



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

2020-2021

Περιεχόμενα

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου	4	Βιώσιμα Προϊόντα & Υπηρεσίες	64
Σχετικά με την Interamerican	6	Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες	65
Όραμα, Αποστολή & Αξίες	6	Υπεύθυνες επενδύσεις	67
Επιχειρηματικό Μοντέλο & Στρατηγική	8	Προστασία προσωπικών δεδομένων	69
Συμμετοχές, Βραβεία & Διακρίσεις	11	Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία	71
Η Προσέγγισή μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	13	Δημιουργία Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	76
Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	14	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της Interamerican	77
Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις	15	Διαφορετικότητα & Ίσες Ευκαιρίες	83
Η Συνεισφορά μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	20	Ενίσχυση των γυναικών	87
Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	21	Ενίσχυση της απασχόλησης	90
Οι Στόχοι μας	24	Κοινωνική συνεισφορά	93
Βιώσιμη Επιχειρηματική Λειτουργία	28	Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια	97
Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή	29	Κανονιστική συμμόρφωση	101
Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων	33	Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών	105
Απασχόληση & Συνθήκες Εργασίας	36	Σχετικά με την Έκθεση	107
Εκπαίδευση & Ανάπτυξη Εργαζομένων	41	Παραρτήματα	108
Προσέλκυση Ταλέντων	45	Λίστα Ουσιαστικών Θεμάτων	109
Οικονομική Επίδοση & Ανάπτυξη	46	Πίνακας GRI	112
Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική	49	Πίνακας αρχών προτύπου υπευθυνότητας AA1000	123
Καταπολέμηση Διαφθοράς & Δωροδοκίας	57	Οδηγός δημοσιοποίησης πληροφοριών ESG 2022	124
Υπεύθυνες Προμήθειες & Εφοδιαστική Αλυσίδα	61	Χρηματιστηρίου Αθηνών	





Δημιουργούμε μια σύγχρονη εταιρεία με την εφαρμογή αρχών εταιρικής διακυβέρνησης, βιωσιμότητας, την υιοθέτηση νέων μοντέλων εργασίας, και τη ψηφιοποίηση με στόχο να δημιουργούμε αξία στις σχέσεις με τους εργαζομένους μας, τους πελάτες μας, τους συνεργάτες μας και την ευρύτερη κοινωνία.

Γιάννης Καντώρος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου Interamerican

Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

GRI 2-22

Με ιδιαίτερη χαρά σας καλωσορίζουμε στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Interamerican για τη χρονική περίοδο 2020-2021.

Σε μια περίοδο συνεχών προκλήσεων και σημαντικών αλλαγών, συμπεριλαμβανομένων του υψηλού πληθωρισμού, της ενεργειακής κρίσης, των γεωπολιτικών εξελίξεων και των ακραίων καιρικών φαινομένων, η Interamerican συνεχίζει να συνδράμει σημαντικά στην ανάπτυξη της Ελληνικής οικονομίας, να ανταποκρίνεται στο μέγιστο βαθμό στις ολοένα αυξανόμενες κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανάγκες της κοινωνίας, δημιουργώντας αξία προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις θα επηρεαστούν έντονα τα επόμενα έτη από τις νέες κανονιστικές ρυθμίσεις, τις μεγάλες κοινωνικές μεταβολές, την ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας. Οι μεταβολές αυτές θα επηρεάσουν με τη σειρά τους τον τρόπο διαχείρισης των επενδυτικών τους χαρτοφυλακίων, τη συμπεριφορά των επιχειρήσεων σε ό,τι αφορά την προστασία του περιβάλλοντος, τη διακυβέρνηση, την ευρύτερη διαχείριση κινδύνων, καθώς και τη δημιουργία νέων, «πράσινων» ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Με έντονο αίσθημα ευθύνης προς τους συμ – μετόχους της και τις επόμενες γενιές για ένα μέλλον και έναν πλανήτη βιώσιμο, η Interamerican, πρωτοστατεί στην προσπάθεια αυτή μέσω της αξιοποίησης των αναδυόμενων ευκαιριών ανάπτυξης αιφώρων επιχειρηματικών και οικονομικών δραστηριοτήτων και της ενσωμάτωσης παραγόντων ESG στη στρατηγική και στις δραστηριότητες του Ομίλου.



Ενδεικτικά αναφέρω, τις δύο προϊόντικές γραμμές, Energy Line και Green Line, που προσφέρουμε με επίκεντρο τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, το πλαίσιο της επενδυτικής πολιτικής μας όπου ενσωματώνουμε κοινωνικά, περιβαλλοντικά κριτήρια και κριτήρια διακυβέρνησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, δίνοντας προτεραιότητα στις επωφελείς επενδύσεις για το περιβάλλον και την κοινωνία, αλλά και την συνολική κοινωνική συνεισφορά της Εταιρείας. Ειδικότερα, για το έτος 2021, η συνεισφορά αυτή έφθασε τα €178,1 εκατ., αντιπροσωπεύοντας το 0,1% του ΑΕΠ της χώρας μας.

Στον τομέα της διακυβέρνησης, εφαρμόζουμε τα υψηλότερα πρότυπα, ώστε να συμμορφωνόμαστε πλήρως με το κανονιστικό πλαίσιο, και ενσωματώνουμε τους περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και τους κινδύνους διακυβέρνησης στο υπάρχον σύστημα διαχείρισης κινδύνων της Εταιρείας. Σημαντικό ρόλο παίζει και η ψηφιοποίηση, μέσω της οποίας προχωράμε στον συνεχή μετασχηματισμό του Οργανισμού με τη χρήση της τεχνολογίας, προκειμένου να αποτελούμε τον «απόλυτο ψηφιακό ασφαλιστή» στη χώρα μας, μεγενθύνοντας ακόμα περισσότερο τον πελατοκεντρικό μας χαρακτήρα.

Η επιβράβευση αυτής της προσπάθειας έρχεται από την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι 1,1 εκ. πελάτες μας και αυτό καταγράφεται στο δείκτη σύστασης των πελατών της Interamerican που για το έτος 2021 την τοποθέτησε στις υψηλότερες θέσεις, παγκοσμίως, στον κλάδο της. Και όλα αυτά, με τη σημαντική συμβολή του σημαντικότερου περιουσιακού στοιχείου της Interamerican, που είναι οι άνθρωποι της. Ο σεβασμός στη διαφορετικότητα και τα ανθρώπινα δικαιώματα, οι ίσες ευκαιρίες, οι δυνατότητες ανάπτυξης και η ευημερία όλων των εργαζομένων μας, αποτελούν τους σταθερούς τομείς εστίασης της εταιρείας και είναι αυτοί που θα διασφαλίσουν τη σωστή λειτουργία του οργανισμού και τη βιωσιμότητά του για το μέλλον.

Η θέσπιση και εφαρμογή των αρχών βιώσιμης ανάπτυξης αποτελούν θεμέλιο λίθο για την αντιμετώπιση των συνεχόμενων κοινωνικών και περιβαλλοντικών προκλήσεων.

Με απόλυτο σεβασμό στα ενδιαφερόμενα μέρη, τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, ευελπιστούμε αυτή η έκθεση θα σας βοηθήσει να γνωρίσετε καλύτερα την εταιρεία μας, τις αρχές και τις αξίες που τη διέπουν, τις βασικές επιχειρηματικές προκλήσεις και προτεραιότητες που έχει, αλλά και τον ρόλο που θέλει να διαδραματίζει ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης στην οικονομία, το περιβάλλον και την ευρύτερη κοινωνία.

Γιάννης Καντώρος

Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου Interamerican

Σχετικά με την Interamerican

Όραμά

μας στην Interamerican είναι να αποτελούμε τον πρώτο Οργανισμό στην Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά που διευρύνει τα παραδοσιακά όρια της ασφάλισης μέσω οικοσυστημάτων υπηρεσιών και προϊόντων, βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα ζωής των πελατών και τροφοδοτώντας τα συναισθήματα ικανοποίησης και υπερηφάνειας των εργαζομένων και των συνεργατών μας.

Αποστολή

μας στην Interamerican είναι να βοηθάμε τους ανθρώπους να ζουν πιο ασφαλείς, περισσότερο και καλύτερα.

Η δημιουργία σημαντικής αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Εταιρείας αντανακλάται στο όραμα και την αποστολή μας. Για να αναπτύξουμε υπηρεσίες και δραστηριότητες πέρα από την ασφάλιση, αλλά και για να είμαστε παρόντες στην καθημερινή ζωή των πελατών μας, έχουμε σχεδιάσει και υλοποιούμε τον οργανωτικό μετασχηματισμό, ο οποίος περιλαμβάνει:

- Ενδυνάμωση του πολυκαναλικού μοντέλου μεγιστοποιώντας τη δυνατότητα της εταιρείας να προσεγγίσει μεγαλύτερο κοινό,
- Βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, απλοποιώντας και ψηφιοποιώντας τις διαδικασίες, ελαχιστοποιώντας τους χρόνους απόκρισης και αυξάνοντας την παραγωγικότητα των εργαζομένων και των δικτύων διανομής,
- Υπέρβαση της ασφάλισης, δημιουργώντας οικοσυστήματα προϊόντων και υπηρεσιών ανταποκρινόμενα στις ευρύτερες ανάγκες των ανθρώπων, με έμφαση στην προστασία του περιβάλλοντος και την ενδυνάμωση της κοινωνίας,
- Εφαρμογή καινοτόμων, βιώσιμων τεχνολογικών λύσεων που αυξάνουν την αποδοτικότητα, τόσο εσωτερικά όσο και κατά την επαφή μας με τον πελάτη,
- Υιοθέτηση ενός ευέλικτου τρόπου εργασίας που επιτρέπει στο ανθρώπινο δυναμικό μας να εκφράζεται και να εξελίσσεται αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες, ώστε να συμβάλει στις κοινές επιδιώξεις και τους επιχειρηματικούς μας στόχους.

Αξίες

Δραστηριοποιούμενοι σε ένα ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον με αλλεπάλληλες προκλήσεις, μένουμε σταθερά πιστοί στο όραμα και την αποστολή μας, ενώ συνεχίζουμε επενδύοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη, ώστε να ανταποκριθούμε στις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής. Οι αξίες μας, διαπνέουν το σύνολο του Οργανισμού μας, και κατ' επέκταση τις στρατηγικές επιλογές μας για Βιωσιμότητα και ανάπτυξη.

Στόχος μας η υπέρβαση της «απλής ασφαλιστικής επιχείρησης» και η επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων για την οικονομική ευρωστία του Οργανισμού.

Η Interamerican είναι οι άνθρωποί μας και συνεπώς, οι εταιρικές αξίες μας εκφράζονται πρωτίστως από τους εργαζομένους μας.

Καινοτομία

Υπευθυνότητα

Ακεραιότητα

Σεβασμός

Ομαδικότητα

6 χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν το DNA μας

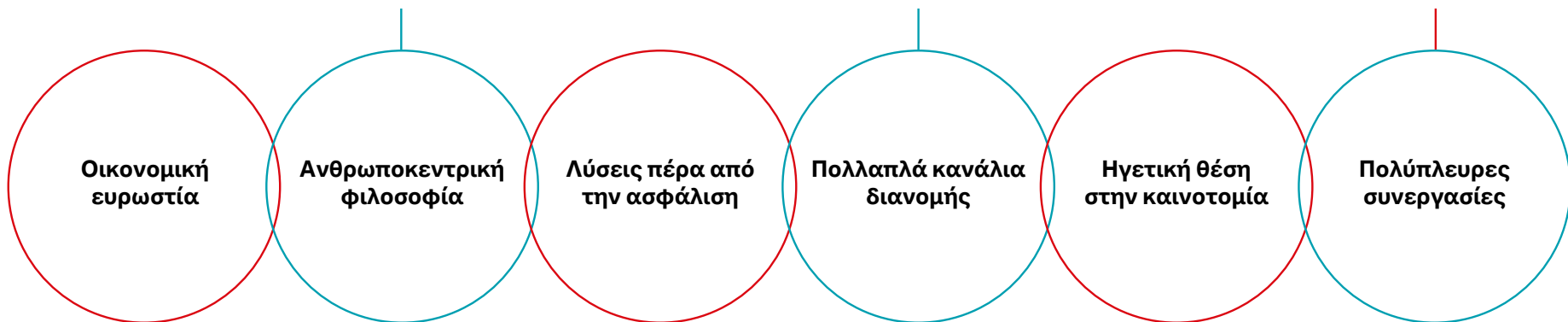
Η Interamerican συνδυάζει την ανθρώπινη και την επιχειρηματική προσέγγιση με ένα μοναδικό τρόπο, που τη διαφοροποιούν στην αγορά

Για τον άνθρωπο

Η φιλοσοφία μας έχει τον άνθρωπο στο κέντρο της, εκφράζεται στην αποστολή μας, γίνεται πράξη με την αφοσίωση στον πελάτη μας, το ανθρώπινο δυναμικό μας και τη δέσμευσή μας απέναντι στην κοινωνία

Κορυφαία θέση στη διανομή μέσω του Δικτύου Πωλήσεων των ασφαλιστικών συμβούλων μας και στην ηλεκτρονική διανομή μέσω της Anytime

Καλλιεργούμε συνεργασίες που μας οδηγούν στην ανάπτυξη, με επιχειρηματικές συμφωνίες σε κάθε τομέα για την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας



Η οικονομική μας δύναμη εκφράζεται με την υπεύθυνη επενδυτική στρατηγική μας, την υψηλή φερεγγυότητα και τα εξαιρετικά οικονομικά αποτελέσματα

Με τις μοναδικές υποδομές μας στον τομέα των υπηρεσιών, προσφέρουμε επιλογές που διευρύνουν τα όρια της ασφάλισης και ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες

Η πορεία μας στην καινοτομία εκτείνεται σε βάθος πολλών δεκαετιών, υιοθετώντας ψηφιακές και νέες τεχνολογίες ώστε να βελτιώνουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας

**Για την
επιχείρηση**

Επιχειρηματικό Μοντέλο & Στρατηγική

GRI 2-1 | 2-6



Η Interamerican είναι μέλος του ομίλου ACHMEA, η οποία κατέχει το 99,89% του εκδοθέντος μετοχικού κεφαλαίου της «Interamerican Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής Α.Ε.», συνεπώς το δικαίωμα μειοψηφίας ανέρχεται σε 0,11%. Η καταστατική έδρα της Εταιρείας βρίσκεται στην Αθήνα, Λεωφόρος Ανδρέα Συγγρού 124-126, Τ.Κ. 11782. Η "Interamerican Ζωής" κατέχει το 100% του μετοχικού κεφαλαίου των κάτωθι εταιρειών:

1.
Interamerican
Ελληνική Εταιρεία
Ασφαλίσεων Ζημιών
Μονοπρόσωπη Α.Ε.

2.
Αθηναϊκή
Γενική Κλινική
Μονοπρόσωπη Α.Ε.

3.
Medifirst
Σύγχρονο Ιδιωτικό
Πολυιατρείο Αλίμου
Μονοπρόσωπη Α.Ε.

4.
Ιντερασιστάνς
Μονοπρόσωπη
Ανώνυμη Εταιρεία
Παροχής Υπηρεσιών
Οδικής Βοήθειας

Η Interamerican δραστηριοποιείται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και το όνομά της σηματοδοτεί ιστορικά την έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Η Τράπεζα της Ελλάδος είναι υπεύθυνη για την εποπτεία της Interamerican, ενώ η εποπτεία του Ομίλου ACHMEA διενεργείται από την Τράπεζα της Ολλανδίας (De Nederlandsche Bank). Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στον ασφαλιστικό κλάδο στους τομείς των ασφαλίσεων ζωής, υγείας, κατά ζημιών, βοήθειας (άμεσης ιατρικής και οδικής), καθώς και χρηματοοικονομικών και άλλων υπηρεσιών (μελετών, πραγματογνωμοσύνης κ.λπ.). Στους ανωτέρω τομείς, η Interamerican διαθέτει ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προγραμμάτων, συμπεριλαμβανομένων των ατομικών, ομαδικών και για επιχειρήσεις.

Τα δίκτυα, μέσω των οποίων γίνεται η προώθηση, η διανομή και η υποστήριξη των ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών, χαρακτηρίζονται από τον τρόπο πώλησης (με ή χωρίς διαμεσολάβηση), συνθέτοντας την επιλογή της Interamerican να διαθέτει τα ασφαλιστικά προϊόντα της με κάθε τρόπο, προσαρμοσμένο στις ανάγκες του πελάτη μέσα από τέσσερα κανάλια.

**Δίκτυο
πωλήσεων
Agency**

**Απευθείας
πωλήσεις
(Anytime,
B2B)**

Διανομή & προώθηση προϊόντων

**Δίκτυο
συνεργαζόμενων
πρακτόρων
και μεσιτών**

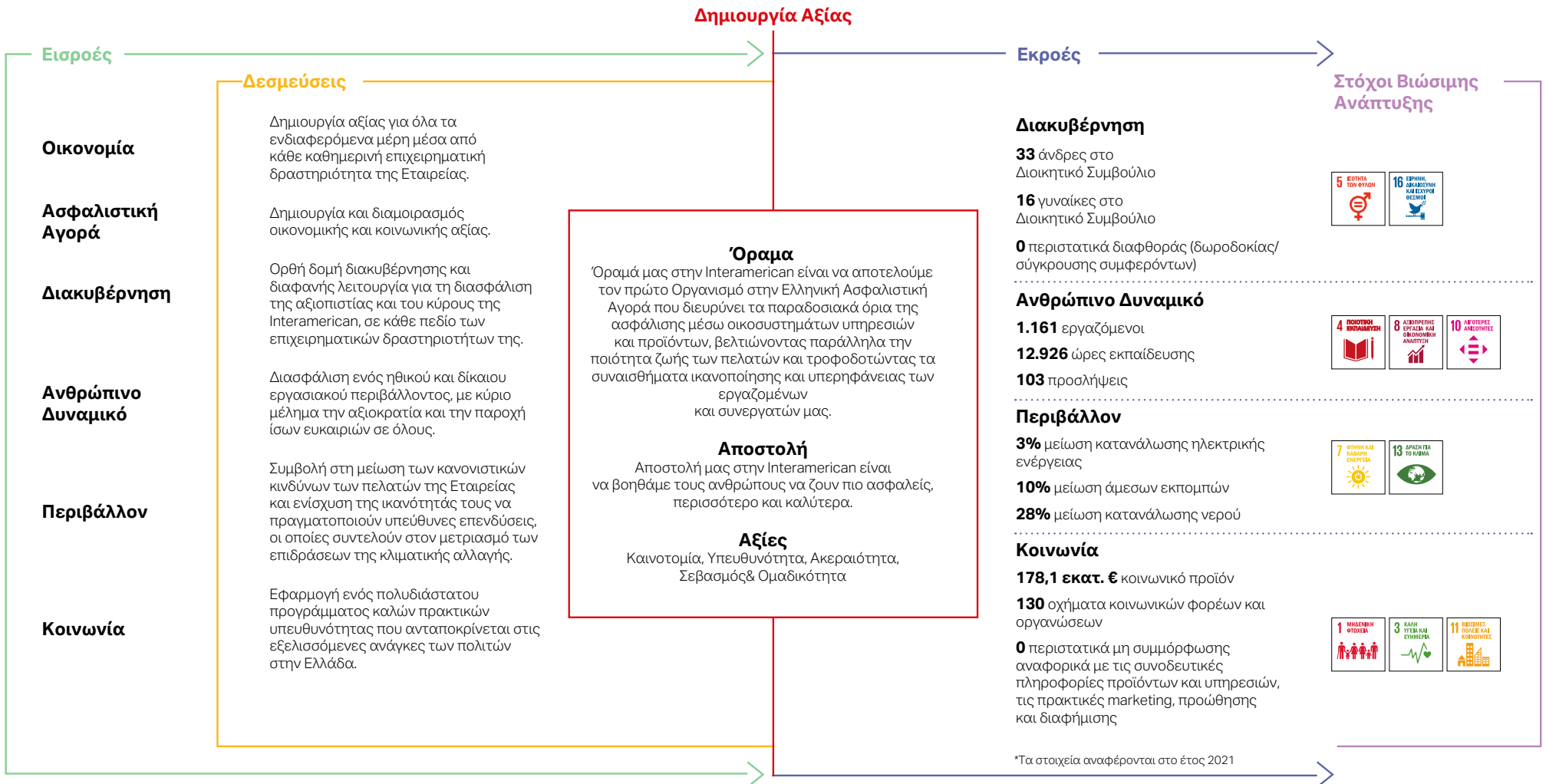
**Συνεργασίες
με Retailers**

Bancassurance

Η Interamerican Ζωής προσφέρει ασφαλιστικά προϊόντα, τα οποία ανήκουν στους κλάδους δραστηριότητας ζωής και ζημιών και η διανομή των προϊόντων γίνεται μέσω του αποκλειστικού δικτύου ασφαλιστών της Εταιρείας, ανεξάρτητων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και του καναλιού απευθείας πωλήσεων, Anytime.*

*Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στον κλάδο, την αλυσίδα αξίας του Οργανισμού και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις σε σύγκριση με την προηγούμενη περίοδο αναφοράς.

Το επιχειρηματικό μοντέλο της Interamerican έχει ως στόχο τη δημιουργία και διατήρηση της αξίας μακροπρόθεσμα για την ίδια και τα ενδιαφερόμενα μέρη της, μέσα από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Η λειτουργία της στηρίζεται στη μετατροπή των εισροών σε εκροές μέσω των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων στοχεύοντας, παράλληλα, στη διαρκή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της, τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών και δίκαιης μεταχείρισης, τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και τη θετική επίδρασή της στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Η συνεισφορά στους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. (United Nations Sustainable Development Goals - SDGs) αποτελεί ουσιαστική και καθοδηγητική προσέγγιση των κομβικών προτεραιοτήτων, παγκοσμίως, για την προαγωγή της κοινωνικής ευημερίας, την εξάλειψη της φτώχειας και τη δίκαιη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη. Γι' αυτόν τον λόγο, αποτελούν προτεραιότητα και για την Interamerican, η οποία προσπαθεί μέσα από την καθημερινή λειτουργία και τις δραστηριότητές της να συνεισφέρει στους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης και να μειώσει τις αρνητικές επιδράσεις.



Συμμετοχές, Βραβεία & Διακρίσεις

GRI 2-28

Η Interamerican συμμετέχει ενεργά σε διεθνείς και εγχώριες οργανώσεις και συμπράξεις που έχουν ως στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Στόχος της Εταιρείας είναι να θεσπίσει στενούς δεσμούς με τέτοιου είδους οργανώσεις, ώστε αφενός μεν να ενημερώνεται για τις εξελίξεις γύρω από τη Βιωσιμότητα, αφετέρου δε να ενισχύει τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συμμετοχή στις ακόλουθες εθνικές και διεθνείς πρωτοβουλίες και οργανώσεις:



Δέκα Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε
(United Nations Global Compact - UNGC)



Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
(CSR Hellas)



17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε (United Nations Sustainable Development Goals – SDGs)



Ευρωπαϊκή Επιχειρηματική Διακήρυξη Enterprise 2020



Οικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Ο.Η.Ε. (United Nations Environment Program Finance Initiative - UNEPFI)



Ευρωπαϊκή Χάρτα Οδικής Ασφάλειας (European Road Safety Charter)



Δήλωση Παγκοσμίων Επενδυτών για την Κλιματική Αλλαγή 2014/2015 (2014/2015 Global Investor Statement on Climate Change)



Global Sustain



Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020



Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς

Διακρίσεις

2020

2021



Κορυφαίες διακρίσεις για την καινοτομία της **Interamerican** και της **Anytime** στα πρώτα **Mobility Awards**, από την Boussias Communications.



Διάκριση πρωτοβουλίας της **Interamerican** για τον **ρόλο των Γυναικών** στα **Hellenic Responsible Business Awards**, από την Boussias Communications.



Διάκριση της **Interamerican** στην ηγετική ομάδα των 20 επιχειρήσεων **"The Most Sustainable Companies in Greece"**, που μπορούν να λειτουργήσουν ως παραδείγματα βέλτιστης επιχειρηματικής πρακτικής για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη στη χώρα μας, από το Quality Net Foundation.



Τρία βραβεία για την **Anytime** στον διαγωνισμό **"Content Marketing Awards"**:

Χρυσό βραβείο στις κατηγορίες «Καλύτερο περιεχόμενο προγράμματος μάρκετινγκ» και «Οικονομικές και ασφαλιστικές παροχές και προϊόντα».


Αργυρό βραβείο στις κατηγορίες «Καλύτερη χρήση του Facebook για περιεχόμενο μάρκετινγκ» και «Καλύτερη χρήση περιεχομένου Μάρκετινγκ για πωλήσεις».



Διάκριση για το **Medi ON** της **Interamerican** στα Bravo Awards για την **προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης** ως ιδέα και καλύτερη πρακτική, από την **Quality Net Foundation**.



"Digitalized Company of the Decade" βραβείο για την **Interamerican** στο **BITE 2021**.



Η Προσέγγισή μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	14
Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις	15
Η Συνεισφορά μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)	20
Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	21
Οι Στόχοι μας	24

Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχος μας αποτελεί η σταθερή συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας, την ευημερία του κοινωνικού συνόλου και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη, αυτά που επηρεάζονται σημαντικά από τις δραστηριότητές μας, αλλά και εκείνα που, με τις αποφάσεις τους, επηρεάζουν την ικανότητα της Εταιρείας να εφαρμόσει τη στρατηγική της και να επιτύχει τους στόχους της.

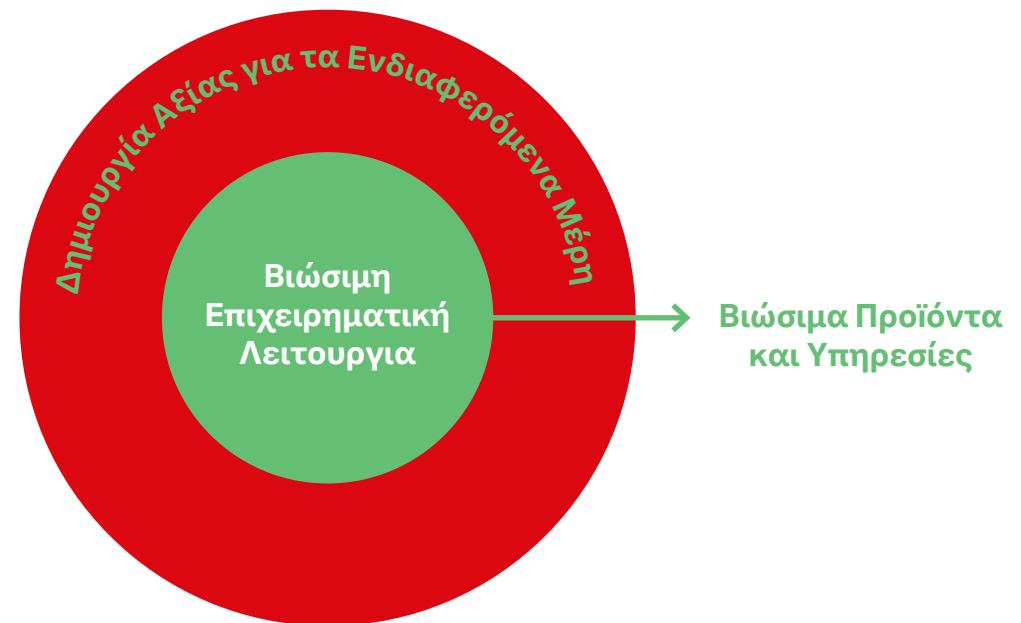
Ενσωματώνουμε τη Βιώσιμη Ανάπτυξη στη βασική κουλτούρα και στρατηγική της Interamerican, κατανοώντας τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μας, και δημιουργούμε θετικό αντίκτυπο στην εταιρεία, τους ανθρώπους, το περιβάλλον, την οικονομία και την κοινωνία γύρω μας.

Οι δραστηριότητες της Εταιρείας επηρεάζουν τους εργαζόμενους, τους πελάτες, τους συνεργάτες, τον μέτοχο και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Η στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας στηρίζεται στην κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών αλλά και του επιχειρησιακού πλάνου της Εταιρείας και αναπτύσσεται σε τρεις βασικούς πυλώνες:

- Βιώσιμη Επιχειρηματική Λειτουργία
- Βιώσιμα Προϊόντα και Υπηρεσίες
- Δημιουργία αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Βάσει αυτών των πυλώνων έχει αναπτυχθεί ένα πλάνο δράσης που περιλαμβάνει πρωτοβουλίες για το Περιβάλλον (Environment), την Κοινωνία (Society) και τη Διακυβέρνηση (Governance).



Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις

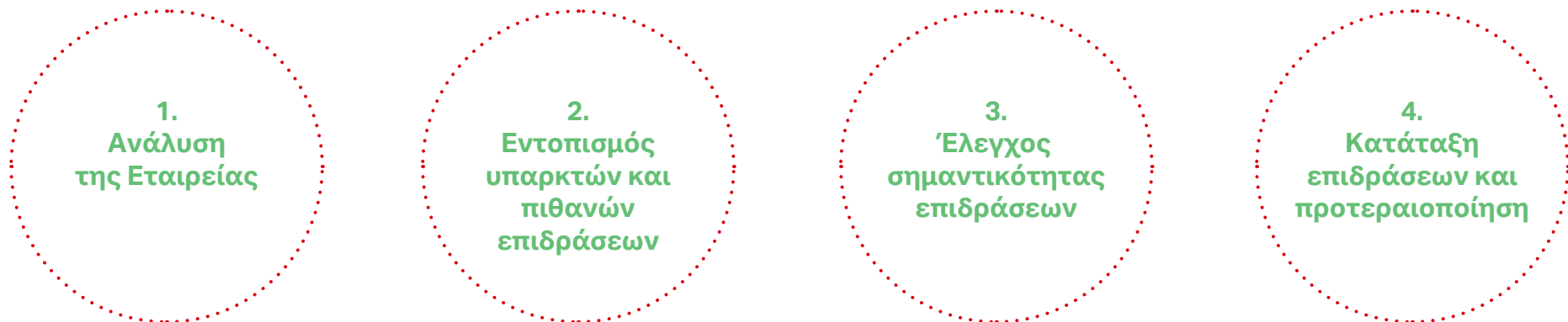
GRI 3-1 | 3-2

Η Interamerican προέβη στην αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων βασιζόμενη στα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative), μέσω μίας διαδικασίας τεσσάρων βημάτων, ελέγχοντας τόσο τις ανάγκες των εσωτερικών ενδιαφερομένων μερών, όσο και των εξωτερικών. Ως ουσιαστικά θέματα ορίζονται τα ζητήματα εκείνα που αντικατοπτρίζουν τις επιδράσεις της Εταιρείας σε οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό επίπεδο, εξωτερικά από την Εταιρεία.

Η αναγνώριση των επιδράσεων των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε μέσω του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο όρος "επιδράσεις" χρησιμοποιείται για να καταδείξει όλες εκείνες τις επιρροές που έχουν οι δραστηριότητες της Εταιρείας, θετικές ή αρνητικές, υπαρκτές ή δυνητικές, στο εξωτερικό της περιβάλλον. Συγκεκριμένα, αποτελούν τον τρόπο αλληλεπίδρασης της Εταιρείας με το περιβάλλον της σε όλες τις διαστάσεις των δραστηριοτήτων της (άμεσα ή έμμεσα). Ο εντοπισμός των επιδράσεων έγινε ανεξάρτητα από το αν οι επιδράσεις αυτές επηρεάζουν την ίδια την Εταιρεία – δόθηκε έμφαση να αναγνωριστούν όσα επιφέρει η Εταιρεία προς το εξωτερικό της περιβάλλον, ήτοι το περιβάλλον, την οικονομία, τους ανθρώπους και την κοινωνία.

Το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης είναι υπεύθυνο για την εξέταση και έγκριση των πληροφοριών που εμπεριέχονται στην Έκθεση, συμπεριλαμβανομένων των ουσιαστικών θεμάτων της Εταιρείας, τα οποία επιβεβαιώνονται μέσω ενός workshop.

Τα βήματα που ακολουθήθηκαν είναι τα εξής:



1. Ανάλυση της Εταιρείας:

Αναζήτηση, επαναξιολόγηση και αναπροσαρμογή των ουσιαστικών θεμάτων προηγούμενων ετών σύμφωνα με την ανάλυση ουσιαστικότητας για την περίοδο 2016-2017. Δεδομένων των αλλαγών που τα τέσσερα αυτά έτη έχουν επιφέρει, η ανάλυση ουσιαστικότητας διεξήχθη εκ νέου, χωρίς αυστηρή επαναξιολόγηση των προηγούμενων ουσιαστικών θεμάτων. Το ίδιο συνέβη και με τη διαδικασία διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τα οποία όχι μόνο επαναξιολογήθηκαν, αλλά, ταυτόχρονα, άλλαξαν οι διαδικασίες και η συχνότητα διαλόγου.

2. Εντοπισμός υπαρκτών και πιθανών επιδράσεων:

Εντοπισμός των υπαρκτών και δυνητικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων μας, αλλά και των εργασιακών σχέσεων μέσω του εποικοδομητικού διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως επίσης και με τις συνεχείς αξιολογήσεις πάνω στις δραστηριότητές μας. Ερευνήθηκαν οι επιδράσεις μας πάνω σε όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με το εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, με ιδιαίτερη έμφαση σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, όπως επίσης και σε καίρια περιβαλλοντικά και οικονομικά θέματα.

3. Έλεγχος σημαντικότητας επιδράσεων:

Αναζήτηση του μεγέθους των επιδράσεων των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, με κριτήρια τη σοβαρότητα αλλά και τη διάρκειά τους. Αυτό συνέβη μέσω ποιοτικού διαλόγου με το διοικητικό προσωπικό της Εταιρείας, αλλά και με τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, μέσω της επικοινωνίας ενός ερωτηματολογίου αξιολόγησης. Για την ανεύρεση του μεγέθους της κάθε επίδρασης χρησιμοποιήθηκαν ποσοτικά, αλλά και ποιοτικά κριτήρια.

4. Κατάταξη επιδράσεων και προτεραιοποίηση:

Σαν τελικό βήμα στη διαδικασία αξιολόγησης των επιδράσεων, η Interamerican κατέταξε τις επιδράσεις της βάσει της σημαντικότητάς τους. Πρέπει να σημειωθεί ότι σε αυτό το βήμα, η Εταιρεία επιχείρησε να δημιουργήσει μία ξεκάθαρη σύνδεση μεταξύ των επιδράσεών της και των ζητημάτων Βιωσιμότητας. Λάβαμε υπ' όψιν τις επιδράσεις μας, τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών, τα διεθνή πρότυπα GRI, τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (UN SDGs) και τις εθνικές κανονιστικές απαιτήσεις, και με αυτόν τον τρόπο προέκυψαν 26 ουσιαστικά θέματα. Τα θέματα αυτά προτεραιοποιήθηκαν βασιζόμενα στην επίδραση που είχαν στα ζητήματα Βιωσιμότητας. Η αξιολόγηση έγινε σε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη της Εταιρείας (496 εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη), τα οποία καθόρισαν την κατάταξή τους. Στο τελικό στάδιο της διαδικασίας, αξιολογήθηκαν εσωτερικά τα ουσιαστικά θέματα εκ νέου, για να προκύψουν 18 ουσιαστικά θέματα, τα οποία καθόρισαν τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας και συγκεκριμένα τους στρατηγικούς πυλώνες, τις δεσμεύσεις, τις σχετικές δράσεις και ενέργειες, τους δείκτες και τους στόχους μέσω ενός στρατηγικού πλάνου δράσεων.
























Πίνακας Ουσιαστικότητας 2020-2021

Ουσιαστικά Θέματα 2021

- 2 Υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση, επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα
- 17 Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων
- 10 Προστασία προσωπικών δεδομένων
- 16 Εσωτερική επικοινωνία και δίκαιο περιβάλλον εργασίας
- 1 Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη
- 3 Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας
- 20 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες
- 5 Κανονιστική συμμόρφωση
- 4 Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια
- 8 Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες
- 9 Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία
- 19 Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων
- 18 Προσέλκυση ταλέντων
- 6 Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- 7 Υπεύθυνη διαχείριση επενδύσεων
- 24 Ενίσχυση της απασχόλησης
- 25 Ενίσχυση των γυναικών
- 15 Περιβαλλοντικό αποτύπωμα και πρακτικές



Στον παρακάτω πίνακα αναγράφεται κατά σειρά το κάθε ουσιαστικό θέμα, οι επιδράσεις στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας, το είδος της επίδρασης, τα επηρεαζόμενα μέρη του εξωτερικού περιβάλλοντος, όπως επίσης και η επίδρασή του κάθε θέματος στους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης.

Ουσιαστικό θέμα	Επιδράσεις	Είδος επίδρασης	Επηρεαζόμενο εξωτερικό περιβάλλον	Επίδραση στους SDGs
 Υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση, επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα	<ul style="list-style-type: none"> Καθοδήγηση σε ηθικά διλήμματα Υποστήριξη ηθικών επιλογών σε όλη την αλυσίδα αξίας Ανάπτυξη κριτικής σκέψης 	Θετική	1. Άνθρωποι 2. Οικονομία	 
 Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	<ul style="list-style-type: none"> Αύξηση απόδοσης και παραγωγικότητας εργαζομένων Ενίσχυση ηθικού των εργαζομένων 	Θετική	1. Ανθρώπινα δικαιώματα 2. Άνθρωποι	 
 Προστασία προσωπικών δεδομένων	<ul style="list-style-type: none"> Προστασία από το ηλεκτρονικό έγκλημα Πρωώθηση του δικαιώματος της ιδιωτικότητας 	Θετική	1. Ανθρώπινα δικαιώματα 2. Οικονομία	
 Εσωτερική επικοινωνία και δίκαιο περιβάλλον εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> Ενσωμάτωση καλής εργασιακής κουλτούρας Επίλυση ενδοεταιρικών διαμαχών Αύξηση ικανοποίησης εργαζομένων 	Θετική	1. Ανθρώπινα δικαιώματα 2. Άνθρωποι	
 Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη	<ul style="list-style-type: none"> Υποστήριξη του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος 	Θετική	1. Οικονομία	
 Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας	<ul style="list-style-type: none"> Μετριασμός διαφθοράς, δωροδοκίας και αντισταγωνιστικών συμπεριφορών Καταπολέμηση χρηματοοικονομικού εγκλήματος 	Θετική	1. Οικονομία	  
 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	<ul style="list-style-type: none"> Ίσες ευκαιρίες για όλους Καταπολέμηση διακρίσεων 	Θετική	1. Ανθρώπινα δικαιώματα 2. Άνθρωποι	  
 Κανονιστική συμμόρφωση	<ul style="list-style-type: none"> Υποστήριξη λειτουργίας κανονισμών και θεσμών 	Δυνητικά θετική	1. Οικονομία	 



Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια

- Προώθηση επιχειρηματικής συνέχειας

Θετική

1. Οικονομία



Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες

- Αυξημένη προσβασιμότητα προϊόντων
- Προϊόντα με ESG χαρακτηριστικά

Θετική
Δυνητικά θετική

1. Άνθρωποι
2. Περιβάλλον



Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία

- Βελτίωση εμπειρίας πελάτη μέσω καινοτόμων προϊόντων ασφάλισης

Θετική

1. Άνθρωποι
2. Οικονομία



Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

- Δημιουργία κατηρητισμένου προσωπικού
- Ανάπτυξη καριέρας εργαζομένων

Θετική
Δυνητικά θετική

1. Ανθρώπινα δικαιώματα
2. Άνθρωποι
3. Οικονομία



Προσέλκυση ταλέντων

- Μειωμένο ποσοστό αποχωρήσεων
- Προσέλκυση ταλέντων με υψηλή κατάρτιση

Θετική

1. Άνθρωποι



Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη

- Καλύτερες αποφάσεις για το μέλλον της ασφάλισης
- Μεγαλύτερη υπευθυνότητα στην αγορά

Θετική

1. Οικονομία
2. Άνθρωποι



Υπεύθυνη διαχείριση επενδύσεων

- Ανακατεύθυνση επενδύσεων προς βιώσιμες πρακτικές
- Αντικατοπτρισμός των αξιών των ενδιαφερομένων μερών

Θετική

1. Οικονομία
2. Άνθρωποι
3. Περιβάλλον



Ενίσχυση της απασχόλησης

- Υποστήριξη τοπικής κοινωνίας
- Μείωση ανεργίας

Θετική

1. Άνθρωποι
2. Οικονομία



Ενίσχυση των γυναικών

- Αυτοπεποίθηση, αξιοπρέπεια και ελευθερία των γυναικών
- Αύξηση οικονομικής σταθερότητας των γυναικών

Θετική

1. Ανθρώπινα δικαιώματα
2. Οικονομία



Περιβαλλοντικό αποτύπωμα και πρακτικές

- Ενεργειακή αποδοτικότητα
- Μείωση ανθρακικού αποτυπώματος
- Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής

Αρνητική

1. Περιβάλλον



Η Συνεισφορά μας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)



Η Interamerican υλοποιεί μια σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων μέσω e-learning, τα οποία περιλαμβάνουν θεματικές, όπως η εκπαίδευση σχετικά με την Interamerican, ανάπτυξη ηγετικών δεξιοτήτων, λειτουργία και καινοτομία της IAG, δεξιότητες ψηφιοποίησης και ανάλυσης δεδομένων, εκπαίδευση στην πλατφόρμα επαγγελματικής δικτύωσης LinkedIn, βασικές αρχές ασφάλισης, ετήσιο πρόγραμμα ασφαλιστικών σπουδών (Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, Ε.Ι.Α.Σ.).

Παράλληλα, εκπαιδεύει τους εργαζομένους της κατά της διαφθοράς και της δωροδοκίας, εξασφαλίζοντας έτσι ένα αξιοπρεπές εργασιακό περιβάλλον και μία ορθότερη οικονομική ανάπτυξη.

Με αυτόν τον τρόπο, η Εταιρεία προσφέρει ένα ολοκληρωμένο πακέτο εκπαίδευσης, το οποίο συντελεί στις αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας ενισχύοντας ταυτόχρονα και τους επιχειρησιακούς θεσμούς.



Στην Interamerican λαμβάνονται όλα τα μέτρα για την τήρηση των διεθνώς αναγνωρισμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Μέσω των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, διασφαλίζονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, ενώ, ταυτόχρονα, δημιουργούνται και ευνοϊκές συνθήκες για την ελευθερία της έκφρασης, τις ίσες ευκαιρίες, τον σεβασμό προς τη διαφορετικότητα και την ισότητα των φύλων.

Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα απαραίτητα εργασιακά μέτρα για την υποστήριξη των ανωτέρω, ενώ, μέσω των υγιών εργασιακών σχέσεων, προωθεί την εξάλειψη των διακρίσεων.



Η Interamerican προσφέρει προγράμματα επιβοήθησης των εργαζομένων της, ώστε να δημιουργήσει συνθήκες ευζωίας, αξιοπρεπούς εργασίας και οικονομικής ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, προσφέρουμε πρόγραμμα άμεσης ιατρικής βοήθειας, ασφάλιση νομικής προστασίας οικογένειας, μειωμένα ασφάλιστρα κάλυψης αυτοκινήτου, εθελοντικό αποταμιευτικό πρόγραμμα, καθώς και ιατρείο και χώρο εστίασης εντός της Εταιρείας.



Η Interamerican υποστηρίζει πρωτοβουλίες και φορείς που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και τη δράση για το κλίμα. Συγκεκριμένα, έχουμε συνυπογράψει τη δήλωση 2018 Global Investor Statement to Governments on Climate Change, την Πρωτοβουλία Αρχών για Βιώσιμες Ασφάλειες της διεύθυνσης Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. σε σύμπραξη με το Παγκόσμιο Ταμείο για τη Φύση και το Κέντρο Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO, ενώ συνεχίζουμε τη διάθεση πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών.

Επίσης, συμμετέχουμε στο "A new deal for Europe", τη μεγαλύτερη πρωτοβουλία υποστήριξης ενός βιώσιμου μέλλοντος που έχει αναληφθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο από τον ιδιωτικό τομέα και διατηρούμε συμφωνία συνεργασίας για την ορθή ανακύκλωση συσσωρευτών με τη **Sunlight Recycling**. Έτσι, όχι μόνον υποστηρίζουμε τη δράση για την κλιματική αλλαγή, αλλά συμβάλλουμε και υπέρ της κυκλικής οικονομίας.

Ουσιαστικό Θέμα

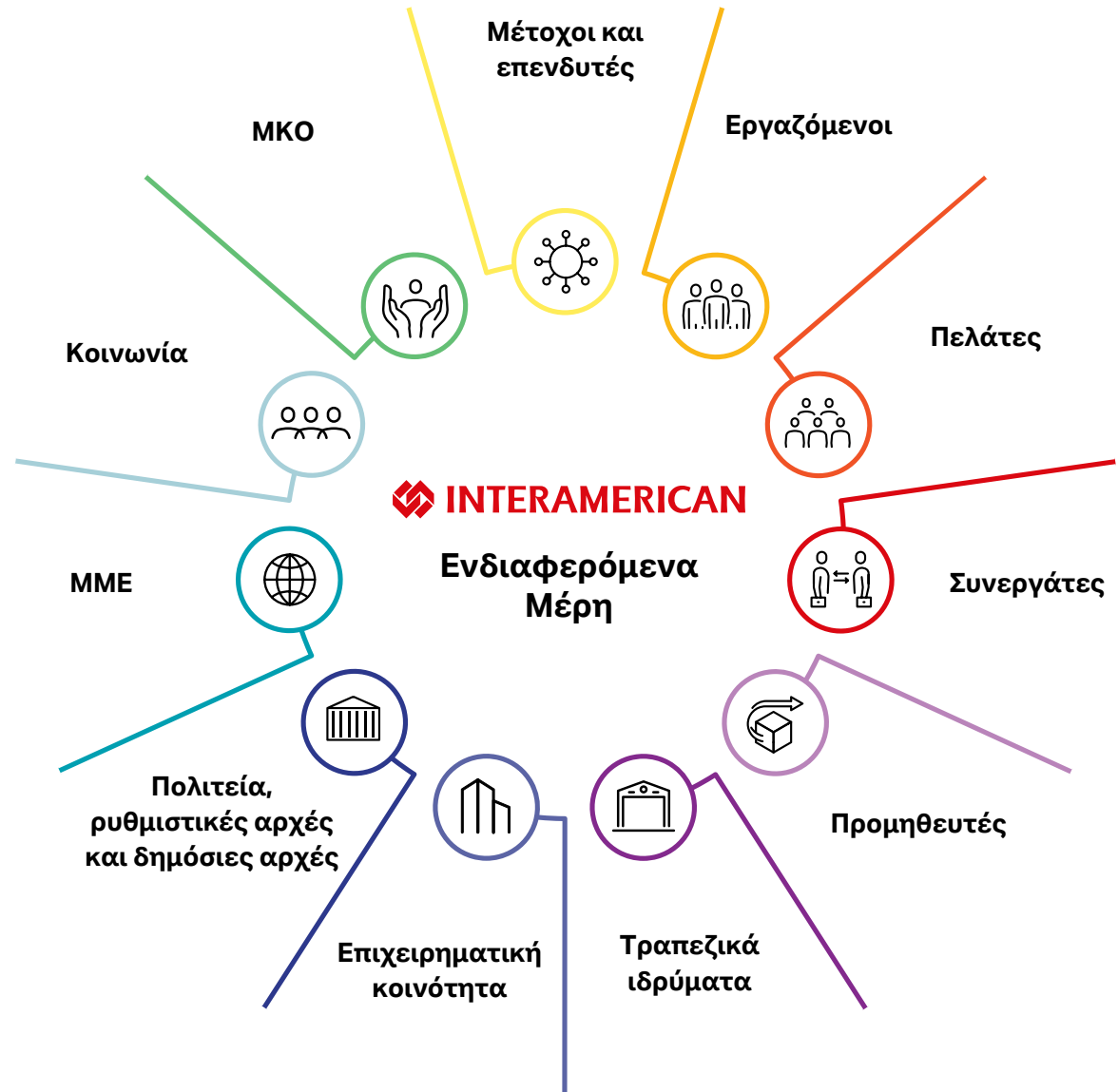


Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη





GRI 2-29 | 3-3

Η Interamerican έχει αναγνωρίσει τις ομάδες ενδιαφερομένων μερών που επηρεάζουν περισσότερο τις δραστηριότητές της, άμεσα και έμμεσα, και τις έχει αξιολογήσει σύμφωνα με την επιρροή και το ενδιαφέρον της κάθε ομάδας. Τα ενδιαφερόμενα μέρη κατευθύνουν τις εσωτερικές και εξωτερικές διεργασίες της Εταιρείας για την ομαλή πρόοδο και ανάπτυξη της. Στη λήψη αποφάσεων για την πορεία και τη στρατηγική μας, λαμβάνουμε υπ' όψιν μας τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών σε περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά θέματα.

Η Εταιρεία δημιουργεί ένα ευρύτερο περιβάλλον διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη, μέσα από το οποίο μπορεί και ικανοποιεί τις ανάγκες τους, σε άμεση συνάρτηση με την οικονομική και βιώσιμη ευρωστία της. Γι' αυτόν τον λόγο, η συνεχής αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι υψίστης σημασίας για την ίδια την Εταιρεία, αλλά και για την μακροπρόθεσμη πορεία της προς την βιώσιμη ανάπτυξη.



Η αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη αντικατοπτρίζεται στον παρακάτω πίνακα, στον οποίο παρουσιάζονται οι διάφοροι τύποι των ενδιαφερομένων μερών της Interamerican, αλλά και ο τρόπος, η συχνότητα και τα αποτελέσματα της επικοινωνίας της Εταιρείας με την κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών.

Κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών	Κανάλια επικοινωνίας	Συχνότητα επικοινωνίας	Αποτελέσματα επικοινωνίας
 Μέτοχοι και επενδυτές (συμπεριλαμβανομένων αναλυτών)	1. Ετήσια συνέλευση μετόχων 2. Συμμετοχή σε επενδυτικά forum 3. Χρηματοοικονομικές αναφορές 4. Ανακοινώσεις στον τύπο	1. Ετησίως 2. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 3. Τετραμηνιαίως 4. Όποτε κρίνεται αναγκαίο	<ul style="list-style-type: none"> Χρηματοοικονομική απόδοση Διαφάνεια Απόδοση όσον αφορά το ESG Δίκαιες επιχειρηματικές πρακτικές Κανονιστική συμμόρφωση Επιχειρηματική διακυβέρνηση
 Εργαζόμενοι (συμπεριλαμβανομένων σωματείων)	1. Κανάλια αναφοράς 2. Ομάδες εργασίας 3. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Newsletters	1. Συνεχόμενα 2. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 3. Συνεχόμενα 4. Εβδομαδιαία	<ul style="list-style-type: none"> Εργασιακή υγεία και ασφάλεια Εκπαίδευση Ώρες ευκαιρίες Ενδοεταιρικός διάλογος Προϋποθέσεις αποζημίωσης και ανταμοιβής Προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων Οργανωσιακή αποτελεσματικότητα Δίκαιη εργασία
 Πελάτες	1. Γραμμή υποστήριξης πελατών 2. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 3. Διαδικασίες παραπόνων 4. Newsletters 5. Ανακοινώσεις στον τύπο	1. Συνεχόμενα 2. Εβδομαδιαία 3. Συνεχόμενα 4. Εβδομαδιαία 5. Όποτε κρίνεται αναγκαίο	<ul style="list-style-type: none"> Ικανοποίηση πελατών Καινοτομία Δίκαιες επιχειρηματικές πρακτικές Προστασία και ιδιωτικότητα δεδομένων Διασφάλιση ασφάλισης και ποιότητας προϊόντων Προϊόντα μικρού αποτυπώματος
 Συνεργάτες (Συνεργαζόμενα Ασφαλιστικά Πρακτορεία, Διαμεσολαβητές, Μεσίτες)	1. Δημοσιεύσεις της Εταιρείας 2. Συνέδρια 3. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Ιστοσελίδα 5. Συναντήσεις 6. Ομάδες εργασίας	1. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 2. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 3. Εβδομαδιαία 4. Συνεχόμενα 5. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 6. Όποτε κρίνεται αναγκαίο	<ul style="list-style-type: none"> Πληροφορίες σχετιζόμενες με τον κλάδο Διαφάνεια Κανονιστική συμμόρφωση Ενεργή συμμετοχή στα τεκταινόμενα του κλάδου

Κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών	Κανάλια επικοινωνίας	Συχνότητα επικοινωνίας	Αποτελέσματα επικοινωνίας
 Προμηθευτές	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναντήσεις 2. Ιστοσελίδα 3. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Επιθεωρήσεις και αξιολογήσεις 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 2. Συνεχόμενα 3. Εβδομαδιαία 4. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 	<ul style="list-style-type: none"> • Επιχειρηματική ηθική και συμμόρφωση με τον νόμο • Προνόηση για έκτακτες ανάγκες • Συνέπεια πληρωμών • Συνέπεια χρόνων παράδοσης • Δίκαιες επιχειρηματικές πρακτικές • Προστασία και ιδιωτικότητα δεδομένων • Διαφάνεια • Πολιτικές προμηθειών
 Τραπεζικά ιδρύματα <small>(Τράπεζες, Πιστωτές)</small>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Άμεση επικοινωνία 2. Οικονομικές καταστάσεις 3. Ιστοσελίδα 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 2. Τετραμηνιαίως και ετησίως 3. Συνεχόμενα 	<ul style="list-style-type: none"> • Χρηματοοικονομική απόδοση • Διαφάνεια • Κάλυψη χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων • Κανονιστική συμμόρφωση
 Επιχειρηματική κοινότητα <small>(Κλαδικό Οργανισμό, Επιμελητήρια)</small>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Άμεση επικοινωνία 2. Οικονομικές καταστάσεις 3. Ιστοσελίδα 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 2. Τετραμηνιαίως και ετησίως 3. Συνεχόμενα 	<ul style="list-style-type: none"> • Χρηματοοικονομική απόδοση • Διαφάνεια • Κάλυψη χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων • Κανονιστική συμμόρφωση
 Πολιτεία, ρυθμιστικές αρχές και δημόσιες αρχές	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ειδικές συναντήσεις 2. Χρηματοοικονομικά αποτελέσματα 3. Περιοδικοί έλεγχοι 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 2. Ετησίως 3. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 	<ul style="list-style-type: none"> • Δίκαιες επιχειρηματικές πρακτικές • Διαφάνεια • Κανονιστική συμμόρφωση
 MME	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ανακοινώσεις στον τύπο 2. Newsletters 3. Χορηγούμενες δραστηριότητες 4. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εβδομαδιαία 2. Μηνιαία 3. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 4. Εβδομαδιαία 	<ul style="list-style-type: none"> • Πληροφορίες για τα δρώμενα της Εταιρείας • Πληροφορίες για τον κλάδο • Απόδοση όσον αφορά το ESG • Διαφάνεια
 Κοινωνία <small>(Τοπικές Κοινωνίες, Ευρύτερη Κοινωνία)</small>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ιστοσελίδα 2. Ανακοινώσεις στον τύπο 3. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Διάλογος με τοπικούς αρμοδίους φορείς 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συνεχόμενα 2. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 3. Εβδομαδιαία 4. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 	<ul style="list-style-type: none"> • Αλληλεπίδραση με εντόπιες κοινωνίες • Επένδυση στο κοινωνικό κεφάλαιο • Θετική περιβαλλοντική επίδραση • Δημιουργία θέσεων εργασίας
 MKO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ιστοσελίδα 2. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης 3. Διοργανώσεις 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συνεχόμενα 2. Εβδομαδιαία 3. Όποτε κρίνεται αναγκαίο 	<ul style="list-style-type: none"> • Διαφάνεια • Πρωτοβουλίες • Εξωτερικός διάλογος • Θετική περιβαλλοντική επίδραση

Οι Στόχοι μας

Η Interamerican έχει προχωρήσει στη δημιουργία ενός στρατηγικού σχεδίου δράσης, το οποίο εμπεριέχει σαφείς δεσμεύσεις, στόχους, πρωτοβουλίες και δείκτες για τη μέτρηση της απόδοσής τους. Με αυτόν τον τρόπο, η Εταιρεία τοποθετεί τη Βιωσιμότητα σε πρώτο πλάνο, συνενώνοντας τις έννοιες Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση με τους πυλώνες της επιχειρησιακής μας στρατηγικής.



Περιβάλλον

Να γίνουμε κλιματικά ουδέτερη
Εταιρεία μέχρι το 2050

Βιώσιμη επιχειρηματική λειτουργία

Αύξηση της ποσότητας των **εταιρικών ανακυκλώσιμων υλικών** σε
15% έως το **2024** | **30%** έως το **2025**
50% έως το **2030** | **100%** έως το **2050**

Αύξηση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων, μέσω
προγραμμάτων **εκπαίδευσης και κατάρτισης με περιβαλλοντικό
περιεχόμενο** | **1-2** προγράμματα κατάρτισης τον χρόνο

Μείωση των **εκπομπών GHG** κατά
15% έως το **2023** | **30%** έως το **2025**
50% έως το **2030** | **100%** έως το **2050**

Μείωση της **κατανάλωσης ενέργειας ανά εργαζόμενο** κατά
15% έως το **2024** | **30%** έως το **2025**

Δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη

Αξιολόγηση του 20% των προμηθευτών της Εταιρείας με κριτήρια
ESG έως το **2025**



Κοινωνία

**Να γίνουμε η πιο υπεύθυνη
ασφαλιστική Εταιρεία στην
Ελλάδα έως το 2030, σύμφωνα
με αξιολογήσεις ESG**

Βιώσιμη επιχειρηματική λειτουργία

Βελτίωση της **ενδοεταιρικής ευημερίας και της ικανοποίησης**

Μηδενικοί τραυματισμοί (με υπαιτιότητα των οδηγών της εταιρείας)
έως το **2025**

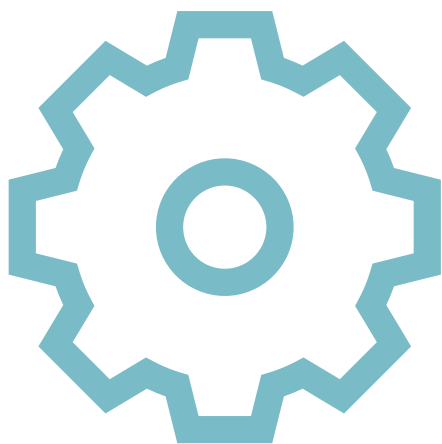
Βιώσιμα Προϊόντα & Υπηρεσίες

Αύξηση των **υπεύθυνων επενδύσεων** της Εταιρείας κατά
15% έως το **2025** | **50%** έως το **2030** | **100%** έως το **2050**

Δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη

Ενίσχυση της επικοινωνίας της Εταιρείας με τα ενδιαφερόμενα
μέρη της και προώθηση του ανοιχτού διαλόγου για τη βιωσιμότητα
Υποστήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων | **3 δράσεις**

Διατήρηση των γυναικών σε ανώτερες διευθυντικές και ηγετικές
θέσεις | **30%** έως το **2025**



Διακυβέρνηση

Να επιτύχουμε μηδενικά παραπτώματα που σχετίζονται με την διακυβέρνηση εφαρμόζοντας τα υψηλότερα πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης

Βιώσιμη επιχειρηματική λειτουργία

Προσαρμογή των **συμβολαίων** στελεχών με βάση την απόδοση σε στόχους **ESG**

Διατήρηση μηδενικών περιστατικών **διαφθοράς και δωροδοκίας** ετησίως

Ανάπτυξη της **Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης** της Εταιρείας το **2023** και εφαρμογή της πολιτικής έως το **2024**

Διασφάλιση πλήρους συμμόρφωσης με τους **Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς Βιώσιμης Χρηματοδότησης** έως το **2025**

Βιώσιμα Προϊόντα & Υπηρεσίες

Ενσωμάτωση χαρακτηριστικών ESG στην ανάπτυξη προϊόντων

Δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη

Ενίσχυση της επικοινωνίας της Εταιρείας με τα **ενδιαφερόμενα μέρη** της και προώθηση του ανοιχτού διαλόγου για τη **Βιωσιμότητα**

Βιώσιμη Επιχειρηματική Λειτουργία

Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή	29
Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων	33
Απασχόληση & Συνθήκες Εργασίας	36
Εκπαίδευση & Ανάπτυξη Εργαζομένων	41
Προσέλκυση Ταλέντων	45
Οικονομική Επίδοση & Ανάπτυξη	46
Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική	49
Καταπολέμηση Διαφθοράς & Δωροδοκίας	57
Υπεύθυνες Προμήθειες & Εφοδιαστική Αλυσίδα	61



Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή

Στόχος

Διεκπεραίωση βελτιωτικών ενεργειών, μέτρων και ελέγχων για τη Βιωσιμότητα και τους κλιματικούς κινδύνους που έχουν εντοπιστεί έως το 2025.

KPIs & Επίδοση

Ασφαλιστική κάλυψη μονάδων ηλεκτροπαραγωγής από Α.Π.Ε.

Ασφαλιστική κάλυψη	Αριθμός συμβολαίων	Ισχύς (MWp)	Ασφαλιζόμενες αξίες (€)
2019			
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων και εργοδοτικής αστικής ευθύνης	1	0,5	304.500
Πυρός, συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	507	47,72	86.111.920,52
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	2.417	402,32	780.692.429,71
Σύνολο	2.925	450,54	867.108.850,23
2020			
Κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, αστικής ευθύνης έναντι τρίτων και εργοδοτικής αστικής ευθύνης	1	0,5	304.500
Πυρός, συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	583	54,88	99.028.708,60
Κατά παντός κινδύνου μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών κατά τη διάρκεια λειτουργίας	2.780	462,67	897.796.294,17
Σύνολο	3.364	518,05	997.129.502,77
2021			
Κλάδος Περιουσίας (συμβόλαια λειτουργίας μονάδων Α.Π.Ε. πυρός, συμπληρωματικών κινδύνων και απώλειας κερδών)	536	80,96	88.325.389,85
Κλάδος Τεχνικών Ασφαλίσεων (συμβόλαια κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης, λειτουργίας μονάδων Α.Π.Ε. μηχανικών βλαβών και απώλειας κερδών)	3.084	987,04	1.439.537.568,90
Κλάδος Εγγυήσεων (κάλυψη έκδοσης εγγυητικών επιστολών αδειοδότησης έργων ΑΠΕ ανεξαρτήτως φάσης)	359	591	15.078.946,00
Σύνολο	3.979	1.659	1.542.941.904,75

Σε αντίθεση με το 2020, που υπήρχαν δύο γραμμές αναφοράς σχετικά με τον κλάδο τεχνικών ασφαλίσεων, για το 2021 γίνεται αναφορά σε μια γραμμή ανά ασφαλιστικό κλάδο, ακολουθώντας έναν ορθότερο τρόπο αναφοράς χαρτοφυλακίου ανά ασφαλιστικό κλάδο. Να σημειωθεί ότι δεν υφίσταται θέμα σύγκρισης με το 2020, καθότι οι δύο γραμμές (δηλαδή 'κατά παντός κινδύνου συναρμολόγησης' και 'μηχανικών βλαβών' προστιθέμενες) αποτελούν το αντίστοιχο συγκρίσιμο πληροφοριακό στοιχείο με την καταχώρηση του κλάδου τεχνικών για το έτος 2021. Λαμβάνοντας υπόψιν, επίσης, τη δραστηριοποίηση του Ομίλου στον κλάδο εγγυήσεων, αναφέρουμε για πρώτη φορά στοιχεία παραγωγής του νέου αυτού ασφαλιστικού κλάδου σε σχέση με μονάδες ΑΠΕ.

Σημασία

Οι κίνδυνοι από την κλιματική αλλαγή, καθώς και οι λοιποί κίνδυνοι που αφορούν στην υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος και της ποιότητας ζωής θα πρέπει να αναγνωρίζονται, να αξιολογούνται και να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Ήδη, η Interamerican αντιδρά σε αυτή την πρόκληση και δίνει έμφαση στην ανάληψη μέτρων πρόληψης, διασφαλίζοντας την περιουσία των πελατών της και αποζημιώνοντας με σημαντικά ποσά τις προκαλούμενες ζημιές.

Για την Interamerican, η καταγραφή και ποσοτικοποίηση των πολύπλευρων επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής – κυρίως από φυσικές καταστροφές – με άμεση επίπτωση στο ύψος των αποζημιώσεων που καταβάλλει, αναμένεται να λάβει χώρα μέσα στα επόμενα έτη σε συνεργασία με τον Όμιλο ACHMEA. Η Interamerican αναγνωρίζει, ωστόσο, την ουσιαστικότητα του εν λόγω θέματος, τόσο για την ίδια και τα ενδιαφερόμενα μέρη της, όσο και για τη διασφάλιση της πορείας της προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η Interamerican δεν διατρέχει σημαντικούς κανονιστικούς κινδύνους που δύνανται να βλάψουν ή να επηρεάσουν την υπεύθυνη λειτουργία της. Παρ' όλα αυτά, μέσω των υπηρεσιών που παρέχουμε (ασφαλιστικά προγράμματα αστικής περιβαλλοντικής ευθύνης και μονάδων ηλεκτροπαραγωγής από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, όπως φωτοβολταϊκές και αιολικές μονάδες, μονάδες ηλεκτροπαραγωγής από βιομάζα), συμβάλλουμε στη μείωση των κανονιστικών κινδύνων των πελατών μας, αλλά ενισχύουμε και τη δυνατότητά τους να πραγματοποιούν περιβαλλοντικά υπεύθυνες επενδύσεις, διασπείροντας την έκθεσή τους στον χρηματοοικονομικό κίνδυνο μέσω της ασφάλισης και συντελώντας στην άμβλυνση των επιδράσεων της κλιματικής αλλαγής.

Προσέγγιση

Διακήρυξη για την κλιματική αλλαγή

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

Πρωτοβουλία του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. για την υλοποίηση των Αρχών Αειφόρου Ασφάλισης (UNEP FI/PSI)

Η Interamerican, ήδη από το 2012, αποτελεί ιδρυτικό μέλος της παγκόσμιας πρωτοβουλίας του Ο.Η.Ε. για την υλοποίηση των Αρχών Αειφόρου Ασφάλισης (United Nations Environment Programme Finance Initiative/PSI).

Στο πλαίσιο της ενεργού συμμετοχής και υποστήριξης της υλοποίησης των αποφάσεων του παγκόσμιου συνεδρίου του Ο.Η.Ε. για το κλίμα στο Παρίσι και τη Γλασκώβη, δεσμευόμαστε να συμβάλουμε στο συντονισμό της αποτελεσματικής προόδου στις παγκόσμιες ροές εργασίας και να επεκτείνουμε τα μέλη που ευθυγραμμίζονται με τις αρχές του UNEP FI για την Αειφόρο Ασφάλιση.

Παράλληλα, στοχεύοντας ενεργά στη διαμόρφωση της παγκόσμιας ατζέντας για τα Ασφαλιστικά Ιδρύματα προς μια βιώσιμη κατεύθυνση, συνεργαζόμαστε με την Εκτελεστική Επιτροπή της Γραμματείας του Ο.Η.Ε. για το Κλίμα (UNFCCC) με στόχο την επιτυχή δημιουργία μιας παγκόσμιας βάσης δεδομένων πληροφόρησης.

Έχει συνυπογράψει, κατά το 2018, τη δήλωση 2018 Global Investor Statement to Governments on Climate Change.

Είναι μέλος στο Global Compact από το 2008 και ιδρυτικό μέλος του Global Compact Network Hellas από το 2019.

Έχει συνυπογράψει, κατά το 2018, την Πρωτοβουλία Αρχών για Βιώσιμες Ασφάλειες της διεύθυνσης Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε. σε σύμπραξη με το Παγκόσμιο Ταμείο για τη Φύση και το Κέντρο Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO, στην οποία διακηρύσσουν τη δέσμευση του παγκόσμιου ασφαλιστικού κλάδου για την προστασία των Μνημείων Παγκόσμιας Κληρονομιάς.

Συμμετοχή σε παγκόσμιες πρωτοβουλίες και δίκτυα για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής

Συμμετέχει στον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας, ο οποίος αποτελεί ένα δομημένο σύστημα αναφοράς ως προς τη διαφάνεια και την αυτοδέσμευση των οργανισμών στα θέματα Βιωσιμότητας και υπεύθυνης επιχειρηματικότητας.

Η Interamerican συμμετέχει οικειοθελώς και υποστηρίζει πρωτοβουλίες και φορείς που συμβάλλουν στην προσαρμογή της στην κλιματική αλλαγή.

Η Interamerican, αναγνωρίζοντας έγκαιρα τις προκλήσεις στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και τις ευκαιρίες οικονομικής ανάπτυξης που συνδέονται με την πράσινη επιχειρηματικότητα, δραστηριοποιείται εδώ και μια 20ετία στον τομέα των «πράσινων» ασφαλίσεων προσφέροντας εξειδικευμένα προϊόντα για την αντιμετώπιση των πράσινων κινδύνων

Προχωρά σε αποστείρωση και αποτέφρωση των επικίνδυνων αποβλήτων που προέρχονται από την Αθηναϊκή Mediclinic.

Διατηρεί και για το έτος 2021 τη συμφωνία συνεργασίας για την ορθή ανακύκλωση συσσωρευτών με τη Sunlight Recycling.

Συμμετέχει στο "A New Deal for Europe", τη μεγαλύτερη πρωτοβουλία υποστήριξης ενός βιώσιμου μέλλοντος, που έχει αναληφθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο από τον ιδιωτικό τομέα για μία Βιώσιμη Ευρώπη μέχρι το 2030.

Αξιολόγηση περιβαλλοντικού κινδύνου και Εσωτερικό μοντέλο διαχείρισης κινδύνων

Με δεδομένη την εξειδικευμένη τεχνογνωσία στις περιβαλλοντικές ασφάλισεις, η Interamerican λειτουργεί οργανική μονάδα περιβαλλοντικών ασφαλίσεων, η οποία προσφέρει ασφαλιστικές υπηρεσίες σύμφωνα με τα πρότυπα των διαδικασιών του διεθνούς οργανισμού διατίστευσης πραγματογνωμόνων RICS (Royal Institution of Chartered Surveyors). Η Interamerican διαθέτει Εσωτερικό Μοντέλο Διαχείρισης Κινδύνων, στο οποίο έχει αναγνωριστεί μόνο ο σεισμός ως κίνδυνος. Παρ' όλα αυτά, βάσει της τρέχουσας εμπειρίας αξιολογούνται οι επιπτώσεις και άλλων κινδύνων (πλημμύρας, θύελλας, κατολίσθησης, ακραίων φυσικών φαινομένων), ώστε να παραμετροποιηθούν, όποτε αυτό κριθεί εφικτό, με βάση δόκιμες, παγκοσμίως αποδεκτές τεχνικές προσεγγίσεις στη βάση κατευθύνσεων του Ομίλου ACHMEA. Στο ευρύτερο πλαίσιο του σχεδίου μας για τη διαχείριση της έκθεσης σε περιβαλλοντικούς κινδύνους και με απόλυτη συνέπεια ως προς την εκπλήρωση των δεσμεύσεων και υποχρεώσεών μας, έχουμε προχωρήσει από το 2019, σε πιστοποίηση από ανεξάρτητο, εγκεκριμένο ελεγκτικό φορέα για την εφαρμογή του ISO 50001 Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Η πιστοποίηση αφορά σε υποδομές, εγκαταστάσεις και οχήματα που καλύπτουν περίπου κατά 90% τη συνολική κατανάλωση ενέργειας για λειτουργικές ανάγκες της Εταιρείας. Με την πιστοποίηση αυτή, υπερκαλύπτουμε ταυτόχρονα τις απαιτήσεις του N.4342/2015 για υποχρεωτικό ενεργειακό έλεγχο από ανεξάρτητους ενεργειακούς ελεγκτές.

Αντασφάλιση

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

Ουσιαστικό Θέμα



Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων

GRI 3-3 | 403-1 | 403-6 | 403-7 | 403-8

Στόχος

Μηδενικοί τραυματισμοί
(με υπαιτιότητα των οδηγών της εταιρείας)
έως το **2025**.

KPIs & Επίδοση

Ατυχήματα κατά την εργασία	2019	2020	2021
Συνολικά ατυχήματα	15	0	8
Ημέρες απουσίας συνολικά	626	0	145

Σημασία

Η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων μας είναι υψίστης σημασίας για την Interamerican. Η Εταιρεία προασπίζει την υγεία και ασφάλεια ως ανθρώπινο δικαίωμα και δημιουργεί όλες εκείνες τις συνθήκες που μειώνουν την πιθανότητα καταπάτησής του. Αντιλαμβανόμαστε την αξία που έχουν οι παροχές υγείας και ασφάλειας στους εργαζομένους μας και τις παρέχουμε σε όλους.

Οι καλύτερες επιδόσεις των εργαζομένων και η αύξηση της αποδοτικότητάς τους έχει προεκτάσεις προς πολλές κατευθύνσεις, λόγω της αυξημένης παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού, άρα και της οικονομίας γενικότερα, καθώς και λόγω των καλύτερων συνθηκών εργασίας, οι οποίες εναπόκεινται στον σεβασμό προς τα ανθρώπινα δικαιώματα. Παράλληλα, η αύξηση του ηθικού των εργαζομένων προεκτείνεται στην ομαλή λειτουργία της κοινωνίας, αλλά και στο ανθρώπινο δικαίωμα της δίκαιης και ευεργετικής εργασίας.

Προσέγγιση

Οι προϋποθέσεις υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων έχουν θεσπιστεί βάσει των νομικών απαιτήσεων των αρμοδίων οργάνων. Γι' αυτόν τον λόγο, βρίσκεται σε όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας ένας ιατρός εργασίας, ένας τεχνικός ιατρός εργασίας, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για τακτικές επισκέψεις του ιατρού, εγχειρίδιο εργασίας για την ασφάλεια των εργαζομένων και μία ιατρική γνωμάτευση για κάθε υπάλληλο, ώστε να συμπληρωθεί το πιστοποιητικό καταλληλότητας εργασίας και ο ιατρικός φάκελός του.

Το σύστημα υγείας και ασφάλειας εργαζομένων έχει θεσπιστεί βάσει του συστήματος διαχείρισης κινδύνου της Interamerican. Κάθε εγκατάσταση της Εταιρείας έχει περάσει από αξιολόγηση για πιθανότητα περιστατικών βίας ή παρενόχλησης. Κάτι παρόμοιο συνέβη και στην περίπτωση του Covid-19, όπου τα περιβάλλοντα εργασίας εκτιμήθηκαν, όσον αφορά τον κίνδυνο για διασπορά της νόσου, ενώ παρασχέθηκαν οδηγίες στους εργαζομένους για την αποτροπή του. Σε αυτό το στάδιο, δημιουργήθηκε και το πλάνο επιστροφής στο γραφείο (back to office plan), για την ομαλή μετάβαση των εργαζομένων στο γραφείο.

Αντιλαμβανόμενοι ότι το σημαντικότερο σημείο κινδύνου για τους εργαζομένους εμφανίζεται στον εργασιακό τους χώρο, θεσπίσαμε περιοδικό έλεγχο του ιατρού προς αυτούς, ώστε να τους συμβουλευσει για τις κατάλληλες πρακτικές για μία υγιή εργασιακή καθημερινότητα. Συγκεκριμένα, προσφέρθηκαν συμβουλές για την εξάλειψη των κινδύνων υγείας – για παράδειγμα από κακή στάση του σώματος, ή από τη συνεχή έκθεση στην οθόνη του υπολογιστή – ή και συμβουλές και κατευθύνσεις για την ενίσχυση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων.

Από το πλάνο ασφάλισης εργασιακής υγείας και ασφάλειας καλύπτονται όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας, σε όλες τις εγκαταστάσεις της, πλην των εξωτερικών συνεργατών-ελευθέρων επαγγελματιών που δεν καλύπτονται.

Επισημαίνεται ότι δεν γίνεται κανενός είδους διάκριση βάσει του τύπου απασχόλησης και του είδους της σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις ανωτέρω παροχές, οι οποίες ισχύουν για όλους τους απασχολούμενους από την Εταιρεία. Εξάιρεση αποτελεί η παροχή σχετικά με το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (T.E.A.) της Interamerican, η οποία περιγράφεται ακολούθως και αφορά συγκεκριμένο αριθμό εργαζομένων.

Επιπλέον παροχές στους εργαζόμενους

Η Εταιρεία παρέχει στους εργαζομένους της ομαδική ασφαλιστική κάλυψη Ζωής και Υγείας, που περιλαμβάνει: ασφάλιση ζωής, μόνιμη ολικής ανικανότητας, κάλυψη ιατροφαρμακευτικών δαπανών, ιατρικών επισκέψεων, διαγνωστικών εξετάσεων, παροχές μητρότητας και νοσοκομειακή περίθαλψη. Επίσης, παρέχει τα ακόλουθα προγράμματα ασφάλισης:

- Πρόγραμμα άμεσης ιατρικής βοήθειας,
- Ασφάλιση νομικής προστασίας οικογένειας,
- Μειωμένα ασφάλιστρα κάλυψης αυτοκινήτου,
- Εθελοντικό αποταμιευτικό πρόγραμμα,
- Ιατρείο και χώρο εστίασης (σε 2 κτίρια) εντός της Εταιρείας, και
- Δυνατότητα ασφάλισης στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (T.E.A.).

Προγράμματα καθορισμένων παροχών - Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) Interamerican

Στο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) της Interamerican μπορούν να ενταχθούν εργαζόμενοι αορίστου χρόνου και πλήρους απασχόλησης με αίτησή τους και με καταβολή προσωπικών εισφορών ποσοστού από 1% έως 10% του ονομαστικού μισθού τους. Η εισφορά της Εταιρείας, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό 5,25% του ονομαστικού μισθού κάθε δικαιούχου, καταβάλλεται για εργαζόμενους που έχουν συμπληρώσει 12 μήνες εργασίας.

Το Τ.Ε.Α. Interamerican, το οποίο ιδρύθηκε το 2010, αποτελεί πρότυπο συμπληρωματικής σύνταξης των εργαζομένων και είναι ένα από τα 19 ομοειδή Επαγγελματικά Ταμεία προαιρετικής ασφάλισης (υφίστανται και άλλα 4 ταμεία υποχρεωτικής). Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις σχετικά με το επίπεδο συμμετοχής στις συνεισφορές, στην επιλογή του συνταξιοδοτικού προγράμματος ή στο είδος της επένδυσης. Στο τέλος του 2021, το Τ.Ε.Α. αριθμούσε 1.316 μέλη με τα αποθεματικά για τον κλάδο εφ' άπαξ καταβολών σύνταξης να φτάνουν τα 25,88 εκατομμύρια ευρώ.

Οι επενδύσεις αποταμίευσης των μελών πραγματοποιούνται μέσω του ευέλικτου Αμοιβαίου Κεφαλαίου "Τ.Ε.Α. Interamerican Global Balanced Fund of Funds". Η μέση απόδοση του αποταμιευμένου κεφαλαίου για τα μέλη του Ταμείου κατά το 2021 ήταν 5,54%. Το Τ.Ε.Α., από την έναρξη της λειτουργίας του έως και το τέλος του 2021, έχει καταβάλει 197 εφάπαξ συνολικού ποσού 4.270.416 ευρώ.

Τακτικές δράσεις

Το επίπεδο των γνώσεων σε θέματα υγείας επηρεάζει σημαντικά την υγεία των εργαζομένων στην Interamerican, εφ' όσον επιδρά στη στάση και τις συμπεριφορές που αναπτύσσονται στην καθημερινότητα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τους. Η Εταιρεία οργανώνει δράσεις με στόχο τη σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της για τη φροντίδα της υγείας και την πρόληψη σε ποικίλους τομείς. Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας, διενεργείται κλινική εξέταση μαστού εργαζομένων από συνεργαζόμενο ιατρό της ιδιόκτητης κλινικής ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC. Επίσης, διενεργείται λιπομέτρηση, σε συνεργασία με τον Σύλλογο Σκελετικής Υγείας "Πεταλούδα", όπως και σεμινάρια Πρώτων Βοηθειών από τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης Μοτοσικλέτας "RIDING SCHOOL" για τους δικυκλιστές της Interamerican Βοήθειας.



Απασχόληση και συνθήκες εργασίας

GRI 2-30 | 3-3 | 401-2 | 402-1

Στόχος

Βελτίωση της ενδοεταιρικής ευημερίας και της ικανοποίησης με την εφαρμογή νέων πρωτοβουλιών.

KPIs & Επίδοση

Για το 2020

Για το 2021

87%

90%

των εργαζομένων έλαβε αμοιβές υψηλότερες των ελάχιστων προβλεπόμενων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων

100%

των εργαζομένων και για τα δύο έτη υπαγόταν σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Σημασία

Για την Interamerican, η ορθή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και η δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών εργασίας έχει μεγάλη σημασία για τη σωστή επιχειρηματική λειτουργία της. Οι καλές συνθήκες επιδρούν άμεσα στην παραγωγικότητα του ανθρώπινου κεφαλαίου της και τη διασφάλιση της πορείας της Εταιρείας προς τη Βιωσιμότητα. Έτσι λοιπόν, η Interamerican επιδιώκει, διαρκώς, την εξασφάλιση ορθών εργασιακών συνθηκών και τη διατήρηση του καλύτερου ανθρωπίνου δυναμικού.

Η εσωτερική επικοινωνία και το δίκαιο περιβάλλον εργασίας επιδρούν θετικά στη δημιουργία μίας υγιούς εργασιακής κουλτούρας για όλους τους υπαλλήλους και, κατά προέκταση, για το κοινωνικό σύνολο.

Η θετική εργασιακή κουλτούρα είναι αποτέλεσμα των σωστών εργασιακών πρακτικών και θεωρούμε ότι οι πράξεις μας έχουν θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία. Ταυτόχρονα, η καταπολέμηση των ενδοεταιρικών συγκρούσεων δημιουργεί καλύτερες εργασιακές συνθήκες για τους υπαλλήλους μας, και, κατά προέκταση, καλύτερες συνθήκες τήρησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους.

Προσέγγιση

Η Εταιρεία, δίνοντας έμφαση στη δημιουργία κουλτούρας ανοιχτής ανατροφοδότησης και συνεργασίας μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, πραγματοποιεί όλες τις οργανωτικές μεταβολές με τη συμμετοχή των εργαζομένων. Καθ' όλη τη διάρκεια του οργανωτικού μετασχηματισμού που έλαβε χώρα από τον Απρίλιο του 2019 και ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2021, οι αλλαγές αυτές σχεδιάστηκαν από εκπροσώπους των ομάδων και των διευθύνσεων όλου του οργανισμού. Επίσης, υπάρχει συχνή επικοινωνία της διοίκησης και της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού με τον Σύλλογο Εργαζομένων, στην οποία γίνεται σχετική έγκαιρη ενημέρωση. Δεν υπάρχει ρητή δέσμευση για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, κατά το οποίο θα πρέπει να γίνεται ενημέρωση σε εργαζόμενους ή/και σύλλογο εργαζομένων, διότι, τις περισσότερες φορές, αυτή πραγματοποιείται κατά το στάδιο της λήψης αποφάσεων.

Δεν υπάρχει πολιτική για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, παρ' όλα αυτά, στις διάφορες πολιτικές μας που είναι αναρτημένες στο εσωτερικό δίκτυο, υπάρχουν σχετικές αναφορές. Επίσης, οι συμβάσεις εργασίας που υπογράφουμε με τους υπαλλήλους τηρούν όλους τους νόμους για τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Τέλος, υπάρχει και ξεχωριστή πολιτική για την καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης και διαδικασία για τη διαχείριση εσωτερικών καταγγελιών.

Όλες οι πολιτικές της Εταιρείας είναι αναρτημένες στο εσωτερικό της δίκτυο, στο οποίο έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, ακόμη και όσοι εργάζονται μέσω τρίτων. Κατά την πρόσληψη, ενημερώνουμε όλους τους νεοπροσληφθέντες για τις πολιτικές της Εταιρείας. Επιπλέον, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης πραγματοποιεί δια ζώσης ή απομακρυσμένες ενημερωτικές συναντήσεις σχετικά με τις πολιτικές. Επίσης, πραγματοποιούνται ενημερώσεις για θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και Επιχειρησιακής Συνέχειας από το τμήμα Ασφάλειας Πληροφοριών και μεταξύ αυτών διεξάγονται ηλεκτρονικά τεστ.

Τέλος, η Εταιρεία έχει θεσπίσει διαδικασίες και πολιτικές για τη διαχείριση των παραπόνων από εργαζομένους και πελάτες, οι οποίες είναι αναρτημένες στο εσωτερικό της δίκτυο, συμπεριλαμβανομένων της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων, της πολιτικής αναφοράς και διαχείρισης συμβάντων, της πολιτικής καταπολέμησης της βίας και παρενόχλησης και της διαχείρισης εσωτερικών καταγγελιών.

Νέος Τρόπος Εργασίας

Με την προοπτική της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της δημιουργίας ενός οργανισμού υψηλής ανταπόκρισης και απόδοσης, η Εταιρεία έχει προχωρήσει στην υλοποίηση ενός σχεδίου για τον μετασχηματισμό της. Το πλάνο εμπεριέχει σταδιακή οργανωτική αναδιάρθρωση, αλλαγή της δομής και της κουλτούρας με την εισαγωγή νέου τρόπου εργασίας – με λιγότερη παραδοσιακή ιεραρχία, περισσότερη ομαδική δουλειά και καινοτομία. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε υιοθετήσει τη μεθοδολογία "agile" για τη διαχείριση και την ανάπτυξη project με βάση τις αρχές της αυτοοργάνωσης, της ομαδικότητας και της υπευθυνότητας. Έτσι, η Εταιρεία αποκτά την απαιτούμενη ευελιξία σε ένα περιβάλλον που αλλάζει ταχύτατα και εκμεταλλεύεται αποτελεσματικά κάθε αναδυόμενη ευκαιρία.

Μετασχηματίσαμε τον τρόπο που εργάζονται οι άνθρωποι και οι επιχειρήσεις

Θέλουμε να είμαστε κορυφαίος εργοδότης στην ελληνική αγορά

- Δημιουργήσαμε έναν πραγματικά πελατοκεντρικό οργανισμό, υιοθετώντας νέους τρόπους εργασίας για να διασφαλίσουμε το μέλλον και να προσφέρουμε μια μοναδική εργασιακή εμπειρία
- Η McKinsey χρησιμοποιεί τον μετασχηματισμό μας ως case study



Οργανωσιακός μετασχηματισμός

Από μία ιεραρχία επτά βαθμίδων σε έναν πιο επίπεδο οργανισμό τριών βαθμίδων



Μέθοδοι εργασίας

Από τη γραφειοκρατία σε agile και lean μεθοδολογίες



Επιχειρηματικός στόχος

Από την εστίαση στα προϊόντα στην εστίαση στον πελάτη



Εργοδοτικές πρακτικές

Από τις ανισότητες στην ισότητα και την συμπερίληψη



Εργασιακό περιβάλλον

Από ένα παραδοσιακό εργασιακό περιβάλλον σε ένα περιβάλλον ομαδικότητας και έμπνευσης



Επιλογές στον τρόπο εργασίας

Από τις προκαθορισμένες ώρες εργασίας σε ένα ευέλικτο πρόγραμμα που συνδυάζει την εργασία από απόσταση με τη φυσική παρουσία

Το 2020 το πρόγραμμα "Imagine" μεταμορφώνεται, ενσωματώνοντας εσωτερικές και εξωτερικές πρωτοβουλίες και ευθυγραμμίζεται με τον νέο τρόπο εργασίας και τη νέα εταιρική διακυβέρνηση. Επίσης, πλέον, τα tribes και τα enabling teams θα έχουν τη δυνατότητα αυτόνομα να δημιουργούν νέες καινοτόμες επιχειρηματικές ιδέες. Από το 2020 και μετά, η εστίαση μετατοπίζεται από το εσωτερικό περιβάλλον στο εξωτερικό, κατανοώντας τη σοφία και την τεχνογνωσία των ειδικών εκτός του περιβάλλοντος της Εταιρείας. Το 2021 αρχίζει να θεμελιώνεται η ιδέα της δημιουργίας ενός Innovation Hub με ορίζοντα υλοποίησης το 2022.

Επιπλέον παροχές για τους εργαζόμενους

Η Interamerican διασφαλίζει επιπλέον παροχές για τους εργαζομένους της, είτε με τη μορφή προνομίων για εταιρικές παροχές, είτε με τη μορφή διευκολύνσεων στον τρόπο εργασίας τους.

Αυτές περιλαμβάνουν:

Επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού (αφορά μόνο στους ασφαλιστικούς εργαζομένους).

Προσωπικά δάνεια με μειωμένο επιτόκιο δανεισμού και διάρκεια της εξόφλησης μέχρι και 30 μήνες.

Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Ευέλικτα ωράρια εργασίας.

Δυνατότητα εξ αποστάσεως εργασίας.

Ευελιξία στην κατανομή του θώρου εργασίας εντός της ημέρας.

Παροχή ηλεκτρονικού εξοπλισμού για υποστήριξη της εξ αποστάσεως εργασίας.

Ψυχαγωγικές εκδηλώσεις και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων.

Δωρεά διατακτικών/voucher/ticket restaurants 1-2 φορές ανά έτος.

Επιπλέον ημέρες άδειας για όλο το προσωπικό κατά τη διάρκεια των εορτών (Χριστούγεννα και Πάσχα).

Επισημαίνεται ότι δεν γίνεται κανενός είδους διάκριση βάσει του τύπου απασχόλησης και του είδους της σύμβασης εργασίας των εργαζομένων, όσον αφορά στις παροχές ασφάλειας ζωής και υγείας, κάλυψη αναγκών αναπηρίας, γονική άδεια και συνταξιοδοτική παροχή, οι οποίες ισχύουν για όλους τους απασχολούμενους πλήρους και μερικής απασχόλησης.

Εξαίρεση αποτελεί η παροχή σχετικά με το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) της Interamerican, η οποία έχει περιγραφεί παραπάνω και αφορά συγκεκριμένο αριθμό εργαζομένων. Επίσης, σημειώνεται ότι οι ανωτέρω παροχές δεν παρέχονται σε ασκούμενους, ενώ σε καμία κατηγορία εργαζομένων δεν παρέχεται δυνατότητα για κατοχή μετοχών (stock ownership).

Συλλογικές Συμβάσεις – Συνδικαλισμός

Αναγνωρίζουμε και προωθούμε το δικαίωμα των εργαζόμενων να συμμετέχουν σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και συνδικαλιστικούς φορείς. Στο πλαίσιο αυτό, η επικοινωνία και η διαβούλευση της Διοίκησης με τους εργαζομένους και τους φορείς εκπροσώπησης τους είναι ιδιαίτερα σημαντικές, προς αμοιβαίο όφελος της Interamerican και των εργαζόμενων. Για τον λόγο αυτό, εφαρμόζουμε συγκεκριμένη διαδικασία εσωτερικής επικοινωνίας και η Διοίκηση συνεργάζεται και επικοινωνεί τακτικά με το Σύλλογο Εργαζόμενων της Interamerican (Σ.ΥΠ.ΙΝ.), ο οποίος έχει συσταθεί με στόχο τη διαφύλαξη και την προαγωγή των εργασιακών, οικονομικών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζόμενων. Στην Interamerican, το σύνολο (100%) των εργαζόμενων υπάγεται σε συλλογικές συμβάσεις εργασίας, εφόσον είναι σε ισχύ (Κλαδικές, ή Επιχειρησιακές). Οι αμοιβές των εργαζόμενων πληρούν τις εκάστοτε νόμιμες απαιτήσεις, ενώ σχεδόν το 90% εξ' αυτών λαμβάνει αμοιβές υψηλότερες των ελάχιστων προβλεπόμενων από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας ορίων.

Ουσιαστικό Θέμα



Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

GRI 3-3 | 404-1 | 404-2

Στόχος

Αύξηση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης με περιβαλλοντικό περιεχόμενο | **1-2** προγράμματα κατάρτισης τον χρόνο.

KPIs & Επίδοση

Εκπαίδευση	2019	2020	2021	Μεταβολή	
				2019-2020	2020-2021
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	18.875	12.157	12.926	-35,6%	6,3%
M.O. ωρών εκπαίδευσης στελεχών και εργαζομένων	28,95	10,47	11,13	-63,8%	6,3%
M.O. ωρών εκπαίδευσης στελεχών	30,36	29,69	31,28	-2,2%	5,4%
M.O. ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων	28,71	24,51	22,36	-14,6%	-8,8%
M.O. ωρών εκπαίδευσης γυναικών	31,44	24,59	23,95	-21,8%	-2,6%
M.O. ωρών εκπαίδευσης ανδρών	26,31	25,81	21,65	-1,9%	-16,1%
Αριθμός εργαζομένων που εκπαιδεύτηκε	557	487	564	-12,6%	15,8%

Σημασία

Η αξία της εκπαίδευσης έχει πάντα μία βαρύνουσα σημασία για την Interamerican. Γνωρίζοντας την ικανότητα των εκπαιδευμένων εργαζομένων να ανταποκρίνονται καλύτερα στις νέες εταιρικές απαιτήσεις, η Εταιρεία προσπαθεί να ενσωματώσει περισσότερες ώρες ενασχόλησης σε θέματα εκπαίδευσης και μεγαλύτερη συμμετοχή των εργαζομένων. Εργαζόμενοι με ουσιαστική κατάρτιση σε τέτοια θέματα δεν απολαμβάνουν μόνο προσωπικά οφέλη, αλλά δύνανται να συμμετάσχουν ενεργά και στη συνολική εταιρική κουλτούρα προς τη Βιωσιμότητα. Καλλιεργείται έτσι ένα ευρύτερο περιβάλλον, όπου ο ανοιχτός διάλογος και οι καινούριες ιδέες δημιουργούν καλύτερες συνθήκες για την επίλυση των διαφόρων θεμάτων που προκύπτουν. Η εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων δημιουργεί ένα καλύτερο δυναμικό εργασίας στην Εταιρεία εσωτερικά, το οποίο, βεβαίως, προεκτείνεται και εξωτερικά, στην κοινωνία. Αυτό, πρακτικά, σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι συνεχίζουν να λαμβάνουν την κατάλληλη κατάρτιση, ώστε να είναι καλύτεροι στην εργασία τους και, συνάμα, εκπαιδευμένοι σε σημαντικά θέματα. Επιπρόσθετα, προωθούμε την ανάπτυξη της καριέρας των εργαζομένων χρησιμοποιώντας ως εργαλείο την διαρκή εκπαίδευσή τους.

Προσέγγιση

Για το 2021, λόγω της πανδημίας υλοποιήθηκε μια σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων μέσω e-learning, τα οποία εντάσσονται στις εξής στρατηγικές κατευθύνσεις:



Η Interamerican προσέφερε προγράμματα προσωπικής ανάπτυξης των υπαλλήλων της, προκειμένου να τους καταρτίσει και, ως εκ τούτου, να τους θωρακίσει για το πολυπαραγοντικό περιβάλλον του ασφαλιστικού τομέα. Έτσι, προσφέρθηκαν:

- Εσωτερικά προγράμματα κατάρτισης στην Agile methodology
- Προγράμματα εναρμόνισης με τους στόχους καινοτομίας της Εταιρείας
- Προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων και διοικητικών μελών πάνω στην θέσπιση στόχων, στην αξιολόγησή τους, όπως και στη διαχείρισή τους

Επίσης, δημιουργήθηκαν οι συνθήκες ώστε οι εργαζόμενοι να λάβουν εκπαίδευση από εξωτερικές πηγές:

- Microsoft Excel
- LinkedIn platform
- Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (EIAS)
- Eurapco Academy
- Σύννοδοι
- TEDx
- Πάνελ

Τέλος, προσφέρθηκαν προγράμματα MBA σε υπαλλήλους που ήθελαν να επιδιώξουν τέτοιου είδους κατάρτιση.

Παράλληλα η Εταιρεία προσφέρει επιπρόσθετα προγράμματα σε υπαλλήλους που πρόκειται να αποχωρήσουν από την Εταιρεία ή να συνταξιοδοτηθούν:

- Αποζημίωση η οποία λαμβάνει υπ' όψιν της τα χρόνια υπηρεσίας και την ηλικία του υπαλλήλου
- Υποστήριξη εύρεσης εργασίας (outplacement)

Πρέπει να αναφερθεί ότι αυτήν τη στιγμή, η Εταιρεία δεν έχει θεσπίσει έναν τακτικό μηχανισμό καταγραφής του αριθμού των εργαζομένων που έχουν λάβει αξιολόγηση απόδοσης για την περίοδο του απολογισμού. Οι αξιολογήσεις και η επιθεώρησή τους βασίζεται σε ad hoc δεδομένα που λαμβάνονται για την εκτίμηση του συστήματος αξιολόγησης εν γένει. Το 2021, μετά τη μετάβαση της Εταιρείας, αναδημιουργήσαμε το σύστημα αξιολόγησης για να αντικατοπτρίζει και να καλύπτει καλύτερα τις νέες εταιρικές ανάγκες. Αυτές περιλαμβάνουν μια πιο ευέλικτη προσέγγιση του συστήματος αξιολόγησης, η οποία βασίζεται στη διαρκή ύπαρξη feedback και βελτιώσεων.

Το νέο σύστημα αξιολόγησης, «Διαδικασία θέσπισης στόχων και feedback», έχει δύο βασικούς πυλώνες: στόχους - κύρια αποτελέσματα (OKR methodology) και 360 feedback σε όλες τις αξίες, συμπεριφορές, και ικανότητες του εργαζόμενου. Ο καθορισμός στόχων οριστικοποιείται τον Μάρτιο, αλλά μειώνεται, συνεχώς, και, εάν χρειάζεται, προσαρμόζεται ανά ομάδα και εργαζόμενο. Η διαδικασία είναι συνεχής και δυναμική, το ίδιο και η ανταλλαγή σχολίων. Εκτός από τις τέσσερις επίσημες αναφορές, οι εργαζόμενοι είναι ελεύθεροι να ρωτούν ή να μοιράζονται σχόλια 24/7 στην πλατφόρμα. Επίσης, έχουμε σταματήσει τους ετήσιους ελέγχους απόδοσης και έχουμε ξεκινήσει να ενθαρρύνουμε τις επαναλαμβανόμενες ένας-προς-έναν συναντήσεις μεταξύ ηγετών και υπαλλήλων. Στο τέλος του έτους, αντί για τελική αξιολόγηση απόδοσης και αξιολόγηση του εργαζομένου, υπάρχει μια ετήσια αναδρομική συζήτηση για να αναλύσουμε την πρόοδο κατά τη διάρκεια του έτους και τα επόμενα βήματα. Ο καθορισμός στόχων και οι ένας-προς-έναν συναντήσεις περιλαμβάνουν και ατομικά σχέδια ανάπτυξης ως προσωπικούς στόχους, οι οποίοι είναι ευθυγραμμισμένοι με τις ανάγκες του εργαζόμενου, αλλά και με τις επιχειρηματικές ανάγκες.

Ο νέος σχεδιασμός χρειαζόταν μια νέα πλατφόρμα για την υποστήριξη του καθορισμού στόχων και της ανταλλαγής σχολίων. Γι' αυτό, ξεκινήσαμε να χρησιμοποιούμε την "Impraise" μια ολλανδική διαδικτυακή πλατφόρμα που σταμάτησε να λειτουργεί τον Ιούνιο του 2022, λόγω της εξαγοράς της εταιρείας από μια αμερικανική εταιρεία με το όνομα "Better up". Μετά από εκτεταμένη έρευνα αγοράς ξεκινήσαμε να χρησιμοποιούμε μια νέα διαδικτυακή πλατφόρμα "Leapsome" στις αρχές του 2022. Αξίζει να σημειωθεί ότι με το συγκεκριμένο εργαλείο θα καταστεί ευκολότερη η καταγραφή όλων των δεδομένων απόδοσης και αξιολόγησης των εργαζομένων, στην κατηγορία leaders και non-leaders, διότι το συγκεκριμένο εργαλείο δεν επιτρέπει την κατηγοριοποίηση μέσω φύλου.

Πλαίσιο διαλόγου: Εκπαίδευση και διαδικασία ανατροφοδότησης και στοχοθεσίας

Επιπρόσθετα, η Interamerican έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο ανατροφοδότησης και στοχοθεσίας (Performance Framework), το οποίο συνδέει το όραμα και τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας με τους ομαδικούς και προσωπικούς στόχους των εργαζομένων. Το νέο πλαίσιο έχει στον πυρήνα του τον διάλογο και αποσκοπεί στη συνεχή ανάπτυξη κάθε εργαζομένου. Η φιλοσοφία αυτή ενισχύει τη συμμετοχή και αναγνώριση της συμβολής των εργαζομένων στη λειτουργία και τα αποτελέσματα του Οργανισμού και προάγει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη.

Analytics Center of Excellence: Έχουμε δημιουργήσει το Κέντρο Αριστείας ACE (Analytics Center of Excellence), με στόχο την ανάπτυξη των αναλυτικών δεξιοτήτων των εργαζομένων και τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων για την Εταιρεία.

Awareness program: Υποστηρίζουμε την εκπαίδευση μέσω προγραμμάτων ενημέρωσης επαναληπτικού χαρακτήρα, για την εξοικείωση όλου του ανθρωπίνου δυναμικού του Οργανισμού και την ομαλή προσαρμογή του στο κανονιστικό πλαίσιο.

Εκπαίδευση και επιβράβευση συνεργατών: Φροντίζουμε για την εκπαίδευση των συνεργατών μας, καθώς και την επιβράβευση των καλύτερων επιδόσεων παραγωγής και της επίτευξης στόχων του προηγούμενου έτους και οργανώνουμε σε ετήσια βάση ειδικές εκδηλώσεις για τα δίκτυα πωλήσεων. Με σκοπό την υποστήριξη των συνεργατών μας και τη συνεχή βελτίωση της ενημέρωσης και του τρόπου εργασίας τους, έχουμε δημιουργήσει την ηλεκτρονική πλατφόρμα πωλήσεων "Ask me", η οποία, ουσιαστικά, αποτελεί το ηλεκτρονικό γραφείο τους και είναι διαθέσιμο σε 24ωρη βάση.

Ουσιαστικό Θέμα



Προέλκυση ταλέντων

GRI 3-3

KPIs & Επίδοση

Προσλήψεις	2019	2020	2021
<30 ετών	27	22	28
30-50 ετών	46	63	67
>50 ετών	3	6	8
Σύνολο	76	91	103

Σημασία

Η ανεύρεση και ενσωμάτωση ταλέντων είναι βασικός πυλώνας της εταιρικής κουλτούρας της Interamerican. Τα νέα ταλέντα φέρνουν νέες πρωτότυπες ιδέες στο προσκήνιο, τις οποίες η Εταιρεία εκτελεί έμπρακτα συνεργαζόμενη με νέους ανθρώπους από τα διάφορα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελλάδας και του εξωτερικού, με τα οποία συνεργάζεται.

Η Εταιρεία έχει εντοπίσει ότι με τις ενέργειές της καταφέρνει να προσελκύσει ικανά άτομα για τη στελέχωσή της και να συμβάλλει στην απορρόφηση των ικανών ατόμων της κοινωνίας. Επίσης, η Interamerican έχει παρατηρήσει ότι με την προσέλκυση νέων ανθρώπων μειώνεται το ποσοστό αποχωρήσεων από την Εταιρεία και σε συνδυασμό με το δίκαιο εργασιακό περιβάλλον, αυξάνεται η αφοσίωσή τους σε αυτήν.

Προέγγιση

Η Interamerican επιδιώκει να συνεργάζεται με διάφορους εκπαιδευτικούς οργανισμούς της Ελλάδος και του εξωτερικού, και, σε κάθε περίπτωση, προωθεί την ύπαρξη ουσιαστικών δεσμών, θεσπίζοντας προγράμματα πρακτικής άσκησης για τη στελέχωση της Εταιρείας.

Συνεργασία με ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα

Η Εταιρεία συνεργάζεται με ελληνικά Πανεπιστήμια, ελληνικά και ξένα κολλέγια, παρέχοντας τη δυνατότητα υλοποίησης πρακτικής άσκησης φοιτητών εντός του Οργανισμού, η οποία στην πλειονότητα των ασκούμενων, πραγματοποιείται έναντι αμοιβής.

Digital Trainee Program: Για την προσέλκυση νέων στελεχών έχει θεσπιστεί στα πρότυπα της ACHMEA το "Digital Trainee Program". Στόχο του προγράμματος αποτελεί η ανάδειξη των πλέον ταλαντούχων νέων και η πρόσληψή τους για τη στελέχωση της Εταιρείας. Το "Digital Trainee Program" αποτελεί επένδυση σε ανθρώπινους πόρους για το μέλλον της Interamerican και της ACHMEA, με εκπαιδευτικό γνώμονα τη στρατηγική προτεραιότητα της Εταιρείας να αναδειχθεί σε απόλυτο "Ψηφιακό Ασφαλιστή" στην Ελλάδα. Η καινοτομία του προγράμματος "Digital Trainee Program" συνίσταται στο ότι παρέχεται στους συμμετέχοντες η ευκαιρία να εργαστούν σε τρία διαφορετικά τμήματα κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών από την πρόσληψή τους στην Εταιρεία. Η εναλλαγή θέσεων και χώρων εργασίας, τους βοηθά να αποκτήσουν σφαιρική εμπειρία σε θέματα εταιρικής οργάνωσης και να ακολουθήσουν διαφορετικές πρακτικές, όσον αφορά εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα. Η εκπαίδευση που λαμβάνουν είναι συνεχής και εντατική, τόσο σε πρακτικό επίπεδο όσο και σε θεωρητικό, με προγράμματα εστιασμένα στην προσωπική τους ανάπτυξη. Οι νέοι εκπαιδευόμενοι αναμένεται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην επόμενη ημέρα της Interamerican, ιδιαίτερα όσον αφορά στην τεχνογνωσία αιχμής και τις καινοτόμους δραστηριότητές της.

Ουσιαστικό Θέμα



Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη

GRI 3-3 | 201-1 | 201-4

Στόχος

Ενίσχυση του κοινωνικοοικονομικού αντίκτυπου της Εταιρείας |
+20% της άμεσης οικονομικής αξίας που παράγεται και διανέμεται έως το 2025.

KPIs & Επίδοση

Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται από την Interamerican

(ποσά σε εκατ. ευρώ)

	2019	2020	2021
Άμεση οικονομική αξία που παράγεται*			
Συνολικά έσοδα	€386,24	€346,76	€381,26
Οικονομική αξία που διανέμεται*			
Λειτουργικά έξοδα	€40,45	€42,69	€40,50
Αμοιβές και παροχές εργαζομένων	€36,64	€33,82	€35,12
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίων	0	0	0
Πληρωμές στο κράτος	€6,26	€9,70	€6,61
Κοινοτικές επενδύσεις	€0,32	€0,40	€0,23
Σύνολο	€83,67	€86,61	€82,46
Οικονομική αξία που διακρατείται*	€302,57	€260,15	€298,8

Τα δεδομένα παρουσιάζονται σε δεδουλευμένη βάση.

Η οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται υπολογίζεται συνολικά για όλες τις εταιρείες του Ομίλου Interamerican.

Κατανομή κοινωνικού προϊόντος

(ποσά σε εκατ. ευρώ)

Κοινωνικό προϊόν	2019	2020	2021
Αμοιβές προμηθευτών	€61,98	€61,88	€63,39
Αμοιβές διαμεσολαβητών	€46,78	€50,46	€52,92
Αμοιβές και παροχές εργαζομένων	€36,64	€33,82	€35,12
Εισφορές σε ασφαλιστικά ταμεία	€11,78	€10,17	€10,08
Επενδύσεις σε πάγιο εξοπλισμό	€8,32	€8,72	€9,78
Φόρος εισοδήματος	€6,26	€9,70	€6,61
Δαπάνες για ενέργειες κοινωνικής ευθύνης	€0,31	€0,61	€0,23
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίων	0	0	0
Σύνολο	€172,07	€175,35	€178,13

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Interamerican κατάφερε να επιτύχει ρεκόρ κερδών, καθώς σημείωσε τα υψηλότερα λειτουργικά κέρδη των τελευταίων 7 ετών, τα οποία επηρεάστηκαν θετικά από την επίδραση των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης, λόγω της πανδημίας Covid-19, και του χαμηλότερου ύψους ζημιών. Από την άλλη πλευρά, τα αποτελέσματα επηρεάστηκαν αρνητικά από τις ζημιές, λόγω ακραίων καιρικών φαινομένων και μεγάλων φυσικών καταστροφών, καθώς και από το αποτέλεσμα των κλινικών εξαιτίας των μέτρων περιορισμού της πανδημίας.

Παράλληλα, αυξάνοντας κατά 6,3% την παραγωγή μας και πρωταγωνιστώντας σε κρίσιμους τομείς της αγοράς, αυξήσαμε τα μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα κατά €23,5 εκατ. (αύξηση 6,3%), από 372 εκατομμύρια ευρώ το 2020 σε 395,5 εκατομμύρια ευρώ το 2021. Το 2021, καταβάλαμε 226,9 εκατομμύρια ευρώ σε 400.988 περιπτώσεις αποζημίωσης, ενώ το 2020 το ύψος των αποζημιώσεων και καταβολών έφθασε τα 227,3 εκατομμύρια ευρώ σε 392.310 περιπτώσεις.

Μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα

€372 εκατ.

2020

€395,5 εκατ.

2021

Αποζημιώσεις

€227,3 εκατ.

2020

σε 392.310 περιπτώσεις

€226,9 εκατ.

2021

σε 400.988 περιπτώσεις

Το μετρήσιμο Κοινωνικό Προϊόν της Interamerican περιλαμβάνει την οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται, είτε άμεσα είτε έμμεσα, από τις επιχειρηματικές δραστηριότητές της. Ενσωματώνοντας την υπευθυνότητα στην οικονομική και κοινωνική στρατηγική αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, επιτυγχάνουμε να συνεισφέρουμε θετικά στην ελληνική οικονομία, γεγονός που διασφαλίζει περαιτέρω την άδεια λειτουργίας και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Εταιρείας στο μέλλον.

Η συνολική συνεισφορά της Interamerican στο ελληνικό ΑΕΠ αντιστοιχεί σε

0,1% του ΑΕΠ της χώρας

Συνολικό κοινωνικό προϊόν της Interamerican

€175,35 εκατ.

2020

1,9% αύξηση σε σχέση με το 2019

€178,1 εκατ.

2021

1,6% αύξηση σε σχέση με το 2020

Το Κοινωνικό Προϊόν του 2021 αντιπροσωπεύει το 0,1% του ΑΕΠ της χώρας μας.

Σημασία

Μέσω της οικονομικής δραστηριότητας της Εταιρείας μας, δημιουργούνται σημαντικές κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις με αποτέλεσμα τη δημιουργία αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη και την ευρύτερη οικονομία και κοινωνία. Ήδη, η Interamerican έχει επιστρέψει σημαντική αξία στο κοινωνικό σύνολο της χώρας μας, μέσω του κοινωνικού της προϊόντος, και στοχεύει, ώστε και τα προϊόντα της να έχουν την ίδια θετική επίδραση.

Δημιουργώντας πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες και αναπτύσσοντας συνεχώς νέες, εξελιγμένες και πιο βιώσιμες προϊόντικές γραμμές, εργαζόμαστε, ώστε να βελτιώσουμε την οικονομική επίδοσή μας και ανάπτυξη, ελαχιστοποιώντας, παράλληλα, το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα και τις δυνητικές αρνητικές επιδράσεις που επιφέρουν οι επιχειρηματικές μας δραστηριότητες, τόσο στο περιβάλλον όσο και στην κοινωνία.

Προσέγγιση

Κρατική οικονομική βοήθεια

Κατά το 2021, η Interamerican έλαβε 2,61 εκατομμύρια ευρώ από την ελληνική κυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένων:

- Της έκπτωσης φορολογητέου εισοδήματος που προκύπτει από τη συμμετοχή της Interamerican στο πρόγραμμα ανταλλαγής ομολόγων PSI.
- Της συμμετοχής της Interamerican στην υλοποίηση του έργου με τίτλο "YANTAS - Πρότυπο σύστημα εκτίμησης και χαρτογράφησης της ευπάθειας και του καταστροφικού κινδύνου λόγω έντονων καιρικών φαινομένων στην Ελλάδα". Το έργο εντάχθηκε στο πλαίσιο της Ενιαίας Δράσης Κρατικών Ενισχύσεων Έρευνας, Τεχνολογικής Ανάπτυξης και Καινοτομίας του Ε.Π. "Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ)", συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και εθνικούς πόρους και υλοποιείται σε συνεργασία με την Geospatial Enabling Technologies (GET), εταιρεία διαχείρισης και αξιοποίησης της χωρικής πληροφορίας, καθώς, επίσης, με τη συμβολή της μονάδας METEO του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχει κρατική συμμετοχή στη μετοχική σύνθεση της Interamerican.

Ουσιαστικό Θέμα



Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-13 | 3-3

Στόχος

Ανάπτυξη της Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας το 2023 και εφαρμογή της πολιτικής έως το 2024.

Προσαρμογή των συμβολαίων στελεχών με βάση την απόδοση σε στόχους ESG το 2023.

KPIs & Επίδοση

Κατά το έτος 2022, εντάξαμε, επιτυχώς, την έννοια της Βιωσιμότητας στην οργανωτική δομή της Εταιρείας με τη Διεύθυνση Βιωσιμότητας & Σχέσεων με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

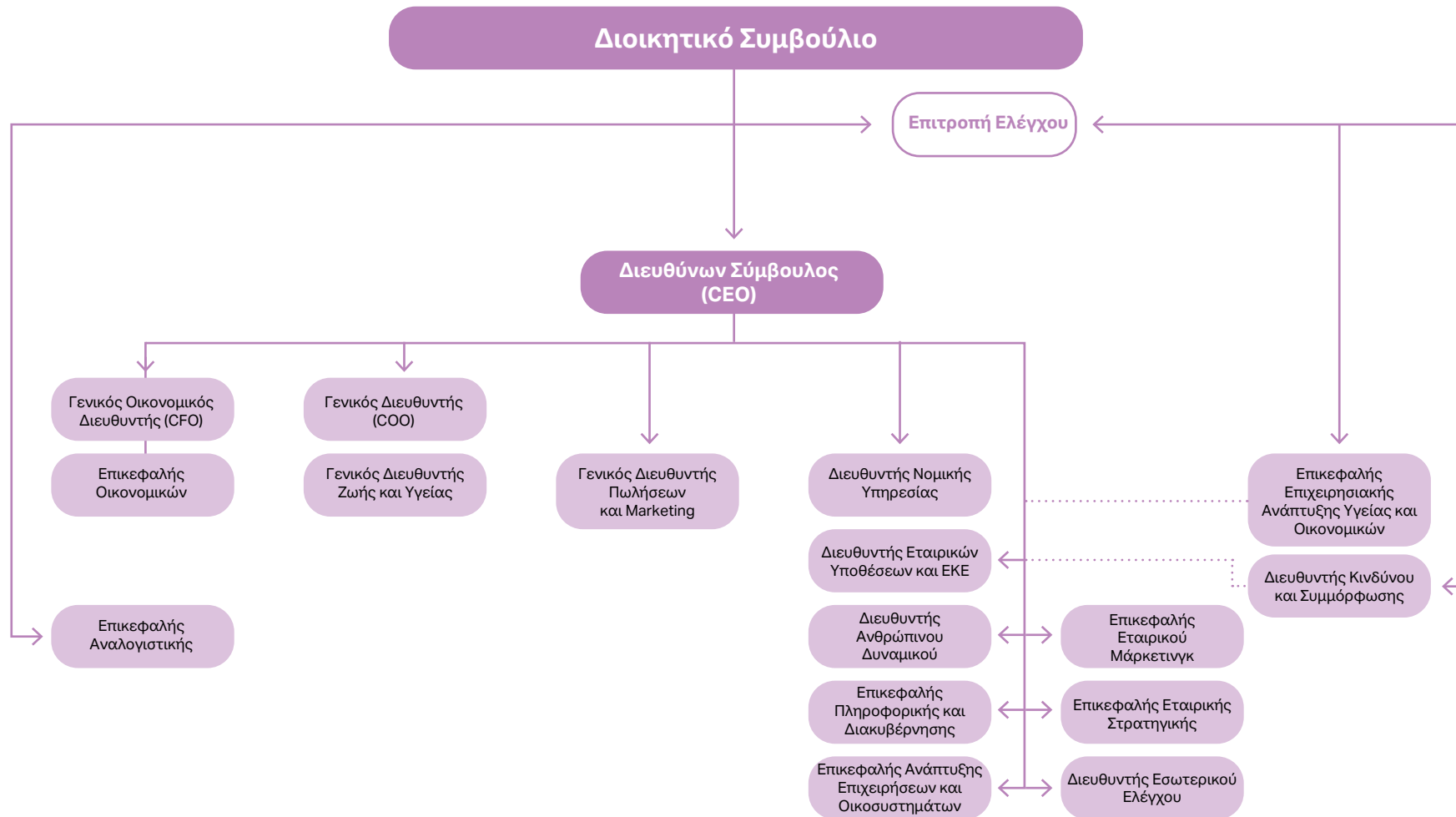
Σημασία

Η Interamerican αναγνωρίζει ότι η δομή μίας εταιρείας είναι πρωταρχικό ζήτημα για την επίτευξη της βιωσιμότητάς της, εξασφαλίζοντας την καλύτερη λειτουργία των τμημάτων, την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ τους, αλλά και την ενημέρωσή τους για ζητήματα της Βιωσιμότητας. Πρακτικά, η εταιρική δομή δημιουργεί καλύτερες συνθήκες για τη συνεχόμενη καταγραφή των μετρήσεων σε περιβαλλοντικό και κοινωνικό επίπεδο, ενώ εξασφαλίζει τη διαρκή ενημέρωση της διοίκησης για την πρόοδο στους στόχους της Εταιρείας.

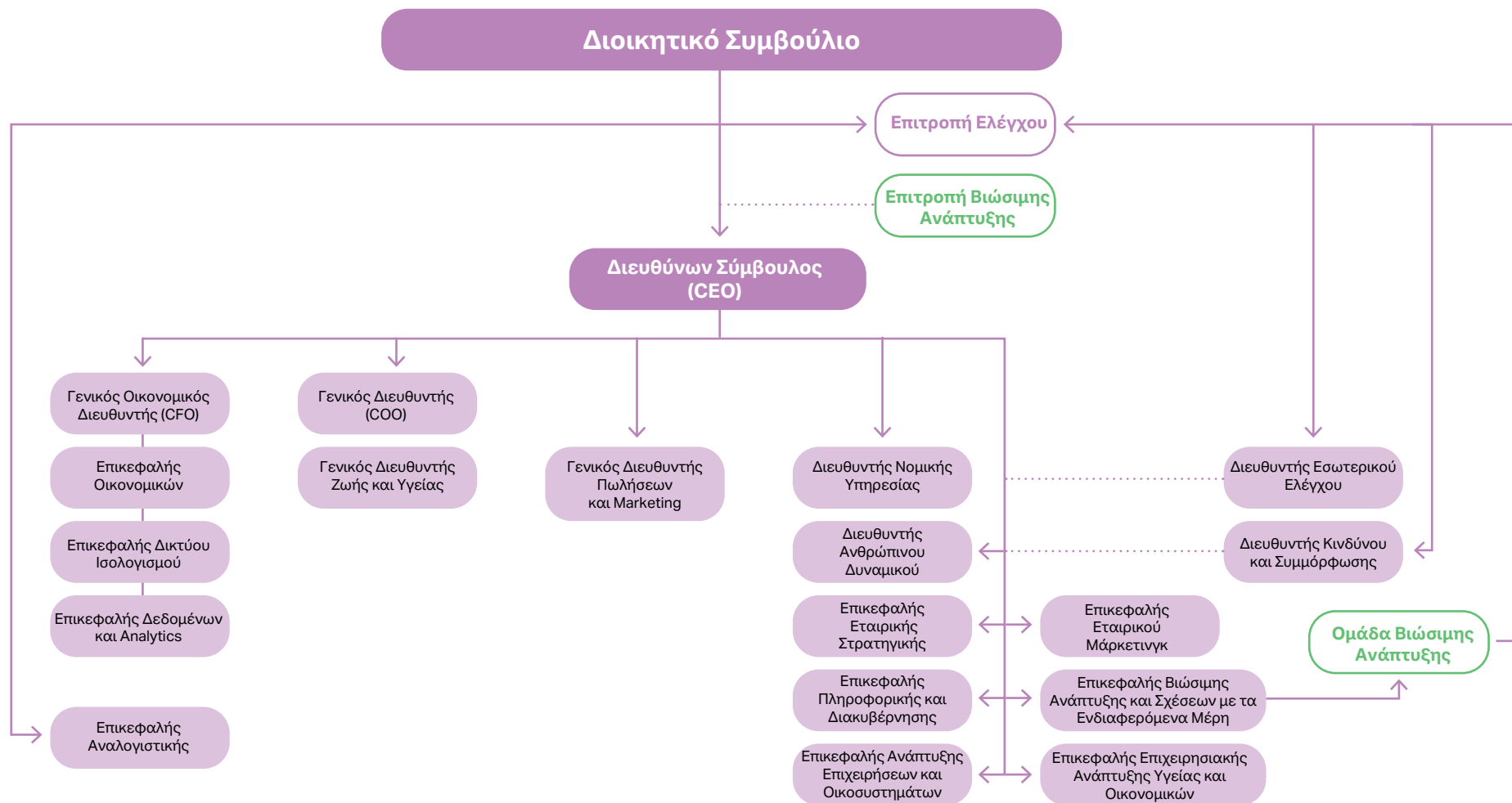
Για την περίοδο 2020-2021 η Interamerican συνέχισε την πορεία της προς τη βιώσιμη εταιρική λειτουργία, επιδιώκοντας να εντάξει δυναμικά την Βιώσιμη Ανάπτυξη στην εταιρική λειτουργία, και κατά προέκταση στις δραστηριότητές της.

Προσέγγιση για την Εταιρική Διακυβέρνηση

Για την Interamerican, η οργανωτική δομή είναι δυναμική και προσαρμόζεται στις απαιτήσεις της εκάστοτε χρονιάς, αν οι αλλαγές που θα επιφέρει χρήσουν αντιμετώπισης σε επίπεδο διακυβέρνησης. Οι τάσεις της εποχής, οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες του κλάδου μάς οδήγησαν στο να εντάξουμε τη Βιωσιμότητα στο οργανόγραμμά μας, θέτοντας τις βάσεις για την υπεύνη και συντονισμένη διαχείριση των σχετικών θεμάτων. Έτσι, κατά το κλείσιμο του 2021, η οργανωτική μας δομή αποτυπώθηκε ως εξής:



Με την κίνησή μας αυτή, κάνουμε πράξη την απαίτηση της εποχής να μεταβούμε από το μοντέλο «Εταιρικής Υπευθυνότητας» στο ολιστικό μοντέλο της «Επιχειρησιακής Βιωσιμότητας». Αυτή τη στιγμή είμαστε στη φάση του σχεδιασμού της Διακυβέρνησης Βιωσιμότητας και αποτελεί στόχο μας η οριστικοποίησή της μέσα στο 2022, ενώ η ανανεωμένη οργανωτική μας δομή αναμένεται να αποτυπωθεί ως εξής:



Διοικητικό συμβούλιο

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

Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο, με τη συμβολή των κατά περίπτωση αρμόδιων εσωτερικών οργάνων (Επιτροπών, Διευθύνσεων, Τμημάτων), για την ανάπτυξη, έγκριση, ενημέρωση και τον έλεγχο της απαραίγκλιτης τήρησης των πολιτικών που αφορούν

σε όλα τα επίπεδα της υπευθυνότητας και της ανθεκτικότητας της Εταιρείας και, κατά συνέπεια, στα συμφέροντα των Ενδιαφερομένων Μερών. Τα ενδιαφερόμενα μέρη εκπροσωπούνται από εργαζόμενους και μετόχους της Εταιρείας, μέσω των θέσεών τους στο Διοικητικό Συμβούλιο. Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε αναπτύξει πολιτικές και διαδικασίες, προκειμένου να διασφαλίσουμε την αξιοπιστία και το κύρος της σε κάθε πεδίο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της. Η επιλογή των κατάλληλων αρχών και πρακτικών Εταιρικής Διακυβέρνησης και, κατά συνέπεια, η προάσπιση των συμφερόντων όλων των Ενδιαφερομένων Μερών της Εταιρείας αποτελεί ηθική δέσμευση της Διοίκησης.

Τα μέλη του Δ.Σ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι ο κύριος φορέας για τη διαχείριση και τον έλεγχο της Εταιρείας. Στις 31/12/2021 το Δ.Σ. αποτελούνταν από ανεξάρτητα / μη εκτελεστικά και εκτελεστικά μέλη. Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου ήταν η εξής :

Πρόεδρος

Robert Otto
Μη εκτελεστικό μέλος

Αντιπρόεδρος

Michel Lamie
Μη εκτελεστικό μέλος

Διευθύνων Σύμβουλος

Ιωάννης Καντώρος
Εκτελεστικό μέλος

Μέλη

Vincent Teekens
Εκτελεστικό μέλος

Murat Erzincanli
Εκτελεστικό μέλος

Edmond Hilhorst
Μη εκτελεστικό-
ανεξάρτητο μέλος

Linda Phillips
Μη εκτελεστικό μέλος

Roelof Konterman
Μη εκτελεστικό-
ανεξάρτητο μέλος

Γεώργιος Μαυραγάνης
Μη εκτελεστικό-
ανεξάρτητο μέλος

Βασική επιδίωξη του Μετόχου είναι στο Διοικητικό Συμβούλιο της Interamerican να συμμετέχουν άτομα που διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρία, όσον αφορά στις δραστηριότητες και τα προϊόντα της Εταιρείας, καθώς και γενικά στον τρόπο λειτουργίας της ιδιωτικής ασφάλισης. Παράλληλα, ζητείται να διαθέτουν αντίληψη για κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η δυνατότητα άσκησης αποτελεσματικής εποπτείας επί του συνόλου των λειτουργιών του Οργανισμού και του αντίκτυπου που αυτές έχουν στην ευρύτερη κοινωνία, πάντοτε σε συνεργασία και επικοινωνία με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη της Interamerican. Το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί τα αποτελέσματα των βασικών διαδικασιών και πολιτικών της Εταιρείας με τη βοήθεια των Επιτροπών του και λαμβάνει τα ανάλογα μέτρα, σύμφωνα με την επίδοση της Εταιρείας.

Επιπλέον, όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου οφείλουν να πληρούν τα κριτήρια καταλληλότητας που αναφέρονται στη νομοθεσία περί επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης (Ν.Δ. 4364/2016). Σημειώνεται πως τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, δεν κατέχουν κάποια άλλη θέση εντός ή εκτός της Εταιρείας που θα μπορούσε να τους αποτρέψει από το να αποδώσουν προς το συμφέρον της Interamerican.

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

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

Επιτροπή Ελέγχου

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

Εκτελεστική Επιτροπή

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

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων αντλεί την εξουσία της και εποπτεύεται λειτουργικά από την Εκτελεστική Επιτροπή. Συνεδριάζει, τουλάχιστον, κάθε τρίμηνο, κατά προτίμηση την τελευταία εβδομάδα των μηνών Φεβρουαρίου, Μαΐου, Αυγούστου και Νοεμβρίου ή όποτε αυτό κριθεί αναγκαίο. Είναι αρμόδια να επιβλέπει και να παρακολουθεί ενεργά και σε συνεχή βάση τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται η Εταιρεία. Εξασφαλίζει ότι οι κίνδυνοι αυτοί αντιμετωπίζονται επαρκώς και άμεσα από τα αρμόδια όργανά της και 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.

Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης

(συστάθηκε μέσα στο έτος 2022)

Η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης επιτηρεί και διασφαλίζει την ορθή διαδικασία εφαρμογής της βιώσιμης ανάπτυξης μέσα στην Εταιρεία. Σε διοικητικό επίπεδο, η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainability Team) με τη συμμετοχή στελεχών από διάφορα τμήματα της Εταιρείας, συντονίζεται από τον Επικεφαλής Βιωσιμότητας και Σχέσεων με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Sustainability and Stakeholders Relations Leader) για την υποστήριξη της Διοίκησης στην εφαρμογή της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης και τον συντονισμό όλων των σχετικών δραστηριοτήτων. Το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης συμμετέχει στην Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης και εξελίσσει συστηματικά τις δεξιότητες και γνώσεις του σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης μέσω σχετικών εκπαιδεύσεων σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες της Εταιρείας. Η ACHMEA έχει θέσει τη Βιωσιμότητα υψηλά στην ατζέντα της στρατηγικής της και συμβάλλει προς αυτή την κατεύθυνση.

Θεματικές Επιτροπές

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

1. Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού
2. Ανταμοιβών Πωλήσεων
3. Αντασφάλισης
4. Επενδύσεων
5. Εταιρικής Υπευθυνότητας, που είναι αρμόδια για την έκδοση των Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρείας, καθώς και για τη διασφάλιση της κάλυψης όλων των ουσιαστικών θεμάτων που εμπεριέχονται σε αυτές

6. Μηχανογράφησης

7. Προμηθειών

8. Πωλήσεων

9. Σχεδιασμού Προϊόντων

Η Επιτροπή Ελέγχου, η Εκτελεστική Επιτροπή, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, Ανταμοιβών Πωλήσεων, Αντασφάλισης, Εταιρικής Υπευθυνότητας και Σχεδιασμού Προϊόντων είναι εκείνες που συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων της Εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη και τον αντίκτυπο της στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Πολιτικές & Διαδικασίες

- Πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης
- Πολιτική Αποδοχής και Προσφοράς Δώρων
- Πολιτική Αναφοράς και Διαχείρισης Συμβάντων
- Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων
- Εσωτερικός Κανονισμός Ελέγχου – Ξέπλυμα «Βρώμικου Χρήματος»
- Κανονισμός Αγορών – Προμηθειών
- Πολιτική Ορθής Χρήσης Πόρων
- Βασικές Αρχές Ασφαλείας
- Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων
- Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Πολιτική σχετικά με το Κυβερνοέγκλημα (cybercrime)

Πιστοποιήσεις ISO συστημάτων

- Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 5001)
- Σύστημα Επιχειρησιακής Συνέχειας (ISO 22301:2012)

Εσωτερικός Έλεγχος

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

Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι ανεξάρτητος εντός της Interamerican, καθώς ο επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται -και είναι εξουσιοδοτημένος να επικοινωνεί απευθείας- στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου και Κινδύνων, το Διοικητικό Συμβούλιο της Interamerican και, ταυτόχρονα, διαθέτει λειτουργική γραμμή σύνδεσης με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της ACHMEA. Σε αυτό το πλαίσιο, ο επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου είναι ελεύθερος να κοινοποιεί όλες τις διαπιστώσεις και απόψεις του, χωρίς επιφυλάξεις και παρεμβάσεις. Ο Εσωτερικός Έλεγχος ορίζεται στο καταστατικό του, το οποίο επανεξετάζεται ετησίως. Σε αυτό περιγράφονται η αποστολή, η λειτουργία, η ανεξαρτησία, η αντικειμενικότητα και η επαγγελματική επάρκεια του Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και το πεδίο εφαρμογής, οι αρχές και οι αρμοδιότητές του. Το καταστατικό περιλαμβάνει, επίσης, τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας και Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς της Interamerican, τη σχέση με τους εξωτερικούς φορείς, καθώς και τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα για την επαγγελματική πρακτική του Εσωτερικού Ελέγχου και τις απαιτήσεις από τους εξωτερικούς ρυθμιστές για τη λειτουργία του. Ο Εσωτερικός Έλεγχος της Εταιρείας ακολουθεί το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής (IPPF) Εσωτερικού Ελέγχου του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA). Για τη διενέργεια ελέγχων, έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών.

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



Για εμάς στην Interamerican αποτελούν προτεραιότητα:

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

Προσέγγιση για την Επιχειρηματική Ηθική

Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας που έχει θεσπίσει και εφαρμόζει η Εταιρεία προσδιορίζει τους κανόνες συμπεριφοράς που οφείλουν να τηρούν όλοι οι εργαζόμενοι. Ο εν λόγω Κώδικας βασίζεται στις πέντε Εταιρικές αξίες: Ακεραιότητα, Καινοτομία, Σεβασμός, Ομαδικότητα και Υπευθυνότητα. Βάσει αυτών των πέντε αξιών έχουμε συνδιαμορφώσει με τους εργαζομένους μας τις αρχές και τις συμπεριφορές που πρέπει να διέπουν την εργασιακή καθημερινότητα όλων μας.

Ο Κώδικας περιλαμβάνει κατευθυντήριες οδηγίες για τα παρακάτω κεφάλαια:

Τη μεταξύ μας συνεργασία

(ανεπιθύμητη συμπεριφορά, προστασία απορρήτου εργαζομένου).

Τον χειρισμό των εμπορικών πληροφοριών και πόρων

(εγκαταστάσεις πληροφορικής, πολιτική καθαρού γραφείου και οθόνης, υπεύθυνη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης).

Την αντιμετώπιση των συγκρούσεων συμφερόντων

(χειρισμός της «Προσήλωσης στο συμφέρον των πελατών», αποδοχή και προσφορά δώρων, πρόσθετη απασχόληση, αδικαιολόγητη ευνοιοκρατία, κανονισμός συμμόρφωσης με τον ανταγωνισμό).

Την αντιμετώπιση συμβάντων

(επιθετικότητα και απειλές, διαδικασίες έκτακτης ανάγκης).

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

Ουσιαστικό Θέμα



Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας

GRI 2-15 | 3-3 | 205-3 | 206-1

Στόχος

Διατήρηση μηδενικών περιστατικών διαφθοράς και δωροδοκίας ετησίως.

KPIs & Επίδοση

Τόσο κατά το 2020 όσο και το 2021, δεν υπήρξαν κατά της Interamerican ή κατά εργαζομένου ή ασφαλιστικού συμβούλου της Εταιρείας νομικές αγωγές που να σχετίζονται με περιστατικά διαφθοράς (δωροδοκίας/σύγκρουσης συμφερόντων). Για την ίδια περίοδο, η Εταιρεία, για λόγους αρχής, δεν συμμετείχε σε ομάδες πίεσης (lobbying) και δεν προέβη στη χρηματοδότηση πολιτικών προσώπων, ούτε πραγματοποίησε εισφορές σε είδος ή οποιασδήποτε άλλης μορφής προς πολιτικά κόμματα ή ανάλογους φορείς.

Οι εργαζόμενοι της Interamerican συμμετείχαν σε ποικίλες εκπαιδεύσεις κατά της Διαφθοράς κατά τη διάρκεια των ετών 2020 και 2021, ενδυναμώνοντας τις άμυνες του οργανισμού μας κατά του φαινομένου αυτού, το οποίο επιβάλλει μεγάλο ρίσκο στη φήμη και τη λειτουργία της Εταιρείας.

Στην Interamerican, έχουμε αναπτύξει και ενσωματώσει στον επιχειρησιακό σχεδιασμό μία ολοκληρωμένη Πολιτική για την Ακεραιότητα και την Απάτη (Integrity & fraud policy). Η Πολιτική αναθεωρήθηκε το έτος 2021.

Σημασία

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

Κατά το διάστημα του απολογισμού, η Interamerican προσπάθησε να καταπολεμήσει τα περιστατικά διαφθοράς και δωροδοκίας, ώστε να εξασφαλίσει ένα ασφαλέστερο και τιμότερο περιβάλλον εργασίας για τους εργαζομένους της και για την οικονομία. Καταφέραμε να αποτρέψουμε τέτοια συμβάντα, δημιουργώντας συνθήκες μετριασμού διαφθοράς, δωροδοκίας και αντι-ανταγωνιστικών συμπεριφορών, ενώ, παράλληλα, συμβάλαμε στην καταπολέμηση του χρηματοοικονομικού εγκλήματος εν γένει.

Προέγγιση

Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς

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

- Ένα Σύστημα Διακυβέρνησης με σαφή διάκριση αρμοδιοτήτων, εφαρμογή της αρχής του διπλού ελέγχου (four eyes principle) στη λήψη σημαντικών αποφάσεων, ορθή λειτουργία των τεσσάρων βασικών λειτουργιών του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου

(Διαχείριση Κινδύνων, Αναλογιστική, Κανονιστική Συμμόρφωση, Εσωτερικός Έλεγχος).

- Η ετήσια διενέργεια της Συστηματικής Ανάλυσης Κινδύνων Ακεραιότητας (Systematic Integrity Analysis-SIRA) από κοινού από την Κανονιστική Συμμόρφωση και τη Διαχείριση Κινδύνων. Η Ανάλυση περιέχει σενάρια ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, εφαρμογής των διεθνών καταλόγων κυρώσεων, διαφθοράς, σύγκρουσης συμφερόντων, (εσωτερικής και εξωτερικής) απάτης, φορολογικής απάτης, ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, προστασίας δεδομένων και εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.
- Η υποχρεωτική εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.
- Η υποχρεωτική εφαρμογή του Κανονισμού Αγορών και Προμηθειών.
- Η υποχρεωτική εφαρμογή της Πολιτικής Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης.
- Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σχετικά με τα αδικήματα της διαφθοράς, τη σημασία της αναφοράς τέτοιων συμβάντων, καθώς και τις σχετικές εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες.
- Η δημιουργία και εκτέλεση ενός συστήματος ελέγχων από τη Διαχείριση Κινδύνων και την Κανονιστική Συμμόρφωση.

Η Εταιρεία δεσμεύεται πως, σε περίπτωση που κάποιος εκ των εργαζομένων της ή των ασφαλιστικών συμβούλων της καταγγεληθεί για διαφθορά (και αυτό αποδειχθεί μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες), θα ασκήσει τα ανάλογα πειθαρχικά μέτρα εναντίον του, όπως αυτά προκύπτουν αφενός μεν από τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, αφετέρου δε από τη σχετική σύμβαση που έχει συναφθεί μεταξύ των δύο μερών.

Μέσα από το πλάνο του Εσωτερικού Ελέγχου, η Interamerican ελέγχει το σύνολο των θυγατρικών Εταιρειών, των γραφείων πωλήσεων, των εσωτερικών Διευθύνσεων και των Τμημάτων της για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.

Εκπαίδευση κατά της Διαφθοράς

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα στο ανθρώπινο δυναμικό (tribe and chapter leaders) από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης στα θέματα Επιχειρηματικής Ακεραιότητας και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης στο προσωπικό Γενικών Ασφαλειών Μεγάλων Κινδύνων (corporate solutions) σε θέματα Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Εκπαιδευτικά προγράμματα από τη μητρική ACHMEA, τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης των Πωλήσεων σε εργαζομένους και διαμεσολαβητές για την καταπολέμηση ξεπλύματος χρήματος.

Για την εκπαίδευση κατά της διαφθοράς, για τα έτη 2020 και 2021, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

Η συμμετοχή στελεχών της Interamerican στα webinars του "Business Integrity Forum" που οργάνωσε η "Διεθνής Διαφάνεια – Ελλάς".

Η υπογραφή Μνημονίου Συνεργασίας με τον φορέα "Διεθνής Διαφάνεια – Ελλάς" από το έτος 2017 για τη συμμετοχή της στο Business Integrity Forum, με το οποίο εξασφαλίζεται - μεταξύ άλλων- η δυνατότητα πρόσβασης στελεχών της Εταιρείας σε εκπαιδευτικό, ερευνητικό υλικό και εργαλεία, καθώς και η συμμετοχή στελεχών σε εκπαιδευτικές συναντήσεις του φορέα.

Εκπαιδευτικά προγράμματα από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε εργαζομένους για την καταπολέμηση Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης Τρομοκρατίας και την εφαρμογή των Διεθνών Καταλόγων Κυρώσεων.

Πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης

Η πολιτική Ακεραιότητας και Καταπολέμησης της Απάτης συντάχθηκε από την ACHMEA, προκειμένου η μητρική και η θυγατρική Εταιρεία να συμμορφωθούν με τη διεθνή νομοθεσία και με βέλτιστες πρακτικές σχετικά με την επιχειρηματική ακεραιότητα, η οποία έχει αυστηροποιηθεί μετά τη χρηματοπιστωτική κρίση. Η Διοίκηση της Interamerican υιοθέτησε πλήρως τις πρωτοβουλίες, όσον αφορά στην εφαρμογή της πολιτικής. **Η εφαρμογή της υποστηρίζει τον στόχο να επιτύχει η Interamerican βελτίωση επιδόσεων στους σχετικούς δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης και να επιδείξει στιβαρή Εταιρική Διακυβέρνηση, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Φερεγγυότητας II.** Οι κατηγορίες κινδύνων που αναγνωρίζονται στην εν λόγω πολιτική είναι οι ακόλουθες:

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

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

Πολιτική Αναφοράς Συμβάντων Απάτης

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

- είτε ενημερώνοντας τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης,
- είτε αποστέλλοντας email στη whistleblowing διεύθυνση που έχει δημιουργηθεί ειδικά για αυτόν τον σκοπό (**incident@Interamerican.gr**).

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



Υπεύθυνες προμήθειες και εφοδιαστική αλυσίδα

Στόχος

Αξιολόγηση του 20% των προμηθευτών της Εταιρείας με κριτήρια ESG έως το 2025.

Σημασία

Η εξ ολοκλήρου υπεύθυνη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Interamerican, καθώς και για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι των άλλων εταιρειών του ίδιου τομέα δραστηριοποίησης.

Προέγγιση

Από το 2016, έχουμε θεσπίσει ένα κεντρικό τμήμα αγορών και προμηθειών, προσδοκώντας στην περαιτέρω βελτιστοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των δομών της εφοδιαστικής αλυσίδας. Το συγκεκριμένο τμήμα υπάγεται και αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Οικονομικό Διευθυντή της Interamerican και έχει αναλάβει τη σταδιακή συγκέντρωση και διεκπεραίωση όλων των σχετικών διαδικασιών που ορίζει η Εταιρεία.

Το τμήμα αγορών και προμηθειών, μαζί με την επιτροπή προμηθειών και την εκτελεστική επιτροπή, έχουν τη συνολική ευθύνη διαχείρισης όλων των διαδικασιών εφοδιαστικής αλυσίδας, με στόχους οι οποίοι συνοψίζονται στους εξής:

- Βελτιστοποίηση του επιπέδου εξυπηρέτησης εσωτερικών πελατών του Οργανισμού, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική διαχείριση του εκάστοτε σχετικού προϋπολογισμού.
- Τήρηση όλων των όρων διαφάνειας, ακεραιότητας, κανονιστικής συμμόρφωσης και επιχειρησιακής συνέχειας του κάθε τμήματος ή Εταιρείας.
- Τήρηση του κώδικα δεοντολογίας προμηθευτών της Interamerican, όπως αυτός αναλυτικά περιγράφεται στον εταιρικό ιστότοπο.
- Ισότιμη διαχείριση των προμηθευτών που συμμετέχουν στις διαδικασίες της Εταιρείας, με στόχο τη δημιουργία μακροπρόθεσμων στρατηγικών συνεργασιών, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η ισότιμη πρόσβαση και διαχείριση των προμηθευτών, η οποία διασφαλίζεται κατά τις διαδικασίες αγορών και προμηθειών, αποτελεί μείζονος σημασίας παράμετρο, ώστε να αναπτυχθεί ένα υγιές κλίμα συνεργασίας μεταξύ του Οργανισμού και εγκεκριμένων προμηθευτών. Οι συνεργασίες αυτές μπορούν να είναι είτε μακροπρόθεσμες συνεργασίες σε περιπτώσεις όπου συντρέχουν λόγοι, π.χ. επιχειρησιακής συνέχειας, είτε περιστασιακές συνεργασίες, όπως για αγορές ειδών-υπηρεσιών των εταιρειών της Interamerican.

Αρμοδιότητες επιτροπής αγορών και προμηθειών

Η επιτροπή αγορών και προμηθειών της Interamerican αποτελεί εκτελεστικό ανεξάρτητο όργανο της Εταιρείας. Απαρτίζεται από ένα μέλος της εκτελεστικής επιτροπής, τέσσερα τακτικά μέλη εκλεγμένα από την εκτελεστική επιτροπή και έναν δικηγόρο διορισμένο από την εκτελεστική επιτροπή, χωρίς δικαίωμα ψήφου. Βάσει του σχετικού εσωτερικού κανονισμού, η επιτροπή έχει εξουσιοδοτηθεί να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που απαιτούνται για την εξέταση ζητημάτων αγοράς υλικών-υπηρεσιών των εταιρειών της Interamerican με κόστος πάνω από 15.000 ευρώ και είτε να γνωμοδοτεί επί αυτών, είτε να προωθεί τις εμπεριστατωμένες προτάσεις της στα ανώτερα εκτελεστικά όργανα της Εταιρείας.

Κανονισμός αγορών και προμηθειών

Στον κανονισμό αγορών και προμηθειών, ο οποίος εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ το 2014, καταγράφονται και κωδικοποιούνται οι κανόνες που ρυθμίζουν τη διενέργεια προμηθειών κάθε υλικού ή υπηρεσίας για την κάλυψη των αναγκών όλων των θυγατρικών εταιρειών της Interamerican. Ο κανονισμός είναι αναρτημένος στον εσωτερικό εταιρικό ιστότοπο, ώστε, ανά πάσα στιγμή, ο κάθε εργαζόμενος να μπορεί να ανατρέξει και να ενημερωθεί. Στόχος είναι να υπάρχουν, συνεχώς, διορθωτικές προσθήκες με γνώμονα τις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες και εξελίξεις.

Πολιτική εξωτερικής ανάθεσης

Τον Ιανουάριο του 2020, εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ η πολιτική εξωτερικής ανάθεσης της ACHMEA. Παράλληλα, επικαιροποιήθηκε ο κανονισμός αγορών ο οποίος περιλαμβάνει την ενσωμάτωση των διατάξεων της πολιτικής εξωτερικής ανάθεσης.

Οι διατάξεις του κανονισμού ισχύουν σε όλες τις περιπτώσεις προμηθειών, πλην ορισμένων εξαιρέσεων. Στην πολιτική ορίζεται σαφώς η διαδικασία της διαχείρισης των συμβάσεων εξωτερικής

ανάθεσης, από τη σύνταξη της αρχικής πρότασης, την υλοποίηση και την παρακολούθηση, έως τη λήξη της. Η κάθε σύμβαση κατηγοριοποιείται ανάλογα με την κρισιμότητά της και ακολουθεί τα βήματα που ορίζει η κάθε κατηγορία, ενώ η διαδικασία υποστηρίζεται από την ύπαρξη βοηθητικών υποδειγμάτων. Εκτός από τον ορισμό της διαδικασίας, η πολιτική ορίζει υπεύθυνους έργου, σύμβασης και διαχείρισης και παρακολούθησης εργασιών.

Η πολιτική εξωτερικής ανάθεσης, τα βοηθητικά πρότυπα, καθώς και ο πίνακας αρμοδιοτήτων RACI, που αφορά σε όλα τα βήματα της διαδικασίας, βρίσκονται αναρτημένα στον εσωτερικό ιστότοπο της Εταιρείας και είναι προσβάσιμα από όλους τους υπαλλήλους.

Επιλογή προμηθευτών

Για την υλοποίηση του μοντέλου, την εφαρμογή των κατάλληλων διαδικασιών διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και την επιλογή του τελικού προμηθευτή, αρμόδια όργανα είναι το Τμήμα αγορών και προμηθειών και η επιτροπή προμηθειών. Στην Interamerican, οι προμήθειες διεξάγονται με τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

1. Προμήθειες χωρίς διαγωνισμό:

Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται σε αγορές ειδών ή υπηρεσιών για τις οποίες το εκτιμώμενο κόστος είναι μικρότερο από 15.000 ευρώ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η διαδικασία προϋποθέτει τη λήψη ικανού αριθμού προσφορών (τουλάχιστον τρεις), οι οποίες αξιολογούνται αναλόγως.

2. Προμήθειες με κλειστό διαγωνισμό:

Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται σε αγορές ειδών ή υπηρεσιών με εκτιμώμενο κόστος μεγαλύτερο από 15.000 ευρώ και μικρότερο από 500.000 ευρώ.

3. Προμήθειες με ανοιχτό διαγωνισμό:

Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται σε αγορές ειδών ή υπηρεσιών με εκτιμώμενο κόστος μεγαλύτερο από 500.000 ευρώ.

Ανάπτυξη υπεύθυνων σχέσεων στην εφοδιαστική αλυσίδα

Η Interamerican διέπεται από τον κώδικα συμπεριφοράς και δεοντολογίας, καθώς και από την πολιτική για την ακεραιότητα και την αντιμετώπιση της απάτης, με στόχο να γίνει η πιο αξιόπιστη ασφαλιστική Εταιρεία. Η εταιρική κουλτούρα διαφάνειας και ακεραιότητας εφαρμόζεται στο σύνολο των εργαζομένων και των συνεργατών της Εταιρείας, ανεξαιρέτως.

Για τον λόγο αυτό, η Interamerican προωθεί συνεργασίες αποκλειστικά με συνεργάτες που δεσμεύονται για τις ίδιες αρχές και αξίες με εκείνη, όσον αφορά στην καταπολέμηση κάθε μορφής απάτης και διαφθοράς, όπως σύγκρουση συμφερόντων, πληρωμές διευκόλυνσης, δωροδοκία, ξέπλυμα βρώμικου χρήματος, χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, φοροδιαφυγή, εσωτερική και εξωτερική απάτη. Τα μέρη δεσμεύονται ότι δεν αποδέχονται κανένα είδος διαφθοράς και, επιπλέον, δεσμεύονται από τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας, όπως αυτοί περιγράφονται στην ΠΕΕ της ΤτΕ 86/5.4.2016 και περιλαμβάνονται στο σχέδιο νόμου υιοθέτησης της Οδηγίας για την Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση IDD.

Ήδη, από το 2015, στον Κανονισμό Αγορών και Προμηθειών έχει ενσωματωθεί ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος κάθε συμβατικής συνεργασίας μεταξύ της Interamerican και των προμηθευτών της. Υπογράφοντας ένα συμφωνητικό με την Interamerican, ο κάθε προμηθευτής προϊόντων και υπηρεσιών οφείλει να σέβεται και να ευθυγραμμίζεται με τις:

- Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας που έχει υιοθετήσει η Interamerican.
- Δεσμεύσεις Κοινωνικής και Περιβαλλοντικής Υπευθυνότητας που έχει αναλάβει η Εταιρεία, όπως για παράδειγμα τις "Αρχές για την Αειφόρο Ασφάλιση" του Προγράμματος Περιβάλλοντος του Ο.Η.Ε.
- Δέκα αρχές και τους όρους Εταιρικής Υπευθυνότητας που περιλαμβάνονται στο Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact).

Πράσινες προμήθειες

Η Interamerican, κατά τη διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών της, εκτός των οικονομοτεχνικών κριτηρίων, εφαρμόζει και κριτήρια βάσει των Αρχών Πράσινων Προμηθειών. Τα κριτήρια αυτά αφορούν, εκ μέρους των προμηθευτών, στην:

- Ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS)
- Εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής
- Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- Εφαρμογή πρωτοβουλιών και δεσμεύσεων σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος

Ανθρώπινα δικαιώματα στην προμηθευτική αλυσίδα

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



Βιώσιμα Προϊόντα & Υπηρεσίες

Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες	65
Υπεύθυνες επενδύσεις	67
Προστασία προσωπικών δεδομένων	69
Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία	71

Ουσιαστικό Θέμα



Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες

GRI 3-3

Στόχος

Ενσωμάτωση χαρακτηριστικών **ESG** στην ανάπτυξη προϊόντων

KPIs & Επίδοση

Προς την επίτευξη των παραπάνω στόχων, ένα από τα σημαντικά θέματα στα οποία εστιάζει η Εταιρεία είναι η ανάπτυξη και διάθεση σύγχρονων και υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς μία αντίθετη πρακτική θα είχε αρνητικές επιδράσεις στους πελάτες της, στην εταιρική φήμη, καθώς και στην οικονομική επίδοσή της. Το θέμα των υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών είναι, επιπλέον, ένας από τους τρεις πυλώνες των ουσιαστικών θεμάτων και της στρατηγικής Βιωσιμότητας που σχεδιάζεται κατά τη διάρκεια του 2022.

Σημασία

Θεωρούμε εξαιρετικά σημαντική τη συμβολή των βιώσιμων προϊόντων στην αντιμετώπιση του ζητήματος της Βιωσιμότητας. Τέτοιου είδους προϊόντα, όχι μόνο επιδρούν από μόνα τους στη μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών, κοινωνικών, ή και οικονομικών επιπτώσεων, αλλά, ταυτόχρονα, προωθούν βιώσιμες λύσεις που προάγουν τη μείωση των αρνητικών επιδράσεων τόσο στο περιβάλλον, την οικονομία αλλά και ευρύτερα στην ευημερία της κοινωνίας.

Παρατηρήσαμε ότι μέσω των υπεύθυνων προϊόντων ασφάλισης – τα οποία φροντίσαμε να εφάπτονται με τις βασικές αρχές της Βιωσιμότητας – αυξήσαμε την προσβασιμότητα των προϊόντων σε μεγαλύτερο εύρος πελατών και κοινωνικών στρωμάτων. Έτσι, επιδράσαμε θετικά στην κοινωνία, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για καλύτερη πρόσβαση των ανθρώπων στις βιώσιμες ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Προσέγγιση

Ψηφιακή τεχνολογία

- Καινοτομία και Ανταγωνιστικότητα
- Επένδυση στην Τεχνολογία
- Στρατηγική Ευθυγράμμισης
- Lean Μεθοδολογία και Επιχειρησιακή Αριστεία
- Επαύξηση των δυνατοτήτων των Συνεργατών

Ψηφιακά συστήματα και εφαρμογές

- Σύστημα "Genius"
- Σύστημα "OnE"
- e-Οδική Βοήθεια
- Μεγάλα Δεδομένα (Big Data)
- Analytics Center of Excellence (ACE)
- Σύστημα "i-Care"

Η Interamerican, από το 2008 έως σήμερα, προσφέρει την προϊοντική γραμμή ασφάλισης ενεργειακών επενδύσεων "Energy Line" για την ασφαλιστική προστασία των επενδύσεων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμους πόρους στην Ελλάδα (φωτοβολταϊκές και αιολικές μονάδες, μονάδες ηλεκτροπαραγωγής από βιομάζα). Η συγκεκριμένη προϊοντική γραμμή προσφέρει ευέλικτα πλαίσια ασφάλισης, τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες κάθε ασφαλιζόμενης μονάδας, ανεξαρτήτως εγκατεστημένης ισχύος, προσαρμοσμένα στις απαιτήσεις κάθε δανειοδοτούντος τραπεζικού φορέα και στις επιλογές του εκάστοτε πελάτη.

Επιπλέον, με δεδομένη την απαίτηση της κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας για την αποκατάσταση ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ζημίας από τον εκάστοτε υπαίτιο, η ασφαλιστική κάλυψη των επιχειρήσεων, έναντι του κινδύνου καταλογισμού αποκατάστασης της περιβαλλοντικής ζημίας από τις αρμόδιες ελεγκτικές αρχές, αποτελεί απαραίτητη κάλυψη κάθε επιχειρηματικής μονάδας που λειτουργεί ορθολογικά. Η Interamerican παρέχει για τον σκοπό αυτό την εξειδικευμένη προϊοντική γραμμή "Green Line", η οποία προσφέρει σειρά ειδικά διαμορφωμένων προϊόντων ασφάλισης έναντι του περιβαλλοντικού κινδύνου, αναλόγως της επιχειρηματικής δραστηριότητας των πελατών της (π.χ. ολοκληρωμένη ασφάλιση μονάδων παραγωγής, ασφάλιση διαχείρισης επικίνδυνων αποβλήτων, ασφάλιση συλλογής-μεταφοράς επικίνδυνων ή μη αποβλήτων ή πρώτων υλών και έτοιμων προϊόντων).

Ουσιαστικό Θέμα



Υπεύθυνες επενδύσεις

GRI 3-3 | 203-1

Στόχος

Αύξηση των υπεύθυνων επενδύσεων της Εταιρείας κατά **15% έως το 2025 | 50% έως το 2030 | 100% έως το 2050.**

KPIs & Επίδοση

Μέχρι σήμερα, δεν έχουν εντοπιστεί κύριες δυσμενείς επιπτώσεις σε παράγοντες Βιωσιμότητας.

Σημασία

Η Interamerican διατηρεί ένα πλαίσιο υπεύθυνων επενδυτικών πολιτικών, το οποίο καθορίζει το όραμα και την προσέγγισή της σχετικά με τις υπεύθυνες επενδύσεις, με βασικό άξονα την ενσωμάτωση κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων στις επενδυτικές της δραστηριότητες. Αυτοί οι παράγοντες αποτελούν, πλέον, αναπόσπαστο μέρος των επενδυτικών της αποφάσεων, καθώς η Εταιρεία θεωρεί ότι δύνανται να επηρεάσουν τους όποιους κινδύνους, αλλά και τις αποδόσεις που ενέχουν οι δραστηριότητές της.

Αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της υπεύθυνης διαχείρισης των επενδύσεων, αποσκοπούμε στην ολοένα και πιο έντονη ανακατεύθυνση των επενδύσεών μας προς βιώσιμες πρακτικές και στην πιο ευδιάκριτη ενσωμάτωση των αξιών των ενδιαφερόμενων μερών μέσω των επενδυτικών μας αποφάσεων, επιδρώντας θετικά τόσο στην οικονομία και την κοινωνία, όσο και στο περιβάλλον.

Προσέγγιση

Κατά την επιλογή επενδύσεων και εκδοτών χρεογράφων, η Interamerican αποκλείει όσους δεν ευθυγραμμίζονται με την εταιρική της πολιτική και φιλοσοφία. Βασικό κριτήριο είναι η συμμόρφωση με τις 10 Αρχές των Ηνωμένων Εθνών για την Παγκόσμια Συνοχή, ενώ, παράλληλα, η επιλογή των επενδυτικών στοιχείων γίνεται με γνώμονα τις ενέργειες οι οποίες θα χρηματοδοτηθούν από τα κεφάλαια που συγκεντρώνει ο κάθε εκδότης. Για τις νέες αγορές, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε ομόλογα που χαρακτηρίζονται ως πράσινα. Ενδεικτικά, παρακάτω, παρατίθενται κάποιοι από τους κλάδους και τα χαρακτηριστικά των εξαιρέσεων:

- Κατασκευή πυρομαχικών, ναρκών και χημικών, βιολογικών και πυρηνικών όπλων
- Καπνοβιομηχανίες
- Παραγωγή αλκοόλ
- Έκλυση θερμικού άνθρακα
- Κατασκευή άμμου
- Κατασκευή πίσσας
- Πρακτικές εχθρικές προς το περιβάλλον
- Απουσία σεβασμού στα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα
- Διαφθορά.

Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες

Προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτητικές συνθήκες της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών της, η Interamerican επενδύει κάθε χρόνο στην έρευνα και ανάπτυξη, με στρατηγική προτεραιότητα τον ψηφιακό μετασχηματισμό, στοχεύοντας να γίνει ο «απόλυτος ψηφιακός ασφαλιστής» της ελληνικής αγοράς. Ενσωματώνοντας νέες τεχνολογίες, όπως τηλεματική, Internet of Things (IoT), Robotics, Artificial Intelligence, Text & Sentiment Analytics, Virtual Assistance (chatbots, voice recognition, speech2text κ.α.), καταφέρνουμε να δημιουργούμε 24x7 omni-channel προσωποποιημένες ψηφιακές υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών που αυξάνουν τα ποσοστά ικανοποίησης. Σημαντικές, επίσης, είναι οι επενδύσεις που έχουν γίνει σε ηλεκτρονικά συστήματα και εξοπλισμό και οι οποίες διευκολύνουν την τηλεργασία, συμβάλλοντας στην αδιάκοπη προσπάθεια της Εταιρείας να προστατεύσει τους υπαλλήλους της από την πανδημία και να διατηρήσει την επιχειρηματική της συνέχεια και ανθεκτικότητα. Επιπλέον, η Εταιρεία έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα

διαχείρισης και αυτοματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών, σύμφωνα με το πρότυπο SEPA (Single European Payments Area). Η πλατφόρμα αποτελεί το μοναδικό σημείο διαχείρισης των εντολών πληρωμών, καθώς και ένα ολοκληρωμένο μηχανογραφικό σημείο διεπαφής με τις ελληνικές και κυπριακές συστημικές τράπεζες για το τμήμα διαχείρισης ταμειακών διαθέσιμων του οργανισμού.

Έχοντας ως κύριο στόχο τη θετική επίδραση της Interamerican στην κοινωνία και την υγεία των πολιτών, έχουμε, επίσης, προβεί σε σημαντικές εμπορικές επενδύσεις τόσο στις υποδομές υγείας, όσο και στις υποδομές αυτοκινήτου της Interamerican. Πιο συγκεκριμένα, στην Αθηναϊκή Mediclinic και τα πολυιατρεία Medifirst έχουν γίνει επενδύσεις για τη συντήρηση, αντικατάσταση και αγορά νέου εξοπλισμού και ιατρικών συστημάτων, ενώ, παράλληλα, στην Εταιρεία Βοηθείας έχουμε προχωρήσει στην αντικατάσταση τεσσάρων μοτοσυκλετών και ενός ασθενοφόρου με αντίστοιχα νεότερης τεχνολογίας, με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκρισή μας στις έκτακτες ανάγκες των πελατών μας.

Ουσιαστικό Θέμα



Προστασία προσωπικών δεδομένων

GRI 3-3 | 418-1

KPIs & Επίδοση

Κατά τα έτη 2020 και 2021, δεν υπήρξαν τεκμηριωμένα παράπονα για τη μη σύννομη χρήση των προσωπικών δεδομένων των πελατών/ασφαλισμένων, εργαζομένων και προμηθευτών της Εταιρείας. Υπήρξαν μόνο δύο αναφορές των Εταιρειών μας προς την ΑΠΔΠΧ για δύο μεμονωμένα περιστατικά παραβίασης ιδιωτικότητας, τα οποία δεν εξελήχθηκαν σε σύσταση ή επιβολή προστίμου προς την Εταιρεία. Το ένα περιστατικό αφορούσε την απώλεια δεδομένων και το άλλο την ηλεκτρονική αποστολή σε λάθος παραλήπτη. Μετά από ενδελεχή εσωτερικό έλεγχο, τα δύο περιστατικά αποδόθηκαν σε ανθρώπινο λάθος του υπαλλήλου που τα χειρίστηκε. Εκ μέρους της Αρχής, δεν επιβλήθηκε πρόστιμο ή σύσταση.

Σημασία

Για όλους τους εργαζομένους της Interamerican, ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής και η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελούν βασικές προτεραιότητες. Για τον λόγο αυτό, η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα αναγκαία (τεχνικά και οργανωτικά) μέτρα για την αποτροπή περιστατικών κλοπής, απώλειας και διαρροής προσωπικών δεδομένων των πελατών/ασφαλισμένων, εργαζομένων και προμηθευτών της. Παράλληλα, θεσπίζει εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, τις οποίες επικαιροποιεί τακτικά και επικοινωνεί στο προσωπικό και τους συνεργάτες της, με στόχο την κατανόηση των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων που προβλέπει η νομοθεσία των προσωπικών δεδομένων.

Με τις ενέργειές μας για το 2020-2021, επιδράσαμε θετικά στην προστασία από το ηλεκτρονικό έγκλημα, ενώ, ταυτόχρονα, προωθήσαμε τη θωράκιση της ιδιωτικότητας των πελατών και εργαζομένων μας. Συνολικά, θεωρούμε πως όχι μόνο προστατεύσαμε το ανθρώπινο δικαίωμα για ιδιωτικότητα, αλλά αλλά συνδράμαμε την προσπάθεια για πάταξη του ηλεκτρονικού εγκλήματος με τις πράξεις μας για προστασία από το ηλεκτρονικό έγκλημα.

Προσέγγιση

Για την Interamerican, η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί μια κουλτούρα που αναπτύχθηκε μέσα στον Οργανισμό με πολύ σταθερά βήματα, ήδη, από τη δεκαετία του 1990 και μετέπειτα, βέβαια, πολύ πιο απαιτητικά και οργανωμένα, από τον Μάιο του 2018 μέχρι και σήμερα. Η κουλτούρα αυτή συμπορεύεται με τον Οργανισμό που εξελίσσεται δυναμικά σε όλα τα επίπεδα παροχής καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων στους ασφαλισμένους του.

Η νέα τάξη πραγμάτων που έφερε ο ευρωπαϊκός κανονισμός **General Data Protection Regulation (GDPR)**, τον οποίο έθεσε ως προαιρετικότητα η Διοίκηση, που, έκτοτε, υποστηρίζει τη συνεχή συμμόρφωση, τον εκσυγχρονισμό των μηχανογραφικών υποδομών και των ψηφιακών υπηρεσιών της, αποκτώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα απέναντι στον καταναλωτή, τον πελάτη, τον εργαζόμενο, αποδεικνύοντας ότι όχι μόνο έχει λάβει τα απαραίτητα μέτρα προστασίας των προσωπικών δεδομένων τους, αλλά και ότι είναι διαρκώς σε θέση να τα διατηρεί ασφαλή.

Η Interamerican, σύμφωνα με την κουλτούρα της, ακολουθεί συνεχή και δυναμική πορεία συμμόρφωσης που διασφαλίζει την ικανοποίηση των απαιτήσεων του Κανονισμού και προστατεύει τη φήμη της

από πιθανά περιστατικά παραβίασης της ασφάλειας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Διαθέτει έναν εναλλακτικό τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της επιχείρησης, που θέτει στο επίκεντρο τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων. Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO) είναι ένας ανεξάρτητος ρόλος της επιχείρησης, αρμόδιος για την επίβλεψη της στρατηγικής και την εφαρμογή της προστασίας των δεδομένων, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του GDPR.

Συμπερασματικά, στην Interamerican λειτουργούμε σύμφωνα με τη νομοθεσία για τη Φερεγγυότητα II, τους Κανονισμούς των Ευρωπαϊκών Οργάνων, καθώς και τις Πράξεις του επόπτη της ΤτΕ που ενσωματώνει κατευθυντήριες οδηγίες. Υπό το πρίσμα αυτό, ως μοντέλο εταιρικής διακυβέρνησης έχουμε τις τρεις γραμμές άμυνας. Σκοπός είναι να ενισχυθεί η συνάρτηση της συμμόρφωσης με την ευρύτερη στρατηγική της Εταιρείας. Τέλος, ως Εταιρεία ακολουθούμε και εφαρμόζουμε controlling framework που περιλαμβάνει και ελέγχους στον τομέα της ιδιωτικότητας, με τρίμηνη αναφορά των αποτελεσμάτων των ελέγχων μας προς τη διοίκηση της Εταιρείας.

Ουσιαστικό Θέμα



Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία

GRI 3-3

Σημασία

Κατά τα τελευταία έτη, η Interamerican μετασχηματίζεται με γοργούς ρυθμούς σε έναν ψηφιακό ασφαλιστικό οργανισμό, καινοτομώντας στον σχεδιασμό νέων ασφαλιστικών προϊόντων, τα οποία ενθαρρύνουν τη χρήση φιλικών περιβαλλοντικά τεχνολογιών και βελτιώνουν σε μεγάλα ποσοστά την εμπειρία του πελάτη. Σήμερα, το τεχνολογικό επίπεδο της Interamerican είναι αρκετά υψηλό και μέσω αυτού η Εταιρεία διαδραματίζει έναν ιδιαίτερο και διεθνή ρόλο, συμβάλλοντας θετικά, τόσο στην οικονομία όσο και την κοινωνία.

Προσέγγιση

Στρατηγική Ευθυγράμμισης

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

Lean Μεθοδολογία και Επιχειρησιακή Αριστεία

Η φιλοσοφία του Lean επικεντρώνεται στη συνεχή βελτίωση, τον κοινό τρόπο εργασίας και τον πελατοκεντρικό τρόπο σκέψης. Με εργαλεία, όπως το "customer journey", γίνεται καταγραφή και ανάλυση της εμπειρίας του πελάτη από τη σχέση του με τον Οργανισμό και προσδιορίζονται οι ανάγκες του, αποσαφηνίζοντας τις συναισθηματικές εκφάνσεις του σε κάθε βήμα της διαδικασίας. Τελικός στόχος είναι η ευθυγράμμιση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών, η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και η ενδυνάμωση των ανθρώπων. Για την Interamerican, η επιχειρησιακή αριστεία επιτυγχάνεται μέσω της εφαρμογής της Lean μεθοδολογίας, με συνεχή βελτίωση των διαδικασιών, με απόρριψη ενεργειών που πλεονάζουν και με αποτελεσματική χρήση όλων των διαθέσιμων ψηφιακών τεχνολογιών. Με τον τρόπο αυτό, η Εταιρεία πραγματοποιεί συνεχώς βήματα, που ενισχύουν την αξία του πελάτη, την οικονομική αξία και την αξία του εργαζομένου.

Το επίπεδο της επιχειρησιακής αριστείας της Interamerican επιβεβαιώθηκε με την απόκτηση του European Foundation for Quality Management (EFQM) πιστοποιητικού ποιότητας και, μάλιστα, με επίπεδο αριστείας "4 αστέρια" (άριστα τα 5) για το Shared Services Center.

Επαύξηση των δυνατοτήτων των Συνεργατών

Η Interamerican διαθέτει στους συνεργάτες της μοναδικές υπηρεσίες, μέσω του "e-office". Με τη χρήση ενός κινητού τηλεφώνου, tablet ή laptop και με μία σύνδεση Internet, κάθε συνεργάτης μπορεί να διαχειρίζεται συνολικά ή/και κατά περίπτωση το χαρτοφυλάκιό του, τους πελάτες του, τις προμήθειές του, τις ανανεώσεις συμβολαίων κ.λπ. από οπουδήποτε, κερδίζοντας χρόνο και μειώνοντας, ταυτόχρονα, τα διαχειριστικά έξοδα. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα στον συνεργάτη να εκδίδει online, σε πραγματικό χρόνο, συμβόλαιο σε όλους τους κλάδους ασφάλισης: οχημάτων, πυρός, αστικής ευθύνης, οδικής βοήθειας, ταξιδιωτικής βοήθειας. Στους κλάδους ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας, στους οποίους παραδοσιακά απαιτείται αντασφάλιση, η Interamerican είναι μία από τις ελάχιστες ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην Ευρώπη που έχει αναπτύξει ένα πρωτοποριακό σύστημα ηλεκτρονικής αντασφάλισης, το "Genius", ενώ στους κλάδους Γενικών ασφαλίσεων έχει ενοποιηθεί ένα προηγμένο εργαλείο ανίχνευσης απάτης (fraud detection tool). Μέσω του συστήματος αυτού, ανιχνεύονται online και σε πραγματικό χρόνο πιθανές περιπτώσεις απάτης, κατά τις φάσεις της έκδοσης συμβολαίου και της αποζημίωσης. Επίσης, η Εταιρεία λειτουργεί την ηλεκτρονική πλατφόρμα "Follow me office", που παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης του συνεργάτη στις μηχανογραφικές υπηρεσίες από οποιοδήποτε σημείο βρίσκεται.

Σύστημα "Genius"

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

Σύστημα "OnE"

Η Interamerican αποτελεί τον πρώτο Οργανισμό στην Ελλάδα που πιστοποιείται για την υψηλή τεχνική ποιότητα λογισμικού με το "Trusted Product Maintainability Certificate", πιστοποιητικό που έχει αναπτύξει η Software Improvement Group (SIG) σε συνεργασία με το Γερμανικό Ινστιτούτο Πιστοποίησης TÜViT. Η πιστοποίηση τεκμηριώνει τη συμβατότητα της τεχνικής ποιότητας του συστήματος λογισμικού των Γενικών Ασφαλίσεων "Operations 'n' Excellence" ("OnE"), σύμφωνα με το πρότυπο ISO 25010: Software Quality Model και ένα πλήθος κριτηρίων αξιολόγησης που προκύπτουν από αυτό. Η λειτουργία του "OnE" μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος και ελαχιστοποιεί

τους κινδύνους διαχείρισης για την Εταιρεία, ενώ είναι ανοιχτό σε προσαρμογές που θα καλύπτουν οποιεσδήποτε μελλοντικές ανάγκες της, με πραγματοποίηση αλλαγών σε βέλτιστο χρόνο και κόστος. Στην ενιαία πλατφόρμα "OnE", που τέθηκε σε εφαρμογή κατά το 2012, έχουν ενταχθεί έως σήμερα οι λειτουργίες έκδοσης, διαχείρισης και αποζημίωσης όλων των κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων και Βοήθειας σε Ελλάδα και εξωτερικό, ενώ, έως το τέλος του 2017, ήταν σε φάση ολοκλήρωσης η ένταξη του κλάδου ασφάλισης Υγείας.

E-directory: Ηλεκτρονικός Κατάλογος Μελών Δικτύου Υγείας

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

e-Οδική Βοήθεια

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

Μεγάλα Δεδομένα (Big Data)

Η Interamerican αξιοποιεί τα “Μεγάλα Δεδομένα”, με στόχο την ταχύτερη και ασφαλέστερη λήψη αποφάσεων αναφορικά με τη βελτίωση της διατήρησης του χαρτοφυλακίου, την επιβράβευση των πιστών πελατών (loyalty schemes), τη σύνδεση με τα social media και την αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, την εφαρμογή προηγμένων τεχνικών marketing για διεξαγωγή διασταυρουμένων και προσθέτων πωλήσεων (cross-up selling campaigns) και, τέλος, την ανίχνευση απάτης. Στο πλαίσιο αυτό, ολοκληρώθηκε η πλατφόρμα αποθήκευσης και διαχείρισης δεδομένων (enterprise data warehouse), εργαλείων χρήσης και αξιοποίησής της, καθώς και η προσθήκη προηγμένων εργαλείων σχετικά με την ανάπτυξη στατιστικών μοντέλων, την κατηγοριοποίηση των πελατών και την αναζήτηση προτύπων, καθώς και την ανάπτυξη μοντέλων πρόβλεψης. Παράλληλα, ολοκληρώθηκαν δύο σημαντικά πιλοτικά έργα σχετικά με την αξιοποίηση των Αδόμητων Δεδομένων που αφορούν στη χρήση της υπολογιστικής μεθόδου ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων και προηγμένων εργαλείων ανάλυσης κειμένου και συναισθήματος.

Analytics Center of Excellence (ACE)

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

Σύστημα "i-Care"

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

HfF

Το 2020, το οικοσύστημα της Υγείας εμπλουτίζεται με δύο καινοτόμες ψηφιακές λύσεις, το Mobile Medi και το MediOn, παρέχοντας μοναδικές δυνατότητες στους ασφαλισμένους. Το Mobile Medi, προσαρμοσμένο στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών και των γιατρών του Δικτύου Υγείας, ψηφιοποιεί τις διαδικασίες επίσκεψης, παραπομπής αλλά και πληρωμής των γιατρών, διασφαλίζοντας ταχύτητα, διαφάνεια, σωστή εξυπηρέτηση και καθοδήγηση των ασθενών. Η εφαρμογή αυτό-διάγνωσης MediOn, με τη χρήση Artificial Intelligence και Machine Learning, δίνει τη δυνατότητα στους ασφαλισμένους να


λαμβάνουν σε πραγματικό χρόνο την αξιολόγηση της σοβαρότητας των συμπτωμάτων τους και σύσταση για επόμενα βήματα μέσα από έναν «διάλογο» ερωτήσεων – απαντήσεων. Μεταξύ αυτών είναι και η επικοινωνία με ένα click, με γιατρό της Interamerican, ο οποίος είναι διαθέσιμος 24/7. Η ακρίβεια και η αξιοπιστία των απαντήσεων της εφαρμογής βρίσκεται στο 94%, στα δε επείγοντα περιστατικά φθάνει στο 100%.

M&C

Το 2021, η Anytime, στηρίζοντας τους εναλλακτικούς τρόπους μετακίνησης που οδηγούν στη βιώσιμη κινητικότητα, δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ασφάλισης για τα Ελαφρά Προσωπικά Ηλεκτρικά Οχήματα (ΕΠΗΟ) και τα ηλεκτρικά ποδήλατα.

Road Assistance

Το 2020, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των πελατών μας στον χώρο της Οδικής Βοήθειας, δημιουργούμε το DriveOn. Με αυτή την απλή και ιδιαίτερα χρηστική mobile εφαρμογή παρέχουμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας, να καλούν άμεσα την Οδική Βοήθεια Interamerican, να προσδιορίζουν το πρόβλημα του οχήματός τους, να δίνουν ακριβές στίγμα με geolocation και να παρακολουθούν, ανά πάσα στιγμή, την εξέλιξη του αιτήματός τους.



Δημιουργία Αξίας για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της Interamerican	77
Διαφορετικότητα & Ίσες Ευκαιρίες	83
Ενίσχυση των γυναικών	87
Ενίσχυση της απασχόλησης	90
Κοινωνική συνεισφορά	93
Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια	97
Κανονιστική συμμόρφωση	101
Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών	105

Ουσιαστικό Θέμα



Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican

GRI 3-3 | 302-1 | 303-5 | 305-1 | 305-2 | 305-7 | 306-3

Στόχος

Αύξηση των ανακυκλώσιμων εταιρικών υλικών σε

15% έως το **2024** | **30%** έως το **2025** | **50%** έως το **2030** | **100%** έως το **2050**.

Μείωση των εκπομπών GHG κατά

15% έως το **2023** | **30%** έως το **2025** | **50%** έως το **2030** | **100%** έως το **2050**.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας ανά εργαζόμενο κατά

15% έως το **2024** | **30%** έως το **2025**.

KPIs & Επίδοση

Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης ενέργειας

Οι χώροι που παρακολουθούνται και ελέγχονται από την Εταιρεία, σε σχέση με τη χρήση φυσικών πόρων, είναι συνολικού εμβαδού 31.448 m².

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh)

	2019	2020	2021
Κτίριο οδού Δοϊράνης 240	1.028	1.074	887
Κτίριο Λεωφ. Συγγρού 124-126	1.191	1.220	1.272
Κτίριο Αργυρούπολη (Πολεμιστών και Γερουλάνου)	402	400	404
Θεσ/νίκη - Θέρμη κτίριο 2 (Ι/ΑΝ ΖΗΜΙΩΝ)	30	27	29
Αθηναϊκή Mediclinic	1.022	1057	1.082
Σύνολο	3.672	3.778	3.673

Κατανάλωση ενέργειας θέρμανσης (MWh)

	2019	2020	2021
Πετρέλαιο θέρμανσης			
Κτίριο Λεωφ. Συγγρού 124-126	173	213	236
Φυσικό αέριο θέρμανσης			
Κτίριο Θεσσαλονίκης (Παπαναστασίου 31)	N/A	18,58	20,01
Σύνολο	173	231,58	256,01

Κατανάλωση καυσίμων (MWh)

	2019	2020	2021
Καύσιμα εταιρικών οχημάτων			
Αμόλυβδη Βενζίνη	203	239	318
Πετρέλαιο Κίνησης	383	217	118
Σύνολο	586	456	436

Κατανάλωση καυσίμων από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (TJ)

	2019	2020	2021
Σύνολο	2,73	2,47	2,49

Κατανάλωση καυσίμων από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (TJ)

	2019	2020	2021
Σύνολο	0	0	0

Κατανάλωση ενέργειας (TJ)

	2019	2020	2021
Σύνολο	15,95	16,07	15,71

Τα δεδομένα σχετικά με τις καταναλώσεις ενέργειας προέρχονται από την PROTERGIA, τον κύριο πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας της Interamerican. Για τη μετατροπή των λίτρων κατανάλωσης καυσίμων σε KWh, καθώς και για τη μετατροπή των KWh σε Joules ή πολλαπλάσια, χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές μετατροπής του UCCCFs.

Όσον αφορά την κατανάλωση καυσίμων από την κίνηση των εταιρικών οχημάτων της Interamerican, σημειώνεται ότι η συνεχιζόμενη ανάπτυξη και εφαρμογή της διαδικτυακής ασφάλισης με τον κατ' αναλογία περιορισμό των προσωπικών συναντήσεων οδηγεί σε εξοικονόμηση της ενέργειας που προκύπτει από τη λειτουργία της Εταιρείας, λόγω της μείωσης των μετακινήσεων που απαιτούνται για την προώθηση σχετικών ασφαλιστικών προϊόντων.

Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης νερού

Κατανάλωση νερού (Mlt)

	2019	2020	2021
Κτίριο οδού Δοϊράνης 240	1,99	1,30	0,81
Κτίριο Λεωφ. Συγγρού 124-126	4,32	3,17	1,93
Αθηναϊκή Mediclinic	2,96	3,15	2,57
Κτίριο Αργυρούπολη (Πολεμιστών και Γερουλάνου)	0,78	1,08	0,95
Σύνολο	10,04	8,70	6,26

Τα παραπάνω δεδομένα προέρχονται από τις άμεσες μετρήσεις της ΕΥΔΑΠ σε κυβικά νερού, χωρίς να χρησιμοποιούνται άλλες πηγές (π.χ. γεωτρήσεις), ενώ η μετατροπή τους σε Mlt γίνεται με βάση τους συντελεστές του UCCCFs. Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί ότι η παροχή νερού προέρχεται από περιοχές οι οποίες δεν έχουν υποστεί υδατική καταπόνηση ή κάποια αλλαγή στις υποδομές αποθήκευσης νερού. Στα κτίρια της Εταιρείας εφαρμόζονται προγράμματα εξοικονόμησης νερού. Για την επίτευξη του στόχου της ορθολογικής χρήσης του νερού, η Εταιρεία εξακολουθεί να εφαρμόζει συνεχείς ελέγχους μέσω της τεχνικής υπηρεσίας, που έχουν ως αποτέλεσμα τον μηδενισμό των βλαβών και διαρροών του εσωτερικού δικτύου ύδρευσης/αποχέτευσης.

Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων

Άμεσες εκπομπές ρύπων Score 1 (t CO₂e)

	2019	2020	2021
Πετρέλαιο θέρμανσης	41,17	50,55	56,02
Φυσικό αέριο	N/A	3,42	3,68
Εταιρικές μετακινήσεις	141,40	109,35	104,05
Σύνολο	182,57	163,32	163,75

Στον υπολογισμό των άμεσων εκπομπών ρύπων περιλαμβάνονται μόνο αέρια CO₂.

Έμμεσες εκπομπές ρύπων Score 2 (t CO₂e)

	2019	2020	2021
Ηλεκτρική ενέργεια	3.631,85	3.736,16	3.632,42

Στον υπολογισμό των έμμεσων εκπομπών ρύπων περιλαμβάνονται μόνο αέρια CO₂.

Άλλες έμμεσες εκπομπές ρύπων Score 3 (t CO₂e)

	2019	2020	2021
Ταξιδιωτικά μίλια	N/A	N/A	51,51

Εκπομπές λοιπών αέριων ρύπων (t)

	2019	2020	2021
Πετρέλαιο Θέρμανσης			
NOx	0,0468	0,0574	0,064
SOx	0,0075	0,0092	0,010
Σωματίδια PM10	0,0020	0,0025	0,0030
Ηλεκτρική ενέργεια			
NOx	3,4482	3,5473	3,4488
SOx	10,3925	10,6909	10,3940
Σωματίδια PM10	0,8189	0,8424	0,8190
Σύνολο	14,72	15,15	14,74

Ως έτος βάσης υπολογισμού των άμεσων και έμμεσων εκπομπών αερίου έχει οριστεί το 2019, καθώς οι μετρήσεις αυτού του έτους ανταποκρίνονται στη φυσιολογική λειτουργία της Interamerican και δεν επηρεάζονται από τυχόν διακοπές που οφείλονται στα μετρά κατά της πανδημίας.

Η ενοποίηση των άμεσων και έμμεσων εκπομπών αερίου έχει γίνει για λόγους λειτουργικού ελέγχου. Τα δεδομένα σχετικά με τις καταναλώσεις ενέργειας προέρχονται από την PROTERGIA, τον κύριο πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας της Interamerican, ενώ τα δεδομένα σχετικά με τα ταξιδιωτικά μίλια προέρχονται από την ταξιδιωτική εταιρεία με την οποία συνεργάζεται η Interamerican. Ο υπολογισμός των εκπομπών ρύπων έγινε σε συνεργασία με την Deloitte και την εταιρεία Terra Nova Περιβαλλοντική Τεχνική Συμβουλευτική Ε.Π.Ε.

Τα ποσοστά δυναμικού υπερθέρμανσης του πλανήτη, Global Warming Potential (GWP), αντλούνται από το GHG Protocol.

Συντελεστές μετατροπής με βάση τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (Υ.Α. ΕΠΕΑ/ οικ.178581/2017 (ΦΕΚ 2367/Β` 12.7.2017):

- 0,989 Kg CO₂/kWh ηλεκτρικής ενέργειας
- 0,000939 Kg NOx /kWh ηλεκτρικής ενέργειας
- 0,00283 Kg SOx /kWh ηλεκτρικής ενέργειας
- 0,000223 Kg PM10/kWh ηλεκτρικής ενέργειας

Συντελεστές μετατροπής με βάση τη Μελέτη Δεικτών Εκπομπών ανά τύπο καυσίμου, του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (2013):

- 0,264 Kg CO₂/kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
- 0,0003 Kg NOx /kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
- 0,000048 Kg SOx /kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
- 0,0000131 Kg PM10/kWh κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης

Παρακολούθηση και διαχείριση αποβλήτων

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

Βάρος αποβλήτων (t)

	2019	2020	2021
Στερεά απόβλητα	3,05	23,1	11,03
Απόβλητα προς διαχείριση	2,47	5,41	22,94
Απόβλητα προς αποτέφρωση και αποστείρωση	32,21	25,04	29,55
Σύνολο	37,73	53,55	63,52

Η ανάλυση του συνολικού βάρους αποβλήτων παρουσιάζεται στους παρακάτω πίνακες.

Στερεά απόβλητα (t)

	2019	2020	2021
Ανακύκλωση Χαρτιού*	0,56	4,23	3,17
Ανακύκλωση αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού	0,49	N/A	7,66
Ανακύκλωση μπαταριών	0,07	0,05	0,02
Ανακύκλωση μελανωτών (toner)	0,55	0,06	N/A
Film (EKA 09 01 07 – R4)	0,08	0,02	0,18
Πλαστικά (EKA 20 01 39 – R12)	0,45	12,23	N/A
Μέταλλα (EKA 20 01 40 – R4)	0,84	6,5	N/A
Κατανάλωση χαρτιού**	2.710	2.516	N/A
Σύνολο	3,05	23,1	11,03

* Το 2019 διακόπηκε η συνεργασία με τον εξωτερικό συνεργάτη για την ανακύκλωση του χαρτιού στα κεντρικά μας κτίρια. Το χαρτί που προορίζεται για ανακύκλωση συλλέγεται σε ειδικούς κάδους συλλογής εντός των γραφείων μας και απορρίπτεται στους ειδικούς μπλε κάδους ανακύκλωσης, χωρίς ωστόσο τη δυνατότητα καταγραφής των ποσοτήτων αυτών. Εντός του 2021 έγινε ο επανασχεδιασμός της διαδικασίας ανακύκλωσης του χαρτιού, με στόχο τη μέγιστη βελτιστοποίηση αυτής και την ορθή καταγραφή των ποσοτήτων που προωθούνται για ανακύκλωση και το 2022 θα γίνει η επιλογή του παρόχου που θα αναλάβει ολοκληρωτικά την ανακύκλωση για όλα τα ρεύματα των ανακυκλώσιμων υλικών (π.χ. μπαταρίες, χαρτί, ηλεκτρικές συσκευές, γόπες από τσιγάρα, καφέ, κλπ).

**Η κατανάλωση αφορά σε αριθμό κοτύων, όχι kg, και δεν προσμετράται στο σύνολο των στερεών αποβλήτων.

Απόβλητα προς διαχείριση (t)

	2019	2020	2021
Επικίνδυνα απόβλητα			
Απόβλητα από αφαίρεση χρωμάτων ή βερνικιών που περιέχουν οργανικούς διαλύτες ή άλλες επικίνδυνες ουσίες (EKA 08 01 17)	1,7	1	1,23
Απορροφητικά υλικά, υλικά φίλτρων (περιλαμβανομένων των φίλτρων ελαίου που δεν προδιαγράφονται αλλιώς), υφάσματα σκουπίσματος, προστατευτικός ρουχισμός που έχουν μολυνθεί από επικίνδυνες ουσίες (EKA 15 02 02)	0,77	1,27	1,26
Μη χλωριωμένα έλαια μηχανής, κιβωτίου ταχυτήτων και λίπανσης με βάση τα ορυκτά (EKA 13 02 05)	N/A	0,43	2,46
Συσκευασίες που περιέχουν κατάλοιπα επικίνδυνων ουσιών ή έχουν ρυπανθεί από αυτές (EKA 15 01 10)	N/A	0,01	0,02
Χλωριωμένα έλαια μηχανής, κιβωτίου ταχυτήτων και λίπανσης με βάση τα ορυκτά (13 02 04)	N/A	N/A	0,77
Απόβλητα λιπαντικών ελαίων *	N/A	2,7	7,47
Σύνολο	2,47	5,41	13,21
Μη επικίνδυνα απόβλητα			
Πλαστική συσκευασία (EKA 15 01 02)	N/A	N/A	9,73
Σύνολο	N/A	N/A	9,73
Απόβλητα προς διαχείριση - Σύνολο	2,47	5,415	22,94

Τα δεδομένα αφορούν ποσότητες που έχουν προωθηθεί προς διαχείριση από το CarPoint και όχι από το σύνολο των Εταιρειών της Interamerican.

* Η ποσότητα αποβλήτων λιπαντικών ελαίων προωθήθηκε προς διαχείριση από την Interassistance. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί πως η θυγατρική εταιρεία της Interamerican Βοηθείας Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων, Interassistance Μονοπρόσωπη Ανώνυμος Εμπορική Εταιρεία Αυτοκίνητης και Τουρισμού, τον Απρίλιο του 2021 καταχωρήθηκε στο Ηλεκτρονικό Μητρώο Αποβλήτων, διευκολύνοντας, έτσι, την καταγραφή και, κατ' επέκταση, τη διαχείριση των αποβλήτων της Εταιρείας.

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

Απόβλητα προς αποτέφρωση και αποστείρωση (t)

	2019	2020	2021
Αποστείρωση	20,37	12,70	14,37
Αποτέφρωση	11,84	12,34	15,17
Σύνολο	32,21	25,04	29,55

Τα δεδομένα αφορούν ποσότητες που προέρχονται από την Αθηναϊκή Medclinic και όχι από το σύνολο των Εταιρειών της Interamerican.
Τα εν λόγω απόβλητα παραλήφθηκαν από την επιχείρηση διαχείρισης "Αποτεφρωτήρας Α.Ε." και οδηγήθηκαν σε μονάδα αποτέφρωσης ή αποστείρωσης.

→ Κατά τα έτη 2020 και 2021, δεν επιβλήθηκαν στην Interamerican χρηματικά πρόστιμα και κυρώσεις για παραβίαση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και των σχετικών κανονισμών.

Σημασία

Ως οργανισμός παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, η Interamerican κατατάσσεται στις δραστηριότητες εκείνες των οποίων η λειτουργία δεν προκαλεί σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Παρ' όλα αυτά, η καθημερινή της λειτουργία δημιουργεί άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων, οι οποίες δύναται να επηρεάσουν αρνητικά την ενεργειακή αποδοτικότητα και το ανθρακικό αποτύπωμα της Εταιρείας, συμβάλλοντας, αντίστοιχα, στην άμβλυνση της κλιματικής αλλαγής. Η Interamerican εφαρμόζει κάθε χρόνο μία συνεχή διαδικασία καταγραφής, παρακολούθησης και προσπάθειας βελτίωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της. Σύμφωνα με αυτήν τη διαδικασία, κατά το 2020 και 2021, παρατηρήθηκε μία αύξηση στο περιβαλλοντικό αντίκτυπο της Interamerican σε σχέση με το 2019, παρά την παύση της κανονικής λειτουργίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με συνεπακόλουθο την αρνητική επίδραση της Εταιρείας στο περιβάλλον. Αυτό οφείλεται στην αύξηση της καταγραφής των σχετικών μετρήσεων και στη διαφοροποίηση των δεδομένων που παρακολουθούνται τα τελευταία χρόνια.

Παρ' όλα αυτά, αναλαμβάνοντας την ευθύνη που μας αναλογεί, δεσμευόμαστε στη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος και στη συμβολή μας στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής για τα επόμενα έτη. Στην επίτευξη αυτού του στόχου θα συμβάλει και το περιβαλλοντικό σχέδιο δράσης της Interamerican που θα είναι ολοκληρωμένο το 2022.

Προσέγγιση

Εσωτερική λειτουργία των κτιρίων

Στο σύνολο των κτιρίων της Interamerican εφαρμόζονται οι ακόλουθες δράσεις και πρωτοβουλίες για τη μείωση του ενεργειακού και περιβαλλοντικού της αποτυπώματος:

- Ελαχιστοποίηση του φωτισμού σε χώρους δευτερεύουσας σημασίας (αποθήκες, parking κ.λπ.).
- Συνεχείς έλεγχοι των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, με στόχο την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης της λειτουργίας τους.
- Συντήρηση των καυστήρων και βελτιστοποίηση των ρυθμίσεών τους.
- Έλεγχος και συντήρηση των συστημάτων κλιματισμού, σε μηνιαία βάση, σύμφωνα με τις ετήσιες συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ της Interamerican και εξειδικευμένου συνεργάτη.
- Ανανέωση του εταιρικού στόλου οχημάτων αποκλειστικά με υβριδικά οχήματα.

Επίσης, σε όλες τις αγορές εξοπλισμού ή υλικών αξιολογείται η ενεργειακή τους κατάταξη, ενώ όλοι οι πυροσβεστήρες τηρούν τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές, καθώς ελέγχονται και πιστοποιούνται από εξειδικευμένο συνεργάτη σε ετήσια βάση.

Εσωτερικός Κανονισμός Διαχείρισης Αποβλήτων

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

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

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



Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες

GRI 2-9 | 3-3 | 405-1 | 406-1

Στόχος

Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και συνεργατών σε θέματα που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την συμπερίληψη και τις ίσες ευκαιρίες | 1-2 εκπαιδεύσεις τον χρόνο.

KPIs & Επίδοση

Κατανομή θέσεων στο Δ.Σ. και τις επιτροπές

	2019	2020	2021
Ανά εθνικότητα			
Ημεδαπός	39	39	39
Αλλοδαπός	12	10	10
Ανά φύλο			
Άνδρες	36	33	33
Γυναίκες	15	16	16
Ανά ηλικία			
<30 ετών	0	0	0
30-50 ετών	24	21	18
>50 ετών	27	28	31

Κατανομή θέσεων στο Δ.Σ. και τις επιτροπές (ποσοστό)

	2019	2020	2021
Ανά φύλο			
Άνδρες	70,5%	67,3%	67,3%
Γυναίκες	29,5%	32,7%	32,7%
Ανά ηλικία			
<30 ετών	0%	0%	0%
30-50 ετών	47%	42,8%	36,7%
>50 ετών	53%	57,2%	63,3%

Σύνολο εργαζομένων (ποσοστό)

	2019	2020	2021
Ανά φύλο			
Άνδρες	54,4%	52,9%	52%
Γυναίκες	45,6%	47,1%	48%
Ανά ηλικία			
<30 ετών	6,8%	5,9%	5,6%
30-50 ετών	64,5%	63,2%	61,8%
>50 ετών	28,7%	30,9%	32,6%

Μόνιμοι εργαζόμενοι (ποσοστό)

	2019	2020	2021
Ανά φύλο			
Άνδρες	54,6%	53,3%	52,2%
Γυναίκες	45,4%	46,7%	47,8%
Ανά ηλικία			
<30 ετών	6%	5,3%	5%
30-50 ετών	65%	63,4%	62,1%
>50 ετών	29%	31,3%	32,9%

Προσωρινοί εργαζόμενοι (ποσοστό)

	2019	2020	2021
Ανά φύλο			
Άνδρες	35,7%	15,4%	41,6%
Γυναίκες	64,3%	84,6%	58,4%
Ανά ηλικία			
<30 ετών	71,4%	53,8%	58,3%
30-50 ετών	28,6%	46,2%	33,3%
>50 ετών	0%	0%	8,3%

Συνολικά, το ποσοστό των γυναικών σε θέσεις ευθύνης αυξήθηκε σε 45,5%. Προέκυψαν αναβαθμισμένοι ρόλοι για το 18% των συμμετεχόντων, εκ των οποίων το 55% αφορούσε γυναίκες. Τέλος, στο πλαίσιο της δέσμευσης της Εταιρείας στην αποφυγή διακρίσεων και στην παροχή ίσων ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης, το 2021, το ποσοστό εκπροσώπησης των γυναικών στο Δ.Σ. και τις συνολικές καταστατικές επιτροπές δεν μεταβλήθηκε σε σχέση με το 2020, παραμένοντας σταθερά στο 32,7%.

Σημασία

Ο τρόπος διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού είναι συνεπής με τις αρχές και τις αξίες της Εταιρείας μας. Σεβόμαστε τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των ανθρώπων μας και δεσμευόμαστε στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού, στο οποίο η διαφορετικότητα είναι σεβαστή και αποτελεί πραγματική αξία. Στο εργασιακό περιβάλλον της Interamerican, στο οποίο οι εργαζόμενοι λειτουργούν συλλογικά, είναι ελεύθεροι να εκφράζουν τις απόψεις τους και να αξιοποιείται το ταλέντο τους. Με αυτόν τον τρόπο, δημιουργούνται πολλαπλά οφέλη για τους ίδιους, αλλά και για την Εταιρεία.

Κατά το χρονικό διάστημα του παρόντος απολογισμού, προωθήσαμε τη δημιουργία ισότιμων ευκαιριών για όλους τους εργαζομένους της Εταιρείας. Έχοντας ως κύριο μέλημά μας την ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων μας και έχοντας θεσπίσει αυστηρές πολιτικές για την καταπολέμηση των διακρίσεων, υποστηρίξαμε τα ανθρώπινα δικαιώματα των ανθρώπων της Interamerican.

Προσέγγιση

Στον εταιρικό μετασχηματισμό της Εταιρείας συμμετείχαν όλοι οι εργαζόμενοι, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου ή οποιουδήποτε άλλου χαρακτηριστικού. Βασικό στοιχείο της νέας δομής είναι η μείωση της ιεραρχίας, με παράλληλη δημιουργία πρεσβύτερων ρόλων που καθοδηγούν και συμμετέχουν στις αποφάσεις της διοίκησης. Με τον μετασχηματισμό δόθηκε η ευκαιρία σε κάθε εργαζόμενο που ήθελε να αλλάξει θέση, να δείξει το ενδιαφέρον του και να κάνει αίτηση για μετακίνηση. Στον μετασχηματισμό, προκυρήχθηκαν όλες οι θέσεις, ακόμα και οι διευθυντικές, κάτι που δημιούργησε κλίμα διαφάνειας και έδωσε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζομένους ανεξαιρέτως. Με τη νέα οργανωτική δομή και τον νέο τρόπο εργασίας, συμμετέχουν όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι στις αποφάσεις της Εταιρείας, πράγμα το οποίο καλλιεργεί κλίμα δικαιοσύνης και ίσων ευκαιριών. Με την ολοκλήρωση του μετασχηματισμού, η Εταιρεία συνεχίζει να δίνει ευκαιρίες στους εργαζομένους, αφού έχει δημιουργήσει ένα σύστημα με το οποίο οι νέες θέσεις εργασίας ανακοινώνονται πρώτα εσωτερικά και, αν δεν καλυφθούν με αυτόν τον τρόπο, δημοσιεύεται, μετέπειτα, αγγελία εκτός οργανισμού. Για τις θέσεις αυτές μπορούν να δηλώσουν ενδιαφέρον όλοι οι εργαζόμενοι.

Επίσης, πρέπει να αναφερθεί ότι δεν έχει υπάρξει συμβάν που να περιλαμβάνει θέματα, όπως άνιση μεταχείριση εργαζομένων, μη παροχή ίσων ευκαιριών ή έλλειψη σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των εργαζομένων. Σε αυτό έχει συμβάλει το αυστηρό πλαίσιο λειτουργίας με καθορισμένες πολιτικές, διαδικασίες, Κώδικα Δεοντολογίας και επικοινωνία στο προσωπικό των επιθυμητών αξιών και συμπεριφορών. Ετησίως, το προσωπικό συμπληρώνει έρευνα γνώμης, με την οποία η Εταιρεία δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους εργαζομένους να αξιολογήσουν διάφορους τομείς, να εκφέρουν την άποψή τους και τις προτάσεις τους.



Δίκαιη μεταχείριση

Ο σεβασμός είναι από μία τις πιο σημαντικές αξίες της Interamerican. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία συμπεριφέρεται με σεβασμό στους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές της και τους μεταχειρίζεται όλους ισότιμα και ισάξια. Για την Εταιρεία, δίκαιη μεταχείριση και σεβασμός, στην πράξη, σημαίνει να συμπεριφέρεται σε όλους ηθικά και με αντικειμενικότητα, χωρίς να κάνει κακή χρήση πληροφοριών, να παρερμηνεύει ή ακόμη και να αποκρύπτει στοιχεία. Παράλληλα, σημαίνει διασφάλιση ίσων ευκαιριών για τους εργαζομένους στη βάση αυστηρών επαγγελματικών κριτηρίων, καθώς και δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένου από διακρίσεις ή παρενοχλήσεις οποιασδήποτε μορφής.

Ίσες ευκαιρίες στην αμοιβή

Η συμπεριφορά και η απόδοση στην εργασία αποτελούν τα βασικότερα κριτήρια για την ανταμοιβή των εργαζομένων. Η Εταιρεία παρέχει παρόμοια αμοιβή για όμοιες θέσεις εργασίας, ανεξαρτήτως φύλου. Στην Interamerican, η ανταμοιβή παρέχεται ανάλογα με την αξία του κάθε ρόλου μέσα στην Εταιρεία και έχει σκοπό να καλλιεργήσει και να υιοθετήσει ένα σύστημα που θα επιβραβεύει τη δημιουργικότητα, την επίτευξη υψηλής απόδοσης, τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό

επίπεδο. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι άνθρωποι που κατέχουν ρόλους ίσης αξίας, ανταμείβονται εντός του ίδιου καθορισμένου μισθολογικού εύρους, ανεξαρτήτως προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως φύλο, εθνικότητα, ηλικία. Η Εταιρεία προσφέρει ίσες ευκαιρίες στο σύνολο των εργαζομένων της, παρέχοντας σε όλους δυνατότητες επαγγελματικής κατάρτισης και προοπτικών εξέλιξης, διαθέτοντας απρόσκοπτα τους πόρους που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση των σκοπών αυτών.

Σαφής υποστήριξη των διεθνών επιταγών για τα ανθρώπινα δικαιώματα

Η Εταιρεία σέβεται και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα και εφαρμόζει απαρέγκλιτα την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, ενώ έχει προσυπογράψει τη Διακήρυξη για τη Διαφορετικότητα, σε μία προσπάθεια για την ακόμη μεγαλύτερη διάχυση της ανάγκης προάσπισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Επίσης, η Εταιρεία διασφαλίζει ότι μέσω των συμβάσεων εργασίας τηρούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την εργασία και τις εργασιακές σχέσεις, πρεσβεύει την εξάλειψη των διακρίσεων κατά την πρόσληψη και την απασχόληση και φροντίζει για την ορθή σχετική ενημέρωση, τόσο των νεοπροσληφθέντων όσο και όλων των εργαζομένων γενικότερα.

Ουσιαστικό Θέμα



Ενίσχυση των γυναικών

GRI 3-3

Στόχος

Διατήρηση των γυναικών σε ανώτερες διευθυντικές και ηγετικές θέσεις | **30% έως το 2025.**

KPIs & Επίδοση

Οι γυναίκες της Interamerican

	2019	2020	2021
Ποσοστό γυναικών στο Δ.Σ. και τις Επιτροπές	29,5%	32,7%	32,7%
Σύνολο εργαζομένων	45,6%	47,1%	48%
Μόνιμες εργαζόμενες	45,4%	46,7%	47,8%
Προσωρινές εργαζόμενες	64,3%	84,6%	58,4%
Ποσοστό εργαζομένων που πήραν τη γονική άδεια που δικαιούνται	100%	100%	100%
Ποσοστό διατήρησης εργαζομένων μετά από γονική άδεια	97%	100%	100%
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενη	31,44	24,59	23,95

Για την περίοδο 2020-2021, το ποσοστό των γυναικών στο Δ.Σ. και στις επιτροπές ήταν στο 32,7%. Οι γυναίκες αποτελούν το 48% των εργαζομένων – ισόρροπο ποσοστό σε σχέση με αυτό των ανδρών– ενώ το ποσοστό των γυναικών που πήραν γονική άδεια και αυτών που διατηρήθηκαν μετά τη γονική άδεια ήταν 100%. Με άλλα λόγια, οι γυναίκες είχαν ίση αντιπροσώπευση με τους άνδρες, ενώ έλαβαν στο 100% τα γονικά δικαιώματά τους.

Περίοδος 2020-2021



32,7%

το ποσοστό των γυναικών
στο Δ.Σ. και στις επιτροπές

48%

το ποσοστό των γυναικών
στους εργαζόμενους

100%

το ποσοστό των γυναικών που πήραν
γονική άδεια και αυτών που διατηρήθηκαν
μετά τη γονική άδεια

Σημασία

Οι γυναίκες αντιμετωπίζονται με ισότιμο τρόπο σε όλες τις εταιρικές αξιολογήσεις και αμοιβές. Γνωρίζοντας τον ρόλο των γυναικών σε μία κοινωνία, ως Interamerican εργαζόμαστε πάντοτε για τη δημιουργία των συνθηκών για τη διευκόλυνση της ζωής τους.

Η αυτοπεποίθηση, η αξιοπρέπεια και η ελευθερία των γυναικών έχουν άμεση σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς ενισχύουν τη διατήρησή τους βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Το συγκεκριμένο θέμα βοηθά, επίσης, την οικονομική σταθερότητα των γυναικών. Δίνοντας ίσες ευκαιρίες για αμοιβή και εργασιακή πρόοδο στις γυναίκες, δημιουργούνται καλύτερες συνθήκες για την οικονομική τους ευστάθεια και τη σταθερή οικονομική τους ανέλιξη.

Προσέγγιση

Η Interamerican επιδιώκει να αναδείξει τη σημασία της ισότιμης συμπερίληψης των γυναικών στην εργασία και την κοινωνική ζωή. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία αναδεικνύει τον ρόλο της γυναίκας μέσα από δράσεις για την γυναικεία ενδυνάμωση και θέτοντας στόχους για την διατήρηση των γυναικών σε θέσεις ευθύνες. Κάθε χρόνο την ημέρα της γυναίκας η Εταιρεία δημιουργεί εκδηλώσεις που σκοπό έχουν την υπογράμμιση της ανάγκης για την περεταίρω ενίσχυση τους. Επίσης προσφέρει προνομιακές τιμές και ειδικά πακέτα εξετάσεων στις δικές της υποδομές για πρωτοβάθμια φροντίδα της υγείας.

Διαδικτυακή συζήτηση με Women On Top

Σε μια περίοδο σημαντικών ανακατατάξεων και μεταβολών, κατά την οποία η συζήτηση γύρω από την ισότητα των φύλων και τη συμπερίληψη των γυναικών έρχεται στο προσκήνιο σε κάθε κοινωνικό, εταιρικό και πολιτικό πλαίσιο, η Interamerican, σε συνεργασία με τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό για την επαγγελματική ενδυνάμωση των γυναικών Women On Top, διοργάνωσε διαδικτυακή συζήτηση στις 8 Μαρτίου, με αφορμή τη Διεθνή Ημέρα της Γυναίκας. Η εκδήλωση είχε ως στόχο την προσέγγιση από διαφορετικές οπτικές του θέματος της παρουσίας των γυναικών σε θέσεις ευθύνης, υπό τις συνθήκες των σημερινών προκλήσεων.

Με τη συμμετοχή συνομιλητών που εκπροσωπούσαν την επιχειρηματικότητα και την κοινωνία των πολιτών, συζητήθηκαν θέματα, όπως η σημασία της φυλετικής ισότητας στο πλαίσιο της επίτευξης των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο καίριος ρόλος των επιχειρήσεων στη διαμόρφωση μιας κουλτούρας για την ισότητα, τα εμπόδια που θέτουν τα κοινωνικά στερεότυπα στην προώθηση της συμπερίληψης, καθώς και η θέση άλλων υπο-εκπροσωπούμενων ομάδων που διεκδικούν ακόμα την ουσιαστική φωνή που τους αναλογεί.

Διάλογος για τον στόχο #5 των Sustainable Development Goals

Το CSR Hellas και η Interamerican ανοίγουν τον διάλογο σχετικά με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης #5 στο νέο περιβάλλον, καλώντας επιχειρήσεις και ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετάσχουν στη διαδικτυακή θεματική εκδήλωση με τίτλο: «Η συμβολή της Γυναίκας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης: Η σημασία του Στόχου #5». Κατά την εκδήλωση για τη συμβολή της Γυναίκας στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και τη σημασία του Στόχου #5, θα δοθούν απαντήσεις σε ερωτήματα, όπως:

- Ποιες είναι και πώς επιδρούν οι ισότητες και οι ανισότητες στον χώρο εργασίας;
- Καταρρίπτοντας στερεότυπα και αναγνωρίζοντας προκαταλήψεις: Ποιος είναι ο ρόλος των επιχειρήσεων ως συμπεριληπτικών εργοδοτών (inclusive employers);
- Διαφορετικότητα, ανάπτυξη και φύλο εργαζομένων: Πώς προσεγγίζουν τον Στόχο #5 οι επιχειρήσεις;

Ουσιαστικό Θέμα



Ενίσχυση της απασχόλησης

GRI 2-7 | 2-8 | 2-21 | 3-3 | 401-1 | 401-2 | 401-3

KPIs & Επίδοση

Προσλήψεις

	2019	2020		2021	
Σύνολο	76	91	7,9%	103	8,9%
Ανά φύλο					
Άνδρες	43	37	3,2%	48	4,1%
Γυναίκες	33	54	4,7%	55	4,7%
Ανά περιοχή					
Αττική	68	89	7,7%	89	7,7%
Θεσσαλονίκη	6	1	0,1%	0	0%
Υπόλοιπη Ελλάδα	1	1	0,1%	1	0,1%
Κύπρος	1	0	0,0%	13	1,1%
Ανά ηλικία					
<30 ετών	27	22	1,9%	28	2,4%
30-50 ετών	46	63	5,5%	67	5,8%
>50 ετών	3	6	0,5%	8	0,7%

Αποχωρήσεις

	2019	2020		2021	
Σύνολο	88	77	6,7%	123	10,6%
Ανά φύλο					
Άνδρες	64	45	3,9%	60	5,2%
Γυναίκες	24	32	2,8%	63	5,4%
Ανά περιοχή					
Αττική	73	61	5,3%	106	9,1%
Θεσσαλονίκη	8	5	0,4%	2	0,2%
Υπόλοιπη Ελλάδα	6	11	1,0%	3	0,3%
Κύπρος	1	0	0,0%	12	1%
Ανά ηλικία					
<30 ετών	12	11	1,0%	13	1,1%
30-50 ετών	50	36	3,1%	75	6,5%
>50 ετών	26	30	2,6%	35	3%

*Τα ποσοστά προσλήψεων και αποχωρήσεων έχουν υπολογιστεί διακρίνοντας το σύνολο των προσλήψεων και αποχωρήσεων αντίστοιχα για το εκάστοτε έτος με τον μέσο όρο εργαζομένων του έτους. Στον αριθμό των προσλήψεων/αποχωρήσεων δεν συμπεριλαμβάνονται εργαζόμενοι μέσω τρίτων εταιριών (ICAP, IBM, Syntax κλπ).

Εργαζόμενοι

	2019	2020	2021
Σύνολο	1147	1161	1161
Ανά φύλο			
Άνδρες	624	614	604
Γυναίκες	523	547	557
Ανά περιοχή			
Αττική	1012	1042	1017
Θεσσαλονίκη	60	56	54
Υπόλοιπη Ελλάδα	71	63	62
Κύπρος	4	0	28

Εργαζόμενοι αορίστου χρόνου

	2019	2020	2021
Σύνολο	1133	1148	1149
Ανά φύλο			
Άνδρες	619	612	599
Γυναίκες	514	536	550
Ανά περιοχή			
Αττική	998	1029	1006
Θεσσαλονίκη	60	56	54
Υπόλοιπη Ελλάδα	71	63	62
Κύπρος	4	0	27

Εργαζόμενοι ορισμένου χρόνου

	2019	2020	2021
Σύνολο	14	13	12
Ανά φύλο			
Άνδρες	5	2	5
Γυναίκες	9	11	7
Ανά περιοχή			
Αττική	14	13	11
Θεσσαλονίκη	0	0	0
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	0
Κύπρος	0	0	1

Εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης

	2019	2020	2021
Σύνολο	1121	1133	1113
Ανά φύλο			
Άνδρες	605	595	578
Γυναίκες	516	538	535
Ανά περιοχή			
Αττική	986	1014	976
Θεσσαλονίκη	60	56	54
Υπόλοιπη Ελλάδα	71	63	62
Κύπρος	4	0	21

Εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης

	2019	2020	2021
Σύνολο	26	28	48
Ανά φύλο			
Άνδρες	19	19	26
Γυναίκες	7	9	22
Ανά περιοχή			
Αττική	26	28	41
Θεσσαλονίκη	0	0	0
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	0
Κύπρος	0	0	7

Γονική άδεια

	2019	2020	2021
Εργαζόμενοι που δικαιούνταν γονική άδεια			
Άνδρες	15	18	22
Γυναίκες	30	11	15
Εργαζόμενοι που πήραν γονική άδεια			
Άνδρες	0	0	0
Γυναίκες	30	11	15
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στη δουλειά μετά το πέρας της γονικής τους άδειας			
Άνδρες	0	0	0
Γυναίκες	29	11	13
Εργαζόμενοι που είχαν παραμείνει στην Εταιρεία 12 μήνες μετά την επιστροφή τους από τη γονική άδεια			
Άνδρες	0	0	0
Γυναίκες	29	11	13
Ποσοστό επιστροφής στη δουλειά μετά από γονική άδεια			
Άνδρες	0	0	0
Γυναίκες	97%	100%	86,70%
Ποσοστό διατήρησης προσωπικού μετά από γονική άδεια			
Άνδρες	0	0	0
Γυναίκες	97%	100%	100%

Εξωτερικοί συνεργάτες - τρίτοι

	2019	2020	2021
Σύνολο	171	214	203

Στην τελευταία κατηγορία συμπεριλαμβάνονται εργαζόμενοι τρίτων (εργαζόμενοι που παρέχονται βάσει σύμβασης από εταιρείες, όπως η ICAP, η Syntax, η IBM κ.λπ.) και οι ελεύθεροι επαγγελματίες που εργάζονται εντός των εγκαταστάσεων της Εταιρείας και αναφέρονται στο HR. Αυτοί μπορεί να είναι ελεύθεροι επαγγελματίες που εργάζονται ως σύμβουλοι σε τρέχοντα έργα, εκπρόσωποι τηλεφωνικών κέντρων ή υποστήριξης πελατών, και γραμματειακή υποστήριξη σε γραφεία πρακτορείων ως διοικητικό προσωπικό, προγραμματιστές λογισμικού, ή μηχανικοί. Οι υπηρεσίες καθαριότητας και το προσωπικό ασφαλείας δεν περιλαμβάνονται στην αναφορά, καθώς το HR δεν διαθέτει επαρκή δεδομένα για αυτόν τον τύπο προσωπικού. Οι αριθμοί προσωπικού αναφέρονται τακτικά και με την ίδια συχνότητα με τους εσωτερικούς υπαλλήλους της Interamerican και με την ίδια μεθοδολογία (headcount). Το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού συλλέγει και διασταυρώνει τα δεδομένα για αυτόν τον τύπο προσωπικού από τα τμήματα που χρησιμοποιούν αυτόν τον τύπο υπαλλήλων ή/και από τη διοίκηση των εξωτερικών συνεργατών.

*Οι αριθμοί σε όλους τους πίνακες του κεφαλαίου παρουσιάζονται σε μορφή headcount, μετρηθέντες στο τέλος της περιόδου του απολογισμού (οι αριθμοί συλλέχθηκαν στο τέλος του κάθε έτους). Η μεταβολή μεταξύ των περιόδων των απολογισμών δεν μπορεί να παρουσιαστεί, γιατί η περίοδος του συγκεκριμένου απολογισμού αφορά διάστημα δύο ετών και επομένως δεν μπορεί να συγκριθεί με τον προηγούμενο απολογισμό. Κατά την περίοδο που καλύπτει ο απολογισμός δόθηκε μεγάλη έμφαση για την υποστήριξη της εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων. Με παρόμοιο τρόπο υποστηρίχθηκε και η ανεύρεση νέων υπαλλήλων από τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται η Εταιρεία. Δεδομένου ότι η Αττική είναι η κύρια περιοχή των δραστηριοτήτων μας, τα μεγαλύτερα ποσοστά προσλήψεων και αποχωρήσεων παρατηρήθηκαν εκεί. Πρέπει να σημειωθεί ότι το ποσοστό προσλήψεων ήταν μεγαλύτερο από το ποσοστό αποχωρήσεων, κάτι που τονίζει ότι προσπαθούμε να αυξάνουμε το προσωπικό μας – το οποίο, όποτε είναι δυνατό, προέρχεται από τις εντόπιες κοινωνίες των δραστηριοτήτων μας.

Δείκτης αποδοχών

	2019	2020	2021
Δείκτης συνολικών ετήσιων αποδοχών	12,59	12,94	14,1
Ποσοστιαία μεταβολή δείκτη αποδοχών	384,35%	250%	98,77%

*Για τον υπολογισμό του δείκτη έχουν συμπεριληφθεί όλες οι κατηγορίες εργαζομένων (ορισμένου, αορίστου, μόνιμοι, προσωρινοί) που αναφέρονται στο GRI 2-7. Οι αμοιβές των εργαζομένων μερικής απασχόλησης έχουν μετατραπεί σε ισοδύναμα των FTEs τους. Η λίστα αποδοχών της Εταιρείας περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

Μικτός μηνιαίος μισθός, δώρα εορτών, επίδομα αδείας, υπερεργασία, υπερωρίες, προσαυξήσεις υπερωριών, βραδινών, Κυριακών αργιών, έκτακτες αμοιβές, bonus (ετήσια και μη), επιπλέον επιδόματα (αμοιβές εκτός έδρας, επιδόματα θέσης, Moto, ισολογισμοί, on call), αναδρομικές αμοιβές, δικαιολογημένες απουσίες με αποδοχές, ενώ δεν περιλαμβάνονται αποζημιώσεις μη ληφθείσας κανονικής άδειας και αποζημιώσεις απολύσεων. Ο τίτλος του πιο ακριβοπληρωμένου εργαζομένου είναι Chief Executive Officer.

Η Interamerican έχει θεσπίσει πολιτικές αποδοχών για να διασφαλιστεί η πρόσληψη, παρακίνηση και διατήρηση του ανώτατου μέλους του οργάνου διακυβέρνησης, των ανώτερων στελεχών και άλλων εργαζομένων. Οι πολιτικές αποδοχών υποστηρίζουν περαιτέρω τη στρατηγική και τη συμβολή του οργανισμού στη Βιώσιμη Ανάπτυξη και ευθυγραμμίζονται με τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών.

Κοινωνική συνεισφορά

Σημασία

Για τον Οργανισμό, η συνεργασία με τις τοπικές κοινωνίες αποτελεί προτεραιότητα, στο πλαίσιο της ενίσχυσης της συμβολής της Interamerican στην ευημερία της κοινωνίας. Αναγνωρίζουμε τη σημασία της ενίσχυσης του ανθρώπινου δυναμικού κάθε περιοχής όπου δραστηριοποιείται η Εταιρεία, καθώς ξέρουμε πόσο σημαντικές είναι οι επιρροές που μπορεί να έχει η Εταιρεία μας δυνητικά στην κοινωνία. Αυτό συμβαδίζει απόλυτα και με το όραμα και τις αξίες μας.

Προέγγιση

Εντοπιότητα

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

Χορηγική Υποστήριξη

της Πανελληνίας Ομοσπονδίας Εθελοντών Αιμοδοτών στην εκστρατεία ενημέρωσης για τη συμβολή στην περαιτέρω αύξηση της εθελοντικής αιμοδοσίας. Και διοργάνωση εθελοντικών αιμοδοσιών σε γραφεία πωλήσεων.

Δωρεά

απινιδωτή στην Εθελοντική Ομάδα Διάσωσης Καλύμνου

Χορηγία,

μέσω του τοπικού πολυιατρείου MEDIFIRST της Εταιρείας, του ετήσιου αντιγριπικού εμβολιασμού ηλικιωμένων ατόμων στο Δήμο Ελληνικού-Αργυρούπολης.

“Κατάθεση Αλληλεγγύης, Πράξη Ζωής”,

εκστρατεία υποστήριξης του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.), που υλοποιείται αδιάλειπτα από το 2012 με απόδοση τροφίμων, οικονομική συνδρομή και χορηγία των εορταστικών γευμάτων.



Κοινωνική συνεισφορά

Στον τομέα της Κοινωνικής Συνεισφοράς, η Εταιρεία, παράλληλα με την ασφαλιστική της δραστηριότητα, εφάρμοσε συστηματικά, ήδη από το 2004, ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας με τίτλο "Πράξεις Ζωής", το οποίο και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής της στρατηγικής. Το πρόγραμμα αυτό εστιάζει σε πέντε πυλώνες, την υγεία, την αντιμετώπιση κινδύνων, τις ευπαθείς ομάδες, το περιβάλλον και τον πολιτισμό - παιδεία, με αποτελέσματα σε ετήσια βάση και σχετική αξιολόγηση ως προς την αποτελεσματικότητά του, ώστε να προσαρμόζεται και να ανταποκρίνεται στις εκάστοτε ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών με τα οποία αλληλεπιδρά η Εταιρεία.

Οι πέντε πυλώνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας

Υγεία

**Αντιμετώπιση
Κινδύνων**

**Ευπαθείς
Ομάδες**

Περιβάλλον

**Παιδεία /
Πολιτισμός**

Περισσότερα από

€175 εκατ.

κοινωνικό προϊόν το χρόνο

Περισσότερες από

30 ενέργειες

για ESGs

Υποστήριξη σε περισσότερες από

50 ΜΚΟ

Περισσότερα από

130 οχήματα

κοινωνικών φορέων και
οργανισμών ασφαλισμένα από
την Interamerican ως χορηγός

Κινητοποίηση της

Οδικής βοήθειας

και των υποδομών Υγείας
σε κρίσιμες περιόδους

Εταιρικός

Εθελοντισμός

Η ανταπόκριση μας σε έκτακτες ανάγκες

Αντιμετώπιση πυρκαγιών

Το 2021, η Εταιρεία διέθεσε **230.000 ευρώ**, ενώ πάνω από **60.000 ευρώ** διατέθηκαν σε ενέργειες για την αντιμετώπιση των καταστροφικών πυρκαγιών που έπληξαν την Ελλάδα το καλοκαίρι του ίδιου έτους.

Όσον αφορά την πανδημία, η Interamerican προέβη στον **σχεδιασμό ενεργειών κοινωνικής συνεισφοράς**, ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί άμεσα σε μία κατάσταση έκτακτης ανάγκης, δημιουργώντας, έτσι, μια ομάδα κρίσης Covid-19 με διάφορες ροές εργασίας, συμπεριλαμβανομένης και μιας ροής που αφορά στην κοινωνία.

Covid-19

Εθνικό Σύστημα Υγείας

7 Κλίνες

ειδικές για Μονάδες Εντατικής Θεραπείας,

5 συστήματα

Φορητών Υπερηχοτομογράφων,

Οικονομική συμμετοχή
στη δωρεά από την ΕΑΕΕ,

Δωρεά
στο Γεν. Κρατικό
Νοσοκομείο Καστοριάς.

Τοπική Αυτοδιοίκηση

Υγειονομικό υλικό

σε δομές Υγείας Δήμου Αθηναίων,

Υποστήριξη

βελτίωσης ιατρείου ΚΥΑΔΑ,

Υποστήριξη

παροχής υπηρεσιών από Γιατρούς
του Κόσμου στο Πολυδύναμο
Κέντρο.

Κοινωνία και ευπαθείς ομάδες

Διάθεση τροφίμων

μέσω κοινωνικών δομών/ ΜΚΟ,

Διανομή γευμάτων,

Περισυλλογή – παράδοση

υγειονομικών μασκών,

Υποστήριξη
δομών ΚΕΔΕ.

Παιδεία και εκπαίδευση

Προσφορά 1.500 tablets

από την Anytime στο Υπουργείο

Παιδείας, **Mentoring**

σε μαθητές για τη
διαχείριση άγχους και στρες
(πρόγραμμα
The Tipping Point).

Υπηρεσίες υγείας και ευεξίας

Εφαρμογή

«medi-ON» σε πελάτες,

Ενημέρωση
για Covid-19,

Παροχές
για well-being.

Η εν λόγω ροή εργασιών στοχεύει στην έναρξη και τον συντονισμό των σχετιζόμενων με τον Covid-19 κοινωνικών δραστηριοτήτων και στη διαχείριση των επιχειρησιακών και χρηματοοικονομικών κινδύνων. Παράλληλα, τα σχέδια επιχειρηματικής συνέχειας έχουν εμπλουτιστεί, ώστε να περιλαμβάνουν την τηλεργασία ως μέσο αντιμετώπισης στα διάφορα σενάρια καταστροφών.

Εθελοντισμός

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας η Interamerican συνεργάστηκε με τις **«Μοδίστρες Άμεσης Ανάγκης»**, οι οποίες στην ουσία αποτελούν μία κίνηση εθελοντικής προσφοράς. Οι μοδίστρες κατασκεύασαν **πάνω από 20.000 υφασμάτινες, επαναχρησιμοποιούμενες μάσκες** με θήκη για φίλτρο για τις αυξημένες ανάγκες του υγειονομικού προσωπικού της χώρας. Την περισυλλογή των μασκών από τις μοδίστρες και την παράδοσή τους στην 4η ΥΠΕ Μακεδονίας & Θράκης ως δωρεά στο Υπουργείο Υγείας, ανέλαβε η Interamerican Βοήθειας, κινητοποιώντας τα οχήματα και τους ανθρώπους της, ώστε να διατεθούν σε νοσοκομεία και κέντρα υγείας ανάλογα με τις ανάγκες που είχαν προκύψει λόγω της πανδημίας.

Ουσιαστικό Θέμα



Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια

GRI 3-3

Στόχος

Ενσωμάτωση των κινδύνων ESG στο υπάρχον πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Εταιρείας.

KPIs & Επίδοση

Κατά τη διάρκεια του 2020 και 2021, τα σχέδια επιχειρηματικής συνέχειας εμπλουτίστηκαν, αναγνωρίστηκαν ποικίλα ρίσκα γύρω από τα κριτήρια ESG, καθώς και οι μηχανισμοί ελέγχου που απαντούν σε καθένα από αυτά.

Σημασία

Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, η Interamerican εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί σε σειρά χρηματοοικονομικών, ασφαλιστικών και επιχειρησιακών κινδύνων και, για τον λόγο αυτό, το θέμα της διαχείρισης κινδύνου αναδείχθηκε ως ουσιαστικό κατά την ανάλυση ουσιαστικότητας του 2022. Η υπεύθυνη διαχείριση των κινδύνων από την Interamerican αποτρέπει τις δυνητικές αρνητικές συνέπειες, τόσο για τα εσωτερικά όσο και για τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη της, ενώ μία αντίθετη στάση θα είχε αρνητικές επιδράσεις στη φήμη και την οικονομική επίδοση του οργανισμού, από ενδεχόμενες κυρώσεις και χρηματικά πρόστιμα.

Ακόμη, η ορθή διαχείριση κινδύνων είναι μία από τις σημαντικότερες προϋποθέσεις για την επιχειρηματική συνέχεια του οργανισμού μας. Μόνο με σωστή διαχείριση ρίσκου μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι θα είμαστε σε θέση να παράγουμε αξία για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι τρέχουσες εξελίξεις - περιβαλλοντικές, κοινωνικές, πολιτικές και υγειονομικές - απειλούν την επιχειρηματική συνέχεια όλων των επιχειρήσεων, όπως και της Interamerican. Γι' αυτόν τον λόγο, καλούμαστε να εξασφαλίσουμε τη διάρκειά μας μέσα στον χρόνο, με γνώμονα την ανθεκτικότητα.

Σε ένα διαρκώς εναλλασσόμενο περιβάλλον με μεγάλη αβεβαιότητα, η Interamerican κατάφερε να παραμείνει στέρεη και να συνεχίσει τις δραστηριότητές της. Προς τα έξω, η Εταιρεία κατάφερε να δημιουργήσει όλες εκείνες τις συνθήκες που συνδράμουν στην αντοχή της αγοράς, δημιουργώντας, έτσι, ένα περιβάλλον σταθερότητας και σιγουριάς προς τους ανθρώπους της και, κατ' επέκταση, προς την οικονομία. Μέσω των πράξεών της για την αντιμετώπιση του Covid-19, η Εταιρεία εφάρμοσε πρακτικές διαχείρισης κινδύνων και επιχειρηματικής συνέχειας, ώστε να μειώσει τα κρούσματα και να διασφαλίσει την επιχειρηματική συνέχεια και ασφάλεια των εργαζομένων της.

Προσέγγιση

Για την ορθή και υπεύθυνη διαχείριση του θέματος αυτού, η διοίκηση της Interamerican χρησιμοποιεί αποτελεσματικές μεθόδους προσδιορισμού, αξιολόγησης, επιμέτρησης και διαχείρισης των κινδύνων αυτών, σε ευθυγράμμιση με το Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων (Integrated Risk Management Framework - IRMF), προσέγγιση που έχει υιοθετηθεί από τον μέτοχο. Το IRMF απεικονίζει τις απαιτούμενες δομές για τη διαχείριση κινδύνων, τις οποίες η Εταιρεία έχει, ήδη, ενσωματώσει στη διακυβέρνησή της, ώστε να γίνεται δυνατή η κατανόηση των κινδύνων κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η παρακολούθηση και η εξέλιξη των εν λόγω κινδύνων, τα επίπεδα ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite), καθώς και οι επιπτώσεις στην κεφαλαιακή βάση, τη ρευστότητα και την κερδοφορία.

Διεύθυνση διαχείρισης κινδύνων

Με γνώμονα τη διασφάλιση της ανεξάρτητης λειτουργίας του Εσωτερικού Ελέγχου που έχει εγκαθιδρύσει και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Solvency II, η Interamerican θεσμοθέτησε κατά το 2015 τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία έχει ορισθεί να λειτουργεί ως αυτόνομη και ανεξάρτητη μονάδα και είναι υπεύθυνη για την υποστήριξη της Εταιρείας σε σχέση με τους ασφαλιστικούς, οικονομικούς, λειτουργικούς και στρατηγικούς κινδύνους. Το επικεφαλής στέλεχος της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, με διοικητικό υπεύθυνο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Παράλληλα, ενημερώνει την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων για τα αποτελέσματα των ελέγχων και τις εξελίξεις ως προς τους βασικούς κινδύνους. Η Διεύθυνση παρακολουθεί τυχόν ενδείξεις -συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των ποιοτικών ελέγχων- και, στην περίπτωση που προκύψει ένα σοβαρό ζήτημα κινδύνου (όπως π.χ. αδυναμία ικανοποίησης απαιτήσεων του Solvency II), τα μέλη του Διοικητικού

Συμβουλίου ειδοποιούνται εγκαίρως, προκειμένου να αναλάβουν δράση και να αποτραπεί η όποια αρνητική επίπτωση στη φερεγγυότητα και την επιχειρηματική συνέχεια της Εταιρείας. Επίσης, η Διεύθυνση είναι υπεύθυνη να συντάσσει την ετήσια Αναφορά Εσωτερικής Εκτίμησης Κινδύνου (Internal Control Statement -ICS- Report) και την τριμηνιαία Έκθεση Κινδύνων, όπως και να εξετάζει τις σχετικές Εκθέσεις (αναλογιστικές μελέτες, αναφορές επενδύσεων, αποδόσεις) για την πληρέστερη παρακολούθηση της διαχείρισης κινδύνων. Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις συμφωνημένες δράσεις σε σχέση με τα ευρήματα της Αναλογιστικής Λειτουργίας, της Διαχείρισης Κινδύνων και του Εσωτερικού Ελέγχου. Παράλληλα, είναι υπεύθυνη για τη διενέργεια της Αξιολόγησης των Ιδίων Κινδύνων και της Αποτίμησης των Αναγκών Φερεγγυότητας (Own Risk and Solvency Assessment - ORSA), συντάσσοντας τη σχετική Αναφορά, όπως επίσης και για τον υπολογισμό των επιπέδων ανοχής στον κίνδυνο (Risk Appetite) που τίθενται προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Ανταπόκριση στον κίνδυνο

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

Παρακολούθηση και υποβολή Εκθέσεων

Το προφίλ κινδύνου της Interamerican παρακολουθείται ως εξής:

Για τα βασικά είδη κινδύνων, η **Διοίκηση** της Εταιρείας **επαληθεύει, περιοδικά,** κατά πόσο ο κίνδυνος εξακολουθεί να εντάσσεται στα καθορισμένα όρια ανάληψης κινδύνου που προέρχονται από τη διάθεση ανάληψης κινδύνων.

Ένα **πλαίσιο Εσωτερικού Ελέγχου** χρησιμοποιείται για τη **συστηματική παρακολούθηση βασικών κινδύνων** και βασικών ελέγχων που πραγματοποιούνται σε όλες τις βασικές λειτουργίες της Εταιρείας. Παραπομπές περιλαμβάνονται σε άλλα πλαίσια, όπως η ασφάλεια των πληροφοριών και η Φερεγγυότητα II. Η Αναφορά Εσωτερικού Ελέγχου (ICS) εκδίδεται ετησίως, παρέχει μία ποιοτική περιγραφή κινδύνων και Εσωτερικού Ελέγχου και συνδέεται με την Έκθεση Κινδύνου.

Η **Διοίκηση** της Εταιρείας **παρακολουθεί την απόδοση των ενεργειών** που απορρέουν από τις αυτο-αξιολογήσεις κινδύνου.

Η συμμόρφωση λαμβάνει ιδιαίτερη προσοχή εντός και εκτός της Interamerican. Είναι εγγενώς σημαντικό να υπάρχει **συμμόρφωση ως προς τους σχετικούς νόμους, κανονισμούς, κανόνες, οργανωτικά πρότυπα και κώδικες δεοντολογίας.** Η Εταιρεία επιζητεί να ικανοποιεί τις δικαιολογημένες ανάγκες των πελατών της και με τον τρόπο αυτό, να συμβάλλει στην εμπιστοσύνη των πελατών. Η συνεχής παρακολούθηση των θεμάτων συμμόρφωσης αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την παροχή διαβεβαίωσης ότι η συμμόρφωση με τις νομικές διατάξεις είναι εγγυημένη.

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

Ανά τρίμηνο, καταρτίζεται **Έκθεση Κινδύνου** αναφορικά με τις εξελίξεις εντός των επιχειρηματικών μονάδων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το προφίλ κινδύνου, μαζί με τα αποτελέσματα της παρακολούθησης των κυριότερων κινδύνων, των ορίων κινδύνου, τον εσωτερικό έλεγχο και τα ευρήματα από τις αναλογιστικές διαδικασίες. Αυτή η Έκθεση ενισχύει περαιτέρω την ολοκληρωμένη άποψη σχετικά με το προφίλ κινδύνου της Εταιρείας και συμβάλλει στην προτεραιότητα των δράσεων διαχείρισης.

Συμπληρωματικά, συντάσσεται **Έκθεση Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, επίσης σε τριμηνιαία βάση, η οποία περιέχει λεπτομέρειες στα συγκεκριμένα ευρήματα της κανονιστικής συμμόρφωσης.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος αναφέρεται βάσει των επιμέρους **Εκθέσεων Ελέγχου** και της ετήσιας Έκθεσης Ελέγχου.

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

Μερικό Εσωτερικό Μοντέλο

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

Αναλογιστική Διεύθυνση

Στην περιοχή ευθύνης της Αναλογιστικής Διεύθυνσης περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, ο υπολογισμός και ο έλεγχος επάρκειας αποθεμάτων, καθώς και η τιμολόγηση και ο έλεγχος κερδοφορίας ασφαλιστικών προϊόντων. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις καλύπτονται αποτελεσματικά, με την παρακολούθηση των σύγχρονων αναλογιστικών πρακτικών και την εφαρμογή των πιο επικαιροποιημένων αναλογιστικών τεχνικών. Στο πλαίσιο της βέλτιστης τιμολογιακής προσέγγισης εντάσσονται και οι εργασίες της Δυναμικής Τιμολόγησης (Dynamic Pricing). Ένας ευρύτατος τομέας ευθύνης της Αναλογιστικής Διεύθυνσης αποτελείται, επίσης, από την αναγνώριση, την ανάλυση και τη μέτρηση των κεφαλαιακών

αναγκών της Εταιρείας, ώστε να εξασφαλίζεται ότι, ανάλογα με τους αναλαμβανόμενους κινδύνους, η Interamerican λειτουργεί με φερεγγυότητα για τους ασφαλισμένους και με αποδοτικότητα για τους μετόχους. Κατά συνέπεια, η Διεύθυνση είναι αρμόδια για τη μελέτη των οικονομικών επιπτώσεων αβέβαιων μελλοντικών γεγονότων, μέσω της αναλογιστικής επιστήμης.

Εξασφάλιση

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

Πιστοποίηση κατά ISO του Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας

Κατά το έτος 2019, ο οργανισμός στο σύνολό του (Εταιρείες ασφαλίσεων Ζωής, Γενικών και Βοηθείας) επιθεωρήθηκε και πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22301:2012 για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας. Το Σύστημα είναι ολιστικό και χαρακτηρίζεται από ένα πλαίσιο για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας του οργανισμού, μία γενική μεθοδολογία προετοιμασίας για γεγονότα διακοπής της επιχειρηματικής δραστηριότητας και έναν οδηγό για τη δόμηση και διατήρηση σχεδίων για την προσαρμογή των λειτουργιών σε έκτακτες συνθήκες. Η εφαρμογή του Συστήματος συνδέει μεταξύ τους τις επιχειρησιακές δραστηριότητες και την τεχνολογία της πληροφορικής και της επικοινωνίας. Αποτελεί μέρος της Διαχείρισης Κινδύνων της Εταιρείας, με γνώμονα την αποδοτικότητά του και τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας για την Εταιρεία. Το 2021 πραγματοποιήθηκε Εσωτερικός Έλεγχος (από το τμήμα Internal Audit) με ημερομηνία κατάθεσης του Internal Audit Report την 23/6/2021.

Ουσιαστικό Θέμα



Κανονιστική συμμόρφωση

GRI 2-27 | 3-3 | 417-2 | 417-3

Στόχος

Διασφάλιση πλήρους συμμόρφωσης με τους Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς Βιώσιμης Χρηματοδότησης έως το 2025.

KPIs & Επίδοση

Κατά τα έτη 2020 και 2021, το πρόγραμμα της Λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης εκτελέστηκε χωρίς ουσιώδης αποκλίσεις και η Interamerican δεν αντιμετώπισε ουσιώδη προβλήματα συμμόρφωσης.

Κατά το 2021, διενεργήθηκε έλεγχος από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου ως προς την αποτελεσματικότητα (effectiveness) της λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης άνευ ευρημάτων, με τον χαρακτηρισμό "επαρκής" (sufficient).

Κατά την περίοδο 2020-2021, 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.

Σημασία

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

Προσέγγιση

Η Interamerican έχει δημιουργήσει λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σύμφωνα με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις οδηγίες της ACHMEA, η οποία περιλαμβάνει την Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το προσωπικό που απασχολείται με αυτή και το ετήσιο πρόγραμμα κανονιστικής συμμόρφωσης. Η αποστολή της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης εντός της Εταιρείας είναι η υπεύθυνη διαχείριση των κινδύνων συμμόρφωσής της και υποστηρίζει-εποπτεύει την αρμόδια διοίκηση με αυτόν τον σκοπό. Η λειτουργία Συμμόρφωσης εκτελείται στην Interamerican από τον Υπεύθυνο, το

προσωπικό που είναι σχετικά επιφορτισμένο, και έχει τους ακόλουθους ρόλους: μια λειτουργία παρακολούθησης της συμμόρφωσης, μια συμβουλευτική λειτουργία, μια λειτουργία υποστήριξης και μια λειτουργία «ανατεθειμένου προσώπου» (όσον αφορά τις καταγγελίες για περιστατικά μη συμμόρφωσης).

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

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

Κατά τα έτη 2020 και 2021, η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης εφάρμοσε το πρόγραμμά της, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της πανδημίας και της εξ αποστάσεως εργασίας. Παράλληλα, εστίασε στη συμμόρφωση με τη νέα νομοθεσία, την επικοινωνία με εποπτικές αρχές, τον συντονισμό για την ανταπόκριση στα σχετικά αιτήματα, την εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα επιχειρηματικής ακεραιότητας και την εκπόνηση της Συστηματικής Ανάλυσης Κινδύνου Ακεραιότητας. Περαιτέρω, εκτέλεσε το πρόγραμμα ελέγχων με έμφαση στις θεματικές ενότητες της Προστασίας Πελατών, Επιχειρηματικής Ακεραιότητας, Δέουσας Επιμέλειας σχετικά με τον πελάτη και τρίτα μέρη, Προστασίας Ανταγωνισμού, Προστασίας Αγοράς και Διαχείρισης Αιτιάσεων.



Ο κίνδυνος συμμόρφωσης είναι «ο κίνδυνος νομικών ή διοικητικών κυρώσεων, ουσιώδους οικονομικής ζημιάς ή απώλειας φήμης που μπορεί να υποστεί μια ασφαλιστική Εταιρεία ως αποτέλεσμα της αδυναμίας της να συμμορφωθεί με τους νόμους, τους κανονισμούς, τα συναφή αυτορρυθμιστικά πρότυπα οργάνωσης και τους κώδικες δεοντολογίας που ισχύουν για τις δραστηριότητές της».

Η μη συμμόρφωση μπορεί να οδηγήσει σε νομικές ή κανονιστικές κυρώσεις, ουσιώδη οικονομική ζημιά ή απώλεια φήμης.

Η συμμόρφωση συμβάλλει άμεσα στη φιλοδοξία της ACHMEA και της Interamerican να βοηθούν τους ανθρώπους να ζουν ασφαλέστερα, περισσότερο και καλύτερα.



Ασφαλιστικές Εργασίες

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

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

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

Θεσμικό πλαίσιο Solvency II

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

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

Φερεγγυότητα και αναλογιστική λειτουργία

Οι βασικοί στόχοι του θεσμικού πλαισίου Solvency II είναι:

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

Η Interamerican διαθέτει αναλογιστική λειτουργία με ευθύνη να:

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

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



Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών

Στόχος

Ενίσχυση της επικοινωνίας της Εταιρείας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της και προώθηση του ανοιχτού διαλόγου για τη Βιωσιμότητα.

KPIs & Επίδοση

Η Interamerican παρακολουθεί από το 2014 τον δείκτη Net Promoter Score (NPS), ο οποίος προκύπτει βάσει απαντήσεων πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί. Ο δείκτης παρέχει εικόνα ικανοποίησης, πιστότητας και διάθεσης των πελατών για σύσταση της Εταιρείας σε τρίτους. Κατά το 2021, η Interamerican κατάφερε να επιτύχει αύξηση στους δείκτες σύστασης όλων των δικτύων. Πιο συγκεκριμένα, ο δείκτης σύστασης (NPS) έφτασε στο 71 για τα προϊόντα και στο 59 για τις υπηρεσίες.

NPS 2021

71 στα προϊόντα

59 στις υπηρεσίες

Δίκτυα διαμεσολαβητών (Δείκτες ικανοποίησης)

8,1 Εταιρικό δίκαιο

7,8 Πράκτορες & Μεσίτες

Bancassurance

7,9 Δείκτης Ικανοποίησης

47,5 Δείκτης Σύστασης

Partnerships

7,9 Δείκτης Ικανοποίησης

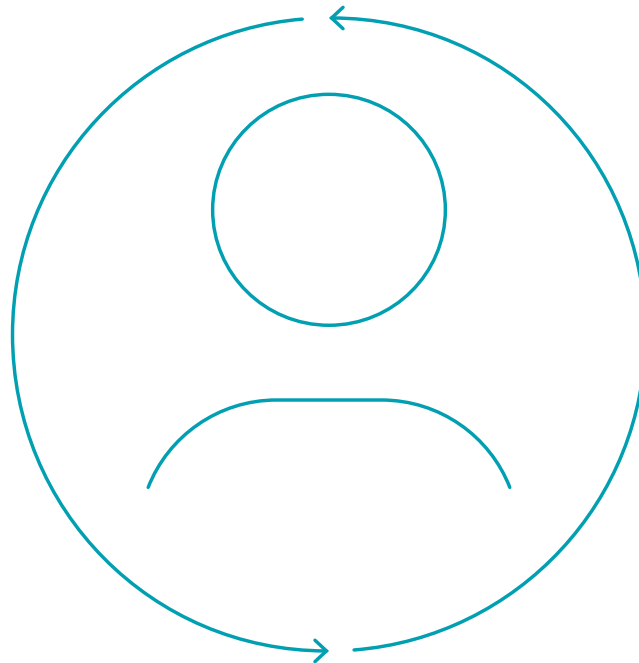
63,2 Δείκτης Σύστασης

Αξίζει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με τη βάση δεδομένων Statista, ο μέσος όρος του δείκτη σύστασης πελατών NPS στην ασφαλιστική αγορά των ΗΠΑ κυμαίνεται μεταξύ 27 και 41. Ο δείκτης σύστασης πελατών της Interamerican (71) την τοποθετεί στις υψηλότερες θέσεις, παγκοσμίως, στον κλάδο της.

Προσέγγιση

360° Customer View

Η Interamerican έχει αναπτύξει συστήματα και υπηρεσίες που παρέχουν μια ολιστική εικόνα της σχέσης της με τον πελάτη. Παράλληλα, η καταγραφή της βιωματικής εμπειρίας του πελάτη επιτρέπει την εφαρμογή μιας omnichannel στρατηγικής, καθώς και την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών που επιτυγχάνονται μέσω της ανάλυσης και αξιοποίησης δεδομένων, με τελικό στόχο τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του. Για τον λόγο αυτό, έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται υπηρεσίες που εξυπηρετούν περιστατικά υγείας, όπως η αναζήτηση και το κλείσιμο ραντεβού με συμβεβλημένους ιατρούς ή νοσοκομεία, περιστατικά ακινητοποιημένων αυτοκινήτων λόγω βλάβης ή ατυχήματος με τη μεσολάβηση της Οδικής Βοήθειας και υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί με στόχο τη διευκόλυνση και εξυπηρέτηση του πελάτη κατά τη στιγμή που καλείται η Εταιρεία να διαχειριστεί το αίτημα του.



Σχετικά με την έκθεση

GRI 2-2 | 2-3 | 2-4 | 2-5

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Interamerican αποτελεί τον **διετή απολογισμό (χρονική περίοδος 2020-2021)** των μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών, δημοσιεύθηκε την 14/02/2023 και περιλαμβάνει στοιχεία και πληροφορίες για τις ακόλουθες Εταιρείες, σχετικά με τη δραστηριότητά τους στην ελληνική επικράτεια:

- Interamerican Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής Α.Ε
- Interamerican Ελληνική Εταιρεία Ασφάλισων Ζημιών Μονοπρόσωπη Α.Ε.
- Αθηναϊκή Γενική Κλινική Μονοπρόσωπη Α.Ε.
- Medifirst – Σύγχρονο Ιδιωτικό Πολυιατρείο Αλίμου Μονοπρόσωπη Α.Ε.
- Ιντερασιστάνς Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Παροχής Υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας

Το περιεχόμενο έχει αναπτυχθεί σύμφωνα τα ανανεωμένα πρότυπα **GRI Reporting Standards 2021**, ακολουθώντας την επιλογή "In accordance" και ενσωματώνοντας τα "GRI reporting principles", τον **Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών**, το πρότυπο **AA1000 Accountability Principles Standard**, ενώ οι επιδράσεις της Εταιρείας έχουν αντιστοιχηθεί με τους **Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης** των Ηνωμένων Εθνών. Αξίζει να σημειωθεί πως η Interamerican είναι από τις πρώτες ελληνικές εταιρείες που ακολουθούν τα νέα πρότυπα GRI 2021, σε εθελοντική βάση, αφού τίθενται σε ισχύ από τις αρχές του έτους 2023.

Τα δεδομένα και οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην Έκθεση συλλέγονται σύμφωνα τις διαδικασίες και τον τρόπο καταγραφής από τις θυγατρικές της Εταιρείας, καθώς και από τις βάσεις δεδομένων της. Για την επιλογή των εταιρειών του Ομίλου Interamerican που συμπεριλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση, χρησιμοποιήθηκε ο κατάλογος των εταιρειών που συμπεριλαμβάνονται στην Ετήσια Έκθεση Φερεγγυότητας και Χρηματοοικονομικής Κατάστασης 2021 της Εταιρείας,

Αλλαγές σε σχέση με τις προηγούμενες εκθέσεις

- Εφαρμογή Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, των σχετικών πυλώνων, στόχων, KPIs και πρωτοβουλιών.
- Δημοσιοποίηση νέων ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με την ανάλυση ουσιαστικότητας που διεξήχθη για την περίοδο 2020-2021.
- Ενσωμάτωση δεικτών του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του προτύπου AA1000 Accountability Principles Standard.

Εξωτερική Διασφάλιση

Ο παρών απολογισμός δεν έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση, όμως αναγνωρίζουμε την αξία της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη μας και δεσμευόμαστε να εξετάσουμε την επιλογή σε μελλοντικές μας Εκθέσεις.

Στοιχεία επικοινωνίας

Η Interamerican θεωρεί πως η γνώμη κάθε αναγνώστη είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ανάπτυξη εποικοδομητικού διαλόγου, που θα συμβάλει στη βελτίωση των επιδόσεών μας και των μελλοντικών μας Εκθέσεων. Για τον σκοπό αυτό, μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση **ssr@interamerican.gr**.

Περισσότερες πληροφορίες για τη στρατηγική, τα προγράμματα, τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Interamerican στον τομέα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, καθώς και παλαιότερους απολογισμούς, μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπο της Εταιρείας: **www.interamerican.gr**

Το περιεχόμενο της παρούσας έκθεσης αναπτύχθηκε σε συνεργασία με την ομάδα συμβούλων "Sustainability & Climate" της Deloitte Business Solutions. Η Interamerican είναι υπεύθυνη για τη συλλογή, τους υπολογισμούς και τον συμψηφισμό των δεδομένων και την ορθότητα της ποιοτικής πληροφορίας.

Παραρτήματα

Λίστα Ουσιαστικών Θεμάτων	109
Πίνακας GRI	112
Πίνακας αρχών προτύπου υπευθυνότητας AA1000	123
Οδηγός δημοσιοποίησης πληροφοριών ESG 2022	124
Χρηματιστηρίου Αθηνών	

Περιβάλλον



Λίστα Ουσιαστικών Θεμάτων

Υπεύθυνη χρήση ενέργειας



Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή



Περιβαλλοντικό αποτύπωμα και πρακτικές



Κοινωνία



Εσωτερική επικοινωνία και δίκαιο περιβάλλον εργασίας

Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων

Προσέλκυση ταλέντων

Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες

Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε κοινωνικά θέματα και εθελοντική προσφορά

Στήριξη της κοινωνίας

Συνεργασία με ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα

Ενίσχυση της απασχόλησης

Ενίσχυση των γυναικών

Στήριξη της επιχειρηματικότητας



Διακυβέρνηση

Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη

Υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση, επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα

Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας

Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια

Κανονιστική συμμόρφωση

Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Υπεύθυνη διαχείριση επενδύσεων

Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες

Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Ανάπτυξη δικτύου συνεργατών (πρακτορεία και μεσίτες)

Πίνακας GRI

Δήλωση χρήσης

Η Interamerican Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής Α.Ε προετοίμασε την παρούσα έκθεση σύμφωνα ("in accordance with") με τα πρότυπα GRI για την περίοδο από 1 Ιανουαρίου του 2020 μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2021, με συχνότητα κάθε δύο έτη. Η συχνότητα της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι διαφορετική από την Έκθεση Φερεγγυότητας και Χρηματοοικονομικής Κατάστασης, καθώς έχει θεσπιστεί με αυτόν τον τρόπο από τη Διοίκηση της Εταιρείας.

Πρότυπο GRI 1

GRI 1: Foundation 2021

Εφαρμόσιμο κλαδικό πρότυπο (sector standard)

Προς το παρόν, δεν υπάρχει εφαρμόσιμο κλαδικό πρότυπο για τον Ασφαλιστικό κλάδο.

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Γενικές δημοσιοποιήσεις					
GRI 2: Γενικές δημοσιοποιήσεις 2021	2-1 Λεπτομέρειες του οργανισμού	Επιχειρηματικό Μοντέλο & Στρατηγική, σελ. 8	Τα κελιά χρώματος γκρι καταδεικνύουν την απουσία παραλείψεων σύμφωνα με τα πρότυπα GRI.		
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στην έκθεση Βιωσιμότητας του οργανισμού	Σχετικά με την έκθεση, σελ. 107			
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και στοιχεία επικοινωνίας	Σχετικά με την Έκθεση, σελ. 107 Δήλωση χρήσης, σελ. 112			
	2-4 Αναθεώρηση πληροφοριών	Σχετικά με την έκθεση, σελ. 107			
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την έκθεση, σελ. 107			
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και επιχειρηματικές σχέσεις	Επιχειρηματικό Μοντέλο & Στρατηγική, σελ. 8	e	Μη εφαρμόσιμο	Δεν υπήρξαν μεγάλες διακυμάνσεις στον αριθμό των εργαζομένων.
	2-7 Ανθρώπινο δυναμικό	Ενίσχυση της απασχόλησης KPIs και επίδοση, σελ. 90	c	Μη εφαρμόσιμο	Δεν υπήρξαν μεγάλες διακυμάνσεις στον αριθμό των εργαζομένων.
	2-8 Απασχολούμενοι τρίτων εταιρειών	Ενίσχυση της απασχόλησης KPIs και επίδοση, σελ. 90	c	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Οι απαιτήσεις που δεν καλύπτονται είναι: c.vi για το Διοικητικό Συμβούλιο και ολόκληρη η c για τις επιτροπές του. Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στις απαραίτητες μετρήσεις τα επόμενα χρόνια.
	2-9 Δομή και σύσταση διακυβέρνησης	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική Προσέγγιση για την Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 50 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες KPIs και Επίδοση, σελ. 83			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Γενικές δημοσιοποιήσεις					
GRI 2: Γενικές δημοσιοποιήσεις 2021	2-10 Υποψηφιότητα και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική Διοικητικό συμβούλιο, σελ. 52			
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική Διοικητικό συμβούλιο, σελ. 52			
	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην επίβλεψη της διαχείρισης των ουσιαστικών θεμάτων	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική Προσέγγιση για την Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 50	c	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Δεν καλύπτεται η συχνότητα της επίβλεψης της δέουσας επιμέλειας. Η Interamerican δεσμεύεται να συγκεκριμενοποιήσει τη συχνότητα τα επόμενα χρόνια.
	2-13 Ανάθεση ευθύνης για τη διαχείριση των επιδράσεων	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική Προσέγγιση για την Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 50	b	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεν έχει σχεδιάσει διαδικασία επικοινωνίας των επιδράσεων της Εταιρείας προς τη Διακυβέρνηση. Η Interamerican δεσμεύεται να συγκεκριμενοποιήσει τη διαδικασία τα επόμενα χρόνια.
	2-14 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στις εκθέσεις Βιωσιμότητας	Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις, σελ. 15			
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας, σελ. 57			
	2-16 Επικοινωνία ουσιαστικών ανησυχιών		a, b	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεν έχει σχεδιάσει διαδικασία επικοινωνίας κρίσιμων ανησυχιών προς το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης και δεν έχει προβεί στη μέτρηση αυτών. Η Interamerican δεσμεύεται να συγκεκριμενοποιήσει τη διαδικασία τα επόμενα χρόνια.
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική, σελ. 49			
	2-18 Διαδικασίες αξιολόγησης της επίδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Έκθεση Φερεγγυότητας και Χρηματοοικονομικής Κατάστασης της Εταιρείας 2021 INTERAMERICAN Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής Α.Ε. Β.2. Απαιτήσεις Καταλληλότητας Και Αξιοπιστίας			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Γενικές δημοσιοποιήσεις					
GRI 2: Γενικές δημοσιοποιήσεις 2021	2-19 Πολιτική αμοιβών		a, b	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεν διαθέτει πολιτικές αμοιβών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στη δημιουργία και εφαρμογή αντίστοιχων πολιτικών τα επόμενα χρόνια.
	2-20 Διαδικασία προσδιορισμού αμοιβών	Ενίσχυση της απασχόλησης, σελ. 90	a, b	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες τα επόμενα χρόνια.
	2-21 Δείκτης συνολικών ετήσιων αποδοχών (compensation ratio)	Ενίσχυση της απασχόλησης, σελ. 90			
	2-22 Δήλωση της διοίκησης για τη σημασία της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης	Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου, σελ. 4			
	2-23 Εταιρικές πολιτικές και δεσμεύσεις		a, b, c, d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες τα επόμενα χρόνια.
	2-24 Ενσωμάτωση εταιρικών πολιτικών		a	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες τα επόμενα χρόνια.
	2-25 Διαδικασίες για την εκτίμηση και αντιμετώπιση αρνητικών επιδράσεων	Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις, σελ. 15 Οι Στόχοι μας, σελ. 24 Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21 Ενίσχυση της απασχόλησης, σελ. 90	e	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεν παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών διαχείρισης παραπόνων. Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες τα επόμενα χρόνια.
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και την αναφορά ανησυχιών		a	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Η Interamerican δεν διαθέτει μηχανισμούς για την αναζήτηση συμβουλών και την αναφορά ανησυχιών. Η Interamerican δεσμεύεται να προχωρήσει στις απαραίτητες ενέργειες τα επόμενα χρόνια.
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Κανονιστική συμμόρφωση KPIs & Επίδοση, σελ. 101			
	2-28 Συμμετοχή σε ενώσεις/ οργανώσεις	Συμμετοχές, Βραβεία & Διακρίσεις, σελ. 11			
2-29 Προσέγγιση για τη δέσμευση των ενδιαφερόμενων μερών	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21				
2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Απασχόληση και συνθήκες εργασίας, σελ. 36				

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Ουσιαστικά θέματα					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-1 Διαδικασία εύρεσης ουσιαστικών θεμάτων	Ουσιαστικά θέματα και επιδράσεις, σελ. 15			
	3-2 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Ουσιαστικά θέματα και επιδράσεις, σελ. 15			
Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21			
Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων Σημασία, σελ. 33	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 403: Υγεία και ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-1 Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων Προσέγγιση, σελ. 34			
	403-6 Προώθηση της Υγείας των εργαζομένων	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων Επιπλέον παροχές στους εργαζόμενους Τακτικές δράσεις, σελ. 34-35			
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων Υγείας & Ασφάλειας που συνδέονται με προϊόντα και υπηρεσίες	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων Προσέγγιση, σελ. 34			
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από το σύστημα Υγείας & Ασφάλειας	Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων Προσέγγιση, σελ. 34			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Εσωτερική επικοινωνία και δίκαιο περιβάλλον εργασίας					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Απασχόληση και συνθήκες εργασίας Σημασία, σελ. 36	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους ή μερικώς απασχολούμενους	Απασχόληση και συνθήκες εργασίας Προσέγγιση, σελ. 37	b	Μη εφαρμόσιμο	Στη συγκεκριμένη απαίτηση αναφερόμαστε σε όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας
GRI 402: Σχέσεις εργαζομένων/ διοίκησης	402-1 Ελάχιστες περίοδοι προειδοποίησης σχετικά με λειτουργικές αλλαγές	Απασχόληση και συνθήκες εργασία Προσέγγιση, σελ. 37			
Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων Σημασία, σελ. 42	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 404: Κατάρτιση και εκπαίδευση 2016	404-1 Μ.Ο. ανθρωποωρών κατάρτισης ανά υπάλληλο	Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων KPIs και επίδοση, σελ. 41			
	404-2 Προγράμματα διαχείρισης δεξιοτήτων και διά βίου μάθησης που υποστηρίζουν τη συνεχή απασχολησιμότητα των εργαζομένων	Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων Προσέγγιση, σελ. 42			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Προσέλκυση ταλέντων					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Προσέλκυση ταλέντων Σημασία, σελ. 45	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη Σημασία, σελ. 48	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη KPIs & Επίδοση Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται από την Interamerican, σελ. 46	b	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Δεν έχει κριθεί απαραίτητη η αναφορά της άμεσης οικονομικής αξίας που παράγεται και διανέμεται σε επίπεδο περιοχής ή αγοράς. Τα δεδομένα παρουσιάζονται σε επίπεδο Ομίλου.
	201-4 Κρατική οικονομική ενίσχυση	Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη Προσέγγιση Κρατική οικονομική βοήθεια, σελ. 48	b	Μη εφαρμόσιμο	Η Interamerican έχει λάβει οικονομική βοήθεια μόνο από το Ελληνικό κράτος.
Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική Σημασία, σελ. 49			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας Σημασία, σελ. 58			
GRI 205: Καταπολέμηση διαφθοράς 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και διορθωτικές ενέργειες	Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας KPIs & Επίδοση, σελ. 57			
GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016	206-1 Δικαστικές προσφυγές που αφορούν σε αντι-ανταγωνιστική και αντιμονοπωλιακή συμπεριφορά	Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας KPIs & Επίδοση, Προσέγγιση, σελ. 57-58			
Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican Σημασία, σελ. 81	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης ενέργειας, σελ. 78	c.iii, c.iv, d	Μη εφαρμόσιμο	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει στόχους και δεσμεύσεις σχετικά με την κατανάλωση ψύξης και ατμού, ενώ δεν αναμένεται να πωληθεί μέρος της ενέργειας που καταναλώνεται εντός του οργανισμού μέσα στα επόμενα έτη.
GRI 303: Νερό και λύματα 2018	303-5 Κατανάλωση νερού	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης νερού, σελ. 79			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican - συνέχεια					
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Scope 1)	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων, σελ. 79	c	Μη εφαρμόσιμο	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει στόχους και δεσμεύσεις σχετικά με την κατανάλωση βιοενέργειας και, επομένως, τις βιογενείς εκπομπές αερίου.
	305-2 Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Scope 2)	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων, σελ. 79	b	Μη εφαρμόσιμο	Ο υπολογισμός των συνολικών έμμεσων εκπομπών αερίων βάσει της αγοράς δεν είναι εφικτός.
	305-7 Οξείδια του αζώτου (NOx), οξείδια του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων, σελ. 79			
GRI 306: Απόβλητα 2020	306-3 Παραγόμενα απόβλητα	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση αποβλήτων, σελ. 80			
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες Σημασία, σελ. 84	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 405: Δίκαιη μεταχείριση εργαζομένων 2016	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες KPIs και επίδοση, σελ. 83	a iii, b iii	Μη εφαρμόσιμο	Δεν εντοπίστηκαν άλλες μειονότητες.
GRI 406: Διακρίσεις 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και μέτρα που ελήφθησαν	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες Προσέγγιση, σελ. 85	b	Μη εφαρμόσιμο	Δεν υπήρξαν περιπτώσεις διακρίσεων.

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Ενίσχυση των γυναικών					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ενίσχυση των γυναικών Σημασία, σελ. 88	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
Ενίσχυση της απασχόλησης					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ενίσχυση της απασχόλησης, σελ. 90	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητα	Ενίσχυση της απασχόλησης KPIs και επίδοση, σελ. 90			
	401-3 Γονική άδεια	Ενίσχυση της απασχόλησης KPIs και επίδοση, σελ. 90			
Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια Σημασία, σελ. 97			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Κανονιστική συμμόρφωση					
GRI 2: Γενικές Δημοσιεύσεις 2021	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Κανονιστική συμμόρφωση KPIs & Επίδοση, σελ. 101			
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Κανονιστική συμμόρφωση Σημασία, σελ. 102			
GRI 417: Marketing και Επισήμανση 2016	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και τις επισημάνσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών	Κανονιστική συμμόρφωση KPIs & Επίδοση, σελ. 101			
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με επικοινωνίες marketing Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Κανονιστική συμμόρφωση KPIs & Επίδοση, σελ. 101			
Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υπεύθυνες επενδύσεις Σημασία, σελ. 67	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
Υπεύθυνη διαχείριση επενδύσεων					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Υπεύθυνες επενδύσεις Σημασία, σελ. 67	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες που ενισχύθηκαν	Υπεύθυνες επενδύσεις Προσέγγιση Επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες, σελ. 68			

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Θέση	Παράλειψη		
			Απαιτήσεις που παραλείφθηκαν	Λόγος	Εξήγηση
Προστασία προσωπικών δεδομένων					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Προστασία προσωπικών δεδομένων Σημασία, σελ. 69			
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών	418-1 Αιτιολογημένα παράπονα σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικότητας του πελάτη και απώλειες προσωπικών δεδομένων	Προστασία προσωπικών δεδομένων KPIs & Επίδοση, σελ. 69			
Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία					
GRI 3: Ουσιαστικά θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία Σημασία, σελ. 71	d, e, f	Μη διαθέσιμη/Ελλιπής πληροφορία	Το σχέδιο δράσης που προκύπτει από τη νέα στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρείας περιλαμβάνει τις αναγκαίες διαδικασίες για τον καθορισμό δράσεων, στόχων και δεσμεύσεων βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και τη διαχείριση των επιδράσεων στο εξωτερικό περιβάλλον της Εταιρείας.

Πίνακας αρχών προτύπου υπευθυνότητας AA1000

Αρχή		Αναφορά στον Απολογισμό (ενότητα)
Συμμετοχικότητα	Η συμμετοχικότητα περιλαμβάνει την αναγνώριση των ενδιαφερομένων μερών και τη δυνατότητά τους να συμμετέχουν στην αναγνώριση και προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης μέσα από την επικοινωνία και τον διάλογο μαζί τους.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21 Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις, σελ. 15
Ουσιαστικότητα	Η ουσιαστικότητα σχετίζεται με την αναγνώριση και προτεραιοποίηση των πιο σχετικών με την αλυσίδα αξίας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση κάθε θέματος στον Οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη του.	Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις, σελ. 15
Ανταπόκριση	Η ανταπόκριση συνδέεται με την έγκαιρη και σχετική αντίδραση του Οργανισμού στα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και τις σχετικές επιδράσεις τους.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21 Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις, σελ. 15 Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων, σελ. 33 Απασχόληση και συνθήκες εργασίας, σελ. 36 Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων, σελ. 41 Προσέλκυση ταλέντων, σελ. 45 Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη, σελ. 46 Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική, σελ. 49 Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας, σελ. 57 Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican, σελ. 77 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, σελ. 83 Ενίσχυση των γυναικών, σελ. 87 Ενίσχυση της απασχόλησης, σελ. 90 Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια, σελ. 97 Κανονιστική συμμόρφωση, σελ. 101 Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, σελ. 65 Υπεύθυνες επενδύσεις, σελ. 67 Προστασία προσωπικών δεδομένων, σελ. 69 Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία, σελ. 71
Επίδραση	Η επίδραση είναι το αποτέλεσμα της συμπεριφοράς, της απόδοσης ή/και τα αποτελέσματα στην οικονομία, το περιβάλλον, την κοινωνία, τα ενδιαφερόμενα μέρη και τον ίδιο τον Οργανισμό.	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21 Ουσιαστικά Θέματα & Επιδράσεις, σελ. 15 Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων, σελ. 33 Απασχόληση και συνθήκες εργασίας, σελ. 36 Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων, σελ. 41 Προσέλκυση ταλέντων, σελ. 45 Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη, σελ. 46 Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική, σελ. 49 Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας, σελ. 57 Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican, σελ. 77 Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες, σελ. 83 Ενίσχυση των γυναικών, σελ. 87 Ενίσχυση της απασχόλησης, σελ. 90 Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια, σελ. 97 Κανονιστική συμμόρφωση, σελ. 101 Υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες, σελ. 65 Υπεύθυνες επενδύσεις, σελ. 67 Προστασία προσωπικών δεδομένων, σελ. 69 Ψηφιακή υπευθυνότητα και καινοτομία, σελ. 71

Οδηγός δημοσιοποίησης πληροφοριών ESG 2022

Χρηματιστηρίου Αθηνών

ESG Πυλώνες	ID	Ονομασία δείκτη	Αναφορά στον Απολογισμό (ενότητα/σελίδα)
Περιβάλλον	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων, σελ. 79
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων, σελ. 79
	C-E3	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης ενέργειας, σελ. 78
	A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες από την κλιματική αλλαγή	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή Σημασία, σελ. 30
	A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση αποβλήτων, σελ. 80
	SS-E1	Στρατηγική διαχείρισης εκπομπών	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Προσέγγιση, σελ. 82
	SS-E2	Εκπομπές ατμοσφαιρικών ρύπων	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση εκπομπών ρύπων, σελ. 79
	SS-E3	Κατανάλωση νερού	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης νερού, σελ. 79
	SS-E4	Διαχείριση νερού	Περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Interamerican KPIs & Επίδοση Παρακολούθηση και διαχείριση κατανάλωσης νερού, σελ. 79
Κοινωνία	C-S1	Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 21
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες KPIs και επίδοση, σελ. 83 Ενίσχυση των γυναικών, σελ. 87
	C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες KPIs και επίδοση, σελ. 83 Ενίσχυση των γυναικών, σελ. 87
	C-S5	Κατάρτιση εργαζομένων	Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων KPIs και επίδοση, σελ. 41
	C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Απασχόληση και συνθήκες εργασίας Συλλογικές Συμβάσεις – Συνδικαλισμός, σελ. 40
	C-S8	Αξιολόγηση προμηθευτών	Υπεύθυνες προμήθειες και εφοδιαστική αλυσίδα Προσέγγιση, σελ. 61
	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Οικονομική επίδοση και ανάπτυξη KPIs & Επίδοση Σημασία Προσέγγιση, σελ. 46-48 Υπεύθυνες επενδύσεις KPIs & Επίδοση Σημασία Προσέγγιση, σελ. 67-68
	Διακυβέρνηση	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου
C-G3		Ουσιαστικά θέματα	Ουσιαστικά θέματα και επιδράσεις, σελ. 15
C-G4		Πολιτική Βιωσιμότητας	Οργανωτική δομή και επιχειρηματική ηθική, σελ. 49
C-G6		Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Προστασία προσωπικών δεδομένων, σελ. 69
A-G1		Επιχειρηματικό μοντέλο	Επιχειρηματικό Μοντέλο & Στρατηγική, σελ. 8
A-G3		Στόχοι ESG	Οι Στόχοι μας, σελ. 24
A-G5		Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την έκθεση, σελ. 107
SS-G3		Διαχείριση συστημικών κινδύνων	Διαχείριση κινδύνων και επιχειρηματική συνέχεια, σελ. 97

