

# Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

2016 - 2017





## Περιεχόμενα

<b>Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου</b>	04
<b>Σημαντικά Στοιχεία</b>	08
<b>Σχετικά με την Έκθεση</b>	10
Ορισμός περιεχομένου και οδηγίες σύνταξης Έκθεσης	10
Εξωτερική Διασφάλιση	10
Στοιχεία Επικοινωνίας	11
<b>Η INTERAMERICAN</b>	12
Ιστορική Αναδρομή	16
Όραμα - Αποστολή - Αξίες	18
Επιχειρησιακή Στρατηγική	19
Ασφαλιστικές Δραστηριότητες και Υπηρεσίες	20
Εταιρική Διακυβέρνηση	21
Διανομή - Πωλήσεις	37
Εφοδιαστική Αλυσίδα	41
Δικτύωση - Αναγνώριση - Διακρίσεις	44
<b>Υπευθυνότητα και Βιώσιμη Ανάπτυξη</b>	46
Προσέγγιση - Εταιρική Κουλτούρα	50
Ενδιαφερόμενα Μέρη: Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση	52
Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	56
<b>Δημιουργία Αξίας</b>	58
Πράξεις Ενδιαφέροντος για την ΑΓΟΡΑ και την ΑΣΦΑΛΙΣΗ	60
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	76
Πράξεις Συνεισφοράς για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ	90
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	106
<b>Παραρτήματα Έκθεσης</b>	117
Έκθεση Διασφάλισης	118
Πίνακας UN Global Compact	120
Πίνακας Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας	123
Πίνακας Προτύπων GRI	126



# Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

## Προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της INTERAMERICAN

### Η INTERAMERICAN στον δρόμο της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Με ιδιαίτερη ικανοποίηση δημοσιοποιούμε την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της INTERAMERICAN για τα έτη 2016-2017, εκφράζοντας έτσι με συνέπεια και συνέχεια, από το πρώτο έτος αναφοράς (2008) έως σήμερα, τη θεμελιώδη αναγκαιότητα της λογοδοσίας για τον Οργανισμό μας.

Κατά τη διετία αναφοράς της εν λόγω Έκθεσης, επιδιώξαμε και επιτύχαμε, μέσα σε ένα δύσκολο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον, να διατηρήσουμε σταθερή την επιχειρηματική πορεία της INTERAMERICAN σύμφωνα με τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην καθολική προσπάθεια ανόρθωσης της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας. Κατά την πορεία μας αυτή, αναγνωρίζουμε την ευθύνη μας στο επιχειρηματικό γίγνεσθαι ως Εταιρεία με ηγετική θέση στον ασφαλιστικό κλάδο επί πέντε σχεδόν δεκαετίες, καθώς και ως ένας ενεργός κοινωνικός εταίρος, με καταληκτικό στόχο κάθε επιχειρησιακής δραστηριότητας του Οργανισμού τη δημιουργία αξίας για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Η Αποστολή μας στην INTERAMERICAN είναι ξεκάθαρη: από τον σχεδιασμό έως την έμπρακτη υλοποίηση, προορισμός μας είναι να βοηθάμε τους ανθρώπους να ζουν ασφαλέστερα, περισσότερο και καλύτερα. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διετία 2016-2017 συνεχίσαμε τις δράσεις μας με γνώμονα την Καινοτομία, την Υπευθυνότητα, την Ακεραιότητα, τον Σεβασμό και την Ομαδικότητα - έννοιες που αποτελούν τις θεμελιώδεις Αξίες οι οποίες διαπνέουν το σύνολο των λειτουργιών του Οργανισμού μας. Παράλληλα, δώσαμε μία σύγχρονη πνοή στο Οραμά μας, βάσει της απερίκλιτης εστίασης στον πελάτη: θέλουμε, σήμερα και στο μέλλον, η INTERAMERICAN να αποτελεί την πρώτη Εταιρεία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά που θα διευρύνει τα παραδοσιακά όρια ασφάλισης, δημιουργώντας μοναδικά οικοσυστήματα υπηρεσιών ("insurance ecosystems"), ενισχύοντας σημαντικά την ανταγωνιστικότητά της, βελτιώνοντας καθοριστικά την ποιότητα ζωής των πελατών της και τροφοδοτώντας, έτσι, την υπερηφάνεια όλων των εργαζομένων και συνεργατών της.

Κατ' ακολουθία της εταιρικής Αποστολής και του Οράματος και με προσανατολισμό στην εξέλιξη της έννοιας της ασφάλισης, η επιχειρησιακή κατεύθυνση της INTERAMERICAN βασίζεται στρατηγικά σε πέντε πυλώνες, που μεταξύ τους συγκοινωνούν και αλληλοεπιδρούν. Οι πυλώνες αυτοί είναι (1) η νέα εμπειρία πελάτη, με ανταπόκριση στις νέες ανάγκες και δυνατότητες ασφαλιστικής κάλυψης που διαμορφώνονται και σε κάθε σημείο επαφής μαζί του, (2) η αναλυτική σκέψη, για τη βελτίωση της ποιότητας των εταιρικών δεδομένων (advanced analytics), με ανάπτυξη δεξιοτήτων, και εργαλείων ανάλυσης, σύγκρισης και προβλέψεων, (3) ο νέος τρόπος εργασίας, με οργανωτική αναδόμηση και σύγχρονη αντίληψη διοικητικής



Γιάννης Καντώρος  
Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN

**Στόχος κάθε  
επιχειρησιακής  
δραστηριότητας  
του Οργανισμού μας  
είναι η δημιουργία  
αξίας για όλα τα  
Ενδιαφερόμενα Μέρη.**

λειτουργίας, που αναδεικνύει τη συμμετοχή των εργαζομένων και την ομαδικότητα, (4) η καινοτομία, όσον αφορά σε λειτουργίες και προϊόντα, με πρωτοποριακές εφαρμογές και συστήματα που απλοποιούν, αυτοματοποιούν και επιταχύνουν τις ασφαλιστικές εργασίες και τέλος (5) η ψηφιοποίηση, προχωρώντας με γοργά βήματα στον μετασχηματισμό του Οργανισμού με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας, από την οργάνωση και τη διαχείριση μέχρι τις πωλήσεις και τις υπηρεσίες και με την προοπτική να καταστεί σύντομα, ο "απόλυτος Ψηφιακός Ασφαλιστής" στην Ελλάδα. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι, για την INTERAMERICAN, η επιτυχής υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδιασμού που οδηγεί στη δημιουργία αξίας για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, από έτος σε έτος, έως σήμερα και σε βάθος χρόνου, μεταφράζεται σε επιστροφή αξίας, με την αναγνώριση, αποδοχή και εμπιστοσύνη από το ευρύ κοινό για το όνομα (brand) της Εταιρείας. Προς την κατεύθυνση αυτή, είναι χαρακτηριστική η επαναλαμβανόμενη διάκριση της Εταιρείας, στο πλαίσιο του θεσμού "Famous Brands". Σύμφωνα με τα στοιχεία της έγκυρης, ετησίως επαναλαμβανόμενης έρευνας, στην κατηγορία των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών, η INTERAMERICAN κατέκτησε την 1η θέση για το 2016 και αντίστοιχα τη 2η για το 2017, ενώ σε σύνολο δέκα ερευνών του θεσμού έχει αναδειχθεί -όσον αφορά στη φήμη της ως ασφαλιστική Εταιρεία στην Ελλάδα- επτά φορές πρώτη και τρεις φορές δεύτερη.

Η Υπευθυνότητα, ως φιλοσοφία και πράξη, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής στρατηγικής. Η ανάπτυξη και προώθηση μιάς συγκροτημένης κουλτούρας για την Εταιρική Υπευθυνότητα στο σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών της INTERAMERICAN, αποτελεί στρατηγικά βασική επιδίωξη της Διοίκησης, που συμβάλλει στην εδραίωση της αξιοπιστίας της και στη σταθερή προτίμηση των ασφαλισμένων, στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας και συνοχής - του δεσμού της Εταιρείας με τους εργαζόμενούς της, καθώς επίσης στη δημιουργία θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων και επιχειρηματικής προοπτικής.

Θέτοντας, λοιπόν, την Εταιρική Υπευθυνότητα στον πυρήνα της λειτουργίας μας, μπορούμε να διαχειριζόμαστε ελεγχόμενα και πιο αποτελεσματικά για το κοινό όφελος τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από τις επιχειρησιακές δραστηριότητές μας. Με αυτή την αξιακή παραδοχή, προβαίνουμε σε μεθοδική ανάλυση της ουσιαστικότητας των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που είναι σχετικά με τη λειτουργία μας, ζητώντας και λαμβάνοντας τη γνώμη των Ενδιαφερομένων Μερών -εντός και εκτός του Οργανισμού μας- σχετικά με τη σημαντικότητα των θεμάτων αυτών τόσο για τα ίδια όσο και για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της INTERAMERICAN.

Στην παρούσα Έκθεση αποτυπώνονται με συνέπεια οι πρωτοβουλίες μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, τα αναγνωρισμένα ουσιαστικά θέματα τόσο από την Εταιρεία όσο και από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, ο τρόπος με τον οποίο τα διαχειριζόμαστε και οι σχετικές επιδόσεις μας. Η Έκθεση αναπτύσσεται σε τέσσερις σημαντικούς θεματικούς άξονες: Πράξεις Ενδιαφέροντος για την Αγορά και την Ασφάλιση, Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό, Πράξεις Συνεισφοράς για την Κοινωνία, Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον. Πα λόγους διαφάνειας και συγκρισιμότητας οι πληροφορίες, όπως αυτές παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση, ακολουθούν τις οδηγίες των Διεθνών Προτύπων GRI.

Κατά τη διετία 2016-2017, λειτουργώντας με επιχειρηματική Υπευθυνότητα, επιτύχαμε να παρουσιάσουμε σημαντικές οικονομικές επιδόσεις, καταγράφοντας συνολικά κέρδη διετίας προ φόρων ύψους 46,6 εκατ. ευρώ, ενώ κατά το ίδιο διάστημα υλοποιήσαμε επενδύσεις ύψους περίπου 14 εκατ. ευρώ σε υποδομές και ανάπτυξη, συμμετέχοντας στην ανάκαμψη της οικονομίας της χώρας μας. Ταυτόχρονα, η οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται από τις δραστηριότητες της Εταιρείας (μισθοί, φόροι κ.λπ.), είτε άμεσα είτε έμμεσα, αποτελεί το μετρήσιμο Κοινωνικό Προϊόν της, το οποίο για τα έτη 2016-2017 ξεπέρασε τα 318 εκατ. ευρώ. Το Κοινωνικό Προϊόν αντικατοπτρίζει την έμπρακτη συνεισφορά της INTERAMERICAN στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική πρόοδο στην Ελλάδα.

**Η υπευθυνότητα,  
ως φιλοσοφία  
και πράξη, αποτελεί  
αναπόσπαστο μέρος  
της εταιρικής  
στρατηγικής.**





Πρέπει να επισημανθεί ακόμη ότι, η INTERAMERICAN επιδεικνύει, κατηγορηματικά και απόλυτα, μηδενική ανοχή σε θέματα διαφθοράς. Ενισχύοντας την ήδη υπάρχουσα πολιτική, υπογράψαμε το 2017 σχετικό Μνημόνιο Συμφωνίας με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό "Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς", για την αντιμετώπιση φαινομένων διαφθοράς, αναγνωρίζοντας ότι η διαφάνεια και η ακεραιότητα αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις για την οικονομική και κοινωνική ευημερία, καθώς και τον υγιή ανταγωνισμό.

Στο σύνολο των εργαζομένων μας, που υπερβαίνουν τους 1.100, αναγνωρίζουμε τη σημαντικότερη δύναμη για την επίτευξη των στόχων μας και για τον λόγο αυτό, φροντίζουμε για τη δημιουργία ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος, που διακρίνεται για την αξιοκρατία και την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους. Επιπροσθέτως, ενθαρρύνουμε και προάγουμε τον εθελοντισμό στην κοινωνία, με την πεποίθηση πως έτσι πολλαπλασιάζονται τα οφέλη και αυξάνεται η εταιρική συνεισφορά στην ευρύτερη κοινωνία.

Αντλαμβανόμενοι τις δύσκολες συνθήκες της εποχής, συνεχίζουμε να επενδύουμε σε πληθώρα προγραμμάτων κοινωνικής και περιβαλλοντικής αξίας και απόδοσης, ώστε να συμβάλλουμε διαρκώς στην ανακούφιση ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, ανταποκρινόμενοι σε επιτακτικές ανάγκες τους.

Η INTERAMERICAN δεσμεύεται να τηρεί τις Δέκα Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UNG), εφαρμόζει διεθνή πρότυπα βιωσιμότητας και έχει ανανεώσει τη δέσμευσή της ως μέλος της πρωτοβουλίας Sustainable Greece 2020. Ειδικότερα, όσον αφορά στους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. (UN Sustainable Development Goals - SDGs) -τους οποίους έχουμε αναγνωρίσει ως ουσιαστική και καθοδηγητική προσέγγιση των κομβικών προτεραιοτήτων παγκοσμίως, για την προαγωγή της κοινωνικής ευημερίας, την εξάλειψη της φτώχειας και της δίκαιης και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξης- ενώνουμε τις δυνάμεις μας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη μας, συνεργαζόμενοι για την υλοποίησή τους. Για τη διετία 2018-2019, στοχεύουμε στη διατήρηση των θέσεων εργασίας και στην ενίσχυση των σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών μας με νέες πελατοκεντρικές-ανθρωποκεντρικές λογικές, ακολουθώντας τις συνθήκες και τάσεις που διαμορφώνονται σε έναν κόσμο που αλλάζει ταχύτατα. Παράλληλα, φιλοδοξία μας είναι έως το 2022 η INTERAMERICAN να αποτελεί την πρώτη δύναμη στην ιδιωτική Ασφάλιση Υγείας στην Ελλάδα, όπως είναι η μητρική ACHMEA σήμερα στην Ευρώπη. Ο εν λόγω στόχος συνεισφέρει στην επίτευξη του Στόχου 3 "Καλή Υγεία και Ευημερία" των UN SDGs, ενώ επιπλέον Στόχοι σχετικοί με την επιχειρησιακή δραστηριότητά μας και με τους οποίους ευθυγραμμίζομαστε είναι οι: 1 "Μηδενική Φτώχεια", 8 "Αξιοπρεπής Εργασία και Οικονομική Ανάπτυξη", 9 "Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές", 12 "Υπεύθυνη Κατανάλωση και Παραγωγή", 13 "Δράση για το Κλίμα" και 17 "Συνεργασία για τους Στόχους", διευρύνοντας ακόμη περισσότερο τις συνεργασίες, που ήδη έχουμε αναπτύξει, για την αγορά και την κοινωνία. Ειδικότερα στο επίπεδο της κοινωνικής συνεισφοράς, θα μας απασχολήσουν, επιπλέον, οι Στόχοι: 4 "Ποιοτική Εκπαίδευση", 10 "Λιγότερες Ανισότητες", 11 "Βιώσιμες Πόλεις και Κοινότητες" και 16 "Ειρήνη, Δικαιοσύνη και Ισχυροί Θεσμοί".

Για να επιτύχουμε τους στόχους μας, θα συνεχίσουμε την αμφίδρομη σχέση μεταξύ Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Υπευθυνότητας, δεσμευόμενοι να ενημερώνουμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της INTERAMERICAN για την πρόοδο των θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που τα ίδια έχουν αναδείξει ως ουσιαστικά, για την προαγωγή της διαφάνειας σε κάθε βήμα του Οργανισμού μας, καθώς και για την έμπρακτη τήρηση των δεσμεύσεων που έχουμε αναλάβει για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Καλή ανάγνωση,

**Γιάννης Καντώρος**

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN

**Συνεχίζουμε να επενδύουμε σε πληθώρα προγραμμάτων κοινωνικής και περιβαλλοντικής αξίας και απόδοσης, ώστε να συμβάλλουμε διαρκώς στην ανακούφιση ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων, ανταποκρινόμενοι σε επιτακτικές ανάγκες τους.**





## Σημαντικά Στοιχεία



Μερίδιο  
αγοράς

**9%**

2017 & 2016



Επαναλαμβανόμενα  
κέρδη προ φόρων

**€27,9 εκ.**

2017

**€18,7 εκ.**

2016



Μεικτά  
εγγεγραμμένα  
ασφάλιστρα

**€347,2 εκ.**

2017

**€329,3 εκ.**

2016



Κατανάλωση  
ηλεκτρικής ενέργειας  
στα κτήρια  
της Εταιρείας (kWh)

**4.268.542**

2017

**4.311.567**

2016



Οικονομική συνεισφορά  
για περιβαλλοντικές/  
κοινωνικές δράσεις  
ως ποσοστό επί  
των κερδών προ φόρων

**1,06%**

2017

**1,37%**

2016



Επενδύσεις  
σε υποδομές  
και ανάπτυξη

**€14 εκατ.**

2017 & 2016



Άμεσες  
αποζημιώσεις/  
καταβολές

**€213,8 εκ.**

2017

**€178,9 εκ.**

2016



Εργαζόμενοι

**1.173**

2017

**1.154**

2016



Ποσοστό γυναικών  
σε Δ.Σ. και  
καταστατικές επιτροπές

**4%**

2017

**6,5%**

2016



Συνεργασίες  
για τη διάθεση  
ασφαλιστικών  
προϊόντων

**5**

επιχειρήσεις και

**2**

ομοσπονδίες

2017 & 2016



Συνεργασίες  
για την παροχή  
υπηρεσιών  
οδικής βοήθειας

**3**

ασφαλιστικές εταιρείες,

**3**

κοινοπραξίες αυτοκινητοδρόμων  
(5 εθνικές οδοί)

2017 & 2016



Συνεργασίες  
κοινωνικής συνεισφοράς  
(μνημόνια)

**4**

οργανισμοί και φορείς

2017 & 2016



## Σχετικά με την Έκθεση

Η παρούσα Έκθεση διετίας, η οποία αναπτύχθηκε με την υποστήριξη του τμήματος υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος, αποτελεί την 8<sup>η</sup> κατά σειρά Έκθεση για την Εταιρική Υπευθυνότητα και Βιώσιμη Ανάπτυξη της INTERAMERICAN και αφορά στα οικονομικά έτη 2016-2017. Η πιο πρόσφατη δημοσιευμένη Έκθεση αφορά στη διετία 2014-2015 και είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr)

Στο πλαίσιο της παρούσας Έκθεσης, μεθοδεύθηκε ανάλυση ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή εσωτερικών και εξωτερικών Ενδιαφερομένων Μερών, από την οποία προέκυψαν αλλαγές στα Ουσιαστικά Θέματα σε σχέση με την προηγούμενη Έκθεση. Περισσότερες πληροφορίες για την ανάλυση ουσιαστικότητας στο κεφάλαιο "Υπευθυνότητα και Βιώσιμη Ανάπτυξη" - θεματική ενότητα "Ουσιαστικά Θέματα-Ανάλυση Ουσιαστικότητας", σελ. 56.



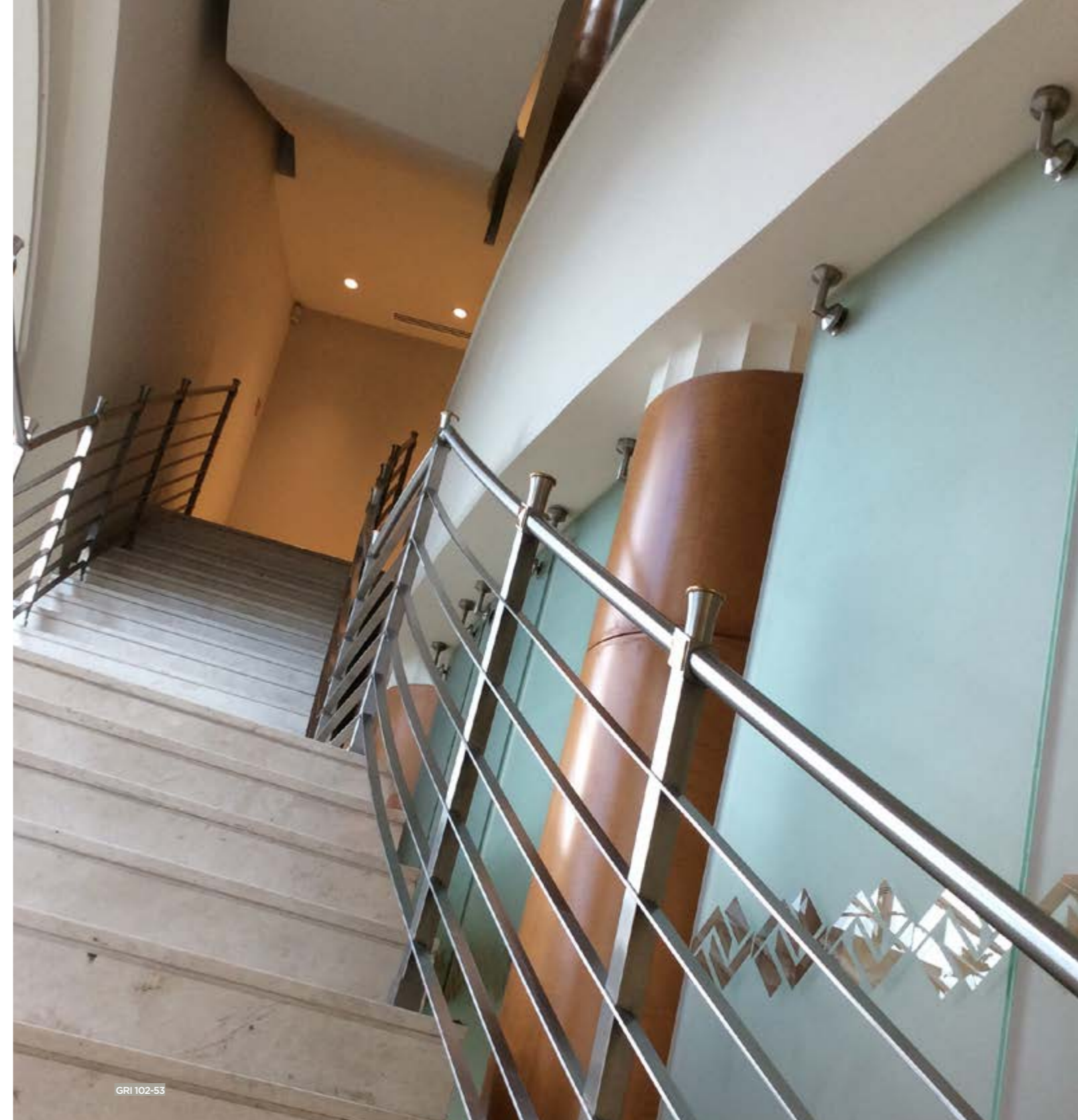
## Ορισμός περιεχομένου και οδηγίες σύνταξης Έκθεσης

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016-2017 έχει προετοιμαστεί σε συμφωνία με τα πρότυπα GRI: Core Option για τη σύνταξη Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης, με σκοπό να ικανοποιήσει τις προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών της Εταιρείας. Επιπλέον, οι επιδράσεις της INTERAMERICAN, στους τομείς της οικονομίας, κοινωνίας και του περιβάλλοντος, έχουν συνδεθεί με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο και την ανάλυση ουσιαστικότητας: στο κεφάλαιο "Υπευθυνότητα και Βιώσιμη Ανάπτυξη" - θεματική ενότητα "Ουσιαστικά Θέματα-Ανάλυση Ουσιαστικότητας", σελ. 56. Ο πίνακας GRI Content Index είναι διαθέσιμος στις σελίδες 126-129.



## Εξωτερική Διασφάλιση

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση (limited assurance) από την TÜV HELLAS (TÜV NORD) και η λεπτομερής Δήλωση Διασφάλισης είναι καταχωρισμένη στη σελ. 118-119.



GRI 102-53

## Στοιχεία Επικοινωνίας

Η INTERAMERICAN θεωρεί πως η γνώμη κάθε αναγνώστη της Έκθεσης για το περιεχόμενό του είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη διαλόγου, που θα συμβάλει στη βελτίωσή του. Για τον σκοπό αυτό, μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας ή/και ενδεχόμενα ερωτήματα, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [csr@interamerican.gr](mailto:csr@interamerican.gr).



Το όνομα της INTERAMERICAN σηματοδοτεί, ιστορικά, την έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Ήδη, από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας της, η Εταιρεία διακρίθηκε για την προσήλωσή της στην ικανοποίηση των ασφαλιστικών αναγκών των πολιτών και στην ανάπτυξη πρωτοποριακών και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας.

## Η INTERAMERICAN





## Η INTERAMERICAN είναι μέλος του ομίλου Achmea.

Η Achmea B.V. κατέχει το 99,89% του μετοχικού της κεφαλαίου και λοιποί μέτοχοι το 0,11%. Η έδρα της Εταιρείας βρίσκεται στο Μαρούσι Αττικής, οδός Αγ. Κωνσταντίνου αρ. 57 Τ.Κ. 15124. Η Εταιρεία "Ιντεραμέρικαν Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής Α.Ε." κατέχει το 100% του μετοχικού κεφαλαίου των κάτωθι εταιρειών, τα αποτελέσματα των οποίων περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση:

1. Ιντεραμέρικαν Ελληνική Εταιρεία Ασφαλίσεων Ζημιών Α.Ε.
2. Ιντεραμέρικαν Υγείας Α.Ε.
3. Αθηναϊκή Γενική Κλινική Α.Ε.
4. Medifirst – Σύγχρονο Ιδιωτικό Πολυιατρείο Αλίμου Α.Ε.
5. Ιντερασσιστάνς Ανώνυμη Εταιρεία Παροχής Υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας.

Το όνομα της INTERAMERICAN σηματοδοτεί, ιστορικά, την έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Ήδη, από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας της, η Εταιρεία διακρίθηκε για την προσήλωσή της στην ικανοποίηση των ασφαλιστικών αναγκών των πολιτών και στην ανάπτυξη πρωτοποριακών και καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας.

**INTERAMERICAN**

**achmea**





# Ιστορική Αναδρομή

## 1969

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

## 1974

- Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων.

## 1988

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

## 1991-1993

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

## 1996

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

## 1998

- Έναρξη λειτουργίας-διάθεσης στην αγορά του MEDISYSTEM, το πρώτο Σύστημα Υγείας στην Ελλάδα.

## 1999

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

## 2000

- Έναρξη συνεργασίας με την πορτογαλική τράπεζα B.C.P. και ίδρυση από κοινού της NOVABANK.

## 2001

- Αλλαγή ιδιοκτησίας της INTERAMERICAN με προσχώρησή της στον ευρωπαϊκό όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών EUREKO (ACHMEA) και παύση διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α.Α.

## 2001-2003

- Ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο νέες κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική).
- Δημιουργία του πρώτου πολυϊατρείου MEDIFIRST (Αργυρούπολη Αττικής) για υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας της υγείας.

## 2004

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

## 2005

- Απεξάρτηση από την προηγούμενη ιδιοκτησία και διοικητικά, με αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου.

## 2006

- Δημιουργία της Anytime, πρωτοποριακής μεθόδου για την απευθείας (direct) διάθεση ασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω του Διαδικτύου και των τηλεπικοινωνιών.
- Ένταξη της INTERAMERICAN στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI.

## 2007

- Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR HELLAS), ως κυρίου μέλους.

## 2008

- Ολοκλήρωση της πώλησης των κλινικών ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Αθηνών και ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών.
- Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact), ως ιδρυτικού μέλους στο Ελληνικό παράρτημα.

## 2009

- Έκδοση του πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008.
- Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter).
- Υπογραφή της Διακήρυξης του Ο.Η.Ε "Seal The Deal" σχετικά με τον σεβασμό στη διαφορετικότητα των ανθρώπων.

## 2010

- Έναρξη του "Ψηφιακού Μετασχηματισμού", ενός σχεδίου για το λειτουργικό εκσυγχρονισμό της INTERAMERICAN.
- Σύσταση της Επιτροπής Εταιρικής Υπευθυνότητας με προεδρεύοντα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της INTERAMERICAN.
- Ίδρυση του "Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού INTERAMERICAN", με υποχρέωση κάλυψης από την Εταιρεία των εξόδων λειτουργίας και διαχείρισής του για τα δέκα πρώτα έτη.

## 2011

- Δημιουργία του "Capital", του πρώτου συστήματος επένδυσης ανοικτής αρχιτεκτονικής με τη συνεργασία παγκοσμίων οίκων διαχείρισης.
- Εθελοντική συμμετοχή στο πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (P.S.I. II).

## 2012

- Συμμετοχή στη διαμόρφωση και εθελοντική δέσμευση για τις "Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση" (Principles for Sustainable Insurance - P.S.I.), μίας παγκόσμιας πρωτοβουλίας των ασφαλιστικών οργανισμών για την αειφόρο ανάπτυξη.
- Δημιουργία του "CarPoint", της πρώτης ιδιόκτητης μονάδας αποζημίωσης και επισκευής οχημάτων.

## 2013

- Έναρξη των "Partnerships", συνεργασιών με δίκτυα επιχειρήσεων λιανικής πώλησης για διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.
- Έναρξη συμπράξεων με την Τοπική Αυτοδιοίκηση για παροχή υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας σε δυσπρόσιτες περιοχές της Ελλάδος.

## 2014

- Πρώτη, δεσμευτική συνυπογραφή της "Δήλωσης Παγκοσμίων Επενδυτών για την Κλιματική Αλλαγή" (2014/2015 Global Investor Statement on Climate Change).

## 2015

- Έναρξη συμμετοχής της INTERAMERICAN στην "Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020", ως "Πρεσβευτή Βιωσιμότητας".
- Συνυπογραφή της Ευρωπαϊκής Επιχειρηματικής Διακήρυξης "Enterprise 2020", για την ενίσχυση της απασχόλησης των νέων.
- Εφαρμογή Μερικού Εσωτερικού Μοντέλου, για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής απαίτησης φερεγγυότητας που καλύπτει την κατηγορία κινδύνων οι οποίοι έχουν άμεση σχέση με την ανάληψη ασφαλίσεων κατά Ζημιών (Non-Life Underwriting Risk).

## 2016

- Έναρξη του "Genesis", προγράμματος ανάπτυξης του εταιρικού Δικτύου Πωλήσεων (Agency).
- Έναρξη λειτουργίας του "Imagine", προγράμματος καινοτομίας για την ανάπτυξη νέου τρόπου εργασίας, προϊόντων και λειτουργικών εφαρμογών.
- Διάθεση καινοτόμων προγραμμάτων ασφάλισης οχημάτων "Buy the Mile" της Anytime, τα οποία βασίζονται στην πρωτοποριακή λογική της αναλογίας των ασφαλιστρών με τη χιλιομετρική κάλυψη και με τη χρήση της τηλεματικής.
- Ανάπτυξη δικτύου μονάδων CarPoint, με συνεργασίες τύπου franchising.
- Συμμετοχή στην πρωτοβουλία "Pact for Youth" του UN Global Compact.

## 2017

- Έναρξη εργασιών της Anytime στην Κύπρο.
- Έναρξη εργασιών νέας ιατρικής μονάδας πρωτοβάθμιας φροντίδας "MEDIFIRST", στο Μαρούσι Αττικής.
- Υπογραφή συμφώνου συνεργασίας με το "Παρατηρητήριο Οδικής Ασφάλειας" (Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο) με στόχο την ανάδειξη θεμάτων Οδικής Ασφάλειας.
- Υπογραφή Μνημονίου Συμφωνίας με τον οργανισμό "Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς", για την αντιμετώπιση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή ως "Υποστηρικτής" (initiator) στο πρόγραμμα Greek Enterprises For Youth Reinforcement Acceleration (GEFYRA) του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε. (CSR Hellas).



## Όραμα - Αποστολή - Αξίες

Το Όραμα, η Αποστολή και οι Αξίες της INTERAMERICAN συνθέτουν το πλαίσιο της επιχειρηματικής φιλοσοφίας του Οργανισμού, αποτυπώνοντας την ηγετική θέση, την εστίαση στον πελάτη και την έμπρακτη Εταιρική Υπευθυνότητα.

**Θεμελιώδη στοιχεία αναφοράς για τον στρατηγικό σχεδιασμό της INTERAMERICAN αποτελούν:**

- η οικονομική ισχύς και φερεγγυότητα,
- οι ανθρώπινοι πόροι,
- οι υποδομές,
- η συνεχής αναζήτηση για καινοτόμα προϊόντα/υπηρεσίες,
- η ολοκληρωμένη ανταπόκριση στις σύγχρονες ασφαλιστικές ανάγκες των πολιτών με ουσιαστικές καλύψεις και προσιτές λύσεις,
- η συνεχής αξιοποίηση της εξελισσόμενης ψηφιακής τεχνολογίας.

**Όραμα** της INTERAMERICAN είναι να αποτελεί τον πρώτο ασφαλιστικό Οργανισμό στην ελληνική αγορά που διευρύνει τα παραδοσιακά όρια της ασφάλισης μέσω οικοσυστημάτων υπηρεσιών, βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα ζωής των πελατών και δημιουργώντας συναισθήματα υπερηφάνειας στους εργαζομένους και συνεργάτες.

**Αποστολή** της INTERAMERICAN αποτελεί η βελτίωση της ποιότητας της ζωής όλων των Ενδιαφερομένων Μερών, με δημιουργία και προσφορά σημαντικής αξίας:

- στους ΠΕΛΑΤΕΣ, παρέχοντας σε αυτούς ασφαλιστικά προϊόντα εξαιρετικής ποιότητας, υπηρεσίες Υγείας και Προσωπικής Βοήθειας υψηλής αξίας, επαγγελματική καθοδήγηση και προσωπική εξυπηρέτηση, που να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους,
- στο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ και τους ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥΣ, υιοθετώντας και καλλιεργώντας μία αντίληψη προσανατολισμένη στη φροντίδα του πελάτη, τη δημιουργικότητα και την επίτευξη υψηλής απόδοσης, στοιχεία για τα οποία οι εργαζόμενοι και οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι ανταμείβονται σύμφωνα με την παραγόμενη αξία,
- στους ΜΕΤΟΧΟΥΣ, ως μία κερδοφόρος και οικονομικά ισχυρή Εταιρεία, η οποία χρηματοδοτεί αυτόνομα την ανάπτυξή της, προσφέροντάς τους παράλληλα και μακροπρόθεσμα σημαντική αξία,
- στην ΚΟΙΝΩΝΙΑ, συνεισφέροντας έμπρακτα στην αντιμετώπιση αναγκών του κοινωνικού συνόλου με την υποστήριξη ευπαθών ομάδων, με την εκπαίδευση και ενημέρωση των πολιτών για τη διαχείριση κινδύνων και την προσφορά φροντίδας για την υγεία, παράλληλα με τη συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος.



**Οι Αξίες** της INTERAMERICAN αποτελούν επιλογή των εργαζομένων και είναι, κατά προτεραιότητα, οι εξής:

- Ακεραιότητα
- Καινοτομία
- Σεβασμός
- Ομαδικότητα
- Υπευθυνότητα



## Επιχειρησιακή Στρατηγική

Η INTERAMERICAN αναλαμβάνει δεσμεύσεις και αναπτύσσει δράσεις, βάσει συγκεκριμένου στρατηγικού σχεδίου προγραμμάτων, που στόχο έχουν την επιτυχημένη πορεία της Εταιρείας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

### Οι 5 Στρατηγικές Κατευθύνσεις





# Ασφαλιστικές Δραστηριότητες και Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα, που παρέχει η INTERAMERICAN, διακρίνονται ως προς τις ασφαλιστικές καλύψεις σε 4 οικονομικούς πυλώνες:



**Ανθρώπινη Παραγωγικότητα**



**Περιουσία**



**Αποταμιεύσεις**



**Αστικές Ευθύνες**

**Οικονομικοί Πυλώνες**

**Κίνδυνοι**

**Λύσεις από την Εταιρεία**

<p><b>Ανθρώπινη Παραγωγικότητα</b>                  Η δυνατότητα του ιδιώτη να παράγει εισόδημα από προσωπική εργασία (ως εξαρτημένος ή ως ελεύθερος επαγγελματίας)</p>	<p><b>Προσωπικοί Κίνδυνοι</b>                  • Πρόωρη απώλεια ζωής                  • Ανικανότητα για εργασία                  • Προβλήματα υγείας</p>	<p>• Ασφάλιση Ζωής                  • Ασφάλιση Εισοδήματος                  • Ασφάλιση Υγείας                  • Υπηρεσίες Βοήθειας</p>
<p><b>Περιουσία</b>                  • Κατοικία                  • Σκάφος                  • Αυτοκίνητο                  • Επιχείρηση</p>	<p><b>Κίνδυνοι Περιουσίας</b>                  • Ατυχήματα ή βλάβες                  • Πλημμύρα, πυρκαγιά                  • Κλοπή-ληστεία                  • Σεισμός</p>	<p>• Ασφάλιση Κατοικίας                  • Ασφάλιση Οχήματος                  • Ασφάλιση Σκαφών                  • Ασφάλιση Επιχείρησης                  • Αστική Ευθύνη                  • Νομική Προστασία                  • Τεχνικές Ασφαλίσεις                  • Οδική Βοήθεια</p>
<p><b>Αποταμιεύσεις</b>                  Επιθυμία διασφάλισης της ατομικής και οικογενειακής ευημερίας, με Καταθέσεις, Ομόλογα, Αμοιβαία Κεφάλαια, Μετοχές κ.λπ.</p>	<p><b>Οικονομικοί Κίνδυνοι</b>                  • Χαμηλές συντάξεις                  • Επενδυτικός κίνδυνος                  • Χαμηλά επιτόκια                  • Πληθωρισμός και φόροι</p>	<p>• Κεφάλαιο Συνταξιοδότησης                  • Κεφάλαιο Σπουδών                  • Αποταμιευτικά Προγράμματα                  • Επενδυτικά Προγράμματα</p>
<p><b>Αστικές Ευθύνες</b>                  • Διευθυντών και Στελεχών                  • Επαγγελματιών/Επιχειρήσεων                  • Προϊόντων                  • Εργοδοτική</p>	<p><b>Αστικοί Κίνδυνοι</b>                  • Υλικές Ζημιές                  • Σωματικές Βλάβες                  • Οικονομικές Απώλειες από αμέλεια/ παράλειψη</p>	<p>• Αστική Ευθύνη Ξενοδοχειακών Μονάδων                  • Αστική Ευθύνη Επιχειρήσεων                  • Αστική Ευθύνη Ιατρών                  • Ασφάλιση Διευθυντών &amp; Στελεχών</p>

**Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στους τομείς:**

1. ασφαλίσεων Ζωής
2. ασφαλίσεων Υγείας,
3. ασφαλίσεων κατά Ζημιών,
4. ασφαλίσεων Βοήθειας (Άμεσης Ιατρικής και Οδικής),
5. χρηματοοικονομικών και άλλων υπηρεσιών (μελετών, πραγματογνωμοσύνης κ.λπ.).

Στους ανωτέρω τομείς, η INTERAMERICAN διαθέτει ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προγραμμάτων: ατομικών, ομαδικών και για επιχειρήσεις.

# Εταιρική Διακυβέρνηση

Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει πολιτικές και διαδικασίες προκειμένου να διασφαλίσει την αξιοπιστία και το κύρος της, σε κάθε πεδίο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της. Η επιλογή των καταλλήλων αρχών και πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης και κατά συνέπεια, η προάσπιση των συμφερόντων όλων των Ενδιαφερομένων Μερών της Εταιρείας αποτελεί ηθική δέσμευση της Διοίκησης.

**Για τον Οργανισμό αποτελούν προτεραιότητα:**

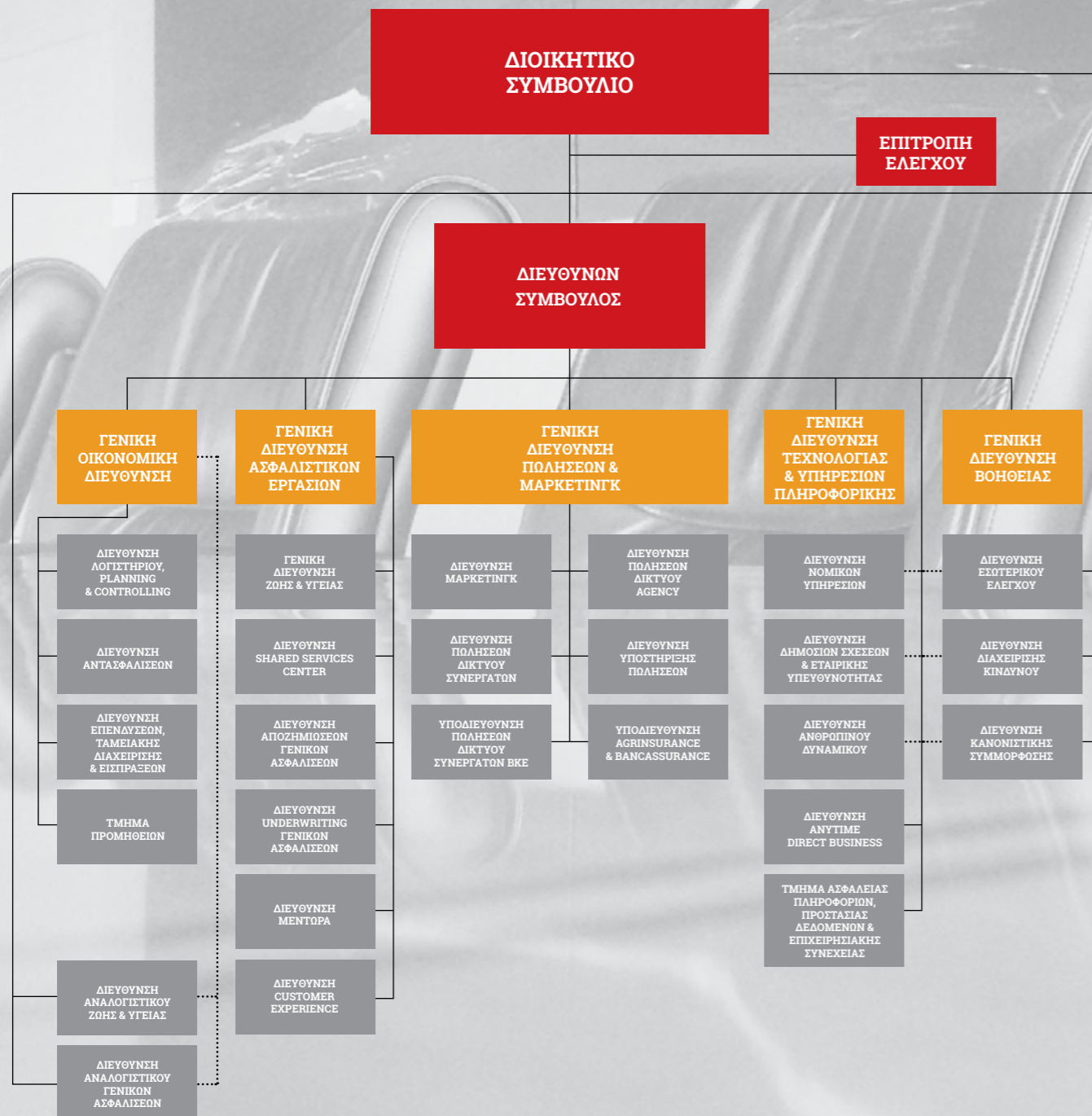
- η προσήλωση στην εφαρμογή των βέλτιστων αρχών διακυβέρνησης, όπως αυτές απορρέουν τόσο από την κείμενη νομοθεσία και τις κανονιστικές διατάξεις, όσο και από την πολιτική Εταιρικής Διακυβέρνησης του Μετόχου (ACHMEA),
- η απαρέγκλιτη τήρηση των αρχών, εθελοντικών κωδικών και κανόνων ηθικής και υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας.





## Οργανόγραμμα και Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Έχοντας ως στόχο την αποδοτικότερη και παραγωγικότερη λειτουργία της, η INTERAMERICAN προβαίνει, βάσει συγκεκριμένων εργαλείων και μεθόδων αξιολόγησης, σε προσαρμογή της οργανωτικής δομής και ειδικότερα του οργανογράμματος και των αρμοδιοτήτων των Διευθύνσεων και Τμημάτων στις εκάστοτε λειτουργικές ανάγκες της, με γνώμονα τον επιχειρησιακό σχεδιασμό και προσανατολισμό της. Η δομή της Εταιρείας, κατά το κλείσιμο του 2017, αποτυπώνεται ακολούθως.



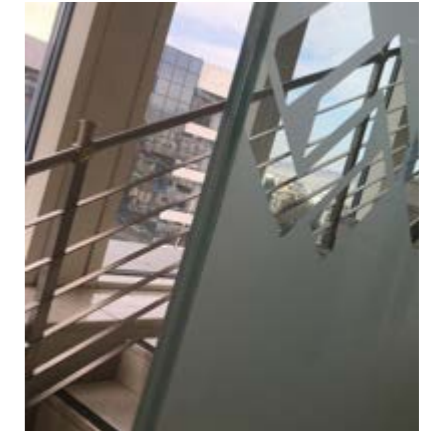
## Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές

### Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN φέρει την ευθύνη της χάραξης και της έγκρισης της στρατηγικής, της πλήρους κατανόησης της διαφάνειας και της γενικότερης διαχείρισης όλων των εταιρικών ζητημάτων (εξαιρουμένων μόνο των ζητημάτων για τα οποία, κατά το καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία, αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων), προς το συμφέρον της Εταιρείας και του Μετόχου (ΑΧΜΕΑ).

Επίσης το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο, με τη συμβολή των κατά περίπτωση αρμοδίων εσωτερικών οργάνων (Επιτροπών, Διευθύνσεων, Τμημάτων), για την ανάπτυξη, την έγκριση, την ενημέρωση και τον έλεγχο της απαρέγκλιτης τήρησης των πολιτικών που αφορούν σε όλα τα επίπεδα της Υπευθυνότητας της Εταιρείας και, κατά συνέπεια, στα συμφέροντα των Ενδιαφερομένων Μερών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο εκλέχθηκε από την Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της INTERAMERICAN στις 24/03/2017, με την προοπτική τριετούς θητείας. Η σύνθεσή του, όπως διαμορφώθηκε στις 24/11/2017, ήταν έως τις 31/12/2017 η εξής:



### ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ Δ.Σ.

<p><b>1.</b> <b>ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΝΤΩΡΟΣ</b> ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ, ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ</p> <p>Υπηκοότητα: Ελληνική / Ηλικία: 52 ετών</p>	<p><b>2.</b> <b>MARTIN HARGAS</b> ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.</p> <p>Υπηκοότητα: Σλοβακική / Ηλικία: 42 ετών</p>	<p><b>3.</b> <b>UCO VEGTER</b> ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ., ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ</p> <p>Υπηκοότητα: Ολλανδική / Ηλικία: 49 ετών</p>
<p><b>4.</b> <b>CONSTANTINO MOUSINHO</b> ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ., ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ</p> <p>Υπηκοότητα: Πορτογαλική / Ηλικία: 56 ετών</p>	<p><b>5.</b> <b>EDMOND HILHORST</b> ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ - ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.</p> <p>Υπηκοότητα: Ολλανδική / Ηλικία: 53 ετών</p>	<p><b>6.</b> <b>ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΩΤΣΑΛΟΣ</b> ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ - ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.</p> <p>Υπηκοότητα: Ελληνική / Ηλικία: 67 ετών</p>
<p><b>7.</b> <b>LINDA MARILYN PHILLIPS</b> ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.</p> <p>Υπηκοότητα: Αγγλική / Ηλικία: 44 ετών</p>	<p><b>8.</b> <b>ΖΩΟΥΛΗΣ ΜΗΝΑ</b> ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ - ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.</p> <p>Υπηκοότητα: Κυπριακή / Ηλικία: 58 ετών</p>	<p><b>9.</b> <b>BESIM JALIL JAWAD</b> ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.</p> <p>Υπηκοότητα: Ολλανδική / Ηλικία: 49 ετών</p>

Βασική επιδίωξη του Μετόχου είναι στο Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN να συμμετέχουν άτομα που διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρία, όσον αφορά στις δραστηριότητες και τα προϊόντα της Εταιρείας, καθώς και γενικά στον τρόπο λειτουργίας της ιδιωτικής ασφάλισης. Παράλληλα, ζητείται να διαθέτουν αντίληψη για κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η δυνατότητα άσκησης αποτελεσματικής εποπτείας επί του συνόλου των λειτουργιών του Οργανισμού και του αντίκτυπου που αυτές έχουν στην ευρύτερη κοινωνία. Επιπλέον, όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου οφείλουν να πληρούν τα κριτήρια καταλληλότητας που αναφέρονται στη νομοθεσία περί επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης (Ν.Δ. 400/1970).





## Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

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

### Επιτροπή Ελέγχου

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

### Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή επιβλέπει ενεργά την εύρυθμη λειτουργία όλων των άλλων επιτροπών που δραστηριοποιούνται στην INTERAMERICAN. Συνεδριάζει μία φορά την εβδομάδα και λαμβάνει αποφάσεις, τις οποίες υποβάλλει προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο, αναφορικά με όλα τα κρίσιμα ζητήματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των θυγατρικών της Εταιρείας.

### Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

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

### Θεματικές Επιτροπές

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

1. Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού
2. Ανταμοιβών Πωλήσεων
3. Αντασφάλισης
4. Επενδύσεων
5. Εταιρικής Υπευθυνότητας, που είναι αρμόδια για την έκδοση των Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας, καθώς και για τη διασφάλιση της κάλυψης όλων των ουσιαστικών θεμάτων που εμπεριέχονται σε αυτούς
6. Μηχανογράφησης
7. Προμηθειών
8. Πωλήσεων
9. Σχεδιασμού Προϊόντων.



Ο ρόλος των επιτροπών συνίσταται στη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της Εταιρείας, σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

## Εσωτερικός Έλεγχος

Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι μία μόνιμη, ανεξάρτητη λειτουργία που παρέχει πρόσθετη διαβεβαίωση προς το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Ελέγχου και Κινδύνων και κατά συνέπεια, προς την Ανώτερη Διοίκηση της INTERAMERICAN αναφορικά με το σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και τη συμμόρφωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, ενώ έχει ενεργό προληπτικό ρόλο στην ανίχνευση και σηματοδότηση των κινδύνων.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι ανεξάρτητος εντός της INTERAMERICAN, καθώς ο επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται -και είναι εξουσιοδοτημένος να επικοινωνεί απευθείας- στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου και Κινδύνων, το Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN και ταυτόχρονα, διαθέτει λειτουργική γραμμή σύνδεσης με την Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της ACHMEA. Σε αυτό το πλαίσιο, ο επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου είναι ελεύθερος να κοινοποιεί όλες τις διαπιστώσεις και απόψεις του, χωρίς επιφυλάξεις και παρεμβάσεις.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος ορίζεται στο καταστατικό του, το οποίο επανεξετάζεται ετησίως. Σε αυτό περιγράφονται η αποστολή, η λειτουργία, η ανεξαρτησία, η αντικειμενικότητα και η επαγγελματική επάρκεια του Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και το πεδίο εφαρμογής, οι αρχές και οι αρμοδιότητες του. Το καταστατικό περιλαμβάνει επίσης τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της INTERAMERICAN, τη σχέση με τους εξωτερικούς φορείς, καθώς και τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα για την επαγγελματική πρακτική του Εσωτερικού Ελέγχου και τις απαιτήσεις από τους εξωτερικούς ρυθμιστές για τη λειτουργία του. Ο Εσωτερικός Έλεγχος της Εταιρείας ακολουθεί το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής (IPPF) Εσωτερικού Ελέγχου του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA). Πα τη διενέργεια ελέγχων, έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών.

Η βάση για τις δραστηριότητες που εκτελούνται από τον Εσωτερικό Έλεγχο καθορίζεται από το ετήσιο πλάνο ελέγχου. Η επιλογή των αντικειμένων για το ετήσιο πλάνο βασίζεται, κατά κύριο λόγο, στην ετήσια αξιολόγηση των εγγενών κινδύνων στο ελεγκτικό περιβάλλον του Οργανισμού, λαμβάνοντας υπ' όψιν τα ακόλουθα:

1. Τα επίπεδα κινδύνου τα οποία είναι διατεθειμένη να αποδεχτεί η INTERAMERICAN.
2. Τον σχεδιασμό και την αποτελεσματικότητα της Εταιρικής Διακυβέρνησης, της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης και της αξιολόγησης της λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου και της Ανώτατης Διοίκησης.
3. Την αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Εσωτερικού Ελέγχου, των κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών και έργων.
4. Την αποτελεσματικότητα και την αξιοπιστία των διαδικασιών επεξεργασίας δεδομένων ειδικά για την ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου και της ανώτατης Διοίκησης για σημαντικές (δημοσιονομικές) πληροφορίες διαχείρισης.
5. Τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης.
6. Τη διαφύλαξη των περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.

Οι έλεγχοι που διενεργούνται από τον Εσωτερικό Έλεγχο - σε συμφωνία με τις κατευθυντήριες γραμμές που περιλαμβάνονται στο καταστατικό λειτουργίας του είναι οι:

- λειτουργικοί έλεγχοι,
- έλεγχοι πληροφοριακών συστημάτων,
- χρηματοοικονομικοί έλεγχοι,
- έλεγχοι συμμόρφωσης,
- έλεγχοι έργων,
- ειδικοί έλεγχοι.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος στην INTERAMERICAN, όσον αφορά στις αρμοδιότητες και το έργο του:

- δεν αποτελεί μέρος του συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και της διασφάλισης των περιουσιακών στοιχείων, που έχουν ενσωματωθεί στους διαφόρους τομείς των επιχειρηματικών διαδικασιών (αποτελούν ευθύνη της Διοίκησης),
- δεν είναι υπεύθυνος για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των μέτρων που αφορούν στη διαχείριση κινδύνου, στη συμμόρφωση και στο σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου,
- δεν φέρει καμία ευθύνη επί των λειτουργικών διαδικασιών και συστημάτων.

Επιπλέον, ο Εσωτερικός Έλεγχος:

- καθορίζει, ενδεχομένως σε συνεννόηση και με τον ελεγχόμενο, το πεδίο εφαρμογής και την περίοδο της έρευνας όπου ακολουθείται η ελεγκτική προσέγγιση αξιολόγηση βάσει κινδύνου,
- αναφέρει -μετά από διαβούλευση με τα αρμόδια μέλη της Ανώτερης Διοίκησης- το αποτέλεσμα της έρευνας του απευθείας στην αρμόδια Διοίκηση ή/και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου, κατά περίπτωση,
- ενημερώνει -με σχετική αναφορά- για τους υψηλούς κινδύνους, τα πιο σημαντικά ευρήματα της πιο πρόσφατης περιόδου, την πρόοδο και την επάρκεια της εφαρμογής των συστάσεων που σημειώθηκαν από το ίδιο το Τμήμα, τον εξωτερικό ελεγκτή ή/και την εποπτική αρχή.

Με τον τρόπο αυτό, ο Εσωτερικός Έλεγχος συμβάλλει στη βελτίωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων της Εταιρείας.





## Διαχείριση Κινδύνου

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η INTERAMERICAN εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί σε σειρά χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρησιακών κινδύνων και για τον λόγο αυτό, το θέμα της Διαχείρισης Κινδύνου αναδείχθηκε ως ουσιαστικό, τόσο από τη Διοίκηση της Εταιρείας όσο και από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της. Η υπεύθυνη διαχείριση των κινδύνων από την INTERAMERICAN αποτρέπει τις δυνητικές αρνητικές συνέπειες τόσο για τα εσωτερικά όσο και για τα εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της, ενώ μία αντίθετη στάση θα είχε αρνητικές επιδράσεις στη φήμη, αλλά και την οικονομική επίδοση του Οργανισμού, από ενδεχόμενες κυρώσεις και χρηματικά πρόστιμα.

Για την ορθή και υπεύθυνη διαχείριση του θέματος αυτού, η Διοίκηση της INTERAMERICAN χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους προσδιορισμού, αξιολόγησης, επιμέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων αυτών, σε ευθυγράμμιση με το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων (Integrated Risk Management Framework - I.R.M.F.), προσέγγιση που έχει υιοθετηθεί από τον Μέτοχο.

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

## Η Προσέγγιση

### Οι Κίνδυνοι

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

## Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων

Με γνώμονα τη διασφάλιση της ανεξάρτητης λειτουργίας του Εσωτερικού Ελέγχου (περισσότερες πληροφορίες στο παρόν κεφάλαιο, σελ.25), που έχει εγκαθιδρύσει και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Solvency II, η INTERAMERICAN θεσμοθέτησε κατά το 2015 τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία έχει ορισθεί να λειτουργεί ως αυτόνομη και ανεξάρτητη μονάδα και είναι υπεύθυνη για την υποστήριξη της Εταιρείας σε σχέση με τους ασφαλιστικούς, οικονομικούς, λειτουργικούς και στρατηγικούς κινδύνους. Το επικεφαλής στέλεχος της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, με διοικητικό υπεύθυνο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Παράλληλα, το επικεφαλής στέλεχος ενημερώνει την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (περισσότερες πληροφορίες στο παρόν κεφάλαιο, σελ. 24) για τα αποτελέσματα των ελέγχων και τις εξελίξεις ως προς τους βασικούς κινδύνους. Η Διεύθυνση παρακολουθεί τυχόν ενδείξεις -συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ποιοτικών ελέγχων- και στην περίπτωση που προκύψει ένα σοβαρό ζήτημα κινδύνου (όπως π.χ. αδυναμία ικανοποίησης απαιτήσεων του Solvency II), τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ειδοποιούνται εγκαίρως, προκειμένου να αναλάβουν δράση και να αποτραπεί η όποια αρνητική επίπτωση στη φερεγγυότητα της Εταιρείας. Επίσης, η Διεύθυνση είναι υπεύθυνη να συντάσσει την ετήσια Αναφορά Εσωτερικής Εκτίμησης Κινδύνου (Internal Control Statement -ICS- Report) και την τριμηνιαία Έκθεση Κινδύνων, όπως και να εξετάζει τις σχετικές Εκθέσεις (αναλογιστικές μελέτες, αναφορές επενδύσεων, αποδόσεις) για την πληρέστερη παρακολούθηση της διαχείρισης κινδύνων. Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις συμφωνημένες δράσεις σε σχέση με τα ευρήματα της Αναλογιστικής Λειτουργίας, της Διαχείρισης Κινδύνων και του Εσωτερικού Ελέγχου. Παράλληλα, είναι υπεύθυνη για τη διενέργεια της Αξιολόγησης των Ιδίων Κινδύνων και της Αποτίμησης των Αναγκών Φερεγγυότητας (Own Risk and Solvency Assessment - ORSA), συντάσσοντας την σχετική Αναφορά, όπως επίσης και για τον υπολογισμό των επιπέδων ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite) που τίθενται προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

### Ανταπόκριση στον Κίνδυνο

Βάσει των εκτιμήσεων κινδύνου, καθορίζεται εάν και ποια θα είναι η ανταπόκριση της INTERAMERICAN στη διαχείριση κινδύνου, εφόσον απαιτείται. Οι εκτιμήσεις, μεταξύ άλλων, χρησιμοποιούνται ως δεδομένα για την περιοδική παρακολούθηση της κεφαλαιακής επάρκειας και της εξέλιξης του κινδύνου, την τιμολόγηση προϊόντων και τον επιχειρηματικό σχεδιασμό. Οι αποφάσεις βασίζονται σε μία κατάλληλη ισορροπία μεταξύ κινδύνου και απόδοσης και όπου είναι αναγκαίο, λαμβάνονται μέτρα για να διασφαλιστεί ότι το προφίλ κινδύνου διατηρείται εντός των ορίων που έχουν εγκριθεί. Η κερδοφορία ανά ομάδα προϊόντων αξιολογείται με οικονομικές μετρήσεις, στις οποίες η απόδοση εκτιμάται σε σχέση με τους συναφείς κινδύνους. Για τα νέα προϊόντα, διεξάγεται και ένας έλεγχος κερδοφορίας, βάσει οικονομικών αποτελεσμάτων.





## Παρακολούθηση και υποβολή Εκθέσεων

Το προφίλ κινδύνου της INTERAMERICAN παρακολουθείται ως εξής:

- Για τα βασικά είδη κινδύνων, η Διοίκηση της Εταιρείας επαληθεύει περιοδικά κατά πόσο ο κίνδυνος εξακολουθεί να εντάσσεται στα καθορισμένα όρια ανάληψης κινδύνου που προέρχονται από τη διάθεση ανάληψης κινδύνων.
- Ένα πλαίσιο Εσωτερικού Ελέγχου χρησιμοποιείται για τη συστηματική παρακολούθηση βασικών κινδύνων και βασικών ελέγχων που πραγματοποιούνται σε όλες τις βασικές λειτουργίες της Εταιρείας. Παραπομπές περιλαμβάνονται σε άλλα πλαίσια, όπως η ασφάλεια των πληροφοριών και η Φερεγγυότητα II. Η Αναφορά Εσωτερικού Ελέγχου (ICS) εκδίδεται ετησίως, παρέχει μία ποιοτική περιγραφή κινδύνων και Εσωτερικού Ελέγχου και συνδέεται με την Έκθεση Κινδύνου.
- Η Διοίκηση της Εταιρείας παρακολουθεί την απόδοση των ενεργειών που απορρέουν από τις αυτό-αξιολογήσεις κινδύνου.
- Η συμμόρφωση λαμβάνει ιδιαίτερη προσοχή εντός και εκτός της INTERAMERICAN. Είναι εγγενώς σημαντικό να υπάρχει συμμόρφωση ως προς τους σχετικούς νόμους, κανονισμούς, κανόνες, οργανωτικά πρότυπα και κώδικες δεοντολογίας. Η Εταιρεία επιζητεί να ικανοποιεί τις δικαιολογημένες ανάγκες των πελατών της και με τον τρόπο αυτό, να συμβάλλει στην εμπιστοσύνη των πελατών. Η συνεχής παρακολούθηση των θεμάτων συμμόρφωσης αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την παροχή διαβεβαίωσης ότι η συμμόρφωση με τις νομικές διατάξεις είναι εγγυημένη.

Περιοδικές Εκθέσεις καταρτίζονται για την Επιτροπή Ελέγχου, την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το Διοικητικό Συμβούλιο. Συγκεκριμένα:

- Ανά τρίμηνο, καταρτίζεται Έκθεση Κινδύνου αναφορικά με τις εξελίξεις εντός των επιχειρηματικών μονάδων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το προφίλ κινδύνου, μαζί με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης των κυριότερων κινδύνων, των ορίων κινδύνου, τον εσωτερικό έλεγχο και τα ευρήματα από τις αναλογιστικές διαδικασίες. Αυτή η Έκθεση ενισχύει περαιτέρω την ολοκληρωμένη άποψη σχετικά με το προφίλ κινδύνου της Εταιρείας και συμβάλλει στην προτεραιότητα των δράσεων διαχείρισης.
- Συμπληρωματικά, συντάσσεται Έκθεση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, επίσης σε τριμηνιαία βάση, η οποία περιέχει λεπτομέρειες στα συγκεκριμένα ευρήματα της κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Ο Εσωτερικός Έλεγχος αναφέρεται βάσει των επιμέρους Εκθέσεων Ελέγχου και της ετήσιας Έκθεσης Ελέγχου.

Εκτός από την περιοδική παρακολούθηση του προφίλ κινδύνου, η Έκθεση Αξιολόγησης των Ιδίων Κινδύνων (ΑΙΚΦ) συντάσσεται σε ετήσια βάση. Η ΑΙΚΦ προσφέρει μία εικόνα και αξιολόγηση του τρέχοντος και μελλοντικού προφίλ κινδύνου, καθώς και της ανάπτυξης της φερεγγυότητας και της ρευστότητας κατά τη διάρκεια της περιόδου προγραμματισμού, τόσο σε κανονικές όσο και σε ακραίες καταστάσεις. Το σχέδιο ανάκαμψης της INTERAMERICAN (Recovery Plan) περιέχει πληροφορίες σχετικά με τον βαθμό στον οποίο η Εταιρεία είναι προετοιμασμένη και μπορεί να ανακάμψει από σοβαρές οικονομικές εξελίξεις, οι οποίες οδηγούν σε μία κατάσταση οικονομικής κρίσης. Το σχέδιο ανάκαμψης ενημερώνεται σε ετήσια βάση.

GRI 103-3

## Η Επίδοση

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων διενεργεί τακτικούς ελέγχους και παρακολουθεί:

- το ποσοστό των αποτελεσματικών ελέγχων που αφορούν στους κυριότερους λειτουργικούς κινδύνους και κινδύνους συμμόρφωσης της INTERAMERICAN. Το ποσοστό αποτελεσματικότητας ελέγχων που αφορούν στους κυριότερους λειτουργικούς κινδύνους και κινδύνους συμμόρφωσης της Εταιρείας είναι 89% (31/12/2017),
- τους δείκτες ένδειξης κινδύνου οι οποίοι αντικατοπτρίζουν τα επίπεδα ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite) της Εταιρείας,
- την πορεία ολοκλήρωσης σημαντικών έργων.

Η INTERAMERICAN δεν αντιμετώπισε σημαντικές αποκλίσεις από τα επίπεδα ανοχής στον κίνδυνο κατά την τελευταία διετία 2016-2017.



GRI 103-1

## Κανονιστική Συμμόρφωση

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ότι η συμμόρφωση με τη νομοθεσία συμβάλλει καθοριστικά στη Βιώσιμη Ανάπτυξη και στην ισχυροποίηση των θεσμών. Για τον λόγο αυτό, οι εργαζόμενοι της Εταιρείας συμμορφώνονται απολύτως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιδεικνύουν αυξημένη προσοχή, ώστε σε καμία περίπτωση να μην εμπλέκονται σε νομιμοποίηση εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες και να μην παραβιάζουν την αντιμονοπωλιακή νομοθεσία και τους κανόνες που αφορούν στην εσωτερική πληροφόρηση, καθώς μία τέτοια πρακτική θα είχε αρνητικές επιδράσεις στους πελάτες, στη φήμη, αλλά και την οικονομική επίδοση της INTERAMERICAN, από ενδεχόμενες κυρώσεις και χρηματικά πρόστιμα.

GRI 103-2

## Η Προσέγγιση

### Συστήματα και Διαδικασίες

Η INTERAMERICAN, με στόχο τη συνεχή συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, διαθέτει και εφαρμόζει τα ακόλουθα, που τηρούνται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της και από όσους συνεργάζονται με την Εταιρεία:

- Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας
- Πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης
- Πολιτική Αναφοράς και Έγκρισης Επιχειρηματικών Δώρων
- Πολιτική Αναφοράς και Διαχείρισης Συμβάντων
- Πολιτική κατά του Ξεπλύματος Βρώμικου Χρήματος
- Ηθική και αποτελεσματική Εταιρική Διακυβέρνηση, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις υψηλές σχετικές απαιτήσεις του Μετόχου (ACHMEA)
- Διεθνώς αποδεκτές Λογιστικές Μεθόδους
- Εσωτερικούς ελέγχους.

Άμεση προσέγγιση  
Στόχων Βιώσιμης  
Ανάπτυξης Ο.Η.Ε.  
(UN SDGs)



## Πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης (Integrity and Fraud Policy)

Η πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης συντάχθηκε στην ACHMEA, προκειμένου η μητρική και η θυγατρική Εταιρεία να συμμορφωθούν με τη διεθνή νομοθεσία και τις βέλτιστες πρακτικές σχετικά με την επιχειρηματική ακεραιότητα, η οποία αυστηροποιήθηκε μετά την χρηματοπιστωτική κρίση. Η Διοίκηση της INTERAMERICAN υιοθέτησε πλήρως τις πρωτοβουλίες, όσον αφορά στην εφαρμογή της εν λόγω πολιτικής (Περισσότερες πληροφορίες για την πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης: στο κεφάλαιο "Η INTERAMERICAN", σελ. 33).



## Κανονιστική Συμμόρφωση

Η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει μία λειτουργία κανονιστικής συμμόρφωσης σύμφωνα με το διεθνές πλαίσιο συμμόρφωσης που εφαρμόζεται στις θυγατρικές της ACHMEA και περιλαμβάνει ένα σχετικό ετήσιο πρόγραμμα. Η λειτουργία συμμόρφωσης εκτελείται στην INTERAMERICAN από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και περιλαμβάνει τις λειτουργίες:

- παρακολούθησης,
- συμβουλευτικής υποστήριξης,
- "ανατεθειμένου προσώπου" (όσον αφορά σε καταγγελίες για περιστατικά μη συμμόρφωσης).

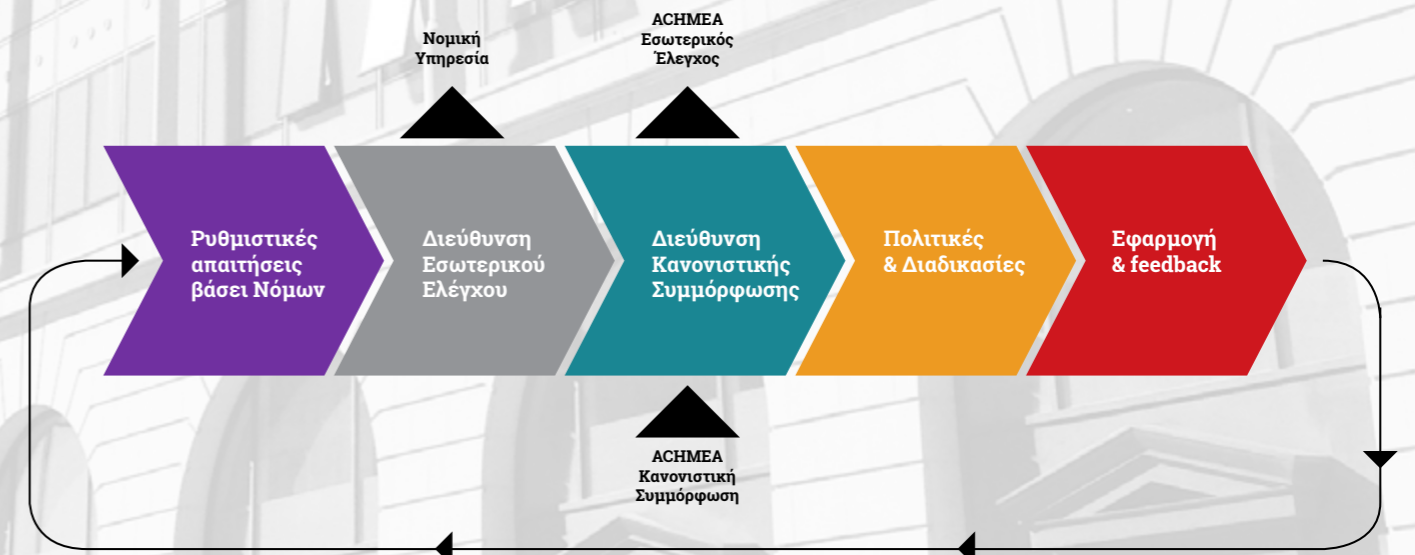
Η αποστολή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης εντός της Εταιρείας είναι η υπεύθυνη διαχείριση των κινδύνων συμμόρφωσής της. Ως κίνδυνος συμμόρφωσης νοείται "ο κίνδυνος νομικών ή διοικητικών κυρώσεων, ουσιώδους οικονομικής ζημιάς ή απώλειας φήμης" που μπορεί να υποστεί μια ασφαλιστική εταιρεία, ως αποτέλεσμα της αδυναμίας της να συμμορφωθεί με τους νόμους, τους κανονισμούς, τα συναφή αυτορρυθμιστικά πρότυπα οργάνωσης και τους κώδικες δεοντολογίας που ισχύουν για τις δραστηριότητές της.

**Η συμμόρφωση με τα παραπάνω συμβάλλει άμεσα στην προσπάθεια υλοποίησης του οράματος του Μετόχου "να γίνει η ACHMEA ο πιο αξιόπιστος ασφαλιστικός Οργανισμός".**

Οι βασικές αρμοδιότητες/καθήκοντα της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι:

- η αναγνώριση και εκτίμηση των κυρίων κινδύνων συμμόρφωσης που σχετίζονται με τη φήμη και την ακεραιότητα, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο ότι η Εταιρεία ενεργεί σύμφωνα με το σχετικό νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά,
- η παρακολούθηση των ενεργειών των επιχειρησιακών μονάδων, προκειμένου να μετριαστεί η έκθεση στον επιχειρησιακό κίνδυνο συμμόρφωσης,
- η εφαρμογή της καθοδήγησης από την ACHMEA για τον μετριασμό των σχετικών κινδύνων συμμόρφωσης μέσω της συνεργασίας με τις επιχειρησιακές μονάδες,
- η εφαρμογή του Ελληνικού -και της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος-νομικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει τις ασφαλιστικές δραστηριότητες, προκειμένου να μετριαστούν οι σχετικοί κίνδυνοι συμμόρφωσης, μέσω της συνεργασίας με τις επιχειρησιακές μονάδες,
- η υλοποίηση της πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ACHMEA στον βαθμό που δεν έρχεται σε αντίθεση με το Ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο,
- ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ετησίου προγράμματος συμμόρφωσης, σύμφωνα με το σχέδιο συμμόρφωσης της ACHMEA,
- η παροχή συμβουλών στη Διοίκηση σχετικά με τους κινδύνους ακεραιότητας και φήμης, τόσο σε ανώτερο όσο και σε λειτουργικό επίπεδο. Αυτό μπορεί να παρέχεται μετά από αίτηση ή με ίδια πρωτοβουλία,
- η υποστήριξη της Διοίκησης κατά τον εντοπισμό των κινδύνων συμμόρφωσης,
- η ευαισθητοποίηση για τους κινδύνους συμμόρφωσης εντός της INTERAMERICAN σε όλα τα επίπεδα εργαζομένων,
- η παρακολούθηση της εφαρμογής όλων των σχετικών κανονισμών, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο ότι η Εταιρεία δεν διατρέχει τον κίνδυνο πιθανών προστίμων ή άλλων επιπτώσεων που προκύπτουν από τη μη συμμόρφωση με αυτούς τους κανονισμούς,
- η αξιολόγηση νέων ή μεταβαλλόμενων δραστηριοτήτων ή προϊόντων για τους κινδύνους συμμόρφωσης υπό το φως των κανονισμών,

- η δράση, ως σημείο επαφής για όλους τους εργαζομένους εντός της INTERAMERICAN, προκειμένου να συζητήσουν και να αναφέρουν περιστατικά, όπως απάτες, δωροδοκία ή άλλους κινδύνους ακεραιότητας και φήμης,
- η ελεύθερη αναφορά περιστατικών μη συμμόρφωσης στα ανώτερα διευθυντικά στελέχη της Εταιρείας (Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστική Επιτροπή), καθώς και στην Επιτροπή Ελέγχου και το Δ.Σ.,
- η συνεργασία με τα ακόλουθα τμήματα/λειτουργίες προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεπής συμμόρφωση της INTERAMERICAN με το κανονιστικό πλαίσιο:
  - Τμήμα Νομικής Υπηρεσίας,
  - Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου,
  - Τμήμα Διαχείρισης Κινδύνων,
  - Τμήμα Ασφάλειας,
  - Συντονιστή AML (σε περίπτωση που διορίζεται διαφορετικό πρόσωπο),
  - Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου της ACHMEA,
  - Τμήμα Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ACHMEA.





## Ασφαλιστικές Εργασίες

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

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

Επιπλέον, στην Εταιρεία εφαρμόζονται συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Marketing ελέγχει το υλικό επικοινωνίας (γραπτή επικοινωνία προς τον πελάτη και λοιπές διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες) και παράλληλα, το επιβεβαιώνει μέσω των λοιπών αρμοδίων Διευθύνσεων (Επιχειρησιακή μονάδα, Νομική Υπηρεσία, Κανονιστική Συμμόρφωση), διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

GRI 102-16

## Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά

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

Ο εν λόγω Κώδικας βασίζεται:

- σε πέντε "Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες": την Ακεραιότητα, τη Διαφάνεια, την Προσωπική Δέσμευση, τον Σεβασμό και τη Δικαιοσύνη,
- και σε πέντε "Κοινές Επαγγελματικές Αξίες": την Αποτελεσματικότητα, την Πελατοκεντρικότητα, τον Επαγγελματισμό, την ισορροπημένη Σχέση Κόστους-Αξίας και την Καινοτομία.

Για την εφαρμογή του Κώδικα, υπεύθυνο είναι το Διοικητικό Συμβούλιο. Τυχόν παραβάσεις, καθώς και κάθε προσπάθεια συγκάλυψης αυτών, αναφέρονται στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, και αποτελούν αντικείμενο ενδελεχούς έρευνας. Εφόσον οι καταγγελίες/αναφορές αποδειχθούν βάσιμες, ενδέχεται να οδηγήσουν σε ποινές: από μία απλή σύσταση μέχρι οριστική διακοπή της σύμβασης εργασίας.



## Πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης (Integrity and Fraud Policy)

Η πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης συντάχθηκε από την ACHMEA, προκειμένου η μητρική και η θυγατρική Εταιρεία να συμμορφωθούν με τη διεθνή νομοθεσία και με βέλτιστες πρακτικές σχετικά με την επιχειρηματική ακεραιότητα, η οποία έχει αυστηροποιηθεί μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση.

Η Διοίκηση της INTERAMERICAN υιοθέτησε πλήρως τις πρωτοβουλίες, όσον αφορά στην εφαρμογή της πολιτικής. Η εφαρμογή της υποστηρίζει τον στόχο να επιτύχει η INTERAMERICAN βελτίωση επιδόσεων στους σχετικούς δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης και να επιδείξει στιβαρή Εταιρική Διακυβέρνηση, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Φερεγγυότητας II.

Οι κατηγορίες κινδύνων που αναγνωρίζονται στην εν λόγω πολιτική είναι οι ακόλουθες:

- Ξέπλυμα Χρήματος / Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας
- Παραβίαση Κανόνων Επιβολής Διεθνών Κυρώσεων
- Διαφθορά (Δωροδοκία, Σύγκρουση Συμφερόντων)
- Απάτη Εσωτερική και Εξωτερική
- Φοροδιαφυγή
- Χειραγώγηση της Αγοράς
- Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων
- Παραβίαση Προσωπικών Δεδομένων
- Κοινωνικά μη αποδεκτή συμπεριφορά (Εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής)
- Συμβάντα.

Η μηδενική ανοχή στην απάτη και τη διαφθορά αποτελεί βασικό άξονα της συγκεκριμένης πολιτικής.

## Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης

Η INTERAMERICAN, ήδη από το 2013, έχει αναπτύξει και ενσωματώσει στον επιχειρησιακό σχεδιασμό, πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης (Anti Fraud Policy).

**Κύριοι στόχοι της πολιτικής είναι:**

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

## Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Η INTERAMERICAN καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καταπολέμηση της διαφθοράς, μέσα από πολιτικές και διαδικασίες που έχει αναπτύξει. Περισσότερες πληροφορίες για τις πρωτοβουλίες κατά της Διαφθοράς: στο κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για την Αγορά και τη Διασφάλιση" - θεματική ενότητα "Καταπολέμηση της Διαφθοράς", σελ. 74.

Η μηδενική ανοχή στην απάτη και τη διαφθορά αποτελεί βασικό άξονα της Πολιτικής για την Ακεραιότητα και Καταπολέμηση της Απάτης.



## Πολιτική Αναφοράς Συμβάντων

Κατά τα τέλη του 2015, η INTERAMERICAN εισήγαγε στην επιχειρηματική της δραστηριότητα την πολιτική Αναφοράς Συμβάντων. Η πολιτική αυτή, που από τις αρχές του 2016 εφαρμόζεται ενιαία σε όλες τις θυγατρικές της ACHMEA, καθιερώνει συγκεκριμένη διαδικασία για την αναφορά και την καταγραφή περιστατικών-συμβάντων που λαμβάνουν χώρα στο εσωτερικό της Εταιρείας. Όλοι οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN οφείλουν να εντοπίζουν και να αναφέρουν τυχόν συμβάντα στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία είναι υπεύθυνη για την καταγραφή, τον συντονισμό και την παρακολούθηση της διερεύνησής τους. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να γνωστοποιήσει την πληροφορία που έχει στη διάθεσή του με τους εξής τρόπους:

- Ενημερώνοντας τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Αποστέλλοντας email στη διεύθυνση που έχει ειδικά δημιουργηθεί για αυτό τον σκοπό (incident@interamerican.gr).

Τα στοιχεία που υποβάλλουν οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζονται με απόλυτη εμπιστευτικότητα και πρόσβαση στο περιεχόμενό τους έχουν μόνο οι εντεταλμένοι εργαζόμενοι των Διευθύνσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου.



Κάθε συμβάν, μετά την καταγραφή του, ελέγχεται για την ακρίβεια και την ορθότητα των αναφερομένων. Πα τη διερεύνηση και τον έλεγχο του συμβάντος, ανάλογα με το σε ποιο τομέα αφορά, εμπλέκονται στελέχη από τις Διευθύνσεις: Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Εσωτερικού Ελέγχου, Ανθρωπίνου Δυναμικού, Νομικής Υπηρεσίας, καθώς και οποιασδήποτε άλλης Διεύθυνσης, εφόσον αυτό απαιτηθεί.

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

Επιπροσθέτως, η INTERAMERICAN διέπεται από τον Κώδικα Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, καθώς και από την Πολιτική για την Ακεραιότητα και την Αντιμετώπιση της Απάτης, με στόχο να γίνει η πιο έμπιστη ασφαλιστική Εταιρεία και με γνώμονα πάντα το συμφέρον του πελάτη. Η εταιρική κουλτούρα για διαφάνεια και ακεραιότητα, εφαρμόζεται στο σύνολο των εργαζομένων και των συνεργατών της Εταιρείας, ανεξαιρέτως. Πα τον λόγο αυτό, η INTERAMERICAN προωθεί συνεργασίες αποκλειστικά με συνεργάτες που δεσμεύονται για τις ίδιες αρχές και αξίες με εκείνη, όσον αφορά στην καταπολέμηση κάθε μορφής απάτης και διαφθοράς όπως σύγκρουση συμφερόντων, πληρωμές διευκόλυνσης, δωροδοκία, ξέπλυμα βρώμικου χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, φοροδιαφυγή, εσωτερική και εξωτερική απάτη. Τα μέρη δεσμεύονται ότι δεν αποδέχονται κανένα είδος διαφθοράς και επιπλέον, δεσμεύονται από τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας όπως αυτοί περιγράφονται στην ΠΙΕΕ της ΤtE 86/5.4.2016 και περιλαμβάνονται και στο νέο σχέδιο νόμου υιοθέτησης της Οδηγίας για την ασφαλιστική Διαμεσολάβηση IDD. Περισσότερες πληροφορίες για τα ανωτέρω: στο κεφάλαιο "Η INTERAMERICAN" - θεματική ενότητα "Εφοδιαστική Αλυσίδα", σελ. 41.

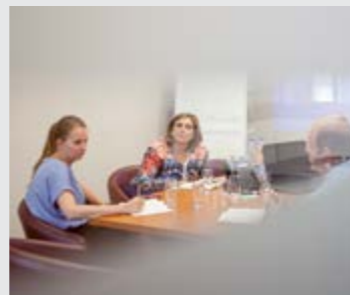
GRI 103-3 GRI 307-1 GRI 417-2  
GRI 417-3 GRI 419-1

## Η Επίδοση

Κατά τα έτη 2016 και 2017:

- Πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι από τον Εσωτερικό Έλεγχο και διενεργήθηκε εσωτερικός έλεγχος σε Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της Εταιρείας και συντάχθηκαν αντίστοιχες Εκθέσεις Ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Επιτροπής Ελέγχου και του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές Marketing, προώθησης και διαφήμισης.
- Δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση νομοθεσίας, σχετικά με ζητήματα περιβάλλοντος.

Κατά τον Φεβρουάριο του έτους 2016 επιβλήθηκε από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης πρόστιμο ύψους 150.000 ευρώ στην INTERAMERICAN, με αιτιολογία τη μη καταβολή ΦΠΑ σε ορισμένες αποζημιώσεις υγείας κατά τα έτη 2014-2015. Η εν λόγω απόφαση επιβολής προστίμου έχει προσβληθεί ενώπιον των Διοικητικών Δικαστηρίων και αναμένεται η εκδίκαση της προσφυγής. Κατά το 2017, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς.



GRI 418-1 GRI 103-1

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Πα όλους τους εργαζομένους της INTERAMERICAN, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελούν βασικές προτεραιότητες. Πα τον λόγο αυτό, η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την αποτροπή περιστατικών κλοπής, απώλειας και διαρροής προσωπικών δεδομένων των πελατών/ασφαλισμένων, εργαζομένων και προμηθευτών της.

GRI 103-2

## Η Προσέγγιση

Η INTERAMERICAN σχεδίασε και εφαρμόζει -από το 2010- ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών. Σκοπός αυτής της πρωτοβουλίας είναι η διασφάλιση και διατήρηση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των φυσικών και πληροφοριακών δεδομένων της Εταιρείας. Η προστασία τους απαιτεί μία δομημένη, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική προσέγγιση. Την προσέγγιση αυτή παρέχει το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013, στη βάση του οποίου αναπτύχθηκε η πολιτική Ασφάλειας. Αυτή η πολιτική, μέσα από μία σειρά τεχνικών και οργανωτικών μέσων, περιγράφει τις απαιτούμενες ασφαλιστικές δικλείδες που πρέπει να ακολουθούνται από την INTERAMERICAN στο σύνολο των λειτουργιών της.

Επιπλέον, η Εταιρεία ανέπτυξε και έθεσε σε εφαρμογή τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίσει ότι ένα από τα σημαντικότερα αγαθά της Εταιρείας, οι πληροφορίες, είναι επαρκώς προστατευμένες, είτε είναι αποθηκευμένες στα συστήματά της, είτε βρίσκονται υπό επεξεργασία σε αυτά. Η INTERAMERICAN διασφαλίζει ένα πολύ υψηλό επίπεδο προστασίας των συστημάτων της και κατ' επέκταση και των δεδομένων που διαχειρίζεται, μέσα από μία σειρά τεχνικών -και μη- μέτρων (ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένα από αυτά: Vulnerability Assessment, Penetration Testing, Business Impact Analysis, Risk Assessment, Data Classification Policy, Access Control Policy, RBAC, Data Leakage Prevention κ.ά.).

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

Η INTERAMERICAN, από το 2016, προχώρησε στη δημιουργία και στελέχωση ομάδας διαχείρισης έργου, η οποία ανέλυσε σε βάθος τα άρθρα και τις έννοιες του κανονισμού. Η ανάλυση θεωρείται ως ένα από τα πρώτα βασικά βήματα για τη συμμόρφωση. Η νέα τάξη πραγμάτων που φέρνει ο ευρωπαϊκός κανονισμός General Data Protection Regulation (GDPR), πρωτίστως κατανοήθηκε και εμπεδώθηκε από τη Διοίκηση, που υποστήριξε την εκπαίδευση μέσω προγράμματος ενημέρωσης (awareness program) επαναληπτικού χαρακτήρα, για την εξοικείωση όλου του ανθρωπίνου δυναμικού του Οργανισμού και την ομαλή προσαρμογή του στο κανονιστικό πλαίσιο. Η διεξαγωγή του DPIA (Data Privacy Impact Assessment) από την INTERAMERICAN ανέδειξε από τις αρχές του 2017 τις ελλείψεις και τις ευπάθειες που υπήρχαν στην Εταιρεία και βάσει αυτών, σχεδιάστηκε το πλάνο υλοποίησης.

Η INTERAMERICAN διασφαλίζει ένα πολύ υψηλό επίπεδο προστασίας των συστημάτων της και κατ' επέκταση και των δεδομένων που διαχειρίζεται, μέσα από μία σειρά τεχνικών -και μη- μέτρων.

INTERAMERICAN



Ακόμη, η INTERAMERICAN δημιούργησε οργανική θέση Data Protection Officer (DPO) και προχώρησε σε ανάθεση καθηκόντων, καθώς και στη δημιουργία διατμηματικής ομάδας (DPO Hub), που απαρτίζεται από στελέχη ποικίλων δεξιοτήτων, στην οποία προεδρεύει ο DPO. Σκοπό της σύστασης της ομάδας αποτελεί η κάλυψη όλου του εύρους των απαιτήσεων του Κανονισμού, καθώς και η συνεχής συνεργασία για την αντιμετώπιση σχετικών θεμάτων που ενδέχεται να ανακύπτουν. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν βασικές ενέργειες προσανατολισμένες στη συμμόρφωση, όπως:

- η εκπόνηση διαδικασιών και δράσεων,
- η σύνταξη πολιτικής για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων,
- η ικανοποίηση των δικαιωμάτων (πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, φορητότητας και εναντίωσης) του υποκειμένου των δεδομένων (πελάτη),
- η δημιουργία συγκατάθεσης (ηλεκτρονική και έγγραφη) η οποία πρέπει να είναι σαφώς διακριτή, κατανοητή, εύκολα προσβάσιμη, σαφής και απλή.

Παράλληλα, διαμορφώθηκε πλαίσιο, ώστε να πληρούνται οι "by default και by design" προδιαγραφές στα συστήματα και τις διαδικασίες, η διαβάθμιση και κατηγοριοποίηση των δεδομένων σύμφωνα με τον νέο κανονισμό, η καρτογράφηση, καταγραφή και ο έλεγχος της ροής της επεξεργασίας των δεδομένων, η διεξαγωγή Clean Desk Assessment και η πολιτική Διατήρησης Δεδομένων (Archiving and Retention Policy).

GRI 103-3

## Η Επίδοση

Κατά τη διετία 2016-2017, δεν υπήρξαν τεκμηριωμένα παράπονα για τη μη σύννομη χρήση των προσωπικών δεδομένων των πελατών/ασφαλισμένων, εργαζομένων και προμηθευτών της Εταιρείας.



GRI 102-2

## Διανομή - Πωλήσεις

### Δίκτυα Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων

Τα Δίκτυα, μέσω των οποίων γίνεται η προώθηση, η διανομή και η υποστήριξη των ασφαλιστικών προϊόντων και των υπηρεσιών, χαρακτηρίζονται από τον τρόπο πώλησης (με ή χωρίς διαμεσολάβηση), συνθέτουν την επιλογή της INTERAMERICAN να διαθέτει τα ασφαλιστικά προϊόντα της με κάθε τρόπο που θα ήθελε ο πελάτης και ορίζουν τέσσερα κανάλια:

#### Πωλήσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες του Πελάτη:

- Δίκτυο Πωλήσεων Agency (Διαμεσολαβούντες)
- Απευθείας Πωλήσεις (Anytime, B2B)
- Δίκτυο συνεργαζομένων Πρακτόρων και Μεσιτών (Διαμεσολαβούντες)
- Συνεργασίες με Retailers

## Πιστοποίηση κατά ISO του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας

Ο Οργανισμός στο σύνολό του -οι Εταιρείες ασφαλίσεων Ζωής, Ζημιών και Βοήθειας- επιθεωρήθηκαν και πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας. Το Σύστημα είναι ολιστικό και χαρακτηρίζεται από ένα πλαίσιο για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας του Οργανισμού, μία γενική μεθοδολογία προετοιμασίας για γεγονότα διακοπής και έναν οδηγό για τη δόμηση και διατήρηση σχεδίων για την προσαρμογή των λειτουργιών σε έκτακτες συνθήκες. Η εφαρμογή του Συστήματος συνδέει μεταξύ τους τις επιχειρησιακές δραστηριότητες, την τεχνολογία της πληροφορικής και των επικοινωνιών των εγκαταστάσεων και αποτελεί μέρος της Διαχείρισης Κινδύνων της INTERAMERICAN, με γνώμονα την ανταποδοτικότητά του και τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας για την Εταιρεία.





## Δίκτυα Διαμεσολαβούντων

### 1. Δίκτυο Ασφαλιστικών Συμβούλων Agency

- Μετεξέλιξη των συνεργατών από πωλητές σε συμβούλους.
- Επένδυση στην εκπαίδευση, ανάπτυξη και υποστήριξη του Δικτύου.
- Αύξηση συμβολαίων κατά 13,1% (291.956 συμβόλαια), για το 2016.
- Αύξηση διατηρησιμότητας καρτοφυλακίου στο 88%, για το 2016.
- Αύξηση κατά 7% στο καρτοφυλάκιο ασφαλίσεων Υγείας και κατά 8% στη νέα παραγωγή Υγείας, για το 2017.

Το Δίκτυο Πωλήσεων Agency, που αποτελεί κορμό της διανομής με διαμεσολαβούντες επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται αποκλειστικά για την INTERAMERICAN, βρίσκεται σε διαδικασία ανάπτυξης, που κατά τη διετία 2016 - 2017 οδήγησε:

- στη δημιουργία 7 νέων Γραφείων Πωλήσεων,
- στη διεύρυνση της παρουσίας της Εταιρείας, στην Αττική και την υπόλοιπη Ελλάδα. Συνολικά, ξεκίνησαν 732 νέες συνεργασίες με ασφαλιστικούς συμβούλους. Το σύνολο των ασφαλιστικών συμβούλων ανέρχεται σε 1.602 και καλύπτει όλη την Ελλάδα.

### Σχέδιο δυναμικής ανάπτυξης "Genesis"

Κατά το 2016 ξεκίνησε η υλοποίηση του τριετούς σχεδίου (2016-2018) με τίτλο "Genesis" για την ανάπτυξη του Δικτύου. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2017:

- εισήχθησαν 631 νέοι πιστοποιημένοι συνεργάτες,
- αναδείχθηκαν 20 νέοι Unit Managers,
- λειτούργησαν 5 νέα Γραφεία Πωλήσεων.

### 2. Δίκτυο συνεργαζόμενων Πρακτόρων και Μεσιτών

- 2η σε προτίμηση Εταιρεία, σύμφωνα με την ετήσια έρευνα ικανοποίησης που διενεργείται από την INTERAMERICAN.
- Συνεργασία με 976 πράκτορες και μεσίτες.
- Βελτίωση εξισορρόπησης καρτοφυλακίου στις Γενικές Ασφαλίσεις μεταξύ ασφάλισης οχημάτων και λοιπών κλάδων ασφάλισης.

### Συνεργάτες Πωλήσεων - Υποστήριξη, Εκπαίδευση και Επιβράβευση

Η INTERAMERICAN φροντίζει για την εκπαίδευση των συνεργατών της, καθώς και την επιβράβευση των καλύτερων επιδόσεων παραγωγής και της επίτευξης στόχων του προηγούμενου έτους και για τον λόγο αυτό, οργανώνει σε ετήσια βάση ειδικές εκδηλώσεις για τα Δίκτυα Πωλήσεων. Με σκοπό την υποστήριξη των συνεργατών της και τη συνεχή βελτίωση της ενημέρωσης και του τρόπου εργασίας τους, η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα πωλήσεων "askme", η οποία ουσιαστικά αποτελεί το ηλεκτρονικό γραφείο τους και είναι διαθέσιμο σε 24ωρη βάση.





## Δίκτυο Απευθείας Πωλήσεων

### Στην Ελλάδα:

- Μία μοναδική ψηφιακή εμπειρία για τον πελάτη
- Καινοτόμες προτάσεις βασισμένες στην τηλεματική
  - Buy the Mile (1η και 2η γενιά)
  - Pay how you Drive
- 294.025 ασφαλισμένα οχήματα για το 2016
- 318.455 ασφαλισμένα οχήματα για το 2017
- Διερεύνηση νέων τμημάτων της Αγοράς.

### Στην Κύπρο:

Έναρξη εργασιών ασφάλισης αυτοκινήτου κατά τον Απρίλιο του 2017: εντυπωσιακή ανάπτυξη εντός εξαμήνου με 4.181 ασφαλισμένα οχήματα έως το τέλος του έτους.

Περισσότερες πληροφορίες για τα ανωτέρω: στο κεφάλαιο "Πράξεις Ενδιαφέροντος για την Αγορά και την Ασφάλιση" - θεματική ενότητα "Σύγχρονα και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες", σελ. 66.



## Εμπορικές Συνεργασίες

Η INTERAMERICAN ακολουθεί πολιτική δημιουργικών συνεργασιών με επιχειρήσεις και οργανισμούς που πολλαπλασιάζουν τη δυνατότητα διείσδυσης στο ευρύ κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2016 η Εταιρεία ξεκίνησε τα "Partnerships", που αποτελούν συνεργασίες με δίκτυα επιχειρήσεων λιανικής πώλησης για διανομή ασφαλιστικών προϊόντων.

Ενδεικτικά, μερικά από τα οφέλη που προκύπτουν από τις εν λόγω συνεργασίες είναι:

- η επέκταση των σημείων διανομής των ασφαλιστικών προϊόντων,
- η παροχή προγραμμάτων ανταμοιβής σε υπάρχοντες πελάτες,
- η μείωση του κόστους πρόσκτησης υπηρεσιών πώλησης και κατ' ακολουθία, του κόστους ασφάλισης προς όφελος του πελάτη,
- η βελτιστοποίηση της επικοινωνίας και χρήση των καναλιών επικοινωνίας του συνεργάτη,
- η μεγιστοποίηση της απόδοσης της ψηφιακής πλατφόρμας απευθείας πωλήσεων Anytime.



Συνεργασία με εταιρεία παροχής υπηρεσιών ασφάλειας για παροχή Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας σε οικιακούς πελάτες των οποίων οι κατοικίες είναι συνδεδεμένες με το κέντρο λήψης σημάτων.

### Αριθμός νέων ασφαλιστήριων συμβολαίων

**116.700**

2017 & 2016

### Αριθμός ασφαλιστηρίων συμβολαίων σε ισχύ

**90.110**

2017



GRI 102-9

## Εφοδιαστική Αλυσίδα

Η εξ ολοκλήρου υπεύθυνη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την αιεφόρο ανάπτυξη της INTERAMERICAN, καθώς και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων εταιρειών του ίδιου τομέα δραστηριοποίησης. Κατά τα τελευταία έτη η Εταιρεία έχει προχωρήσει στις αναγκαίες ενέργειες επανασχεδιασμού της στρατηγικής της για την εφοδιαστική αλυσίδα, έχοντας αναπτύξει ένα εκσυγχρονισμένο μοντέλο συνολικής διαχείρισης.

Προς την κατεύθυνση αυτή, θεσπίστηκε από το 2016 ένα κεντρικό Τμήμα Αγορών και Προμηθειών, προσδοκώντας στην περαιτέρω βελτιστοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των δομών της εφοδιαστικής αλυσίδας. Το συγκεκριμένο Τμήμα υπάγεται και αναφέρεται απευθείας στον Οικονομικό Γενικό Διευθυντή της INTERAMERICAN και έχει αναλάβει τη σταδιακή συγκέντρωση και διεκπεραίωση όλων των σχετικών διαδικασιών που ορίζει η Εταιρεία.

Το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών, μαζί με την Επιτροπή Προμηθειών και την Εκτελεστική Επιτροπή (βλ. ακολούθως), έχουν τη συνολική ευθύνη διαχείρισης όλων των διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας, με στόχους οι οποίοι συνοψίζονται στους εξής:

- Βελτιστοποίηση του επιπέδου εξυπηρέτησης εσωτερικών πελατών του Οργανισμού, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική διαχείριση του εκάστοτε σχετικού προϋπολογισμού.

- Διασφάλιση τήρησης όλων των όρων διαφάνειας, ακεραιότητας, κανονιστικής συμμόρφωσης και επιχειρησιακής συνέχειας του κάθε Τμήματος ή Εταιρείας.
- Διασφάλιση τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών της INTERAMERICAN, όπως αυτός αναλυτικά περιγράφεται στον εταιρικό ιστότοπο ([www.interamerican.gr/providers-code-of-ethics](http://www.interamerican.gr/providers-code-of-ethics)).
- Ισότιμη διαχείριση των προμηθευτών που συμμετέχουν στις διαδικασίες της Εταιρείας, με στόχο τη δημιουργία μακροπρόθεσμων στρατηγικών συνεργασιών, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η ισότιμη πρόσβαση και διαχείριση των προμηθευτών η οποία διασφαλίζεται κατά τις διαδικασίες αγορών και προμηθειών, αποτελεί μείζονος σημασίας παράμετρο ώστε να αναπτυχθεί ένα υγιές κλίμα συνεργασίας μεταξύ του Οργανισμού και εγκεκριμένων προμηθευτών. Οι συνεργασίες αυτές μπορούν να έχουν είτε τη μορφή μακροπρόθεσμης συνεργασίας σε περιπτώσεις όπου συντρέχουν λόγοι π.χ. επιχειρησιακής συνέχειας ή περιστασιακών συνεργασιών, όπως για αγορές ειδών-υπηρεσιών των Εταιρειών της INTERAMERICAN.



## Αρμοδιότητες Επιτροπής Αγορών και Προμηθειών

Η Επιτροπή Αγορών και Προμηθειών της INTERAMERICAN αποτελεί εκτελεστικό ανεξάρτητο όργανο της Εταιρείας. Απαρτίζεται από ένα (1) μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής, τέσσερα (4) τακτικά μέλη εκλεγμένα από την Εκτελεστική Επιτροπή, καθώς επίσης και από έναν δικηγόρο διορισμένο από την Εκτελεστική Επιτροπή, χωρίς δικαίωμα ψήφου.

Βάσει του σχετικού εσωτερικού κανονισμού, η επιτροπή έχει εξουσιοδοτηθεί να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται για την εξέταση ζητημάτων αγοράς υλικών-υπηρεσιών των εταιρειών του Οργανισμού με κόστος πάνω από 15.000 ευρώ και είτε να γνωμοδοτεί επί αυτών είτε να προωθεί τις εμπεριστατωμένες προτάσεις της στα ανώτερα εκτελεστικά όργανα της INTERAMERICAN (π.χ. Εκτελεστική Επιτροπή, Διοικητικό Συμβούλιο).



### Κανονισμός Αγορών και Προμηθειών

Στον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών, ο οποίος εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ κατά το 2014, καταγράφονται και κωδικοποιούνται οι κανόνες που ρυθμίζουν τη διενέργεια προμηθειών για κάθε υλικό ή υπηρεσία σχετικά με ανάγκες όλων των εταιρειών του Οργανισμού. Ο κανονισμός είναι ανηρτημένος στον εσωτερικό εταιρικό ιστότοπο, με στόχο ανά πάσα στιγμή ο κάθε εργαζόμενος να μπορεί να ανατρέξει και να ενημερωθεί, ενώ προσαρμόζεται συνεχώς με διορθωτικές προσθήκες στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες και εξελίξεις.

Για την υλοποίηση του μοντέλου, την εφαρμογή των καταλλήλων διαδικασιών διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και την επιλογή του τελικού προμηθευτή, αρμόδια όργανα είναι το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών και η Επιτροπή Προμηθειών. Η INTERAMERICAN προχωρεί σε διεξαγωγή προμηθειών με τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

1. Προμήθειες χωρίς Διαγωνισμό: Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται σε αγορές ειδών ή υπηρεσιών για τις οποίες το εκτιμώμενο κόστος είναι μικρότερο από 15.000 ευρώ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η διαδικασία προϋποθέτει τη λήψη ικανού αριθμού προσφορών (τουλάχιστον τρεις) οι οποίες αξιολογούνται αναλόγως.
2. Προμήθειες με Κλειστό Διαγωνισμό: Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται σε αγορές ειδών ή υπηρεσιών με εκτιμώμενο κόστος μεγαλύτερο από 15.000 ευρώ και μικρότερο από 500.000 ευρώ.
3. Προμήθειες με Ανοικτό Διαγωνισμό: Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται σε αγορές ειδών ή υπηρεσιών με εκτιμώμενο κόστος μεγαλύτερο από 500.000 ευρώ.

Κατά το 2015, στον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών ενσωματώθηκε ο "Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών", ο οποίος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος κάθε συμβατικής συνεργασίας μεταξύ της INTERAMERICAN και των προμηθευτών της. Υπογράφοντας ένα συμφωνητικό με την Εταιρεία, ο κάθε προμηθευτής προϊόντων και υπηρεσιών οφείλει να σέβεται και να ευθυγραμμίζεται:

- με τις αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχει υιοθετήσει η INTERAMERICAN,
- με τις δεσμεύσεις Κοινωνικής και Περιβαλλοντικής Υπευθυνότητας που έχει αναλάβει η Εταιρεία, όπως για παράδειγμα τις "Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση" του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEP Finance Initiative – "Principles for Sustainable Insurance"),
- να τηρεί τις δέκα αρχές και τους όρους Εταιρικής Υπευθυνότητας που περιλαμβάνονται στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact).

Από την INTERAMERICAN, παρακολουθείται συστηματικά η εκ μέρους των προμηθευτών τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων.

Η μη τήρηση εκ μέρους των προμηθευτών των συμβατικών υποχρεώσεων έχει ως συνέπεια τον τερματισμό της συνεργασίας τους με την Εταιρεία. Οι συμβατικές υποχρεώσεις του προμηθευτή περιγράφονται κυρίως με SLAs (Service Level Agreements τα οποία έχουν διατυπωθεί στη σύμβαση με αναλυτικό τρόπο, και τα οποία παρακολουθούνται από τον business owner του έργου σε καθημερινή βάση και σε συνεργασία με το Τμήμα Προμηθειών της Εταιρείας όταν αυτό απαιτείται (π.χ. σε κάποιο escalation, μείζον θέμα κ.λπ.).

### Πράσινες Προμήθειες

Κατά τη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών, εκτός των οικονομοτεχνικών κριτηρίων, εφαρμόζονται στο μέτρο του δυνατού και κριτήρια βάσει των αρχών των πράσινων προμηθειών. Τα κριτήρια αυτά αφορούν, εκ μέρους των προμηθευτών:

- στην ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS),
- στην εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής,
- στη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία,
- στην εφαρμογή πρωτοβουλιών και δεσμεύσεων σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

### Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα

Όπως προαναφέρθηκε, οι συνεργάτες της INTERAMERICAN επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια. Παρ' όλα αυτά, στις συμφωνίες και τα συμβόλαια που η Εταιρεία συνάπτει μαζί τους δεν περιλαμβάνονται ειδικοί όροι σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων προστατεύεται από την Ελληνική και διεθνή νομοθεσία και κατ' επέκταση, οι συμφωνίες που η Εταιρεία συνάπτει, υπάγονται στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

### Πρωτοβουλίες

Οι σχετικές ενέργειες που πραγματοποιούνται με στόχο την ολοένα και αυξανόμενη βελτιστοποίηση των διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας της INTERAMERICAN, ενδεικτικά αφορούν:

- στη συνεχή αξιολόγηση όλων των προμηθευτών της Εταιρείας, σε κάθε περίπτωση συνεργασίας, τόσο σε επίπεδο παρεχομένων υπηρεσιών όσο και σε επίπεδο οικονομικής επίδοσης, με στόχο τη δημιουργία βάσης δεδομένων προμηθευτών ανά κατηγορία ζητούμενης υπηρεσίας ή προϊόντος,
- στην εφαρμογή πρακτικών Lean/Agile, στην καθημερινή διεκπεραίωση των διαδικασιών και σε συμφωνία με τις γενικότερες κατευθυντήριες γραμμές της Εταιρείας,
- στη διεύρυνση της αυτοματοποίησης διαδικασιών προμήθειας προϊόντων με χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία είναι πλήρως συνδεδεμένη με το λογιστικό σύστημα της Εταιρείας (SAP),
- στην εντατική παρακολούθηση σημαντικών δεικτών αποδοτικότητας και αξιολόγησης σχετικά με το κόστος, τη διάρκεια κύκλου προμηθειών, την αυτοματοποίηση των καθημερινών διαδικασιών, τους ρυθμούς συμμόρφωσης με τις κανονιστικές οδηγίες της Εταιρείας.

Κατά τα έτη 2016-2017, η INTERAMERICAN συνεργάστηκε με περισσότερους από 3.100 προμηθευτές σε κατηγορίες αγοράς υπηρεσιών ή προϊόντων. Ως σημαντικότερες κατηγορίες αναφέρονται:

- οι υποδομές λειτουργίας εγκαταστάσεων και παρεχόμενων υπηρεσιών,
- οι ιατρικές υπηρεσίες, υλικά και μηχανήματα,
- οι συμβουλευτικές υπηρεσίες,
- οι υπηρεσίες marketing και διαφήμισης,
- τα ταξίδια και οι εκδηλώσεις.



Οι δαπάνες της Εταιρείας για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών ξεπέρασαν τα

**€50 εκατ.**

2017 & 2016

Για τον Οργανισμό, η συνεργασία με τοπικούς προμηθευτές αποτελεί προτεραιότητα στο πλαίσιο της ενίσχυσης της συμβολής της INTERAMERICAN στην εθνική οικονομία και στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το έτος 2017 το ποσοστό των συνεργαζομένων προμηθευτών που εδρεύουν και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ήταν πάνω από το 95% (επί του συνόλου).



# Δικτύωση - Αναγνώριση - Διακρίσεις

## Συμμετοχές

Η INTERAMERICAN στοχεύει στη διασφάλιση μίας υπεύθυνης καθημερινής επιχειρηματικής λειτουργίας. Με αυτόν το στόχο, η Εταιρεία συμμετέχει ενεργά στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις, καθώς και σε πρωτοβουλίες για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Μέσα από τη συμμετοχή της, ενισχύει τον διάλογο με όλα τα ενδιαφερόμενα Μέρη αναδεικνύοντας παράλληλα το έργο της στην κατεύθυνση της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

### Η INTERAMERICAN συμμετέχει στις ακόλουθες οργανώσεις και πρωτοβουλίες:

- Οικουμενικό Σύμφωνο οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact)
- Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Ο.Η.Ε. (United Nations Environment Program Finance Initiative - UNEPFI)
- Δήλωση Παγκοσμίων Επενδυτών για την Κλιματική Αλλαγή 2014/2015 (2014/2015 Global Investor Statement on Climate Change)
- Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas)
- Ευρωπαϊκή Επιχειρηματική Διακήρυξη Enterprise 2020
- Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter)
- Global Sustain
- Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς.



### Επιπροσθέτως, η Εταιρεία συμμετέχει στις ακόλουθες επαγγελματικές και κλαδικές οργανώσεις, επιμελητήρια και επιχειρηματικούς συνδέσμους:

- Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.)
- Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.)
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.)
- Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β)
- Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών και Ε.Π.Ε. (Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε.)
- Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)
- ΕλληνοΑμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- ΕλληνοΟλλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος
- ΕλληνοΤουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος.

## Βραβεία και Διακρίσεις 2016-2017

### Για το 2016:

#### Global Insurance Awards 2016:

- Βραβείο ως "Καλύτερη Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων στην Ελλάδα" (World News Media)

#### BITE Awards 2016:

- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία "Καινοτομία-Δημιουργικότητα-Ευρηματικότητα-Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα", για το έργο "Buy the Mile"
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία "Επιχειρηματική Ευφυΐα και Αναλυτική", για το έργο "Analytics"
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία "Data Center Υποδομές", για το έργο "Αντικατάσταση mainframe, zOS λειτουργικού, rehosting παραδοσιακών εφαρμογών"
- Μπρούτζινο βραβείο στην κατηγορία "Continuous Business Improvement", για το έργο "The apionCASHv2"

#### Corporate Affairs

##### Excellence Awards:

- Βραβείο στην κατηγορία "Επικοινωνιακή Διαχείριση Θεμάτων ή Κρίσης", εστιασμένο στα ζητήματα που ανέκυψαν από την επιβολή των capital controls



#### Mobile Excellence Awards 2016:

- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία "Roadside Assistance"

#### Hellenic Responsible Business Awards 2016:

- Δύο Αργυρά βραβεία για τις πολυετείς συνεργασίες που η Εταιρεία έχει αναπτύξει με τους οργανισμούς "Διογένης" και "ActionAid"

#### Environmental Awards 2016:

- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για το Περιβάλλον", για τη συνδρομή στην ολοκλήρωση του έργου "Μελέτη για την περιβαλλοντική ανάδειξη του χώρου του Ασκληπιείου Επιδαύρου"

#### Social Media Awards 2016:

- Μπρούτζινο βραβείο για την καλύτερη χρήση των social media (linkedin) στην Ασφαλιστική Αγορά

#### Έρευνα "Famous Brands"

- Διάκριση Εταιρικής Φήμης\*



\*Η INTERAMERICAN, σύμφωνα με τα στοιχεία της ετήσιας έρευνας στο πλαίσιο του θεσμού "Famous Brands" (διενεργείται από τη Hill+Knowlton Strategies) και στην κατηγορία των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών, αναδείχθηκε 1η (2016) και 2η (2017) κατά τη διετία αναφοράς. Η Εταιρεία, σε σύνολο δέκα ετών μέτρησης της καλής φήμης, έχει αναδειχθεί επτά φορές πρώτη ασφαλιστική και τρεις φορές δεύτερη. Η κατάταξη προκύπτει από ανεξάρτητη διαδικτυακή (online) έρευνα με αυθόρμητες απαντήσεις κοινού χωρίς υποβοήθηση, που σηματοδοτούν τις έννοιες της αξίας, της εμπιστοσύνης και της προτιμησης.



### Για το 2017:

#### Global Insurance Awards 2017:

- Καλύτερη Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων στην Ελλάδα (World News Media)

#### BITE Awards 2017:

- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία "Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού", για το ενδοεταίρικό πρόγραμμα καινοτομίας "Imagine"
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία "CRM και Ψηφιακό Marketing", για το έργο δημιουργίας ψηφιακής πελατοκεντρικής υποδομής για τη λειτουργία της Anytime στην Κύπρο, με επέκταση των υποδομών του call center στην Ελλάδα
- Χρυσό βραβείο στην κατηγορία "Καινοτομία και Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μέσω ICT", για το έργο "5star Driver"
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία "ERP Συστήματα", για το έργο "SAP ERP"
- Αργυρό βραβείο στην κατηγορία "Επιχειρηματική Ευφυΐα και Αναλυτική", για το έργο "Marketing Intelligence Cockpit"
- Μπρούτζινο βραβείο στην κατηγορία "Τράπεζες - Ασφαλιστικές Εταιρείες", για το website της Anytime Κύπρου

#### Healthcare Business

##### και Mobile Excellence Awards:

- Μπρούτζινο βραβείο στην κατηγορία "Πρωτοβουλία για την Υγεία από επιχειρήσεις/οργανισμούς εκτός του κλάδου Υγείας"

#### Marketing Excellence Awards 2017:

- Βραβείο οργανωτικής επιτροπής Being the Best of the Best, βραβείο Leading Edge Thinking Marketing Excellence για το "Imagine" INTERAMERICAN Innovation Program
- Βραβείο Employee Marketing Communications, για το "Imagine" INTERAMERICAN Innovation Program

#### Mobile Excellence Awards 2017:

- Βραβείο για την εφαρμογή "e-survey" για "Mobile Insurance and Roadside Assistance"

#### Βραβεύσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας:

- Sustainable Company 2017, επίπεδο TOP
- Βραβείο του Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Α.Σ.), ως Εταιρεία πρότυπο Εταιρικής Υπευθυνότητας στην Ασφαλιστική Αγορά.

Επιπλέον, σύμφωνα με το έργο αξιολόγησης των Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας, που ολοκλήρωσε και δημοσίευσε κατά το 2017 το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης (Ε.Ε.Π.Π.Δ.) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN διατηρείται μεταξύ των κορυφαίων Εκθέσεων σε κάλυψη δεικτών GRI. Ο Απολογισμός της Εταιρείας κατέταξε δεύτερος στη βαθμολογία με ποσοστό ενσωμάτωσης θεμελιωδών αρχών κατάρτισης 72,5%, μαζί με τους Απολογισμούς της Εθνικής Τράπεζας και των Ελληνικών Πετρελαίων, ενώ πρώτος στην κατάταξη ήταν ο Απολογισμός της εταιρείας TITAN (77,5%).



Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της φιλοσοφίας της INTERAMERICAN και την επίδρασή της στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Η Εταιρεία έχει αναγνωρίσει ότι με τις δεσμεύσεις της για έμπρακτη Υπευθυνότητα, την ενσωμάτωσή της στην εταιρική στρατηγική και την ολιστική εφαρμογή της στις εταιρικές δραστηριότητες και λειτουργίες, υποστηρίζει τη δημιουργική αλληλεπίδραση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, προς την κατεύθυνση της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

## Υπευθυνότητα και Βιώσιμη Ανάπτυξη





“ Για την INTERAMERICAN, η ανθρωποκεντρική προσέγγιση εκφράζει τις εταιρικές επιλογές σε κρίσιμους τομείς για τη βιώσιμη ανάπτυξή της. Πιστεύουμε ότι οφείλουμε να ορίζουμε τον προσανατολισμό κάθε επιχειρησιακής δραστηριότητας με γνώμονα την κοινωνική συνοχή, ισορροπία και πρόοδο, στη βάση σταθερών αρχών και αξιών που η ραγδαία εξελισσόμενη τεχνολογία θα πρέπει να υπηρετεί και όχι να υπονομεύει. Στην Εταιρεία μας θέλουμε σύμμαχο τον νέο, ψηφιακό κόσμο με αξιοποίηση των τεχνολογικών εκθετικών δυνατοτήτων και επιτευγμάτων για οικονομική ευρωστία, ακεραιότητα στη διακυβέρνηση και τις συμπεριφορές, για δικαιοσύνη, εξάλειψη των ανισοτήτων και αντιμετώπιση της φτώχειας, για το μέλλον της εργασίας και την αλληλεγγύη των γενεών, για καλύτερη υγεία και για προστασία του φυσικού περιβαλλοντικού πλούτου, για βιώσιμες πόλεις, για εκπαίδευση και μόρφωση, για σεβασμό στη διδακτική παράδοση και την πολιτισμική κληρονομιά. ”



**Πάνης Ρούντος**

Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων & Εταιρικής Υπευθυνότητας



**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**

Η INTERAMERICAN έχει στη βάση της στρατηγικής της την Υπευθυνότητα, ως αναγκαία προϋπόθεση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξή της. Η Εταιρεία είναι πρωτοπόρος στην Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά σε σχεδιασμό, οργάνωση και υλοποίηση πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας.



**ΣΤΟΧΟΣ**

Η δημιουργία και απόδοση αξίας σε όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.



**ΟΦΕΛΟΣ**

Κοινωνική αναγνώριση και αποδοχή, ενίσχυση της εταιρικής αξιοπιστίας και του κύρους, ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης.



**ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ**

- ο 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact)
- ο 17 Στόχοι του Ο.Η.Ε. για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (UN SDGs)
- ο GRI Standards
- ο Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας (στο πρότυπο του αντίστοιχου Γερμανικού Κώδικα).



# Προσέγγιση - Εταιρική Κουλτούρα

Στόχο της INTERAMERICAN αποτελεί η σταθερή συμβολή της στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας, στην ευημερία του κοινωνικού συνόλου και στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες, τον Μέτοχο, τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και την ευρύτερη κοινωνία. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η INTERAMERICAN προσεγγίζει στρατηγικά το ζήτημα της εταιρικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, βασιζόμενη σε τρεις άξονες:

- συμμόρφωσης προς την κείμενη νομοθεσία, με ταυτόχρονη επιδίωξη της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της συμμετοχικότητας στη διακυβέρνηση,
- συστηματικής διαχείρισης που περιλαμβάνει διαδικασίες, συστήματα διοίκησης της απόδοσης, καινοτομία και συνεχή βελτίωση του επαγγελματισμού, αναφορικά με τα ασφαλιστικά συστήματα, τα προγράμματα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες,
- συστηματικής αναφοράς και λογοδοσίας προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, η οποία περιλαμβάνει την έκδοση της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα και πρωτοβουλίες.

Η ανάπτυξη μίας κοινής κουλτούρας Υπευθυνότητας στο σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών της INTERAMERICAN αποτελεί βασική επιδίωξή της, ώστε να συμβάλλει:

- στην εδραίωση της αξιοπιστίας της και της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων, στην ενδυνάμωση της εταιρικής ιδεολογίας, της συνοχής και των δεσμών της Διοίκησης της Εταιρείας με τους εργαζομένους και συνεργάτες,
- στη δημιουργία θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων και προσδοκιών για μία θετικής επιχειρηματική προοπτική.



Η αμφίδρομη σχέση Εταιρικής Υπευθυνότητας και αναπτυξιακής επιχειρηματικότητας εκφράζεται από τη σύνδεση του σχεδίου δράσεων “Πράξεις Ζωής” με τον επιχειρησιακό σχεδιασμό και την εταιρική στρατηγική.



## Δεσμεύσεις, Στρατηγική, Σχέδιο Δράσεων

Η INTERAMERICAN αναλαμβάνει δεσμεύσεις και αναπτύσσει τις δράσεις της βάσει στρατηγικού σχεδίου ενεργειών, που στόχο έχουν την επιτυχημένη πορεία της προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Η Εταιρεία αποτελεί ουσιαστικά έναν από τους ελάχιστους ασφαλιστικούς οργανισμούς στην Ελλάδα που έχουν ενσωματώσει στην επιχειρησιακή στρατηγική τους και την καθημερινή λειτουργία τους την Εταιρική Υπευθυνότητα. Ειδικότερα, η στρατηγική Υπευθυνότητας που η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει, βασίζεται τόσο στις κατευθυντήριες οδηγίες του διεθνούς προτύπου για την Ε.Κ.Ε. ISO 26000 όσο και στις οδηγίες του Ο.Α.Σ.Α. για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς (OECD guidelines for multinational enterprises), ενώ είναι εγκεκριμένη από την Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας και από το Διοικητικό Συμβούλιο.

## Συστηματική Διαχείριση

Για την αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων υπεύθυνης λειτουργίας και την παρακολούθηση της υλοποίησης της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας, ήδη από το 2009 έχει συσταθεί ειδική Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία αναφέρεται στην Εκτελεστική Επιτροπή και έχει την εποπτική-ελεγκτική αρμοδιότητα για:

- τον καθορισμό των στρατηγικών προτεραιοτήτων για την ανάπτυξη πρακτικών Εταιρικής Υπευθυνότητας,
- τον συντονισμό των σχετικών δράσεων,
- τη διαχείριση όλων, γενικά, των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας. Η διαχείριση των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων και Εταιρικής Υπευθυνότητας -από τον σχεδιασμό μέχρι την υλοποίηση- συμπεριλαμβανομένων (α) του καθορισμού των στρατηγικών προτεραιοτήτων για την ανάπτυξη σχετικών πρακτικών και (β) του συντονισμού των σχετικών δράσεων.

Η Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι επταμελής (2016), με προεδρεύοντα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της INTERAMERICAN και έχει την εποπτική-ελεγκτική αρμοδιότητα για όλες τις σχετικές δράσεις. Η αξιολόγηση της Επιτροπής πραγματοποιείται ετησίως, από την Εκτελεστική Επιτροπή.

### Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας

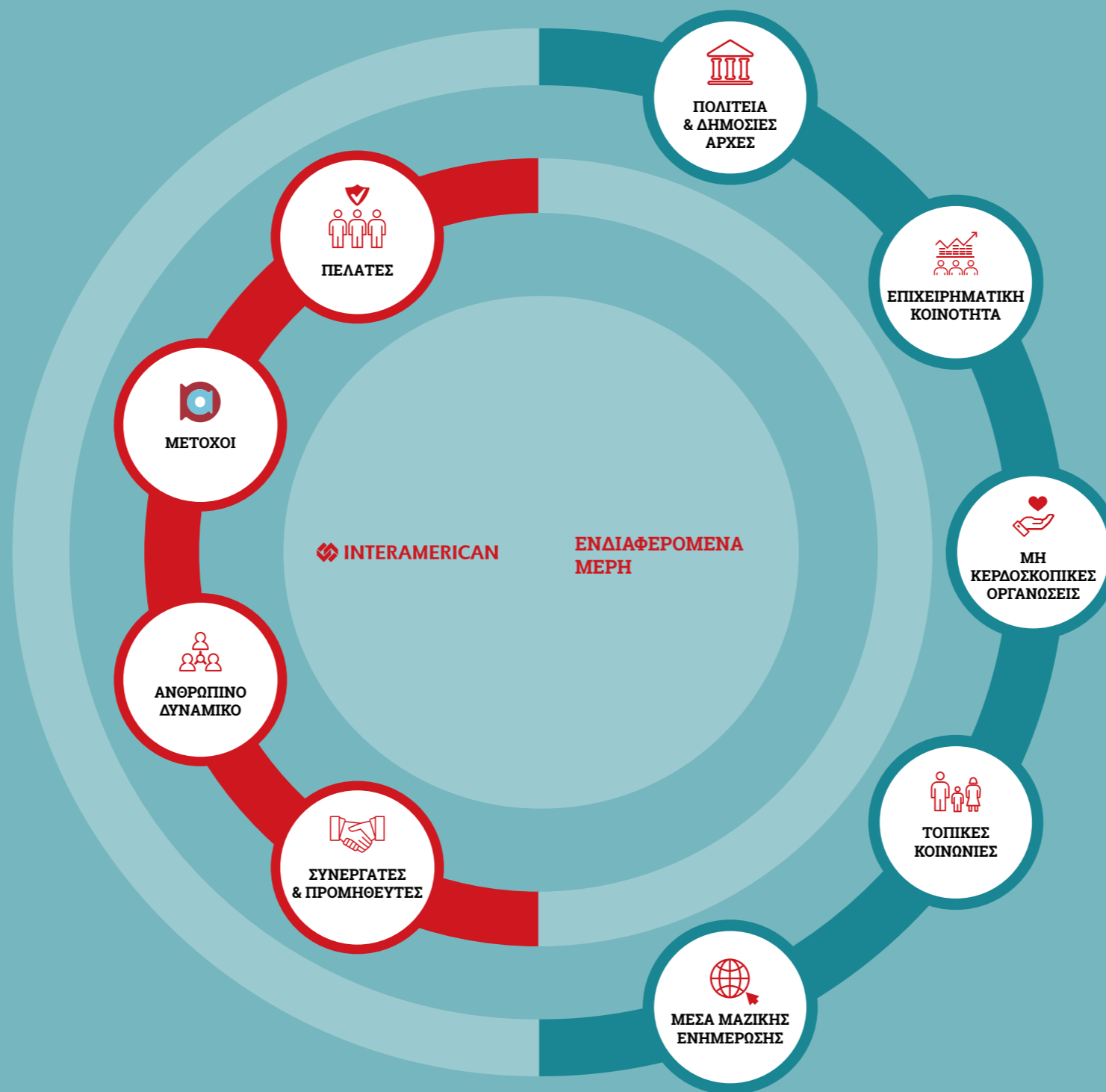




# Ενδιαφερόμενα Μέρη - Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ως “Ενδιαφερόμενα Μέρη” της, εκείνα που επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητές της και γενικά από την επιχειρηματική λειτουργία της, αλλά και εκείνα που επηρεάζουν με τις αποφάσεις τους την ικανότητα της Εταιρείας να εφαρμόσει τη στρατηγική της και να επιτύχει τους στόχους της.

Στην πρώτη ζώνη σχέσης αμοιβαίου ενδιαφέροντος εντάσσονται οι Πελάτες, οι Μέτοχοι, οι Εργαζόμενοι, οι Συνεργάτες και οι Προμηθευτές. Στη δεύτερη ζώνη περιλαμβάνονται οι Τοπικές Κοινωνίες, οι Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις, η Πολιτεία και οι Δημόσιες Αρχές, η Επιχειρηματική Κοινότητα και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.



**ΠΡΩΤΗ ΖΩΝΗ**  
 ΠΕΛΑΤΕΣ  
 ΜΕΤΟΧΟΙ  
 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ  
 ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

**ΔΕΥΤΕΡΗ ΖΩΝΗ**  
 ΠΟΛΙΤΕΙΑ & ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ  
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ  
 ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ  
 ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ  
 ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ







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





## Ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών

Ο ακόλουθος πίνακας περιέχει πληροφορίες για τις ομάδες Ενδιαφερομένων Μερών που έχουν αναγνωριστεί, τις μεθόδους διαβούλευσης καθώς και τη συχνότητα της επικοινωνίας της Εταιρείας με αυτές.

ΟΜΑΔΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	ΔΙΑΔΟΥΛΕΥΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
 <b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Τακτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με επιλεγμένες ομάδες εργαζομένων</li> <li>Έρευνες Γνώμης Εργαζομένων</li> <li>Ηλεκτρονική πλατφόρμα "askme"</li> <li>Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet "εμείς"</li> <li>Ηλεκτρονικό newsletter "INmail"</li> <li>"Executive Brief", τριμηνιαία έκδοση του INTERAMERICAN Research Center</li> </ul>	Καθημερινή, τακτική	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών</li> <li>Μηχανογραφικό Σύστημα για την τήρηση στοιχείων πελατών</li> <li>Δημοσκοπήσεις</li> <li>Ερωτηματολόγια Αναγκών</li> <li>Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών</li> <li>Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων</li> <li>Ηλεκτρονική πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων "anytimeonline"</li> <li>Ενημερωτικές καμπάνιες</li> <li>Αποστολή ενημερωτικών εντύπων</li> <li>Έκδοση τακτικών δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων</li> </ul>	Διαρκής, κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πύλη τηλεφωνικής επικοινωνίας Agency Contact Center</li> <li>Newsletter "INmail"</li> <li>Άμεση επαφή και αλληλογραφία</li> </ul>	Καθημερινή, τακτική	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής</li> <li>Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών</li> </ul>	Κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>



 <b>ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων</li> <li>Το Διοικητικό Συμβούλιο ενημερώνει την ACHMEA σχετικά με οποιαδήποτε εξέλιξη στην Εταιρεία</li> <li>Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων (δμηνιαία και ετήσια)</li> <li>Διαρκής επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με τα στελέχη της Εταιρείας</li> <li>Τακτικές αναφορές διευθύνσεων της INTERAMERICAN στον διεθνή τομέα της ACHMEA</li> <li>Έκδοση Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης</li> <li>Έκδοση newsletter CONNECT της μητρικής ACHMEA</li> <li>Επισκέψεις Διοίκησης (ACHMEA, Division International)</li> </ul>	Διαρκής, τακτική	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχή σε επαγγελματικές οργανώσεις</li> <li>Συναντήσεις με θεσμικούς φορείς</li> <li>Συνεργασία και διαβούλευση με θεσμικούς εκπροσώπους της πολιτείας και των κανονιστικών αρχών</li> <li>Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος</li> <li>Θεματικά Συνέδρια/εκδηλώσεις</li> </ul>	Κατά περίπτωση, περιοδική	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>Μ.Κ.Ο.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος</li> <li>Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα</li> <li>Συμμετοχή σε κοινές δράσεις</li> <li>Εκδηλώσεις</li> <li>Συμμετοχή της INTERAMERICAN σε δίκτυα και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEPFI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., κ.ά.)</li> </ul>	Κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>Μ.Μ.Ε.</b> (Εντυπα, Ψηφιακά, Social Media κ.λπ.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση</li> <li>Επικοινωνία και ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας</li> <li>Διαδικτυακή πηγή ειδησεογραφικής ύλης <a href="http://www.interamerican.gr">www.interamerican.gr</a></li> <li>Συνεντεύξεις-αρθρογραφία στελεχών και συνεργατών, δελτία Τύπου</li> <li>Εκδηλώσεις</li> </ul>	Καθημερινή, κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>
 <b>ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους</li> <li>Χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, για την κάλυψη σχετικών αναγκών</li> </ul>	Κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Στήριξη ευπαθών ομάδων</li> <li>Υποστήριξη του έργου τοπικών κοινωνικών φορέων (πολιτιστικών, εκπαιδευτικών, αθλητικών κ.ά.)</li> </ul>
 <b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχές σε επαγγελματικές οργανώσεις</li> <li>Συναντήσεις θεσμικών οργάνων</li> <li>Συνέδρια/εκδηλώσεις</li> </ul>	Τακτική, περιοδική	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απασχόληση/Συνθήκες Εργασίας</li> <li>Υγεία, Ασφάλεια και Ευημερία στην εργασία</li> <li>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</li> <li>Σεβασμός στη Διαφορετικότητα/Ίσες Ευκαιρίες</li> <li>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία</li> </ul>

Περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά στον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία ανταποκρίνεται στα διάφορα θέματα που απασχολούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και στις σχετικές πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει, παρουσιάζονται στα επιμέρους κεφάλαια της παρούσας Έκθεσης.



# Ουσιαστικά Θέματα- Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Πα την προετοιμασία της παρούσας Έκθεσης μεθοδεύθηκε ανάλυση ουσιαστικότητας με τη συμμετοχή εσωτερικών και εξωτερικών Ενδιαφερομένων Μερών της INTERAMERICAN, με στόχο τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας. Ουσιαστικά θέματα είναι αυτά τα οποία προκαλούν τις σημαντικές οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της INTERAMERICAN ή που επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό τις εκτιμήσεις και αποφάσεις των Ενδιαφερομένων Μερών σε σχέση με την Εταιρεία.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας πρόκειται να χρησιμοποιηθεί, επίσης, από την INTERAMERICAN για την αναθεώρηση και βελτίωση της ευρύτερης στρατηγικής της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε σε συμφωνία με τα διεθνή πρότυπα GRI για τη σύνταξη Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης. Διαφοροποιήσεις από προηγούμενες απολογιστικές περιόδους στο εύρος και τα όρια των Ουσιαστικών Θεμάτων σχετίζονται με μία ευρύτερη προσέγγιση στην αναγνώρισή τους, στο πλαίσιο της ανάλυσης ουσιαστικότητας, καθώς και σε διαφοροποιημένη χρήση κριτηρίων και μεθόδων διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη κατά τη διάρκεια του σταδίου της απαιτούμενης ιεράρχησης.

Πα τη συγκεκριμένη Έκθεση, σε αντιπαραβολή με την προηγούμενη δημοσιευμένη, ακολουθήθηκε -με την υποστήριξη του τμήματος υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος- συγκεκριμένη μεθοδολογία βάσει των νέων προτύπων GRI, προκειμένου για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας και των ορίων τους.

## 1<sup>ο</sup> Στάδιο: Αναγνώριση σχετικών Θεμάτων

Στο πρώτο στάδιο της ανάλυσης, λήφθηκε υπ' όψιν η Αρχή της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερομένων Μερών και αναγνωρίστηκαν θέματα σχετικά με τις δραστηριότητες και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της Εταιρείας.

Τα ευρήματα βασίστηκαν σε διαδικασίες επισκόπησης:

- των εσωτερικών εγγράφων, σχετικών με πολιτικές, διαδικασίες, στρατηγικές και αποτελέσματα υφιστάμενης διαβούλευσης με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (π.χ. έρευνες κοινής γνώμης),
- του τύπου και των δημοσιευμάτων για τα έτη 2016-2017, που σχετίζονταν με τον ασφαλιστικό κλάδο,
- της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης της INTERAMERICAN για τα έτη 2014 και 2015,
- των εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης ομοειδών εταιρειών του ασφαλιστικού κλάδου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό,
- των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξη του Ο.Η.Ε. (SDGs),
- των εκδόσεων του οργανισμού GRI για τον ασφαλιστικό κλάδο,
- των κορυφαίων διεθνών προτύπων Βιώσιμης Ανάπτυξης για τον ασφαλιστικό κλάδο.

## 2<sup>ο</sup> Στάδιο: Ιεράρχηση των Θεμάτων

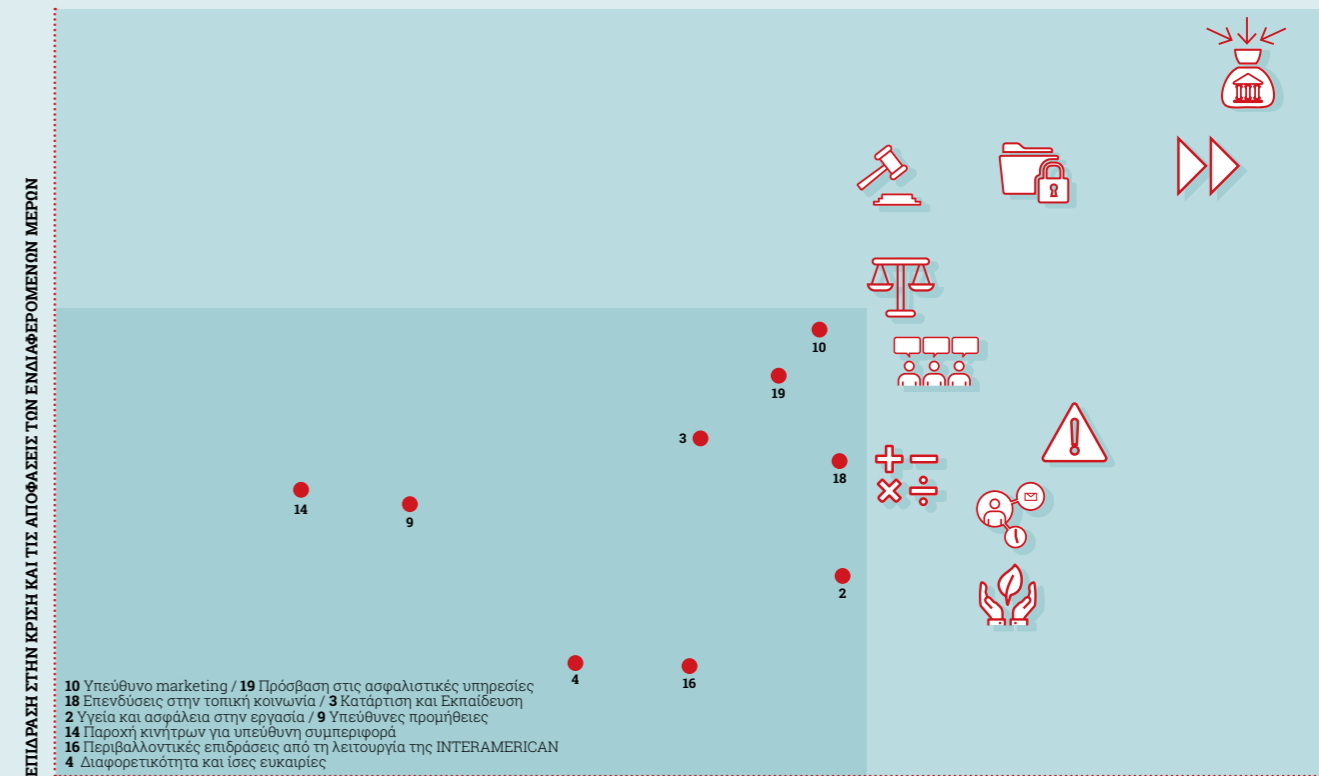
Στο δεύτερο στάδιο της ανάλυσης λήφθηκαν υπ' όψιν οι Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερομένων Μερών και ιεραρχήθηκαν τα θέματα που αναγνωρίστηκαν στο πρώτο στάδιο, βάσει δύο κριτηρίων:

- της σημασίας των θεμάτων αυτών για τη συμβολή της Εταιρείας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη (η αξιολόγηση συμπεριέλαβε τόσο τη σημασία των θεμάτων για το επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και τους στόχους της INTERAMERICAN όσο και τη σημασία που έχουν τα θέματα αυτά για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη ευρύτερα),
- της σημασίας των θεμάτων αυτών για τα εσωτερικά και εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη της Εταιρείας.

Πα το πρώτο κριτήριο, οργανώθηκε μία ειδική ομάδα εστίασης (focus group) με σκοπό την ιεράρχηση των Θεμάτων, με τη συμμετοχή ανωτέρων διευθυντικών στελεχών της Εταιρείας ενώ αξιολογήθηκαν τα θέματα ως προς τη συμβολή τους στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, βάσει αντικειμενικών κριτηρίων. Πα το δεύτερο κριτήριο, η INTERAMERICAN προχώρησε στη διεξαγωγή ηλεκτρονικής έρευνας με τη συμμετοχή των Ενδιαφερομένων Μερών της. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική έρευνα, η Εταιρεία απευθύνθηκε σε σημαντικό αριθμό συμμετεχόντων, ώστε να αναγνωρίσει τις απόψεις του συνόλου από όλες τις ομάδες των Ενδιαφερομένων Μερών.

## 3<sup>ο</sup> Στάδιο: Επικύρωση των Αποτελεσμάτων

Στο τελευταίο στάδιο της ανάλυσης, επικυρώθηκαν τα αποτελέσματα του δεύτερου σταδίου με μέλη της ανώτατης Διοίκησης της INTERAMERICAN. Αυτή η διαδικασία έλαβε υπ' όψιν την Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των εσωτερικών Ενδιαφερομένων Μερών. Μέσω αυτής της ανάλυσης, καθορίστηκαν και επιλέχθηκαν 10 ουσιαστικά θέματα για δημοσιοποίηση στην παρούσα Έκθεση που αφορά στα έτη 2016 και 2017, τα οποία αποτυπώνονται στον χάρτη ουσιαστικότητας που ακολουθεί.



ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΡΕΤΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ  
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΔΡΑΣΕΩΝ



## Όρια Επιδράσης Ουσιαστικών Θεμάτων

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ
ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΕΜΜΕΣΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	Εταιρεία, Συνεργάτες, Προμηθευτές, Τοπικές Κοινωνίες
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	Εταιρεία, Μέτοχοι
ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Εταιρεία
ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	Εταιρεία, Πελάτες, Συνεργάτες, Προμηθευτές, Μέτοχοι
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	Εταιρεία, Συνεργάτες, Προμηθευτές, Μέτοχοι
ΣΥΝΟΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Εταιρεία, Συνεργάτες, Προμηθευτές, Μέτοχοι
ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΕΚΘΕΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ	Εταιρεία, Πελάτες
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	Εταιρεία, Πελάτες, Συνεργάτες, Προμηθευτές
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	Εταιρεία, Συνεργάτες, Προμηθευτές
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Εταιρεία, Συνεργάτες, Προμηθευτές



Στόχο της INTERAMERICAN αποτελεί η σταθερή συμβολή της στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της χώρας, στην ευημερία του κοινωνικού συνόλου και στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της.

## Δημιουργία Αξίας





# Πράξεις Ενδιαφέροντος για την ΑΓΟΡΑ και την ΑΣΦΑΛΙΣΗ

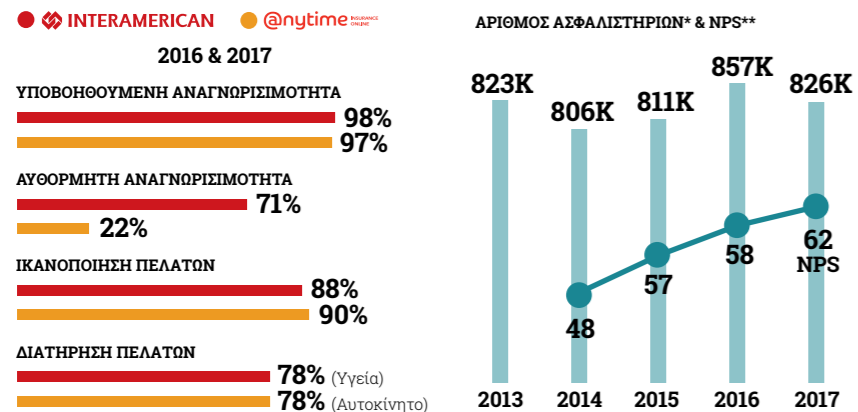
## Οικονομικά Στοιχεία - Κοινωνικό Προϊόν

GRI 102-7 GRI 201-1 GRI 103-1

### Άμεση και Έμμεση Συμβολή στην Οικονομία **ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !**

Η ασφαλιστική λειτουργία και η εμπορική πολιτική της INTERAMERICAN αφορά στη σχέση της με τους πελάτες και συνεργάτες της, ενώ επιδρά και στη σχέση της με τα λοιπά Ενδιαφερόμενα Μέρη της αγοράς (Εποπτική Αρχή, Θεσμικοί φορείς, επαγγελματικοί οργανισμοί, επιχειρηματική κοινότητα).

Η INTERAMERICAN φροντίζει ώστε κάθε εμπορική δραστηριότητά της να χαρακτηρίζεται από Υπευθυνότητα και διαφάνεια. Αυτό ενισχύεται από το γεγονός ότι η Εταιρεία αναγνωρίζεται σταθερά ως ηγέτιδα δύναμη, μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στην προτίμηση των ασφαλισμένων, όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα.



Επιπλέον, η οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται από τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN, άμεσα ή έμμεσα, αποτελεί το μετρήσιμο Κοινωνικό Προϊόν της. Η θετική συνεισφορά στην Ελληνική οικονομία είναι το στοιχείο εκείνο που διασφαλίζει περαιτέρω την άδεια λειτουργίας και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Εταιρείας στο μέλλον. Πα τον λόγο αυτό, το θέμα της "Άμεσης και Έμμεσης Συμβολής στην Οικονομία" αναγνωρίστηκε ως ουσιαστικό τόσο από τα Ενδιαφερόμενα Μέρη όσο και από την ίδια την Εταιρεία.

### Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



### Σταθερή βάση πελατών, παρά την κρίση

Παρά τη μείωση κατά 12% σε μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα από το 2013 έως το 2017, λόγω της οικονομικής κρίσης, η INTERAMERICAN διατήρησε τη βάση των πελατών της, πέτυχε ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης και βελτίωσε σημαντικά τον δείκτη NPS (62).

\*Αναφέρεται σε ασφαλιστήρια Ζωής, Υγείας, Πυρός και Αυτοκινήτου.  
 \*\*Σύστημα NPS: η INTERAMERICAN παρακολουθεί από το 2014 τον δείκτη NPS, που προκύπτει βάσει απαντήσεων πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί. Ο δείκτης παρέχει εικόνα ικανοποίησης, πιστότητας και διάθεσης των πελατών για σύσταση της Εταιρείας σε τρίτους.

## Η Προσέγγιση

### Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά

Στην κατάταξη των εταιρειών της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς, βάσει των οικονομικών στοιχείων για τις εργασίες κατά τα έτη 2016 και 2017 (συμπεριλαμβανομένων όλων των κλάδων), η INTERAMERICAN κατέχει:

- **2016**  
**μερίδιο αγοράς 9%** (στοιχεία ΕΑΕΕ), θέση 4η (Η ανάλυση βασίζεται στην ετήσια έρευνα "Άνθρωποι & Αριθμοί της Χρηματοοικονομικής & Ασφαλιστικής Βιομηχανίας").
- **2017**  
**μερίδιο αγοράς 9%** (στοιχεία ΕΑΕΕ), (η θέση θα γνωστοποιηθεί μετά τη δημοσιοποίηση των ερευνών αγοράς).

Η Εταιρεία καταρτίζει τριετές επιχειρησιακό σχέδιο, αναφορικά με το οποίο παρακολουθεί στενά την επίδοσή της και το οποίο επικαιροποιείται ετησίως. Μηνιαίως συντάσσονται αναφορές με συγκεκριμένους οικονομικούς και επιχειρησιακούς δείκτες, οι οποίοι συγκρίνονται τόσο με τους αντίστοιχους στόχους, όσο και με την αντίστοιχη επίδοση του προηγούμενου έτους. Οι εν λόγω αναφορές χρησιμοποιούνται από την Διοίκηση της INTERAMERICAN στην επικοινωνία με τη μητρική ACHMEA, αλλά και εσωτερικά σε όλα τα επίπεδα Διοίκησης (π.χ. Διοικητικό Συμβούλιο, Εκτελεστική Επιτροπή, Διοικητικές Ομάδες κ.λπ.).

Η παρακολούθηση των επιδόσεων συμπληρώνεται και από μηχανισμούς ελέγχου που έχει θεσμοθετήσει η Εταιρεία για την εύρυθμη και βέλτιστη λειτουργία της, αλλά και λόγω νομοθετικών υποχρεώσεων, όπως η εφαρμογή του πλαισίου Φερεγγυότητας Solvency II.

Το Κοινωνικό Προϊόν περιλαμβάνει την απόδοση οικονομικής αξίας της INTERAMERICAN στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, καθώς και την ευρύτερη συνεισφορά της στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας.

GRI 103-3

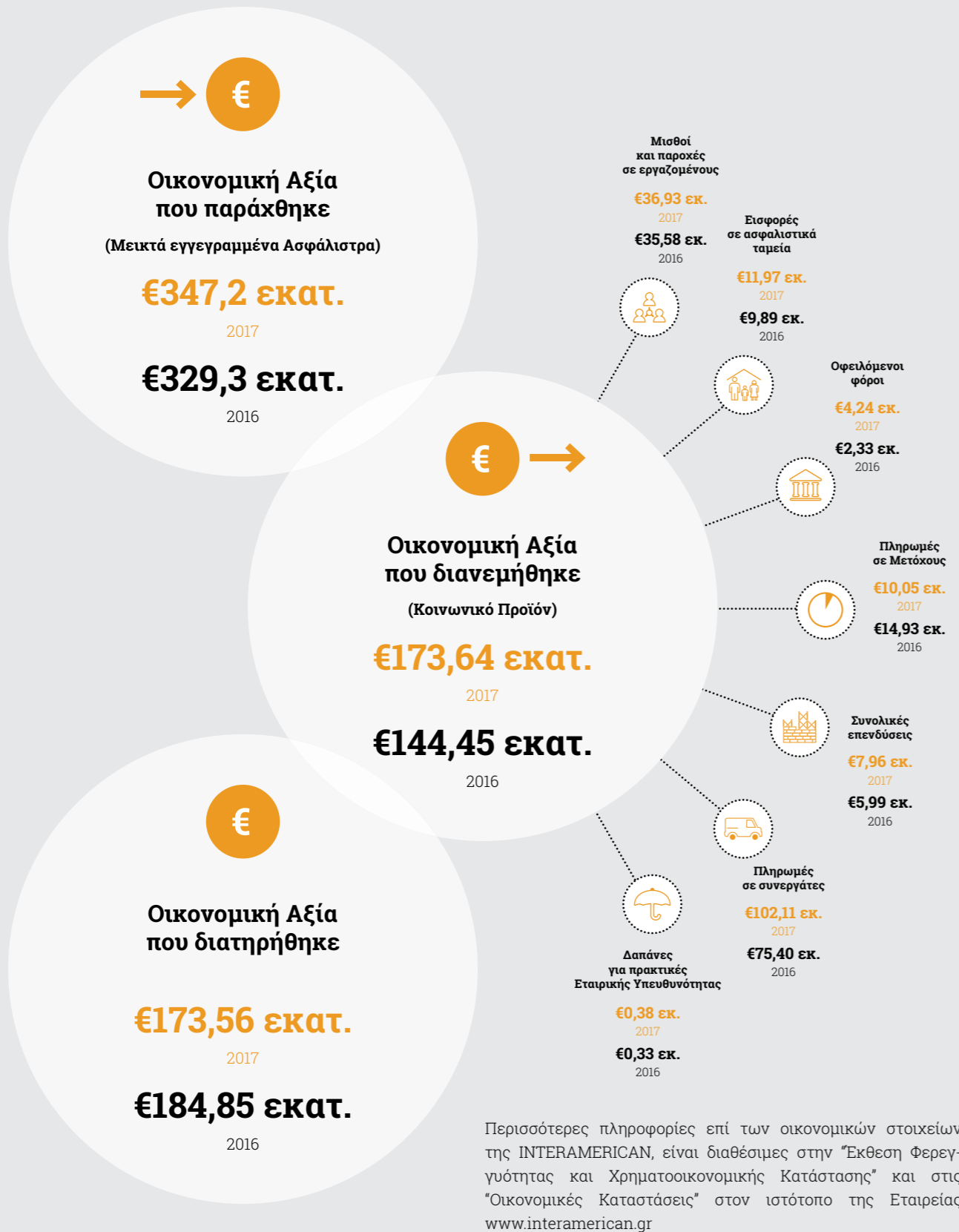
## Η Επίδοση

Η σταθερή κερδοφορία της Εταιρείας αποτελεί εφελκυστικό Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς προέρχεται κυρίως από λειτουργικά αποτελέσματά της και δευτερευόντως από επενδύσεις.





Κατά τα έτη 2016-2017, η INTERAMERICAN παρήγαγε και διένειμε την οικονομική αξία που παρουσιάζεται στο γράφημα.



<sup>1</sup> Ορίζεται ως η διαφορά μεταξύ της αξίας που παράχθηκε από την Εταιρεία και της αξίας που διανεμήθηκε.

GRI 103-1

## Υπεύθυνη Διαχείριση Επενδύσεων

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Η INTERAMERICAN τηρεί ένα πλαίσιο υπευθύνων επενδυτικών πολιτικών, το οποίο καθορίζει το όραμα και την προσέγγισή της σχετικά με τις υπεύθυνες επενδύσεις, με βασικό άξονα την ενσωμάτωση και κοινωνικών παραγόντων στις επενδυτικές της δραστηριότητες. Αυτοί οι παράγοντες αποτελούν, πλέον, αναπόσπαστο μέρος των επενδυτικών της αποφάσεων, καθώς η Εταιρεία θεωρεί ότι δύναται να επηρεάσουν τους όποιους κινδύνους, αλλά και τις αποδόσεις που ενέχουν οι δραστηριότητές της. Η "Υπεύθυνη Διαχείριση των Επενδύσεων" αποτελεί ουσιαστικό θέμα το οποίο δύναται να επηρεάσει τόσο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και λειτουργία της INTERAMERICAN όσο και τις σχέσεις της με εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη (πελάτες, ανταγωνιστές, επενδυτές κ.λπ.).

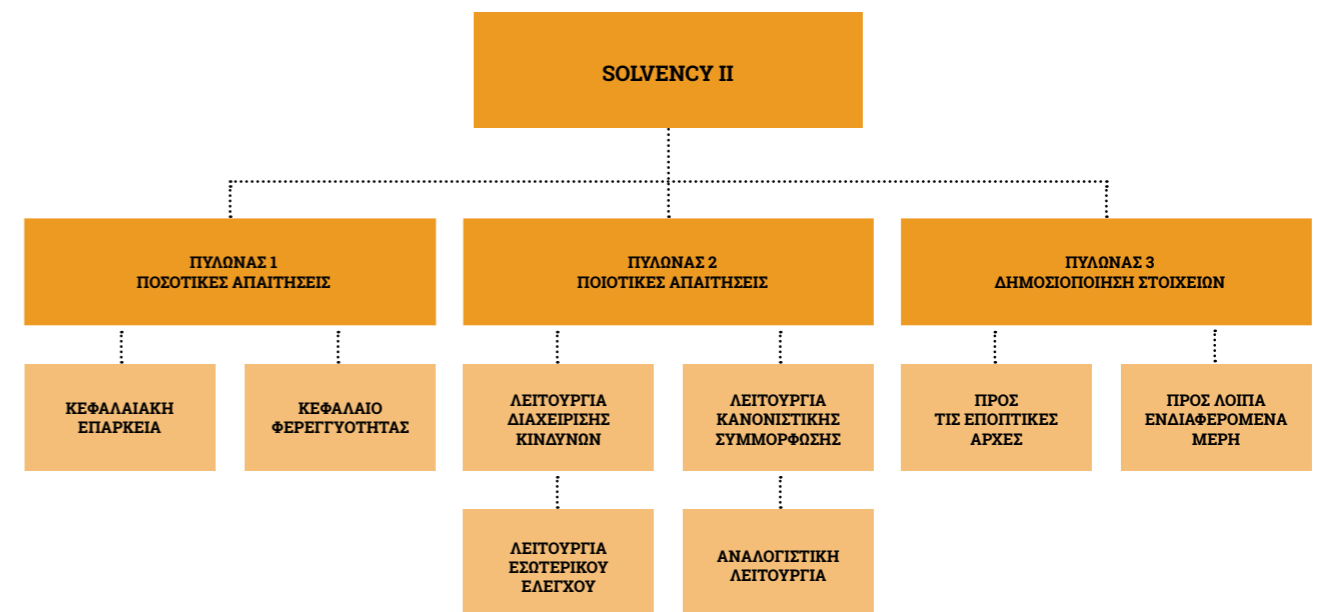
GRI 103-2

## Η Προσέγγιση

### Θεσμικό Πλαίσιο Solvency II

Το Solvency II (Φερεγγυότητα II) είναι το νεότερο θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το Solvency II προσφέρει στις ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρείες μία κοινή βάση λειτουργίας, όσον αφορά στον ποιοτικό και στον ποσοτικό υπολογισμό της φερεγγυότητάς τους, ενώ παράλληλα τούς παρέχει τη δυνατότητα αναγνώρισης των δικών τους εσωτερικών μοντέλων διαχείρισης των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών κινδύνων, καθώς και οργάνωσης των μεθόδων τους για τη διασπορά και μείωση των κινδύνων αυτών μέσω άλλων μεθόδων (αντασφάλιση - επενδύσεις). Η INTERAMERICAN είναι η πρώτη Εταιρεία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά που έλαβε το 2015 τη σχετική έγκριση, η οποία έχει ενεργοποιηθεί με τη δημοσίευση του Ν. 4364/2016 με τον οποίο ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία το Solvency II.

Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)





## Η Επίδοση

### Επενδεδυμένα Κεφάλαια 2016-2017

Κατά το κλείσιμο του 2016, το σύνολο των επενδεδυμένων κεφαλαίων της INTERAMERICAN ανέρχεται στα 904 εκατ. ευρώ, με το 95,4% του χαρτοφυλακίου της να είναι επενδεδυμένο σε τίτλους σταθερού εισοδήματος (ομόλογα και προθεσμιακές καταθέσεις), ενώ το ομολογιακό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας ήταν τοποθετημένο κατά 96% σε τίτλους υψηλής πιστοληπτικής αξιολόγησης (AAA, AA, A) ισχυρών οικονομικά κρατών (Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία κ.λπ.). Κατά το κλείσιμο του 2017, το σύνολο των επενδεδυμένων κεφαλαίων της INTERAMERICAN ανέρχεται στα 898 εκατ. ευρώ, με το 94,3% του χαρτοφυλακίου της να είναι επενδεδυμένο σε τίτλους σταθερού εισοδήματος (ομόλογα και προθεσμιακές καταθέσεις), ενώ το ομολογιακό χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας ήταν τοποθετημένο κατά 90,7% σε τίτλους υψηλής πιστοληπτικής αξιολόγησης (AAA, AA, A) ισχυρών οικονομικά κρατών (Γερμανία, Γαλλία, Ολλανδία κ.λπ.). Επιπλέον, διενεργήθηκαν έλεγχοι, σε συνεργασία με τον Εσωτερικό Έλεγχο. Περισσότερες πληροφορίες για τους ελέγχους: στο κεφάλαιο "Η INTERAMERICAN" - θεματική ενότητα "Εταιρική Διακυβέρνηση", σελ. 21.

## Φερεγγυότητα και Αναλογιστική Λειτουργία

Το θεσμικό πλαίσιο Solvency II έχει ως βασικούς στόχους:

- την εισαγωγή νέων τεχνικών διακυβέρνησης και διαφάνειας, που θα διασφαλίζουν την ορθή λειτουργία της Αγοράς και το κατάλληλο επίπεδο προστασίας των Ευρωπαίων πολιτών - κατόχων ασφαλιστηρίων συμβολαίων, την αποφυγή υπερκεφαλαιοποίησης,
- την αποφυγή της πολυπλοκότητας στον υπολογισμό του περιθωρίου φερεγγυότητας και την προσαρμογή του περιθωρίου, σύμφωνα με τις αυξανόμενες ανάγκες και εξελίξεις της Ασφαλιστικής Αγοράς,
- τη θέσπιση υπολογισμού του περιθωρίου φερεγγυότητας με μέθοδο η οποία θα είναι προσαρμοσμένη στους πραγματικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες.



## Μερικό Εσωτερικό Μοντέλο

Ιδιαίτερης σημασίας για τον βαθμό ετοιμότητας της INTERAMERICAN, εν όψει της εφαρμογής της κοινοτικής οδηγίας Solvency II από τις αρχές του 2016, ήταν η έγκριση που έλαβε κατά το 2015 η μητρική ACHMEA από την Κεντρική Τράπεζα της Ολλανδίας και την Τράπεζα της Ελλάδος για τη χρήση Μερικού Εσωτερικού Μοντέλου (Partial Internal Model) για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής απαίτησης φερεγγυότητας. Η δυνατότητα λήψης έγκρισης για ανάπτυξη και χρήση Εσωτερικού Μοντέλου αποτελεί καινοτομία του Solvency II. Η ανάπτυξη του Εσωτερικού Μοντέλου, από την έναρξη ισχύος του Solvency II (2016), επιτρέπει στην INTERAMERICAN να βελτιστοποιήσει την αντίληψη, αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων που αναλαμβάνει δραστηριοποιούμενη στους κλάδους Ζημιών και να διαφοροποιηθεί από τη μέση ευρωπαϊκή --και ελληνική-- ασφαλιστική εταιρεία η οποία χρησιμοποιεί την "Τυποποιημένη Μέθοδο" (Standard Formula). Από τη χρήση του Εσωτερικού Μοντέλου απορρέουν, μεταξύ άλλων, ως οφέλη η καλύτερη απεικόνιση των διαφορετικών προφίλ κινδύνου της Εταιρείας, η αυξημένη εστίαση σε θέματα διαχείρισης κινδύνου και το πιο σημαντικό, η βέλτιστη διαχείριση επιχειρηματικών αποφάσεων, όπως για παράδειγμα η τιμολόγηση και η δομή αντασφάλισης (περισσότερες πληροφορίες για τη Διαχείριση Κινδύνου: στο κεφάλαιο "Η INTERAMERICAN", - θεματική ενότητα "Εταιρική Διακυβέρνηση", σελ. 21).

## Αναλογιστική Λειτουργία

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

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

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

## Αναλογιστική Διεύθυνση

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

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

## Εξασφάλιση

Ο Εσωτερικός Έλεγχος, ο οποίος έχει συσταθεί από το 1986, συνεργάζεται σήμερα στενά με την Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της ACHMEA, ώστε να διασφαλίζεται αφ' ενός μεν η εναρμόνιση με τις οδηγίες και κατευθύνσεις του Μετόχου, αφ' ετέρου δε η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα (IAS).



## Σύγχρονα και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Στόχο της INTERAMERICAN αποτελεί η σταθερή συμβολή της στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της χώρας, στην ευημερία του κοινωνικού συνόλου και στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Προς την επίτευξη του στόχου αυτού, ένα από τα σημαντικά θέματα στα οποία εστιάζει η Εταιρεία είναι η ανάπτυξη και διάθεση συγχρόνων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς μία αντίθετη πρακτική θα είχε αρνητικές επιδράσεις στους πελάτες της, στην εταιρική φήμη, καθώς και στην οικονομική επίδοσή της. Το θέμα των συγχρόνων και υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών είναι, επιπλέον, ουσιαστικό τόσο για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη όσο και την πορεία της Εταιρείας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

## Η Προσέγγιση

### Ψηφιακή Τεχνολογία

#### Καινοτομία και Ανταγωνιστικότητα

Η INTERAMERICAN κατά τα τελευταία έτη -με γνώμονα την καινοτομία- μετασχηματίζεται με γοργούς ρυθμούς σε ψηφιακό ασφαλιστικό οργανισμό. Ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός που έχει αναπτυχθεί στην Εταιρεία, την κατευθύνει προς τον στόχο να είναι ο απόλυτος Ψηφιακός Ασφαλιστής ("Digital Insurer") της Ασφαλιστικής Αγοράς.

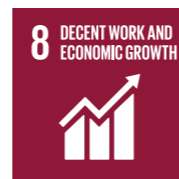
#### Επένδυση στην Τεχνολογία

Στο πλαίσιο της επίτευξης του στόχου της να γίνει κορυφαίος Ψηφιακός Ασφαλιστής, η INTERAMERICAN, επενδύει -κατά μέσο όρο- στην τεχνολογία περισσότερο από 6 εκατ. ευρώ ετησίως. Η Εταιρεία καινοτομεί στον σχεδιασμό νέων ασφαλιστικών προϊόντων που ενθαρρύνουν την χρήση φιλικών περιβαλλοντικά τεχνολογιών. Σήμερα, το τεχνολογικό επίπεδο της INTERAMERICAN είναι τόσο υψηλό, ώστε καλείται πλέον να διαδραματίσει έναν ιδιαίτερο ρόλο και σε διεθνές επίπεδο, εξάγοντας τεχνογνωσία και στις υπόλοιπες θυγατρικές της ACHMEA.

#### Στρατηγική Ευθυγράμμισης

Σύμφωνα με το προαναφερόμενο πλαίσιο, η INTERAMERICAN δημιουργεί συγκριτικό πλεονέκτημα, μετασχηματίζοντας το παραδοσιακό μοντέλο ανάπτυξης και παράδοσης προϊόντων πληροφορικής "waterfall" με το μοντέλο προσαρμοστικότητας στην αλλαγή "Agile". Σήμερα, το νέο αυτό μοντέλο εκφράζεται με τη δημιουργία 25 διατμηματικών αυτο-οργανωμένων ομάδων, οι οποίες αναπτύσσουν και παραδίδουν έργα σε συχνότητα (sprints) 2 εβδομάδων. Οι ομάδες αυτές επιμερίζονται σε 3 επιπλέον ομάδες, τα επονομαζόμενα "tribes" και σε 4 οριζόντιες ομάδες με κοινές δεξιότητες "chapters", που διασφαλίζουν τη διατήρηση των προτύπων και τη διάχυση της γνώσης μεταξύ αυτών. Οι ορολογίες προέρχονται από το μοντέλο εργασίας "Spotify", το οποίο έχει προσαρμοστεί στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του εσωτερικού περιβάλλοντος της Εταιρείας. Το εταιρικό χαρτοφυλάκιο έργων συντηρείται και υλοποιείται με τη χρήση της μεθοδολογίας SAFE (Scaled Agile Framework). Παράλληλα, η Εταιρεία υιοθετεί και χρησιμοποιεί μία από τις πιο μοντέρνες τεχνολογίες λειτουργίας και ανάπτυξης στον κόσμο (DevOps), οι οποίες βοηθούν στην ταχύτητα και στην παραγωγικότητα του νέου μοντέλου, επιταχύνοντας τον κύκλο παράδοσης λειτουργικότητας στον τελικό χρήστη (delivery cycle).

### Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



### Lean Μεθοδολογία και Επιχειρησιακή Αριστεία

Η INTERAMERICAN ξεκίνησε το ταξίδι της στη Lean μεθοδολογία κατά το 2012. Η φιλοσοφία του Lean επικεντρώνεται στη συνεχή βελτίωση, τον κοινό τρόπο εργασίας και τον πελατοκεντρικό τρόπο σκέψης. Με εργαλεία όπως το "customer journey", γίνεται καταγραφή και ανάλυση της εμπειρίας του πελάτη από τη σχέση του με τον Οργανισμό και προσδιορίζονται οι ανάγκες του, αποσαφηνίζοντας τις συναισθηματικές εκφάνσεις του σε κάθε βήμα της διαδικασίας. Τελικός στόχος είναι η ευθυγράμμιση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών, η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και η ενδυνάμωση των ανθρώπων.

Για την INTERAMERICAN, η επιχειρησιακή αριστεία επιτυγχάνεται μέσω της εφαρμογής της Lean μεθοδολογίας, με συνεχή βελτίωση των διαδικασιών, με απόρριψη ενεργειών που πλεονάζουν (waste) και με αποτελεσματική χρήση όλων των διαθέσιμων ψηφιακών τεχνολογιών. Με τον τρόπο αυτό, η Εταιρεία πραγματοποιεί συνεχώς βήματα, που ενισχύουν την αξία του πελάτη, την οικονομική αξία και την αξία του εργαζομένου.

Το επίπεδο της επιχειρησιακής αριστείας της INTERAMERICAN επιβεβαιώθηκε με την απόκτηση του European Foundation for Quality Management (EFQM) πιστοποιητικού ποιότητας και μάλιστα, με επίπεδο αριστείας "4 αστέρια" (άριστα τα 5) για το Shared Services Center. Η Εταιρεία είναι η μοναδική ασφαλιστική στην Ελλάδα και μία από τις λίγες στην Ευρώπη που έχουν λάβει αυτή τη σημαντική διάκριση.

### Επαύξηση των δυνατοτήτων των Συνεργατών

Η INTERAMERICAN διαθέτει στους συνεργάτες της μοναδικές υπηρεσίες, μέσω του "e-office". Με τη χρήση ενός κινητού τηλεφώνου, tablet ή laptop και με μία σύνδεση Internet, κάθε συνεργάτης μπορεί να διαχειρίζεται συνολικά ή/και κατά περίπτωση το χαρτοφυλάκιο του, τους πελάτες του, τις προμήθειές του, τις ανανεώσεις συμβολαίων κ.λπ. από οπουδήποτε σημείο βρίσκεται, κερδίζοντας χρόνο και μειώνοντας ταυτόχρονα τα διαχειριστικά έξοδα. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα στον συνεργάτη να εκδίδει online, σε πραγματικό χρόνο, συμβόλαιο σε όλους τους κλάδους ασφάλισης: Οχημάτων, Πυρός, Αστικής Ευθύνης, Οδικής Βοήθειας, Ταξιδιωτικής Βοήθειας.

Στους κλάδους ασφάλισης Ζωής και Υγείας, στους οποίους παραδοσιακά απαιτείται αντασφάλιση, η INTERAMERICAN είναι μία από τις ελάχιστες ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην Ευρώπη που έχει αναπτύξει ένα πρωτοποριακό σύστημα ηλεκτρονικής αντασφάλισης, το "Genius".

Στους κλάδους Γενικών ασφάλισεων έχει ενοποιηθεί ένα προηγμένο εργαλείο ανίχνευσης απάτης (fraud detection tool). Μέσω του συστήματος αυτού, ανιχνεύονται online -σε πραγματικό χρόνο- πιθανές περιπτώσεις απάτης, κατά τις φάσεις της έκδοσης συμβολαίου και της αποζημίωσης.

Επίσης, η Εταιρεία λειτουργεί την ηλεκτρονική πλατφόρμα "Follow me office", που παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης του συνε γάτη στις μηχανογραφικές υπηρεσίες από οποιοδήποτε σημείο βρίσκεται.

### E-directory: Ηλεκτρονικός Κατάλογος Μελών Δικτύου Υγείας

Ο κατάλογος του Δικτύου Υγείας της INTERAMERICAN με στοιχεία των συνεργαζομένων με την εταιρεία ιατρών και διαγνωστικών κέντρων είναι διαθέσιμος για τους πελάτες της από την ιστοσελίδα της Εταιρείας. Οι ασφαλισμένοι του MEDISYSTEM και του MEDIHOSPITAL έχουν πρόσβαση στον ηλεκτρονικό κατάλογο, πληκτρολογώντας τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου τους στο πεδίο που υπάρχει στη σελίδα της αναζήτησης δικτύου. Η INTERAMERICAN παρέχει άμεση και έγκυρη πληροφόρηση για το Δίκτυο Υγείας, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.





## Ψηφιακά Συστήματα και Εφαρμογές

### Σύστημα "Genius"

Μία καινοτομία για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, αλλά και διεθνώς, αποτελεί η χρήση του προτύπου ηλεκτρονικού συστήματος underwriting "Genius", με το οποίο αυτοματοποιείται η διαδικασία της αξιολόγησης του αναλαμβανόμενου κινδύνου και της έκδοσης συμβολαίου στους κλάδους ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας. Το "Genius" εξασφαλίζει για όλες τις αιτήσεις ασφάλισης συστηματική και αντικειμενική προσέγγιση του underwriting και αυτόματη έγκριση στην πλειονότητα των περιπτώσεων, περιορίζοντας τον μέσο χρόνο έκδοσης συμβολαίου στα 15 λεπτά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη δραστική μείωση του παραγωγικού χρόνου του συνεργάτη και την απλοποίηση/επιτάχυνση της εξυπηρέτησης του πελάτη. Το σύστημα, που σχεδιάστηκε με τη συνεργασία μεγάλων αντασφαλιστικών οργανισμών, είναι εργαλείο underwriting που για πρώτη φορά διατέθηκε από ασφαλιστική εταιρεία σε δίκτυα συνεργατών πωλήσεων, σε παγκόσμιο επίπεδο.

### Σύστημα "OnE"

Η INTERAMERICAN αποτελεί τον πρώτο Οργανισμό στην Ελλάδα που πιστοποιείται για την υψηλή τεχνική ποιότητα λογισμικού με το "Trusted Product Maintainability Certificate", πιστοποιητικό που έχει αναπτύξει η Software Improvement Group (SIG) σε συνεργασία με το Γερμανικό Ινστιτούτο Πιστοποίησης TÜVIT. Η πιστοποίηση τεκμηριώνει τη συμβατότητα της τεχνικής ποιότητας του συστήματος λογισμικού των Γενικών Ασφαλίσεων "Operations 'n' Excellence" ("OnE"), σύμφωνα με το πρότυπο ISO 25010: Software Quality Model και ένα πλήθος κριτηρίων αξιολόγησης που προκύπτουν από αυτό. Η λειτουργία του "OnE" μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος και ελαχιστοποιεί τους κινδύνους διαχείρισης για την Εταιρεία, ενώ είναι ανοιχτό σε προσαρμογές που θα καλύπτουν οποιοσδήποτε μελλοντικές ανάγκες της, με πραγματοποίηση αλλαγών σε βέλτιστο χρόνο και κόστος. Στην ενιαία πλατφόρμα "OnE", που τέθηκε σε εφαρμογή κατά το 2012, έχουν ενταχθεί έως σήμερα οι λειτουργίες έκδοσης, διαχείρισης και αποζημίωσης όλων των κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων και Βοήθειας σε Ελλάδα και εξωτερικό, ενώ έως το τέλος του 2017 ήταν σε φάση ολοκλήρωσης η ένταξη του κλάδου ασφάλισης Υγείας.

### e-Οδική Βοήθεια

Με την αξιοποίηση της τεχνολογίας δίνεται η δυνατότητα σε κάθε οδηγό οχήματος της Οδικής Βοήθειας που εξυπηρετεί τον πελάτη, να αναγγείλει μέσω του tablet του, online και σε πραγματικό χρόνο, το συμβάν, παίρνοντας ψηφιακές υπογραφές από τους εμπλεκόμενους και ανεβάζοντας ηλεκτρονικά όλο το απαραίτητο ψηφιακό υλικό.

### Μεγάλα Δεδομένα (Big Data)

Η INTERAMERICAN αξιοποιεί τα "Μεγάλα Δεδομένα" (Big Data) με στόχο την ταχύτερη και ασφαλέστερη λήψη αποφάσεων αναφορικά με:

- τη βελτίωση της διατηρησιμότητας του χαρτοφυλακίου,
- την επιβράβευση των πιστών πελατών (loyalty schemes),
- τη σύνδεση με τα social media και την αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους,
- την εφαρμογή προηγμένων τεχνικών marketing για διεξαγωγή διασταυρωμένων και προσθέτων πωλήσεων (cross - up selling campaigns), την ανίχνευση απάτης.

Στο πλαίσιο αυτό, ολοκληρώθηκε η πλατφόρμα αποθήκευσης και διαχείρισης Δεδομένων (enterprise data warehouse), των εργαλείων χρήσης και αξιοποίησής της, καθώς και η προσθήκη προηγμένων εργαλείων σχετικά με την ανάπτυξη στατιστικών μοντέλων, την κατηγοριοποίηση των πελατών (customer segmentation) και την αναζήτηση προτύπων (patterns), καθώς και την ανάπτυξη μοντέλων πρόβλεψης (predictive modeling). Παράλληλα, ολοκληρώθηκαν δύο σημαντικά πιλοτικά έργα σχετικά με την αξιοποίηση των Αδόμητων Δεδομένων που αφορούν στη χρήση της υπολογιστικής μεθόδου ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων (hadoop) και προηγμένων εργαλείων ανάλυσης κειμένου και συναισθήματος (text και sentiment analysis).



**GENIUS**  
INTERAMERICAN UNDERWRITING SYSTEM



Operations 'n' Excellence

**1158**  
**AUTO**



### Analytics Center of Excellence (ACE)

Η δημιουργία του Analytics Center of Excellence (ACE), πρωτοποριακή για την Ελλάδα, υπογραμμίζει την προτεραιότητα που έχει η αξιοποίηση των Δεδομένων για την INTERAMERICAN, αλλά και την εμπιστοσύνη του Μετόχου, αφού στόχος του ACE είναι να προσφέρει υπηρεσίες σε όλες τις θυγατρικές της μητρικής ACHMEA. Ήδη, το ACE έχει παρουσιάσει σειρά από μοναδικά αποτελέσματα, υποστηρίζοντας από την πλευρά της ανάλυσης Δεδομένων διαφορετικά σημεία μέσα στον Οργανισμό. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι αναλύσεις που έχουν ήδη εκπονηθεί και αφορούν στα κανάλια πώλησης ασφαλίσεων Υγείας και Ζημιών με σκοπό τη διερεύνηση συγκεκριμένων προβλημάτων. Αντίστοιχο παράδειγμα είναι η δημιουργία ολιστικών αναφορών απόδοσης σε διαδραστικό εργαλείο, προσβάσιμο από όλο τον Οργανισμό, που αποτυπώνουν την πορεία του κύκλου εργασιών στον τομέα των ασφαλίσεων Ζημιών, ξεκινώντας από την πορεία του χαρτοφυλακίου και φτάνοντας μέχρι και την πορεία των δεικτών ρίσκου (π.χ. loss ratio). Επίσης, ενισχύοντας με αναλυτές τις multidisciplinary ομάδες της Εταιρείας (π.χ. Brain, Customer Journey, Health retention), υποβοηθά στην επίτευξη του στόχου κάθε ομάδας μέσω της ανάλυσης Δεδομένων. Τέλος, αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας προβλεπτικά μοντέλα, στοχεύει στην υποβοήθηση ενεργειών με σκοπό την αύξηση της διατηρησιμότητας, των διασταυρωμένων πωλήσεων και της πρόσκτησης νέων πελατών. Στη συγκεκριμένη κατηγορία, η εφαρμογή -για παράδειγμα- των μοντέλων πρόβλεψης που έχουν δημιουργηθεί για την Anytime στον τομέα της διατηρησιμότητας και των διασταυρωμένων πωλήσεων, επιτρέπει την εστίαση των ενεργειών σε πελάτες που έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα να ακυρώσουν το συμβόλαιό τους ή να αγοράσουν κάποιο άλλο προϊόν.

### Σύστημα "i-Care"

Η νέα, πρωτοποριακή εφαρμογή "i-Care" σχεδιάστηκε και λειτουργεί για τη διαχείριση των αποζημιώσεων στους ασφαλιστικούς κλάδους Ζωής και Υγείας. Αποτελεί εφαρμογή που εξελίσσει την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων αποζημίωσης, με την οποία αντικαθίστανται συνολικά τα διαφορετικά μηχανογραφικά συστήματα που χρησιμοποιούσε η INTERAMERICAN στην αποζημιωτική διαδικασία των ατομικών και ομαδικών συμβολαίων. Το "i-Care" υπογραμμίζει τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα των ψηφιακών λειτουργιών της Εταιρείας, δηλώνοντας ταυτόχρονα και τη σαφή στόχευσή της στην ασφάλεια και τη δυνατότητα επεξεργασίας μεγάλου όγκου Δεδομένων (big data), σε συνδυασμό με την εξοικονόμηση πόρων.

## Πρωτοβουλίες και Συνεργασίες

### Συνεργασία με το Εργαστήριο Πληροφορικών Συστημάτων και Επιχειρηματικής Νοημοσύνης του Πανεπιστημίου Πατρών

Η συνεργασία που ξεκίνησαν τον Νοέμβριο του 2013 η Εταιρεία και το Εργαστήριο Πληροφορικών Συστημάτων και Επιχειρηματικής Νοημοσύνης του Πανεπιστημίου Πατρών, συνεχίζεται με βήματα προόδου και αμοιβαία οφέλη. Τα συνεργαζόμενα μέρη εστιάζουν κυρίως στην αξία που δημιουργείται για τους συμμετέχοντες στις ομάδες εργασίας φοιτητών, σε επίπεδο τεχνογνωσίας και πρακτικής εφαρμογής. Δυο από τις είκοσι πέντε agile scrum ομάδες που λειτουργούν στο πλαίσιο του νέου μοντέλου ανάπτυξης προϊόντων πληροφορικής στην Εταιρεία, αποτελούνται από αποκλειστικά από φοιτητές του Πανεπιστημίου Πατρών, δίνοντας τους τη δυνατότητα να εργασθούν και να εξοικειωθούν με τις πιο σύγχρονες μεθοδολογίες ανάπτυξης λογισμικού.





## Εμπειρία Πελάτη

Έχοντας σταθερά στο κέντρο του ενδιαφέροντος τον πελάτη, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει συστήματα και υπηρεσίες που παρέχουν την ολιστική εικόνα της σχέσης της μαζί του (360° customer view).

Παράλληλα, η καταγραφή της βιωματικής εμπειρίας ενός πελάτη για μία αγορά (customer journey) σε όλα τα σημεία στα οποία η Εταιρεία έρχεται σε επαφή (touch points) μαζί του, επιτρέπει την εφαρμογή της omnichannel στρατηγικής και την παροχή προσωποποιημένων (personalized) υπηρεσιών. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ανάλυσης και αξιοποίησης των Δεδομένων και με τελικό στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του.

Για τον λόγο αυτό, έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται υπηρεσίες που εξυπηρετούν περιστατικά υγείας, όπως η αναζήτηση και το κλείσιμο ραντεβού με συμβεβλημένους ιατρούς ή νοσοκομεία, περιστατικά ακινητοποιημένων αυτοκινήτων λόγω βλάβης ή ατυχήματος με τη μεσολάβηση της Οδικής Βοήθειας και υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί με στόχο τη διευκόλυνση και εξυπηρέτηση του πελάτη κατά τη "στιγμή της αλήθειας", που δεν είναι άλλη από τη στιγμή που καλείται η Εταιρεία να διαχειριστεί τη ζημιά του.

Η INTERAMERICAN παρακολουθεί από το 2014 τον δείκτη Net Promoter Score (NPS), ο οποίος προκύπτει βάσει απαντήσεων πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί. Ο δείκτης παρέχει εικόνα ικανοποίησης, πιστότητας και διάθεσης των πελατών για σύσταση της Εταιρείας σε τρίτους. Κατά το 2017 ο δείκτης ήταν στο 62, βελτιωμένος κατά 4 μονάδες από το 2016 (δείκτης 58).



INTERAMERICAN  
Research Center

Η δημιουργία, κατά το 2016, του INTERAMERICAN Research Center, αποτελεί μία ακόμη καινοτομία της Εταιρείας προς την κατεύθυνση της επιστημονικής έρευνας. Οργανώθηκε από τον καθηγητή Χρηματοοικονομικής στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Νίκο Φίλιππα ο οποίος είναι και επιστημονικός υπεύθυνος του Κέντρου και συνεργάζονται σε αυτό το έργο νέοι επιστήμονες με μεταπτυχιακές σπουδές και διδακτορικά, οι οποίοι επιμελούνται τις εκδόσεις.

Στόχος του INTERAMERICAN Research Center είναι να προωθήσει την επιστημονική αναφορά και σκέψη πάνω σε ζητήματα που απασχολούν την κοινότητα της Ασφαλιστικής Αγοράς, αλλά και ευρύτερα την κοινωνία. Εκτός από τις μελλοντικές προσεγγίσεις επί θεμάτων τεχνολογίας -που δύναται να επηρεάσουν την ασφάλιση- στις τριμηνιαίες ηλεκτρονικές εκδόσεις του Κέντρου γίνονται αναφορές σε τάσεις στην παγκόσμια Ασφαλιστική Αγορά, σε επιρροές και σε προσεγγίσεις θεμάτων που αφορούν στην καθημερινότητα και συνδέονται με την ασφάλιση, ταυτόχρονα με προτάσεις για ξεκάθαρες λύσεις.

### Ενίσχυση Συστημάτων Ασφάλειας

Επί σειρά ετών έχουν γίνει σημαντικές επενδύσεις στον χώρο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων. Ιδιαίτερα κατά τα δύο τελευταία χρόνια και δεδομένου του νέου αυστηρού κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τα Προσωπικά Δεδομένα (GDPR), εφαρμόζονται προηγμένες τεχνικές που έχουν σχέση με το data masking, pseudonymization και encryption των Δεδομένων και των αποθηκευτικών μέσων. Επιπλέον, προστέθηκαν νέα εργαλεία και πλατφόρμες όπως DLP, SIEM, Log analytics, 24x7 DDoS παρακολούθηση και άλλα, που θωρακίζουν ακόμη περισσότερο την Εταιρεία.



## Πράξεις Ενδιαφέροντος για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

### “ask me”:

#### το Digital Γραφείο των Συνεργατών Πωλήσεων

Η INTERAMERICAN υποστηρίζει τους συνεργάτες της στον τομέα των Πωλήσεων με την πιο εξελιγμένη τεχνολογία. Το “ask me” είναι το ηλεκτρονικό γραφείο τους, που προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες εργασίας, πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή, φιλική πλοήγηση, απεριόριστες επιλογές και έξυπνα εργαλεία που απογειώνουν την παραγωγικότητα. Το “ask me” είναι μοναδικό στην ελληνική Ασφαλιστική Αγορά, έχει συμπληρώσει περισσότερα από 10 χρόνια λειτουργίας και έχει αποσπάσει τις εξής διακρίσεις και βραβεία:

- Gold Award - Best Productivity Working App, Απρίλιος 2015, ΣΕΚΕΕ
- Marketing Excellence Award - Μάρτιος 2007, E.I.M.

Η πλατφόρμα είναι χρηστική για όλους τους συνεργάτες του εταιρικού Δικτύου Πωλήσεων (Agency) και του Δικτύου συνεργαζομένων Πρακτόρων και Μεσιτών, σημειώνοντας εξαιρετικά υψηλά ποσοστά ικανοποίησης.



### Πλατφόρμα “Capital”

Η Εταιρεία έχει δημιουργήσει την πλατφόρμα ανοικτής αρχιτεκτονικής “Capital”, που αποτελεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Αποταμίευσης και Επένδυσης. Το σύστημα χαρακτηρίζεται από δύο πυλώνες:

- τον πυλώνα αποταμίευσης-σύνταξης μέσω των προγραμμάτων περιοδικών καταβολών Capital SAVE και Capital PENSION,
- τον πυλώνα της επένδυσης, μέσω του προγράμματος εφάπαξ καταβολής Capital INVEST.

Οι δύο πυλώνες έχουν κοινή πλατφόρμα το σύνολο των διατιθεμένων Αμοιβαίων Κεφαλαίων, τα οποία διαχειρίζονται οι συνεργαζόμενοι επενδυτικοί οίκοι του εξωτερικού, όπως είναι η BlackRock, η J.P. Morgan Pictet, η Franklin Templeton και της Ελλάδος, οι Eurobank, η τράπεζα Πειραιώς και η AlphaTrust.

Με το “Capital” παρέχεται η πρόσβαση σε πληθώρα επενδυτικών επιλογών, υπό τη διαχείριση κορυφαίων επαγγελματιών διαχειριστών με συγκεκριμένες προτάσεις που καλύπτουν ευρύτατο φάσμα αναγκών, με σχετική διαβάθμιση του επενδυτικού κινδύνου. Το συνολικό ενεργητικό του “Capital” ξεπερνά τα 100 εκατ. ευρώ (2017).



### Η Anytime στην Κύπρο

Κατά τον Απρίλιο του 2017, η Anytime επέκτεινε το πετυχημένο μοντέλο online πωλήσεων, που έχει αναπτύξει στην Ελλάδα, και στην Κύπρο. Με την Anytime, η INTERAMERICAN εξάγει πρωτοποριακή τεχνολογία στην ασφάλιση αυτοκινήτου. Η κατάργηση της χρονοβόρας γραφειοκρατίας, η ευκολία στην ολοκλήρωση της ασφαλιστικής διαδικασίας, καθώς και η εμπιστοσύνη στη σχέση της Anytime με τους πελάτες της -που ανταμείβεται από τους ίδιους με ιδιαίτερα υψηλό δείκτη ικανοποίησης ο οποίος φθάνει στην Ελλάδα στο 87%- θα αποτελέσουν την ιδανική αφετηρία για μία νέα εποχή στην ασφάλιση αυτοκινήτου και στην Κύπρο.





## Η Επίδοση

Η Εταιρεία, λαμβάνοντας υπ' όψιν τη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην Ελλάδα, έχει ανταποκριθεί στην ανάγκη να είναι προσιτή η ιδιωτική ασφάλιση και συνεχίζει έως σήμερα την πολιτική:

- διατήρησης της βελτιωμένης τιμολόγησης στα υπάρχοντα προϊόντα και τις υπηρεσίες,
- απλοποίηση των προϊόντων και τυποποίηση των διαδικασιών,
- κατεύθυνσης προϊόντων και υπηρεσιών στη λογική του προσιτού κόστους και της ικανοποίησης βασικών αναγκών των πελατών, με προτάσεις ευέλικτης ασφάλισης.

Κατά τη διετία 2016-2017 η INTERAMERICAN διέθεσε σειρά νέων ασφαλιστικών προϊόντων/προγραμμάτων και υπηρεσιών, με εστίαση στην καινοτομία και το προσιτό κόστος ασφάλισης.

## Νέα Προϊόντα - Προγράμματα

### Συνταξιοδοτικό-Αποταμιευτικό "Capital SAVE"

Η Εταιρεία, για την κάλυψη της ανάγκης συστηματικής αποταμίευσης, διέθεσε στην Αγορά το πρόγραμμα "Capital SAVE", που αποτελεί ένα ενιαίο συνταξιοδοτικό-αποταμιευτικό (unit linked) προϊόν τακτικών καταβολών σε αμοιβαία κεφάλαια και απλή ασφάλεια Ζωής μειωμένου κεφαλαίου εφάπαξ πληρωμής με αξία εξαγοράς.

### Νοσοκομειακή Περίθαλψη "MEDIHOSPITAL Double Benefit"

Το "MEDIHOSPITAL Double Benefit" είναι ένα ατομικό ασφαλιστικό πρόγραμμα νοσοκομειακής περίθαλψης που λειτουργεί συνδυαστικά με οποιοδήποτε ομαδική ασφάλιση Υγείας. Προσφέρει συμπληρωματική κάλυψη με το υπάρχον ομαδικό ασφαλιστήριο έως τον χρόνο αποχώρησης από το ομαδικό και εν συνεχεία, πλήρη κάλυψη χωρίς έλεγχο ασφαλισιμότητας.

### Νοσοκομειακή Περίθαλψη "ΕΥΡΕΙΑ"

Η νέα "ΕΥΡΕΙΑ" είναι ένα αναβαθμισμένο πρόγραμμα και απευθύνεται στους ήδη ασφαλισμένους με αυτό το πρόγραμμα, οι οποίοι μπορούν, πέρα από τις παροχές εξόδων νοσηλείας, να επωφεληθούν και από τις νέες παροχές, όπως:

- για πρώτη φορά απευθείας κάλυψη στα συνεργαζόμενα νοσοκομεία και κάλυψη χωρίς συμμετοχή σε περίπτωση νοσηλείας στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC,
- δυνατότητα χρήσης του δικτύου των συνεργαζόμενων χειρουργών με κάλυψη χωρίς συμμετοχή,
- δωρεάν δυνατότητα 2ης γνώμης χειρουργού,
- απεριόριστες επισκέψεις και διαγνωστικές εξετάσεις στις μονάδες υγείας MEDIFIRST και ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, με έκπτωση 20% και 30% αντιστοίχως.

### Νοσοκομειακή Περίθαλψη αποκλειστικά για παιδιά "MEDIKIDS"

Το "MEDIKIDS" σχεδιάστηκε για να καλύψει τις ανάγκες νοσοκομειακής φροντίδας των παιδιών, χωρίς περιττές παροχές για την κάλυψη της υγείας τους. Παρέχει 100% κάλυψη των εξόδων νοσηλείας και των εξόδων για επείγοντα περιστατικά σε οποιοδήποτε νοσοκομείο στην Ελλάδα, καθώς και 80% κάλυψη των εξόδων νοσηλείας σε οποιοδήποτε νοσοκομείο στο εξωτερικό. Επιπλέον, παρέχεται δωρεάν check up μία φορά ετησίως, καθώς και η κάλυψη της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας. Απευθύνεται σε παιδιά έως 25 ετών.

### Ασφάλιση Αυτοκινήτου "Auto Basic Plus"

Το πρόγραμμα ασφάλισης αυτοκινήτου "Auto Basic Plus" εξασφαλίζει τις εντελώς απαραίτητες καλύψεις για το αυτοκίνητο, σε συνδυασμό με την κάλυψη νομικής προστασίας και αποτελεί μία ιδιαίτερα προσιτή επιλογή. Συνδυάζει ακόμα πιο χαμηλά ασφάλιστρα με τη σιγουριά, την αξιοπιστία και την υψηλή ποιότητα υπηρεσιών.

### Ασφάλιση Αυτοκινήτου με το χιλιόμετρο "Buy the Mile"

Τα καινοτόμα προγράμματα "Buy The Mile" είναι η καλύτερη ασφαλιστική λύση για πελάτες που χρησιμοποιούν περιορισμένα το αυτοκίνητο, διανύοντας λίγα χιλιόμετρα σε ετήσια βάση, γι' αυτό και η διάρκεια ασφάλισης με τα προγράμματα αυτά είναι ετήσια. Τα χιλιόμετρα καταγράφονται με τη χρήση μιάς ειδικής τηλεματικής συσκευής, η οποία τοποθετείται εύκολα και γρήγορα στο αυτοκίνητο.

### "Ασφάλιση Φυτικής Παραγωγής Υπαίθριας Καλλιέργειας"

Οι Αγροτικές Ασφαλίσεις αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα "οικονομικά εργαλεία" για τη διαχείριση μεγάλου αριθμού κινδύνων που απειλούν την εκάστοτε επιχείρηση. Η ιδιωτική ασφάλιση των αγροτικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, προσφέρει ασφάλεια και σιγουριά, δημιουργώντας συνθήκες οικονομικής σταθερότητας για τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη κάθε επιχείρησης του πρωτογενούς τομέα παραγωγής.

Με στόχο τη στήριξη της αγροτικής οικονομίας, η INTERAMERICAN κατά το 2016 ανέπτυξε το πρόγραμμα "Ασφάλιση Φυτικής Παραγωγής Υπαίθριας Καλλιέργειας". Το πρόγραμμα αποτελεί μια ολοκληρωμένη πρόταση ασφάλισης για τον αγροτικό τομέα, παρέχοντας σφαιρική προστασία και λύσεις για κάθε ενδεχόμενο. Ασφαλίζει όλους τους κινδύνους που καλύπτει και ο ΕΛ.Γ.Α., αφού λειτουργεί συμπληρωματικά, με επιπρόσθετες καλύψεις για την πυρκαϊά και την κατολίθωση από σεισμό. Στην αποζημίωση, η Εταιρεία καταβάλλει το 90% της ζημιάς που δεν κάλυψε ο ΕΛ.Γ.Α., προστατεύοντας ουσιαστικά τα κέρδη του αγρότη.

### Ασφάλιση Εγγυήσεων για Επιχειρήσεις "Surety Bonds"

Με το πρωτοποριακό πρόγραμμα Ασφάλισης Εγγυήσεων "Surety Bonds", η Εταιρεία εγγυάται με την έκδοση εγγυητικών επιστολών και χωρίς γραφειοκρατικές διαδικασίες, την εκπλήρωση ποικίλων υποχρεώσεων από συμβάσεις κατασκευών ή υπηρεσιών, υποστηρίζοντας και ανοίγοντας νέες μορφές εγγυοδοσίας και ρευστότητας για τις φερέγγυες εταιρείες. Με την Ασφάλιση Εγγυήσεων, η επιχείρηση ασφαλιζεται για συγκεκριμένη διάρκεια, για ένα συγκεκριμένο ποσό, το οποίο η INTERAMERICAN δεσμεύεται να καταβάλλει στον δικαιούχο αν η ασφαλισμένη επιχείρηση δεν μπορέσει να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει απέναντί του.

### Ασφάλιση Αστική Ευθύνης "HOTEL Insurance"

Η Εταιρεία, σε συνεργασία με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ.), προσφέρει το πρόγραμμα ασφάλισης "HOTEL Insurance", που έχει σχεδιαστεί ειδικά για τους ιδιοκτήτες ξενοδοχείων, μέλη της Π.Ο.Ξ., εξασφαλίζοντάς τους ολοκληρωμένη προστασία με συνδυασμό καλύψεων περιουσίας και αστικής ευθύνης.

### Ασφάλιση Κατοικίας "INTERAMERICAN Home"

Τα νέα προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας INTERAMERICAN Home έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν καλύψεις που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες. Μέσω των τεσσάρων διαφορετικών πακέτων συστηματοποιημένων καλύψεων (Basic, Classic, Extra, Total) δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να επιλέξει τον βαθμό προστασίας που του ταιριάζει και είναι εντός των οικονομικών δυνατοτήτων του.

### "Ασφάλιση Περιεχομένου Σπιτιού"

HINTERAMERICAN, σε συνεργασία με την εταιρεία με την εμπορική ονομασία "ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ", προσέφερε το πρόγραμμα "Ασφάλιση Περιεχομένου Σπιτιού" μέσω της Anytime, με ασφαλιζόμενο κεφάλαιο μέχρι 3.000 ευρώ για ζημιές.



## Καταπολέμηση της Διαφθοράς

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Η INTERAMERICAN αντιτίθεται σε κάθε μορφής διαφθορά. Η Εταιρεία αναγνωρίζει ότι η καταπολέμηση της διαφθοράς αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης για την ίδια και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της, με σημαντικές επιδράσεις στην εταιρική φήμη και την αξιοπιστία, αλλά και ευρύτερα στην ισχυροποίηση των θεσμών σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Όλοι οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN, οφείλουν να συμμορφώνονται πλήρως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιπλέον, η υπεύθυνη στάση της Εταιρείας αναφορικά με την καταπολέμηση πάσης φύσεως φαινομένων διαφθοράς, αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα για την πορεία της προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Κίνδυνος για περιστατικό διαφθοράς υπάρχει τόσο εντός της INTERAMERICAN όσο και εκτός αυτής, στους συνεργάτες και τους προμηθευτές της, που δύναται να συνδεθεί με τις δραστηριότητες της Εταιρείας

## Η Προσέγγιση

### Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης

Στην INTERAMERICAN, ήδη από το 2013, έχει αναπτυχθεί πολιτική για την Πρόληψη και Καταπολέμηση της Απάτης (Anti Fraud Policy), η οποία και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του επιχειρησιακού σχεδιασμού. Κύριοι στόχοι αυτής της πολιτικής είναι:

- η ενημέρωση του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού για τις μορφές απάτης που ελλοχεύουν σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, καθώς και για τους κινδύνους που επιφυλάσσουν για την Εταιρεία,
- η ενημέρωση σχετικά με την εταιρική διαδικασία που εφαρμόζεται για τη διερεύνηση περιστατικών απάτης, τις ισχύουσες πολιτικές και τους κανονισμούς, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνονται για την πρόληψη φαινομένων απάτης,
- η ενημέρωση σχετικά με τη δημιουργία διαδικτυακής διεύθυνσης για την αναφορά περιστατικών απάτης (incident@interamerican.gr) και της τηρούμενης διαδικασίας διερεύνησης.

### Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



### Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Η INTERAMERICAN καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την καταπολέμηση της διαφθοράς, μέσα από πολιτικές και διαδικασίες που έχει αναπτύξει, βασικά στοιχεία των οποίων είναι:

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

Η INTERAMERICAN ελέγχει -μέσα από το πλάνο του Εσωτερικού Ελέγχου- το σύνολο των θυγατρικών εταιρειών, των γραφείων πωλήσεων, των εσωτερικών Διευθύνσεων και των Τμημάτων της για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά. Η Εταιρεία δεσμεύεται πως σε περίπτωση κατά την οποία κάποιος εργαζόμενός της ή ασφαλιστικός σύμβουλος του εταιρικού δικτύου καταγγελλεί για διαφθορά και αυτό αποδειχθεί μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες, θα ασκήσει τα ανάλογα πειθαρχικά μέτρα εναντίον του - όπως αυτά προκύπτουν και από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και από τη σχετική σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ των δύο μερών.

### Εκπαίδευση κατά της Διαφθοράς

Κατά τη διετία αναφοράς της παρούσας Έκθεσης, για την εκπαίδευση κατά της διαφθοράς επισημαίνονται:

- η συμμετοχή στελεχών της INTERAMERICAN στο "Business Integrity Forum", που οργάνωσε η "Διεθνής Διαφάνεια – Ελλάς" (Σεπτέμβριος 2016),
- η υπογραφή Μνημονίου Συνεργασίας με τον φορέα "Διεθνής Διαφάνεια – Ελλάς", με το οποίο εξασφαλίζεται -μεταξύ άλλων- η δυνατότητα πρόσβασης στελεχών της Εταιρείας σε εκπαιδευτικό, ερευνητικό υλικό και εργαλεία, καθώς και συμμετοχή στελεχών σε εκπαιδευτικές συναντήσεις του φορέα.

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

Η λειτουργία της INTERAMERICAN είναι πλήρως εναρμονισμένη με τα κριτήρια και τις απαιτήσεις του διεθνούς, ευρωπαϊκού και εθνικού ρυθμιστικού πλαισίου για την πρόληψη και καταστολή της διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές/παράνομες δραστηριότητες ή/και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Προκειμένου τέτοιες συναλλαγές να αποτρέπονται, το Δ.Σ. με απόφασή του, ήδη από το 2008, έχει εγκρίνει και υποβάλει στην αρμόδια εποπτεύουσα αρχή, αντίγραφο του "Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας", στον οποίο περιγράφεται η εφαρμογή του εν λόγω πλαισίου (Anti-Money Laundering Policy).

## Η Επίδοση

Όσον αφορά στις σχετικές πολιτικές της, η INTERAMERICAN τις εφαρμόζει με:

- διενέργεια εσωτερικού ελέγχου σε γραφεία πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές διευθύνσεις και τμήματα του Οργανισμού, συντάσσοντας σχετικές Εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Επιτροπής Ελέγχου και του Διοικητικού Συμβουλίου,
- συμμετοχή σε ποικίλες εκδηλώσεις θεσμικών ή μη φορέων, οι οποίοι εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή,
- οργάνωση, ετησίως, εκπαιδευτικών συναντήσεων, με στόχο την εξέλιξη των ικανοτήτων των στελεχών της Εταιρείας για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών.

Κατά τη διετία 2016-2017, δεν υπήρξαν εναντίον της INTERAMERICAN ή εναντίον εργαζομένου ή ασφαλιστικού συμβούλου της Εταιρείας νομικές αγωγές που να σχετίζονται με περιστατικά διαφθοράς (δωροδοκίας/σύγκρουσης συμφερόντων). Για την ίδια περίοδο, η Εταιρεία για λόγους αρχής δεν συμμετείχε σε ομάδες πίεσης (lobbying) και δεν προέβη στη χρηματοδότηση πολιτικών προσώπων, ούτε πραγματοποιήσε εισφορές σε είδος ή οποιασδήποτε άλλης μορφής προς πολιτικά κόμματα ή ανάλογους φορείς.





# Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Οι εργαζόμενοι της INTERAMERICAN αποτελούν το πλέον πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο και σταθερή "πηγή" ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της Εταιρείας, δεδομένου ότι συνθέτουν με την κατάρτιση και τις δεξιότητές τους ένα μοναδικό σύνολο επαγγελματικού δυναμικού, ικανού για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων και την υλοποίηση της εταιρικής αποστολής.

GRI 103-1

## Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Μέριμνα της INTERAMERICAN, αποτελεί η διασφάλιση ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος, με προτάγματα την αξιοκρατία και την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους. Στη βάση αυτού του δόγματος, η Εταιρεία ενδιαφέρεται και ενεργεί συστηματικά για την προστασία των δικαιωμάτων των ανθρώπων της και των λοιπών Ενδιαφερομένων Μερών, καθώς και για την περαιτέρω βελτίωση των εταιρικών λειτουργιών.

Στο εργασιακό περιβάλλον της INTERAMERICAN, στο οποίο οι εργαζόμενοι λειτουργούν συλλογικά, είναι ελεύθεροι να εκφράζουν τις απόψεις τους και αξιοποιείται το ταλέντο τους, δημιουργούνται πολλαπλά οφέλη για τους ίδιους και τον Οργανισμό. Ταυτόχρονα, βελτιώνεται ο δείκτης ικανοποίησης των εργαζομένων, συνακόλουθα και η ανταποδοτικότητα, ενώ γίνεται συνειδητή η συνυπευθυνότητά τους για τα αποτελέσματα και τη φήμη της Εταιρείας. Η υπεύθυνη στάση και λειτουργία της Εταιρείας αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία, διασφαλίζει επιπλέον την πορεία της προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Κίνδυνος για περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων υπάρχει τόσο εντός της INTERAMERICAN όσο και εκτός αυτής, στους συνεργάτες και τους προμηθευτές της, που δύναται να συνδεθεί με τις δραστηριότητες της Εταιρείας



### Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



GRI 103-2

## Η Προσέγγιση

### Δέσμευση

Ο τρόπος διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της INTERAMERICAN. Η Εταιρεία σέβεται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των ανθρώπων της και δεσμεύεται για τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα είναι αποδεκτή και αποτελεί πραγματική αξία. Επιπλέον, για τον κάθε εργαζόμενο, η INTERAMERICAN φροντίζει:

- να γνωρίζει τί ακριβώς αναμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του,
- να έχει μία ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για ό,τι αφορά στην απόδοσή του,
- να υποστηρίζεται ο ίδιος για την ανάπτυξη των δυνατοτήτων του σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτόμο σκέψη και συμβάλλει αξιοκρατικά στην εξέλιξή του,
- να αναγνωρίζεται αξιοκρατικά η απόδοσή του και να ανταμείβεται ανταγωνιστικά ως προς τα μισθολογικά δεδομένα της ασφαλιστικής αγοράς,
- να ακούγεται η γνώμη του και να συμμετέχει στη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας,
- να αισθάνεται ότι η Εταιρεία τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις,
- να γνωρίζει ότι μπορεί να ζητήσει στήριξη στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών του και προτεραιοτήτων.

Η INTERAMERICAN σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, ενώ έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα (2009) σε μία προσπάθεια για την ακόμη πιο ευρεία διακοινωνική της ανάγκης για την προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία αντιτίθεται σε κάθε μορφής παιδική ή εξαναγκασμένη/υποχρεωτική εργασία και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους. Παράλληλα, η INTERAMERICAN:

- διαθέτει Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και σχετικές πολιτικές, οι οποίες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της,
- υποστηρίζει και συνεργάζεται συστηματικά με τον Σύλλογο Εργαζομένων της Εταιρείας (ΣΥ.Π.ΙΝ.), προασπίζοντας το δικαίωμα της ελευθερίας των εργαζομένων να συνδικαλιζόνται,
- διασφαλίζει ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις,
- πρεσβεύει την εξάλειψη των διακρίσεων κατά την πρόσληψη και την απασχόληση και φροντίζει για την ορθή σχετική ενημέρωση τόσο των νεοπροσλαμβανομένων όσο και όλων των εργαζομένων γενικότερα.

### Δίκαιη Μεταχείριση

Η δίκαιη μεταχείριση είναι μία από τις πιο σημαντικές ηθικές αξίες της INTERAMERICAN. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία συμπεριφέρεται στους πελάτες, τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές της με γνώμονα την αξιοπρέπεια και τον σεβασμό. Για την Εταιρεία, δίκαιη μεταχείριση και σεβασμός στην πράξη σημαίνει να συμπεριφέρεται έναντι όλων των εργαζομένων ηθικά άμεμπτη και με αντικειμενικότητα, χωρίς να κάνει κακή χρήση πληροφοριών και χωρίς παρερμηνεία ή και σκόπιμη απόκρυψη στοιχείων. Ακόμη, σημαίνει διασφάλιση ίσων ευκαιριών για τους εργαζομένους βάσει αυστηρών επαγγελματικών κριτηρίων και επίσης, δημιουργία εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένου από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής.





## Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει και προωθεί το δικαίωμα των εργαζομένων να συμμετέχουν σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς. Στο πλαίσιο αυτό, η επικοινωνία και η διαβούλευση της Διοίκησης με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησης τους είναι ιδιαίτερα σημαντικές, προς αμοιβαίο όφελος της Εταιρείας και των εργαζομένων. Για τον λόγο αυτό, στην INTERAMERICAN εφαρμόζεται συγκεκριμένη διαδικασία εσωτερικής επικοινωνίας και η Διοίκηση συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με τον Σύλλογο Εργαζομένων της Εταιρείας (Σ.ΥΠ.ΙΝ.), ο οποίος έχει συσταθεί με στόχο τη διαφύλαξη και την προαγωγή των εργασιακών, οικονομικών και ασφαλιστικών συμφερόντων των εργαζομένων.



## Η Επίδοση

GRI 103-3 GRI 405-1

Στο πλαίσιο της προσήλωσης της INTERAMERICAN στην αποφυγή διακρίσεων και στην παροχή ίσων ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης, το ποσοστό εκπροσώπησης των γυναικών στο Δ.Σ. και τις συνολικές καταστατικές επιτροπές είναι:



### Κατανομή Θέσεων στο Δ.Σ. και τις Επιτροπές (κατά φύλο, ηλικία και υπηκοότητα)

2017			ΣΥΝΟΛΟ
<b>Φύλο/Ηλικία</b>			
40-50	14	2	16
51+	34	0	34
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>50</b>
	Ημεδαπός	Αλλοδαπός	ΣΥΝΟΛΟ
<b>Φύλο/Υπηκοότητα</b>			
Άρρεν	29	29	48
Θήλυ	0	2	2
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>50</b>

2016			ΣΥΝΟΛΟ
<b>Φύλο/Ηλικία</b>			
40-50	14	3	17
51+	29	0	29
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>46</b>
	Ημεδαπός	Αλλοδαπός	ΣΥΝΟΛΟ
<b>Φύλο/Υπηκοότητα</b>			
Άρρεν	28	15	43
Θήλυ	0	3	3
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>46</b>

GRI 406-1

Κατά τη διετία 2016-2017, δεν γνωστοποιήθηκαν στην Εταιρεία:

- ο περιστατικά παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με τη δραστηριότητά της
- ο περιστατικά διακρίσεων ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής

GRI 102-41

Η INTERAMERICAN παρέχει ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανέλιξης στο ανθρώπινο δυναμικό της ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας κ.λπ. Οι εργαζόμενοι στον Οργανισμό κατά τη διετία 2016-2017 -όπως και κατά τα προηγούμενα έτη- καλύπτονταν στο σύνολό τους (100%) από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, ενώ κατά την 31/12/2017 το Δ.Σ. της INTERAMERICAN απαρτιζόταν από στελέχη τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων.



GRI 103-1

## Συνθήκες Εργασίας

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Η ορθή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, υπό το πρίσμα των συνθηκών εργασίας που τους παρέχονται, αποτελεί ουσιαστικό θέμα για την INTERAMERICAN, καθώς δύναται να επηρεάσει τόσο τις σχέσεις της με τους εργαζομένους της όσο και την ευρύτερη εταιρική λειτουργία της, καθότι επιδρά άμεσα στην παραγωγικότητα του ανθρώπινου κεφαλαίου της και έμμεσα στη διασφάλιση της πορείας της Εταιρείας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

GRI 103-2

## Η Προσέγγιση

### Σχέση Εταιρείας - Ανθρώπινου Δυναμικού

Στη βάση αναγνώρισης της αξίας που παράγουν οι εργαζόμενοί της, η INTERAMERICAN δεσμεύεται να παρέχει σε αυτούς, πολύτιμη εργασιακή εμπειρία, άριστες συνθήκες εργασίας και επιπρόσθετες κοινωνικές παροχές, όπως δωρεάν ιατρική περίθαλψη και ασφάλιση στους ίδιους και τις οικογένειές τους. Η Εταιρεία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος και τη βελτίωση της φήμης της ως εργοδότη προτίμησης, αποσκοπώντας στην υψηλή ικανοποίηση των εργαζομένων της, τη διατήρηση ικανών στελεχών και την προσέλκυση νέων.

Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



### Σχέση - Πλαίσιο αλληλεπίδρασης

Οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN:

- ο προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους,
- ο ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη,
- ο συνδικαλιζονται – εκπροσωπούνται από τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.).

### Δίαυλοι αμφίδρομης επικοινωνίας

- ο Άμεση επαφή και διαρκής επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Προσωπικού
- ο Τακτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στοχευμένες ομάδες εργαζομένων
- ο Έρευνες Γνώμης Προσωπικού
- ο Ηλεκτρονική πλατφόρμα "askme"
- ο Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet
- ο Ηλεκτρονικό μηνιαίο newsletter "Inmail"
- ο Συνεργασία και επικοινωνία της Διοίκησης με τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.).

### Κύρια θέματα/Προσδοκίες ενδιαφερόμενων μερών

- ο Εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα
- ο Θέματα αξιολογήσεων Προσωπικού
- ο Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη
- ο Υψηλό επίπεδο συνεργασίας
- ο Διατήρηση Προσωπικού
- ο Υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας
- ο Διενέργεια εθελοντικών δράσεων
- ο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (T.E.A.) Εργαζομένων
- ο Ενημέρωση για τους στόχους της Εταιρείας και την επίτευξή τους.



## Νέος Τρόπος Εργασίας

Η INTERAMERICAN, στο ευρύτερο πλαίσιο του μετασχηματισμού της, έχει ορίσει ως έναν από τους πέντε πυλώνες της στρατηγικής της, την ανάπτυξη ενός νέου τρόπου εργασίας με στόχο να δώσει ένα ιδιαίτερα δημιουργικό περιεχόμενο και προστιθέμενη αξία στην απόδοση των εργαζομένων της. Ο νέος τρόπος εργασίας χαρακτηρίζεται από τη συλλογική, διατμηματική ενέργεια για την παραγωγή νέων ιδεών, πιο γρήγορων αποφάσεων και εύστοχων αποτελεσμάτων. Πρακτικά, η Εταιρεία οδηγείται στη σταδιακή εφαρμογή ενός μοντέλου εργασίας με δικτυακή διάρθρωση που βασίζεται στην ομαδικότητα, με υποχώρηση της πυραμιδικής οργάνωσης στις διοικητικές και εργασιακές λειτουργίες.

Μοχλοί της μετάβασης στον νέο τρόπο εργασίας αποτελούν:

- ο η εισαγωγή μεθοδολογιών (Agile, Lean),
- ο η δημιουργία νέων, σύγχρονων ρόλων, περιοχών ευθύνης και προοπτικών εξέλιξης για τους ταλαντούχους εργαζομένους,
- ο η ενθάρρυνση της συμμετοχής και συνεργασίας για την ανάπτυξη της καινοτομίας (πρόγραμμα Accelerator) με κατάθεση ιδεών (πλατφόρμα "Imagine").



### INTERAMERICAN Accelerator: Coaching Program

Κατά το 2017, στο πλαίσιο της μεθοδολογίας Accelerator, 11 εργαζόμενοι της Εταιρείας ολοκλήρωσαν το coaching πρόγραμμα και είναι σε θέση να εκπαιδεύσουν και να σχηματίσουν νέες ομάδες, αναλαμβάνοντας νέες πρωτοβουλίες. Οι ίδιοι, αποτελούν τη βάση από την οποία η Εταιρεία έχει επιλέξει "innovation boosters" για την επόμενη φάση του "INTERAMERICAN Accelerator".

### INTERAMERICAN Innovation Program "IMAGINE"

Η INTERAMERICAN σχεδίασε και εφαρμόζει, από τον Σεπτέμβριο 2016, το ενδοεταιρικό πρόγραμμα "Imagine", του οποίου στόχος είναι να ενθαρρύνει τη δημιουργικότητα των ανθρώπων της και να αποτελέσει "φυτώριο" νέων ιδεών από τους εργαζομένους, οδηγώντας την Εταιρεία στο μέλλον και εδραιώνοντας την ηγετική θέση της στην αγορά. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο μοντέλο διαδικασιών για τη διαχείριση της καινοτομίας και των νέων ιδεών, μία σύγχρονη διαδικτυακή πλατφόρμα από την οποία οι εργαζόμενοι μπορούν να ενημερώνονται και να καταθέτουν σε αυτή τις ιδέες τους. Ακόμη, περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός συστήματος αξιολόγησης και ανταμοιβής για κάθε ιδέα.

Στην πλατφόρμα "Imagine" έχουν υποβληθεί περισσότερες από 120 νέες ιδέες έως το τέλος του 2017. Οι περισσότερες υποσχόμενες ιδέες έχουν υποβληθεί στη μεθοδολογία "Accelerator", που υιοθετήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2016, δίνοντας ως αποτέλεσμα 17 minimum value propositions, 5 business cases και 3 value propositions, σημαντικής αξίας για την INTERAMERICAN. Έως το τέλος του 2017, 17 ομάδες "Accelerator" αποτελούμενες από 66 εργαζομένους της Εταιρείας -η συμμετοχή των οποίων ήταν εθελοντική- αντιμετώπισαν τις προκλήσεις του προγράμματος.



## Εργασιακές Πρακτικές

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ως καθοριστική τη συμβολή των ανθρώπων της στις επιτυχίες που καταγράφει και στη διατήρηση της ηγετικής θέσης που κατέχει σήμερα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Με αυτή τη φιλοσοφία, στην Εταιρεία:

- ο έχει θεσπιστεί και εφαρμόζεται Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής εργαζομένων, η εφαρμογή του οποίου είναι υποχρεωτική για το σύνολο του ανθρωπίνου δυναμικού, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του Οργανισμού (περισσότερες πληροφορίες για τη Διαχείριση Κινδύνου: στο κεφάλαιο "Η INTERAMERICAN", - θεματική ενότητα "Εταιρική Διακυβέρνηση", σελ. 21),
  - ο παρέχονται σημαντικές ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής εξέλιξης, μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα,
  - ο επιδιώκεται συνεχώς η διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.
- Οι πολιτικές και οι διαδικασίες για το ανθρωπινό δυναμικό γνωστοποιούνται στους εργαζομένους -ήδη από την πρώτη μέρα εργασίας τους- και είναι διαθέσιμες σε ειδική θεματική περιοχή, στην ιστοσελίδα της εσωτερικής επικοινωνίας.



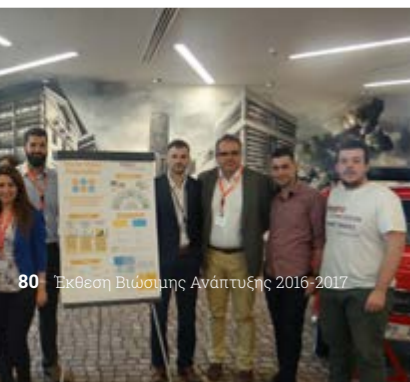
GRI 103-3

## Η Επίδοση

Στην INTERAMERICAN, το σύνολο (100%) των εργαζομένων υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.). Οι αμοιβές των εργαζομένων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ το 90% εξ' αυτών λαμβάνει αμοιβές υψηλότερες των ελαχίστων προβλεπόμενων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Αμοιβές με βάση τις Σ.Σ.Ε.	Ποσοστό εργαζομένων
<b>2017</b>	
Επί των Σ.Σ.Ε.	12,52%
Άνω των Σ.Σ.Ε.	87,48%
<b>2016</b>	
Επί των Σ.Σ.Ε.	12,26%
Άνω των Σ.Σ.Ε.	87,74%

Επιπλέον, ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε. (CSR Hellas), η Εταιρεία έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα και συμμετέχει στο "Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για τη Νεολαία" (European Pact for Youth), που αποτελεί σύμπραξη των εθνικών δικτύων Ε.Κ.Ε. της Ευρώπης για την ενίσχυση της απασχόλησης.





## Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

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



### Κατανομή εργαζομένων ανά σύμβαση και τύπο εργασίας

2017			ΣΥΝΟΛΟ
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας</b>			
Αορίστου χρόνου	627	494	1.121
Ορισμένου χρόνου	38	14	52
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>665</b>	<b>508</b>	<b>1.173</b>
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο εργασίας</b>			
Πλήρους απασχόλησης	635	501	1.136
Μερικής απασχόλησης	30	7	37
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>665</b>	<b>508</b>	<b>1.173</b>
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων</b>			
Διοικητικοί	68	39	107
Μη Διοικητικοί	597	469	1.066
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>665</b>	<b>508</b>	<b>1.173</b>

2016			ΣΥΝΟΛΟ
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας</b>			
Αορίστου χρόνου	636	477	1.113
Ορισμένου χρόνου	29	12	41
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>665</b>	<b>489</b>	<b>1.154</b>
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο εργασίας</b>			
Πλήρους απασχόλησης	623	482	1.105
Μερικής απασχόλησης	42	7	49
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>665</b>	<b>489</b>	<b>1.154</b>
<b>Συνολικός αριθμός εργαζομένων</b>			
Διοικητικοί	65	46	111
Μη Διοικητικοί	600	443	1.043
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>665</b>	<b>489</b>	<b>1.154</b>

### Νέες προσλήψεις

**102** 2017 **110** 2016

### Αποχωρήσεις

**52** 2017 **35** 2016

81% 19% 51% 49%

Παράλληλα, η INTERAMERICAN αναθέτει συγκεκριμένου εύρους εργασίες σε εταιρείες διαχείρισης έργων και παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με την πάγια στρατηγική της Εταιρείας, τα κριτήρια κάλυψης των θέσεων αυτών που αναλαμβάνουν διέπονται από τους ίδιους κανόνες, διαδικασίες και πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της.

2017			ΣΥΝΟΛΟ
Έμμεσοι Εργαζόμενοι (μέσω ICAP)	42	145	187
2016			ΣΥΝΟΛΟ
Έμμεσοι Εργαζόμενοι (μέσω ICAP)	50	130	180



## Προσέλκυση και Επιλογή Εργαζομένων

### Ίσες Ευκαιρίες

Η απόδοση στην εργασία αποτελεί το βασικότερο κριτήριο για την ανταμοιβή των εργαζομένων. Η INTERAMERICAN παρέχει ίση αμοιβή για όμοιες θέσεις εργασίας, ανεξαρτήτως φύλου.

### Εντοπιότητα

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

### Ευκαιρίες Απασχόλησης

Βασική αρχή στην INTERAMERICAN αποτελεί η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα κατάρτισης και παρακίνησης. Η Εταιρεία συνεργάζεται με ελληνικά Πανεπιστήμια, ελληνικά και ξένα κολλέγια, Α.Τ.Ε.Ι. και Ι.Ε.Κ., παρέχοντας τη δυνατότητα υλοποίησης πρακτικής άσκησης φοιτητών εντός του Οργανισμού, η οποία στην πλειονότητα των ασκουμένων πραγματοποιείται έναντι αμοιβής. Κατά τη διετία 2016-2017 πραγματοποίησαν στην INTERAMERICAN με επιτυχία την πρακτική άσκησή τους 23 άτομα.



### Επένδυση Αξίας

#### Digital Trainee Program

Για την προσέλκυση νέων στελεχών (young graduates) ξεκίνησε στην INTERAMERICAN κατά το 2015 και σύμφωνα με το πρότυπο της ACHMEA, το "Digital Trainee Program". Στόχος του προγράμματος αποτελεί η ανάδειξη των πλέον ταλαντούχων νέων και η πρόσληψή τους για τη στελέχωση της Εταιρείας. Το "Digital Trainee Program" αποτελεί επένδυση σε ανθρώπινους πόρους για το μέλλον της INTERAMERICAN και της ACHMEA, με εκπαιδευτικό γνώμονα τη στρατηγική προτεραιότητα της Εταιρείας να αναδειχθεί σε απόλυτο "Ψηφιακό Ασφαλιστή" στην Ελλάδα ως το 2020.

Η καινοτομία του προγράμματος "Digital Trainee Program" συνίσταται στο ότι παρέχεται στους συμμετέχοντες (trainees) η ευκαιρία να εργαστούν σε τρία διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών από την πρόσληψή τους στην Εταιρεία (από ένα οκτάμηνο ανά έτος). Η εναλλαγή θέσεων και χώρων εργασίας, τους βοηθά να αποκτήσουν σφαιρική εμπειρία σε θέματα εταιρικής οργάνωσης και να ακολουθήσουν διαφορετικές πρακτικές (εργασιακές, ασφαλιστικές κ.ά.). Η εκπαίδευση που λαμβάνουν είναι συνεχής και εντατική, τόσο σε πρακτικό επίπεδο (on the job training) όσο και σε θεωρητικό, με προγράμματα εστιασμένα στην προσωπική ανάπτυξή τους.

Οι νέοι εκπαιδευόμενοι αναμένεται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην επόμενη ημέρα της INTERAMERICAN, όσον αφορά στην τεχνολογία "αιχμής" και τις καινοτόμους δραστηριότητές της. Το 2016 υπέβαλαν αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα 97 άτομα, και προσελήφθησαν 4 από μία λίστα 12 επικρατέστερων, εκ των οποίων οι 3 εξακολουθούν να εργάζονται στην Εταιρεία.

#### Analytics Center of Excellence

Κατά το 2017, η INTERAMERICAN δημιούργησε το Κέντρο Αριστείας ACE (Analytics Center of Excellence), με στόχο την ανάπτυξη των αναλυτικών δεξιοτήτων των εργαζομένων και τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων για την Εταιρεία.

#### Security Awareness Program

Συνεχίστηκε κατά τα έτη 2016 και 2017 η εφαρμογή του εκπαιδευτικού προγράμματος, που είναι ουσιαστικές για τη θωράκιση της λειτουργίας της INTERAMERICAN και αφορά στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε τεχνικά και διαδικαστικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και την προστασία των εταιρικών δεδομένων.

## Εσωτερική Επικοινωνία και Διαβούλευση

Η επικοινωνία και η διαβούλευση μεταξύ της Διοίκησης, των εργαζομένων και των φορέων εκπροσώπησης τους είναι ιδιαίτερης σημασίας, δεδομένου ότι αποφέρουν αμοιβαίο όφελος στην INTERAMERICAN και το Προσωπικό. Περισσότερες πληροφορίες στον παρόν κεφάλαιο και στη θεματική ενότητα "Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία" του παρόντος κεφαλαίου, σελ. 76.

### Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων

Ετησίως, η Εταιρεία διενεργεί Έρευνα Γνώμης των Εργαζομένων και αξιοποιεί τα πορίσματα για τη βελτίωση των συνθηκών και όρων εργασίας, της συμμετοχής και απόδοσης του ανθρωπίνου δυναμικού και στο επιστέγασμα, για την αύξηση της ικανοποίησής τους και την ενίσχυση της συνοχής στην εταιρική κοινωνία.

Σύμφωνα με την Έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατά το 2017:

- 9 στους 10 εργαζομένους δηλώνουν τη δέσμευσή τους στην Εταιρεία.
- Στις 64 μονάδες σύμφωνα με τον δείκτη Net Promoter Score (NPS) κατατάσσεται η εμπιστοσύνη των εργαζομένων στην Εταιρεία.
- 9 (περίπου) στους 10 εργαζομένους θεωρούν την INTERAMERICAN μία υπεύθυνη Εταιρεία.



## Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

### Ενέργειες Προληπτικής Ιατρικής και Ενημέρωσης Εργαζομένων

Το επίπεδο των γνώσεων σε θέματα υγείας επηρεάζει σημαντικά την υγεία των εργαζομένων στην INTERAMERICAN, εφ' όσον επιδρά στη στάση και τις συμπεριφορές που αναπτύσσονται στην καθημερινότητα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τους. Η Εταιρεία οργανώνει τακτικά δράσεις, με στόχο τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της για τη φροντίδα της υγείας και την πρόληψη σε ποικίλους τομείς. Ενδεικτικές πρωτοβουλίες και παροχές, κατά τη διετία αναφοράς:

- Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, κλινική εξέταση μαστού από συνεργαζόμενο ιατρό της ιδιόκτητης κλινικής ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC για 56 εργαζόμενες, στους χώρους εργασίας.
- Λιπομέτρηση, σε συνεργασία με τον Σύλλογο Σκελετικής Υγείας "Πεταλούδα", στην οποία συμμετείχαν 68 εργαζόμενοι.
- Συμμετοχή στον 8ο και 9ο Αγώνα "Greece Race for the Cure", που οργάνωσε ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού "Άλμα Ζωής", 123 κατά το 2016 και 129 κατά το 2017 εργαζομένων.
- Σεμινάρια Πρώτων Βοηθειών από τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης Μοτοσυκλέτας "RIDING SCHOOL" για τους δικυκλιστές της INTERAMERICAN Βοήθειας.

Περισσότερες πληροφορίες για τις ανωτέρω παροχές της INTERAMERICAN στο Προσωπικό της: στο κεφάλαιο "Πράξεις Συνεισφοράς για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ" - θεματική ενότητα "Πράξεις Ζωής" - Δράσεις Κοινωνικής Συνεισφοράς 2016-2017, σελ. 95.

#### Ατυχήματα κατά την εργασία\*

2017
1 στην Αθηναϊκή MEDICLINIC (15 ημέρες σύνολο)
2016
2 στην INTERAMERICAN Ζωής (11 ημέρες σύνολο)
2 στην INTERAMERICAN Ζημιών (13 ημέρες σύνολο)
2 στην INTERAMERICAN Βοήθειας (17 ημέρες σύνολο)

\*Η πληροφορία για τον αριθμό των ατυχημάτων έχει αναδιατυπωθεί στην παρούσα Έκθεση σε σχέση με τη δημοσιευμένη στον ιστότοπο [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr) Έκθεση Μη Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης 2017\*, καθώς διαπιστώθηκε ότι εκ παραδρομής δεν αναφέρθηκε ο αριθμός ατυχημάτων.



## Πρόσθετες Παροχές στους Εργαζομένους

Η Εταιρεία παρέχει στους εργαζομένους της Ομαδική ασφαλιστική κάλυψη Ζωής και Υγείας (Βασικό και Διευρυμένο πρόγραμμα), που περιλαμβάνει: ασφάλιση Ζωής, μόνιμης ολικής ανικανότητας, κάλυψη ιατροφαρμακευτικών δαπανών, ιατρικών επισκέψεων, διαγνωστικών εξετάσεων, παροχές μητρότητας και νοσοκομειακή περίθαλψη. Επίσης, παρέχει:

- πρόγραμμα Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας,
- ασφάλιση Νομικής Προστασίας Οικογένειας,
- μειωμένα ασφάλιστρα κάλυψης Αυτοκινήτου,
- εθελοντικό αποταμιευτικό πρόγραμμα,
- δυνατότητα ασφάλισης στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) Εργαζομένων INTERAMERICAN,
- επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού (αφορά μόνο στους Ασφαλιστικούς εργαζομένους),
- προσωπικά δάνεια με μειωμένο επιτόκιο δανεισμού και διάρκεια της εξόφλησης μέχρι και 30 μήνες
- εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες,
- ευέλικτα ωράρια εργασίας,
- ιατρείο και χώρο εστίασης (σε 2 κτήρια) εντός της Εταιρείας,
- ψυχαγωγικές εκδηλώσεις και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων (δεν συμμετέχουν οι εργαζόμενοι της Αθηναϊκής Γενικής Κλινικής).

Επισημαίνεται ότι δεν γίνεται κανενός είδους διάκριση βάσει του τύπου απασχόλησης και του είδους σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις ανωτέρω πρόσθετες παροχές οι οποίες ισχύουν για όλους τους απασχολούμενους από την Εταιρεία, (εκτός όπου επισημαίνεται διαφορετικά) εκτός της παροχής που περιγράφεται ακολούθως και αφορά σε συγκεκριμένο αριθμό εργαζομένων.

### Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) INTERAMERICAN

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

Το Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN -που ιδρύθηκε το 2010- αποτελεί πρότυπο συμπληρωματικής σύνταξης των εργαζομένων και είναι ένα από τα 13 ομοειδή Επαγγελματικά Ταμεία προαιρετικής ασφάλισης (υφίστανται και άλλα 4 Ταμεία υποχρεωτικής). Στο τέλος του 2017, αριθμούσε 1.222 μέλη και τα αποθεματικά για τον κλάδο εφ' άπαξ καταβολών σύνταξης, έφθαναν στα 16.888.859,36 ευρώ.

Οι επενδύσεις αποταμίευσης των μελών πραγματοποιούνται μέσω του ευέλικτου Αμοιβαίου Κεφαλαίου "Τ.Ε.Α. INTERAMERICAN Global Balanced Fund of Funds". Η μέση απόδοση του αποταμιευμένου κεφαλαίου για τα μέλη του Ταμείου, κατά το 2017, ήταν 5,28%. Το Τ.Ε.Α., από την έναρξη της λειτουργίας του έως και 31/12/2017, είχε καταβάλει 122 εφάπαξ συνολικού ποσού 2.328.501,19 ευρώ.

## Ενίσχυση της Κοινωνικής Κουλτούρας των Εργαζομένων

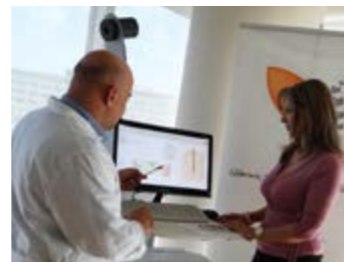
Η INTERAMERICAN, με στόχο την ενίσχυση της κοινωνικής συνείδησης και της σχέσης των εργαζομένων της με τον Πολιτισμό, ώστε αυτοί να αποτελούν ενεργά μέλη της ευρύτερης κοινωνίας στη συνεχή αναζήτηση μίας καλύτερης ποιότητας ζωής για όλους, οργανώνει σχετικές δράσεις και ενθαρρύνει τη συμμετοχή τους σε αυτές. Ενδεικτικές πρωτοβουλίες και παροχές, κατά τη διετία αναφοράς:

- Εκδρομή και ξενάγηση εργαζομένων στην αρχαία Μεσσήνη, καθώς και στους Δελφούς.
- Παρακολούθηση από εργαζομένους μουσικής παράστασης στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.
- Επίσκεψη και ξενάγηση εργαζομένων στο Μουσείο Ισλαμικής Τέχνης.
- Παρακολούθηση παραστάσεων αρχαίου δράματος στο Θέατρο της Αρχαίας Επιδαύρου.
- Εγγραφή εργαζομένων, ως μελών, στην Κίνηση Πολιτών "ΔΙΑΖΩΜΑ".

Επίσης, η Εταιρεία προάγει την ευαισθητοποίηση εργαζομένων για την αντιμετώπιση της φτώχειας, των κοινωνικών ανισοτήτων και για την πρόσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η οργάνωση, κατά τη διετία αναφοράς, σχετικών διαδραστικών εκδηλώσεων με τη συνεργασία της ActionAid.



Περισσότερες πληροφορίες για τις ανωτέρω παροχές της INTERAMERICAN στο Προσωπικό της: στο κεφάλαιο "Πράξεις Συνεισφοράς στην ΚΟΙΝΩΝΙΑ" - θεματική ενότητα "Πράξεις Ζωής για τον Πολιτισμό και την Παιδεία", σελ. 101.





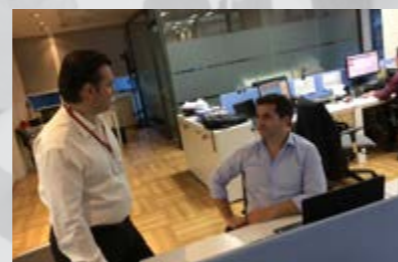
## Αξιολόγηση της Απόδοσης

### Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης



### Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης

Η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management), που συνδέεται με το όραμα, την αποστολή και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας. Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης έχει στον πυρήνα του τον διάλογο και αποσκοπεί στη δίκαιη και αντικειμενική αξιολόγηση της συνεισφοράς κάθε εργαζομένου και κατ'έπείταση, στην ανταμοιβή του βάσει ιδίων κριτηρίων, φιλοσοφία που ενισχύει το αίσθημα συμμετοχής και αναγνώρισης της συμβολής των εργαζομένων στη λειτουργία και τα αποτελέσματα του Οργανισμού.



## 1. Το Σύστημα

Η εφαρμογή πρακτικών αξιολόγησης της επίδοσης των εργαζομένων έχει πολλαπλά θετικά αποτελέσματα, τόσο για τον ίδιο τον Οργανισμό, όσο και για τους εργαζομένους. Η INTERAMERICAN εφαρμόζει το σύστημα αξιολόγησης που έχει αναπτύξει η KORN FERRY HAY GROUP AE, εταιρεία με διεθνή παρουσία που εξειδικεύεται στις υπηρεσίες ανθρωπίνου δυναμικού.

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

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

**Στο Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης διακρίνονται τα εξής τρία στάδια:**



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

## 2. Η Πρόσβαση

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

## 3. Αναγνώριση και Ανταμοιβή

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

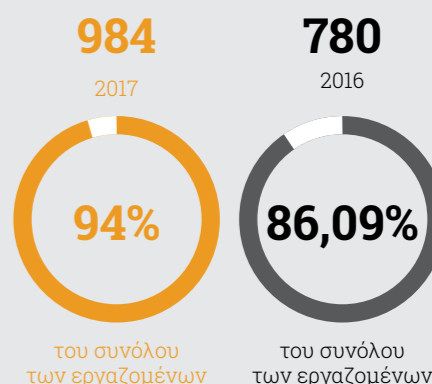
## Αποτελέσματα

Κατά το 2016, συμμετείχαν και ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση 780 εργαζόμενοι (499 άνδρες και 281 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο 86,09% του συνόλου των εργαζομένων οι οποίοι συγκέντρωναν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (906 εργαζόμενοι). Κατά το 2017, συμμετείχαν και ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση 984 εργαζόμενοι (561 άνδρες και 423 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο 94% του συνόλου των εργαζομένων, με τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (1.048 εργαζόμενοι).

Οι προβλεπόμενες προϋποθέσεις αφορούν στην ειδικότητα (εξαιρούνται της διαδικασίας ορισμένες εκ των ειδικοτήτων, π.χ. οδηγό), στον χρόνο υπηρεσίας στην Εταιρεία ή στην τελευταία θέση εργασίας (εξαιρούνται όσοι εργάζονται διάστημα λιγότερο, είτε των δώδεκα μηνών στην Εταιρεία είτε των έξι μηνών στην τελευταία θέση εργασίας).



### Αριθμός Συμμετεχόντων στην Αξιολόγηση





# Πράξεις Συνεισφοράς για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η INTERAMERICAN, παράλληλα με την ασφαλιστική δραστηριότητά της, υλοποιεί συστηματικά -από το 2004- ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα καλών Πρακτικών Υπευθυνότητας με τίτλο "Πράξεις Ζωής". Το πρόγραμμα αυτό συνδέεται, αναπόσπαστα, με την επιχειρησιακή στρατηγική του Οργανισμού (βλ. ενότητα Προσέγγιση - Εταιρική Κουλτούρα) και εστιάζει σε δύο τομείς, στην Κοινωνία και το Περιβάλλον, με συγκεκριμένα αποτελέσματα σε ετήσια βάση και με σχετική αξιολόγηση ως προς την αποτελεσματικότητά του, ώστε να προσαρμόζεται και να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες των πολιτών στην Ελλάδα, όπου δραστηριοποιείται η Εταιρεία.

## "Πράξεις Ζωής"

### Στρατηγική

Η INTERAMERICAN συνεχίζει να επενδύει προς όφελος της Κοινωνίας και του Περιβάλλοντος, ανταποκρινόμενη τόσο σε συγκεκριμένους, επιλεγμένους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. όσο και στις σχετικές προτεραιότητες που αναδύονται στη χώρα μας. Συνεπώς, κατά τον σχεδιασμό του ετησίου προγράμματος συνεκτιμώνται ως βασικές παράμετροι:

- οι κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές συνθήκες της εποχής και ειδικότερα σήμερα, οι επιπτώσεις της μακράς οικονομικής κρίσης και ύφεσης στο Περιβάλλον και την Κοινωνία
- οι επιταγές των διεθνών και τοπικών οργανισμών, με τους οποίους η Εταιρεία είναι συνδεδεμένη ως μέλος ή συνεργάζεται
- η συνάφεια των πρακτικών υπευθυνότητας με το επιχειρησιακό αντικείμενο (ασφαλιστικό και υπηρεσιών υγείας), ώστε να αξιοποιείται η εταιρική τεχνογνωσία και πρακτική δυνατότητα.

Η INTERAMERICAN, παράλληλα με την ασφαλιστική δραστηριότητά της, υλοποιεί συστηματικά -από το 2004- ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα Πρακτικών Υπευθυνότητας με τίτλο "Πράξεις Ζωής".

## Άξονες δραστηριοποίησης

Οι κύριοι άξονες της εταιρικής συνεισφοράς, με τις "Πράξεις Ζωής", είναι τέσσερις:

### Για την Κοινωνία:

- Αξιοποίηση εταιρικών Υποδομών και Ασφάλισης.
- Δράσεις που εστιάζουν στη Φροντίδα της Υγείας, την Αντιμετώπιση Κινδύνων, την Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων, καθώς και την Υποστήριξη του Πολιτισμού και της Παιδείας.
- Εθελοντισμός.

### Για το Περιβάλλον (βλ. σελ. 106):

- Προστασία Περιβάλλοντος και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

## Πόροι

Ο προϋπολογισμός για την εφαρμογή των συγκεκριμένων πρωτοβουλιών, προκύπτει από:

- τον σχετικό οικονομικό προϋπολογισμό της INTERAMERICAN, που αφορά σε χορηγίες και δωρεές, σε παροχή συνδρομητικής υποστήριξης και σε λοιπές δαπάνες για τις αναλαμβανόμενες δράσεις,
- το ανθρώπινο δυναμικό της, στη βάση της εθελοντικής συνεισφοράς, με πυρήνα τα μέλη της ομάδας "Εθελοντές Ζωής",
- τις ιδιόκτητες μονάδες Υγείας (κλινική και πολυϊατρεία), τον στόλο Άμεσης Ιατρικής και Οδικής Βοήθειας (οχήματα και Προσωπικό) και την παροχή ασφαλιστικών καλύψεων.

## 1. Δαπάνες Δράσεων

Επισημαίνεται ότι η Εταιρεία συνεχίζει να διαθέτει οικονομικούς πόρους για κοινωνικές δράσεις, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία και τη γενική, σταθερή στόχευση του επιχειρησιακού σχεδίου στη μείωση δαπανών. Κατά τη διετία 2016-2017, η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά 585.932 ευρώ, που αντιστοιχούν στο 1,2% των κερδών προ φόρων κατά το ίδιο χρονικό διάστημα.

Ακολουθούν αναλυτικά τα ποσά που διατέθηκαν, ανά άξονα συνεισφοράς:



**Οικονομική συνεισφορά της INTERAMERICAN για κοινωνικές δράσεις**

**€585.932**

2016 & 2017

**Ποσοστό επί των επαναλαμβανόμενων κερδών προ φόρων**

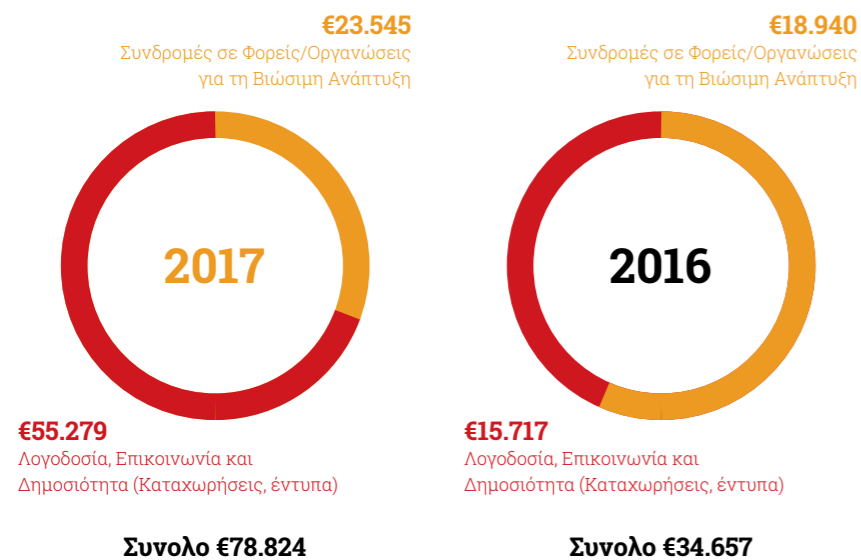
**1,2%**

2016 & 2017



## 2. Δαπάνες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας

Πάγια εταιρική πολιτική διαχείρισης των οικονομικών για την Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί ο περιορισμός των σχετικών δαπανών Επικοινωνίας και Δημοσιότητας, ώστε οι διαθέσιμοι πόροι να κατευθύνονται σε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες, που αποδίδουν από και μετρήσιμο κοινωνικό όφελος. Κατά τη διετία 2016-2017, οι δαπάνες για Επικοινωνία και Δημοσιότητα σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών για συμβουλευτικές υπηρεσίες και τεχνικές εργασίες έκδοσης της Έκθεσης Εταιρικής Υπευθυνότητας (70.996 ευρώ), έφθασαν μόλις στο 12,1% των πόρων που διατέθηκαν για τις αντίστοιχες δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας (585.932 ευρώ).



## 3. Εθελοντική Συνεισφορά

Η Εταιρεία ενθαρρύνει και αξιοποιεί τους εργαζομένους και συνεργάτες της για ανιδιοτελή προσφορά στην Κοινωνία, κατευθύνοντας τον ατομικό εθελοντισμό στην οργανωμένη, συλλογική δράση και σε μία συνισταμένη δύναμη Ενεργών Πολιτών. Για τον σκοπό αυτό, στην INTERAMERICAN έχει συσταθεί, από το 2010, η ομάδα "Εθελοντές Ζωής".

### Οργάνωση του Εθελοντισμού

Ο θεσμός των "Εθελοντών Ζωής" σηματοδοτείται από τον συστηματικό τρόπο κινητοποίησης και συμμετοχής των μελών της ομάδας στις πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας. Οι εγγεγραμμένοι εθελοντές κατανομούνται σε επιμέρους ομάδες, βάσει της προσωπικής τους επιλογής. Οι ομάδες ορίζονται θεματικά από τους άξονες του σχεδίου "Πράξεις Ζωής" και κάθε εθελοντής μπορεί να συμμετέχει σε μία ή περισσότερες ομάδες.

Για την ενδυνάμωση του εθελοντισμού η Εταιρεία έχει θεσπίσει σχετικά βραβεία ως ηθικό κίνητρο, για εργαζομένους και συνεργάτες (Γραφεία Πωλήσεων, στο πρόσωπο του Συντονιστή). Τα βραβευόμενα πρόσωπα και οι ομάδες, επιλέγονται από την Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στο τέλος του 2017, η ομάδα "Εθελοντές Ζωής" αριθμούσε 450 μέλη (200 από το διοικητικό Προσωπικό και 250 συνεργάτες), υπολογιζομένων και των διαγραφών, βάσει του θεσμικού πλαισίου (άρθρο 10 του Κώδικα Αρχών της ομάδας).



### Εταιρικά Οφέλη από τον Εθελοντισμό

Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει σημαντικά οφέλη από την ανάπτυξη του εθελοντισμού και τη λειτουργία της ομάδας "Εθελοντές Ζωής".

Συγκεκριμένα:

- τροφοδοτείται το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων,
- αναπτύσσονται δεσμοί φιλίας και συναδελφικότητας,
- ενδυναμώνεται η σχέση των εργαζομένων με την Εταιρεία,
- ενισχύεται το αίσθημα υπερηφάνειας των εργαζομένων για την Εταιρεία,
- υποστηρίζεται το έργο της Εταιρείας για την Κοινωνία και το Περιβάλλον,
- ισχυροποιείται η δημόσια εικόνα Υπευθυνότητας της Εταιρείας και η καλή φήμη της.

### "Εθελοντές Ζωής": Κώδικας Αρχών

Οι περιγραφόμενες παραδοχές και τα δικαιώματα που αναφέρονται στον Δεκάλογο που ακολουθεί, συνιστούν ένα σύνολο βασικών Αρχών, τις οποίες ενστερνίζεται ο "Εθελοντής Ζωής". Ο Κώδικας περιλαμβάνει τις βασικές Αρχές που διέπουν την πρωτοβουλία της INTERAMERICAN για τον εθελοντισμό καθορίζοντας, ουσιαστικά, το πλαίσιο δραστηριοποίησης των εθελοντών. Αυτές οι 10 Αρχές είναι, για κάθε μέλος, οι ακόλουθες:

1. Γνωρίζει και συντάσσεται με τη βασική ιδέα της εφαρμογής του σχεδίου Εταιρικής Υπευθυνότητας "Πράξεις Ζωής", που είναι η δημιουργία και επιστροφή αξίας στην Κοινωνία.
2. Αντιλαμβάνεται την ιδιότητα του μέλους των "Εθελοντών Ζωής" ως μοχλό ανάπτυξης σχέσεων αλληλεγγύης, αγαστής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους του, για θέματα κοινού ενδιαφέροντος.
3. Αναγνωρίζει ότι η Εταιρική Υπευθυνότητα είναι αναγκαία, για την οικονομική ευημερία και Βιώσιμη Ανάπτυξη της INTERAMERICAN, καθώς και για την ικανοποίηση των αναγκών/προσδοκιών των Ενδιαφερομένων Μερών, για την ευθυγράμμιση με τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, την εστίαση στον πελάτη και τη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία.
4. Διαδραματίζει ρόλο πρεσβευτή της Εταιρείας, τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον όσο και στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον.
5. Έχει δηλώσει εγγράφως τη διαθεσιμότητά του για εθελοντική συμμετοχή σε δράσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας.
6. Μπορεί να υποβάλλει εγγράφως, στο αρμόδιο τμήμα (Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων και Εταιρικής Υπευθυνότητας) στο πλαίσιο της στρατηγικής της INTERAMERICAN, ιδέες και προτάσεις προς αξιολόγηση και εφαρμογή.
7. Έχει την κατά προτεραιότητα προτίμηση της Εταιρείας για παροχές-προσφορές ειδικού ενδιαφέροντος, συναφείς με το αντικείμενο του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται ως "Εθελοντής Ζωής".
8. Η INTERAMERICAN εκτιμά την ιδιότητα του μέλους στους "Εθελοντές Ζωής" ως προϋπόθεση της συμμετοχής τους και σε ευρύτερες κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις μέσω των φορέων με τους οποίους συνεργάζεται (π.χ. Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη).
9. Δικαιούται να αποποιηθεί την ιδιότητα του μέλους με μία απλή έγγραφη δήλωση, χωρίς να χρειάζεται αιτιολόγηση εκ μέρους του (αν και είναι επιθυμητή), επιστρέφοντας ταυτόχρονα και την Κάρτα Μέλους.
10. Κάθε εργαζόμενος στην INTERAMERICAN και στη μητρική ACHMEA, καθώς επίσης κάθε συνεργάτης πωλήσεων αποκλειστικά συνεργαζόμενος με την Εταιρεία, έχει δικαίωμα εγγραφής στους "Εθελοντές Ζωής". Η ιδιότητα του μέλους ακυρώνεται αυτόματα, εάν για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η σχέση εργασίας ή συνεργασίας.



### Αιμοδοσία: υποδειγματική Πρακτική Εταιρικού Εθελοντισμού

Με ιδιαίτερα αξιόλογη συμμετοχή των ανθρώπων της INTERAMERICAN, που απέφερε συνολικά 132 μονάδες αίματος κατά το 2016 και 126 μονάδες κατά το 2017, συνεχίστηκε το πρόγραμμα αιμοδοσίας της Εταιρείας.

Για την αποτελεσματικότερη οργάνωση, ο Σύλλογος Υπαλλήλων της INTERAMERICAN (Σ.Υ.Π.ΙΝ.) και η Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων και Εταιρικής Υπευθυνότητας συνεργάστηκαν, κατά το 2017, για πρώτη φορά με τη νεοφυή επιχείρηση κοινής ωφέλειας "Bloode", ενισχύοντας με σχετική ενδο-εταιρική καμπάνια την κουλτούρα εθελοντή αιμοδότη εντός της εταιρικής κοινωνίας.



Συμμετοχή των ανθρώπων της INTERAMERICAN στο πρόγραμμα αιμοδοσίας της Εταιρείας

126 Μονάδες αίματος 2017

132 Μονάδες αίματος 2016



#### 4. Αξιοποίηση Εταιρικών Υποδομών και Ασφάλισης

Η Εταιρεία υποστηρίζει το έργο κοινωνικών φορέων - μη κερδοσκοπικών οργανώσεων με τη δωρεάν παροχή υπηρεσιών και ασφαλιστικών καλύψεων. Προς αυτή την κατεύθυνση, αξιοποιούνται:

- οι στόλοι οχημάτων και οι εξειδικευμένοι εργαζόμενοι της Εταιρείας Βοήθειας (Οδικής και Άμεσης Ιατρικής) σε δράσεις για την Αντιμετώπιση Κινδύνων και τη Φροντίδα Υγείας,
- οι ιδιόκτητες εγκαταστάσεις πρωτοβάθμιων υπηρεσιών Υγείας της κλινικής ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ MEDICLINIC και των πολυιατρείων MEDIFIRST,
- το εξειδικευμένο, νοσηλευτικό και ιατρικό δυναμικό των υποδομών - του Δικτύου Υγείας της INTERAMERICAN,
- οι Διευθύνσεις/τα Τμήματα έκδοσης ασφαλιστηρίων συμβολαίων για παροχή καλύψεων οχημάτων, εκδηλώσεων, ταξιδιών, περιουσίας και έναντι διαφόρων κινδύνων, τα οποία χορηγεί η Εταιρεία στους υποστηριζόμενους φορείς.

Ενδεικτικά, η INTERAMERICAN:

- στο τέλος του 2017, είχε ασφαλισμένα ως χορηγός για αστική ευθύνη, συνολικά, 118 οχήματα κοινωνικών φορέων και οργανώσεων,
- κατά τη διετία 2016-2017, κάλυψε με αποστολή ασθενοφόρου και εξειδικευμένου Προσωπικού 24 εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα, διέθεσε 137 εργατώρες Προσωπικού Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, διέκομισε δωρεάν 65 απόρους πολίτες με ασθενοφόρο και παρέσχε υπηρεσίες συμβουλευτικής για την Υγεία σε άλλους 407, συνολικής αξίας -κατ' εκτίμηση- 42.000 ευρώ.



#### Κοινωνική Συνδρομή της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας INTERAMERICAN 2011-2017

Υπηρεσίες Βοήθειας	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Κάλυψη εκδηλώσεων με ασθενοφόρο	31	28	17	8	12	11	13
Εργατώρες για την υποστήριξη εκδηλώσεων	145	140	80	48	78	64	73
Αποστολή ασθενοφόρου σε μη ασφαλισμένους	59	56	76	34	26	34	31
Ιατρικές συμβουλές σε μη ασφαλισμένους	211	308	187	156	164	199	208
Εκτιμώμενη αξία υπηρεσιών	-	-	-	12.000	18.000	20.000	22.000

Επίσης, η Εταιρεία διέθεσε ως χορηγός επιστημονικό δυναμικό-συνεργάτες των υποδομών Υγείας για κλινικές εξετάσεις και ενημέρωση πολιτών σε θέματα Υγείας, στη νησιώτικη Ελλάδα.

#### Δράσεις Κοινωνικής Συνεισφοράς 2016-2017

Ακολούθως, παρουσιάζονται οι κυριότερες δράσεις -στις οποίες περιλαμβάνονται και οι δράσεις στις οποίες αξιοποιούνται οι εταιρικές υποδομές- που ανέπτυξε η INTERAMERICAN κατά τη διετία αναφοράς, όπως κατηγοριοποιούνται στις "Πράξεις Ζωής".

Περισσότερες πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές δράσεις: στο κεφάλαιο "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον", σελ. 106.

#### Εκστρατείες, Προγράμματα και Δράσεις για την Πρόληψη

- Συνεργασία με τον οργανισμό "Πατροί Χωρίς Σύνορα" στην Ελλάδα**
  - Πρόγραμμα της Εταιρείας "Δικαίωμα στην Υγεία για Όλους", με παροχή δωρεάν ιατρικών εξετάσεων στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC σε 102 παραπεμφθέντα άτομα κατά το 2016 και 20 άτομα κατά το 2017 (για κακοποιημένους πρόσφυγες, θύματα βασανιστηρίων). Το πρόγραμμα παροχής υπηρεσιών Υγείας περιλαμβάνει και συνεργασία με το ΚΕ.Θ.Ε.Α. (βλ. θεματική ενότητα ακολούθως, για την "Αρωγή Ευπαθών Ομάδων").
  - Οικονομική υποστήριξη της ανάγκης εμβολιασμού παιδιών ευπαθών οικογενειών που ζουν στην Αθήνα, σε συνδυασμό με καμπάνια ευαισθητοποίησης των πολιτών στα κοινωνικά δίκτυα, με τίτλο "Το βαγονάκι της Αγάπης" (έως τις αρχές Ιανουαρίου 2017).
- Συνεργασία με το Ινστιτούτο Προληπτικής Ιατρικής "PROLEPSIS"**
  - Χορηγία του προγράμματος Σίτισης και Προώθησης Υγιεινής Διατροφής "ΔΙΑΤΡΟΦΗ" σε σχολεία. Κατά το σχολικό έτος 2015-2016, η συμμετοχή της Εταιρείας κατευθύνθηκε σε νηπιαγωγείο της Αγίας Βαρβάρας Κορυδαλλού και κατά τα σχολικά έτη 2016-2017 και 2017-2018, σε νηπιαγωγείο των Αχαρνών Αττικής. Συνολικά, επωφελήθηκαν από το πρόγραμμα 45 και 50 νήπια, αντιστοίχως.
  - Εκδήλωση ενημέρωσης των εργαζομένων για την υγιεινή διατροφή και για τα οφέλη της σωματικής δραστηριότητας (2016).
- Με τους Φίλους Κοινωνικής Παιδιατρικής "Ανοικτή Αγκαλιά"**
  - Χορηγία της εκστρατείας προληπτικής ιατρικής του συλλόγου, στο πλαίσιο της οποίας οργανώθηκε Σεμινάριο Βασικής Υποστήριξης της Ζωής (BLS) για τους κατοίκους της Κάσου (2016) και παροχής εξετάσεων σε μικρά νησιά του Αιγαίου (2017).
- Με τον Πανελλήνιο Σύλλογο Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού "Άλμα Ζωής"**
  - Συνδρομητική και επικοινωνιακή υποστήριξη της συμμετοχής εργαζομένων της Εταιρείας στο 8ο (2016) και 9ο (2017) "Greece Race for the Cure", με συμμετοχή 123 και 138 εργαζομένων, αντιστοίχως.
  - Συνεργασία για τη διανομή ενημερωτικού υλικού στις εργαζόμενες της Εταιρείας (2017).
- Εκστρατεία "Με Οδηγό τον Διαβήτη"**
  - Χορηγία της 2ης (2016) και 3ης (2017) εκστρατείας για την πρόληψη, εκπαίδευση και ενημέρωση σχετικά με την πρόληψη και διαχείριση της νόσου. Η εκστρατεία περιελάμβανε την πραγματοποίηση δωρεάν εξετάσεων και την οργάνωση ενημερωτικών ομιλιών στα νησιά Κέα, Κύθνος, Σέριφος, Σίφνος, Κίμωλος, Μήλος (2016) και Νάξος, Δονούσα, Κουφονήσι, Σχοινούσα, Ηρακλεία, Ίος, Σίκινο και Φολέγανδρος (2017).
- Συνεργασία με τον Σύλλογο Σκελετικής Υγείας "Πεταλούδα"**
  - Πα την παροχή σχετικών εξετάσεων στους εργαζομένους της Εταιρείας και δωρεάν ασφάλιση αστικής ευθύνης οχήματος (2016 και 2017).

Άμεση προσέγγιση  
Στόχων Βιώσιμης  
Ανάπτυξης Ο.Η.Ε.  
(UN SDGs)





#### ο Σε Τοπικές Κοινωνίες

- Οργάνωση εκδηλώσεων προληπτικής ιατρικής σε συνεργασία με τον Ιατρικό Σύλλογο Μύρινας Λήμνου, με συμμετοχή ιατρών του Δικτύου Υγείας INTERAMERICAN (ορθοπαιδικού, νευροψυχολόγου και γενικού χειρουργού-μαστολόγου). Εξετάστηκαν 150, περίπου, κάτοικοι του νησιού.
- Υποστήριξη της ενημερωτικής εκδήλωσης "ΕμβολιάζΩ" του Ιατρικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης για τον εμβολιασμό, στην πλατεία Αριστοτέλους Θεσσαλονίκης (2017).
- Χορηγία, μέσω του τοπικού πολυϊατρείου MEDIFIRST της Εταιρείας, του ετήσιου αντιγριπικού εμβολιασμού ηλικιωμένων ατόμων στον Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης. Εμβολιάστηκαν περί τα 210 άτομα ανά έτος (2016 και 2017). Συνολικά, από το 2014 έχουν εμβολιαστεί περισσότερα από 830 άτομα, κυρίως με χρόνια προβλήματα υγείας και ανασφάλιστα, σε Κ.Α.Π.Η., κατ' οίκον και στο ιατρείο του Δήμου.

#### ο Για την Αθληση και την Υγεία

- Υποστήριξη του Συλλόγου Δρομέων Υγείας Αθήνας (ΣΔΥΑ), με διάθεση ασθενοφόρου και εξειδικευμένου Προσωπικού της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας για τους ετήσιους Δρόμους Υγείας (2016 και 2017).
- Χορηγία ασφαλιστικής κάλυψης του διεθνούς "1st Acropolis Night Run", για περισσότερους από 2.800 δρομείς (2016).
- Υποστήριξη με Άμεση Ιατρική Βοήθεια του "Kallithea Night Run" (2016).
- Χορηγία ασφάλισης αστικής ευθύνης των οργανωτών του αθλητικού camp "Play Learn Enjoy" και διάθεση υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής βοήθειας. Αναπτύχθηκε ένα πλούσιο, τετραήμερο πρόγραμμα αθλητικών δραστηριοτήτων, στο οποίο συμμετείχαν περί τα 150 παιδιά και 13 προπονητές (2017).
- Υποστήριξη με Άμεση Ιατρική Βοήθεια των αθλητικών εκδηλώσεων (αγώνες δρόμου) του Ecali Club (2016 και 2017).
- Υποστήριξη, με διάθεση ασθενοφόρου, του "Color Day Run", που οργάνωσε ο Δήμος Αμαρουσίου, στο πλαίσιο της καμπάνιας "Όλοι μαζί μπορούμε" (2017).



#### Υποστήριξη Επιστημονικού Έργου και Συνεδρίων για την Υγεία

- ο Χορηγία 12ου (2016) και 13ου (2017) Συνεδρίου για τη Διοίκηση, τα Οικονομικά και τις Πολιτικές της Υγείας.
- ο Χορηγία στο ετήσιο Συνέδριο "e-Health Forum", με θέμα "e-Health: καταλύτης μεταρρύθμισης και μοχλός ανάπτυξης" (2016) και "Promoting digital health integration for equal access and a sustainable future" (2017), που συνάδει με την ψηφιακή κατεύθυνση της Εταιρείας και στον τομέα της Υγείας.
- ο Υποστήριξη του Συνεδρίου "ΔΥΟ Forum" και του 2ου Διεθνούς Συνεδρίου για τον Ιατρικό Τουρισμό (2016).
- ο Χορηγία στο 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ομοιοπαθητικής Ιατρικής (2016).



**ΠΡΑΞΕΙΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ**

**Πρόληψη στην Υγεία  
σημαίνει  
Ποιότητα Ζωής!**

Η INTERAMERICAN οργανώνει και υποστηρίζει πρωτοβουλίες με στόχο την ανάδειξη της οδίας της πρόληψης και τη συμβολή της στην ποιότητα ζωής.

**Πρόσας Ζωής  
INTERAMERICAN**

#### "Πράξεις Ζωής" για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

##### Για την Οδική Ασφάλεια

- ο Υπογραφή Συμφώνου Συνεργασίας μεταξύ INTERAMERICAN και Παρατηρητηρίου Οδικής Ασφάλειας του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ), με εκατέρωθεν δεσμεύσεις για κοινές πρωτοβουλίες που θα στοχεύουν στην πρόληψη και τον περιορισμό των οδικών ατυχημάτων και των πολλαπλών συνεπειών τους: οικονομικών, δημογραφικών και κοινωνικών (2017).
- ο Υποστήριξη της ερευνητικής πρότασης του Τομέα Μεταφορών και Συγκοινωνιακής Υποδομής του Μετσοβίου Πολυτεχνείου, με τίτλο "Ανάπτυξη ειδικού συστήματος αποφάσεων στην Οδική Ασφάλεια" (2017).
- ο Συμμετοχή στην ημερίδα που οργάνωσε ο Τομέας Μεταφορών και Συγκοινωνιακής Υποδομής του Μετσοβίου Πολυτεχνείου, με θέμα "Το μέλλον της έρευνας στην Οδική Ασφάλεια", στην Πολυτεχνειούπολη Ζωγράφου (2017).
- ο Χορηγική υποστήριξη της καμπάνιας "Μην πίνεις όταν οδηγείς", της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (2016 και 2017).
- ο Υποστήριξη του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας (Ι.Ο.Α.Σ.) για τη συμμετοχή εξειδικευμένου Προσωπικού του στην Παγκόσμια Συνάντηση Νέων Προσκόπων MOOT 2017, που περιελάμβανε επιμορφωτικές δράσεις και εκπαίδευση για την Οδική Ασφάλεια.
- ο Χορηγία Έκθεσης Ζωγραφικής "Η Οδική Ασφάλεια μέσα από τα μάτια των παιδιών", που οργάνωσε η Μ.Κ.Ο. "Συμμαχία για την Ελλάδα", της οποίας η INTERAMERICAN αποτελεί εταιρικό μέλος, στην Αθήνα (2016) και τη Θεσσαλονίκη (2017).
- ο Υποστήριξη εκδήλωσης για την κυκλοφοριακή αγωγή και τη χρήση ποδηλάτου, που οργανώθηκε από τον Δήμο Θεσσαλονίκης και την Active Hellas στην πλατεία Αριστοτέλους (2017).
- ο Υποστήριξη εκδήλωσης για την Οδική Ασφάλεια (Drive Safe), που πραγματοποιήθηκε στο αμφιθέατρο του Ελληνικού Μουσείου Αυτοκινήτου και ημερίδας του Τομέα Μεταφορών και Συγκοινωνιακής Υποδομής του Μετσοβίου Πολυτεχνείου, μέσω της Anytime by INTERAMERICAN (2017).
- ο Οργάνωση ημερίδας Ασφαλούς Οδήγησης Μοτοσυκλέτας και σεμιναρίων Πρώτων Βοηθειών από τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης Μοτοσυκλέτας "RIDING SCHOOL", για τους επαγγελματίες δικυκλιστές οδηγούς της INTERAMERICAN Βοήθειας (2016).
- ο Υποστήριξη με οχήματα Οδικής Βοήθειας του "Rally Greece of Road" (2016 και 2017) και του 50ου επετειακού Rally της Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης (2017).

##### Για τις Πρώτες Βοήθειες

- ο Συνεργασία με την Ελληνική Ομάδα Διάσωσης (Ε.Ο.Δ.):
  - Χορηγική υποστήριξη προγράμματος της Ε.Ο.Δ. για την αντιμετώπιση αναγκών των προσφύγων που κατέφυγαν στην Ελλάδα, εξ αιτίας εμπολέμων καταστάσεων στη χώρα τους.
  - Δωρεά ενός πλήρως εξοπλισμένου οχήματος υγειονομικής διακομιδής ασθενών-τραυματιών στο παράρτημα Δυτικών Κυκλάδων της Ε.Ο.Δ., στην Πάρο (2017).
  - Οργάνωση σεμιναρίου Πρώτων Βοηθειών από την Ε.Ο.Δ. για το διοικητικό Προσωπικό της Εταιρείας στη Θεσσαλονίκη (2016).
- ο Διάθεση οχημάτων του στόλου Οδικής Βοήθειας (πλατφόρμες, ρυμουλκά, γερανοί), καθώς και Προσωπικού για την αντιμετώπιση των προβλημάτων κυρίως σε αυτοκίνητα που παρασύρθηκαν από τα νερά, αλλά και για την αποκατάσταση σε περιουσιακά στοιχεία, λόγω των φερτών υλικών από τη θεομηνία και τις πλημμύρες στην περιοχή Μεγάρων - Νέας Περάμου - Μάνδρας - Ελευσίνας (2017).
- ο Ασφάλιση αστικής ευθύνης οχήματος εθελοντικής διασωστικής ομάδας RSF Hellas, που εδρεύει στο Μοσχάτο (2016 και 2017).

#### Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)





## “Πράξεις Ζωής” για Ευπαθείς Ομάδες

### Υποστήριξη του Παιδιού και της Οικογένειας

- Συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος:
  - Σύναψη Συμφώνου Δέσμευσης της INTERAMERICAN (2016), που προβλέπει την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών Υγείας από την INTERAMERICAN Βοήθειας και τη Γραμμή Υγείας 1010, οποιαδήποτε στιγμή υπάρξει ανάγκη διαχείρισης περιστατικού στις δομές των Παιδικών Χωριών SOS και ιδιαίτερα στον Ξενώνα Βρεφών Αμαρουσίου, καθώς και διάθεση ασθενοφόρου με εξειδικευμένο πλήρωμα, εφ’ όσον χρειαστεί διακομιδή.
  - Οικονομική συνδρομή της Anytime by INTERAMERICAN για την υποστήριξη της δαπάνης ηλεκτροδότησης του Ξενώνα Βρεφών Αμαρουσίου, σε συνέχεια καμπάνιας ευαισθητοποίησης στα κοινωνικά δίκτυα (έως τις αρχές Ιανουαρίου 2017).
  - Οι μητέρες εργαζόμενες της Εταιρείας συγκέντρωσαν και απέδωσαν σημαντική ποσότητα ειδών ένδυσης στα Παιδικά Χωριά SOS, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Μητέρας (14 Μαΐου 2017).
  - Παροχή εκπαίδευσης Πρώτων Βοηθειών από εξειδικευμένο Προσωπικό (δύο διασώστες) της INTERAMERICAN Βοήθειας σε 40 εργαζομένους δύο Ξενώνων των Παιδικών Χωριών SOS, όπου φιλοξενούνται ανήλικοι ασυνόδευτοι πρόσφυγες (2017).
- Συνεργασία με την ActionAid:
  - Ανανέωση της υποστήριξης του προγράμματος “Αναδοχή Παιδιού” με ανάληψη αναδοχών από Διευθύνσεις/Τομείς Διοίκησης της Εταιρείας και από συντονιστές Γραφείων του Δικτύου Πωλήσεων. Για το 2016, αναλήφθηκαν 101 και για το 2017 (ένατο έτος συνεργασίας) 117 αναδοχές, σε σύνολο 704 αναδοχών από το 2009 έως και το 2017, που αντιστοιχούν σε οικονομική συνδρομή 185.919 ευρώ.
  - Οργάνωση στα Κεντρικά Γραφεία της INTERAMERICAN του “World Meal”, διαδραστικής εκδήλωσης -για πρώτη φορά σε χώρο επιχείρησης- με συμμετοχή 25 εργαζομένων της Εταιρείας, που παρακάθισαν στο “Παγκόσμιο Γεύμα” συνειδητοποιώντας την κακή διαχείριση, τη σπατάλη και εκμετάλλευση των αγαθών διατροφής και τη δημιουργία επισιτιστικού προβλήματος στις πιο φτωχές περιοχές του Πλανήτη (2016).
  - Χορηγία υλοποίησης, κάτω από την Ακρόπολη στην οδό Διονυσίου Αρεοπαγίτου, κατά το 2016 και οργάνωση στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας κατά το 2017, ενός παιχνιδιού που τροφοδοτεί τη συνείδηση και ευαισθητοποιεί τους συμμετέχοντες αποκαλύπτοντας τον μηχανισμό των ανισοτήτων στην κατανομή των αγαθών, τις αιτίες της φτώχειας και τον αγώνα για τη διεκδίκηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο τον κόσμο, με συμμετοχή 56 εργαζομένων (σε 14 ομάδες) της INTERAMERICAN. Στόχος της δράσης ήταν η κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα πιο ευπαθή άτομα στις υπανάπτυκτες χώρες και η εμπέδωση της γνώσης για την αποτελεσματική αξιοποίηση από την ActionAid της πολυετούς συνεισφοράς της Εταιρείας.
  - Χορηγία ασφάλισης του κτηρίου-πολυκώρου της ActionAid στον Κολωνό, στον οποίο στεγάζεται το “Επίκεντρο”, με πρόγραμμα επαγγελματικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης φτωχών και περιθωριοποιημένων ατόμων και οικογενειών (2017).
  - Υποστήριξη βιωματικής εμπειρίας εργαζομένων της Εταιρείας για το έργο της ActionAid, με τη συμμετοχή τους σε ταξιδιωτικές αποστολές του οργανισμού. Συμμετείχαν ένα στέλεχος κατά το 2016 (Ουγκάντα).
- Για “Το Χαμόγελο του Παιδιού”:
  - Χορηγία ασφαλιστικής κάλυψης για αστική ευθύνη όλου του στόλου οχημάτων του οργανισμού, που κατά το 2016 έφθασαν τα 91 και κατά το 2017 τα 103 οχήματα. Η παροχή είναι σταθερή και διευρύνεται συνεχώς.
  - Χορηγία ασφάλισης αστικής ευθύνης για τα bazaar του Πάσχα, των Χριστουγέννων και φιλοξενία στα Κεντρικά Γραφεία του bazaar της σχολικής χρονιάς (2016 και 2017).

## Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



- Πα την “Κιβωτό του Κόσμου”:
  - Ανανέωση για το 2016 και το 2017 της χορηγίας ομαδικής ασφάλισης Υγείας των παιδιών του οργανισμού στη Χίο, με επέκταση από το 2016 των καλύψεων νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης και με προσθήκη κάλυψης ομαδικού ατυχήματος.
  - Ασφάλιση αστικής ευθύνης 2 οχημάτων της “Κιβωτού του Κόσμου” στα Ιωάννινα (2016 και 2017).
- “Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού”: ασφάλιση Πυρός για τη στέγη του Δικτύου, στον σταθμό Λαρίσης στην Αθήνα (2016 και 2017).
- Παιδόπολη Αγίου Ανδρέα: ο Σύλλογος Υπαλλήλων της Εταιρείας (ΣΥ.Π.ΙΝ.), που έχει υιοθετήσει την Παιδόπολη, προσέφερε στα παιδιά την παράσταση “Πρίγκιπας και Φτωχός”, στο Αβάκιο Παιδικό Στέκι (2016).

### Υποστήριξη Ατόμων με Αναπηρία

- Πα την Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.):
  - Χορηγία 8 ηλεκτρονικών υπολογιστών για το πρόγραμμα Υποστηρικτικής Τεχνολογίας του οργανισμού, σε συνέχεια καμπάνιας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (έως τις αρχές Ιανουαρίου 2016) με τίτλο “Βοήθησε τον Άγιο Βασίλη να παραδώσει με ασφάλεια την υποστήριξη της INTERAMERICAN στα παιδιά της ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.”.
  - Χορηγία ταξιδιωτικής ασφάλισης για αστική ευθύνη -υποστηρίζοντας ταυτόχρονα την αποστολή και με υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας- στον τετραήμερο βιωματικό περίπλου πολιτιστικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων “Μικροί Ροβινσώνες”, για παιδιά με αναπηρία. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε από την Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση “Αμφιτρίτη” και την ΕΛ.Ε.Π.Α.Π., με την υποστήριξη της Περιφέρειας Αττικής (2016).
- Πα το Ασυλο Ανιάτων:
  - Χορηγία της Anytime by INTERAMERICAN για την κάλυψη του κόστους μελέτης και τεχνολογικής αναβάθμισης ειδικού ανελκυστήρα στο κτήριο νοσηλείας του συγκροτήματος (2016).
  - Διάθεση ιατρικού εξοπλισμού και αναλωσίμων από την ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC, ιδιόκτητη γενική κλινική. Διατέθηκαν ηλεκτρικά κρεβάτια, αδιάβροχα στρώματα και κλινικοκεπάσματα, ενώ η κλινική ανταποκρίθηκε και σε έκτακτα περιστατικά περίθαλψης τροφίμων του Ασύλου.
- Εταιρική χορηγική πρωτοβουλία οργάνωσης, με τη σύμπραξη του οργανισμού ECOCITY και με φιλοξενία στα Κεντρικά Γραφεία της INTERAMERICAN, ημερίδας διαλόγου με θέμα “Προσβασιμότητα στους Αρχαιολογικούς Χώρους”. Αναπτύχθηκαν σημαντικές παρουσιάσεις και εισηγήσεις από επιστήμονες και εκπροσώπους φορέων των Ενδιαφερομένων Μερών και εξήχθησαν συμπεράσματα, που προωθήθηκαν σε αρμόδιους για τη βελτίωση της προσβασιμότητας φορείς (2017).
- Χορηγία ασφάλισης λειτουργικών οχημάτων των οργανισμών για Άτομα με Αναπηρία “Δικαίωμα στη Ζωή” Ηρακλείου (2 οχήματα), Ειδικό Κέντρο Αποκατάστασης και Μέριμνα Ανίγει (2), “Ορίζοντες” Θεοδωρίδειο Ίδρυμα Καρδίτσας (1) κατά το 2016 και 2017.

### Υποστήριξη Θεραπείας Εξηρημένων Ατόμων

- Πρόγραμμα της Εταιρείας “Δικαίωμα στην Υγεία για Όλους”: παροχή δωρεάν ιατρικών εξετάσεων μέσω της ιδιόκτητης γενικής κλινικής ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC. Τα 175 κατά το 2016 και 33 κατά το 2017 άτομα που επωφεληθήκαν, προέρχονται από τα θεραπευτικά προγράμματα ΚΕ.Θ.Ε.Α. ΕΞΕΛΙΞΙΣ και ΚΕ.Θ.Ε.Α. MOSAIC.
- Χορηγία για το “Στέκι Νέων” του Δικτύου Πρόληψης και Έγκαιρης Παρέμβασης του ΚΕ.Θ.Ε.Α. στα Εξάρχεια, το οποίο απευθύνεται σε νέους μέχρι 21 ετών που αντιμετωπίζουν προβλήματα, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ουσιών και της παραβατικότητας.
- Συνεργασία με τη ΣΤΡΟΦΗΚΕ.Θ.Ε.Α. και τον Σύλλογο Οικογένειας του Προγράμματος για εκδήλωση ενημέρωσης των εργαζομένων γονέων της Εταιρείας (2017).





## Για την Αντιμετώπιση της Φτώχειας και την Κοινωνική Ένταξη

- "Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής", εκστρατεία υποστήριξης του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.), που υλοποιείται αδιάλειπτα από το 2012 με απόδοση τροφίμων, οικονομική συνδρομή και χορηγία των εορταστικών γευμάτων.
  - Κατά το 2016, κατάθεση 2,5t τροφίμων από τους ανθρώπους της INTERAMERICAN και το διοικητικό Προσωπικό της Εταιρείας, καθώς και των συνεργατών από τα Γραφεία Πωλήσεων Αττικής (πριν τις εορτές των Χριστουγέννων), ενώ αντιστοίχως πριν τις εορτές του 2017 αποδόθηκαν 1,1t τρόφιμα.
  - Χορηγία του εορταστικού γεύματος για 1.000, περίπου, άστεγους και άπορους πολίτες την ημέρα του Πάσχα (2016 και 2017) και του γεύματος της Πρωτοχρονιάς (2016).
  - Η Εταιρεία συνέδραμε οικονομικά το Κ.Υ.Α.Δ.Α., στο πλαίσιο της επαναλαμβανόμενης ετησίως, από κοινού πρωτοβουλίας με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α.), τόσο κατά το 2016 όσο και κατά το 2017.
- Εβδομάδα Κοινωνικής Αλληλεγγύης "Όλοι μας μια αλυσίδα": χορηγία και από κοινού οργάνωση με τον εκδοτικό οργανισμό "Πελοπόννησος" εκδηλώσεων στην Πάτρα για 4ο (2016) και 5ο έτος (2017), με συσπείρωση και κινητοποίηση πλήθους φορέων και πολιτών της τοπικής κοινωνίας και συγκομιδή ειδών διατροφής, ένδυσης, παιδικών παιχνιδιών, καθώς και ενέργειες φροντίδας για την Υγεία (έλεγχος σακχαρώδους διαβήτη, αιμοδοσία) και για το αστικό Περιβάλλον.
- Υποστήριξη απόρων και στην Περιφέρεια, μέσω κοινωνικών φορέων στα Χανιά (Δήμος και Ιερά Μητρόπολη) και στο Ηράκλειο Κρήτης (Μ.Κ.Ο. "Κίτρινη Αποστολή") με τρόφιμα και είδη ένδυσης, κατά τα έτη 2016 και 2017, με πρωτοβουλία των τοπικών Γραφείων Πωλήσεων. Ανάλογη πρωτοβουλία και στη Θεσσαλονίκη, με προσφορά στο Φιλόπτωχο Ταμείο της ενορίας Αγίου Ελευθερίου, στο Ντεπώ (2017).
- Συνεργασία με τη Μ.Κ.Ο. "Διογένης" από το 2007 για τους άστεγους, άπορους, πρόσφυγες και μετανάστες:
  - Υποστήριξη με χορηγία ασφάλισης της αποστολής της ελληνικής ποδοσφαιρικής ομάδας στο 14ο (2016) Παγκόσμιο Κύπελλο street soccer Αστέγων στη Γλασκώβη (2016) και στο 15ο (2017) στο Όσλο Νορβηγίας, για 16 μέλη, στο πλαίσιο της σταθερής συνεργασίας με την Μ.Κ.Ο. "Διογένης", με παροχή ταξιδιωτικής ασφάλισης επί ένδεκα έτη. Η Εταιρεία κάλυψε ασφαλιστικά και την πρώτη συμμετοχή της γυναικείας ομάδας αστέγων στο European Street Football Festival (Σόφια Βουλγαρίας, 2017).
  - Έχοντας αγκαλιάσει από το 2014 την ιδέα κοινωνικής επιχειρηματικότητας με το περιοδικό δρόμου "σχεδιά", η INTERAMERICAN παρέχει κάθε μήνα σημεία πώλησης στα Γραφεία της, όπου οι πωλητές -άστεγοι και άποροι- διαθέτουν αντίτυπα στους εργαζομένους. Συνολικά έως και το 2017, οι εργαζόμενοι και η Εταιρεία έχουν συνδράμει τους πωλητές με αγορά περισσότερων από 1.800 αντιτύπων.
  - Χορηγία του Διεθνούς Συνεδρίου Περιοδικών Δρόμου (2016).



## "Πράξεις Ζωής" για τον Πολιτισμό και την Παιδεία

### Για τα Γράμματα και τις Τέχνες

- Έργο Μίκης Θεοδωράκη:
  - Χορηγία συναυλίας της Λαϊκής Ορχήστρας "Μίκης Θεοδωράκης" για τα 91α γενέθλια του συνθέτη, στο Βραχάτι Κορινθίας (Ιούλιος 2016).
  - Χορηγία μουσικής παράστασης "όλη η Ελλάδα για τον Μίκη", στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με 300 χορωδούς από 19 χορωδίες όλης της χώρας, συμφωνική μαντολινάτα, 4 λυρικούς και δύο έντεχνους λαϊκούς ερμηνευτές (2017).
  - Χορηγία συναυλίας της Λαϊκής Ορχήστρας "Μίκης Θεοδωράκης", στο πλαίσιο των εκδηλώσεων "Μικρασία Χαίρει" στη Νέα Σμύρνη, με αφορμή τη συμπλήρωση 95 ετών από την καταστροφή της Σμύρνης (2017).
- Υποστήριξη της έκθεσης ζωγραφικής με τίτλο "Unravelling the figure", των Αχιλλέα Πιστώνη και Δημήτρη Αγγελόπουλου, με αγορά έργου για τη Συλλογή Εικαστικών Έργων της INTERAMERICAN (2016).
- Ενίσχυση νέων καλλιτεχνών με αγορά δύο εικαστικών έργων για τη Συλλογή της INTERAMERICAN (2017).
- Χορηγία πλήρους ασφαλιστικής κάλυψης για αστική ευθύνη της μουσικής εκδήλωσης που οργάνωσε για κοινωνικό σκοπό η Ιερά Μητρόπολη Κυδωνίας και Αποκορώνου, στο Θέατρο της Ανατολικής Τάφρου Χανίων, με τον Κώστα Μακεδόνα (2017).
- Χορηγία ταξιδιωτικής ασφάλισης Ζωής και Υγείας, ατυχήματος, κλοπής και αστικής ευθύνης για τα 70 άτομα της αποστολής της Παιδικής Χορωδίας Κέρκυρας, που συμμετείχε στο φημισμένο Διεθνές Φεστιβάλ Χορωδιών της Βενετίας "Claudio Monteverdi".
- Αποκλειστική χορηγία της έκδοσης μίας μοναδικής ερευνητικής και συγγραφικής εργασίας για την "Πνευματική Πορεία του Γένους με όχημα το χειρόγραφο και το έντυπο βιβλίο (13ος αιώνας - μέσα 16ου αιώνα)", του συγγραφέα Κωνσταντίνου Σπ. Στάικου (2017). Η Εταιρεία έχει δεσμευτεί για την υποστήριξη της ολοκληρωμένης έκδοσης του έργου, που θα συμπληρωθεί με τρεις ακόμη τόμους έως το 2020.

## Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



Από τη συλλογή έργων Τέχνης της INTERAMERICAN: "Άξιος Εστί", του Πάννη Ψυχοπαίδη





### Για την Πολιτιστική Κληρονομιά και την Παράδοση

- Εταιρικό Πρόγραμμα "Γνωριμία με την Κληρονομιά μας", για τους εργαζομένους:
  - Ξενάγηση 25 εργαζομένων στο Μουσείο Ισλαμικής Τέχνης, παράρτημα του Μουσείου Μπενάκη (2016).
  - Ημερήσια εκδρομή και ξενάγηση εργαζομένων στην Αρχαία Μεσσήνη (2016) και στο Μουσείο - τον Αρχαιολογικό Χώρο των Δελφών (2017). Ο αριθμός των εργαζομένων που συμμετείχαν ήταν 48 και 78 αντίστοιχα.
  - Χορηγία παρακολούθησης από εργαζομένους των παραστάσεων "Αντιγόνη" (2016) και "Οιδίπους επί Κολωνών" του Σοφοκλέους (2017), στο Θέατρο Επιδαύρου.
  - Παρακολούθηση από 70 εργαζομένους μουσικής παράστασης στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών.
- Κίνηση Πολιτών ΔΙΑΖΩΜΑ:
  - Ανανέωση της συνδρομητικής σχέσης της Εταιρείας με τον οργανισμό, ως εταιρικού μέλους (2016 και 2017).
  - Παροχή της ιδιότητας του φυσικού μέλους του οργανισμού, με συνδρομητική υποστήριξη, σε 11 το 2016 και 12 το 2017 εργαζομένους της Εταιρείας, με στόχο την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας για τον Πολιτισμό.
  - Επικοινωνιακή προβολή του έργου ανάδειξης του ευρύτερου χώρου του Ασκληπιείου Επιδαύρου σε Περιβαλλοντικό και Αρχαιολογικό Πάρκο, τη μελέτη του οποίου χρηματοδότησε η Εταιρεία, με αποτέλεσμα την ένταξή του στο χρηματοδοτικό επιχειρησιακό πρόγραμμα ΥΜΕΠΕΡΑΑ του Υπουργείου Περιβάλλοντος (2017).
- Συνδρομητική υποστήριξη του Κέντρου Οικουμενικού Ελληνισμού (2016 και 2017).
- "Κιβωτός των Σπόρων": χορηγία των εργασιών ανακαίνισης του χώρου όπου εκτίθεται το έργο. Στο εσωτερικό της Κιβωτού παρουσιάζεται το αρχείο φυτογενετικού υλικού (σπόροι, καρποί, φυτά) σε ειδικές θήκες (υάλινα βάζα, κουβάδες, πιάτα κ.λπ.), που αποτελεί παρακαταθήκη του πλούτου της ελληνικής γης. Η Κιβωτός βρίσκεται στο Μητροπολιτικό Πάρκο "Αντώνης Τρίτσης", αφού ταξίδεψε στην 12η Διεθνή Έκθεση Αρχιτεκτονικής Μπιενάλε της Βενετίας το 2010.

### Για την Αγωγή και την Εκπαίδευση

- Χρηματοοικονομικός Αλφαριθμητισμός: χορηγία της έκδοσης και δωρεάν διανομή του βιβλίου "Προγραμματίζοντας το Μέλλον μας!", του καθηγητή Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς και προέδρου του Ινστιτούτου Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού, Νίκου Φίλιππα, με σκοπό την υποστήριξη της εκπαίδευσης των παιδιών περί τα οικονομικά, ώστε να κατανοήσουν οικονομικούς όρους και αξίες και να βελτιώσουν τη διαχειριστική ικανότητά τους για το χρήμα (2016).
- Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας: συνδρομή στην εκστρατεία "Μαζί θα ανάψουμε τα φώτα" για τη συγκέντρωση πόρων, προκειμένου να ολοκληρωθούν έργα βελτίωσης των χώρων της βιβλιοθήκης (2016).
- Υποστήριξη του Διεθνούς Μαθητικού Συνεδρίου που οργάνωσε το Ζωγράφειο Λύκειο Κωνσταντινούπολης, υπό την αιγίδα του Οικουμενικού Πατριαρχείου, που ήταν αφιερωμένο στον Οδυσσέα Ελύτη (2016) και στον Πύργο Θεοτοκά (2017).
- Υποστήριξη του εννεατάξιου, Ελληνικού Σχολείου Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα Αλβανίας, για την αντιμετώπιση βασικών εκπαιδευτικών και υλικών αναγκών (2016 και 2017).
- Προσφορά σχολικών ειδών UNICEF σε 130 μαθητές Δημοτικού Σχολείου στον Βύρωνα Αττικής, από την Anytime by INTERAMERICAN (2016).
- Υποστήριξη της πρωτοβουλίας του Κέντρου Έρευνας και Δράσης για την Ειρήνη (Κ.Ε.Δ.Ε.), για την οργάνωση της τριεθνούς (Ελλάδα, Τουρκία, Κύπρος) κατασκήνωσης Ειρήνης "WINPEACE", με χορηγία ταξιδιωτικής ασφάλισης της ελληνικής μαθητικής αποστολής (12 μέλη) στην Κυρήνεια Κύπρου (2016).
- Χορηγία ασφαλιστικής ταξιδιωτικής κάλυψης 18 μαθητών και των συνοδών τους από την Πάτρα, οι οποίοι εκπροσώπησαν την Ελλάδα στην Ολυμπιάδα Ρομποτικής (2017).
- Δωρεά 12 ηλεκτρονικών υπολογιστών σε Δημοτικά Σχολεία, Γυμνάσια - Λύκεια κατά το 2016 και 14 ηλεκτρονικών υπολογιστών κατά το 2017.



## Λοιπές Πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης

### Για την Καινοτομία, την Επιχειρηματικότητα και την Απασχόληση

- Συμμετοχή της Εταιρείας στο Πρόγραμμα "Greek Enterprises for Youth Reinforcement Acceleration" (GEFYRA) του Δικτύου CSR Hellas. Το πρόγραμμα αναφέρεται, για την Ελλάδα, στο Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για τη Νεολαία "Pact4Youth" και στο Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα για τη μαθητεία "Eu Talent" (2017). Η INTERAMERICAN δεσμεύεται να προσφέρει θέσεις πρακτικής άσκησης, να συμβάλει στην κάλυψη του χάσματος δεξιοτήτων και να υποστηρίξει δράσεις και επικοινωνία σχετικά με το Πρόγραμμα, με στόχο απώτερο την αντιμετώπιση της ανεργίας των νέων και την ένταξή τους στην αγορά εργασίας.
- Για τη Νεοφυή Επιχειρηματικότητα:
  - "Orange Grove": ανανέωση της χορηγικής υποστήριξης, που παρέχει από το 2013 η Εταιρεία στο "θερμοκήπιο" της νεοφυούς επιχειρηματικότητας της Ολλανδικής Πρεσβείας στην Αθήνα (2016 και 2017).
  - Χορηγία της 1ης (2016) και 2ης (2017) ετήσιας εκδήλωσης βραβείσεων για startups "StartUpper Awards", που οργανώνει το startupper.gr, με φιλοξενία της 2ης εκδήλωσης στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας.
- Για την Καινοτομία:
  - Χορηγία του 1ου Διαγωνισμού Crowdhackathon#Insurance, που οργανώθηκε στον Κόμβο Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας της Τεχνόπολης του Δήμου Αθηναίων, με θέμα την ανάπτυξη εφαρμογών και την επιχειρησιακή καινοτομία στον τομέα της ασφάλισης, με τη συμμετοχή στελεχών της Εταιρείας ως ομιλητών, μελών κριτικής επιτροπής και μεντόρων (2016).
  - Χορηγία του διεθνούς MEDhackathon, στο Συνεδριακό και Πολιτιστικό Κέντρο του Πανεπιστημίου Πατρών, με υποστήριξη του Διαγωνισμού μεταξύ φοιτητών για ανάπτυξη ψηφιακών εφαρμογών, που οργάνωσε το Τμήμα Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής του Πανεπιστημίου (2016).
  - Χορηγία του "Hellenic Innovation Forum 2017", που οργάνωσε η Ethos Media, για την ανάδειξη και προώθηση της καινοτομίας και την προώθηση των συνεργειών μεταξύ θεσμικών παραγόντων, ακαδημαϊκής κοινότητας και επιχειρηματικού κόσμου.
  - Κατά τους πρώτους μήνες του 2016, συνεχίστηκε το καινοτόμο πρόγραμμα "CityMobil2" στα Τρίκαλα, με την πιλοτική χρήση αυτοκινούμενων οχημάτων μαζικής μεταφοράς εντός του αστικού ιστού. Το πρόγραμμα, που υποστήριξε χορηγικά η Anytime by INTERAMERICAN, στόχευε στην ανάδειξη της ιδέας για καθαρή και ασφαλή, με τη χρήση της τεχνολογίας, πόλη, με αποσυμφόρηση της οδικής κυκλοφορίας και τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης από εκπομπές των αυτοκινήτων, σε συνδυασμό με τη βελτίωση της οδικής ασφάλειας.
- Για την Ασφαλιστική και Επιχειρηματική Κοινότητα:
  - Χορηγία της εκδήλωσης "Ελληνας Επιχειρηματίας της Χρονιάς", που οργάνωσε η ΕΥ Ελλάδος (2016).
  - Χορηγία του θεσμού "Manager of the Year", που οργάνωσε η Ε.Ε.Δ.Ε. (εκδηλώσεις 2016 και 2017).
  - Υποστήριξη των "Marketing Excellence Awards", που οργάνωσε η Ε.Ε.Δ.Ε. (εκδηλώσεις 2016 και 2017).
  - Χορηγία της ετήσιας εκδήλωσης του Συνδέσμου Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (2016 και 2017).
  - Υποστήριξη εκδηλώσεων Συνδέσμου Εκπροσώπων και Στελεχών Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων (2016 και 2017).
  - Υποστήριξη Συνεδρίου "Work in Progress: το Συνταξιοδοτικό στην Ελλάδα του Σήμερα", της Ένωσης Αναλογιστών Ελλάδος (2016).
  - Χορηγία του θεσμού "Made in Greece" για τη βράβευση επιχειρήσεων από την Ελληνική Ακαδημία Marketing, που αναδεικνύει την επιτυχημένη επιχειρηματική δραστηριότητα στην Ελλάδα (2016 και 2017).

## Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)





### Για την Ανάδειξη της Υπευθυνότητας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης

- Ετήσιο Συνέδριο CSR του ΕλληνοΑμερικανικού Επιμελητηρίου: κορηγία και συμμετοχή στο marketplace του Συνεδρίου 2016, που είχε ως θέμα "Innovate, Circulate, Engage" και του Συνεδρίου 2017, με πρωτότυπη παρουσίαση στο marketplace του περιοδικού "σχεδία" και της συνεργασίας με τη Μ.Κ.Ο. "Διογένης".
- Υποστήριξη του "Sustainability Forum 2016" της Global Sustain -της οποίας η INTERAMERICAN αποτελεί εταρικό μέλος- με εξειδικευμένα εργαστήρια και συζητήσεις για την Αειφορία.
- Για την ενίσχυση της διάχυσης της γνώσης σχετικά με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Ο.Η.Ε., η INTERAMERICAN υποστήριξε κορηγικά το ιδιαίτερα σημαντικό Συνέδριο που οργάνωσαν το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη CSR Hellas και το Συμβούλιο του Σ.Ε.Β. για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, με θέμα "Δέσμευση για Βιώσιμη Ανάπτυξη - 17 Παγκόσμιοι Στόχοι για ένα Καλύτερο Μέλλον" (2017).
- Η Εταιρεία, ως μέλος της πρωτοβουλίας "Sustainable Greece 2020" και "Πρεσβευτής Βιωσιμότητας" από τον Δεκέμβριο του 2015, συμμετείχε υποστηρικτικά στον Διάλογο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (θεσμός "BRAVO") κατά τα έτη 2016 και 2017. Η πρωτοβουλία, που υλοποιεί το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας, έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση της ελληνικής επιχειρηματικής κοινότητας και της ευρύτερης κοινωνίας περί τα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Στρατηγικά, η πρωτοβουλία αποβλέπει στον συστηματοποιημένο διάλογο και τη δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων για την υποστήριξη της μικρο-μακροοικονομικής βιωσιμότητας της Ελλάδος. Η INTERAMERICAN διακρίθηκε, από το σύνολο των 54 υποψηφίων εταιρειών, ως Top Sustainable Company 2017. Η αξιολόγηση έγινε βάσει του βαθμού ανταπόκρισης των εταιρειών στα κριτήρια της έγκριτης μεθοδολογίας Sustainability Performance Directory.



## Χαρτογράφηση Συνεργασιών

### Φροντίδα για την Υγεία

- Πατροί Χωρίς Σύνορα
- Ινστιτούτο Προληπτικής Ιατρικής "PROLEPSIS"
- "Άλμα Ζωής" Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο
- Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής "Ανοιχτή Αγκαλιά"
- "Με Οδηγό τον Διαβήτη - Κάρτα Διαβήτη"
- "Πεταλούδα" Σύλλογος Σκελετικής Υγείας
- Τοπική Αυτοδιοίκηση: Θεσσαλονίκης, Λήμνου, Καλλιθέας, Χανίων
- Ιατρικοί Σύλλογοι: Θεσσαλονίκης, Λήμνου
- Σύλλογος Δρομέων Υγείας Αθήνας (Σ.Δ.Υ.Α.)

### Αντιμετώπιση Κινδύνων

- Παρατηρητήριο Οδικής Ασφάλειας (Ε.Μ.Π.)
- Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας (Ι.Ο.ΑΣ.)
- Ελληνική Ομάδα Διάσωσης (Ε.Ο.Δ.)
- "Συμμαχία για την Ελλάδα" Μ.Κ.Ο.

### Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικά Ομάδων

- Άσυλο Ανιάτων
- Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος
- ActionAid
- "Το Χαμόγελο του Παιδιού"
- "Κιβωτός του Κόσμου"
- Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού
- Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)
- Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.)
- Τοπικά Σωματεία ΑμΕΑ
- Τοπική Αυτοδιοίκηση: Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.Ο.Μ.Ι.Δ.Α.)
- "Πελοπόννησος" Εκδοτικός Οργανισμός

### Υποστήριξη Πολιτισμού και Παιδείας

- Κίνηση Πολιτών "ΔΙΑΖΩΜΑ"
- Μουσείο Μπενάκη
- Ινστιτούτο Χρηματοοικονομικού Αλφαριθμητισμού
- Κέντρο Έρευνας και Δράσης για την Ειρήνη (Κ.Ε.Δ.Ε.)

### Προστασία για το Περιβάλλον

- ECOCITY Μ.Κ.Ο.
- Πρωτοβουλία "Green Mission" (ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ SUNLIGHT Α.Β.Ε.Ε.)
- Μητροπολιτικό Πάρκο "Αντώνης Τρίτσης"

## Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



### Ανάδειξη Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης

- QualityNet Foundation
- CSR Hellas Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε.
- Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεων Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)
- Ελληνική Ακαδημία Marketing
- ΕλληνοΑμερικανικό Επιμελητήριο
- ΕλληνοΟλλανδικός Σύνδεσμος
- e-trikala (Τοπική Αυτοδιοίκηση)





# Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

GRI 103-1 GRI 102-11

## Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ !

Οι κίνδυνοι από την κλιματική αλλαγή, καθώς και οι λοιποί περιβαλλοντικοί κίνδυνοι θα πρέπει να αναγνωρίζονται, να αξιολογούνται και να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Η ασφαλιστική βιομηχανία, ήδη, βρίσκεται διαχειριστικά στην "καρδιά" της πρόκλησης, δίνοντας έμφαση στην ανάληψη μέτρων πρόληψης, διασφαλίζοντας την περιουσία των ασφαλισμένων πελατών και αποζημιώνοντας με τεράστια ποσά παγκοσμίως τις προκαλούμενες ζημιές.

Για την INTERAMERICAN, οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής μπορούν να επηρεάσουν το ύψος των αποζημιώσεων που καταβάλλει, ωστόσο, η εταιρεία δεν έχει ολοκληρώσει την ποσοτικοποίηση της επιρροής του φαινομένου στις δραστηριότητές της, κάτι που αναμένεται να λάβει χώρα μέσα στα επόμενα έτη. Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει ωστόσο, προς αυτή την κατεύθυνση, την ουσιαστικότητα του εν λόγω θέματος, τόσο για την ίδια και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη της, όσο και για τη διασφάλιση της πορείας της Εταιρείας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι λόγω του τομέα δραστηριοποίησής της, η INTERAMERICAN δεν διατρέχει σημαντικούς κανονιστικούς κινδύνους (π.χ. λόγω των εκπομπών της) που δύνανται να βλάψουν/επηρεάσουν τη λειτουργία της. Παρ' όλα αυτά, μέσω των υπηρεσιών που παρέχει (ασφάλιση περιβαλλοντικής ευθύνης και επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας), συμβάλλει στη μείωση των κανονιστικών κινδύνων των πελατών της και παράλληλα, ενισχύει/ενθαρρύνει την ικανότητα τους να πραγματοποιούν υπεύθυνες επενδύσεις, οι οποίες συντελούν στον μετριασμό των επιδράσεων της κλιματικής αλλαγής.

Οι Κίνδυνοι που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή έχουν επίδραση στους πελάτες της Εταιρείας.

Άμεση προσέγγιση  
Στόχων Βιώσιμης  
Ανάπτυξης Ο.Η.Ε.  
(UN SDGs)



GRI 103-2

## Η Προσέγγιση

### Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Διαθέτοντας εξειδικευμένη σχετική τεχνογνωσία, στην Εταιρεία λειτουργεί οργανική μονάδα Περιβαλλοντικών Ασφαλίσεων, η οποία προσφέρει ασφαλιστικές υπηρεσίες σύμφωνα με τα πρότυπα των διαδικασιών του διεθνούς οργανισμού διαπίστευσης πραγματογνωμόνων RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors).

Στο πλαίσιο της ασφάλισης περιβαλλοντικής ευθύνης, η Εταιρεία εφαρμόζει πάγια διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης του περιβαλλοντικού κινδύνου που αναλαμβάνει. Η αναγκαιότητα αυτής της αξιολόγησης αφορά στο γεγονός ότι παρ' όλο που μία επιχείρηση έχει αδειοδοτηθεί περιβαλλοντικά, σχεδόν πάντα υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ των αδειοδοτικών όρων και των πραγματικών συνθηκών που διαμορφώνονται κατά τη λειτουργία αυτής.

Η διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης των υπό ασφάλιση επιχειρήσεων πραγματοποιείται με ευθύνη της μονάδας Περιβαλλοντικών Ασφαλίσεων. Στην αξιολόγηση λαμβάνονται, πρωτίστως, υπ' όψιν -εφόσον κριθεί σκόπιμο- τα αποτελέσματα των προ-ασφαλιστικών επιθεωρήσεων που εκτελούν ανεξάρτητοι πιστοποιημένοι επιθεωρητές, προκειμένου:

- να υπάρξει σαφής αποτύπωση της εικόνας της υφιστάμενης περιβαλλοντικής κατάστασης της εγκατάστασης,
- να καταγραφούν τυχόν περιβαλλοντικοί κίνδυνοι που συνδέονται με τις υφιστάμενες υποδομές και διαδικασίες που εφαρμόζονται στην εγκατάσταση,
- να δοθούν τα απαιτούμενα στοιχεία τα οποία θα βοηθήσουν την Εταιρεία να αποφασίσει εάν θα αποδεχθεί τον κίνδυνο και σε περίπτωση που τον αποδεχθεί, να ορίσει τους τεχνικοοικονομικούς όρους της ασφάλισης.

### Αντασφάλιση

Η INTERAMERICAN ασκεί αντασφαλιστική δραστηριότητα σε όλους τους κύριους κλάδους της επιχειρηματικής δραστηριοποίησής της, γεγονός που έχει επιφέρει σημαντικά στρατηγικά οφέλη στη σταθεροποίηση των αποτελεσμάτων της και στην απόκτηση τεχνογνωσίας για την ανάπτυξη νέων προϊόντων. Αναφορικά με τις καταστροφές από φυσικά φαινόμενα, οι οποίες κυρίως οφείλονται στο φαινόμενο της κλιματικής αλλαγής και αποτελούν το κατ' εξοχήν αντικείμενο αντασφάλισης, η Εταιρεία, μέσω της υλοποίησης του Εσωτερικού Μοντέλου Διαχείρισης Κινδύνων είναι σε θέση να αντιλαμβάνεται τα καταστροφικά μοντέλα και να αναπτύσσει δομές για την εφαρμογή των πιο σύγχρονων διαδικασιών λήψης αποφάσεων, τόσο όσον αφορά στη βέλτιστη αντασφαλιστική κάλυψη, όσο και στην ανάληψη κινδύνων. Για την αντασφαλιστική δραστηριότητα της INTERAMERICAN αρμόδια είναι η Επιτροπή Αντασφάλισης, η υπάγεται και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας.

Στο εσωτερικό μοντέλο έχει αναγνωριστεί μόνο ο σεισμός ως κίνδυνος, αλλά αξιολογούνται και οι επιπτώσεις άλλων κινδύνων βάσει της τρέχουσας εμπειρίας (π.χ. πλημμύρες), έτσι ώστε να συμπεριληφθούν στη μοντελοποίηση, όποτε κριθεί σημαντικό.

Στο πλαίσιο της ασφάλισης περιβαλλοντικής ευθύνης, η Εταιρεία εφαρμόζει πάγια διαδικασία αξιολόγησης και εκτίμησης του περιβαλλοντικού κινδύνου που αναλαμβάνει.



### “Green Line”, Ασφάλιση Περιβαλλοντικής Ευθύνης

Με δεδομένη την απαίτηση της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημίας από τον εκάστοτε υπαίτιο, η ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων έναντι του κινδύνου καταλογισμού αποκατάστασης της περιβαλλοντικής ζημίας από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές, αποτελεί απαραίτητη κάλυψη κάθε επιχειρηματικής μονάδας που λειτουργεί ορθολογικά. Μέσω της εξειδικευμένης προϊοντικής γραμμής “Green line” η INTERAMERICAN παρέχει ολοκληρωμένη προστασία που περιλαμβάνει κάλυψη:

- δαπανών αποκατάστασης του περιβάλλοντος για ζημίες στο έδαφος, στο νερό και στα προστατευόμενα είδη, καθώς και στους φυσικούς οικότοπους, που προέρχονται από αφνίδιο ή σταδιακό ατυχηματικό αίτιο, για το οποίο έχει καταλογισθεί ευθύνη αποκατάστασης από τις αρμόδιες αρχές,
- δαπανών περιορισμού επελθούσας περιβαλλοντικής ζημίας,
- δαπανών εκπόνησης των απαιτούμενων από τη νομοθεσία μελετών και προτάσεων για την αποκατάσταση της περιβαλλοντικής ζημίας,
- αστικής ευθύνης προς τρίτους, για αποκατάσταση υλικών ζημιών,
- δαπανών εξειδικευμένης νομικής υποστήριξης,
- δαπανών αποκατάστασης ζημιών της περιουσίας της ασφαλιζόμενης επιχείρησης από περιβαλλοντική αιτία, σε συνδυασμό με την προσφερόμενη ασφάλιση περιουσίας (πρόσθετη παροχή),
- ολοκληρωμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες τεχνικού συμβούλου και εξειδικευμένες περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις (πρόσθετη υπηρεσία).

### Συνεργασία με Messaritis Ανανεώσιμες

Η επαρκής συντήρηση των φωτοβολταϊκών σταθμών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας και η αξιόπιστη ασφαλιστική κάλυψη για την προστασία τους από απρόσμενα γεγονότα και κινδύνους, αποτελούν τους βασικότερους τρόπους προστασίας κάθε ενεργειακής επένδυσης. Το 2016 η INTERAMERICAN και η Messaritis Ανανεώσιμες δημιούργησαν ένα ολοκληρωμένο και εξειδικευμένο πρόγραμμα συντήρησης και ασφάλισης φωτοβολταϊκών. Συγκεκριμένα, το πρόγραμμα αφορά στη συντήρηση και τηλεπαρακολούθηση πάρκων μέχρι 100kWp και συμπληρώνεται με ένα πλήρες πρόγραμμα ασφαλιστικής κάλυψης που περιλαμβάνει αποζημιώσεις σε περιπτώσεις μηχανικών βλαβών, περιουσίας και απώλειας παραγωγής. Επιλέγοντας το συνδυαστικό αυτό πακέτο, οι ιδιοκτήτες των μονάδων θωρακίζουν στον μέγιστο βαθμό την επένδυσή τους και διασφαλίζουν την καλή λειτουργία του φωτοβολταϊκού τους σταθμού.

### “Energy Line”, Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Από το 2008 έως σήμερα, η INTERAMERICAN προσφέρει την προϊοντική γραμμή ασφάλισης ενεργειακών επενδύσεων “Energy line” για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα. Η συγκεκριμένη προϊοντική γραμμή προσφέρει ευέλικτο πλαίσιο ασφάλισης, το οποίο καλύπτει τις ανάγκες κάθε ασφαλιζόμενης μονάδας, ανεξαρτήτως εγκατεστημένης ισχύος, προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις κάθε δανειοδοτούντος τραπεζικού φορέα.

## Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής

### Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή

Η Εταιρεία έχει συνυπογράψει τη Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή και αποτελεί τον μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα ο οποίος έχει δεσμευτεί από το 2006, σε συγκεκριμένες αρχές, στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για τα Τραπεζοασφαλιστικά Ιδρύματα (United Nations Environment Programme Finance Initiative / UNEPFI), ενώ δραστηριοποιείται ενεργά τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την προώθηση των στόχων της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η INTERAMERICAN, ιδρυτικό μέλος από το 2012 της παγκόσμιας πρωτοβουλίας του Ο.Η.Ε. για την υλοποίηση των Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση (UNEPFI/PSI), στο πλαίσιο της ενεργού συμμετοχής και υποστήριξης της διαδικασίας υλοποίησης των αποφάσεων του παγκόσμιου συνεδρίου του Ο.Η.Ε. για το κλίμα στο Παρίσι (COP21, Δεκ. 2015), συνεργάζεται με την Εκτελεστική Επιτροπή της Γραμματείας του Ο.Η.Ε. για το Κλίμα (UNFCCC) με στόχο τη δημιουργία παγκόσμιας βάσης δεδομένων πληροφόρησης, της οποίας, το πρώτο σχέδιο παρουσιάστηκε στη Βόννη κατά το Μάρτιο του 2017.

### Παγκόσμια διακήρυξη των θεσμικών επενδυτών

Η INTERAMERICAN υπογραμμίζει τη σταθερή προσήλωσή της στις Αρχές της Αειφόρου Ασφάλισης, με την προσυπογραφή της Παγκόσμιας Διακήρυξης των Θεσμικών Επενδυτών για την αντιμετώπιση των Κινδύνων της Κλιματικής Αλλαγής (Letter from Global Investors to Governments of the G7 and G20 Nations). Για 8η συνεχή χρονιά, η Εταιρεία συντάσσεται με τη Διακήρυξη και την απαίτηση των θεσμικών επενδυτών από τις κυβερνήσεις των μεγάλων χωρών, να συνεχίσουν να υποστηρίζουν την εφαρμογή της Συμφωνίας του Παρισιού. Στόχος της Συμφωνίας είναι ο περιορισμός της αύξησης της μέσης θερμοκρασίας του πλανήτη, ώστε να αποφευχθούν οι περαιτέρω καταστροφικές και μη αναστρέψιμες συνέπειες της κλιματικής αλλαγής, καθώς και η σταδιακή αποσύνδεση των εθνικών οικονομιών από τα ορυκτά καύσιμα, με τη δημιουργία ενός αξιόπιστου συστήματος τιμολόγησης των ανθρακούχων εκπομπών.

### Επιστολή προς τις κυβερνήσεις των κρατών της G20

Η INTERAMERICAN, ως επενδυτής με υπό διαχείριση κεφάλαια 898,2 εκατ. δολαρίων (31/12/2017) συμμετείχε-συνυπέγραψε την επιστολή που απέστειλαν, στις 03/07/2017, 389 μακροπρόθεσμοι θεσμικοί επενδυτές που εκπροσωπούν κεφάλαια ύψους άνω των 22 τρισ. δολαρίων ΗΠΑ, προς τις κυβερνήσεις των κρατών της G20 θέτοντας επιτακτικά το ζήτημα της ανάσχεσης της κλιματικής αλλαγής, προκειμένου να περιοριστούν οι κίνδυνοι για τον πλανήτη και να εξασφαλιστούν οι επενδύσεις τους. Επίσης, η INTERAMERICAN ήταν η μοναδική Εταιρεία από την ελληνική ασφαλιστική αγορά και ανεξάρτητα από την μητρική της ACHMEA, που συμμετείχε/συνυπέγραψε την επιστολή- που πήρε μέρος σε αυτή την πρωτοβουλία, ακολουθώντας τις επιταγές των Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση (PSI) του United Nations Environment Programme Finance Initiative.

### Green Mission

Η INTERAMERICAN εντάχθηκε ως μέλος στην οργανωμένη ομάδα “Green Mission”, μία πρωτοβουλία που εστιάζει στην ορθή ανακύκλωση των μπαταριών αυτοκινήτου, στην ανάληψη δράσεων για τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών, καθώς και τη διαχείριση των επικίνδυνων αποβλήτων που περιέχονται στις μπαταρίες: του ηλεκτρολύτη, της σκωρίας και των βαρέων πλαστικών.



## Η Επίδοση

### Ασφαλιστικό Κόστος Φυσικών Καταστροφών

Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει και διατηρεί μία υπεύθυνη στάση αναφορικά με τον αντίκτυπο της που σχετίζεται με την κλιματική αλλαγή και ειδικότερα τις επαγόμενες φυσικές καταστροφές. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία παρέχει σειρά ασφαλιστικών λύσεων, που διασφαλίζουν τη συνέχιση των ασφαλιζόμενων λειτουργιών.

Σύμφωνα με την έρευνα Sigma της Swiss Re. οι ασφαλισμένες ζημιές από φυσικά φαινόμενα το 2017 ανήλθαν στα 144 δισ. δολάρια, ενώ καταβλήθηκαν 14 δισ. δολάρια σε αποζημιώσεις καταστροφών από πυρκαγιές. Οι οικονομικές απώλειες σε όλο τον κόσμο από φυσικές και ανθρωπογενείς καταστροφές έφθασαν κατά το 2017 στα 337 δισ. δολάρια -σχεδόν διπλάσιες έναντι του 2016- ενώ το μέρος της ζημιάς που δεν καλύφθηκε ασφαλιστικά ανήλθε σε 193 δισ. δολάρια.

### "Energy Line", Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας

Αναγνωρίζοντας και προάγοντας τα οφέλη που επιφέρουν οι επενδύσεις σε Α.Π.Ε., στην κατεύθυνση του μετριασμού των επιδράσεων της κλιματικής αλλαγής, η INTERAMERICAN παρέχει ασφαλιστική κάλυψη των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Στον τομέα της ασφαλιστικής δραστηριότητάς της, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει ιδιαίτερα την ασφάλιση επενδύσεων σε φωτοβολταϊκά πάρκα – ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, με την προϊοντική γραμμή "Energy Line". Μέσω αυτών των ασφαλίσεων και της ενθάρρυνσης πελατών της Εταιρείας για πράσινες ενεργειακά επενδύσεις, κατά τη διετία 2016-2017 απετράπη η έκλυση στην ατμόσφαιρα 838 τόνων διοξειδίου του άνθρακος. Πρόκειται για μονάδες συνολικής ισχύος 444 MWp, ασφαλιζόμενης αξίας 660 εκατ. ευρώ.

### 2017

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ	ΙΣΧΥΣ (MWp)	ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΕΝΕΣ ΑΞΙΕΣ (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	0	0	0
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειες κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	517	84,60	90.962.215,92
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειες κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	1.792	359,37	569.131.622,08
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.309</b>	<b>443,97</b>	<b>660.093.838</b>

### 2016

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ	ΙΣΧΥΣ (MWp)	ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΕΝΕΣ ΑΞΙΕΣ (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	0	0	0
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειες κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	607	97,56	155.672.563,02
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειες κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	1.787	250,27	414.946.603,35
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.394</b>	<b>347,83</b>	<b>570.619.166,37</b>

### 2015

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ	ΙΣΧΥΣ (MWp)	ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΕΝΕΣ ΑΞΙΕΣ (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	0	0	0
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειες κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	539	101,10	172.128.923,39
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειες κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	1.141	150,92	338.399.453,82
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.680</b>	<b>252,02</b>	<b>510.528.377,21</b>

## Το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN, ως ασφαλιστικός οργανισμός παροχής υπηρεσιών, κατατάσσεται στις δραστηριότητες εκείνες των οποίων η λειτουργία δεν προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Παρ' όλα αυτά η Εταιρεία αναλαμβάνοντας την ευθύνη που της αναλογεί, εφαρμόζει μία συνεχή διαδικασία καταγραφής, παρακολούθησης και προσπάθειας βελτίωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της.

### Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης ενέργειας

Οι χώροι, που παρακολουθούνται και ελέγχονται από την Εταιρεία σε σχέση με τη χρήση φυσικών πόρων, είναι συνολικού εμβαδού 31.448 m<sup>2</sup>.

ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ (kWh)	2017	2016	2015
<b>Κτήριο οδού Δοϊράνης 240</b>	<b>1.177.578</b>	1.243.356	1.278.828
<b>Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124-126</b>	<b>1.429.749</b>	1.460.630	1.504.216
<b>Κτήριο Αργυρούπολη (Πολεμιστών &amp; Γερουλάνου)</b>	<b>453.357</b>	447.123	302.547
<b>Θεσ/νίκη - Θέρμη κτήριο 1 (I/AN ΖΩΗΣ)</b>	<b>69.323</b>	37.503	31.533
<b>Θεσ/νίκη - Θέρμη κτήριο 2 (I/AN ΖΗΜΙΩΝ)</b>	<b>64.935</b>	30.155	31.533
<b>Αθηναϊκή Mediclinic</b>	<b>1.073.600</b>	1.092.800	1.036.107 <sup>1</sup>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>4.268.542</b>	<b>4.311.567</b>	<b>4.184.764</b>
ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ (lt)	2017	2016	2015
<b>Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124-126</b>	<b>21.000</b>	16.000	22.900

- Εφαρμόζονται στο σύνολο των κτηρίων της Εταιρείας οι ακόλουθες δράσεις και πρωτοβουλίες για τη μείωση του ενεργειακού της αποτυπώματος:
- Ελαχιστοποίηση του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.). Συνεχείς ελέγχους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης της λειτουργίας τους.
- Συντήρηση των καυστήρων και βελτιστοποίηση των ρυθμίσεών τους.

### Εκπομπές Ρύπων<sup>2</sup>

Οι έμμεσες εκπομπές ρύπων σε τόνους (t) από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και οι άμεσες από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης αποτυπώνονται στους πίνακες που ακολουθούν.

ΕΜΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (t)	2017	2016	2015	
<b>ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)</b>	<b>CO<sub>2</sub></b>	<b>4.221,59</b>	4.264,14	4.138,73
	<b>NO<sub>x</sub></b>	<b>4,0082</b>	4,0486	3,9295
	<b>SO<sub>x</sub></b>	<b>12,0800</b>	12,2017	11,8429
	<b>Σωματίδια PM10</b>	<b>0,9519</b>	0,9615	0,9332

Συντελεστές μετατροπής με βάση τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (ΦΕΚ 407B/9.4.2010): 0,989 kg CO<sub>2</sub>/kWh ηλεκτρικής ενέργειας, 0,000939 kg NO<sub>x</sub>/kWh ηλεκτρικής ενέργειας, 0,00283 kg SO<sub>x</sub>/kWh ηλεκτρικής ενέργειας, 0,000223 kg PM10/kWh ηλεκτρικής ενέργειας

ΑΜΕΣΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΡΥΠΩΝ (t)	2017	2016	2015	
<b>ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ (άμεση κατανάλωση ενέργειας)</b>	<b>CO<sub>2</sub></b>	<b>54,72</b>	41,69	59,67
	<b>NO<sub>x</sub></b>	<b>0,0622</b>	0,0474	0,0678
	<b>SO<sub>x</sub></b>	<b>0,0099</b>	0,0076	0,0108
	<b>Σωματίδια PM10</b>	<b>0,0027</b>	0,0021	0,0030

Συντελεστές μετατροπής με βάση τη Μελέτη Δεικτών Εκπομπών ανά τύπο καυσίμου, του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (2013): 0,264 kg CO<sub>2</sub>/kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης, 0,0003 kg NO<sub>x</sub>/kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης, 0,000048 kg SO<sub>x</sub>/kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης, 0,000131 kg PM10/kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης

<sup>1</sup> Η πληροφορία για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στην Αθηναϊκή Mediclinic για το 2015 έχει αναδιατυπωθεί στην παρούσα Έκθεση σε σχέση με τη δημοσιευμένη στον ιστότοπο [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr) Έκθεση Μη Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης 2017, καθώς διαπιστώθηκε ότι εκ παραδρομής είχε σημειωθεί εσφαλμένη πληροφορία.

<sup>2</sup> Ο υπολογισμός των εκπομπών ρύπων έγινε σε συνεργασία με την εταιρεία Terra Nova Περιβαλλοντική Τεχνική Συμβουλευτική Ε.Π.Ε.

## Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



μείωση κατά 29,52 t CO<sub>2</sub>

### Συνολικές εκπομπές άμεσων και έμμεσων ρύπων

**4.276,31 t CO<sub>2</sub>**

2017

**4.305,83 t CO<sub>2</sub>**

2016



## Μετακινήσεις

Μέσω της κίνησης των οχημάτων της INTERAMERICAN προκύπτουν εκπομπές αερίων, τα οποία εκλύονται στην ατμόσφαιρα και ενισχύουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Σημειώνεται ότι η συνεχιζόμενη ανάπτυξη και εφαρμογή της διαδικτυακής ασφάλισης με τον κατ' αναλογία περιορισμό των προσωπικών συναντήσεων οδηγεί σε εξοικονόμηση της ενέργειας που προκύπτει από την λειτουργία της Εταιρείας, λόγω της μείωσης των μετακινήσεων που απαιτούνται για την προώθηση σχετικών ασφαλιστικών προϊόντων.

## Άμεση κατανάλωση ενέργειας (κατανάλωση καυσίμων) για την κίνηση των οχημάτων της Εταιρείας (lt)

Αμόλυβδη βενζίνη	Πετρέλαιο κίνησης	που ισοδυναμούν
87.740,08 <small>2017</small>	+ 923.728,25 <small>2017</small>	→ με κατανάλωση 38.198,9 GJ ενέργειας.
84.839,29 <small>2016</small>	+ 849.647,04 <small>2016</small>	→ με κατανάλωση 35.255,3 GJ ενέργειας

Οι άμεσες εκπομπές για το 2016 και το 2017, που οφείλονται στα οχήματα της Εταιρείας, ανήλθαν σε 2.466,65 και 2.671,50 ισοδύναμους t CO<sub>2</sub> αντίστοιχα.

## Στοιβάδα του Όζοντος

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου της μείωσης της στοιβάδας του Όζοντος, η Εταιρεία εφαρμόζει σχέδιο ήπιας επίδρασης, σύμφωνα με το οποίο όλοι οι πυροσβεστήρες στα κτήριά της είναι τύπου ΡΑ (ξηράς κόνεως) και CO<sub>2</sub>. Επίσης, στα αυτόματα συστήματα κατάσβεσης, τα οποία έχουν τοποθετηθεί σε ασφαλείς και ευαίσθητους χώρους, όπως είναι οι χώροι των κεντρικών υπολογιστών (computer rooms), τα αρχεία της Εταιρείας κ.ά., χρησιμοποιούνται τα υλικά FIRE PRO, INERGEN και FM200, τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον. Όλοι οι πυροσβεστήρες τηρούν τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση.

Όσον αφορά στα συστήματα κλιματισμού, αυτά ελέγχονται και συντηρούνται σε μηνιαία βάση σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της INTERAMERICAN και εξειδικευμένου συνεργάτη.

Με όλα τα προαναφερόμενα μέτρα διασφαλίζεται ότι δεν προκύπτουν διαρροές αερίων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.

ΣΥΝΟΛΑ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΦΟΡΗΤΟΣ ΣΚΟΝΗΣ 6kg	580
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΦΟΡΗΤΟΣ ΔΙΟΞΕΙΔΙΟΥ 2kg	74
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΦΟΡΗΤΟΣ ΔΙΟΞΕΙΔΙΟΥ 5kg	81
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΣΚΟΝΗΣ 12kg	40
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΤΡΟΧΗΛΑΤΟΣ ΔΙΟΞΕΙΔΙΟΥ 30kg	3
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΤΡΟΧΗΛΑΤΟΥ ΣΚΟΝΗ 50kg	2
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΟΡΟΦΗΣ ΣΚΟΝΗΣ 12kg	15
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΦΟΡΗΤΟΣ ΣΚΟΝΗΣ 3kg	1
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΦΟΡΗΤΟΣ ΣΚΟΝΗΣ 2kg	1
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΤΡΟΧΗΛΑΤΟΣ ΣΚΟΝΗ 25kg	6
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΑΣ ΑΦΡΟΥ 6 ΛΙΤΡΩΝ	2
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΤΕΜΑΧΙΩΝ</b>	<b>805</b>

GRI 303-1 GRI 102-48

## Διαχείριση Νερού

Η INTERAMERICAN καταναλώνει νερό στα κτήριά της το οποίο προέρχεται αποκλειστικά από το δίκτυο της Ε.Υ.Δ.Α.Π. χωρίς να χρησιμοποιεί άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις). Στα κτήρια της Εταιρείας εφαρμόζονται προγράμματα εξοικονόμησης νερού.

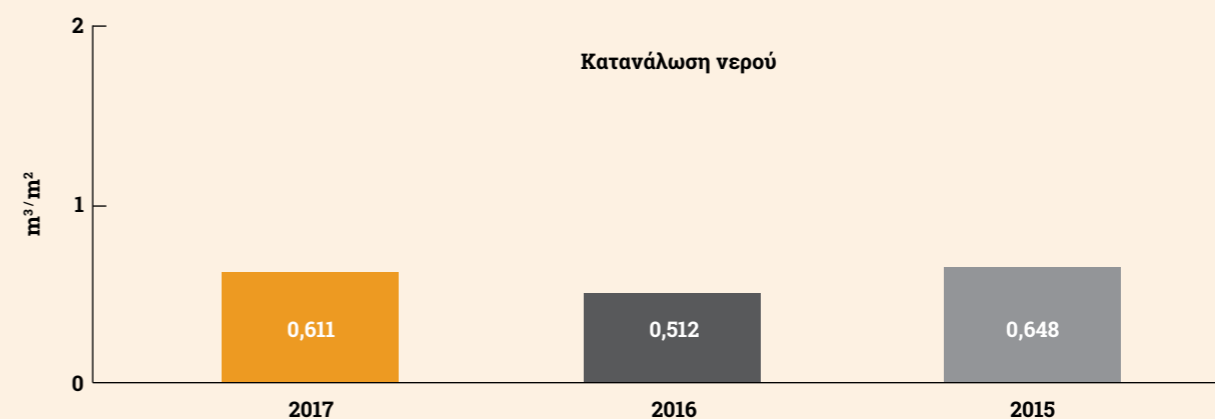
Για την επίτευξη του στόχου της ορθολογικής χρήσης του νερού, η Εταιρεία εξακολουθεί να εφαρμόζει συνεχείς ελέγχους μέσω της τεχνικής υπηρεσίας, που έχουν ως αποτέλεσμα τον μηδενισμό των βλαβών και διαρροών του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης/αποχέτευσης.

## Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)



ΝΕΡΟ (m³)	2017 <sup>1</sup>	2016 <sup>1</sup>	2015
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	3.000	2.501	3.000
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 124-126	6.572	5.055	6.572
Αθηναϊκή Mediclinic	3.577	3.471	4.376

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ	2017	2016	2015
Κατανάλωση νερού σε m³	13.149	11.027	13.948
Εμβαδόν κτηριακών εγκαταστάσεων στο οποίο αντιστοιχεί η κατανάλωση νερού	21.527	21.527	21.527
Κατανάλωση νερού σε m³ ανά m²	0,611	0,512	0,648



<sup>1</sup> Η πληροφορία για την κατανάλωση νερού έχει αναδιατυπωθεί στην παρούσα Έκθεση σε σχέση με τη δημοσιευμένη στον ιστότοπο [www.interamerican.gr](http://www.interamerican.gr) Έκθεση Μη Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης 2017, καθώς διαπιστώθηκε ότι εκ παραδρομής δεν είχε γίνει ορθός υπολογισμός.



**Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων**

Η INTERAMERICAN, λόγω της δραστηριότητάς της, στα κτήριά της χρησιμοποιεί ως πρώτες ύλες αναλώσιμα υλικά, τα οποία στο σύνολό τους είναι ανακυκλώσιμα.

**Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων (kg)****Ανακύκλωση χαρτιού****9.535**

2017

**16.955**

2016

**Ανακύκλωση αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού****181**

2017

**10**

2016

**Ανακύκλωση μπαταριών****58**

2017

**112**

2016

**Ανακύκλωση μελανωτών (toner)****743**

2017

**1.155**

2016

**Άμεση προσέγγιση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης Ο.Η.Ε. (UN SDGs)****Κατανάλωση χαρτιού****3.612**

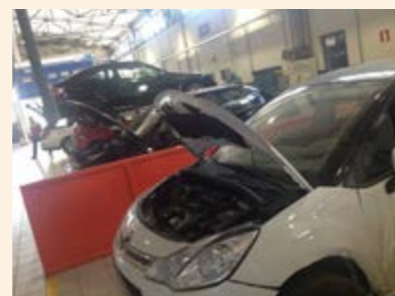
2017

**3.950**

2016

**Ανακύκλωση Μπαταριών Αυτοκινήτου**

Το συνεργείο επισκευών της INTERAMERICAN, που υποστηρίζει τον ιδιόκτητο στόλο οχημάτων της INTERAMERICAN Βοήθειας, κατά το 2016 συνεργάστηκε με την εταιρεία συλλογής και μεταφοράς αποβλήτων, ηλεκτρικών σπηλών και συσσωρευτών Γ. Ρουσσάκης Α.Β.Ε.Ε. – COMBAT. Επιπλέον, κατά το 2017 προχώρησε σε συμφωνία συνεργασίας για την ορθή ανακύκλωση συσσωρευτών με τη Sunlight Recycling για τη συνολική διαχείριση των αποβλήτων μπαταριών μολύβδου-οξέος, από τα οχήματα του στόλου της INTERAMERICAN Βοήθειας και άλλων αυτοκινήτων που εξυπηρετούνται στα ιδιόκτητα συνεργεία της. Στόχο αποτελεί η επίτευξη ανάκτησης υλικών από τις ανακυκλούμενες μπαταρίες, χωρίς να επιβαρύνεται το περιβάλλον. Κατά τη διετία 2016-2017 οδηγήθηκαν σε πρωτογενή αποθήκευση, προς ανακύκλωση, 4.069 κιλά αποβλήτων Pb-οξέος (κωδ. EKA 160601). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τόσο στην ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC όσο και στο CarPoint, δηλαδή σε κτηριακές υποδομές και εγκαταστάσεις που δεν είναι διοικητικά κέντρα ή κέντρα πωλήσεων, παράγονται είδη αποβλήτων που απαιτούν ειδική διαχείριση. Στις ακόλουθες παραγράφους ακολουθούν, τα στοιχεία διαχείρισης αποβλήτων στις συγκεκριμένες εγκαταστάσεις.

**ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC**

Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC διαθέτει Εσωτερικό Κανονισμό Διαχείρισης Αποβλήτων Υγειονομικών Μονάδων, στον οποίο καθορίζονται με λεπτομέρεια οι τεχνικές προδιαγραφές που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διαχείριση των αποβλήτων. Επιπλέον, ο Κανονισμός περιλαμβάνει τεχνικές οδηγίες για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτων καταστάσεων ή ατυχημάτων κατά τις εργασίες διαχείρισης των μολυσματικών αποβλήτων, ώστε να προφυλαχθεί τόσο η υγεία του Προσωπικού της Κλινικής όσο και το περιβάλλον και η δημόσια υγεία.

Τα Επικίνδυνα Απόβλητα Υγειονομικών Μονάδων (Ε.Α.Υ.Μ.) της Κλινικής διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- Επικίνδυνα Απόβλητα Αμιγώς Μολυσματικά (Ε.Α.Α.Μ.)
- Μεικτά Επικίνδυνα Απόβλητα (Μ.Ε.Α.)
- Άλλα Επικίνδυνα Απόβλητα (Α.Ε.Α.)

Τα Ε.Α.Υ.Μ. αποθηκεύονται προσωρινά στον ψυκτικό θάλαμο που διαθέτει η κλινική και ακολούθως παραλαμβάνονται από την επιχείρηση διαχείρισης "ΑΠΟΤΕΦΡΩΤΗΡΑΣ Α.Ε." και οδηγούνται σε μονάδα αποτέφρωσης ή αποστείρωσης. Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC είναι εγγεγραμμένη στο Ηλεκτρονικό Μητρώο Αποβλήτων (ΗΜΑ) του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Οι ποσότητες που οδηγήθηκαν προς αποτέφρωση και αποστείρωση κατά το 2016 και το 2017 ανήλθαν σε:

	2017	2016
<b>Αποστείρωση</b>	16.386 kg	-
<b>Αποτέφρωση</b>	10.695 kg	25.120 kg

**"CarPoint"**

Στο "CarPoint", από την ημέρα έναρξης της λειτουργίας του έως το τέλος του 2017 έχουν προωθηθεί προς διαχείριση:

- 3.175 kg επικινδύνων αποβλήτων.
- 1.480 kg αποβλήτων από αφαίρεση χρωμάτων ή βερνικιών που περιέχουν οργανικούς διαλύτες ή άλλες επικίνδυνες ουσίες (Κωδικός Ευρωπαϊκού Καταλόγου Αποβλήτων- EKA 08 01 17).
- 120 kg συσκευασίες που περιέχουν κατάλοιπα επικίνδυνων ουσιών ή έχουν ρυπανθεί από αυτές (Κωδικός EKA 15 01 10).
- 1.575 kg απορροφητικά υλικά, υλικά φίλτρων, υφάσματα σκουπίσματος και προστατευτικός ρουχισμός, που έχουν ρυπανθεί από επικίνδυνες ουσίες (Κωδικός EKA 15 02 02).

Τα εν λόγω απόβλητα συλλέχθηκαν από συνεργαζόμενη αδειοδοτημένη επιχείρηση συλλογής και μεταφοράς επικινδύνων αποβλήτων και οδηγήθηκαν προς τελική διαχείριση στην εγκατάσταση AVG στην Γερμανία, η οποία είναι αδειοδοτημένη από τις αρχές της Γερμανίας και εγκεκριμένη από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας της Γερμανίας.

**Πράσινες Προμήθειες**

Η INTERAMERICAN κατά τη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών της, εκτός των οικονομοτεχνικών κριτηρίων, εφαρμόζει και κριτήρια βάσει των αρχών των πράσινων προμηθειών. Τα κριτήρια αυτά ενδέχεται να παίξουν σημαντικό ρόλο στην επιλογή του προμηθευτή για συγκεκριμένα έργα (π.χ. περισυλλογή ιατρικών αποβλήτων, τεχνολογία στόλου οχημάτων/μοτοσυκλετών, τεχνική διαχείριση κτηρίων κ.λπ.).

Συγκεκριμένα αφορούν στη συνεκτίμηση των ακόλουθων ενδεικτικών χαρακτηριστικών:

- Στοιχεία των προϊόντων-υπηρεσιών τους τα οποία συνδέονται άμεσα με περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά (π.χ. ενεργειακό/ανθρακικό αποτύπωμα, νέες τεχνολογίες, κ.λπ.).
- Πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS).
- Εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής.
- Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- Εφαρμογή πρωτοβουλιών και δεσμεύσεων σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος.





## Ευαισθητοποίηση για την Προστασία του Περιβάλλοντος

### Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος: Ετήσιο Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Στο πλαίσιο ανάπτυξης της ευαισθησίας και της γνώσης των εργαζομένων και συνεργατών για τα περιβαλλοντικά ζητήματα, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας απευθύνει -κάθε έτος- κατά την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος (5 Ιουνίου), μήνυμα προς την εταιρική κοινωνία, εστιασμένο στο ενδιαφέρον και την αναγκαιότητα οργανωμένης προσπάθειας για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

### Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Στο πλαίσιο του σχεδίου Εταιρικής Υπευθυνότητας "Πράξεις Ζωής" για το Περιβάλλον, του οποίου η υλοποίηση-με συνεχή επικαιροποίηση- βρίσκεται σε εφαρμογή από το 2004, η INTERAMERICAN εξακολουθεί να εφαρμόζει το εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα "Green Office", που έχει ως στόχο την καλλιέργεια και ενίσχυση περιβαλλοντικής κουλτούρας του ανθρωπίνου δυναμικού της. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία συνεχίζει την προώθηση του ηλεκτρονικού Οδηγού, που δημιούργησε το 2009 και ο οποίος συμβάλλει στην καθημερινή περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά ζητήματα.

### Πρωτοβουλίες και Δράσεις

Μέσω των δράσεων και πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει η INTERAMERICAN, καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να καλλιεργηθεί περιβαλλοντική κουλτούρα, οικολογική συνείδηση και φιλική προς το φυσικό περιβάλλον συμπεριφορά του συνόλου των ανθρώπων και πελατών της. Για τους σκοπούς αυτούς, κατά τη διετία 2016-2017 συμμετείχε, υποστήριξε ή υλοποίησε τις ακόλουθες πρωτοβουλίες και δράσεις:

#### 1. Αστικό Περιβάλλον

Στο Μητροπολιτικό Πάρκο Περιβαλλοντικών και Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων και Ανάπτυξης Κοινωνικής Οικονομίας "Αντώνης Τρίτσης" από το 2011 φιλοξενείται μία σύγχρονη κατασκευή - καλλιτεχνικό έργο, η "Κιβωτός των σπόρων", μήκους 12 μέτρων, πλάτους 2,7 μέτρων και ύψους σχεδόν 3,5 μέτρα. Στο εσωτερικό της Κιβωτού έχει τοποθετηθεί εκθεσιακά το αρχείο φυτογενετικού υλικού (σπόροι, καρποί, φυτά) σε ειδικές θήκες (υάλινα βάζα, κουβάδες, πιάτα κλπ). Η INTERAMERICAN ανέλαβε τις δαπάνες εργασιών ανακαίνισης του εσωτερικού χώρου, καθώς και της δημιουργίας οπτικοακουστικού ενημερωτικού-εκπαιδευτικού υλικού.

#### 2. Οικοσύστημα - Άγρια Ζωή

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της προσφοράς της προς την αστική, μη κυβερνητική και μη κερδοσκοπική, περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ, παρέχει ήδη από το 2014 δωρεάν την ασφάλιση των τριών οχημάτων της οργάνωσης. Στην ίδια φιλοσοφία, η Εταιρεία υποστήριξε δράσεις του μη κερδοσκοπικού σωματείου MEDASSET-ΕΛΛΑΣ για τη Σωτηρία των Θαλάσσιων Χελωνών (υποστήριξη της ετήσιας εκδήλωσή του).

#### 3. Μελέτη διαμόρφωσης και ανάπλασης διαδρομών περιήγησης

Η INTERAMERICAN, ως εταιρικό μέλος της Κίνησης Πολιτών "ΔΙΑΖΩΜΑ", ήταν χορηγός της μελέτης διαμόρφωσης και ανάπλασης διαδρομών περιήγησης στο φυσικό περιβάλλον του Ασκληπιείου της Επιδαύρου και του περιβάλλοντος χώρου του. Στόχο του έργου αποτελεί η αποκατάσταση της ενδημικής βλάστησης της περιοχής, η οποία επιτρέπει την άμεση σύνδεση του αρχαιολογικού χώρου με το φυσικό περιβάλλον, το οποίο άλλωστε ήταν και η γενεσιουργός αιτία για την ανάπτυξη του θεραπευτικού κέντρου στην περιοχή. Πληροφορίες για την εν λόγω χορηγική πρωτοβουλία αναφέρονται και στο κεφάλαιο "Πράξεις Συνεισφοράς στην Κοινωνία", στη θεματική ενότητα "Πράξεις Ζωής για τον Πολιτισμό και την Παιδεία".



## Παραρτήματα Έκθεσης



# Έκθεση Διασφάλισης



## Προς: Διοίκηση της INTERAMERICAN ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

### 1. Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης

Η εταιρεία **INTERAMERICAN ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ** (καλούμενη εφ' εξής **INTERAMERICAN**) ανέθεσε στην **TÜV HELLAS (TÜV NORD) ΑΕ** (καλούμενη εφ' εξής **TÜV HELLAS**) την εξωτερική επαλήθευση περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο 1/1/2016-31/12/2017.

### 2. Αντικείμενο του έργου εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης

Αντικείμενο του έργου αποτελεί ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας των GRI Sustainability Reporting Standards (**GRI Standards**), αναφορικά με τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας για τα έτη 2016-2017, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στους δείκτες Ουσιαστικών Θεμάτων GRI 401-2, GRI 404-3, GRI 406-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1, καθώς και στους δείκτες **INTERAMERICAN** "Αμοιβές Εργαζομένων & Συμβάσεις Εργασίας" και "Αποκλίσεις από τα Προβλεπόμενα Επίπεδα Ανοχής Κινδύνων".

Ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής και των Ουσιαστικών Θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI Standards που κατάρτισε η INTERAMERICAN στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής "**ΒΑΣΙΚΟ**" των GRI Standards.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επαλήθευση των ως άνω δεδομένων, βασίστηκε στις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008). Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκαν οι απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών "μετρίου" επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2, βάσει AA1000AS, σύμφωνα με το οποίο "ο πάροχος της διασφάλισης επιτυγχάνει μέτριο επίπεδο διασφάλιση σε περιπτώσεις όπου επαρκή αποδεικτικά στοιχεία έχουν ληφθεί για την υποστήριξη της δήλωσης του, ώστε ο κίνδυνος το συμπέρασμα να είναι λανθασμένο να έχει περιορισθεί, αλλά να μην έχει μειωθεί σε πολύ χαμηλό ή μηδενικό επίπεδο".

### 3. Τα συμπεράσματα της TÜV HELLAS ΑΕ

**Με βάση το αντικείμενο του έργου και στο πλαίσιο των διαδικασιών επαλήθευσης που ακολούθησε η TÜV HELLAS τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:**

**Α. Τήρηση των Αρχών Υπευθυνότητας ("Συμμετοχικότητα", "Ουσιαστικότητα" και "Ανταπόκριση") έναντι των κριτηρίων που βρίσκονται στο AA1000APS.**

**Συμμετοχικότητα: Διάλογος για την Βιωσιμότητα με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη**

➔ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι σημαντικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαβούλευσης, ή ότι η **INTERAMERICAN** δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της στη βιωσιμότητα.

**Ουσιαστικότητα: Έμφαση στα ουσιώδη θέματα σχετικά με την Βιωσιμότητα**

➔ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων της **INTERAMERICAN** δεν παρέχει μια περιεκτική και ισορροπημένη αντίληψη των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας.

**Ανταπόκριση: Ανταπόκριση στις ανάγκες & προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών**

➔ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η INTERAMERICAN δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που συμπεριελήφθησαν στον Απολογισμό.

**Β. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών & ποσοτικών) που σχετίζονται με την επαλήθευση επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας ισχυρισμών των Δεικτών Ουσιαστικών Θεμάτων που σχετίζονται με τα GRI Standards.**

➔ Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψή της **TÜV HELLAS** το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις των GRI Standards επιλογής "**ΒΑΣΙΚΟ**" (**In accordance\_ "Core"**), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI Standards του Απολογισμού.

➔ Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες Ουσιαστικών Θεμάτων GRI 401-2, GRI 404-3, GRI 406-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1, καθώς και στους δείκτες INTERAMERICAN "Αμοιβές Εργαζομένων & Συμβάσεις Εργασίας" και "Αποκλίσεις από τα Προβλεπόμενα Επίπεδα Ανοχής Κινδύνων".

### 4. Περιορισμοί επισκόπησης

Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε στην δραστηριότητες της **INTERAMERICAN** στην Ελλάδα. Δεν πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και συνεντεύξεις σε θυγατρικές εταιρείες και συμμετόχους της **INTERAMERICAN**. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης υπερισχύει η έκδοση όσον αφορά το Ελληνικό Κείμενο.

### 5. Μεθοδολογία επισκόπησης

Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης της **TÜV HELLAS** ακολούθησε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω διαδικασίες:

- ➔ Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η **INTERAMERICAN** για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα βιωσιμότητας προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- ➔ Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **INTERAMERICAN** που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
- ➔ Επισκοπήθηκε η προσέγγιση σύνδεσης της **INTERAMERICAN** με τα ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρείας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
- ➔ Επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στους δείκτες Ουσιαστικών Θεμάτων GRI 401-2, GRI 404-3, GRI 406-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1, καθώς και στους δείκτες **INTERAMERICAN** "Αμοιβές Εργαζομένων & Συμβάσεις Εργασίας" και "Αποκλίσεις από τα Προβλεπόμενα Επίπεδα Ανοχής Κινδύνων", σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης όπου κρίθηκε απαραίτητο.

### 6. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας της **INTERAMERICAN** είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που διατυπώνονται στους δείκτες Ουσιαστικών Θεμάτων GRI 401-2, GRI 404-3, GRI 406-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1, καθώς και στους δείκτες INTERAMERICAN "Αμοιβές Εργαζομένων & Συμβάσεις Εργασίας" και "Αποκλίσεις από τα Προβλεπόμενα Επίπεδα Ανοχής Κινδύνων", δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων του.

Ευθύνη της **TÜV HELLAS** είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η **TÜV HELLAS** να παρουσιάσει στην Διοίκηση της **INTERAMERICAN** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

### 7. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία τη ομάδας εξωτερικής επαλήθευσης

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της **INTERAMERICAN**. Η **TÜV HELLAS** δεν έχει αναλάβει έργο με την **INTERAMERICAN** και δεν έχει οποιαδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της. Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **INTERAMERICAN**.

Αθήνα, 7 Νοεμβρίου 2018

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) ΑΕ**

**Νέστωρ Παπαρούπας**  
Sustainability Product Manager





# Πίνακας UN Global Compact



## Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε. - Πίνακας Αναφοράς Προόδου

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

ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ		ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ)
Ανθρώπινα Δικαιώματα		
<b>Αρχή 1η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</li> <li>* Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα</li> </ul>
<b>Αρχή 2η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</li> <li>* Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα</li> </ul>

ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ		ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ)
Συνθήκες Εργασίας		
<b>Αρχή 3η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</li> </ul>
<b>Αρχή 4η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</li> <li>* Εφοδιαστική Αλυσίδα</li> </ul>
<b>Αρχή 5η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</li> <li>* Εφοδιαστική Αλυσίδα</li> </ul>
<b>Αρχή 6η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά</li> <li>* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</li> <li>* Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού</li> </ul>



ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ		ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ)
Περιβάλλον		
<b>Αρχή 7η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίξουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	* Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους * Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN * Πράσινες προμήθειες
<b>Αρχή 8η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	* Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους * Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN * Πράσινες προμήθειες
<b>Αρχή 9η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.	* Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους * Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN * Πράσινες προμήθειες
Καταπολέμηση της Διαφθοράς		
<b>Αρχή 10η</b>	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	* Κανονιστική Συμμόρφωση

# Πίνακας Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας



## Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας – Πίνακας Συμμόρφωσης

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι θεματικές αναφορές της παρούσας Έκθεσης στα είκοσι κριτήρια του Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας, τα οποία αντιστοιχούν στους τέσσερις βασικούς πυλώνες Βιώσιμης Ανάπτυξης (Στρατηγική, Διαδικασία Διαχείρισης, Περιβάλλον και Κοινωνία).

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ
<b>Στρατηγική</b>	1. Στρατηγική Ανάλυση & Δράση	* Επιχειρησιακή Στρατηγική * Διαχείριση Κινδύνου * Υπεύθυνη και Βιώσιμη Ανάπτυξη
	2. Ουσιαστικότητα	* Υπεύθυνη και Βιώσιμη Ανάπτυξη * Ουσιαστικά Θέματα – Ανάλυση Ουσιαστικότητας
	3. Στοχοθέτηση	* Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου
	4. Διαχείριση της Αλυσίδας Αξίας (value chain)	* Διανομή – Πωλήσεις * Εφοδιαστική Αλυσίδα



ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ
<b>Διαδικασία Διαχείρισης</b>	5. Υπευθυνότητα	* Προσέγγιση – Εταιρική Κουλτούρα
	6. Κανόνες & Διαδικασίες	* Προσέγγιση – Εταιρική Κουλτούρα * Προστασία Προσωπικών Δεδομένων * Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους * Εταιρική Διακυβέρνηση – Εσωτερικός Έλεγχος
	7. Καταγραφή και παρακολούθηση (monitoring)	* Πίνακας Προτύπων GRI * Ουσιαστικά θέματα – Ανάλυση Ουσιαστικότητας
	8. Πολιτικές Αμοιβών & κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	* Προσέγγιση – Εταιρική Κουλτούρα * Εταιρική Διακυβέρνηση – Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές
	9. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	* Ενδιαφερόμενα Μέρη – Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση
	10. Προϊοντική Υπευθυνότητα και Καινοτομία	* Σύγχρονα και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες * Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικού Κινδύνους
	11. Χρήση Φυσικών Πόρων	* Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN
<b>Περιβάλλον</b>	12. Διαχείριση Πόρων	* Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN
	13. Εκπομπές Αερίων - Κλιματική Αλλαγή	* Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ
<b>Κοινωνία</b>	14. Εργασιακά Δικαιώματα	* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία * Συνθήκες Εργασίας * Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
	15. Ίσες Ευκαιρίες	* Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία * Συνθήκες Εργασίας * Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
	16. Απασχόληση	* Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
	17. Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	* Εφοδιαστική Αλυσίδα
	18. Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	* Πράξεις Συνεισφοράς για την Κοινωνία
	19. Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική Επιρροή	* Δικτύωση – Αναγνώριση – Διακρίσεις * Λοιπές Πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης
	20. Πρόληψη & Καταπολέμηση της Διαφθοράς	* Κανονιστική Συμμόρφωση





# Πίνακας Προτύπων GRI



GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURES 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	H INTERAMERICAN	14
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ασφαλιστικές Δραστηριότητες και Υπηρεσίες Διανομή - πωλήσεις	20, 37
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	H INTERAMERICAN	14
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	H INTERAMERICAN	14
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	H INTERAMERICAN	14
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	H INTERAMERICAN	14
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Σημαντικά Στοιχεία H INTERAMERICAN Ασφαλιστικές Δραστηριότητες και Υπηρεσίες Οικονομικά Στοιχεία - Κοινωνικό Προϊόν Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN	8, 14, 20, 61-62, 111-115
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	82-83
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Εφοδιαστική Αλυσίδα	41
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου	4
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους	106
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Δικτύωση - Αναγνώριση - Διακρίσεις	44
	102-13 Συμμετοχή σε οργανώσεις	Δικτύωση - Αναγνώριση - Διακρίσεις	44
	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου	4
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Όραμα – Αποστολή – Αξίες Κώδικας Δεοντολογίας και Επιχειρηματική Συμπεριφορά	18, 32
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική διακυβέρνηση	21
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση	52
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία	98
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση	52
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση	54-55
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Ενδιαφερόμενα Μέρη - Διαβούλευση και Αλληλεπίδραση	54-55
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	H INTERAMERICAN	14
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	56-57
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	57
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης ενέργειας Διαχείριση νερού	111, 113
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	56
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	10
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	10
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	10
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	11
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	10
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Προτύπων GRI	126
102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση	10	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>			
<b>Άμεση και Έμμεση Συμβολή στην Οικονομία</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Άμεση και Έμμεση Συμβολή στην Οικονομία Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	60, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		61
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		61-62
GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Άμεση και Έμμεση Συμβολή στην Οικονομία	62
<b>Υπεύθυνη Διαχείριση Επενδύσεων</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Υπεύθυνη Διαχείριση Επενδύσεων Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	63, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		63-65
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		65
-	ΔΕΙΚΤΗΣ INTERAMERICAN: Επενδεδυμένα Κεφάλαια 2016 - 2017	Υπεύθυνη Διαχείριση Επενδύσεων	65
<b>Σύγχρονα και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Σύγχρονα και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	66, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		66-71
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		72-73
-	ΔΕΙΚΤΗΣ INTERAMERICAN: Νέα καινοτόμα ασφαλιστικά προγράμματα/ προϊόντα και υπηρεσίες	Σύγχρονα και Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	72-73
<b>Καταπολέμηση της Διαφθοράς</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Καταπολέμηση της Διαφθοράς Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	74, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		74-75
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		75
GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Καταπολέμηση της Διαφθοράς	75
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	76, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		77-78
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		78
GRI 406: NON-DISCRIMINATION 2016	406-1 Περιστατικά διάκρισης και διορθωτικές ενέργειες που ελήφθησαν	Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία	78



GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ
<b>ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ</b>			
<b>Συνθήκες Εργασίας</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Συνθήκες Εργασίας Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	79, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		79-81
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		81
-	ΔΕΙΚΤΗΣ INTERAMERICAN: Αμοιβές εργαζομένων και συμβάσεις εργασίας	Συνθήκες Εργασίας	81
<b>Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	106, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		107-109
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		110
-	ΔΕΙΚΤΗΣ INTERAMERICAN: Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας	Κλιματική Αλλαγή και Έκθεση σε Περιβαλλοντικούς Κινδύνους	110
<b>Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	35, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		35, 36
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		36
GRI 418: CUSTOMER PRIVACY 2016	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	36
<b>Κανονιστική συμμόρφωση</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Κανονιστική συμμόρφωση Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	29, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		29-34
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		34
GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Κανονιστική συμμόρφωση	34, 57
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες Marketing		34
GRI 419: SOCIOECONOMIC COMPLIANCE 2016	419-1 Μη Συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς για οικονομικά και κοινωνικά θέματα		34
<b>Διαχείριση Κινδύνου</b>			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαχείριση Κινδύνου Ουσιαστικά Θέματα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	26, 57
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		26-28
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		28
-	ΔΕΙΚΤΗΣ INTERAMERICAN: Αποκλίσεις από τα προβλεπόμενα επίπεδα ανοχής κινδύνων	Διαχείριση Κινδύνου	28

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΣΕΛΙΔΕΣ
<b>ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>			
GRI 303: WATER 2016	303-1 Αντληση νερού ανά πηγή υδροληψίας	Το Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της INTERAMERICAN	113
GRI 305: EMISSIONS 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1)		111
	305-2 Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2)		111
GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016	306-2 Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης		114
GRI 307: ENVIRONMENTAL COMPLIANCE 2016	307-1 Μη συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς	Κανονιστική συμμόρφωση	34
GRI 401: EMPLOYMENT 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης και όχι σε προσωρινούς ή μερικής απασχόλησης εργαζόμενους	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	86
GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις της απόδοσης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας τους	Αξιολόγηση της Απόδοσης	89
GRI 413: LOCAL COMMUNITIES 2016	413-1 Ποσοστό των δραστηριοτήτων όπου έχει υλοποιηθεί διαβούλευση με την τοπική κοινότητα, αξιολογήσεις επιδράσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	Πράξεις Ζωής	90-103
<b>GRI G4 - Financial Services Sector Supplement</b>			
	FS6 Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα	Τα αναλυτικά οικονομικά στοιχεία της INTERAMERICAN, είναι διαθέσιμα στην "Έκθεση Φερεγγυότητας και Χρηματοοικονομικής Κατάστασης" και στις "Οικονομικές Καταστάσεις" στον ιστότοπο της Εταιρείας <a href="http://www.interamerican.gr">www.interamerican.gr</a>	N/A







