

# απολογισμός βιωσιμότητας

sustainability report 2011

«Στην Ευρωπαϊκή Πίστη δηλώνουμε ξεκάθαρα τη δέσμευσή μας σε αρχές που υποδεικνύονται από την εταιρική μας δεοντολογία και από τον ρόλο μας ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης.»

## Λίγα λόγια για την Ευρωπαϊκή Πίστη

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Ανώνυμος Εταιρία Γενικών Ασφαλίσεων (ΑΕΓΑ), (ΑΡ. Μ.Α.Ε. 12855/05/Β/86/35), ιδρύθηκε το έτος 1977. Η εταιρία έχει ως σκοπό της, σύμφωνα με το άρθρο 4 του καταστατικού της, την παροχή όλων των ειδών των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών καλύψεων. Έχει την έδρα της στην Λεωφ. Κηφισίας 274, Τ.Κ. 15232, Χαλάνδρι. Η εταιρία διέπεται από τις διατάξεις του Ν.2190/1920 «Περί ανωνύμων εταιριών» και από τις ειδικότερες διατάξεις του Ν.Δ. 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως» όπως ισχύουν σήμερα. Επίσης από κάθε διάταξη ή νόμο ή απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Εποπτεύουσα αρχή είναι η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπέζης της Ελλάδος.

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

Στο πλαίσιο του θεσμού TRUE LEADERS, η Ευρωπαϊκή Πίστη διακρίθηκε ως μια από τις 50 καλύτερες επιχειρήσεις - ηγέτες στην Ελληνική αγορά, ανάμεσα σε 500 εταιρίες.

Η βράβευση (Οκτώβριος 2011) βασίστηκε σε μετρήσιμα κριτήρια με δημοσιευμένα αποτελέσματα, όπως κερδοφορία, υψηλό rating πιστοληπτικής ικανότητας και αύξηση προσωπικού κατά τη διετία 2009-2010.

# Μήνυμα

## Διευθύνοντος Συμβούλου

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί για την Ευρωπαϊκή Πίστη οργανικό στοιχείο εταιρικής ταυτότητας, λόγω της απτής διοικητικής δέσμευσης.

Ενσωματώνεται, με υπευθυνότητα και διαφάνεια, σε κάθε επιχειρησιακή δραστηριότητα, σύστημα και διαδικασία.

Στόχος μας είναι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη να επηρεάσει την γλώσσα, τις ιδέες και την πραγματικότητα σε σημείο που να γίνει μέρος του τοπίου που ορίζει το πλαίσιο των επιχειρησιακών μας δράσεων.

Χρήστος Γεωργακόπουλος

# Περιεχόμενα

ΔΗΛΩΣΗ ΣΚΟΠΟΥ .....	6
ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ .....	7
ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΝΟΟΤΡΟΠΙΑΣ .....	8
ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ .....	9
ΑΞΟΝΕΣ ISO26000 .....	11
ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ GRI-G3 .....	27

# Δήλωση σκοπού

Ο απολογισμός βιωσιμότητας αποτελεί μια μορφή απολογισμού απευθυνόμενη στο σύνολο των εταίρων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη με στόχο την ενημέρωσή τους για την πολιτική, τα προγράμματα, τις δράσεις και μελλοντικούς στόχους της, με άξονα την προαγωγή της κοινωνικά υπεύθυνης λειτουργίας της. Εν αντιθέσει με τον τακτικό, χρηματοοικονομικό απολογισμό που απευθύνεται κυρίως στους μετόχους του οργανισμού, ο απολογισμός βιωσιμότητας, ο οποίος αναφέρεται στην περίοδο Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2011, αποτυπώνει την εθελοντική πρωτοβουλία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη να ενημερώσει το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο για τις επιπτώσεις (θετικές και αρνητικές) της εταιρικής της δραστηριότητας, υιοθετώντας την σύγχρονη θεώρηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Ο απολογισμός βιωσιμότητας της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τεκμήριο της έμπρακτης κοινωνικής υπευθυνότητάς της, ενσωματωμένης στην εταιρική της στρατηγική.

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

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

Υπάρχουμε ως προς τους άλλους.

Υπάρχουμε δίνοντας λογαριασμό στους «έναντι».



# Πραγματικότητα - προκλήσεις

Η νέα γενιά του πλανήτη μας ζει ένα παράδοξο. Είναι η γενιά που έχει τις μεγαλύτερες ικανότητες, γνώσεις και εργαλεία που είχε ποτέ η ανθρωπότητα. Ενώ όμως υπάρχει τεχνολογία, δημιουργούνται αντί να λύνονται προβλήματα. Η γενιά της εποχής μας και οι επόμενες γενιές ίσως αντιμετωπίσουν τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετώπισε ποτέ η ανθρωπότητα.

Όσον αφορά το μακροοικονομικό περιβάλλον, η Ευρώπη δεν αντιμετωπίζει απλά μια απλή κρίση δημοσίων χρεών, αλλά δομικής ανασύνθεσης. Όλοι οι παράγοντες της ανάπτυξης, όπως η δημογραφία, τα κεφαλαιακά αποθέματα και η τεχνολογική πρόοδος, σημειώνουν κάμψη στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία παρουσιάζει πτωτική παραγωγικότητα και σημαντικές για το μέλλον πολιτιστικές προκλήσεις. Η οικουμενική ευρωπαϊκή κουλτούρα υποχωρεί και αυτή, και η υποχώρηση θα εντείνεται όσο θα αυξάνεται ο πληθυσμός.

Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές προοπτικές, η κλιματική αλλαγή, η αστάθεια στις αγορές ορυκτών καυσίμων, η εκδάσωση και η φθορά του οικοσυστήματος αναμένεται να επηρεάσουν σε μεγάλο βαθμό την παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη. Συγκεκριμένα, ο παγκόσμιος πληθυσμός αναμένεται να αυξηθεί σε 8,4 δις μέχρι το 2032, ενώ η μεσαία τάξη, σύμφωνα με μελέτες του ΟΟΣΑ, εκτιμάται πως θα αυξηθεί κατά 172% μέχρι το 2030, το οποίο θα έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της αγοραστικής δυνατότητας. Κάτι τέτοιο θα επιφέρει έντονες πιέσεις στα οικοσυστήματα και στη διαθεσιμότητα φυσικών πόρων, με αποτέλεσμα οι τιμές των τροφίμων να αυξηθούν κατά 70% – 90%.

Ακόμη, το 50% του παγκόσμιου πληθυσμού ζει στις μεγαλουπόλεις, ευθυνόμενοι για το 75% της παγκόσμιας ενεργειακής κατανάλωσης και το 80% των εκπομπών του CO<sub>2</sub>. Σύμφωνα με την παγκόσμια οργάνωση της WWF και το δίκτυο Global Footprint Network, τα τελευταία 20 χρόνια χρησιμοποιούσαμε πόρους και εκλύαμε CO<sub>2</sub> με ρυθμό 50% περισσότερο από εκείνο που μπορούσε να αντικαταστήσει ο πλανήτης μας. Ειδικότερα, τις τελευταίες δύο δεκαετίες οι παγκόσμιες εκπομπές ρύπων αυξήθηκαν κατά 45% αγγίζοντας το πρωτοφανές επίπεδο των 33 δις τόνων.

Συμπερασματικά, αν ζούμε και συμπεριφερόμαστε κατά τρόπο μη βιώσιμο και ταυτόχρονα 3 δις ανθρώπων ζουν κάτω από το όριο της φτώχειας, τότε η πρόκληση της παγκόσμιας κοινότητας είναι να ανακαλύψει τον τρόπο εκείνο που να εγγυάται την ανάπτυξη και την ανθρώπινη ανέλιξη χωρίς να υποθηκεύουμε το περιβάλλον και την κοινωνική συνοχή. Από την άλλη, το ζήτημα που γεννάται για τις επιχειρήσεις είναι αν θα βρίσκονται σε θέση να εξυπηρετήσουν τις διαρκώς

αυξανόμενες αγοραστικές ανάγκες σε ένα περιβάλλον με λιγότερους διαθέσιμους (φυσικούς και χρηματοοικονομικούς) πόρους. Επιπρόσθετα, με δεδομένο ότι η κλιματική αλλαγή επηρεάζει την οικονομία, είναι προφανές ότι οι εταιρίες δεν μένουν αλώβητες, ενέχοντας κινδύνους με συνέπειες που επηρεάζουν την ευρύτερη λειτουργία τους. Επομένως, η ανάγκη για μετάβαση σε ένα βιώσιμο καταναλωτικό μοντέλο είναι επιταγή της κοινωνίας του σήμερα, αλλά κυρίως της κοινωνίας των παιδιών μας.

Για την κινητοποίηση των πολιτών είναι αναγκαία η θεσμική αλλαγή, μέσα από διεθνείς συμφωνίες και προσπάθειες συνεργασίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει συμβάλει καθοριστικά στη σύναψη δύο διεθνών συνθηκών για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής: της Σύμβασης – Πλαισίου των Ηνωμένων Εθνών για την κλιματική αλλαγή το 1992 και του Πρωτοκόλλου του Κιότο που εγκρίθηκε το 1997. Παρόλα αυτά απαιτούνται πολύ πιο δραστηκά μέτρα για να μην φθάσει η κλιματική αλλαγή σε επικίνδυνα επίπεδα.

Ο στόχος είναι να οικοδομηθεί ένα αειφόρο ενεργειακό σύστημα χαμηλής κατανάλωσης άνθρακα, το οποίο θα θεσπιστεί και θα υιοθετηθεί από τα κράτη μέλη το συντομότερο δυνατό. Η προσπάθεια αυτή περιλαμβάνει την επικέντρωση στην ενεργειακή αποτελεσματικότητα, η οποία θα μειώσει σημαντικά τις παγκόσμιες εκπομπές με χαμηλό κόστος, επιταχύνοντας την ανάπτυξη νέων, καθαρών ενεργειακών τεχνολογιών, και διασφαλίζοντας ότι υφίστανται οι κατάλληλοι μηχανισμοί χρηματοδότησης.

Στα πλαίσια της βιωσιμότητας, νέες ιδέες πρέπει να προσδιορίσουν τρόπους και να υποδείξουν δράσεις, ώστε να κινητοποιηθούν εταιρικοί πόροι και ικανότητες για τις προκλήσεις της κοινωνίας και του επιχειρείν του 21ου αιώνα.

# Ανάγκη για αλλαγή Νοοτροπίας

Στην δημοκρατία η ευθύνη είναι συλλογική. Επιπλέον η αλληλεξάρτηση, λόγω της παγκοσμιοποίησης, συνεπάγεται συνυπευθυνότητα, και η συνυπευθυνότητα υποδηλώνει χρέος συμμετοχής.

Ως εκ τούτου, η συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και των αρμόδιων φορέων είναι περισσότερο επιτακτική από ποτέ προκειμένου να αμβλυθούν οι κίνδυνοι και να μπορέσουν από κοινού, να αξιοποιήσουν έγκαιρα τις ευκαιρίες που θα ανακύψουν. Ωστόσο η συνδιαμόρφωση εκτός από συνεργασία απαιτεί και βούληση αλλαγής. Άρα ζήτημα όλων των φορέων αλλαγής επιβάλλεται να είναι η δημιουργία του θεσμικού πλαισίου που θα επιτρέψει την μετάβαση σε βιώσιμα μοντέλα ανάπτυξης. Με άλλα λόγια, ο επιχειρηματικός κόσμος χρειάζεται ξεκάθαρους κανόνες εταιρικής συμπεριφοράς, ισχυρά ρυθμιστικά πλαίσια και θεσμική υποστήριξη στην πορεία του προς την βιώσιμη ανάπτυξη. Η πορεία προς την αειφορία προαπαιτεί αλλαγή νοοτροπίας, όχι απλά συμπεριφοράς.

Ο ρόλος του σύγχρονου επιχειρείν είναι να βοηθήσει στη δημιουργία ενός επιχειρηματικού περιβάλλοντος, που υποστηρίζει το στόχο που ετέθη μέσω της πρωτοβουλίας "Ευρώπη 2020", δηλαδή τη δημιουργία της πιο δυναμικής και γνωσιοκεντρικής οικονομίας στα πλαίσια μιας αειφόρου ανάπτυξης. Πλέον καμία εταιρία δεν έχει δικαίωμα στην άγνοια, καθώς τα εργαλεία υπάρχουν και η γνώση είναι υποχρέωση όλων μας. Είναι αλήθεια όμως, πως μόνο οι υγιείς επιχειρήσεις μπορούν να συνεισφέρουν μακροπρόθεσμα στη διαρκή ανάπτυξη, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των καταναλωτών, δημιουργώντας πλούτο και θέσεις εργασίας χωρίς να υποχωρούν σε θέματα που άπτονται των κοινωνικών και περιβαλλοντικών αναγκών της κοινωνίας.

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

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

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

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

# Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς

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

Η έννοια του Εταιρικού Πολίτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνει τις έννοιες της Ευθύνης, Αυτοργάνωσης και Αυτοπεριορισμού, υποδηλώνοντας νέες υποχρεώσεις προς τους κοινωνικούς εταίρους και υπαγορεύοντας νέες συμπεριφορές προς εμάς.

Οι νέες συμπεριφορές της βιώσιμης οικονομίας απαιτούν από εμάς ικανότητες, ώστε να επιτύχουμε μεγαλύτερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους. Μοντέλο συμπεριφοράς θα αποτελέσει το πρότυπο GRI σε συνδυασμό με τις κατευθυντήριες γραμμές του ISO26000, περί εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, και το οποίο θα χρησιμοποιηθεί όχι ως πιστοποιητικό διαχείρισης, αλλά ως οδηγός και φορέας αλλαγής.

Το Global Reporting Initiative (GRI) είναι ένα διεθνές πρότυπο, το πλέον έγκυρο για την μέτρηση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, που χρησιμοποιείται σε πάνω από 1.100 εταιρίες παγκοσμίως. Σκοπός του είναι να κατατάξει την Ευρωπαϊκή Πίστη σε ποιοτικές στάθμες, ανάλογα με τους ποιοτικούς και ποσοτικούς θεσπισμένους δείκτες του προτύπου. Στόχος της εταιρίας μας είναι κάθε χρόνο να αυξάνει τα ποιοτικά της standards και άρα, να εμφανίζει καλύτερα αποτελέσματα στους GRI δείκτες. Η σύνταξη Εταιρικού Απολογισμού Βιωσιμότητας, βάσει του προτύπου GRI φέρει προστιθέμενη αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς το πρότυπο συνδυάζεται με τις κατευθυντήριες οδηγίες του ISO26000, περί κοινωνικής ευθύνης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή αυτών των δύο πρωτοβουλιών διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο μια συνεκτική πλατφόρμα πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης με στρατηγικές δράσεις. Μέλημά μας είναι η αειφόρος ανάπτυξη με πυξίδα τις οδηγίες του ISO26000 και εργαλείο την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

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





Στα πλαίσια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν πρέπει να λησμονούμε πως μοχλός για το μοντέλο της Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι μια υγιής εταιρία που σέβεται τον πελάτη, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με άλλα λόγια, για να πραγματώσουμε το όραμα της βιωσιμότητας, βασική προϋπόθεση είναι η κάλυψη των υποχρεώσεων της εταιρίας και η απόδοση προστιθέμενης αξίας στους ενδιαφερόμενους. Η κερδοφόρος λειτουργία της εταιρίας, μας επιτρέπει να παρέχουμε υπηρεσίες ανταγωνιστικές, να εγγυόμαστε θέσεις εργασίας και στο μέλλον, να αναδιοργανωνόμαστε για να γινόμαστε καλύτεροι και κυρίως, να μετέχουμε στην προσπάθεια για ένα βιώσιμο Αύριο. Για τον λόγο αυτό, πριν την ανάλυση των αξόνων του ISO26000, κρίνουμε σκόπιμο να αναφερθούμε σε εκείνα τα μεγέθη που μας κάνουν περήφανους και μας κατατάσσουν στις ελάχιστες ελληνικές υγιείς εισηγμένες εταιρίες.

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

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται τα βασικά οικονομικά μεγέθη της εταιρίας:

## ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Μεγέθη (σε χιλιάδες ευρώ)	2010	2011	2011 vs 2010
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	222.778	257.047	+12,3%
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	39.838	41.403	+3,9%
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	130.729	145.372	+11,2%
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	55.966	59.813	+6,8%
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	172.171	189.172	+9,9%
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ	0	0	0%
ΑΞΙΑ ΑΚΙΝΗΤΩΝ	46.143	46.800	+1,4%
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	3.885	3.959	+1,9%
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ & PSI	3.885	13.803	+255%

Στον τομέα των επενδύσεων έχουν ολοκληρωθεί όλες οι απαραίτητες κινήσεις για την ποιοτική αναβάθμιση και γεωγραφική διασπορά του χρηματοοικονομικού χαρτοφυλακίου, το οποίο σε ποσοστό άνω του 85% είναι επενδεδυμένο σε ευρωπαϊκά κρατικά και εταιρικά ομόλογα, με μέσο rating A+. Το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της εταιρείας κατανέμεται κατά 61% σε ομόλογα, 27% σε ακίνητα, 6% σε μετοχές, 4% σε μετρητά και προθεσμιακές και 2% σε συμμετοχές (Alter Ego και ΑΕΔΑΚ), ενώ η έκθεση σε εγχώριους κρατικούς τίτλους περιορίζεται σε 900.000 ευρώ σε τρέχουσες τιμές. Επιπρόσθετα, η εταιρία δεν είναι εκτεθειμένη σε δανεισμό και δεν διαθέτει ληξιπρόθεσμες οφειλές, ενώ η παραγωγή της προέρχεται κατά 60% από το αυτοκίνητο, 15% από τους λοιπούς γενικούς κλάδους και 25% από τη ζωή.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη έχοντας καλύψει μετά την αναδιάρθρωση του χαρτοφυλακίου της τις αναγκαίες κεφαλαιακές απαιτήσεις, είναι αισιόδοξη για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της Solvency II. Παράλληλα, η εταιρία είναι σε ετοιμότητα για τη συμμετοχή της στο νέο πανευρωπαϊκό stress test που θα υποβληθούν εταιρείες του κλάδου από την εποπτική αρχή το φθινόπωρο.

Είναι προφανές, πως η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτει υψηλότερους στόχους και τους επιτυγχάνει, σε κλίμα που δεν διευκολύνει την επιχειρηματική δραστηριότητα.

Οι αριθμοί δικαιώνουν την προσπάθεια όλων μας για μια υγιή εταιρία που παρέχει ασφάλεια στους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους μετόχους.

# Άξονες ISO26000

## 1) ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Κάθε εταιρία που αντιλαμβάνεται τον δομικό της ρόλο στην κοινωνία του αύριο οφείλει να αναζητήσει συνέργειες με ΜΚΟ και Φορείς Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας, μεγιστοποιώντας την συμμετοχή της στην λύση των προβλημάτων κοινωνικά ευπαθών ομάδων. Σκοπός μας είναι η επέκταση και ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου της εταιρίας, μέσω δράσεων που συμβάλλουν στην ενίσχυση του κοινωνικού ιστού. Οι δράσεις μας, δίνουν έμφαση στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού, καθώς και τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Οι εταιρικές δράσεις με στόχο την ενίσχυση των τοπικών κοινωνικών ομάδων δεν έχουν μόνο στόχο την κατανόηση των συνεπειών της εταιρικής δραστηριότητας (π.χ. περιβαλλοντικοί ρύποι), αλλά και το χτίσιμο εμπιστοσύνης με την τοπική κοινότητα.

Δεν παρέχουμε απλώς αντισταθμιστικά οφέλη των συνεπειών από την λειτουργία μας, συν - δημιουργούμε ένα βιώσιμο περιβάλλον στην πόλη που μας φιλοξενεί. Στοχεύουμε στην κοινωνική ανάπτυξη, ως παράλληλη δράση με την βασική μας εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, θέτουμε τις βάσεις της εταιρικής κοινωνικής δράσης, συνεργαζόμενοι με τοπικούς φορείς βελτιώνοντας το βιοτικό τους επίπεδο, μειώνοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό.

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

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

Ο τρόπος επίτευξής τους απαιτεί συγκεκριμένες τακτικές, όπως:

- > Κοινωνικές επενδύσεις, στοχεύοντας στην αύξηση εισοδήματος των μη προνομιούχων.
- > Προώθηση και ενίσχυση των τεχνών και γραμμάτων.
- > Προστασία, ενίσχυση και πίεση για δημιουργία νέων κοινωνικών θεσμών.

Η απόφαση για συνεργασία με τον εκάστοτε κοινωνικό φορέα εξαρτάται από το αξιακό φορτίο που φέρει, σε συνδυασμό με τις μοναδικές γνώσεις, ειδικές ικανότητες και πόρους της εταιρίας. Ο ανθρώπινος πόνος και η διασφάλιση για την αποφυγή των συνεπειών του είναι σημαντικό στοιχείο της δράσης μας και του γνωσιακού μας κεφαλαίου.

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

## Κλίμακα - ΚΛΙΜΑΞ Plus

Η Ευρωπαϊκή Πίστη συμπράττει με την ΜΚΟ Κλίμακα η οποία δραστηριοποιείται στην διάθεση υπηρεσιών ψυχικής υγείας όσο και στην υλοποίηση προγραμμάτων κοινωνικής ενσωμάτωσης ευάλωτων ομάδων πληθυσμού.

Με την συμμετοχή μας και η υποστήριξη που δείχνουμε στην Κλίμακα συμβάλλουμε:

- 1)** Στον περιορισμό των ανισοτήτων
- 2)** Στις ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στα δημόσια αγαθά και
- 3)** Στην αύξηση της κοινωνικής συνοχής και αλληλεγγύης

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεν έχει την δυνατότητα αντιμετώπισης των γενεσιουργών αιτιών του κοινωνικού αποκλεισμού, τουλάχιστον σε πρώτο βαθμό. Αποτελεί όμως, πρόκληση η αντιμετώπιση των συνεπειών, ως κατασταλτικός παράγοντας για την εμφάνιση φαινομένων κοινωνικής αλλοτρίωσης. Ειδικότερα, η εταιρική κοινωνική δράση της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη δεν συνδέεται με την ιδέα της φιλανθρωπίας, η οποία αν και αποτελεί αναμφισβήτητη αξία, κανένα πρόγραμμα και δράση δεν μπορεί να έχει μακροπρόθεσμα αποτελέσματα αν οι ίδιοι οι ωφελούμενοι δεν συμμετέχουν ενεργά, εάν δεν υιοθετήσουν έναν ενεργό ρόλο απέναντι στη ζωή και δεν βιώσουν την προσφερόμενη βοήθεια ως μια ευκαιρία να αντιμετωπίσουν οι ίδιοι τα προβλήματά τους και να εξελιχθούν.

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

Συγκεκριμένα, υποστηρίζουμε έμπρακτα το σχολείο του Κέντρου Ημέρας Ζεφυρίου – Μενιδίου που λειτουργεί η Κλίμακα, μέσω της προσφοράς ηλεκτρονικών υπολογιστών και υλικών εκπαίδευσης. Κατ' αυτό τον τρόπο συνδράμουμε:

- 1)** Στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού και τη δημιουργία ευκαιριών επανένταξης.
- 2)** Στη συνδιαμόρφωση των συνθηκών για ευκαιρίες μάθησης και ανάπτυξης.
- 3)** Στο δικαίωμα της διεκδίκησης, αποτέλεσμα της ενίσχυσης της παιδείας.

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

## Δεύτερο Χέρι

(Ελληνικό Καραβάνι Αλληλεγγύης)

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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά το έργο του Ελληνικού Καραβανιού Αλληλεγγύης και ειδικότερα, την δράση του Δεύτερου Χεριού. Η βοήθειά μας το 2011 ήταν κυρίως οικονομική, ωστόσο σηματοδότησε την απαρχή μιας συνεργασίας που αποσκοπεί στην κοινωνική ανάπτυξη και την συνεργασία για ένα αύριο με λιγότερες διακρίσεις, μεγαλύτερη υπευθυνότητα και περισσότερες ευκαιρίες συνέργιας για βιώσιμη ανάπτυξη. Συγκεκριμένα, στο ζήτημα που εστίασε η Ευρωπαϊκή Πίστη το 2011 ήταν εκείνο των προσφύγων και ειδικότερα, το πρόβλημα στέρησης πόρων, οικογενειακών και κοινωνικών δεσμών, επικοινωνίας, λόγω γλωσσικών και πολιτισμικών διαφορών. Για τον λόγο αυτό, η εταιρία μας συνδράμει στις συντονισμένες προσπάθειες του Ελληνικού Καραβανιού Αλληλεγγύης και αναγνωρίζει την Σύμβαση της Γενεύης «Περί του καθεστώτος των Προσφύγων», βάσει της οποίας, πρόσφυγας είναι:

«κάθε πρόσωπο, το οποίο, επειδή έχει δικαιολογημένο φόβο διωγμού λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικής προέλευσης, πολιτικών πεποιθήσεων ή συμμετοχής σε ορισμένη κοινωνική ομάδα, βρίσκεται έξω από τη χώρα της υπηκοότητάς του και δεν μπορεί, ή εξαιτίας αυτού του φόβου, δεν θέλει να προσφύγει στην προστασία της χώρας αυτής».

Ως υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες, αντιλαμβανόμαστε πως οι πρόσφυγες δεν είναι μετανάστες που φεύγουν εκουσίως από την πατρίδα με σκοπό τη βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου. Αντίθετα, φτάνουν στις χώρες προορισμού σε κατάσταση απόγνωσης, εγκαταλείποντας συχνά την οικογένειά τους προκειμένου να διαφύγουν τον κίνδυνο και έχοντας βιώσει τραυματικές εμπειρίες. Η ερώτηση που ανακύπτει είναι ποιές θεσμικές πιέσεις θα μπορούσαν να κινητοποιήσουν τις δημιουργικές δυνάμεις της Ελλάδας για να συμβάλει στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν εκατομμύρια συνανθρώπους μας. Αναμφίβολα, οι προσπάθειες δεν θα πρέπει να σταματούν στις προθέσεις, αλλά να γίνονται μαγιά για κοινωνικό διάλογο και αφύπνιση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δέχεται το χρέος της και συμβάλλει με τον τρόπο της προς αυτή την κατεύθυνση.

## Γιατροί του Κόσμου

Στο πεδίο των αποστολών, οι «Γιατροί του Κόσμου» συνεργάζονται με άλλες διεθνείς Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας στους πληθυσμούς που την έχουν ανάγκη. Ειδικότερα, οι «Γιατροί του Κόσμου» σαν ανεξάρτητη Μη Κυβερνητική Οργάνωση, στηρίζει την επιχειρησιακή της δράση στην ευέλικτη και στοχευμένη ανθρωπιστική βοήθεια προς τους πληθυσμούς που βρίσκονται σε κίνδυνο.

Η πρώτη αποστολή της οργάνωσης «Γιατροί του Κόσμου» είναι να θεραπεύσουν. Οι εθελοντές της οργάνωσης δεσμεύονται να προσφέρουν βοήθεια σε όλους τους ευάλωτους πληθυσμούς στον κόσμο αλλά και στην Ελλάδα, όπως: θύματα φυσικών καταστροφών, λιμών, ασθενειών, θύματα εμπόλεμων συγκρούσεων, πολιτικής βίας, πρόσφυγες, εκπατρισμένους, μειονότητες, παιδιά του δρόμου, τοξικοεξαρτημένους και γενικότερα σε όλους τους ανθρώπους που αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στην ιατρική φροντίδα. Στηρίζουμε τη δράση της οργάνωσης «Γιατρών του Κόσμου» και ενισχύουμε το έργο τους. Ο λόγος της συνδρομής μας στο έργο της οργάνωσης είναι ο ανθρωπιστικός της χαρακτήρας και ο αγώνας της να αναδείξει την υγεία βασικό ανθρώπινο δικαίωμα, μέσω των παρακάτω:

- ο αποκαλύπτουν τους κινδύνους που εγκυμονούν οι κρίσεις για την Υγεία και την Αξιοπρέπεια των πληθυσμών, ώστε αυτές να αποτρέπονται
- κινητοποιούν τους συνεργάτες τους για δράσεις αλληλεγγύης και πέραν του πεδίου της υγείας
- καταγγέλλουν την καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και συγκεκριμένα, αντιτίθενται σε ό,τι παρεμποδίζει την πρόσβαση στην υγεία
- αναπτύσσουν νέους τρόπους προσέγγισης, καθώς και νέες πρακτικές στον τομέα της δημόσιας υγείας που βασίζονται στο σεβασμό της ανθρωπίνης αξιοπρέπειας
- αγωνίζονται για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των πληθυσμών και την θέσπιση δίκαιης κοινωνικής νομοθεσίας
- αγωνίζονται ενάντια σε κάθε αδικία, όντας σταθεροί υπερασπιστές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, αντιτίθενται στο ρατσισμό, την ξενοφοβία, τον κοινωνικό αποκλεισμό και την περιθωριοποίηση κοινωνικών ομάδων, και
- μιλούν ανοιχτά κατά της παρεμπόδισης πρόσβασης στην υγεία, εναντίον της καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας.

Μακροπρόθεσμος στόχος της οργάνωσης «Γιατροί του Κόσμου» είναι να κάνουν την υγεία βασικό ανθρώπινο δικαίωμα. Χρέος της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη είναι να βοηθήσει το έργο τους και να προάγει την υπεύθυνη και κοινωνική συνειδητότητα στους χώρους επιρροής της, βοηθώντας έναν οργανισμό στην πίεση για θεσμικές αλλαγές στον τομέα της υγείας.

Για τον λόγο αυτό, η Ευρωπαϊκή Πίστη παρέιχε σε κάθε εργαζόμενο στα κεντρικά της γραφεία το ημερολόγιο της οργάνωσης «Γιατροί του Κόσμου» για το 2012. Με την πράξη μας, στηρίζουμε το έργο και ενισχύουμε οικονομικά την οργάνωση για την χρηματοδότηση αναπτυξιακών προγραμμάτων στην Ελλάδα.

## Κιβωτός του Κόσμου

Η «Κιβωτός του Κόσμου» είναι ένας Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός Ειδικής Μέριμνας και Προστασίας Μητέρας και Παιδιού, που δραστηριοποιείται πάνω στη μέριμνα παιδιών (400 παιδιά) που ζούσαν σε συνθήκες παραμέλησης και εγκατάλειψης, χωρίς ιατρική φροντίδα, χωρίς μέλλον, τα περισσότερα από μονογονεϊκές οικογένειες, και πολλά χωρίς γονείς. Παράλληλα, η οργάνωση «Κιβωτός του Κόσμου» προσφέρει φαγητό σε 1.300 άτομα, ως επί το πλείστον άγαμες και άστεγες μητέρες με τα παιδιά τους. Τα παιδιά, Ελληνόπουλα κυρίως, αλλά και από άλλες χώρες, βιώνουν σήμερα τη στοργή και την ειρήνη της ΜΚΟ «Κιβωτού του Κόσμου» μακριά από την πρότερη φτώχεια, την πείνα, το ρατσισμό και άλλες πληγές που μαστίζουν σήμερα την κοινωνία μας.

Στόχος της ΜΚΟ «Κιβωτός του Κόσμου» είναι να μην ιδρυματοποιηθούν τα παιδιά, αλλά να παραμείνουν μαζί με τη μητέρα τους. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός οι άστεγες, αλλά και άπορες μητέρες ενισχύονται μηνιαίως με οικονομικά βοηθήματα, πληρώνοντας μισθώματα μικρών κατοικιών και δίδοντας οικονομικά βοηθήματα στις μητέρες αυτές για λογαριασμούς νερού και ηλεκτρικού ρεύματος, και ταυτόχρονα βρίσκοντας εργασία στη μητέρα με απώτερο σκοπό να σταθεί στα πόδια της, να πάρει τη ζωή της στα χέρια της και την ευθύνη των παιδιών της.

Το έργο της «Κιβωτός του Κόσμου» αποτελεί παράδειγμα προ μίμηση για τις υπόλοιπες ΜΚΟ, καθώς το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο ενάντια στο ρατσισμό και την ξενοφοβία επέλεξε την «Κιβωτό του Κόσμου» ως το φωτεινότερο παράδειγμα ενάντια στο ρατσισμό και την ξενοφοβία στην Ελλάδα για το έτος 2003. Επιπρόσθετα, το Δεκέμβριο του 2004 η Κιβωτός βραβεύτηκε για το έργο της από την UNESCO.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη τον Δεκέμβριο του 2011 στάθηκε αρωγός στην προσπάθεια της ΜΚΟ «Κιβωτός του Κόσμου» για ένα μέλλον δίχως κοινωνικούς αποκλεισμούς για παιδιά που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες. Οι εργαζόμενοι της εταιρίας μας ενίσχυσαν οικονομικά και προμήθευσαν με τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης την οργάνωση.

Σε καιρούς δύσκολους, έχουμε ένα λόγο παραπάνω να μην αδιαφορούμε στο πρόβλημα του διπλανού, να περιορίζουμε με την υπεύθυνη συμπεριφορά μας τις αποκλίνουσες συμπεριφορές και να συνδράμουμε στην συνοχή του κοινωνικού ιστού.

## 2) ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

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

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

Η ικανοποίηση του πελάτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί πρώτο μέλημα και μέτρο επιτυχίας. Ως εκ τούτου, η πολιτική ποιότητας της εταιρίας μας συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτή και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων ασφαλιστικών υπηρεσιών, ώστε να επιτυγχάνεται η πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών. Η πιστοποίηση με το διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2008 αφορά στο σχεδιασμό και στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών της εταιρίας και είναι εφαρμοσμένο στο σύνολο των δραστηριοτήτων της. Κατά το πρότυπο αυτό η εταιρία μας εφαρμόζει ένα σύστημα ποιοτικού Management το οποίο εκτός των αυστηρά καθορισμένων διαδικασιών και των υψηλών προδιαγραφών που απαιτεί να τηρούνται σε κάθε δραστηριότητα, διασφαλίζει επίσης τον έγκαιρο και αποτελεσματικό τρόπο εξυπηρέτησης του πελάτη.

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

### i. Fair marketing

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζει ότι η προβολή των χρηματοασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών της γίνεται με ακρίβεια, προσδιορίζοντας τα διαφημιζόμενα προϊόντα, χωρίς παραπλανητικές δηλώσεις, ανακρίβειες στους όρους συμφωνιών και προσπάθεια απόκρυψης μέρους της αλήθειας (fair marketing). Η υποχρέωση αυτή αποτελεί μέρος της επιχειρηματικής μας δεοντολογίας, η οποία δεν

είναι μόνο δέσμευση της Διοίκησης, αλλά αναγνωρίζεται και από τους συνεργάτες της. Λόγω της άγνοιας του καταναλωτικού κοινού για τον χρηματοασφαλιστικό κλάδο, οι ασφαλιστικοί μας σύμβουλοι και συνεργάτες υποστηρίζουν αρχικά την ενημέρωση του κοινού σε βασικά θέματα και στη συνέχεια, διασφαλίζουν με εξατομικευμένες λύσεις και συμβουλές τις ανάγκες του κάθε πελάτη, προσπαθώντας τα συμφέροντά του. Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, η αποτύπωση της ορθής εικόνας των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελεί υποχρέωση και συνάμα ευκαιρία ανάδειξης των ανταγωνιστικών της υπηρεσιών.

### ii. Education leads to awareness

Όλο το προσωπικό μας συμμετέχει τακτικά σε εκπαιδευτικά σεμινάρια για την πληρέστερη ενημέρωσή του σε θέματα του κλάδου, ώστε οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρουμε τόσο από τα γραφεία μας, όσο και μέσω των ασφαλιστικών μας συμβούλων να δημιουργούν προστιθέμενη αξία στους πελάτες μας. Η ακριβής και ειλικρινής ενημέρωση των πελατών μας αναδεικνύει την ποιότητα των μοναδικών υπηρεσιών μας.

### iii. Customer orientation and feedback

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

### iv. Consumer data protection and privacy

Οι εργαζόμενοί μας διαχειρίζονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Για εμάς, η διακριτικότητα και ο επαγγελματισμός αναγνωρίζονται ως ύψιστες αξίες επαγγελματικής δεοντολογίας. Ο πελάτης σήμερα δεν ζητά απλά ασφαλιστικές λύσεις, αλλά την εμπιστοσύνη που του παρέχει μια μεγάλη υγιής ελληνική ασφαλιστική εταιρία που αναγνωρίζει την ανάγκη για εχεμύθεια. Το θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, αποτελεί για την Ευρωπαϊκή Πίστη πρώτη μέριμνα προς τον πελάτη. Η συγκατάθεσή του πελάτη ως προς την περαιτέρω επεξεργασία των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τεκμαίρεται με την οικειοθελή συμπλήρωση εγγράφων και αιτημάτων ενημέρωσής του. Η

### 3) ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

συλλογή και η χρήση των προσωπικών δεδομένων είναι απολύτως αναγκαία για την επίτευξη του σκοπού της ενημέρωσής των πελατών μας για ασφαλιστικά προγράμματα και πραγματοποιείται με σύννομο τρόπο, με σκοπό μόνο την ενημέρωση των ενδιαφερομένων για το αιτούμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα, τα δε προσωπικά δεδομένα δεν ανακοινώνονται σε τρίτους.

Επιπρόσθετα, η Ευρωπαϊκή Πίστη παρέχει την δυνατότητα στον πελάτη της ενημέρωσης, τροποποίησης των όρων και επιλογής ασφαλιστικού προϊόντος μέσω του portal της εταιρίας, διευκολύνοντας την διαδικασία ασφάλισης, απλοποιώντας τα βήματα και λειτουργώντας με γνώμονα το συμφέρον του πελάτη. Σαφώς, η δικλείδες ασφαλείας και το πρωτόκολλο που ακολουθούμε είναι ανεπτυγμένα σε τέτοιο βαθμό που εγγυώνται την ασφαλή καταχώρηση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των πελατών μας. Για την περαιτέρω διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων, ο κάθε πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να ασκήσει τα προβλεπόμενα από τα άρθρα 12 και 13 του Ν. 2472/1997 δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης.

Η εργασία δίνει νόημα (αιτία και σκοπό) στον εργαζόμενο και αναπτύσσει το αίσθημα της αυτοπραγμάτωσης, καθώς ο εργαζόμενος συμμετέχει σε έργο άξιο.

Η Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών ανακήρυξε τα έτη 2005 – 2014 ως τη “Δεκαετία Εκπαίδευσης για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη”, ενώ σύμφωνα με την ανανεωμένη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τα έτη 2011 – 2014, οι νέες δεξιότητες και αλλαγές στην οργανωσιακή κουλτούρα κάθε εταιρίας κρίνονται επιτακτικές. Η αναφορά σε νέες δεξιότητες προϋποθέτει αφενός την κατανόηση του νέου επιχειρηματικού τοπίου, το οποίο λόγω των τελευταίων εξελίξεων στο οικονομικό – πολιτικό σκηνικό και των περιβαλλοντικών πιέσεων αυξάνει την οργανωτική του πολυπλοκότητα και άρα, απαιτεί ικανότητες συνεργασίας και σύγκλισης για τη δημιουργία ενός βιώσιμου μέλλοντος, και το θάρρος της αλλαγής για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που μας επιφυλάσσει το μέλλον.

Απόδειξη της αναντιστοιχίας μεταξύ των νέων επιχειρηματικών προκλήσεων / τάσεων της αγοράς, και των παραδοσιακών δεξιοτήτων που κατέχουν οι εργαζόμενοι, είναι το επίπεδο της ανεργίας στην Ευρώπη. Ειδικότερα, αυτό που συμβαίνει στην Ευρώπη σήμερα, είναι ότι παρά τα 24,5 εκατ. ανέργων, ανδρών και γυναικών, υπάρχουν 4 εκατ. κενές θέσεις εργασίας, λόγω έλλειψης των αντιστοίχων απαιτούμενων ειδικοτήτων.

Σκοπός της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων, οι οποίοι αριθμούν 209 για το 2011, διασφαλίζοντας την ισότητα των ευκαιριών εγγυώντας παράλληλα το μέλλον ενός υγιούς ελληνικού ασφαλιστικού οργανισμού. Η υλοποίηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης έχει στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την προσφορά ολοκληρωμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, υπό το πρίσμα της ολοκληρωμένης αντίληψης της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη περί εξυπηρέτησης.

Οι εργασιακές σχέσεις και πρακτικές της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη ενσωματώνουν:

- Την ανεύρεση, διαρκή εκπαίδευση και ανέλιξη στελεχών
- Τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη δημιουργία θέσεων εργασίας
- Τη μεταφορά των εργαζομένων σε διαφορετικές θέσεις εργασίας προς ενίσχυση ολιστικής αντίληψης
- Τη δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας
- Τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της συνεργασίας
- Το δημόσιο διάλογο σχετικά με εργασιακά θέματα και προβληματικές κοινωνικού χαρακτήρα

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

## Ειδικότερα, η εταιρία μας:

- > **δημιουργεί συνθήκες εργασίας** που επιτρέπουν την ισορροπία ιδιωτικής ζωής και εργασιακού καθήκοντος (το 99,5% των εργαζομένων εργάζεται full – time με αορίστου χρόνου συμβάσεις)
- > **δημιουργεί θέσεις εργασίας** (το 2011 προσλήφθηκαν 23 άτομα, εκ των οποίων το 61% ήταν γυναίκες)
- > **υποδέχεται όλους τους εργαζόμενους** που για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο διέκοψαν την εργασία τους για ορισμένο χρονικό διάστημα (το 100% των εργαζομένων που θέλησε να επιστρέψει στην εργασία έγινε δεκτό)
- > **υποστηρίζει τις κλαδικές συμβάσεις**, ούσα μέλος της Ε.Ε.Α.Α. (το 100% των εργαζομένων συνεργάζονται με την Ευρωπαϊκή Πίστη διατηρώντας το προνόμιο των κλαδικών συμβάσεων εργασίας)
- > ενδιαφέρεται για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων, **τηρώντας όλους τους σχετικούς κανονισμούς** (το 2011 δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός με άμεση αιτία την εργασία)
- > **εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας**, βάσει παραγωγικότητας και εμπειρίας στον χώρο (σε επίπεδο εργαζομένου το ποσοστό σύγκλισης μεταξύ γυναικών και ανδρών διαμορφώνεται στο 84%, σε επίπεδο προϊσταμένων στο 89% και σε επίπεδο διευθυντών στο 94%)
- > **είναι περήφανη για τις διαφορές της** (το 2% των εργαζομένων είναι αλλοεθνείς)
- > **καλύπτει το 100% των εργαζομένων**, οι οποίοι εργάζονται πάνω από 1 χρόνο, με **ειδικά προνόμια**, όπως αυτό της ομαδικής ασφάλισης.
- > υποστηρίζει ενεργά το αναφαίρετο δικαίωμα της γυναίκας στην **μητρότητα**
- > προσπαίζει την **ισότητα ευκαιριών** (το 64% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 47% των διοικητικών θέσεων καλύπτεται επίσης από γυναίκες)
- > θεωρεί τους **μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωσιακό κεφάλαιο** και τους προτρέπει να αναλαμβάνουν ρόλους mentoring και coaching για νεοπροσλαμβανομένους
- > προωθεί τον **δημόσιο διάλογο**, ο οποίος παίρνει μορφές ομάδων εργασίας και **ανοιχτής συζήτησης** μέσω κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση του κοινού συμφέροντος
- > υποστηρίζει την δια βίου μάθηση με **σεμινάρια και ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό για τους εργαζόμενους**, με σκοπό την πληρέστερη γνώση και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη (το 2011, ο μέσος χρόνος εκπαιδευτικών σεμιναρίων για τις γυναίκες ήταν 21,71 και για τους άνδρες ο αντίστοιχος μέσος χρόνος διαμορφώθηκε στο 32,17. Ο μέσος χρόνος παρακολούθησης σεμιναρίων για τους απλούς εργαζόμενους, προϊσταμένους και διευθυντές ήταν 23,48, 34,23 και 29,53 αντίστοιχα)
- > ενδιαφέρεται για την **ανέλιξη των στελεχών** της (το 2011, το 100% των εργαζομένων μετείχαν σε διαδικασία αξιολόγησης και στοχοθεσίας)
- > **σέβεται** και προωθεί τα **ανθρώπινα δικαιώματα**, επιφυλάσσοντας στους εργαζόμενους το αίσθημα της αλληλεγγύης (το 80% των εργαζομένων παρακολούθησε το 2012 σεμινάρια περί ανθρωπίνων δικαιωμάτων από την Διεθνή Αμνηστία)
- > έχει **ξεκάθαρη στάση απέναντι στο “ξέπλυμα μαύρου χρήματος”** και έχει θεσπίσει διαδικασίες που αποτρέπουν φαινόμενα νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (όλα τα οικονομικά /διοικητικά στελέχη που εμπλέκονται σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου, 5% των εργαζομένων, έχουν παρακολουθήσει αντίστοιχα σεμινάρια)

## 4) ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

Η πρακτικές της πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, της υπεύθυνης συμμετοχής στα θεσμικά όργανα, της ευγενούς άμιλλας και της πρόωθης του επιχειρηματικού ήθους, εφαρμόζονται κυρίως μέσω της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

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

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

### i. Η ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος

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

### ii. Η Επιχειρηματική Ηθική

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

### iii. Η Ακεραιότητα των Αγορών

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

### iv. Τα συμφέροντα των Πελατών

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





## 5) ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

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

Χάρτα για τη Διακύρωση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου

Η ιδέα της εταιρικής υπηκοότητας ενσωματώνει τα ανθρώπινα δικαιώματα και την υποστήριξη αυτών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά πως όλοι οι άνθρωποι θα πρέπει να απολαμβάνουν όλα τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και από άλλα διεθνή πρότυπα. Υποστηρίζουμε τις αρχές του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας για το δικαίωμα του ανθρώπου στην εργασία (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) και δεσμευόμαστε για την προάσπισή του. Στα πλαίσια της δικαιοδοσίας και της επιρροής της, η Ευρωπαϊκή Πίστη δρα προληπτικά και διαμορφώνει πλαίσια που αποτρέπουν αποκλίνουσες συμπεριφορές, συνεργαζόμενη με διεθνείς φορείς αλλαγής, όπως η Διεθνής Αμνηστία.

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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, με αίσθημα ευθύνης, συμβάλλει οικονομικά στο έργο της Διεθνούς Αμνηστίας, ώστε να συνεχίσει να διατηρεί την πολιτική και οικονομική της ανεξαρτησία που οδηγεί στην αμερόληπτη δράση της. Πολλοί από τους εργαζόμενους εγγράφηκαν ως υποστηρικτές της οργάνωσης, ενώ τις συνδρομές τους ανέλαβε να καλύψει εξ ολοκλήρου η Ευρωπαϊκή Πίστη.

Κατά την διάρκεια του Νοεμβρίου διοργανώθηκαν σεμινάρια στους χώρους των κεντρικών γραφείων της εταιρίας μας με τις εξής θεματικές ενότητες:

- 1) Διακρίσεις
- 2) Θανατική Ποινή
- 3) Δικαιώματα Γυναικών και
- 4) Ελευθερία Έκφρασης

Τα σεμινάρια περιελάμβαναν την προβολή οπτικοακουστικού υλικού, όμως μέσα από την έκθεση των θέσεων της Διεθνούς Αμνηστίας, σκοπός ήταν η διάνοιξη διαλόγου με τους συμμετέχοντες, η δημιουργική ανταλλαγή απόψεων και η καλλιέργεια ενός πρόσφορου εδάφους για την έκφραση κινητοποίησης και αλληλεγγύης προς ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Στο τέλος των σεμιναρίων, η οργάνωση κάλεσε τους συμμετέχοντες σε μια ακτιβιστική ενέργεια, με την υπογραφή εκκλήσεων θεσμικής πίεσης προς κυβερνήσεις που καταπατούν τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Στις 25 Νοεμβρίου, στην Παγκόσμια Ημέρα για την Εξάλειψη της Βίας κατά των Γυναικών, ήταν συγκινητική η προσέλευση γυναικών – εργαζομένων της εταιρίας. Η εμπειρία ολοκληρώθηκε με την συμμετοχή των εργαζομένων στον Παγκόσμιο Μαραθώνιο Γραμμάτων της Διεθνούς Αμνηστίας, και τα γράμματα συμπαράστασης που έγραψαν απευθυνόμενες στα μέλη της οργάνωσης Woza στη Ζιμπάμπουε, που διώκονται, υπερασπιζόμενα τα δικαιώματα των γυναικών στη χώρα.

Η πρωτοβουλία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που απομακρύνονται από τις παραδοσιακές πρακτικές φιλανθρωπίας και προσανατολίζονται περισσότερο στην ενεργή συμμετοχή του πολίτη, ώστε να γίνει ο ίδιος η αλλαγή που θέλει να δει. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ενώνει τη φωνή της με την Διεθνή Αμνηστία σε ένα παγκόσμιο κίνημα κατά της αδικίας και υπέρ ενός καλύτερου αύριο. Οι εργαζόμενοι της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη, με την κινητοποίησή τους απέδειξαν πως δεν είναι απλά ευαισθητοποιημένοι πολίτες, αλλά ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται από την Οικουμενική Διακήρυξη είναι ενταγμένος στην εργασιακή τους κουλτούρα.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ενώνει τις δυνάμεις της με την Διεθνή Αμνηστία για τις απαραίτητες θεσμικές αλλαγές και την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Γινόμαστε σημαντικός παράγοντας στην ανάδειξη και προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, κοινωνοί στη μετάδοση του μηνύματός της. Το όραμα της εταιρίας μας για έναν κόσμο όπου τα ανθρώπινα δικαιώματα θα γίνονται σεβαστά, απευθύνεται πάνω από όλα στην κοινωνία πολιτών και ο εργασιακός χώρος είναι ένα νευραλγικό κομμάτι αυτής.

Με τη φωνή μας στηρίζουμε την προσπάθεια της Διεθνούς Αμνηστίας για:

- 1) Κατάργηση των πρακτικών που καλλιεργούν τις διακρίσεις και τις προκαταλήψεις.
- 2) Θεσμική πίεση στις κυβερνήσεις να πραγματώσουν τους Αναπτυξιακούς Στόχους Χιλιετίας, συνδέοντάς τους με όλα τα οικουμενικώς αναγνωρισμένα ανθρώπινα δικαιώματα.

## 6) ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι συνέπειες της ανθρωπογενούς κλιματικής αλλαγής είναι πολυδιάσπατες. Αφενός, το φαινόμενο επηρεάζει το φυσικό περιβάλλον: λιώσιμο των πάγων και άνοδος της στάθμης της θάλασσας, ακραία καιρικά φαινόμενα, ερημοποίηση και έλλειψη πόσιμου νερού, μείωση βιοποικιλότητας και ευρύτερη πίεση στα οικοσυστήματα. Αφετέρου, η κλιματική αλλαγή συνεπάγεται και σοβαρό οικονομικό κόστος. Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη, η διεθνής κοινότητα θα πρέπει να λάβει όλα τα κατάλληλα μέτρα με σκοπό η αύξηση της μέσης παγκόσμιας θερμοκρασίας να μην υπερβεί το κρίσιμο όριο των 2 βαθμών Κελσίου, γιατί σε διαφορετική περίπτωση το κόστος θα είναι πολύ μεγάλο. Η συγκεκριμένη μελέτη υπολογίζει ότι το κόστος της πλήρους αδράνειας κυμαίνεται μεταξύ 5% και 20% του παγκόσμιου ΑΕΠ, δυσανάλογα υψηλότερο από το 1% ή 2% που αντιστοιχεί στο κόστος αντιμετώπισης του φαινομένου.

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

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

Στα καθ' ημάς, το 2010, ο μέσος Έλληνας ευθυνόταν μέσω των δραστηριοτήτων του για 10,2 τόνους CO<sub>2</sub>, όταν οι εκπομπές του μέσου Ευρωπαίου διαμορφώνονταν στους 9,7 τόνους. Παρά το γεγονός ότι η Ελλάδα έχει δεσμευτεί προς την Ευρωπαϊκή Κοινότητα να έχει διαμορφώσει το ενεργειακό της μείγμα κατά 20% με ΑΠΕ, το 2010 το ποσοστό των ΑΠΕ στο κομμάτι της ενεργειακής κατανάλωσης έφτασε μόλις το 9%. Παρά την έλλειψη εθνικής στρατηγικής για την αλλαγή του ενεργειακού μίγματος, το "πράσινο κοινωνικό κύμα" εκφράζεται με το αυξανόμενο ενδιαφέρον των πολιτών για περιβαλλοντικά θέματα και με την αυξημένη συμμετοχή τους σε ΜΚΟ που αγωνίζονται για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, οι πράσινες πρωτοβουλίες αλλάζουν τους όρους παραγωγής, διακίνησης και κατανάλωσης προϊόντων. Προς αυτή την κατεύθυνση

κινούνται υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες, όπως η Ευρωπαϊκή Πίστη, αντιλαμβανόμενοι ότι το κόστος της μη αλλαγής είναι μεγαλύτερο για τις επόμενες γενεές.

Το περιβαλλοντικό ρίσκο της κλιματικής αλλαγής και η πρόκληση της βιώσιμης ανάπτυξης αφορούν όλο και περισσότερο τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Το 2010, τα άστατα καιρικά φαινόμενα (πλημμύρες, ξηρασία) στοίχισαν στις ασφαλιστικές εταιρίες συνολικά 40 δις €. Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει από νωρίς την ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης είναι σε θέση για ομαλότερη προσαρμογή έχοντας μειώσει τους ρύπους της, με τρόπο που μας κάνει πιο ανταγωνιστικούς και περιβαλλοντικά πιο υπεύθυνους.

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

Συγκεκριμένα, η εταιρία μας ενστερνίζεται την ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναπτύχθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 στην διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών στην Αφρική: Johannesburg Declaration on Sustainable Development και περί Ανάπτυξης και Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας, όπως αναπτύχθηκε στο Ρίο Ντε Τζανέιρο τον Ιούνιο του 1992: Rio Declaration on Environment and Development.

Η πρωτοβουλία προσαρμογής σε νέα πρότυπα εταιρικής συμπεριφοράς είναι βήμα στρατηγικό, όχι επικοινωνιακό. Για τον λόγο αυτό, θέτουμε νέα όρια στις δραστηριότητες μας, περιορίζουμε το ανθρακικό μας αποτύπωμα και δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα των δράσεων μας, αποδεικνύοντας απτά την δέσμευσή μας στην βιώσιμη ανάπτυξη με διαφάνεια και υπευθυνότητα.



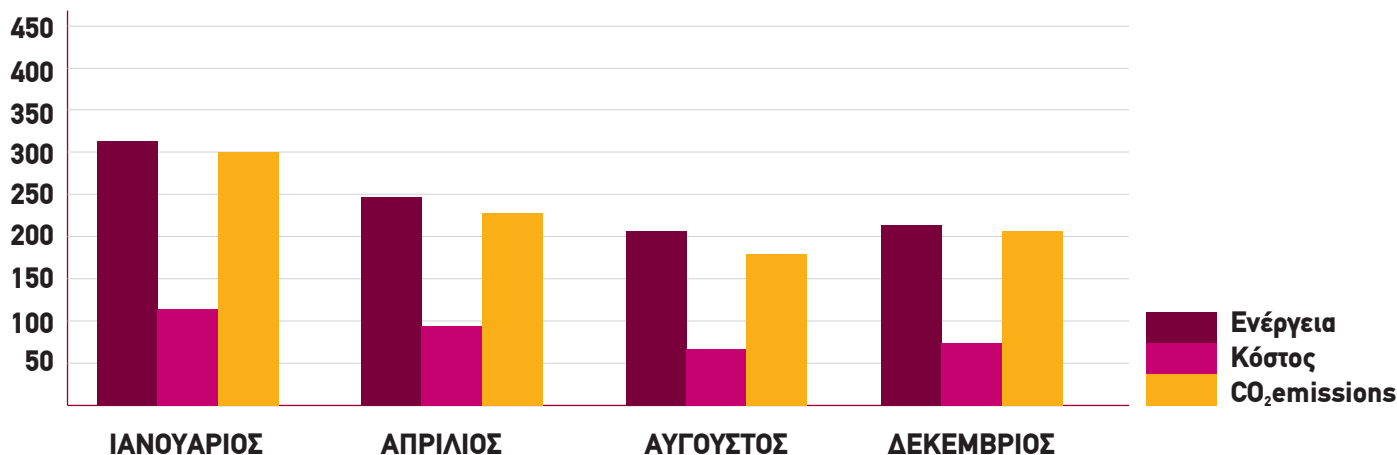
## ι. Χαμηλότερη κατανάλωση σημαίνει χαμηλότερες εκπομπές...

Έχει υπολογισθεί διεθνώς ότι τα κτίρια αποτελούν τον πιο ενεργοβόρο καταναλωτή, εκπέμποντας το 38% των αερίων του θερμοκηπίου, ποσοστό μεγαλύτερο από αυτό των μεταφορών (26%) και της βιομηχανίας (33%). Ειδικά για την Ελλάδα, έχει υπολογισθεί ότι τα κτίρια καταναλώνουν το 40% της τελικής ενέργειας, συμβάλλοντας άμεσα ή έμμεσα σε πολύ μεγάλο βαθμό στις εκπομπές του CO<sub>2</sub>. Επιπρόσθετα, έρευνα του Οργανισμού Κοινωνικής Ευθύνης (Ethical Junction Organization) το 2010 σε 10.000 επιχειρήσεις της Ε.Ε. έδειξε ότι το 46% της ηλεκτρικής ενέργειας καταναλώνεται εκτός των ωραρίων εργασίας των εταιριών αυτών. Το συγκεκριμένο ποσοστό οφείλεται σε μηχανήματα, υπολογιστές, φώτα και οποιαδήποτε άλλη ηλεκτρική συσκευή, η οποία δεν τερματίζει την λειτουργία της μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζόμενων.

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

Η προσπάθειά μας ενίσχυσε την περιβαλλοντική μας ευαισθησία και μείωσε το ανθρακικό αποτύπωμα κάθε θέσης εργασίας των κεντρικών γραφείων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη κατά 40% (μείωση 368 kw / εβδομάδα) προοδευτικά μέσω fine tuning. Το αποτέλεσμα μας ικανοποίησε ιδιαίτερα, αλλά δεν σταματούμε εκεί, καθώς υπάρχουν περισσότερα περιθώρια βελτίωσης και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης.

### ΜΕΙΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ (μονάδες σε kw)



Βάζουμε περισσότερα όρια στην εταιρική μας συμπεριφορά, γινόμαστε πιο υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες και αλλάζουμε τον τρόπο που εργαζόμαστε. Γινόμαστε πιο ανταγωνιστικοί, μειώνουμε τους ενεργειακούς πόρους που χρησιμοποιούμε, δημοσιοποιούμε τα αποτελέσματα με χαρακτήρα διαφάνειας, ενώ παράλληλα διατηρούμε υψηλό το επίπεδο παραγωγικότητας.

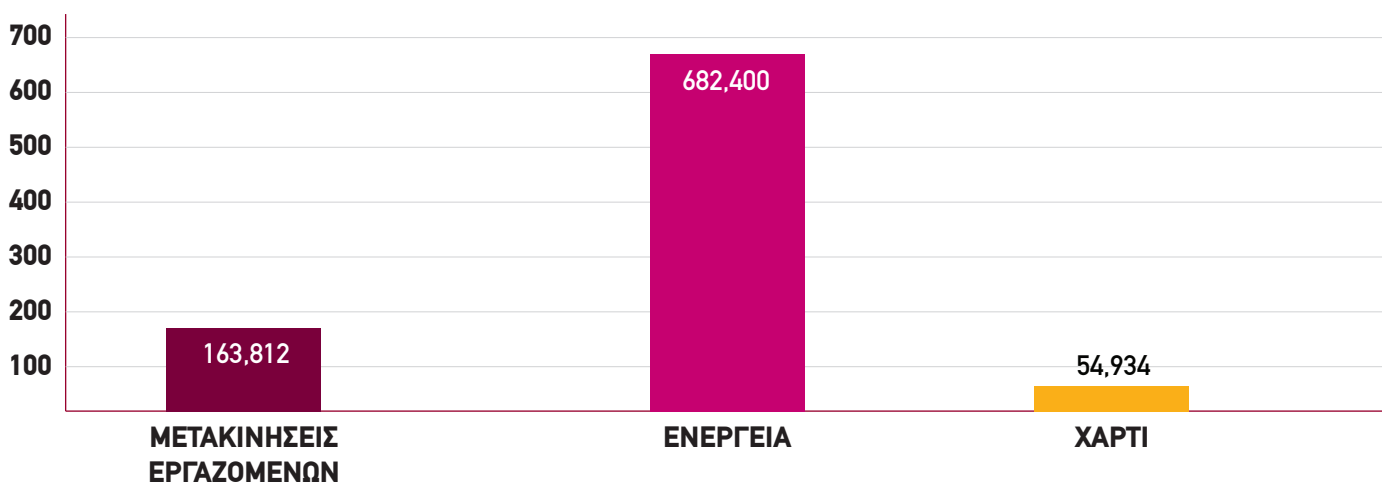
## ii. Αν δεν μειώνουμε, τουλάχιστον αντισταθμίζουμε...

Ο μηχανισμός της «εξουδετέρωσης των ρύπων», αποτελεί ένα από τα «εργαλεία» του πρωτοκόλλου του Κιότο και βασίζεται στην εθελοντική συμμετοχή. Αναπτύχθηκε προκειμένου να δοθεί μία εναλλακτική λύση ως προς την προστασία του κλίματος και ειδικότερα όσον αφορά στους ρύπους που «δε θέλουμε» να προκαλούμε με τις ενέργειες μας. Εταιρίες όπως η Ευρωπαϊκή Πίστη, που δεν αρκούνται στην μείωση CO<sub>2</sub> που επιτυγχάνουν με την βελτιστοποίηση των πρακτικών τους, έχουν την δυνατότητα εξαγοράς των υπολοίπων ρύπων που εκλύουν είτε μέσω των χρηματιστηρίων άνθρακα, είτε μέσω πιστοποιημένων συμπληρωματικών περιβαλλοντικών δράσεων ή έργων προστασίας του κλίματος σε διαφορετική περιοχή από εκείνη της λειτουργίας τους. Ενώ δηλαδή η αποφυγή των ρύπων με συνειδητές και συνεπείς πράξεις είναι ο βασικός στόχος, δεν μπορεί πάντα μια επιχείρηση να ελαχιστοποιήσει τους ρύπους της, γιατί συχνά η πιο ρυπογόνες δραστηριότητες της συνδέονται άμεσα με την βασική της επιχειρηματική δραστηριότητα.

Πρακτικά, οι εκλυόμενοι ρύποι από οποιαδήποτε δραστηριότητα στο γεωγραφικό σημείο Α μπορούν να αντισταθμιστούν στο σημείο Β, γεγονός που είναι συμβατό με τις πρόνοιες του Πρωτοκόλλου του Κιότο. Ουσιαστικά, πρόκειται για ένα παγκόσμια αποδεκτό τρόπο και χρησιμοποιείται τόσο από κυβερνητικούς οργανισμούς όσο και από μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών τους για την προστασία του κλίματος.

Το βασικό βήμα για την αντιστάθμιση των ρύπων είναι ο υπολογισμός του ανθρακικού αποτυπώματος της δραστηριότητας. Ο υπολογισμός των αέριων ρύπων CO<sub>2</sub> που παράχθηκαν το 2011 από τη λειτουργία των κτιρίων της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη υπολογίστηκαν από εξωτερικό πιστοποιημένο συνεργάτη. Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν, επεξεργάστηκαν κατάλληλα και εντάχθηκαν σε ειδικό μοντέλο υπολογισμού εκπομπών CO<sub>2</sub>. Από την λειτουργία της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη εκλύθηκαν το 2011 συνολικά 907 ισοδύναμοι τόνοι CO<sub>2</sub>, δηλαδή 4.3τόνοι / εργαζόμενο και καταναλώθηκαν 1.670 m<sup>3</sup> νερό.

### ΑΝΘΡΑΚΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ (μονάδες σε tn)



Η επιλογή της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη έγινε μεταξύ διαφόρων έργων στον αναπτυσσόμενο κόσμο που ακολουθούν διαφορετικά πρότυπα και με διαφορετικό κόστος. Μέσω των έργων αυτών παράγεται ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ηλεκτροδοτούνται οικισμοί που δεν είχαν στο παρελθόν παροχή ηλεκτρικής ενέργειας. Με την παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας αποφεύγεται η έκλυση ρύπων στην ατμόσφαιρα σε σύγκριση με συμβατές μεθόδους παραγωγής ενέργειας, όπως ο λιγνίτης και το πετρέλαιο.

Για τον πρώτο χρόνο εφαρμογής της πρακτικής της αντιστάθμισης των εκπομπών, η Ευρωπαϊκή Πίστη αντισταθμίζει συμβολικά μόνο 32tn CO<sub>2</sub>, ώστε να δημιουργούμε συνεχώς κίνητρα για in – house παρεμβάσεις, κινητοποιώντας περισσότερο έναν κοινωνικά υπεύθυνο οργανισμό. Τα υψηλής ποιότητας δικαιώματα άνθρακα που χρησιμοποιούνται επαληθεύονται μέσω του VCS – Verified Carbon Standard.

### iii. Ανθρακική Ουδετεροποίηση της ιστοσελίδας μας μέσω της εταιρίας CO2 neutralwebsite

Οι ηλεκτρονικές σελίδες απελευθερώνουν CO2, λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στο πλαίσιο της υιοθέτησης πρακτικών Αειφόρου Ανάπτυξης και με αίσθημα ευθύνης έναντι των συμμετοχών της για το κλίμα και το περιβάλλον, ολοκλήρωσε με επιτυχία την διαδικασία ανθρακικής ουδετεροποίησης της ιστοσελίδας της. Συγκεκριμένα, αποτελούμε την πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρία με ανθρακικό ουδέτερο site, διαθέτοντας πιστοποιητικό συμμετοχής στις κλιματικές πρωτοβουλίες αντιστάθμισης ρύπων μέσω περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων, δράση που εκπορεύεται από το Πρωτόκολλο του Κιότο.

Μέσω της επένδυσης σε αντισταθμιστικά έργα σε περιοχές που πληττονται από φτώχεια, λειψυδρία και πείνα μετατρέπουμε την ηλεκτρονική μας σελίδα σε κλιματικά ουδέτερο site, φέροντας το διακριτικό σήμα του CO2neutralwebsite. Το έργο της εταιρίας αντιστάθμισης ρύπων και η βεβαίωση που λαμβάνουμε για την ανθρακική ουδετερότητα της ιστοσελίδας μας πιστοποιείται από την εταιρία Deloitte Touche Tohmatsu. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται πως κάθε χρόνο, ανεξάρτητα από την μηνιαία επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας (δεκάδες χιλιάδες πελάτες και συνεργάτες επισκέπτονται κάθε μήνα την ιστοσελίδα και το portal πελατών) θα μετατρέψει σε ουδέτερο το ηλεκτρονικό της περιβαλλοντικό αποτύπωμα.



### iv. Κεντρική Θέρμανση Κτιρίου

Το φυσικό αέριο δεν μειώνει μόνο την ενεργειακή κατανάλωση, αλλά και το ανθρακικό αποτύπωμα της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη. Ειδικότερα, από όλα τα συμβατικά καύσιμα, εκπέμπει σημαντικά λιγότερους ρύπους. Για τον λόγο αυτό, η χρήση του συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου αλλά και της όξινης βροχής. Επιπλέον η αποδοτικότητα του μειώνει τη συνολική κατανάλωση καυσίμου, γεγονός που περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην αλλαγή των καυστήρων της κεντρικής θέρμανσης των κεντρικών της γραφείων και σε σχετικές υλικοτεχνικές

υποδομές (ευρείας κλίμακας επέμβαση στις μονάδες κλιματισμού με σύγχρονη μόνωση όλων των εξωτερικών σωληνώσεων για την καλύτερη απόδοση στην ψύξη με λιγότερη κατανάλωση ρεύματος), με σκοπό να διαμορφώσει ένα πιο φιλικό ενεργειακό προφίλ, με παράλληλα οφέλη στο περιβάλλον.

### v. Βιοποικιλότητα

Στην εποχή που ζούμε η ζωή μας αλλάζει ταχύτατα και όχι πάντα προς όφελός μας. Καθημερινά η διατροφή μας αλλοιώνεται με πολλούς τρόπους, τροφές αμφιβόλου ποιότητας και προέλευσης καθημερινά βρίσκονται στο πιάτο μας. Ως συνέπεια, έχουμε νέες ασθένειες που προκύπτουν από το σπάσιμο της τροφικής και ζωικής αλυσίδας αλλά και της καταστροφής του περιβάλλοντος.

Από τις αρχές του 1950, η αυτοματοποίηση των γεωργικών πρακτικών και η ομογενοποίηση της παραγωγής χρησιμοποιήθηκαν ως μέσα από την βιομηχανική γεωργία για την μείωση του κόστους παραγωγής με στόχο την:

- 1) εξάλειψη της πείνας
- 2) μείωση της φτώχειας
- 3) καλύτερη αντιμετώπιση των ασθενειών

Ωστόσο, η εξάπλωση της σύγχρονης επαγγελματικής γεωργίας, εκτός από εντατικοποίηση της παραγωγικής διαδικασίας και την πρόσκαιρη αύξηση των κερδών, οδήγησε σε:

- 1) σοβαρή διάβρωση της βιολογικής ποικιλίας σπόρων και φυτών καθώς και ειδών ζώων
- 2) απώλεια της γενετικής ποικιλίας και
- 3) αντικατάσταση των τοπικών ποικιλιών, η πιο σημαντική αιτία γενετικής διάβρωσης

Αναμφισβήτητα, το μέλλον του σπόρου τελεί υπό απειλή. Οι συνέπειες αυτού έχουν ανυπολόγιστο κόστος.

- Από 80.000 βρώσιμα φυτά που χρησιμοποιούνται για τροφή, μόνο περίπου 150 καλλιεργούνται και μόνο οχτώ, είναι αντικείμενα εμπορίου παγκοσμίως.
- Μη αναστρέψιμη εξαφάνιση της ποικιλότητας σπόρων και φυτών, που είναι η μόνη αποδεδειγμένη στρατηγική των ζωντανών όντων, για να αντιμετωπίσουν επιτυχώς την απότομη και αβέβαιη αλλαγή.
- Μείωση των ήδη περιορισμένων φυσικών πηγών.
- Για πρώτη φορά, ο αριθμός των παιδιών που υποφέρουν από παχυσαρκία, αναμένεται να ξεπεράσει εκείνο των παιδιών που υποφέρουν από πείνα!
- Άνω του 1 δισεκατομμυρίου ανθρώπων πεινούν και υποφέρουν από υποσιτισμό.

Δυστυχώς, η ανεπάρκεια του σημερινού μοντέλου παραγωγής τροφίμων είναι δεδομένη. Ως εκ τούτου, η αναστροφή της επικίνδυνης τάσης συρρίκνωσης της ποικιλίας των φυτών που χρησιμοποιούνται και της γενετικής ποικιλίας μέσα στα φυτά, είναι από τις πιο επείγουσες επιταγές. Συνεπώς, ο στόχος της μελλοντικής χρήσης και ανάπτυξης των σπόρων, θα πρέπει να είναι η συμμετοχή της αγροτικής παραγωγής σε αγρο-οικοσυστήματα για να προστατευθεί το έδαφος, το νερό και η βιοποικιλότητα και να αυξηθεί η αντίσταση στην περιβαλλοντική αλλαγή.

### **Οι εργαζόμενοι της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη:**

Στηρίζουμε τις Κοινότητες Τροφίμων και συγκεκριμένα την Εναλλακτική Κοινότητα του Πελίτι, οι οποίες κοινότητες βασίζονται στην ολιστική αντίληψη της ποιότητας της τροφής, που λαμβάνει υπόψη της την γεύση, τη συμβατότητα με φυσιολογικές ανθρώπινες και πολιτιστικές συνθήκες, όλες τις πλευρές των θρεπτικών ιδιοτήτων, το βαθμό βιοποικιλότητας, την περιβαλλοντική επίδραση της παραγωγής, καθώς και τις συνθήκες εργασίας, τις διαδικασίες συμμετοχής και την ανταποδοτική αξία για τους παραγωγούς. Γινόμαστε φορείς της ιδέας πως το παράδειγμα της μονοκαλλιέργειας πρέπει να δώσει τη θέση του σε ένα ανθηρό παράδειγμα βιοποικιλότητας, γιατί η αλήθεια είναι πως η ποικιλία είναι η υψηλότερή μας ασφάλεια.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζει την προσπάθεια διάσωσης και διάδοσης των ντόπιων ποικιλιών από την πιο σημαντική οργάνωση στην Ελλάδα που στοχεύει στη διατήρηση της βιοποικιλότητας και την δημιουργία πλατφόρμας ανταλλαγής σπόρων.



## 7) ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### i. Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης

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

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

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

### ii. Διοικητικό Συμβούλιο

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

Η Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας για το 2011 ήταν:

1. Λεκκάκος Σταύρος – Πρόεδρος
2. Τσόκας Κωνσταντίνος – Αντιπρόεδρος
3. Γεωργακόπουλος Χρήστος – Διευθύνων Σύμβουλος
4. Χαλκιάοπουλος Νικόλαος – Μέλος
5. Βερζοβίτης Στέφανος – Μέλος
6. Διαμαντόπουλος Γεώργιος – Μέλος
7. Σαρπ Ερικ Κρίστοφερ – Μέλος
8. Κωνσταντινίδης Γεώργιος – Μέλος
9. Λυσιμάχου Τριαντάφυλλος – Μέλος

### iii. Επιτροπή Ελέγχου

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

### iv. Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

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

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

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

ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου ενός οργανισμού.

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

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

## v. Περιβάλλον Ελέγχου

Το Περιβάλλον Ελέγχου αποτελεί θεμέλιο για την ανάπτυξη κατάλληλων μηχανισμών ελέγχου στη διαδικασία ετοιμασίας και δημοσίευσης των οικονομικών καταστάσεων της Εταιρίας. Σημαντικό μέρος του Περιβάλλοντος Ελέγχου αποτελεί η ακεραιότητα, οι ηθικές αξίες, η οριοθέτηση και ο καθορισμός των διάφορων οργανικών ρόλων, η ανάθεση αρμοδιοτήτων και ευθυνών και η οργανωτική δομή της Εταιρίας. Η δημιουργία εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών και η διανομή καθοδηγητικών εγχειριδίων στους εργαζόμενους αποτελεί επίσης σημαντικό στοιχείο στο Περιβάλλον Ελέγχου της Εταιρίας. Το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας έχει υιοθετήσει σαφείς δομές και διαδικασίες εργασιών. Η συμμετοχή του Διοικητικού Συμβουλίου στη δημιουργία και έγκριση εταιρικών πολιτικών, κατευθυντηρίων γραμμών και πλαισίων είναι σημαντική. Επιπρόσθετα, η εταιρία έχει μέσα σε αυτό το πλαίσιο αναπτύξει Εταιρικό Κώδικα Δεοντολογίας, Πολιτική Ασφαλείας Μηχανογραφικών Συστημάτων, Πολιτική Επιλήψιμων Πράξεων (Whistle blowing policy) και Πολιτική Παραπόνων, με σκοπό τη δημιουργία και προαγωγή ενός περιβάλλοντος / κουλτούρας εσωτερικού ελέγχου. Επίσης, μέρος του Περιβάλλοντος Ελέγχου αποτελεί η αξιολόγηση και ο έλεγχος που διενεργεί το Διοικητικό Συμβούλιο για την οικονομική πορεία και τα αποτελέσματα της Εταιρείας, αξιοποιώντας εργαλεία όπως: προϋπολογισμοί, εκτιμήσεις, ανάλυση κινδύνων και σημαντικών δεικτών.

## vi. Εκτίμηση Κινδύνων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη πραγματοποιεί εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων ώστε να προσδιορίσει κινδύνους που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις Οικονομικές Καταστάσεις και τα αποτελέσματα της εταιρίας. Η εταιρία αξιολογεί συνεχώς τους κινδύνους και λαμβάνει προληπτικά μέτρα για τη μείωση / εξάλειψη κινδύνων. Το έτος 2011 λήφθηκαν προληπτικά μέτρα σε διάφορους τομείς της εταιρίας, ενδεικτικά πραγματοποιήθηκε επικαιροποίηση του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (Crisis Management) και διενεργήθηκε

ενδοεταιρική αυτό-αξιολόγηση κινδύνων (Risk Control Self Assessment). Η αξιολόγηση των κινδύνων και η καταγραφή μηχανισμών ελέγχου πραγματοποιήθηκε μέσα στα πλαίσια της επισκόπησης, καταγραφής και επικαιροποίησης των εταιρικών διαδικασιών. Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities). Η οργανωτική δομή της εταιρίας έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι σε θέση να διαχειρίζεται τους κινδύνους, τους οποίους το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας θεωρεί ότι θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αξιοπιστία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των εταιρικών λειτουργιών. Οι Ελεγκτικές Δραστηριότητες στην Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελούνται από μια οργανωτική δομή, με την οποία προσδιορίζονται σαφείς οργανωτικοί ρόλοι, αρμοδιότητες και ευθύνες. Παραδείγματα των ελεγκτικών δραστηριοτήτων της Εταιρίας είναι οι επιθεωρήσεις, οι αντιπαραβολές στοιχείων και η επισκόπηση λειτουργίας των Τμημάτων. Το έτος 2011 επικεντρώθηκαν ενδεικτικά ελεγκτικές δραστηριότητες σε τομείς όπως: Αντασφάλειες, Εξυπηρέτηση Πελατών, Έλεγχος Αποφυγής Ξεπλύματος Βρώμικου Χρήματος, Λειτουργία Μηχανογράφησης, Πρωτόκολλο, Προνομιακή Πληροφόρηση, Κλάδοι Εκδόσεων και Ζημιών.

## vii. Πληροφόρηση και Επικοινωνία

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διαθέτει συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, τα οποία στοχεύουν στην επίτευξη πληρότητας και ορθότητας των Οικονομικών Καταστάσεων. Η πληροφόρηση και επικοινωνία πραγματοποιείται με την αποστολή εσωτερικών σημειωμάτων, κατευθυντηρίων γραμμών και πολιτικών που σχετίζονται με την λειτουργία της Εταιρίας και την κατάρτιση των Οικονομικών Καταστάσεων. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται από τη Διοίκηση μέσω εταιρικών συναντήσεων, ηλεκτρονικών μηνυμάτων και εταιρικών εγκυκλίων. Η Διοίκηση της εταιρίας λαμβάνει σε μηνιαία βάση οικονομικά στοιχεία για την πορεία της, έναντι των στρατηγικών και τακτικών στόχων.

## viii. Παρακολούθηση και Έλεγχος

Η οικονομική πορεία της Εταιρίας αποτελεί τακτικό θέμα συζήτησης στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Επιτροπή Ελέγχου διαδραματίζει σημαντικό εποπτικό ρόλο στην τήρηση και εφαρμογή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Η Διοίκηση της Εταιρίας διενεργεί σε τακτική βάση παρακολούθηση και έλεγχο των αποτελεσμάτων και προβαίνει σε αναλύσεις των αποκλίσεων που προκύπτουν σε προϋπολογισμούς και εκτιμήσεις.

Οι εξωτερικοί ελεγκτές της εταιρείας πραγματοποιούν, μέσα στα πλαίσια ελέγχου τους, επισκόπηση σε ετήσια βάση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της εταιρείας.



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

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

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

# Πίνακας κατευθυντήριων Οδηγιών GRI – G3

Στοιχεία που αφορούν στις διοικητικές πρακτικές.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΣΕΛ.
<b>ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ</b>		
1.1	Δήλωση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Το όραμα της εταιρίας για βιώσιμη ανάπτυξη	Σελ. 4
1.2	Περιγραφή κύριων επιδράσεων, ρίσκων, ευκαιριών	Σελ. 24, 25, 26
<b>ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ</b>		
2.1.	Επωνυμία του οργανισμού	Σελ. 3
2.2	Φύση των υπηρεσιών που παρέχει ο οργανισμός	Σελ. 3
2.3	Λειτουργική δομή του οργανισμού	Σελ. 24, 25, 26
2.4	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	Σελ. 3
2.5	Χώρες δραστηριότητας του οργανισμού	Σελ. 3
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Σελ. 3
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 3
2.8	Μεγέθη του οργανισμού: αριθμός εργαζομένων / κύκλος εργασιών	Σελ. 10, 16
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά την διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	Σελ. 10
2.10	Βραβεύσεις κατά την διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	Σελ. 3
<b>ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
3.1	Περίοδος αναφοράς του απολογισμού	Σελ. 6
3.2	Χρονολογία έκδοσης του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	Δεν υπάρχουν παλαιότεροι απολογισμοί
3.3	Κύκλος έκδοσης απολογισμού	Σελ. 6
3.4	Στοιχεία επικοινωνίας	Σελ. 29
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Σελ. 6, 7, 8, 9
3.6	Οριοθέτηση του περιεχομένου του απολογισμού	Σελ. 6, 7, 8, 9
3.7	Περιορισμοί ως προς το πεδίο ή τα όρια του απολογισμού	Κανένας
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές	Σελ. 6
3.9	Τεχνικές μέτρησης και επεξεργασίας δεδομένων. Εφαρμογή του GRI πλαισίου	Σελ. 9
3.10	Αναθεώρησης πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς	Δεν υπάρχουν παλαιότεροι απολογισμοί
3.11	Σημαντικές αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς αναφορικά με το πεδίο, τα όρια και τις μεθόδους μέτρησης που έχουν εφαρμοστεί	Δεν υπάρχουν παλαιότεροι απολογισμοί
3.12	Πίνακας σημείων που ορίζει το πρότυπο, στο περιεχόμενο του απολογισμού	Σελ. 27, 28, 29
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του οργανισμού	Η εταιρία δεν έχει διασφαλιστεί από εξωτερικό συνεργάτη
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</b>		
4.1	Δομή εταιρικής διακυβέρνησης	Σελ. 24, 25, 26
4.2	Διακριτός λόγος διοίκησης και ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 24, 25, 26
4.3	Μέλη των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 24
4.4	Μηχανισμοί παροχής συστάσεων ή υποδείξεων από / προς το Δ.Σ.	Σελ. 24, 25, 26
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών της διοίκησης και της επίδοσης του οργανισμού	Σελ. 24, 25, 26
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή της σύγκρουσης συμφερόντων	Σελ. 24, 25, 26
4.7	Διαδικασίες για τον καθορισμό των προσόντων και της τεχνολογίας των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 24, 25, 26

4.8	Εταιρικές δηλώσεις που αφορούν στην στρατηγική του οργανισμού για την αειφόρο ανάπτυξη	Σελ. 6, 8, 9, 26
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει το Δ.Σ. για θέματα αειφόρου ανάπτυξης	Σελ. 26
4.10	Διαδικασίες αξιολόγησης της επίδοσης των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 24, 25, 26
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 17, 25
4.12	Καταστατικοί χάρτες, συμφωνίες ή άλλες πρωτοβουλίες που υποστηρίζει οργανισμός	Σελ. 9, 11, 15, 18, 20
4.13	Συμμετοχή σε σωματεία ή / και εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς	Σελ. 17
4.14	Αναφορά στην ομάδα συμμετόχων που συνεργάζονται / επηρεάζονται από τον οργανισμό	Σελ. 8
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ομάδων συμμετόχων	Σελ. 11 - 26
4.16	Συμμετοχή των συμμετόχων	Σελ. 11 - 26

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

	<b>ΑΞΟΝΕΣ ISO26000</b>	<b>ΔΕΙΚΤΗΣ GRI</b>
1.	Κοινωνική Προσφορά	EC8
2.	Καταναλωτικά Ζητήματα	PR5, PR7, PR8, PR9
3.	Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές	LA1, LA2, LA3, LA4, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14
4.	Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών	S02, S04, S06, S07, S08
5.	Ανθρώπινα Δικαιώματα	HR1, HR3, HR4, HR9
6.	Περιβάλλον	EN5, EN8, EN14, EN16, EN18, EN23, EN25, EN30
7.	Εταιρική Διακυβέρνηση	HR1, HR4

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

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>		<b>ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΣΕΛ.</b>
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	Σελ. 10
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς	Η εταιρία δεν λαμβάνεται χρηματοοικονομική βοήθεια από κυβερνητικούς φορείς
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση επενδύσεων σε υποδομές και υπηρεσιών για το κοινό όφελος	Σελ. 12, 13
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
<b>Βιοποικιλότητα</b>		
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 άλλες δραστηριότητες	Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς η Εταιρία δεν δραστηριοποιείται σε προστατευμένες περιοχές
EN5	Ενέργεια που εξοικονομήθηκε λόγω μέτρων εξοικονόμησης και πρακτικών βελτίωσης	Σελ. 20
EN8	Συνολική χρήση νερού	Σελ. 21
EN14	Στρατηγική, δράσεις και προγράμματα επιδράσεων στην βιοποικιλότητα	Σελ. 22, 23
EN16	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου με βάση το βάρος	Σελ. 21
EN18	Πρωτοβουλίες μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	Σελ. 19, 20, 21, 22, 23
EN23	Συνολικό αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Δεν υπήρξαν διαρροές
EN25	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση "προστατευμένων" περιοχών που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού	Δεν πραγματοποιούνται απορρίψεις νερού σε "προστατευμένες" περιοχές
<b>Συμμόρφωση</b>		
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Δεν υπήρξαν
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
<b>Απασχόληση</b>		
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης	Σελ. 15, 16
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού	Σελ. 15, 16

LA3	Προνόμια στους εργαζομένους αορίστου χρόνου (π.χ. προγράμματα ομαδικής ασφάλισης)	Σελ. 16
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 16
<b>Κατάρτιση και Επιμόρφωση</b>		
LA11	Προγράμματα δια βίου μάθησης των εργαζομένων συμβάλλοντας στην ολοκλήρωση της σταδιοδρομίας τους	Σελ. 16
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος / εργαζόμενο	Σελ. 16
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	Σελ. 16
<b>Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες</b>		
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες	Σελ. 16
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών / γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	Σελ. 16
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>		
HR1	Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα	Σελ. 16, 18, 24, 25, 26
HR3	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης των εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες του οργανισμού που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Σελ. 16
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών	Δεν υπήρξαν
HR4	Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών που προλαμβάνουν ενδεχόμενο διακρίσεων, σχετικά με περιστατικά και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Σελ. 16, 18, 24, 25
<b>Κοινωνική Επίδοση</b>		
S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς. Η εταιρία μέσω του εσωτερικού ελέγχου διενεργεί τακτικούς ελέγχους
S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	Σελ. 16
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς.
S06	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα	Η εταιρία μας δεν υποστηρίζει χρηματικά πολιτικά κόμματα
S07	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	Δεν υπήρξαν δικαστικές προσφυγές σχετικά με θέματα αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών

## Στοιχεία Επικοινωνίας

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

Θέμης Βαγιάκος  
Management Accountant  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕΓΑ  
τηλ: 210-8119655  
email: evagiakos@europisti.gr





✉ Λ. Κηφισίας 274, 152 32, Χαλάνδρι

☎ 210 68 29 601

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

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

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