

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

2011

ΕΝΕΡΓΟΥΜΕ ΜΕ **“ΠΡΑΞΕΙΣ ΖΩΗΣ”**
ΕΝΙΣΧΥΟΥΜΕ ΤΗΝ **ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ**
ΤΡΟΦΟΔΟΤΟΥΜΕ ΤΙΣ **ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ**
ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΜΕ **ΣΧΕΣΕΙΣ ΖΩΗΣ**



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

2011

	Μήνυμα ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	4
	Η υπευθυνότητα θεμέλιο της εμπιστοσύνης και της δημιουργίας προσδοκιών.....	5
	Ποιά είναι η INTERAMERICAN	8
	Ιστορική Διαδρομή.....	11
	Οργανωτική Διάρθρωση	14
	Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων	14
	Επιχειρησιακό Σχέδιο	16
	Οι Υποδομές	17
	Οικονομικά Στοιχεία.....	18
	Όραμα, Αποστολή, Αξίες.....	22
	Συμμετοχή σε Οργανώσεις.....	23
	Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 2011	26
	Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN	28
	Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα.....	30
	Στρατηγική και Διαχείριση της Ε.Κ.Ε.....	31
	Εθελοντισμός.....	32
	Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.....	34
	Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων για την Ε.Κ.Ε.....	38
	Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων.....	39
	Διάδοση της ιδέας της Ε.Κ.Ε.....	47
	Απολογισμός Ε.Κ.Ε.....	49
	Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)	52
	Στόχοι και Επιδόσεις 2011	57
	Στόχοι 2012.....	59
	Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	60
	Μετοχική Σύνθεση.....	65
	Γενική Συνέλευση των Μετόχων.....	65
	Οργανόγραμμα INTERAMERICAN.....	66
	Διοικητικό Συμβούλιο.....	67
	Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου	71
	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής.....	75
	Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου.....	76
	Εσωτερικός Έλεγχος.....	76
	Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης.....	77
	Διαχείριση Κινδύνων.....	77
	Solvency II.....	80
	Διαχείριση Κρίσεων	82
	Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.....	84
	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	86
	Διαχείριση Παραπόνων.....	89
	Δημόσια Πολιτική.....	90
	Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα.....	90
ΕΝΕΡΓΟΥΜΕ ΜΕ “ΠΡΑΞΕΙΣ ΖΩΗΣ”		
ΕΝΙΣΧΥΟΥΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ		
ΤΡΟΦΟΔΟΤΟΥΜΕ ΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ		
ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΜΕ ΣΧΕΣΕΙΣ ΖΩΗΣ		

Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	92
Η θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά.....	95
Προϊόντα και Υπηρεσίες.....	95
Δίκτυα Διανομής.....	102
Πωλήσεις με Υπευθυνότητα.....	104
Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες.....	105
Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων.....	108
Προμήθειες.....	109
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	112
Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό.....	114
Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού.....	114
Ίσες ευκαιρίες.....	116
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη.....	117
Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων.....	121
Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές.....	123
Συλλογικές Συμβάσεις – Συνδικαλισμός.....	126
Εσωτερική Επικοινωνία.....	127
Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.....	129
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ	132
Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”.....	134
Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές.....	135
“Πράξεις Ζωής” για την Υγεία.....	136
“Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων.....	139
“Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες.....	142
“Πράξεις Ζωής” για την Παιδεία και τον Πολιτισμό.....	147
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	150
Πρωτοβουλίες και Δράσεις.....	153
Περιβαλλοντικές Επιδόσεις.....	154
Κτηριακές Εγκαταστάσεις.....	154
Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων.....	161
Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων.....	162
Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος.....	163
Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη.....	166
Πράσινη Επιχειρηματικότητα.....	168
Συμμόρφωση.....	169
Πληροφορίες για τον ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟ	170
Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης.....	171
Στοιχεία του Απολογισμού.....	173
Πίνακας Δεικτών κατά GRI.....	175
Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό.....	186
Εξωτερική Επαλήθευση.....	186
Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης.....	187



Η Εικονογράφηση του Απολογισμού

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



Η υπευθυνότητα θεμέλιο της εμπιστοσύνης και της δημιουργίας προσδοκιών

Στην INTERAMERICAN μελετούμε και σταθμίζουμε ενδελεχώς τη δυναμική της συμμετοχής της ασφαλιστικής βιομηχανίας, στην Ελλάδα και διεθνώς, στις εξελίξεις που διαμορφώνονται στους τομείς της οικονομίας, της κοινωνικής ζωής και του περιβάλλοντος. Αποτελεί διαπίστωση μας ότι ο ρόλος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ενισχύεται συνεχώς και κατά συνέπεια, η εταιρική υπευθυνότητα αποκτά ολοένα και μεγαλύτερο ειδικό βάρος και στην ασφαλιστική αγορά.

Στην Εταιρεία μας, αντιλαμβανόμαστε την υπευθυνότητα ως μία πολυδιάστατη έννοια, που θέλουμε και προσπαθούμε να χαρακτηρίζει όλες τις εκφάνσεις της εταιρικής συμπεριφοράς, στις θέσεις και πράξεις της INTERAMERICAN σε όλα τα πεδία στα οποία αυτή αναφέρεται, έναντι όλων των κοινωνικών εταίρων της. Με αυτή την αντίληψη, έχουμε συνδέσει σταδιακά την υπευθυνότητα με κάθε εταιρική στάση και έκφραση, σε κάθε δραστηριότητα: στη διακυβέρνηση οργανωτικά και λειτουργικά, καθώς και στα ασφαλιστικά προγράμματα και τις υπηρεσίες, με σκοπό τη δημιουργία και απόδοση αξίας στους ασφαλισμένους, τους εργαζομένους, τους μετόχους και την ευρύτερη κοινωνία.

Η ενσωμάτωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην στρατηγική μας αναγνωρίζεται στις αρχές που ακολουθούμε και στις πρακτικές που εφαρμόζουμε για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης, οι οποίες αφορούν:

- στους επικαιροποιημένους άξονες του επιχειρησιακού σχεδίου και συγκεκριμένα στην αναζωογόνηση των εμπορικών δραστηριοτήτων, τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών, την ενδυνάμωση των ανθρωπίνων πόρων και την αξιοποίηση της τεχνολογίας, με κοινό παρονομαστή την κερδοφορία,
- στη συνεχή τροφοδοσία και ομογενοποίηση της εταιρικής κουλτούρας, στο σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών, για την υπευθυνότητα. Είναι χαρακτηριστικό ότι το 84% των εργαζομένων, με βάση τα στοιχεία της Έρευνας Γνώμης Προσωπικού κατά το 2011, πιστεύουν ότι το σχέδιο υπευθυνότητας της INTERAMERICAN για την κοινωνία και το περιβάλλον είναι σημαντικό και πρέπει να βελτιώνεται συνεχώς,
- στην εκτίμηση των αξιολογήσεων για την Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN και στην αξιοποίηση των συμπερασμάτων, προκειμένου να ωριμάζει περαιτέρω η Εταιρεία ως προς την έμπρακτη υπευθυνότητα, να εξελίσσεται ως προς την εναρμόνισή της με τα έγκυρα διεθνή πρότυπα και να βελτιώνεται ως προς την λογοδοσία και τον διάλογο με τους συμμετόχους - πράγμα που, σύμφωνα με τα παρουσιαζόμενα στοιχεία στον παρόντα Απολογισμό, έχει επιτευχθεί προοδευτικά σε σημαντικό βαθμό. Ήδη, ακολουθούμε με συνέπεια τα πρότυπα Global Reporting Initiative, ISO 26000 και Global Compact.

Εμείς στην INTERAMERICAN αναγνωρίζουμε στην οικονομική και κοινωνική κρίση που διέρχεται η χώρα μας, αλλά και όλος ο κόσμος, σοβαρούς λόγους για την αναθεώρηση του υπεύθυνου ρόλου των ασφαλιστικών οργανισμών. Ο ρόλος αυτός, στον σχεδιασμό μας, έχει δύο συνιστώσες. Η πρώτη αφορά στη συνετή διαχείριση των κινδύνων, καθώς και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Εταιρεία, με γνώμονα την αξιοπιστία και φερεγγυότητά της. Σχετικά με τους στό-



« Η οικονομική κρίση έχει θέσει νέους όρους βιωσιμότητας των επιχειρήσεων, η οποία καθορίζεται πλέον από δύο βασικές παραμέτρους: τις εταιρικές συμπεριφορές και τη δυναμική της κοινωνικής αποδοχής και ανταπόκρισης. Στο πεδίο των εταιρικών συμπεριφορών, η οικονομική προσέγγιση της ανάληψης κινδύνων και ο έλεγχος του κόστους αποτελούν θεμελιώδεις προτεραιότητες. »

χους μας, αυτή η συνιστώσα μεταφράζεται κατά την προσεχή τριετία σε ελαχιστοποίηση της έκθεσης της Εταιρείας σε κινδύνους επενδύσεων και ζημιολόγων ασφαλιστικών εργασιών, καθώς και σε διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής υπόστασης. Η δεύτερη συνιστώσα έχει σχέση με την ανταπόκρισή μας στις σύγχρονες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις. Σκοπεύουμε να προωθήσουμε στην αγορά νέες ασφαλιστικές προτάσεις προσιτού κόστους, που απαντούν στην αβεβαιότητα, τη δυσπραγία αλλά και τις ασφαλιστικές ανάγκες μεγάλων κοινωνικών πληθυσμών, δεδομένης της συρρίκνωσης που εξελίσσεται στην κρατική πρόνοια. Παράλληλα στόχος μας είναι να απαντήσουμε στην περιβαλλοντική υποβάθμιση και στην κατασπατάληση φυσικών πόρων με ενίσχυση της παρουσίας μας στις ασφαλίσσεις για τη ρύπανση του περιβάλλοντος και για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Προς αυτή την κατεύθυνση, στην INTERAMERICAN έχουμε συνταχθεί με τις επιταγές της αειφόρου ασφάλισης και έχουμε συνεργαστεί με τους μεγαλύτερους ασφαλιστικούς οργανισμούς παγκοσμίως, υπό την αιγίδα του Ο.Η.Ε., για τη διαμόρφωση του σύγχρονου ρόλου της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Κατά το 2011, η Εταιρεία πραγματοποίησε σημαντικά βήματα με επιτυχείς πρωτοβουλίες κοινωνικής υπευθυνότητας, σε συνδυασμό με τις επιχειρησιακές δραστηριότητές της. Η INTERAMERICAN απέδωσε κοινωνικό προϊόν συνολικής οικονομικής αξίας 206,25 εκατ. ευρώ. Σε σύνολο 17 στόχων που είχαμε θέσει, επιτύχαμε πλήρως τους 14, μερικώς 2 και μεταθέσαμε για το 2012 ένα στόχο, αυτόν της πιστοποίησης γνώσεων όλων των διοικητικών στελεχών για την Οδηγία Solvency II, με δεδομένη και τη χρονική μετάθεση της εφαρμογής της Οδηγίας. Για τον ίδιο λόγο -παράταση έναρξης εφαρμογής της Οδηγίας- ο στόχος υποβολής Αναλυτικής Αναφοράς οικονομικών και μη στοιχείων προς την Εποπτική Αρχή επεκτάθηκε στο 2012, ενώ μερική ήταν και η υλοποίηση του περιβαλλοντικού στόχου περαιτέρω μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας και νερού. Από τους στόχους που υλοποιήσαμε ολοκληρωμένα, επισημαίνονται ως ιδιαίτερα αξιόλογοι:

- η δημιουργία νέων, απλών και τυποποιημένων ασφαλιστικών προγραμμάτων στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής αντίληψης και η διενέργεια νέων Ερευνών Γνώμης κοινού, πελατών και συνεργατών πωλήσεων, προς όφελος των ενδιαφερομένων μερών,
- η εφαρμογή διαδικασίας για πιστοποίηση ασφαλιστικών γνώσεων όλου του διοικητικού δυναμικού, τα προγράμματα ανάπτυξης διοικητικών στελεχών και διαδοχής, καθώς και η Έρευνα Γνώμης των εργαζομένων, προς ενίσχυση της συμμετοχικότητας και του διαλόγου,
- η ανάπτυξη συνεργειών με άλλες επιχειρήσεις σε κοινωνικές πρωτοβουλίες και η εστίαση σε δράσεις για την κάλυψη στοιχειωδών αναγκών παιδιών,
- η δραστική μείωση της κατανάλωσης χαρτιού με την εφαρμογή προγράμματος ψηφιακής επικοινωνίας.

Αναγνωρίζοντας πως η βελτίωση της σχέσης με τους συμμετόχους έρχεται πάντα με σταθερά και συγκεκριμένα βήματα κάθε φορά, θέτουμε σχετικούς στόχους για το επόμενο έτος. Ενδεικτικά, θα δραστηριοποιηθούμε στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, αποσκοπώντας στην περαιτέρω ενίσχυση της επικοινωνίας μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ θα επιδιώξουμε και την ενδυνάμωση της ουσιαστικότητας και αξιοπιστίας του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.

Η επιτεινόμενη κατά το 2012 κρίση, θέτει την INTERAMERICAN μπροστά σε κεφαλαιώδη ζητήματα εταιρικής υπευθυνότητας. Έχουμε αναδείξει και θέλουμε να

αναπτύξουμε τη συνεισφορά μας στην προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την αντιμετώπιση της φτώχειας που πλήττει ολοένα και περισσότερους πολίτες, επικαλούμενοι τον εθελοντισμό και τα αισθήματα αλληλεγγύης των ανθρώπων της Εταιρείας. Θα ξεκινήσουμε, γι' αυτό τον σκοπό, εκστρατεία υποστήριξης αστέγων και απόρων ανοιχτή σε διάρκεια. Θέλουμε να προβάλλουμε έμπρακτα τις αξίες του πολιτισμού για τη ανάσχεση της παρακμής, υποστηρίζοντας με σχέδιο συγκεκριμένων δράσεων τα Γράμματα και τις Τέχνες. Θέλουμε να συμβάλουμε περισσότερο στη διάδοση της εταιρικής υπευθυνότητας. Θέλουμε, με γνώμονα τη δικαιοσύνη και τη διαφάνεια, να συνεισφέρουμε στην αντιμετώπιση φαινομένων διαφθοράς και έχουμε, ήδη, τις σχετικές προβλέψεις ενεργειών στην εταιρική διακυβέρνηση. Θέλουμε να συμμετάσχουμε στον έλεγχο της κλιματικής αλλαγής και των συνεπειών της. Θέλουμε, για να ανταποκριθούμε σε αυτές τις αναγκαιότητες, να βρισκόμαστε στον ίδιο δρόμο, προς την ίδια κατεύθυνση με όλους τους κοινωνικούς εταίρους μας.

Στην INTERAMERICAN έχουμε χαράξει ένα δρόμο υπευθυνότητας με “Πράξεις Ζωής” κατά τα προηγούμενα χρόνια και είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό, στο σημερινό δυσμενές περιβάλλον, ότι καταγράφονται στον παρόντα Απολογισμό - του οποίου διευρύναμε την εξωτερική επαλήθευση σε τρία κεφάλαια- αποτελέσματα που φωτίζουν τον ορίζοντα των θετικών προσδοκιών μας.

Γιώργος Κώτσαλος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου INTERAMERICAN



- Ιστορική Διαδρομή
- Οργανωτική Διάρθρωση
- Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
- Επιχειρησιακό Σχέδιο
- Οι Υποδομές
- Οικονομικά Στοιχεία
- Όραμα, Αποστολή, Αξίες
- Συμμετοχή σε Οργανώσεις
- Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 2011

Ποιά είναι η **INTERAMERICAN**



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

“Ασφάλεια είναι να νιώθεις INTERAMERICAN”

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

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

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

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

Αναγνώριση της INTERAMERICAN ως Κοινωνικά Υπεύθυνης Εταιρείας

- Σήμερα, η Εταιρεία αποτελεί τον πλέον αναγνωρισμένο για την υπευθυνότητά του ελληνικό ασφαλιστικό οργανισμό, καθώς:*
- η Αποστολή και οι Αξίες της, όπως και οι Αρχές που υπαγορεύει στους εργαζομένους και συνεργάτες της, διέπονται από τα βασικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα της Ε.Κ.Ε.
 - ενδυναμώνει και επικαιροποιεί συνεχώς το σχέδιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με τίτλο “Πράξεις Ζωής”
 - συμμετέχει στις σημαντικότερες διεθνείς και εθνικές οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη
 - συμβάλλει ενεργά στην ανάπτυξη του εθελοντισμού εντός της εταιρικής κοινωνίας
 - λογοδοτεί υπεύθυνα προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.



Ιστορική Διαδρομή

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

- 1969** ■ Ίδρυση της INTERAMERICAN ως Ε.Π.Ε. από τους Αλέξανδρο Ταμπουρά και Δημήτριο Κοντομηνά.
- 1971** ■ Μετατροπή της INTERAMERICAN σε Ανώνυμη Εταιρεία, με συμμετοχή της Insurance Corporation of North America (INA).
- 1974** ■ Ίδρυση της INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλίσεων.
- 1980** ■ Αποχώρηση της INA - απόκτηση του μεριδίου της στην Εταιρεία από τον Δ. Κοντομηνά.
- 1988** ■ Είσοδος στον τομέα των Αμοιβαίων Κεφαλαίων με την ίδρυση της INTERTRUST, της πρώτης ιδιωτικής και μη τραπεζικής εταιρείας διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων.
- 1991-1993** ■ Ανάπτυξη των τομέων Άμεσης Βοήθειας και Πιστωτικών Καρτών, με τη δημιουργία των εταιρειών INTERAMERICAN Βοήθειας, INTERAMERICAN Οδική Προστασία και INTERAMERICAN Cards.
- 1996** ■ Έναρξη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών υγείας με την ίδρυση της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών.
- 1999** ■ Εισαγωγή της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Χρηματιστήριο.
■ Δημιουργία της χρηματιστηριακής εταιρείας MEGATRUST.
- 2000** ■ Έναρξη συνεργασίας με την πορτογαλική τράπεζα B.C.P. (Banco Comercial Portugues) και ίδρυση από κοινού της τράπεζας NOVABANK.
■ Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. "Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας", "Το Χαμόγελο του Παιδιού", "Ανοιχτή Αγκαλιά", "Λύκειο Ίδρυμα" και "Στοργή".
- 2001** ■ Προσχώρηση της INTERAMERICAN στον ευρωπαϊκό όμιλο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών EUREKO (σήμερα ACHMEA) και παύση διαπραγμάτευσης της μετοχής της στο Χ.Α.Α.
- 2001-2003** ■ Περαιτέρω ανάπτυξη των νοσηλευτικών υπηρεσιών υγείας, με δύο κλινικές (την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ Παιδών και την ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική).
■ Δημιουργία του σύγχρονου πολυιατρείου MEDIFIRST για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας.
- 2004** ■ Οργάνωση και έναρξη υλοποίησης του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης "Πράξεις Ζωής".
- 2005** ■ Αποχώρηση του Δ. Κοντομηνά από τη θέση του Προέδρου και ανάληψη της θέσης του Διευθύνοντος Συμβούλου από τον Γ. Κώτσαλο.
■ Έναρξη συνεργασίας με τις Μ.Κ.Ο. "Γραμμή Ζωής" και "ΚΕ.Θ.Ε.Α".
- 2006** ■ Δημιουργία της καινοτόμου υπηρεσίας απευθείας πώλησης ασφαλιστικών προγραμμάτων μέσω διαδικτύου (direct insurance brand "Anytime").
■ Ένταξη της INTERAMERICAN στην Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UNEP FI.
- 2007** ■ Ίδρυση των εταιρειών INTERAMERICAN Finance και ANYRISK.
■ Ένταξη της INTERAMERICAN στο Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (κύριο μέλος).
- 2008** ■ Ολοκλήρωση της πώλησης της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Αθηνών και της ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗΣ Παιδών (διατήρηση συμμετοχής της EUREKO-ACHMEA με 25%).
■ Συμμετοχή της INTERAMERICAN στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών - UN Global Compact.
■ Έναρξη συνεργασίας με τις Μ.Κ.Ο. "UNICEF" και "Γιατροί του Κόσμου".
- 2009** ■ Έκδοση του πρώτου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη αναφοράς 2006-2008.
■ Εναρμόνιση των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης της INTERAMERICAN με αυτές του Μετόχου.
■ Υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Χάρτας Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter).
■ Υπογραφή της παγκόσμιας εκστρατείας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών "Seal The Deal".
■ Υπογραφή της Διακήρυξης για τη Διαφορετικότητα.
■ Έναρξη υποστήριξης των Μ.Κ.Ο. "ActionAid" και "Ελλάδα Καθαρή".
- 2010** ■ Πελατοκεντρική αναδιάρθρωση της διανομής (Πωλήσεις).
■ Σύσταση της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
■ Θεσμοθέτηση του εθελοντισμού εργαζομένων και συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων στην κοινωνική υπευθυνότητα και οργάνωση της ομάδας "Εθελοντές Ζωής".
■ Ενσωμάτωση στο πρόγραμμα Ε.Κ.Ε. "Πράξεις Ζωής" οργανωμένων δραστηριοτήτων για τον Πολιτισμό και την Παιδεία.
- 2011** ■ Μετονομασία του Μετόχου από EUREKO σε ACHMEA.
■ Εθελοντική συμμετοχή στο πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων του ελληνικού δημοσίου (P.S.I. II).
■ Έναρξη συμπράξεων Ε.Κ.Ε. με άλλες επιχειρήσεις.



Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA

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

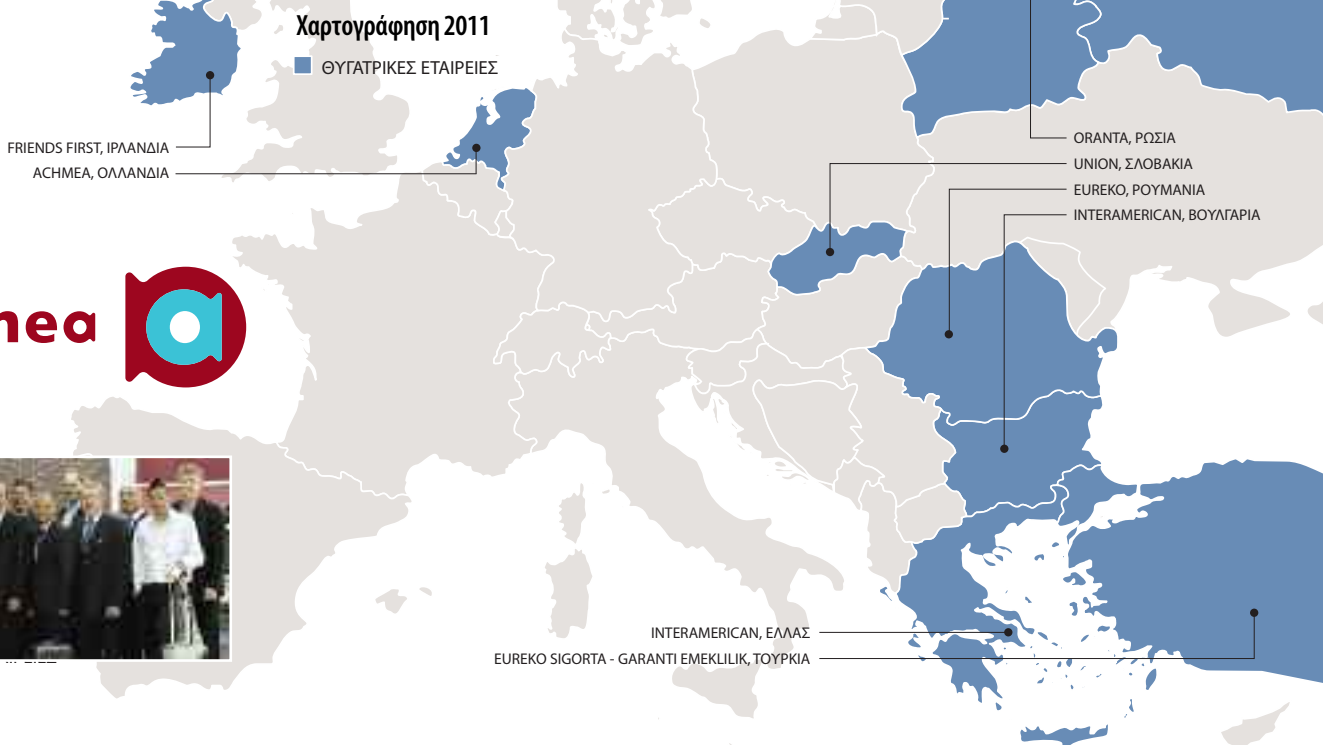
Ο Όμιλος ACHMEA, ο οποίος σήμερα κατέχει το 99,89% των μετοχών της INTERAMERICAN, αποτελεί έναν από τους ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς ομίλους παγκοσμίως και παράλληλα τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό οργανισμό πανευρωπαϊκά στον κλάδο ασφαλίστρων Υγείας. Εδρεύει στο Zeist της Ολλανδίας, απασχολεί 19.302 εργαζομένους και δραστηριοποιείται σε όλα τα ασφαλιστικά, τραπεζικά και επενδυτικά πεδία σε 8 χώρες συνολικά (Ολλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ρωσία, Σλοβακία, Ρουμανία, Βουλγαρία και Τουρκία). Με κύκλο εργασιών που κατά το 2011 ξεπερνούσε τα 19,7 δισ. ευρώ, με ίδια κεφάλαια που ανέρχονταν στο ύψος των 9,8 δισ. ευρώ, με περιθώριο φερεγγυότητας που άγγιζε το 204% και με ασφαλιστική τεχνογνωσία ιδιαίτερα υψηλού επιπέδου, ο Όμιλος ACHMEA συμβάλλει στην μακροπρόθεσμη οικονομική ευρωστία της INTERAMERICAN, επιταχύνει την ανάπτυξή της, ενώ παράλληλα διευρύνει τους ορίζοντες της Εταιρείας ως προς την αντίληψη οργάνωσης και διοίκησης.

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

Κατά το 2011 η ACHMEA, στο πλαίσιο της πολιτικής της για την απομείωση κινδύνων (de-risking policy), ολοκλήρωσε την πώληση της AVERO Βελγίου στην BALOISE και της IMPERIO Γαλλίας στην SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE DU BATIMENT ET DES TRAVAUX PUBLICS (S.M.A.B.T.P.).

Εταιρεία "αιχμή" για τον Όμιλο ACHMEA

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



achmea



Η INTERAMERICAN Σήμερα

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, στους τομείς ασφαλειών Ζωής, Υγείας και Ζημιών, στις υπηρεσίες Υγείας και Βοήθειας (Άμεση Ιατρική και Οδική), καθώς επίσης, σε μικρότερο βαθμό, σε διάφορες χρηματοοικονομικές και άλλες υπηρεσίες. Αποτελεί τη δεύτερη σε μέγεθος εταιρεία του ασφαλιστικού κλάδου, κατέχοντας στο τέλος του 2011 το 9,7% του μεριδίου της ελληνικής αγοράς. Εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, επί της οδού Αγίου Κωνσταντίνου 57.

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

Κατά την ολοκλήρωση του έτους αναφοράς του παρόντος Απολογισμού, η INTERAMERICAN απασχολούσε 1.382 εργαζομένους, ενώ παράλληλα προσέφερε εργασία σε 1.477 παραγωγικούς συνεργάτες του ασφαλιστικού δικτύου της (Δίκτυο Agency), σε 827 πράκτορες και μεσίτες ασφαλίσεων, καθώς και σε 1.205 ιατρούς συνεργάτες του δικτύου MEDISYSTEM.

Η Εταιρεία κατά το 2011 διατηρούσε στο χαρτοφυλάκιο της περισσότερα από 1.710.000 συμβόλαια, με το πελατολόγιό της να αποτελείται κυρίως από ιδιώτες και μικρομεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις.



Απόδοση Αξίας στους Ασφαλισμένους, τους Εργαζομένους, την ευρύτερη Κοινωνία και την Εθνική Οικονομία

Κατά τη διάρκεια του 2011, έτους έντονης οικονομικής κρίσης και δοκιμασίας της κοινωνίας, η INTERAMERICAN:

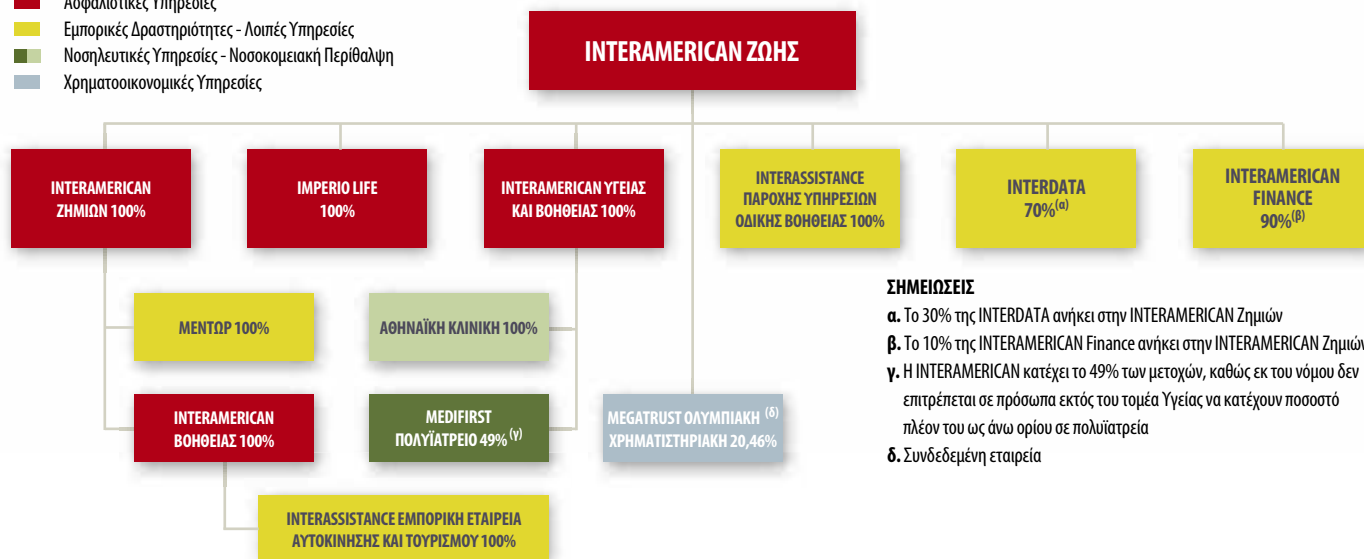
- συμμετείχε εθελοντικά στο πρόγραμμα ανταλλαγής των ομολόγων του ελληνικού δημοσίου (P.S.I. II), συμβάλλοντας με 114 εκατ. ευρώ στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας
- κατέβαλε το ποσόν των 323,86 εκατ. ευρώ για αποζημιώσεις προς τους ασφαλισμένους της
- εξυπηρέτησε περισσότερους από ένα εκατομμύριο πελάτες της, επιτυγχάνοντας ποσοστό ικανοποίησης 75%
- κατέβαλε για μισθούς και παροχές προς τους εργαζομένους της το ποσόν των 58 εκατ. ευρώ
- κατέβαλε το ποσόν των 5,19 εκατ. ευρώ σε φόρους στο κράτος
- επένδυσε σε εκπαίδευση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού της, καταβάλλοντας το ποσόν του 1,06 εκατ. ευρώ (405 χιλ. ευρώ για τους εργαζομένους και 655 χιλ. ευρώ για τους αποκλειστικούς συνεργάτες της αντίστοιχα)
- κινητοποίησε τους εργαζομένους και τους αποκλειστικούς συνεργάτες της σε δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας, τιμώντας συμβολικά την εθελοντική συμβολή τους με τα βραβεία “Εθελοντή Ζωής” και “Κοινωνικής Ευθύνης” αντίστοιχα
- κατέβαλε το ποσόν των 122 εκατ. ευρώ για αμοιβές προμηθευτών/εργολάβων της και για αγορές υλικών αγαθών
- διέθεσε το ποσόν των 6,52 εκατ. ευρώ για νέες επενδύσεις σε πάγια
- ενίσχυσε τα προγράμματα του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Πράξεις Ζωής”, αναπτύσσοντας περαιτέρω τον άξονα για τον Πολιτισμό και την Παιδεία
- εκπλήρωσε τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει προς το κοινωνικό σύνολο, μέσω των οργανώσεων αειφορίας στις οποίες συμμετέχει
- διέθεσε το ποσόν των 245,6 χιλ. ευρώ για χορηγίες και δωρεές προς το κοινωνικό σύνολο
- περιόρισε το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και διέθεσε στην αγορά προϊόντα που συμβάλλουν στην αειφόρο ασφάλιση.



Οργανωτική Διάρθρωση

Ο Όμιλος Εταιρειών INTERAMERICAN, μετά τη λύση και εκκαθάριση της εταιρείας ANYRISK κατά το 2010, αποτελείται από δώδεκα εταιρείες. Μητρική εταιρεία του Ομίλου είναι η INTERAMERICAN Ζωής. Στο γράφημα που ακολουθεί, αποτυπώνονται η οργανωτική διάρθρωση, οι τομείς δραστηριοποίησης των εταιρειών, καθώς επίσης και το ποσοστό συμμετοχής της μητρικής εταιρείας επί του μετοχικού κεφαλαίου των θυγατρικών της.

- Ασφαλιστικές Υπηρεσίες
- Εμπορικές Δραστηριότητες - Λοιπές Υπηρεσίες
- Νοσηλευτικές Υπηρεσίες - Νοσοκομειακή Περιθαλψη
- Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες



ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

- α. Το 30% της INTERDATA ανήκει στην INTERAMERICAN Ζημιών
- β. Το 10% της INTERAMERICAN Finance ανήκει στην INTERAMERICAN Ζημιών
- γ. Η INTERAMERICAN κατέχει το 49% των μετοχών, καθώς εκ του νόμου δεν επιτρέπεται σε πρόσωπα εκτός του τομέα Υγείας να κατέχουν ποσοστό πλέον του ως άνω ορίου σε πολυιατρεία
- δ. Συνδεδεμένη εταιρεία

Διοικητικά Κέντρα



Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων

Το Δίκτυο Agency αποτελεί το βασικό κανάλι διανομής προϊόντων και υπηρεσιών της INTERAMERICAN. Μετά την αναδιάρθρωσή του κατά το 2010, το Δίκτυο Agency κατά το 2011 συνέθεταν 23 μεγάλα Γραφεία Πωλήσεων, τα οποία χαρακτηρίζονται από την αυτάρκειά τους στην οργάνωση και την υποδομή, την αυτόνομη μηχανογραφική υποστήριξη και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών, ενώ παράλληλα διευρύνεται με την αποκλειστική συνεργασία αυτοχρηματοδοτούμενων Γραφείων.

Η επιτυχία της στρατηγικής επιλογής της Εταιρείας για αναδιάρθρωση των Γραφείων Πωλήσεων αποδεικνύεται από το γεγονός ότι το Δίκτυο Agency εμφάνισε το 2011 αποδοτικότητα που ξεπέρασε κατά 71,4% τον στόχο που τέθηκε εκ μέρους της Διοίκησης, συνεισφέροντας το 69,4% επί του συνόλου της νέας παραγωγής ασφαλιστρών. Ειδικότερα, στις Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας, καθώς και στις Ομαδικές Ασφαλίσεις το Δίκτυο εισέφερε ετησιοποιημένο ασφάλιστρο ύψους 35,08 εκατ. ευρώ, ενώ στις Ασφαλίσεις κατά Ζημιών σημείωσε μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ύψους 84,96 εκατ. ευρώ.

Το εγχείρημα της αναδιάρθρωσης οδήγησε στη μείωση του άμεσου λειτουργικού κόστους του Δικτύου κατά 6,6 εκατ. ευρώ (50% μείωση, εξαιρουμένων των εξόδων πρόσκτησης) συγκριτικά με το 2010, στην εστίασή του σε κερδοφόρες δραστηριότητες και στην ελαχιστοποίηση του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών,

μέσω της καθετοποίησης των διαδικασιών. Στην εν λόγω επιτυχία σημαντική υπήρξε και η συμβολή των διοικητικών κέντρων, που υποστήριξαν το Δίκτυο Agency.

Η INTERAMERICAN, για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της, κατά το κλείσιμο του 2011 διατηρούσε τα εξής σημεία αναφοράς:

■ **2 Διοικητικά Κέντρα**

Λεωφ. Συγγρού 350, Καλλιθέα, Αθήνα

Δοϊράνης 240, Καλλιθέα, Αθήνα

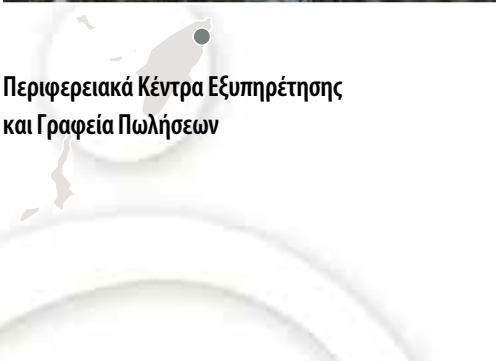
■ **10 Περιφερειακά Κέντρα Εξυπηρέτησης** (στις πόλεις Αγρίνιο, Άργος, Ηράκλειο, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Κομοτηνή, Λάρισα, Πάτρα, Πειραιά και Χαλκίδα)

■ **23 Γραφεία Πωλήσεων** σε δέκα πόλεις της χώρας (δώδεκα στην Αθήνα, τρία στη Θεσσαλονίκη και από ένα στο Ηράκλειο, στα Χανιά, στο Ρέθυμνο, στη Χίο, στο Άργος, στη Λάρισα, στη Ρόδο και στην Πάτρα).

Η γεωγραφική κατανομή των Διοικητικών Κέντρων, Περιφερειακών Κέντρων και Γραφείων Πωλήσεων της Εταιρείας κατά το 2011 αποτυπώνεται στον χάρτη που ακολουθεί:



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



Περιφερειακά Κέντρα Εξυπηρέτησης και Γραφεία Πωλήσεων

Επιχειρησιακό Σχέδιο

Η INTERAMERICAN κατά το 2011 ανταποκρίθηκε με επιτυχία σε όλες τις παραμέτρους του επιχειρησιακού σχεδίου της, ενώ παράλληλα πρόεβη στην αναθεώρησή του, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες συνθήκες του διαρκώς μεταβαλλόμενου οικονομικού περιβάλλοντος. Το επικαιροποιημένο επιχειρησιακό σχέδιο της Εταιρείας για το 2012 προβλέπει:

την αξιοποίηση της Τεχνολογίας

- με περαιτέρω ενίσχυση της πελατοκεντρικής υποδομής
- με επανασχεδιασμό των λειτουργικών συστημάτων
- με τη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών εργαλείων πωλήσεων και marketing
- με την ολοκλήρωση του νέου μοντέλου λειτουργίας “back to front office”

την αναζωογόνηση

των Εμπορικών Δραστηριοτήτων

- με περαιτέρω ενδυνάμωση των απευθείας πωλήσεων
- με περαιτέρω ανάπτυξη του πολυκαναλικού μοντέλου διανομής, μέσω της ισχυροποίησης των απευθείας πωλήσεων και των συνεργασιών με μεσίτες ασφαλίσεων και τράπεζες
- με έμφαση στη βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πελατών
- με εξορθολογισμό του κόστους διανομής

την ενδυνάμωση του Ανθρώπινου Δυναμικού

- με περαιτέρω βελτίωση της παραγωγικότητας
- με ενίσχυση των εταιρικών δεσμών
- με τη διαδικασία ανατροφοδότησης των εργαζομένων για την εργασιακή επίδοσή τους και την επίτευξη στόχων

τον εκσυγχρονισμό των Διαδικασιών

- με απλοποίηση και τυποποίηση των προϊόντων
- με εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών underwriting
- με βελτιστοποίηση του μοντέλου διαχείρισης ζημιών σε όλους τους κλάδους



Ακόμη, το επικαιροποιημένο επιχειρησιακό σχέδιο προβλέπει την περαιτέρω εφαρμογή σχεδίου κερδοφορίας (Profitability Program Project).

Σχέδιο Κερδοφορίας (“Profitability Program Project”)

Η INTERAMERICAN από το 2010 έχει αναπτύξει και εξελίξει το καινοτόμο τριετούς διάρκειας έργο “Profitability Program Project”, που στόχο έχει την ανταπόκριση στις βασικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει και την ενίσχυση της κερδοφορίας της. Η εκπόνηση και υλοποίηση του προγράμματος αποσκοπεί:

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

Το πρόγραμμα βελτιστοποιεί τις συνεργασίες μεταξύ των Διευθύνσεων και των Τμημάτων της INTERAMERICAN. Έχοντας την Διεύθυνση Μηχανογράφησης (IT) ως βασικό παράγοντα επιτυχίας του, το πρόγραμμα έχει δώσει στην Εταιρεία σαφές προβάδισμα έναντι του ανταγωνισμού, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην ενίσχυση των οικονομικών αποτελεσμάτων. Συγκεκριμένα κατά το 2011:

- τα λειτουργικά κέρδη έφτασαν τα 11,6 εκατ. ευρώ
- το λειτουργικό κόστος μειώθηκε κατά 11,3%
- οι δείκτες ασφαλιστικών εργασιών βελτιώθηκαν σημαντικά.

Οι 4 Άξονες

του “Profitability Program Project”

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

Οι Υποδομές

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

Υποδομές στις Υπηρεσίες Υγείας και στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια

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

Στις Υπηρεσίες Υγείας	Στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια
<ul style="list-style-type: none">■ Την ιδιωτική κλινική ΑΘΗΝΑΪΚΗ Η ΑΘΗΝΑΪΚΗ είναι ένα υπερσύγχρονο διαγνωστικό, χειρουργικό, θεραπευτικό και νοσηλευτικό κέντρο, που διαθέτει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή ολοκληρωμένων ιατρικών υπηρεσιών υγείας.■ Το σύγχρονο πολυιατρείο MEDIFIRST Το MEDIFIRST είναι ιδιωτική μονάδα πρωτοβάθμιας περίθαλψης, που λειτουργεί καθ' όλο το 24ωρο. Στελεχώνεται από ιατρούς γενικής ιατρικής αλλά και διαφόρων ειδικοτήτων και διαθέτει διαγνωστικά εργαστήρια και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό.■ Συνεργασία, μέσω του Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, με:<ul style="list-style-type: none">▶ 1.205 συμβεβλημένους ιατρούς όλων των ειδικοτήτων, εκ των οποίων 273 ανήκουν στο Δίκτυο "Χειρουργών-Ειδικών Συνεργατών" σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη▶ 225 υπερσύγχρονα διαγνωστικά κέντρα▶ 75 νοσηλευτικά ιδρύματα, εκ των οποίων 15 είναι ιδιωτικά και 60 δημόσια (στο πλαίσιο της σύμβασης της Ε.Α.Ε.Ε. με το Ε.Σ.Υ.).	<ul style="list-style-type: none">■ Τηλεφωνική Υποστήριξη Την 24ωρη ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Υγείας" 1010■ 17 ιδιόκτητα ασθενοφόρα 70 μόνιμους εξειδικευμένους συνεργάτες (15 ιατροί, 15 νοσηλευτές - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 διασώστες - πληρώματα ασθενοφόρων, 20 συντονιστές της ειδικής τηλεφωνικής "Γραμμής Υγείας" 1010)■ Συνεργασία, με μέσα μεταφοράς από αέρος:<ul style="list-style-type: none">▶ 3 ελικόπτερα▶ ένα υγειονομικό αεροπλάνο

Η ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Υγείας" 1010 διαχειρίστηκε κατά το 2011 συνολικά 31.318 περιστατικά στην Ελλάδα (αυξημένα κατά 5% συγκριτικά με το 2010: 29.824), εκ των οποίων 27.435 αφορούσαν σε παροχή ιατρικών συμβουλών και πληροφοριών (αύξηση 5,9%, 2010: 25.906), 3.670 σε διακομιδές με ασθενοφόρο (αύξηση 1,83%, 2010: 3.604) και 121 σε διακομιδές με υγειονομικό ελικόπτερο και αεροπλάνο (αύξηση 19,8%, 2010: 101). Παράλληλα, η "Γραμμή Υγείας" 1010 διαχειρίστηκε 92 περιστατικά στο εξωτερικό (μείωση 56,81%, 2010: 213 περιπτώσεις).

Υποδομές στην Οδική Βοήθεια

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

Οδική Βοήθεια	Συνεργασίες για βαρέα οχήματα
<p>Η INTERAMERICAN διατηρεί:</p> <ul style="list-style-type: none">■ την 24ωρη ειδική τηλεφωνική "Γραμμή Οδικής Εξυπηρέτησης" 1158■ 140 σταθμούς βοήθειας πανελλαδικά■ 62 σημεία τεχνικής υποστήριξης■ 220 ιδιόκτητα οχήματα (μηχανές, ρυμουλκά, πλατφόρμες)■ 350 εξειδικευμένα άτομα στο Προσωπικό της.	<p>Η Εταιρεία συνεργάζεται με:</p> <ul style="list-style-type: none">■ 21 ειδικά συνεργεία εξυπηρέτησης βαρέων οχημάτων





Μία 20ετία Βοήθειας

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

Η INTERAMERICAN κατά το 2011 προσέθεσε στις υποδομές της ένα ολοκληρωμένο συνεργείο αυτοκινήτων (Αχαρνές Αττικής), που διαθέτει την πιο εξελιγμένη μηχανολογική τεχνολογία για εργασίες επισκευής, συντήρησης και φανοποιίας και είναι στελεχωμένο με τεχνικούς υψηλής κατάρτισης και εμπειρίας.

Οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας κατά το 2011 ανταποκρίθηκαν σε συνολικά 216.205 περιστατικά (αυξημένα κατά 23,68%, 2010: 174.813) εκ των οποίων 88.200 αφορούσαν σε επιτόπου επισκευή (αύξηση 32,26%, 2010: 67.156), 69.606 σε ρυμούλκηση και μεταφορά προς συνεργείο (αύξηση 7,83%, 2010: 64.830), 8.003 σε επαναπατρισμό οχήματος στην έδρα του (αύξηση 8,15%, 2010: 7.400) και 49.776 σε υποστηρικτικές υπηρεσίες της Autohelp κατά την αναγγελία ατυχήματος (αύξηση 39,66%, 2010: 35.427).

Κοινωνική συνεισφορά των υπηρεσιών Βοήθειας

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της κοινωνικής διάστασης των υπηρεσιών της, η Εταιρεία έχει εντάξει τις υποδομές της στο σχέδιο “Πράξεις Ζωής” παρέχοντας δωρεάν υπηρεσίες υγειονομικής μεταφοράς και οδικής υποστήριξης με κινητοποίηση του στόλου οχημάτων και τη συμμετοχή του εξειδικευμένου Προσωπικού της (ειδική αναφορά στο Κεφάλαιο του παρόντος Απολογισμού “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία”).

Οικονομικά Στοιχεία

Η INTERAMERICAN ολοκλήρωσε το 2011 παρουσιάζοντας αρνητικά αποτελέσματα ύψους 72,7 εκατ. ευρώ προ φόρων και 89, 87 εκατ. ευρώ μετά από φόρους. Τα αποτελέσματα του 2010 είχαν ανέλθει σε ζημίες 12,24 εκατ. ευρώ προ φόρων και σε 23,86 εκατ. ευρώ μετά από φόρους.

Τα οικονομικά αποτελέσματα της Εταιρείας επηρεάστηκαν αρνητικά από μη επαναλαμβανόμενα κονδύλια ύψους 132 εκατ. ευρώ περίπου που αφορούσαν σε

Διασφάλιση της Οικονομικής Βιωσιμότητας της INTERAMERICAN

Η ασφαλιστική δραστηριότητα αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες συμβολής στην οικονομική και κοινωνική ευημερία της χώρας, καθώς εξ ορισμού προορίζεται να συνδράμει στην προστασία της υγείας, της περιουσίας και του εισοδήματος των πολιτών. Με βάση την ως άνω παραδοχή, η INTERAMERICAN θέτει ως κυρίαρχη προτεραιότητά της τη διασφάλιση της οικονομικής βιωσιμότητάς της, με την παράλληλη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για τον λόγο αυτόν, έχει ευθυγραμμίσει την επιχειρηματική λειτουργία και στρατηγική της με την έννοια και τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σήμερα, όλοι οι άνθρωποι της INTERAMERICAN έχουν ενστερνισθεί την επιλογή της προσέγγισης των επιχειρηματικών στόχων με γνώμονα τα φλέγοντα ζητήματα της εποχής: τις απειλές για την κοινωνική συνοχή, την κλιματική αλλαγή και το μέλλον των επερχομένων γενεών, καθώς και την αναγκαιότητα συμμετοχής της Εταιρείας στην οικονομική ανάκαμψη της χώρας.

Παράλληλα, σε έναν τομέα κρίσιμο για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της, όπως είναι αυτός των επενδύσεων, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει την πολιτική της ACHMEA που στοχεύει στην παροχή σταθερών και ασφαλών αποδόσεων στους πελάτες, τους εργαζομένους και τους μετόχους.

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

απομειώσεις ομολόγων, μετοχών και ακινήτων, εκ των οποίων 114 εκατ. ευρώ προήλθαν από την απόφαση της Εταιρείας να συμμετάσχει εθελοντικά στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (P.S.I. II), προκειμένου να συμβάλει στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας. Το αρνητικό αυτό αποτέλεσμα, αντισταθμίστηκε μερικώς από την αποδέσμευση αποθεμάτων ύψους 47,9 εκατ. ευρώ, ως απόρροια των τεστ Ελέγχου Απωλειών Ζημιών (Loss Adequacy Test). Η αποδέσμευση οφείλεται, κυρίως, στη βελτίωση των μοντέλων υπολογισμού, στη νέα ομαδοποίηση των προϊόντων για αυτά τα τεστ και στην καλύτερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου Υγείας.

Κατά το 2011, η Εταιρεία κατέγραψε έσοδα επενδύσεων 35,72 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση 2,43% σε σύγκριση με το 2010 (36,61 εκατ. ευρώ), οφειλομένη, κυρίως, στη μείωση του χαρτοφυλακίου σταθερού εισοδήματος ως αποτέλεσμα της μείωσης του χαρτοφυλακίου Ζωής. Επιπλέον, κατέγραψε κέρδη από την πώληση επενδύσεων ύψους 2,14 εκατ. ευρώ, κυρίως λόγω των πωλήσεων σε τιμές μεγαλύτερες του αναπόσβεστου κόστους συγκεκριμένων ομολόγων και μετοχών. Το αντίστοιχο μέγεθος του 2010 ήταν ζημίες 4,4 εκατ. ευρώ.

Οι αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν ανήλθαν στο ποσόν των 323,86 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 10,34% σε σχέση με το 2010 (293,52 εκατ. ευρώ). Οι δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής (μη λαμβανομένων υπ' όψιν των προμηθειών από αντασφαλιστές) ανήλθαν σε 73,5 εκατ. ευρώ έναντι 77,6 εκατ. ευρώ κατά το 2010, μειωμένες κατά 5,28%.

Τα λειτουργικά έξοδα ανήλθαν στο ποσόν των 94,1 εκατ. ευρώ έναντι 102,6 εκατ. ευρώ κατά το 2010, παρουσιάζοντας μείωση 8,28%.

Τα Ίδια Κεφάλαια της Εταιρείας μειώθηκαν σε 145,6 εκατ. ευρώ έναντι 189,77 εκατ. κατά το 2010 (μείωση 23,28%), κυρίως λόγω της απομείωσης του χαρτοφυλακίου ομολόγων ελληνικού δημοσίου και άλλων τραπεζικών ομολόγων, με αποτέλεσμα η αποδοτικότητα των Ιδίων Κεφαλαίων να είναι -61,7% (2010: -12,6%).

Περαιτέρω, θα πρέπει να τονισθεί πως η INTERAMERICAN, σε ένα έτος έντονης οικονομικής κρίσης, κατέβαλε το σημαντικότερο ποσόν των 59,06 εκατ. για αμοιβές και παροχές προς τους εργαζομένους της. Παρουσιάζεται μία μείωση της τάξης του 14,85%, κυρίως λόγω της πολιτικής της Εταιρείας για διατήρηση του Προσωπικού της. Κατά το έτος 2011, ουδείς εργαζόμενος απελύθη και κατά συνέπεια, δεν χρειάστηκε να καταβληθούν οι σχετικές αποζημιώσεις.



Οι Καταβολές 2011 στους Εργαζομένους

- 41,35 εκατ. ευρώ για μισθούς και ημερομίσθια (μείωση 5,12%, 2010: 43,58 εκατ.)
- 14,29 εκατ. ευρώ για υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (αύξηση 1,47%, 2010: 14,08 εκατ.)
- 1,32 εκατ. ευρώ για προγράμματα καθορισμένων παροχών (αύξηση 1,54%, 2010: 1,3 εκατ.)
- Μηδενικό ήταν το ποσόν για αποζημιώσεις απολυομένων, έναντι 7,11 εκατ. κατά το 2010
- 2,13 εκατ. ευρώ για λοιπές παροχές προς τους εργαζομένους της (μείωση 35,45%, 2010: 3,3 εκατ.).

Επισημαίνεται ότι από τον Αύγουστο του 2010 που ξεκίνησε η λειτουργία του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού INTERAMERICAN (T.E.A.Π.), το οποίο προσφέρει στους ασφαλισμένους του πρόσθετες συνταξιοδοτικές παροχές και επαγγελματική ασφαλιστική προστασία πέραν της υποχρεωτικής κοινωνικής ασφάλισης, η Εταιρεία έχει καταβάλει συνολικά 2,62 εκατ. ευρώ για εισφορές προς τους εργαζομένους που έχουν ενταχθεί εθελοντικά σε αυτό.





Τα ποσά αυτά περιλαμβάνονται στο κονδύλι “υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης”. Παράλληλα, η INTERAMERICAN έχει αναλάβει όλα τα έξοδα του Ταμείου τουλάχιστον για τα πρώτα δέκα έτη της λειτουργίας του. Δικαίωμα συμμετοχής στο Τ.Ε.Α.Π. διατηρούν όσοι εκ των εργαζομένων απασχολούνται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας αορίστου χρόνου σε οποιαδήποτε θυγατρική της INTERAMERICAN, εφόσον υποβάλουν αίτηση συμμετοχής.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη INTERAMERICAN (σε εκατ. €)			
	2010	2011	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
Σύνολο Ενεργητικού	1.691,05	1449,54	-14,28%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	189,77	145,60	-23,28%
Καθαρές Πωλήσεις	436,42	423,50	-2,96%
Έσοδα Επενδύσεων	36,61	35,72	-2,43%
Κέρδη (Ζημίες) Προ Φόρων	-12,24	-72,70	-493,95%
Καθαρά Κέρδη (Ζημίες)	-23,86	-89,87	-276,66%
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	210,62	192,56	-8,57%
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών	205,75	213,78	+3,90%
Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	293,52	323,86	+10,35%

Στον πίνακα, στα στοιχεία που αφορούν στο 2011, συμπεριλαμβάνεται η απομείωση κατά 114 εκατ. ευρώ λόγω της συμμετοχής της Εταιρείας στο P.S.I. II.

Ασφάλισεις Ζωής

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων ασφαλίσεων Ζωής (συμπεριλαμβανομένων και των παροχών Υγείας) από ασφαλιστικά και επενδυτικά συμβόλαια έφθασαν τα 230,2 εκατ. ευρώ έναντι 262,6 εκατ. κατά το 2010. Παρουσιάζεται μία μείωση της τάξεως του 12,34%, κυρίως λόγω των αυξημένων λήξεων και εξαγορών, που αντικατοπτρίζουν το εξαιρετικά δύσκολο οικονομικό περιβάλλον. Αυτή η αρνητική τάση αντισταθμίστηκε μερικώς από την υπεραπόδοση των πωλήσεων προϊόντων Unit Linked. Οι ενέργειες που έλαβαν χώρα κατά το 2011 και στόχευαν στη μείωση του κενού παραγωγής ήταν η προσθήκη τριών επιπλέον Αμοιβαίων Κεφαλαίων στο προϊόν κεφαλαίου Unit Linked, η τηλεφωνική επικοινωνία με κατόχους ληξιπροθέσμων συμβολαίων προκειμένου να επαναφέρουν τα συμβόλαιά τους και η νέα συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς για τη διανομή προϊόντων Υγείας. Τα ως άνω αναφερόμενα ποσά συμπεριλαμβάνουν 39 και 51,5 εκατ. ευρώ για τις χρήσεις 2011 και 2010 αντίστοιχα των ασφαλιστηρίων συμβολαίων επενδυτικού χαρακτήρα.

Ασφάλισεις κατά Ζημιών

Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα ασφαλίσεων κατά Ζημιών ανήλθαν σε 236,8 εκατ. ευρώ έναντι 221,2 εκατ. κατά το 2010, παρουσιάζοντας αύξηση 7,1%, λόγω κυρίως της βελτίωσης της λειτουργίας των Δικτύων Διανομής.

Πέραν του Δικτύου Agency, οι επιδόσεις του οποίου παρουσιάζονται στην ενότητα “Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων” του παρόντος Κεφαλαίου, τα υπόλοιπα Δίκτυα Διανομής εμφάνισαν αύξηση της τάξεως 69% το Τραπεζοασφαλιστικό και 27% το Πρακτορειακό, ενώ η Anytime παρουσίασε αύξηση 170% σε σχέση με την παραγωγή του 2010. Το συνολικό κόστος των αποζημιώσεων κατά το έτος 2011 ανήλθε σε 112,8 εκατ. ευρώ, έναντι 107,1 εκατ. κατά το 2010. Ο δείκτης αποζημιώσεων (loss ratio) κατά το 2011 αυξήθηκε σε 52,8% (2010: 52%) ενώ ο συνολικός δείκτης κόστους (combined ratio) για το 2011 ανήλθε σε 93,4% έναντι 92,1% κατά το 2010.



Υπηρεσίες Υγείας

Τα έσοδα από υπηρεσίες Υγείας (ΑΘΗΝΑΪΚΗ Κλινική και πολυϊατρείο MEDIFIRST) ανήλθαν σε 11,75 εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά 33,62% σε σχέση με το 2010 (15,7 εκατ.).

Αυτή η μείωση οφείλεται κυρίως:

- στο κλείσιμο της μονάδας Αιμοδιάλυσης της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ Κλινικής
- στη μείωση των ασθενών του ιδιωτικού τομέα λόγω της οικονομικής κρίσης
- στη διαδικασία μετασηματισμού της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ σε κλινική βραχείας νοσηλείας, η οποία διήρκησε καθ' όλο σχεδόν το 2011.

Οικονομική Ανάλυση ανά Τομέα (σε εκατ. €)					
2011	ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΖΗΜΙΩΝ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Δεδουλευμένα (μεικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	194,67	228,83	-	-	423,5
Μείον: Εκχωρηθέντα ασφάλιστρα	-2,11	-15,05	-	-	-17,16
Καθαρά δεδουλευμένα ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	192,56	213,78	-	-	406,34
Έσοδα επενδύσεων	27,47	7,79	0,41	0,05	35,72
Κέρδη / (Ζημίες) από πώληση - λήξη επενδύσεων	3,90	-1,76	-	-	2,14
Κέρδη / (Ζημίες) από αποτίμηση επενδύσεων	-121,70	-15,61	-	-	-137,31
Καθαρά έσοδα από συγγενείς και συνδεμένες Εταιρείες	-0,28	-	-	-	-0,28
Έσοδα από Υπηρεσίες Υγείας	-	-	11,75	-	11,75
Έσοδα από Λοιπές Δραστηριότητες	-	-	-	0,58	0,58
Λοιπά Έσοδα	8,51	3,63	-	-	12,14
Σύνολο Εσόδων	-82,10	-5,95	12,16	0,63	-75,26
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων*	-233,27	-85,84	-	-	-319,11
Δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής	-36,24	-35,80	-	-	-72,04
Μεταβολή ασφαλιστικών προβλέψεων	134,27	-26,96	-	-	107,31
Λειτουργικά Έξοδα	-41,70	-51,13	-0,95	-0,32	-94,10
Λοιπά Έξοδα	-6,12	-1,84	-13,48	-4,4	-25,84
Σύνολο Εξόδων	-183,06	-201,57	-14,43	-4,72	-403,78
Κέρδος / (Ζημία) προ φόρων	-72,60	6,26	-2,27	-4,09	-72,7

* Δεν συμπεριλαμβάνεται η συμμετοχή των αντασφαλιστών





Όραμα, Αποστολή, Αξίες

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

Όραμα

Όραμα της INTERAMERICAN είναι να αποτελεί μία οικονομικά εύρωστη και δυναμική ασφαλιστική Εταιρεία η οποία προσφέρει σιγουριά και ασφάλεια στους πελάτες της, βοηθώντας τους να ευημερούν σε κάθε στάδιο της ζωής τους.

Αποστολή

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

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

Αξίες

Βασικές αξίες της INTERAMERICAN είναι:

Ο Προσανατολισμός στην Αξία. Η INTERAMERICAN είναι σταθερά προσανατολισμένη στην αύξηση της αξίας που αντιπροσωπεύει για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και στη συνεχή βελτίωση της απόδοσης σε κάθε τομέα δραστηριοποίησής της.

Η Απόδοση μέσω του Ανθρώπινου Δυναμικού. Η εταιρική φιλοσοφία εστιάζει στην απόδοση και στην κερδοφορία, η οποία αξιολογείται μέσα σε ένα υφιστάμενο πλαίσιο ανάληψης ευθυνών που είναι διατυπωμένες με σαφήνεια και με βάση το οποίο η επιτυχία ανταμείβεται κατάλληλα, ενώ η χαμηλή απόδοση ελέγχεται.

Η Έμφαση στη Συνεργασία. Οι πελάτες και τα δίκτυα πωλήσεων βρίσκονται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, μέσω της συνεχούς αναζήτησης μεθοδολογιών για τη βελτίωση του συνόλου των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, η INTERAMERICAN κτίζει ισχυρές και μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.

Η Διαφάνεια, η Εμπιστοσύνη και η Δικαιοσύνη. Η Εταιρεία υποστηρίζει τις εταιρικές σχέσεις με όρους διαφάνειας, επιδιώκει να παρουσιάζεται ανοικτή και εξω-



στρεφής στις δραστηριότητές της και να ενισχύει την αμοιβαία δικαιοσύνη και αξιοπιστία. Με αυτή τη συμπεριφορά της η INTERAMERICAN συμβάλλει στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προς όφελος όλων.

Η Ομαδικότητα. Η INTERAMERICAN ενθαρρύνει την ομαδικότητα σε κάθε τομέα της λειτουργίας της, αναγνωρίζοντας ότι μόνον ως ομάδα με συνοχή μπορεί να επιτυγχάνει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Ο Επαγγελματισμός. Η Εταιρεία προσεγγίζει κάθε ζήτημα με επαγγελματικό τρόπο, από την εμφάνιση των εργαζομένων της μέχρι την αντιμετώπιση των πελατών και των συνεργατών της. Φροντίζει πάντα να παραδίδει εργασία υψηλού επιπέδου, με ακρίβεια στο περιεχόμενο και στον χρόνο και δεν ανέχεται τα συστηματικά λάθη.



Συμμετοχή σε Οργανώσεις

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

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN συμμετέχει στις οργανώσεις:

- Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact): Το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. αποτελεί πρωτοβουλία που αφορά στις επιχειρήσεις οι οποίες επιθυμούν να συστρατευθούν εθελοντικά στην τήρηση δέκα βασικών αρχών σχετικών με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς (www.unglobalcompact.org).
- Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI): Το UNEP FI προωθεί την αειφόρο ανάπτυξη μέσω του χρηματοοικονομικού κλάδου. Μέλη του UNEP FI είναι οι 200 μεγαλύτερες τράπεζες, διαχειριστές κεφαλαίων και ασφαλιστικοί οργανισμοί, οι οποίοι από κοινού διαχειρίζονται τα θέματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης (www.unepfi.org).



UNEP Finance Initiative

UNEP FI: η Δέσμευση των Μελών

Σύμφωνα με τη “Διακήρυξη των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων για το Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη” του UNEP FI: “Εμείς, τα μέλη του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αναγνωρίζουμε ότι η αειφόρος ανάπτυξη εξαρτάται από τη θετική αλληλεπίδραση μεταξύ της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης και της προστασίας του περιβάλλοντος, ώστε να ισορροπούν τα συμφέροντα της παρούσας και των μελλοντικών γενεών. Επιπλέον, αναγνωρίζουμε ότι η αειφόρος ανάπτυξη αποτελεί συλλογική ευθύνη των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των ατόμων. Δεσμευόμαστε να εργαστούμε σε συνεργασία με τους ανωτέρω, στο πλαίσιο των μηχανισμών της αγοράς, προς την κατεύθυνση κοινών περιβαλλοντικών σκοπών”.



- **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη:** είναι ένα δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού σωματείου, που σκοπό έχει την προώθηση, ενδυνάμωση και ανάδειξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ιδεολογικό και πρακτικό επίπεδο στον επιχειρηματικό κόσμο και προς το κοινωνικό σύνολο (www.csrhellas.gr).
- **Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε.):** έχει ως σκοπό του την ανάπτυξη υποστηρικτικής υποδομής για την προαγωγή της υγείας στους χώρους εργασίας (www.edpyxe.gr).
- **Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter):** αποτελεί ευρωπαϊκή συμμετοχική πλατφόρμα στην οποία συμμετέχουν περισσότερες από 2.000 εταιρείες, σύλλογοι, ερευνητικοί οργανισμοί και δημόσιες αρχές. Οι συμμετέχοντες έχουν αναλάβει να πραγματοποιούν συγκεκριμένες δράσεις και να μοιράζονται τις ορθές πρακτικές τους, με στόχο να συμβάλλουν τόσο στη μείωση των θυμάτων των τροχαίων δυστυχημάτων όσο και στην επίλυση των καθημερινών προβλημάτων οδικής ασφάλειας (www.erscharter.eu).
- **EuroCharity:** είναι οργανισμός για την προβολή και υποστήριξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Πράσινης Οικονομίας, μέσω online και off-line υπηρεσιών, με μέλη επιχειρήσεις, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, σωματεία, συλλόγους και φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (www.eurocharity.gr).
- **Σωματείο "Επιχειρηματικότητα Νέων" (Σ.Ε.Ν.):** είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός αποτελούμενος από 85 μέλη του επιχειρηματικού κόσμου και αποσκοπεί, σε συνεργασία με τις ελληνικές επιχειρήσεις, το ελληνικό δημόσιο και το ιδιωτικό εκπαιδευτικό σύστημα όλων των βαθμίδων, στην εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προάγουν την επιχειρηματική σκέψη των νέων (www.sen.org.gr).
- **Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.):** αποτελεί τον κεντρικό φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών ασφαλιστικών εταιρειών. Σκοπός της Ένωσης είναι η με κάθε νόμιμο μέσο ανάπτυξη του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης (www.eaee.gr).
- **Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.):** έχει ως κύριο στόχο του την προαγωγή και ανάπτυξη συγχρόνων εκπαιδευτικών διαδικασιών και της έρευνας στο αντικείμενο της ασφαλιστικής και χρηματοοικονομικής επιστήμης και πρακτικής (www.eias.gr).
- **Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α):** αποτελεί υποχρεωτική, αυτοτελή και ανεξάρτητη ένωση φυσικών και νομικών προσώπων που ασκούν εμπορική δραστηριότητα σε ορισμένη περιφέρεια και αποτελούν Ν.Π.Δ.Δ. Σκοπός του Ε.Β.Ε.Α. είναι η προστασία και ανάπτυξη του εμπορίου και της βιομηχανίας, στο πλαίσιο των συμφερόντων της εθνικής οικονομίας (www.acci.gr).



- **Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.):** αποτελεί σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και αποστολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και προώθηση της εφαρμογής των συγχρόνων αρχών, μεθόδων και τεχνικών του management σε κάθε συλλογική προσπάθεια, τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση (www.eede.gr).
- **Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών και Ε.Π.Ε. (Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε.):** έχει ως γενικό σκοπό του τη διαφύλαξη και προαγωγή των συμφερόντων των μελών του από νομική, οικονομική και κοινωνική άποψη, στο πλαίσιο της οικονομικής ανάπτυξης της Ελλάδος (www.sae-epi.gr).
- **Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.):** είναι επαγγελματικό σωματείο με μέλη του 74 Μεσίτες Ασφαλίσεων, νομικά και φυσικά πρόσωπα. Σκοπός του Σ.Ε.Μ.Α. είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων (www.sema.gr).
- **Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο:** είναι μη κερδοσκοπικός αυτοδύναμος οργανισμός, με περισσότερα από 1.000 μέλη, που ως στόχο έχει την προώθηση των οικονομικών και επιχειρηματικών σχέσεων μεταξύ των Η.Π.Α. και της Ελλάδος (www.amcham.gr).
- **Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος:** είναι ανεξάρτητος οργανισμός που διευθύνεται από τις εταιρείες μέλη του και τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους. Κύριος στόχος του είναι να προωθεί και να υποστηρίζει αμφίδρομα τις ελληνοολλανδικές οικονομικές, εμπορικές και πολιτιστικές σχέσεις (www.heda.gr).
- **Ελληνο-Βρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο:** αποτελεί ανεξάρτητη, αυτόνομη, μη κερδοσκοπική οργάνωση με περισσότερα από 600 μέλη, που ως κύριο στόχο έχει την προώθηση των διμερών ελληνοβρετανικών εμπορικών σχέσεων και την παροχή επιχειρηματικών και επενδυτικών υπηρεσιών στα μέλη του (www.bhcc.gr).
- **Ελληνο-Τουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος:** αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και στοχεύει στην ανάπτυξη των εμπορικών, επιχειρηματικών και οικονομικών σχέσεων μεταξύ της Ελλάδος και της Τουρκίας, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη του εμπορίου και των εξαγωγών (www.ete.gr).



ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Οργάνωση	Έτος εισαγωγής	Εκπροσώπηση σε Δ.Σ.	Οικονομική Υποστήριξη (πέραν της συμμετοχής μέλους)
Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact)	2008	-	NAI
Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI)	2006	-	NAI
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	2007	-	NAI
Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (Ε.Δ.Π.Υ.Χ.Ε.)	2007	-	NAI
Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter)	2009	-	-
EuroCharity	2010	-	NAI
Σωματείο "Επιχειρηματικότητα Νέων" (Σ.Ε.Ν.)	2010	-	NAI

ΚΛΑΔΙΚΕΣ/ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ

Οργάνωση	Έτος εισαγωγής	Εκπροσώπηση σε Δ.Σ.	Οικονομική Υποστήριξη (πέραν της συμμετοχής μέλους)
Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.)	1975 INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ 1992 INTERAMERICAN ΖΩΗΣ	Πρόεδρος της Ε.Α.Ε.Ε. είναι ο Γιώργος Κώτσαλος, Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN	ΝΑΙ
Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.)	1987 INTERAMERICAN ΖΩΗΣ	-	ΝΑΙ
Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α)	1969		
Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)	1987 INTERAMERICAN ΖΩΗΣ 1988 INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ	Μέλος Δ.Σ. της Ε.Ε.Δ.Ε. είναι ο Μάρκος Φραγκουλόπουλος, Αναπλ. Γεν. Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing	ΝΑΙ
Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών και Ε.Π.Ε. (Σ.Α.Ε.-Ε.Π.Ε.)	1986	-	-
Σύνδεσμος Ελλήνων Μεστών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)	2008		ΝΑΙ
Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	1970	-	ΝΑΙ
Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος (HeDA)	2004	Μέλος του Δ.Σ. είναι ο Γιώργος Κώτσαλος Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN	ΝΑΙ
Ελληνο-Βρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	2002	-	-
Ελληνο-Τουρκικό Επιμελητήριο Ελλάδος	2009	-	-



Πώς Δημιουργείται η Φήμη

Η φήμη σήμερα θεωρείται για τις επιχειρήσεις ως το σημαντικότερο άυλο περιουσιακό στοιχείο τους. Σύμφωνα με την έγκυρη ετήσια Έρευνα Γνώμης Καταναλωτή που διενεργεί ο έγκριτος διεθνής οργανισμός Reputation Management Institute - RMI Athens, στην Ελλάδα διαμορφώνεται από τους ακόλουθους παράγοντες κατά σειρά σημαντικότητας: προϊόντα-υπηρεσίες (**22,7%**), καινοτομία (**14,9%**), κοινωνική υπευθυνότητα (**14,1%**), διακυβέρνηση (**12,9%**), εργασιακό περιβάλλον (**11,9%**), ηγεσία (**11,8%**) και παραγωγική δραστηριότητα (**11,7%**).

Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 2011

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

■ **“Famous Brands”**

Η Εταιρεία αναδείχθηκε πρώτος σε φήμη ασφαλιστικός οργανισμός στην Ελλάδα για το 2011, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ετήσιας έρευνας κοινής γνώμης “Famous Brands, οι μάρκες με τη χρυσή φήμη”, που οργανώνει ο διεθνούς κύρους οργανισμός Reputation Management Institute - R.M.I. Athens για λογαριασμό της Hill & Knowlton Athens. Πρόκειται για την τέταρτη πρωτιά που κερδίζει η INTERAMERICAN στο σύνολο των έξι ερευνών που έχουν λάβει χώρα από το 2005 και βασίζονται στην αυθόρμητη επιλογή εταιρείας από αντιπροσωπευτικό δείγμα του καταναλωτικού κοινού, μεταξύ ομοειδών εταιρειών από τους βασικούς επιχειρηματικούς τομείς.

■ **“World Finance Insurance Awards”**

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

■ **Βραβείο “Manager of the Year 2011” από την Ε.Ε.Δ.Ε.**

Η INTERAMERICAN τιμήθηκε από την Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.), στο πρόσωπο του Διευθύνοντος Συμβούλου της, για το εξαιρετικό διοικητικό έργο που αυτός ετετέλεσε κατά το 2011. Συγκεκριμένα, ο Γιώργος Κώτσαλος

αναδείχθηκε “Manager of the Year 2011” για τις διοικητικές ικανότητες, τη φιλοσοφία και τις επιτυχίες του. Το βραβείο απονέμεται σε Πρόεδρο, Διευθύνοντα Σύμβουλο ή Γενικό Διευθυντή εταιρείας ή οργανισμού που έχει την έδρα του και δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, ανεξαρτήτως μεγέθους, κλάδου, ιδιωτικού ή δημόσιου τομέα. Είναι χαρακτηριστικό ότι το εν λόγω βραβείο απονεμήθηκε για πρώτη φορά σε πρόσωπο της ασφαλιστικής αγοράς.

■ Βράβευση Απολογισμού Ε.Κ.Ε. από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, που αξιολογεί τους ελληνικούς Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. με βάση την εφαρμογή των κατευθυντηρίων οδηγιών και κριτηρίων του παγκοσμίου πλαισίου έκδοσης Απολογισμών κοινωνικής υπευθυνότητας Global Reporting Initiative (GRI-G3), αξιολόγησε την INTERAMERICAN με βαθμολογία 43% και της απένευσε το Τρίτο Βραβείο για την πληρότητα, την ποιότητα και την ουσιαστικότητα του Απολογισμού που η Εταιρεία εξέδωσε για το έτος αναφοράς 2010.

■ Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τις Εκδόσεις MORAX

Κατά την ετήσια εκδήλωση βράβευσης των κορυφαίων Ασφαλιστικών Συμβούλων και της κορυφαίας στην Ε.Κ.Ε. εταιρείας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, που οργανώνουν οι Εκδόσεις MORAX στο πλαίσιο των εκδηλώσεων “Money Show”, η INTERAMERICAN βραβεύθηκε ως πρώτη σε κοινωνική υπευθυνότητα ασφαλιστική εταιρεία.

■ Βραβείο “ΘΑΛΗΣ - CEO & CSR 2011”

Στο πλαίσιο του ετησίου συνεδρίου “CEO & CSR Money Conference” που οργανώνει το οικονομικό περιοδικό “ΧΡΗΜΑ”, ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN απέσπασε το Πρώτο Βραβείο στην κατηγορία “Καλύτερος Απολογισμός Ε.Κ.Ε.” των βραβείων “ΘΑΛΗΣ - CEO & CSR 2011”, στο σύνολο των εκδοθέντων κατά το 2010 στην Ελλάδα Απολογισμών Ε.Κ.Ε. Οι νικητές των βραβείων προέκυψαν από τα αποτελέσματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας του κοινού, που διεξήχθη στην ιστοσελίδα του περιοδικού “ΧΡΗΜΑ”. Ψήφισαν συνολικά 1.027 άτομα.

■ Τιμητικές Διακρίσεις για την Κοινωνική Υπευθυνότητα

Την INTERAMERICAN κατά το 2011 τίμησαν με αναμνηστικές πλακέτες για την κοινωνική συνεισφορά της στο έργο τους:

- ▶ οι Γιατροί του Κόσμου, για την υποστήριξη προγραμμάτων παροχής πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας
- ▶ τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, για την πολύπλευρη συνδρομή
- ▶ η Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας, για την πολυετή χορηγική υποστήριξη
- ▶ ο Δήμος Καλλιθέας, για την υποστήριξη κοινωνικών και αθλητικών εκδηλώσεων
- ▶ η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων, για την υποστήριξη στο έργο της.



“Manager of the Year 2011” της ΕΕΔΕ

Η Ε.Ε.Δ.Ε. οδηγήθηκε στην εκλογή του Γιώργου Κώτσαλου για την κορυφαία διάκριση ακολουθώντας σχολαστικά αδιάβλητες διαδικασίες. Μετά από προτάσεις - ψηφοφορία του μεγάλου πλήθους των μελών της, προκρίθηκαν οι 10 καλύτεροι managers, που στη συνέχεια αξιολογήθηκαν από επιτροπή απαρτιζόμενη από έγκριτα πρόσωπα κυρίως και μέλη της Διοίκησης της Ε.Ε.Δ.Ε.



- Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα
- Στρατηγική και Διαχείριση της Ε.Κ.Ε.
- Εθελοντισμός
- Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
- Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων για την Ε.Κ.Ε.
- Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων
- Διάδοση της ιδέας της Ε.Κ.Ε.
- Απολογισμός Ε.Κ.Ε.
- Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)
- Στόχοι και Επιδόσεις 2011
- Στόχοι 2012

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην **INTERAMERICAN**





Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει στην έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητα μία “πηγή” σημαντικής αξίας για την Εταιρεία, που ενισχύει τη φήμη, το κύρος και την αξιοπιστία της και συνδέεται άρρηκτα με την εξασφάλιση ηγετικής παρουσίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Συνεπώς, η Εταιρεία έχει ενσωματώσει στη λειτουργική δομή και τη στρατηγική της την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, υπολογίζοντας στην πρόσκτηση παραγόμενης αξίας από τις σχετικές πρακτικές και συμπεριλαμβάνοντας στον επιχειρησιακό σχεδιασμό και τις δραστηριότητές της ένα πολυδιάστατο σχέδιο Ε.Κ.Ε.

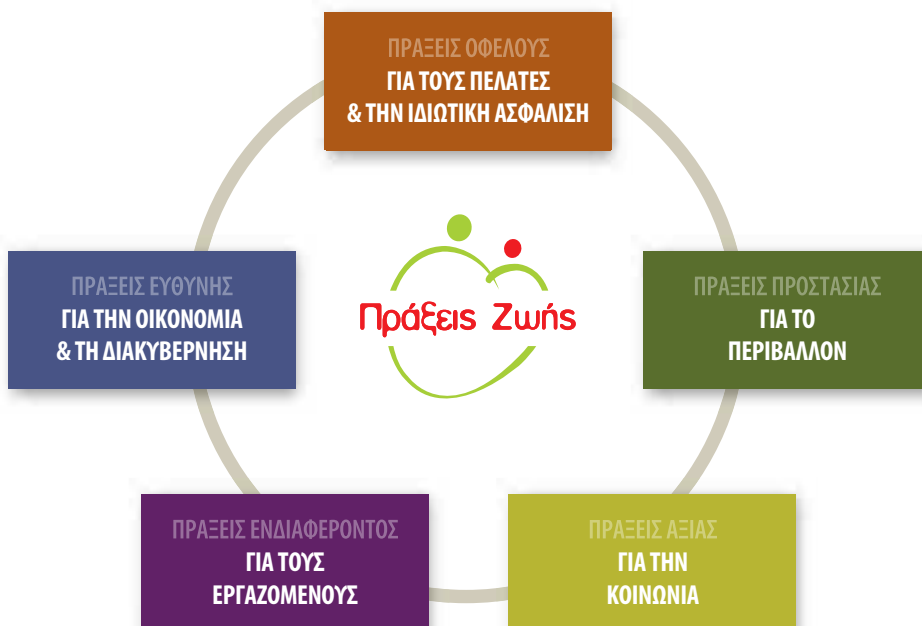
Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και Κοινωνική Υπευθυνότητα

Κοινωνικό Κεφάλαιο

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συνιστά αναπόσπαστο στοιχείο της φιλοσοφίας που διέπει την επιχειρηματική συμπεριφορά της INTERAMERICAN και κατευθύνει την Εταιρεία προς τη δημιουργία Κοινωνικού Κεφαλαίου.

Η INTERAMERICAN προσεγγίζει ολιστικά το ζήτημα της υπευθυνότητας, όσον αφορά:

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



Το Κοινωνικό Προϊόν

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

Κατανομή Κοινωνικού Προϊόντος (€)	2011	%
Μισθοί και παροχές εργαζομένων	58.000.962	28,1%
Ασφαλιστικές εισφορές	14.288.176	6,9%
Καταβληθέντοι φόροι	5.190.394	2,5%
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	-	-
Συνολικές επενδύσεις	6.518.828	3,2%
Πληρωμές προς προμηθευτές	122.003.269	59,2%
Δαπάνες για πρακτικές Ε.Κ.Ε.	245.638	0,1%
Σύνολο	206.247.267	100%

Στρατηγική και Διαχείριση της Ε.Κ.Ε.

Η στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας της INTERAMERICAN εγγράφεται στην ευρύτερη εταιρική στρατηγική, συμβάλλοντας:

- στην εδραίωση της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων στην Εταιρεία
- στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας και του δεσμού των εργαζομένων με την Εταιρεία
- στη δημιουργία θετικών οικονομικών αποτελεσμάτων και προοπτικής για την Εταιρεία.

Η στρατηγική Ε.Κ.Ε. εφαρμόζεται στην κατεύθυνση τριών βασικών αξόνων:

- της εναρμόνισης των πρακτικών κοινωνικής υπευθυνότητας με τα διεθνή πρότυπα και τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε.
- της ενίσχυσης του διαλόγου και της αμφίδρομης επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη - της διάδοσης της ιδέας της Ε.Κ.Ε.
- της συνεχούς οικονομικής επένδυσης σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. κατ' αναλογία των επαναλαμβανόμενων κερδών, της ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων (ενεργών πολιτών) και της παροχής υπηρεσιών για την Ε.Κ.Ε.

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

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

που ασκούνται από τη Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε., από τον σχεδιασμό μέχρι την υλοποίηση.

Η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. είναι πενταμελής, με προεδρεύοντα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας.



Σύνθεση της Επιτροπής Ε.Κ.Ε.

Πρόεδρος: Γιώργος Κώτσαλος

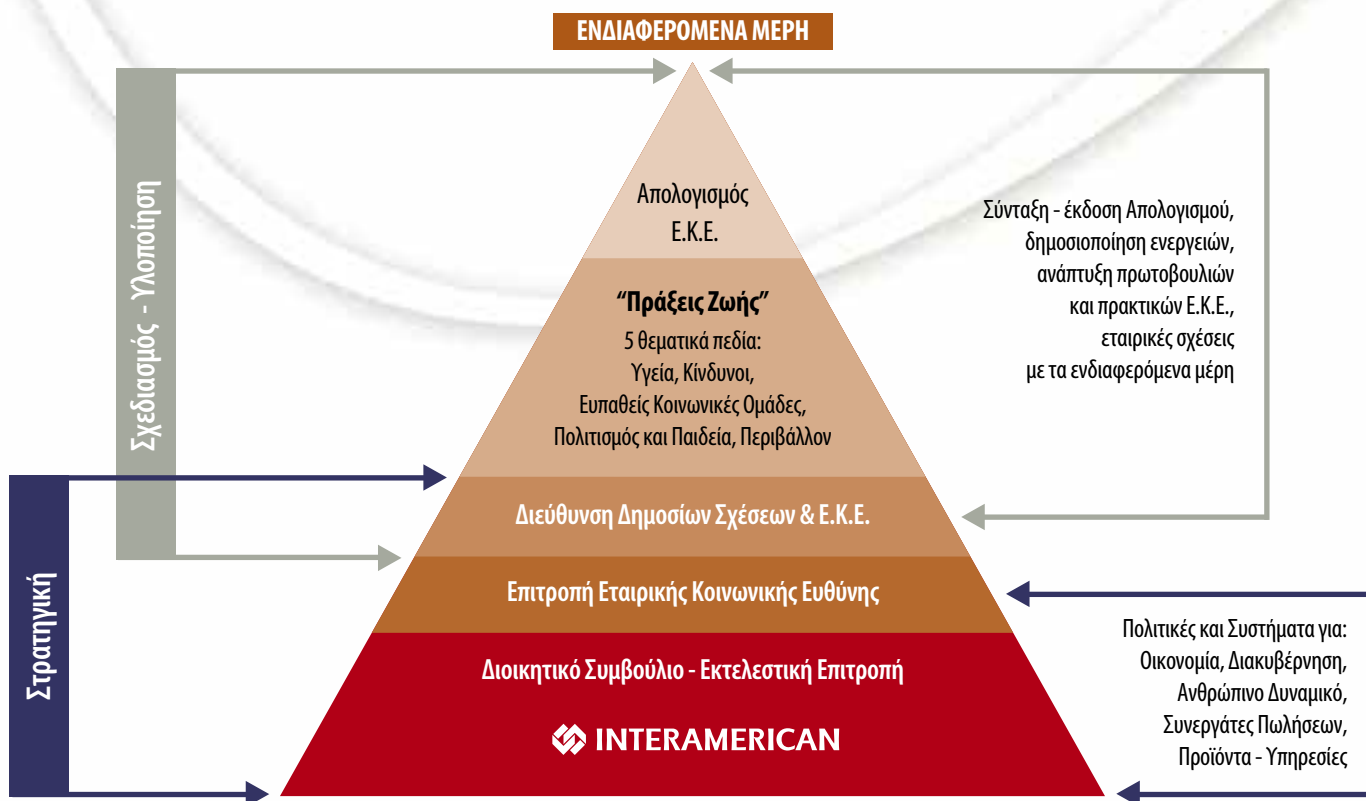
Μέλη: Γιώργος Μαυρέλης

Γιάννης Καντώρος

Εμμανουήλ Γεωργακόπουλος

Γιάννης Ρούντος





Η Επιτροπή Ε.Κ.Ε. συνήλθε κατά το 2011 δύο φορές:

- 27 Ιανουαρίου: ενέκρινε τον προϋπολογισμό και τον σχεδιασμό ενεργειών Ε.Κ.Ε. για το έτος 2011 - διερεύνησε το ενδεχόμενο ενεργειών κοινωνικού marketing - αξιολόγησε τα αποτελέσματα Έρευνας Γνώμης πελατών για την Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN - αποφάσισε για το Βραβείο Ε.Κ.Ε. 2010 Δικτύου Πωλήσεων (Δ. Φαραντούρης, συντονιστής Γραφείου Πωλήσεων).
- 5 Δεκεμβρίου: ανέλυσε την αξιολόγηση της ομάδας του Πανεπιστημίου Αιγαίου για τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2010 - αξιολόγησε τα αποτελέσματα της Έρευνας Γνώμης των Εργαζομένων για την Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας - αποφάσισε για το Βραβείο Ε.Κ.Ε. 2011 Δικτύου Πωλήσεων (Απ. Δοκούζης, συντονιστής Γραφείου Πωλήσεων) και προσέθεσε την επίδοση ειδικού Βραβείου Εθελοντισμού (Γ. Ταμβάκος, unit manager) και Επαίνων για συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων - αποφάσισε την ενίσχυση των δράσεων για την Κοινωνία, με εστίαση στην πρόληψη.



Εθελοντισμός

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

Δέσμευση του “Εθελοντή Ζωής”

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

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

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

- Βραβείο “Εθελοντή Ζωής” για εργαζόμενο/η της Εταιρείας
 - Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για συντονιστή του Δικτύου Πωλήσεων (με κριτήριο τις πρωτοβουλίες του Γραφείου Πωλήσεων που διοικεί και τον βαθμό συμμετοχής των ανθρώπων του Γραφείου στις δράσεις που οργανώνει η Εταιρεία)
 - Βραβείο “Εθελοντή Ζωής” για συνεργάτη πωλήσεων της Εταιρείας.
- Τα βραβεύομενα πρόσωπα επιλέγονται από την Επιτροπή Ε.Κ.Ε.

Ενεργοί Πολίτες, “Εθελοντές Ζωής”

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



Κώδικας Αρχών των “Εθελοντών Ζωής”

1. Ο “Εθελοντής Ζωής” γνωρίζει και συντάσσεται με τη βασική ιδέα της εφαρμογής του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN “Πράξεις Ζωής”, που είναι η δημιουργία και επιστροφή αξίας στην κοινωνία μέσα από πρωτοβουλίες δράσης για το κοινωνικό σύνολο, τους εργαζομένους και το περιβάλλον.
2. Αντιλαμβάνεται την ιδιότητα του μέλους των “Εθελοντών Ζωής” ως μοχλό ανάπτυξης σχέσεων αλληλεγγύης, αγκαστης επικοινωνίας και συνεργασίας με τους συναδέλφους του για θέματα κοινού ενδιαφέροντος σχετικά με την κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα.
3. Αναγνωρίζει ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι αναγκαία, για την οικονομική ευημερία της INTERAMERICAN και την ισορροπημένη ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών (μετόχων, εργαζομένων, συνεργατών, πελατών), να ευθυγραμμίζεται με τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, του πελατοκεντρισμού και την κείμενη νομοθεσία από κάθε άποψη.
4. Διαδραματίζει ρόλο πρεσβευτή της ιδέας της κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και υποστηρίζει σε κάθε ευκαιρία την ανάπτυξη της ιδέας, εντός της Εταιρείας και στην ευρύτερη κοινωνία, συμμετέχοντας και ενθαρρύνοντας τον σχετικό διάλογο.
5. Έχει δηλώσει εγγράφως τη διαθεσιμότητά του για συμμετοχή, σύμφωνα με τον πρακτικό χαρακτήρα κάθε εκδήλωσης, σε εκδηλώσεις που αφορούν σε έναν από τους πέντε θεματικούς τομείς πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN: φροντίδα για την Υγεία, αντιμετώπιση Κινδύνων, υποστήριξη Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων, δραστηριότητες για τον Πολιτισμό και την Παιδεία, προστασία του Περιβάλλοντος.
6. Δύναται να εισηγείται εγγράφως, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων του σχεδίου “Πράξεις Ζωής”, προτάσεις προς εφαρμογή σε πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. στην καθ’ ύλην αρμόδια Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας.
7. Έχει την κατά προτεραιότητα προτίμηση της Εταιρείας για παροχές-προσφορές ειδικού ενδιαφέροντος, συναφείς με το αντικείμενο του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται ως “Εθελοντής Ζωής” (π.χ. οικολογικά δώρα, προσκλήσεις παρακολούθησης εκδηλώσεων - συναυλιών, θεατρικών παραστάσεων κ.λπ.).
8. Η Εταιρεία εκτιμά την ιδιότητα του μέλους στους “Εθελοντές Ζωής” ως προϋπόθεση της συμμετοχής τους και σε ευρύτερες κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις μέσω των φορέων στους οποίους είναι δικτυωμένη (Ελληνικό Δίκτυο Ε.Κ.Ε., Global Compact κ.λπ.).
9. Κάθε “Εθελοντής Ζωής” μπορεί να αποποιηθεί την ιδιότητα του μέλους με μία απλή έγγραφη δήλωση, χωρίς να χρειάζεται αιτιολόγηση εκ μέρους του (αν και είναι επιθυμητή), επιστρέφοντας ταυτόχρονα και την Κάρτα Μέλους.
10. Δικαίωμα εγγραφής στους “Εθελοντές Ζωής” έχουν όλοι οι εργαζόμενοι στις εταιρείες του Ομίλου και του μητρικού Ομίλου ACHMEA, καθώς επίσης κάθε συνεργάτης πωλήσεων αποκλειστικά συνεργαζόμενος με τον Όμιλο. Η ιδιότητα του μέλους ακυρώνεται αυτόματα αν για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η σχέση εργασίας ή συνεργασίας, ευλόγως εφόσον αναφέρονται πρακτικά ζητήματα συντονισμού και επικοινωνίας.

"Εθελοντές Ζωής"	2010	2011
Διοικητικό Προσωπικό	50	77
Συνεργάτες Πωλήσεων	53	113
Σύνολο	103	190



Κατά το 2011 προστέθηκαν στους "Εθελοντές Ζωής" 87 άτομα (27 εργαζόμενοι και 60 συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων) και το σύνολο των μελών έφθασε τα 190 άτομα.

Οι εταιρικές δράσεις στις οποίες συμμετείχαν "Εθελοντές Ζωής" παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο "Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ". Πέραν αυτών, στο πλαίσιο της υποστήριξης του Σωματείου Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ) από την Εταιρεία, συμμετείχε εθελοντικά ως εισηγήτρια σε δύο προγράμματα Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού ("Η Οικονομία και Εγώ", "Μία Επιχείρηση σε Δράση") η εργαζόμενη Μαρία-Ολγα Καλογεροπούλου, με 10 ώρες διδασκαλίας.

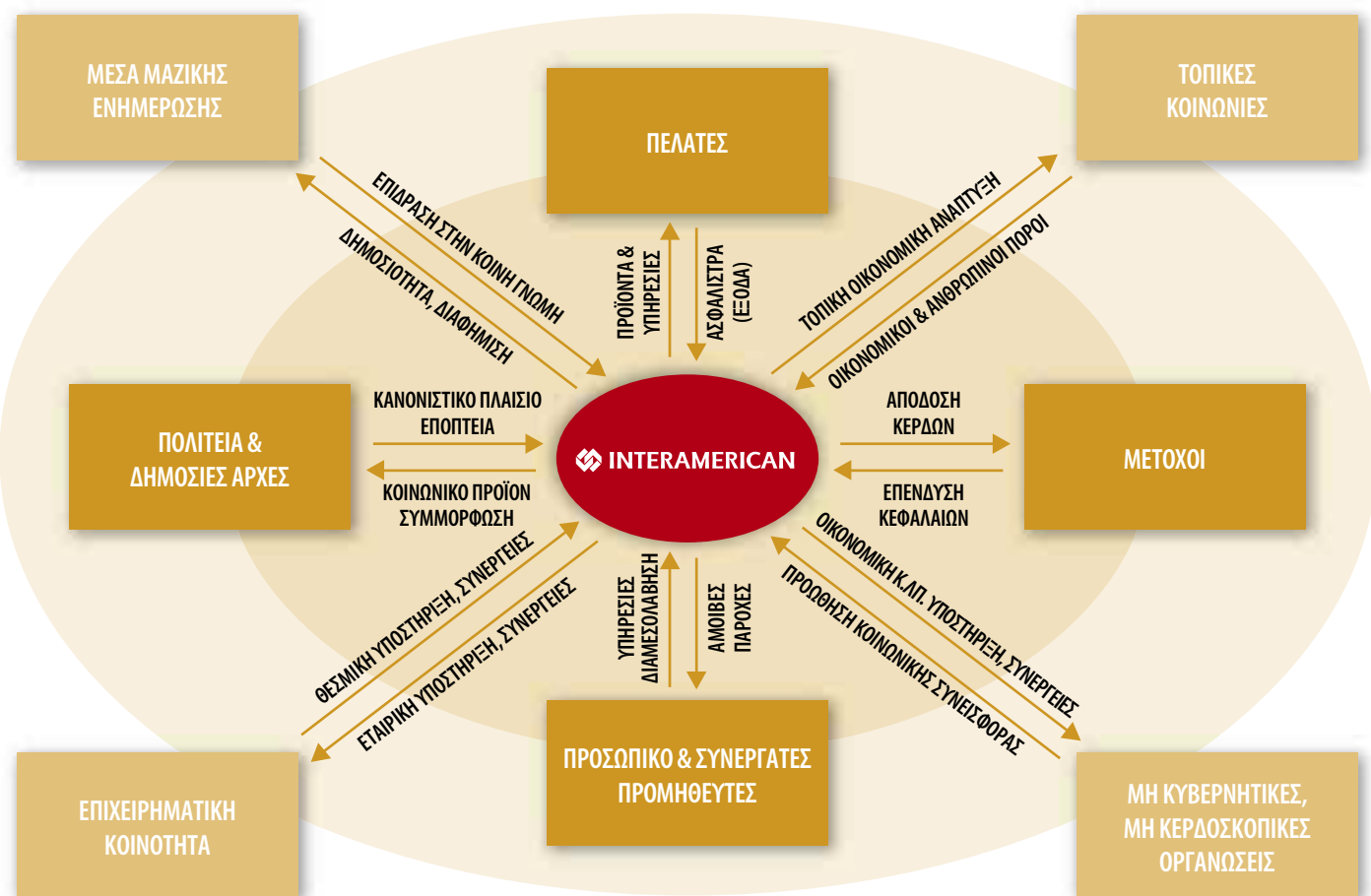
Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

Βασικό μέρος της κοινωνικής υπευθυνότητας της INTERAMERICAN αποτελεί η επικοινωνία και ανάπτυξη διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Εταιρεία χρησιμοποιεί σειρά διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας.

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



Οι ομάδες των Ενδιαφερομένων Μερών και η Σχέση Αλληλεπίδρασης με την INTERAMERICAN

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

- Η διαρκής διαβούλευση με τους μετόχους συμβάλλει στη διαμόρφωση της εταιρικής διακυβέρνησης και στην ενίσχυση των μηχανισμών που διασφαλίζουν τη διαφάνεια.
- Η γνώμη των εργαζομένων εκτιμάται στη διαμόρφωση πολιτικής για το ανθρώπινο δυναμικό.
- Τα πορίσματα των ερευνών γνώμης (πελατών και κοινού) συνεκτιμώνται στη διαμόρφωση νέων προτάσεων στην αγορά.
- Οι απόψεις των συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων είναι καθοριστικές για το σχεδιασμό νέων προϊόντων και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις διαδικασίες τυποποίησης προϊόντων και υπηρεσιών.



Υποστήριξη της Σχέσης

Περαιτέρω πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία υποστηρίζει τη σχέση της με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ανταποκρίνεται στα διάφορα θέματα και τις δράσεις που αναλαμβάνει, παρουσιάζονται στα επιμέρους κεφάλαια του παρόντος Απολογισμού.



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΜΕΤΟΧΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Επενδύουν κεφάλαια στην INTERAMERICAN ■ Λαμβάνουν μερίσματα από τα κέρδη ■ Συμμετέχουν στη διαδικασία λήψεως αποφάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ετήσια Γενική Συνέλευση των μετόχων ■ Το Διοικητικό Συμβούλιο ενημερώνει τη μέτοχο ACHMEA σχετικά με οποιαδήποτε εξέλιξη στην Εταιρεία ■ Έκδοση δελτίων Τύπου, ανακοινώσεων και εκθέσεων σχετικά με κάθε νέα επένδυση στην INTERAMERICAN ■ Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε εξάμηνη και ετήσια βάση ■ Διαρκής επικοινωνία οικονομικών αναλυτών με τα στελέχη της Εταιρείας ■ Τακτικές αναφορές διευθύνσεων της INTERAMERICAN στον Διεθνή Τομέα της ACHMEA. ■ Έκδοση ετησίου Οικον. Ισολογισμού ■ Έκδοση ετησίου Απολογισμού Ε.Κ.Ε. ■ Έκδοση newsletter CONNECT της μητρικής εταιρείας ACHMEA. ■ Συμμετοχή και επικοινωνία σε ημερίδες και συνέδρια ■ Ιστοσελίδα INTERAMERICAN 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της INTERAMERICAN ■ Διαφάνεια στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη ■ Ορθή εταιρική διακυβέρνηση ■ Μερισματική απόδοση ■ Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών για την ασφαλιστική αγορά ■ Πρόγραμμα κερδοφορίας ■ Κοινοτική Οδηγία Solvency II ■ Ορθή διαχείριση κινδύνων

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ, ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ <ul style="list-style-type: none"> Οι εργαζόμενοι προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους Ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη Συνδικαλιζονται - εκπροσωπούνται από τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) 	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ <ul style="list-style-type: none"> Άμεση επαφή και διαρκής επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και προσωπικού Τακτικές συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στοχευμένες ομάδες εργαζομένων Έρευνες Γνώμης προσωπικού Ηλεκτρονική πλατφόρμα "ask me" Εσωτερικό ηλεκτρονικό σύστημα intranet "εμείς" Ηλεκτρονικό newsletter "Inmail" Συνεργασία και επικοινωνία της Διοίκησης με τον Σύλλογο Υπαλλήλων (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) 	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ <ul style="list-style-type: none"> Εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα Θέματα αξιολογήσεων προσωπικού Αναγνώριση, εκπαίδευση, επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη Υψηλό επίπεδο συνεργασίας Διατήρηση προσωπικού Υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας Διενέργεια εθελοντικών δράσεων Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Εργαζομένων (Τ.Ε.Α.) Ενημέρωση για τους στόχους της Εταιρείας και την επίτευξή τους
	ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> Παρέχουν διαμεσολάβηση για την πώληση ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών Ανταμείβονται με προμήθεια επί των πωλήσεων, με παροχές και υποστηρίζονται με συνεχή εκπαίδευση και παροχή επαγγελματικής στέγης (Tied Agency) 	ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> Πύλη τηλεφωνικής επικοινωνίας Agency Contact Center Newsletters "Inmail", "Πρώτη Σελίδα", "Network" Ιστοσελίδα Εταιρείας Άμεση επαφή και αλληλογραφία Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής Επικοινωνία μέσω του Τμήματος Προμηθειών της Εταιρείας 	ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> Πλαίσιο συνεργασίας - κανονισμός πωλήσεων Απόδοση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων στις πωλήσεις
	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> Παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα στην INTERAMERICAN και λαμβάνουν την αμοιβή τους Η Εταιρεία στηρίζει τους τοπικούς προμηθευτές, όπου αυτό είναι εφικτό 		ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση για τη συνεργασία Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών
ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> Η πολιτεία παρέχει ένα κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, προστατεύει και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την επιχειρηματική δραστηριότητα Δέχεται τους φόρους και κοινωνικό προϊόν από τη λειτουργία της Εταιρείας Ελέγχει την Εταιρεία μέσω της Εποπτικής Αρχής (Τράπεζα της Ελλάδος) 	<ul style="list-style-type: none"> Συμμετοχή της Εταιρείας σε επαγγελματικές οργανώσεις Επικοινωνία με θεσμικούς φορείς Συνεργασία και πολιτική διαβούλευση της Εταιρείας με θεσμικά κέντρα αποφάσεων Τακτικές αναφορές στην Εποπτική Αρχή Συνέδρια ασφαλιστικού ενδιαφέροντος 	<ul style="list-style-type: none"> Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς Ανταπόκριση στις απαιτήσεις της Εποπτικής Αρχής Ανταπόκριση στις απαιτήσεις της Κοινοτικής Οδηγίας Solvency II (κεφαλαιακή επάρκεια) Συνέργειες στο επίπεδο σχέσης δημοσίου και ιδιωτικού τομέα

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΠΕΛΑΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Επιλέγουν και εμπιστεύονται την INTERAMERICAN για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της ■ Η Εταιρεία ανταμείβεται μέσω των ασφαλιστρών για την ποιότητα και την εξυπηρέτηση που τους παρέχει 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Έρευνες ικανοποίησης πελατών ■ Μηχανογραφικό σύστημα "Cosmos" για την τήρηση στοιχείων πελατών ■ Διενέργεια δημοσκοπήσεων ■ Ερωτηματολόγια αναγκών ■ Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών ■ Τμήμα διαχείρισης παραπόνων ■ Ηλεκτρονική πλατφόρμα απευθείας πωλήσεων "anytimeonline" ■ Ιστοσελίδα INTERAMERICAN ■ Ενημερωτικές καμπάνιες για πελάτες ■ Αποστολή ενημερωτικών εντύπων 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Παροχή ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών, που καλύπτουν τις πραγματικές ανάγκες των πελατών ■ Καλύτερη εξυπηρέτηση ■ Ευέλικτες διαδικασίες ■ Διαφανής, πλήρης, σαφής και έγκαιρη ενημέρωση ■ Υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πριν και μετά την πώληση ■ Υψηλή φερεγγυότητα και αξιοπιστία ■ Άμεση διαχείριση / επίλυση παραπόνων ■ Αποζημιωτική συνέπεια
ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Η Εταιρεία αντλεί ανθρώπινους (εργαζομένους, συνεργάτες, προμηθευτές) και οικονομικούς πόρους (ασφάλιστρα) από τις τοπικές κοινωνίες ■ Συμβάλλει με ασφαλιστικά προγράμματα και υπηρεσίες, καθώς και με πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε., στην ευημερία και ποιότητα ζωής των τοπικών κοινοτήτων - παράγει κοινωνικό προϊόν 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Διαβουλεύσεις με τοπικές αρχές και θεσμικούς φορείς ■ Χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών σύμφωνα με τις τοπικές κοινωνικές ανάγκες ■ Ιστοσελίδα INTERAMERICAN ■ Τοπική επικοινωνία και δημοσιότητα (τοπικά Μ.Μ.Ε.) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ευαισθητοποίηση τοπικών κοινωνιών για την προστασία του περιβάλλοντος ■ Στήριξη τοπικών ευπαθών κοινωνικών ομάδων ■ Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών κοινωνικών, εκπαιδευτικών, πολιτιστικών και λοιπών φορέων ■ Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες όπου δραστηριοποιείται η Εταιρεία ■ Επιλογή τοπικών προμηθευτών
ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ & ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Οι Μ.Κ.Ο. αντιπροσωπεύουν την κοινωνία των πολιτών ■ Συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης ■ Αποτελούν κόμβο σύνδεσης μεταξύ της πολιτείας και των επιχειρήσεων ■ Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με Μ.Κ.Ο. για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών που συνδέονται με τον ιδρυτικό σκοπό τους 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Τακτική επαφή και αλληλοενημέρωση σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος ■ Εκστρατείες από κοινού για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα ■ Συμμετοχή σε κοινές δράσεις ■ Συμμετοχή της Εταιρείας σε δίκτυα και οργανώσεις για την αειφόρο ανάπτυξη (UN Global Compact, UNEP - FI, Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε., Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας, Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Υποστήριξη δράσεων Μ.Κ.Ο. από την Εταιρεία με στόχο την απόδοση αξίας στην κοινωνία ■ Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος - ανάπτυξη οικολογικής συνείδησης και συμπεριφοράς ■ Αντιμετώπιση θεμάτων που απασχολούν ευπαθείς κοινωνικές ομάδες ■ Υποστήριξη του Πολιτισμού και της Παιδείας ■ Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Επικοινωνία της Εταιρείας με την επιχειρηματική κοινότητα με σκοπό την καλύτερη κατανόηση των συνθηκών της αγοράς ■ Συνεργασία με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την παραγωγή κοινωνικού προϊόντος 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Συμμετοχή της Εταιρείας σε επαγγελματικές οργανώσεις ■ Συμμετοχή σε θεσμικά όργανα 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Προώθηση θεμάτων ασφαλιστικού κλάδου ■ Αποτελεσματική συνδιαχείριση των οικονομικών θεμάτων που απασχολούν την αγορά ■ Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, της καινοτομίας, της διαφάνειας στην αγορά

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	ΣΧΕΣΗ - ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ (ΔΙΑΥΛΟΙ ΑΜΦΙΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ)	ΚΥΡΙΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ
ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none"> Επικοινωνία για τις υπηρεσίες, τα ασφαλιστικά προγράμματα, και τις δράσεις Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας Τροφοδοσία από την Εταιρεία των Μ.Μ.Ε. με ειδήσεις - αξιοποίηση της δημοσιότητας για να είναι αναγνωρίσιμη η αποστολή της Εταιρείας και να γνωστοποιούνται οι επιχειρησιακές δραστηριότητες Διαμόρφωση της κοινής γνώμης από τα Μ.Μ.Ε. - δημόσια εικόνα της Εταιρείας Θετική δημοσιότητα 	<ul style="list-style-type: none"> Άμεση επαφή και τακτική συνεργασία Επικοινωνία και ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας της INTERAMERICAN ("Press Link", διαδικτυακή πηγή ειδησεογραφικής ύλης) Συνεντεύξεις, αρθρογραφία στελεχών Δελτία Τύπου Εταιρικές ανακοινώσεις και δημοσιογραφικές παρουσιάσεις Διαφημιστικές καμπάνιες 	<ul style="list-style-type: none"> Ενίσχυση της συνεργασίας με τα Μέσα Πρώθηση των δράσεων Ε.Κ.Ε. που αναλαμβάνει η Εταιρεία και ενημέρωση του κοινού - συνταντίληψη στη διάδοση της ιδέας της Ε.Κ.Ε. Εταιρική φήμη

Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων για την Ε.Κ.Ε.



Κατά το 2011, στο πλαίσιο της Έρευνας Γνώμης Ανθρωπίνου Δυναμικού, οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν απάντησαν σε ερωτήματα για την Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN, σχετικά με το σχέδιο της Εταιρείας για την κοινωνία και το περιβάλλον, καθώς και τον εθελοντισμό. Το αποτελέσματα της έρευνας, που διενήργησε η Focus Bari, καταγράφονται ακολούθως.

“Το πρόγραμμα υπευθυνότητας της INTERAMERICAN για την κοινωνία και το περιβάλλον είναι σημαντικό και πρέπει να βελτιώνεται συνεχώς”



“Ο θεσμός “Εθελοντές Ζωής” ενισχύει τους δεσμούς μου με την Εταιρεία”



Η Γνώμη Εκπροσώπων των Συμμετόχων

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

Από τους Ανθρώπους της Εταιρείας

“Η αρωγή και διαρκής υποστήριξη του προσωπικού της, από τις θεμελιώδεις αξίες της εταιρικής κουλτούρας της INTERAMERICAN κατά τα τελευταία χρόνια, απέκτησαν διάσταση ικανή να συμπεριλάβει ως επιπλέον αποδέκτες, συλλογικά τον άνθρωπο και την κοινωνία. Από τις αξίες αυτές διαπνεόμαστε και όλοι εμείς οι εργαζόμενοι της Εταιρείας και είναι αυτές που χαρακτηρίζουν τις δράσεις στις οποίες συμμετέχουμε, ως μέλη του εταιρικού προγράμματος εθελοντισμού, “Εθελοντές Ζωής”.

Το 2011 ήταν μία χρονιά που σημάδεψε συνολικά την ελληνική κοινωνία η οποία, δίνοντας τον δικό της αγώνα επιβίωσης, έχει περισσότερο από ποτέ την ανάγκη συμμάχων και υποστηρικτών για την ενίσχυση του έργου της στην αντιμετώπιση παγίων αδυναμιών της, σε τομείς μάλιστα που συγκεντρώνουν φύσει ή θέσει το ενδιαφέρον και του δικού μας Οργανισμού. Η φροντίδα για την υγεία, η προστασία του περιβάλλοντος, η ενημέρωση και η εκπαίδευση στην αντιμετώπιση των κινδύνων, η στήριξη κοινωνικά ευαίσθητων ομάδων, αποτελούν τις “αιχμές του δόρατος” των πρωτοβουλιών έμπρακτης κοινωνικής προσφοράς της Εταιρείας. Πρόκειται για πρωτοβουλίες, τις οποίες παράλληλα και ενεργά υποστηρίζουν οι εργαζόμενοι μέσω των δράσεων του εθελοντισμού.

Εκπροσωπώντας τον Σύλλογο Υπαλλήλων της INTERAMERICAN, θα ήθελα να δηλώσω ότι είμαστε ιδιαίτερα υπερήφανοι για το ότι εργαζόμαστε σε μία Εταιρεία η οποία, ενάντια στο ρεύμα της εποχής, εξασφαλίζει ένα αρμονικό επαγγελματικό περιβάλλον με άριστες συνθήκες εργασίας για το προσωπικό της, συνειδητά δε διατηρεί το κοινωνικό της πρόσωπο, το οποίο αντανακλάται στο ολοκληρωμένο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αναπτύσσει.

Το γεγονός με γεμίζει υπερηφάνεια και ευχαρίστηση αλλά δεν με εκπλήσσει, γιατί τελικά μία εταιρεία που σέβεται τους εργαζομένους της, σέβεται την κοινωνία. Μία εταιρεία δε όπως η δική μας, δεν θα μπορούσε να αποτελεί τίποτε λιγότερο παρά πρότυπο και στον τομέα αυτό. Ας συνεχίσουμε έτσι!”

Γεωργία Αλοΐ

Εργαζόμενη στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού,
Πρόεδρος Συλλόγου Υπαλλήλων INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.)



“Εργάζομαι στην INTERAMERICAN εδώ και δύο χρόνια. Μέχρι σήμερα, έχω συμμετάσχει σε πάρα πολλές μεταφορές ασθενών με τα ασθενοφόρα της Εταιρείας. Το αίσθημα ευθύνης που έχω σε κάθε μεταφορά είναι υψηλό, γιατί αντιλαμβάνομαι πως η γρήγορη και σωστή μεταφορά δεν είναι απλά ζήτημα υγείας, κάποιες φορές είναι ζήτημα ζωής. Το ότι αρκετές αποστολές μας αποτελούν κοινωνική προσφορά της Εταιρείας σε ανασφάλιστους, όπως γίνεται στις περιπτώσεις της οργάνωσης “Γραμμή Ζωής” και των “Πυλώνων Κοινωνικής Αλληλεγγύης”, με συγκινεί και πραγματικά με κάνει υπερήφανο που εργάζομαι στην INTERAMERICAN Βοήθειας. Είναι ιδιαίτερα ευχάριστο να ακούμε κατά την ώρα της υπηρεσίας μας καλά λόγια για την κοινωνική υπευθυνότητα και δρα-



στηριότητα της Εταιρείας από απλούς ανθρώπους. Πιστεύω ότι η ιδιότητα του “Εθελοντή Ζωής”, που έχω ως μέλος της ομάδας εθελοντισμού στην Εταιρεία, προσθέτει ιδιαίτερο νόημα στην επαγγελματική αποστολή μου”.

Αριστείδης Παπαναστασίου

Διασώστης, εργαζόμενος στην Άμεση Ιατρική Βοήθεια της INTERAMERICAN



“Ευθύνη! Θα έλεγα ότι είναι όλα όσα κάνεις, μέσα από τη ψυχή σου, για τα οποία αισθάνεσαι όμορφα και περήφανα, χωρίς όμως να δημιουργείς προβλήματα στους άλλους.

Στα προγράμματα εταιρικής ευθύνης της INTERAMERICAN, εκτός από μένα, συμμετέχουν ως εθελοντές και τα παιδιά μου, ο Λουκάς και ο Στέφανος. Πιστεύω αληθινά πως μέσα από τέτοιες πρωτοβουλίες μπορούν να γίνουν καλύτεροι άνθρωποι και να μάθουν να προσφέρουν με τις πράξεις τους στους συνανθρώπους και στους εαυτούς τους. “Ο κόσμος είναι επικίνδυνος, όχι εξαιτίας αυτών που κάνουν το κακό, αλλά εξαιτίας αυτών που τους κοιτάζουν χωρίς να κάνουν τίποτα” είχε πει ο Άλμπερτ Αϊνστάιν. Μακάρι τα παιδιά μου να μπορούν να κάνουν πολύ περισσότερα από ότι κάνω εγώ. Θα ήμουν πολύ περήφανος γι’ αυτά - όχι ότι τώρα δεν είμαι”.

Αντώνης Σταθακόπουλος

Εργαζόμενος στη Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών INTERAMERICAN



“Το 2011 ήταν ξεχωριστή χρονιά για μένα και τους συνεργάτες του Γραφείου μου, το διοικητικό Προσωπικό και τους ασφαλιστικούς συμβούλους. Πέρα από τα καλά αποτελέσματα στις πωλήσεις, είχα την τιμή να βραβευθώ -και βέβαια στο πρόσωπό μου, όλοι οι άνθρωποι του Γραφείου- με το ετησίως θεσμοθετημένο για το Δίκτυο Πωλήσεων της Εταιρείας Βραβείο Εταιρικής Ευθύνης. Ήταν, πιστεύω, μία πολύ σημαντική στιγμή της ασφαλιστικής καριέρας μου, αν κρίνω από τα επαινετικά λόγια που έχω ακούσει από τότε γι’ αυτή τη διάκριση, αλλά και από τα συναισθήματα που με κατέκλυσαν.

Σίγουρα, η INTERAMERICAN βρίσκεται πολύ μπροστά από την υπόλοιπη ασφαλιστική αγορά στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας και αυτό το διαπιστώνουμε συχνά όχι μόνο από τα βραβεία, αλλά και από σχετικά σχόλια των πελατών μας. Για εμάς, που εργαζόμαστε στις πωλήσεις, είναι ιδιαίτερα σημαντικό το πλεονέκτημα αυτής της αναγνώρισης, αφού προσθέτει αξία στην Εταιρεία, στη δουλειά μας και σ’ εμάς τους ίδιους. Διαβάζοντας τον Απολογισμό, αντιλαμβάνομαι πόσο έχει αναπτύξει η INTERAMERICAN τις “Πράξεις Ζωής” και την υπευθυνότητά της σε όλους τους τομείς, στις λειτουργίες της και στην κοινωνική παρουσία της. Νιώθω πραγματικά υπερήφανος που ανήκω στην Εταιρεία”.

Απόστολος Δοκούζης

Συντονιστής Γραφείου Πωλήσεων του Δικτύου INTERAMERICAN

Από την Επιστημονική Κοινότητα



“Το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Τμήματος Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου αξιολογεί τους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα από το 2005. Η έκδοση Απολογισμών είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου ότι προάγει τη διαφάνεια, την αξιοπιστία, την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και αναδεικνύει τις αρχές που αναγνωρίζονται διεθνώς ως καθοριστικές για την αποτελεσματική ενσωμάτωση των επιχειρήσεων στην κοινωνία. Από το πρώτο έτος δημοσίευσης

Απολογισμού Ε.Κ.Ε., η INTERAMERICAN κατατάσσεται σταθερά σε υψηλή θέση συγκριτικά με την πλειονότητα των υπολοίπων επιχειρήσεων που εφαρμόζουν τη συγκεκριμένη πρακτική.

Μάλιστα, η έκθεση Ε.Κ.Ε. 2010 της Εταιρείας συμπεριλήφθηκε στις πέντε καλύτερες (με βασικό κριτήριο την περιεκτικότητα και την ποιότητα των πληροφοριών που παρέχει στον αναγνώστη - εν δυνάμει stakeholder της Εταιρείας) εκθέσεις για το 2011. Ειδικότερα, διακρίθηκε για την οργάνωση του Απολογισμού βάσει του στρατηγικού οράματος και του αντιστοίχου προγραμματισμού της Εταιρείας για την εταιρική υπευθυνότητα, αλλά και για τον σαφή προσδιορισμό στόχων, βαθμού υλοποίησής τους και λογοδοσίας για κάθε έναν από αυτούς.

Η INTERAMERICAN πέτυχε την περιεκτική καταγραφή τόσο των επιδόσεών της με βάση ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης όσο και της κοινωνικής επίδοσης, καθώς και της αναφοράς του βαθμού εφαρμογής διεθνών πρωτοκόλλων και αρχών για την Ε.Κ.Ε. στην λειτουργία της Εταιρείας. Η πληροφόρηση που παρέχει, κρίνεται σφαιρική και δεν περιορίζεται σε “success stories”, που κατά κανόνα δίνουν μονοδιάστατα έμφαση στην ωριοποίηση της δημόσιας εικόνας ενός οργανισμού.

Επιστέγασμα της δέσμευσης της INTERAMERICAN να προάγει την Ε.Κ.Ε. και την ουσιαστική λογοδοσία προς το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο αποτελεί ο έλεγχος της αξιοπιστίας, πληρότητας και ακρίβειας δημοσιευμένων πληροφοριών από εξωτερικό, ανεξάρτητο, φορέα - κάτι που ελάχιστες εταιρείες στην Ελλάδα εφαρμόζουν”.

Κωστής Ευαγγελινός

Λέκτορας Πανεπιστημίου Αιγαίου, Τμήμα Περιβάλλοντος

“Η INTERAMERICAN είναι μία από τις εταιρείες που πρώτες αντιλήφθηκαν την αναγκαιότητα της κάλυψης των επιχειρήσεων έναντι του ρίσκου της περιβαλλοντικής ζημιάς, αλλά και των ενεργειακών προκλήσεων και έτσι, εισήλθε δυναμικά στην αναζήτηση “πράσινων” λύσεων που υποστηρίζουν τις αρχές της Αειφόρου Ανάπτυξης, αλλάζοντας τα δεδομένα στον χώρο της ασφάλειας. Ανταποκρινόμενη άμεσα στις προκλήσεις των καιρών, ανέπτυξε πρωτοβουλίες σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και έχει ήδη χαράξει μία συστηματική πορεία προς την υποστήριξη της Αειφόρου Ανάπτυξης.

Μέσα από τις δράσεις της, η INTERAMERICAN συνθέτει ένα πλαίσιο πρακτικών δεσμεύσεων για τη διαχείριση των κινδύνων με σαφή κατεύθυνση προς την Αειφόρο Ανάπτυξη, το οποίο απαντά αποφασιστικά στις προκλήσεις που αναδύονται από την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική κρίση, ενισχύοντας την επιχειρηματική απόδοση και τη μακροχρόνια αξία των ασφαλιστικών οργανισμών και υποστηρίζοντας παράλληλα την προστασία του περιβάλλοντος.

Εδραιώνεται, έτσι, σταδιακά η έννοια της περιβαλλοντικής και εταιρικής διακυβέρνησης, που παράλληλα με την ενίσχυση της καινοτομίας συμβάλλει καθοριστικά στην ασφαλιστική ανταπόκριση για την άμβλυση των συνεπειών της γήρανσης του πληθυσμού, της φτώχειας, των κινδύνων για την υγεία, των φυσικών καταστροφών, της κλιματικής αλλαγής και της υποβάθμισης των οικοσυστημάτων.

Είναι άξιο επαίνου το γεγονός ότι ένας ασφαλιστικός οργανισμός παίρνει το προβάδισμα μέσα από αξιόπιστες στρατηγικές και δράσεις, που κατατείνουν στη στήριξη μίας εύρωστης περιβαλλοντικής, κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, παγκο-



σμίως, επηρεάζοντας θετικά το σύνολο της αγοράς και των “παικτών” της. Αξίζουν θερμά συγχαρητήρια στην INTERAMERICAN και στα άξια στελέχη της, που εδώ και χρόνια κινούνται δραστήρια και στρατηγικά προς την Αειφορία, εφαρμόζοντας μέτρα εταιρικής διακυβέρνησης και διαχείρισης των κινδύνων”.

Μαργαρίτα Καραβασίλη

Περιβαλλοντολόγος, Ειδική Γραμματέας Επιθεώρησης Περιβάλλοντος και Ενέργειας, ΥΠΕΚΑ (κατά το 2011)



“Στην Ελλάδα μόνο 40 εταιρείες δημοσιεύουν ετησίως τα αποτελέσματα των δράσεων τους στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η INTERAMERICAN αποτελεί πρότυπο, ως η μοναδική εταιρεία στον ασφαλιστικό κλάδο η οποία υλοποιεί έμπρακτα τη διαφάνεια και τη λογοδοσία για τα σημαντικά ζητήματα της οικονομίας, της κοινωνίας και του περιβάλλοντος.

Ειδικά στον τομέα του περιβάλλοντος, με χαρά διαπιστώνουμε ότι η υπευθυνότητα της INTERAMERICAN δεν σταματά στη φιλοπεριβαλλοντική διαχείριση των γραφείων της, αλλά επιπρόσθετα εστιάζει στην ουσία, δηλαδή εντάσσεται και στα προϊόντα της, ενώ παράλληλα φροντίζει για το περιβάλλον μέσω του συνεχούς ελέγχου της επιχειρηματικής λειτουργίας της”.

Φώτης Κουρμούσης

Πρόεδρος Ένωσης Περιβαλλοντολόγων Ελλάδος

Από τις Επαγγελματικές Οργανώσεις



“Η κοινωνική υπευθυνότητα είναι μία φιλοσοφία που πρέπει να διέπει όλα τα ενεργά στοιχεία μιας κοινωνίας, κατ’ αρχήν σε ατομικό αλλά βεβαιότατα και σε ομαδικό επίπεδο, για μεγαλύτερες κοινωνικές ομάδες. Οι εταιρείες αποτελούν ουσιαστικές κοινωνικές ομάδες που με την δράση τους οφείλουν να δρουν με κοινωνική υπευθυνότητα, ενώ παράλληλα θα πρέπει να επικοινωνούν τις αρχές και τις πρακτικές αυτές και με τις δραστηριότητές τους, αλλά και με αναφορές που αποδεικνύουν αυτή τη δράση και κάνουν σαφή σε μεγαλύτερες ομάδες κοινών τα οφέλη της κοινωνικής υπευθυνότητας. Παράλληλα, με τις αναφορές αυτές, οι εταιρείες δρουν και εκπαιδευτικά προς τα ενεργά στελέχη μιας κοινωνίας. Η κοινωνική υπευθυνότητα είναι μία φιλοσοφία που πρέπει να ισχύει ανεξάρτητα από τις επικρατούσες κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες.

Η INTERAMERICAN, μέσα από τον Απολογισμό της, δίνει την δυνατότητα και στον πιο δύσπιστο πολίτη να αντιληφθεί το εύρος της κοινωνικής υπευθυνότητάς της και να κατανοήσει, κυρίως, τί σημαίνει να είσαι πραγματικά κοινωνικά υπεύθυνη εταιρεία. Είμαι πεπεισμένος ότι όλα τα στελέχη της INTERAMERICAN αποτελούν τους καλύτερους και πειστικότερους πρεσβευτές του κοινωνικού προσώπου της Εταιρείας και αυτό είναι σημαντικό και για τη διασπορά του μηνύματος και της ιδέας της Ε.Κ.Ε. Στη χώρα μας, δυστυχώς, μερικές δεκάδες μόνον είναι οι εταιρείες που έχουν τη δύναμη να δηλώνουν κοινωνικά υπεύθυνες και πραγματικά να είναι.

Θερμά συγχαρητήρια στη Διοίκηση, στους εμπνευστές, στους σχεδιαστές των προγραμμάτων Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN και σε όλους αυτούς που βοηθούν στην υλοποίησή τους”.

Κωνσταντίνος Π. Λαμπρινόπουλος

Πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.)



“Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί βασικό στοιχείο της σύγχρονης διοίκησης και διακυβέρνησης των επιχειρήσεων. Ο Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος παρακολουθεί τις γενικότερες εξελίξεις σε αυτόν τον τομέα και ειδικότερα τις εταιρείες μέλη του. Μεταξύ των μελών του, παρακολουθεί με ιδιαίτερη ικανοποίηση τις επιδόσεις της INTERAMERICAN, η οποία έχει να επιδείξει σημαντικότατο έργο για την κοινωνία κατά τα τελευταία χρόνια. Η Εταιρεία έχει υποστηρίξει ως χορηγός το Επιμελητήριο σε εκδηλώσεις μας κατ’ επανάληψη και συνεχίζει να το πράττει γενναιόδωρα, αποδεικνύοντας έμπρακτα την κουλτούρα συνεργασίας που τη διακρίνει, ενώ συμμετέχει ουσιαστικά στην ανάπτυξη προβληματισμού και ιδεών για την επιχειρηματικότητα, αλλά και σε διεταιρικές ενέργειες των εταιρειών μελών του Επιμελητηρίου.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN αποτελεί ουσιαστική μαρτυρία επιχειρηματικής υπευθυνότητας και είναι πράγματι εντυπωσιακός όσον αφορά στην ερμηνεία της υπευθυνότητας, αλλά και για τη μεγάλη και πολυποίκιλη έκταση των κοινωνικών δράσεων της Εταιρείας. Η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει -ιδιαίτερα στον ασφαλιστικό τομέα- ένα πρότυπο υπεύθυνης επιχείρησης, το οποίο είναι αρμονικό ως προς τις αρχές μας και λειτουργεί θετικά από κάθε άποψη για τον Ελληνο-Ολλανδικό Σύνδεσμο”.

Μιλτιάδης Μαρουλίδης

Πρόεδρος Δ.Σ. Ελληνο-Ολλανδικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Συνδέσμου (HeDA)

Από συνεργαζομένους Φορείς και Επιχειρήσεις

“Από τον ετήσιο Απολογισμό Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN, τον οποίο μελετώ κάθε χρόνο, διαπιστώνω ότι η Εταιρεία, εκτός από την υπευθυνότητά της απέναντι στους πελάτες της την ώρα που χρειάζονται τη βοήθειά της, καταφέρνει να επιδεικνύει και την υπευθυνότητά της απέναντι στο κοινωνικό σύνολο γενικότερα και ειδικότερα στον τομέα της μέριμνας για τα παιδιά. Η πολιτική της Εταιρείας στον σημαντικό αυτό τομέα είναι για την ουσία και όχι για το “θεαθήναι”. Τα στελέχη της που ασχολούνται με την Ε.Κ.Ε., δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους, γι’ αυτό και τα αποτελέσματα είναι διακριτά και μετρήσιμα. Πιστεύω ότι σήμερα όλα αυτά μετρούν στη συνείδηση του απλού πολίτη και τον επηρεάζουν στις σημαντικές αποφάσεις του, ιδιαίτερα μάλιστα όταν επιλέγει κανείς εταιρεία στην οποία θα ασφαλίσει τη ζωή και την υγεία του ίδιου και της οικογένειάς του ή τα περιουσιακά του στοιχεία, ανάμεσα στα οποία ασφαλώς ξεχωρίζει η ακίνητη περιουσία. Η Π.ΟΜ.ΙΔ.Α. με ιδιαίτερη χαρά θα ενημερώσει τα μέλη της - ιδιοκτήτες κτηρίων, γι’ αυτή τη σημαντική κοινωνική προσφορά της INTERAMERICAN, με την οποία τη συνδέει το μοναδικό “ομαδικό” πρόγραμμα ασφάλισης χιλιάδων κτηρίων των μελών της σε ολόκληρη τη χώρα”.

Στράτος Ι. Παραδιάς

Δικηγόρος Α. Π. Αθηνών, Πρόεδρος Π.ΟΜ.ΙΔ.Α. και Πρόεδρος της Διεθνούς Ένωσης Ιδιοκτητών Ακινήτων (UIPI)

“Η Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN και ο Απολογισμός που την καθρεφτίζει, είναι ένα παράδειγμα αριστείας από αρκετές οπτικές γωνίες. Είναι αληθινή όσο και οι φωτογραφίες που την τεκμηριώνουν στον Απολογισμό. Εκφράζεται με συναίσθημα, που δεν υποσκελίζεται από την υποχρεωτικότητα των πινάκων με τις μετρήσεις. Αφήνει επίκαιρο ελληνικό κοινωνικό αποτύπωμα και διεθνές περιβαλλοντικό. Απευθύνεται σε κάθε κοινό, διαχωρίζοντας την υπευθυνότητα της Εταιρείας από τις υπερχειλίζουσες στην ελληνική αγορά εκδοχές Ε.Κ.Ε., που είναι “γραφείου - σαλονιού -



ξενοδοχειακής αίθουσας” και μόνον.

Όλα αυτά, βεβαίως, έχουν να κάνουν με το επιχειρηματικό αντικείμενο της INTERAMERICAN, αλλά δεν θα ήταν τόσο διακριτά αν δεν συνδέονταν με την ιδιοσυγκρασία των ανθρώπων της Εταιρείας που ασχολούνται με την Ε.Κ.Ε., καθώς και με τις σχετικές στρατηγικές επιλογές της ηγεσίας της.

Είναι σπάνιο και γι’ αυτό ιδιαίτερα ευχάριστο να συναντάς ανθρώπους που είναι και φαίνονται κομμάτια της πραγματικής κοινωνίας, την οποία συναντούν “εκεί έξω” όπου και αναπτύσσουν το ταλέντο, την ευαισθησία και τον επαγγελματισμό τους.

Συνεπώς, ήταν εύκολο για εμάς, τους ανθρώπους της Γέφυρας Ρίου-Αντιρρίου “Χαρίλαος Τρικούπης” να ταιριάξουμε με τους ανθρώπους της INTERAMERICAN στη βάση μιάς ποιοτικά λαϊκής υπεύθυνης συμπεριφοράς και έκφρασης, που μπορεί να ξεκινάει από τη μουσική της Λαϊκής Ορχήστρας “Μίκης Θεοδωράκης” και να καταλήγει στον από κοινού συγχρωτισμό μας με τα μέλη της Ένωσης Κοινωνικών Φορέων “Πυλώνες Αλληλεγγύης”. Δηλαδή, να έχουμε από κοινού ουσιαστική επαφή με πραγματικά λαϊκούς ανθρώπους και με πραγματικά προβλήματα, από εκείνα που απασχολούν διαχρονικά την κοινωνία από τότε που δεν υπήρχαν διεθνείς κώδικες και “εργαλεία” για τη μέτρηση της κοινωνικής αξίας και της αξιοπρέπειας”.

Γιάννης Φρέρης

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.



Από τις Οργανώσεις για την Κοινωνία και την Αειφορία

“Παρακολουθώντας από κοντά τη στρατηγική της INTERAMERICAN σε θέματα Ε.Κ.Ε. και Αειφορίας κατά τα τελευταία χρόνια, θεωρώ αξιοθαύμαστη την προσήλωση των στελεχών και της Διοίκησης της Εταιρείας στην προσεκτική, αδιαπραγμάτευτη, λεπτομερή και μεθοδική υλοποίηση της εν λόγω στρατηγικής. Η INTERAMERICAN ηγείται ενός σημαντικού κλάδου της οικονομίας στη χώρα μας. Με σταθερά και σίγουρα βήματα ανταποκρίνεται κάθε χρόνο όλο και περισσότερο στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των κοινωνικών εταίρων της, μέσα σε ένα άκρως ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον, αλλά και σε μία κοινωνία που σήμερα δοκιμάζεται έντονα.

Η INTERAMERICAN προσαρμόζει την υπεύθυνη συμπεριφορά της σε αυτές τις καταστάσεις, όπως αποδεικνύει και η δέσμευσή της για την αειφόρο ασφάλιση. Έχοντας την τιμή και τη χαρά να συνεργαζόμαστε με τα αρμόδια στελέχη της INTERAMERICAN από το 2007 σε θέματα που αφορούν στη στοχευμένη επικοινωνία δράσεων Ε.Κ.Ε., τη δικτύωση με stakeholders και μέλη μας σε θέματα Αειφορίας και τις ετήσιες εκδόσεις μας EuroCharity Yearbook, προσδοκούμε με ενδιαφέρον να δούμε τους επόμενους σταθμούς της Εταιρείας στο ταξίδι της Αειφορίας”.

Μιχάλης Σπανός

Διευθύνων Εταίρος EuroCharity (GRI Data Partner στην Ελλάδα και GRI Organisational Stakeholder)



“Το Athens Information Technology (AIT) είναι μη κερδοσκοπικό εκπαιδευτικό και ερευνητικό Τεχνολογικό Ινστιτούτο Αριστείας, που συνδυάζει κορυφαίο εκπαιδευτικό Προσωπικό και συνεργασίες με διεθνή ερευνητικά κέντρα, κορυφαία πανεπιστήμια και πολυεθνικές εταιρείες, ώστε να προσφέρει διεθνούς επιπέδου εκπαίδευση και προηγμένη έρευνα σε καινοτόμες τεχνολογίες. Προσελκύει λαμπερά μυαλά, συμβάλλοντας έτσι στη διατήρηση του πνευματικού κεφαλαίου της Ελλάδας. Βασικό μέλημα και κεντρική αποστολή του ΑΙΤ είναι να μπορεί να προσφέρει εκπαίδευση σε

αριστούχους φοιτητές, ανεξάρτητα από την οικονομική δυνατότητά τους.

Η ηθική και οικονομική στήριξη εταιρειών όπως της INTERAMERICAN, μας επιτρέπουν να συνεχίζουμε το έργο μας με αισιοδοξία και αποφασιστικότητα”.

Αθανάσιος Ζησιμόπουλος

Γενικός Διευθυντής του Athens Information Technology (AIT)

“Ο Ελληνικός Σύλλογος Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση εδώ και χρόνια στηρίζει την άποψη πως “η υγεία και η ποιότητα ζωής είναι προνόμιο όλων”. Έτσι, οργανώνει σημαντικό αριθμό προληπτικών εξετάσεων και ενημερώσεων, στις οποίες από την αρχή η INTERAMERICAN πρωτοστατεί, δίνοντας την ευκαιρία σε μικρούς και μεγάλους να εξεταστούν για τη σκελετική τους υγεία. Από τη θέση της υπεύθυνης εταιρείας, η INTERAMERICAN έχει συμβάλει στο να εξεταστούν συνάνθρωποί μας για οστεοπόρωση, κύφωση, σκολίωση, βιταμίνη D, πελματογράφημα, προάγοντας έμπρακτα την πρόληψη και την έγκαιρη ενημέρωση σε άντρες και γυναίκες. Είμαστε βέβαιοι πως η υποστηρικτική τους δράση θα συνεχιστεί με την ίδια θέρμη και στο μέλλον”.

Μέμη Τσεκούρα

Πρόεδρος του Ελληνικού Συλλόγου Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση

“Η Κ.Σ.Δ.Ε.Ο. “ΕΔΡΑ”, που λειτουργεί από το 2001, στοχεύει στην κοινωνικο-οικονομική ενσωμάτωση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Προς τον σκοπό αυτό, έχει αναπτύξει σειρά από δράσεις και προγράμματα. Ένα από αυτά είναι η Παιδική Πολιτιστική Λέσχη “Έκφραση”, που στόχο έχει την προαγωγή της πολιτιστικής παιδείας παιδιών τα οποία έχουν λιγότερες ευκαιρίες. Κατά το 2011 η INTERAMERICAN στήριξε τις δράσεις του προγράμματος αυτού με χρηματοδότησή του, αποδεικνύοντας έτσι την ευαισθησία της για τα κοινωνικά ζητήματα και συμβάλλοντας στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής στον τόπο μας. Το ότι η Εταιρεία επέλεξε να χρηματοδοτήσει μία δράση που αφορά στα παιδιά και την πνευματική τους καλλιέργεια σημαίνει πως ενδιαφέρεται και φροντίζει για το μέλλον του τόπου μας, που θα το χαρακτηρίσουν τα σημερινά παιδιά. Ευελπιστούμε ότι θα συνεχιστεί η συνεργασία μας με την INTERAMERICAN, που μας δίνει χαρά και ελπίδα στην προσπάθεια επίτευξης των στόχων μας”.

Μαρία Κερασόγλου

Πρόεδρος Δ.Σ. της Κ.Σ.Δ.Ε.Ο. “ΕΔΡΑ”

“Ο ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ και η INTERAMERICAN μοιράζονται ένα κοινό όραμα: την επίτευξη της Αειφόρου Ανάπτυξης. Το συγκεκριμένο όραμα αποτέλεσε το “όχημα” που οδήγησε σε μία ουσιαστική συνεργασία μεταξύ των δύο μερών, με κέντρο βάρους την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και της άγριας ζωής στη χώρα μας.

Ο ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ λειτουργεί Κτηνιατρικό Σταθμό Περίθαλψης Άγριων Ζώων στον Αετό Φλώρινας, όπου περιθάλπονται κυρίως αρκούδες και λύκοι που προέρχονται από αιχμαλωσία, καθώς και ζώα της άγριας πανίδας που χρήζουν επείγουσας κτηνιατρικής φροντίδας

Από το 2011, η INTERAMERICAN στηρίζει στην πράξη μέρος των εξόδων για την κάλυψη παγίων αναγκών του προγράμματος, όπως είναι τα ιατρικά αναλώσιμα και η παροχή εξειδικευμένης κτηνιατρικής φροντίδας. Μέχρι σήμερα, ο Κτηνιατρικός Σταθμός έχει περιθάλψει περισσότερα από 70 άγρια ζώα. Η INTERAMERICAN, με υψηλό δείκτη ευαισθησίας, αφουγκράζεται τις ανάγκες και τις προκλήσεις των καιρών



και δείχνει να μετουσιώνει την επιχειρηματικότητα σε δράσεις ουσιαστικής αξίας για την κοινωνία και το περιβάλλον”.

Σοφία Ιωάννου

Υπεύθυνη Εταιρικών Χορηγιών ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ (κατά το 2011)



Από τους Ενεργούς Πολίτες και Πελάτες

“Όντας πάνω από 25 χρόνια πελάτης της INTERAMERICAN, πρέπει να ομολογήσω ότι δεν έχω κανένα απολύτως παράπονο από την Εταιρεία και τις υπηρεσίες που προσφέρει. Ως δημοσιογράφος, οφείλω να αναγνωρίσω και να υπογραμμίσω ότι η Εταιρεία, την οποία σήμερα διευθύνει ο κ. Γιώργος Κώτσαλος, υπήρξε πάντα ευαίσθητη απέναντι στα κοινωνικά προβλήματα και, υπό την έννοια αυτή, θα μπορούσα να την αποκαλέσω εταιρεία-πολίτη. Πρόκειται, δηλαδή, για μία Εταιρεία ενσωματωμένη στο κοινωνικό γίγνεσθαι, η οποία συμμετέχει ενεργά στις εξελίξεις που το χαρακτηρίζουν.

Έχω την αίσθηση ότι για την INTERAMERICAN το σύγχρονο επιχειρείν είναι αδιανόητο χωρίς την κοινωνική ευαισθησία. Και δεν έχει άδικο στον προσανατολισμό της αυτόν. “Η ζωή είναι μία ηχώ. Ό,τι στέλνεις, αυτό λαμβάνεις πίσω και ό,τι σπέρνεις, αυτό θερίζεις”, λέει η λαϊκή σοφία. Είναι λοιπόν σαφές ότι, σε μία κοινωνία, η επιχείρηση αποκομίζει σε μεγάλο βαθμό αυτό που προσφέρει -το ίδιο, βεβαίως, ισχύει και για τους ανθρώπους. Στο πλαίσιο αυτό, το μέλλον ανήκει στις κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες και συναρτάται με την εκτίμηση που τρέφουν για τον άνθρωπο.

Δεν μπορεί κανείς παρά να συμφωνήσει με τον κ. Γιάννη Ρούντο, Διευθυντή Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN, ο οποίος υποστηρίζει ότι: “Η λειτουργικότητα, η ισορροπία, η βιωσιμότητα με προοπτική κάθε επιχείρησης -κατά συνέπεια και της INTERAMERICAN- δοκιμάζονται και καθορίζονται μέσα στο κοινωνικό και οικονομικό γίγνεσθαι”. Η ανάγνωση του κοινωνικού Απολογισμού της INTERAMERICAN επιβεβαιώνει μέχρι κεραίας την κοινωνική υπευθυνότητα της Εταιρείας”.

Αθανάσιος Χ. Παπανδρόπουλος

Οικονομολόγος - Δημοσιογράφος



“Διαβάζοντας τον Κοινωνικό Απολογισμό της INTERAMERICAN και με βάση την σχετική εμπειρία και προσωπική ενασχόλησή μου με το θέμα, λόγω της θητείας μου επί χρόνια στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.), εκτιμώ ότι στην Εταιρεία συντελείται μία σημαντική σε έκταση αλλά και σε βάθος προσπάθεια ανάδειξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως θεμελιώδους αξίας και βασικού άξονα λειτουργίας της. Τόσο το περιεχόμενο των σχετικών δράσεων με τον ευρηματικό τίτλο “Πράξεις Ζωής” όσο και η συστηματική παρουσίασή τους σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του προτύπου GRI, πείθουν ότι η INTERAMERICAN βαδίζει σταθερά στον δρόμο μίας κοινωνικά υπεύθυνης εταιρείας.

Ιδιαίτερα, θα ήθελα να σταθώ στο μέρος του ανθρωπίνου δυναμικού, καθώς είχα την ευκαιρία ως εξωτερικός συνεργάτης της Εταιρείας να ζήσω από κοντά τις προσπάθειες, αλλά και τα αποτελέσματα δημιουργίας ενός ολοκληρωμένου προγράμματος διοίκησης ανθρωπίνου δυναμικού. Σε αυτό το πρόγραμμα εντάχθηκαν οι πλέον σύγχρονες αντιλήψεις γύρω από το θέμα.

Εύχομαι και ελπίζω οι προσπάθειες της INTERAMERICAN να συνεχιστούν με τον ίδιο ενθουσιασμό και πίστη στην Ε.Κ.Ε., αλλά και να αποτελέσουν σημείο αναφοράς και για άλλες επιχειρήσεις τόσο του ιδιωτικού όσο και του ευρύτερου δημοσίου

τομέα, στον οποίο επίσης είχα την ευκαιρία να απασχοληθώ ως Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της ΑΜΕΛ Α.Ε. (Αττικό Μετρό Εταιρεία Λειτουργίας), ως Πρόεδρος της ΗΣΑΠ Α.Ε. (Ηλεκτροκίνητοι Σιδηρόδρομοι Αθηνών-Πειραιώς) και στη συνέχεια ως εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. της ΟΣΥ Α.Ε. (Οδικές Συγκοινωνίες)».

Σαράντης Μιχαλόπουλος

Διπλ. Μηχανολόγος-Ηλεκτρολόγος (ΕΜΠ), Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Διάδοση της ιδέας της Ε.Κ.Ε.

Δημοσιότητα για την Ε.Κ.Ε.

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

Κατά το 2011 η Εταιρεία εξέδωσε 44 Δελτία Τύπου με θεματικό περιεχόμενο Ε.Κ.Ε., που απέφεραν 276 δημοσιεύσεις σε έντυπα (εφημερίδες, περιοδικά) και πολύ περισσότερες αναρτήσεις σε ψηφιακά Μέσα Ενημέρωσης.



Κατηγορία Πρακτικών	Δελτία Τύπου	Αναφορές
Φροντίδα για την Υγεία	8	43
Αντιμετώπιση Κινδύνων	6	25
Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων	14	86
Πολιτισμός, Παιδεία, λοιπά θέματα	10	95
Προστασία του Περιβάλλοντος	6	27
Σύνολο	44	276

Θέσεις για την Ε.Κ.Ε.

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



■ Για την προσέγγιση της έννοιας της κοινωνικής υπευθυνότητας:

“Η λειτουργικότητα, η ισορροπία, η βιωσιμότητα με προοπτική κάθε επιχείρησης, κατά συνέπεια και της INTERAMERICAN, δοκιμάζονται και καθορίζονται μέσα στο κοινωνικό και οικονομικό γίγνεσθαι. Με αυτή την παραδοχή, στην Εταιρεία μας επιζητούμε να προσαρμοζόμαστε κατά την επιχειρηματική αντίληψη και τη συμπεριφορά στις εκάστοτε κρατούσες συνθήκες της κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου μας, που επηρεάζουν όλους τους εταιρικούς συμμετόχους μας, τα λεγόμενα ενδιαφερόμενα μέρη. Βασική αρχή της υπευθυνότητάς μας στη δομική διαδικασία εφαρμογής καλών πρακτικών για τη διαμόρφωση του εταιρικού κοινωνικού προσώπου είναι η συνεχής και εργώδης προσπάθεια για τη δημιουργία και την απόδοση αξίας σε όλους τους συμμετόχους. Μοχλός για την απόδοση αξίας είναι η επικοινωνία της Εταιρείας



με τους συμμετόχους, που μας παρέχει στοιχεία για τη μέτρηση της ικανοποίησης που αυτοί εισπράττουν από την INTERAMERICAN”.

■ **Για τη στάση της ηγεσίας έναντι της Ε.Κ.Ε.:**

“Η σύγχρονη ηγεσία των επιχειρήσεων οφείλει να συνδέει άρρηκτα την κοινωνική υπευθυνότητα με την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα. Η στάση της ηγεσίας όσον αφορά στην Ε.Κ.Ε., στη στρατηγική σημασία της, στις σχετικές δεσμεύσεις και στη λογοδοσία αποβαίνει καθοριστική για τη σύσταση του εταιρικού οράματος και τη χάραξη ορίζοντα. Στην INTERAMERICAN, η κοινωνική υπευθυνότητα αποτελεί στοιχείο του συμβολαίου των ανωτάτων στελεχών της διοίκησης, ενώ αποτελεί έναν από τους πυλώνες σχεδιασμού και διαχείρισης Εταιρικών Υποθέσεων. Για εμάς, η ιδιωτική ασφάλιση διαθέτει τα πιο ευανάγνωστα χαρακτηριστικά κοινωνικού αγαθού, το οποίο διαμορφώνει την ποιότητα ζωής. Συνεπώς, είναι πρόκληση να μετατρέψουμε μέσα από έναν αποφασιστικό αναπροσδιορισμό του κοινωνικού ρόλου μας, την επιφυλακτικότητα και καχυποψία του πολίτη απέναντι στην ιδιωτική ασφάλιση, σε εμπιστοσύνη. Αυτό κάνουμε στην INTERAMERICAN σε επίπεδο ηγεσίας, με τα ηγετικά στελέχη να λειτουργούν αποφασιστικά για το μετασχηματισμό της σε Εταιρεία της κοινωνίας, εμπνέοντας έτσι τους ανθρώπους της”.



■ **Για τη σημασία της Ε.Κ.Ε. κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης:**

“Αυτή την περίοδο της απόλυτης αβεβαιότητας για την επόμενη ημέρα, η επιχειρηματική υπευθυνότητα υπογραμμίζεται πολύ πιο έντονα ως αναγκαία για την προοπτική βιωσιμότητας κάθε επιχείρησης. Τούτο δεν σημαίνει ότι πρέπει να θεωρείται περιστασιακή φαρμακευτική αγωγή, πολύ δε περισσότερο θεραπευτική -αντίδοτο για κάθε συνέπεια της οικονομικής κρίσης. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν προσφέρεται για ευκαιριακή χρήση και δεν συνταγογραφείται κατά περίπτωση. Απαιτείται να είναι δομικό στοιχείο της κουλτούρας και του χαρακτήρα μιάς επιχείρησης, ώστε να στηρίζει σε βάθος χρόνου τη βιωσιμότητά της”.

■ **Για τη στρατηγική ενσωμάτωση και εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. από την Εταιρεία:**

“Έχουμε συνειδητοποιήσει ότι η αφομοίωση, η ενσωμάτωση στη στρατηγική και η εφαρμογή της κοινωνικής υπευθυνότητας με ολιστική προσέγγιση, από την εταιρική διακυβέρνηση μέχρι τις σχέσεις με τους μετόχους, τους εργαζόμενους και συνεργάτες, τους συμμετόχους ασφαλισμένους και μέχρι την κοινωνική συνεισφορά, καθιστούν αναγνωρίσιμες τις εταιρικές αξίες, όπως η διαφάνεια, η δικαιοσύνη, η ομαδικότητα, η συνεργασία, η απόδοση, ο επαγγελματισμός. Έτσι, η INTERAMERICAN επιζητεί την αποδοχή από τους συμμετόχους και την ευρύτερη κοινωνία και την κερδίζει σε ικανοποιητικό βαθμό, παρά την κρίση αξιοπιστίας που ταλανίζει την ασφαλιστική αγορά και είναι πολυπαραγοντικό φαινόμενο ως προς τις αιτίες, για το οποίο δεν είναι αμέτοχη ευθυνών και η πολιτεία ως προς τον εποπτικό ρόλο της στο παρελθόν”.



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

“Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ε.Κ.Ε. είναι ένα εύρημα για δημόσιες σχέσεις και πωλήσεις. Επειδή γίνεται μεγάλη συζήτηση για το κοινωνικό marketing, υποστηρίζω ως απολύτως θεμιτή την ιδέα της προώθησης προϊόντων κοινωνικού προσανατολισμού. Υπάρχουν σε αυτή στοιχεία κοινωνικής υπευθυνότητας. Μέσα από μία αντίληψη ολιστικής προσέγγισης της επιχειρηματικής ευθύνης, που δεν περιορίζεται σε μεμονωμένα

δείγματα φιλανθρωπίας, είναι βέβαιο ότι η συνάφεια του εμπορικού αντικειμένου μιάς εταιρείας με τις κοινωνικές πρωτοβουλίες της προσθέτει στην αξία που η εταιρεία αποδίδει στο κοινωνικό σύνολο, είτε εμπεριέχει εμπορική σκοπιμότητα είτε όχι. Χαρακτηριστικά αναφέρω τις εξυπηρετήσεις Άμεσης Βοήθειας που παρέχει η INTERAMERICAN στον τομέα της υγείας. Επίσης, τις προϊόντικές πρωτοβουλίες της εταιρείας για την προστασία του περιβάλλοντος από τη ρύπανση και την ενθάρρυνση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Στο πεδίο του περιβάλλοντος, όπου οι καταστροφές είναι μεγάλες και μη αναστρέψιμες, το ενδιαφέρον για την Εταιρεία έχει αλληλένδετα κοινωνικό και εμπορικό νόημα παρέμβασης, αφού δημιουργείται κατ' αναγκαιότητα μια αγορά. Ο ασφαλιστικός κλάδος επωμίζεται τεράστιο κόστος από τις καταστροφικές συνέπειες ακραίων φυσικών φαινομένων και επομένως δεν πρέπει να μένει απαθής απέναντι στην κλιματική αλλαγή. Το ίδιο συμβαίνει και στα ζητήματα οδικής ασφάλειας”.

■ Για τη σημασία της έκδοσης Κοινωνικού Απολογισμού:

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

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

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

Απολογισμός Ε.Κ.Ε.

Αναφορά σε Διεθνή Πρότυπα

Η INTERAMERICAN επιδιώκει την υπεύθυνη, ειλικρινή και πλήρη λογοδοσία της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία συνδέεται. Για τον λόγο αυτό, ακολουθεί εθελοντικά τις κατευθυντήριες οδηγίες, πρότυπα και αρχές που υπαγορεύουν:

- το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact)
- το Global Reporting Initiative (GRI - G3) Sustainability Reporting Guidelines
- το AA1000 Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας (AA1000 Accountability Principles Standard)
- το ISO 26000.

Ο ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελεί το κύριο μέσο επικοινωνίας για το σύνολο των δράσεων Ε.Κ.Ε. και της αιεφόρου ανάπτυξης της INTERAMERICAN, με βάση τις ανωτέρω απαιτήσεις, οδηγίες και αρχές.



Αξιολόγηση Απολογισμού

Ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN αξιολογείται από διάφορους ανεξάρτητους φορείς και αναλυτές τόσο ως προς τη συμμόρφωσή του όσο ως προς το επίπεδο κάλυψης των διεθνών προτύπων αναφοράς για την Ε.Κ.Ε. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η αξιολόγηση που πραγματοποιείται ετησίως από το Εργαστήριο Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η ομάδα ερευνητών του Εργαστηρίου με επικεφαλής τον επίκουρο καθηγητή Κ. Ευαγγελινό αξιολογεί όλους τους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε. που εκδίδονται στην Ελλάδα, με βάση την εφαρμογή των κατευθυντηρίων οδηγιών και κριτηρίων του παγκοσμίου πλαισίου έκδοσης Απολογισμών κοινωνικής υπευθυνότητας Global Reporting Initiative (GRI-G3). Σε αυτό το πλαίσιο, αξιολόγησε και τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2010 της Εταιρείας, βαθμολογώντας τον με 43%. Το επίπεδο αυτό κρίθηκε ως ιδιαίτερα υψηλό σε σχέση με το σύνολο των Απολογισμών που εκδόθηκαν για το 2010 και αξιολογήθηκαν από την ομάδα. Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου απένεμε στην Εταιρεία το τρίτο βραβείο για την πληρότητα, την ποιότητα και την ουσιαστικότητα του Απολογισμού.

Σύμφωνα με την αξιολόγηση, το επίπεδο κάλυψης δεικτών GRI-G3 από τον Απολογισμό Ε.Κ.Ε. 2010 της INTERAMERICAN αποτυπώνεται ανά θεματική περιοχή στο ακόλουθο σχέδιο.



Στρατηγική και Ανάλυση

Υπευθυνότητα
για Προϊόντα - Υπηρεσίες

Προφίλ Οργανισμού

Κοινωνία

Παράμετροι Απολογισμού

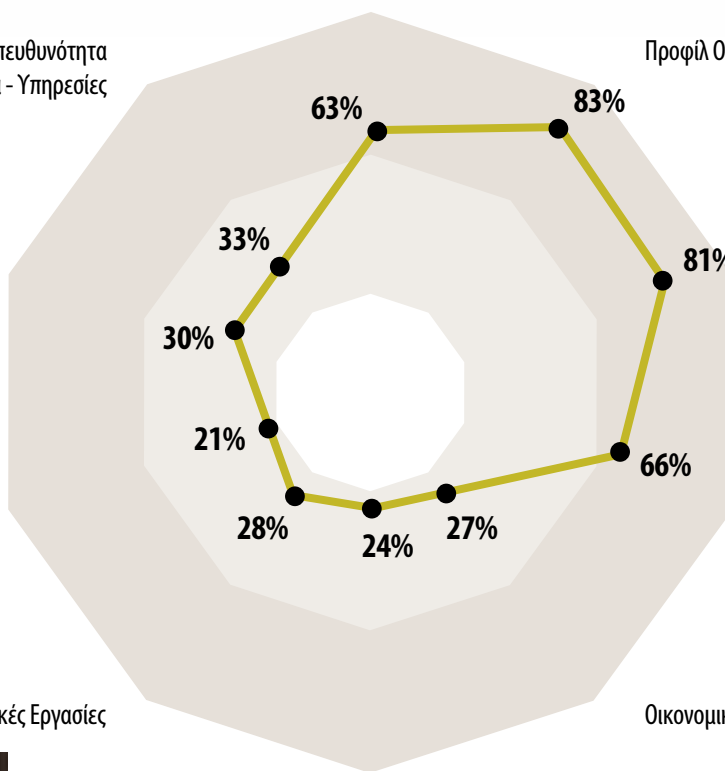
Ανθρώπινα
Δικαιώματα

Διακυβέρνηση Δεσμεύσεις
& Διαβούλευση

Πρακτικές Εργασίες

Οικονομική Επίδοση

Περιβαλλοντική Επίδοση



Επισημαίνεται ότι ο Απολογισμός Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας για το έτος αναφοράς 2010 περιλήφθηκε μαζί με άλλους δύο Απολογισμούς από την Ελλάδα στο ανώτερο επίπεδο (GC Advanced Level) του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του Ο.Η.Ε.

1. Διακυβέρνηση

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



2. Ανθρώπινα Δικαιώματα

Για την INTERAMERICAN, η διασφάλιση ενός ηθικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος αξιοκρατίας και ίσων ευκαιριών αποτελεί βασική μέριμνα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, με αναφορά στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στην προστασία της διαφορετικότητας και στην παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους. Το 2011, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, δεν εντοπίστηκε ή αναφέρθηκε κανένα περιστατικό διάκρισης ή σχετικό παράπονο.

3. Εργασιακές Πρακτικές

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

4. Περιβάλλον

Η INTERAMERICAN σέβεται το φυσικό περιβάλλον και επιδιώκει τη συνεχή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της. Επιπλέον:

- παρακολουθεί συνεχώς και βελτιώνει τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις
- σχεδιάζει και προσφέρει στην ελληνική αγορά καινοτόμα πράσινα ασφαλιστικά προϊόντα
- λαμβάνει περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε.
- συνεχίζει την πρωτοπόρο συμμετοχή της στις παγκόσμιες πρωτοβουλίες του ασφαλιστικού κλάδου που στοχεύουν στην εδραίωση των αρχών της αειφόρου ασφάλισης από κάθε ασφαλιστικό οργανισμό.

5. Πρακτικές Δίκαιης Λειτουργίας

Η INTERAMERICAN φροντίζει να λειτουργεί με τρόπο υπεύθυνο και ηθικό σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Αν και ο κίνδυνος παρουσίασης περιστατικών διαφθοράς είναι χαμηλός, λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον έλεγχο και εντοπισμό πιθανών τέτοιων περιστατικών. Το 2011 δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διαφθοράς. Η Εταιρεία σέβεται απολύτως το δικαίωμα στην ιδιοκτησία (υλική ή πνευματική) και δεν έχει εμπλακεί σε κανένα περιστατικό αθέμιτου ανταγωνισμού. Με σκοπό την προώθηση των αρχών της κοινωνικής υπευθυνότητας και την προστασία του περιβάλλοντος, η INTERAMERICAN συμμετέχει ως μέλος σε διάφορες σχετικές πρωτοβουλίες και υποστηρίζει οργανισμούς.

6. Θέματα Πελατών

Η INTERAMERICAN υιοθετεί πρακτικές υπεύθυνης συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα των εμπορικών δραστηριοτήτων της, επιδιώκοντας την παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της. Φροντίζει για την μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της και εφαρμόζει διαδικασίες μέτρησης ικανοποίησης πελατών και καταγραφής παραπόνων, με σκοπό τη διευθέτησή τους. Διαθέτει πρακτικές συναλλαγών με στόχο τη φιλικότητα και αμεσότητα προς τον πελάτη, με απλές και ταχείες διαδικασίες συναλλαγής και με όρους σαφείς, κατανοητούς και διαφανείς. Εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα της επικοινωνίας και προώθησης των νέων προϊόντων της. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την προώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια του 2011 δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης, χρηματικό πρόστιμο ή μη χρηματική κύρωση προς την Εταιρεία αναφορικά με τις συνοδευτικές πληροφορίες προϊόντων και υπηρεσιών, τις πρακτικές marketing, προώθησης και διαφήμισης.

7. Συνεργασία με τις Τοπικές Κοινωνίες

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

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)

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

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

- να αποτελέσουν οι δέκα αρχές του κυρίαρχο ρεύμα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, σε όλο τον κόσμο
- να λειτουργήσει η πρωτοβουλία ως καταλύτης για δράσεις που στηρίζουν τους αναπτυξιακούς στόχους της χιλιετίας των Ηνωμένων Εθνών (Millennium Development Goals).



Η δέσμευση της INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει σειρά από πολιτικές με σκοπό την ηθική και δίκαιη λειτουργία στις επιχειρηματικές δραστηριότητές της. Η Εταιρεία εφαρμόζει Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, ο οποίος θέτει το πλαίσιο σε πολλά σημαντικά θέματα που σχετίζονται με τη συμπεριφορά και τις αποφάσεις που καλούνται να λάβουν καθημερινά οι εργαζόμενοί της. Οι πρακτικές που ακολουθεί και οι πολιτικές που εφαρμόζει η INTERAMERICAN σε σχέση με την κάθε αρχή του Οικουμενικού Συμφώνου παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα, συνθέτοντας τη δέσμευσή της για έναν υπεύθυνο και ηθικό τρόπο λειτουργίας.

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της Εταιρείας
<p>Αρχή 1η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</p> <p>Αρχή 2η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί αυτονόητη αρχή για την INTERAMERICAN. Ο σεβασμός προς τα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα δικαιώματα, γενικά στην Ελλάδα δεν αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο, καθώς πέραν των άλλων προστατεύεται και από το Σύνταγμα της χώρας.■ Ο σεβασμός προς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι αναφαίρετα δικαιώματα των πολιτών. Η INTERAMERICAN τηρεί επακριβώς τους κανόνες και οδηγίες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, ενώ επίσης έχει λάβει την απαιτούμενη αδειοδότηση αναφορικά με τη συλλογή, διατήρηση και επεξεργασία αρχείων με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πελατών, προμηθευτών και προσωπικού.■ Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Δίκαιη, ίση και με σεβασμό μεταχείριση. Συμπεριφερόμαστε στους πελάτες μας, στους υπαλλήλους και στους προμηθευτές μας με αξιοπρέπεια και σεβασμό και δεν εκμεταλλευόμαστε κανέναν. Η δίκαιη μεταχείριση είναι πιο σημαντική από την προσκόλληση στους κανόνες ή από τη βραχυπρόθεσμη επίτευξη πλεονεκτημάτων για την Εταιρεία. Το να είμαστε δίκαιοι και να επιδεικνύουμε σεβασμό σημαίνει να συμπεριφερόμαστε με καλή πίστη, να είμαστε αντικειμενικοί και να μην κάνουμε κακή χρήση πληροφοριών ή να παρερμηνεύουμε ή να αποκρύπτουμε στοιχεία σκόπιμα. Εξασφαλίζουμε για τους εργαζόμενους ίσες ευκαιρίες στηριζόμενοι σε αυστηρά επαγγελματικά κριτήρια και δημιουργούμε ένα εργασιακό περιβάλλον απαλλαγμένο από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής.■ Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Εμπιστευτικότητα. Διαχειριζόμαστε προσεκτικά τις πληροφορίες που αφορούν στους πελάτες μας, στους συναδέλφους και στην Εταιρεία. Εξασφαλίζουμε ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες. Μας έχει ανατεθεί η διαφύλαξη αυτών των πληροφοριών και επιβάλλεται να είμαστε αντάξιοι της εμπιστοσύνης με την οποία η Εταιρεία μας περιβάλλει. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες είναι δυνατόν να αποκαλύπτονται μόνο κατόπιν άδειας των προσώπων στα οποία αυτές αφορούν.
<p>Αρχή 3η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.</p> <p>Αρχή 4η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.</p> <p>Αρχή 5η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.</p> <p>Αρχή 6η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Δέσμευση της INTERAMERICAN έναντι των εργαζομένων. Η προσέγγισή μας ως προς τον τρόπο διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της INTERAMERICAN. Σεβόμαστε τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των υπαλλήλων μας. Ο καθένας που εργάζεται στην Εταιρεία έχει συμμετοχή στην επιτυχία της και στη δημιουργία μιας διακεκριμένης επιχείρησης. Εργαζόμενοι όλοι μαζί και καθοδηγούμενοι από τα διαφορετικά ταλέντα και τις διαφορετικές απόψεις, ενεργοποιούμε νέες δημιουργικές ευκαιρίες για την επιχειρηματική δραστηριότητά μας. Συλλογικά δημιουργούμε ένα πιο ευχάριστο και ανταποδοτικό περιβάλλον εργασίας, στο οποίο ο καθένας αισθάνεται υπεύθυνος για την απόδοση και τη φήμη της Εταιρείας. Δεσμευόμαστε για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αμοιβαίου σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα και η χωρίς αποκλεισμούς συμμετοχή όλων, θα αποτελούν πραγματική αξία. Επιπλέον, για τον καθένα που εργάζεται στην INTERAMERICAN θέλουμε:<ul style="list-style-type: none">▶ να γνωρίζει τί ακριβώς περιμένει η Εταιρεία από αυτόν και την εργασία του▶ να έχει μία ειλικρινή και εποικοδομητική επικοινωνία με τον προϊστάμενό του για την απόδοσή του▶ να υποστηρίζεται στο να αναπτύξει τις δυνατότητές του μέσα σε ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτόμο σκέψη και τον διευκολύνει να εξελιχθεί μέσα στην Εταιρεία▶ να αναγνωρίζεται η απόδοσή του και να ανταμείβεται ανταγωνιστικά ως προς την αγορά▶ να ακούγεται η γνώμη του και να συμμετέχει στη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας▶ η Εταιρεία να τον μεταχειρίζεται δίκαια και χωρίς διακρίσεις

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της Εταιρείας
<p>Αρχή 6η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαθούν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ να αισθάνεται ότι έχει βοήθεια στη διαχείριση των προσωπικών αναγκών του και προτεραιοτήτων. ■ Η INTERAMERICAN έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα (κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Ίσες Ευκαιρίες”). ■ Η Εταιρεία σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, αντιτίθεται σε κάθε μορφής παιδική ή εξαναγκασμένη εργασία και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους. ■ Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει και προωθεί το δικαίωμα των εργαζομένων για συμμετοχή σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς.
<p>Αρχή 7η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μία προληπτική προσέγγιση των περιβαλλοντικών προκλήσεων.</p> <p>Αρχή 8η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.</p> <p>Αρχή 9η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής - Περιβάλλον και Αειφορία. Αναγνωρίζουμε ότι αποτελούμε μέρος ενός ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο όλοι συνυπάρχουμε, για τη προστασία του οποίου έχουμε όλοι ευθύνη. Η Εταιρεία συμβάλλει κατά το δυνατόν στην υποστήριξη της προστασίας του περιβάλλοντος μέσα στο οποίο λειτουργεί, για παράδειγμα μέσω της επιλογής των προμηθευτών της. ■ Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος και της προσοχής που πρέπει να επιδεικνύουν οι οργανισμοί του χρηματοοικονομικού κλάδου στην κλιματική αλλαγή και τις επιπτώσεις της. Στο πλαίσιο αυτό, η INTERAMERICAN έχει υπογράψει τη Διακήρυξη για την Κλιματική Αλλαγή. ■ Η Εταιρεία αποτελεί το μοναδικό ασφαλιστικό οργανισμό στην Ελλάδα ο οποίος, έχοντας δεσμευτεί ως προς το πλαίσιο αρχών της πρωτοβουλίας του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για τα Τραπεζοασφαλιστικά Ιδρύματα (United Nations Environment Programme Finance Initiative / UNEPFI) από το 2006, δραστηριοποιείται ενεργά τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την προώθηση των στόχων της αειφορίας.
<p>Αρχή 10η Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Η INTERAMERICAN αντιτίθεται σε κάθε μορφής διαφθορά. Γι’ αυτό έχει συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που εφαρμόζει, με σκοπό τη διαφύλαξη των πελατών της από την παράνομη χρήση, διάθεση και εκμετάλλευση των προσωπικών δεδομένων τους και την αποτροπή περιστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας. ■ Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Συμμόρφωση με τη νομοθεσία. Συμμορφωνόμαστε απολύτως με τους ισχύοντες νόμους και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Επιδεικνύουμε αυξημένη προσοχή, ώστε σε καμία περίπτωση να μην αναμειγνύομαστε σε νομιμοποίηση εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες και να μην παραβιάζουμε την αντιμνημονιακή νομοθεσία και τους κανόνες που αφορούν στην εσωτερική πληροφόρηση. ■ Διαφάνεια <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ως έντιμοι και αξιόπιστοι, δεν έχουμε τίποτα να κρύψουμε. Γι’ αυτό θέλουμε να επικοινωνούμε ανοικτά, εκτός από τις περιπτώσεις που πρέπει να προστατευθούν εμπιστευτικές πληροφορίες. Οι επαφές με τον Τύπο γίνονται από τους επαγγελματίες που η Εταιρεία έχει ορίσει για τον σκοπό αυτό. Στα βιβλία και στοιχεία που τηρεί η Εταιρεία αποτυπώνεται η πραγματικότητα. ▶ Η διαφάνεια απέναντι στους εργαζομένους θεωρείται ουσιαστικής σημασίας και γι’ αυτό η Διοίκηση επιδιώκει να εφαρμόζει πολιτική “ανοικτών θυρών” (open door policy) προς όλους. ■ Ευθείες και ξεκάθαρες σχέσεις <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ποτέ δεν λαμβάνουμε ή δίνουμε προσωπικά ευεργετήματα -χρήματα ή δώρα- για να κερδίσουμε εύνοια ή δουλειά (δωροδοκία). ▶ Δώρα ευτελούς αξίας μπορούν να λαμβάνονται ή να δίδονται με βάση τα τοπικά έθιμα. Εάν παραληφθεί δώρο το οποίο δεν είναι ευτελούς αξίας, πρέπει το γεγονός αυτό να αναφερθεί στο Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας ή στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Officer), ο οποίος και θα αποφασίσει για το ζήτημα. ▶ Οι υπάλληλοι και οι διευθυντές δεν επιτρέπεται να αποκομίζουν άμεσα ή έμμεσα προσωπικά οφέλη με την ευκαιρία επαγγελματικών συναλλαγών της Εταιρείας.

Αρχές UN Global Compact	Η Δέσμευση της Εταιρείας
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Η Εταιρεία, στο πλαίσιο των οικονομικών της δοσοληψιών, προσφέρει/αποδέχεται ποσοστά, τιμές, προμήθειες κ.λπ., οι οποίες καθορίζονται με αντικειμενικά κριτήρια και στις οποίες αντανακλάται η πραγματική και μόνο αξία των παρεχομένων υπηρεσιών. ■ Επιπλέον, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου με εφαρμογή στο σύνολο των Συνεργατών της. Ο Κώδικας αυτός καθορίζει το πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Ασφαλιστικός Σύμβουλος οφείλει να ενεργεί (Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση / Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου). ■ Η Εταιρεία αποτελεί χρηματοπιστωτικό οργανισμό και γι' αυτό αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην πρόληψη και παρεμπόδιση διενέργειας συναλλαγών που σχετίζονται με τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές / παράνομες δραστηριότητες.

Η ανταπόκριση της INTERAMERICAN

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται αναλυτικά η ανταπόκριση της Εταιρείας σε κάθε αρχή του Οικουμενικού Συμφώνου, μέσω των συστημάτων και διαδικασιών που εφαρμόζει, καθώς επίσης και των δράσεων που αυτή ανέπτυξε κατά το 2011.

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2011	Κεφάλαιο - Ενότητα
1η, 2η	<ul style="list-style-type: none"> ■ Θέσπιση αξιών και εφαρμογή Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας ■ Διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης εργαζομένων ■ Εφαρμογή προγράμματος "Security Awareness Program" 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Κανένα περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων ■ Υποστήριξη του προγράμματος αναδοχής παιδιών της ActionAid ■ Προαγωγή της υγείας και ασφάλειας στην εργασία 	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία" - Πράξεις Ζωής για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες ■ "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό" - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Security Awareness Program
3η, 4η, 5η, 6η	<ul style="list-style-type: none"> ■ Υποστήριξη και συνεργασία με τον Σύλλογο Υπαλλήλων της Εταιρείας (Σ.ΥΠ.ΙΝ.) ■ Κάλυψη του συνόλου των εργαζομένων της Εταιρείας με συλλογικές συμβάσεις εργασίας, μέσω των οποίων καθορίζονται οι εργασιακές σχέσεις ■ Διασφάλιση ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις ■ Αντίθεση στην παιδική εργασία (κατά τη διάρκεια της πρόσληψης ενός υπαλλήλου, η ακριβής ηλικία διασταυρώνεται με βάση το Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας) ■ Εφαρμογή διαδικασιών επιλογής προσωπικού που διασφαλίζουν ότι οι υπάλληλοι εργάζονται με βάση τη δική 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Το σύνολο των εργαζομένων (100%) στην INTERAMERICAN κατά το 2011, όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, είχε την κάλυψη συλλογικών συμβάσεων εργασίας ■ Την 31/12/2011 το Δ.Σ. της Εταιρείας απαρτιζόταν από στελέχη τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων (ελληνική, ολλανδική, ιρλανδική και πορτογαλική) ■ Παροχή σημαντικών ευκαιριών εκπαίδευσης και ανέλιξης στο ανθρώπινο δυναμικό, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας κ.λπ. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Διοικητικό Συμβούλιο ■ "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό" - Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό ■ "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό" - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ■ "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό" - Ίσες ευκαιρίες ■ "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό" - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Αρχές	Συστήματα και Διαδικασίες	Δράσεις - Αποτελέσματα 2011	Κεφάλαιο - Ενότητα
	<p>τους βούληση και επιθυμία για εργασία στην Εταιρεία και ότι δεν έχουν εξαναγκαστεί για κάτι τέτοιο</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Φροντίδα ώστε οι νεοπροσλαμβανόμενοι υπάλληλοι να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους, που είναι αναρτημένα στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Εταιρείας (intranet) και είναι διαθέσιμα σε όλους ■ Εφαρμογή Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και σχετικών πολιτικών, οι οποίες εφαρμόζονται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας. 		
<p>7η, 8η, 9η</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ενσωμάτωση στην εταιρική φιλοσοφία της αειφόρου ανάπτυξης, που στηρίζεται στο τρίπτυχο "Triple Bottom Line": οικονομική βιωσιμότητα, περιβαλλοντική προστασία, κοινωνική δικαιοσύνη ■ Ανάλυση συστηματικών πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας εντός της Εταιρείας ■ Εφαρμογή προγραμμάτων ανακύκλωσης υλικών (συσκευών, αναλωσίμων κ.λπ.) ■ Παροχή υπηρεσιών εκτίμησης, διαχείρισης και πρόληψης του περιβαλλοντικού κινδύνου, μέσω της θυγατρικής εταιρείας "MENTΩP A.E." 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ανακύκλωση σημαντικών ποσοτήτων χρησιμοποιούμενων υλικών, συσκευών και αναλωσίμων ■ Διοργάνωση περιβαλλοντικών παρεμβάσεων ■ Συμμετοχή στην παγκόσμια δράση "Ωρα της Γης 2011" (Earth Hour 2011) ■ Προώθηση στην αγορά ασφαλιστικών καλύψεων στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον" - Κατανάλωση - ανακύκλωση υλικών ■ "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον" - Πρωτοβουλίες και Δράσεις ■ "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον" - Πράσινη Επιχειρηματικότητα
<p>10η</p>	<p>Η Εταιρεία με σκοπό την καταπολέμηση κάθε μορφής διαφθοράς, διαθέτει και εφαρμόζει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας που εφαρμόζεται υποχρεωτικά από το σύνολο των εργαζομένων ■ Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου που εφαρμόζεται από το σύνολο των συνεργατών ■ Ηθική και αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις υψηλές σχετικές απαιτήσεις του μητρικού Ομίλου ACHMEA ■ Διεθνώς αποδεκτές λογιστικές μεθόδους ■ Εσωτερικό Κανονισμό Ελέγχου και Επικοινωνίας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (money laundering policy), σύμφωνα με τον οποίο λαμβάνονται μέτρα και εφαρμόζονται διαδικασίες ■ Εσωτερικό Έλεγχο 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Εκπαίδευση 86 εργαζομένων για την καταπολέμηση της διαφθοράς και την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ■ Έλεγχοι από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου σε Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμημάτα της Εταιρείας και σύνταξη αντιστοίχων εκθέσεων ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου ■ Συμμετοχή σε ποικίλες διοργανώσεις διαφόρων θεσμικών ή μη φορέων, οι οποίοι εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή ■ Διοργάνωση, σε ετήσια βάση, εκπαιδευτικών συναντήσεων, με σκοπό την αναβάθμιση των ικανοτήτων των στελεχών για εντοπισμό και αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών 	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες, Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό / Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Εσωτερικός Έλεγχος ■ "Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό" - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Στόχοι και Επιδόσεις 2011

Η στοχοθεσία αποτελεί βασικό μοχλό ανάπτυξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην INTERAMERICAN. Οι επιδόσεις που σημειώνονται, προσδιορίζουν τον βαθμό συνέπειας της Εταιρείας ως προς την εκπλήρωση του ετησίου σχεδιασμού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τον περαιτέρω διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι στόχοι που τέθηκαν για το 2011 και ο βαθμός υλοποίησής τους, με παρατιθέμενη τη σχετική αναφορά στο θεματικό Κεφάλαιο του παρόντος Απολογισμού.

☺ Πλήρης Υλοποίηση

☹ Μερική Υλοποίηση

☹ Μη Υλοποίηση

Στόχοι 2011	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
Υλοποίηση Αναλυτικής Αναφοράς (Report To Supervisor - R.T.S.) προς την αρμόδια Εποπτική Αρχή (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης - Δ.Ε.Ι.Α. - της Τράπεζας της Ελλάδος), η οποία μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνει εκτενή αναφορά στα οικονομικά στοιχεία της INTERAMERICAN, τα απαιτούμενα κεφάλαια, τα αποθέματα και τον τρόπο σχηματισμού αυτών, τα στοιχεία που απαρτίζουν το ενεργητικό της Εταιρείας κ.λπ.	☹	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Solvency II", υποενότητα "Υποβολή Αναλυτικής Αναφοράς προς την Τράπεζα της Ελλάδος (Report To Supervisor)".
Πιστοποίηση γνώσεων των διοικητικών στελεχών στο Solvency II.	☹	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Solvency II", υποενότητα "Πιστοποίηση γνώσεων των Διοικητικών Στελεχών στο Solvency II".
Ολοκλήρωση νέου ηλεκτρονικού συστήματος εκδόσεων - αλλαγών ασφαλιστηρίων Ζωής και Υγείας (Life and Health Project).	☺	Βλ. κεφάλαιο " Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση", ενότητα "Health and Life Project".
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ		
Εφαρμογή του έργου "inwriting" για την ομογενοποίηση και τυποποίηση του λόγου (γλώσσας και τρόπου) επικοινωνίας με τους πελάτες της Εταιρείας, με σκοπό τη βελτίωση της επικοινωνίας και την κατανόηση των θεμάτων από τους πελάτες.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Υπεύθυνες Πωλήσεις".
Ολοκλήρωση διαδικασιών καθεστώτος εξυπηρέτησης πελατών Anytime (ως μία ολοκληρωμένη διαδικτυακή διαδικασία ασφάλισης, που εξυπηρετεί μεγάλο αριθμό χρηστών του διαδικτύου).	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Δίκτυα Διανομής".
Περαιτέρω ανάπτυξη του δικτύου υγείας Medisystem (ιατροί, διαγνωστικά κέντρα, συμβεβλημένα νοσοκομεία) σε όλη την Ελλάδα, ώστε να καλύπτονται γεωγραφικά οι πελατειακές ανάγκες σε μεγαλύτερο εύρος.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Ανάπτυξη Δικτύου Medisystem".
Δημιουργία νέων ασφαλιστικών προγραμμάτων που να ακολουθούν και να αξιοποιούν τη στρατηγική τυποποίησης και απλοποίησης, προς όφελος του πελάτη σε κύριους τομείς κάλυψης αναγκών.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Νέα προϊόντα και υπηρεσίες".
Υλοποίηση νέων ερευνών σε πελάτες, στο ευρύ κοινό, αλλά και στα δίκτυα διανομής, με στόχο τη συλλογή πολύτιμων πληροφοριών, στοιχείων και παρατηρήσεων για την αντιμετώπιση ενδεχομένων προβλημάτων με διορθωτικές ενέργειες, προς όφελος των ενδιαφερομένων μερών.	☺	Βλ. κεφάλαιο "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση", ενότητα "Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες".

Στόχοι 2011	Υλοποίηση	Αναφορά σε Κεφάλαιο
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων Διοικητικής Ανάπτυξης (Management Development) και Διαδοχής (Succession Planning).		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”.
Εφαρμογή διαδικασίας για την πιστοποίηση των ασφαλιστικών γνώσεων για όλο το προσωπικό, με θεματική και γνωστική διαβάθμιση ανάλογη του αντικείμενου εργασίας.		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Εκπαίδευση και Ανάπτυξη”.
Διενέργεια νέας Έρευνας Γνώμης ανθρώπινου δυναμικού με στόχευση στη δέσμευση των εργαζομένων (employee engagement) και άλλα κρίσιμα θέματα, με σκοπό τη σύγκριση και την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την επίτευξη ή όχι βελτίωσης και τον σχεδιασμό δράσεων προς την κατεύθυνση αυτή. Ζητείται η συμμετοχή στην έρευνα ποσοστού εργαζομένων της τάξης του 75% τουλάχιστον.		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Εσωτερική Επικοινωνία”.
Ενεργοποίηση του Management Program 2011, με σκοπό την προσέλκυση νέων ταλαντούχων στελεχών.		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό”, ενότητα “Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού”.
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Ανάπτυξη συνεργειών με άλλες επιχειρήσεις (συμπράξεις Ε.Κ.Ε.).		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία”, ενότητα “Πράξεις Ζωής για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες”.
Έμφαση σε ενέργειες για παιδιά (προστασία, υγεία και παιδεία).		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία”, σε όλες τις ενότητες.
Περαιτέρω ανάπτυξη του εθελοντισμού και αύξηση των “Εθελοντών Ζωής”.		Βλ. παρόν κεφάλαιο, ενότητα “Εθελοντισμός”.
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Περαιτέρω μείωση των καταναλώσεων ενέργειας και νερού κατά 2%.		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”, ενότητα “Περιβαλλοντικές Επιδόσεις”. (Σημ.: η κατανάλωση ενέργειας παρουσίασε αύξηση κατά 1,48% παρ’ όλο που η κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο παρουσίασε μείωση 6,08%. Η κατανάλωση νερού παρουσίασε μείωση κατά 3,6%).
Μείωση κατά 15% της χρήσης εντύπων με μεταφορά τους σε ηλεκτρονική μορφή, στο πλαίσιο του προγράμματος “Paperless Company”.		Βλ. κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”, ενότητα “Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος”. (Σημ.: κατά το 2011, περισσότερες από 7,6 εκατομμύρια σελίδες Α4 εισήχθησαν στο πρόγραμμα “Paperless Office” με αντίστοιχη μείωση χρήσης εντύπων).

Στόχοι 2012

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

- Οικονομική πολιτική: συμμετοχή και άλλων Διευθύνσεων -εκτός της Διεύθυνσης Δημοσίων Σχέσεων και Ε.Κ.Ε.- στις δαπάνες για δράσεις.
- Διάδοση της ιδέας: σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή για την αξιοποίηση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media) ώστε, μαζί με την διάδοση της ιδέας, να επιτυγχάνεται η αναγνωρισιμότητα των πρωτοβουλιών Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας.
- Ενίσχυση των αρχών του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.:
 - α. της ουσιαστικότητας, με τη διεξαγωγή materiality workshop για την επικαιροποίηση των σημαντικών ζητημάτων της Εταιρείας και
 - β. της αξιοπιστίας (credibility) με την εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων επιπλέον ενότητας του Απολογισμού (θα ελεγχθούν και θα επαληθευτούν συνολικά 3 κεφάλαια).
- Βελτίωση στην κάλυψη των δεικτών κατά GRI-G3.1 του διεθνούς προτύπου συγγραφής Απολογισμών Ε.Κ.Ε. με βάση τη συγκριτική αξιολογήσεων από το Εργαστήριο Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Τμήματος Περιβάλλοντος Πανεπιστημίου Αιγαίου.

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

- Δέσμευση, σε επίπεδο στοχοθεσίας Ε.Κ.Ε., των μελών της Εκτελεστικής Επιτροπής με σχετική πρόβλεψη στα ατομικά τους performance contracts.
- Ολοκλήρωση και εφαρμογή της Ανάλυσης Επιχειρησιακής Συνέπειας (Business Impact Analysis) στο πλαίσιο του προγράμματος Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέπειας (Business Continuity Management) που εφαρμόζει ήδη η Εταιρεία, με σκοπό την αποτίμηση του αντικτύπου (οικονομικού, νομικού, απώλειας αξιοπιστίας/φήμης) που ενδέχεται να υποστεί σε περίπτωση αναπάντεχης διακοπής των λειτουργιών της.
- Πιστοποίηση γνώσεων των διοικητικών στελεχών στο Solvency II.

ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

- Συνέχιση του έργου "Inwriting" με εστίαση στα ακόλουθα σημεία:
 - ▶ στη συνεχή ανάπτυξη του Οδηγού Γραπτής Επικοινωνίας
 - ▶ στην εκπαίδευση των ανθρώπων του "Inwriting" σύμφωνα με τα νέα πρότυπα γραπτής επικοινωνίας
 - ▶ στην ολοκλήρωση της επικοινωνίας της Anytime στον κλάδο Αυτοκινήτου με βάση τα νέα πρότυπα επικοινωνίας
 - ▶ στη συνέχιση των εργασιών βελτίωσης της γραπτής επικοινωνίας στον κλάδο Υγείας, για τους πελάτες της INTERAMERICAN (50%)
 - ▶ στη συνέχιση των εργασιών βελτίωσης της γραπτής επικοινωνίας στον κλάδο Αυτοκινήτου για τους πελάτες της INTERAMERICAN (30%)
 - ▶ στην έναρξη των νέων standards της επικοινωνίας για τους πελάτες του κλάδου Αυτοκινήτου
- Ανάπτυξη των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα και συσκευές ipad:
Mobile "askme" (για τους συνεργάτες), Mobile INTERAMERICAN website (για τους πελάτες), Mobile Anytime.
- Σχεδιασμός νέων ασφαλιστικών προγραμμάτων για την υγεία με προστιτό κόστος (φθηνότερα ασφάλιστρα).
- Ανάπτυξη υποδομών για την εξυπηρέτηση πελατών του κλάδου Αυτοκινήτου.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

- Εισαγωγή νέου τρόπου διενέργειας της Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού με τη χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.
- Αναθεώρηση των ελαχίστων προβλεπόμενων "προδιαγραφών θέσης εργασίας", με στόχο τη διατήρηση του Οργανισμού Υψηλής Απόδοσης.
- Εξοικείωση του Προσωπικού με τη νέα φιλοσοφία της Εταιρείας σχετικά με τη λειτουργία της Εξυπηρέτησης Πελατών, με στοχευμένες δράσεις εσωτερικής επικοινωνίας.
- Προσαρμογή του εταιρικού πλαισίου Ιδιοτήτων/Συμπεριφορών (Competency Based Model) στις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας του χώρου της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης.
- Διενέργεια εκπαίδευσης εργαζομένων συγκεκριμένων βαθμίδων και ρόλων σε εκτεταμένη κλίμακα επί του περιεχομένου της οδηγίας Solvency II.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Οργάνωση εκστρατείας για την κοινωνική αλληλεγγύη και αντιμετώπιση της φτώχειας.
- Πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. χαμηλού οικονομικού προϋπολογισμού (με χρήση εταιρικών υπηρεσιών και υποδομών).
- Έντυπη ενημέρωση πελατών για την αντιμετώπιση καταστροφικών κινδύνων.
- Ανάδειξη των κοινωνικών αξιών του Πολιτισμού στην Ε.Κ.Ε. με πολιτιστικές πρωτοβουλίες για Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Εφαρμογή της διαδικασίας καταγραφής του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας για το 2012.
- Εκπόνηση έρευνας με στόχο την χαρτογράφηση/αποτύπωση των ορθών πρακτικών περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζουν οι προμηθευτές της Εταιρείας.
- Συμμετοχή - συμβολή στη διαμόρφωση του πλαισίου Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης (UNEP FI).

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

Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Αποτελεσματικότητα, Διαφάνεια, Έλεγχος, Πληροφόρηση

Η ανάπτυξη διαδικασιών και πρακτικών ορθής διακυβέρνησης, όπως περιγράφονται στο παρόν Κεφάλαιο, διασφαλίζουν όχι μόνο την αποτελεσματική διοίκηση της INTERAMERICAN, αλλά και τη διαφάνεια στην καθημερινή δραστηριότητα και τις συναλλαγές της, την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων, καθώς και την εγκυρότητα των παρεχομένων πληροφοριών αναφορικά με τη στρατηγική και τα αποτελέσματά της.

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

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

Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση

Το 2011 χαρακτηρίστηκε ως η χειρότερη περίοδος κρίσης χρέους στην πρόσφατη ιστορία. Η ευρωπαϊκή κρίση χρέους, που ξεκίνησε στην Ελλάδα το 2010 και γρήγορα επεκτάθηκε στην Ιρλανδία και την Πορτογαλία, εντάθηκε κατά τη διάρκεια του 2011 και απείλησε να επεκταθεί σε μεγαλύτερες χώρες, όπως η Ιταλία και η Ισπανία.

Σύντομα, κατέστη προφανές ότι η κρίση είναι συστημική και ότι απαιτείται μία ταχεία, συντονισμένη προσέγγιση και αντιμετώπιση προκειμένου να αποφευχθεί η κατάρρευση του χρηματοπιστωτικού συστήματος σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η οποία θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο το ευρώ και ευρύτερα την ιδέα και προοπτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στο πλαίσιο αυτό, συμφωνήθηκαν έκτακτα μέτρα, όπως το Ευρωπαϊκό Ταμείο Σταθερότητας (E.S.M.), οι επαναγορές κρατικών ομολόγων και η εφαρμογή ακραίων διατάξεων ρευστότητας από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (E.K.T.). Ακραίες πολιτικές λιτότητας εφαρμόστηκαν ταυτόχρονα στις περισσότερες ευρωπαϊκές οικονομίες, με σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη. Οι πιθανότητες των χρεωμένων χωρών να επανέλθουν σε κατάσταση ευημερίας σε σύντομο χρονικό διάστημα μειώθηκαν περαιτέρω.

Υπό αυτό το δυσμενές διεθνές περιβάλλον, η Ελλάδα στην τέταρτη συνεχή χρονιά της ύφεσης, απέτυχε να τηρήσει τους όρους που συμφωνήθηκαν κατά το πρώτο πρόγραμμα διάσωσης. Η πολύ μεγαλύτερη από το αναμενόμενο ύφεση, σε συνδυασμό με τη συνεχή κόπωση και την αδυναμία της ελληνικής κυβέρνησης στην εφαρμογή δύσκολων μέτρων, επιβάρυναν το αποτέλεσμα της δημοσιονομικής σύγκλισης.

Παράλληλα, σημαντική μερίδα του πληθυσμού κλήθηκε να αντιμετωπίσει την προοπτική της φτώχειας και της μόνιμης ανεργίας, γεγονός που είχε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση πολιτικών και κοινωνικών εντάσεων. Όπως αποδείχθηκε, η διαχείριση του χρέους δεν επιτρέπει στην Ελλάδα

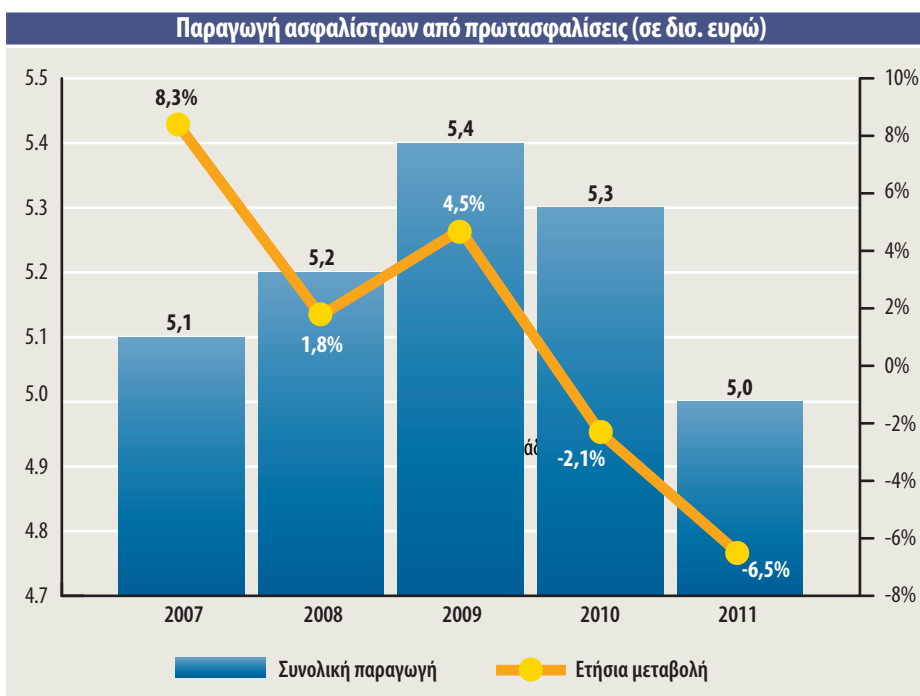
την επιστροφή της στις αγορές σε βραχυπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα. Ένα νέο σχέδιο διάσωσης αποφασίστηκε περί τα τέλη του 2011, προκειμένου να αποφευχθεί η άτακτη χρεωκοπία. Το νέο σχέδιο προέβλεπε τη συμμετοχή των ιδιωτών επενδυτών στη διαγραφή μέρους του ελληνικού χρέους (PSI II).

Ταυτόχρονα, έως και το τέλος του 2011 και οι άλλοι μακροοικονομικοί παράγοντες επηρεάστηκαν αρνητικά από τη συνεχή ύφεση. Το ελληνικό Α.Ε.Π. ήταν αρνητικό κατά περίπου 7%, ενώ το ποσοστό ανεργίας προσέγγισε το 21%, με αυξανόμενο ρυθμό πληθωρισμού που άγγιξε το 3,3% (έναντι πρόβλεψης 2,2%). Η βιομηχανική παραγωγή ήταν, επίσης, αρνητική κατά 8,4% (έναντι του αρνητικού 5,7% κατά το 2010). Τέλος, οι ακαθάριστες πωλήσεις στο λιανικό εμπόριο μειώθηκαν περίπου κατά 8%.



Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.), η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών -συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος συμβολαίου- ανήλθε κατά το 2011 σε 5 δισ. ευρώ, εκ των οποίων 2,8 δισ. ευρώ (56,5% επί του συνόλου) αφορούσαν σε ασφαλίσεις κατά Ζημιών και 2,2 δισ. ευρώ (43,5% επί του συνόλου) σε ασφαλίσεις Ζωής, παρουσιάζοντας σαφέστατη μείωση της τάξεως του 6,5% έναντι του 2010 (5,3 δισ. ευρώ).



Η μείωση στους κλάδους

Η παραγωγή των ασφαλίσεων κατά Ζημιών μειώθηκε κατά **6,5%** (3 δισ. ευρώ κατά το 2010) και η αντίστοιχη των ασφαλίσεων Ζωής κατά **6,4%** (2,3 δισ. ευρώ κατά το 2010).



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

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά επηρεάστηκε ιδιαίτερα από την κρίση χρέους. Η αγοραστική ικανότητα των πολιτών μειώθηκε από τις επαναλαμβανόμενες αυξήσεις της άμεσης και έμμεσης φορολογίας, καθώς και από τη μειωμένη διαθεσιμότητα τραπεζικών κεφαλαίων. Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα και οι συνταξιούχοι υπέστησαν από το κράτος μειώσεις στα εισοδήματά τους, οι οποίες κυμάνθηκαν κατά μέσο όρο περί 20%. Υπήρξαν και ανάλογες μειώσεις στον ιδιωτικό τομέα, ειδικά σε τομείς που επηρεάστηκαν περισσότερο από την ύφεση.

Η κατ'επαγωγή μείωση της αγοραστικής ικανότητας επηρέασε άμεσα τη νέα παραγωγή ασφαλιστρών, ενώ ταυτόχρονα συνέβαλε στην τεράστια αύξηση ακυρώσεων και εξαγορών συμβολαίων. Είναι χαρακτηριστικό ότι πλήθος ασφαλισμένων οδηγήθηκαν στη ρευστοποίηση συμβολαίων -κυρίως του κλάδου Ζωής- με σημαντική ζημία, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις τρέχουσες βιοτικές ανάγκες τους.

Ταυτόχρονα, σημαντικότερο παράγοντα υστέρησης της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς αποτέλεσε η κρίση αξιοπιστίας που διέρχεται ο κλάδος εξαιτίας της ανάκλησης αδειών εταιρειών, που είχε ως συνέπεια την απώλεια των κεφαλαίων των ασφαλισμένων. Η κρίση αξιοπιστίας αντισταθμίστηκε εν μέρει από την απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών αφενός να καταργήσει την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Ε.Π.Ε.Ι.Α.) και να μεταφέρει τις αρμοδιότητες εποπτείας και ελέγχου της ασφαλιστικής αγοράς στην Τράπεζα της Ελλάδος και αφε-



τέρου να δημιουργήσει το Συνεγγυητικό Κεφάλαιο στον κλάδο Ζωής -αντίστοιχο με το Επικουρικό Κεφάλαιο που λειτουργεί στον κλάδο του αυτοκινήτου- προκειμένου να αναλάβει την αποζημίωση των κατόχων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής που ήταν ασφαλισμένοι σε εταιρεία της οποίας ανακλήθηκε η άδεια λειτουργίας, ώστε να αποτραπεί η μελλοντική εμφάνιση αναλόγων περιπτώσεων.

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

Πέραν των ανωτέρω προβλημάτων, ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης και συνεπώς η INTERAMERICAN, καλείται να αντιμετωπίσει προκλήσεις που αφορούν:

- στην πολλαπλότητα των εποπτικών μηχανισμών του κλάδου που δημιουργεί σύγχυση και δυσλειτουργίες
- στον κίνδυνο τιμολογιακών παρεμβάσεων στα προγράμματα ασφαλίσεων Υγείας, αντιθέτων προς την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, από φορείς όπως η Γενική Γραμματεία του Καταναλωτή
- στην κατάργηση του φύλου ως κριτηρίου τιμολόγησης ασφαλιστικών προγραμμάτων που με απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου θα εφαρμοστεί στα ασφαλιστήρια συμβόλαια που συνάπτονται από την 21/12/12, γεγονός που πιθανότατα θα οδηγήσει σε αύξηση ασφαλιστρών σε αρκετές περιπτώσεις
- στον σημαντικότατο περιορισμό των ήδη χαμηλών φορολογικών κινήτρων, σε μία περίοδο κατά την οποία ο πολίτης έχει άμεση ανάγκη τη συμπλήρωση του συνταξιοδοτικού εισοδήματός του
- στη βιωσιμότητα των Επικουρικών Κεφαλαίων του κλάδου
- στις επιπτώσεις της εθελοντικής συμμετοχής ασφαλιστικών εταιρειών στο P.S.I. II
- στο πλήθος των ανασφαλιστων οχημάτων, τα οποία σήμερα υπολογίζονται περί το 20% επί του συνόλου των κυκλοφορούντων οχημάτων.



Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN

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

1. Η συμβολή στην ανάκτηση της αξιοπιστίας του ασφαλιστικού κλάδου και της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων, μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, της προώθησης της διαφάνειας και της ενδυνάμωσης των μηχανισμών διακυβέρνησης.
2. Η αποτελεσματική διαχείριση των χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρηματικών κινδύνων. Στόχος της INTERAMERICAN είναι εντός του 2013 να έχει προσαρμοστεί πλήρως στις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου Solvency II. Παράλληλα, στόχος είναι το 2015 να αποτελεί την καλύτερη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία απευθείας ασφαλίσεων, βασιζόμενη στα πρότυπα των εταιρειών CENTRAAL BEHEER και ZILVEREN KRUIS της ACHMEA.
3. Η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών προσιτού κόστους στους κλάδους Υγείας και Συντάξεων, προκειμένου η Εταιρεία να συμβάλει στην κάλυψη των αυξημένων αναγκών που προκύπτουν από την υποχώρηση των κοινωνικών παροχών και τη συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους.
4. Η βέλτιστη δυνατή προσαρμογή των ασφαλιστικών προγραμμάτων της στα νέα δεδομένα που προκύπτουν από την ως άνω απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου.
5. Η περαιτέρω δραστηριοποίηση στην πράσινη ανάπτυξη, με ασφαλιστικές εφαρμογές για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και την περιβαλλοντική ευθύνη.

Μετοχική Σύνθεση

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

Κατά το 2011 δεν υπήρξε μεταβολή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας (147.045.352,80 ευρώ), μολονότι από τις 30/6/2009 η Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων είχε αποφασίσει τη μείωσή του κατά 47,8 εκατ. ευρώ και την επιστροφή του ποσού στους μετόχους. Η απόφαση αυτή ανακλήθηκε με την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 29/6/2012, μετά από εισήγηση του Οικονομικού Διευθυντή της INTERAMERICAN και ομόφωνη απόφαση της Γ.Σ. Κριτήριο προς τούτο αποτέλεσε το γεγονός ότι, με βάση την τρέχουσα δυσμενή οικονομική συγκυρία και τα έκτακτα μέτρα που έχουν επιβληθεί στις επιχειρήσεις κατά την τελευταία διετία, η μείωση του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρείας θα απομείωνε σημαντικά την απαιτούμενη για την εύρυθμη λειτουργία της ρευστότητα και θα στερούσε σημαντικά κεφάλαια για την κάλυψη του απαιτούμενου από τον νόμο περιθωρίου φερεγγυότητας.

Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Η INTERAMERICAN διοικείται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, που είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης της και από το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα από τον νόμο και το Καταστατικό της.

Η Γενική Συνέλευση είναι η μόνη αρμόδια να αποφασίζει:

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

Δικαιώματα Μετόχων

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

Επιπρόσθετα, κάθε μετοχή παρέχει δικαίωμα στο προϊόν της εκκαθάρισης της εταιρικής περιουσίας σε περίπτωση διάλυσης της Εταιρείας και στη διανομή των

Το Μετοχικό Κεφάλαιο

Στις 31/12/2011 το μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρείας ανερχόταν στο ποσόν των **147.045.352,80** ευρώ, διαιρούμενο σε **122.537.794** κοινές ονομαστικές μετοχές, αξίας 1,20 ευρώ η καθεμία.

Ο ρόλος της Γενικής Συνέλευσης

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



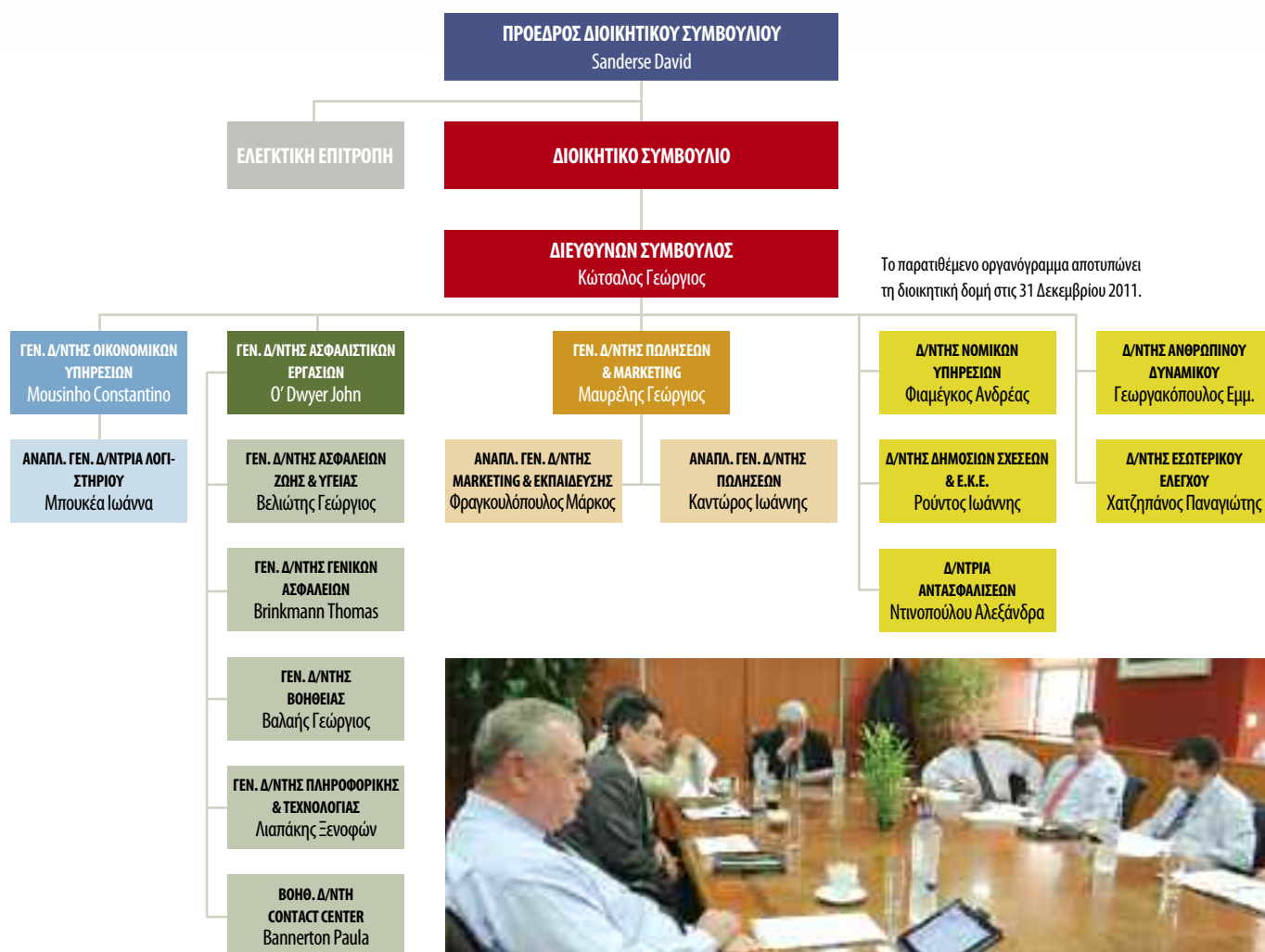
κάθε φορά κερδών της σύμφωνα με το ποσοστό του καταβλημένου μετοχικού κεφαλαίου που αντιπροσωπεύει.

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

Δικαιώματα Μειοψηφίας

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

Οργανόγραμμα INTERAMERICAN



Διοικητικό Συμβούλιο

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

Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου

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

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

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

Το σημερινό Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας εκλέχθηκε και συγκροτήθηκε σε σώμα στις 30/6/2011 και η θητεία του λήγει στις 30/6/2014. Ωστόσο, στις 17/2/12 παραιτήθηκε ο Πρόεδρος κ. Thomas van Rijckevorsel και αντικαταστάθηκε από τον έως τότε Αντιπρόεδρο κ. David Sanderse. Στη θέση του Αντιπροέδρου τοποθετήθηκε ο κ. Roelof Konterman. Ως εκ τούτου, η σημερινή σύνθεση του Δ.Σ. έχει ως εξής:



A/A	Όνοματεπώνυμο	Ιδιότητα στο Δ.Σ.	Υπηκοότητα	Φύλο	Ηλικία < 40	41-50	51>
1	Sanderse David	Πρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν		●	
2	Konterman Roelof	Αντιπρόεδρος, εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●
3	Κώτσας Γεώργιος	Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν			●
4	Ο' Dwyer John	Εκτελεστικό μέλος	ιρλανδική	Άρρεν			●
5	Mousinho Constantino Alves	Εκτελεστικό μέλος	πορτογαλική	Άρρεν		●	
6	Μαυρέλης Γεώργιος	Εκτελεστικό μέλος	ελληνική	Άρρεν			●
7	Zurhake Maurice Theodoor	Μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν			●
8	Tenniglo Felix	Μη εκτελεστικό μέλος	ολλανδική	Άρρεν		●	

Όπως φαίνεται και στον ανωτέρω πίνακα, το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται σήμερα από οκτώ μέλη, εκ των οποίων τα έξι είναι εκτελεστικά και τα υπόλοιπα δύο μη εκτελεστικά. Ο διαχωρισμός μεταξύ εκτελεστικών και μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου αφορά στις ανώνυμες εταιρείες που έχουν εισηγμένες μετοχές στη χρηματιστηριακή αγορά (Ν. 3016/2002).

Δεδομένου ότι η INTERAMERICAN δεν εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία ανώνυμων εταιρειών, στο πλαίσιο του παρόντος Απολογισμού θεωρούνται ως εκτελεστικά τα μέλη εκείνα που συμμετέχουν στη Διοίκηση και εκπροσωπούν την Εταιρεία δυνάμει σχετικής απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου και μη εκτελεστικά εκείνα που δεν την εκπροσωπούν.

Στο Δ.Σ. δεν συμμετέχουν εκπρόσωποι κάποιας μειονοτικής ομάδας. Στις συνεδριάσεις του συμμετέχει, επίσης, χωρίς δικαίωμα ψήφου και ο Διευθυντής Νομικών Υπη-

Εθνικότητα και Ηλικία Μελών Δ.Σ.

Στο Δ.Σ. συμμετέχουν εκπρόσωποι τεσσάρων διαφορετικών εθνικοτήτων και συγκεκριμένα ένας Πορτογάλος (12,5%), ένας Ιρλανδός (12,5%), δύο Έλληνες (25%) και τέσσερις Ολλανδοί (25%). Όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι ανδρικού φύλου (100%). Τρία εκ των μελών του ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41 έως 50 ετών (37,5%), πέντε στην ηλικιακή ομάδα άνω των 51 ετών (62,5%), ενώ κανένα (0%) σε αυτήν των 41 έως 50.

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

ρεσιών Φιαμέγκος Ανδρέας, Νομικός Σύμβουλος της Εταιρείας.

Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα που αφορά στη διοίκηση της Εταιρείας, στη διαχείριση και διάθεση της περιουσίας της και στην εν γένει επιδίωξη του σκοπού της, εξαιρουμένων μόνον των θεμάτων εκείνων για τα οποία κατά το καταστατικό ή την κείμενη νομοθεσία αποκλειστικά αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση των μετόχων.
2. Να εκπροσωπεί την Εταιρεία μέσω του Προέδρου του ή του κατά περίπτωση αναπληρωτή του ενώπιον οποιασδήποτε διοικητικής ή δικαστικής αρχής της Ελλάδας ή του εξωτερικού.
3. Να αναθέτει την άσκηση μέρους ή όλων των εξουσιών διαχείρισης και εκπροσώπησης της Εταιρείας, εκτός από αυτές που απαιτούν συλλογική ενέργεια, σε ένα ή περισσότερα μέλη του, υπαλλήλους της Εταιρείας ή τρίτους, καθορίζοντας συγχρόνως και την έκταση αυτής της ανάθεσης. Μπορεί, παράλληλα, να αναθέτει τον εσωτερικό έλεγχο της Εταιρείας σε ένα ή περισσότερα πρόσωπα μη μέλη του ή -σε περίπτωση που η εκάστοτε κείμενη νομοθεσία το επιτρέπει- και σε μέλη του. Τα πρόσωπα αυτά μπορούν να αναθέτουν περαιτέρω την άσκηση των εξουσιών που τους ανατέθηκαν ή μέρους αυτών σε άλλα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, υπαλλήλους της Εταιρείας ή τρίτους, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό προβλέπεται σε σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί οποτεδήποτε να προβεί σε διαφορετική κατανομή των ανωτέρω ιδιοτήτων μεταξύ των μελών του.
4. Να υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία τις πράξεις και τα στοιχεία για τα οποία απαιτείται δημοσιότητα.

Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

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

Με βάση το ως άνω δεδομένο, στο Διοικητικό Συμβούλιο δεν συμμετέχουν ανεξάρτητα μέλη, καθώς αυτό απαρτίζεται αποκλειστικά από στελέχη που κατέχουν υψηλές διοικητικές θέσεις είτε στην ίδια την INTERAMERICAN είτε στον Όμιλο που ανήκει και η μητρική εταιρεία ACHMEA.

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

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



Κριτήρια Καταλληλότητας Μελών Δ.Σ. κατά τη Νομοθεσία

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

“Δεν μπορούν να εκλεγούν ή να διορισθούν γενικοί διευθυντές, διευθύνοντες ή εντεταλμένοι σύμβουλοι, αναπληρωτές γενικοί διευθυντές, διευθυντές και μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ελληνικών ασφαλιστικών επιχειρήσεων πρόσωπα που έχουν καταδικασθεί για κλοπή, υπεξαίρεση, τοκογλυφία, αισχροκέρδεια, απάτη, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, χρεωκοπία, λαθρεμπορία, καθώς επίσης και πρόσωπα που έχουν κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή έχουν διατελέσει μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ανωνύμων ασφαλιστικών επιχειρήσεων οι οποίες έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση ή των οποίων έχει ανακληθεί η άδεια λειτουργίας τους λόγω παράβασης νόμου”.

Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών

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

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

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

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

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

Οι Αποδοχές των Μελών του Δ.Σ. (2011)

Οι ετήσιες αποδοχές των τριών μελών του Δ.Σ. και των Διευθυντών των Γενικών Διευθύνσεων που παρέχουν τις υπηρεσίες τους στην Εταιρεία με σχέση εξαρτημένης εργασίας, καθώς και οι πρόσθετες αμοιβές που έλαβαν με βάση τα συμφωνητικά επίτευξης στόχων, ανήλθαν κατά το 2011 στο ποσόν του **1,2** εκατ. ευρώ περίπου.





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

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

Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου

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

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



Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει συλλογικά την ευθύνη της σύνταξης και δημοσιοποίησης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας, οι οποίες συντάσσονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς, όπως αυτά υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για το 2011, τον προγραμματισμένο εξωτερικό έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της INTERAMERICAN διεξήγαγε ο ανεξάρτητος ελεγκτικός οργανισμός PricewaterhouseCoopers (PWC).

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

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

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

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

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

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

Ελεγκτική Επιτροπή

Η Ελεγκτική Επιτροπή αποτελεί ελεγκτικό όργανο και λειτουργεί στο ίδιο πλαίσιο σε όλες τις εταιρείες του ομίλου ACHMEA. Συνεδριάζει την προηγούμενη ημέρα πριν από κάθε συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Σκοπός της είναι να προσφέρει στην ανώτατη ηγεσία του Μετόχου τη διαβεβαίωση για την καλή λειτουργία των δομών Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας, καθώς επίσης να παρέχει βοήθεια -όταν αυτό απαιτείται- για τη βελτίωση των δομών αυτών, διατυπώνοντας σχετικές υποδείξεις.

Οι αρμοδιότητες της Ελεγκτικής Επιτροπής επικεντρώνονται, κυρίως, στην επισκόπηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των διαδικασιών, της αξιοπιστίας των οικονομικών στοιχείων, της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, καθώς και της προστασίας των περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας και διασφαλίζουν ότι:

- έχει επιτευχθεί το επιχειρηματικό σχέδιο και οι στόχοι που έχουν τεθεί
- οι επιχειρηματικοί κίνδυνοι εντοπίζονται εγκαίρως και αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά
- οι οικονομικές, διοικητικές και λειτουργικές πληροφορίες είναι ακριβείς, αξιόπιστες και παρέχονται εγκαίρως
- οι ενέργειες τόσο της Διοίκησης όσο και των υπαλλήλων της INTERAMERICAN εναρμονίζονται με την επιχειρηματική πολιτική και τις αρχές της Εταιρείας, τις διαδικασίες και τη νομοθεσία
- διασφαλίζεται η ακεραιότητα των πληροφοριακών συστημάτων (IT Systems) της Εταιρείας και η πρόσβαση στα συστήματα αυτά, ενώ με θεσμοθετημένες διαδικασίες τα περιουσιακά στοιχεία τόσο της Εταιρείας όσο και των πελατών της προστατεύονται επαρκώς
- οι πόροι της Εταιρείας χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά για την αντιμετώπιση των λειτουργικών αναγκών της
- δίδεται η απαραίτητη προσοχή στην ποιότητα των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στη συνεχή βελτίωσή τους
- οι σημαντικές νομοθετικές ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της Εταιρείας λαμβάνονται υπ' όψιν και αντιμετωπίζονται εγκαίρως.



Τα κύρια θέματα με τα οποία ασχολήθηκε η Ελεγκτική Επιτροπή κατά το 2011 ήταν οι οικονομικές επιδόσεις, οι εσωτερικές και εξωτερικές εκθέσεις ελέγχου, οι δηλώσεις εσωτερικών ρυθμίσεων, οι επενδύσεις, η κανονιστική και νομοθετική συμμόρφωση, η φερεγγυότητα, καθώς και διάφορα άλλα θέματα νομικής και φορολογικής φύσεως. Η Επιτροπή παρακολούθησε επίσης την εξέλιξη διαφόρων έργων στρατηγικής σημασίας, όπως το πρόγραμμα κερδοφορίας “Profitability Program Project” και η εφαρμογή της ευρωπαϊκής οδηγίας Solvency II.

Συνολικά, η Επιτροπή δήλωσε ικανοποιημένη από την ποιότητα των αναφορών που υποβλήθηκαν σε αυτή, επισημαίνοντας ότι οι εν λόγω αναφορές τη βοήθησαν να διατυπώσει χρήσιμες προτάσεις προς το Διοικητικό Συμβούλιο.

Εκτελεστική Επιτροπή

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

Τακτικά μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής είναι:

- ο Διευθύνων Σύμβουλος
- ο Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών
- ο Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλιστικών Εργασιών.

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

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

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

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

- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλιστικών Εργασιών
- ο Γενικός Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών/Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου
- ο Διευθυντής Αναλογιστικού
- ο Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών και Λογιστηρίου
- ο Διευθυντής Επενδύσεων
- ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης



- ο Διευθυντής Ταμειακής Διαχείρισης και Εισπράξεων
- ο Διευθυντής Αντασφαλιστικού
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας
- ο Γενικός Διευθυντής Ασφαλίσεων Ζημιών
- ο Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων
- ένα μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή είναι αρμόδια να επιβλέπει και να παρακολουθεί ενεργά και σε συνεχή βάση τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται η INTERAMERICAN, να εξασφαλίζει ότι αντιμετωπίζονται επαρκώς και άμεσα από τα αρμόδια όργανα της Εταιρείας και να επιβεβαιώνει ότι όλοι οι μηχανισμοί και οι διαδικασίες ελέγχου που έχουν αναπτυχθεί είναι αποτελεσματικοί για τη διαχείριση των κινδύνων και τηρούνται πιστά από τα αρμόδια όργανα.

Κατά την ενάσκηση του εποπτικού ρόλου της επίβλεψης των ασφαλιστικών, χρηματοοικονομικών και λειτουργικών κινδύνων, η Επιτροπή βασίζεται στις πληροφορίες που της παρέχει η Διοίκηση προκειμένου να αναλάβει τη συνολική διαδικασία της διαχείρισης των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της αρμοδιότητας για την ανάπτυξη των καταλλήλων πολιτικών, πρακτικών και διαδικασιών. Επιπλέον, η Επιτροπή βασίζεται στις περιοδικές εκθέσεις της Διοίκησης, προκειμένου να αντιμετωπίσει τους κινδύνους που παρουσιάζονται. Δεν αποτελεί αρμοδιότητα της Επιτροπής το να διεξαγάγει ελέγχους ή να διαβεβαιώνει ότι η Εταιρεία συμμορφώνεται με συγκεκριμένες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Θεματικές Επιτροπές

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

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





φορές ετησίως και είναι αρμόδια για τη χάραξη στρατηγικής Ε.Κ.Ε. και για τον συντονισμό των σχετικών δραστηριοτήτων.

- **Επιτροπή Μηχανογράφησης:** συνεδριάζει περιοδικά, κάθε φορά που απαιτείται να ληφθεί απόφαση σχετικά με τις μηχανογραφικές υποδομές της Εταιρείας και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στα μηχανογραφικά και λειτουργικά συστήματα της INTERAMERICAN. Επιπρόσθετα, είναι υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι οι υπάρχοντες πόροι έχουν καταναμεθεί κατάλληλα και επαρκούν για την υποστήριξη των προτεραιοτήτων και επιχειρησιακών σχεδίων της Εταιρείας.
- **Επιτροπή Προμηθειών:** συνεδριάζει όποτε τίθεται θέμα έγκρισης αγοράς και είναι αρμόδια να αποφασίζει για την αγορά αναλωσίμων υλικών που εξυπηρετούν τις πάγιες ανάγκες των Διοικητικών Κέντρων της Εταιρείας, των Περιφερειακών Κέντρων και των Γραφείων Πωλήσεων, μετά από εκτίμηση των προσφορών των τρίτων προμηθευτών.
- **Επιτροπή Πωλήσεων:** συνεδριάζει την πρώτη Δευτέρα κάθε μήνα και είναι αρμόδια να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά σε όλα τα δίκτυα πωλήσεων της Εταιρείας (ασφαλιστικών συμβούλων, πρακτόρων, μεσιτών ασφαλίσεων, bancassurance).
- **Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων:** συνεδριάζει περιοδικά, κάθε φορά που απαιτείται, προκειμένου να διερευνήσει τις ανάγκες της αγοράς και είναι αρμόδια να σχεδιάζει τα κατάλληλα προϊόντα προς εξυπηρέτηση των συμφερόντων και των αναγκών των πελατών/ ασφαλισμένων της Εταιρείας.

Επιτροπές	Μέλη	Φύλο (αρσ.-θρλ.)		Ηλικία < 40	Ηλικία 41-51	Ηλικία 51>	Υπηκοότητα
Ελεγκτική Επιτροπή	3	100%	-	-	1 (33,33%)	2 (66,67%)	2 ολλανδική (66,67%), 1 αγγλική (33,33%)
Εκτελεστική Επιτροπή	7	100%	-	-	3 (42,86%)	4 (52,14%)	6 ελληνική (85,71%), 1 πορτογαλική (14,29%)
Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργ. και Ασφαλ. Κινδύνου	11	81,82%	18,18%	-	4 (36,36%)	7 (63,64%)	10 ελληνική (90,90%), 1 πορτογαλική (9,10%)
Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού	9	100%	-	-	3 (33,33%)	6 (66,67%)	8 ελληνική (88,89%), 1 πορτογαλική (11,11%)
Επιτροπή Ανταμοιβών Πωλήσεων	6	100%	-	2 (33,33%)	4 (66,67%)	-	5 ελληνική (83,33%), 1 πορτογαλική (16,67%)
Επιτροπή Αντασφάλισης	10	90%	10%	-	5 (50%)	5 (50%)	9 ελληνική (90%), 1 πορτογαλική (10%)
Επιτροπή Επενδύσεων	6	83,33%	16,67%	-	2 (33,33%)	4 (66,67%)	5 ελληνική (83,33%), 1 πορτογαλική (16,67%)
Επιτροπή Εργασιών	9	100%	-	-	3 (33,33%)	6 (66,67%)	9 ελληνική (100%)
Επιτροπή Εταιρ. Κοινωνικής Ευθύνης	5	100%	-	-	1 (20%)	4 (80%)	5 ελληνική (100%)
Επιτροπή Μηχανογράφησης	9	100%	-	-	4 (44,44%)	5 (55,56%)	8 ελληνική (88,89%), 1 πορτογαλική (11,11%)
Επιτροπή Προμηθειών	6	66,67%	33,33%	-	3 (50%)	3 (50%)	6 ελληνική (100%)
Επιτροπή Πωλήσεων	17	82,35%	17,65%	-	10 (58,82%)	7 (41,18%)	17 ελληνική (100%)
Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων	15	100%	-	-	2 (13,33%)	13 (86,67%)	15 ελληνική (100%)



Από τον ως άνω πίνακα συνάγεται το γεγονός ότι από τις συνολικά 113 θέσεις στις επιτροπές του Δ.Σ.:

- 9 θέσεις καλύπτονται από γυναίκες (ποσοστό 7,96%) και 104 από άνδρες (ποσοστό 92,04%)
- 103 θέσεις καλύπτονται από μέλη ελληνικής υπηκοότητας (ποσοστό 91,15%) και 10 από αλλοδαπής (ποσοστό 8,85%)
- 2 θέσεις καλύπτονται από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα κάτω των 40 ετών (ποσοστό 1,77%), 45 από μέλη που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41 έως 50 ετών (ποσοστό 39,83%) και 66 από μέλη που ανήκουν σε αυτήν των άνω των 50 ετών (ποσοστό 58,40%).

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Η φήμη και η επιτυχία της INTERAMERICAN είναι αποτέλεσμα ως επί το πλείστον της δέσμευσης των ανθρώπων της στην εφαρμογή κανόνων συμπεριφοράς και αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη που διέπονται από υψηλά ηθικά και επαγγελματικά πρότυπα.

Τα πρότυπα αυτά αποτυπώνονται με σαφήνεια στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής που έχει θεσπίσει η Εταιρεία, ο οποίος βασίζεται σε πέντε “Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες”, και σε πέντε “Κοινές Επαγγελματικές Αξίες”.

Οι Αξίες του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής

■ Κοινές και Θεμελιώδεις Ηθικές Αξίες:

■ Ακεραιότητα, Διαφάνεια, Προσωπική Δέσμευση, Σεβασμός και Δικαιοσύνη.

■ Κοινές Επαγγελματικές Αξίες:

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

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

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, όλοι όσοι εργάζονται για την INTERAMERICAN δεσμεύονται, μεταξύ άλλων:

- να τηρούν τις υποσχέσεις τους
- να συμμορφώνονται με την κείμενη νομοθεσία
- να αναλαμβάνουν τις ευθύνες των πράξεών τους
- να συμπεριφέρονται με δικαιοσύνη, αξιοπρέπεια και σεβασμό στους πελάτες, τους υπαλλήλους και τους προμηθευτές
- να ενεργούν με γνώμονα το συμφέρον της Εταιρείας και των μετόχων και να αποφεύγουν καταστάσεις που συνιστούν σύγκρουση συμφερόντων
- να διαχωρίζουν τα προσωπικά από τα επαγγελματικά ζητήματα
- να μη λαμβάνουν ή προσφέρουν προσωπικά ευεργετήματα
- να εστιάζουν στην ικανοποίηση των πελατών
- να συμβάλλουν στη δημιουργία μακροπρόθεσμης πραγματικής αξίας
- να είναι προσεκτικοί στη διαχείριση των πληροφοριών που αφορούν στους πελάτες, τους συναδέλφους και την Εταιρεία και να εξασφαλίζουν ότι τρίτοι δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες
- να ενεργούν έντιμα, αξιόπιστα και με διαφάνεια, τηρώντας την πολιτική “ανοικτών θυρών” (open door policy) που έχει θεσπίσει η Διοίκηση
- να σέβονται την ιεραρχία
- να στηρίζουν την εικόνα και τη φήμη της Εταιρείας
- να είναι επαγγελματικά καταρτισμένοι
- να σέβονται τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας
- να μεριμνούν για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.



Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου



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

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

Ειδικά για τον κλάδο Ζωής, ο ασφαλιστικός σύμβουλος της INTERAMERICAN:

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

Περιστατικό παράβασης του Κώδικα Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου

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

Τονίζεται ότι, εφόσον διακριβωθεί πως θίγεται με οποιονδήποτε τρόπο η Εταιρεία από την ανάμιξη του ονόματός της σε συναλλαγές που δεν την αφορούν, προβαίνει στις νόμιμες ενέργειες κατά παντός υπευθύνου.

Εσωτερικός Έλεγχος

Ο εσωτερικός έλεγχος ασκείται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της INTERAMERICAN, η οποία αναφέρεται διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και εποπτεύεται λειτουργικά από την Ελεγκτική Επιτροπή.

Κύριοι στόχοι της είναι:

- η παροχή ανεξάρτητης, αντικειμενικής και τεκμηριωμένης αξιολόγησης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των ασφαλιστικών δικλίδων του
- η διασφάλιση της λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου σύμφωνα



με τα διεθνή πρότυπα και η κατάθεση προτάσεων προς τη Διοίκηση για τη βελτίωσή του

- ο έλεγχος της συμμόρφωσης όλων των θυγατρικών με τις πολιτικές, δομές και διαδικασίες που διασφαλίζουν την προστασία των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της Εταιρείας.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία δημιουργήθηκε το 1986, συνεργάζεται σήμερα στενά με την αντίστοιχη υπηρεσία της ACHMEA για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας υπηρεσιών Εσωτερικού Ελέγχου στην INTERAMERICAN.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση εκπονεί κάθε χρόνο λεπτομερές Σχέδιο Εσωτερικών Ελέγχων (Internal Audit Plan), το οποίο βασίζεται στην εκτίμηση κινδύνων. Το σχέδιο εγκρίνεται από την Ελεγκτική Επιτροπή. Σε αυτό αναφέρονται οι τακτικοί έλεγχοι που θα εκπονηθούν εντός του έτους, σε ποιόν τομέα θα αφορούν και οι συνολικές ώρες που θα αφιερωθούν για την ολοκλήρωση κάθε ελέγχου.

Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Για την INTERAMERICAN, η διαφύλαξη του κύρους της αποτελεί ζητούμενο υψίστης σημασίας. Συνεπώς, η Εταιρεία συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον εθνικό θεσμικό πλαίσιο για την Κανονιστική Συμμόρφωση, ενώ παράλληλα φροντίζει ώστε να τηρούνται απαρέγκλιτα οι εσωτερικοί κανονισμοί της. Ο έλεγχος για την Κανονιστική Συμμόρφωση έχει θεσμοθετηθεί ως διαδικασία από το 2006 και εφαρμόζεται από όλες τις Διευθύνσεις και Τμήματα της Εταιρείας. Σήμερα, ακολουθεί το πρότυπο της ACHMEA και η εφαρμογή του παρακολουθείται διαρκώς από τους Υπευθύνους Συμμόρφωσης, προς επίτευξη του ως άνω σκοπού.

Συγκεκριμένα, σε κάθε Διεύθυνση ή Τμήμα (Business Unit) της Εταιρείας έχει διορισθεί Υπεύθυνος Συμμόρφωσης (Compliance Officer) ο οποίος φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, καθώς επίσης και για την αναφορά γεγονότων που έχουν σημαντικό αντίκτυπο για την Εταιρεία, οικονομικό ή άλλης φύσεως, όπως για παράδειγμα για τη φήμη της Εταιρείας. Η αναφορά αυτή υποβάλλεται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης της INTERAMERICAN (Group Compliance Officer), ο οποίος με τη σειρά του συμπληρώνει κάθε τρίμηνο σχετική αναφορά που συνυπογράφεται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και αποστέλλεται στον αντίστοιχο Compliance Officer του Μετόχου.

Διαχείριση Κινδύνων

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η INTERAMERICAN εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί σε μια σειρά χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρησιακών κινδύνων. Η Διοίκηση της Εταιρείας χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους προσδιορισμού, αξιολόγησης, επιμέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων αυτών. Οι πολιτικές διαχείρισης κινδύνων εξετάζονται περιοδικά, ώστε να ενσωματώνουν τις αλλαγές που παρατηρούνται στις συνθήκες της αγοράς και τις δραστηριότητες της Εταιρείας.

Η Εταιρεία εφαρμόζει μια ολοκληρωμένη ετήσια επενδυτική πολιτική που ακο-

Εσωτερικός Έλεγχος 2011

Ελέγχθηκαν Γραφεία Πωλήσεων, θυγατρικές εταιρείες, εσωτερικές Διευθύνσεις και Τμήματα της Εταιρείας σχετικά με τις διαδικασίες εισπράξεων ασφαλιστρών, καταβολής αποζημιώσεων, σχηματισμού αποθεματικών εκκρεμών ζημιών στους κλάδους Υγείας και Αυτοκινήτου, τα γενικά λειτουργικά έξοδα, τις αμοιβές παραγωγικών συνεργατών κ.λπ. Επίσης, συντάχθηκαν οι αντίστοιχες εκθέσεις ελέγχου προς ενημέρωση της Διοίκησης, της Ελεγκτικής Επιτροπής και του Διοικητικού Συμβουλίου και προς έγκριση των πειραιώ ενεργειών.

Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης 2011

Η Εταιρεία πραγματοποίησε προκαταρκτικό έλεγχο (gap analysis) των μηχανισμών και των διαδικασιών της Κανονιστικής Συμμόρφωσής της αναφορικά με το βαθμό κατά τον οποίο ανταποκρίνονται ή υπολείπονται των απαιτούμενων βάσει της απόφασης “Περί των αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης της οργάνωσης και των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου των ασφαλιστικών επιχειρήσεων και σχετικές αρμοδιότητες των διοικητικών τους οργάνων” της εποπτεύουσας αρχής (Τράπεζα της Ελλάδος), η οποία είναι σύμφωνη με την ευρωπαϊκή οδηγία Solvency II (Φερεγγυότητα II).





Διαχείριση Κινδύνων 2011

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

λουθεί τα αποδεκτά όρια και την σειρά ανάληψης κινδύνων που έχει καθορίσει ο Μέτοχος. Εκτελεί τακτικά δοκιμές, υποβάλλοντας τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια της σε σενάρια ακραίων συνθηκών των αγορών, προκειμένου να αποτιμά την ενδεχόμενη επίπτωση στα αποτελέσματα και τη φερεγγυότητά της.

Όσον αφορά στη διαχείριση του ασφαλιστικού κινδύνου, η INTERAMERICAN ασκεί αποτελεσματική τιμολογιακή πολιτική επί των προϊόντων της και εφαρμόζει συνετές αρχές και διαδικασίες ανάληψης, αποτίμησης και αντασφάλισης για τις κατηγορίες κινδύνων που αναλαμβάνει. Οι επιχειρηματικοί κλάδοι αξιολογούνται σε τακτική βάση για την επάρκεια των αποθεματικών τους, μέσω λεπτομερειακών αναλογιστικών τεχνικών.

Ταυτόχρονα, η Εταιρεία εφαρμόζει ποιοτικό έλεγχο επιχειρησιακού κινδύνου, ο οποίος είναι δυνατόν να προέρχεται από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον εργασιών, τη στρατηγική, τις λειτουργικές και οικονομικές δραστηριότητες, καθώς και από τη διαχείριση πληροφοριών. Τα αποτελέσματα του ελέγχου τοποθετούνται σε έναν πίνακα, ο οποίος περιλαμβάνει την αποτίμηση των αναγνωρισμένων κινδύνων, καθώς και την εκτίμηση για την αποτελεσματικότητα των ελέγχων που πραγματοποιούνται από την INTERAMERICAN σε ετήσια βάση.

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

Οι Κίνδυνοι

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

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



Εσωτερική Διαδικασία Εκτίμησης Κινδύνου

Ο έλεγχος πιθανών κινδύνων που απορρέουν από την επιχειρησιακή λειτουργία, τη διοίκηση και διαχείριση της Εταιρείας είναι εξαιρετικά σημαντικός για την επίτευξη των εταιρικών στόχων της INTERAMERICAN. Προκειμένου να προσδιορισθεί κάθε πιθανός κίνδυνος, να εκτιμηθεί η πιθανότητα επέλευσης του κινδύνου (σπάνια ή συχνά), να αξιολογηθεί η επίπτωση που μπορεί να έχει στην Εταιρεία (π.χ. μη ουσιαστική μέχρι καταστροφική), σε συνδυασμό με τις υφιστάμενες δια-

δικασίες ελέγχου (αυτοματοποιημένες ή μη), έχει θεσμοθετηθεί αυστηρή εσωτερική διαδικασία με βάση την οποία πραγματοποιείται η αξιολόγηση των κινδύνων και εκδίδεται η σχετική αναφορά (Internal Control Statement report).

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

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

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

http://www.interamerican.gr/files/downloadables/financial_data/2011/311211_zwhs_atomenop.pdf

Αντασφάλιση

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

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

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

Για την αντασφαλιστική δραστηριότητα της INTERAMERICAN αρμόδια είναι η Επιτροπή Αντασφάλισης, η οποία αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας.

Η Επιτροπή Αντασφάλισης είναι υπεύθυνη:

- να σχεδιάζει και να εφαρμόζει το πρόγραμμα αντασφάλισης της Εταιρείας
- να εγκρίνει τους όρους και τις προϋποθέσεις των αντασφαλιστικών συμβάσεων
- να εγκρίνει τους αντασφαλιστές
- να εγκρίνει τους συνεργαζομένους διαμεσολαβητές
- να αξιολογεί την αντασφαλιστική απόδοση της Εταιρείας
- να ενημερώνει τον Μέτοχο για τις εξελίξεις στην αντασφαλιστική δραστηριότητα
- να καθορίζει λεπτομερείς στόχους και να παρακολουθεί την επίτευξή τους
- να προσδιορίζει πολιτικές και πρακτικές βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της αντασφάλισης.



Αντασφάλιση και Solvency II

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





Διεύθυνση Αναλογιστικού

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

Παρά το γεγονός ότι η έναρξη ισχύος του πλαισίου Solvency II προσδιορίζεται σήμερα για την 1η Ιανουαρίου 2014, η INTERAMERICAN, πρωτοπορώντας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εφαρμόζει επί σειρά ετών την τυποποιημένη μέθοδο, που διαμορφώνει το νέο πλαίσιο, για τη μέτρηση των απαιτούμενων κεφαλαίων και τον προσδιορισμό της φερεγγυότητάς. Επισημαίνεται το γεγονός ότι η υιοθέτηση της συγκεκριμένης πρακτικής έχει ήδη οδηγήσει στην απόκτηση σημαντικής τεχνογνωσίας, σε αρτιότερη αντίληψη των κινδύνων που έχει αναλάβει και αναλαμβάνει η Εταιρεία, σε λήψη αποφάσεων συναρτήσει του ρίσκου, στην υλοποίηση του νέου πλαισίου διακυβέρνησης και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών συστημάτων και διαδικασιών προς ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κινδύνου.

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

Solvency II

Το Solvency II (Φερεγγυότητα II) είναι το νέο υπό ανάπτυξη θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας, λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Θα τεθεί σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2014.

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

Το Solvency II έχει σαν βασικούς στόχους:

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

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

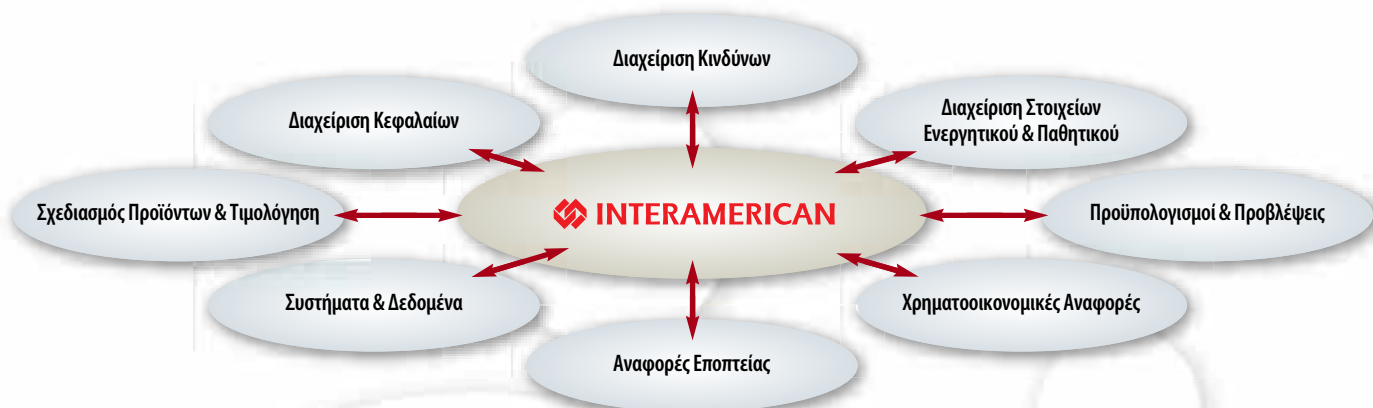
Η INTERAMERICAN είναι μία από τις ελάχιστες ελληνικές ασφαλιστικές εταιρείες που έλαβαν μέρος στις μελέτες επίπτωσης Q.I.S.3 κατά το 2007 και Q.I.S.4 κατά το 2008. Κατά το τρίμηνο Αυγούστου-Οκτωβρίου 2010, η Εταιρεία συμμετείχε στην τελική μελέτη Q.I.S.5 την οποία και ολοκλήρωσε με επιτυχία, προσαρμόζοντας την τεχνική της στις νέες απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (Committee European of Insurance and Occupational Pension Supervisors - C.E.I.O.P.S.). Στις 5/11/2010, εντός του προβλεπόμενου διαστήματος, η Εταιρεία υπέβαλε τα αποτελέσματα στην εποπτεύουσα αρχή.

Η διεξαγωγή των προαναφερθεισών μελετών αποδείχθηκε ιδιαίτερα χρήσιμη για την INTERAMERICAN, δεδομένου ότι έχει ήδη αναπτυχθεί η απαιτούμενη υποδομή μέτρησης των κινδύνων και έχει αποκτηθεί σημαντική τεχνογνωσία, αναγκαία για την υλοποίηση του πλαισίου Solvency II. Κρίνεται, ακόμη, ως ιδιαίτερος σημαντικό το ότι δημιουργήθηκε πληρέστερη και σαφέστερη αντίληψη των κινδύνων τους οποίους αναλαμβάνει η Εταιρεία. Το γεγονός αυτό παρέχει τη δυνατότητα στη Διοίκηση να λαμβάνει ασφαλέστερες αποφάσεις και να χαράσσει αρτιότερη στρατηγική.

Οι Απαιτήσεις του Solvency II

Το Solvency II, όπως αντίστοιχα το πλαίσιο Basel II για τις τράπεζες, ακολουθεί το πρότυπο των τριών πυλώνων. Συγκεκριμένα:

- **Πυλώνας I:** περιλαμβάνει τον καθορισμό των κανόνων στη βάση των οποίων θα υπολογιστούν τα τεχνικά αποθεματικά, οι επενδύσεις σε κεφάλαια, η διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων, καθώς και το κεφάλαιο που θα εξασφαλίζει την επιθυμητή φερεγγυότητα στις ασφαλιστικές εταιρείες. Βασικό στοιχείο του πρώτου πυλώνα αποτελεί η υιοθέτηση:
 - α. του ελαχίστου Κεφαλαίου Φερεγγυότητας (Minimum Capital Requirement - M.C.R.), κάτω από το οποίο η ασφαλιστική εταιρεία οδηγείται σε εποπτική παρακολούθηση ή ακόμη και σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας της
 - β. του Απαιτούμενου Κεφαλαίου Φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement - S.C.R.), το οποίο είναι το επιθυμητό (optimum) κεφάλαιο που οφείλει να κατέχει η ασφαλιστική εταιρεία προκειμένου να μην κινδυνεύει με χρεωκοπία. Το S.C.R. αντιστοιχεί σε ένα επίπεδο κεφαλαίου το οποίο επιτρέπει στην επιχείρηση να απορροφήσει σημαντικές απρόβλεπτες ζημιές και να παρέχει εύλογη κάλυψη στους ασφαλισμένους και τους δικαιούχους. Όταν μια επιχείρηση δεν πληροί το S.C.R., θα πρέπει να αποκαταστήσει σε εύλογο χρόνο το απαραίτητο κεφάλαιο για την κάλυψη της απαίτησης αυτής, με βάση συγκεκριμένο και εφικτό σχέδιο που θα υποβάλλεται προς έγκριση στην Εποπτική Αρχή. Επίσης, με το Solvency II αλλάζει σημαντικά ο τρόπος υπολογισμού των τεχνικών προβλέψεων, καθώς πλέον ορίζεται ως άθροισμα της βέλτιστης εκτίμησης και του περιθωρίου κινδύνου. Στις επενδύσεις ο πρώτος πυλώνας εισάγει την Αρχή του Συνετού Επενδυτή, σύμφωνα με την οποία οι ασφαλιστικοί οργανισμοί θα πρέπει να επενδύουν μόνο σε στοιχεία των οποίων οι κίνδυνοι είναι μετρήσιμοι και επιδέχονται παρακολούθηση, διαχείριση, έλεγχο και αναφορά.
- **Πυλώνας II:** περιλαμβάνει τις ποιοτικές προδιαγραφές της φερεγγυότητας οι οποίες περιέχουν τις αρχές Εσωτερικού Ελέγχου, τη διαχείριση του ρίσκου, τον προσδιορισμό ποιοτικών κινδύνων, τις διατάξεις για την Εταιρική Διακυβέρνηση, καθώς και το πλαίσιο της ασφαλιστικής εποπτείας. Βασικό στοιχείο του δεύτερου πυλώνα είναι η Ιδία Αξιολόγηση της Φερεγγυότητας και των Κινδύνων (Own Risk & Solvency Assessment - O.R.S.A.), η ύπαρξη της οποίας αποτελεί πλέον υποχρέωση κάθε ασφαλιστικής εταιρείας.
- **Πυλώνας III:** επικεντρώνεται στην ενίσχυση της πειθαρχίας της αγοράς (market discipline) και στην οριοθέτηση των κανονισμών δημοσίευσης οικονομικών στοιχείων τα οποία θα είναι ομοιόμορφα σε όλη την ενιαία ασφαλιστική αγορά και σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (International Financial Reporting Standards - I.F.R.S.). Παράλληλα, κατά τις απαιτήσεις του τρίτου πυλώνα, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις οφείλουν να δημοσιοποιούν το κατά πόσο διατηρούν ή όχι το Απαιτούμενο Κεφάλαιο Φερεγγυότητας ή το κατά πόσο οι εποπτικές αρχές τους είχαν επιβάλει προθήκες κεφαλαίων κατά την περίοδο αναφοράς.



Πιστοποίηση Γνώσεων των Διοικητικών Στελεχών στο Solvency II

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους που έθεσε η Εταιρεία, μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της, αναφορικά με την εταιρική διακυβέρνησή της ήταν η πιστοποίηση γνώσεων των διοικητικών στελεχών της στην κοινοτική οδηγία Solvency II. Κατά τη διάρκεια του 2011 η INTERAMERICAN πραγματοποίησε ενη-



μέρωση του διοικητικού Προσωπικού της με συνοπτική αναφορά στους τρεις πυλώνες του κανονιστικού πλαισίου της οδηγίας, καθώς και στους βασικούς όρους που περιλαμβάνονται σε αυτήν. Δεδομένου ότι η έναρξη εφαρμογής του Solvency II μετατέθηκε για την 1/1/2014, η διοργάνωση ειδικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων, καθώς και η πιστοποίηση των γνώσεων του Προσωπικού αναβλήθηκαν για το 2012, προκειμένου τα διοικητικά στελέχη να εκπαιδευθούν στις ενδεχόμενες αλλαγές που θα λάβουν χώρα στο εν λόγω θεσμικό πλαίσιο.

Υποβολή Αναλυτικής Αναφοράς προς την Τράπεζα της Ελλάδος (Report to Supervisor)

Το κανονιστικό πλαίσιο της κοινοτικής οδηγίας Solvency II προβλέπει την υποχρεωτική υποβολή αναλυτικής αναφοράς προς την εποπτεύουσα αρχή (Τράπεζα της Ελλάδος), σύμφωνα με προκαθορισμένες φόρμες από την ΕΙΟΡΑ (European Insurance and Occupational Pension Authority) η οποία πρέπει να περιλαμβάνει εκτενή και σε βάθος αναφορά όλων των στοιχείων, οικονομικών (όπως τα απαιτούμενα κεφάλαια, τα αποθέματα και τον τρόπο σχηματισμού αυτών, τα στοιχεία που απαρτίζουν το ενεργητικό της επιχείρησης κ.λπ.) και μη (όπως το σύστημα εσωτερικού ελέγχου και εταιρικής διακυβέρνησης, η εκτίμηση των κινδύνων κ.λπ.) τα οποία προβλέπονται στο κείμενο της οδηγίας.

Σκοπός της αναφοράς αυτής είναι η τεκμηρίωση ότι η INTERAMERICAN έχει εναρμονισθεί και εφαρμόζει πλήρως τους προβλεπόμενους κανόνες, καθώς και η εξήγηση τυχόν παρεκκλίσεων. Όλα τα ανωτέρω στοιχεία είναι ήδη διαθέσιμα, ωστόσο η Εταιρεία δεσμεύθηκε, μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της, ότι θα είχε ολοκληρώσει και την μηχανογραφική εφαρμογή που απαιτείται (Enterprise Data Warehouse) για την υποστήριξη του έργου μέχρι το τέλος του 2011. Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη και δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμα. Η καθυστέρηση οφείλεται στην παράταση της έναρξης εφαρμογής της κοινοτικής οδηγίας Solvency II, η οποία έχει οριστεί για την 1/1/2014, καθώς και στο γεγονός ότι δεν έχουν οριστικοποιηθεί τα στοιχεία που απαιτούνται από την ΕΙΟΡΑ (European Insurance and Occupational Pension Authority).

Διαχείριση Κρίσεων

Ως Κρίση ορίζεται ένα σημαντικό απρόοπτο, τυχαίο ή έκτακτο περιστατικό, ένα περιστατικό παραβίασης ασφάλειας, ένα καταστροφικό γεγονός ή μία φυσική καταστροφή. Ως Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management) καλείται το σύνολο των προληπτικών, παρεμβατικών και συντονιστικών ενεργειών, οι οποίες πραγματοποιούνται πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την εμφάνιση μίας ανεπιθύμητης κατάστασης από μεμονωμένα άτομα ή συγκροτημένες ομάδες. Σκοπός της διαχείρισης κρίσεων είναι η άμβλυνση των δυσμενών αποτελεσμάτων και των επιπτώσεων της κρίσης στον οργανισμό και το ευρύτερο περιβάλλον του.

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

Πιθανές Αιτίες Κρίσης

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

Διασφάλιση της απρόσκοπτης Λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση Κρίσεων

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

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

Οι κυριότεροι Στόχοι του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης

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

Εν όψει των ανωτέρω, η INTERAMERICAN εκπόνησε κατά το 2011 ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για την αντιμετώπιση των καταστάσεων αυτών και την επαναλειτουργία της μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Τα βασικότερα στοιχεία του εν λόγω σχεδίου είναι η διατήρηση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας και η σύνδεση με τα μηχανογραφικά συστήματα της Εταιρείας, η αποκατάσταση των συστημάτων και υποδομών μέσα από back up διαδικασίες και η συνέχιση της λειτουργίας των συστημάτων σύμφωνα με τον σχεδιασμό του Σχεδίου Αποκατάστασης Λειτουργιών (Disaster Recovery Plan - DRP).

Προς τον σκοπό αυτόν, έχει ήδη δημιουργηθεί εναλλακτικό μηχανογραφικό κέντρο το οποίο διαθέτει όλες τις απαιτούμενες υποδομές για να στηρίζει τις απαραίτητες λειτουργίες της Εταιρείας.

Καθήκοντα Ομάδων Διαχείρισης και Αντιμετώπισης Κρίσεων

Περαιτέρω και σύμφωνα με το σχέδιο, σε περίπτωση τέτοιων γεγονότων δημιουργούνται ομάδες διαχείρισης κρίσεων (C.M.T.) και ομάδες αντιμετώπισης της κρίσης (C.R.T.) οι οποίες, έχοντας στελεχωθεί επαρκώς, θα αναλάβουν τα εξής καθήκοντα:





Δοκιμασίες Λειτουργίας του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων

Κατά το 2011, πραγματοποιήθηκαν δοκιμασίες (tests) λειτουργίας του σχεδίου με μετρήσιμα αποτελέσματα, όπως η εκκένωση κτηρίων, η αποκατάσταση εταιρικών διαδικασιών -λειτουργιών και η συνέχιση υποστήριξης της επικοινωνίας και της παροχής εταιρικών/τηλεφωνικών υπηρεσιών. Όπως συμβαίνει σε ετήσια βάση και κατά το 2011 ελέγχθηκε η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας από την Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας και από ανεξάρτητο ελεγκτή του Μετόχου.

1. Ασφάλεια του Προσωπικού (άμεση ασφαλής ειδοποίηση, εκκένωση, συντονισμός, καταμέτρηση, συγκέντρωση, ενημέρωση, παροχή άμεσης βοήθειας).
2. Διαχείριση αναγκών Προσωπικού (μεταφορά, επικοινωνία, παροχή αναγκαίας ιατρικής φροντίδας).
3. Συντονισμό των χώρων διαχείρισης κρίσης σε έκτακτη λειτουργία, με την αναγκαία υλικοτεχνική και τηλεπικοινωνιακή υποδομή για άμεση λειτουργία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
4. Ασφάλεια και επαναλειτουργίας των εγκαταστάσεων (συντονισμός και ολοκλήρωση πυρασφάλειας, περιστολή πιθανής ζημιάς, μεταφορά και επαναλειτουργία σε εναλλακτική τοποθεσία).
5. Διαχείριση της επικοινωνίας με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και αποκατάστασης της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας.
6. Εκτίμηση και διαχείριση της αποκατάστασης βλαβών (εκτίμηση ζημιάς, αναφορά, πρόβλεψη αποκατάστασης, επίβλεψη εργασιών).
7. Εκτίμηση των σημαντικών λειτουργιών (critical functions and systems) και της προτεραιότητας με την οποία πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή οι δραστηριότητες της Εταιρείας στο εναλλακτικό μηχανογραφικό και ηλεκτρονικό σύστημα.
8. Διαχείριση εκτάκτων αναγκών.

Για την επιτυχή εφαρμογή του σχεδίου αυτού έχει ήδη ελεγχθεί και επιβεβαιωθεί, μετά από συνεχείς ελέγχους, ότι τα διαθέσιμα εναλλακτικά μηχανογραφικά συστήματα, καθώς και η ύπαρξη του απαιτούμενου Προσωπικού για την αποκατάσταση των λειτουργιών, επαρκούν για την αντιμετώπιση κρίσεων και καταστροφικών γεγονότων (φυσικών ή οφειλομένων σε ανθρώπινη ενέργεια) και την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών της Εταιρείας.

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

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

Κατά το 2011, η Εταιρεία προέβη σε τροποποίηση του εν λόγω Κανονισμού, η οποία πραγματοποιήθηκε αφού λήφθηκαν υπ’ όψιν:

- οι πρόσφατες νομοθετικές αλλαγές/προσθήκες του Νόμου 3691/2008 “Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και άλλες διατάξεις”, όπως ισχύει σήμερα μετά από τις τροποποιήσεις/προσθήκες που έλαβαν χώρα με

υπουργικές αποφάσεις κατά τα έτη 2010 και 2011, δυνάμει του Ν. 3932/2011

- τα πορίσματα Έκθεσης Ελέγχου του τομέα Πρόληψης Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες της Διεύθυνσης Εποπτείας της Τράπεζας της Ελλάδος με αριθμό πρωτοκόλλου 1066/31.5.2011
- η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΠ.Ε.Ι.Α.

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

“Money Laundering Policy”: Διαδικασίες Εσωτερικού Κανονισμού Ελέγχου και Επικοινωνίας

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

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

Τα καθήκοντα του Υπευθύνου Συμμόρφωσης

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης, που είναι στέλεχος με πολυετή θητεία στην Εταιρεία και διαθέτει μεγάλη εμπειρία αναφορικά με την λειτουργία της ιδιωτικής ασφάλισης έχει, τουλάχιστον, τα εξής καθήκοντα:

1. Παραλαμβάνει από υπαλλήλους της Εταιρείας αναφορές με πληροφορίες, οι οποίες δημιουργούν την πεποίθηση ή υποψία για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας όπως, ενδεικτικά, αναφορές για ύποπτες συναλλαγές. Οι αναφορές των υπαλλήλων καταχωρίζονται σε ειδικό αρχείο και φέρουν ημερομηνία και υπογραφή του υπαλλήλου.
2. Αξιολογεί και εξετάζει τις πληροφορίες με αναφορά σε άλλες διαθέσιμες πηγές. Η αξιολόγηση των πληροφοριών, που περιέχονται στις αναφορές οι οποίες υποβάλλονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, πρέπει να γίνονται σε ιδιαίτερο έντυπο το οποίο, στη συνέχεια, πρέπει να αρχειοθετείται σε σχετικό φάκελο. Αν από την αξιολόγηση ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης αποφασίσει να αναφέρει τις πληροφορίες στην Εθνική Αρχή, τότε, οφείλει να ετοιμάσει αναφορά η οποία πρέπει να υποβληθεί στην Εθνική Αρχή το συντομότερο δυνατό. Αν, ως απο-



- τέλεσμα της αξιολόγησης, αποφασίζει να μην προβεί σε αναφορά στην Εθνική Αρχή, τότε πρέπει να αιτιολογήσει στον σχετικό φάκελο τους λόγους της μη αναφοράς.
3. Ενεργεί ως το πρώτο σημείο επαφής με την Εθνική Αρχή, τόσο κατά την έναρξη όσο και καθ' όλη τη διάρκεια της διερεύνησης της υπόθεσης που εξετάζεται μετά την υποβολή της γραπτής αναφοράς, ανταποκρίνεται σε όλα τα ερωτήματα και τις ζητούμενες διευκρινίσεις που θέτει η Εθνική Αρχή και αποφασίζει κατά πόσο τα ερωτήματα/διευκρινίσεις σχετίζονται άμεσα με την αναφορά που ο ίδιος έχει υποβάλει, οπότε και παρέχει όλες τις ζητούμενες πληροφορίες και συνεργάζεται πλήρως με την Εθνική Αρχή.
 4. Συμμετέχει, στο πλαίσιο της διαδικασίας οργάνωσης, στον σχεδιασμό κάθε νέου προϊόντος που εμπίπτει στην εφαρμογή της απόφασης.

Εκπαίδευση Προσωπικού

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

Επισημαίνεται ότι την 21, 22 και 23 Νοεμβρίου του 2011 πραγματοποιήθηκε, σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.) ειδική εκπαίδευση Προσωπικού της INTERAMERICAN για την “πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για την νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας”.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

Παράλληλα με τις ως άνω άδειες, η Εταιρεία έχει γνωστοποιήσει στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τον σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος θέτει το κανονιστικό πλαίσιο για την τήρηση και επεξεργασία των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων από τους υπαλλήλους που έχουν πρόσβαση και επε-



Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα σε Συνεργασία με το Ε.Ι.Α.Σ.

Στην εκπαίδευση για το “Money Laundering Policy”, που πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία του Ε.Ι.Α.Σ., συμμετείχαν συνολικά **86** εργαζόμενοι της Εταιρείας, εκ των οποίων οι **85** έλαβαν πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης. Η επιλογή των συμμετεχόντων έγινε με βάση το αντικείμενο εργασίας και την άμεση εμπλοκή τους σε οικονομικές συναλλαγές.



ξεργάζονται τα δεδομένα στα οποία αφορούν οι χορηγούμενες άδειες (πρόσβαση με μοναδικούς κωδικούς ασφαλείας, επιτρεπόμενες χρήσεις κ.λπ.). Ακόμη, ο Κώδικας αφορά στην υποχρέωση διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των πελατών της Εταιρείας από όλους όσους απασχολούνται σε αυτήν έχοντας σύμβαση εργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου.

Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι στην INTERAMERICAN δεν επιτρέπεται να παραχωρούν σε τρίτους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) κατάλογο των ασφαλισμένων, όπως για παράδειγμα σε τρίτους που έχουν σκοπό να χρησιμοποιήσουν έναν τέτοιο κατάλογο για την εξ αποστάσεως προώθηση των προϊόντων τους ή των υπηρεσιών τους. Οι εργαζόμενοι δεσμεύονται από τις ως άνω υποχρεώσεις διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων και μετά το πέρας της σχέσης εργασίας με την Εταιρεία. Κάθε εργαζόμενος έχει αντίστοιχες με τις ανωτέρω υποχρεώσεις αναφορικά με τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων -ευαίσθητων και μη- έναντι των συναδέλφων του, εφόσον περιέρχονται σε γνώση του λόγω της εργασίας του στην Εταιρεία. Η δέσμευση αυτή παραμένει σε ισχύ και μετά το πέρας της σχέσης εργασίας με την Εταιρεία.

Πολιτική Εμπιστευτικότητας

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

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

1. Κάθε θυγατρική της INTERAMERICAN διατηρεί αρχείο και επεξεργάζεται τυχόν προσωπικά δεδομένα των πελατών της με αποκλειστικό σκοπό την υποστήριξη, προώθηση και εκτέλεση της συναλλακτικής σχέσης με τον πελάτη, καθώς και την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.
2. Τα προσωπικά δεδομένα, πλην των ευαίσθητων, επιτρέπεται να ανακοινώνονται προς τρίτους με σκοπό την διαφημιστική προβολή των προϊόντων των θυγατρικών της Εταιρείας, την έρευνα αγοράς ή άλλη παρόμοια δραστηριότητα εφόσον έχει ενημερωθεί ο πελάτης και έχει ληφθεί η συναίνεσή του. Ο πελάτης σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή διατηρεί το δικαίωμα ενημέρωσης ή και αντίρρησης στην περαιτέρω επεξεργασία των στοιχείων του με βάση το άρθρο 13 του νόμου 2472/97.

Διαφύλαξη του Απορρήτου

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



Παράπονα για Προσωπικά Δεδομένα

Η INTERAMERICAN κατά το 2011 δεν έχει λάβει τεκμηριωμένα παράπονα από τρίτους ή από ρυθμιστικούς φορείς για περιστατικά διαρροής, κλοπής ή απώλειας προσωπικών δεδομένων πελατών και δεν έχουν επιβληθεί σχετικά πρόστιμα στην Εταιρεία.

3. Τα ιατρικά στοιχεία των πελατών διαφυλάσσονται με αυστηρά κριτήρια εχεμύθειας και δεν διαβιβάζονται σε οποιαδήποτε συγγενή εταιρεία. Αποδέκτες των στοιχείων αυτών μπορεί να είναι Νοσηλευτικά Ιδρύματα, Ιατροί, Δημόσιες Αρχές με βάση τις επιταγές του νόμου ή δικαστικές αποφάσεις.
4. Το λογισμικό (software) της ιστοσελίδας είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να εξασφαλίζεται το μέγιστο επίπεδο ασφάλειας και εμπιστοσύνης. Όλες οι πληροφορίες, οι οποίες περιέχονται στις αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω της ιστοσελίδας και σχετίζονται με πληρωμή οποιασδήποτε υπηρεσίας επιλεγεί μέσω πιστωτικής κάρτας, είναι το ίδιο ασφαλείς και απόρρητες όσο και αν η εν λόγω αίτηση γινόταν μέσω ασφαλιστικού συμβούλου ή σε κάποιο εκ των Γραφείων Πωλήσεων της Εταιρείας. Μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι οι οποίοι έχουν κατάλληλη εκπαίδευση στον χειρισμό πληροφοριών των πελατών θα έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές και μόνο όποτε αυτό είναι αναγκαίο για την ικανοποίηση αιτημάτων των πελατών.

“Health and Life Project”

Η INTERAMERICAN, με γνώμονα την περαιτέρω βελτιστοποίηση των επιπέδων εξυπηρέτησης των πελατών της, έθεσε, μέσω του προηγούμενου Απολογισμού της, ως στόχο την ανάπτυξη ενός νέου ηλεκτρονικού μοντέλου διαχείρισης του χαρτοφυλακίου Ζωής και Υγείας. Το νέο μοντέλο υλοποιείται μέσω της εφαρμογής ενός πολυδιάστατου έργου, του “Health and Life Project”, το οποίο σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε προοδευτικά κατά το 2011 με πρώτο πυλώνα εφαρμογής τις εκδόσεις συμβολαίων Ζωής και Υγείας.



Η ανάπτυξη του “Health and Life Project” αποσκοπεί στον επανασχεδιασμό των ασφαλιστικών λειτουργικών διαδικασιών, στην ανασυγκρότηση των υποδομών των υπηρεσιών, στη βέλτιστη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου και στην ποιοτική και τάχιστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Βασισμένο στα πλέον εξελιγμένα συστήματα τεχνολογίας, το “Health and Life Project” περιλαμβάνει τη διαχείριση ολοκλήρου του χαρτοφυλακίου των κλάδων Ζωής και Υγείας (εκδόσεις συμβολαίων 2011, αλλαγές - επαναφορές - εξαγορές 2012), διαφοροποιώντας τον Οργανισμό από κάθε άλλη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία, ειδικά

όσον αφορά στα Δίκτυα Μεσιτών Ασφαλίσεων και συνεργαζόμενων Τραπεζών (bancassurance).

Η εφαρμογή του εν λόγω προγράμματος έχει επιφέρει συγκεκριμένα και μετρήσιμα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, όπως:

- η βελτίωση του επιπέδου υπηρεσιών μέσω της δραστηρικής μείωσης του χρόνου που απαιτείται για την έκδοση συμβολαίου από 18 σε 4 ημέρες, καθώς και της ποιότητας εξυπηρέτησης του πελάτη
- η μείωση της πολυπλοκότητας μέσω της νέας ενιαίας πλατφόρμας έκδοσης συμβολαίων, που παρέχει τη δυνατότητα έκδοσης και εκτύπωσης συμβολαίου από το σημείο πώλησης για όλα τα προϊόντα Ζωής και Υγείας
- η βελτίωση του underwriting, μέσω της αυτοματοποίησης των κανόνων
- η εναρμόνιση εμφάνισης συμβολαίου για όλα τα προϊόντα Ζωής, Υγείας και Βοήθειας, για όλα τα Δίκτυα Διανομής
- η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρείας μέσω της ελαχιστοποίησης χρήσης χαρτιού
- η βελτίωση των παραγωγικών αποτελεσμάτων, μέσω της εμφανούς ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών
- η αυτοματοποίηση των ειδικών όρων
- η μείωση του λειτουργικού κινδύνου και των διαχειριστικών σφαλμάτων μέσω της εφαρμογής ποιοτικών ελέγχων των εργασιών.

Διαχείριση Παραπόνων

Ως παράπονο θεωρείται οποιαδήποτε γραπτή ή προφορική παρατήρηση πελάτη, παραγωγικού συνεργάτη ή τρίτου προσώπου που δεν είναι ικανοποιημένο με κάποια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Εταιρείας.

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων όχι μόνον των πελατών της, αλλά και κάθε ενδιαφερομένου (π.χ. παραγωγικών συνεργατών, προμηθευτών κ.λπ.). Με το συγκεκριμένο έργο εφαρμόζεται μία ξεκάθαρη διαδικασία καταγραφής, διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων, κοινή για όλη την Εταιρεία.

Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

Η διαδικασία καταγραφής παρέχει έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τον τομέα εργασιών ο οποίος εμφανίζει τα περισσότερα προβλήματα/παράπονα και αποτελεί πηγή πολύτιμης πληροφόρησης για τις ανάγκες των πελατών/ασφαλισμένων. Στο πλαίσιο αυτό, λειτουργεί ηλεκτρονική διαδικασία καταγραφής και επίλυσης του παραπόνου ή της υπόδειξης και έχουν ορισθεί υπεύθυνοι ανά κλάδο εργασιών της Εταιρείας. Το σύστημα αυτό παρέχει στη Διοίκηση της Εταιρείας πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία για το αντικείμενο του παραπόνου, τον κλάδο στον οποίο αφορά, τη λύση/απάντηση που δόθηκε, τον χρόνο ανταπόκρισης της Εταιρείας, καθώς και το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

Η διαχείριση του συστήματος υπάγεται διοικητικά στην Διεύθυνση Εξυπηρέτησης (Client Services).

Η Νομική Υπηρεσία και η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Function) συνδράμουν τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης στην κατεύθυνση της σύννομης λειτουργίας της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.

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

Αναφορά για τη Διαχείριση Παραπόνων

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





Κατά το 2011, η INTERAMERICAN βελτιστοποίησε τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων των πελατών με την εφαρμογή νέας ηλεκτρονικής διαδικασίας καταγραφής και προώθησης των παραπόνων στο αρμόδιο Τμήμα, τη δημιουργία μηχανισμών ευχερέστερης κατηγοριοποίησης των παραπόνων, καθώς και την ανάθεση σε συγκεκριμένα, ανά Τμήμα, πρόσωπα του συντονισμού των παραπόνων που αφορούν στο Τμήμα του. Επίσης, υπογράφηκε από όλα τα πρόσωπα που συμμετέχουν στην εν λόγω διαδικασία συμφωνητικό διαχείρισης (Service Level Agreement - S.L.A.) που αφορά στην ποιότητα της απάντησης και στο χρονικό πλαίσιο μέσα στο οποίο θα πρέπει να έχει απαντηθεί το παράπονο/αίτημα του πελάτη, από την ημέρα που υποβάλλεται στην Εταιρεία.

Δημόσια Πολιτική

Όπως και κατά τα προηγούμενα έτη, η INTERAMERICAN για λόγους αρχής δεν συμμετείχε κατά τη διάρκεια του 2011 σε ομάδες πίεσης (λόμπι). Παράλληλα, δεν προέβη στη χρηματοδότηση πολιτικών προσώπων και δεν πραγματοποίησε εισφορά σε είδος ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή προς πολιτικά κόμματα ή αναλόγους φορείς. Σε περίπτωση κατά την οποία η Εταιρεία λάβει την απόφαση να προχωρήσει σε κάποια τέτοιου είδους ενέργεια, δεσμεύεται να δημοσιοποιήσει την πληροφορία.

Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα

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

Συγκεκριμένα, η INTERAMERICAN έχει ασκήσει προσφυγές στα Διοικητικά Δικαστήρια κατά των φορολογικών αρχών για επιστροφή ή συμψηφισμό παρακρατούμενων φόρων για τις χρήσεις 2001 έως και 2010 συνολικού ύψους 19 εκατ. ευρώ περίπου, για τις οποίες έχει σχηματισθεί πρόβλεψη μη είσπραξης ύψους 13,8 εκατ. περίπου, η οποία σύμφωνα με τη Διοίκηση και τους νομικούς συμβούλους της θεωρείται επαρκής για την κάλυψη ενδεχόμενης αρνητικής απόφασης για την Εταιρεία.

Πέραν των ανωτέρω υποθέσεων, υπάρχουν επιπλέον εκκρεμείς υποθέσεις που αφορούν απαιτήσεις κατά των ασφαλιστικών εταιρειών της INTERAMERICAN από ασφαλισμένους και πρώην παραγωγικούς συνεργάτες. Επιπλέον, υπάρχουν ορισμένες περιπτώσεις δικαστικών διεκδικήσεων πελατών/ασθενών κατά ιατρών της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ Κλινικής. Κατά τον χρόνο έκδοσης του παρόντος Απολογισμού, το συνολικό ποσό που διεκδικείται από τους ασθενείς της εν λόγω κλινικής ανέρχεται σε 1,07 εκατ. ευρώ με κάλυψή του από ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής ευθύνης της Εταιρείας.

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

Επιπλέον, κατά το έτος 2011 δεν επεβλήθη στην INTERAMERICAN κανενός είδους πρόστιμο από οιαδήποτε διοικητική ή δικαστική Αρχή.



Ενημέρωση επί της υπόθεσης AUDATEX

Όπως έχει αναφερθεί στους δύο προηγούμενους Απολογισμούς Ε.Κ.Ε., η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατά το 2009 επέβαλε στην INTERAMERICAN διοικητικό πρόστιμο ύψους 8,55 εκατ. ευρώ, κρίνοντας πως η Εταιρεία, μέσω της κοινής με τρεις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες επιχείρησης με την επωνυμία “AUDATEX HELLAS Α.Ε.”, παραβίασε τα άρθρα 1 του Ν. 703/77 “Περί ελέγχου μονοπωλίων και ολιγοπωλίων και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού” (ΦΕΚ Α’ 278/ 20/26.9.77) και 81 της Συνθήκης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου “Περί αντιμονοπωλιακής πολιτικής”, όπως αυτά ισχύουν.

Η INTERAMERICAN άσκησε προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών κατά της επιβολής του ως άνω προστίμου, η οποία και εκδικάστηκε στις 10/3/2010. Το Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, με την υπ’ αριθ. 2135/2010 απόφασή του ακύρωσε για λόγους δικονομικούς το προαναφερθέν πρόστιμο. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού κατέθεσε αίτηση αναίρεσης κατά της ως άνω Εφετειακής απόφασης ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας, που θα συζητηθεί την 28/11/2012.



- Η θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά
- Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Δίκτυα Διανομής
- Πωλήσεις με Υπευθυνότητα
- Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων
- Προμήθειες

Πράξεις Οφέλους για την **ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ**



Εμπορική Υπευθυνότητα

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

Η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει και ακολουθεί αυστηρά συγκεκριμένο πλαίσιο αρχών, όρων και διαδικασιών υπεύθυνης συμπεριφοράς σε κάθε έκφανση των ασφαλιστικών λειτουργιών και δραστηριοτήτων της. Η εμπορική υπευθυνότητα της Εταιρείας χαρακτηρίζεται, κατά κύριο λόγο, τη σχέση της με τους πελάτες και συνεργάτες της στις πωλήσεις, καθώς επίσης επιδρά και στη σχέση της με τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς (Εποπτική Αρχή, θεσμικούς φορείς και επαγγελματικούς οργανισμούς, επιχειρηματική κοινότητα).

Ο βαθμός της υπευθυνότητας της INTERAMERICAN ως επιχείρησης που προωθεί το αγαθό της ιδιωτικής ασφάλισης κρίνεται από το γεγονός ότι η Εταιρεία αναγνωρίζεται σταθερά ως ηγέτιδα δύναμη, μεταξύ των κορυφαίων εταιρειών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στην προτίμηση των ασφαλισμένων.

Οικονομικά Εύρωστη και Φερέγγυα Εταιρεία

Η INTERAMERICAN κατά το 2011 παρουσίασε:

- συνολικά μεικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα **468,5 εκατ. ευρώ**
- σύνολο επενδεδυμένων κεφαλαίων **1 δισ. ευρώ**
- χαρτοφυλάκιο επενδύσεων κατά **91,5%** του ομολογιακού χαρτοφυλακίου τοποθετημένο σε **AAA, AA και A ομόλογα ισχυρών οικονομικά κρατών (Γερμανία, Ολλανδία κ.ά.)**
- υγιή, ισχυρό οικονομικό ισολογισμό.



Πελατοκεντρική Στρατηγική

Η Εταιρεία και κατά το 2011 είχε στο κέντρο του ενδιαφέροντός της τους ασφαλισμένους της, ακολουθώντας δύο βασικές κατευθύνσεις:

- 1. Τυποποίηση και απλοποίηση όλων των προγραμμάτων που αφορούν της κύριες και ταυτόχρονα σημαντικές ασφαλιστικές ανάγκες των πελατών, όπως είναι η ασφάλιση Υγείας, Αυτοκίνητου, Κατοικίας, Επιχείρησης, Αστικής Ευθύνης κ.λπ.** Στόχος ήταν τα προγράμματα να καταστούν πολύ πιο απλά και κατανοητά για τον πελάτη και πιο εύκολα να επεξηγηθούν από τους Ασφαλιστικούς Συμβούλους, ώστε να αποφεύγονται παρανοήσεις και παρερμηνείες. Με την τυποποίηση και απλοποίηση, η διαχείριση των ασφαλίσεων από την Εταιρεία έγινε ευκολότερη.
- 2. Βέλτιστη σχέση κόστους-οφέλους για της πελάτες, σε όλα τα ασφαλιστικά προγράμματα.** Σκοπός ήταν τα πλεονεκτήματα και η αξία των προγραμμάτων και υπηρεσιών με αυτή τη λογική να αποδίδουν μεγάλη προστιθέμενη αξία στους πελάτες, ενώ σε σύγκριση με το κόστος, η απόκτησή τους να αποτελεί για τους πελάτες την πλέον εύστοχη και ορθή ενέργεια.



Η θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά

Η υπευθυνότητα της INTERAMERICAN, σε συνδυασμό με την επιτυχημένη επιχειρηματική στρατηγική που εφαρμόζει κατά τα τελευταία έτη, την έχουν αναδείξει σε μία από τις κορυφαίες εταιρείες της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Κατά το 2011 η INTERAMERICAN κατέλαβε τη δεύτερη θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, με μερίδιο 9,7% (περιλαμβανομένων όλων των κλάδων).

Κλάδος	Θέση*			Μερίδιο Αγοράς*		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Σύνολο Τομέων Δραστηριοποίησης	2η	2η	2η	9,9	9,4%	9,7%
Ασφάλειες Ζωής & Υγείας	4η	3η	5η	11,8%	11,4%	10,6%
Γενικές Ασφάλειες	2η	2η	2η	8,3%	7,9%	8,9%
Υπηρεσίες Βοήθειας	1η	1η	1η	21,5%	24,3%	33,1%
Αμοιβαία Κεφάλαια	5η	5η	5η	6,9%	6,7%	5,94%

*Πηγή: Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης



Πελατολόγιο

Οι πελάτες της INTERAMERICAN κατά το 2011 ανήλθαν σε περίπου **1.000.000** συνολικά.

Συρρίκνωση της Αγοράς κατά το 2011

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιοποίησε η Ε.Α.Ε.Ε., το σύνολο παραγωγής ασφαλιστρών κατά το 2011 έφθασε τα 4,97 δισ. ευρώ, μειωμένο κατά 6,8% σε σχέση με το 2010. Ειδικότερα στη Ζωή (2,14 δισ.) η μείωση ήταν 7,7%, ενώ στις Γενικές Ασφαλίσεις (2,83 δισ.) παρατηρήθηκε μείωση 6,1%. Η ελληνική ασφαλιστική αγορά έχει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης, δεδομένου ότι παρουσιάζει ασφάλιστρα ως ποσοστό επί του Α.Ε.Π. 2,2% έναντι 8% των ευρωπαϊκών μεγεθών, επενδύσεις 4,7% έναντι 49% και κατά κεφαλήν ασφάλιστρα 23% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

1. Ανθρώπινη παραγωγικότητα, 2. Περιουσία, 3. Αποταμιεύσεις

Οικονομικοί πυλώνες	Κίνδυνοι	Λύσεις από την INTERAMERICAN
Ανθρώπινη παραγωγικότητα Η δυνατότητά μας να παράγουμε εισόδημα από προσωπική εργασία είτε ως εξαρτημένοι είτε ως ελεύθεροι επαγγελματίες.	Προσωπικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ■ Πρόωρη απώλεια ζωής ■ Ανικανότητα για εργασία ■ Προβλήματα υγείας 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλεια Ζωής ■ Ασφάλεια Εισοδήματος ■ Ασφάλεια Υγείας
Περιουσία <ul style="list-style-type: none"> ■ Κατοικία ■ Αυτοκίνητο ■ Σκάφος ■ Επιχείρηση 	Κίνδυνοι Περιουσίας <ul style="list-style-type: none"> ■ Ατυχήματα ή βλάβες ■ Κλοπή - Ληστεία ■ Πλημμύρα, Πυρκαϊά ■ Σεισμός 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ασφάλιση Κατοικίας ■ Ασφάλιση Αυτοκινήτου ■ Ασφάλιση Σκαφών ■ Ασφάλιση Επιχείρησης
Αποταμιεύσεις <ul style="list-style-type: none"> ■ Καταθέσεις, Ομόλογα ■ Αμοιβαία Κεφάλαια ■ Μετοχές κ.λπ. 	Οικονομικοί Κίνδυνοι <ul style="list-style-type: none"> ■ Χαμηλές συντάξεις ■ Χαμηλά επιτόκια ■ Επενδυτικός κίνδυνος ■ Πληθωρισμός και Φόρος 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Κεφάλαιο Συνταξιοδότησης ■ Κεφάλαιο Σπουδών ■ Αποταμιευτικά προγράμματα ■ Επενδυτικά προγράμματα

Περισσότερες πληροφορίες για το σύνολο των Υπηρεσιών και των Προϊόντων της Εταιρείας παρέχονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.interamerican.gr (ενότητα Προϊόντα & Υπηρεσίες).





Ασφάλειες Ζωής

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

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

Ασφάλειες Υγείας

Μέσω του πρωτοποριακού Συστήματος Υγείας MEDISYSTEM, η Εταιρεία καλύπτει πλήρως όλο το εύρος των πιθανών αναγκών των ασφαλισμένων της - από την πρόληψη και τη διάγνωση μέχρι και τη θεραπεία. Επιπλέον, καλύπτει το κόστος μίας ενδεχόμενης νοσηλείας και προσφέρει πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας υψηλού επιπέδου.

Εκτός από το MEDISYSTEM, η INTERAMERICAN διαθέτει και τα προγράμματα MEDIHOSPITAL με τα οποία παρέχει ολοκληρωμένη κάλυψη σε περίπτωση νοσηλείας, ενώ με τα προγράμματα MEDICASH παρέχει επιδόματα νοσηλείας και χειρουργικής επέμβασης.



Γενικές Ασφάλειες

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

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



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

Κατά το 2011 συνεχίστηκε με επιτυχία η συνεργασία που ξεκίνησε η Εταιρεία κατά το 2010 με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (Π.ΟΜ.ΙΔ.Α.). Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, προγράμματα ασφάλισης ειδικά σχεδιασμένα για τα μέλη της Π.ΟΜ.ΙΔ.Α. καλύπτουν τον ιδιοκτήτη ακινήτου από κάθε πλευρά με ασφάλιση κατοικίας, κοινοχρήστων χώρων και αστικής ευθύνης διαχειριστών, καθώς και ασφάλιση επιχείρησης.

Η συνεργασία υπογραμμίζει την επιλογή της INTERAMERICAN να προωθήσει προνομιακά προγράμματα σε ομάδες πολιτών μέσω επαγγελματικών φορέων και οργανισμών, εκτιμώντας τις ιδιαίτερες συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί για κοινωνικές και επαγγελματικές τάξεις συνεπεία του δυσμενούς οικονομικού περιβάλλοντος.



Υπηρεσίες Βοήθειας

Η INTERAMERICAN δραστηριοποιείται τόσο στον τομέα της Προσωπικής (Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας) όσο και στον τομέα της Οδικής Βοήθειας, κατέχοντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά υπηρεσιών Βοήθειας με μερίδιο αγοράς 33,1%.

Οδική Βοήθεια





Στον τομέα της Οδικής Βοήθειας η Εταιρεία παρέχει στους ασφαλισμένους πελάτες της ολοκληρωμένες υπηρεσίες επιτόπου επισκευής, ρυμούλκησης και επαναπαρισμού των οχημάτων και των μεταφερομένων, τόσο σε ιδιωτικά όσο και σε επαγγελματικά και βαρέα οχήματα. Η άρτια εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων υποστηρίζεται από τη λειτουργία 17 αυτόνομων σταθμών σε ολόκληρη την Ελλάδα, με βασικό πλεονέκτημα την ιδιότητα υποδομής.

Άμεση Ιατρική Βοήθεια

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

Υπηρεσίες Υγείας

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

Κατηγορία	Περιγραφή
 MEDISYSTEM <small>ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN</small>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ιατρικές επισκέψεις σε δίκτυο 1.205 ιατρών ■ Κάλυψη διαγνωστικών εξετάσεων ■ Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο τα 1.000.000 ευρώ ετησίως ■ Ετήσιο check up ■ Άμεση Ιατρική Βοήθεια ■ Επιλογή από πέντε ολοκληρωμένα προγράμματα
 MEDIHOSPITAL <small>ΚΑΛΥΨΗ ΝΟΣΗΛΕΙΑΣ INTERAMERICAN</small>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Κάλυψη νοσοκομειακών εξόδων με ανώτατο όριο που ξεπερνάει τα 500.000 ευρώ ετησίως ■ Ετήσιο check up ■ "Γραμμή Υγείας 1010" καθ' όλο το 24ωρο ■ Επιλογή από πέντε ολοκληρωμένα προγράμματα
 MEDICASH <small>ΕΠΙΔΟΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN</small>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Παροχή ημερησίου επιδόματος νοσηλείας ■ Επίδομα χειρουργικής επέμβασης
 INTERAMERICAN <small>ΑΜΕΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑ</small>	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Γραμμή Υγείας 1010" καθ' όλο το 24ωρο ■ Άμεση Ιατρική Βοήθεια (υγειονομική μεταφορά)

Περιστατικά

Κατά το 2011 η INTERAMERICAN παρείχε υπηρεσίες βοήθειας σε **248.216** περιπτώσεις.



Περισσότερες πληροφορίες για τις Υπηρεσίες Βοήθειας παρέχονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.interamerican.gr (ενότητα Όμιλος INTERAMERICAN/Δομή και Υπηρεσίες/Υπηρεσίες Βοήθειας).



Ο Στόχος στον Τομέα Υγείας

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





Ανάπτυξη του Δικτύου Υγείας

Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκαν νέες συνεργασίες με ιατρούς, διαγνωστικά κέντρα και κλινικές σε περιοχές που ήδη λειτουργεί το MEDISYSTEM, με αποτέλεσμα τη σημαντική ανάπτυξη του Δικτύου. Συγκεκριμένα, το Δίκτυο Υγείας ενισχύθηκε πανελλαδικά, σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε πόλης, τις ελλείψεις σε συγκεκριμένες ειδικότητες, το χαρτοφυλάκιο της Εταιρείας στη συγκεκριμένη πόλη και ευρύτερα στον νομό, ενώ παράλληλα αξιοποιήθηκε σημαντικό μέρος των βιογραφικών σημειωμάτων που η Εταιρεία έλαβε κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα από τα κατά τόπους Γραφεία Πωλήσεων του Δικτύου Agency.

Συνεργασίες που ξεκίνησαν κατά το 2011:

- 84 συμβάσεις με ιατρούς κλινικών ειδικοτήτων
- 14 συμβάσεις με διαγνωστικά κέντρα
- 5 συμβάσεις με κλινικές στην Κρήτη (Ηράκλειο και Χανιά) και Θεσσαλονίκη.

Οργάνωση και Ανάπτυξη των επιμέρους Δικτύων Υγείας

■ Δίκτυο Χειρουργών-Ειδικών Συνεργατών:

- ▶ ενισχύθηκε με 38 νέους ιατρούς χειρουργικών ειδικοτήτων
- ▶ αναπτύχθηκε στην Κρήτη (Ηράκλειο, Ρέθυμνο και Χανιά)
- ▶ οι αγγειοχειρουργοί εντάχθηκαν ως νέα ειδικότητα, στο Δίκτυο Χειρουργών Ειδικών Συνεργατών.

■ Δίκτυο Προασφαλιστικού Ελέγχου - Αναδιάρθρωση του Δικτύου Ιατρών και Διαγνωστικών Κέντρων:

Πραγματοποιήθηκε αναδιάρθρωση του Δικτύου όπου λειτουργεί το MEDISYSTEM, σε 41 πόλεις σε όλη την Ελλάδα.

■ E-directory: Ηλεκτρονικός Κατάλογος Μελών Δικτύου Υγείας:

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

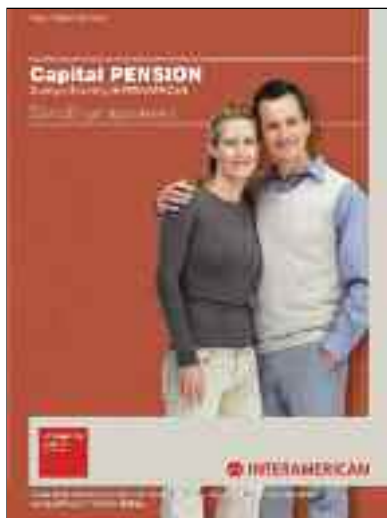
Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

■ Αμοιβαία Κεφάλαια

Η INTERAMERICAN αποτελεί την πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ελλάδα η οποία διέθεσε μέσω του ασφαλιστικού δικτύου της Αμοιβαία Κεφάλαια (Α/Κ), από το 1989. Η EFG Α.Ε.Δ.Α.Κ., μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων στην ελληνική αγορά, έχει αναλάβει από το 2004 τη διαχείριση των Α/Κ της Εταιρείας. Τα Α/Κ της INTERAMERICAN αποτελούν ολοκληρωμένη οικογένεια επενδυτικών προϊόντων, τα οποία ανταποκρίνονται σε ένα ευρύτατο φάσμα χρηματοοικονομικών αναγκών και προσδοκιών προσφέροντας στον επενδυτή τη δυνατότητα εύκολης πρόσβασης σε κάθε ευκαιρία κέρδους που παρουσιάζεται στις αγορές χρήματος, ομολόγων και μετοχών στην Ελλάδα ή το εξωτερικό.

■ Χρηματοδοτικές Λύσεις

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



Χρηματοστηριακές Υπηρεσίες

Η Εταιρεία έχει αναπτύξει συνεργασία με την εταιρεία MEGATRUST - Ολυμπιακή Χρηματοστηριακή Α.Ε.Π.Ε.Υ., η οποία είναι μέλος του Χρηματοστηρίου Αθηνών και έχει συμμετοχή στις διεθνείς αγορές και στις συναλλαγές ξένων τίτλων, καθώς και στη διαχείριση χαρτοφυλακίου.

Προϊόντα και Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

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

- ομαδική ασφάλιση Ανθρώπινου Δυναμικού
- διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων
- επένδυση σε Αμοιβαία Κεφάλαια
- Γενικές Ασφάλειες
- risk management.

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

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



Νέα προϊόντα και υπηρεσίες

Τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες που η INTERAMERICAN προώθησε στην αγορά εντός του 2011 είναι τα εξής:

■ Capital PENSION

Η Εταιρεία σχεδίασε και προσέφερε για πρώτη φορά το Capital PENSION, ένα νέο σύστημα συνταξιοδότησης, το οποίο χαρακτηρίζεται από σημαντικά οφέλη, εκ των οποίων ενδεικτικά αναφέρονται η απλοποίηση των υπολογισμών, η επιλογή χαρτοφυλακίου, οι ασφαλιστικές καλύψεις, το υψηλότερο ποσοστό επένδυσης με χαμηλότερες χρεώσεις, οι επιλογές στη συνταξιοδότηση κ.ά.

■ Medihospital Smart&Extra

Πρόκειται για πρόγραμμα ετήσιας ανανέωσης το οποίο προσφέρει πλήρη κάλυψη όλων των εξόδων νοσηλείας, ανεξάρτητα από το κόστος τους.

■ Medihospital Smart&Flexi

Είναι πρόγραμμα ετήσιας ανανέωσης και ιδιαίτερα χαμηλού κόστους, που μπορεί να προσαρμόζεται στις επιλογές του πελάτη. Το πρόγραμμα παρέχει τη δυνατότητα να επιλέγει ο πελάτης κάθε φορά τη θέση νοσηλείας του, ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού και το συνολικό κόστος.

■ Ταξιδιωτική Βοήθεια

Μία νέα υπηρεσία, που εξασφαλίζει ουσιαστική βοήθεια στους πελάτες που επιθυμούν ασφάλεια και προστασία έναντι απρόβλεπτων γεγονότων κατά τις μετακινήσεις τους, αλλά και άμεση εξυπηρέτηση σε περίπτωση ασθένειας. Το πρόγραμμα συνδυάζει τις υπηρεσίες προσωπικής βοήθειας (άμεση ιατρική υποστήριξη και διακομιδή παθόντος) με σειρά ασφαλιστικών καλύψεων. Συγκεκριμένα, παρέχει κάλυψη σε περίπτωση ακύρωσης προγραμματισμένου ταξιδιού, καθυστέρησης





πτήσης, απώλειας αποσκευών, προσωπικής αστικής ευθύνης, μόνιμης ανικανότητας λόγω ατυχήματος, απώλειας ζωής από ατύχημα, νομική υποστήριξη κ.ά. καλύψεις. Το πρόγραμμα διατίθεται από αρχές του 2011 τόσο για ατομική ασφάλιση προσώπων ηλικίας μέχρι 75 ετών όσο και για ομαδικό συμβόλαιο σε τουριστικά γραφεία για την ασφάλιση των πελατών τους που ταξιδεύουν. Η ισχύς των καλύψεων είναι παγκόσμια και για διάρκεια έως 30 ημερών ανά ταξίδι.

■ Post Βοήθεια

Το νέο πρόγραμμα Post Βοήθεια προσφέρει πολύτιμες υπηρεσίες Βοήθειας στον οδηγό, για οποιοδήποτε όχημα αυτός οδηγεί, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει κάθε πρόβλημα που μπορεί να προκύψει. Εξασφαλίζει έναν άριστο συνδυασμό υπηρεσιών οδικής βοήθειας (επιτόπου επισκευή, ρυμούλκηση κ.λπ.) και υπηρεσιών προσωπικής βοήθειας (ιατρικές συμβουλές, μεταφορά με ασθενοφόρο, κ.λπ.) 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες ετησίως σε όλη την Ελλάδα.

■ “Πλεύση” και “Σύμπλευση”

Δύο νέα προγράμματα για την ασφαλιστική κάλυψη των σκαφών αναψυχής εγκαινίασε κατά το 2011 η INTERAMERICAN, απευθυνόμενη σε μία αγορά που αριθμεί περισσότερα από 100.000 σκάφη, στην οποία η Εταιρεία κατέχει ήδη μερίδιο 6%.

Ειδικότερα, με το πρόγραμμα “Πλεύση” η INTERAMERICAN καλύπτει την αστική ευθύνη του ιδιοκτήτη για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές επιβαινόντων και τρίτων, καθώς και για πρόκληση θαλάσσιας ρύπανσης. Πρόκειται για την απλή και υποχρεωτική από τον Νόμο 2743/99 ασφάλιση, που αφορά σε σκάφη μήκους μέχρι 14 μέτρα. Το πιο αναπτυγμένο σε καλύψεις πρόγραμμα “Σύμπλευση” προσφέρεται σε τρεις κλειστές εκδόσεις: βασική, συνδυασμένη και ολοκληρωμένη κάλυψη. Η “Σύμπλευση” απευθύνεται στους ιδιοκτήτες ιδιωτικών σκαφών αναψυχής αξίας μέχρι 30.000 ευρώ.

■ Ασφάλιση Οδικής Μεταφοράς Εμπορευμάτων “Truck Cargo”

Το 2011 η INTERAMERICAN σχεδίασε και παρουσίασε το νέο πρόγραμμα ασφάλισης Οδικής Μεταφοράς Εμπορευμάτων “Truck Cargo”. Το πρόγραμμα αφορά στην υποχρεωτική, με βάση τον Νόμο 3887/2010, ασφάλιση των εμπορευμάτων που μεταφέρονται οδικώς εντός Ελλάδος και απευθύνεται σε ανεξάρτητους επαγγελματίες μεταφορείς καθώς και σε μεταφορικές εταιρείες.

Το “Truck Cargo” καλύπτει τη μεταφορά πάσης φύσεως εμπορευμάτων κατά παντός κινδύνου για απώλειες ή ζημιές, ενώ καλύπτει και συγκεκριμένες κατηγορίες εμπορευμάτων για απώλειες ή ζημιές συνεπεία σύγκρουσης, πρόσκρουσης, ανατροπής, φωτιάς ή έκρηξης στο μέσο μεταφοράς.

■ Ασφάλιση της Αστικής Ευθύνης Ιατρών

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για στροφή σε τομείς υψηλής ασφαλιστικής ζήτησης, που δημιουργείται από τις εξελισσόμενες συνθήκες της αγοράς, η Εταιρεία εστιάζει στην κάλυψη της αστικής ευθύνης ιατρών με την προσφορά ενός νέου προϊόντος. Η “Ασφάλιση Αστικής Ευθύνης Ιατρών” απευθύνεται σε κάθε ιατρό, παρέχοντας ολοκληρωμένη κάλυψη σε περίπτωση λανθασμένης ιατρικής διάγνωσης. Συγκεκριμένα, το πρόγραμμα καλύπτει την αστική ευθύνη για απώλεια ζωής ή πρόκληση σωματικών βλαβών από πράξεις ή παραλείψεις του ιατρού που οφείλονται σε αμέλεια και σχετίζονται αποκλειστικά και μόνο με την άσκηση του ιατρικού επαγγέλματος, καθώς και για ατυχήματα που είναι πιθανό να συμβούν στον χώρο του ιδιωτικού ιατρείου. Ακόμη, το πρόγραμμα καλύπτει δικηγορικές αμοιβές και δικαστικά έξοδα στα αστικά δικαστήρια και μέχρι του ποσού των 10.000 ευρώ στα ποινικά δικαστήρια.

Αστική Ευθύνη Τουριστικών Μονάδων

Η ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, που αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες στήριξης της ελληνικής οικονομίας, συνδέεται άμεσα με την επιχειρηματική υπευθυνότητα. Για την κάλυψη της αστικής ευθύνης των ιδιοκτητών έναντι των πελατών για ατυχήματα μέσα στις εγκαταστάσεις των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, η INTERAMERICAN σχεδίασε και προώθησε στην αγορά κατά το 2011 δύο νέα τυποποιημένα πακέτα καλύψεων. Τα νέα προγράμματα “Αστική Ευθύνη Τουριστικών Μονάδων” της Εταιρείας απευθύνονται σε επιχειρήσεις ενοικιαζομένων δωματίων και μικρών ξενοδοχείων που διαθέτουν μέχρι 30 δωμάτια ανεξάρτητα από το πλήθος των κλινών και προσφέρονται σε τέσσερα επίπεδα ασφαλιζόμενων ορίων ευθύνης, από 90.000 μέχρι 480.000 ευρώ.

Νέες Συνεργασίες

Ακολούθως, παρουσιάζονται ορισμένες αξιοσημείωτες συνεργασίες που συνήψε η INTERAMERICAN κατά το 2011:

■ Με την FB Insurance Agents

Τον Οκτώβριο του 2011 ξεκίνησε μία πολλά υποσχόμενη και σημαντική συνεργασία με την πρακτορειακή FB Insurance Agents, θυγατρική εταιρεία της επιχειρηματικής Τράπεζας FBBank.

Η συνεργασία αυτή είχε ως αφετηρία τις ασφαλίσσεις πυρός (κατοικίας και επιχειρήσεων), “FBBank Home” και “INTERAMERICAN Business” και επεκτάθηκε άμεσα με πολύ καλά αποτελέσματα και σε δύο ομαδικά προγράμματα: το “FBBank Υγεία” που αφορά σε πρωτοβάθμια περίθαλψη με διαγνωστικές εξετάσεις, επισκέψεις σε ιατρούς καθώς και άλλες παροχές και το “FBBank Άμεση Βοήθεια Υγείας”, που προσφέρει όλο το φάσμα έκτακτης υγειονομικής μεταφοράς για την οικογένεια με ασθενοφόρο, ελικόπτερο ή αεροπλάνο.

Στόχο της συνεργασίας αποτελεί η δυνατότητα κάλυψης όλων των αναγκών του πελατολογίου της Τράπεζας, που αφορά πρωτίστως σε επιχειρήσεις.

■ Με τη Γέφυρα Ρίου-Αντιρρίου

Μέσω της συνεργασίας αυτής, που ξεκίνησε κατά το 2011, εξασφαλίζεται στους κατόχους e-pass προνομιακή τιμή στα προγράμματα Οδικής Βοήθειας και Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.

■ Με τον Όμιλο Σφακιανάκη

Με γνώμονα τη βέλτιστη ασφαλιστική κάλυψη για τα βαρέα οχήματα που προωθεί στην αγορά, η εταιρεία PANERGON του Ομίλου Σφακιανάκη συνήψε αποκλειστική συνεργασία με την INTERAMERICAN. Πρόκειται για συνεργασία που εστιάζει στον πελάτη, μέσα από ένα πρωτοποριακό και προνομιακό πρόγραμμα δωρεάν παροχής οδικής και προσωπικής βοήθειας τριετούς διάρκειας σε όλους τους πελάτες που αγοράζουν καινούρια φορτηγά DAF.

■ Με 4 Κλινικές στην Κρήτη

Την έναρξη συνεργασίας με τέσσερις κλινικές πραγματοποίησε η Εταιρεία, στο πλαίσιο της εφαρμογής του σχεδίου ανάπτυξης των υπηρεσιών υγείας στην Κρήτη. Συγκεκριμένα, για την παροχή νοσηλευτικών υπηρεσιών συνεργάζεται από τον Ιούνιο του 2011 με τη γενική κλινική Γαβριλάκη “Ιασις” στα Χανιά, τη γενική κλινική “Ασκληπιείον Κρήτης”, την κλινική “Μητέρα Κρήτης” της Euromedica και την κλινική “Creta InterClinic” - και οι τρεις κλινικές βρίσκονται στο Ηράκλειο. Οι τέσσερις κλινικές προστέθηκαν στο Δίκτυο Υγείας της INTERAMERICAN.



Δίκτυα Διανομής

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

1. Δίκτυο Αποκλειστικών Συνεργατών Πωλήσεων (Δίκτυο Agency). Αποτελείται από Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων, Βοηθούς Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων (Unit Managers) και Ασφαλιστικούς Συμβούλους (1.477 συνεργάτες).
2. Δίκτυο συνεργαζομένων Μεσιτών και Πρακτόρων (827 συνεργάτες).
3. Δίκτυο συνεργαζομένων Τραπεζών (Millennium Bank, Post Insurance, FBBank).
4. Υπηρεσία απευθείας εξυπηρέτησης πελατών (Anytime insurance online - www.anytimeonline.gr).

Anytime, μία Ολοκληρωμένη Διαδικτυακή Διαδικασία Ασφάλισης

Η INTERAMERICAN, πρωτοπορώντας για άλλη μία φορά, ανέπτυξε δυναμικά κατά το 2011 και προτείνει μέσω της Anytime μία ολοκληρωμένη διαδικτυακή διαδικασία ασφάλισης, στο www.anytimeonline.gr. Πρόκειται για έναν μηχανισμό online ασφάλισης αυτοκινήτου, μία πλήρως ψηφιακή διαδικασία πώλησης χωρίς διαμεσολάβηση. Ο πελάτης υπολογίζει μόνος του τα ασφάλιστρα του αυτοκινήτου του και αφού επιλέξει το πρόγραμμα της αρεσκείας του, αγοράζει με την πιστωτική κάρτα του την ασφάλισή του. Το συμβόλαιό του εκδίδεται ψηφιακά την ίδια στιγμή και αποστέλλεται αυτόματα σε αυτόν με email.

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

Η Anytime αποτελεί, στο πλαίσιο της πολυκαναλικής στρατηγικής της INTERAMERICAN, τον νεώτερο από τους τέσσερις άξονες διανομής του ισορροπημένου μοντέλου που λειτουργεί η Εταιρεία.

Κατακόρυφη άνοδος των απευθείας πωλήσεων Anytime

Έχοντας οργανώσει πλήρως την υποδομή της από τις αρχές του 2008 και μετά από μία διετία προσαρμογής στην αγορά, η Anytime εκτίναξε κατά το 2011 το πελατολόγιό της στους 85.000 πελάτες, καταγράφοντας ημερησίως 2.200 κλήσεις και 4.500 επισκέψεις και σταθεροποιώντας την παραγωγή της πάνω από τα 400 συμβόλαια την ημέρα. Το κανάλι είχε ιδιαίτερη συμβολή στην αύξηση κατά 22% του στόλου ασφαλισμένων από την INTERAMERICAN οχημάτων, που έφθασε τις 450.000. Η ασφάλιση αυτοκινήτου αποτελεί και τον βασικό τομέα δραστηριότητας της Anytime, που παράλληλα προωθεί την ασφάλιση κατοικίας και τις υπηρεσίες βοήθειας.



Υποστήριξη των Συνεργατών Πωλήσεων

Με σκοπό την υποστήριξη των συνεργατών της και τη συνεχή βελτίωση της ενημέρωσης και του τρόπου εργασίας τους, η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα πωλήσεων “askme”, η οποία ουσιαστικά αποτελεί το ηλεκτρονικό τους γραφείο, διαθέσιμο 24ώρες το 24ωρο. Επιπλέον, η Εταιρεία υποστηρίζει τους συνεργάτες της μέσω τακτικής διοργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων. Το 2011 διοργανώθηκαν 92 εκπαιδευτικά σεμινάρια, στα οποία συμμετείχαν 2.660 συνεργάτες των Δικτύων Πωλήσεων. Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της Εταιρείας, επιβεβαιώνεται από το υψηλό ποσοστό επιτυχίας των συμμετασχόντων στις εξετάσεις διαμεσολαβούντων που οργανώνει η Τράπεζα της Ελλάδος. Το ποσοστό επιτυχίας των συνεργατών της INTERAMERICAN στις εξετάσεις αυτές κατά το 2011 ανήλθε σε 95%.

Νέοι Συνεργάτες

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

Στρατολόγηση και Βιωσιμότητα Νέων Συνεργατών

Έτος	Στρατολογήσεις	Βιώσιμοι	%
2010	603	127	21,2%
2011	457	148	32,4%

Επιβράβευση - Κίνητρα

Η INTERAMERICAN φροντίζει για την επιβράβευση των καλύτερων επιδόσεων παραγωγής και της επίτευξης στόχων του προηγούμενου έτους και για τον λόγο αυτόν οργανώνει σε ετήσια βάση ειδικές εκδηλώσεις για τα Δίκτυα Πωλήσεων. Το 2011 πραγματοποιήθηκαν 17 μεγάλες εκδηλώσεις λανσαρίσματος προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και επιβράβευσης για όλα τα Δίκτυα Διανομής.

Ένας ακόμη τρόπος επιβράβευσης και δημιουργίας κινήτρων για τους συνεργάτες της, είναι τα ταξίδια κινήτρων (incentive trips), που η Εταιρεία διοργανώνει τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, με τη συμμετοχή των κορυφαίων σε παραγωγή Ασφαλιστικών Συμβούλων. Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκαν δύο σχετικά ταξίδια αναψυχής:

- εντός Ελλάδος, σε ξενοδοχειακό συγκρότημα στη Μύκονο (Αύγουστος)
- στο εξωτερικό στις Η.Π.Α, σε Ατλάντα και Μαϊάμι (Ιούνιος).



“askme”

Η χρησιμότητα και η ουσιαστική συμβολή του “askme”, αναδεικνύεται και από την υψηλή επισκεψιμότητά της. Το 2011 δέχθηκε **640.360** επισκέψεις και είχε **8.526** χρήστες από όλα τα Δίκτυα Πωλήσεων.

Δυνατότητα Σταδιοδρομίας σε Νέους

Η INTERAMERICAN διανοίγει, με συνθήκες ανάπτυξης του Δικτύου Agency, επαγγελματική προοπτική για σημαντικό αριθμό νέων που επιθυμούν να σταδιοδρομήσουν στον τομέα των πωλήσεων. Κατά το 2011 ένας στους τρεις νέους συνεργάτες παραμένει και συνεχίζει στην Εταιρεία, έχοντας ενσωματωθεί επαγγελματικά στο Δίκτυο Agency.



Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων: Αποτελέσματα Επιτυχούς Αναδιάρθρωσης

Η επιτυχία της στρατηγικής επιλογής για αναδιάρθρωση των Γραφείων Πωλήσεων κατά το 2011 αποδεικνύεται από το γεγονός ότι το Δίκτυο Agency εμφάνισε αποδοτικότητα που ξεπέρασε κατά 71,4% τον στόχο που τέθηκε για ετησιοποιημένη Νέα Παραγωγή Ζωής, Υγείας και Ομαδικών Ασφαλίσεων. Ειδικότερα, το Δίκτυο Agency συνεισέφερε στο 69,4% επί του συνόλου της νέας παραγωγής ασφαλιστρών. Στις Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας και στις Ομαδικές Ασφαλίσεις το Δίκτυο σημείωσε ετησιοποιημένα ασφαλιστρα ύψους 35,08 εκατ. ευρώ, ενώ στις Γενικές Ασφάλειες πέτυχε μεικτά εγγεγραμμένα ασφαλιστρα ύψους 84,96 εκατ. ευρώ. Η επιτυχία του εγχειρήματος αναδεικνύεται, επίσης, από το γεγονός ότι οδήγησε στη μείωση του άμεσου λειτουργικού κόστους του Δικτύου κατά 6,6 εκατ. ευρώ (50% μείωση, εξαιρουμένων των εξόδων πρόσκτησης) συγκριτικά με το 2010, στην εστίασή του σε κερδοφόρες δραστηριότητες και στην ελαχιστοποίηση του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών, μέσω της καθετοποίησης των διαδικασιών.

Πωλήσεις με Υπευθυνότητα

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

Υπεύθυνη Επικοινωνία και Πληροφόρηση για Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

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

(αναλυτικές πληροφορίες περιλαμβάνονται στο Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”).

Το πρόγραμμα “Inwriting”

Το πρόγραμμα Inwriting ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2011 με βασικό στόχο την επίτευξη του καλύτερου επιπέδου στη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες. Μέσω του “Inwriting” σκοπός είναι να αλλάξει ο τρόπος σκέψης, η αντίληψη και η κουλτούρα στη γραπτή επικοινωνία, έτσι ώστε να βελτιωθεί η ποιότητά της, να ενισχυθεί η αξία της INTERAMERICAN και να ενδυναμωθεί η σχέση με τον πελάτη. Προσδοκώμενο αποτέλεσμα, η βελτίωση της γραπτής επικοινωνίας να εξελιχθεί και να εδραιωθεί σαν μία συνεχής διαδικασία, η οποία θα ακολουθεί τις σύγχρονες γλωσσικές και επικοινωνιακές εξελίξεις.

Το “Inwriting” ενσωματώθηκε στις στρατηγικές προτεραιότητες της Εταιρείας με σκοπό να εφαρμοστεί σε κάθε κλάδο και κάθε Τμήμα που επικοινωνεί γραπτά με τον πελάτη. Έως το τέλος του 2013 εκτιμάται ότι η επίδραση του θα έχει περάσει από όλα τα Τμήματα και τις προϊόντικές γραμμές της Εταιρείας.

Η κύρια εξέλιξη του “Inwriting” κατά το 2011 αποτυπώνεται ως εξής:

- τέθηκαν οι πρώτες βάσεις διαχείρισης και παρακολούθησης γραπτής επικοινωνίας



- Ξεκίνησε ο σχεδιασμός των νέων προτύπων γραπτού περιεχομένου
- Ξεκίνησε η ανανέωση περιεχομένου γραπτών κειμένων.

Πρώθηση Προϊόντων

Όσον αφορά στην πρώθηση των ασφαλιστικών εργασιών της, η Εταιρεία 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. Μετά από την έκδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η INTERAMERICAN παραδίδει στον ασφαλισμένο τους Γενικούς και Ειδικούς όρους ασφάλισης, το έντυπο Δήλωσης Εναντίωσης, καθώς και το πληροφοριακό έντυπο του Π.Δ. 252/1996.

Απαρέγκλιτη αρχή συμπεριφοράς τόσο των εργαζομένων όσο και των διαμεσολαβούντων προσώπων με τους οποίους συνεργάζεται η INTERAMERICAN για την πρώθηση 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.). Λεπτομερής αναφορά στους Κώδικες γίνεται στο κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”.

Επιπλέον, η Εταιρεία εφαρμόζει στο ακέραιο τις κανονιστικές και νομοθετικές διατάξεις στον τομέα της επικοινωνίας και πρώθησης των νέων προϊόντων της. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου της συμμόρφωσης πριν από την πρώθηση και διαφήμιση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Marketing ελέγχει το υλικό επικοινωνίας (γραπτή επικοινωνία προς τον πελάτη και λοιπές διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες) και παράλληλα το επιβεβαιώνει μέσω των λοιπών αρμοδίων Διευθύνσεων (σχετικό κλάδο, Νομική Υπηρεσία), διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Αποτέλεσμα των διαδικασιών αυτών ήταν ότι κατά τη διάρκεια του 2011 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, πρώθησης και διαφήμισης.

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η INTERAMERICAN αποδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση των σχέσεων της με τους πελάτες, καθώς η διατήρηση του πελατοκεντρικού χαρακτήρα της παραμένει υψηλής προτεραιότητας.

Εξυπηρέτηση πελατών και αποζημιώσεις

Η Εταιρεία επικοινωνεί καθημερινά με σημαντικά μεγάλο αριθμό πελατών της. Το 2011 εξυπηρετούνταν σε ημερήσια βάση περισσότεροι από 1.790 ασφαλισμένοι πελάτες κατά μέσο όρο, είτε στον τομέα των αποζημιώσεων είτε στις υπηρεσίες Βοήθειας (Άμεση Ιατρική και Οδική), ενώ συνολικά εξυπηρετήθηκαν περίπου 537.000 πελάτες. Κατά το έτος αναφοράς του Απολογισμού η INTERAMERICAN κατέβαλε 371,5 εκατ. ευρώ για αποζημιώσεις των ασφαλισμένων πελατών της, αυξημένο κατά 5,5% σε σχέση με το 2010.



Αποζημιώσεις

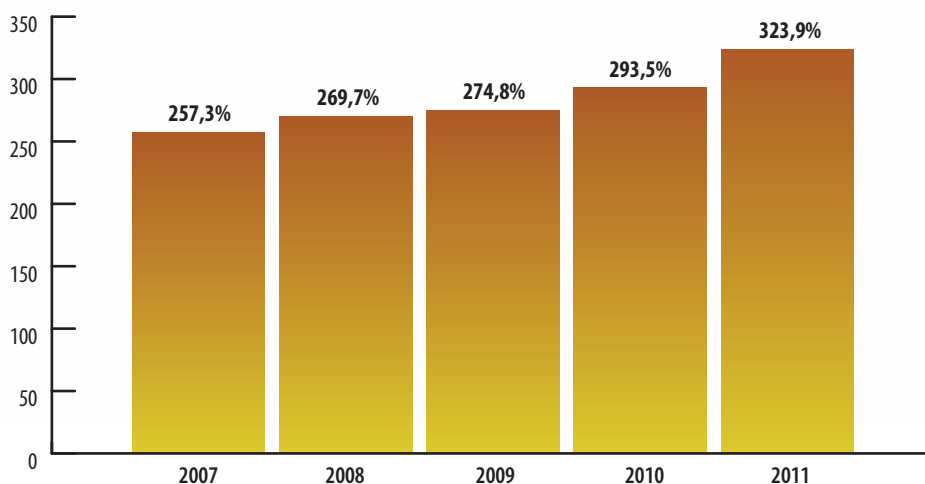
Η INTERAMERICAN καταβάλλει ημερησίως πάνω από 1 εκατ. ευρώ στους ασφαλισμένους της. Κατά το 2011 το ύψος των αποζημιώσεων έφθασε τα **371,5** εκατ. ευρώ σε **411.420** περιπτώσεις. Οι αποζημιώσεις που έχει καταβάλει η Εταιρεία κατά την τελευταία δεκαετία φθάνουν τα **3** δισ. ευρώ.



Αποζημιώσεις (σε εκατ. ευρώ)	2007	2008	2009	2010	2011
Αποζημιώσεις ασφαλισμένων Ζωής*	189	191,7	195,3	206,4	234,4
Αποζημιώσεις Γενικών Ασφαλειών	68,3	78,0	79,5	87,1	89,5
Σύνολο αποζημιώσεων	257,3	269,7	274,8	293,5	323,9
Συμμετοχή αντασφαλιστών Ασφαλειών Ζωής	0,8	1	1,2	1,4	1,1
Συμμετοχή αντασφαλιστών Γενικών Ασφαλειών	6,3	4,3	1,9	2,7	3,7
Αποζημιώσεις (σε οικονομικές καταστάσεις)	250,3	264,4	271,8	289,4	319,1

*Ζωής-Υγείας-Συνταξιοδοτικά

Αποζημιώσεις 2007-2011 (εκατ. ευρώ)



Παράπονα 2011

Κατά το 2011 η Εταιρεία έγινε αποδέκτης **2.629** παραπόνων συνολικά.

Διαχείριση Παραπόνων

Η INTERAMERICAN αντιμετωπίζει τα πιθανά παράπονα των πελατών της ως ευκαιρία για περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Η Εταιρεία έχει αναπτύξει ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων, στο πλαίσιο του οποίου εφαρμόζεται μία σαφής διαδικασία καταγραφής, διαχείρισης και επίλυσης των προβλημάτων που ανακύπτουν. Μέσω του μηχανογραφικού συστήματος υποστήριξης της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων που εφαρμόζεται από τις αρχές το 2010, επιτυγχάνεται αποδοτική διαχείριση η οποία έχει ως συνέπεια:



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



Μοντέλο Διαχείρισης Παραπόνων

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



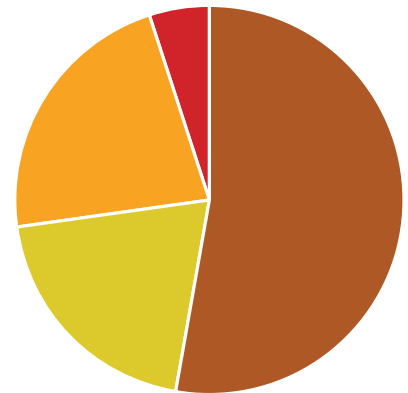
Υποδοχή Παραπόνων

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

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

Κατανομή Παραπόνων 2011

Εξυπηρέτηση	53%
Αποζημιώσεις	20%
Προϊόντα	22%
Οικονομικά θέματα	5%



“Back to Front”: Βελτιώνοντας το επίπεδο Εξυπηρέτησης των Πελατών

Κατά το 2011 ολοκληρώθηκε το έργο “Back to Front”, ένα σημαντικό έργο της INTERAMERICAN στο πλαίσιο του πολυδιάστατου έργου “Health and Life Project”, το οποίο αναπτύχθηκε προοδευτικά με πρώτο πυλώνα εφαρμογής τις εκδόσεις συμβολαίων Ζωής και Υγείας. Συγκεκριμένα, μέσω του έργου “Back to Front” πραγματοποιήθηκε μία εκ βάθρων αλλαγή και επανασχεδιασμός των διαδικασιών που εφαρμόζονται στην Εταιρεία, από τη στιγμή της λήψης αίτησης ασφάλισης από πελάτη, μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου. Μέσω του επανασχεδιασμού αυτού, κατέστη εφικτή η μείωση των ενδιαμέσων φάσεων που μεσολαβούσαν από την στιγμή της συμπλήρωσης της φυσικής αίτησης ασφάλισης μέχρι τη στιγμή της παράδοσης του συμβολαίου στον πελάτη.

Η μείωση αυτή είχε ως αποτέλεσμα μία αντίστοιχη θεαματική μείωση στους χρόνους εξυπηρέτησης των πελατών, αφού ενδεικτικά αναφέρεται ότι από 18 ημέρες που απαιτούνταν κατά μέσο όρο κατά το 2009 για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο χρόνος αυτός μειώθηκε κατά το 2011 στις 4 ημέρες. Αντίστοιχα, ο μέγιστος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας ενώ κατά το 2009 μπορεί να έφτανε μέχρι και τις 42 ημέρες, κατά το 2011 δεν ξεπέρασε τις 5 ημέρες.

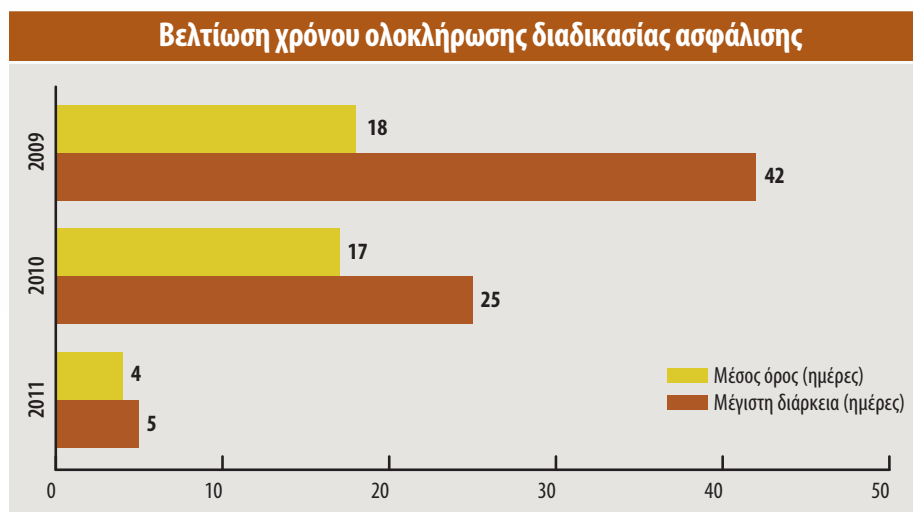
Με την ολοκλήρωση του έργου αυτού και των ανασχεδιασμών των εσωτερικών διαδικασιών που ακολουθούνται, η INTERAMERICAN επιτυγχάνει σημαντική βελτίωση των επιπέδων εξυπηρέτησης των πελατών της και επιβεβαιώνει τον πελατοκεντρικό προσανατολισμό της. Επιπλέον, αποκτά τη δυνατότητα προσφοράς προϊόντων και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

(Για το έργο “Health and Life Project” πληροφορίες παρέχονται στο Κεφάλαιο “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση”).

Health & Life Project Προσέγγιση Επιχειρηματικών Λειτουργιών



Βελτίωση χρόνου ολοκλήρωσης διαδικασίας ασφάλισης



Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών και Δικτύων Πωλήσεων

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την παρακολούθηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών της και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της, διενεργεί τακτικά έρευνες ικανοποίησης πελατών και συνεργατών. Μέσω των ερευνών καταγράφονται στοιχεία για:

- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των διαφόρων κλάδων
- το επίπεδο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών
- το επίπεδο ικανοποίησης των Δικτύων Πωλήσεων (κατά το 2011 δεν διεξήχθη έρευνα ικανοποίησης του Δικτύου Πωλήσεων).

Τα πορίσματα των ερευνών συνεκτιμώνται στη σχεδίαση νέων ασφαλιστικών προϊόντων, στην εξέλιξη των παρεχομένων υπηρεσιών και στη βελτιστοποίηση διαχείρισης της σχέσης της Εταιρείας με τα Δίκτυα Πωλήσεων και τους ασφαλισμένους. Κατά το έτος αναφοράς του Απολογισμού διεξήχθησαν δύο έρευνες:

1. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Anytime
2. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών από Ασφαλιστικά Προϊόντα Υγείας MEDISYSTEM



Πορίσματα των Ερευνών Ικανοποίησης 2011

1. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Anytime

- Το γενικό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών κατά το 2011 διαμορφώθηκε σε 85% (πολύ ικανοποιημένοι/αρκετά ικανοποιημένοι) και σημείωσε σημαντική άνοδο σε σχέση με το 2010 (70%).
- Ο κύριος λόγος που οι πελάτες επιλέγουν την Anytime συνέχισε να είναι το χαμηλό κόστος των υπηρεσιών της (σχεδόν 99%), καθώς επίσης η σχέση με την INTERAMERICAN και η ευκολία κατά τη διαδικασία της ασφάλισης.
- Τα ποσοστά ικανοποίησης των πελατών της Εταιρείας όσον αφορά στην ασφαλιστική κάλυψη παρέμεινε υψηλό (75%) ενώ η ικανοποίηση όσον αφορά στο κόστος υπηρεσιών βελτιώθηκε περαιτέρω και ανήλθε σε 84% (75% το 2010).
- Η ιστοσελίδα της Anytime (www.anytimeonline.gr) φαίνεται να αποσπρά κάθε χρόνο καλύτερες κριτικές, καθώς το 88% των χρηστών που το επισκέφτηκαν κατά το 2011 το αξιολόγησαν ως “πολύ καλό/αρκετά καλό” σε θέματα που αφορούν την διαδικασία της ασφάλισης, την πλοήγηση στο site, τον υπολογισμό των ασφαλιστρων και τις λεπτομερείς πληροφορίες για τα προσφερόμενα προϊόντα.
- Η τηλεφωνική επικοινωνία αξιολογήθηκε από τους πελάτες της Anytime ως “πολύ/αρκετά ικανοποιητική”. Πιο συγκεκριμένα, μεγάλο ποσοστό των πελατών δήλωσαν ικανοποιημένοι από τον εργαζόμενο που τους εξυπηρέτησε (ευγενικός και πρόθυμος) καθώς και τις λεπτομερείς πληροφορίες που τους μετέφερε. Οι πελάτες ήταν, επίσης, πολύ ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.
- Η πρόθεση αγοράς κάποιου “προγράμματος βοήθειας” από την Anytime έχει αυξηθεί σημαντικά (77% το 2011 από 68% το 2010), ενώ πολύ υψηλό ήταν τόσο το ποσοστό των πελατών (93%) που δήλωσαν ότι θα παραμείνουν στην Εταιρεία όσο και αυτών που δήλωσαν πρόθυμοι να προτείνουν την Εταιρεία σε “άλλους” (96%).

2. Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών από Ασφαλιστικά Προϊόντα Υγείας MEDISYSTEM

- Η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες υγείας του προγράμματος κατά το 2011 ήταν 82% (85% το 2010).
- Η συνολική ικανοποίηση από τον ασφαλιστή του προγράμματος κατά το 2011 ήταν 87% (89% το 2010).
- Η γενική άποψη για το πρόγραμμα διαμορφώθηκε στο 88% (87% το 2010).

Από τα αποτελέσματα των δύο ερευνών, επιβεβαιώνεται το ήδη υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών της INTERAMERICAN, ενώ σε πολλές επιμέρους παραμέτρους τα ποσοστά παρουσίασαν περαιτέρω αύξηση. Η Εταιρεία θα συνεχίσει να προσπαθεί για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της και την υψηλή ικανοποίησή τους από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Προμήθειες

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

- στη σχέση κόστους - ποιότητας
- στη συνέπεια του προμηθευτή ως προς τον χρόνο διεκπεραίωσης της παραγγελίας
- στη θέση του προμηθευτή στην αγορά
- στην τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών των προϊόντων και υπηρεσιών.

Παράλληλα με τα ως άνω οικονομικοτεχνικά κριτήρια, μία σημαντική παράμετρος που εξετάζει η INTERAMERICAN κατά τη διαδικασία αξιολόγησης είναι η εφαρμογή εκ μέρους των προμηθευτών της συγκεκριμένων περιβαλλοντικών πρα-



Η Δέσμευση της Εταιρείας στις Προμήθειες

Η σημαντικότερη δέσμευση που έχει αναλάβει η INTERAMERICAN ως προς τη σχέση με τους προμηθευτές της είναι πως σε περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψή της περιστατικό παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων από κάποιον προμηθευτή της, θα τερματίσει τη συνεργασία της με τον εν λόγω προμηθευτή/εργολάβο.

κτικών, όπως η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία, η θέσπιση θέσης υπευθύνου περιβάλλοντος, η ύπαρξη περιβαλλοντικής πολιτικής, η ad hoc υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων και η ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS).

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

Επιτροπή Προμηθειών

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

Νέο Σύστημα Προμηθειών

Κατά το 2011 η INTERAMERICAN ξεκίνησε να εφαρμόζει ένα νέο ηλεκτρονικό web/SAP σύστημα προμηθειών. Το νέο σύστημα προμηθειών καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών της Εταιρείας σε υλικά και υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες:

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

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

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

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

Επιπρόσθετα, ένας υπάλληλος της Νομικής Υπηρεσίας έχει ορισθεί να συμμετέχει σε κάθε συνεδρίαση της Επιτροπής και να διασφαλίζει ότι τηρούνται πρακτικά. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η αντικειμενικότητα και η εύρυθμη λειτουργία της Επιτροπής καλούνται, ανάλογα με τα υπό συζήτηση θέματα, και διάφορα άλλα στελέχη τμημάτων της Εταιρείας. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον κάθε τρίμηνο και μπορεί να συγκληθεί εκτάκτως, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο. Ο διορισμός και η παύση των μελών της Επιτροπής αποτελούν αποκλειστική αρμοδιότητα της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρείας.

Τοπικοί Προμηθευτές

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



Συνεργασίες και Δαπάνες για Προμήθειες

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται σε ποσοστό **91,31%** με τοπικούς προμηθευτές και **8,69%** με διεθνείς προμηθευτές, ενώ οι δαπάνες της για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών ανήλθαν κατά το 2011 σε **71,62** εκατ. ευρώ και **6,82** εκατ. αντίστοιχα.



- Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό
- Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού
- Ίσες ευκαιρίες
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων
- Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές
- Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
- Εσωτερική Επικοινωνία
- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Πράξεις Ενδιαφέροντος για το **ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ**



Η Κοινωνία των Ανθρώπων της INTERAMERICAN κατά το 2011

- 825 εργαζόμενοι στις Ασφαλιστικές Εταιρείες
- 365 εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Βοήθειας
- 192 εργαζόμενοι στις Υπηρεσίες Υγείας
- 1.641 Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι
- 52 Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων

Πολιτική και Διαδικασίες

Η Πολιτική και οι Διαδικασίες για το Ανθρώπινο Δυναμικό που εφαρμόζονται στην INTERAMERICAN, γνωστοποιούνται στους εργαζομένους ήδη από την πρόσληψή τους και είναι διαθέσιμες σε ειδικό χώρο στην εσωτερική ιστοσελίδα ("Εμείς").

Δήλωση Πολιτικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Στην INTERAMERICAN πιστεύουμε ότι οι άνθρωποί μας είναι το πολυτιμότερο περιουσιακό στοιχείο της Εταιρείας. Η επένδυσή μας στο Ανθρώπινο Δυναμικό είναι επένδυση στο μέλλον της Εταιρείας. Η συστράτευση των ανθρώπων και η ενεργοποίηση του ταλέντου που ο καθένας διαθέτει, είναι ο ακρογωνιαίος λίθος για την επιτυχία της Εταιρείας και επομένως για τη μακροχρόνια προοπτική της.

Το πολυτιμότερο κεφάλαιο της INTERAMERICAN είναι οι άνθρωποί της. Η σημερινή επιχειρηματική επιτυχία της Εταιρείας και η ηγετική θέση της στην αγορά οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στους ανθρώπους της και τις συνεχείς προσπάθειές τους. Η INTERAMERICAN αναγνωρίζει τη συμβολή των εργαζομένων της και στοχεύει στην υψηλή ικανοποίησή τους, ενώ παράλληλα φροντίζει για τη συνεχή κατάρτισή τους. Η Εταιρεία στοχεύει στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο επίπεδο των ανθρωπίνων πόρων, ώστε να εξασφαλίζεται η επιτυχής ανταπόκριση στις προκλήσεις της εποχής.

Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει και εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική διοικητικής διαχείρισης και σχέσης με το Ανθρώπινο Δυναμικό της. Σύμφωνα με την πολιτική αυτή, η Εταιρεία επενδύει στους ανθρώπους της και φροντίζει για τη διαμόρφωση των καταλλήλων συνθηκών για την ανάδειξη των προσωπικών δεξιοτήτων που κάθε εργαζόμενος διαθέτει. Επιπλέον, η INTERAMERICAN φροντίζει για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών, με προσανατολισμό στην αξιοκρατία, σεβασμό στη διαφορετικότητα και αποφυγή κάθε είδους διάκρισης.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Στην INTERAMERICAN απασχολούνται συνολικά 1.382 εργαζόμενοι (συνολικά στις εταιρείες του Ομίλου), εκ των οποίων οι 781 (56,5%) είναι άνδρες και οι 601 γυναίκες (43,5%). Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων απασχολείται στην Αττική (84%), όπου βρίσκεται η έδρα της Εταιρείας και οι διοικητικές υπηρεσίες.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού (31/12)	2009	2010	2011
Άνδρες	819	798	781
Γυναίκες	737	618	601
Εργαζόμενοι τρίτων	1	1*	41**
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)	168	272	191
Προσλήψεις	131	132	157
Εργαζόμενοι στην Αττική	1.218	1.163	1.163
Εργαζόμενοι εκτός Αττικής (υπόλοιπη Ελλάδα)	338	253	219
Συνολικό Προσωπικό	1.556	1.416	1.382

* Αναθεώρηση λόγω τυπογραφικού λάθους

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



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

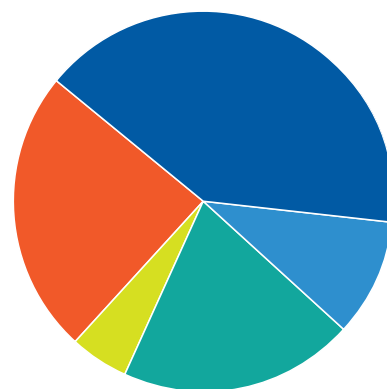
Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι προσλήψεις και οι αποχωρήσεις ανά περιοχή, φύλο και ηλικία.

Συνολικές προσλήψεις ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	18-24	25-39	40-50	51+	Σύνολο
Σύνολο	23 (15%)	79 (50%)	40 (25%)	15 (10%)	157 (100%)
Άνδρες	10 (6%)	45 (29%)	28 (18%)	11 (7%)	94 (60%)
Γυναίκες	13 (8%)	34 (22%)	12 (8%)	4 (3%)	63 (40%)
Αττική	21 (13%)	63 (40%)	35 (22%)	13 (8%)	132 (84%)
Υπόλοιπη Ελλάδα	2 (1%)	16 (10%)	5 (3%)	2 (1%)	25 (16%)

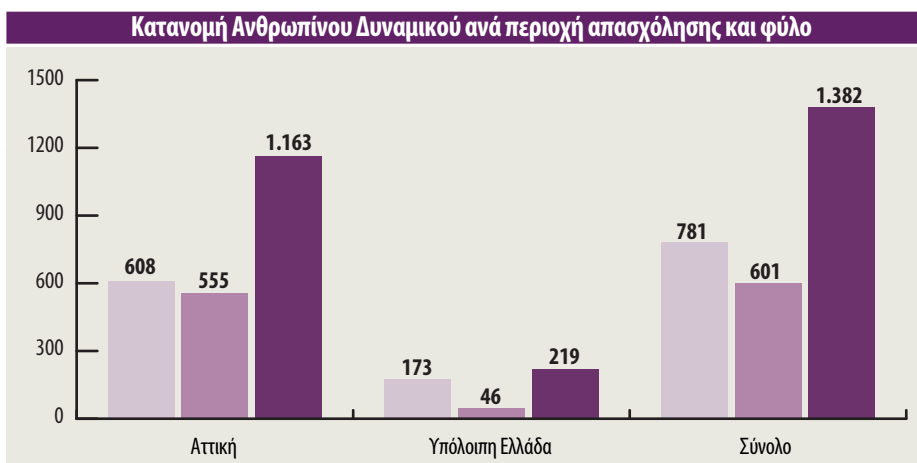
Συνολικές αποχωρήσεις ανά φύλο, ηλικία και περιοχή	18-24	25-39	40-50	51+	Σύνολο
Σύνολο	6 (3%)	86 (45%)	53 (28%)	46 (24%)	191 (100%)
Άνδρες	4 (2%)	52 (27%)	32 (17%)	23 (12%)	111 (58%)
Γυναίκες	2 (1%)	34 (18%)	21 (11%)	23 (12%)	80 (42%)
Αττική	6 (3%)	50 (26%)	37 (19%)	39 (20%)	132 (69%)
Υπόλοιπη Ελλάδα	0 (0%)	36 (19%)	16 (9%)	7 (4%)	59 (31%)

Ανάλυση αποχωρήσεων

Απολύσεις	41%
Λήξη σύμβασης	10%
Παραιτήσεις	20%
Συνταξιοδοτήσεις	5%
Μεταφορές	24%



Η κατανομή των εργαζομένων ανά γεωγραφική περιοχή απασχόλησης και φύλο παρουσιάζεται στο ακόλουθο σχήμα.



Ευκαιρίες Απασχόλησης στην INTERAMERICAN

Η INTERAMERICAN συνεργάζεται με ελληνικά Πανεπιστήμια, ελληνικά και ξένα Κολλέγια, Τ.Ε.Ι. και Ι.Ε.Κ. προσφέροντας τη δυνατότητα εκπόνησης πρακτικής άσκησης φοιτητών στην Εταιρεία, σχεδόν πάντα έναντι αμοιβής. Το 2011 πραγματοποίησαν με επιτυχία την πρακτική άσκησή τους στην Εταιρεία 17 άτομα.

Βασική αρχή της Εταιρείας είναι η προσέλκυση και διατήρηση ταλαντούχων εργαζομένων που χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα κατάρτισης και παρακίνησης. Για την προσέλκυση νέων στελεχών (young graduates) η Εταιρεία διοργανώνει στην Ελλάδα, κατά το πρότυπο της ACHMEA, τα προγράμματα “Management Trainee





Νέοι Trainees

Το 2011 ήταν η πέμπτη χρονιά κατά την οποία η Εταιρεία προχώρησε στην υλοποίηση του προγράμματος “Management Trainee Program”, που ολοκληρώθηκε τον Νοέμβριο του 2011 με τη πρόσληψη τεσσάρων νέων trainees με υψηλό επίπεδο ακαδημαϊκό υπόβαθρο.

Εκπαίδευση για καριέρα Αναλογιστή

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “International Actuarial Specialists” έχει σχεδιαστεί ώστε να παρέχει την ευκαιρία σε νέους και νέες να ακολουθήσουν καριέρα Αναλογιστή.



Program” και “International Actuarial Specialist Program”. Σκοπός είναι η ανάδειξη ταλαντούχων νέων για τη μελλοντική στελέχωση της INTERAMERICAN.

“Management Trainee Program”

Το Management Trainee Program της Εταιρείας εφαρμόζεται από το 2006 στο πλαίσιο προτύπων αντιστοίχων προγραμμάτων της ACHMEA και αποτελεί μία εξαιρετική ευκαιρία για αποφοίτους Πανεπιστημίων με υψηλά επίπεδα παρακίνησης, ανήσυχο πνεύμα, δυναμισμό και ικανότητες, να εξελιχθούν ως στελέχη και να καλύψουν θέσεις της INTERAMERICAN στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Το πρόγραμμα έχει, ήδη, υλοποιηθεί δύο φορές με εντυπωσιακή ανταπόκριση. Η καινοτομία του προγράμματος συνίσταται στο γεγονός ότι παρέχεται στους συμμετέχοντες (trainees) η ευκαιρία να εργαστούν σε τέσσερα διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών στην Εταιρεία (από ένα εξάμηνο στο καθένα). Οι τρεις από αυτές τις θέσεις αναφέρονται στην Ελλάδα, ενώ η μία σε θυγατρική εταιρεία της ACHMEA στην Ευρώπη, όπου οι συμμετέχοντες μετακινούνται για ένα εξάμηνο. Η εναλλαγή θέσεων και χώρων εργασίας βοηθά τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν σφαιρική και ευρωπαϊκή εμπειρία σε θέματα εταιρικής οργάνωσης και να ακολουθήσουν διαφορετικές πρακτικές (εργασιακές, ασφαλιστικές κ.ά.). Για την INTERAMERICAN, το Management Trainee Program αποτελεί επένδυση στο μέλλον το δικό της και της ACHMEA και για τον λόγο αυτόν, σχεδιάζει να επαναλάβει το πρόγραμμα και κατά το 2012.

“International Actuarial Specialist Program”

Η INTERAMERICAN προσφέρει καινοτόμες ευκαιρίες καριέρας που απευθύνονται σε υποψήφιους οι οποίοι ενδιαφέρονται να εμπλακούν σε πρωτοποριακές δραστηριότητες. Σκοπός του προγράμματος είναι η συγκρότηση μίας ομάδας νέων Αναλογιστών, τα μέλη της οποίας θα αποκτήσουν εκπαιδευτική εμπειρία και προσανατολισμό διεθνούς επιπέδου, ώστε να είναι σε θέση να αναλαμβάνουν βραχυχρόνια ή μακροχρόνια έργα στο αντικείμενό τους σε διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες.

Ίσες ευκαιρίες

Η INTERAMERICAN φροντίζει για τη διαμόρφωση ενός αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών προς όλους τους εργαζόμενους και με σεβασμό στη διαφορετικότητα. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται δεσμευτικός Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, στον οποίο ορίζονται οι βασικές αρχές ηθικής συμπεριφοράς των εργαζομένων της Εταιρείας.

Απόσπασμα από τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα

“Εμείς οι επιχειρήσεις -ενεργοί πολίτες και κύτταρα της κοινωνίας- αναγνωρίζουμε και αποδεχόμαστε την ιδιαίτερη σημασία της διαφορετικότητας των ανθρώπων για την ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων στο σύγχρονο, πολυπολιτισμικό περιβάλλον, αλλά και για την κοινωνική συνοχή και πρόοδο. Για τον λόγο αυτόν, δεσμευόμαστε να εστιάζουμε στον πλουραλισμό και τον σεβασμό της διαφορετικότητας, καθώς και στην προώθηση των ίσων ευκαιριών:

- *μέσα στον χώρο εργασίας, εφαρμόζοντας την αρχή της ισότητας σε όλες τις μορφές της και σε κάθε στάδιο της διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, ιδίως σε ό,τι αφορά στις προσλήψεις, στην εκπαίδευση, στις προαγωγές και στην επαγγελματική εξέλιξη*
- *στον ευρύτερο χώρο επιρροής μας (πελάτες, προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη), με σκοπό να αναδείξουμε ένα νέο πρότυπο -ως σύγχρονο παράδειγμα- επιχειρηματικής πρακτικής...”*

Επιπλέον, η INTERAMERICAN ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ως ελάχιστο δείγμα της πεποίθησης της ηγεσίας της για την αναγκαιότητα της προώθησης της διαφορετικότητας στους χώρους εργασίας, έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα.

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

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

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

Ηλικιακή κατανομή στη Διοίκηση (2011)				
Ηλικιακή ομάδα	<40	40-50	51+	Σύνολο
Αριθμός ατόμων	0	29	37	66

Ποσοστό γυναικών σε θέσεις ευθύνης			
Επίπεδο	2009	2010	2011
Διευθύντρια	11%	10%	10%
Υποδιευθύντρια	32%	36%	29%
Προϊσταμένη	57%	56%	55%

Παράλληλα, η Εταιρεία διευκολύνει την ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρία στο Ανθρώπινο Δυναμικό της, στην προσπάθειά της για ένα εργασιακό περιβάλλον ίσων ευκαιριών.

Άτομα με αναπηρία	2009	2010	2011		
			Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αριθμός ατόμων	10	10	7	3	10
Ποσοστό επί του συνόλου εργαζομένων	0,6%	0,7%	0,5%	0,2%	0,7%

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

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

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





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

- των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού και αντιστοίχως
- των ατομικών στόχων των εργαζομένων σε συνδυασμό με τους στόχους τους για ανάπτυξη και προσωπική βελτίωση.

Εκπαιδευτικά προγράμματα

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

- απόκτηση επαγγελματικών τίτλων σπουδών και πιστοποίηση τεχνικών γνώσεων
- καλλιέργεια και ανάπτυξη δεξιοτήτων διοίκησης
- ανάπτυξη ταλαντούχων στελεχών.

Ακόμη, η INTERAMERICAN παρέχει στο Ανθρώπινο Δυναμικό της τη δυνατότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορούν σε:

- μεταπτυχιακές σπουδές
- εκμάθηση ξένων γλωσσών
- κλαδικά/ασφαλιστικά σεμινάρια.

Προγράμματα κατάρτισης στην Ελλάδα

Η Εταιρεία εφαρμόζει Πολιτική Εσωτερικής Ανάπτυξης Στελεχών, με την οποία στοχεύει στην επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων της. Παράλληλα, τους παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς εκπαίδευσης και κατάρτισης υλοποιώντας προγράμματα:

- προσωπικής βελτίωσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στη διοίκηση (management), που το 2011 παρακολούθησαν συνολικά 18 στελέχη
- ανάπτυξης επαγγελματικών δεξιοτήτων σε θέματα πιστοποίησης επαγγελματικών γνώσεων, φορολογικά, λογιστικά, χρηματοοικονομικής διαχείρισης, marketing και customer relationship management (CRM), πληροφορικής, ανάπτυξης και διαχείρισης πωλήσεων, διαχείρισης Προσωπικού και έργων (project management).

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Stepping Up to Management”

Στο πλαίσιο των προγραμμάτων ανάπτυξης δεξιοτήτων στη διοίκηση, κατά τον Σεπτέμβριο του 2011 πραγματοποιήθηκε ο τρίτος κύκλος του εκπαιδευτικού προγράμματος *Stepping Up to Management* με την πιστοποίηση του *Harvard Business Publishing*. Το πρόγραμμα στοχεύει στη δημιουργία ενός συγχρόνου μηχανισμού συνεχούς ανάπτυξης και απευθύνεται σε στελέχη που διοικούν ομάδες. Με το πρόγραμμα αυτό παρέχεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να έχουν άμεση πρόσβαση στην απαιτούμενη γνώση και τα απαραίτητα εργαλεία ώστε να αναπτύξουν την καριέρα τους εντός του Οργανισμού, διατηρώντας συνεχώς υψηλή απόδοση. Οι εκπαιδευτικές ενότητες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα από οπουδήποτε υπάρχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Το πρόγραμμα χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες διάρκειας δύο μηνών η κάθε μία. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει τη διεξαγωγή δύο μαθημάτων με τη μέθοδο *e-learning*, την προετοιμασία ενός *case study* την τελευταία εβδομάδα, τη διεξαγωγή *online tests* με τα οποία πιστοποιείται η κατανόηση των θεμάτων που διδάχθηκαν οι εκπαιδευόμενοι, καθώς και *workshop* το οποίο καλύπτει συνολικά το εκπαιδευτικό υλικό της εκάστοτε ενότητας.

Τα *workshops* αυτά έχουν ως στόχο την επίλυση αποριών και τη μεγιστοποίηση της εμπέδωσης της γνώσης που αποκτήθηκε. Δικαίωμα συμμετοχής στα *workshops* έχουν οι συμμετέχοντες που έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία την ύλη του *e-learning*, καθώς και τα σχετικά *tests*, όπως προκύπτει από τις αναλυτικές αναφορές προόδου τους.

Ανάπτυξη δύο νέων προγραμμάτων: “Management Development” & “Πρόγραμμα Διαδοχής”

Το πρόγραμμα “Management Development” παρουσιάστηκε στην Εκτελεστική Επιτροπή της Εταιρείας, στην οποία υποβλήθηκε με το ερώτημα έγκρισης της υλοποίησής. Η Επιτροπή ενέκρινε την υλοποίησή του σε συνάντηση που πραγματοποιήθηκε τον Μάιο του 2011.

Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα βήματα της διαδικασίας, πραγματοποιήθηκαν προσωπικές συνεντεύξεις με 17 στελέχη τα οποία έχουν γραμμή αναφοράς απευθείας στην Ανώτατη Διοίκηση της Εταιρείας (στο επίπεδο των Cs’), συντάχθηκαν σχετικές αναφορές οι οποίες εμπεριείχαν τις συστάσεις της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού σχετικά με το προσωπικό πλάνο διοικητικής ανάπτυξης κάθε στελέχους και δόθηκε ενημέρωση στους ενδιαφερομένους, με κατάληξη την καταγραφή των διμερώς συμφωνημένων στόχων. Την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης του προγράμματος “Management Development” (Διοικητικής Ανάπτυξης), ακολούθησε η δεύτερη φάση (“Πρόγραμμα Διαδοχής”), που αφορούσε στην κατάρτιση ενός πλάνου διαδοχής στελεχών σε θέσεις ευθύνης στρατηγικής σημασίας για την Εταιρεία. Η Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού κατάρτισε τεκμηριωμένη πρόταση διαδόχων στελεχών για την κάλυψη του ρόλου των επικεφαλής των προαναφερομένων θέσεων. Μετά τη σχετική έγκριση του Διευθύνοντος Συμβούλου, το πλάνο υποβλήθηκε στην Ανώτατη Διοίκηση.

Πιστοποίηση των Ασφαλιστικών Γνώσεων

Η ασφαλιστική εκπαίδευση αποτελεί για την Εταιρεία -και κατ’ επέκταση τη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού- την αιχμή του ενδιαφέροντος για την τριετία 2011-2013, με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο να αναφέρεται, σε κάθε ευκαιρία, στη σημασία της ασφαλιστικής γνώσης ως μέτρου αξιοπιστίας και επαγγελματισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2011 πιστοποιήθηκαν -όσον αφορά στην επαγγελματική τους γνώση και κατάρτιση- 240 εργαζόμενοι, οι οποίοι είχαν επιτυχή απόδοση στις προβλεπόμενες εξετάσεις αξιολόγησης γνώσεων.

Προγράμματα Κατάρτισης στο Εξωτερικό και Ευκαιρίες Ανάπτυξης

Τα στελέχη της INTERAMERICAN συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα για την απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων και πρακτικών που συμβάλλουν, μεταξύ άλλων, στη βελτίωση και των διοικητικών ικανοτήτων τους. Τα προγράμματα αυτά υλοποιούνται στο εξωτερικό με την ευθύνη της μητρικής εταιρείας ACHMEA και είναι τα ακόλουθα:

- Eureka Management Development, διάρκειας δεκατεσσάρων μηνών: κατά το 2011, στο πρόγραμμα συμμετείχε ένα διευθυντικό στέλεχος της Εταιρείας
- άλλα προγράμματα Διοικητικής Ανάπτυξης είναι τα προγράμματα ACHMEA Senior Leaders Programs για ανώτατα στελέχη. Συγκεκριμένα, το Ashridge Executive Program διάρκειας δύο εβδομάδων στο οποίο συμμετείχαν δύο στελέχη της INTERAMERICAN και το IEDC - Bled School of Management διάρκειας δέκα ημερών, στο οποίο κατά το 2011 συμμετείχε ένα στέλεχος της Εταιρείας σε επίπεδο Γενικού Διευθυντή.

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

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



έργων συνεργάζονται με στελέχη άλλων εταιρειών της ACHMEA, ενώ η ομάδα που συγκροτείται, συγκαλείται σε περιοδική βάση και εργάζεται για την εξέλιξη του έργου παραμένοντας για συγκεκριμένα διαστήματα σε ίδιες ή άλλες επιλεγμένες δομές στο εξωτερικό.

Κατά το 2011 και στο πλαίσιο των προγραμμάτων αυτών, ένα υψηλόβαθμο στέλεχος της Εταιρείας απασχολήθηκε για διάστημα δύο μηνών στα Κεντρικά Γραφεία της ACHMEA στην Ολλανδία με σκοπό την εξοικείωσή του στις καλές πρακτικές που έχει αναπτύξει ο μητρικός Οργανισμός στις απευθείας πωλήσεις (direct). Για λόγους εκπαίδευσης, ενημέρωσης, ανταλλαγής γνώσεων και συμμετοχής σε ομάδες έργου, ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων της INTERAMERICAN επισκέπτεται τις δομές της ACHMEA στην Ολλανδία και στις υπόλοιπες χώρες, όπου αυτή δραστηριοποιείται στο πλαίσιο των λεγομένων “short term assignments”.



Εκπαίδευση στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς και την Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες

Η INTERAMERICAN, με στόχο τη δημιουργία σχετικών υποδομών για την αποτελεσματική καταπολέμηση της διαφθοράς και του “ξεπλύματος βρώμικου χρήματος”, έχει θεσπίσει εσωτερικό κανονισμό για την Καταπολέμηση Εσόδων από Εγκληματικές Ενέργειες και εσωτερικό κανονισμό Ελέγχου και Επικοινωνίας για την Πρόληψη και Παρεμπόδιση Διενέργειας Συναλλαγών που συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Ο κανονισμός αυτός ανανεώθηκε εντός του 2011.

Κατά τον Νοέμβριο του 2011 πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση 86 υπαλλήλων σε τρεις ομάδες, διάρκειας 8 ωρών. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε με την ευθύνη του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.). Οι εκπαιδευόμενοι συμμετείχαν σε εξεταστική διαδικασία με σκοπό την πιστοποίηση των γνώσεων που αποκόμισαν από το πρόγραμμα.

Κατά το 2011, όπως και στο παρελθόν, δεν παρατηρήθηκε ή αναφέρθηκε περιστατικό μη συμμόρφωσης εργαζομένων με τους κανονισμούς για την καταπολέμηση της διαφθοράς και του ξεπλύματος βρώμικου χρήματος. Ακόμη, δεν προέκυψε ανάγκη διενέργειας έκτακτης ελεγκτικής διαδικασίας για συναφή θέματα σε οποιοδήποτε Τμήμα ή λειτουργία της Εταιρείας.

Εσωτερική Ανάπτυξη Στελεχών και Μετακινήσεις

Οι εσωτερικές μετακινήσεις στελεχών αποτελούν εργαλείο ανάπτυξης των ανθρώπων της INTERAMERICAN και σημαντική ευκαιρία αξιοποίησης των εργαζομένων που έχουν αναπτύξει χαρακτηριστικά και δεξιότητες για την ανάληψη θέσεων υψηλότερης ευθύνης, έχοντας ταυτόχρονα αφομοιώσει την κουλτούρα της Εταιρείας και επιδειξί υψηλού βαθμού δέσμευση (engagement). Γι’ αυτό η Εταιρεία αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στην πλήρωση των κενών θέσεων που δημιουργούνται στην οργάνωσή της με επιλογή και μετακίνηση εργαζομένων εκ των έσω.

Έμπρακτη απόδειξη τούτου αποτελεί η μέτρηση του βαθμού εσωτερικής κάλυψης θέσεων εργασίας με τη χρήση ειδικού δείκτη. Ο δείκτης αυτός συμπεριλαμβάνεται στους 14 δείκτες (key performance indicators) με βάση τους οποίους αξιολογείται η επίδοση της Εταιρείας σε σχέση με τους στόχους της.

Ενημέρωση και Εκπαίδευση

Με σκοπό την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής της και των σχετικών κανονισμών, η Εταιρεία συμμετέχει σε ποικίλες ενημερωτικές για το θέμα διοργανώσεις διαφόρων θεσμικών και άλλων φορέων, που εντείνουν τις προσπάθειές τους προς την κατεύθυνση αυτή. Επιπλέον, για την αναβάθμιση των ικανοτήτων του Προσωπικού στον εντοπισμό και την αντιμετώπιση υπόπτων συναλλαγών, υλοποιεί στις δομές της τακτικές εκπαιδευτικές συναντήσεις για τους εργαζομένους που κρίνεται απαραίτητο να εκπαιδευθούν.



Η Εκπαίδευση σε Αριθμούς

Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 169 εκπαιδευτικά προγράμματα με 1.595 συμμετοχές εργαζομένων, ενώ ο συνολικός αριθμός ωρών εκπαίδευσης ανήλθε σε 17.644 ώρες.

Στα εκπαιδευτικά προγράμματα συμμετείχαν συνολικά 800 εργαζόμενοι, δηλαδή το 58% του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας. Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο ήταν 22,1 ώρες και ανά εργαζόμενο 12,8 (17.644:1.382) ώρες στο σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Συμμετοχή των Εργαζομένων σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Τρεις στους πέντε εργαζόμενους της Εταιρείας εκπαιδεύτηκαν κατά το 2011 τουλάχιστον μία φορά.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Ανώτατη Διοίκηση	54	51	49	1.417	721	1.580	26,2	14,1	32,0
Μεσαία Στελέχη	115	110	108	2.238	2.486	3.222	19,5	22,6	29,8
Υπάλληλοι *	1.387	1.255	1.225	6.793	10.786	12.842	4,9	8,6	10,5
Σύνολο	1.556	1.416	1.382	10.448	13.993	17.644	6,7	9,9	12,8

*Εποπτευόμενοι εργαζόμενοι

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού ανά βαθμίδα ιεραρχίας και φύλο	Ανθρώπινο Δυναμικό (δύναμη)			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί διάρκεια)			Μέσος όρος εκπαίδευσης ανά βαθμίδα		
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Ανώτατη Διοίκηση	44	5	49	1.431	149	1.580	32,5	29,8	32,2
Μεσαία Στελέχη	54	54	108	1.402	1.820	3.222	26,0	33,7	29,8
Υπάλληλοι *	683	542	1.225	5.995	6.847	12.842	8,8	12,6	10,5
Σύνολο	781	601	1.382	8.828	8.816	17.644	11,3	14,7	12,8

*Εποπτευόμενοι εργαζόμενοι

Κατανομή ωρών εκπαίδευσης ανά θεματολογία

Προγράμματα τεχνικών γνώσεων	Ξένες γλώσσες	Διοίκηση	Εξυπηρέτηση πελατών
48%	21%	19%	12%

Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων

Η εφαρμογή πρακτικών αξιολόγησης της επίδοσης των εργαζομένων έχει πολλαπλά θετικά αποτελέσματα τόσο για τον ίδιο τον Οργανισμό όσο και για τους εργαζομένους. Στην INTERAMERICAN έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management) που συνδέεται με το όραμα και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας, μεγιστοποιώντας το αποτέλεσμα των ατομικών προσπαθειών, καθώς:

- προσδιορίζει με σαφήνεια τί αποτελεί επιχειρηματική επιτυχία για την Εταιρεία και έτσι βοηθά να καθορίζονται σαφείς, μετρήσιμοι και προκλητικοί στόχοι
- παρέχει τη δυνατότητα ευθυγράμμισης των ατομικών στόχων με τα επιχειρηματικά σχέδια της Εταιρείας και ακόμη, τη δυνατότητα δημιουργίας του λεγόμενου “διαλόγου απόδοσης” μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων
- εστιάζει σε ενέργειες και δράσεις που είναι σημαντικές για την επιχειρηματική επιτυχία, με προτεραιότητα σε περιοχές όπου υπάρχει πραγματική αξία





Ο Κύκλος Διοίκησης της Απόδοσης



On-line Αξιολόγηση

Από το Φεβρουάριο 2011 η διαδικασία αξιολόγησης άρχισε να πραγματοποιείται on-line μέσω του μηχανογραφικού Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού "in.for.me". Με τον τρόπο αυτό, ο αξιολογούμενος έχει πρόσβαση στα ιστορικά στοιχεία της αξιολόγησής του διαχρονικά.

- παρέχει στον κάθε εργαζόμενο την ευκαιρία να αναπτύξει τις κατάλληλες δεξιότητες και επαγγελματικές συμπεριφορές ώστε να επιτύχει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης που εφαρμόζεται στην INTERAMERICAN έχει στον πυρήνα του τον Διάλογο και χαρακτηρίζεται από έναν απόλυτα δομημένο τρόπο εφαρμογής. Αποσκοπεί στη δίκαιη και αντικειμενική αξιολόγηση της συνεισφοράς κάθε υπαλλήλου και αντιστοίχως στην ανταμοιβή του με βάση τα ίδια κριτήρια. Επιπλέον, ο συστημικός τρόπος με τον οποίο αξιολογούνται οι παράμετροι της ατομικής απόδοσης ενισχύει το αίσθημα συμμετοχής και αναγνώρισης των εργαζομένων.

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

- στοχοθεσία
- ανασκόπηση των στόχων (mid-term review) στη λήξη του πρώτου εξαμήνου του έτους
- ετήσια αξιολόγηση.

Το Πρόγραμμα Αξιολόγησης της Απόδοσης στηρίζεται σε Συναντήσεις Αξιολόγησης μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων κατά τις οποίες συζητείται η επίτευξη των στόχων που είχαν συμφωνηθεί στην αρχή του έτους, καθώς και η αξιολόγηση των ιδιοτήτων του εργαζομένου.

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

Οι τέσσερις φάσεις του λεγομένου "Κύκλου Απόδοσης" είναι η **Στοχοθέτηση**, η **Καθοδήγηση**, η **Αξιολόγηση** και η **Ανταμοιβή**.

Κατά το 2011 συμμετείχαν στην αξιολόγηση 782 εργαζόμενοι (399 άνδρες και 383 γυναίκες), που αντιστοιχούν στο 88% του συνόλου των εργαζομένων που συγκέντρωναν τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις αξιολόγησης (889 εργαζόμενοι), όπως: ειδικότητα (εξαιρούνται της διαδικασίας ορισμένες εξ αυτών, π.χ. οδηγοί), χρόνο υπηρεσίας στην Εταιρεία ή στην τελευταία θέση εργασίας (εξαιρούνται όσοι εργάζονται διάστημα λιγότερο είτε των δώδεκα μηνών στην Εταιρεία είτε των έξι μηνών στην τελευταία θέση εργασίας). 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.

Αξιολόγηση Προσωπικού (2011)	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αξιολογηθέντες εργαζόμενοι	399	383	782
Συνολικό Προσωπικό	461	428	889
Ποσοστό επί του συνόλου	86,55%	89,49%	87,96%
Αξιολογηθέντες εργαζόμενοι με πρόσβαση στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους	100%	100%	100%

Η Μεθοδολογία Αξιολόγησης

Η INTERAMERICAN εφαρμόζει το σύστημα αξιολόγησης το οποίο προτείνει η Hay Group, εταιρεία με διεθνή παρουσία, η οποία εξειδικεύεται στις υπηρεσίες Ανθρώπινου Δυναμικού. Το Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με άλλες βασικές πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας, όπως:

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

Η πολιτική για την ανταμοιβή των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό μέρος του συνολικού Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης στην INTERAMERICAN. Οι αρχές της πολιτικής για την ανταμοιβή των εργαζομένων είναι:

- η εστίαση στην απόδοση
- η σύνδεση της επίδοσης της Εταιρείας με την ανταμοιβή των ατόμων
- η ύπαρξη σημαντικής διαφοροποίησης στην ανταμοιβή μεταξύ ικανοποιητικής και εξαιρετικής απόδοσης
- η δημιουργία κινήτρων για την εξέλιξη του ατόμου
- η ενίσχυση της αντίληψης του εργαζομένου για το “συνολικό πακέτο ανταμοιβής”
- η ενθάρρυνση της ομαδικής εργασίας με τη θέσπιση ανταμοιβής που στηρίζεται στην ομαδική απόδοση.

Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές

Πέραν της από τον νόμο προβλεπόμενης βασικής αμοιβής και λοιπών παροχών, η INTERAMERICAN προσφέρει στους εργαζομένους της ένα πακέτο προσθέτων παροχών. Η Εταιρεία επιδιώκει τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος και τη βελτίωση της φήμης της ως εργοδότη προτίμησης, αποσκοπώντας στην υψηλή ικανοποίηση του Προσωπικού της, τη διατήρηση ικανών στελεχών και την προσέλκυση νέων. Οι πρόσθετες παροχές που προσφέρει, με χαρακτήρα άμεσης ή έμμεσης οικονομικής αποτίμησης και ηθικής ανταμοιβής, είναι οι εξής:

- ομαδική ασφάλιση (Βασικό και Διευρυμένο Πρόγραμμα). Αφορά σε ασφάλιση Ζωής και Υγείας που περιλαμβάνει: ασφάλεια ζωής, ασφάλεια μόνιμης ολικής ανικανότητας, ιατροφαρμακευτική κάλυψη, ιατρικές επισκέψεις, διαγνωστικές εξετάσεις, παροχές μητρότητας, νοσοκομειακή περίθαλψη
- πρόγραμμα Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας
- συνταξιοδοτικό πρόγραμμα Προσωπικού
- ασφάλιση Νομικής Προστασίας Οικογένειας
- επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού
- προσωπικά δάνεια
- χρήση εταιρικού λεωφορείου για άνετη πρόσβαση από και προς σταθμό του Μετρό
- εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες
- ειδικές παροχές ανά επίπεδο ή τομέα εργασίας (π.χ. εταιρικό αυτοκίνητο)
- δυνατότητα ασφάλισης στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) της INTERAMERICAN
- ευέλικτα ωράρια εργασίας
- πρόγραμμα αναγνώρισης συνεισφοράς Προσωπικού (βράβευση των “Υπαλλήλων Έτους” και της πολυετούς υπηρεσίας)
- χώρο εστίασης και γυμναστήριο εντός της Εταιρείας
- ιατρείο





- παιδικές κατασκηνώσεις
- βραβεύσεις παιδιών για την εισαγωγή τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις αθλητικές διακρίσεις τους
- ψυχαγωγία, δώρα κατά τις εορτές των Χριστουγέννων για τα μικρότερα παιδιά.
Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν πραγματοποιείται κανένος είδους διάκριση με βάση τον τύπο απασχόλησης και το είδος σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις παραπάνω πρόσθετες παροχές. Οι προαναφερόμενες πρόσθετες παροχές προς τους εργαζομένους ισχύουν για όλο το Προσωπικό της Εταιρείας άμεσα μετά την πρόσληψη, εκτός από τα ακόλουθα τρία προγράμματα.

Πρόγραμμα Ομαδικής Ασφάλισης Ζωής και Υγείας

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

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

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

Οι επιπλέον παροχές του Διευρυμένου Προγράμματος είναι συνοπτικά οι εξής:

- κάλυψη ιατρικών επισκέψεων στο σπίτι με κλήση στο 1010. Ο ασφαλισμένος επιβαρύνεται με το ποσόν των 15 ευρώ ανά επίσκεψη
- ανώτατο ετήσιο όριο κάλυψης εξόδων νοσηλείας 300.000 ευρώ για κάθε ασφαλιζόμενο αντί των 30.000 του Βασικού
- κάλυψη κόστους νοσηλείας σε ποσοστό 100% στα ειδικά συμβεβλημένα νοσοκομεία έναντι του 80% που ισχύει για την ίδια περίπτωση στο Βασικό
- επίδομα τοκετού 1.200 ευρώ και στις τρεις κατηγορίες ασφαλιζομένων (Α,Β,Γ), ποσόν που στο Βασικό ισχύει μόνο για την κατηγορία Γ (Α-800 ευρώ και Β-1.000 ευρώ)
- το Διευρυμένο Πρόγραμμα παρέχει στον ασφαλισμένο, πέραν των προσθέτων καλύψεων, τη δυνατότητα να ενταχθεί σε ατομικό πρόγραμμα ασφάλισης χωρίς τον όρο του ελέγχου ασφαλισιμότητας

Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα Προσωπικού

Στο Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα Προσωπικού εντάσσονται οι εργαζόμενοι αορίστου χρόνου και πλήρους απασχόλησης δύο χρόνια μετά την πρόσληψή τους. Στο πρόγραμμα συμμετέχει η Εταιρεία με εισφορά 4,25% και προαιρετικά ο εργαζόμενος με ποσοστό 1-6% του μηνιαίου μισθού του.

Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.)

Στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) μπορούν να ενταχθούν με αίτησή τους και καταβάλλοντας προσωπικές εισφορές σε ποσοστό από 1% έως

10% του ονομαστικού μισθού τους οι εργαζόμενοι αορίστου χρόνου, πλήρους απασχόλησης. Η εισφορά της Εταιρείας, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό 6,25% του ονομαστικού μισθού των δικαιούχων, καταβάλλεται για υπαλλήλους που έχουν συμπληρώσει δώδεκα μήνες υπηρεσίας.

Ισορροπία Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Η INTERAMERICAN σέβεται, υποστηρίζει και επιδιώκει την ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων της και στο πλαίσιο αυτό, προσφέρει τις πρόσθετες παροχές που ήδη αναφέρθηκαν. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση χορηγεί τις από τον νόμο προβλεπόμενες ειδικές άδειες και παροχές προς τους εργαζομένους που πρόκειται να αποκτήσουν παιδί ή απέκτησαν πρόσφατα, ενώ έχει προβεί και σε προσφορά επιπλέον παροχών στους εργαζομένους που έχουν παιδιά. Στη συνέχεια, παρατίθενται ποσοτικά στοιχεία αναφορικά με τη λήψη γονικής άδειας από τους εργαζομένους της Εταιρείας κατά το 2011.

Λήψη γονικής άδειας	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Εργαζόμενοι που είχαν δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν (που δικαιούνταν) γονική άδεια	56	47	103
Εργαζόμενοι που χρησιμοποίησαν γονική άδεια	0 (*1)	42 (*2)	42
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά από γονική άδεια	0	33 (40) (*3)	33 (40)
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία μετά από γονική άδεια και παρέμειναν στην Εταιρεία μετά την πάροδο δώδεκα μηνών από την ημερομηνία επιστροφής	0	9 (39) (*4)	9 (39)
Ποσοστό (%) επιστροφής εργαζομένων μετά από γονική άδεια	0	79% (95%) (*5)	79% (95%) (*5)
Ποσοστό (%) διατήρησης εργαζομένων που επέστρεψαν από γονική άδεια	0	21% (93%) (*6)	21% (93%) (*6)

(*1): Από τους 56 άνδρες εργαζομένους που είχαν δικαίωμα χρήσης ανάλογης άδειας, κανένας άνδρας εργαζόμενος δεν ζήτησε τη σχετική άδεια.

(*2): Οι 5 μητέρες δεν χρησιμοποίησαν την άδεια θηλασμού και φροντίδας υπό μορφή άδειας, την χρησιμοποίησαν ως μειωμένο ωράριο κανονικά όπως προβλέπεται από τη σχετική νομοθεσία.

(*3): 7 απουσιάζουν ακόμη και προβλέπεται να επιστρέψουν, ενώ υπήρξε μια παραίτηση και μια απόλυση λόγω διακοπής εργασιών του Γραφείου Πωλήσεων στην Πάρο.

(*4): Μία παραίτηση. Για 23 εργαζομένους δεν έχει παρέλθει το δωδεκάμηνο από την επιστροφή, αλλά εργάζονται κανονικά. 7 εργαζόμενοι δεν έχουν επιστρέψει ακόμη, αλλά προβλέπεται να γυρίσουν.

(*5): Από τις 42 μητέρες που χρησιμοποίησαν την άδεια, αναμένεται να επιστρέψουν 40, για τις 7 εκ των οποίων δεν έχει ακόμα εκπνεύσει το διάστημα. Οι 33 έχουν, ήδη, επιστρέψει.

(*6): Από τις 40 μητέρες που επέστρεψαν μετά τη γονική άδεια, η μία παραίτηθηκε. Για 9 από αυτές έχει παρέλθει το δωδεκάμηνο και εργάζονται ακόμη στην Εταιρεία, ενώ για τις υπόλοιπες 30 δεν έχει παρέλθει ακόμα το δωδεκάμηνο από την ημέρα επιστροφής τους στην εργασία.

Βραβεία Αξίας για τους Εργαζομένους

Σε εκδήλωση, που οργανώθηκε στις 19 Μαΐου τιμήθηκαν για πέμπτη συνεχή χρονιά “οι Υπάλληλοι του Έτους 2010” και “οι Τριακονταετείς”, καθώς και τα παιδιά εργαζομένων που εισήχθησαν κατά το 2010 σε Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Ως “Υπάλληλοι του Έτους” βραβεύθηκαν οι: Ξ. Γεωργακόπουλος (Μηχανογράφηση), Χ. Λιάτσος (Underwriting Αυτοκινήτου), Β. Παπαδάτος (Υγείας), Ι. Χατζηθωμάς (Συντονιστικό Κέντρο Βοηθείας), Κ. Γκούρης (Ταμείο), Μ. Δουράμπεη (Λογιστήριο), Μ. Λουίζου (Διοικητικό Κέντρο Αμαρουσίου) και Βίβιαν Σαχπάζη (Γραμματεία Νομικής Υπηρεσίας). Το Βραβείο Εθελοντισμού, που θεσμοθετήθηκε φέτος, απονεμήθηκε στη Ρ. Διαμάντη (Διεύθυνση Εκπαίδευσης). Για τη συμπλήρωση 30 ετών προσφοράς τιμήθηκαν οι Ειρ. Αλβέρτου, Γ. Αμπατζή, Χ. Γεωργοπούλου, Τ. Δημητρίου, Σ. Δόγανος, Μ. Κασσελάκη, Γ. Καψάλης, Α. Λάππου, Ζ. Λυκίδου, Σ. Μίγγου, Λ. Μπαρκονίκος, Ι. Μπουκέα, Γ. Παπαστάθης, Β. Στρούβαλη και Μ. Τριανταφύλλου. Τα παιδιά που πέρασαν το κατώφλι των Α.Ε.Ι. της χώρας και βραβεύθηκαν, έφθασαν τα 23.

Η Εργοδοτική Εισφορά στο Τ.Ε.Α.

Κατά το 2011 η INTERAMERICAN διέθεσε συνολικά **1.681.052,85** ευρώ για το Ομαδικό Συνταξιοδοτικό και ΤΕΑ των εργαζομένων της.



Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Η INTERAMERICAN σέβεται απολύτως το δικαίωμα των εργαζομένων στον συνδικαλισμό, στο πλαίσιο του ευρύτερου σεβασμού που επιδεικνύει στα διεθνώς συμφωνηθέντα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα. Η επικοινωνία και η διαβούλευση με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησης τους είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς έτσι μπορούν να προκύψουν αμοιβαία οφέλη. Για το λόγο αυτόν, στην INTERAMERICAN εφαρμόζεται συγκεκριμένη λειτουργία εσωτερικής επικοινωνίας και η Εταιρεία συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με το Σωματείο Υπαλλήλων της INTERAMERICAN (Σ.ΥΠ.ΙΝ.).

Ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. κατά το 2011 αριθμούσε 817 μέλη, πλήθος που αντιστοιχεί στο 69% των εργαζομένων στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας (οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στις λοιπές δραστηριότητες εκπροσωπούνται από άλλα συνδικαλιστικά όργανα, επαγγελματικού χαρακτήρα). Αξίζει να σημειωθεί ότι με πρωτοβουλία της INTERAMERICAN ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. έχει δυνατότητα ελεύθερης επικοινωνίας με το σύνολο του Προσωπικού, η οποία δεν υπόκειται σε κανενός είδους έλεγχο ως προς το περιεχόμενό της από την Εταιρεία. Στο θεματικό πλαίσιο της επικοινωνίας του Σωματείου με τους εργαζομένους συμπεριλαμβάνονται και διάφορα θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας, όπως η στήριξη πρωτοβουλιών που υλοποιεί η Εταιρεία (αιμοδοσία και άλλα εθελοντικής συμμετοχής προγράμματα).

Η συνεργασία της Εταιρείας με το Σωματείο επεκτείνεται και σε άλλες περιπτώσεις, κυρίως όσον αφορά σε σημαντικά εργασιακά θέματα, οργανωτικές αλλαγές και αποφάσεις μεγάλου εύρους ή βαρύτητας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, το Σωματείο ενημερώνεται από τα αρμόδια διοικητικά όργανα της Εταιρείας, ενώ προσκαλείται σε συσκέψεις της Εκτελεστικής Επιτροπής με στόχο τη συνεργασία και διαβούλευση. Επιπλέον, ο Σ.ΥΠ.ΙΝ. διατηρεί το δικαίωμα να απευθύνεται στο Δ.Σ. για οποιοδήποτε σοβαρό ζήτημα απασχολεί τους εργαζομένους, ακόμη και για την υποβολή προτάσεων προς βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Με τον τρόπο αυτόν η INTERAMERICAN επιδιώκει:

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



Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας

Το σύνολο των εργαζομένων (100%) της Εταιρείας υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Σ.Σ.Ε.).

Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβασης εργασίας	2009	2010	2011		
			Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Συνολικό Προσωπικό	1.556	1.416	781	601	1.382
Προσωπικό με συλλογική σύμβαση εργασίας	1.556	1.416	781	601	1.382
Προσωπικό χωρίς συλλογική σύμβαση εργασίας	0	0	0	0	0
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	1.487	1.364	727	573	1.300
Προσωπικό με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	69	52	54	28	82
Εποχικοί εργαζόμενοι	0	0	0	0	0
Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης	1.453	1.346	730	580	1.310
Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης	103	70	51	21	72

Σε κάθε περίπτωση, οι αμοιβές των εργαζομένων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ το 59% αυτών λαμβάνει αμοιβές πέραν και άνω των ελαχίστων προβλεπομένων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Αμοιβές με βάση τις Σ.Σ.Ε.	Αριθμός εργαζομένων		Ποσοστό εργαζομένων	
	2010	2011	2010	2011
Επί των Σ.Σ.Ε.	835	565	59%	41%
Άνω των Σ.Σ.Ε.	581	817	41%	59%
Σύνολο	1.416	1.382	100%	100%

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εφαρμογή κατάλληλης και αποτελεσματικής εσωτερικής επικοινωνίας. Μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας επιτυγχάνεται ενίσχυση της ενημέρωσης και συνεπής διάχυση της πληροφόρησης, εισάγονται γνώσεις και πρακτικές, ενδυναμώνονται οι ενδο-εταιρικές σχέσεις, διευκολύνονται οι εταιρικές λειτουργίες και διαμορφώνεται ένα κοινό όραμα.

Παράλληλα, αποτελεί πίστη στην INTERAMERICAN ότι μία καλά δομημένη εσωτερική επικοινωνία είναι δυνατόν να συμβάλλει καθοριστικά στην επίτευξη των συμφωνημένων επιχειρησιακών στόχων. Στη βάση του σκεπτικού αυτού και για την υλοποίηση ενός δομημένου πλάνου δράσεων που αφορούν στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τον συντονισμό ενεργειών ενδυνάμωσης της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, η INTERAMERICAN έχει θεσπίσει εργασιακό ρόλο Συμβούλου Εσωτερικής Επικοινωνίας. Επιπλέον, έχει συγκροτηθεί η ομάδα επιλεγμένων εργαζομένων με υποστηρικτικό ρόλο, το “Δίκτυο Συντονιστών Εσωτερικής Επικοινωνίας”, οι οποίοι εκπροσωπώντας τους βασικούς τομείς δραστηριοτήτων της Εταιρείας, διευκολύνουν το έργο του Συμβούλου και συντελούν στη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος της λειτουργίας αυτής.

Για την εξαγωγή συμπερασμάτων σε θέματα που αφορούν και επηρεάζουν το Προσωπικό, η Εταιρεία υλοποιεί τακτικά Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού, δεσμευόμενη ότι τα αποτελέσματά της θα διαμορφώνουν κάθε φορά τις άμεσες προτεραιότητες περιοχών προς βελτίωση.



Επικοινωνία Διευθύνοντος Συμβούλου με το Προσωπικό

Για την ενδυνάμωση της αμφίδρομης επικοινωνίας έχει καθιερωθεί διαδικασία τακτικών συναντήσεων μεταξύ του Διευθύνοντος Συμβούλου και ομάδων εργαζομένων (10-15 άτομα) από όλη την οργανωτική δομή της Εταιρείας.

Με τις συναντήσεις αυτές παρέχεται η δυνατότητα άμεσης επαφής μεταξύ εργαζομένων και Διευθύνοντος Συμβούλου. Οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις, τις προτάσεις και τους προβληματισμούς τους σε διάφορα θέματα που σχετίζονται με το εργασιακό αντικείμενό τους και τις λει-



Οι τρόποι Εσωτερικής Επικοινωνίας

Η Εταιρεία φροντίζει για τη διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων, σχετικά με τον επιχειρηματικό προσανατολισμό της, τους στρατηγικούς στόχους της και την εξέλιξη του επιχειρηματικού σχεδίου της. Η εσωτερική επικοινωνία φέρει χαρακτηριστικά αμφίδρομης κατεύθυνσης των πληροφοριών και της ενημέρωσης. Για τον λόγο αυτόν η INTERAMERICAN, εκτός των άλλων μέσων και εργαλείων εσωτερικής επικοινωνίας που χρησιμοποιεί, ενθαρρύνει τακτικές συναντήσεις των εργαζομένων με τους επικεφαλής των Τμημάτων, της Διοίκησης και του Διευθύνοντος Συμβούλου.



τουργίες της Εταιρείας ή άλλα επίκαιρα επαγγελματικά ζητήματα. Μέσω του μηχανισμού αυτού, διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και της Ανώτατης Διοίκησης, ενώ παράλληλα ενισχύεται το κλίμα εμπιστοσύνης, συνεργασίας, συλλογικότητας και ατομικής δέσμευσης έναντι των επιχειρησιακών στόχων. Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκαν τέσσερις τέτοιες συναντήσεις.

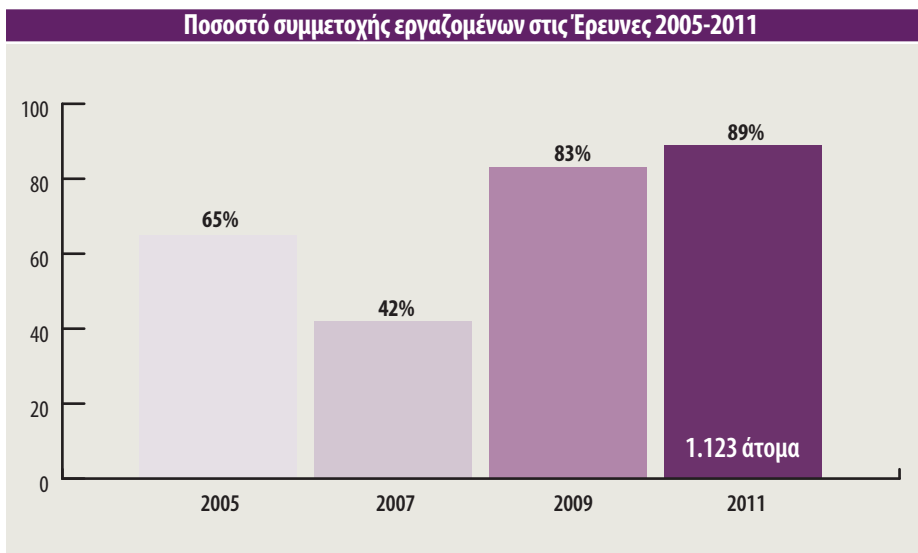
Η Άποψη των Εργαζομένων μετρά

Η Εταιρεία ενθαρρύνει με την Έρευνα Γνώμης τη συμμετοχή των ανθρώπων της στη διαμόρφωση πολιτικών όσον αφορά στην εσωτερική επικοινωνία και εταιρική κουλτούρα, στο περιβάλλον εργασίας, στις αμοιβές και παροχές, στη σταδιοδρομία, εξέλιξη και εκτέλεση καθηκόντων. Στόχος της Έρευνας είναι η ανάδειξη περιοχών που επιδέχονται περαιτέρω βελτίωση και η ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η INTERAMERICAN ανέθεσε στην εταιρεία CIVITAS την υλοποίηση Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού, που ξεκίνησε στις 15 και ολοκληρώθηκε στις 24 Ιουνίου 2011 από τη Focus Bari. Κατά τον Νοέμβριο του ίδιου έτους παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της Έρευνας, που χαρακτηρίστηκε από την πολύ ικανοποιητική σε πλήθος συμμετοχή των εργαζομένων.

Δομή Έρευνας Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού 2011	
ΓΕΝΙΚΟ ΚΛΙΜΑ 2 ερωτήματα	Βαθμός ικανοποίησης 13 σημεία (νέα κλίμακα)
16 Απόψεις συγκρίσιμες με την Έρευνα 2009 <ul style="list-style-type: none"> ■ Εταιρεία - Διοίκηση 3 ■ Τμήμα 1 ■ Επικοινωνία - Ενημέρωση 2 ■ Περιβάλλον Εργασίας 2 ■ Εκτέλεση Καθηκόντων 4 ■ Απλοποίηση Διαδικασιών 2 ■ Καριέρα - Εξέλιξη 1 ■ Κώδικας Δεοντολογίας 1 	ΝΕΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ <ul style="list-style-type: none"> ■ Δέσμευση (Engagement) 18 ■ Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 2
6 Τομείς που βελτιώθηκαν από την Έρευνα 2009 έως σήμερα	6 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ



Πλάνα Ενεργειών Διευθύνσεων 2011-2012

Τα Πλάνα Ενεργειών των Διευθύνσεων αποτελούν ενέργεια δεύτερης φάσης, με την οποία ολοκληρώνεται κάθε φορά η Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού. Τα Πλάνα εκπονούνται στη βάση των ευρημάτων της Έρευνας Γνώμης και αφορούν σε δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και παρακολούθηση προόδου, με στόχο τη βελτίωση θεμάτων που αναδείχθηκαν μέσω της Έρευνας.

Τα Πλάνα Ενεργειών 2011-2012 καταρτίστηκαν σε συνέχεια της ανοιχτής παρουσίασης των γενικών αποτελεσμάτων της Έρευνας Γνώμης η οποία πραγματοποιήθηκε κατά τον Νοέμβριο 2011 και των εσωτερικών παρουσιάσεων που οργάνωσε κάθε Διεύθυνση, με στόχο την περαιτέρω εστίαση στο μέρος των αποτελεσμάτων που την αφορούν. Τα Πλάνα Ενεργειών αποτελούν βήματα βελτίωσης με άμεση εφαρμογή, που συμφωνούνται μεταξύ των επικεφαλής και του Προσωπικού των Διευθύνσεων.



Διενέργεια Εσωτερικών Δημοσκοπήσεων

Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκε μία νέα δημοσκόπηση μεταξύ των εργαζομένων της INTERAMERICAN, με θέμα “Πώς θα θέλατε να διεξαχθεί η Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού 2011;”, που αφορούσε στον τρόπο διεξαγωγής της Έρευνας, αποτυπώνοντας την προτίμηση των εργαζομένων σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικού ή εντύπου ερωτηματολογίου.

Η Δημοσκόπηση (σύνολο απαντήσεων: 433)

Πώς θα θέλατε να διεξαχθεί η Έρευνα Γνώμης Ανθρώπινου Δυναμικού 2011;
Επιθυμείτε να συμπληρώσετε και να αποστείλετε:

Έντυπο ερωτηματολόγιο	Ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο	Με οποιονδήποτε τρόπο
27,5%	45%	27,5%

Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

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

Η Εταιρεία υλοποιεί ετησίως προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων σε σχετικά θέματα, όπως:

- υγείας και ασφάλειας γενικότερα
- πρώτων βοηθειών
- πυρασφάλειας.

Ασφάλεια στην Εργασία

Η INTERAMERICAN λαμβάνει προληπτικά και κατασταλτικά μέτρα για την ασφάλεια του Προσωπικού και των εγκαταστάσεών της, διαθέτοντας:

- δικό της εκπαιδευμένο και έμπειρο Προσωπικό Ασφάλειας για τη φύλαξη των Κεντρικών Γραφείων της σε 24ωρη βάση



Δαπάνες για Συστήματα Ασφάλειας

Για τη συντήρηση των συστημάτων ασφάλειας, κατά το 2011 δαπανήθηκαν **20.000** ευρώ.



Υγεία των Εργαζομένων

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



- οργανωμένες ανά κτήριο ομάδες ασφάλειας και πυρασφάλειας αποτελούμενες από εργαζομένους, για την αντιμετώπιση περιστατικών έκτακτης ανάγκης
- σύστημα αναγγελίας εκκένωσης
- σειρήνες ειδοποίησης με φωτεινή και ηχητική ένδειξη
- σύστημα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης
- φορητούς πυροσβεστήρες
- σταθερά μέσα πυρόσβεσης (πυροσβεστικές φωλέες)
- κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης CCTV με κάμερες και καταγραφικό
- σύστημα ελέγχου πρόσβασης Access Control
- πυράντοχες πόρτες
- φαρμακεία πλήρως εξοπλισμένα ανά κτήριο και όροφο
- φωτιστικά ασφάλειας Exit
- εξωτερικό εφεδρικό κλιμακοστάσιο, εύκολης πρόσβασης.

Ασκήσεις για το Προσωπικό

Με σκοπό την επίτευξη υψηλού επιπέδου ετοιμότητας, την διαμόρφωση εμπειρίας, τον έλεγχο λειτουργίας των συστημάτων και την αξιολόγηση της επάρκειας των ομάδων ασφάλειας και πυρασφάλειας, η Εταιρεία πραγματοποιεί σε ετήσια βάση ασκήσεις πυρασφάλειας. Το 2011 πραγματοποιήθηκαν τέσσερις ασκήσεις εκκένωσης κτηρίων (δύο ασκήσεις εκκένωσης για κάθε κτήριο).

Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής - Ενημέρωση Εργαζομένων

- Προς την κατεύθυνση αυτή, πραγματοποιήθηκαν οι εξής ενέργειες κατά το 2011:
- στο πλαίσιο της εταιρικής συνεργασίας με το Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής και Αγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας, οργανώθηκε κατά τον Δεκέμβριο ομιλία ενημέρωσης για το στρες και τους τρόπους διαχείρισής του, με εξειδικευμένο ομιλητή (Ανδρέας Αρματάς). Έλαβαν μέρος στην εκδήλωση 100 εργαζόμενοι της Εταιρείας.
 - 26 εργαζόμενες στην INTERAMERICAN αξιοποίησαν την ευκαιρία μίας δωρεάν εξέτασης και του υπερηχογραφήματος μαστού από την Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας (Ε.Ε.Μ.), στο πλαίσιο της ανταποδοτικότητας για την χορηγία του Πανελληνίου Συνεδρίου της Ε.Ε.Μ. από την Εταιρεία.
 - η INTERAMERICAN αποδεικνύοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον της για θέματα πρόληψης της υγείας, οργάνωσε αποκλειστικά για τους εργαζομένους της στα Κεντρικά Γραφεία της, μετρήσεις οστικής πυκνότητας από εξειδικευμένο Προσωπικό του Ελληνικού Συλλόγου Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση. Συμμετείχαν 95 υπάλληλοι της Εταιρείας.

Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια

Η Εταιρεία παρακολουθεί και καταγράφει τα συμβάντα υγείας και ασφάλειας και λαμβάνει πάντα τα απαραίτητα μέτρα, είτε προληπτικά είτε διορθωτικά με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της στον τομέα αυτόν. Ακόμη, κάθε περιστατικό σχετικό με θέματα υγείας και ασφάλειας του Προσωπικού γνωστοποιείται και κοινοποιείται όπως και όπου ορίζεται από την ελληνική νομοθεσία και τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας (International Labour Organization).

Η αύξηση των χαμένων ημερών λόγω ατυχημάτων κατά το 2011 οφείλεται στο γεγονός ότι πέντε εκ των επτά ατυχημάτων προκάλεσαν πολυήμερη απουσία. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι από τα επτά ατυχήματα μόνο το ένα ήταν εργατικό, ενώ τα υπόλοιπα έξι ήταν τροχαία ατυχήματα (εκ των οποίων τα πέντε εκτός ωραρίου εργασίας).

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας	2009	2010	2011
Συνολικός αριθμός ανθρωποωρών εργασίας (*1)	2.779.327	2.551.349	2.490.088
Συνολικός αριθμός ημερών εργασίας (*2)	356.324	327.096	319.242
Απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών (*3)	5.452	3.378	3.683
Αριθμός ατυχημάτων (*4)	11	4	7
Ημέρες απουσίας λόγω ατυχημάτων	112	59	259
Αριθμός θανάτων	1	0	0
Δείκτης συχνότητας - IR (Injury Rate)	0,8	0,3	0,6
Δείκτης σοβαρότητας - LDR (Lost Day Rate)	8,1	4,6	20,8
Δείκτης απουσιών - AR (Absentee Rate)	62,9	36,1	162,3
Δείκτης επαγγελματικών ασθενειών - ODR (Occupational Disease Rate) (*5)	0	0	0

(*1) 2011: 261 εργάσιμες ημέρες (ημέρες του έτους εκτός από Σαββατοκύριακα) - 10 αργίες = 251 ημέρες - 20 ημέρες αδείας (μ.ό.) = 231 ημέρες εργασίας/εργαζόμενο. 231 ημέρες x 7,8 ώρες εργασίας = 1.801,8 ανθρωποώρες εργασίας (ανά εργαζόμενο) x 1.382 εργαζόμενους = 2.490.088 συνολικές ανθρωποώρες εργασίας. 2010: 261 εργάσιμες ημέρες (ημέρες του έτους εκτός από Σαββατοκύριακα) - 10 αργίες = 251 ημέρες - 20 ημέρες αδείας (μ.ό.) = 231 ημέρες εργασίας/εργαζόμενο. 231 ημέρες x 7,8 ώρες εργασίας = 1.801,8 ανθρωποώρες εργασίας (ανά εργαζόμενο) x 1.416 εργαζόμενους = 2.551.348,8 συνολικές ανθρωποώρες εργασίας. 2009: 261 εργάσιμες ημέρες (ημέρες του έτους εκτός από Σαββατοκύριακα) - 12 αργίες = 249 ημέρες - 20 ημέρες αδείας (μ.ό.) = 229 ημέρες εργασίας/εργαζόμενο. 229 ημέρες x 7,8 ώρες εργασίας = 1.786,2 ανθρωποώρες εργασίας (ανά εργαζόμενο) x 1.556 εργαζόμενους = 2.779.327,2 συνολικές ανθρωποώρες εργασίας.

(*2) Ημέρες εργασίας (ανά εργαζόμενο ανά έτος) x αριθμό εργαζομένων.

(*3) Οι άδειες κήσης δεν περιλαμβάνονται. Ο αυξημένος συγκριτικά με στοιχεία προηγούμενων ετών αριθμός ημερών δεν οφείλεται σε αύξηση των ασθενειών, αλλά σε αλλαγή της πολιτικής σχετικά με τις κατηγορίες για τις οποίες τηρούνται στοιχεία απουσιών, λόγω εναρμόνισης με σχετική πολιτική της ACHMEA.

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

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

$$\text{Δείκτης συχνότητας} = \frac{\text{αριθμός ατυχημάτων} \times 200.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης σοβαρότητας} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος} \times 200.000}{\text{αριθμός ανθρωποωρών εργασίας}}$$

$$\text{Δείκτης Απουσιών} = \frac{\text{αριθμός ημερών απουσίας από την εργασία εξαιτίας ατυχήματος} \times 200.000}{\text{Σύνολο ημερών εργασίας}}$$



- Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”
- Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές
- “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία
- “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων
- “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες
- “Πράξεις Ζωής” για την Παιδεία και τον Πολιτισμό

Πράξεις Αξίας για την **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**



Ο Στόχος

Η INTERAMERICAN με τις “Πράξεις Ζωής” στοχεύει στη συνεχή αύξηση της συνεισφοράς της στη βελτίωση της ποιότητας ζωής, την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας και συνοχής και την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος



Η INTERAMERICAN, συμπληρωματικά ως προς την εταιρική υπευθυνότητά της δημιουργεί και αποδίδει επιπλέον αξία υπέρ της κοινωνίας, των εργαζομένων και του περιβάλλοντος υλοποιώντας από το 2004 έως σήμερα το σχέδιο Ε.Κ.Ε. “Πράξεις Ζωής”

- έναντι των ασφαλισμένων της, όπως ορίζεται από τις ασφαλιστικές δραστηριότητες της και τις σχέσεις ευθύνης που απορρέουν από αυτές με τους ασφαλισμένους της, τους θεσμικούς φορείς και την Πολιτεία
- έναντι των εργαζομένων της, από τη θέση του εργοδοτικού οργανισμού,
- έναντι του φυσικού περιβάλλοντος, σε ό,τι αφορά στο περιβαλλοντικό αποτύπωμα των λειτουργιών της,

Πρόκειται για ένα μακρόπνοο σχέδιο δράσεων και πρωτοβουλιών, που επικαιροποιείται σε ετήσια βάση και εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες πρακτικές και συνεργασίες.

Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής”

Από τη Στρατηγική στις Πρακτικές

Το σχέδιο “Πράξεις Ζωής” υπηρετεί την ενσωμάτωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην εταιρική στρατηγική (κεφάλαιο “Η Ε.Κ.Ε. στην INTERAMERICAN”). Συνεπώς, κατά τον σχεδιασμό του ετησίου προγράμματος συνεκτιμώνται ως βασικές παράμετροι:

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

“Πράξεις Ζωής”: η Δομή

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

Φροντίδα
για την Υγεία

Αντιμετώπιση
Κινδύνων

Αρωγή Ευπαθών
Κοινωνικών Ομάδων

Υποστήριξη
Πολιτισμού & Παιδείας

Προστασία
του Περιβάλλοντος

Οι θεματικοί άξονες “κωδικοποιούν” τους τομείς ενδιαφέροντος της Εταιρείας για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και δράσεων κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, οι οποίες πρακτικά βρίσκουν εφαρμογή σε:

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

Τα Οικονομικά Στοιχεία για τις Πρακτικές

Παρά την εντεινόμενη οικονομική κρίση, η πολιτική της INTERAMERICAN είναι να μην περικόψει τις δαπάνες κοινωνικής συνεισφοράς και περιβαλλοντικών ενεργειών και παράλληλα, να επιδιώξει την προσθήκη εναλλακτικών πρακτικών Ε.Κ.Ε. χαμηλού κόστους για την Εταιρεία. Τέτοιες πρακτικές ενσωματώθηκαν κατά το 2011 στον σχεδιασμό Ε.Κ.Ε., όπως είναι π.χ. η δωρεάν παροχή υπηρεσιών και η συμμετοχή σε συμπράξεις με χαμηλό οικονομικό προϋπολογισμό. Το συνολικό ποσόν που διέθεσε η INTERAMERICAN κατά το έτος αναφοράς σε χορηγίες, δωρεές και λοιπές κοινωνικές ενέργειες αποτυπώνεται, σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη, ακολούθως.

Δαπάνες για Πρακτικές	2008	2009	2010	2011
Οικονομική συνεισφορά Ε.Κ.Ε. (€)	178.422	208.080	226.844	245.638
Ποσοστιαία αναλογία επί των επαναλαμβανομένων (λειτουργικών) κερδών μετά τους φόρους	0,78%	1,48%	1,86%	2,12%
Ποσοστιαία αναλογία επί των συνολικών κερδών προ φόρων	1,07%	0,97%	_*	_*

*Κατά τα έτη 2010, 2011 τα συνολικά οικονομικά αποτελέσματα της INTERAMERICAN ήταν αρνητικά (βλέπε Κεφάλαιο “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - θεματική ενότητα “Οικονομικά Στοιχεία”).



Συνέπεια ως προς τη διάθεση Οικονομικών Πόρων

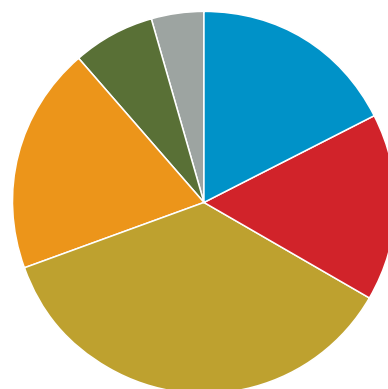
Η INTERAMERICAN παρουσιάζει από έτος σε έτος αυξανόμενη ποσοστιαία αναλογία δαπανών για δράσεις Ε.Κ.Ε. έναντι των επαναλαμβανομένων κερδών, παρά τα συνολικά αρνητικά αποτελέσματα (μετά τις έκτακτες εγγραφές) των ετών 2010 και 2011.

Ειδικότερα, η κατανομή της συνολικής δαπάνης του 2011 ανά θεματικό άξονα Ε.Κ.Ε. διαμορφώθηκε ως εξής:

Κατηγορία Πρακτικών	Ποσόν (€)	Ποσοστό %
Φροντίδα για την Υγεία	43.136	17,6%
Αντιμετώπιση Κινδύνων	38.900	15,8%
Αρωγή Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων	89.166	36,3%
Υποστήριξη του Πολιτισμού και της Παιδείας	46.995	19,1%
Προστασία του Περιβάλλοντος	16.955	6,9%
Λοιπές χορηγίες - δωρεές	10.486	4,3%
Σύνολο	245.638*	100,00%

*Στο ανωτέρω ποσόν περιλαμβάνονται και τα ασφαλιστρα της παροχής δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης σε οργανισμούς και ομάδες ατόμων, ως κοινωνική αρωγή. Αντιθέτως, δεν περιλαμβάνονται οι χορηγίες εκδηλώσεων και συνεργασιών για ασφαλιστικά θέματα, που αντιστοιχούν σε 111.455 ευρώ.

Κατανομή δαπάνης ανα κατηγορία



Απόδοση Άμεσου Οφέλους

Η INTERAMERICAN κατευθύνει το μεγαλύτερο μέρος (85-90%) των διαθέσιμων οικονομικών πόρων της για την Ε.Κ.Ε. σε Πρακτικές, με σκοπό την απόδοση άμεσου οφέλους στο κοινωνικό σύνολο.

Λοιπές δαπάνες ανάπτυξης Ε.Κ.Ε.	Ποσόν (€)
Συνδρομές σε φορείς - οργανώσεις για την αειφορία	14.344
Επικοινωνία και Δημοσιότητα (καταχωρίσεις, έντυπα)*	35.753
Σύνολο	50.097

*Δεν περιλαμβάνεται το κόστος συμβουλευτικών υπηρεσιών και παραγωγής του Απολογισμού Ε.Κ.Ε.

Αποτελεί πολιτικής της Εταιρείας οι δαπάνες Επικοινωνίας και Δημοσιότητας για την Ε.Κ.Ε. να κυμαίνονται μεταξύ του 10 - 15% επί του συνόλου των δαπανών για Πρακτικές, Επικοινωνία και Δημοσιότητα.

Πρακτικές Ε.Κ.Ε. €245.638	Επικ/νία - Δημ/τα €35.753
87,3%	12,7%

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται ανά θεματικό άξονα οι κυριότερες δράσεις που ανέπτυξε η INTERAMERICAN κατά το 2011. Οι περιβαλλοντικές δράσεις περιλαμβάνονται στο ιδιαίτερο κεφάλαιο “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον”.

1. “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία

Εστίαση στην Πρόληψη

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

Για την INTERAMERICAN, η υγεία αποτελεί πολυτιμότερο αγαθό ζωής, προαπαιτούμενο για την ατομική, οικογενειακή και κοινωνική ευημερία. Στην προέκταση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της με παροχή ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών υγείας, η Εταιρεία εκφράζει έμπρακτα την κοινωνική ευθύνη της, ως “Σύμμαχος Ζωής”, με:

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

Για την Υγεία των Παιδιών

■ Ογκολογική Μονάδα Παιδών “Μ. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ”

Η INTERAMERICAN συνέδραμε οικονομικά τη Μονάδα, διπλασιάζοντας το ποσόν της ατομικής συνεισφοράς του Απ. Δοκούζη, Συντονιστή Γραφείου Πωλήσεων της Εταιρείας (Ιούλιος). Η Ογκολογική Μονάδα Παιδών, που εγκαινιάστηκε το 2010, είναι ανεπτυγμένη σε πέντε κτήρια δυναμικότητας 138 κλινών.

Αναγνώριση της Συνεισφοράς

“Είναι συγκινητικό ότι, παρά τις δύσκολες ημέρες που βιώνουμε στον Σύλλογο “Ελπίδα” όπως όλη η κοινωνία λόγω της οικονομικής κρίσης, υπάρχουν άνθρωποι και επιχειρήσεις που συμπαραστέκονται στο έργο μας. Η INTERAMERICAN επιδεικνύει έμπρακτο ενδιαφέρον και ευαισθησία για τον αγώνα που κάνει ο Σύλλογός μας προκειμένου να καλυτερεύει η ζωή των παιδιών που πάσχουν από νεοπλασματικές ασθένειες. Οι υποστηρικτικές πρωτοβουλίες της Εταιρείας αποτελούν για εμάς ενθάρρυνση και επιπλέον κίνητρο για να συνεχίσουμε με μεγαλύτερη δύναμη τον αγώνα που έχουμε ξεκινήσει κοντά στα παιδιά και τις οικογένειές τους. Ευελπιστούμε να έχουμε συνεχώς στο πλευρό μας συμμάχους και φίλους, όπως η INTERAMERICAN”.

Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη, Πρόεδρος του Συλλόγου Φίλων Καρκινοπαθών Παιδιών “ΕΛΠΙΔΑ”

■ Σύλλογος Φίλων Καρκινοπαθών Παιδιών “Στοργή”

Η Εταιρεία δώρισε ένα ασθενοφόρο όχημα για τις ανάγκες του υπο κατασκευή Ξενώνα, στον οποίο θα φιλοξενούνται παιδιά που ασθενούν και οι συνοδοί τους, όταν αυτά θα επισκέπτονται τη Θεσσαλονίκη για θεραπεία (Απρίλιος). Η δημιουργία Ξενώνα αποτελεί νέο έργο του Συλλόγου, μετά την ολοκλήρωση του Αιματολογικού Κέντρου 58 κλινών και Μονάδας Μεταμόσχευσης Μυελού των Οστών στο νοσοκομείο Γ. Παπανικολάου.

■ Σωματείο Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής και Ιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός του προτύπου προγράμματος ελέγχου σχολικής ετοιμότητας, που εφάρμοσε το Σωματείο σε παιδιά προσχολικής ηλικίας για δεύτερη χρονιά (Μάιος). Το πρόγραμμα αφορά σε προσυμπτωματικό έλεγχο για την έγκαιρη αναγνώριση προβλημάτων που έχουν νήπια, εν όψει της εισαγωγής τους στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση. Ελέγχθηκαν 500 νήπια σε νηπιαγωγεία της Ανατολικής Αττικής και πραγματοποιήθηκε ενημέρωση και συμβουλευτική καθοδήγηση των γονέων.

Επίσης, η Εταιρεία ήταν χορηγός της 6ης εκστρατείας προληπτικής ιατρικής που οργάνωσε η “Ανοιχτή Αγκαλιά” στην Αμοργό (Ιούνιος).

■ Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.)

Τις διαδραστικές εκδηλώσεις που πραγματοποίησε η Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου με θεματικό τίτλο “Μίλα, μη φοβάσαι” υποστήριξε η INTERAMERICAN (Αθήνα, Πολιτιστικό Κέντρο “Μελίνα Μερκούρη”, Οκτώβριος). Κεντρική ιδέα των εκδηλώσεων, που διήρκησαν δέκα ημέρες, ήταν η αντιμετώπιση της βίας στον χώρο του σχολείου και του διαδικτύου και ο έλεγχος της σχετικής συμπεριφοράς των μαθητών.

Ακόμη, η Εταιρεία χρηματοδότησε την παραγωγή σε dvd ταινίας που δημιουργήθηκε με τη συμμετοχή μαθητών του 4ου Δημοτικού Σχολείου Αλεξάνδρειας Ημαθίας, με τίτλο “Τα μπλε γυαλιά”, πάνω στην ιδέα “Μίλα, μη φοβάσαι”.



Για την Πρόληψη - Αντιμετώπιση του Καρκίνου Ενηλίκων

■ Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας (Ε.Ε.Μ.)

Η INTERAMERICAN υποστήριξε χορηγικά το 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Μαστολογίας (Καλαμάτα, Μάιος), με θέμα την έγκαιρη διάγνωση του καρκίνου του μαστού και τη συμβολή της πρωτοβάθμιας φροντίδας, της γενετικής συμβουλευτικής, των εξελίξεων στη χειρουργική αντιμετώπιση, των συγχρόνων μεθόδων αποκατάστασης μαστού, της νοσηλευτικής παρέμβασης, των στοχευμένων θεραπειών, των εξελίξεων στην ακτινοθεραπεία και της ψυχοπαθολογίας του ασθενούς.

Επιπλέον, η Εταιρεία υποστήριξε εκδήλωση του Κέντρου Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης Γυναικών με καρκίνο του μαστού “Ελλη Λαμπέτη” (Ιούνιος), ενώ ήταν χορηγός και φιλανθρωπικού δείπνου που οργάνωσε η Ε.Ε.Μ. υπέρ των σκοπών του Κέντρου “Ελλη Λαμπέτη” (Δεκέμβριος).

■ Σύλλογος Καρκινοπαθών Εδέσσης

Η INTERAMERICAN συνέδραμε τον Σύλλογο για την υποστήριξη της θεραπείας τριών νοσούντων νεαρών ατόμων (Νοέμβριος).

Για το Επιστημονικό Έργο στην Υγεία

■ Την κλειστή επιστημονική συνάντηση ομάδας εργασίας επί των θεσμικών διεκδικήσεων για την αντιμετώπιση του καρκίνου του παχέος εντέρου, που οργάνω-





νωσαν το Ι.Κ.Π.Ι., ο Ο.Ε.Κ.Κ. “ΑγκαλιάΖΩ” και το Europra Colon, υποστήριξε ως χορηγός η Εταιρεία (Μάρτιος).

- Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός του 12ου Πανελληνίου Συνεδρίου Περιχειρικής Αναισθησίας, Θεραπείας Πόνου και Παρηγορητικής Αγωγής (Ελούντα Κρήτης, Οκτώβριος).
- Η Εταιρεία συνέδραμε το 6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Προαγωγής και Αγωγής Υγείας, που οργάνωσε το Εθνικό Δίκτυο Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας, του οποίου αποτελεί μέλος (Νοέμβριος).
- Με σκοπό την ανάδειξη του έργου 57 σημαντικών επιστημόνων της ιατρικής κοινότητας, η INTERAMERICAN ήταν χορηγός της έκδοσης “Medical Success Stories” (Δεκέμβριος).

Η Κοινωνική Συνεισφορά της Εταιρείας και των Εργαζομένων Άμεση Ιατρική Βοήθεια

Υποδειγματική είναι η αξιοποίηση των υποδομών (Συντονιστικό Κέντρο, στόλος ασθενοφόρων οχημάτων) και του στελεχικού δυναμικού των υπηρεσιών Άμεσης Ιατρικής (Προσωπικής) Βοήθειας υπέρ κοινωνικών αναγκών. Οι υπηρεσίες ανταποκρίθηκαν κατά το 2011 σε 270 κλήσεις μη ασφαλισμένων στην Εταιρεία πολιτών, με διακομιδή σε νοσοκομείο (59 περιστατικά) και παροχή ιατρικών συμβούλων (211 περιστατικά), ενώ κάλυψε δωρεάν την ανάγκη υγειονομικής υποστήριξης εκδηλώσεων με παρουσία ασθενοφόρου οχήματος σε 31 περιπτώσεις. Ενδεικτικά, αναφέρονται ακολούθως ορισμένες εξ αυτών:

- καρναβάλι Πάτρας, σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό (Μάρτιος)
- αθλητικές εκδηλώσεις οργανισμού “Γιάννης Γάλλος”, Δήμου Καλλιθέας (Μάιος - Ιούνιος - Ιούλιος)
- αθλητικές εκδηλώσεις “Ευριπίδεια” για παιδιά, Δήμου Χαλανδρίου (Μάιος)
- ποδοσφαιρικό τουρνουά “Γκολ στον κοινωνικό αποκλεισμό”, Πάτρα (Μάιος)
- ποδηλατικός γύρος υγείας, Δήμου Βριλησίων (Μάιος)
- 5ήμερη συνοδεία ποδηλάτισσας Έ. Άνθη (διαδρομή Θεσσαλονίκη - Αθήνα) για φιλανθρωπικό σκοπό (Ιούνιος)
- λαμπαδηδρομία Συλλόγου Αιμοδοτών “Κοινωνική Αλληλεγγύη”, Καλλιθέα (Οκτώβριος)
- χριστουγεννιάτικο παζάρι για παιδιά, Δήμου Άνω Λιοσίων (Δεκέμβριος).



Οι συνθήκες κατά την περίοδο της κρίσης



Η αξιοποίηση της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας στην Ε.Κ.Ε.		
Οι παρασχεθείσες υπηρεσίες Βοήθειας	2010	2011
Κάλυψη με αποστολή ασθενοφόρου	26	31
Εργατώρες	130	145
Ασθενοφόρο σε μη ασφαλισμένους	46	59
Ιατρικές συμβουλές σε μη ασφαλισμένους	186	211
Αξία υπηρεσιών*	13.000	15.000

*Η οικονομική αξία των υπηρεσιών εκτιμάται κατά προσέγγιση.

Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Υγείας σε Ανασφάλιστους

Το MEDIFIRST, πολυϊατρείο των υποδομών της INTERAMERICAN στις υπηρεσίες υγείας, υπέγραψε Σύμφωνο Συνεργασίας με τον Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης για την παροχή δωρεάν ιατρικών υπηρεσιών και πράξεων σε άτομα ή ομάδες ατόμων με σοβαρά κοινωνικοοικονομικά προβλήματα, που κατοικούν εντός των ορίων του Δήμου (Οκτώβριος).

Αιμοδοσία, “Κατάθεση Ζωής”

Στο πλαίσιο της τακτικής αιμοδοσίας που οργανώνει η INTERAMERICAN, μέσω του Συλλόγου Υπαλλήλων (ΣΥ.Π.Ι.Ν.) αλλά και Γραφείων του Δικτύου Πωλήσεων, εθελοντές αιμοδότες Εργαζόμενοι και Συνεργάτες της Εταιρείας συμμετείχαν στην “Κατάθεση Ζωής” με συνολική συγκομιδή 134 μονάδων αίματος.

Αιμοδοσία - Τόπος	Μονάδες
Κεντρικά Γραφεία Εταιρείας (Μάιος)	23
Γραφεία Πωλήσεων Αργυρούπολης - Ηλιούπολης (Ιούλιος)	14
Γραφεία Πωλήσεων Χανίων - Ρεθύμνου - Ηρακλείου (Οκτώβριος)	70
Κεντρικά Γραφεία Εταιρείας (Νοέμβριος)	27
Σύνολο μονάδων 2011	134

Από την τράπεζα αίματος του ΣΥ.Π.Ι.Ν. κατά το 2011 διατέθηκαν 38 μονάδες για τις ανάγκες εργαζομένων της Εταιρείας και οικείων προσώπων τους.

Για την υγεία των Εργαζομένων

Η INTERAMERICAN οργάνωσε κατά το 2011:

- μέτρηση οστικής πυκνότητας, από τον Ελληνικό Σύλλογο Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση, με τη συμμετοχή 95 εργαζομένων (Ιανουάριος)
- κλινική εξέταση και υπερηχογράφημα μαστού από την Ελληνική Εταιρεία Μαστολογίας για 26 εργαζόμενες (Μάιος)
- ενημερωτική εκδήλωση για γονείς που εργάζονται στην Εταιρεία, από εκπροσώπους του θεραπευτικού προγράμματος “Νόστος” του ΚΕ.Θ.Ε.Α., με θέμα την πρόληψη και τις στοιχειώδεις γνώσεις για την τοξικοεξάρτηση (Ιούνιος)
- ενημερωτική εκδήλωση για το Προσωπικό, με θέμα το εργασιακό στρες και τους τρόπους διαχείρισής του, από εκπρόσωπο του Ελληνικού Δικτύου Προαγωγής Υγείας στους Χώρους Εργασίας (Δεκέμβριος).

2. “Πράξεις Ζωής” για την Αντιμετώπιση Κινδύνων

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

- την εφαρμογή ενός μακρόπνοου προγράμματος κυκλοφοριακής αγωγής, με στόχο τη βελτίωση της οδικής ασφάλειας και τη μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων
- τον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγράμματος ενημέρωσης για την πρόληψη των κινδύνων που εγκυμονούν ακραία φυσικά φαινόμενα -πυρκαϊά, σεισμός,



Ελεγχόμενη η Επικινδυνότητα

Η INTERAMERICAN επενδύει στη γνώση για την αντιμετώπιση των κινδύνων με ενέργειες για την ενημέρωση επιλεγμένων κοινωνικών ομάδων, εστιάζοντας στην πρόληψη και με κριτήριο τον βαθμό της έκθεσής τους σε συγκεκριμένου κινδύνους.



Αποδέκτες Κυκλοφοριακής Αγωγής

Το σύνολο των πολιτών, στρατιωτικών και μαθητών, που υπήρξαν με τη συμμετοχή τους άμεσοι αποδέκτες των μηνυμάτων πρόληψης και αντιμετώπισης των οδικών κινδύνων σε Θεσσαλονίκη και Ρέθυμνο, υπολογίζεται σε περισσότερα από **1.000** άτομα.



πλημμύρα- και την αποτελεσματική διαχείρισή τους για τον έλεγχο των καταστροφικών συνεπειών.

Για την Οδική Ασφάλεια

Η Εταιρεία κατά το 2011 συνέχισε την πολυετή ενημερωτική και εκπαιδευτική εκστρατεία με τίτλο “Ασφαλής Οδήγηση, Μονόδρομος στην Ζωή σου”.

Στις Τοπικές Κοινωνίες

Πραγματοποιήθηκαν δύο εξορμήσεις στην περιφέρεια:

- στη Θεσσαλονίκη (Απρίλιος)
- στο Ρέθυμνο (Οκτώβριος)

Οι εκδηλώσεις, που τέθηκαν υπό την αιγίδα της τοπικής αυτοδιοίκησης και στις δύο πόλεις, υποστηρίχθηκαν από τις τοπικές Διευθύνσεις Τροχαίας.

Κάθε δέσμη εκδηλώσεων είχε διάρκεια τριών ημερών και περιελάμβανε εκπαιδευτικό σεμινάριο ανοιχτό για τους δημότες της πόλης, με κεντρικό ομιλητή των βετεράνο οδηγό αγώνων αυτοκινήτου Τάσο Μαρκουίζο (“Ιαβέρη”) και υποστήριξη με οπτικοακουστικό υλικό, πρακτική επίδειξη αντιμετώπισης οδικών κινδύνων με τη συμμετοχή πολιτών από την ομάδα της Σχολής Ιαβέρη, ενέργειες δημοσιότητας και επικοινωνίας για την ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας (συνέντευξη Τύπου, τηλεοπτικές εμφανίσεις, μηνύματα στα τοπικά Μ.Μ.Ε., διανομή εντύπου υλικού) και ακόμη, ομιλίες του Ιαβέρη σε στρατιωτικές μονάδες και λύκεια της περιοχής.

Στις εκδηλώσεις συμμετείχαν επικουρικά εθελοντές εργαζόμενοι και συνεργάτες των τοπικών Γραφείων Πωλήσεων της INTERAMERICAN, ενώ τις υποστήριξαν εργαζόμενοι και οχήματα Οδικής Βοήθειας της Εταιρείας.

Πρακτικές	Συνέργειες	Αποδέκτες
Σεμινάριο, πρακτική επίδειξη Δημοσιότητα, εντυποδιανομή	Τοπική αυτοδιοίκηση Τοπική Διεύθυνση Τροχαίας	Τοπική κοινωνία άμεσα 1.000+ άτομα

Λοιπές πρωτοβουλίες

- Τα βιβλία της Σχολής Ιαβέρη για την Οδική Ασφάλεια επανεκδόθηκαν με χορηγία της INTERAMERICAN.
- Η Εταιρεία διένειμε, με τα νέα ασφαλιστήρια συμβόλαια των απευθείας πωλήσεων ασφάλισης αυτοκινήτου από την Anytime, κατά το 2011 συνολικά 15.000 έντυπα με πληροφορίες και οδηγίες για την ασφαλή οδήγηση.
- Σε αναγνώριση των υπηρεσιών που παρέχουν τα Σώματα Ασφάλειας, η Εταιρεία δώρισε 47 κράνη οδήγησης για τους μοτοσυκλετιστές της Γ.Α.Δ.Α.
- Οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας υποστήριξαν με οχήματα μεταφοράς και τεχνικούς τους αγώνες αυτοκινήτου (Σεπτέμβριος):

- ▶ 44ο ράλι της Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης
- ▶ 40ο διεθνές ράλι της ΦΙΛ.Π.Α. (Φίλοι Παλαιού Αυτοκινήτου)
- Η Εταιρεία κάλυψε ασφαλιστικά τρία safety cars του ράλι “Ακρόπολις” (Ιούνιος).
- Υποστήριξε καμπάνια της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος για τις συνέπειες της μέθης στην οδήγηση, με τη συμμετοχή της Οδικής Βοήθειας. Διανεμήθηκαν από την Ε.Α.Ε.Ε. περισσότερα από 30.000 ενημερωτικά έντυπα.
- Με σκοπό την αναγνώριση και ενθάρρυνση της εθελοντικής ατομικής συνεισφοράς στην οδική ασφάλεια, η INTERAMERICAN προσέφερε ένα φορητό φαρμακείο Πρώτων Βοηθειών στον εθελοντή σχολικό τροχονόμο Ιωάννη Νικολαΐδη, στη Λάρισα (Νοέμβριος).



Τα Τροχαία Δυστυχήματα στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ανακοίνωση 29/3/2011), η Ελλάδα κατά το 2011 παρουσίασε μείωση των θανάτων από τροχαία δυστυχήματα, ωστόσο εξακολουθεί να αποκλίνει σημαντικά από τους ευρωπαϊκούς στόχους. Στην Ε.Ε. των 27 κρατών, η χώρα μας βρίσκεται στη 2η θέση της κατάταξης με 97 θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκων, μετά την Πολωνία (109 θάνατοι), ενώ κατά το 2010 βρισκόταν στην 1η θέση μαζί με τη Ρουμανία (111 θάνατοι).

Θάνατοι από τροχαία δυστυχήματα 2000-2011

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
2.103	1.911	1.655	1.613	1.547	1.470	1.493	1.449	1.550	1.463	1.281	1.091

Πηγή: Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας - Διεύθυνση Τροχαίας

Κατά την τελευταία δωδεκαετία (2000-2011) η Ελλάδα παρουσίασε μείωση θανάτων κατά 48,1% (στοιχεία Α.Ε.Α. - Διεύθυνση Τροχαίας).

Η INTERAMERICAN με τις πρωτοβουλίες της για οδική ασφάλεια στοχεύει στην ανάπτυξη της αντίληψης για τους οδικούς κινδύνους από τις μικρές ηλικίες και της βελτίωσης της οδικής κουλτούρας και συμπεριφοράς των πολιτών. Η Εταιρεία επισημαίνει τις βαρύτατες δημογραφικές συνέπειες των τροχαίων δυστυχημάτων, που αποτυπώνονται και στα τροχαία δυστυχήματα τα οποία διαχειρίστηκε κατά το 2011.

Η Διαχείριση των Τροχαίων Δυστυχημάτων από την INTERAMERICAN

Αναγγελίες θανατηφόρων τροχαίων δυστυχημάτων	71
Θάνατοι που σημειώθηκαν	74
Αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν για σωματικές βλάβες (€)	24.282.416
Συνολικές αποζημιώσεις κλάδου ασφάλισης αυτοκινήτων (€)	72.984.606



3. “Πράξεις Ζωής” για τις Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες

Κοινωνική Αλληλεγγύη και Συνοχή

Με το κοινωνικό κεφάλαιο που δημιουργεί η INTERAMERICAN υποστηρίζει Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες υπερασπίζοντας την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, αντιτάσσεται στις κοινωνικές ανισότητες, τις αντιθέσεις και την περιθωριοποίηση και συμβάλλει στην κοινωνική αλληλεγγύη και συνοχή.



Η INTERAMERICAN αναπτύσσει σειρά πρωτοβουλιών υπέρ κοινωνικών ομάδων και πληθυσμών που δοκιμάζονται από φτώχεια, κοινωνικές διακρίσεις και αποκλεισμούς στα ανθρώπινα δικαιώματα για την υγεία, εκπαίδευση και απασχόληση, ενώ ενδιαφέρεται έμπρακτα για την κοινωνική ζωή ατόμων που έχουν ειδικές ανάγκες.

Κατά το 2011 η Εταιρεία ήταν αρωγός του έργου οργανισμών για την προστασία των παιδιών, τη φροντίδα ηλικιωμένων, την απεξάρτηση ατόμων από ναρκωτικές ουσίες, την υποστήριξη Α.μ.Ε.Α., τη μέριμνα προσφύγων και την κάλυψη αναγκών για την επιβίωση πληθυσμών σε υπανάπτυκτες χώρες.

Για τα Παιδιά

Με τη UNICEF

- Χορηγός της Διαπολιτισμικής Γιορτής, που οργανώνει σε ετήσια βάση στην Αθήνα η UNICEF, ήταν για τρίτη συνεχή χρονιά η INTERAMERICAN (Δεκέμβριος). Η εκδήλωση αποσκοπεί στην ψυχαγωγική, κοινή αναφορά παιδιών από οικογένειες μεταναστών, αλλοδαπών, γηγενών απόρων, καθώς και ορφανοτροφείων, συλλόγων Α.μ.Ε.Α. και σχολείων της Αττικής.
- Η INTERAMERICAN ανταποκρίθηκε με τη συνδρομή της στην έκκληση της UNICEF για βοήθεια, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι συνέπειες της ανθρωπιστικής κρίσης στο Κέρας της Αφρικής (Αύγουστος). Η UNICEF οργάνωσε την αποστολή ειδικών διατροφικών σκευασμάτων, συμπληρωμάτων διατροφής, εμβολίων, καθαρού νερού και προχείρων εγκαταστάσεων υγιεινής.

Με το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού

Η Εταιρεία ξεκίνησε υποστηρικτική συνεργασία με το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, παρέχοντας:

- αναλώσιμα είδη (ένδυσης, υγιεινής και διατροφής) στην κοινότητα “Samarita” 130 Αφγανών προσφύγων με 50 περίπου παιδιά 6-12 ετών, την οποία φροντίζει το Δίκτυο, με την εθελοντική συνεισφορά των εργαζομένων (Μάιος)
- δύο ηλεκτρονικούς υπολογιστές, για την οργάνωση των υπηρεσιών του Δικτύου (Δεκέμβριος)
- οικονομική συνδρομή για την αντιμετώπιση λειτουργικών αναγκών του Δικτύου (Δεκέμβριος).

Με την ActionAid

Την παροχή υποστήριξης στην ActionAid, αντί εταιρικών εορταστικών δώρων, συνέχισε η INTERAMERICAN συμμετέχοντας για τρίτη χρονιά στο Πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού”, με 67 συνολικά αναδοχές και αναδόχους τις περισσότερες Διευθύνσεις και Τμήματα του εταιρικού διοικητικού ιστού - δείγμα της ευρύτητας της σχετικής ευαισθητοποίησης στο επίπεδο των διοικητικών στελεχών (Δεκέμβριος). Ταυτόχρονα, η Εταιρεία συνέδραμε την ActionAid με αγορά ευχετηρίων καρτών.

Με το Πρόγραμμα “Αναδοχή Παιδιού” η ActionAid στοχεύει στην αντιμετώπιση του υποσιτισμού, της φτώχειας και των ασθενειών που πλήττουν παιδικούς πληθυσμούς σε περισσότερες από 40 χώρες.

Συνεργασία με ActionAid	2009	2010	2011
Αναδοχές Παιδιών	40	55	67

Με τα Παιδικά Χωριά SOS

- Σταθερά αρωγός των Παιδικών Χωριών SOS Ελλάδος, η Εταιρεία υποστήριξε χορηγικά την οργάνωση μεγάλης συναυλίας του ερμηνευτή Μανώλη Μητσιά, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων ώστε να έχουν συνέχεια το έργο και η κοινωνική προσφορά του οργανισμού κατά τη δύσκολη περίοδο της οικονομικής κρίσης. Εκτός της χορηγίας, η INTERAMERICAN χρηματοδότησε με αγορά εισιτηρίων την παρακολούθηση της συναυλίας από υπαλλήλους της (Ιούλιος, Θέατρο Λυκαβηττού - Αθήνα).
- Ακόμη, η Εταιρεία κάλυψε με δωρεάν παροχή ετήσιας ασφάλισης:
 - ▶ τις κτηριακές εγκαταστάσεις των Παιδικών Χωριών SOS Βάρης Αττικής, με ασφαλιστήριο συμβόλαιο Πυρός (Σεπτέμβριος)
 - ▶ την εγκατάσταση φωτοβολταϊκής μονάδας στη στέγη Παλαιού Φαλήρου (Απρίλιος).
- Με πρωτοβουλία των εργαζομένων, το ποσόν που συγκεντρώθηκε από τα κάλαντα εθελοντών εντός της Εταιρείας κατά τι εορτές των Χριστουγέννων επιδόθηκε στα Παιδικά Χωριά SOS Βάρης (Ιανουάριος).

Με “Το Χαμόγελο του Παιδιού”

- Η INTERAMERICAN αποτελεί επί σειρά ετών τη χορηγό ασφάλισης αστικής ευθύνης των οχημάτων που διαθέτει “Το Χαμόγελο του Παιδιού”. Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκε ανανέωση ή έναρξη 61 συνολικά ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Ακόμη, η Εταιρεία ανέλαβε τις αποζημιωτικές υποχρεώσεις αστικής ευθύνης που απορρέουν από την ασφάλιση σε 15 περιπτώσεις.
- Επιπλέον, η Εταιρεία ήταν χορηγός ασφάλισης εκδηλώσεων του οργανισμού, καλύπτοντας για αστική ευθύνη:
 - ▶ την επετειακή παρουσίαση των δράσεων του (Ιανουάριος, Μετρό πλ. Συντάγματος)
 - ▶ τον κουμπαρά στον εμπορικό χώρο Golden Hall (Ιούλιος, Μαρούσι)
 - ▶ τη συναυλία υπέρ του οργανισμού στο κλειστό γήπεδο του Ολυμπιακού Σταδίου (Δεκέμβριος)
 - ▶ τα παζάρια του οργανισμού (Απρίλιος, Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος, Μετρό πλ. Συντάγματος).
- Τρόφιμα, σχολικά και άλλα είδη πρώτης ανάγκης προσέφερε το Γραφείο Πωλήσεων INTERAMERICAN της Κέρκυρας στην τοπική Στέγη του “Χαμόγελου του Παιδιού” (Απρίλιος).



Παροχές στο “Χαμόγελο του Παιδιού” (€)

Ασφάλιση 61 οχημάτων	22.864
Αποζημιώσεις προς τρίτους	14.706
Λοιπές ασφαλίσεις αστικής ευθύνης	2.000
Συνολική αξία	39.570



Αναγνώριση της Συνεισφοράς

“Τα παιδιά και οι άνθρωποι του οργανισμού “Το Χαμόγελο του Παιδιού” εκφράζουμε τις θερμότερες ευχαριστίες μας για την ανεκτίμητη υποστήριξη και συμμετοχή σας στις προσπάθειές μας, μέσω της συστηματικής παροχής υπηρεσιών της INTERAMERICAN προς τον Οργανισμό μας την περσινή χρονιά, αλλά και όλα τα προηγούμενα χρόνια.

Για έναν εθελοντικό οργανισμό, όπως “το Χαμόγελο του Παιδιού”, που βασιίζεται αποκλειστικά και μόνον στην ιδιωτική πρωτοβουλία -όπως κι αν αυτή μεταφράζεται κάθε φορά- η συμμετοχή σας έχει την αξία θησαυρού. Χάρη σε εσάς και μαζί με εσάς, “το Χαμόγελο του Παιδιού” καταφέρνει να επιβιώνει κάθε χρόνο αλλά και να διευρύνει τη δράση του, καθιστώντας έτσι εφικτή την προστασία και φροντίδα χιλιάδων παιδιών που έχουν στερηθεί το χαμόγελό τους. Χάρη σε εσάς και μαζί με εσάς, διασφαλίζονται οι αναρίθμητες ανάγκες που αντιμετωπίζουμε προκειμένου να συνεχίζουμε, αλλά και η απαραίτητη ηθική υποστήριξη για να φέρουμε εις πέρας το -συνά πολύ δύσκολο- έργο που μας έχετε εμπιστευτεί.

Για ακόμη μία φορά σας ευχαριστούμε θερμά και ελπίζουμε να έχετε πάντοτε τη δυνατότητα να στέκεστε δίπλα στα παιδιά ως μέλη της μεγάλης μας οικογένειας”.

Κώστας Γιαννόπουλος, Πρόεδρος του Εθελοντικού Οργανισμού “Το Χαμόγελο του Παιδιού”

Με την “ΕΔΡΑ”, για τη δημιουργική έκφραση

Το εργαστήριο της “Έκφρασης”, Πολιτιστικής Δέσχης για παιδιά που έχει οργανώσει η Μ.Κ.Ο. “Έδρα” με στόχο τη θεραπευτική έκφραση και ανάπτυξη δεξιοτήτων των συμμετεχόντων παιδιών, υποστήριξε ως χορηγός του προγράμματος η Εταιρεία. Η “Έδρα” αφορά σε Κοινωνικές Συνεταιριστικές Δραστηριότητες Ευπαθών Ομάδων, στον χώρο της ψυχικής υγείας και νοητικής υστέρησης.

Δωρεές

Η INTERAMERICAN, στη μνήμη προσφιλών προσώπων που απεβίωσαν, κατέθεσε οικονομική δωρεά υπέρ:

- του Λυρείου Ιδρύματος (Μάρτιος)
- της οργάνωσης “Κιβωτός του Κόσμου” (Νοέμβριος).

Για τους Ηλικιωμένους

Στο πλαίσιο της κινητοποίησης των συνεργατών του Δικτύου Πωλήσεων, η Εταιρεία κατήχυνε τον συντονιστή του Γραφείου Πωλήσεων Απ. Δοκούζη στην υποστήριξη του Σωματείου “Γραμμή Ζωής” για την Τρίτη Ηλικία. Το Γραφείο της INTERAMERICAN χρηματοδότησε την αγορά 10 συσκευών τηλε-ειδοποίησης, προκειμένου να εξασφαλιστεί η δυνατότητα επαφής ισαριθμών μοναχικών ηλικιωμένων με το Συντονιστικό Κέντρο της “Γραμμή Ζωής” σε περίπτωση άμεσης ανάγκης. Συνολικά, οι αναδοχές ηλικιωμένων από την Εταιρεία για σύνδεση με το πρόγραμμα υποστήριξης του Σωματείου έφθασαν κατά το 2011 τις τριάντα.

Για την Απεξάρτηση από τα Ναρκωτικά

Υποστήριξη προγραμμάτων ΚΕ.Θ.Ε.Α.

- Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα κατά των Ναρκωτικών, η INTERAMERICAN υποστήριξε χορηγικά για τέταρτη συνεχή χρονιά το “Φεστιβάλ Ζωής”, που οργανώσαν τα θεραπευτικά προγράμματα “Νόστος” και “Εξάντας” του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.) στον Πειραιά (Ιούνιος).
- Για τον ίδιο λόγο, πραγματοποιήθηκε από το πρόγραμμα “Διάβαση” έκθεση εικαστικών, φωτογραφίας και γραφιστικής, που ασφάλισε δωρεάν η Εταιρεία (Ιούνιος, Μετρό πλ. Συντάγματος).
- Στο πλαίσιο της σύζευξης δράσεων κοινωνικής αξίας, με πρωτοβουλία της Εταιρείας ο συνεργάτης της για την ανάπτυξη της οδικής ασφάλειας Ιαβέρης μίλησε για την ασφαλή οδήγηση σε άτομα που είναι εντεταγμένα στο πρόγραμμα “Εξάντας” (Φεβρουάριος).

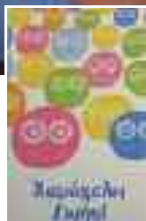
Για τους Άπορους, Άστεγους και Μετανάστες

Κοινωνική ένταξη των Αστέγων

Η INTERAMERICAN υποστήριξε και κατά το 2011 την παγκόσμια καμπάνια “Γκολ στη Φτώχεια” ως σταθερή χορηγός ομαδικής ταξιδιωτικής ασφάλισης της αντιπροσωπευτικής για την Ελλάδα ποδοσφαιρικής ομάδας Αστέγων, που συμμετείχε για έκτη χρονιά στο Παγκόσμιο Κύπελλο Ποδοσφαίρου Αστέγων (Αύγουστος, Παρίσι). Το τουρνουά streetsoccer αποτελεί “όχημα” μηνυμάτων κατά του ρατσισμού και κάθε μορφής κοινωνικού αποκλεισμού.

Αντιμετώπιση της Φτώχειας

- Η Εταιρεία προέβη σε οικονομική δωρεά προς το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Οκτώβριος)



- Με πρωτοβουλία των εργαζομένων συγκεντρώθηκαν και παραδόθηκαν στην οργάνωση “Εδρα” αναλώσιμα είδη, προς διάθεση από το Κοινωνικό Παντοπωλείο Καματερού - Αγ. Αναργύρων Αττικής στους έχοντες ανάγκη, κατά τις ημέρες του Πάσχα (Απρίλιος).

Με τους “Γιατρούς Χωρίς Σύνορα” για τους Μετανάστες

Η INTERAMERICAN συνέδραμε χορηγικά την ανθρωπιστική αποστολή των Γιατρών Χωρίς Σύνορα στα καταλύματα των λαθρομεταναστών στον Έβρο, υποστηρίζοντας το πρόγραμμα φροντίδας της υγείας τους, που ανέπτυξαν οι ΓΧΣ από τον Δεκέμβριο 2010 έως τον Μάρτιο 2011. Οι ΓΧΣ περιέθαλψαν 1.809 ασθενείς οι οποίοι υπέφεραν από παθήσεις που προκλήθηκαν, κυρίως, από τις συνθήκες κράτησης. Διατέθηκαν, με τη συνδρομή της Εταιρείας, υπνόσακοι, κάλτσες, γάντια, σκούφοι και είδη προσωπικής υγιεινής.



Αναγνώριση της Συνεισφοράς

“Ευχαριστούμε θερμά την INTERAMERICAN για την υποστήριξη της δράσης των Γιατρών Χωρίς Σύνορα στα κέντρα κράτησης στον Έβρο, αλλά και για την υποστήριξη και την εμπιστοσύνη που επιδεικνύει κατά τα τελευταία χρόνια στο έργο μας. Χάρη σε αυτή την υποστήριξη, οι εθελοντές μας μπορούν να προσφέρουν ένα δώρο ζωής. Με τη δωρεά αυτή η Εταιρεία αποτελεί ένα σημαντικό κρίκο στην προσπάθειά μας να προσφέρουμε ιατρική και ανθρωπιστική βοήθεια σε 68 χώρες σε όλο τον κόσμο. Η πρωτοβουλία της αποκτά ακόμη μεγαλύτερη αξία, καθώς έρχεται σε μία ιδιαίτερα δύσκολη περίοδο για την ελληνική κοινωνία”.

Ρεβέκα Παπαδοπούλου, Γενική Διευθύντρια, “Γιατροί Χωρίς Σύνορα”

Για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες

Η INTERAMERICAN, με ευαισθησία έναντι των ατόμων που παρουσιάζουν σωματικές και νοητικές ιδιαιτερότητες, υποστήριξε:

- το Κέντρο Αποκατάστασης Α.μ.Ε.Α. Λυκόβρυσης, χορηγώντας την ασφάλιση των εορταστικών παζαριών της οργάνωσης (Απρίλιος, Δεκέμβριος)
- την Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών, με οικονομική συνδρομή (Απρίλιος)
- την οργάνωση “LifeRight” στη Θεσσαλονίκη, ανανεώνοντας για δεύτερη χρονιά την ασφάλιση οχήματος για τις μεταφορικές ανάγκες της (Αύγουστος)
- τους Συλλόγους Ρεθύμνου “Αγάπη” και Γονέων, Κηδεμόνων & Φίλων Ατόμων με Αυτισμό, με οικονομική συνδρομή (Οκτώβριος).



Για λοιπούς Κοινωνικούς Φορείς

Σύμπραξη με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. - “Πυλώνες Αλληλεγγύης”

Η INTERAMERICAN τον Σεπτέμβριο 2011 συνυπέγραψε με την εταιρεία ΓΕΦΥΡΑ μνημόνιο συνεργασίας για την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων.





Τη δωρεάν παροχή υποστήριξης με υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής (Προσωπικής Βοήθειας στους κοινωνικούς φορείς που αποτελούν τους “Πυλώνες Αλληλεγγύης” στη νοτιοδυτική Ελλάδα.

Η ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε., ανάδοχος των Πυλώνων, αναλαμβάνει την υποδοχή κλήσεων - αιτημάτων για τη δωρεάν διάθεση ασθενοφόρου και εξειδικευμένου Προσωπικού εκ μέρους της INTERAMERICAN, σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας μέλους των κοινωνικών φορέων που συμμετέχουν στους “Πυλώνες Αλληλεγγύης”.

Πρότυπη Σύμπραξη, απάντηση στην Κρίση



Η σύμπραξη της INTERAMERICAN με τη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. εκφράζει την κοινή πεποίθηση ότι κατά την περίοδο της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης που διέρχεται η χώρα μας καθίσταται επιτακτική η ανάγκη συστράτευσης και συνένωσης επιχειρηματικών δυνάμεων, με γνώμονα την έμπρακτη κοινωνική υπευθυνότητα και την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αυξημένων κοινωνικών αναγκών.

Στο πλαίσιο της σύμπραξης, η INTERAMERICAN διαθέτει για τις ανάγκες των 20 κοινωνικών φορέων Α.μ.Ε.Α. και των 3 ανεξαρτήτων του δικτύου Αιτωλοακαρνανίας, καθώς και των 20 κοινωνικών φορέων της Αχαΐας, τις υπηρεσίες και τα μέσα διακομιδής της Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας.

Η κοινωνική σύμπραξη συμπληρώθηκε και με την εμπορική συνεργασία (βλέπε Κεφάλαιο “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Νέες Συνεργασίες).

“Αλληλεγγύη από Σκηνής”

Η INTERAMERICAN διεύρυνε την υποστήριξή της στους “Πυλώνες Αλληλεγγύης”, ενισχύοντας ως χορηγός το Ελεύθερο Θέατρο Πάτρας “Τέχνες” για την πραγματοποίηση παραστάσεων υπέρ των τοπικών κοινωνικών φορέων Σ.Ο.Ψ.Υ. Πάτρας και “Φλόγα”.

Πολύτεκνοι

Έχοντας ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το δημογραφικό πρόβλημα της χώρας μας και την ενθάρρυνση των γεννήσεων, η Εταιρεία προσέφερε:

- σε τέκνα οικογενειών της Ένωσης Πολυτέκνων μία υποτροφία πρωτείων και 31 ασφαλιστήρια συμβόλαια Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας σε ισάριθμα άτομα για την εισαγωγή τους σε Ανώτατα και Τεχνικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Ιανουάριος).
- στην Ομοσπονδία Πολυμελών Οικογενειών με τρία τέκνα ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή και δύο οθόνες, για λειτουργικές ανάγκες (Νοέμβριος).

Για τον Τρίτο Κόσμο

Παπούτσια στη Μαδαγασκάρη

Την πρωτοβουλία συλλογής και αποστολής παπουτσιών στη Μαδαγασκάρη, που πλήττεται από τη φτώχεια, είχαν συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων της Εταιρείας, στο πλαίσιο διεθνούς προγράμματος υποστήριξης πληθυσμών της Αφρικής που ξεκίνησε από τον παγκόσμιο οργανισμό διακεκριμένων Ασφαλιστικών Συμβούλων Million Dollar Round Table (M.D.R.T.), του οποίου αρκετοί συνεργάτες της INTERAMERICAN αποτελούν μέλη. Η εθελοντική προσφορά εργαζομένων και συνεργατών απέφερε, σε πρώτη φάση, 1.550 ζεύγη παπουτσιών, την αποστολή των οποίων οργάνωσε το Φιλανθρωπικό και Ιεραποστολικό Κέντρο της Ιεράς Μητροπόλεως Νικαίας (Νοέμβριος).

4. “Πράξεις Ζωής” για την Παιδεία και τον Πολιτισμό

Ο Πολιτισμός και η Παιδεία αποτελούν πηγές διαχρονικών αξιών που θεμελιώνουν τη συνέχεια και την πρόοδο στην κοινωνική ζωή κάθε τόπου, τροφοδοτούν τη δημιουργία και την ανάπτυξη και διαμορφώνουν διακριτά την “ταυτότητα” του.

Με αυτή την παραδοχή, η INTERAMERICAN εισήγαγε από το 2010 στους βασικούς θεματικούς άξονες του σχεδίου “Πράξεις Ζωής” τον Πολιτισμό και την Παιδεία και ανέλαβε σχετικές πρωτοβουλίες, που περιγράφονται ακολούθως.

Για τα Γράμματα και τις Τέχνες

Έργο Μίκη Θεοδωράκη

Συνεχίζοντας τη συμβολή της στη διάδοση του έργου του πρωτοεργάτη του σύγχρονου Ελληνικού Πολιτισμού και ειδικότερα της Μουσικής, Μίκη Θεοδωράκη, η Εταιρεία ήταν χορηγός της συναυλίας που πραγματοποίησε η Λαϊκή Ορχήστρα “Μίκης Θεοδωράκης” στο Βραχάτι Κορινθίας (Ιούλιος), με αφορμή τα 86α γενέθλια του κορυφαίου συνθέτη.

Ακόμη, η INTERAMERICAN ανέλαβε τη χορηγική πρωτοβουλία της επανέκδοσης του βιβλίου - ιστορήματος του συγγραφέα Γιώργου Λογοθέτη με τίτλο “Μίκης Θεοδωράκης: Θρησκεία μου είναι η Ελλάδα”, που προσθέτει διαφωτιστικές πληροφορίες στην πλούσια βιβλιογραφία για τη ζωή, την κοινωνική δράση και το έργο του Μίκη Θεοδωράκη.

Ελληνορθόδοξη Παράδοση

Η Εταιρεία συνέδραμε το Ίδρυμα Όρους Σινά, που έχει ιδρύσει η Ιερά Μονή Σινά (1986), για την υποστήριξη της ανοικοδόμησης του “Ευρωσιναϊτικού Κέντρου Μελετών, Επικοινωνίας και Εκθέσεων” και ειδικότερα της βιβλιοθήκης και των εκθεσιακών χώρων (Ιούλιος).

Πολιτιστικές Εκδηλώσεις

Η INTERAMERICAN υποστήριξε κατά το 2011:

- θεατρική παράσταση που οργάνωσε ο Όμιλος UNESCO Πειραιά και Νήσων (Μάιος)
- έκθεση σύγχρονης εικαστικής τέχνης για τις Κυκλάδες (Τήνος, Ιούλιος)
- τη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών του Ιδρύματος Ωνάση, με αγορά “Πακέτων Φιλίας” για τους εργαζομένους της ως ηθική ανταμοιβή για τη συμμετοχή τους στην Ε.Κ.Ε. της Εταιρείας (Νοέμβριος)
- τη μουσική εκδήλωση “Princess Christina Concours Concert”, που οργάνωσε ο Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος (Νοέμβριος)
- τη συναυλία που πραγματοποιήθηκε στο Ηράκλειο Κρήτης από τη Λέσχη “Lions” με την ορχήστρα δωματίου “Βίος Αθηνών” (Νοέμβριος).

Αντίδοτο στην Παρακμή

Η βεβαιότητα όπτι οικονομική κρίση αντικατοπτρίζει τη βαθύτερη κρίση ηθικών και κοινωνικών αξιών κατευθύνει την INTERAMERICAN στην ενεργητική θέση για την ενίσχυση του Πολιτισμού και της Παιδείας και την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.





Η Εκπαίδευση στην Ελλάδα

Η χώρα μας κατατάσσεται **8η** στην Ε.Ε. των 27 κρατών σε ποσοστό πολιτών (**13,7%**) που κατά το 2010 δεν ολοκλήρωσαν την υποχρεωτική εκπαίδευση (στοιχεία Eurostat).

Υπολογίζεται ότι στην Ελλάδα **120.000** παιδιά εγκατέλειψαν το σχολείο (Δημοτικό, Γυμνάσιο) μεταξύ 2001 - 2011, ενώ οι πολίτες που δεν έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση, με βάση τα στοιχεία της τελευταίας απογραφής πληθυσμού, ανέρχονται σε **3,8** εκατομμύρια.

Για τη Νέα Γενιά

Αριστεία “Ελληνες - Πρότυπα για τη Νέα Γενιά”

Την εκδήλωση που οργάνωσε η Εκτελεστική Επιτροπή του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την κινητικότητα των Νέων στην Έρευνα και την Τεχνολογία υποστήριξε, ως μεγάλη χορηγός, η INTERAMERICAN. Κατά την εκδήλωση τιμήθηκαν πρόσωπα που με τη ζωή και το έργο τους έχουν αναγνωριστεί ως πνευματικοί άνθρωποι ή επιστήμονες ή καλλιτέχνες αναφοράς για τον Ελληνισμό, πρότυπα για τους νέους ανθρώπους (Μάρτιος).

Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Τμήμα Περιβάλλοντος

Η Εταιρεία ήταν χορηγός έρευνας του Περιβαλλοντικού Τμήματος του Πανεπιστημίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Ταυτόχρονα, με κριτήριο την αριστεία επιβράβευσε δύο φοιτητές του Τμήματος με υποτροφία (Οκτώβριος).

Ελληνική Μαθηματική Εταιρεία

Η INTERAMERICAN τίμησε και ενίσχυσε με δωρεά την Ελληνική Μαθηματική Εταιρεία, με αφορμή τις σημαντικές διακρίσεις που πέτυχαν οι μαθητές της ελληνικής ομάδας στην 53η Μαθηματική Ολυμπιάδα, που διεξήχθη στο Άμστερνταμ. Για τις διακρίσεις αυτές, η Εταιρεία δώρισε στους μαθητές Ολυμπιονίκες από ένα αποταμιευτικό συμβόλαιο Capital (Νοέμβριος).

Βραβεία “Νίκη” (ΑΙΤ)

Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός εκδήλωσης για το Βραβείο “Νίκη”, που έχει καθιερώσει ως ετήσιο θεσμό το Athens Information Technology (ΑΙΤ), εκπαιδευτικό και ερευνητικό Τεχνολογικό Ινστιτούτο Αριστείας. Το βραβείο απονεμήθηκε στον Μανώλη Καμβυσσέλη, καθηγητή Πανεπιστημίου MIT (Δεκέμβριος).

Διαγωνισμός “Young Businessman 2011”

Χορηγός του 1ου διαγωνισμού νεανικής επιχειρηματικότητας “Young Businessman” ήταν η Εταιρεία. Ο διαγωνισμός, με θέμα επιχειρησιακό σχέδιο για μία νέα εταιρεία, διεξήχθη με τη συμμετοχή μεταπτυχιακών φοιτητών των Πανεπιστημίων Πειραιώς, Οικονομικού Αθηνών και Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών.

Για τη Μόρφωση

Υποστήριξη Δημοτικών Σχολείων

Με ιδιαίτερη ευαισθησία για την πρωτοβάθμια εκπαίδευση και ειδικότερα για Δημοτικά Σχολεία που συγκεντρώνουν μαθητές από οικογένειες χαμηλής εισοδηματικής τάξης ή λειτουργούν σε περιοχές που μειονεκτούν, η Εταιρεία συνέδραμε:

- τα Δημοσία Δημοτικά Σχολεία 10ο και 25ο Αχαρνών Αττικής, για τον εμπλουτισμό των βιβλιοθηκών τους (Μάιος)
- το 3ο Δημοτικό Σχολείο Φερών Έβρου, για τη συμμετοχή δύο απόρων μαθητών σε σχολική εκδρομή εκπαιδευτικού σκοπού (Απρίλιος)
- το 9τάξιο Σχολείο Μεσοποτάμου Αγίων Σαράντα Αλβανίας, για λειτουργικές ανάγκες, μέσω του Ροταριανού Ομίλου Γέρακα Αττικής (Ιούλιος)
- το 2ο Δημοτικό Σχολείο Καλύμνου, για την αγορά τηλεοπτικών συσκευών εκπαιδευτικής χρήσης (Σεπτέμβριος)
- το 12ο Δημοτικό Σχολείο Νίκαιας, με την προσφορά ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και δέκα οθονών (Νοέμβριος)
- το 21ο Δημοτικό Σχολείο Αχαρνών, για την ενίσχυση προγραμμάτων φιλανθρωπίας (Νοέμβριος).

Για τον Αθλητισμό

Η σωματική υγεία συμπληρώνει τη νοητική και η άθληση εκτιμάται από την INTERAMERICAN ως στοιχείο Πολιτισμού και κοινωνικής ευημερίας. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία κατά το 2011 υποστήριξε:

- την παρουσία της Ολλανδικής Πρεσβείας στις εκδηλώσεις του φεστιβάλ των Special Olympics με τη μουσική μπάντα “Kleintje Pils” (Ιούλιος)
- τα μέλη της Εθνικής Ομάδας Υδατοσφαίρισης Γυναικών (αθλήτριες και προπονητή), με τη δωρεάν παροχή ασφαλιστηρίου συμβολαίου Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας, επιβραβεύοντας την ανάδειξη της ομάδας σε πρωταθλήτρια στο Παγκόσμιο Κύπελλο που διεξήχθη στην Κίνα τον Ιούλιο (Σεπτέμβριος)
- τις αθλήτριες της ομάδας καλαθοσφαίρισης “Αθηναϊκός”, κορυφαίας στην Ελλάδα και πρωταθλήτριας Ευρώπης 2010, με παροχή δωρεάν ιατρικών εξετάσεων στην ιδιόκτητη κλινική ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC (Σεπτέμβριος)
- τον Αθλητικό Όμιλο Αργυρούπολης, με αγορά καρτών μέλους (Νοέμβριος)
- τον Γυμναστικό Σύλλογο Πετρούπολης, με δωρεά ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή (Δεκέμβριος).

Λοιπές χορηγίες

Για την Επιχειρηματική Ανάπτυξη και Αειφορία

- Η INTERAMERICAN ήταν χορηγός της εκδήλωσης που οργάνωσε το Quality Net Foundation στο πλαίσιο του θεσμού “BRAVO - Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη”, με ειδικότερο θέμα τη συμβολή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην ανταπόκριση των επιχειρήσεων στις προκλήσεις της εποχής (Ιούλιος).
- Συνέδραμε την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.) για την οργάνωση του 1ου Συνεδρίου του Τομέα Εταιρικών Υποθέσεων (Ιούνιος), καθώς επίσης την έκδοση και διανομή στα μέλη της του βιβλίου με τίτλο “Coaching 2011” (Δεκέμβριος).
- Υποστήριξε το Συνέδριο που οργάνωσε ο Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (Σ.Δ.Α.Δ.Ε.) με θέματα εργασιακής απασχόλησης, ασφαλιστικής νομοθεσίας, ρόλου της Ε.Κ.Ε. για το Ανθρώπινο Δυναμικό κ.λπ. (Οκτώβριος).

Για Τοπικές Κοινωνίες

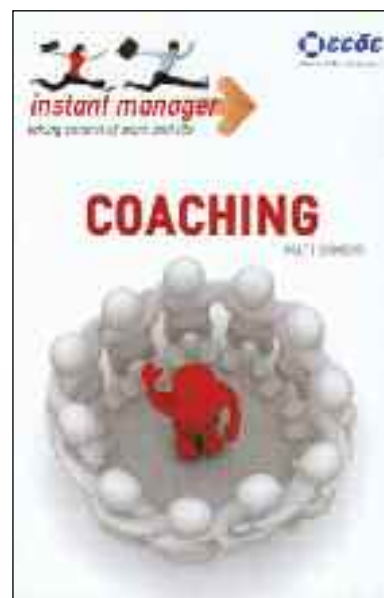
Η Εταιρεία ανέλαβε χορηγική πρωτοβουλία για:

- την οργάνωση των εκδηλώσεων ιστορικής μνήμης “Σαλαμίνα 2011” (Σεπτέμβριος)
- την ενίσχυση του έργου του Σωματείου “Οι Φίλοι της Τήνου” (Σεπτέμβριος)

Για τον θεσμό της Ιδιωτικής Ασφάλισης

Η INTERAMERICAN υποστήριξε ως χορηγός:

- το 1ο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο του Million Dollar Round Table (M.D.R.T.) Europe, παγκοσμίου οργανισμού με μέλη διακεκριμένους Ασφαλιστικούς Συμβούλους, που διεξήχθη στην Αθήνα με τιμώμενο τον CEO της Εταιρείας (Φεβρουάριος)
- ημερίδα του Συνδέσμου Εκπροσώπων Ασφαλιστικών Εταιρειών, που οργανώθηκε στη Θεσσαλονίκη με θέμα το Επικουρικό Κεφάλαιο ασφάλισης αυτοκινήτων και το Εγγυητικό Κεφάλαιο Ζωής (Μάιος)
- το Συνέδριο του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου “Labor & Insurance”, στην Αθήνα (Σεπτέμβριος)
- το Συνέδριο “Insurance Money Conference”, στην Αθήνα και τις ημερίδες για την Ιδιωτική Ασφάλιση στη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα και τα Ιωάννινα, που οργάνωσε η Ethos Media.



- Πρωτοβουλίες και Δράσεις
- Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
- Κτηριακές Εγκαταστάσεις
- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
- Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
- Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος
- Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη
- Πράσινη Επιχειρηματικότητα
- Συμμόρφωση

Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Η INTERAMERICAN, με την ενσωμάτωση της έννοιας της Αειφόρου Ασφάλισης στην καθημερινή λειτουργία της, έχει προσαρμόσει τις λειτουργικές δραστηριότητές της στη βάση τεσσάρων δεσμεύσεων που αφορούν:

- στην ενδεδειγμένη παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων που απορρέουν από τη λειτουργία της
- στον σχεδιασμό και την προσφορά στην ελληνική αγορά καινοτόμων ασφαλιστικών προϊόντων
- στην εξελικτική ανάπτυξη πρωτοβουλιών κοινωνικής υπευθυνότητας
- στη συνέχιση της πρωτοπόρου συμμετοχής της Εταιρείας στις παγκόσμιες πρωτοβουλίες του ασφαλιστικού κλάδου, που στοχεύουν στην αφομοίωση των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης από κάθε ασφαλιστικό οργανισμό.

Αειφόρος Ασφάλιση

Ως **Αειφόρος Ασφάλιση*** ορίζεται η καινοτόμος προσέγγιση στρατηγικής και λειτουργικής ευθύνης ενός ασφαλιστικού οργανισμού, ο οποίος, ενστερνιζόμενος τις προκλήσεις και προοπτικές που εμπεριέχει ο όρος “αειφόρος ανάπτυξη”, εφαρμόζει με προνοητική αντίληψη υπεύθυνες πρακτικές εξακρίβωσης, αξιολόγησης, διαχείρισης και επανεκτίμησης των προκλήσεων και προοπτικών που σχετίζονται με τους τομείς του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης. Η Αειφόρος Ασφάλιση αποσκοπεί στη μείωση της έκθεσης σε κίνδυνο, στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων, στην αύξηση της επιχειρηματικής απόδοσης και εν τέλει στην ενίσχυση της μακροχρόνιας αξίας του ασφαλιστικού οργανισμού, συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό στην περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη.

*Ορισμός της Αειφόρου Ασφάλισης σύμφωνα με την Πρωτοβουλία των Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEP Finance Initiative)



Περιβαλλοντική Πολιτική και Προγράμματα

- Η INTERAMERICAN εφαρμόζει το πρόγραμμα “Green Office”, είναι ένα επιτυχημένο εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του Ανθρώπινου Δυναμικού
- ενθαρρύνει τις εθελοντικές ενέργειες των εργαζομένων της
- υποστηρίζει τις δράσεις τρίτων
- Παρακολουθεί και καταγράφει το περιβαλλοντικό αποτύπωμά της

Από τις Δεσμεύσεις στις Πράξεις

Στο παρόν Κεφάλαιο αποτυπώνεται η έμπρακτη συμμόρφωση της INTERAMERICAN προς τις επιταγές της Αειφόρου Ασφάλισης.

Η προσήλωση της Εταιρείας στην αποκρυστάλλωση της διαφαινόμενης τάσης προς μία αειφόρο ασφαλιστική προσέγγιση παγκόσμιας εμβέλειας, αναγνωρίστηκε με την ενσωμάτωση των ασφαλιστικών πρακτικών της στον κατάλογο παγκοσμίων υποδειγματικών πρακτικών Αειφόρου Ασφάλισης της Πρωτοβουλίας των Χρηματοπιστωτικών Οργανισμών του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. (UNEP FI).

Η ανάλυση αντιστοίχων περιπτώσεων Αειφόρου Ασφάλισης αποτέλεσε υποστηρικτική διαδικασία της σχετικής διαβούλευσης επί δοκιμίου Αρχών στην παγκόσμια ασφαλιστική και αντασφαλιστική αγορά κατά το έτος 2011. Στη διαδικασία διαβούλευσης και περαίωσης του δοκιμίου Αρχών, η Εταιρεία συνέβαλε στη συγγραφή του κειμένου Αρχών, αλλά και στην οργάνωση εργαστηρίου διαβούλευσης κατά τη διάρκεια της παρουσίασης των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” στην Ευρώπη (στην έδρα της Munich RE, Μόναχο 25-26/10/2011). Εκτενέστερη αναφορά για τα ανωτέρω γίνεται στο παρόν Κεφάλαιο, στη θεματική ενότητα “Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη”.



Πρωτοβουλίες και Δράσεις

Το πεδίο δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN ως εταιρείας παροχής υπηρεσιών, καθώς και η καθημερινή λειτουργία της δεν επηρεάζει άμεσα περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας ή προστατευόμενες περιοχές. Παρ' όλα αυτά, κατά το 2011 η Εταιρεία συνέχισε την προσπάθειά της για την ανάπτυξη περιβαλλοντικής κουλτούρας, οικολογικής συνείδησης και φιλικής προς το φυσικό περιβάλλον συμπεριφοράς μέσα στην εταιρική, αλλά και την ευρύτερη κοινωνία, με παράλληλες ενέργειες για την προστασία της φύσης και της άγριας ζωής. Η προσπάθεια αυτή εκφράστηκε με:

- παρεμβάσεις στο αστικό και περιαστικό περιβάλλον
- υποστήριξη του έργου περιβαλλοντικών οργανώσεων
- εκδηλώσεις περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.

Αποκατάσταση - Ανάπλαση Περιβάλλοντος

Με τη συνεργασία της Μ.Κ.Ο. "Ελλάδα Καθαρή" και τη σύμπραξη του Δήμου Αθηναίων, η INTERAMERICAN οργάνωσε:

- φύτευση 100 δενδρυλλίων ελιάς στον λόφο Φιλοπάππου, σύμφωνα με τις υποδείξεις του Τομέα Πρασίνου και Περιβάλλοντος του Δήμου και τους περιορισμούς που τίθενται για τον αρχαιολογικό χώρο (Απρίλιος)
- καθαρισμό - αποψίλωση χαμηλής βλάστησης στον λόφο Φιλοπάππου, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος (5 Ιουνίου)
- φύτευση 130 θαμνοειδών και δενδρυλλίων στον λόφο Ελικώνος στην Κυψέλη, καθαρισμό του λόφου με συλλογή απορριμμάτων και υποστήριξη εργασιών του Δήμου για την τοποθέτηση περιπτέρου και καθισμάτων για περπατητές (Νοέμβριος).

Στις ενέργειες συμμετείχαν "Εθελοντές Ζωής" εργαζόμενοι της Εταιρείας, μέλη θεραπευτικών προγραμμάτων του ΚΕ.Θ.Ε.Α., δημότες, εθελοντές της Μ.Κ.Ο. "Ελλάδα Καθαρή" και υπάλληλοι του Δήμου Αθηναίων. Η συνολική έκταση των δύο περιοχών (λόφος Φιλοπάππου και λόφος Ελικώνος) στις οποίες εφαρμόστηκαν δράσεις δενδροφύτευσης εκτιμώνται σε ένα εκτάριο.

Εκπαίδευση για τους Φυσικούς Πόρους

Με τη συνεργασία του Σώματος Ελλήνων Προσκόπων, η INTERAMERICAN οργάνωσε στις προσκοπικές εγκαταστάσεις στο Ίλιον (Πύργος Βασιλίσσης) διαδραστική εκδήλωση ενημέρωσης - εκπαίδευσης παιδιών, με θεματικό τίτλο "Νερό, νεράκι". Σκοπός του προγράμματος είναι η ευαισθητοποίηση από τις μικρές ηλικίες για την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων.

Συμμετείχαν παιδιά εργαζομένων της Εταιρείας, από το πρόγραμμα "Εκφραση" της Μ.Κ.Ο. "Εδρα" και από "Το Χαμόγελο του Παιδιού" (Ιανουάριος).

Οικοσύστημα - Άγρια Ζωή

Η INTERAMERICAN ανανέωσε για δεύτερη χρονιά τη χορηγική υποστήριξη που παρέχει στον "Αρκτούρο" για την κάλυψη της δαπάνης μέρους των αναλωσίμων του Κτηνιατρικού Σταθμού Περίθαλψης Άγριων Ζώων, που λειτουργεί στον Αετό Φλώρινας (Δεκέμβριος).





Βελτίωση Επιδόσεων

Η INTERAMERICAN διορθώνει τις λειτουργίες της για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων με εφαρμογή μέτρων για τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων, με ενέργειες εξοικονόμησης και αλλαγή στις συνήθειες των εργαζομένων της. Επιπρόσθετα, εκσυγχρονίζει τεχνολογικά την υποστήριξη των υπηρεσιών που προσφέρει προς τους συνεργάτες και τους πελάτες της, με συνέπεια την άμεση και έμμεση εξοικονόμηση φυσικών πόρων.

Λοιπές Πρωτοβουλίες

- Η παγκόσμια δράση “Ωρα της Γης” (“Earth Hour 2011”) κινητοποίησε για μία ακόμη χρονιά την Εταιρεία, που απενεργοποίησε για μία ώρα τον φωτισμό στα Κεντρικά Γραφεία της και ενημέρωσε παρωθητικά για τη συμμετοχή τους, όλους τους εργαζομένους της (26 Μαρτίου).
- Την τριήμερη έκθεση οικολογικών και βιολογικών προϊόντων “Ecolife”, που πραγματοποιήθηκε στον χώρο “Τεχνόπολις” (Γκάζι, Αθήνα) υπό την αιγίδα του υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, υποστήριξε η INTERAMERICAN ως χορηγός ασφάλισης (Μάιος).

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η INTERAMERICAN, ως ασφαλιστικός οργανισμός, δεν προκαλεί ιδιαίτερα σημαντική επιβάρυνση στο περιβάλλον με τις λειτουργίες της. Ωστόσο η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας και αναλαμβάνοντας το μερίδιο ευθύνης που της αναλογεί, εντείνει τις προσπάθειές της στην καταγραφή και βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεών της.

Κατά το 2011 η Εταιρεία αποφάσισε την υιοθέτηση μίας ολοκληρωμένης διαδικασίας καταγραφής των στοιχείων που αφορούν στο περιβαλλοντικό αποτύπωμα της, με βάση τις αρχές που έχουν θεσπιστεί από το Πρωτόκολλο Αερίων του Θερμοκηπίου (GHG Protocol).

Κτηριακές Εγκαταστάσεις

Τα στοιχεία των καταναλώσεων στα κτήρια των διοικητικών υπηρεσιών (Κεντρικά Γραφεία) έχουν ως εξής:

Κτήριο	Συνολική επιφάνεια	Αριθμός εργαζομένων		
		2009	2010	2011
Κτήριο Λεωφ. Συγγρού 350	10.719,43 m ²	584	574	611
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	4.667,61 m ²	165	184	208
Σύνολο	29.174,14 m²	896	758	819

Στο κτήριο της Λεωφ. Συγγρού 350 εργάζεται ο μεγαλύτερος πληθυσμός του Προσωπικού της Εταιρείας και λειτουργούν πολλά παραγωγικά Τμήματα. Στο κτήριο στεγάζονται η Διοίκηση, οι Γενικές Διευθύνσεις Ζωής και Υγείας, Γενικών Ασφαλειών, Βοήθειας, Πωλήσεων και Marketing, οι υπηρεσίες Ζημιών, Βοήθειας, οι Διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Δημοσίων Σχέσεων, Αντασφάλισης και Περιουσίας.

Στο κτήριο της οδού Δοϊράνης 240 στεγάζεται η Γενική Διεύθυνση Μηχανογράφησης, η Εξυπηρέτηση Πελατών, οι υπηρεσίες απευθείας Πωλήσεων - Anytime και το Τμήμα Διεκπεραίωσης.

Διαχείριση Ενέργειας

Ηλεκτρική Ενέργεια (έμμεση κατανάλωση ενέργειας)

Για τον υπολογισμό της ενεργειακής απόδοσης των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας πραγματοποιήθηκε καταγραφή της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέρ-

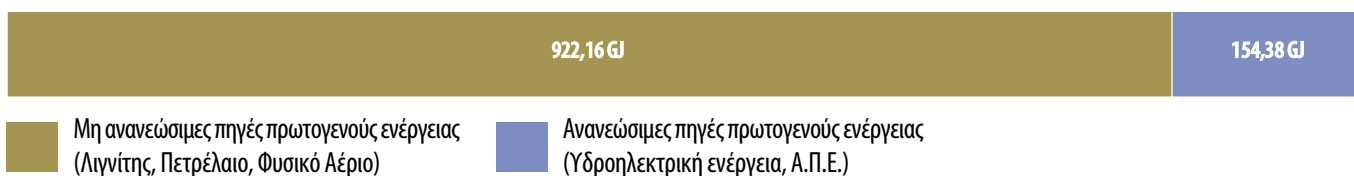


γιας (έμμεση κατανάλωση ενέργειας) για τα έτη 2009-2011, με τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Ηλεκτρική ενέργεια	2009		2010		2011	
	KWh	GJ	KWh	GJ	KWh	GJ
Κτήρια Λεωφ. Συγγρού	3.496.800	1.258,85	1.572.000	565,92	1.536.000	552,96
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	1.267.200	456,19	1.430.400	514,94	1.454.400	523,58
Σύνολο	4.764.000	1.715,04	3.002.400	1080,86	2.990.400	1076,54
					-12.000	-4,32

Για τον προσδιορισμό των πρωτογενών καυσίμων που καταναλώθηκαν από την Δ.Ε.Η. για την παραγωγή της προαναφερόμενης ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από την INTERAMERICAN, χρησιμοποιήθηκαν οι κατανομές της ανάλυσης παραγωγής και διασυνδέσεων για το σύνολο της χώρας (Πηγή: Δ.Ε.Η., 2011).

Ως εκ τούτου, η παραγωγή των 1076,54 GJ που καταναλώθηκαν από την Εταιρεία κατά το 2011, ανά πηγή πρωτογενούς ενέργειας, κατανέμεται ως εξής:



Πετρέλαιο Θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας)

Αντίστοιχα με την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, η καταγραφή της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (άμεση κατανάλωση ενέργειας, μη ανανεώσιμη) για τα έτη 2009-2011 παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Πετρέλαιο θέρμανσης	2009		2010		2011	
	lt	GJ	lt	GJ	lt	GJ
Κτήρια Λεωφ. Συγγρού	44.000	156,34	20.000	71,06	26.000	92,38
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	Δεν υπάρχει κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης					
						+30%

Το σύνολο της έμμεσης και άμεσης κατανάλωσης ενέργειας (ηλεκτρική ενέργεια και πετρέλαιο θέρμανσης) αποτυπώνεται ως εξής:

	2009	2010	2011
	KWh	KWh	KWh
Ηλεκτρική ενέργεια	4.764.000	3.002.400	2.990.400
Πετρέλαιο θέρμανσης	434.280	197.400	256.620
Σύνολο κατανάλωσης	5.198.280	3.199.800	3.247.020
			+1,48%

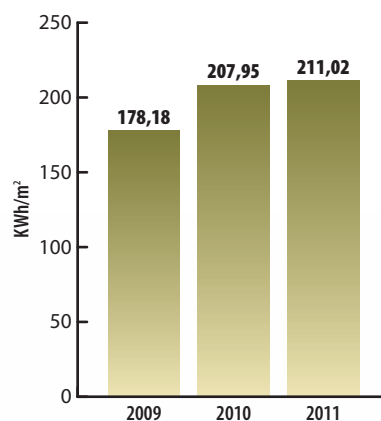
(1 lt πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 9,87 KWh, βάσει των συντελεστών της Οδηγίας 2006/32/EK)

Η καταγραφή της κατανάλωσης ενέργειας (το άθροισμα της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης εκφρασμένου σε μονάδες ενέργειας) στα κτήρια της INTERAMERICAN οδηγεί στο συμπέρασμα ότι κατά το 2011, σε σχέση με το 2010, η συνολική κατανάλωση ενέργειας αυξήθηκε κατά 1,48%. Το γεγονός αυτό εν μέρει οφείλεται και στο ότι οι χειμερινοί μήνες του 2011 ήταν κατά 35% πιο ψυχροί σε σχέση με τους χειμερινούς μήνες του 2010, καθώς

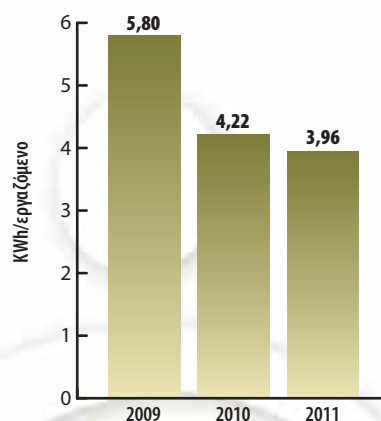
Ηλεκτρική Ενέργεια 2011 έναντι 2010

Η INTERAMERICAN μείωσε την ηλεκτρική ενέργεια κατά **0,40%**.

Κατανάλωση ενέργειας ανά m²



Κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο



και οι ψυχρότεροι των τελευταίων πενήντα ετών (από το 1961 - από τότε που υπάρχουν καταγεγραμμένα στοιχεία της Ε.Μ.Υ. έως σήμερα), με βάση τα στοιχεία έρευνας των Πανεπιστημίων Αθηνών, Πειραιώς, Δυτικής Ελλάδας, των Πολυτεχνείων Κρήτης και Θεσσαλονίκης και του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών - 2012.

Παράλληλα, για δεύτερο συνεχόμενο έτος εμφανίστηκε μία μικρή αύξηση στην κατανάλωση ενέργειας ανά m^2 (211,02 KWh/ m^2), η οποία όμως εξακολουθεί να είναι πολύ χαμηλότερη σε σχέση με την τυπική τιμή (260 KWh/ m^2) για κτήρια γραφείων με θέρμανση-ψύξη, μηχανικό εξαερισμό, φώτα και εξοπλισμό σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές [Final technical report (Report 00-040), TOBUS Programme, XII Directorate of EC, August 2000].

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός ότι παρά την αύξηση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας, παρουσιάστηκε μείωση στην κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο, που έφθασε σε 6,08% (0,092 GJ/εργαζόμενο). Το γεγονός αυτό ενισχύθηκε από τις προσπάθειες της INTERAMERICAN για εξοικονόμηση ενέργειας μέσω των συνεχιζόμενων παρεμβάσεων που αφορούν σε:

- προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από την τεχνική υπηρεσία
- προγράμματα ελαχιστοποίησης του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.)
- εντατικούς ελέγχους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης λειτουργίας τους
- προγράμματα επιμελούς συντήρησης των καυστήρων και βελτιστοποίησης των ρυθμίσεών τους.

Μετακινήσεις Εργαζομένων

Στο πλαίσιο της ποσοτικοποίησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων που σχετίζονται με τις μετακινήσεις των εργαζομένων από και προς τον χώρο εργασίας τους, επαναλήφθηκε μέσω του ιστοτόπου εσωτερικής επικοινωνίας (Intranet) η δημοσκόπηση που είχε λάβει χώρα και κατά το 2009. Από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης (δείγμα 348 απαντήσεων - ποσοστό 42,5% επί του συνόλου των εργαζομένων) προέκυψε ότι το 59,5% των εργαζομένων της Εταιρείας μετακινήθηκε από και προς την εργασία του χρησιμοποιώντας Ι.Χ. όχημα. Το υπόλοιπο 40,5% χρησιμοποίησε τρόπους μεταφοράς που είναι σαφώς πιο φιλικό προς το περιβάλλον, δημιουργώντας ευνοϊκές συνθήκες για την περαιτέρω αύξηση του ποσοστού αυτού μέσω των προγραμμάτων ευαισθητοποίησης των εργαζομένων.



Πώς μετακινείστε από και προς τον τόπο εργασίας;	2009		2011	
Με τις δημόσιες συγκοινωνίες (τρένο, μετρό, τραμ, λεωφορείο)	84	24%	79	23%
Με ταξί	8	2%	8	2%
Με Ι.Χ. αυτοκίνητο	159	45%	191	55%
Με Ι.Χ. αυτοκίνητο τρίτου (π.χ. συναδέλφου, φίλου, συγγενή)	19	5%	16	5%
Με δίκυκλο	16	4%	35	10%
Με τα πόδια ή με ποδήλατο	70	20%	19	5%
Σύνολο απαντήσεων	356	39,7%	348	42,5%

Από τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης που πραγματοποιήθηκε κατά το 2011 σε σχέση με το 2009 προκύπτουν σημαντικές μεταβολές στον τρόπο μετακίνησης των εργαζομένων από και προς την εργασία τους. Ιδιαίτερα σημαντική μεταβολή (περίπου 70% μείωση) παρατηρείται στο ποσοστό των εργαζομένων που μετακι-

νείται με τα πόδια ή με ποδήλατο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι εν λόγω εργαζόμενοι εμφανίζουν την τάση να μεταβάλλουν τον τρόπο μετακίνησής τους, προτιμώντας κυρίως τα αυτοκίνητά τους αλλά και δίκυκλα.

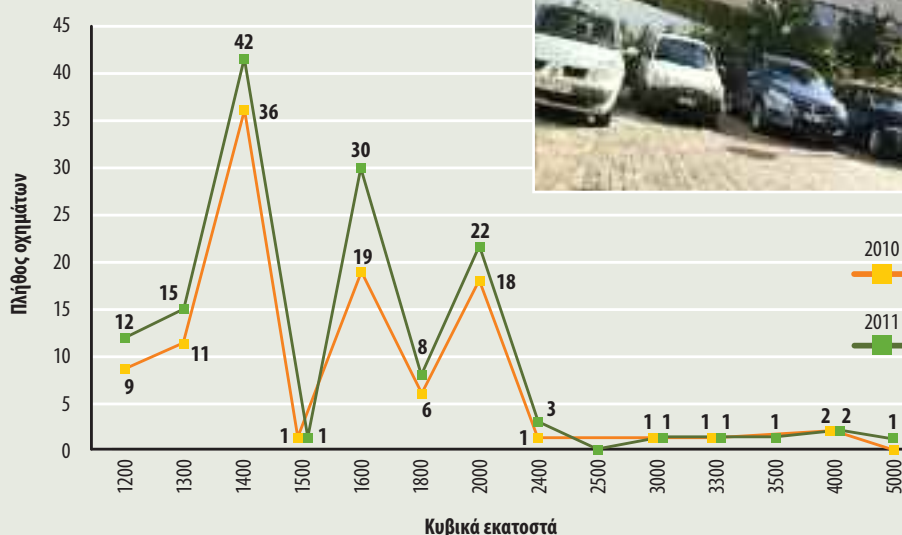
Η μεταβολή αυτή μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός ότι σε σχέση με το 2009, κατά το 2011 δεν χρησιμοποιήθηκε το κτήριο της Λεωφ. Συγγρού 124, το οποίο βρισκόταν σε πολύ πιο κεντρικό σημείο σε σχέση με τα άλλα κτήρια διοίκησης.

Όσον αφορά στον στόλο των εταιρικών οχημάτων που διαθέτει η Εταιρεία στα στελέχη της πρέπει να σημειωθεί, όπως αποτυπώνεται και στο αντίστοιχο διάγραμμα, ότι η πλειοψηφία των οχημάτων αυτών είναι μικρότερα των 1.600 κυβικών εκατοστών.



Ο Στόλος των Εταιρικών Οχημάτων

Στο διάγραμμα αυτό αποτυπώνονται οι μεταβολές στον στόλο των εταιρικών οχημάτων μεταξύ των ετών 2010 και 2011. Όπως διαπιστώνεται από τη σύγκριση, ο αριθμός των οχημάτων έχει αυξηθεί με την προσθήκη αυτοκινήτων κυρίως χαμηλού κυβισμού. Με τον τρόπο αυτόν, επιτυγχάνεται αφενός μείωση στο οικονομικό κόστος που αφορά στα εταιρικά αυτοκίνητα, αφετέρου μειώνονται σημαντικά οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν από τη χρήση τους.



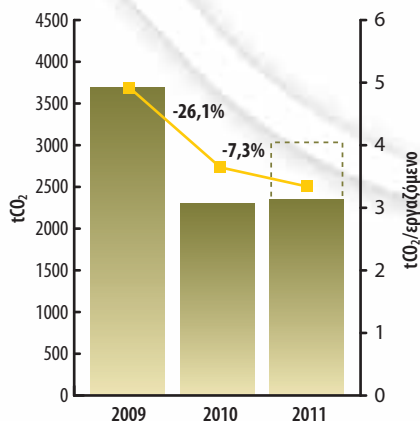
Σημειώνεται ότι η ανάπτυξη και προώθηση διαδικτυακών προϊόντων, όπως είναι η ασφάλιση αυτοκινήτων Anytime, έχει ως συνέπεια την εξοικονόμηση της έμμεσης ενέργειας που προκύπτει από την λειτουργία της INTERAMERICAN. Αυτή η μείωση οφείλεται στον περιορισμό των μετακινήσεων πωλητών για την προώθηση αντιστοίχων προϊόντων.

Όσον αφορά στην κατανάλωση καυσίμων (άμεση ενέργεια) που απαιτήθηκε για την κίνηση των εταιρικών οχημάτων κατά το 2011, αυτή ανήλθε σε 201.280 lt αμόλυβδης βενζίνης που ισοδυναμεί με κατανάλωση 6.646,57 GJ ενέργειας.

Ο υπολογισμός της κατανάλωσης καυσίμων πραγματοποιήθηκε με βάση τα συνολικά χιλιόμετρα που διανύθηκαν, καθώς και την μέση κατανάλωση καυσίμων (lt/100km) για κάθε ένα από τα αυτοκίνητα της Εταιρείας. Η μέση κατανάλωση καυσίμων προήλθε από τα στοιχεία του Συνδέσμου Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων (Σ.Ε.Α.Α.).

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Από τις καταγραφές και τους υπολογισμούς που πραγματοποιήθηκαν σχετικά με την ηλεκτρική ενέργεια και το πετρέλαιο που καταναλώνεται στα κτήρια της INTERAMERICAN προέκυψαν οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, οι οποίες παρουσιάζονται σε ισοδυνάμους τόνους εκπομπών CO₂.



Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε tCO ₂	2009	2010	2011
Άμεσες εκπομπές (κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης)	116	54	70
Άμεσες εκπομπές (κατανάλωση αμόλυβδης βενζίνης)	-	-	447
Έμμεσες εκπομπές (κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας)	3.868	2.438	2.428
Σύνολο	3.985	2.491	2.945
Ετήσια μεταβολή (%)	-6%	-38%	0%
Σύνολο εργαζομένων στα κτήρια της INTERAMERICAN	896	758	819
Ισοδύναμοι τόνοι - tCO ₂ /εργαζόμενο	4,45	3,29	3,05*
Ετήσια μεταβολή (%)	-7,3%**	-26,1	-7,3%

- Χρησιμοποιήθηκε το υπολογιστικό πρόγραμμα για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με την μεθοδολογία του GreenHouse Gas Protocol.
- 1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας αντιστοιχεί σε 0,812 tCO₂, 1 Klt κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης αντιστοιχεί σε 2,68 tCO₂ και 1 Klt κατανάλωσης αμόλυβδης βενζίνης αντιστοιχεί σε 2,22 tCO₂.

* Για τον υπολογισμό της ετήσιας μεταβολής, καθώς και για τον υπολογισμό των tCO₂/εργαζόμενο, προκειμένου να υπάρχει συγκρισιμότητα μεταξύ των ετών, δεν συμπεριλήφθηκαν οι εκπομπές που προκύπτουν από τις μετακινήσεις του Προσωπικού κατά το 2011.

** Η μείωση κατά 2009 παρουσιάζεται σε σχέση με το 2008 όπως υπολογίστηκε στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2010.

Από τα ανωτέρω, προκύπτει ότι κατά το 2011 οι ποσότητες αερίων του θερμοκηπίου που εκπέμφθηκαν λόγω των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, εκφρασμένες σε ισοδύναμους τόνους CO₂, παρέμειναν στα ίδια επίπεδα με αυτές του 2010. Αντίθετα, σημαντική ήταν η μείωση που εμφανίστηκε στο ποσοστό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου εκφρασμένο σε ισοδύναμους τόνους CO₂ ανά εργαζόμενο. Η μείωση ακολούθησε την τάση των τελευταίων ετών εμφανίζοντας επιπλέον ετήσια μεταβολή 7,3%. Στο διάγραμμα παραπλεύρως, με διακεκομμένη γραμμή απεικονίζονται οι εκπομπές σε tCO₂ που προέκυψαν από τη χρήση του εταιρικού στόλου οχημάτων και δεν χρησιμοποιήθηκαν για τη σύγκριση μεταξύ των ετών 2009-2011.

Περιεχόμενα Καταγραφής

Η διαδικασία καταγραφής εκπομπών περιλαμβάνει:

- τις αρχές στις οποίες βασίζεται η εφαρμογή της
- τα απαιτούμενα στάδια για τη μέτρηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος (σε ισοδύναμες μονάδες διοξειδίου του άνθρακα)
- τη μέθοδο υπολογισμού που χρησιμοποιείται.

Διαδικασία Καταγραφής Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να ελέγξει και να μειώσει τις επιβαρυντικές συνέπειες της λειτουργίας της στο περιβάλλον (περιβαλλοντικό αποτύπωμα), έχει αποφασίσει να ακολουθεί μία διαδικασία που περιλαμβάνει όλες τις σχετικά απαραίτητες δράσεις τις οποίες εφαρμόζει ήδη ή προτίθεται να εφαρμόσει.

A. Αρχές

Κατά την ανάπτυξη της διαδικασίας καταγραφής των εκπομπών της, η Εταιρεία ακολουθεί τις αρχές που έχουν θεσπιστεί από το Πρωτόκολλο Αερίων του Θερμοκηπίου (GreenHouse Gas Protocol).

Αρχή 1: Σημαντικότητα

Καθορισμός των ορίων για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, με γνώμονα και τις ανάγκες χρήσης της καταγραφής για τη λήψη αποφάσεων.

Αρχή 2: Πληρότητα

Παρουσίαση όλων των πηγών εκπομπών και δραστηριοτήτων εντός των επιλεγμένων ορίων της Εταιρείας.

Αρχή 3: Συνέπεια

Χρησιμοποίηση συγκεκριμένων περιόδων αναφοράς για την ουσιαστική σύγκριση των επιδόσεων σε εκπομπές. Αναφορά σε τυχόν αλλαγές που έλαβαν χώρα σχετικά με την περίοδο αναφοράς, ώστε να είναι δυνατή η έγκυρη σύγκριση.

Αρχή 4: Διαφάνεια

Αντιμετώπιση όλων των ουσιαστικών θεμάτων με ένα ρεαλιστικό και συνεκτικό τρόπο, βασισμένο σε μία σαφή διαδρομή ελέγχου. Δημοσιοποίηση σημαντικών



παραδοχών και αναφορά στις μεθόδους υπολογισμού.

Αρχή 5: Ακρίβεια

Εφαρμογή υπολογισμών ακριβείας για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και διασφάλιση της εγκυρότητας των αποτελεσμάτων.

Θέτοντας ως στόχο τη μείωση των εκπομπών που προκύπτουν από τη λειτουργία της, η Εταιρεία έχει υιοθετήσει την εν λόγω διαδικασία, η οποία θα εφαρμόζεται σύμφωνα με τα ακόλουθα βήματα:

Βήμα 1: διασφάλιση της υποστήριξης των εργαζομένων και της Ανώτατης Διοίκησης στην πρωτοβουλία μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Βήμα 2: συλλογή μεθοδολογιών σχετικά με την καταγραφή εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και σχεδιασμός της διαδικασίας μέτρησης

Βήμα 3: υπολογισμός των εκπομπών που προκύπτουν από την λειτουργία της Εταιρείας

Βήμα 4: ανάληψη δράσης - προσδιορισμός και υλοποίηση μέτρων και προγραμμάτων, προκειμένου να επιτευχθεί περαιτέρω μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Βήμα 5: επενδύσεις για την αντιστάθμιση του ανθρακικού αποτυπώματος της Εταιρείας.

Β. Στάδια Υλοποίησης

Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO₂ εφαρμόζεται η εξίσωση:

Εκπομπές CO₂ = (Δεδομένα δραστηριότητας) x (Συντελεστής εκπομπών)

Εναλλακτικά, μπορεί να χρησιμοποιηθούν διεθνώς αναγνωρισμένα υπολογιστικά εργαλεία με τα οποία οι υπολογισμοί βασίζονται στην ανωτέρω εξίσωση, έχοντας ενσωματώσει τους συντελεστές εκπομπής.

Γ. Μέθοδος Υπολογισμού

Στοιβάδα του Όζοντος

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου της μείωσης της στοιβάδας του όζοντος, η INTERAMERICAN εφαρμόζει πρόγραμμα σύμφωνα με το οποίο όλοι οι πυροσβεστήρες στα κτήριά της είναι τύπου PA (ξηράς κόνεως) και CO₂. Επίσης, στα αυτόματα συστήματα κατάσβεσης, τα οποία έχουν τοποθετηθεί σε ασφαλείς-ευαίσθητους χώρους όπως είναι οι χώροι των κεντρικών υπολογιστών (Computer Rooms), τα αρχεία της Εταιρείας κ.ά., χρησιμοποιούνται τα υλικά FIRE PRO, INERGEN και FM200, που είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

Για όλους τους πυροσβεστήρες τηρούνται οι ευρωπαϊκές προδιαγραφές, ενώ ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση.

Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκε συντήρηση/αναγόμωση σε:

- 263 πυροσβεστήρες τύπου PA
- 78 πυροσβεστήρες CO₂
- 9 πυροσβεστήρες ξηράς κόνεως
- 4 πυροσβεστήρες αφρού.

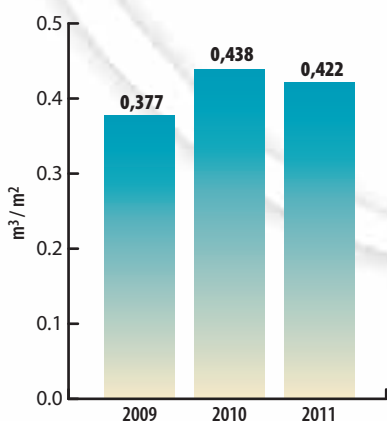
Επιπλέον, η Εταιρεία εφοδιάστηκε με 12 νέους πυροσβεστήρες CO₂.

Τα συστήματα κλιματισμού ελέγχονται και συντηρούνται σε μηνιαία βάση, σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της Εταιρείας και εξειδικευμένου συνεργάτη.

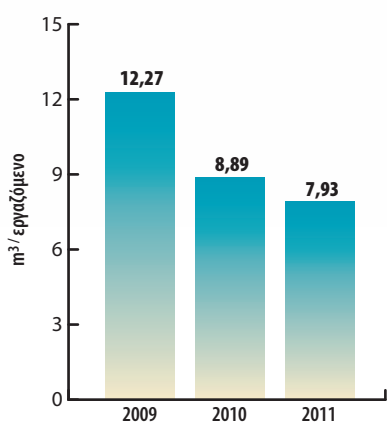
Με όλα τα ανωτέρω περιγραφόμενα μέτρα διασφαλίζεται ότι δεν προκύπτουν διαρροές αερίων που καταστρέφουν τη στοιβάδα του όζοντος.



Κατανάλωση νερού m³/m²



Κατανάλωση νερού m³/εργαζόμενο



Διαχείριση Νερού

Η INTERAMERICAN καταναλώνει νερό στα κτήρια της που προέρχεται αποκλειστικά από το δίκτυο της Ε.Υ.Δ.Α.Π., χωρίς να χρησιμοποιεί άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις). Στα κτήρια εφαρμόζονται προγράμματα εξοικονόμησης νερού, αλλά όχι προγράμματα ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης. Η κατανάλωση νερού που καταγράφηκε για τα έτη 2009-2011 παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Κατανάλωση νερού σε m ³	2009	2010	2011
Κτήρια Λεωφ. Συγγρού	9.194	4.573	4.286
Κτήριο οδού Δοϊράνης 240	1.796	2.162	2.208
Σύνολο	10.990	6.735	6.494
			-3,6%

Από την καταγραφή της κατανάλωσης νερού στα κτήρια προκύπτει εξοικονόμηση κατά το 2011 της τάξεως του 3,6%. Σημαντική είναι η μείωση του ποσοστού της κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο, που ανέρχεται σε 10,8% (ποσοτική μείωση κατά 0,96 m³). Για την επίτευξη του στόχου της εξοικονόμησης νερού η Εταιρεία εξακολουθεί να εφαρμόζει συνεχείς και σχολαστικούς ελέγχους μέσω της τεχνικής υπηρεσίας, που έχουν ως αποτέλεσμα τον μηδενισμό των βλαβών και διαρροών του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης/αποχέτευσης.

Υγρά Απόβλητα

Τα μόνα υγρά απόβλητα που παράγονται από τη λειτουργία της Εταιρείας στα ελεγχόμενα κτήρια αφορούν στα λύματα από τη χρήση των εγκαταστάσεων υγιεινής (τουαλέτες, νιπτήρες).

Προκειμένου να υπολογιστεί η παραγωγή των λυμάτων του Προσωπικού, επιλέγονται οι κατάλληλοι συντελεστές υπολογισμού του υδραυλικού και ρυπαντικού φορτίου. Για την επιλογή των εν λόγω συντελεστών, λαμβάνονται υπ' όψιν:

- ο συγκεκριμένος χρόνος παραμονής του Προσωπικού στον χώρο εργασίας
- η έκταση των δραστηριοτήτων υγιεινής, που είναι σαφώς περιορισμένες σε σχέση με τις αντίστοιχες που λαμβάνουν χώρα σε οικιακό επίπεδο.

Οι συντελεστές που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό των υδραυλικών και ρυπαντικών φορτίων των παραγομένων λυμάτων επιλέγεται να είναι το 30% των τιμών των αντιστοίχων συντελεστών των αμιγώς αστικών λυμάτων. Οι συντελεστές αυτοί μολονότι έχουν σημαντικά χαμηλότερες τιμές από τους αντίστοιχους των αστικών λυμάτων, είναι σχετικά αυξημένοι ώστε να εξασφαλιστεί σημαντικός βαθμός ασφάλειας στους υπολογισμούς.

Ακολουθώντας, παρουσιάζονται οι συντελεστές υπολογισμού του υδραυλικού και ρυπαντικού φορτίου των λυμάτων του Προσωπικού. Με βάση τους συντελεστές, υπολογίζεται το υδραυλικό και ρυπαντικό φορτίο των παραγομένων λυμάτων. Τα λύματα του Προσωπικού διοχετεύονται κατευθείαν στο δίκτυο αποχέτευσης της Ε.Υ.Δ.Α.Π.

Παράμετρος	Συντελεστής/ άτομο/ ημέρα	Υδραυλικό και ρυπαντικό φορτίο
Υδραυλικό φορτίο	60 lt	Υδραυλικό φορτίο (m ³ /ημέρα)
Οργανικό φορτίο	18 g	Οργανικό φορτίο (Kg BOD/ημέρα)
Αιωρούμενα στερεά	21 g	Φορτίο αιωρούμενων στερεών (Kg SS/ημέρα)
Ολικό άζωτο	3,6 g	Φορτίο ολικού αζώτου (Kg TKN/ημέρα)
Φωσφόρος	0,6 g	Φορτίο φωσφόρου (Kg P/ημέρα)
		49,14
		14,74
		17,19
		2,95
		0,49

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η INTERAMERICAN, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της, στα διοικητικά κέντρα χρησιμοποιεί ως πρώτες ύλες αναλώσιμα υλικά τα οποία στο σύνολό τους είναι ανακυκλώσιμα. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι καταγραφές των καταναλώσεων πρώτων υλών και διαχείρισης των αποβλήτων που προκύπτουν από τη λειτουργία της Εταιρείας.

Χαρτί

Οι εταιρικές δραστηριότητες κατευθύνουν σε προμήθεια και χρήση σημαντικής ποσότητας χαρτιού, λόγω του μεγάλου πλήθους των συμβολαίων ασφαλίσεων και άλλων υποστηρικτικών εγγράφων που σχετίζονται με τις διοικητικές και ασφαλιστικές λειτουργίες.

Κατά το 2011 η συνολική κατανάλωση χαρτιού ανήλθε σε 25.287,50 Kg.

Η INTERAMERICAN χρησιμοποιεί σε αρκετά από τα εταιρικά έντυπά της ανακυκλωμένο χαρτί, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην προστασία του περιβάλλοντος. Τα αντίτυπα Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010, που εκτυπώθηκαν σε ανακυκλωμένο χαρτί, ήταν 2.000 με συνολικό βάρος 1.456 kg. Η εν λόγω χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού αντιστοιχεί σε ποσοστό 5,44% της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού.

Το εφαρμοζόμενο σύστημα ανακύκλωσης χαρτιού στα διοικητικά κέντρα, σε συνεργασία με αδειοδοτημένη εταιρεία, κατά το 2011 απέφερε 25.885 Kg χαρτιού προς ανακύκλωση. Η ποσότητα του χαρτιού που συλλέχθηκε, προωθήθηκε σε βιομηχανίες για πολτοποίηση. Τα στοιχεία της κατανάλωσης και ανακύκλωσης χαρτιού κατά το 2011 στα διοικητικά κέντρα, σε σχέση με το έτος 2010, παρουσιάζονται στο ακόλουθο διάγραμμα.

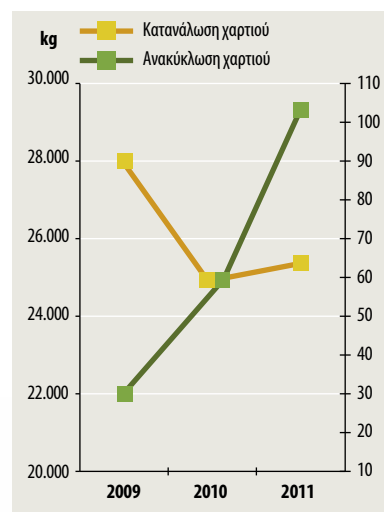
Από την επεξεργασία των στοιχείων διαχείρισης και χρήσης χαρτιού προκύπτει ότι η κατανάλωση χαρτιού μεταξύ των ετών 2010 και 2011 παρέμεινε σχεδόν σταθερή (η αύξηση ανέρχεται σε 885 Kg χαρτιού), ενώ η ανακύκλωση αυξήθηκε κατά 76,6%.

Η μεγάλη αύξηση που παρατηρείται στην ποσότητα ανακύκλωσης χαρτιού μεταξύ των ετών 2010 και 2011 οφείλεται στην εκκαθάριση του αρχείου της Εταιρείας (αποθήκη Ταύρου).

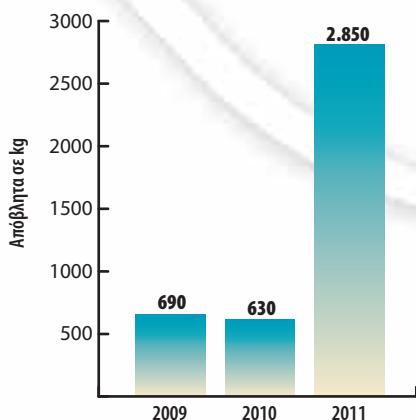
Ηλεκτρικός - Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Η INTERAMERICAN, προκειμένου να μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της, συνεχίζει να διαχειρίζεται τον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό επιδιώκοντας με κάθε δυνατό τρόπο τη βελτίωση των αποτελεσμάτων χρήσης με εφαρμογή συγκεκριμένων διαδικασιών για την αντικατάσταση, επισκευή ή επαναχρησιμοποίησή του, ενώ όπου αυτό δεν είναι δυνατό, για την ανακύκλωσή του. Προς τον σκοπό αυτόν, έχουν εγκατασταθεί σε επιλεγμένα σημεία εντός των κτηριακών εγκαταστάσεων της Εταιρείας ειδικοί κάδοι για τη συλλογή του απορριπτομένου ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Η συνεργασία με το Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού για την ανακύκλωση των απαξιωμένων ηλεκτρικών συσκευών και λαμπτήρων απέφερε κατά το 2011 2.850 Kg αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Τα αναλυτικά στοιχεία ανά κατηγορία αποβλήτων σε βάθος τριετίας παρουσιάζονται ακολούθως:



Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού προς ανακύκλωση / Kg



Είδος Αποβλήτων Ηλεκτρ. και Ηλεκτρον. Εξοπλισμού	Ποσότητα σε Kg		
	2009	2010	2011
Μικρές Οικιακές Συσκευές	-	78	221
Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός	150	177	1.450
Ηχεία - Video - Ραδιοκασετόφωνα	-	20	21
Λαμπτήρες	540	241	30
Οικιακές Συσκευές γενικά	-	36	23
Οθόνες Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	-	8	376
Τηλεοράσεις	-	70	729
Σύνολο	690	630	2.850

Αναλώσιμα Φωτοαντιγραφικών (toner)

Η INTERAMERICAN προμηθεύεται τα φωτοαντιγραφικά πολυμηχάνημα που χρησιμοποιεί μέσω συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης και συντήρησης. Τα απαξιωμένα ανταλλακτικά, καθώς και τα αναλώσιμα (φύσιγγες γραφίτη, μελανοδοχεία) αποσύρονται από τον ανάδοχο συντηρητή προς ανακύκλωση.

Ποσότητα σε Kg	2009	2010	2011
Κατανάλωση γραφίτη	385	388	252
Ανακύκλωση ανταλλακτικών συντήρησης	325	627	605

Επίσης, με απώτερο στόχο τον περιορισμό της χρήσης των ανωτέρω μηχανημάτων, κάθε Διεύθυνση της Εταιρείας διαθέτει κωδικό πρόσβασης, στον οποίο καταγράφονται και χρεώνονται οι παραγόμενες σελίδες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της κατανάλωσης, εφόσον εντοπίζεται οποιαδήποτε απόκλιση από τον αποδεκτό μέσο όρο παραγομένων σελίδων σε κάθε μηχανήμα. Σε περιπτώσεις σημαντικής απόκλισης, ενημερώνεται άμεσα η αντίστοιχη Διεύθυνση της Εταιρείας, ώστε να προβεί στους απαραίτητους ελέγχους και να εφαρμόσει διορθωτικές ενέργειες, εφόσον απαιτούνται.

Μπαταρίες

Η Εταιρεία ανακύκλωσε 133 Kg μπαταριών κατά το 2011, μέσω της συνεργασίας της με το Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών και Συσσωρευτών ΑΦΗΣ Α.Ε.

Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων

Στο πλαίσιο του σχεδίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης “Πράξεις Ζωής”, η INTERAMERICAN εφαρμόζει το εσωτερικό επικοινωνιακό πρόγραμμα “Green Office” που έχει ως στόχο την καλλιέργεια περιβαλλοντικής κουλτούρας στο Ανθρώπινο Δυναμικό της. Η Εταιρεία έχει δημιουργήσει και εισαγάγει στον ιστότοπο εσωτερικής επικοινωνίας έναν Περιβαλλοντικό Οδηγό, ο οποίος συμβάλλει στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της σε περιβαλλοντικά ζητήματα σε επτά τομείς. Παράλληλα, ο Οδηγός ενθαρρύνει την ανάπτυξη γνώσης και πρωτοβουλιών για το περιβάλλον (πράσινα tips) που οδηγούν στη φιλικότερη προς το περιβάλλον συμπεριφορά των εργαζομένων στους χώρους εργασίας.

Με σκοπό τη διεύρυνση της αποτελεσματικότητας του Περιβαλλοντικού Οδηγού, η INTERAMERICAN συνεχίζει την αποστολή προς όλους τους υπολογιστές των εργαζομένων της ενός ηλεκτρονικού σημειώματος (electronic banner) το οποίο, σε ημερήσια βάση, εμφανίζεται στις οθόνες τους και παρέχει σχετικές οδηγίες -συμβουλές περιβαλλοντικού περιεχομένου.

Πράσινες Προμήθειες

Μολονότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Εταιρείας είναι σχετικά ήπιες επίδρασης προς το περιβάλλον, αποσκοπώντας στην επίδειξη της μέγιστης δυνατής υπευθυνότητας και επιδιώκοντας τη διαρκή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, η INTERAMERICAN θέτει ως προτεραιότητα την αγορά φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υλικών, όπως είναι το ανακυκλωμένο χαρτί φωτοτυπικού, οι χάρτινες σακούλες αντί πλαστικών, οι λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, τα κλιματιστικά ενεργειακής κλάσης A (χαμηλής κατανάλωσης), τα οικολογικά χρώματα, τα οικολογικά προϊόντα καθαρισμού κ.λπ.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Η Εταιρεία θεωρείται πρωτοπόρος στην ελληνική ασφαλιστική αγορά στην εφαρμογή ηλεκτρονικών εργαλείων/διαδικασιών σύγχρονης τεχνολογίας, με αποτέλεσμα ενδιαφέρουσες επιδόσεις για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της. Οι σχετικές εφαρμογές και τα αντίστοιχα αποτελέσματα κατά το 2011 καταγράφονται ακολούθως ανά έργο.

Έργο “Paperless Company”

- Σκοπός:** Πλήρης ψηφιοποίηση και οργάνωση-διαχείριση των εντύπων που χρησιμοποιούνται στην INTERAMERICAN (back-office, front-office).
- Όφελος:** Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπωτικού κόστους, καθώς επίσης και ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Επίδοση:** Κατά το 2011 εισήχθησαν στην πλατφόρμα 2.923.539 ψηφιοποιημένα έντυπα πληροφοριών (περίπου 2,5 σελίδες A4 το κάθε έντυπο). Συνολικά, στην πλατφόρμα μέχρι το τέλος του 2011 υπήρχαν 5.274.717 έντυπα.

- Σκοπός:** Μετατροπή σε ηλεκτρονική μορφή των εντύπων (reports) που εκτυπώνονται και διανέμονται εσωτερικά και στο δίκτυο των Γραφείων Πωλήσεων της Εταιρείας.
- Όφελος:** Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, καθώς και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Έχει υπολογιστεί ότι σε ετήσια βάση εκτυπώνονται περίπου 3.240.720 σελίδες A4.
- Επίδοση:** Κατά το 2011 προστέθηκαν στην εφαρμογή 173.249 σελίδες A4 που αφορούν σε ληξιάρια αυτοκινήτων.

- Σκοπός:** Πραγματοποίηση ηλεκτρονικής πληρωμής (σε τραπεζικό λογαριασμό) συνεργατών και πελατών και ελαχιστοποίηση της χρήσης άλλων μεθόδων πληρωμής (επιταγές, εμβάσματα κ.λπ.).
- Όφελος:** Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτύπωσης, καθώς και ταχυδρομικών

Περιβαλλοντικός Οδηγός

Σχεδιάστηκε για να διαβάζεται στην οθόνη του υπολογιστή και όχι σε εκτυπωμένη μορφή, με σκοπό να διευκολυνθούν οι εργαζόμενοι στην αναζήτηση και διαμόρφωση καθημερινών τρόπων και συνηθειών συμπεριφοράς σε επτά τομείς:

1. Αναλώσιμα Υλικά Γραφείου 
2. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Οθόνες 
3. Ηλεκτρονικά Μηχανήματα 
4. Φωτισμός 
5. Θέρμανση - Κλιματισμός 
6. Νερό 
7. Μετακίνηση 



Επιμέρους έργο: “e-doc”

Επιμέρους έργο: “e-reports”

Επιμέρους έργο: “e-payments”

υπηρεσιών. Έχει υπολογιστεί ότι σε ετήσια βάση εκτυπώνονται περίπου 110.000 σελίδες Α4 (επιταγές).

Επίδοση: Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκαν 114.211 ηλεκτρονικές πληρωμές (αντίστοιχες σελίδες Α4 δεν εκτυπώθηκαν).

Επιμέρους έργο:
"scanner application for checks"

Σκοπός: Εγκατάσταση εφαρμογής για την ψηφιοποίηση (scanning) των εισερχομένων επιταγών και λοιπών συνημμένων εντύπων, καθώς επίσης και αρχειοθέτηση τους.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων. Έχει υπολογιστεί ότι θα ψηφιοποιούνται περίπου 7.000 σελίδες ετησίως.

Επίδοση: Το 2011 ψηφιοποιήθηκαν 610 σελίδες Α4.

Επιμέρους έργο:
"ηλεκτρονική αποστολή τιμολογίων
Medisystem από Αθηναϊκή EDI"

Σκοπός: Ψηφιοποίηση και οργάνωση-διαχείριση των τιμολογίων (ΑΠΥ) που αποστέλλονται από τις υπηρεσίες της ΑΘΗΝΑΪΚΗΣ Κλινικής προς την INTERAMERICAN.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού, εκτυπώσεων και ταχυδρομικών εξόδων, καθώς και απασχόλησης εργαζομένων για την επεξεργασία τους.

Επίδοση: Κατά το 2011 13.268 ΑΠΥ (αντίστοιχες σελίδες Α5) απεστάλησαν μέσω της ηλεκτρονικής οδού EDI.

Επιμέρους έργο: "e-Task"

Σκοπός: Διαδικασία εσωτερικής επικοινωνίας και κατάργηση έντυπης κίνησης εντύπων.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού, εκτυπώσεων και ταχυδρομικών εξόδων.

Πλατφόρμα "Askme"

Σκοπός: Πλήρης ψηφιοποίηση και οργάνωση-διαχείριση των ενημερωτικών εντύπων που χρησιμοποιούνται στην INTERAMERICAN (back-office και front office).

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, καθώς επίσης και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Επίδοση: Η πλατφόρμα για το 2011 περιλαμβάνει 7.705 ψηφιοποιημένα έγγραφα πληροφοριών (1.233 περισσότερα από το 2010) .

Anytime insurance online

Σκοπός: Βελτίωση της υπάρχουσας διαδικασίας, με σκοπό την απευθείας ασφάλιση των πελατών μέσω διαδικτύου, με πλήρη ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, κόστους μετακινήσεων πωλητών, ταχυδρομικών υπηρεσιών και χρόνου απασχόλησης εργαζομένων.

Επίδοση: Κατά την διάρκεια του 2011 (από τον Σεπτέμβριο 2011) υπολογίστηκε ότι το σύνολο των εντύπων που δεν τυπώθηκαν ανέρχεται σε 943.325 σελίδες Α4.

Έργα βελτίωσης λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών

Επιμέρους έργο:
"SMART - Filenet for Life and Health
- Phase 2"

Σκοπός: Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εντύπων Medisystem.

Όφελος: Κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπωτικού κόστους. Καλύτερη αρχειοθέτηση και επικοινωνία - αναζήτηση εντύπων κλάδου Υγείας (claims).

Σκοπός: Ηλεκτρονική αποστολή φωτογραφιών μέσω κινητού προς την κεντρική εφαρμογή της Οδικής Βοήθειας.

Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών και παράλληλα, μείωση του κόστους.

Σκοπός: Μετάβαση από το παλαιό σύστημα claims σε νέο περιβάλλον web πλατφόρμας.

Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών, κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπωτικού κόστους.

Σκοπός: Συγκεντρωτικά στοιχεία πελατών από όλα τα υποσυστήματα.

Όφελος: Βελτίωση λειτουργικότητας, διαδικασίας και ταχύτητας στην εξυπηρέτηση πελατών, κατάργηση χρήσης χαρτιού και εκτυπωτικού κόστους.

Τα Περιβαλλοντικά Οφέλη από τη Διαχείριση του Χαρτιού

Από τα παραπάνω δεδομένα προκύπτουν απτά περιβαλλοντικά οφέλη από τη μείωση της χρήσης χαρτιού, λόγω της εφαρμογής ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται και τα περιβαλλοντικά οφέλη από την ανακύκλωση χαρτιού που πραγματοποιήθηκε κατά το 2011, καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού (οι υπολογισμοί των ποσοτήτων βασίστηκαν στο υπολογιστικό εργαλείο του οργανισμού Environmental Paper Network).

Οι ποσότητες που παρουσιάζονται, αντιστοιχούν σε αυτές που θα παράγονταν (αέριες εκπομπές, στερεά απόβλητα) ή θα απαιτούνταν (ενέργεια, νερό, αριθμός δέντρων) αν η Εταιρεία δεν εφάρμοζε τα μέτρα περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορούν στο χαρτί (εξοικονόμηση, χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού, ανακύκλωση).

	Συμβατικό χαρτί	Ανακυκλωμένο χαρτί	Σύνολο
Εξοικονόμηση (Kg)	40.148,29	-	
Ανακύκλωση (Kg) *	25.885	-	
Χρήση (Kg)**	-	1.456	
			67.489,29
Διοξείδιο του άνθρακα (CO ₂) που δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (kg)	184.933,7	1.551,74	186.485,44
Διοξείδιο του θείου (SO ₂) που δεν εκλύθηκε στην ατμόσφαιρα (kg)	880,9	2,27	883,17
Οξείδια του αζώτου (NOx) που δεν εκλύθηκαν στην ατμόσφαιρα (kg)	313,9	0,9	314,8
Ενέργεια που εξοικονομήθηκε (KWh)	694.578,4	5.568,35	700.146,75
Νερό που δεν καταναλώθηκε (m ³)	6.296,98	87,77	6.384,75
Στερεά απόβλητα που δεν παράχθηκαν (Kg)	63.451,68	949,82	64.401,5
Αριθμός δέντρων που δεν κόπηκαν	1.747	32	1.779

*Η εξοικονόμηση του συμβατικού χαρτιού προήλθε μέσω της εφαρμογής των ηλεκτρονικών εργαλείων και προϊόντων. Η ποσότητα υπολογίστηκε με βάση τον αριθμό των σελίδων χαρτιού που εξοικονομήθηκαν, με βάρος χαρτιού 80 gr/m²

** Η ποσότητα του ανακυκλωμένου χαρτιού υπολογίστηκε για τα τεύχη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 με βάση τον αριθμό των σελίδων και το βάρος του χαρτιού που χρησιμοποιήθηκε (320 gr/ m² για το εξώφυλλο και 140 gr/ m² για το σώμα του εντύπου)

Επιμέρους έργο:
"Εγκατάσταση εφαρμογής GPRS
στα κινητά των οδηγών της Οδικής

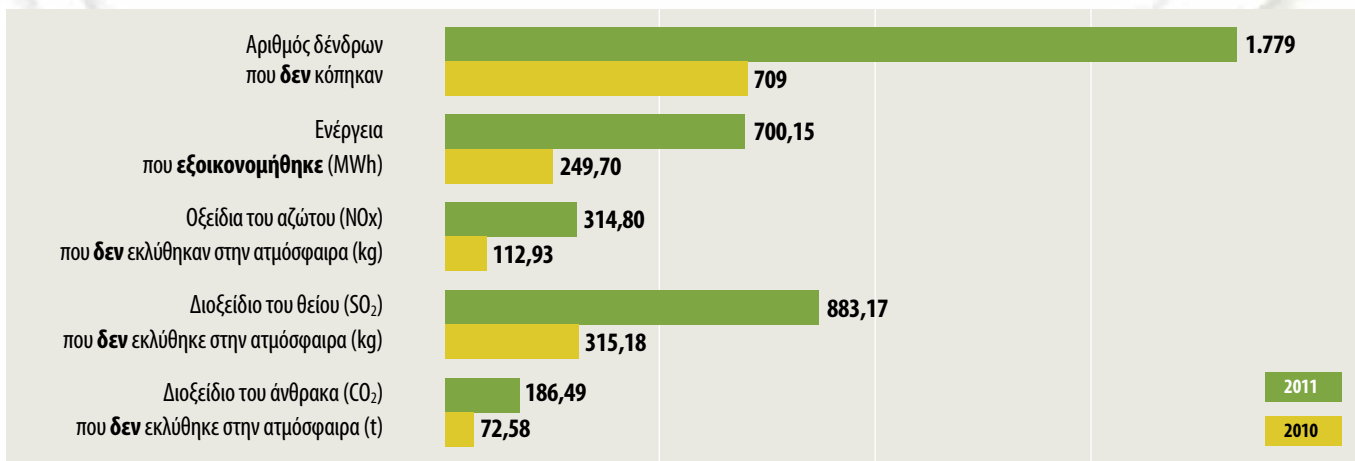
Επιμέρους έργο:
"Αντικατάσταση Claims
σε Web Claims"

Επιμέρους έργο: "Cosmos"

Περιβαλλοντικά Οφέλη

67,5 τόνοι χαρτιού συνολικά εξοικονομήθηκαν, ανακυκλώθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν ως ανακυκλωμένο χαρτί στην INTERAMERICAN κατά το 2011, ποσότητα που αντιστοιχεί σε 1.179 δένδρα που με αυτό τον τρόπο περισώθηκαν, ενώ με τη φύτευση 230 δενδρυλλίων δεσμεύθηκαν 2,76 tCO₂.





Αντιστάθμιση του Ανθρακικού Αποτυπώματος

Η INTERAMERICAN συνέχισε και το έτος 2011 το πρόγραμμα προσφοράς της προς το περιβάλλον και την κοινωνία μέσω των δράσεων καθαρισμού και δενδροφυτεύσεων, σε συνεργασία με την οργάνωση “Ελλάδα Καθαρή” και τον Δήμο Αθηναίων.

Σύμφωνα με στοιχεία του προγράμματος “Plant for the Planet” του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (<http://www.unep.org/billiontreecampaign/FactsFigures>), κάθε δέντρο απορροφά περίπου 12 Kg CO₂ ανά έτος. Ως εκ τούτου, η φύτευση 230 δενδρυλλίων που πραγματοποιήθηκε κατά το 2011 (βλέπε στο παρόν Κεφάλαιο, θεματική ενότητα “Πρωτοβουλίες κα Δράσεις”) είχε ως αποτέλεσμα τη δέσμευση 2,76 tCO₂.

Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα για την Αειφόρο Ανάπτυξη

Η κλιματική αλλαγή εγκυμονεί τεράστιους κινδύνους όχι μόνο για το περιβάλλον και τα οικοσυστήματα, αλλά μακροπρόθεσμα και για την παγκόσμια οικονομία και τα περιουσιακά στοιχεία στα οποία επενδύουν οι θεσμικοί επενδυτές. Η αντιμετώπιση του φαινομένου δημιουργεί μία σειρά προκλήσεων για τους επενδυτές, ενώ ταυτόχρονα μπορεί να αποφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας και της τόνωσης της τεχνολογικής καινοτομίας, παρέχοντας έτσι ένα ισχυρό θεμέλιο για την οικονομική ανάκαμψη και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η INTERAMERICAN, για τρίτο συνεχόμενο έτος και με την ιδιότητα του ενεργού μέλους της παγκόσμιας πρωτοβουλίας UNEP Finance Initiative, συνυπέγραψε μαζί με 285 από τους μεγαλύτερους θεσμικούς επενδυτές, διαχειριστές κεφαλαίων και ασφαλιστές, οι οποίοι εκπροσωπούν συνολικά πάνω από 20 τρισ. δολάρια κεφαλαίων υπό διαχείριση, την Παγκόσμια Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής 2011 (2011 Global Investor Statement on Climate Change).

Τα στοιχεία που προκύπτουν από τις εκθέσεις του Διεθνούς Οργανισμού Ενέργειας (International Energy Agency) δηλώνουν ότι οι παγκόσμιες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατά το 2010 ήταν οι μεγαλύτερες που έχουν καταγραφεί στην ιστορία. Ωστόσο, τα επίπεδα των επενδύσεων σε τεχνολογίες χαμηλών εκπομπών άνθρακα απέχουν σημαντικά από αυτά που απαιτούνται. Είναι σαφές ότι οι ιδιωτικές επενδύσεις



σε τεχνολογίες χαμηλών εκπομπών άνθρακα θα εισρεύσουν μόνο σε περίπτωση που υποστηρίζονται από συγκεκριμένο, αξιόπιστο και μακροπρόθεσμο πλαίσιο περιβαλλοντικής πολιτικής, το οποίο θα παρέχει τα απαιτούμενα κίνητρα.

Ως εκ τούτου, οι υπογράφωντες την Διακήρυξη επανέλαβαν τις εκκλήσεις που έχουν απευθύνει στις κυβερνήσεις των κρατών μέσω των προηγούμενων Διακηρύξεων για τη σημασία της ενδυνάμωσης τόσο των τοπικών όσο και των διεθνών πολιτικών για την αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής. Τέτοιες πολιτικές θα ήταν καταλυτικές αφενός μεν για τη συγκέντρωση των απαιτούμενων κεφαλαίων επενδύσεων και τη μετάβαση προς μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα, αφετέρου δε για την περιγραφή των στοιχείων του “επενδυτικού βαθμού κλιματικής και ενεργειακής πολιτικής”, που είναι αναγκαία για την προσέλκυση μεγάλης κλίμακας επενδύσεων. Έχοντας όλα τα ανωτέρω υπ’ όψιν, οι υπογράφωντες τη Διακήρυξη ζήτησαν να υπάρξει:

Σε τοπικό επίπεδο,

- διασφάλιση ύπαρξης απαιτούμενων πολιτικών
- διασφάλιση ότι οι πολιτικές έχουν σχεδιαστεί κατάλληλα
- διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των οργάνων που είναι επιφορτισμένα με την εφαρμογή αυτών των πολιτικών.

Σε διεθνές επίπεδο,

- συνεχής προσπάθεια προς την κατεύθυνση μίας δεσμευτικής διεθνούς συνθήκης, η οποία θα περιλαμβάνει όλες τις σημαντικές πηγές εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου και η οποία θα θέτει βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους μείωσης των εκπομπών
- υποστήριξη της ανάπτυξης ευρώστων αγορών δικαιωμάτων άνθρακα
- υποστήριξη της ανάπτυξης του Πράσινου Ταμείου για την Κλιματική Αλλαγή και άλλων παρομοίων μηχανισμών χρηματοδότησης, ως μέρος των ευρύτερων προσπάθειών για την αναβάθμιση των σχετικών χρηματοοικονομικών ροών τόσο από δημόσιες όσο και -κυρίως- από ιδιωτικές πηγές προς τις αναπτυσσόμενες χώρες.
- επιτάχυνση των προσπαθειών για τη μείωση των εκπομπών από την αποψίλωση και την υποβάθμιση των δασών (REDD και REDD-plus).

Η INTERAMERICAN, στο πλαίσιο της συμμετοχής της από το 2006 στην πρωτοβουλία του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τους Χρηματοοικονομικούς Οργανισμούς (United Nations Environment Programme Finance Initiative - UNEP FI), δραστηριοποιείται ενεργά, τόσο στην Παγκόσμια Επιτροπή Ασφάλισης (Insurance Commission) όσο και στην Ομάδα Εργασίας της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης για την προώθηση των στόχων της αειφορίας.

Κατά το 2011, η Εταιρεία συμμετείχε ως μέλος του UNEP FI στη διαβούλευση επί δοκιμίου Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση, συμβάλλοντας τόσο στη συγγραφή του τελικού κειμένου, όσο και στην οργάνωση εργαστηρίου διαβούλευσης κατά τη διάρκεια της παρουσίασης των “Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση” στην Ευρώπη (στην έδρα της Munich RE, Μόναχο 25-26/10/2011).

Πολύ σημαντική αναγνώριση των προσπαθειών της INTERAMERICAN στο πλαίσιο της προώθησης των Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης αποτελεί η ενσωμάτωση της πράσινης προϊοντικής γραμμής “Green Line” στον κατάλογο παγκόσμιων υποδειγματικών πρακτικών Αειφόρου Ασφάλισης (περίπτωση αρ. 16 “Green Greece: Specialized environmental impairment liability Insurance”). Πρόκειται για κατάλογο παγκόσμιων πρακτικών, που δημιουργήθηκε για την υποστήριξη της διαδικασίας της παγκόσμιας διαβούλευσης και περαίωσης του δοκιμίου Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης.



Οι Συντάκτες της Διακήρυξης

- Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC)
- Investor Network on Climate Risk (INCR),
- Investor Group on Climate Change (IGCC),
- United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)
- Principles for Responsible Investment (PRI).



Το πλαίσιο Αρχών της Αειφόρου Ασφάλισης

Το εν λόγω πλαίσιο Αρχών υποστηρίζει και ενισχύει τις επιταγές του Ευρωπαϊκού Κανονιστικού Πλαισίου Συμμόρφωσης Solvency II για τον ασφαλιστικό κλάδο. Θα αποτελέσει ένα παγκόσμια αποδεκτό πλαίσιο συστηματικής ενσωμάτωσης περιβαλλοντικών, κοινωνικών και διαχειριστικών κριτηρίων στις διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου και αποφάσεων της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Πράσινη Επιχειρηματικότητα



Η INTERAMERICAN έχει αναγνωρίσει έγκαιρα τις προκλήσεις στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και τις ευκαιρίες οικονομικής ανάπτυξης που συνδέονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία έχει προσαρμόσει τις επιχειρηματικές επιλογές της, αναπτύσσοντας μία ολοκληρωμένη θεώρηση της ασφάλισης των περιβαλλοντικών κινδύνων και της επιχειρηματικής ευθύνης και προωθώντας δύο καινοτόμες προϊόντικές γραμμές, την ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης “Green Line” και την ασφάλιση των επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας “Energy Line”.

Η Ασφάλιση της Περιβαλλοντικής Ευθύνης - “Green Line”

Με δεδομένη την απαίτηση της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημίας από τον υπαίτιο, η ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων έναντι του κινδύνου καταλογισμού αποκατάστασης της περιβαλλοντικής ζημίας από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές αποτελεί απαραίτητη κάλυψη για κάθε επιχειρηματική μονάδα και στη χώρα μας. Η INTERAMERICAN, προσφέροντας ολοκληρωμένες ασφαλιστικές καλύψεις σε κάθε ελληνική επιχείρηση, προωθεί στην ελληνική αγορά την εξειδικευμένη προϊόντική γραμμή “Green Line”, η οποία καλύπτει τις δαπάνες αποκατάστασης του περιβάλλοντος που επήλθαν από αιφνίδιο ατυχηματικό ή και σταδιακό γεγονός, για το οποίο έχει καταλογισθεί ευθύνη από την αρμόδια Αρχή, σε ύδατα, έδαφος και βιοποικιλότητα. Επιπρόσθετα, καλύπτονται οι δαπάνες περιορισμού περιβαλλοντικής ζημίας που επήλθε, οι δαπάνες εκπόνησης μετρήσεων, μελετών και προτάσεων μέτρων αποκατάστασης, η εξειδικευμένη νομική υποστήριξη του υπαίτιου και η αστική ευθύνη προς τρίτους. Συμπληρωματικά ως προς τις ανωτέρω καλύψεις, προσφέρεται κάλυψη και για δαπάνες αποκατάστασης της περιουσίας του ασφαλιζόμενου έναντι περιβαλλοντικής ζημίας συνδυαστικά με την παρεχόμενη ασφάλιση περιουσίας, αλλά και ολοκληρωμένες υπηρεσίες τεχνικού συμβούλου και εξειδικευμένες περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις.

Κατά το 2011, η INTERAMERICAN συμμετείχε ενεργά στην Ομάδα Εργασίας της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.) για την διαμόρφωση επίσημης θέσης στα ζητήματα ασφάλισης της περιβαλλοντικής ευθύνης και συμμετείχε, εκ μέρους της Ε.Α.Ε.Ε., στη διαδικασία διαβούλευσης με θέμα την εφαρμογή του Π.Δ. 148/2009 που διοργάνωσε η Ειδική Γραμματεία Επιθεώρησης Περιβάλλοντος και Ενέργειας του Υ.Π.Ε.Κ.Α.

Η Ασφάλιση των Επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας - “Energy Line”

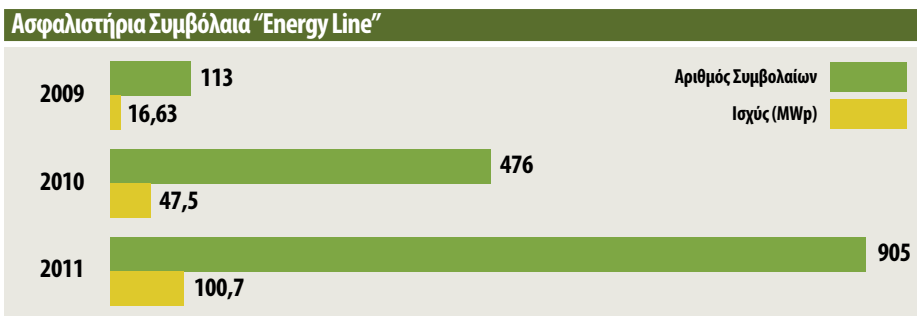
Η προσφορά συγχρόνων ασφαλιστικών προϊόντων για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα αποτελεί σημαντικό στόχο της Εταιρείας, που υλοποιείται με επιτυχία από το 2008.

Κατά το 2011, μέσω των ασφαλίσων “Energy Line” που τυγχάνουν ευρείας αποδοχής από τους επενδυτές και ασφαλιστές, θωρακίστηκε ασφαλιστικά η οικονομική βιωσιμότητα ενός σημαντικού ποσοστού επενδύσεων Α.Π.Ε. στη χώρα μας. Ακολούθως, παρουσιάζονται τα ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στο ασφαλιστικό προϊόν “Energy Line” για το 2011. Επίσης, παρουσιάζεται η συνεχώς αυξανόμενη διείσδυση του προϊόντος στην ελληνική αγορά των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.



Ασφαλιστική Κάλυψη Α.Π.Ε. με "Energy Line"	Αριθμός Συμβολαίων	Ισχύς (ΜWp)	Ασφαλιζόμενες Αξίες (€)
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων, εργοδοτικής αστικής ευθύνης	142	25,8	74.294.043
Πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	523	46,7	114.863.590
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	240	28,2	92.135.826
Σύνολο	905	100,7	281.293.459
		+ 112%*	+ 49,4 %*

* Η αύξηση του 2011 παρουσιάζεται σε σχέση με το 2010



Συμμόρφωση

Κατά το 2011 δεν επιβλήθηκαν στην INTERAMERICAN χρηματικά πρόστιμα για παραβίαση νομοθεσίας που σχετίζονται με ζητήματα περιβάλλοντος.



- Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης
- Στοιχεία του Απολογισμού
- Γλωσσάριο
- Πίνακας Δεικτών κατά GRI
- Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό
- Εξωτερική Επαλήθευση
- Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης
- Έντυπο Αξιολόγησης Απολογισμού

Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης

Στον πίνακα παρατίθενται τα βασικά στοιχεία επίδοσης της INTERAMERICAN στους επιμέρους άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:

Οικονομία (εκατ. €)	2009	2010	2011
Μετοχικό κεφάλαιο	147,04	147,04	147,04
Σύνολο ενεργητικού	1.804,33	1.691,05	1.449,54
Βασικά μεγέθη (εκατ. €)			
Καθαρές πωλήσεις	418,65	436,42	423,50
Καθαρά κέρδη/ζημιές μετά από φόρους	9,92	(23,86)	(89,87)
Συνολική κεφαλαιοποίηση - οφειλές και μετοχικές	234,35	189,77	145,60
Συνολικό ύψος παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών (αριθμός συμβολαίων)	1.044.090	1.360.200	1.710.570
Σύνολο περιουσιακών στοιχείων	1.804,33	1.691,05	1.449,54
Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται (εκατ. €)			
Ασφάλιστρα Ζωής και Υγείας	219,32	210,62	192,56
Ασφάλιστρα Γενικών Ασφαλειών	182,46	205,75	213,78
Έσοδα από επενδύσεις	40,10	36,61	35,72
Λοιπά έσοδα/δαπάνες (σε εκατ. ευρώ) (*1)	44,43	19,7	(110,98)
Συνολικά έσοδα	486,32 (*1)	472,69	331,09
Οικονομική αξία που κατανέμεται (εκατ. €)			
Λειτουργικό κόστος (σε εκατ. ευρώ) (*1)	27,81	29,23	30,41
Δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής (σε εκατ. ευρώ) (*1)	74,29	75,67	72,05
Αποζημιώσεις σε ασφαλισμένους (εξαιρουμένης της συμμετοχής των αντασφαλιστών) (σε εκατ. ευρώ) (*1)	271,81	289,41	319,11
Λοιπά έξοδα (σε εκατ. ευρώ) (*1)	28,03	20,63	(78,09)
Μισθοί και παροχές για εργαζομένους (σε εκατ. ευρώ) (σε εκατ. ευρώ) (*1)	59,77	69,36	59,06
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίου	9,92	-	-
Πληρωμές στους κυβερνητικούς φορείς - μεικτοί φόροι (σε εκατ. ευρώ) (*1)	14,68	12,26	18,42
Συνολικά έξοδα (σε εκατ. ευρώ) (*1)	486,32	496,54	420,96
Οικονομική αξία που διατηρείται			
Παραγόμενη αξία μείον κατανεμούμενη (σε εκατ. ευρώ) (*1)	0	(23,86)	(89,87)
Λοιπά οικονομικά στοιχεία (εκατ. €)			
Συνολικό ύψος προστίμων/κυρώσεων που επιβλήθηκαν	8,55	-	-
Εργαζόμενοι			
Αριθμός εργαζομένων	1.556	1.416	1.382
Χρόνος (συμμετοχές επί ώρες) εκπαίδευσης	10.448	13.993	17.644
Ποσό (εκατ. ευρώ) που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (Εργαζόμενοι και Συνεργάτες Πωλήσεων)	1,24 (Εργ/νοι: 373 χιλ., Συν/τες: 869 χιλ.)	1,30 (Εργ/νοι: 393 χιλ., Συν/τες: 914 χιλ.)	1,06 (Εργ/νοι: 405 χιλ., Συν/τες: 655 χιλ.)
Αγορά			
Σύνολο αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους (εκατ. ευρώ)	274,8 (*2)	293,5 (*2)	323,9
Περιβάλλον			
Καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας (σε kWh)	4.764.000	3.002.400	2.990.400
Καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο (σε kWh/εργαζόμενο)	5,80	4,22	3,96
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (σε lt)	44.000	20.000	26.000
Σύνολο κατανάλωσης ενέργειας (σε kWh)	5.198.280	3.199.800	3.247.020
Καταναλώσεις νερού (σε m ³)	10.990	6.735	6.494

Περιβάλλον (συνέχεια)

Καταναλώσεις νερού ανά εργαζόμενο (σε m ³ /εργαζόμενο)	12,27	8,89	7,93
Σύνολο εκπομπών CO ₂ (σε ισοδύναμους τόνους - t CO ₂)	3.985	2.491	2.495
Εκπομπές CO ₂ ανά εργαζόμενο (σε ισοδύναμους τόνους - t CO ₂ /εργαζόμενο)	4,45	3,29	3,05
Κατανάλωση χαρτιού (Kg)	28.000	25.000	25.288
Ανακύκλωση χαρτιού (Kg)	8.484	14.660	25.885
Ανακύκλωση ηλεκτρικού - ηλεκτρονικού εξοπλισμού (Kg)	690	630	2.850

Κοινωνία

Επενδύσεις σε επίπεδο κοινότητας, συμπεριλαμβανομένων δωρεών (σε χιλ. ευρώ)	208,08	226,84 (*2)	245,64
Ποσοστιαία αναλογία επί των επαναλαμβανομένων (λειτουργικών) κερδών μετά τους φόρους	1,48%	1,86%	2,12%
Ποσοστιαία αναλογία επί των συνολικών κερδών προ φόρων	0,97%	- (*3)	- (*3)

(*1) Προσθήκες και ανακατανομές κονδυλίων προκειμένου να επιτευχθεί απόλυτη συμφωνία με τις δημοσιευμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις της Εταιρείας.

(*2) Αναθεώρηση λόγω λανθασμένης εγγραφής.

(*3) Κατά τα έτη 2010, 2011 τα συνολικά οικονομικά αποτελέσματα της INTERAMERICAN ήταν αρνητικά (βλ. Κεφάλαιο "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - θεμ. ενότητα "Οικονομικά Στοιχεία").

Στοιχεία του Απολογισμού

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 αποτελεί την τέταρτη συνεχόμενη σχετική έκδοση της INTERAMERICAN και αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2011-31/12/2011, σε συνέχεια του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του 2010. Η Εταιρεία έχει επιλέξει να εκδίδει Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση.

Πεδίο και Όριο

Ο Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 καλύπτει τις δραστηριότητες της INTERAMERICAN και των θυγατρικών της στην Ελλάδα, ενώ δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες προμηθευτών της Εταιρείας ή άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια κοινοπραξιών ή από τρίτους. Με την έκδοση αυτή, η INTERAMERICAN αποσκοπεί στην συνολική παρουσίαση όλων των πεπραγμένων της στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας κατά το 2011. Επιπλέον, καθώς η Εταιρεία αναγνωρίζει τη σημασία της αμφίδρομης πληροφόρησης και του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποβλέπει μέσω αυτής της προσπάθειας στη βελτίωση της επικοινωνίας και σε περαιτέρω ανάπτυξη δεσμεύσεων απέναντι σε αυτά.

Ο Απολογισμός καλύπτει πλήρως το εύρος των θεμάτων που άπτονται της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδρασης της Εταιρείας, χωρίς να υφίσταται κάποιος συγκεκριμένος περιορισμός ως προς το πεδίο ή το όριο του. Σε σύγκριση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δεν υφίστανται σημαντικές αλλαγές στο πεδίο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται, με αποτέλεσμα η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ των ετών να παραμένει αναλλοίωτη όσον αφορά στους παρουσιαζόμενους τομείς, ενώ όπου έχουν πραγματοποιηθεί αναθεωρήσεις πληροφοριών, επισημαίνονται καταλλήλως. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον Απολογισμό έχουν προέλθει από τις κεντρικές βάσεις δεδομένων της INTERAMERICAN. Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται υπολογισμοί και υποθέσεις, παρατίθεται ο τρόπος υπολογισμού. Οι κύριες μέθοδοι επεξεργασίας, υπολογισμού και παρουσίασης των δεδομένων ακολουθούν τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative-G3.1.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. 2011 ελήφθησαν υπ' όψιν οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative, η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, καθώς και το ενδιαφέρον/προσδοκίες των συμμετόχων της Εταιρείας. Με βάση την αρχή της Ουσιαστικότητας (Materiality) και των λοιπών αρχών που προτείνουν οι κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative, δόθηκε έμφαση στους σημαντικούς για την Εταιρεία τομείς όπως το Ανθρώπινο Δυναμικό, θέματα που άπτονται της σχέσης της Εταιρείας με την Αγορά και τη δραστηριοποίησή της σε αυτή, αλλά και θέματα σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση, την προστασία του Περιβάλλοντος και της συνεισφοράς στην Κοινωνία.

Η INTERAMERICAN, αποσκοπώντας στη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των δράσεων που αναλαμβάνει, διαχειρίζεται την κοινωνική υπευθυνότητα βασιζόμενη στις ακόλουθες αρχές:

- Αρχή της “Συμμετοχικότητας”.
- Αρχή της “Ουσιαστικότητας”.
- Αρχή του “Πλαισίου Αειφορίας”.
- Αρχή της “Πληρότητας”.



Οι Αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας της INTERAMERICAN

- **Αρχή της “Συμμετοχικότητας”.** Η Εταιρεία επιδιώκει τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται με τη λειτουργία της. Λαμβάνει υπ’ όψιν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, επικοινωνεί μαζί τους και ακούει τις απόψεις τους.
- **Αρχή της “Ουσιαστικότητας”.** Επικεντρώνεται η προσοχή στα πλέον ουσιαστικά ζητήματα, που σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό και με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.
- **Αρχή του “Πλαισίου Αειφορίας”.** Η INTERAMERICAN επιδιώκει οι δράσεις της να εντάσσονται σε ένα γενικότερο πλαίσιο στρατηγικής για την αειφόρο ανάπτυξη.
- **Αρχή της “Πληρότητας”.** Η Εταιρεία φροντίζει ώστε οι προσπάθειες που καταβάλλει, οι δράσεις της και οι πληροφορίες που παρέχει στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να καλύπτουν το πλήρες εύρος των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεών της.



Η δημιουργία του Απολογισμού πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση των εταιρειών Sustainable Development και Terra Nova.



Οι όροι “Εταιρεία”, “Ομιλος”, “Εμείς”, αναφέρονται στην INTERAMERICAN και στις δραστηριότητές της στην Ελλάδα.

Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 της INTERAMERICAN συστάθηκε η ειδική ομάδα στελεχών της Εταιρείας, από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις και Τμήματα. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους διαφορετικούς θεματικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εταιρεία.

Με σκοπό τη βελτίωση της ικανότητας των στελεχών της να διαχειρίζονται τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η INTERAMERICAN παρέιχε τη δυνατότητα σε στελέχη της που δραστηριοποιούνται στην ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και εμπλέκονται στη διαδικασία έκδοσης του Απολογισμού να συμμετάσχουν σε ειδικό εκπαιδευτικό σεμινάριο πιστοποιημένο από το διεθνή οργανισμό Global Reporting Initiative. Με αυτή την εκπαίδευση επιβεβαιώνεται η βούληση της INTERAMERICAN για προαγωγή και συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της στα θέματα Ε.Κ.Ε.

Η Ομάδα Σύνταξης του Απολογισμού

Τα μέλη της Ομάδας Ε.Κ.Ε. της INTERAMERICAN που συνεργάστηκαν για την παρούσα έκδοση, είναι:

- Συντονιστής ύλης και σχεδιασμού - υπεύθυνος σύνταξης και έκδοσης: **Γιάννης Ρούντος**
- Συνεργάτες επί της ύλης: **Βίβιαν Αραβανή, Γιώργος Βασιλόπουλος, Λεωνίδας Βουρνάς, Λουκάς Γερασίμου, Χρύσα Ελευθερίου, Έφη Οικονόμου, Αιμιλία Λιάκου, Κλαίρη Ντούρου, Δέσποινα Παπαχρυσάνθου, Γιώργος Σκαρμούτσος, Κώστας Τσολακίδης.**



Γλωσσάριο

Global Reporting Initiative (GRI)

Ο διεθνής οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας, με στόχο την προτυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από οργανισμούς. Ο οργανισμός GRI αποσκοπεί να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μία τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των οργανισμών.

Αειφορία ή Βιωσιμότητα (Sustainability)

Ως Αειφορία ή Αειφόρος Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός οργανισμού σε τέτοιο βαθμό που να καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες (Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη, Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1992).

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.) αποτελεί έννοια κατά την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες τους στην επιχειρηματική λειτουργία τους και στις σχέσεις τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αντιλαμβάνονται ότι η υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί στην αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία (Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

Σημείο Επαφής

Καλωσορίζουμε σχόλια και υποδείξεις σας, τα οποία μπορείτε να απευθύνετε στη:

Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων

Υπ' όψιν Ελευθερίου Χρύσας

Τηλ.: 210 94 61 567

E-mail: eleftheriouch@interamerican.gr

Πίνακας Δεικτών κατά GRI

Στον ακόλουθο κατάλογο παρατίθεται η αντιστοίχιση του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε σχέση με τους δείκτες του GRI - G3.1.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
ΠΡΟΦΙΛ		
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	■ Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	■ Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου ■ "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - Επιχειρησιακό Σχέδιο ■ "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - Επιχειρησιακό Σχέδιο - Profitability Program Project ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Διαχείριση Κινδύνων ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Solvency II ■ "Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση" - Διαχείριση Κρίσεων ■ "Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον" - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ		
2.1	Επωνυμία	■ "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - Εισαγωγή
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	■ "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - Ιστορική Διαδρομή ■ "Ποιά είναι η INTERAMERICAN" - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση" - Προϊόντα και Υπηρεσίες ■ "Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση" - Νέα Προϊόντα και Υπηρεσίες

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης (των θυγατρικών) και των κοινοπραξιών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Εισαγωγή ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οργανωτική Διάρθρωση της INTERAMERICAN ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οι Υποδομές
2.4	Τοποθεσία έδρας	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Ιστορική Διαδρομή ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Μετοχική Σύμβαση
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Ιστορική Διαδρομή ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Ένταξη της INTERAMERICAN στον Όμιλο ACHMEA ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οργανωτική Διάρθρωση της INTERAMERICAN ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οι Υποδομές
2.8	Μεγέθη της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Η Θέση της INTERAMERICAN στην Αγορά ■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου στην οποία αναφέρεται ο παρών Απολογισμός	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων - Υποδομές στην Οδική Βοήθεια ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Μετοχική Σύμβαση
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου Απολογισμού	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Βραβεία, Διακρίσεις, Αξιολογήσεις 2011

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

3.1	Περίοδος Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.3	Κύκλος Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.4	Σημείο επικοινωνίας	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού

ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.6	Όρια του Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.ά.	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού
3.11	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με προηγούμενους Απολογισμούς: πεδίο, όριο ή μεθόδους εκτίμησης	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον Απολογισμό	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Πίνακας Δεικτών κατά GRI
------	---	---

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
----------	-----------	---------------------------

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ

3.13	Πολιτική εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού	■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Εξωτερική Επαλήθευση
------	---	---

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης και επιτροπές Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Γενική Συνέλευση των Μετόχων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Οργανόγραμμα INTERAMERICAN ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύσταση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύσταση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Γενική Συνέλευση των Μετόχων - Δικαιώματα Μειοψηφίας ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εσωτερική Επικοινωνία
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανωτάτων στελεχών και της επίδοσης του Οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και Ανωτάτων Στελεχών Πέραν των όσων αναφέρονται στην εν λόγω ενότητα δεν υφίσταται άλλη διασύνδεση μεταξύ της αποζημίωσης των ανωτάτων στελεχών και της κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδοσης της Εταιρείας.
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Κριτήρια Επιλογής Μελών Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
4.8	Εταιρικές πολιτικές-αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με την στρατηγική αειφόρου ανάπτυξης	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Όραμα, Αποστολή, Αξίες ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων αειφόρου ανάπτυξης από το Δ.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN”
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανωτάτου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων <p>Δεν υφίστανται μηχανισμοί σύμφωνα με τους οποίους να αξιολογείται η επίδοση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με την κοινωνική και περιβαλλοντική επίδοση της Εταιρείας.</p>

ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Συμμετοχή σε Οργανώσεις ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου - Επιτροπή Διαχείρισης και Ελέγχου του Λειτουργικού και Ασφαλιστικού Κινδύνου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Εσωτερικός Έλεγχος ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κινδύνων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Solvency II ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κρίσεων
------	---------------------------------	--

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
		<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Παραπόνων. ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Συμμετοχή σε Οργανώσεις ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” - Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Solvency II ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ίσες ευκαιρίες ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Συμμετοχή σε Οργανώσεις
ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ		
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της INTERAMERICAN	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερομένων μερών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
4.16	Συμμετοχή των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των ενδιαφερομένων μερών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN” - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
	Διοικητικές πρακτικές για τους οικονομικούς δείκτες (DMA EC)	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα - Απόδοση Αξίας στους Ασφαλισμένους, τους Εργαζομένους, την ευρύτερη Κοινωνία και την Εθνική Οικονομία ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης για την INTERAMERICAN ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Health and Life Project.
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία ■ “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία” - Τα Χαρακτηριστικά του Σχεδίου “Πράξεις Ζωής - Τα Οικονομικά Στοιχεία για την Ε.Κ.Ε. ■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Πράσινη Επιχειρηματικότητα
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	Δεν ελήφθη σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια
EC5	Εύρος απόκλισης του τυπικού βασικού μισθού ανά φύλο, που προσφέρει ο Οργανισμός, σε σύγκριση με τον κατώτατο μισθό που ισχύει σε τοπικό επίπεδο, στις κυριότερες γεωγραφικές περιοχές δραστηριοποίησης του Οργανισμού	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Προμήθειες
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις Προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανωτέρων στελεχών από την τοπική κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Εισαγωγή ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οι Υποδομές - Κοινωνική συνεισφορά των υπηρεσιών Βοήθειας ■ “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία”
EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου” ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Το Οικονομικό Περιβάλλον - η Κρίση - Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προκλήσεις και Ευκαιρίες Ανάπτυξης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κινδύνων - Αντασφάλιση ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Solvency II.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

ΥΛΙΚΑ		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων - Χαρτί
ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Ενέργειας
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Ενέργειας
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Ενέργειας
EN6	Προϊόντα και υπηρεσίες που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια	Μη σχετικός με τα προϊόντα της Εταιρείας
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Ενέργειας ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Μετακινήσεις Εργαζομένων ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Περιβαλλοντική Ευαισθητοποίηση Εργαζομένων
ΝΕΡΟ		
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Νερού
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Νερού Δεν υφίσταται άντληση
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Νερού
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακειμένων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	<ul style="list-style-type: none"> ■ Η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Πρωτοβουλίες και Δράσεις
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Πρωτοβουλίες και Δράσεις Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Πρωτοβουλίες και Δράσεις
EN14	Στρατηγικές, τρέχουσες ενέργειες και μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση των επιδράσεων στη βιοποικιλότητα	Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικότοπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Πρωτοβουλίες και Δράσεις Δεν υφίστανται επιδράσεις εφόσον η Εταιρεία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ		
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου
EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Αντιστάθμιση Ανθρακικού Αποτυπώματος
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Περιβαλλοντικές επιδόσεις - Στοιβάδα του Όζοντος - Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Μετακινήσεις Εργαζομένων
EN21	Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Περιβαλλοντικές επιδόσεις - Υγρά Απόβλητα
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Δεν υπήρξαν
EN24	Βάρος διακινουμένων, εισαγομένων, εξαγομένων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	Η Εταιρεία δεν εισάγει, εξάγει ή διακινεί επικίνδυνα απόβλητα
EN25	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση “προστατευόμενου” και αξία βιοποικιλότητας των υδάτινων μαζών και των σχετικών οικοτόπων που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού	Η Εταιρεία μέσω της λειτουργίας της δεν επηρεάζει καμία υδάτινη μάζα
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Μετακινήσεις Εργαζομένων ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία	Η INTERAMERICAN παρέχει υπηρεσίες και συνεπώς, δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Δεν υπήρξαν
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ		
EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Μετακινήσεις Εργαζομένων
EN30	Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος,	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Πράσινη Επιχειρηματικότητα
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		
	Διοικητικές πρακτικές	■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ίσες ευκαιρίες ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
		<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
LA1	Ανάλυση ανθρωπίνου δυναμικού με βάση τον τύπο απασχόλησης, σύμβασης εργασίας, περιοχής και φύλου	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό προσλήψεων και κίνησης προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές
LA3	Παροχές προς τους εργαζόμενους	■ Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό - Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές
LA15	Ποσοστό εργαζομένων που επιστρέφουν στην εργασία και ποσοστό διατήρησης προσωπικού, μετά από λήψη γονικής άδειας, με βάση το φύλο	■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ανταμοιβή Εργαζομένων και Πρόσθετες Παροχές
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ / ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	<p>Δεν έχει οριστεί ελάχιστος αριθμός εβδομάδων προειδοποίησης των εργαζομένων για την υλοποίηση σημαντικών λειτουργικών αλλαγών</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
LA6	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων	Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας με τη συμμετοχή των εργαζομένων και εκπροσώπων της Εταιρείας, δεν υπάρχουν, παρότι οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να συστήσουν τέτοια Επιτροπή. Μέχρι σήμερα δεν έχει γίνει αίτημα για χρήση του δικαιώματος αυτού. Η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά φύλο και περιοχή	■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία - Δείκτες Επίδοσης στην Υγεία και Ασφάλεια
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία - Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής - Ενημέρωση Εργαζομένων ■ “Πράξεις Αξίας για την Κοινωνία” - “Πράξεις Ζωής” για την Υγεία - Για την Πρόληψη - Αντιμετώπιση του Καρκίνου Ενηλίκων <p>Σε ετήσια βάση οργανώνονται διάφορα προγράμματα ενημέρωσης καθώς και προγράμματα προληπτικής εξέτασης εργαζομένων για σοβαρές ασθένειες. Ωστόσο, προς το παρόν δεν υπάρχουν προγράμματα θεραπείας για σοβαρές ασθένειες, παρότι κατά περίπτωση παρέχεται κάθε είδους στήριξη και διευκόλυνση (οικονομική, συμβουλευτική, ιατρική κλπ.) σε εργαζόμενους που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες</p>
LA9	Θέματα υγείας και ασφάλειας που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά συνδικάτα	Προς το παρόν, δεν έχει ανακύψει ανάγκη για συμφωνία σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας μεταξύ Εταιρείας και Σωματίου διότι οι μέχρι σήμερα ενέργειες της Εταιρείας στα θέματα αυτά, υπερκαλύπτουν τόσο τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του εργοδότη, όσο και τις πραγματικές ανάγκες. Επιπλέον, η φύση των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN δεν ενέχει αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών ή/και ατυχημάτων κατά την εκτέλεση της εργασίας
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο, με βάση το φύλο και την κατηγορία εργαζομένων	■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εκπαίδευση και Ανάπτυξη - Η εκπαίδευση σε αριθμούς

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εκπαιδευτικά προγράμματα Προς το παρόν δεν υπάρχουν προγράμματα εκπαίδευσης για εργαζομένους που πρόκειται να συνταξιοδοτηθούν
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, ανά φύλο	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΊΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση και Θητεία Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ίσες ευκαιρίες Στο Διοικητικό Συμβούλιο της INTERAMERICAN δεν συμμετέχουν άτομα με αναπηρία
LA14	Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών γυναικών/ανδρών με βάση την κατηγορία εργαζομένων και ανά σημαντικές επιχειρηματικές μονάδες	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ίσες ευκαιρίες
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		
-	Διοικητικές Πρακτικές	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Πολιτική για το Ανθρώπινο Δυναμικό ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Ίσες ευκαιρίες ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Διοίκηση και Αξιολόγηση Εργαζομένων ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ		
HR2	Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών, εργολάβων και άλλων επιχειρηματικών εταιριών που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Προμήθειες
HR3	Σύνολο ωρών κατάρτισης εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων σχετικά με τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί	Κατά το 2011 δεν οργανώθηκε σχετική εκπαίδευση
ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ		
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Δεν υπήρξαν περιστατικά διακρίσεων
ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ		
HR5	Ελευθερία Συνδικαλισμού	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
HR6	Παιδική εργασία	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ		
HR8	Ποσοστό Προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδύεται σε πολιτικές ή διαδικασίες της Εταιρείας σχετικά με ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Δεν έχει πραγματοποιηθεί σχετική εκπαίδευση κατά το 2011. Δεν χρησιμοποιούνται ένοπλες φυλάξεις στις εγκαταστάσεις της INTERAMERICAN

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ		
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		
HR10	Συνολικός αριθμός και ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων οι οποίες έχουν αποτελέσει αντικείμενο ανάλυσης αναφορικά με την τήρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις οποίες έχουν εκπονηθεί μελέτες επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα	Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρεία και για τον λόγο αυτόν, δεν έχει θεωρηθεί μέχρι σήμερα σκόπιμο να εκπονηθεί σχετική εξειδικευμένη μελέτη
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ		
HR11	Αριθμός παραπόνων τα οποία έχουν κατατεθεί και επιλυθεί μέσω επισήμων μηχανισμών	Δεν υπήρξαν παράπονα για παραβίαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αξιολογείται πως δεν υπάρχει κίνδυνος παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην Εταιρεία και για τον λόγο αυτόν, δεν έχει κριθεί ως αναγκαία η δημιουργία σχετικού εξειδικευμένου μηχανισμού
ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
-	Διοικητικές Πρακτικές	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Εσωτερικός Έλεγχος ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Δημόσια Πολιτική ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εκπαιδευτικά προγράμματα ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα
ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ		
S01	Ποσοστό των επιχειρηματικών μονάδων για τις οποίες έχουν εφαρμοστεί προγράμματα συνεργασίας με τις τοπικές κοινότητες, μελέτες επιπτώσεων και αναπτυξιακά προγράμματα	Μη σχετικός με τις δραστηριότητες της Εταιρείας Δεν υφίστανται επιπτώσεις σε τοπικές κοινότητες
S09	Επιχειρηματικές μονάδες με σημαντικές πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	Δεν υπάρχουν πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες. Αντιθέτως, η INTERAMERICAN υποστηρίζει διάφορες τοπικές περιοχές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.
S010	Μέτρα πρόληψης και περιορισμού που λαμβάνονται για τις πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	Δεν υπάρχουν πιθανές ή πραγματικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες. Αντιθέτως, η INTERAMERICAN υποστηρίζει διάφορες τοπικές περιοχές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες
ΔΙΑΦΘΟΡΑ		
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	Ελέγχεται σε συνεχή βάση το σύνολο της Εταιρείας - κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν έχει παρουσιαστεί
S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Εσωτερικός Έλεγχος ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας. ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εκπαιδευτικά Προγράμματα
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Εσωτερικός Έλεγχος ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας. ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Εκπαιδευτικά προγράμματα

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ		
S05	Θέσεις της δημόσιας πολιτικής	<p>Η Εταιρεία για λόγους αρχής δεν συμμετέχει σε ομάδες πίεσης (λόμπι). Ωστόσο, συμμετέχει σε μια σειρά από πρωτοβουλίες και δίκτυα με στόχο την προώθηση της Αειφόρου Ανάπτυξης</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Συμμετοχή σε Οργανώσεις ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Δημόσια Πολιτική ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός ■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Συμμετοχή σε Παγκόσμιες Πρωτοβουλίες και Δίκτυα
S06	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα.	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Δημόσια Πολιτική
ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ		
S07	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
S08	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα
ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
-	Διοικητικές Πρακτικές	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Παραπόνων ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Υπεύθυνες Πωλήσεις ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια	Μη σχετικός δείκτης. Από τη φύση τους, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της INTERAMERICAN δεν έχουν επιπτώσεις στην Υγεία και Ασφάλεια των πελατών της Αντιθέτως, στοχεύουν στην προστασία τους.
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Υπεύθυνες Πωλήσεις
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
PR5	Ικανοποίηση πελατών	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Παραπόνων ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ		
PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους κώδικες συμπεριφοράς για τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	<ul style="list-style-type: none"> ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Κώδικας Συμπεριφοράς Ασφαλιστικού Συμβούλου ■ “Πράξεις Οφέλους για την Ιδιωτική Ασφάλιση” - Υπεύθυνες Πωλήσεις
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Ενότητα αναφοράς - Σχόλια
ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	Δεν υπήρξαν σχετικές νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Νομικές Υποθέσεις και Πρόστιμα
ΕΙΔΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων	■ “Πράξεις Προστασίας για το Περιβάλλον” - Η ασφάλιση της περιβαλλοντικής ευθύνης - “Green Line” ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Εσωτερικός Έλεγχος ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κινδύνων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Solvency II ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κρίσεων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ■ “Πράξεις Ενδιαφέροντος για το Ανθρώπινο Δυναμικό” - Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός
FS4	Διαδικασία/ες που έχει αναπτύξει ο Οργανισμός ώστε να εξασφαλίζει τη βελτίωση της ικανότητας του Προσωπικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες	■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Solvency II - Πιστοποίηση γνώσεων των Διοικητικών Στελεχών στο Solvency II ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας - Εκπαίδευση Προσωπικού ■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Στοιχεία του Απολογισμού - Μεθοδολογία
FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα	■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Η INTERAMERICAN Σήμερα ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Διοικητικά Κέντρα και Γραφεία Πωλήσεων ■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία ■ “Πληροφορίες για τον Απολογισμό” - Βασικά Στοιχεία Εταιρικής Επίδοσης
FS7	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	■ “Ποιά είναι η INTERAMERICAN” - Οικονομικά Στοιχεία
FS9	Πεδίο εφαρμογής και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης κινδύνων	■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Αξιολόγηση Απόδοσης του Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διοικητικό Συμβούλιο - Έλεγχος Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Εσωτερικός Έλεγχος ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Έλεγχος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κινδύνων, ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Solvency II ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Κρίσεων - Διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας της Εταιρείας σε περίπτωση κρίσεων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Πρόληψη και Καταστολή της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Διαχείριση Παραπόνων
FS15	Πολιτικές για τον δίκαιο/ορθό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών	■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου - Επιτροπή Σχεδιασμού Προϊόντων ■ “Πράξεις Ευθύνης για τη Διακυβέρνηση” - Health and Life Project

Το επίπεδο εφαρμογής Β του GRI έχει ελεγχθεί από την TÜV Austria - Hellas στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ανεξάρτητης επαλήθευσης επί της Έκθεσης Ε.Κ.Ε., όπως αναγράφεται στη Δήλωση Εξωτερικής Επαλήθευσης που ακολουθεί.

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στον Απολογισμό

Η INTERAMERICAN, έχει καλύψει στον παρόντα Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τις απαιτήσεις για το B+ επίπεδο εφαρμογής της έκδοσης G3.1 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Report Externally Assured	G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures	Not Required	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category		Report Externally Assured	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.		Report Externally Assured	

*Sector supplement in final version

Εξωτερική Επαλήθευση

Η INTERAMERICAN, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της αξιοπιστίας των στοιχείων που παραθέτει στον παρόντα Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προχώρησε σε εξωτερική επαλήθευση των στοιχείων που παρατίθενται στα κεφάλαια της Εταιρικής Διακυβέρνησης, του Ανθρωπίνου Δυναμικού και της Κοινωνίας.

Η Εταιρεία, αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής επαλήθευσης των εν λόγω κεφαλαίων, με αυτό τον τρόπο αποδεικνύει τη δέσμευσή της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη για παροχή αξιόπιστης, ακριβούς και σαφούς πληροφορίας για τα σημαντικά ζητήματα στα οποία αναφέρεται στην παρούσα έκδοση. Στο ίδιο πλαίσιο, σκοπεύει στο μέλλον να επεκτείνει την πρακτική της επαλήθευσης και σε άλλα κεφάλαια της Έκθεσης. Παράλληλα, η INTERAMERICAN σκοπεύει να αξιοποιήσει οποιαδήποτε ενδεχόμενα σχόλια ή υποδείξεις προκύψουν από τον έλεγχο του φορέα επαλήθευσης, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του Απολογισμού.

Στη συνέχεια παρατίθεται το γράμμα του ανεξάρτητου Φορέα ο οποίος πραγματοποίησε την επαλήθευση.

TÜV AUSTRIA HELLAS

Δήλωση Επαλήθευσης για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2011 της INTERAMERICAN

Πληροφορίες για τη Δήλωση Επαλήθευσης

Ο Οργανισμός Επαλήθευσης TÜV AUSTRIA HELLAS (ο «Φορέας») ανέλαβε την επαλήθευση των στοιχείων που δημοσιεύονται στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN (η «Εταιρεία»), σύμφωνα με το αντικείμενο που περιγράφεται στην παράγραφο «Αντικείμενο Εργασιών» που ακολουθεί. Η ευθύνη για τα στοιχεία και τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό παραμένει αποκλειστικά στην Εταιρεία. Ο Φορέας διενέργησε δειγματοληπτικό έλεγχο στοιχείων και δεδομένων αλλά και συναφών διαδικασιών και συστημάτων, με σκοπό την επαλήθευση του Απολογισμού.

Επισημαίνεται ότι ο Φορέας δεν παρείχε καμία συμβουλευτική υπηρεσία στην Εταιρεία.

Αντικείμενο Εργασιών

Ο Φορέας διενήργησε τις ακόλουθες εργασίες κατά το μήνα Δεκέμβριο 2012:

1. Αξιολόγηση του Απολογισμού σε σχέση με το πλαίσιο Κατευθυντήριων Οδηγιών κατάρτισης εκθέσεων αειφορίας του Global Reporting Initiative (GRI) και επαλήθευση του επιπέδου εφαρμογής του Απολογισμού σύμφωνα με το πλαίσιο GRI-G3.1 (GRI Application Level Check), συμπεριλαμβανομένου και του "Financial Services Sector Supplement".
2. Επαλήθευση των αριθμητικών δεδομένων των κεφαλαίων «Ανθρώπινο Δυναμικό», «Διακυβέρνηση» και «Κοινωνία» του Απολογισμού.

3. Επιτόπιες επισκέψεις στα κεντρικά γραφεία της Εταιρίας στις 20 Δεκεμβρίου 2012, για τη διενέργεια επαλήθευσης και δειγματοληπτικών ελέγχων αρχείων με σκοπό τη διασφάλιση:

- της αξιοπιστίας και της ακρίβειας των αριθμητικών δεδομένων επίδοσης που περιέχονται στον Απολογισμό,
- της αξιοπιστίας των διαδικασιών που ακολουθούνται για τη συλλογή και αναφορά σχετικών πληροφοριών που περιέχονται σε αυτόν.

Συμπεράσματα

Οι εργασίες διασφάλισης που ακολουθήθηκαν έδειξαν ότι οι ποσοτικές πληροφορίες των 3 κεφαλαίων που εξετάστηκαν είναι ακριβείς και αξιόπιστες. Η Εταιρεία παρείχε περιεκτική και αποδεκτή τεκμηρίωση τόσο για τις πληροφορίες επίδοσης που παραθέτει στα 3 κεφάλαια του Απολογισμού όσο και για τις συναφείς διαδικασίες συλλογής και αποτύπωσης των σχετικών πληροφοριών.

Ο Απολογισμός βρέθηκε να πληροί τις προϋποθέσεις του επιπέδου 'B+' των Οδηγιών GRI-G3.1.

Προτάσεις για συνεχή βελτίωση

Βάσει των παρατηρήσεων και συμπερασμάτων που προέκυψαν από τις διαδικασίες διασφάλισης που εφαρμόστηκαν, οι προτάσεις βελτίωσης του Φορέα για τη βελτίωση των μελλοντικών απολογισμών της Εταιρείας συνίστανται στις ακόλουθες:

- Κάλυψη περισσότερων δεικτών και επίτευξη Level A και ιδιαίτερα ότι αφορά στο "Financial Services Sector Supplement".
- Επαλήθευση περισσότερων κεφαλαίων, με σκοπό την επέκταση της εγκυρότητας του απολογισμού.
- Επαλήθευση και των ποιοτικών πληροφοριών.

Για την TÜV AUSTRIA HELLAS,

Αθήνα, 30/12/2012



Νικόλαος Σηφάκης
Επικεφαλής Επιθεωρητής



Ιωάννης Καλλιάς
Γενικός Διευθυντής



TÜV AUSTRIA HELLAS

ΑΘΗΝΑ: Λεωφόρος Μεσογείων 429, Αγία Παρρασκευή

Παραρτήματα στην Ελλάδα : ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - ΚΡΗΤΗ

Αντιπροσωπείες στο εξωτερικό: ΚΥΠΡΟΣ – ΤΟΥΡΚΙΑ – ΙΟΡΔΑΝΙΑ – ΑΙΓΥΠΤΟΣ – ΔΑΒΑΝΙΑ
– ΣΡΑΗΛ

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ Ε.Κ.Ε. 2011

Θεωρούμε τη γνώμη σας για το περιεχόμενο της παρούσας έκδοσης ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη διαλόγου, που θα συμβάλει στη βελτίωση του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της INTERAMERICAN. Παρακαλούμε συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί και αποστείλετε το ταχυδρομικά ή ψηφιακά στη Εταιρεία.

■ Σε ποιά ομάδα ενδιαφερομένων μερών της INTERAMERICAN ανήκετε;

- Εργαζόμενος Πελάτης Τοπική Κοινωνία Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
 Μέτοχος/ Επενδυτής Προμηθευτής Μη Κυβερνητική Οργάνωση Άλλο:

■ Ποιά είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από τον Απολογισμό;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Ισορροπία μεταξύ των θεματικών ενοτήτων.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των κειμένων.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα κείμενα είναι κατανοητά.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Γραφικές απεικονίσεις.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ Πόσο επαρκής είναι η πληροφόρηση που παρέχεται στα κεφάλαια;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια
Ποιά είναι η INTERAMERICAN.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην INTERAMERICAN.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Ευθύνης για τη ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Οφέλους για την ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Ενδιαφέροντος για το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Αξίας για την ΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πράξεις Προστασίας για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ Υπάρχουν ενότητες στις οποίες, κατά την άποψή σας, θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έκταση;

.....
.....

■ Υπάρχουν κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση που θα θέλατε να υποδείξετε;

.....
.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνοματεπώνυμο:
Εταιρεία/Οργανισμός:
Διεύθυνση:
Τηλ./Fax:
E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλετε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:
INTERAMERICAN, Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων - υπ' όψιν Χ. Ελευθερίου
Λεωφ. Συγγρού 350, 176 80 Καλλιθέα,
ή με e-mail: eleftheriouch@interamerican.gr
ή με fax στο 210-9004091

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Εταιρεία για την αξιολόγηση του Απολογισμού Ε.Κ.Ε. και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

