

# Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Όμιλος Εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη

2018

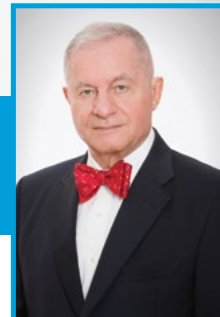
2019

Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες των GRI Standards, τις Αρχές του Οικονομικού Συμφώνου και τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. και τις Αρχές του ISO 26000.

 **ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΠΙΣΤΗ**  
*Προώπτε  
αμέσως!*



## Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου



GRI 102-14

GRI 102-12

GRI 102-15

Αξιότιμε αναγνώστη,

Επί 43 συναπτά έτη η Ευρωπαϊκή Πίστη εξυπηρετεί με αποτελεσματικότητα τις ανάγκες τόσο των ασφαλισμένων της όσο και των εργαζομένων, των συνεργατών της και των μετόχων της. Για το λόγο αυτό, η ικανότητα προσαρμογής και εναρμόνισης με τις τρέχουσες διαφορετικές κάθε ημέρα συνθήκες αποτελούν τρόπο ζωής στην Ευρωπαϊκή Πίστη, καθώς δεν αρκεί μόνο να φτάνεις ψηλά αλλά οφείλεις να προχωράς κάθε μέρα ένα βήμα μπροστά. Υπό το φως αυτής της αντίληψης και τον ρόλο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων να ενισχύεται συνεχώς, η εταιρική υπευθυνότητα αποκτά μεγαλύτερο ειδικό βάρος στην ασφαλιστική αγορά, γι αυτό δηλώνουμε δυναμικά παρόντες στη νέα αυτή εποχή και διαβεβαιώνουμε ότι παράλληλα με την ανάπτυξη των οικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου μας θα αναπτύσσουμε συνεχώς ενέργειες και δράσεις προς όφελος της Κοινωνίας και του Περιβάλλοντος.

Τα έτη 2018 και 2019 ήταν ιδιαίτερα δύσκολα καθώς η χώρα βίωσε πρωτόγνωρες καταστροφικές πυρκαγιές, ακραία καιρικά φυσικά φαινόμενα ενώ στα τέλη του 2019 εμφανίστηκε η πανδημία του Covid-19 της οποίας οι επιπτώσεις είναι ανυπολόγιστες και πολυδιάστατες. Μέσα σε αυτό το οικονομικά αβέβαιο περιβάλλον, ο Όμιλος απέδειξε έμπρακτα το κοινωνικό του πρόσωπο, την ικανότητα του να βρίσκεται πάντα δίπλα στον Ασφαλισμένο, στον Εργαζόμενο, στο Συνεργάτη και στον Μέτοχο του, ανταποκρινόμενος άμεσα στις ανάγκες του.

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη πραγματοποιεί πλήθος δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχοντας ως στόχο την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Οι δράσεις αυτές είναι επιμελώς σχεδιασμένες από το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρίας και εναρμονισμένες με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου και τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, το ISO 26000 για την

κοινωνική υπευθυνότητα και τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards.

Πιο αναλυτικά, κατά τη διάρκεια του έτους 2018 πραγματοποιήθηκαν 73 δράσεις κοινωνικής προσφοράς, ενώ το 2019 ο συνολικός αριθμός δράσεων ανήλθε στις 88. Οι δράσεις αυτές, σε πολύ μεγάλο βαθμό, έχουν μόνιμο χαρακτήρα και είναι προσεκτικά σχεδιασμένες ώστε να ανταποκρίνονται στις εκάστοτε ανάγκες της κοινωνίας και του περιβάλλοντος. Η περιβαλλοντική συνείδηση των ανθρώπων του Ομίλου, καθώς και η ευαισθητοποίηση τους για την κοινωνία και το περιβάλλον αποτελούν σπουδαία συμβολή στο έργο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, γι αυτό και ο Όμιλος με επιτυχία εδώ και περίπου 10 χρόνια έχει θέσει την Εταιρική Υπευθυνότητα ως αναπόσπαστο κομμάτι του Στρατηγικού του Σχεδιασμού.

Ο Όμιλος, επί 43 χρόνια, από την ημέρα ίδρυσης του έως και σήμερα, δεν σταμάτησε ποτέ να καινοτομεί και να δημιουργεί νέα προϊόντα που καλύπτουν πραγματικές ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας. Η προσέγγιση μας αυτή ανταμείβεται όλα αυτά τα χρόνια τοποθετώντας τη Εταιρία στην πέμπτη θέση σε παραγωγή ασφαλιστρων μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών της Ελλάδας και με μερίδιο αγοράς για το 2019 στο 5,2% , με δείκτη Φερεγγυότητας SCR πάνω από το 167%

Στην Έκθεση που ακολουθεί παρουσιάζονται οι αρχές εταιρικής υπευθυνότητας που εφαρμόζει ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη, αναλυτικά όλες οι δράσεις και τα αποτελέσματα των ετών 2018 και 2019, καθώς και οι στόχοι που έχουν τεθεί για τα επόμενα έτη.

Καλή ανάγνωση,

Χρήστος Γεωργακόπουλος  
Διευθύνων Σύμβουλος



## Δήλωση Σκοπού

GRI 102-44

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης παρέχει πληροφορίες στον αναγνώστη σχετικά με τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές δράσεις του ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια των ετών 2018 – 2019. Οι αξίες του ομίλου καθώς και το μοντέλο διακυβέρνησης είναι απόλυτα εναρμονισμένα με την προώθηση ενός βιώσιμου μοντέλου για τον Όμιλο και τη βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας ευρύτερα. Η γνωστοποίηση τόσο των κινδύνων όσο και των ευκαιριών που διαχειρίστηκε ο Όμιλος κατά τη διάρκεια των δύο αυτών ετών συνέβαλε στη δημιουργία εμπιστοσύνης μεταξύ αυτού και των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders). Εν αντιθέσει με τον τακτικό, χρηματοοικονομικό απολογισμό που απευθύνεται κυρίως στους επενδυτές και μετόχους του οργανισμού, ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης, αποτυπώνει την εθελοντική πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. να ενημερώσει το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο για τις επιδράσεις της εταιρικής της δραστηριότητας, υιοθετώντας τη σύγχρονη απαίτηση για τήρηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

# Περιεχόμενα

Προφίλ Ομίλου	6
Νέες Απαιτήσεις	12
Μοντέλο Εταιρικής Συμπεριφοράς	16
Το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε	20
Οι 17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε	24
Οικονομικά Στοιχεία	28
Ο νέος Ορισμός και το νέο Πλαίσιο Ε.Κ.Ε	32
Εταιρική Διακυβέρνηση	34
Ανθρώπινα Δικαιώματα	46
Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές	52
Περιβάλλον	60
Υπεύθυνη & Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών	68
Καταναλωτικά Ζητήματα	72
Κοινωνική Προσφορά	76
Στόχοι για το 2020	84
Παραρτήματα	86

Ως **Υπεύθυνοι Εταιρικοί Πολίτες** υπογράφουμε κοινωνικό συμβόλαιο με τους φορείς και τα ενδιαφερόμενα μέρη, το οποίο δρα προληπτικά. Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης υποδεικνύει ότι δεν είμαστε μια κλειστή και αυτόνομη εταιρική οντότητα. **Είμαστε δίπλα στην κοινωνία, συμμετέχουμε στον ενεργό διάλογο και στηρίζουμε διαρκώς το τρίπτυχο Κοινωνία - Περιβάλλον - Διακυβέρνηση με όλες μας τις δυνάμεις.**

# ΠΡΟΦΙΛ ΟΜΙΛΟΥ



## Ποιοι Είμαστε

GRI 102-1

GRI 102-3

GRI 102-4

GRI 102-5

GRI 102-6

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. δραστηριοποιείται στον κλάδο παροχής ασφαλιστικών καλύψεων από το 1977 και διατηρεί την έδρα της στο δήμο Χαλανδρίου. Πιο αναλυτικά, η Εταιρία δραστηριοποιείται στον ελλαδικό χώρο. **Στόχος της**, βάσει του άρθρου 4 του Καταστατικού της, **αποτελεί η παροχή όλων των ειδών ασφαλιστικών καλύψεων**, με εξαίρεση τους κλάδους Πιστώσεων και Εγγυήσεων. Η Ευρωπαϊκή Πίστη, **από το 1997, έχει εισέλθει στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών** με δημόσια εγγραφή, αποτελώντας μέχρι και σήμερα τη μοναδική εισηγμένη ασφαλιστική Εταιρία. Η Εταιρία τελεί υπό την εποπτεία της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

GRI 102-2

Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Ευρωπαϊκή Πίστη καλύπτουν ένα ιδιαίτερα ευρύ φάσμα αναγκών σε πολλούς τομείς της ζωής.



**Αυτοκίνητο**



**Κατοικία**



**Οικογένεια**



**Μεταφορές**

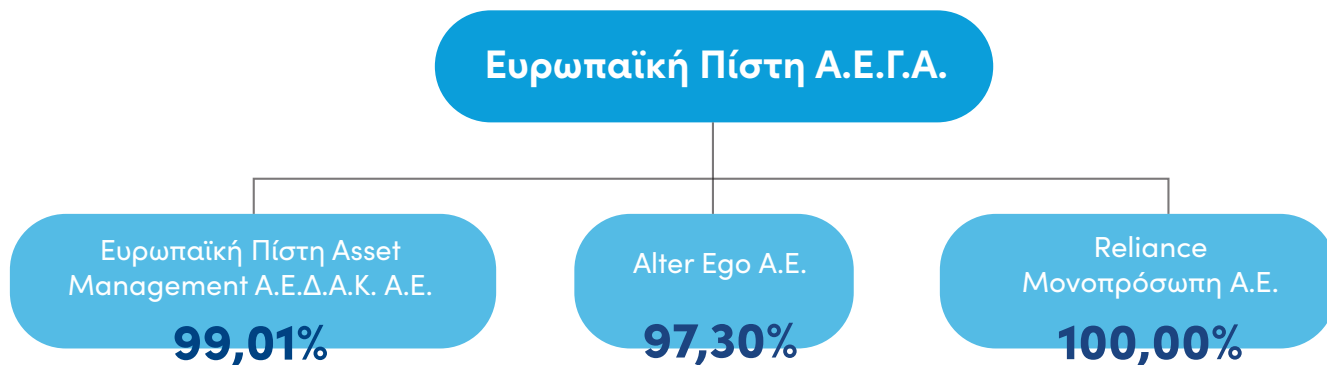


**Ποιότητα Ζωής**



**Ομαδικές Ασφάλειες**

Η δομή του Ομίλου καθώς και τα ποσοστά συμμετοχής της μητρικής εταιρίας στις θυγατρικές εταιρίες απεικονίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα:



## Θυγατρικές Εταιρίες

GRI 102-9

GRI 102-13



**EUROPEAN  
RELIANCE  
ASSET  
MANAGEMENT**

Η **Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ.** ιδρύθηκε το 1990 και έχει ως αντικείμενο δραστηριοποίησης τη **διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων**. Δραστηριοποιείται επίσης στους τομείς της **διαχείρισης χαρτοφυλακίου** (portfolio management), εταιρικής χρηματοδότησης (corporate finance), επιχειρηματικού κεφαλαίου (venture capital) και αναπτύσσει δραστηριότητες επενδυτικής τραπεζικής με αντικείμενο την παροχή επεν-

δυτικών υπηρεσιών. Στόχος της Εταιρίας είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες της σε μακροπρόθεσμη βάση, με έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών και στον ανθρώπινο παράγοντα. Η Εταιρία διαθέτει έμπειρους συνεργάτες και καταξιωμένα στελέχη, τα οποία σε συνδυασμό με την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών, την καθιστούν ιδιαίτερα αποτελεσματική.

Η Εταιρία, μέσω της υπηρεσίας του Account Manager, **προσφέρει στους πελάτες επενδυτικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου** μέσω της διαρκούς ενημέρωσής τους για τις εξελίξεις και τις προοπτικές των κεφαλαιαγορών / χρηματαγορών του εξωτερικού και εσωτερικού, της άμεσης εξυπηρέτησής τους και της προσαρμογής των αναγκών τους στα νέα δεδομένα της αγοράς. Επίσης, όλα τα επενδυμένα κεφάλαια και οι τίτλοι βρίσκονται προς φύλαξη στο θεματοφύλακα, παρακολουθούνται σε ξεχωριστή μερίδα και τηρούνται ανά πελάτη στα σχετικά βιβλία της Εταιρίας. Επιπλέον, η Εταιρία συμμετέχει σε σύστημα αποζημίωσης επενδυτών, μέσω του **Συνεγγυητικού Κεφαλαίου Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών**, είναι μέλος της

Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών και εποπτεύεται από την Ελληνική Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Το 2019 η Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ απέσπασε για **8η συνεχή χρονιά πέντε σημαντικά βραβεία** στην εκδήλωση για τη βράβευση των καλύτερων σε απόδοση διαχειριστών Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Fund Managers Awards), που οργάνωσε η Πανελλήνια Ένωση Μεριδιούχων Αμοιβαίων Κεφαλαίων & Ομολόγων (ΠΕΜΑΚΟ).

“ Κάθε εταιρία θα πρέπει να προσβλέπει πέρα από την κερδοφόρα ανάπτυξη και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders), αλλά και της κοινωνίας γενικότερα. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ συνεισφέρει στο κοινωνικό έργο του Ομίλου και έχει ενσωματώσει στην εταιρική της στρατηγική την κοινωνική υπευθυνότητα.



**Θωμάς Κωνσταντινίδης**

Διευθύνων Σύμβουλος | Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ



Η **Alter ego Α.Ε.** αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες παροχής ολοκληρωμένων λύσεων Facility Management και κατέχει πανελλαδική παρουσία από το 1986, έχοντας στο ενεργό πελατολόγιο της περισσότερες από 65 εταιρίες ιδιωτικού τομέα. Απασχολεί περισσότερους από 850 εργαζόμενους και διαχειρίζεται εγκαταστάσεις πελατών της που ξεπερνούν σε σύνολο τα 800.000 τ.μ.. Εξειδικεύεται στη διαχείριση επαγγελματικών ακινήτων (κτίρια γραφείων, νοσοκομεία, εμπορικά κέντρα, αλυσίδες καταστημάτων, βιομηχανικές και αποθηκευτικές εγκαταστάσεις), ενώ παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών της ακολουθώντας πιστά τις επιταγές των διεθνών προτύπων



Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. **Η Alter Ego A.E είναι πιστοποιημένη με τα ISO 9001:2008**, Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, **ISO 14001:2004**, Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και **BS OHSAS 18001**, Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία. Επιπροσθέτως, είναι ιδρυτικό μέλος στον ανεξάρτητο σύνδεσμο Hellenic Facility Management Association, αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι ακολουθεί τις εξελίξεις στον κλάδο δραστηριοποίησης της. Επίσης, προσφέροντας single-stop solutions στις εταιρίες που αναζητούν όλο και πιο επίμονα να ελέγχουν τα λειτουργικά τους κόστη, η Alter Ego A.E. καταφέρνει να προσδίδει προστιθέμενη αξία στις συνεργασίες της.



“Η Alter Ego Facilities Management A.E. βαδίζοντας στα χνάρια της μητρικής της Εταιρίας, πρωτοπορεί στον δικό της κλάδο. Νέες υπηρεσίες για την ελληνική αγορά, όπως το *hospitality management*, αλλά και η βελτιστοποίηση των ήδη προσφερόμενων υπηρεσιών, στα πλαίσια των διεθνών προτύπων του *holistic facility management*, την κατατάσσουν στις πρώτες επιλογές των διεθνών και εγχώριων εταιριών. Οι άνθρωποι μας εξελίσσονται, εξειδικεύονται, εκπαιδεύονται αλλά και τα διαχειριστικά συστήματα (ISO) που συνεχώς αναπτύσσουμε, υποστηρίζουν και βελτιστοποιούν καθημερινά το πλαίσιο λειτουργίας μιας και το “αποτύπωμα” μας, στο ευρύτερο φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον”.



**Ανθή Ηλιοπούλου**

Γενική Διευθύντρια | Alter Ego Facilities Management A.E.

Στόχος της Alter Ego A.E. είναι η περαιτέρω ενίσχυση της θέσης της στην ελληνική αγορά. Για την επίτευξη του στόχου, η Εταιρία έχει επενδύσει τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό, δημιουργώντας μια εξαιρετική ομάδα επαγγελματιών, όσο και σε νέες τεχνολογίες, με την αγορά σύγχρονων μηχανημάτων, λογισμικού διαχείρισης και δημιουργία υποδομών τελευταία τεχνολογίας.

## Οι Αξίες μας

GRI 102-16

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη αποδεικνύει έμπρακτα ότι είναι **δίπλα στους ασφαλισμένους** του, **με ανθρώπινο πρόσωπο** τη στιγμή της ανάγκης. Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι υψηλής ποιότητας και σχεδιασμένες από στελέχη με άρτια εκπαίδευση και πολυετή εμπειρία. Οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου και η αυστηρή εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας προστατεύουν τα συμφέροντα των πελατών και παρέχουν πλήρη διαφάνεια σε όλα τα στάδια διαχείρισης των χρημάτων τους.

Ο Όμιλος παρέχει σε όλους τους πελάτες του προσωποποιημένες υπηρεσίες, σχεδιασμένες με ιδιαίτερη προσοχή και έμ-

φαση στις εκάστοτε ανάγκες. Ο λεπτομερής αυτός σχεδιασμός απαιτεί από το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου εξειδίκευση. Η εξειδίκευση αυτή είναι αποτέλεσμα μιας συλλογικής προσπάθειας προς βελτίωση καθώς ο Όμιλος επενδύει στους εργαζομένους του. **Η προτεραιότητα προς τον πελάτη** και η **ακεραιότητα προς τους συναδέλφους** και τους συνεργάτες είναι αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του Ομίλου. Παράλληλα, **η ς ζωή, το περιβάλλον και η υγεία βρίσκονται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Εταιρίας**. Τέλος, η υιοθέτηση νέων ιδεών και καινοτόμων λύσεων συμβάλλουν στη συνεχόμενη εξέλιξη και βελτίωση του Ομίλου.

## Τα βραβεία μας

Η Ευρωπαϊκή Πίστη από την ημέρα ίδρυσής της έως σήμερα βρίσκεται σταθερά δίπλα τόσο στους εργαζόμενους όσο και στους πελάτες της. Κατά τη διάρκεια των ετών 2018 - 2019 η Εταιρία πραγματοποίησε πολυάριθμες αξιοσημείωτες δράσεις για τις οποίες βραβεύτηκε.

### Διάκριση από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής «EBEN GR»

**Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. διακρίθηκε για έκτη συνεχόμενη χρονιά** από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR για το σύνολο της επιχειρηματικής της λειτουργίας. Η Εταιρία τιμήθηκε με την ανώτερη διάκριση **“Olympic Kotinos Wreath”**, την οποία απέσπασαν μόνο τρεις εταιρίες συνολικά. Η βράβευση πραγματοποιήθηκε σε ειδική εκδήλωση στο πλαίσιο του Ετήσιου Ερευνητικού Συνεδρίου του EBEN EUROPE, παρουσία εκπροσώπων οργανισμών με δράση στον τομέα της **Κοινωνικής Υπευθυνότητας και Επιχειρηματικής Ηθικής**, μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας και του EBEN. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR, εκπροσωπεί το European Business Ethics Network και είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός που ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 2005. Στόχος του EBEN GR, είναι να βοηθά τις επιχειρήσεις να εφαρμόζουν συστήματα που συμβάλλουν στην εταιρική αειφόρα ανάπτυξη, αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική ευημερία.



Το σημαντικό βραβείο **“Olympic Kotinos Wreath”** παρέλαβε ο **Προϊστάμενος Οικονομικών Υπηρεσιών και αρμόδιος για**

**Θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρίας κ. Γιώργος Γκούσκος**, ο οποίος μεταξύ άλλων δήλωσε:

“ Η Ευρωπαϊκή Πίστη λαμβάνει φέτος την ανώτερη διάκριση Επιχειρηματικής Ηθικής και είναι η μοναδική Ασφαλιστική Εταιρία που βραβεύεται για έκτη συνεχόμενη χρονιά. Η διάκριση αυτή είναι ιδιαίτερα τιμητική, καθώς είναι πλήρως εναρμονισμένη με το ISO 26000, το οποίο αφορά στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, αλλά και σε τομείς μείζονος σημασίας για την Εταιρία, όπως η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Προστασία των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, οι Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές, η Προστασία του Περιβάλλοντος, η Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών, καθώς και η Κοινωνική Προσφορά. ”

### “True Leader” εταιρία για 9η συνεχόμενη χρονιά

Ο Όμιλος βραβεύτηκε για **ένατη συνεχόμενη χρονιά ως “True Leader”** επιχειρηματικός οργανισμός σε εκδήλωση με διοργανωτή την ICAP Group.

Ο Όμιλος ικανοποίησε για ακόμη μία χρονιά και τα τέσσερα αντικειμενικά κριτήρια που αφορούν στην **Κερδοφορία**, στην **Αύξηση του Προσωπικού**, στη **Διακεκριμένη Θέση στον Κλάδο βάσει του Κύκλου Εργασιών** και στο **βαθμό Πιστοληπτικής Ικανότητας**.

Μεταξύ άλλων ο Όμιλος ξεχώρισε και για τα ακόλουθα:

- Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη συμπεριλαμβάνεται στους 200 πιο κερδοφόρους Ομίλους για το 2018.
- Συγκαταλέγεται στους 150 Ομίλους με τον μεγαλύτερο αριθμό προσωπικού.
- Αποτελεί έναν από τους 150 Ομίλους που έχουν αυξήσει τον αριθμό προσωπικού τους από το έτος 2017 στο 2018.
- Βρίσκεται ως Εταιρία στις κορυφαίες θέσεις του Κλάδου της με βάση τον Κύκλο Εργασιών.
- Έχει ως Εταιρία υψηλό ICAP Score (Διαβάθμιση Πιστοληπτικής Ικανότητας).



Το βραβείο παρέλαβε ο **Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας κ. Χ. Γεωργακόπουλος** ο οποίος μεταξύ άλλων δήλωσε:

“ Είμαστε υπερήφανοι που για ένατη συνεχόμενη χρονιά βρισκόμαστε ανάμεσα στους ηγέτες της ελληνικής οικονομίας. Μια διάκριση που μόλις 6 επιχειρήσεις της ελληνικής αγοράς καταφέρνουν να αποσπούν ανελλιπώς από το 2011. Η ανάδειξη ως True Leader εταιρία όλα αυτά τα χρόνια είναι αποτέλεσμα της εμπιστοσύνης των πελατών, των μετόχων μας, αλλά και της συλλογικής προσπάθειας της Διοίκησης, του Ανθρώπινου Δυναμικού, και του Δικτύου Πωλήσεων. ”

### Bravo Sustainability Awards 2019

Στην Εταιρία απονεμήθηκε για μια ακόμη χρονιά το βραβείο Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας “Bravo Sustainability Awards 2019”. Η Εταιρία απέσπασε την κορυφαία διάκριση ανάμεσα σε 25 συμμετοχές στην κατηγορία Bravo Market (Αγορά), για το πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας. Το πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας, που παρέχεται αποκλειστικά από την Ευρωπαϊκή Πίστη, έχει σημαντική επιρροή στους καταναλωτές αφού είναι ένα πρόγραμμα χωρίς κόστος, άμεσα συνδεδεμένο με την πιο συνηθισμένη πράξη κάθε οικογένειας, τις αγορές. Επίσης, το πρόγραμμα συνδέεται επιτυχώς με τον πρώτο από τους 17 στόχους βιώσιμης ανάπτυξης του Ο.Η.Ε., ο οποίος αφορά στην προστασία των ευάλωτων κοινωνικά ομάδων και στη μείωση της φτώχειας.



Το βραβείο παρέλαβε ο **Αντιπρόεδρος του Δ.Σ της Εταιρίας και Γενικός Διευθυντής Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών κ. Στέφανος Βερζοβίτης**, ο οποίος δήλωσε:

“ Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι το εργαλείο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Η βιωσιμότητα προϋποθέτει ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα και κοινωνική αλληλεγγύη προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο Ασφαλιστικός Γονέας πηγάζει από το χρέος της Εταιρίας να διασφαλίσει πως η κοινωνική προσφορά δεν περιορίζεται μόνο σε χορηγίες, αλλά αποτελεί μέρος του επιχειρησιακού μας σχεδιασμού. ”

Οι σημαντικότερες βραβεύσεις, διακρίσεις και πιστοποιήσεις για τα έτη 2018-2019 παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

22/3/2018



Η Εταιρία κατατάχθηκε ως πρωτοπόρος Οργανισμός, αφοσιωμένος στην εφαρμογή και στην προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, στην τελετή παρουσίασης των 21 **"The Most Sustainable Companies in Greece 2017"**.

30/4/2018



Το πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας έλαβε σημαντική διάκριση στα βραβεία **Loyalty Awards 2018**, κερδίζοντας το Silver βραβείο στην κατηγορία **Insurance - Best in Loyalty & Engagement**.

5/7/2018



Βράβευση της Εταιρίας για **5η συνεχόμενη χρονιά** από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR** με Πλατινένιο Βραβείο για το σύνολο της επιχειρηματικής της λειτουργίας, σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Ετήσιου Ερευνητικού Συνεδρίου του EBEN EUROPE.

23/8/2018



Η Εταιρία συγκαταλέγεται στους **κοινωνικά υπεύθυνους Οργανισμούς** και Εργοδότες της ειδικής έκδοσης **"Leading Employers in Greece"**, που δημοσίευσε η ICAP.

20/9/2018



Απονομή του **Silver Βραβείου** για την εφαρμογή του προγράμματος **«Ασφαλιστικός Γονέας»**, στην κατηγορία «Mobile Εφαρμογές στις Υπηρεσίες και τη Διακυβέρνηση», στο πλαίσιο του θεσμού **Mobile Excellence Awards**.

13/11/2018



**Επαναπιστοποίηση της Εταιρίας** από την TÜV NORD σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2015**, το οποίο αφορά στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η Εταιρία στον τομέα του σχεδιασμού και της παροχής των ασφαλιστικών υπηρεσιών της.

13/12/2018



**Επαναπιστοποίηση της Εταιρίας** από τον Οργανισμό Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV HELLAS (TÜV NORD) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο **ISO 27001:2013**, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.

27/12/2018



Απονομή βραβείου **"True Leaders"** για **8η συνεχόμενη χρονιά**, στο πλαίσιο του θεσμού της ICAP, αποτελώντας μία εκ των 6 επιχειρήσεων που λαμβάνουν αυτή τη διάκριση ανελλιπώς από την καθιέρωση του θεσμού.

2/9/2019



Ο Όμιλος συγκαταλέγεται στους **κοινωνικά υπεύθυνους Οργανισμούς** και Εργοδότες της ειδικής έκδοσης **"Leading Employers in Greece"** που δημοσίευσε η ICAP.

3/12/2019



Βράβευση της Εταιρίας για **6η συνεχόμενη χρονιά** από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR** με την κορυφαία διάκριση "Olympic Kotinos Wreath" για το σύνολο της επιχειρηματικής της λειτουργίας, σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Ετήσιου Ερευνητικού Συνεδρίου του EBEN EUROPE.

16/12/2019



**Επαναπιστοποίηση της Εταιρίας** από την TÜV NORD σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα **ISO 9001:2015** για την Ποιότητα Υπηρεσιών και **ISO 27001:2013** για την Ασφάλεια Πληροφοριών.

19/12/2019



**Πιστοποίηση** με το πρότυπο **ISO 50001:2011** από τον αναγνωρισμένο φορέα TÜV NORD.

20/12/2019



Η Ευρωπαϊκή Πίστη απέσπασε το **πρώτο βραβείο**, για το πρόγραμμα Ασφαλιστικός Γονέας, στην απονομή των Βραβείων Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας **"Bravo! Sustainability Awards 2019"**.

23/12/2019



Στο πλαίσιο του θεσμού της ICAP GROUP, **"True Leaders"** ο Όμιλος παρέλαβε για ένατη συνεχόμενη χρονιά το σχετικό βραβείο ως "True Leader" επιχειρηματικός οργανισμός.

# ΝΕΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ



## Μακροοικονομικές Προοπτικές

### GRI 201-2

Ο Όμιλος εταιριών «Ευρωπαϊκή Πίστη», δραστηριοποιείται κυρίως στον ασφαλιστικό τομέα, επιπρόσθετα όμως παρέχει υπηρεσίες στον χρηματοοικονομικό τομέα, καθώς επίσης και στον τομέα ολοκληρωμένων λύσεων του Facilities Management.

### Το Ευρωπαϊκό οικονομικό περιβάλλον

Η οικονομική ζώνη του ευρώ σημείωσε οικονομική **μεγέθυνση της τάξεως του 1,2% για το 2019**, παρουσιάζοντας ταυτόχρονα μείωση στον ρυθμό ανάπτυξης, καθώς η **οικονομική μεγέθυνση για το 2018 ήταν 1,9%**. Η οικονομική μεγέθυνση διαμορφώθηκε κυρίως βασιζόμενη στις ευνοϊκές συνθήκες χρηματοδότησης, στην άσκηση επεκτατικής δημοσιονομικής πολιτικής καθώς και στην περαιτέρω μείωση της ανεργίας σε ποσοστό 7,6%, ενώ ο ρυθμός αύξησης των μισθών παρέμεινε υψηλός, γύρω από τον μακροχρόνιο μέσο όρο του. Ωστόσο, το αβέβαιο τοπίο που διέπει το παγκόσμιο εμπόριο επηρέασε αρνητικά τους τομείς των επενδύσεων και της μεταποίησης.

### Το Ελληνικό οικονομικό περιβάλλον

Σύμφωνα με την εκτίμηση της Ε.Λ.Σ.Τ.Α.Τ το **Α.Ε.Π της Ελλάδος το 2019 ανήλθε σε € 187,5 δισ., έναντι € 184,7 δισ. το 2018, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 1,5%**.

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος για το έτος 2019, η αγορά εργασίας παρουσιάζει μια σταθερή εξέλιξη από το 2014 έως και το 2019, σημειώνοντας αύξηση της απασχόλησης κατά 2,2% συγκριτικά με το 2018. Ωστόσο, η Ελλάδα εξακολουθεί να κατέχει το υψηλότερο ποσοστό ανεργίας στην ΕΕ-28 καθώς αυτό διαμορφώθηκε στο 16,3%, έναντι 18,5% που ήταν το 2018.

Σύμφωνα με την έρευνα εργατικού δυναμικού της Ε.Λ.Σ.Τ.Α.Τ, οι **άνεργοι ανήλθαν σε 758.886 άτομα, και μειώθηκαν κατά 114.584 άτομα, σε σχέση με το Δεκέμβριο 2018**, (μείωση 13,1%) και κατά 12.274 άτομα, σε σχέση με το Νοέμβριο 2019 (μείωση 1,6%).

**Οι οικονομικά μη ενεργοί** (τα άτομα που δεν εργάζονται ούτε αναζητούν εργασία) **ανήλθαν σε 3.252.811 άτομα και αυξήθηκαν κατά 14.796 άτομα**, σε σχέση με το Δεκέμβριο 2018 (αύξηση 0,5%) και κατά 14.778 άτομα, σε σχέση με το Νοέμβριο 2019 (αύξηση 0,5%). Στις γυναίκες, το ποσοστό ανεργίας (20,2% το Δεκέμβριο 2019, από 23,5% το Δεκέμβριο 2018) παραμένει σημαντικά υψηλότερο από εκείνο στους άνδρες (13,2% από 14,6%).

Τέλος, **το 2019 παρουσιάστηκε αύξηση των εξαγωγών**, κυρίως τουριστικών και ναυτιλιακών υπηρεσιών, και αύξηση επενδυτικού ενδιαφέροντος, κυρίως στην αγορά ακινήτων.

## Η Ελληνική ασφαλιστική αγορά

Το νομοθετικό περιβάλλον Φερεγγυότητας II, καθώς και η συνεχόμενη εποπτεία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων από την Τράπεζα της Ελλάδος διασφαλίζουν την εφαρμογή των κανόνων, οδηγώντας σε ακόμα ισχυρότερη θωράκιση της αξιοπιστίας της ασφαλιστικής αγοράς.

Σύμφωνα με τα πρόσφατα στοιχεία της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε), **η συνολική παραγωγή εγγεγραμμένων ασφαλιστών, σημείωσε σημαντική αύξηση και ανήλθε περίπου στα € 4,1 δις. (+ 8,7%), σε σχέση με το 2018**, ακολουθώντας την ανοδική τάση των τελευταίων ετών. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα το ποσοστό συμμετοχής της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελληνική Οικονομία να παραμένει σχετικά σταθερό τα τελευταία χρόνια, **ανερχόμενο στο 2,2% επί του Α.Ε.Π. το 2019** (2,2% του ΑΕΠ το 2018).

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά τα τελευταία χρόνια έχει ξεκινήσει να υιοθετεί νέες τεχνολογικά καινοτόμες λύσεις, αντιλαμβανόμενη τα πολύπλευρα οφέλη που απορρέουν από αυτές.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως οι ασφαλιστικές εταιρίες αντιμετωπίζουν και τους φυσικούς κινδύνους οι οποίοι προέρχονται από την κλιματική αλλαγή και επηρεάζουν με άμεσο τρόπο την αύξηση των τεχνικών προβλέψεων λόγω αύξησης των αναμενόμενων ασφαλιστικών αποζημιώσεων.

## Περιβαλλοντικές Προοπτικές

Στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης, οι περιβαλλοντικές προκλήσεις συμπληρώνουν τους προβληματισμούς για το μέλλον και οριοθετούν νέες δράσεις. Οι συνέπειες των περιβαλλοντικών εξελίξεων φαίνεται πως, πλέον, δύσκολα αναστρέφονται

και εκτός της αυστηρότερης κανονιστικής συμμόρφωσης (ρήτρες για υψηλούς ρύπους), οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προσαρμοστούν στη νέα πραγματικότητα των περιορισμένων πόρων.

Η Διακυβερνητική Επιτροπή εξέδωσε το 2019 την έκθεση της για την Κλιματική Αλλαγή στην οποία κάνει ιδιαίτερη αναφορά για την μελλοντική κατάσταση των ωκεανών και της κρουσφαιρας. Επιπροσθέτως, παραθέτει σειρά προτάσεων προς υιοθέτηση

για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων, καθώς και συμβουλές για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης.

Οι βασικές κατευθυντήριες γραμμές της Έκθεσης είναι οι ακόλουθες:

- **Επείγουσες μειώσεις εκπομπών ρύπων:** αποτελεί βασική προϋπόθεση η μείωση των εκπομπών ορυκτών καυσίμων καθώς και αερίων του θερμοκηπίου, προκειμένου να μετριαστούν οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στα θαλάσσια οικοσυστήματα.
- **Δίκτυα προστατευόμενων περιοχών:** Τα δίκτυα των προστατευόμενων περιοχών μπορούν να προστατεύσουν λειτουργίες των οικοσυστημάτων, όπως η απορρόφηση και αποθήκευση διοξειδίου του άνθρακα, η προστασία των μετακινήσεων διαφόρων ειδών, πληθυσμών και οικοσυστημάτων που θα προκύψουν ως αποτέλεσμα της αύξησης της θερμοκρασίας των ωκεανών και του επιπέδου της θάλασσας.
- **Αποκατάσταση των οικοσυστημάτων σε ξηρά και θάλασσα:** Η επίτευξη της αποκατάστασης απαιτεί τη στενή συνεργασία της επιστημονικής κοινότητας με τις τοπικές κοινότητες, οι οποίες κατέχουν την εμπειρία και τη γνώση, αναφορικά με τις ιδιαιτερότητες του περιβάλλοντος στο οποίο διαμένουν.
- **Ενδυνάμωση των προληπτικών προσεγγίσεων:** Η ορθή διαχείριση των αλιευμάτων αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την ισορροπία των θαλάσσιων πληθυσμών. Η συνεχής ενημέρωση των δεδομένων για τις ποσότητες των θαλάσσιων πληθυσμών θα αποτελέσουν βασικό βήμα για τον έλεγχο των οικοσυστημάτων και την προστασία των ειδών υπό εξαφάνιση.
- **Ωκεάνια ανανεώσιμη ενέργεια:** Οι άνεμοι, η παλίρροια, τα κύματα και τα βιοκαύσιμα παρέχουν έναν ενεργειακό πλούτο ανανεώσιμης ενέργειας. Επίσης, η αύξηση της ζήτησης για εναλλακτικές πηγές, θα μπορούσε να παράσχει οικονομικές ευκαιρίες στον τομέα της ανανεώσιμης ενέργειας.
- **Ολοκληρωμένες προσεγγίσεις διαχείρισης των υδάτων:** Η έκθεση προτείνει την ανάπτυξη και βελτιστοποίηση της αποθήκευσης και απελευθέρωσης νερού.

Η άνοδος της θερμοκρασίας θα έχει τις ακόλουθες επιπτώσεις:



Απειλή των αποθεμάτων νερού και της διατροφικής ασφάλειας



Μετακίνηση ζώων προς αποφυγή της ζέστης



Άνοδος της στάθμης της θάλασσας απειλώντας τις παράκτιες περιοχές



Αναγκαστική μετακίνηση πληθυσμών

Σε ότι αφορά τις ενεργειακές παγκόσμιες ανάγκες, η IPCC αναφέρει την ανάγκη για τριπλασιασμό της παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές έως τα μέσα του αιώνα που διανύουμε. Διαφορετικά, προειδοποιεί ότι οι δυνητικά καταστροφικές συνέπειες από την άνοδο της παγκόσμιας θερμοκρασίας θα είναι αναπόφευκτες. Σήμερα το 80% των ενεργειακών αναγκών του πλανήτη καλύπτεται με ορυκτά καύσιμα. Σύμφωνα με την έκθεση, το ποσοστό θα πρέπει να μειωθεί περίπου στο εν τρίτο έως το 2050, μέσω των ΑΠΕ και της εξοικονόμησης ενέργειας. Από το 2007, «πολλές τεχνολογίες ανανεώσιμης ενέργειας έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο ως προς την απόδοση και το κόστος, ενώ πολλές είναι πλέον τεχνικά και οικονομικά ώριμες, καθιστώντας την ανανεώσιμη ενέργεια μια ταχέως αναπτυσσόμενη κατηγορία στην παροχή ενέργειας», σημειώνει η IPCC.

## Ανάγκη Αλλαγής Νοοτροπίας

Πολλοί άνθρωποι σε αυτή τη χώρα και σε όλο τον κόσμο, επιστήμονες, ακτιβιστές του περιβάλλοντος, πολιτικοί ηγέτες, επιχειρηματίες και πολλοί απλοί πολίτες προσπαθούν να επιφέρουν τις σχετικές αλλαγές στην πολιτική και στη κοινωνία. Ωστόσο, πάρα πολλοί άνθρωποι φαίνεται να έχουν μικρή ή καθόλου ανησυχία για την κλιματική αλλαγή και να φαίνονται ελάχιστα διατεθειμένοι να αναλάβουν προσωπικές ενέργειες, ή την υποστήριξη των δράσεων για μια βιώσιμη ανάπτυξη.

Επιπλέον, η ραγδαία περιβαλλοντική επιβάρυνση, σε συνδυασμό με τις σύνθετες οικονομικές εξελίξεις (η ύφεση στις ανεπτυγμένες οικονομίες, η πτωτική παραγωγικότητα της Ευ-

ρώπης, η δομική ανασύνθεση τραπεζικού και ασφαλιστικού τοπίου, η μετατόπιση οικονομικού ενδιαφέροντος στην Ασία, όπου οι περιβαλλοντικές οργανώσεις δεν έχουν πολιτικό έρεισμα, και η αυτοτροφοδοτούμενη ύφεση στην Ευρώπη) δημιουργούν σκηνικό που δεν εγγυάται την άμεση μετάβαση σε ένα μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης.

Η βιώσιμη ανάπτυξη έχει έναν κύριο στόχο, που είναι να δημιουργηθεί ισορροπία μεταξύ των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών αναγκών μας, διατηρώντας παράλληλα την ισότητα και τη δικαιοσύνη. Ο τρόπος με τον οποίο έχουμε επιλέξει να ζήσουμε, στο πρόσφατο παρελθόν, έχει αναλάβει την ευθύνη για τη ζημία που έχει προκληθεί στο περιβάλλον. Ρυπαίνουμε τη γη και καταναλώνουμε πολύ περισσότερους πόρους από ότι παράγουμε και επομένως βλάπτουμε την ανάπτυξη των μελλοντικών γενεών. Η βιώσιμη ανάπτυξη προσφέρει ένα μέσο για την αντιμετώπιση των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών αναγκών μας, παρέχοντας μια μακροπρόθεσμη προσέγγιση για τη διατήρηση των πόρων μας.

Για πάνω από 20 χρόνια οι κυβερνήσεις έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη να επιτευχθεί ανάπτυξη που να ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους. Δυστυχώς και σύμφωνα με την έκθεση της IPCC η βιώσιμη ανάπτυξη προχωρά με βραδείς ρυθμούς.

Προκειμένου λοιπόν **η κοινωνία να αλλάξει νοοτροπία**, επείγει να υπάρχει βούληση από τις κυβερνήσεις **για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης**. Από τη στιγμή που οι κυβερνήσεις θα έχουν τη θέληση να ενισχύσουν και να συμβάλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη, τότε χρειάζεται συνεργασία των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί μπορούν αφενός μεν να υιοθετήσουν πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης και αφετέρου να προωθήσουν δράσεις και να ενημερώσουν την κοινωνία σχετικά με τα οφέλη και την αναγκαιότητα της βιώσιμης ανάπτυξης. Η κοινωνία μας, είναι ο τελικός αποδέκτης. Βλέποντας τη βούληση τόσο των κυβερνήσεων, όσο και των επιχειρήσεων να προωθούν τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενημερώνεται πλήρως, συμβάλλει στο μέτρο που μπορεί, αλλάζει νοοτροπία γιατί πολύ απλά, όλα γύρω της αλλάζουν με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Στις δραστηριότητες Ε.Κ.Ε., ο Όμιλος θα ενσωματώσει και εκείνες που θα μετουσιώνουν την έμπρακτη βούληση της στο να συνδράμει με εξωστρεφή δράση την προσπάθεια διεύρυνσης της διείσδυσης αυτού του μηνύματος για «Ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας».

Η **κλιματική αλλαγή** που επέρχεται ως αποτέλεσμα των ενεργειών μας και φέρνει σοβαρούς κινδύνους, **καλεί επείγοντως εμάς, ως κοινωνία, να αλλάξουμε τη συμπεριφορά μας.**

# ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ  
ΕΡΓΑΣΙΑ &  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΙΑ ΤΟΥΣ  
ΣΤΟΧΟΥΣ





GRI 102-40 GRI 102-41

Μέσα από την αναγνώριση του σημαντικού ρόλου του ασφαλιστικού κλάδου στην ελληνική οικονομία και κοινωνία, καθώς και τη βαρύτητα των απόψεων των ενδιαφερόμενων μερών για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων, η Ευρωπαϊκή Πίστη βελτιώνει την απόδοσή της και θεμελιώνει μια λειτουργία που να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική της, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, τα ενδιαφερόμενα μέρη ορίζονται ως άτομα ή κοινωνικές ομάδες οι οποίες επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις δραστηριότητες της Εταιρίας. Συνεπώς, τα ενδιαφερόμενα μέρη, ανήκουν είτε στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού (Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Εμπορικό Δίκτυο), είτε προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον, ελληνικό ή και διεθνές (Ρυθμιστικές Αρχές, ΜΜΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Πελάτες, Κεντρική Κυβέρνηση, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, ΜΚΟ).

GRI 102-12

Αναφορά του Ομίλου για την **ευθυγράμμιση με τις επιταγές της κοινωνίας του 21ου αιώνα** αποτελεί το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο και οι παγκόσμιες προσεγγίσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Ανάμεσα σε αυτές είναι οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου και οι 17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, οι κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ για τις επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και η τριμερής διακήρυξη αρχών του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO) για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και την κοινωνική πολιτική.

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

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

Για τον Όμιλο Ευρωπαϊκή Πίστη, ο ρόλος του σύγχρονου επιχειρείν προς τη μετάβαση σε ένα βιώσιμο και αειφόρο μοντέλο ανάπτυξης, απαιτεί, πέραν των άλλων, και την προσπάθεια ώστε να εμπεδωθεί η συνεργασία μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων φορέων. **Ο Όμιλος αποδέχεται το χρέος του προς την κοινωνία και αναπτύσσει κοινωνικό διάλογο με τους ενδιαφερόμενους φορείς** (εργαζόμενοι, μέτοχοι, προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες, πελάτες).

Ο Όμιλος προχωρά εθελοντικά και με διαφάνεια στην αυτορρύθμιση της εταιρικής του συμπεριφοράς ακολουθώντας μια ισορροπημένη και ολιστική προσέγγιση, η οποία συνυπολογίζει οικονομικά, κοινωνικά, περιβαλλοντικά και καταναλωτικά θέματα και συμφέροντα, με στόχο να θεμελιώνεται μια εταιρική λειτουργία που να διασφαλίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και προοπτική της εταιρίας, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη δηλώνει πως η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί επιχειρηματική συμπεριφορά του Ομίλου πέρα και πάνω από νομικές απαιτήσεις, εκουσίως υιοθετημένη καθώς αντιλαμβάνεται την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως μέρος μίας στρατηγικής ανταποδοτικής επένδυσης που συνεισφέρει στη βιώσιμη λειτουργία του Ομίλου και τον προσανατολίζει στην αειφόρο ανάπτυξη του διευκολύνοντας τον για την επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων τόσο του ίδιου όσο και των ενδιαφερομένων μερών του.

**Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί για τον Όμιλο το θεμέλιο λίθο του στρατηγικού του σχεδιασμού και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας του.**

- Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. τηρεί απαρέγκλιτα την Ελληνική νομοθεσία, αλλά και δημιουργεί επιπλέον κανονιστικό πλαίσιο εταιρικής συμπεριφοράς.
- Συνεργάζεται με όλους τους φορείς αλλαγής, γιατί κανείς δεν μπορεί να οικοδομήσει μόνος του ένα βιώσιμο μέλλον.
- Επιλέγει συνεργασίες που ενστερνίζονται τις αξίες της κοινωνικής υπευθυνότητας.
- Δεν ψάχνει λύσεις στα τυφλά, γίνεται μέρος της λύσης.

Μοντέλο συμπεριφοράς για τον Όμιλο αποτελούν από το 2011 ο εξελισσόμενος από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορισμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, οι Κατευθυντήριες Οδηγίες του Global Reporting Initiative (GRI Standards) και οι κατευθυντήριες οδηγίες για την Ε.Κ.Ε. του ISO 26000. Η Ευρωπαϊκή Πίστη ήταν η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα που υιοθέτησε, από το 2011, το ISO 26000 σε συνδυασμό με τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI.

Ο Όμιλος προσεγγίζει τα θέματα της εταιρικής ευθύνης δίνοντας ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στο θέμα της ενσωμάτωσης της καινοτομίας στη λειτουργία του και στα προϊόντα του, και στα θέματα τη βιώσιμης λειτουργίας στοχεύοντας την αει-

φόρο ανάπτυξη, και από αυτή την περίοδο αναφοράς, αυτό αποτυπώνεται με μεγαλύτερη σαφήνεια στη σχετική έκθεση η οποία και διαμορφώνεται σύμφωνα με τα GRI Standards.

Το GRI είναι ένα διεθνές «πρότυπο» για την έκθεση βιωσιμότητας, ένα από τα πλέον έγκυρα για την αναφορά της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Το GRI αφορά το περιεχόμενο της έκθεσης και τη διασφάλιση της ποιότητας των υποβαλλόμενων πληροφοριών, μέσω παραπομπών σε πρότυπα και δείκτες απόδοσης για κάποιες από τις δημοσιοποιούμενες παραμέτρους, χρησιμοποιείται δε από πληθώρα εταιριών παγκοσμίως.

Και τα δύο πλαίσια κατευθυντήριων οδηγιών GRI Standards και ISO 26000 έχουν παράλληλη αντιστοιχισμένη θεματολογία και κοινές συγκλίνουσες στοχεύσεις και αυτό αποτυπώνεται στο σχετικό Πίνακα στο τέλος της έκθεσης. Αυτά τα πλαίσια χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο ως οδηγοί για την επιδιωκόμενη συνεχιζόμενη αλλαγή και όχι ως πιστοποιητικά διαχείρισης. Ο Όμιλος με τον όρο βιώσιμη συμπεριφορά αντιλαμβάνεται πέραν του τυπικού περιεχομένου, να αφορά μία επιχειρηματική λειτουργία ή να προσεγγίζει τα ζητήματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης κατά τέτοιο τρόπο ώστε από τη μια μεριά να της επιτρέπεται να αντιλαμβάνεται και να εκμεταλλεύεται τις σχετικές ευκαιρίες, από την άλλη να αντιλαμβάνεται τους σχετικούς κινδύνους και μέσα από την καινοτόμο και βιώσιμη λειτουργία της, να μειώνει ή και να εξαλείφει όπου τούτο είναι δυνατόν αυτούς τους κινδύνους ή τέλος να διαμορφώνει όρους μίας προσαρμογής της στα επερχόμενα ώστε να περιορίζονται οι όποιες διαφαινόμενες αρνητικές επιπτώσεις για αυτήν.

Η επιλογή της σύνταξης της σχετικής έκθεσης με το νέο σύγχρονο πλαίσιο των κατευθυντήριων οδηγιών GRI Standards, στοχεύει στο να μπορούν αυτοί οι κίνδυνοι αλλά και οι αντίστοιχες προοπτικές να καθίστανται γνωστά σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (εσωτερικά και εξωτερικά) που την αφορούν, έτσι ώστε σε αυτά να διατίθεται το πλέον κατάλληλο σύνολο πληροφοριών, βάσει των οποίων τα ενδιαφερόμενα μέρη να κάνουν τις σχετικές εκτιμήσεις τους και με τη βοήθεια αυτών να κάνουν τις σχετικές επιλογές τους.

GRI 102-12 GRI 102-46

Πέραν αυτών, ο Όμιλος συμμετέχει εθελοντικά στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, ενώ παράλληλα υιοθετεί και τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, στοχεύοντας να συμπεριλάβει στο πλαίσιο λειτουργίας του όσο το δυνατόν περισσότερες παραμέτρους και συγκλίνουσες μεταξύ τους προσεγγίσεις που υποστηρίζουν πρακτικές εμπέδωσης όρων βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας και αειφόρου ανάπτυξης.

**Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή των παραπάνω πρωτοβουλιών** διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο μια συνεκτική πλατφόρμα **πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης με στρατηγικές κατευθύνσεις.**

Τα ουσιαστά θέματα που προέκυψαν από των GRI Standards αποτυπώνονται στα παρακάτω κεφάλαια και συνιστούν το βασικό Πλαίσιο Βιωσιμότητας της εταιρίας. Η σχετική αντιστοίχιση του περιεχομένου τους σύμφωνα με το ISO 26000 παρουσιάζεται ως κάτωθι:



Η αναλυτική αντιστοίχιση των ουσιαστών θεμάτων κατά GRI Standards με το ISO 26000 αποτυπώνεται σε σχετικό Πίνακα στο τέλος της Έκθεσης.

# ΤΟ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΤΟΥ Ο.Η.Ε.

UNISDR

ACTING DIRECTOR-GENERAL  
UNITED NATIONS OFFICE AT GENEVA

GRI 102-44

GRI 102-12

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (UN Global Compact) δημιουργήθηκε τον Ιούλιο του 2000 και αποτελεί ένα πλαίσιο για τις επιχειρήσεις, σύμφωνα με το οποίο καλούνται να ευθυγραμμίσουν τις λειτουργίες και στρατηγικές τους με 10 παγκόσμια αποδεδειγμένες Αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς. Οι Αρχές αυτές βασίζονται στα ακόλουθα:

- Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
- Διακήρυξη Θεμελιωδών αρχών και δικαιωμάτων στην εργασία
- Διακήρυξη του Ρίο για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη
- Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών κατά της Διαφθοράς

Το Οικουμενικό Σύμφωνο του Ο.Η.Ε δεν είναι νομικά δεσμευτικό, αλλά αποτελεί μια εθελοντική πρωτοβουλία επιχειρήσεων διεθνώς για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης και της εταιρικής υπευθυνότητας.

Οι Δέκα (10) αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact) και οι δράσεις που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Πίστη, ώστε να συμμορφώνεται με αυτές είναι οι ακόλουθες:

## Ανθρώπινα Δικαιώματα

**Αρχή 1** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

**Αρχή 2** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Ο Όμιλος συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία και με την εφαρμογή της πολιτικής του για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Οι αρχές αυτές είναι για την Εταιρία αυτόνομες αξίες, τις οποίες τηρεί με όλους τους κοινωνικούς της εταίρους.

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας, καθώς και η εν γένει λειτουργία του Ομίλου, διέπεται από την εφαρμογή των Αρχών της Δικαιοσύνης, του Σεβασμού της Προσωπικότητας, της Αντικειμενικότητας, της Αξιοκρατίας της Πλήρους Απαλλαγής από όποια διάκριση και παρενόχληση και από την πρόβλεψη της παροχής ίσων ευκαιριών με περαιτέρω προβλέψεις για τη μέγιστη δυνατή διασφάλιση του προσωπικού, στην περίπτωση που επισυμβεί τυχαίο γεγονός. Επίσης, υπάρχει διαρκής και ενεργή μέριμνα για το απόρρητο των πληροφοριών και φυσικά τηρούνται οι Αρχές για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων Φυσικών Προσώπων. Τέλος, από το 2017 έχει τεθεί σε πλήρη λειτουργία το ενοποιημένο σύστημα καταγγελιών Αθέμιτων Πρακτικών (Whistleblowing Policy/ System).

Για περισσότερες πληροφορίες βλ. Ενότητες Ανθρώπινα Δικαιώματα και Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές.

## Συνθήκες Εργασίες

**Αρχή 3** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.

**Αρχή 4** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.

**Αρχή 5** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.

**Αρχή 6** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προλήψεις και την απασχόληση.

GRI 403-9

**Ο Όμιλος σέβεται τηρεί και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα** ενώ εφαρμόζει πλήρως, την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Διασφαλίζει πλήρως τις συλλογικές εργασιακές συμβάσεις, απασχολεί άτομα και από τα δύο φύλα και άλλων εθνικοτήτων, και παρέχει πολλαπλές ευκαιρίες συνεχούς εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε όλα τα χρόνια της λειτουργία της Εταιρίας, δεν έχει σημειωθεί ούτε ένα εργατικό ατύχημα.

Για περισσότερες πληροφορίες βλ. Ενότητα Εργασιακές Σχέσεις και Πρακτικές.



## Περιβάλλον

**Αρχή 7** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.

**Αρχή 8** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

**Αρχή 9** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.

Ο Όμιλος τηρεί και προωθεί τις αρχές για το περιβάλλον, και υλοποιεί ειδικές δράσεις σχετικές με αυτές.

Ο Όμιλος έχει δημιουργήσει σύστημα μέτρησης των ρύπων CO<sub>2</sub> που παράγονται από τη λειτουργία του, ενώ θέτει στόχους για τη διαρκή μείωση τους, εφαρμόζει πρόγραμμα ανακύκλωσης υλικών, υλοποιεί πρόγραμμα διαχρονικής μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού και αριθμού εκτυπώσεων, υποστηρίζει και επιβραβεύει την ήπια και με λιγότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου μετακίνηση του προσωπικού του, υλοποιεί πρόγραμμα χρήσης εταιρικών αυτοκινήτων χαμηλής εκπομπής καυσαερίων, αντικατέστησε τους λαμπτήρες πυράκτωσης με αντίστοιχους χαμηλής κατανάλωσης ενώ έχει επενδύσει στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας καθώς και στην Ενεργειακή Αναβάθμιση του Κεντρικού της Κτιρίου Europlaza. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. Ενότητα Περιβάλλον.

## Καταπολέμηση της Διαφθοράς

**Αρχή 10** Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

GRI 205-1

GRI 205-2

GRI 205-3

Ο Όμιλος έχει προβλέψει και έχει ενεργούς μηχανισμούς ελέγχου και διαδικασίες, τις οποίες και τηρεί στο σύνολο τους για την αποφυγή και την καταπολέμηση του ξεπλύματος βρώμικου χρήματος και εν γένει κάθε μορφής καταχρήσεων.

Συγκεκριμένα:

- Λειτουργεί πλήρως και καταστατικά προβλεπόμενος Εσωτερικός Έλεγχος, τηρείται και εφαρμόζεται ο Κώδικας Δεοντολογίας και οι αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης. Επίσης, εντός του 2017 δημιουργήθηκε ειδική επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης που αναφέρονται τα τμήματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Anti-Money Laundering καθώς και ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων.
- Ο Όμιλος διαθέτει και λειτουργεί σύγχρονα και ασφαλή πληροφοριακά συστήματα τελευταίας τεχνολογίας. Παράδειγμα αποτελεί η εγκατάσταση και η πλήρης λειτουργία του συστήματος SAS FRAUD για την ανεύρεση απάτης στις περιπτώσεις των ζημιών αυτοκινήτων.
- Από το 2017 έχει τεθεί σε πλήρη λειτουργία το ενοποιημένο σύστημα καταγγελιών Αθέμιτων Πρακτικών (Whistleblowing Policy/ System), ενώ έχει ενημερωθεί σχετικά όλο το προσωπικό του Ομίλου.

Για περισσότερες πληροφορίες βλ. Ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.



An aerial photograph of agricultural fields, showing a large number 17 overlaid in white. The fields are divided into sections of different colors, including brown, green, and yellow. The number 17 is the largest element, with the word 'ΟΙ' to its left and the rest of the title below it.

**17**  
**ΟΙ**  
**ΣΤΟΧΟΙ**  
**ΒΙΩΣΙΜΗΣ**  
**ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**  
**ΤΟΥ Ο.Η.Ε.**





Το Σεπτέμβριο του 2015, και τα 193 κράτη μέλη των Ηνωμένων Εθνών υιοθέτησαν ένα σχέδιο για την επίτευξη ενός καλύτερου μέλλοντος για όλους, σχεδιάζοντας μια διαδρομή για τα επόμενα 15 χρόνια προς την **εξάλειψη της ακραίας φτώχειας, την καταπολέμηση της ανισότητας και της αδικίας και την προστασία του Πλανήτη μας.**

Στο επίκεντρο της «Ατζέντας 2030» είναι οι 17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals – SDGs ) και 169 ειδικότεροι (targets) που σχετίζονται με αυτούς και αναφέρονται στις σημαντικότερες προκλήσεις της εποχής, οικονομικές, κοινωνικές, περιβαλλοντικές και διακυβέρνησης.

Οι SDGs αποτελούν σήμερα μία παγκόσμια αναγνωρίσιμη και αποδεκτή πλατφόρμα δράσης και επικοινωνίας που στοχεύει, μέσω της επίτευξης 17 στόχων και 169 υποστόχων, στη μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων, στην αποκατάσταση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας του πλανήτη και στην οικονομική ευημερία.

Εφόσον υλοποιηθούν, οι SDGs αποτελούν απάντηση στα κρίσιμα παγκόσμια ζητήματα, όπως, για παράδειγμα, της κλιματικής αλλαγής, της ανεπάρκειας των φυσικών πόρων, της ανεξέλεγκτης διάθεσης απορριμμάτων, της απώλειας βιοποικιλότητας και της αδυναμίας πρόσβασης μεγάλου μέρους του παγκόσμιου πληθυσμού σε τροφή, ενέργεια, υπηρεσίες υγείας, υγιεινής και μόρφωσης. Με τις ενέργειες του ο Όμιλος συνεισφέρει ενεργά στους ακόλουθους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.



Μέσω της δέσμευσής του για συνεχή υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων με κύριο έργο την προστασία ευάλωτων κοινωνικά ομάδων, συμπεριλαμβανομένου της προστασίας των παιδιών (βλ. Ενότητες Ανθρώπινα Δικαιώματα & Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω της δεσμευσής του για συνεχή υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων με κύριο έργο την παροχή τροφής σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες (βλ. Ενότητες Ανθρώπινα Δικαιώματα & Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω της καμπάνιας για τη μείωση τροχαίων ατυχημάτων που οφείλονται στην κατανάλωση αλκοόλ. Μέσω της υποστήριξης του αθλητισμού. Μέσω των παροχών και ομαδικής ασφάλισης των εργαζομένων. Μέσω της προώθησης υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης (βλ. Ενότητες Ανθρώπινα Δικαιώματα, Εργασιακές Σχέσεις/ Πρακτικές & Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω της παροχής χωρίς αποκλεισμούς, ισότιμης και ποιοτικής εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης στους εργαζόμενους. Μέσω της ενίσχυσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων που προάγουν την επιχειρηματικότητα, τόσο των κρατικών πανεπιστημίων όσο και άλλων οργανισμών καθώς και της επιβράβευσης επίδοσης των φοιτητών. Μέσω της προσφοράς υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε σχολεία (βλ. Ενότητες Εργασιακές Σχέσεις/ Πρακτικές & Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω της προάσπισης της ισότητας των φύλων στην εργασία, καθώς και τη διασφάλιση δημιουργίας ευκαιριών ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (βλ. Ενότητα Εργασιακές Σχέσεις/ Πρακτικές).



Μέσω του συστήματος διαχείρισης νερού στις κτιριακές μας εγκαταστάσεις και μέσω της ανθρακικής αντιστάθμισης των εκπομπών μας σε έργο για την υδροπαραγωγή ενέργειας στο Βιετνάμ (βλ. Ενότητα Περιβάλλον).



Μέσω της εγκατάστασης φωτοβολταϊκών πάνελ στο κεντρικό κτίριο του Ομίλου και της αντικατάστασης λαμπτήρων στις εγκαταστάσεις μας (βλ. Ενότητα Περιβάλλον).



Μέσω του προσανατολισμού της Εταιρίας στην ανάπτυξη, τη δημιουργία αξιοπρεπών θέσεων εργασίας για όλους, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία. Μέσω της έμπρακτης υποστήριξης start up επιχειρήσεων. Μέσω της υποστήριξης και ένταξης των ατόμων με αναπηρίες στην εργασία. Μέσω της οικονομικής ενίσχυσης για την κάλυψη των εξόδων διαβίωσης φοιτητών από πανεπιστήμια του εξωτερικού (βλ. Ενότητες Εργασιακές Σχέσεις/ Πρακτικές & Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω των επενδύσεων σε καινοτόμες λύσεις και της συνεργασίας με άλλους οργανισμούς για την προώθηση της έρευνας και της τεχνολογίας (βλ. Ενότητα Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω της προσφοράς ανταγωνιστικών παροχών στους εργαζομένους. Μέσω της διασφάλισης της προσφοράς ισότιμων ευκαιριών και της αποτροπής κάθε μορφής διάκρισης στην εργασία (βλ. Ενότητα Εργασιακές Σχέσεις/ Πρακτικές).



Μέσω των πρακτικών που ενστερνίζεται η Εταιρία για τη μετακίνηση των εργαζομένων από και προς την εργασία. Μέσω της ενίσχυσης δράσεων και εκδηλώσεων που προάγουν την πολιτισμική κληρονομιά. Μέσω των πρακτικών που εφαρμόζει για τη διαχείριση των αποβλήτων (βλ. Ενότητες Εργασιακές Σχέσεις/ Πρακτικές, Περιβάλλον & Κοινωνική Προσφορά).



Μέσω των δεσμεύσεων της Εταιρίας για την ορθότερη χρήση και προστασία των φυσικών πόρων. Μέσω των πρακτικών μείωσης της παραγωγής αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης και της ανακύκλωσης. Μέσω της δημοσιοποίησης της επίδοσης της Εταιρίας αναφορικά με θέματα βιωσιμότητας (βλ. Ενότητα Περιβάλλον).



Μέσω της στοχευμένης εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης αναφορικά με θέματα που αφορούν το μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, τη μείωση των επιπτώσεων και την ανάληψη σχετικής εταιρικής κουλτούρας (βλ. Ενότητες Εργασιακές Σχέσεις / Πρακτικές & Περιβάλλον).



Δεν έχει εφαρμογή στη λειτουργία του Ομίλου



Μέσω της χρήσης χαρτιού πιστοποιημένου για την υπεύθυνη διαχείριση των δασών και κατανάλωση προϊόντων που προέρχονται από το δάσος (όπως ξυλεία, χαρτί) για τα εταιρικά έντυπα (βλ. Ενότητα Περιβάλλον).



Μέσω της ουσιαστικής μείωσης κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας και την προώθηση της διαφάνειας σε όλες τις επιχειρηματικές σχέσεις της Εταιρίας. Μέσω της προστασίας των θεμελιωδών ελευθεριών και της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας (βλ. Ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση).



Μέσω της εφαρμογής κοινώς αποδεκτών πλαισίων και οδηγιών για την βιώσιμη ανάπτυξη και τη συνεργασία για την προώθηση καλών πρακτικών βιωσιμότητας (βλ. Ενότητες Μοντέλο Εταιρικής Αναφοράς & Πλαίσιο Βιωσιμότητας).

# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

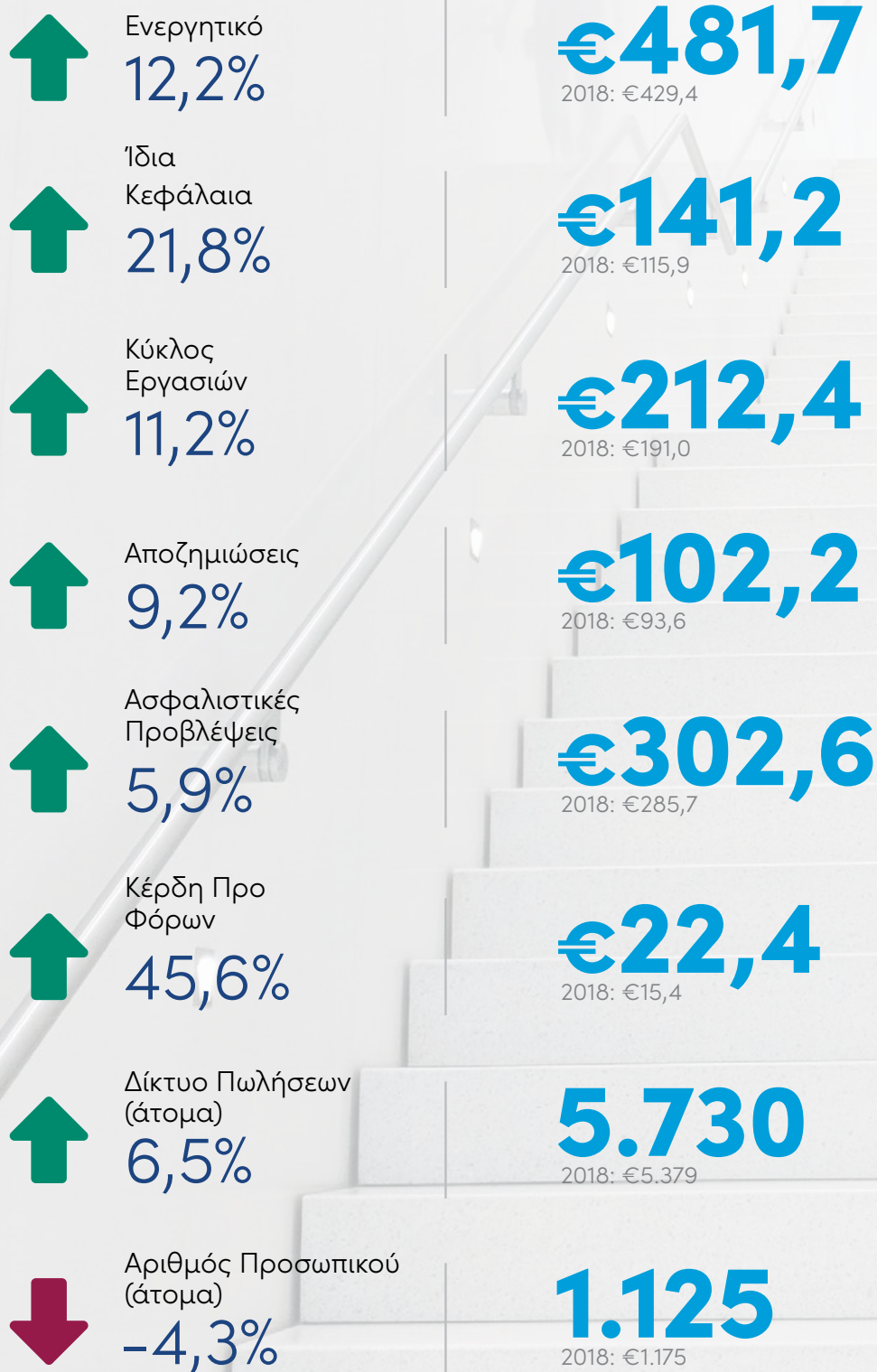




Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κανείς δεν πρέπει να λησμονεί πως **μοχλός για το μοντέλο της Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ένας Υγιής Όμιλος** που σέβεται τον πελάτη, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Με άλλα λόγια, για να προσεγγιστεί το όραμα της βιωσιμότητας, βασική προϋπόθεση είναι η κάλυψη των υποχρεώσεων της εταιρίας και η απόδοση προστιθέμενης αξίας στους ενδιαφερόμενους. Η κερδοφόρος λειτουργία του Ομίλου, του επιτρέπει να παρέχει υπηρεσίες ανταγωνιστικές, να εγγυάται θέσεις εργασίας και στο μέλλον, να αναδιοργανώνεται για να γίνεται καλύτερος και κυρίως, να μετέχει στην προσπάθεια για ένα βιώσιμο αύριο.

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

## Βασικά Μεγέθη Ομίλου (εκ. €) 2018-2019



Τραπεζικός Δανεισμός

∅

## Οικονομικά Στοιχεία θυγατρικών

GRI 102-45

Η βιωσιμότητα του Ομίλου πρέπει να διασφαλίζεται όχι μόνο από τη μητρική Εταιρία αλλά και από τις θυγατρικές. Τα οικονομικά στοιχεία των θυγατρικών είναι τα ακόλουθα:

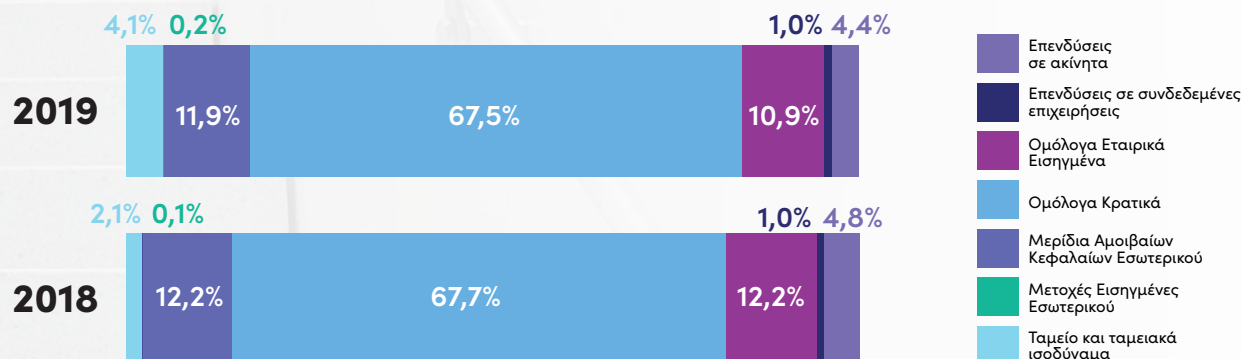
Μεγέθη Alter Ego (σε εκ. ευρώ)	2019	2018	2019 vs 2018
Κύκλος Εργασιών	12,4	11,0	<b>12,7%</b>
Ίδια Κεφάλαια	1,2	1,3	<b>-7,8%</b>
Ενεργητικό	4,2	3,9	<b>8,8%</b>
Κέρδη Προ Φόρων	0,2	0,3	<b>-43,3%</b>
Αριθμός Προσωπικού (Σε Άτομα)	638	570	<b>11,9%</b>

Μεγέθη Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ. (σε εκ. ευρώ)	2019	2018	2019 vs 2018
Κύκλος Εργασιών	1,2	1,2	<b>4,2%</b>
Ίδια Κεφάλαια	1,7	1,5	<b>13,3%</b>
Ενεργητικό	2,3	1,9	<b>21,1%</b>
Κέρδη Προ Φόρων	0,3	0,2	<b>50,0%</b>
Αριθμός Προσωπικού (Σε Άτομα)	10	10	<b>0,0%</b>

Ο Όμιλος ακολουθεί μια ιδιαίτερα προσεκτική διαχείριση των επενδύσεων καθώς πρωταρχικός στόχος αποτελεί η διασφάλιση των κεφαλαίων και όχι η αλόγιστη επένδυσή τους με υψηλό κίνδυνο. Προς ενίσχυση αυτού του έργου, Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. έχει συστήσει Επιτροπή Επενδύσεων, που συνεπικουρεί το έργο του Διοικητικού Συμβουλίου.

## Κατανομή Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου Ομίλου

GRI 202-1



## Άμεση & Έμμεση Συνεισφορά στην Κοινωνία, το Περιβάλλον & τους Μετόχους

Ο Όμιλος είναι μια οικονομικά υγιής επιχείρηση, ο οποίος καλύπτει εμπρόθεσμα τις υποχρεώσεις του. Επίσης, κάθε χρόνο διανέμει μέρισμα στους μετόχους του και πάντα διαθέτει πόρους προς την κοινωνία και το περιβάλλον, ώστε να συνεισφέρει στη βιώσιμη ανάπτυξη και στην άσκηση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Παρακάτω απεικονίζονται ορισμένα οικονομικά μεγέθη τα οποία αποτυπώνουν τη συνεισφορά σε εργαζόμενους, πολιτεία, μετόχους, κοινωνία και περιβάλλον για την περίοδο 2018 - 2019.

Ποσά σε χιλ. €	2019	2018	Μεταβολή
Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	102.186	93.551	<b>+9,2%</b>
Προμήθειες Συνεργατών	36.123	34.234	<b>+5,5%</b>
Μισθοδοσία Προσωπικού	17.793	15.632	<b>+13,8%</b>
Δωρεές / Συνδρομές	181	41	<b>+341,5%</b>
Μερίσματα σε Μετόχους	6.600	3.579	<b>+84,4%</b>
Φόροι στο Κράτος	4.756	4.444	<b>+7,0%</b>
<b>Άθροισμα</b>	<b>167.639</b>	<b>151.481</b>	<b>+10,7%</b>

# Ο ΝΕΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟ ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ Ε.Κ.Ε.

17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΙΑ ΤΟΥΣ  
ΣΤΟΧΟΥΣ





Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η «ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπό τους στην κοινωνία». Προϋπόθεση για την εκπλήρωση αυτής της ευθύνης είναι ο σεβασμός της ισχύουσας νομοθεσίας και των συλλογικών συμφωνιών μεταξύ των κοινωνικών εταίρων. Για να ανταποκρίνονται πλήρως στην εταιρική κοινωνική ευθύνη τους, οι επιχειρήσεις πρέπει να καθιερώσουν διαδικασίες για την ένταξη των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και δεοντολογικών πτυχών και των πτυχών των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των δικαιωμάτων του καταναλωτή, τόσο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα όσο και στη βασική στρατηγική τους σε στενή συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με σκοπό:

- τη δημιουργία, στο μέγιστο βαθμό, κοινών αξιών για τους ιδιοκτήτες/μετόχους και για τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία στο σύνολό της
- τον εντοπισμό, την πρόληψη και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών συνεπειών τους.

### **Ο νέος ρόλος και στόχευση της έκθεσης**

Ο Όμιλος υπόκειται στην υποχρέωση συμμόρφωσης με τα οριζόμενα στην οδηγία 2014/95/ΕΕ και στο Νόμο 4403/2016 σχετικά με τη δημοσιοποίηση μη-οικονομικών πληροφοριών, ενώ εντάσσει το περιεχόμενο και τις νέες κατευθύνσεις στοχεύσεων για την Ε.Κ.Ε. καθώς και το νέο ρόλο για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος του, όπως το υποδεικνύει η οδηγία αυτή σε συνδυασμό με τα GRI Standards.

Αυτά αποτυπώνονται και στο περιεχόμενο της παρούσας έκθεσης, παράλληλα με τη συνεχιζόμενη εφαρμογή των πρότυπων κατευθυντήριων οδηγιών του πλαισίου ISO 26000:2010.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, θα παρακολουθεί και θα συμμορφώνεται με το περιεχόμενο και τη στόχευση της ανωτέρω σχετικής Ευρωπαϊκής Οδηγίας, 2014/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 22ας Οκτωβρίου 2014, καθώς και τις προβλέψεις του Ν. 4403/2016 καθώς και στις άλλες σχετικές με αυτήν οδηγίες.

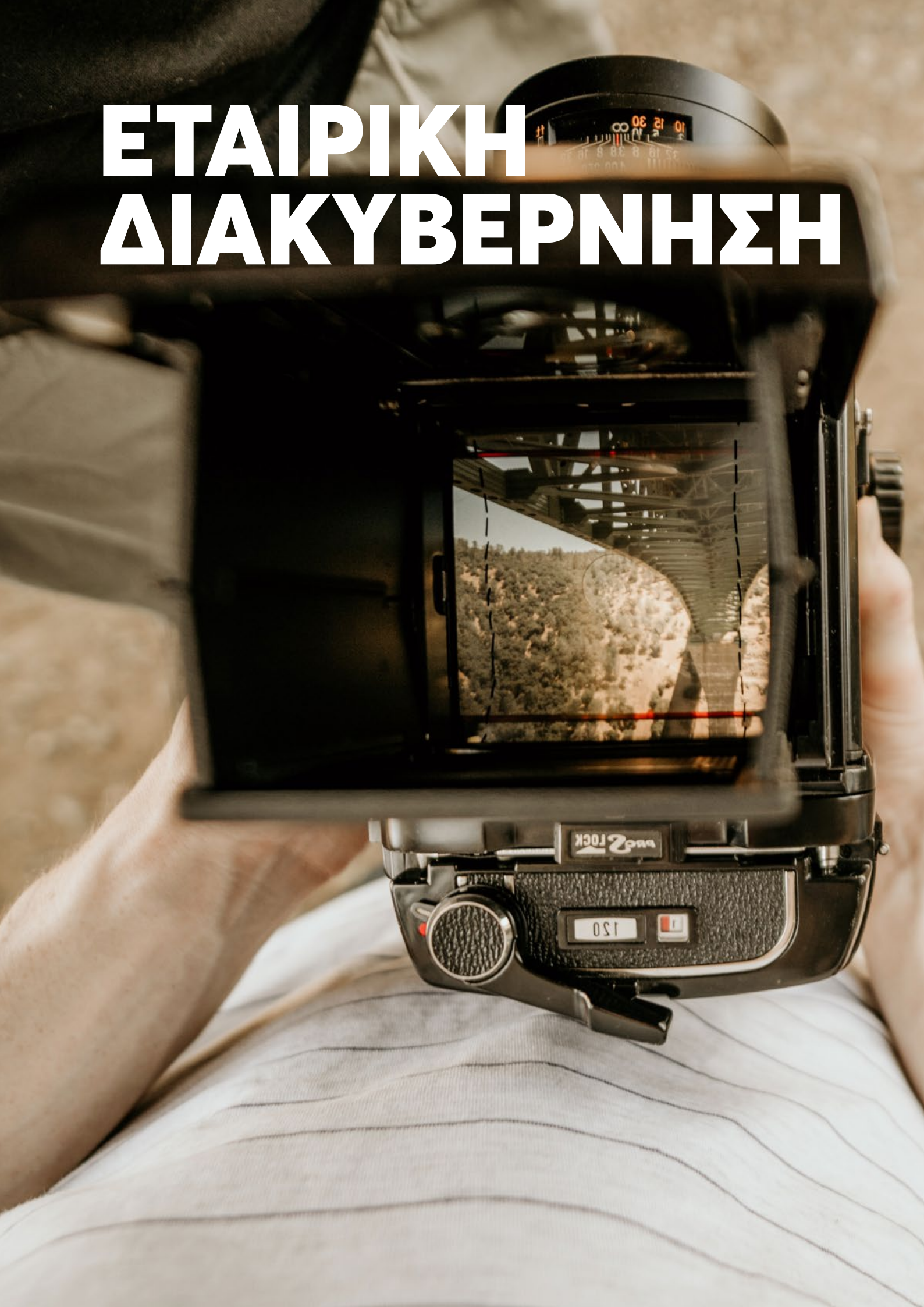
### **Διαχείριση θεμάτων σχετικά με Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση (ESG)**

Ο Όμιλος, δίνει μεγάλη έμφαση στο τρίπτυχο Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση. Η τριάδα αυτή (Environmental, Social and Governance – ESG) είναι η βάση αναφοράς για την αειφορία, τη βιώσιμη ανάπτυξη μίας επιχείρησης, ενός οργανισμού. Είναι αυτά για τα οποία η επιχείρηση, ο οργανισμός έχει ευθύνη έναντι του κοινωνικού συνόλου. Είναι αυτά για τα οποία η επιχείρηση οφείλει να δημοσιοποιεί σχετικές (μη χρηματοοικονομικές) πληροφορίες προκειμένου τα ενδιαφερόμενα μέρη να μπορούν να προσεγγίσουν είτε ενδεχόμενους κινδύνους είτε διανοιγόμενες ευκαιρίες.

Ο Όμιλος συνέχισε την υλοποίηση δράσεων προς την ενίσχυση του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης. Οι τομείς αυτοί είναι ιδιαίτερα σημαντικοί για την εύρυθμη και ομαλή λειτουργία της κοινωνίας μας.



# ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



# Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης

## GRI 102-18

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αφορά στο σύνολο των αρχών και πρακτικών που υιοθετεί ένας οργανισμός, προκειμένου να διασφαλίσει την απόδοση του, τα συμφέροντα των μετόχων του και τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders).

Οι αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτελούν τη βάση του συστήματος διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., μέσω του οποίου **επιτυγχάνεται η χρηστή και αποτελεσματική διοίκηση της Εταιρίας** με αποδοτική χρήση των διαθέσιμων παραγωγικών πόρων καθώς και διαφάνεια στις εταιρικές λειτουργίες, **προς το μακροπρόθεσμο συμφέρον όλων των μετόχων**. Η Εταιρική Διακυβέρνηση συνδράμει θετικά στην απόδοση της Εταιρίας καθώς εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:

- Στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην εκτελεστική Διοίκηση σχετικά με το ποσοστό ανεξάρτητων μελών, τη σύνθεση επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, τη διαδικασία αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου, τις αρμοδιότητες του Προέδρου και του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Στα δικαιώματα των μετόχων (τήρηση της αρχής της μιας μετοχής - μιας ψήφου)
- Στη διασφάλιση διαφάνειας και ελέγχου: α) με τη συμβολή των τεσσάρων ανεξάρτητων βασικών λειτουργιών (Διαχείριση Κινδύνων, Εσωτερικός Έλεγχος, Κανονιστική Συμμόρφωση, Αναλογιστική Λειτουργία) και β) με τις εγγυήσεις που παρέχουν οι Εξωτερικοί Ελεγκτές.

## GRI 102-28

## GRI 102-29

Μέσα στα πλαίσια της Εταιρικής Διακυβέρνησης η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. επιδιώκει την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες του οργανισμού, όπου περιλαμβάνει και εθελούσιες δεσμεύσεις της Εταιρίας που πηγάζουν από την επιχειρηματική της δεοντολογία. Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α, ως ανώνυμη εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ακολουθεί την ελληνική νομοθεσία σε σχέση με τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Επιπροσθέτως, για τη βέλτιστη εναρμόνιση με το νομοθετικό περιβάλλον της Φερεγγυότητας II, συνδράμουν οι λειτουργίες του Εσωτερικού Ελέγχου, της Διαχείρισης Κινδύνων, της Αναλογιστικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Οι απορρέουσες διατάξεις για την εταιρία αποτυπώνονται στο Καταστατικό, στον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης & Λειτουργίας, στον Κώδικα Δεοντολογίας και σε άλλους κανονισμούς της Εταιρίας που ρυθμίζουν τις λειτουργίες της.

# Διοικητικό Συμβούλιο

GRI 102-22

GRI 102-23

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από εννέα (9) μέλη, τα οποία διακρίνονται σε εκτελεστικά και μη εκτελεστικά. Τα εκτελεστικά μέλη απασχολούνται στην Εταιρία με τα καθημερινά θέματα διοίκησης. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή των εταιρικών ζητημάτων. Ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, με βάση το καταστατικό της Εταιρίας δεν πρέπει να είναι μικρότερος του 1/3 του συνολικού αριθμού των μελών και αν προκύψει κλάσμα, στρογγυλοποιείται στον επόμενο ακέραιο αριθμό. Μεταξύ των μη εκτελεστικών μελών υπάρχουν 2 τουλάχιστον ανεξάρτητα μέλη. Η ιδιότητα των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών ή μη ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση. Αν εκλεγεί από το Διοικητικό Συμβούλιο προσωρινό μέλος μέχρι την πρώτη Γενική Συνέλευση σε αναπλήρωση άλλου ανεξάρτητου

που παραιτήθηκε, εξέλιπε ή για οποιονδήποτε λόγο κατέστη έκπτωτο, το μέλος που εκλέγεται πρέπει να είναι και αυτό ανεξάρτητο. Τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να μην κατέχουν μετοχές σε ποσοστό μεγαλύτερο του 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρίας και να μην έχουν σχέση εξάρτησης με την Εταιρία ή με συνδεδεμένα με αυτή πρόσωπα κατά την έννοια του άρθρου 4 παρ. 1 του Ν.3016/2002. Στις 26/08/2019 ο Πρόεδρος του Δ.Σ. κύριος Λεκκάκος Σταύρος, παραιτήθηκε από το Δ.Σ. της Εταιρίας για προσωπικούς λόγους. Το Δ.Σ. της Εταιρίας συνεδρίασε στις 02/09/2019 και αφού έκανε δεκτή την παραίτηση του κυρίου Λεκκάκου, συγκροτήθηκε εκ νέου σε σώμα. Συνολικά, μέσα στο έτος 2019, πραγματοποιήθηκαν (12) δώδεκα τακτικές συνεδριάσεις Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες αποτυπώνονται ανάλογα με την εκάστοτε σύνθεσή του, ως εξής:

Από την 1η Ιανουαρίου του 2019 έως και την 1η Σεπτεμβρίου του 2019

	Ανεξάρτητο Μέλος	Συμμετοχές στις συνεδριάσεις Δ.Σ
Λεκκάκος Σταύρος, Πρόεδρος	Όχι	7/8
Χαλκιάπουλος Νικόλαος, Αντιπρόεδρος	Όχι	8/8
Γεωργακόπουλος Χρήστος, Διευθύνων Σύμβουλος	Όχι	7/8
Βερζοβίτης Στέφανος	Όχι	8/8
Πούλιος Χριστόφορος	Ναι	8/8
Κωνσταντινίδης Γεώργιος	Όχι	7/8
Σάρπ Ερρίκος	Όχι	8/8
Διαμαντόπουλος Γεώργιος	Ναι	7/8
Keith Morris	Ναι	7/8

Από την 2α Σεπτεμβρίου 2019 έως 31η Δεκεμβρίου 2019

	Ανεξάρτητο Μέλος	Συμμετοχές στις συνεδριάσεις Δ.Σ
Χαλκιάπουλος Νικόλαος, Πρόεδρος	Όχι	4/4
Βερζοβίτης Στέφανος, Αντιπρόεδρος	Όχι	4/4
Γεωργακόπουλος Χρήστος, Διευθύνων Σύμβουλος	Όχι	4/4
Πούλιος Χριστόφορος	Ναι	4/4
Κωνσταντινίδης Γεώργιος	Όχι	4/4
Σάρπ Ερρίκος	Όχι	3/4
Διαμαντόπουλος Γεώργιος	Ναι	4/4
Keith Morris	Ναι	4/4
Χρόνης Θεόδωρος	Όχι	4/4

Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει την 30η Ιουνίου του 2024.

## Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου

(με βάση την ανασυγκρότησή του σε σώμα την 2α Σεπτεμβρίου 2019)



Μπροστά, αριστερά προς δεξιά: Θεόδωρος Χρόνης, Νικόλαος Χαλκιάπουλος, Χρήστος Γεωργακόπουλος, Στέφανος Βερζοβίτης.

Πίσω, αριστερά προς δεξιά: Ερρίκος Σάρτι, Χριστόφορος Πούλιος, Keith Morris, Γεώργιος Κωνσταντινίδης, Γεώργιος Διαμαντόπουλος

## Διοικητικό Συμβούλιο θυγατρικών Εταιριών

### Alter Ego

Χρήστος Γεωργακόπουλος	Πρόεδρος ΔΣ
Γεώργιος Κωνσταντινίδης	Διευθύνων Σύμβουλος
Στέφανος Βερζοβίτης	Αντιπρόεδρος ΔΣ
Ανθή Ηλιοπούλου	Μέλος
Θωμάς Κωνσταντινίδης	Μέλος
Θεόδωρος Χρόνης	Μέλος
Χαράλαμπος Βαξεβάνης	Μέλος

### Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ

Χρήστος Γεωργακόπουλος	Πρόεδρος ΔΣ
Στέφανος Βερζοβίτης	Αντιπρόεδρος ΔΣ
Θωμάς Κωνσταντινίδης	Διευθύνων Σύμβουλος
Ηλίας Λεκκός	Μέλος
Γεώργιος Θεοδωρόπουλος	Μέλος

## Ικανότητα και Ήθος προσώπων διοίκησης

Προκειμένου να διασφαλίζεται η χρηστή και συνετή διοίκηση του Ομίλου από κατάλληλα πρόσωπα και παράλληλα να ενισχύεται η προστασία των ασφαλισμένων και όσων έχουν έννομο συμφέρον, ο Όμιλος έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασίες για την Αξιολόγηση των προσώπων που έχουν την ευθύνη σημαντικών λειτουργιών του. Η Πολιτική θεσπίστηκε με σκοπό να καθορίσει τις αρχές και τα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογούνται τα υπεύθυνα πρόσωπα, ως προς τη δυνατότητά τους να ανταπεξέλθουν με επάρκεια στα καθήκοντά τους. Ως υπεύθυνα πρόσωπα νοούνται τα μέλη του ΔΣ της Εταιρίας, ο Υπεύθυνος Αναλογιστής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κάθε πρόσωπο με συγκεκριμένες αρμοδιότητες βάσει της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και κάθε πρόσωπο που διαδραματίζει σημαντικό ελεγκτικό ή διαχειριστικό ρόλο ή τα καθήκοντά του μπορούν να επηρεάσουν ουσιαστικά τη διοίκηση της Εταιρίας.

Τα υπεύθυνα πρόσωπα για κάθε Βασική Λειτουργία είναι τα ακόλουθα:

Μονογιού Αντωνία	Υπεύθυνη Αναλογίστρια
Μαλάμος Στυλιανός	Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου
Βραχωρίτης Δημήτριος	Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων
Παπαδοπούλου Αικατερίνη	Υπεύθυνη Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Τα υπεύθυνα πρόσωπα, αξιολογούνται και ως προς:

- A. Την εντιμότητα, την ακεραιότητα και την καλή φήμη τους.** Προκειμένου το υπεύθυνο πρόσωπο να θεωρείται ότι διαθέτει τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, θα πρέπει να έχει λευκό ποινικό μητρώο καθώς επίσης και να μην έχει κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή έχει διατελέσει μέλος διοικητικού συμβουλίου ανωνύμων ασφαλιστικών επιχειρήσεων που έχουν κηρυχθεί σε πτώχευση ή έχει ανακληθεί η άδεια λειτουργίας τους λόγω παράβασης νόμου, καθώς και να μην έχει εμπλακεί σε υποθέσεις που αφορούν τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας.
- B. Την επαγγελματική τους κατάρτιση και εμπειρία** από την αγορά. Για την αξιολόγηση του ως προς την επαγγελματική του κατάρτιση και εμπειρία, κάθε Υπεύθυνο Πρόσωπο θα πρέπει να προσκομίσει: αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα, τίτλους σπουδών ή γραμματικών γνώσεων, αποδεικτικά πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας, εφόσον κατέχει. Με την ενδεδειγμένη εξέταση των παραπάνω παραστατικών αξιολογείται η επαρκής επαγγελματική κατάρτιση, καθώς και η απαιτούμενη εμπειρία και προϋπηρεσία.
- Γ. Την επάρκεια των γνώσεων** που διαθέτουν σε σχέση με τα καθήκοντα που θα αναλάβουν. Με την ενδεδειγμένη εξέταση των στοιχείων που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο αξιολογείται επίσης αν το υπεύθυνο πρόσωπο κατέχει επαρκείς γνώσεις σε σχέση με τα καθήκοντα του. Επιπροσθέτως επιβεβαιώνεται η τήρηση των προϋποθέσεων για τη νόμιμη άσκηση δραστηριότητας, εφόσον απαιτείται για τη θέση.
- Δ. Τη μη ύπαρξη ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων** με τα καθήκοντα που θα αναλάβουν Ως προς την εξέταση ύπαρξης ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων, διασφαλίζεται ότι το υπεύθυνο πρόσωπο δεν έχει άμεση ή έμμεση σχέση με ανταγωνίστριες επιχειρήσεις ή σχέση με την ίδια την επιχείρηση που τα συμφέροντα τα οποία εξυπηρετεί έρχονται σε αντιπαράθεση με τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την άσκηση των καθηκόντων της συγκεκριμένης θέσης.

Η καταλληλότητα και η αξιοπιστία των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου επανεξετάζεται μόνο σε περίπτωση συγκεκριμένης καταγγελίας ή εφόσον περιέλθει στη γνώση της εταιρίας κάποια αξιόποινη πράξη τους. Η καταλληλότητα και αξιοπιστία των υπόλοιπων «Υπευθύνων Προσώπων» επανεξετάζεται κάθε χρόνο, στα πλαίσια της Ετήσιας Αξιολόγησης και Στοχοθέτησης Προσωπικού.

## Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από τρία (3), τουλάχιστον, μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στην πλειονότητά τους ανεξάρτητα. Όλα τα μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση Μετόχων, διαθέτουν επαρκή γνώση του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται η Εταιρία, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος, διαθέτει αποδεδειγμένα επαρκή γνώση σε θέματα λογιστικής και ελεγκτικής. Η Επιτροπή Ελέγχου προεδρεύεται από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος, το οποίο ορίζεται από τα μέλη της. Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί με βάση ειδικό κανονισμό, ο οποίος αποτελεί και μέρος του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Εταιρίας. Ο Κανονισμός της Επιτροπής Ελέγχου εγκρίνεται και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως. Επιπλέον, μπορεί να διενεργεί έρευνες σε όλο το εύρος των εργασιών της Εταιρίας και να έχει απεριόριστη πρόσβαση σε πληροφορίες, στα μέλη της Διοίκησης και στους εργαζομένους κλπ. Επίσης, μπορεί να λαμβάνει υποστήριξη από εξωτερικούς συμβούλους.

Έργο της Επιτροπής είναι η παρακολούθηση και επιθεώρηση της ορθής λειτουργίας της Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρίας καθώς και η αξιολόγηση των συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου. Η Επιτροπή είναι επιφορτισμένη με την παρακολού-

“ Ο εσωτερικός έλεγχος είναι μια ανεξάρτητη και αντικειμενική διαβεβαιωτική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες του οργανισμού. Βοηθάει τον οργανισμό να επιτύχει τους αντικειμενικούς σκοπούς του, υιοθετώντας μία συστηματική, επαγγελματική προσέγγιση στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων, των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και της εταιρικής διακυβέρνησης. ”

**Στέλιος Μαλάμος**

Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου

θηση, εξέταση, και αξιολόγηση της διαδικασίας σύνταξης της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης καθώς και με τον έλεγχο αποτελεσματικής απεικόνισης αυτής. Τέλος, η Επιτροπή οφείλει να φέρνει εις πέρας την αξιολόγηση και συντονισμό της ελεγκτικής λειτουργίας και των διαδικασιών ελέγχου, με βάση την κείμενη νομοθεσία που διέπει την Εταιρία, καθώς και πρόταση προς το Διοικητικό Συμβούλιο και την Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων, για την επιλογή των Ορκωτών Ελεγκτών για κάθε οικονομική χρήση.

Η δομή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της «Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.» βασίζεται στο διεθνές πρότυπο COSO (Committee of Sponsoring Organizations) της Treadway Commission. Το πρότυπο COSO είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένο για τη συνεισφορά του σχετικά με την καθοδήγηση σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, επιχειρηματικής ηθικής, εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης επιχειρηματικού κινδύνου, πρόληψης απάτης και αναφορών.

Το COSO ανέπτυξε ένα πρότυπο ελέγχου (Internal Control – Integrated Framework), το οποίο έχει υιοθετηθεί ως διεθνές αποδεκτό πλαίσιο Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και είναι αναγνωρισμένο ως ένα σημαντικό εργαλείο για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου ενός οργανισμού.

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

- Περιβάλλον Ελέγχου (Control Environment),
- Εκτίμηση Κινδύνων (Risk Assessment),
- Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities),
- Πληροφόρηση και Επικοινωνία (Information and Communication),
- Παρακολούθηση και Έλεγχος (Follow Up).

## Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών & Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πλαισίου Φερεγγυότητα II, λειτουργεί από το 2017.

Η Επιτροπή δραστηριοποιείται σε τέσσερις άξονες εταιρικής διακυβέρνησης, οι οποίοι είναι:

- Εισήγηση και παρακολούθηση εφαρμογής της Πολιτικής Αποδοχών
- Ανάδειξη υποψηφιοτήτων μελών Διοικητικού Συμβουλίου
- Διαδικασίες αυτοαξιολόγησης Διοικητικού Συμβουλίου
- Συμμόρφωση με τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης και την κείμενη νομοθεσία.

Η Επιτροπή απαρτίζεται κατ' ελάχιστον από τρία (3) κατά πλειοψηφία Μη Εκτελεστικά και Ανεξάρτητα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία διαθέτουν την προβλεπόμενη απαραίτητη εξειδίκευση και εμπειρία και συνεδριάζουν σε εξαμηνιαία βάση ή και εκτάκτως εαν αυτό κρίνεται αναγκαίο. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής δε, διαθέτει επαρκή κατάρτιση και επαγγελματική εμπειρία σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Κινδύνων.

## Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Anti-Money Laundering

Ως Κανονιστική Συμμόρφωση ορίζεται η υποχρέωση του Διοικητικού Συμβουλίου, της Διοίκησης και του Προσωπικού της Εταιρίας για την προσαρμογή και λειτουργία της σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τις αποφάσεις και τις κατευθύνσεις της ΕΙΟΠΑ, το καταστατικό της Εταιρίας, τους Εσωτερικούς Κανονισμούς και τους Κώδικες Δεοντολογίας κατά την εκτέλεση των εργασιών τους, με σκοπό να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο οικονομικής ζημίας, να προάγουν την καλή φήμη της Εταιρίας και να προασπίσουν την αξιοπιστία και το κύρος της.

Για το σκοπό αυτό, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας έχει εγκρίνει Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η εφαρμογή της Πολιτικής, συνεπάγεται τη **διαρκή συμμόρφωση προς το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο** και την πρόληψη και αποτροπή κινδύνων που σχετίζονται με την Κανονιστική Συμμόρφωση, αποτελεί δε κύρια υποχρέωση όλων των υπηρεσιών, οργάνων και υπαλλήλων, όλων των βαθμίδων της Εταιρίας.

Το τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει γραμμή αναφοράς στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων, ενώ λειτουργικά δύναται να αναφέρεται απευθείας στη Διοίκηση της Εταιρίας, και συγκεκριμένα στις Γενικές Διευθύνσεις, για κάθε σημαντική παράβαση του ρυθμιστικού πλαισίου που εντοπίζει, στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του. Το τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι διοικητικά ανεξάρτητο, ο επικεφαλής του τμήματος υποβάλλει αναφορές προς το Διοικητικό Συμβούλιο για θέματα της αρμοδιότητάς του τουλάχιστον ετησίως, με τρόπο που να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία της και η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων. Το τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση της αποστολής του.



Η Κανονιστική Συμμόρφωση για τη Διοίκηση της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί κουλτούρα και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής της ταυτότητας.

Η Εταιρία μας, ως μοναδική εισηγμένη ασφαλιστική εταιρία στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1997, και παράλληλα συμμορφούμενη πλήρως με το νομοθετικό πλαίσιο Φερεγγυότητα II, ενσωματώνει επί σειρά ετών τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης.



**Κατερίνα Παπαδοπούλου**

Προϊστάμενη Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης

# Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΔΚ) απαρτίζεται από μέλη με επαρκείς γνώσεις και εμπειρία στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων και ο πρόεδρος της επιτροπής διαθέτει τις απαιτούμενες γνώσεις και εμπειρία για την εκπλήρωση των καθηκόντων του. Η επιτροπή αποτελείται από ένα τουλάχιστον μέλος εκτελεστικό και ένα μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.



Στο σύγχρονο περιβάλλον της έντονης οικονομικής αβεβαιότητας, το εποπτικό πλαίσιο Solvency II δημιουργεί ευκαιρίες αλλά και προκλήσεις για τον ασφαλιστικό κλάδο, με πιο σημαντικές, τη συνετή διαχείριση των πόρων και την ενίσχυση του συστήματος της διαχείρισης των κινδύνων. Παράλληλα, δίνεται η ευκαιρία να απαντηθούν κρίσιμα ερωτήματα που αφορούν το στρατηγικό σχεδιασμό και το προφίλ ανάληψης κινδύνου που ταιριάζει στο επιχειρηματικό μοντέλο κάθε Εταιρίας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη έχει ήδη απαντήσει στα ερωτήματα αυτά και έχει διαμορφώσει ένα σύγχρονο προφίλ κινδύνου, έχει καθορίσει τη διάθεση για κίνδυνο και έχει σαφή στρατηγική για την περαιτέρω ανάπτυξη της.



**Δημήτριος Βραχωρίτης**

Προϊστάμενος Διαχείρισης Κινδύνων

## Διακυβέρνηση Δεδομένων & Ασφάλεια Πληροφοριών

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ανέλαβε την πρωτοβουλία θέσπισης Πλαισίου Διακυβέρνησης Δεδομένων το οποίο απαρτίζεται από Πολιτικές, Διαδικασίες, Ρόλους/Αρμοδιότητες και Κατευθυντήριες Αρχές που διέπουν τη Διακυβέρνηση των δεδομένων της Εταιρίας, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους.

Το συγκεκριμένο Πλαίσιο Διακυβέρνησης Δεδομένων μεταξύ άλλων στοχεύει:

- Στη βελτίωση λήψης επιχειρησιακών αποφάσεων, βασισμένων σε ακέραια, ελεγχόμενα και αξιόπιστα δεδομένα
- Στην ενίσχυση της εκπλήρωσης των Νομό-Κανονιστικών Απαιτήσεων αναφορικά με τη διαφάνεια, την τεκμηριωμένη ποιότητα, την ελεγχόμενη πρόσβαση, τη ροή και των μετασχηματισμών των σχετιζόμενων δεδομένων
- Στη βελτίωση της ασφάλειας των δεδομένων με τον καθορισμό της ιδιοκτησίας δεδομένων και της αντίστοιχης απόδοσης λογοδοσίας (data ownership, accountability)

- Στην τήρηση της ποιότητας δεδομένων και στην παρακολούθηση και μέτρηση της, μέσω προκαθορισμένων δεικτών απόδοσης (KPI's)
- Στη μείωση του κόστους διαχείρισης των πληροφοριών
- Στη διαρκή αξιολόγηση και σταδιακή βελτίωση του επιπέδου ωριμότητας και της κουλτούρας Διακυβέρνησης Δεδομένων της Εταιρίας

Ένα από τα σημαντικότερα κομμάτια της Διακυβέρνησης Δεδομένων είναι και η Ασφάλεια Πληροφοριών. Ως εκ τούτου, η Ευρωπαϊκή Πίστη έχοντας αναγνωρίσει την αναγκαιότητα διασφάλισης των πληροφοριακών αγαθών τα οποία βρίσκονται στην κατοχή ή υπό τον έλεγχο της, καθώς και την υποχρέωση συμμόρφωσης της με το Εθνικό και Νομοθετικό και Κανονιστικό πλαίσιο, έχει θεσπίσει ένα ισχυρό Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, για το οποίο είναι από το 2017 πιστοποιημένη από το διεθνή φορέα TUV Hellas, σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 27001:2013.



Η Ευρωπαϊκή Πίστη όντας πρωτοπόρα και λαμβάνοντας πάντα υπόψη τις εξελισσόμενες απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικότητας, προέβη από νωρίς στη στελέχωση Τμήματος Διακυβέρνησης Δεδομένων και Ασφάλειας Πληροφοριών. Στόχος μας: η άσκηση ελέγχου (σχεδιασμός, παρακολούθηση και εφαρμογή) πάνω στη διαχείριση των δεδομένων της Εταιρίας, κατανοώντας τις Εταιρικές στρατηγικές ανάγκες αναφορικά με τα δεδομένα που διαθέτει. Η ασφάλεια, από την άλλη πλευρά ως σημαντικό στοιχείο της Διακυβέρνησης δεδομένων, ερμηνεύεται συνήθως ως ένα συναίσθημα ή ως μια πραγματικότητα. Εμείς φιλοδοξούμε να επιτύχουμε και τα δύο: «να νιώθουμε άλλα ταυτόχρονα να είμαστε και ουσιαστικά ασφαλείς.



**Σωτήρχου Μαρία**

Προϊσταμένη Διακυβέρνησης Δεδομένων & Ασφάλειας Πληροφοριών

Πρωταρχικοί Στόχοι του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών είναι:

- Η **προστασία των πληροφοριών** της Ευρωπαϊκή Πίστης.
- Η **διασφάλιση της εμπιστοσύνης των πελατών** της Ευρωπαϊκής Πίστης.
- Η **διασφάλιση της συμβατότητας με το Εθνικό Νομοθετικό & Κανονιστικό Πλαίσιο** (Ελληνική νομοθεσία).
- Ο καθορισμός του επιπέδου και των απαιτήσεων ασφάλειας του Οργανισμού.
- Η **εγκαθίδρυση μηχανισμών** που να υποστηρίζουν την αναγνώριση και πρόληψη απειλών των πληροφοριών της Ευρωπαϊκής Πίστης αλλά και την αποτελεσματική απόκριση του Οργανισμού όταν οι απειλές πραγματοποιούνται.



- Ο καθορισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων των μελών του Οργανισμού, ώστε να επιτευχθεί η προστασία των πληροφοριών και των πληροφοριακών αγαθών.
- Η αύξηση της επίγνωσης των κινδύνων, τους οποίους διατρέχουν οι πληροφορίες και τα πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού.

## Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας

Η Ευρωπαϊκή Πίστη θεωρεί πως η ακεραιότητα των υποδομών και η αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες είναι στοιχεία που τη διαφοροποιούν, για αυτό και έχει θεσπίσει Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301.

Η Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας αποτελεί πρωταρχική προτεραιότητα της Εταιρίας προκειμένου:

- **Να διασφαλίσει τη συνέχιση των κρίσιμων δραστηριοτήτων** της σε περίπτωση διακοπής, περιστατικού, πανδημίας ή κρίσης
- **Να επιστρέψει στα κανονικά επίπεδα λειτουργίας** της το ταχύτερο δυνατόν, εφόσον η διακοπή δεν μπορεί να αποφευχθεί,
- **Να προστατεύσει τα συμφέροντα της** και όσων συναλλάσσονται με αυτή και την εμπιστεύονται για τη χρήση και διακίνηση των εμπιστευτικών δεδομένων τους
- **Να μειώσει το λειτουργικό της κίνδυνο** και τη ζημιά που μπορεί να προκύψει στη φήμη και την αξιοπιστία της Εταιρίας σε περίπτωση κρίσης
- **Να μεγιστοποιήσει την αξιοπιστία των πληροφοριακών πόρων** της.

Η εφαρμογή Πολιτικών, Διαδικασιών και Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας στοχεύει στα ακόλουθα:

- **Διαφύλαξη της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων** της Εταιρίας
- **Δημιουργία συστηματικού πλαισίου σχεδιασμού και αξιολόγησης των απαιτήσεων επιχειρησιακής συνέχειας** για όλες τις δραστηριότητες της Εταιρίας
- **Τεκμηρίωση πολιτικών, στρατηγικής και Σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας**, μέσω των οποίων το προσωπικό θα είναι άρτια εκπαιδευμένο ώστε να αντιμετωπίσει κρίσιμα περιστατικά διακοπής
- **Διασφάλιση ενός ελάχιστου αποδεκτού επιπέδου λειτουργίας** της Εταιρίας και παροχής υπηρεσιών, ακόμα και υπό τις πλέον αντίξοες συνθήκες
- **Θωράκιση και συστηματικό έλεγχο** των υποδομών και των πληροφοριακών συστημάτων της Εταιρίας
- **Διαρκή ενημέρωση της Διοίκησης** και του προσωπικού σε θέματα επιχειρησιακής συνέχειας

- **Άμεσο και αποτελεσματικό χειρισμό περιστατικών** που διακόπτουν τη λειτουργία της Εταιρίας
- **Πλήρη δέσμευση της Διοίκησης της Εταιρίας στην πιστή εφαρμογή όλης της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας και των υποχρεώσεων** που προκύπτουν από τις συμβάσεις με πελάτες της
- **Δέσμευση της Διοίκησης και του προσωπικού** της Εταιρίας για τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας

## Αναλογιστική Λειτουργία

Η Αναλογιστική Λειτουργία υπολογίζει τις Τεχνικές Προβλέψεις της Εταιρίας, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες μεθοδολογίες και διαδικασίες. Διασφαλίζει την καταλληλότητα των μεθόδων και των υποδειγμάτων (models) που χρησιμοποιούνται, καθώς και των υποθέσεων και των παραδοχών, επί των οποίων βασίζεται ο υπολογισμός των Τεχνικών Προβλέψεων. Για το σκοπό αυτό αναπτύσσει διαφορετικά σενάρια υπολογισμών, δικαιολογεί τις μεταβολές μεταξύ δύο διαδοχικών ημερομηνιών αποτίμησης, συγκρίνει τους υπολογισμούς με τις εμπειρικές παρατηρήσεις.

Αξιολογεί την επάρκεια και ποιότητα των δεδομένων που χρησιμοποιεί για τον υπολογισμό και διατυπώνει συστάσεις αλλαγών σε εσωτερικές διαδικασίες με σκοπό τη βελτίωση των δεδομένων.

“ Η Αναλογιστική Υπηρεσία με το εξειδικευμένο προσωπικό της, αναλύει τις οικονομικές συνέπειες των ασφαλιστικών κινδύνων που έχει αναλάβει ή που πρόκειται να αναλάβει η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Αποτελεί έτσι έναν αξιόπιστο σύμβουλο του Διοικητικού Συμβουλίου, έχοντας ενεργό ρόλο στο Σύστημα Εσωτερικής Διακυβέρνησης.”

**Τάνια Μονογυιού**

Υποδιευθύντρια Αναλογιστικής Υπηρεσίας

## Επιτροπή Πληροφορικής & Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η Επιτροπή Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτελεί μια Ειδική Συντονιστική Επιτροπή για την Πληροφορική, με εκπροσώπους από το Διοικητικό Συμβούλιο και από τη Διεύθυνση Πληροφορικής της Εταιρίας. Η Επιτροπή έχει ως σκοπό να διασφαλίσει την επίτευξη των εταιρικών στόχων μέσω της αξιολόγησης των αναγκών των εσωτερικών υπηρεσιών, του δικτύου πωλήσεων, των προμηθευτών κ.α., λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε συνθήκες ( περιβάλλον, πόροι, περιορισμοί, νομοθεσία) και τις διαθέσιμες επιλογές.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι μεταξύ άλλων η επισκόπηση, ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των βραχυπρόθεσμων και μέσο - μακροπρόθεσμων μηχανογραφικών έργων και η έγκριση των μεγάλων έργων πληροφορικής, η παρακολούθηση του απολογισμού σε σχέση με τον προϋπολογισμό της Διεύθυνσης Πληροφορικής, η έγκριση και εποπτεία των συνεργασιών με τρίτους ( π.χ. θέματα outsourcing ), η επισκόπηση της επάρκειας των διαθέσιμων μέσων της Διεύθυνσης Πληροφορικής και η συμβολή στον επιμερισμό τους, η υποστήριξη στην ανάπτυξη και υλοποίηση του εταιρικού προγράμματος «Διαχείριση Ασφάλειας της Πληροφορίας» κ.α.



Οι στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού που υιοθετεί η Εταιρία έχουν τον άνθρωπο στο επίκεντρο, είτε αυτός είναι πελάτης, συνεργάτης ή υπάλληλος. Η τεχνολογία είναι το μέσον που πλαισιώνει τους ανθρώπους μας και ενδυναμώνει το έργο τους.



**Παναγιώτης Γεωργίου**

Διευθυντής Γραφείου Διευθύνοντος Συμβούλου  
Πρόεδρος Επιτροπής Πληροφορικής

της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων και τον Αναπληρωτή του, το Γενικό Διευθυντή Δ.Ο.Υ., το Λειτουργό Διαχείρισης Αιτιάσεων, το Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου και τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η Επιτροπή Αιτιάσεων συνεδριάζει κάθε εξάμηνο με σκοπό να ενημερωθεί για τις συνήθεις αιτίες των αιτιάσεων, να εξάγει συμπεράσματα, να διαμορφώσει και να παρακολουθεί πλάνο διορθωτικών ενεργειών για τον περιορισμό τους και τη μείωση του αντίκτυπου τους στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της Εταιρίας προς τους πελάτες της. Πραγματοποιήθηκαν συνολικά δυο συνεδριάσεις το 2018 και δυο το 2019. Η Επιτροπή Αιτιάσεων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Νικόλαο Χαλκιάπουλο, (Επικεφαλής της λειτουργίας Αιτιάσεων), Πρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου
- Παναγιώτη Γεωργίου, Διευθυντή του Γραφείου Διευθύνοντος Συμβούλου
- Στέφανο Βερζοβίτη, Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών
- Κυριάκο Δικόγλου, Προϊστάμενο Εξυπηρέτησης Πελατών – Λειτουργό Αιτιάσεων
- Στέλιο Μαλάμο, Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου
- Κατερίνα Παπαδοπούλου, Προϊσταμένη Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

## Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων & Ενεργητικού Παθητικού

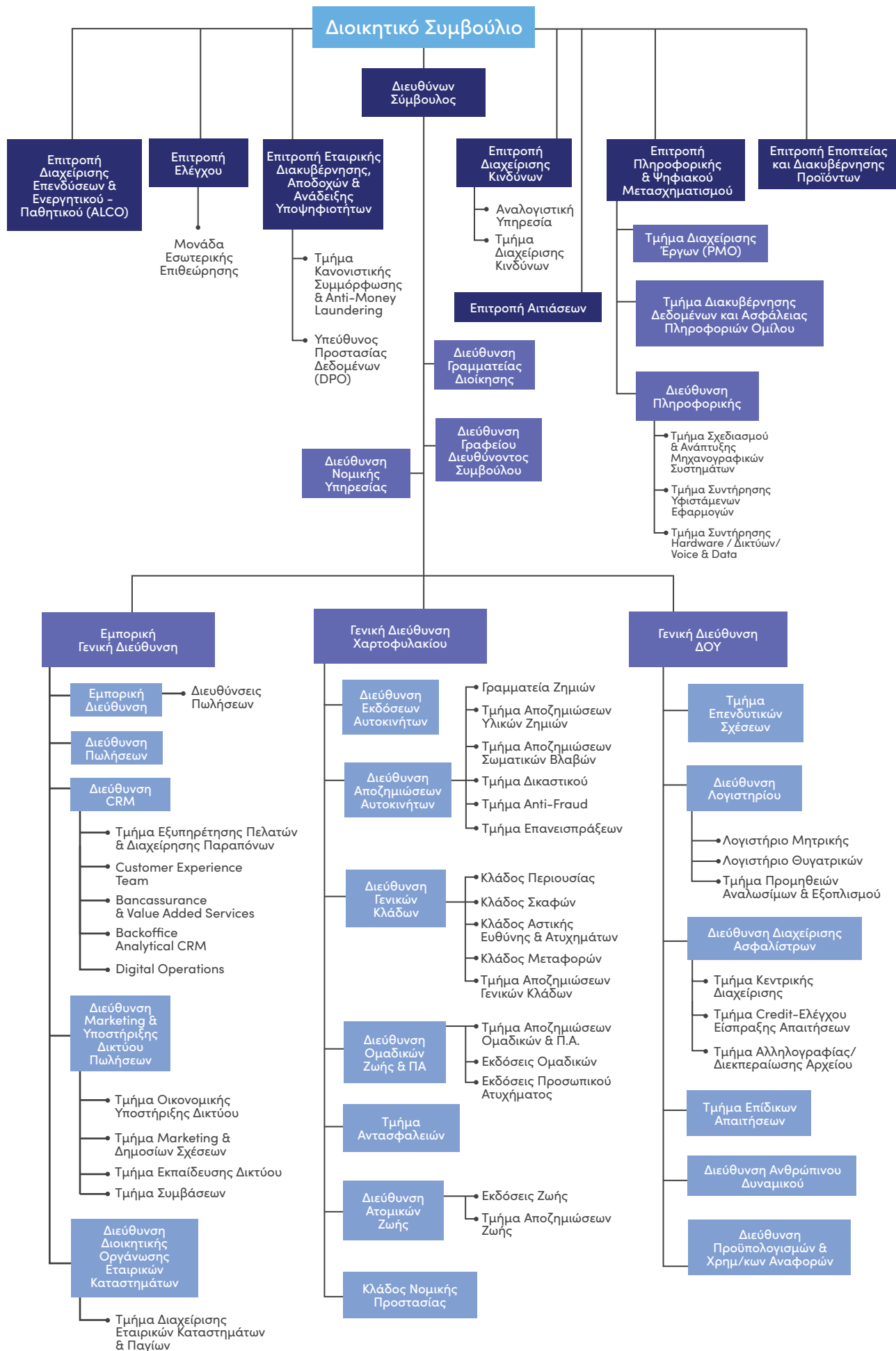
Η Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων είναι πενταμελής και περιλαμβάνει δύο (2) εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας, δύο (2) πρόσωπα που εκπροσωπούν την Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ και ένα (1) ανεξάρτητο μέλος από το χρηματοπιστωτικό τομέα.

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Επενδύσεων είναι μεταξύ άλλων η επικαιροποίηση της Δήλωσης Επενδυτικής Πολιτικής (ΔΕΠ), η εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο αναφορικά με τυχόν τροποποιήσεις στη Στρατηγική Κατανομή Επενδύσεων και στα επιτρεπτά όρια απόκλισης, η απόφαση για την τακτική κατανομή επενδύσεων, η παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσης κάθε χαρτοφυλακίου σε σχέση με το δείκτη αναφοράς του, η ισορροπημένη χρονική κατανομή των επενδύσεων με βάση τις μελλοντικές υποχρεώσεις της Εταιρίας κ.α.

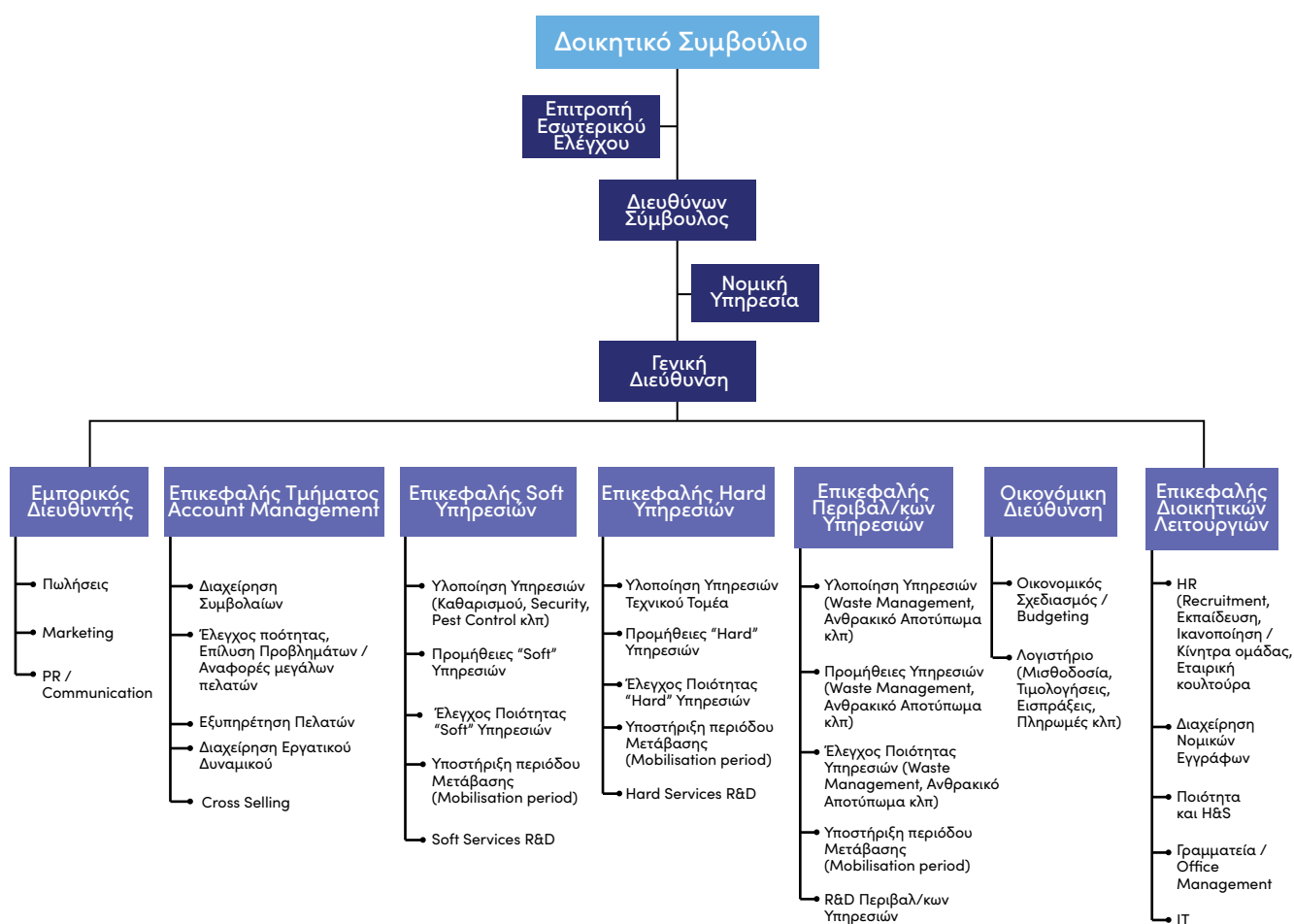
## Επιτροπή Αιτιάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στις αιτιάσεις που λαμβάνει, εκτός από την Πολιτική και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, έχει επικουρικά συστήσει και Επιτροπή Αιτιάσεων, η οποία απαρτίζεται από τον Επικεφαλής

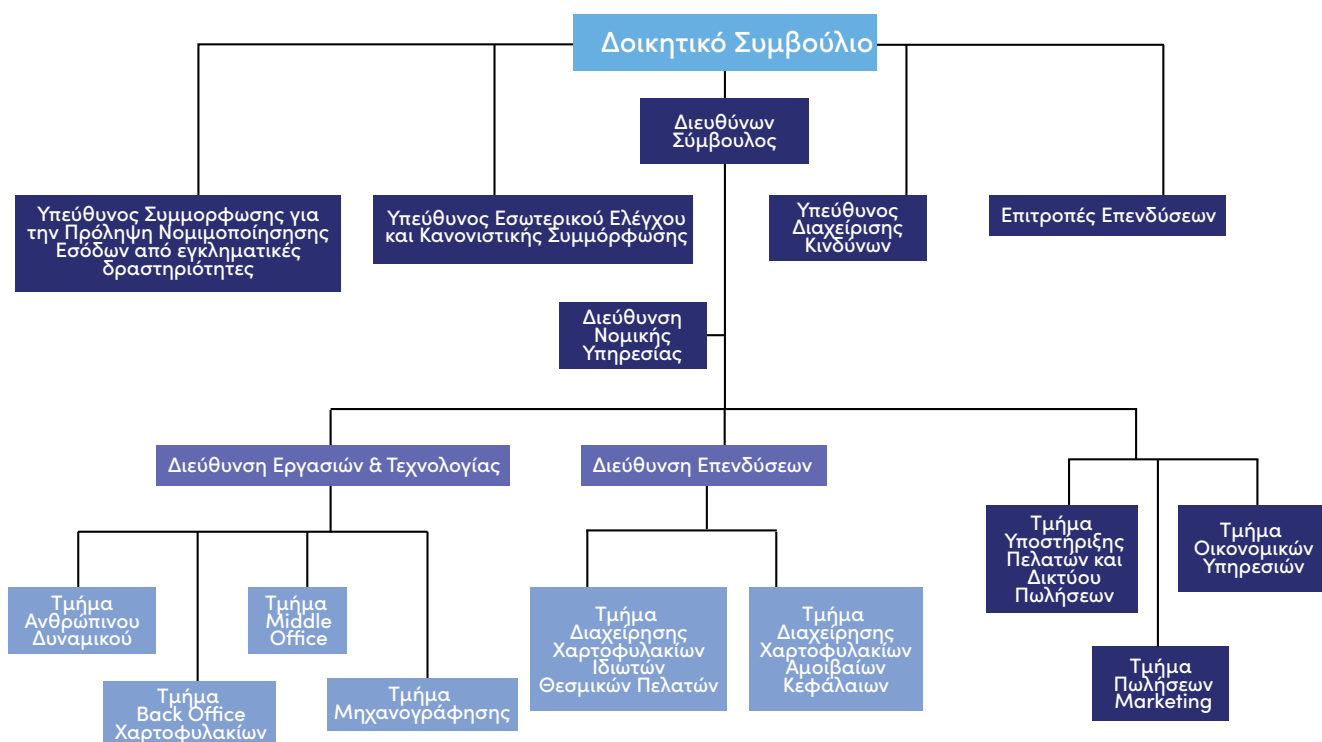
# Οργανόγραμμα Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. (Δεκέμβριος 2019)



## Οργανόγραμμα Εταιρίας Alter Ego Facilities Management A.E. (Δεκέμβριος 2019)



## Οργανόγραμμα Εταιρίας Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ (Δεκέμβριος 2019)



# ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ  
ΦΤΩΧΕΙΑ



2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ  
ΠΕΙΝΑ



3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ  
& ΕΥΗΜΕΡΙΑ



Περισσότερο από μια δεκαετία, οι παγκόσμιες κυβερνήσεις θέσπισαν τους **οκτώ Αναπτυξιακούς Στόχους της Χιλιετίας** οι οποίες συμπεριλάμβαναν δεσμεύσεις **για τη μείωση της παιδικής και μητρικής θνησιμότητας** και την **επίτευξη της καθολικής πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης**. Στην έκθεση διαπιστώνεται ότι παρά την πραγματική πρόοδο σε ορισμένους τομείς των στόχων της χιλιετίας, τα ανθρώπινα δικαιώματα έχουν παραμεληθεί, με πολλούς ανθρώπους να εξαιρούνται. Ακόμα πιο ανησυχητικό είναι το φαινόμενο των ανθρώπων που είδαν την καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους λόγω της οικονομικής ύφεσης.

Στην έκθεση του παρατηρητηρίου ανθρωπίνων δικαιωμάτων αναφέρεται η τεράστια καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στον κόσμο. Συγκεκριμέ-

να αναφέρεται η σφαγή άμαχου πληθυσμού της Συρίας, η οποία συνεχίζεται με μια πολύ μικρή διεθνή ευαισθητοποίηση. Επίσης, σημαντι-

κές καταπατήσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων καθώς και θρησκευτικές σφαγές παρατηρήθηκαν και στην Κεντρική Αφρική και Νότιο Σουδάν.

Από το 2011 η Ευρωπαϊκή Πίστη ξεκίνησε, με αίσθημα ευθύνης, **τη συνεργασία με τη Διεθνή Αμνηστία**, ώστε η οργάνωση να συνεχίσει να διατηρεί την πολιτική και οικονομική της ανεξαρτησία που οδηγεί στην αμερόληπτη δράση της. Η συνεργασία της Εταιρίας με τη Διεθνή Αμνηστία εδραιώνεται στην κοινή προσπάθεια όλων για την προάσπιση της ελευθερίας της έκφρασης και την υπεράσπιση της αξιοπρέπειας των όσων πλήττονται, πέρα από κομματικές γραμμές και πολιτικούς συσχετισμούς. Η Ευρωπαϊκή Πίστη υποστηρίζει ενεργά πως όλοι οι άνθρωποι θα πρέπει να

απολαμβάνουν όλα τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από την Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και αναγνωρίζει τη Σύμβαση της Γενεύης «Περί του καθεστώτος των Προσφύγων», προσπαθώντας να γίνουμε κοινωνοί στη μετάδοση του μνύματος της οργάνωσης.

Ο Όμιλος υποστηρίζει τις αρχές του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας για το δικαίωμα του ανθρώπου στην εργασία (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) και δεσμεύεται για την προάσπιση του. Η ιδέα της εταιρικής υπηκοότητας ενσωματώνει τα ανθρώπινα δικαιώματα και την υποστήριξη αυτών στην εργασιακή κουλτούρα. Στο πλαίσιο της δικαιοδοσίας και της επιρροής της, η Ευρωπαϊκή Πίστη δρα προληπτικά και διαμορφώνει πλαίσια που αποτρέπουν

**Η ελευθερία, η ισότητα και η αξιοπρέπεια είναι δικαιώματα όλων!** Πρέπει να τα προάγουμε και να τα προστατεύουμε

αποκλίνουσες συμπεριφορές, συνεργαζόμενη με διεθνείς φορείς αλλαγής, όπως η Διεθνή Αμνηστία. Αναμφίβολα, οι προσπά-

θειες δεν θα πρέπει να σταματούν στις προθέσεις, αλλά να γίνονται μαγιά για κοινωνικό διάλογο και αφύπνιση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δέχεται το χρέος της και συμβάλλει με τον τρόπο της προς αυτή την κατεύθυνση.

Ειδικότερα, το πλαίσιο δράσης της συνεργασίας, η οποία ξεκίνησε το 2011, είναι σειρά σεμιναρίων με διαφορετικές θεματικές ενότητες (Διακρίσεις, Θανατική Ποινή, Δικαιώματα Γυναικών, Ελευθερία Έκφρασης), συμμετοχή των εργαζομένων στον Παγκόσμιο Μαραθώνιο Γραμμάτων της Διεθνούς Αμνηστίας και ενέργειες, με την υπογραφή εκκλήσεων θεσμικής πίεσης προς κυβερνήσεις που καταπατούν τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η υποστήριξη του Ομίλου, εκτός της δηλωμένης αλ-



ληλεγγύης στους σκοπούς της οργάνωσης, επικυρώνεται με τις ετήσια ανανεωνόμενες συνδρομές των εργαζομένων, οι οποίες καλύπτονται εξολοκλήρου από την Ευρωπαϊκή Πίστη.

Σημαντικό ζήτημα στην εποχή αποτελεί **η ανάγκη για πρόσβαση στην υγεία**. Δυστυχώς πολλοί άνθρωποι στον κόσμο δεν έχουν πρόσβαση σε ιατρεία και φαρμακεία και οι κυβερνήσεις δεν φαίνεται να συνδράμουν οριστικά στη λύση του προβλήματος.

Οι γιατροί του κόσμου ιδρύθηκαν στη Γαλλία το 1980 από τον Γάλλο γιατρό Bernard Couchner, μετέπειτα Υπουργό Υγείας και Ανθρωπιστικής Δράσης της Γαλλίας. Ο Couchner υπήρξε ένας από τους «French Doctors», μία ομάδα Γάλλων γιατρών που το 1968 αποφάσισαν να παρέμβουν οργανωμένα στο δράμα του λιμού της Μπιάφρα. Οι Γιατροί του Κόσμου αποτελούν σήμερα ένα αναπόσπαστο, σημαντικότερο μέρος του διεθνούς δικτύου των Μη-Κυβερνητικών Ανθρωπιστικών Οργανώσεων, που δρα σε όλα τα μήκη και πλάτη της γης. Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις Αρωγής έχουν εξελιχθεί στην πιο αποτελεσματική έκφραση αλληλεγγύης του Αναπτυσσόμενου Κόσμου προς τον αναπτυσσόμενο Τρίτο Κόσμο και στην πιο ουσιαστική μορφή οργάνωσης και συνεργασίας των πολιτών, σε μια κοινωνία προσφοράς και συμπαράστασης. Πιστοί στον όρκο του Ιπποκράτη και οπαδοί της μεγάλης ιδέας της Ανθρωπιστικής Δράσης, ήταν οι πρώτοι γιατροί που προσέφεραν τις υπηρεσίες τους επιτόπου, δημοσιοποιώντας συγχρόνως τη μαρτυρία - καταγγελία τους για την καταπάτηση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και την βαρβαρότητα των οποίων υπήρξαν μάρτυρες.

Από το έτος 2012 **η Ευρωπαϊκή Πίστη, στήριζει τις αξιόλογες προσπάθειες των Γιατρών του Κόσμου** ενώ δεσμεύεται για τη συνέχεια της στήριξης τους. Το έργο των Γιατρών του Κόσμου είναι αναμφισβήτητα μια γενναία πράξη των απογόνων του Ιπποκράτη, δείχνοντας ότι παρά τις δύσκολες οικονομικές συγκυρίες, υπάρχουν άνθρωποι που βάζουν την υγεία και τη βιωσιμότητα του ανθρώπινου είδους, πάνω από το προσωπικό εγώ τους.

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

## **Δικαιώματα των Ανθρώπων με Αναπηρία - ΑμΕΑ**

Η Σύμβαση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities) θεωρείται σταθμός



και ορόσημο στην παγκόσμια ιστορία της αναπηρίας, αλλά και χάρτης πορείας των κρατών για τη διαχείριση της. Διευκρινίζει και αποσαφηνίζει με ποιο τρόπο όλα τα δικαιώματα και ελευθερίες εφαρμόζονται για τα άτομα με αναπηρίες και σκοπό έχει να προωθήσει, προστατεύσει και διασφαλίσει την πλήρη και ίση απόλαυση όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών για τα άτομα με αναπηρίες. Καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις των κρατών μελών του ΟΗΕ και υποδεικνύει μέτρα για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρίες. Οι γενικές αρχές στις οποίες στηρίζεται η Σύμβαση είναι:

- Ο σεβασμός για την εγγενή αξιοπρέπεια, ατομική αυτονομία, περιλαμβανομένης της ελευθερίας ατομικών επιλογών και της ανεξαρτησίας των ατόμων
- Η μη διάκριση
- Η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή και ενσωμάτωση στην κοινωνία
- Ο σεβασμός για τη διαφορετικότητα και αποδοχή των ατόμων με αναπηρίες, ως μέρος της ανθρωπίνης διαφορετικότητας και της ανθρωπότητας
- Η ισότητα ευκαιριών
- Η προσβασιμότητα
- Η ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών
- Ο σεβασμός για τις εξελισσόμενες δυνατότητες των παιδιών με αναπηρίες και ο σεβασμός για το δικαίωμα των παιδιών με αναπηρίες να διαφυλάξουν την ταυτότητά τους.

Κεντρικό στοιχείο της ευρωπαϊκής πολιτικής για τα άτομα με ειδικές ανάγκες είναι η πλήρης ένταξή τους στην κανονική λειτουργία και τον κανονικό ρυθμό της κοινωνίας, με κατάρτιση κάθε εμποδίου που θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν, είτε στον επαγγελματικό στίβο είτε στην εξεύρεση στέγης ή αλλού.

Βασικές συνιστώσες της πολιτικής αυτής είναι η ευρωπαϊκή στρατηγική για την αναπηρία του 2004 και τα σχέδια δράσης για την αναπηρία, με την προώθηση, μεταξύ άλλων συγκεκριμένων δικαιωμάτων στις μεταφορές, τις τηλεπικοινωνίες ή την εκπαίδευση και κατάρτιση, ενώ το 2003 είχε θεσπισθεί ως έτος ατόμων με αναπηρία.

Αντιστοίχως δε, προωθείται νέα οδηγία κατά των διακρίσεων σε τομείς όπως η κοινωνική ασφάλιση, η παιδεία ή η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών. Το ίδιο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει αναπτύξει έντονη δράση στον τομέα ως νομοθέτης, αλλά ακόμα και ως εργοδότης, ενώ η διακομματική ομάδα για τους ανάπηρους είναι από τις παλαιότερες του Κοινοβουλίου, αφιερωμένη στην προώθηση των θεμάτων που αφορούν τα ΑμεΑ.

## Στήριξη του ΠΙΚΠΑ Βούλας

Το 1954 το ΠΙΚΠΑ εγκατέστησε στη Βούλα το Κέντρο Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών, το οποίο λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο φροντίζοντας βρέφη, παιδιά, εφήβους και νέους διαφόρων ηλικιών. Η Ευρωπαϊκή Πίστη **στηρίζει τις προσπάθειες με σκοπό τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος ισονομίας, ισότητας και αποδοχής των ατόμων με αναπηρίες.** Για αυτόν

το λόγο, στήριξε το κέντρο αποθεραπείας και αποκατάστασης παιδών Βούλας, στην τεράστια προσπάθεια του να υποστηρίξει ψυχολογικά και κοινωνικά καθώς και να φροντίσει για τη σταδιακή επανένταξη των ατόμων με αναπηρίες στην κοινωνικο-οικονομική ζωή και στην προώθησή τους στην αυτόνομη διαβίωση. Επίσης, η Ευρωπαϊκή Πίστη **συνέβαλε στην ανάπλαση της παραλίας του Κέντρου Αποθεραπείας και Αποκατάστασης Παιδών Βούλας**, πρώην ΠΙΚΠΑ με τη συμβολή του προσωπικού του Ομίλου. Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρία ανέλαβε μέσω εξειδικευμένων συνεργείων, την ανακατασκευή των ξύλινων διαδρόμων που εξυπηρετούν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στην παραλία, καθώς και των κτισμάτων που εξυπηρετούν τις ανάγκες του Κέντρου. Παράλληλα, περισσότεροι από 70 εργαζόμενοι της Εταιρίας συμμετείχαν εθελοντικά στον καθαρισμό και στο βάψιμο των χώρων της παραλίας, με κεντρικό σύνθημα «Παραλία για όλους».



Πέραν της συγκεκριμένης δράσης, η Εταιρία έχει προχωρήσει σε μία σειρά ενεργειών όπως η οικονομική ενίσχυση για την ανακαίνιση των θαλάμων φιλοξενίας του Κέντρου, η δωρεά μηχανογραφικού εξοπλισμού, καθώς και η συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση Tandem, η οποία έχει αναλάβει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποκατάστασης και αποθεραπείας παιδιών με αναπηρία.

## Στήριξη του Πανελληνίου Αθλητικού Συλλόγου Κινητικά Αναπήρων

Ο Σύλλογος Π.Α.Σ.Κ.Α ιδρύθηκε το 1987 και αποτελεί τον πρώτο καθαρά αθλητικό σύλλογο για άτομα με κινητικές αναπηρίες, που ιδρύθηκε στην Ελλάδα. Ο Σύλλογος αυτός είναι ιδρυτικό μέλος της Εθνικής Αθλητικής Ομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρίες και διαθέτει συνολικά έξι (6) τμήματα αθλητικών δραστηριοτήτων. Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη, αντιλαμβανόμενος την ιδιαίτερα σημαντική συμβολή του στην κοινωνία, σέκεται **αρωγός στο έργο του Συλλόγου προσφέροντας οικονομική ενίσχυση.**



## Εξάλειψη της Φτώχειας & Στήριξη στις Κοινωνικές Δομές

Μια από τις μεγαλύτερες συνέπειες της οικονομικής κρίσης στη χώρα, ήταν η αύξηση του ποσοστού των ανθρώπων που ζούνε κάτω από το όριο της φτώχειας.

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη, βρίσκεται στο πλευρό των ευπαθών κοινωνικών ομάδων με έμπρακτο τρόπο. Το 2018 πραγματοποιήθηκε **δωρεά στους πυρόπληκτους του Δήμου Ραφήνας**, ενώ παράλληλα πραγματοποιήθηκαν και προσωποποιημένες δωρεές για την αποκατάσταση των ζημιών από την πυρκαγιά. Ταυτόχρονα, πραγματοποιήθηκε **δωρεά ειδών πρώτης ανάγκης και οικονομική ενίσχυση μέσω της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών στους πληγέντες της πυρκαγιάς στο Μάτι**, καθώς και οικονομική ενίσχυση στους εργαζόμενους στον Όμιλο που επλήγησαν από την καταστροφή αυτή.

### Walkabout



Η θεατρική ομάδα Αστέρων Walkabout αποτελεί μια πρωτοβουλία του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού

Equal Society, ο οποίος συστάθηκε το Φεβρουάριο του 2010 με κεντρικό στόχο την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση των πολιτών στα δικαιώματα της ισότητας, της ίσης μεταχείρισης και της μη διάκρισης σε όλους τους τομείς της κοινωνικής ζωής. Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη, ενστερνιζόμενος τις αρχές αυτές, **στηρίζει την θεατρική ομάδα Walkabout μέσω χορηγιών, θέλοντας να βοηθήσει στην επίτευξη του τελικού στόχου της πρωτοβουλίας αυτής.**

## Μέριμνα και Ανθρώπινα Δικαιώματα των Παιδιών

Η δύσκολη οικονομική συγκυρία κυρίως των προηγούμενων ετών στην χώρα, έχει δυστυχώς τεράστιες επιπτώσεις στο μέλλον των γενεών, τα παιδιά. Επιβάλλεται οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί να βοηθήσουν με όποια μέσα μπορούν την κατάσταση, αναγνωρίζοντας ότι καμία χώρα δεν έχει μέλλον χωρίς να φροντίζει τα παιδιά της.

Κάθε χρόνο ο Όμιλος προϋπολογίζει το ποσό που θα διαθέσει στην οικονομική ενίσχυση των ιδρυμάτων φροντίδας παιδιών, αποδεικνύοντας πως δίνει προτεραιότητα στον άνθρωπο, καθώς η παιδική μέριμνα και τα ανθρώπινα δικαιώματα των παιδιών πρέπει να προασπίζονται.

Πια αναλυτικά, ο Όμιλος συνεργάστηκε τόσο μέσω υποστήριξης των δράσεων όσο και με παροχή χορηγιών, με τις ΜΚΟ Make-A-Wish (Κάνε Μια-Ευχή Ελλάδα), Κιβωτός του Κόσμου και Χαμόγελο του Παιδιού, οι οποίες έχουν καταφέρει ένα εξαιρετικό έργο όλα αυτά τα χρόνια.

### Make A Wish



Το Make A Wish (Κάνε Μια Ευχή Ελλάδα) είναι οργανισμός εκπλήρωσης ευχών, μια

φιλανθρωπική δραστηριότητα που κάνει ευχές παιδιών πραγματικότητα σε όλο τον κόσμο και βρίσκεται και στην Ελλάδα από το 1997. Ενθαρρύνει όσους εκπληρώνουν ευχές να εκπληρώνουν τη γενναιοδωρία τους με δωρεές, δώρα και προϊόντα. Μέσα από τα προγράμματα ΕΚΕ και Υιοθεσίας Ευχής, αποστολή του οργανισμού είναι να φέρνει χαμόγελο και χαρά και να ενθαρρύνει κάθε παιδί που αντιμετωπίζει μια απειλητική ασθένεια. Ο Όμιλος **στηρίζει ενεργά τη δράση του οργανισμού αυτού προωθώντας και στηρίζοντας τις επιμέρους δράσεις του.**

### Κιβωτός του Κόσμου



**ΚΙΒΩΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ**

Η «Κιβωτός του Κόσμου» είναι Μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός Ειδικής Μέριμνας και Προστασίας Μητέρας και Παιδιού, ιδρύθηκε το 1998 από τον πατέρα Αντώνιο Παπανικολάου και δραστηριοποιείται για τη μέριμνα παιδιών, που μέχρι πρότινος ζούσαν σε συνθήκες παραμέλησης και εγκατάλειψης, χωρίς ιατρική φροντίδα, τα περισσότερα από μονογονεϊκές οικογένειες, και πολλά χωρίς γονείς. Το 2018 ο Όμιλος πραγματοποίησε **χορηγία και υποστήριξη της εκδήλωσης NGFL για τη στήριξη της Κιβωτού του Κόσμου** στη Διπλάρειο Σχολή, ενώ παράλληλα παρείχε δωρεά χρηματικού ποσού και ασφαλιστηρίων για τις δράσεις της Κιβωτού του Κόσμου, τόσο για το έτος 2018 όσο και για το 2019.

### Το Χαμόγελο του Παιδιού



«Το Χαμόγελο του Παιδιού» ιδρύθηκε το 1995 χάρη στον 10χρονο Ανδρέα Γιαννόπουλο, ο οποίος λίγο πριν φύγει από τη ζωή εξέφρασε στο ημερολόγιό του την επιθυμία να δημιουργηθεί ένας σύλλογος για να έχουν όλα τα παιδιά όσα ο ίδιος είχε απλόχερα: αγάπη, στοργή, ενδιαφέρον, σεβασμό. Το όνειρο

του 10χρονου Ανδρέα έγινε πραγματικότητα και σήμερα ο Οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού», έχοντας αναγνωριστεί διεθνώς, με όραμα: το Χαμόγελο κάθε παιδιού, υλοποιεί πανελλαδικά, 365 ημέρες το χρόνο, 24 ώρες την ημέρα, αποτελεσματικές και άμεσες δράσεις για την πρόληψη και αντιμετώπιση συγκεκριμένων φαινομένων που απειλούν τα παιδιά. Μέχρι σήμερα «Το Χαμόγελο του Παιδιού» έχει στηρίξει περισσότερα από 1.200.000 παιδιά και τις οικογένειές τους. Παιδιά θύματα κάθε μορφής βίας, παιδιά θύματα εξαφάνισης, παιδιά με προβλήματα υγείας, παιδιά που βρίσκονται ή απειλούνται να βρεθούν σε κατάσταση φτώχειας, έχουν βρει λύση. Ο Οργανισμός στελεχώνεται από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό με την πολύτιμη υποστήριξη εθελοντών, ενώ στηρίζεται στους πολίτες και τις εταιρίες, οι οποίοι εμπιστευόμενοι το έργο του, το

στηρίζουν έμπρακτα μέσω δωρεών και χορηγιών. Το έργο αυτό δεν μπορεί να περάσει απαρατήρητο από την Ευρωπαϊκή Πίστη, η οποία όλα αυτά τα χρόνια έχει αποδείξει έμπρακτα την ευαισθητοποίηση της προς τα παιδιά. Για το λόγο αυτό **πραγματοποιήθηκε χορηγία στην εκδήλωση Youth Smile Awards** που διοργάνωσε το Χαμόγελο του Παιδιού ενώ παράλληλα δόθηκε **δωρεά για την κάλυψη των αυξημένων αναγκών του ιδρύματος.**

## Ίδρυμα Καρδιές για Όλους



Το Coeurs pour Tous Hellas, με κεντρικό μήνυμα «Καρδιές για Όλους», συστάθηκε το 2015 για τα παιδιά της Ελλάδας με συγγενή καρδιοπάθεια, ως έμπρακτη δέσμευση και προσφορά στην ελληνική κοινωνία και τους μικρούς ασθενείς των οικονομικά αδύναμων οικογενειών. Η Εταιρία παρέιχε οικονομική στήριξη στο ίδρυμα αυτό για τα ανήλικα παιδιά.

## Λοιπές Ενέργειες

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη κατά τη διάρκεια των δύο (2) αυτών ετών πραγματοποίησε πληθώρα δράσεων με στόχο την υποστήριξη των παιδιών και των κοινωνικών ομάδων που βρίσκονται σε ανάγκη. Η στήριξη αυτή αποδεικνύεται έμπρακτα με τους ενδεικτικά αναφερόμενους κάτωθι τρόπους:

- Συγκέντρωση χρημάτων από το προσωπικό και **δωρεά του Ομίλου στο αίτημα του «Μικρού Ραφαήλ»** για τη μετάβαση στις Η.Π.Α. καθώς και **δωρεά στην MDA Hellas** για τη στήριξη ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις.
- **Χορηγία της διοργάνωσης NGFL Fashion & Art**, στην οποία παρουσιάζονται νέοι δημιουργοί του χώρου της τέχνης και της μόδας ενώ το σύνολο των εσόδων διατίθεται **στο Χατζηπατέρειο Ίδρυμα** για την αποκατάσταση και στήριξη του παιδιού.
- **Στήριξη του Σωματείου Ολυμπιάδας Θρακομακεδόνων** και πραγματοποίηση Ιατρικών Προληπτικών Εξετάσεων για τα παιδιά του Σωματείου (Παθολογική Εξέταση, Ηλεκτροκαρδιογράφημα κτλ.).
- **Δωρεά στο Ινστιτούτο Υγείας του Παιδιού** για την κάλυψη οικονομικών αναγκών.



# ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ  
& ΕΥΗΜΕΡΙΑ



4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



5 ΙΣΟΤΗΤΑ  
ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ



8 ΔΕΙΟΠΡΕΠΗΣ  
ΕΡΓΑΣΙΑΣ &  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ  
ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ



11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ  
ΠΟΛΕΙΣ &  
ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ  
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση των περασμένων ετών επέφερε σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ανησυχητικά υψηλά ποσοστά ανεργίας τα οποία τα τελευταία χρόνια παρουσιάζουν πτωτική τάση. Συγκεκριμένα, η ανεργία στην Ευρώπη (ΕΕ-28) διαμορφώθηκε σε 6,3% το 2019, από το 6,8% που ήταν το 2018. Στην Ελλάδα την ίδια περίοδο, η ανεργία έφθασε στο 17,3%, υποχωρώντας από το 19,3% που ήταν το 2018.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, η Έκθεση της Moody's καταγράφει τη ραγδαία αύξηση της γήρανσης του παγκόσμιου πληθυσμού, τονίζοντας ότι μέχρι το 2020, τουλάχιστον 13, χώρες του πλανήτη, θα «γεμίσουν» με ηλικιωμένους ανθρώπους, αφού τα άτομα άνω των 65 ετών θα αποτελούν το 20% του πληθυσμού τους. Εκτιμάται μάλιστα ότι το ποσοστό αυτό θα μεγεθυνθεί μέχρι το 2030. Πιο απογοητευτική εκτιμάται η κατάσταση για τη χώρα μας, καθώς σύμφωνα με την έρευνα, ο αριθμός των ατόμων άνω των 65 ετών είναι το ταχύτερα αυξανόμενο τμήμα του ελληνικού πληθυσμού. Το κομμάτι αυτό αναμένεται να «εκτοξευθεί» αριθμητικά τον επόμενο χρόνο. Η έκθεση επισημαίνει ότι ένας πληθυσμός που γερνάει μπορεί να προκαλέσει σημαντικές - αρνητικές- επιπτώσεις στην οικονομική ανάπτυξη. Το εργατικό δυναμικό μειώνεται, οι αποταμιεύσεις των νοικοκυριών συρρικνώνονται και οι παγκόσμιες επενδύσεις ελαχιστοποιούνται.

Η έντονα πτωτική εξέλιξη του εργατικού δυναμικού, σε συνδυασμό με τη μεγάλη αύξηση των συνταξιούχων θα δημι-

ουργήσει πρόσθετα μεγάλα προβλήματα αναφορικά με την ικανότητα των κυβερνήσεων να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις του κοινωνικού κράτους, με αποτέλεσμα οι ασφαλιστικές εταιρίες να δεχθούν, σύντομα, το αίτημα για αυξημένες ανάγκες συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.

Γενικότερα, δεν έχει βρεθεί ακόμα στη χώρα η σωστή φόρμουλα για την **καταπολέμηση της παράνομης εργασίας** και τη **δημιουργία ενός περιβάλλοντος μείωσης της ανεργίας**. Παρά την ψήφιση του νέου νόμου για τα υψηλά πρόστιμα σε περίπτωση ανασφάλιστης εργασίας, το φαινόμενο δεν έχει ακόμα περιοριστεί αισθητά.

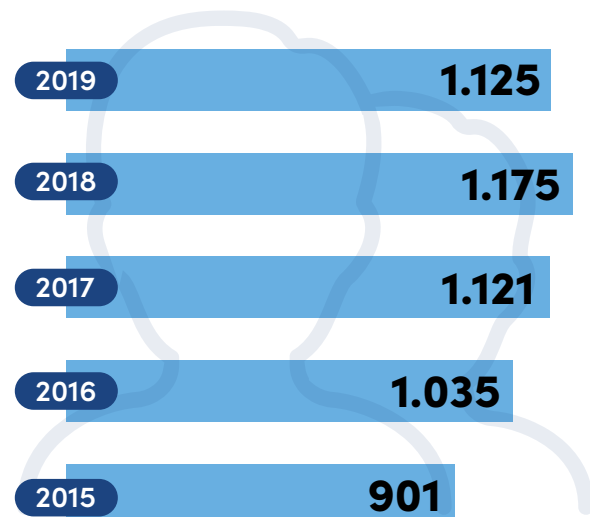
Σκοπός του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η **υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων**. Για τον Όμιλο, η εργασία δίνει νόημα (αιτία και σκοπό) στον εργαζόμενο και αναπτύσσει το αίσθημα της αυτοπραγμάτωσης, καθώς ο εργαζόμενος συμμετέχει σε έργο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

GRI 102-8

GRI 102-7

Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι περήφανη για τα στοιχεία που δημοσιοποιεί σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές και τα μεγέθη. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου, αριθμούσαν τα 1.175 άτομα το 2018 και **1.125 το 2019** διασφαλίζοντας την **ισότητα των ευκαιριών** ενός υγιούς ελληνικού ασφαλιστικού οργανισμού. Από το 2015, ο Όμιλος έχει αυξήσει το σύνολο του προσωπικού του κατά 224 άτομα.

## Συνολικός Αριθμός Εργαζομένων ανά έτος



## Συνοπτικά Στατιστικά Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.

GRI 405-1

	2019	2018	Δ%
Αριθμός προσωπικού	444	444	+0,0%
Δείκτης οικειοθελούς αποχώρησης	2,6%	0,2%	+2,4%
Ποσοστό ανδρών	33%	34%	-1,0%
Ποσοστό γυναικών	67%	66%	+1%
<b>Ηλικιακή ανάλυση προσωπικού συνόλου Εταιρίας</b>			
Ηλικία 18-33 έτη	38,1%	37,2%	+0,9%
Ηλικία 34-49 έτη	49,7%	50,0%	-0,3%
Ηλικία 50+	12,2%	12,8%	-0,6%
Δείκτης γυναικών σε Διευθυντικές θέσεις	45,0%	43,0%	+2,0%
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	10.190	8.526	+19,5%
Συνολικές δαπάνες μισθοδοσίας	17,8 εκ.	15,6 εκ.	+14,1%

Οι εργασιακές σχέσεις και πρακτικές της Ευρωπαϊκής Πίστης Α.Ε.Γ.Α. ενσωματώνουν:

- την ανεύρεση, διαρκή εκπαίδευση και ανέλιξη στελεχών
- τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη δημιουργία θέσεων εργασίας

- τη μετακίνηση των εργαζομένων σε διαφορετικές θέσεις εργασίας προς ενίσχυση της συνεχιζόμενης κατάρτισης και εκπαίδευσης
- τη δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας
- τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της συνεργασίας
- το δημόσιο διάλογο σχετικά με εργασιακά θέματα και προβληματισμούς κοινωνικού χαρακτήρα

## Παροχές Εργαζομένων

GRI 402-1

GRI 401-3

GRI 201-3

Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτει ψηλά τον πήχη σε θέματα εργασιακών πρακτικών και σχέσεων. Ειδικότερα:

- δημιουργεί συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την **ισορροπία ιδιωτικής ζωής και εργασιακού καθήκοντος** (το 96% των εργαζομένων εργάζεται full - time με αορίστου χρόνου συμβάσεις, ενώ βάσει της τελευταίας έρευνας ανθρωπίνου δυναμικού το 92% των εργαζομένων δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο από την εργασία του στην Εταιρία)
- δημιουργεί **νέες θέσεις εργασίας**. Από το 2013, ο Όμιλος αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 460 άτομα
- υποδέχεται όλους τους εργαζόμενους που για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο διέκοψαν την εργασία τους για ορισμένο χρονικό διάστημα (το 100% των εργαζομένων που θέλησε να επιστρέψει στην εργασία έγινε δεκτό)
- ενδιαφέρεται για την **υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων**, τηρώντας όλους τους σχετικούς κανονισμούς
- εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας, βάσει παραγωγικότητας και εμπειρίας στο χώρο
- καλύπτει το 100% των εργαζομένων, οι οποίοι εργάζονται πάνω από 1 χρόνο, με **ειδικά προνόμια**, όπως αυτό της **ομαδικής ασφάλισης υγείας**
- υποστηρίζει ενεργά το αναφαίρετο **δικαίωμα της γυναίκας στη μητρότητα**
- προασπίζει την **ισότητα ευκαιριών** (το 67% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 43% των διευθυντικών θέσεων καλύπτεται από γυναίκες)
- θεωρεί τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωσιακό κεφάλαιο και τους προτρέπει να αναλαμβάνουν ρόλους **mentoring και coaching για νεοπροσλαμβανομένους**
- προωθεί το **δημόσιο διάλογο**, ο οποίος παίρνει μορφές ομάδων εργασίας και ανοιχτής συζήτησης μέσω κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση του κοινού συμφέροντος
- υποστηρίζει τη **δια βίου μάθηση** με σεμινάρια και ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό για τους εργαζόμενους, με σκοπό την πληρέστερη γνώση και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη

- έχει ξεκάθαρη στάση απέναντι στο **“ξέπλυμα βρώμικου χρήματος”** και έχει θεσπίσει **διαδικασίες που αποτρέπουν** φαινόμενα νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (όλα τα οικονομικά /διοικητικά στελέχη που εμπλέκονται σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου, έχουν παρακολουθήσει αντίστοιχα σεμινάρια)
- Παρέχει **ειδικά κίνητρα επιβράβευσης** στους εργαζόμενους για την κοινωνική τους προσφορά και τις πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.



Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, είμαστε υπερήφανοι για το άριστο εργασιακό μας περιβάλλον απόλυτα συνυφασμένο με τις Αρχές και τις Αξίες της Εταιρίας μας, πάντα με επίκεντρο τον Άνθρωπο. Επενδύουμε στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων μας δίνοντας όλες τις ευκαιρίες για την εκπλήρωση των υψηλότερων προσδοκιών τους, καθώς είναι στην κουλτούρα μας ότι οι ευτυχημένοι άνθρωποι είναι αυτοί που εξυψώνουν την Εταιρία, συμβάλλοντας στην εκπλήρωση του «Ονείρου» μας



**Ιωάννα Ντανάκα**

Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού.

#### GRI 404-2

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού πραγματοποιεί σε κάθε νέο υπάλληλο μία παρουσίαση με τους στόχους, το έργο και τους ανθρώπους της Εταιρίας. Ο εργαζόμενος έχει την υποχρέωση να παρακολουθήσει τέσσερα ειδικά σεμινάρια ώστε να ολοκληρωθεί η εκπαίδευση του και στη συνέχεια να εξεταστεί σε αυτά ώστε να παραλάβει τη βεβαίωση παρακολούθησης. Τα σεμινάρια αυτά αφορούν :

- GDPR: Από τη θεωρία στην πράξη
- Cyber Security
- Ιδιωτική Ασφάλιση I
- Φερεγγυότητα II (Solvency II)

Τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης αυτής είναι η στελέχωση του Ομίλου με ενημερωμένους υπαλλήλους οι οποίοι σέβονται τα προσωπικά δεδομένα και γνωρίζουν πως να τα διαφυλάξουν και να προστατεύσουν τα ηλεκτρονικά τους αρχεία κατανώντας και εφαρμόζοντας πλήρως το κανονιστικό πλαίσιο του Solvency II.

Μια ανθρωποκεντρική Διοίκηση προτρέπει τον **εργαζόμενο να εξελίσσεται** επενδύοντας σε αυτόν

Ο Όμιλος ανταμείβει τους εργαζομένους του παρέχοντας επιπλέον παροχές οι οποίες παρουσιάζονται επιγραμματικά στον ακόλουθο πίνακα.

#### Παροχές Εργαζομένων

- 1 Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής / Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης για όλους τους εργαζόμενους
- 2 Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής / Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης για τις οικογένειες των εργαζομένων (σύζυγος-παιδιά)
- 3 Εταιρική Τράπεζα Αίματος
- 4 Ιατρός Εργασίας
- 5 Τεχνικός Ασφαλείας
- 6 Έκπτωση έως και 30% στα ασφαλιστήρια συμβόλαια των εργαζομένων
- 7 Διαρκής εσωτερική και εξωτερική Εκπαίδευση και Σεμινάρια
- 8 Εταιρικές εκδηλώσεις και γιορτές
- 9 Δώρα Γάμου
- 10 Χριστουγεννιάτικη γιορτή και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων
- 11 Ευκαιρία Εργασιακής Εμπειρίας παιδιών εργαζομένων στην εταιρία
- 12 Εκπτώσεις και προνομιακές τιμές σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.

## Απολογισμός Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2018 και 2019

#### GRI 401-1

#### GRI 404-2

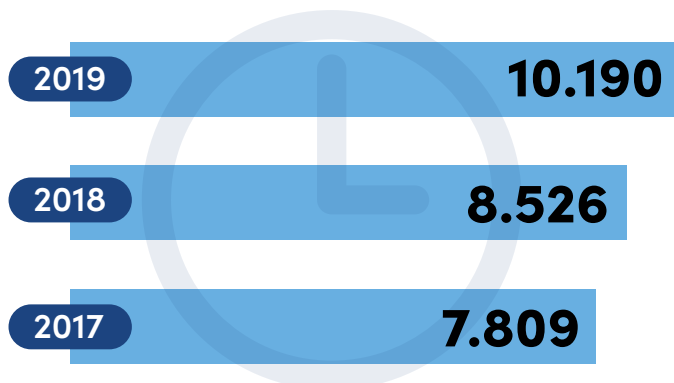
Οι εκπαιδευτικοί στόχοι που είχαν τεθεί για τα έτη 2018 και 2019, είχαν προσανατολιστεί στην ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού, στην προετοιμασία του για να ανταπεξέλθει στις νέες προκλήσεις της εποχής και στη βελτιστοποίηση της απόδοσής τους με τελικά αποτελέσματα την ανάπτυξη της Εταιρίας. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν:

- Εκπαίδευση με θέμα τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων – GDPR (451 εκπαιδευόμενοι / 1.353 ώρες εκπαίδευσης).
- Εκπαίδευση με θέμα Cyber Security (459 εκπαιδευόμενοι / 1.836 ώρες εκπαίδευσης).
- Εκπαίδευση με θέμα τον Λειτουργικό Κίνδυνο (308 εκπαιδευόμενοι / 616 ώρες εκπαίδευσης).
- Εκπαίδευση των τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center & Call Center Διαχείρισης σε θέματα αποτελεσματικής επικοινωνίας & διαχείρισης παραπόνων (35 εκπαιδευόμενοι / 279 ώρες εκπαίδευσης).
- Εκπαίδευση των γραμματέων καταστημάτων στην αποτελεσματική επικοινωνία και εξυπηρέτηση φορτισμένων ανθρώπων (60 εκπαιδευόμενοι / 480 ώρες εκπαίδευσης).

- Εκπαίδευση με θέμα «Επαγγελματική Επιτυχία» για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας (54 εκπαιδευόμενοι/ 648 ώρες εκπαίδευσης).
- Εκπαίδευση της ομάδας των Διευθυντών με θέμα «Mindset Coaching» (20 εκπαιδευόμενοι / 160 ώρες εκπαίδευσης)

Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης ανήλθαν για το 2019 σε 10.190 ώρες, αυξημένες κατά 19,5% σε σχέση με το 2018.

## Συνολικές Ώρες Εκπαίδευσης Εταιρίας 2017 - 2019



Τα ομαδικά προγράμματα εκπαίδευσης στο τέλος της εκπαίδευσης αξιολογήθηκαν από τους συμμετέχοντες, με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου όπου ζητήθηκε η γνώμη τους στα παρακάτω ερωτήματα:

- Γενική Εντύπωση του προγράμματος
- Κάλυψη της προαναφερόμενης ύλης
- Πρακτική αξία προγράμματος
- Αξιολόγηση σημειώσεων και εκπαιδευτικού υλικού
- Γενική εντύπωση εισηγητή
- Γνώση εισηγητή
- Μεταδοτικότητα εισηγητή

## Ώρες Εκπαίδευσης ανά τομέα για το έτος 2019



## Στόχος Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2020

Οι εκπαιδευτικές προκλήσεις για το 2020 διακρίνονται ως σημαντικές και ποικίλες. Η Εταιρία για τα επόμενα χρόνια θα βρίσκεται σε μία **διαδικασία υλοποίησης ψηφιακών αλλαγών**. Για το σκοπό αυτό σχεδιάζονται εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο αφενός την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και αφετέρου τον ψηφιακό γραμματισμό για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις που θα προκύψουν. Επιπρόσθετα, στις συναντήσεις με τους επικεφαλής των τμημάτων συζητήθηκε ότι είναι απαραίτητη η ενδυνάμωση των Τμημάτων σε θέματα **συνεργασίας & επικοινωνίας μέσω Team Building**, ώστε να **ενισχύσουν την απόδοσή** τους και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στις απαιτήσεις της νέας χρονιάς. Επίσης, οι κανονισμοί και οδηγίες επιτάσσουν συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων σε κανονιστικά ζητήματα. Οι απαιτούμενες μηχανογραφικές εξελίξεις που εξασφαλίζουν την εργασία σε ένα σύγχρονο τεχνολογικό περιβάλλον και την άψογη εξυπηρέτηση του πελάτη, απαιτούν **υψηλού επιπέδου εκπαίδευση των στελεχών** της Εταιρίας στη Διεύθυνση Πληροφορικής.

## Κοινωνικές Δράσεις Προσωπικού

Οι δράσεις που πραγματοποίησε το προσωπικό του Ομίλου Εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη για τα έτη 2018 και 2019 είναι οι ακόλουθες:

- Καθημερινή **συλλογή των πλαστικών καπακιών** για το σύλλογο «Πρόληψη Τροχαίων Ατυχημάτων Ανηλίκων «Αγάπη για τη Ζωή».
- **Εθελοντική συμμετοχή** υπαλλήλων του Ανθρωπίνου Δυναμικού **στις ημέρες καριέρας του Alba Graduate Business School** με σκοπό να γνωρίσουν και να ενημερώσουν νέους αποφοίτους μεταπτυχιακών προγραμμάτων για την ένταξη τους στον επαγγελματικό στίβο.



- **Πραγματοποίηση 2 εθελοντικών αιμοδοσιών το 2018 και 2 το 2019**, σε συνεργασία με το Λαϊκό Νοσοκομείο κατά τη διάρκεια των οποίων συγκεντρώθηκαν για το έτος 2019 συνολικά 136 μονάδες αίματος.
- Συμβολή στην **ανάπλαση της παραλίας Κόκκινο Λιμανάκι** στη Ραφήνα σε συνεργασία με την Επιτροπή Πληγέντων “Κόκκινο Λιμανάκι” και το Δήμο Ραφήνας- Πικερμίου, με στόχο να ανακουφιστεί το περιβάλλον της περιοχής. Πάνω από 80 εργαζόμενοι συμμετείχαν ενεργά στη συγκεκριμένη δράση.
- Μαζική συμμετοχή για **8η συνεχή χρονιά** στον 9ο αγώνα δρόμου για την ενημέρωση για τον καρκίνο του μαστού **Greece Race for the Cure**.
- Συμμετοχή συναδέλφων στη μεγάλη φιλανθρωπική διοργάνωση **Spirit of Belron Challenge Triathlon** στο Λονδίνο.
- Διοργάνωση σε συνεργασία με το **Ειδικό Γυμνάσιο και Λύκειο Αθηνών** του Χριστουγεννιάτικου Παζαριού.
- Πραγματοποίηση **συγκέντρωσης τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης** για την αντιμετώπιση των πληγέντων από την φωτιά στο Μάτι και στην Κινέτα.
- Πραγματοποίηση ενημέρωσης των εργαζομένων από τον Σύλλογο «**Όραμα Ελπίδας Εθελοντές Δότες Μυελού των Οστών**» και εγγραφή 50 εργαζομένων ως δότες στο Παγκόσμιο Αρχείο Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών.
- Πραγματοποίηση ενημερωτικής **βιωματική δράση** για τους εργαζόμενους σε συνεργασία με τον **Σύνδεσμο Κοινωνικής Ευθύνης για Παιδιά και Νέους (ΣΚΕΠ)**.
- Διοργάνωση πασχαλινού παζαριού σε συνεργασία με την **Ελληνική Εταιρία για την Σκλήρυνση κατά πλάκας**.
- Συμμετοχή στην φιλανθρωπική δράση **Africa Ticcun**.
- Διοργάνωση Χριστουγεννιάτικου παζαριού σε συνεργασία με το **Χαμόγελο του Παιδιού**.
- Πραγματοποίηση **συλλογής τροφίμων** για το **1ο Ειδικό Σχολείου Κερατσινίου**.

## Επιβράβευση Δικτύου Πωλήσεων

Το Άμστερνταμ, μια από τις πιο ιδιαίτερες, ζωντανές και σύγχρονες πόλεις, επέλεξε η Ευρωπαϊκή Πίστη για να επιβραβεύσει τους κορυφαίους παραγωγικά Συνεργάτες της για το 2018. Η πόλη με ένα από τα μεγαλύτερα ιστορικά κέντρα στην Ευρώπη, με τις 1.539 γέφυρες και με τις περισσότερες εθνικότητες στον κόσμο, υποδέχθηκε τους 160 συμμετέχοντες.

Κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να ξεναγηθούν στην πόλη του Άμστερνταμ, να περπατήσουν στους δρόμους και στα μικρά στενά του, να θαυμάσουν την ιδιαίτερη αρχιτεκτονική του και να επισκεφθούν,

μεταξύ άλλων, περιοχές όπως η κεντρική πλατεία Dam, η πλωτή αγορά των λουλουδιών Bloemenmarkt και το πάρκο Vondelpark.

Παράλληλα, μέσα από μία κρουαζιέρα στα φημισμένα κανάλια της πόλης, είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν το Άμστερνταμ από μία άλλη οπτική γωνία, να παρατηρήσουν σημαντικά κτίρια και να ενημερωθούν για την ιστορία τους.

Τους 160 συμμετέχοντες συνόδευε ο κύριος Νίκος Χαλκιάπουλος, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Γενικός Διευθυντής Χαρτοφυλακίου, η Εμπορική Διευθύντρια κυρία Βασιλική Ρούσση, ο Διευθυντής Marketing & Υποστήριξης Δικτύου Πωλήσεων κύριος Γιώργος Γκοτζαγέωργης καθώς και στελέχη των Εσωτερικών Υπηρεσιών.



## Συνμετακίνηση (car- Pooling)

Η Εταιρία πραγματοποιεί σε ετήσια βάση μέτρηση κατανάλωσης ρύπων. Στη μέτρηση αυτή αποτυπώνεται και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των εργαζομένων του Ομίλου.

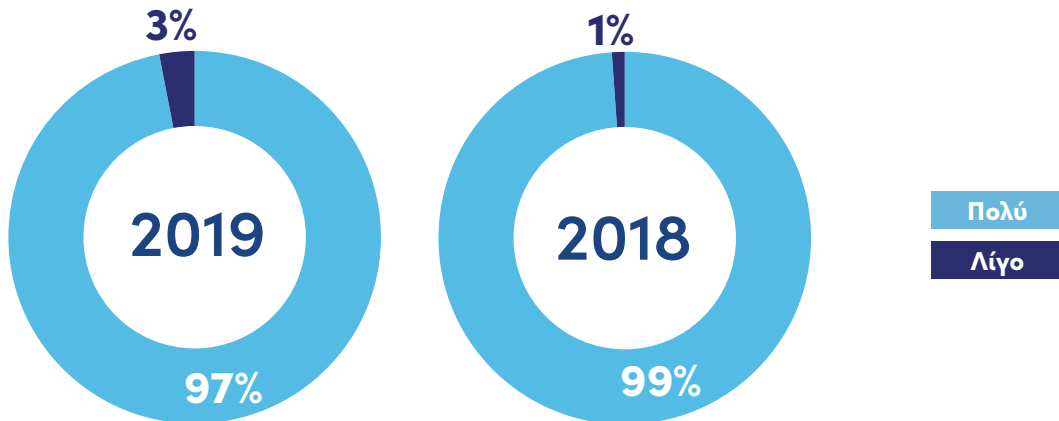
Από το σύνολο των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα το 2018, το 73% χρησιμοποιεί το αυτοκίνητο του για τη μετακίνησή του, το 14% χρησιμοποιεί τα ΜΜΜ, το 9% χρησιμοποιεί μοτοσυκλέτα και το 4% έχει σχεδόν μηδενικό περιβαλλοντικό αποτύπωμα καθώς έρχεται στη δουλειά με τα πόδια ή με ποδήλατο. Στην αντίστοιχη έρευνα του 2019 τα αποτελέσματα διαμορφώθηκαν ως εξής: το 72% προσέρχεται στην εργασία με το αυτοκίνητο, το 16% με τα ΜΜΜ, το 9% με μοτοσυκλέτα και το 3% με τα πόδια ή με ποδήλατο.

Επίσης, το 2018 το 33% των ατόμων που προσέρχονται στη δουλειά με το αυτοκίνητο εφαρμόζουν συνμετακίνηση (carpooling) ενώ για το 2019 το αντίστοιχο ποσοστό είναι 36%. Τα αποτελέσματα της ενεργειακής κατανάλωσης αποτυπώνονται αναλυτικά στην ενότητα Περιβάλλον.

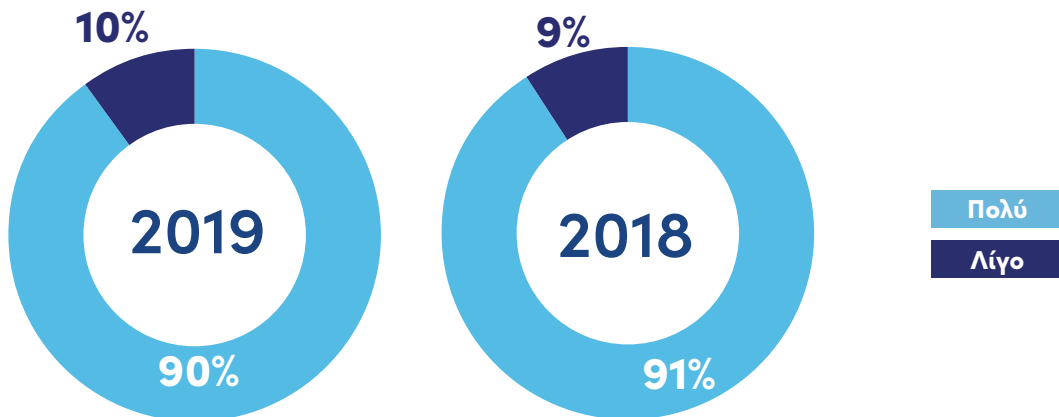
# Έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού

Η καταγραφή των ποιοτικών στοιχείων αποτελεί μία ιδιαίτερα αποτελεσματική μέθοδο μέτρησης ικανοποίησης του προσωπικού. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, κάθε δυο χρόνια αποτυπώνονται τα ποσοστά ικανοποίησης του προσωπικού σε ποικίλους εργασιακούς τομείς μέσω on-line ανώνυμου ερωτηματολογίου. Ακολουθως παρατίθενται τα ερωτήματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε για τα έτη 2018 - 2019 και τα αντίστοιχα αποτελέσματα.

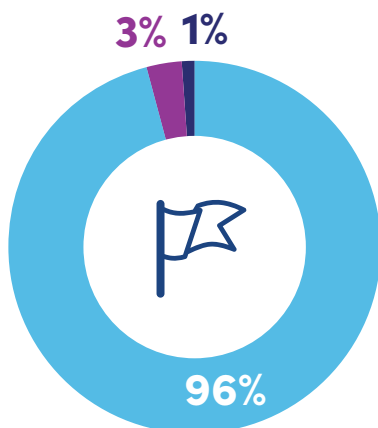
Έχετε εμπιστοσύνη στη Διοίκηση της Εταιρίας, ότι θα πετύχει τους στόχους της;



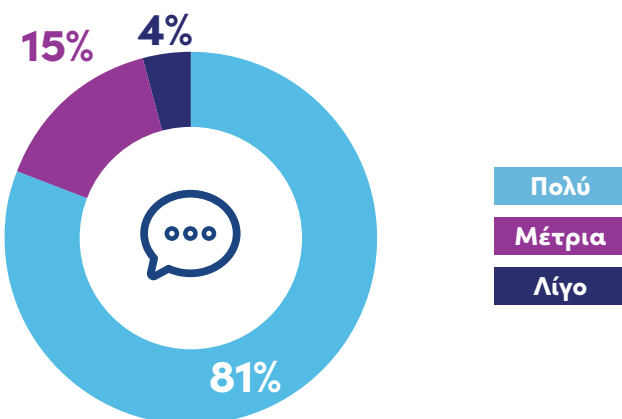
Είστε ικανοποιημένος/η από την απασχόλησή σας στην Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α;



Αισθάνεστε περήφανος/η που εργάζεστε στην Ευρωπαϊκή Πίστη; (2019)



Μπορείτε εύκολα να προσεγγίσετε και να μιλήσετε με τα μέλη της Διοίκησης; (2019)





# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ  
- ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ



7 ΦΤΗΝΗ &  
ΚΑΘΑΡΗ  
ΕΝΕΡΓΕΙΑ



11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ  
ΠΟΛΕΙΣ &  
ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ  
& ΠΑΡΑΓΩΓΗ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ  
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



15 ΖΩΗ  
ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ





Στην τελευταία έκθεση της διακυβερνητικής επιτροπής για την κλιματική αλλαγή παρατηρείται ότι οι εξελίξεις στο παγκόσμιο περιβάλλον εξακολουθούν να είναι κρίσιμες.

- Σύμφωνα με την έκθεση, σε πολλές περιοχές, το λιώσιμο του χιονιού και του πάγου μεταβάλλουν τα συστήματα του νερού, που επηρεάζουν τους υδάτινους πόρους από την άποψη της ποσότητας και της ποιότητας. Οι παγετώνες συνεχίζουν να συρρικνώνονται σχεδόν σε όλο τον κόσμο λόγω της κλιματικής αλλαγής που επηρεάζει την απορροή των υδάτινων πόρων.
- Πολλά είδη ζώων γλυκού νερού και θαλάσσια είδη έχουν μετακινηθεί - εκτοπιστεί από τις φυσικές τους γεωγραφικές περιοχές. Πρόσφατες εξαφανίσεις ειδών αποδίδονται στην κλιματική αλλαγή.
- Πολλές μελέτες που καλύπτουν ευρύ φάσμα καλλιεργειών, δείχνουν ότι οι αρνητικές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στην απόδοση των καλλιεργειών έχουν ήδη αρχίσει να γίνονται ορατές.
- Η παγκόσμια επιβάρυνση της ανθρώπινης κακής υγείας, από την κλιματική αλλαγή είναι σχετικά μικρή σε σύγκριση με τις επιδράσεις των άλλων στρεσογόνων παραγόντων. Παρόλα αυτά η κλιματική αλλαγή αναμένεται να αρχίζει να επηρεάζει αρνητικά την υγεία του μέσου ανθρώπου. Οι κίνδυνοι που αφορούν το κλίμα επιδεινώνουν άλλους στρεσογόνους παράγοντες, συχνά με αρνητικά αποτελέσματα για την επιβίωση, ειδικά για τους ανθρώπους που ζουν σε συνθήκες φτώχειας.
- Η κλιματική αλλαγή δημιουργεί συγκρούσεις και βία, ενώ προκαλεί διαμάχες και γεωπολιτικές εντάσεις.
- Οι παγκόσμιες οικονομικές επιπτώσεις από την κλιματική αλλαγή είναι δύσκολο να εκτιμηθούν. Παρόλα αυτά, μια πρώτη εκτίμηση για τις παγκόσμιες ετήσιες οικονομικές απώλειες για την επιπλέον αύξηση της θερμοκρασίας κατά 2 °C είναι μεταξύ 0,2% και 2,0% των παγκόσμιων εσόδων. Οι απώλειες θα επιταχύνονται με τη μεγαλύτερη αύξηση της θερμοκρασίας.

Η υπηρεσία για το Ευρωπαϊκό περιβάλλον (ΕΕΑ) στην έκθεση της για το περιβάλλον, προσδιόρισε την μετάβαση σε μια πράσινη οικονομία, ως μια βασική και απαραίτητη προτεραιότητα. **Η ΕΕΑ καθόρισε την έννοια της πράσινης οικονομίας ως μια οικονομία που οι περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές πολιτικές- καινοτομίες,** θα επιτρέψουν στην κοινωνία να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τους πόρους, ενισχύοντας την ανθρώπινη ευημερία, διατηρώντας παράλληλα τα φυσικά συστήματα που μας διατηρούν στη ζωή.

Η αντίληψη αυτή αντικατοπτρίζεται στο πρόγραμμα Δράση για το Περιβάλλον (EAP) για το 2020 (7ο EAP) με τίτλο «Ζώντας καλά, εντός των ορίων του πλανήτη μας». Το 7ο EAP προωθεί τους νέους τρόπους σκέψης και την καινοτομία, προκειμένου να συνειδητοποιήσουμε ένα φιλόδοξο όραμα για το 2050. Οι βασικές διαστάσεις της έννοιας της πράσινης οικονομίας αντικατοπτρίζονται σε τρεις προτεραιότητες του 7ου EAP «να προστατεύει, να διατηρεί και να ενισχύει το ευρωπαϊκό φυσικό περιβάλλον.

Στην έκθεση ως σημαντικά ευρήματα αναφέρονται:

- Συνολικά, οι περιβαλλοντικές πιέσεις από τη χρήση των πόρων στην Ευρώπη φαίνεται να μειώνονται (κυρίως για το νερό και την ενέργεια), αν και μεγάλες περιφερειακές διαφορές εξακολουθούν να υφίστανται.
- Η ζήτηση των τροφίμων στην Ευρώπη και η κατανάλωση κρέατος φαίνεται μάλλον να σταθεροποιείται, και η μέση αύξηση των σιτηρών επισημαίνει την αύξηση παραγωγικότητας των πόρων.
- Στην περίπτωση του νερού, το συνολικό ποσοστό άντλησης μειώνεται, αλλά υπάρχουν σημαντικές περιφερειακές διαφορές. Τα στοιχεία σχετικά με τις παραβάσεις σε παροχή πόσιμου νερού λείπουν, αλλά η οξεία έλλειψη νερού παραμένει ένα σημαντικό θέμα σε κάποιες (ιδιαίτερα της νότιας Ευρώπης) περιοχές. Αυτή η κατάσταση είναι πιθανό να επιδεινωθεί από την κλιματική αλλαγή.
- Όσον αφορά τη χρήση της ενέργειας, οι δείκτες συντείνουν στη μείωση των περιβαλλοντικών πιέσεων, με την ενεργειακή απόδοση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας να αυξάνονται, και οι εκπομπές μειώνονται.

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

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος ενστερνίζεται την ιδέα της βιώσιμης ανάπτυξης, όπως αναπτύχθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 στη διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών στην Αφρική: Johannesburg Declaration on Sustainable Development και περί Ανάπτυξης και Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας, όπως αναπτύχθηκε στο Ρίο Ντε Τζανέιρο τον Ιούνιο του 1992: Rio Declaration on Environment and Development. Η πρωτοβουλία προσαρμογής σε νέα πρότυπα εταιρικής συμπεριφοράς είναι βήμα στρατηγικό, όχι επικοινωνιακό. Για το λόγο αυτό, ο Όμιλος θέτει νέα

όρια στις δραστηριότητες του, περιορίζει το ανθρακικό του αποτύπωμα και δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα των δράσεων του, αποδεικνύοντας απτά τη δέσμευσή του στη βιώσιμη ανάπτυξη με διαφάνεια και υπευθυνότητα.

## Εθελοντισμός Εργαζομένων για το Περιβάλλον

Η Ευρωπαϊκή Πίστη έχοντας ενσωματώσει στο πλάνο της Εταιρικής Κοινωνικής της Ευθύνης και στις δράσεις της, τη μέριμνα για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα, προχώρησε σε ανάπλαση της παραλίας Κόκκινο Λιμανάκι στη Ραφήνα Αττικής.

Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρία ανέλαβε μέσω εξειδικευμένων συνεργείων, τον καθαρισμό και δενδροφύτευση της παραλίας, καθώς και την ανάπλαση της εισόδου προς την παραλία.

Παράλληλα, η Εταιρία προχώρησε σε μια συμβολική κίνηση, δωρίζοντας δενδρύλλια στους πυρόπληκτους κατοίκους της περιοχής.

Η συγκεκριμένη εθελοντική κίνηση οργανώθηκε από την Ευρωπαϊκή Πίστη, σε συνεργασία με την Επιτροπή Πληγέντων «Κόκκινο Λιμανάκι» και το Δήμο Ραφήνας- Πικερμίου, με στόχο να ανακουφιστεί το περιβάλλον της περιοχής και αγκαλιάστηκε θερμά από το ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρίας, καθώς στη δράση συμμετείχαν πάνω από 80 εργαζόμενοι.

## Μέτρηση Αερίων Εκπομπών CO<sub>2</sub>

GRI 102-44

Για έβδομη συνεχόμενη χρονιά ο Όμιλος ανέλαβε την υποχρέωση απέναντι στην κοινωνία να μετρήσει την παραγωγή των αερίων εκπομπών που παράγονται από τη λειτουργία του. Η συγκεκριμένη μέτρηση βοηθάει τον Όμιλο να γίνει καλύτερος, συμβάλλοντας σε στοχευόμενες δράσεις και ενέργειες για τη μείωση αυτών. Οι συνολικές εκπομπές και των τριών εταιριών του Ομίλου για το 2019 παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου ανά πηγή (τιμές σε t CO <sub>2</sub> eq)	Ηλεκτρικό ρεύμα	Φυσικό αέριο	Μετακινήσεις προσωπικού	Μετακινήσεις ετ. αυτοκινήτων	Χάρτι & τόνερ	Σύνολο
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	1.158	125	103	23	2,1	<b>1.411</b>
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ.	35	4	5	1	0,2	<b>45</b>
Alter Ego A.E.	129	14	6	26	0,2	<b>175</b>
<b>Όμιλος</b>	<b>1.322</b>	<b>143</b>	<b>114</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>1.632</b>

Η κατανάλωση του ηλεκτρικού ρεύματος και του φυσικού αερίου αναφέρεται στους ρύπους που εκπέμπονται από το κεντρικό ιδιόκτητο κτίριο του Ομίλου (Eurorplaza). Οι συνολικοί ρύποι της Εταιρίας αυξήθηκαν κατά 290 tn CO<sub>2</sub> σε σχέση με την αντίστοιχη προηγούμενη περίοδο, κυρίως λόγω της αύξησης της κατανάλωσης του ηλεκτρικού ρεύματος καθώς και του φυσικού αερίου. Σημειώνεται ότι μέσα στο έτος 2019 επικράτησαν ακραίες θερμοκρασίες τόσο το χειμώνα όσο και το καλοκαίρι, ενώ μέσα στο ίδιο έτος πραγματοποιήθηκαν μεγάλες εργασίες ανακαίνισης και ενεργειακής αναβάθμισης του κεντρικού κτηρίου. Τα παραπάνω αιτιολογούν τη μεγάλη αύξηση στην κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου. Επιπλέον προκύπτει ότι πέραν των μέτρων για τη μείωση που αφορούν στις υποδομές των κτιρίων (ενεργειακή αναβάθμιση κεντρικού κτιρίου), η διατήρηση των υπόλοιπων πηγών εκπομπών στα ίδια επίπεδα με την προηγούμενη χρήση, υποστηρίζεται και από τη στάση της Διοίκησης του Ομίλου όπως π.χ. με την **παροχή κινήτρων και επιβράβευση των εργαζομένων που αποφασίζουν να κινηθούν «οικολογικά»** στις μετακινήσεις από και προς την εργασία τους αλλά και από τη στάση του προσωπικού που έχει ενστερνισθεί τη στόχευση αυτή, την έχει αγκαλιάσει και την προωθεί. Σημειώνεται ότι οι συνολικοί ρύποι από τις μετακινήσεις προσωπικού εμφανίζονται μειωμένοι κατά 26%. Αποτέλεσμα των μειώσεων αυτών είναι η πρακτική της συν-μετακίνησης (carpooling), για την οποία η Διοίκηση του Ομίλου παροτρύνει το προσωπικό, και που η ανταπόκριση του προσωπικού σε αυτή την προτροπή είχε σαν αποτέλεσμα να λειτουργήσει αυτή η πρακτική αποτελεσματικά. Τέλος, οι συνολικοί ρύποι των μετακινήσεων των εταιρικών αυτοκινήτων της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., εμφανίζονται αυξημένοι κατά 21% αποτέλεσμα της διάθεσης εταιρικών αυτοκινήτων σε συνεργάτες οι οποίοι πετυχαίνουν τους παραγωγικούς στόχους.

## Ενεργειακή Αναβάθμιση Κεντρικού Κτιρίου

GRI 302-4

Η μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος, στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης του ενεργειακού προφίλ, ήταν πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Ως εκ τούτου, η επένδυση το 2011 σε Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Ενέργειας για τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης ανά θέση εργασίας ήταν βήμα στρατηγικό. Ειδικότερα, για κάθε εργαζόμενο και πολυμηχάνημα στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου δημιουργήθηκε ενεργειακό προφίλ, βάσει του οποίου καθορίστηκαν οι ενεργειακές του ανάγκες. Κάθε συσκευή που καταναλώνει ενέργεια δέχθηκε χρονοπρογραμματισμό, ώστε να τερματίζει τη λειτουργία της αυτόματα μετά το πέρασμα του ωραρίου των εργαζομένων. Από το 2011, η προσπάθεια ενίσχυσε την περιβαλλοντική ευαισθησία και μείωσε το ανθρακικό απο-

τύπωμα κάθε θέσης εργασίας των κεντρικών γραφείων της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Συγκεκριμένα για **το 2019 η μείωση που επετεύχθη** (χωρίς να υπολογίζεται εκείνη που συνδέεται με την κατανάλωση φωτισμού) **ήταν 4%** (μείωση 107 kw / εβδομάδα) προοδευτικά μέσω fine tuning. Το αποτέλεσμα ικανοποίησε ιδιαίτερα, αλλά ο Όμιλος δεν σταματάει εκεί, καθώς υπάρχουν περισσότερα περιθώρια βελτίωσης και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης. Το συγκεκριμένο σύστημα τροποποιείται κάθε χρόνο και βασίζεται στις ανάγκες του Ομίλου για χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας και υψηλότερη απόδοση.

## Επένδυση στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (Α.Π.Ε.)

GRI 302-1

Ο Όμιλος, πιστός στις αρχές του, για τη στήριξη και ανάπτυξη των Α.Π.Ε. ως μέσο βιώσιμης ανάπτυξης, τον Οκτώβριο του 2012, υπέγραψε σύμβαση πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με το Δίκτυο της ΔΕΗ (ΔΕΣΜΗΕ), έπειτα από την **επένδυσή του σε πάγιο εξοπλισμό 130 φωτοβολταϊκών πάνελ**. Η ενέργεια του Ομίλου, για τη δημιουργία φωτοβολταϊκού πάρκου στην ταράτσα του κτιρίου που στεγάζει τα κεντρικά γραφεία (Eurorplaza), εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μείωσης του συνολικού ανθρακικού αποτυπώματος, μέσω της χαμηλότερης εξάρτησης του Δικτύου από ρυπογόνες πηγές ηλεκτροδότησης. Η συνολική παραγωγή ρεύματος από τις Α.Π.Ε. του Ομίλου έφθασαν για το 2019 τις 19.313 kWh σύμφωνα με τον Λειτουργό Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΛΑΓΗΕ).

## Επένδυση σε Led Lighting

GRI 302-4

GRI 305-2

Στο παραπάνω πλαίσιο εντάσσεται η δέσμευση που είχε λάβει ο Όμιλος, για αντικατάσταση όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων που βρίσκονται στα κεντρικά του γραφεία (Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι) με λαμπτήρες led νέας γενιάς. Η δέσμευση του Ομίλου απαίτησε κεφάλαια πρωτόγνωρα για πάγιες εγκαταστάσεις, τα οποία προϋποθέτουν ρευστότητα και υγιή ανάπτυξη, ικανή να εγγυηθεί τις αποσβέσεις μιας μεγάλης επένδυσης. Ειδικότερα, το έργο του ενεργειακού εκσυγχρονισμού των κεντρικών γραφείων του Ομίλου ξεκίνησε το 2012, με την αντικατάσταση των λαμπτήρων σε 2 ορόφους των κεντρικών γραφείων, και συνεχίστηκε έως το τέλος του 2013 για την πλήρη αντικατάσταση (μέχρι και των εξωτερικών λαμπτήρων προβολής). Εκτιμάται πως η μείωση του εκλυόμενου διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρά είναι της τάξης των 31 τόνων / έτος (υπολογισμός με τη μεθοδολογία του GreenHouse Gas Protocol, βάσει της οποίας 1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας εκλύει 0,812 tn CO<sub>2</sub>), ενώ **η εξοικονόμηση των ενεργειακών πόρων αγγίζει το 54%**. Η σημαντικότητα του έργου δεν έγκειται μόνο στην εξοικονόμηση πολύτιμων πόρων, στη

μείωση της τοπικής θερμοκρασίας στα γραφεία και στη διαμόρφωση καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος λόγω αυξημένης φωτεινότητας, αλλά και στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη αλλαγή επηρέασε άμεσα το ενεργειακό προφίλ του Ομίλου, χωρίς να δυσχεραίνει τον τρόπο εργασίας των εργαζομένων. Η αλλαγή, δηλαδή, στον εργασιακό χώρο έγινε δεκτή από τους εργαζόμενους με θέρμη, λόγω των ωφελειών στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.



Εδώ και μια τριετία, σχεδιάζουμε και υλοποιούμε την αναβάθμιση των κεντρικών εγκαταστάσεών μας η οποία καλύπτει επιφάνεια πάνω από 18.000 τμ και ωφελεί περισσότερους από 450 εργαζόμενους. Ορισμένοι εκ των σημαντικότερων σκοπών του παραπάνω σχεδιασμού αποτελούν, η συμμόρφωση με τα νέα Ευρωπαϊκά δεδομένα και την νέα εποχή που δημιουργείται για το Περιβάλλον και την Κοινωνία, καθώς επίσης και η δημιουργία ενός ανταγωνιστικού εργασιακού περιβάλλοντος που δικαιούται ο κάθε εργαζόμενος την σύγχρονη εποχή.

Έτσι η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., τηρώντας και εκπληρώνοντας στο ακέραιο τις υποσχέσεις της, δαπανά ετησίως ένα μεγάλο ποσό, το οποίο επιμερίζεται τόσο για την προληπτική τεχνική συντήρηση και πρόληψη βλαβών, όσο και για την αναβάθμιση του ΗΜ Εξοπλισμού μετά το πέρας της ωφέλιμης διάρκειας ζωής του. Ορισμένες από τις αναβαθμίσεις που προέβη η Εταιρία αφορούν, τη νέα εγκατάσταση ενός έξυπνου συστήματος διαχείρισης ενέργειας BEMS (Building Energy Management System), που σε συνδυασμό με τις καθημερινές παραμετροποιήσεις εξυπηρετεί στην επίτευξη των ενεργειακών στόχων, τη νέα εγκατάσταση κλιματισμού και εξαερισμού πιστοποιημένου κατά Eurovent Certification (Υψηλής ενεργειακής απόδοσης), και της συνολικής αναβάθμισης του φωτισμού με λαμπτήρες τύπου LED A++.

Τα αποτελέσματα των παραπάνω προσπαθειών, αναγνωρίστηκαν και επισήμως κατά την επιτυχή πιστοποίηση το Δεκέμβριο του 2019, από το διακεκριμένο φορέα TÜV HELLAS (TÜV NORD) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο Διαχείρισης Ενέργειας ISO 50001:2011, μέσω του οποίου η Εταιρία δεσμεύεται με απόλυτη ευσυνειδησία απέναντι στο Περιβάλλον και στην Κοινωνία.



**Ανδρέας Βαλλογιάννης**

Facilities Manager | Alter Ego Facilities Management

## Μείωση στην κατανάλωση νερού

GRI 303-1

Στο πλαίσιο της Βιωσιμότητας, οι υπεύθυνες εταιρίες προσπαθούν από σεβασμό στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους με ενέργειες που

έχουν στόχο τόσο τη μείωση της κατανάλωσης του πολυτιμότερου πόρου (νερό), όσο και την ευαισθητοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Πίστη συμβάλλει ενεργά στον 8ο στόχο της Χιλιετίας (Water Scarcity Issue). Η εταιρία έχει εκδηλώσει από την έναρξη της δημοσίωσης των Απολογισμών Βιωσιμότητας (2011) τη στήριξή της σε δράσεις για τη μείωση της κατανάλωσης νερού. Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην εγκατάσταση συστημάτων διπλού πώματος στις υδραυλικές εγκαταστάσεις των χώρων παροχής ύδρευσης, καθώς και σε συστήματα παροχής νερού με φωτοκύτταρα για μειωμένη κατανάλωση, τις οποίες συντηρεί και χρησιμοποιεί μέχρι και σήμερα. Σημειώνεται ότι η κατανάλωση νερού στο κεντρικό κτίριο του Ομίλου υπολογίζεται σε 2.032 m<sup>3</sup>, ελαφρώς **μειωμένη σε σχέση με το 2018 κατά 2,3%**.

## Ανακύκλωση

GRI 306-4







Ο Όμιλος, στις αρχές του 2012, ξεκίνησε ένα πρόγραμμα ανακύκλωσης στα κεντρικά του γραφεία με στόχο τα όποια έσοδα προκύπτουν από τη συλλογή και πώληση χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου να δίδονται σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (από τις αρχές του 2013, ξεκίνησε η **συνεργασία με το Ίδρυμα «Ελπίδα»**, ενώ από το 2016 ξεκίνησε και η συνεργασία των κοινών δράσεων Green Angels). Η σημασία της ανακύκλωσης για τους εργαζόμενους της Ευρωπαϊκή Πίστη, συμπυκνώνεται στα παρακάτω σημεία:

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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από την αρχή της προσπάθειας της ολοκληρωμένης διαχείρισης των απορριμμάτων της (2012), έχει καταφέρει να **ανακυκλώνει κάθε μήνα περίπου 1.725 κιλά υλικών** (χαρτί, αλουμίνιου, πλαστικό). Συγκεκριμένα, για το 2019 ο Όμιλος ανακύκλωσε 16,3 τόνους, ενώ προέβη σε καταστροφή εμπιστευτικών εγγράφων 0,49 τόνων.



## Ανακύκλωση Ομίλου, ανά υλικό 2019

	Χαρτί (kg)	Αλουμίνιο (kg)	Πλαστικό (kg)	Καταστροφή αρχείου	Λαμπτήρες (τμχ)	Μη ανακυκλώσιμα υλικά (kg)
						
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	9.413	1.255	1.883	377	79	177
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ.	611	82	122	25	5	12
Alter Ego Α.Ε.	2.201	293	440	88	18	41
<b>Όμιλος</b>	<b>12.225</b>	<b>1.631</b>	<b>2.445</b>	<b>490</b>	<b>102</b>	<b>230</b>

## Η Ευρωπαϊκή Πίστη μέλος της κοινότητας των Green Angels

### GRI 305-3

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από το 2015, αποτελεί ενεργό μέλος της πρώτης Ελληνικής κοινότητας περιβαλλοντικά υπεύθυνων επιχειρήσεων, με το διακριτικό τίτλο Green Angels. Η κοινότητα των Green Angels τελεί υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, αλλά και του Ομίλου Χρηματιστηρίων Αθηνών. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής είναι η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της χώρας μέσα από τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης και με την ταυτόχρονη προστασία των Ελληνικών δασών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη **συμμετείχε ενεργά στην περιβαλλοντική δράση GreenAthlon της κοινότητας Green Angels**. Με κεντρικό σύνθημα «Δίνουμε Ανάσα στον Υμηττό μας», η δράση περιλάμβανε την αναδάσωση και την προστασία ενός σημαντικού τμήματος του Υμηττού, όπου μέσα από μια διαδρομή περιπάτου 2,4 χιλιομέτρων, κάθε συμμετέχων είχε την ευκαιρία να συμβάλει φυτεύοντας από ένα δέντρο. Στην πρωτοβουλία της δράσης GreenAthlon, η οποία είχε ως στόχο την ευαισθητοποίηση των πολιτών και ειδικά των παιδιών για την σπουδαιότητα του δάσους στο λεκανοπέδιο της Αττικής, η Ευρωπαϊκή Πίστη είχε δυναμική παρουσία με τη συμμετοχή τόσο των εργαζομένων της όσο και των οικογενειών τους.

Στόχος της κοινότητας των Green Angels είναι η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, μέσα από τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης και την προστασία των Ελληνικών δασών.

## Ανταποδοτική Ανακύκλωση

### GRI 306-4

Το πρόγραμμα ανακύκλωσης εκπονείται από την Alter Ego Α.Ε. στους χώρους του Ομίλου για ίδιον όφελος αλλά και στους

πελάτες της, και είναι με τη μέθοδο της Διαλογής Στην Πηγή, έτσι ώστε να διασφαλίζονται υψηλά ποσοστά ανακύκλωσης και καθαρότητας των υλικών.

Πιο αναλυτικά, σε κεντρικούς χώρους των κτιρίων και σε προσβάσιμα μέρη για όλους τους εργαζόμενους δημιουργούνται τα λεγόμενα «Green Points» στα οποία τοποθετούνται οι προτεινόμενοι κάδοι ανακύκλωσης για χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο. Επίσης, στην κεντρική είσοδο του κτιρίου έχει τοποθετηθεί κάδος ανακύκλωσης μπαταριών.

Η Alter Ego αναλαμβάνει εκπαιδεύει το προσωπικό του πελάτη, καθώς επίσης και κάθε εμπλεκόμενου (π.χ. του συνεργείου καθαρισμού), με προγράμματα ενημέρωσης και πληροφόρησης, προγράμματα ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και αψύπνισης.

Η επιτυχία και η αύξηση ανακυκλώσιμων υλικών έγκειται στη σωστή διαλογή η οποία μπορεί να επιτευχθεί σε μεγάλο ποσοστό όταν οι εργαζόμενοι της επιχείρησης γνωρίζουν τα υλικά που μπορούν να ανακυκλώσουν.

Στο τέλος κάθε οικονομικού έτους και ανάλογα με τις παραγόμενες ποσότητες ανά υλικό, ο πελάτης έχει οικονομικά οφέλη ανά τόνο υλικού.

## Τμήμα Waste Management της Alter Ego Α.Ε.

### GRI 306-4

Η θυγατρική Εταιρία του Ομίλου, Alter Ego εξειδικεύεται στη διαχείριση αποβλήτων και ανακυκλώσιμων υλικών συνάπτοντας σημαντικές συνεργασίες με ένα μεγάλο πελατολόγιο. Η εταιρία διαθέτει άδεια στην έδρα της για τη δραστηριότητα συλλογής και μεταφοράς στερεών μη επικινδύνων αποβλήτων, με Αρ. Πρ. Φ 6802/4780/ΠΕΡΙΒ-ΣΑ/2013 και είναι καταχωρημένη στο ανάλογο μητρώο.

Σκοπός της Alter Ego είναι η προώθηση της υπηρεσίας ανακύκλωσης σε συνδυασμό με την εταιρική Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα του πελάτη της σε θέματα βιωσιμότητας και κοινωνικής ευθύνης. Για το σκοπό αυτό, απασχολεί έμπειρο και

εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα περιβάλλοντος και εξοικονόμησης ενέργειας, το οποίο είναι σε θέση κάθε φορά να προτείνει το κατάλληλο σχεδιασμό ανάλογα με τις ανάγκες της εταιρίας και του κάθε πελάτη.

## Ανθρακική ουδετεροποίηση της ιστοσελίδας του Ομίλου

GRI 305-3

Η λειτουργία της ιστοσελίδας του Ομίλου (ηλεκτρονικές σελίδες) είναι υπεύθυνη για την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στο πλαίσιο της υιοθέτησης πρακτικών Αειφόρου Ανάπτυξης και με αίσθημα ευθύνης έναντι των συμμετοχών της για το κλίμα και το περιβάλλον, συνεχίζοντας την πρακτική της από το 2011, μετρά τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου που προκαλούνται από τη λειτουργία της ιστοσελίδας (portal) της «www.euroaikipisti.gr», τις οποίες και αντισταθμίζει πλήρως σύμφωνα με τους κανόνες του σχήματος πιστοποίησης CO2 NEUTRAL SEAL της Green Evolution, με χρήση υψηλής ποιότητας δικαιωμάτων άνθρακα που δημιουργήθηκαν από το πιστοποιημένο έργο “Dak Psi 3 and 4 Hydropower”, με ID: 103000000003083, που λειτουργεί στο Βιετνάμ, ώστε πλέον η ιστοσελίδα της είναι ανθρακικά ουδέτερη και φέρουμε για αυτό το διακριτικό σήμα του CO2NS/Website. Η πράξη αντιστάθμισης έχει Serial Num.: 3003-132264820- 132264825-VCU-030-MER-VN-1-1031-09102010-05112011-0, πληροφορίες για αυτήν παρέχονται από το σύνδεσμο <https://goo.gl/cROru8>

Τα δικαιώματα που χρησιμοποιήθηκαν για την αντιστάθμιση έχουν επαληθευθεί μέσω του προτύπου VCS – Verified Carbon Standard.

Η Εταιρία είναι η πρώτη και μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρία με ανθρακικά ουδέτερη ιστοσελίδα διαθέτοντας το αντίστοιχο πιστοποιητικό. Το έργο της εταιρίας αντιστάθμισης ρύπων και η βεβαίωση που λαμβάνει για την ανθρακική ουδετερότητα της ιστοσελίδας πιστοποιήθηκε από την εταιρία Green Evolution.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεσμεύεται πως κάθε χρόνο, ανεξάρτητα από τη μηνιαία επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας (δεκάδες χιλιάδες πελάτες και συνεργάτες επισκέπτονται κάθε μήνα την ιστοσελίδα και το portal πελατών) θα αντισταθμίζει τις εκπομπές - το περιβαλλοντικό αποτύπωμα - της λειτουργίας της.

## Κεντρική θέρμανση κτιρίου

Το φυσικό αέριο δεν μειώνει μόνο την ενεργειακή κατανάλωση, αλλά και το ανθρακικό αποτύπωμα της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Ειδικότερα, από όλα τα συμβατικά καύσιμα, εκπέμπει σημαντικά λιγότερους ρύπους. Για το λόγο αυτό, η χρήση του συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου αλλά και της όξινης βροχής. Επιπλέον, η αποδοτικότητα του μειώ-

νει τη συνολική κατανάλωση καυσίμου, γεγονός που περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην αλλαγή των καυστήρων της κεντρικής θέρμανσης των κεντρικών της γραφείων και σε σχετικές υλικοτεχνικές υποδομές (ευρείας κλίμακας επέμβαση στις μονάδες κλιματισμού με σύγχρονη μόνωση όλων των εξωτερικών σωληνώσεων για την καλύτερη απόδοση στην ψύξη με λιγότερη κατανάλωση ρεύματος), με σκοπό να διαμορφώσει ένα πιο φιλικό ενεργειακό προφίλ, με παράλληλα οφέλη στο περιβάλλον. Ταυτόχρονα, από το 2015 ο Όμιλος προχώρησε σε περαιτέρω θωράκιση των κτιριακών του εγκαταστάσεων, ώστε να καλύψει τις ανάγκες του με λιγότερους πόρους. Στην προσπάθειά για βελτίωση του ενεργειακού του προφίλ, στέκεται αρωγός η θυγατρική της Εταιρία Alter Ego Facilities Management, μέσω των εξειδικευμένων υπηρεσιών της (Sustainable Management Solutions).

## Τεχνική Συντήρηση Κτιρίου

Η τεχνική συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από τους τεχνικούς, στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους) των εγκαταστάσεων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας χωρίς τη διατάραξη του καθημερινού ρυθμού της εταιρίας. Επίσης, η θυγατρική Εταιρία Alter Ego, **χρησιμοποιεί στην υπηρεσία καθαρισμού υλικά υψηλής ποιότητας, φιλικά προς το περιβάλλον, πιστοποιημένα κατά ISO 9001, ISO 14001 & OHSAS**. Τα δε προϊόντα Ecolabel που προτείνει έχουν πιστοποίηση με αριθμό και ημερομηνία καταχώρησης.

## Στόλος εταιρικών οχημάτων

Ο Όμιλος διαθέτει στόλο αυτοκινήτων μακροχρόνιας μίσθωσης και έχει επιλέξει οχήματα νέας τεχνολογίας με χαμηλή εκπομπή διοξειδίων του άνθρακα, χαμηλή κατανάλωση, προδιαγραφές κινητήρων Euro 5 και άνω, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Ε.Ε., τα οποία κυκλοφορούν καθημερινά στον πράσινο δακτύλιο. Σημειώνεται ότι από το 2020 και έπειτα η Εταιρία έχει θέσει ως απαραίτητη προδιαγραφή τους κινητήρες Euro 6.

## Πιστοποίηση ISO 50001

GRI 102-12

Το 2019, η Εταιρία πιστοποιήθηκε από τον Οργανισμό Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV HELLAS (TÜV NORD) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO. Σημειώνεται ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τη μοναδική ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα που έχει πιστοποιηθεί με το συγκεκριμένο πρότυπο. Η Ευρω-





## Εταιρικά έντυπα - Εκτυπώσεις

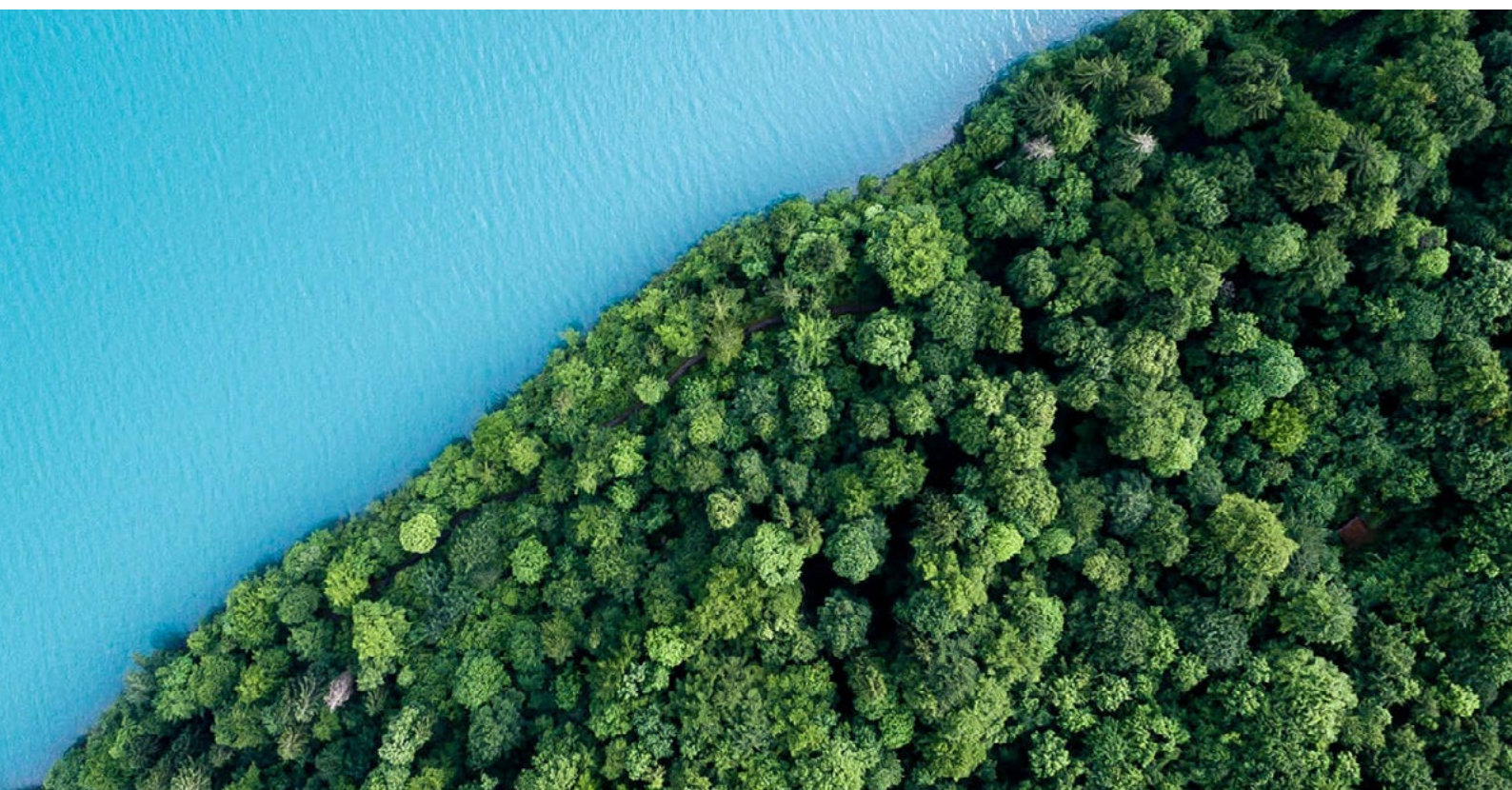
GRI 302-1

Η πλειοψηφία των εντύπων του Ομίλου (100% για την θυγατρική Εταιρία Alter Ego) είναι πιστοποιημένη κατά FSC. Η πιστοποίηση FSC παρέχει τη σύνδεση μεταξύ υπεύθυνης διαχείρισης των δασών και κατανάλωσης προϊόντων που προέρχονται από το δάσος (όπως ξυλεία, χαρτί). Η CO2 Neutral Seal είναι μια νέα ετικέτα πιστοποίησης που παρέχει πλήρη διαφάνεια στη διαδικασία της αντιστάθμισης.

Στον ακόλουθο πίνακα αναλύονται για το έτος 2019 οι συνολικές εκτυπώσεις του Ομίλου. Συγκεκριμένα, το σύνολο των εκτυπώσεων χαρτιού του Ομίλου (6.419.953) εμφανίζεται αυξημένο κατά 2,8% αποτέλεσμα της αύξησης των ασφαλιστήριων συμβολαίων κατά 4,3% σε σχέση με το έτος 2018, ενώ το σύνολο των παραγγελιών χαρτιού του Ομίλου (5.325.925) εμφανίζεται μειωμένο κατά 13,8% κυρίως λόγω των αποθεμάτων που κατείχε η Εταιρία στις εγκαταστάσεις της.



	Ασπρόμαυρες	Έγχρωμες	Σύνολο	Παραγγελίες Χαρτιού
				
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	5.850.070	334.639	<b>6.184.709</b>	4.793.333
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ.	76.800	42.560	<b>119.360</b>	106.519
Alter Ego Α.Ε.	97.385	18.499	<b>115.884</b>	426.074
<b>Όμιλος</b>	<b>6.024.255</b>	<b>395.698</b>	<b>6.419.953</b>	<b>5.325.925</b>

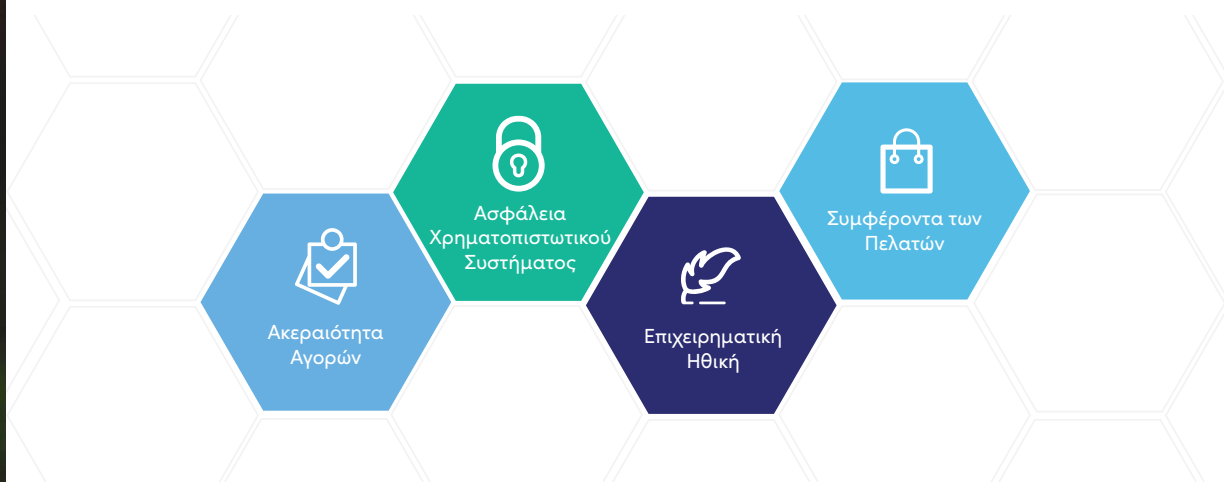


# ΥΠΕΥΘΥΝΗ & ΔΙΚΑΙΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



#### GRI 102-13

Ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, η Ευρωπαϊκή Πίστη, μέσω των θεσμικών οργάνων και των αντιπροσώπων της επιδιώκει να βελτιώσει τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και την ασφαλιστική κουλτούρα. Ο Όμιλος συνεργάζεται με όλους τους θεσμικούς φορείς (Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Σύνδεσμος Άμεσης Πληρωμής) και υποδέχθηκε με πλήρη συνείδηση των ευθυνών τη νομοθεσία για τη Φερεγγυότητα II, καθώς και τις απαιτήσεις της Εποπτεύουσας Αρχής (Τράπεζα της Ελλάδος). Η Διοίκηση του Ομίλου, θέλοντας να ενισχύσει την υπεύθυνη και δίκαιη προσφορά υπηρεσιών, έχει προβεί σε διαδοχικές ενέργειες μεταξύ των οποίων και η σύσταση του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης **μεριμνά για την προσαρμογή και διαρκή λειτουργία του οργανισμού** με βάση την ισχύουσα νομοθεσία και τις ισχύουσες ρυθμιστικές αποφάσεις, καθώς και τις αποφάσεις της Διοίκησης. Η Κανονιστική Συμμόρφωση διοχετεύεται σε όλους τους εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Πίστη ως πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής ταυτότητας, καθώς αποτελεί φιλοσοφία και δέσμευση της Διοίκησης της Εταιρίας μας. Οι τέσσερις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η Κανονιστική Συμμόρφωση που ενισχύουν την Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών:



# Ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος

Ο συγκεκριμένος πυλώνας, στην ασφαλιστική αγορά, ενσωματώνει την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Ο νόμος 4557/2018 σχετικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας καθώς και η απόφαση 154/5Α/31.08.2009 του Δ.Σ. της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.-Α.), ορίζει μια σειρά υποχρεώσεων για τα πιστωτικά ιδρύματα και τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, στους οποίους περιλαμβάνονται και οι ασφαλιστικές εταιρίες που ασκούν στην Ελλάδα ασφαλίσειες ζωής, διαμεσολάβηση επ' αυτής, ή/και παρέχουν υπηρεσίες σχετιζόμενες με επενδύσεις, με εξαίρεση την άσκηση ασφαλίσεων ζωής για τον κλάδο ατυχημάτων και ασθένειας. Στο πλαίσιο της νομοθεσίας, η Ευρωπαϊκή Πίστη μεριμνά προκειμένου να συνδιαμορφώνει ασφαλές περιβάλλον για τη λειτουργία του χρηματοασφαλιστικού συστήματος.

## Επιχειρηματική Ηθική

GRI 102-16

Η Εταιρία τηρεί **Εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας** σε όλα τα στάδια δημιουργίας, **προώθησης προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών** της, μεριμνώντας προκειμένου όλοι οι εργαζόμενοι να είναι ενημερωμένοι και να έχουν αποδεχτεί τα **πρότυπα επιχειρηματικής ηθικής που θέτει η Διοίκηση**. Συγκεκριμένα, η συμπεριφορά και ο επαγγελματισμός των εργαζομένων και των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών διαποτίζονται από τις αρχές του επιχειρηματικού ήθους, το οποίο συν-διαμορφώνεται αποτελώντας προϊόν εταιρικής κοινωνικής ζύμωσης.

Αναφορικά με την περαιτέρω δραστηριοποίηση της εταιρίας στον πυλώνα της επιχειρηματικής ηθικής, δεσμευόμαστε για την επαγγελματική εχεμύθεια καθώς και την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων που περιέχονται στη γνώση μας λόγω της φύσης των εργασιών μας.

Επιπροσθέτως, η Διοίκηση της Εταιρίας δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον εντοπισμό και τη διαχείριση ενδεχόμενων καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων, έχοντας σαν γνώμονα την προστασία κάθε ασφαλισμένου της.

Αξίζει να σημειωθεί ότι από το έτος 2015 μέχρι και το 2019, ο Όμιλος βραβεύεται με Χρυσό και Πλατινένιο Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Υπευθυνότητας ενώ πιστοποιείται με το μοντέλο SEE G (Social, Ethics, Environment, Governance).

Το ακρωνύμιο SEE G παραπέμπει στο Social, Ethics, Environment και Governance. Στόχος των συγκεκριμένων βραβείων ήταν η

ανάδειξη των επιχειρήσεων, οι οποίες εφαρμόζουν **συστήματα και πολιτικές που συμβάλλουν στην εταιρική αειφόρα ανάπτυξη** αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική ευημερία.

## Ακεραιότητα των Αγορών

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



Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ, στα πλαίσια της ταχέως πάντοτε εφαρμογής κάθε νέου νομοθετικού πλαισίου που διέπει ή επηρεάζει τη λειτουργία της, έχει ήδη εναρμονιστεί στο νέο νόμο περί Ανωνύμων Εταιριών 4548/2018, έχει ήδη θεσπίσει τις απαιτούμενες διαδικασίες και μηχανισμούς βάσει του ν. 4583/2018 ( ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2016/97/ΕΕ περί διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων), του ν. 4624/2019 (μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού ( ΕΕ ) 2016/679 ( GDPR ) και ενσωμάτωση της Οδηγίας ( ΕΕ ) 2016/80 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και του ν. 4557/2018 (Ενσωμάτωση Οδηγίας 2015/849/ΕΕ περί πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες κ.α ) και βέβαια εξακολουθεί να τηρεί τις διαδικασίες περί ΚΙΔ (έγγραφο βασικών πληροφοριών) και PRIIPS (κανονισμός ΕΕ 1286/2014 ), για τα συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα στην ασφάλιση, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο εχέγγυα ασφαλούς ανάπτυξης και παροχής υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών προς τους ασφαλισμένους της, στοχεύοντας στην κατάκτηση της κορυφαίας θέσης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.



**Θεόδωρος Χρόνης**

Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών

## Συμφέροντα των Πελατών

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



Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί στοιχείο ύψιστης σημασίας. Η καθημερινή, συνεχής και διαρκή ανάλυση των αναγκών του, μας παρέχει την δυνατότητα για ανάπτυξη νέων παροχών και υπηρεσιών



**Κυριάκος Δικόγλου**

Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών

## Διαχείριση Επιχειρηματικής Συνέχειας

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

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



# ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ





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

Ο καταναλωτής αποτελεί μέρος της όλης παραγωγικής διαδικασίας του Ομίλου, συνοδοιπόρος και συνεργάτης. Η φιλοσοφία δεν εξαντλείται στο «Πληρώνει αμέσως», αλλά ενδυναμώνεται από τις καθημερινές ενέργειες.

Η ικανοποίηση του πελάτη για την Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί πρώτο μέλημα και μέτρο επιτυχίας. Ως εκ τούτου, η πολιτική ποιότητας του Ομίλου συνίσταται κατ' αρχήν στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών του σε κάθε συναλλαγή που έχουν με αυτόν και στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών, ώστε να επιτυγχάνεται η πλήρης κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της ετήσιας επιθεώρησης από τον αναγνωρισμένο φορέα TÜV NORD, το 2019 ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τις απαιτούμενες ενέργειες για την επιτυχή επιθεώρηση της με το ISO 9001:2015. Το πιστοποιητικό αυτό συμβαδίζει απόλυτα με το στόχο του Ομίλου να διατηρεί το όνομά του ως συνώνυμο της υψηλής ποιότητας στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών, αποτελώντας έναν από τους κορυφαίους οργανισμούς στην ασφαλιστική αγορά.

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

## Δίκαιη Διαφήμιση

GRI 417-1

“ Κάθε φορά που οι ασφαλισμένοι μας εμπιστεύονται την Ευρωπαϊκή Πίστη για να εξασφαλίσουν τα αγαθά ή τα αγαπημένα τους πρόσωπα, αισθανόμαστε τιμή, αλλά και ευθύνη. Αντιμετωπίζουμε κάθε ασφαλισμένο μας, σαν να είναι ο μοναδικός μας πελάτης και είναι χρέος μας να τον εξυπηρετούμε με συνέπεια, χαμόγελο και ταχύτητα, διευκολύνοντας την εμπειρία του με την Εταιρία μας. ”

**Κώστας Χαλκιάτης**

Προϊστάμενος Marketing & Δημοσίων Σχέσεων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζει, με κάθε τρόπο, ότι η προβολή των προϊόντων και των υπηρεσιών της γίνεται με ακρίβεια και με σεβασμό προς το καταναλωτικό κοινό. Για το σκοπό αυτό, η διαφημιστική προβολή επικοινωνείται χωρίς παραπλανητικές δηλώσεις, ανακρίβειες στους όρους και απόκρυψης μέρους της αλήθειας (fair marketing). Η υποχρέωση αυτή αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής δεοντολογίας του Ομίλου και δέσμευση προς κάθε συναλλασσόμενο. Το 2019, η Ευρωπαϊκή Πίστη σε κάθε επικοινωνία της με το καταναλωτικό κοινό (διαφήμιση σε τηλεόραση και ψηφιακά μέσα, ενέργειες «below the line») **επένδυσε στην ειλικρίνεια και στη διαφάνεια.**

Παράλληλα, ο Όμιλος αναγνωρίζει την τεράστια δυναμική του διαδικτύου. Με την πληθώρα των πληροφοριών που μπορεί να αντλήσει κάποιος μέσω της ιστοσελίδας του Ομίλου, των κοινωνικών δικτύων, των διαδικτυακών χώρων επικοινωνίας, δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να συγκρίνει, να συζητήσει και να επιλέξει το προϊόν ή την υπηρεσία που επιθυμεί. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, ο Όμιλος βελτιώνεται και γίνεται καλύτερος ακροατής, αφού προσπαθεί να ανοίξει ειλικρινή διάλογο με τους πελάτες.

## Εκπαίδευση Δικτύου Πωλήσεων

Όλο το προσωπικό συμμετέχει τακτικά σε εκπαιδευτικά σεμινάρια για την πληρέστερη ενημέρωσή του σε θέματα του κλάδου, ώστε οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρονται τόσο από τα γραφεία, όσο και μέσω των ασφαλιστικών συμβούλων να δημιουργούν προστιθέμενη αξία στους πελάτες. Η ακριβής και ειλικρινής ενημέρωση των πελατών αναδεικνύει την ποιότητα των μοναδικών υπηρεσιών. Για την Εταιρία, **ο καταναλωτής πρέπει να είναι ενημερωμένος για να διεκδικεί τα δίκαια και να απευθύνεται στους ειδικούς.**

“ Στην Ευρωπαϊκή Πίστη, επενδύουμε στη διαβίου μάθηση, συνεχίζοντας να αναπτύσσουμε εκπαιδευτικά μαθήματα και σεμινάρια μέσω της ειδικής πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης ilearn<sup>3</sup> που έχουμε δημιουργήσει, τα οποία ανταποκρίνονται στις εξειδικευμένες ανάγκες τόσο του Δικτύου Πωλήσεων, όσο και του Διοικητικού Προσωπικού. ”

**Μάριος Σκορδής**

Εκπαιδευτής, Προϊστάμενος τμήματος εκπαίδευσης Δικτύου Πωλήσεων

## Εστίαση στη Γνώση των Πελατών

GRI 417-2

Τον Ιούνιο του 2019, πραγματοποιήθηκε η ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών με τη συνεργασία 7 τμημάτων (Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center, Κανονιστική Συμμόρφωση, Νομική Υπηρεσία, Marketing, Οργάνωσης Διαδικασιών και CRM). Μερικά από τα σημαντικά στοιχεία της έρευνας είναι:

- Το 89% των πελατών είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από το σύνολο των υπηρεσιών της Εταιρίας (92% το έτος 2018)
- Το 89% των πελατών πιστεύει ότι το ασφαλιστικό του πρόγραμμα ανταποκρίνεται από πολύ έως και πάρα πολύ στις ανάγκες του (92% το έτος 2018)
- Το 95% των πελατών πιστεύει ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος της Εταιρίας είναι πολύ έως πάρα πολύ διαθέσιμος και πρόθυμος να τους εξυπηρετεί (94% το έτος 2018)
- Το 88% των πελατών είναι πολύ έως πάρα πολύ ευχαριστημένος με τη διαδικασία της αποζημίωσης (87% το 2018)
- Το 95% των πελατών θα σύστηνε την Εταιρία σε άλλους πελάτες ενώ το 93% θα σύστηνε τον ασφαλιστικό του σύμβουλο (95% και 96% αντίστοιχα το έτος 2018)

Προκειμένου να διαπιστωθεί αν το επίπεδο των παροχών της Εταιρίας ανταποκρίνεται στις πελατειακές απαιτήσεις, παρακολουθείται συστηματικά ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών. Η ανατροφοδότηση γίνεται επίσης, μέσω της άριστης συνεργασίας μεταξύ συμβούλου και πελάτη. Ταυτόχρονα, το τηλεφωνικό κέντρο και το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι πάντα στη διάθεση του κοινού για παράπονα, συστάσεις και απορίες που μπορεί να προκύψουν, **διασφαλίζοντας την άμεση επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος**, με γνώμονα την άμεση και λεπτομερή ενημέρωση του πελάτη για όποιο θέμα επιθυμεί.

Στόχος είναι η οποιαδήποτε συναλλαγή (ηλεκτρονική ή με ενδιάμεσο τον ασφαλιστικό σύμβουλο) να χαρακτηρίζεται από απλότητα, ταχύτητα, διαφάνεια, είτε μέσω online & mobile technologies, είτε μέσω διαπιστευμένων ασφαλιστικών συμβούλων. Η αμεσότητα και η διαφάνεια που αναζητούν οι πε-

λάτες εξυπηρετείται κυρίως μέσω των βελτιωμένων ηλεκτρονικών δικτύων (portal πελατών), της αυτοματοποιημένης διαχείρισης εξερχόμενων κλήσεων, που οδηγούν στην άμεση εξυπηρέτηση των πελατών.

Η δυναμική υπηρεσία της Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί, εκτός από επιταγή της αγοράς, και προϋπόθεση για τη σύγκλιση της εταιρίας μας με τις απαιτήσεις του επόπτη (Τ.τ.Ε.).

Το τμήμα CRM analytics δίνει μια πελατοκεντρική προσέγγιση στην εταιρία και φροντίζει τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη ξεχωριστά.

“ Η Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM) είναι μία στρατηγική για τη διαχείριση της εμπειρίας των πελατών και των συνεργατών με την επιχείρηση. Εκτός από την προοπτική πωλήσεων, σκοπό έχει τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του συνεργάτη και του πελάτη συγχρονίζοντας τεχνικές marketing, εξόρυξη δεδομένων και ψηφιακές τεχνολογίες. Στόχος είναι η αύξηση της επιχειρηματικής ευκινησίας, η ορθολογική λήψη αποφάσεων βασισμένη σε πελατοκεντρικές πληροφορίες, η μείωση του κόστους εύρεσης πελατών και η βελτίωση της συνολικής αξίας του πελάτη.”

**Χρήστος Τσινίδης**

Προϊστάμενος Τμήματος CRM

Το CRM analytics βοηθάει στη γρήγορη και έγκυρη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων. Επίσης βοηθά στην καλύτερη συνεργασία του Μάρκετινγκ με τις Πωλήσεις και την Εξυπηρέτηση Πελατών, ενώ το 2012 ξεκίνησε η χρήση διαδραστικών τεχνολογιών (mobile and interactive technologies). Ο στόχος που είχε η εταιρία μέχρι τώρα (άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη) δεν αλλάζει, αλλά εμπλουτίζονται τα εργαλεία λόγω αλλαγής του εξωτερικού περιβάλλοντος και των απαιτήσεων.

Τα μέσα που χρησιμοποιούνται (Mobile & Interactive technologies / social media) τροφοδοτούν τα αντίστοιχα τμήματα με στοχευόμενες πληροφορίες που ενδυναμώνουν τις

“ Η Ευρωπαϊκή Πίστη αναπτύσσει δράση σε χώρους όπου εξελίσσονται οι νέες τεχνολογίες. Η επιχείρηση μπορεί να πετύχει θεαματικά αποτελέσματα και να εξασφαλίσει βιώσιμη ανάπτυξη, υιοθετώντας καινούργιες τεχνολογίες στηριγμένες σε επιστημονική γνώση και εξειδίκευση πάντα σε συνδυασμό με άρτια δομική οργάνωση και διαδικασίες που πληρούν τους όρους ασφαλείας.”

**Παναγιώτης Παυλόπουλος**

Προϊστάμενος Τεχνικού Τμήματος Μηχανογράφησης

βασικές λειτουργίες τους. Έχοντας καλύτερη πληροφόρηση και ανατροφοδότηση για τους πελάτες και τις ανάγκες τους, τα εξατομικευμένα προϊόντα είναι σε θέση να ικανοποιούν τις ακριβείς ανάγκες των πελατών.

Επιπλέον, η διαδραστική τεχνολογία ενισχύει την επικοινωνία μεταξύ πελατών και εταιρίας, δημιουργώντας επιπλέον ερεθίσματα για ολοκληρωμένες καλύψεις. Στόχος της εταιρίας για το επόμενο διάστημα, ενσωματώνοντας τη δυναμική της κοινωνικής δικτύωσης, είναι η ισχυροποίησή της με μηχανισμούς που δεν θα στοχεύουν μόνο στην επιβεβαίωση της καθιερωμένης μας θέσης, αλλά και την απευθείας δημιουργία προϋποθέσεων άμεσης πώλησης, μέσω της δημιουργίας ή ενίσχυσης ηλεκτρονικών κοινοτήτων.

## Προστασία Δεδομένων του Πολίτη

### GRI 418-1

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αναγνωρίζεται από την Εταιρία ως ύψιστη αξία επαγγελματικής δεοντολογίας.

Τα δύο τελευταία έτη, ιδίως μετά την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (GDPR) και του εθνικού νόμου 4624/2019, η Ευρωπαϊκή Πίστη έχει δώσει μεγάλη έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των φυσικών προσώπων με τα οποία συναλλάσσεται, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, αξιοποιώντας σε μεγάλο βαθμό τις δυνατότητες που της παρέχουν οι νέες τεχνολογίες, **διασφαλίζει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο κάθε είδους επεξεργασία προσωπικών δεδομένων** την οποία πραγματοποιεί στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της.

Στο επίκεντρο βρίσκεται η **διασφάλιση των επικοινωνιών με τους πελάτες της**, μέσω του εκσυγχρονισμού των καναλιών επικοινωνίας και της συνεχούς ευαισθητοποίησης του προσωπικού και των συνεργατών της που έρχονται σε καθημερινή επαφή μαζί τους.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη δίνει μεγάλη έμφαση στην ικανοποίηση των δικαιωμάτων των φυσικών προσώπων, καθώς θεωρεί ότι η **προσωπική επαφή** και η όσο το δυνατόν **αμεσότερη εξυπηρέτηση** των αιτημάτων των φυσικών προσώπων **αποτελεί προστιθέμενη αξία στη λειτουργία της**.

“ Η Ευρωπαϊκή Πίστη δίνει μεγάλη έμφαση στην ικανοποίηση των δικαιωμάτων των φυσικών προσώπων, καθώς θεωρεί ότι η προσωπική επαφή και η όσο το δυνατόν αμεσότερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των φυσικών προσώπων αποτελεί προστιθέμενη αξία στη λειτουργία της.”

**Άννα Βαγιάνου**

Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων

# ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ





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

Ο Όμιλος στοχεύει στην κοινωνική ανάπτυξη, ως παράλληλη δράση με την βασική του εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, θέτει τις βάσεις της εταιρικής κοινωνικής δράσης, συνεργαζόμενος με τοπικούς φορείς βελτιώνοντας το βιοτικό τους επίπεδο και μειώνοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό.

Συγκεκριμένα, ο Όμιλος έχει αναπτύξει **μηχανισμούς και διαδικασίες**, βάσει των οποίων **καταγράφει και βάζει σε προτεραιότητα τα ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης** αναφορικά με τη σημασία τους για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, το εξωτερικό Περιβάλλον και τον Όμιλο. Μέσα από διαρκή αξιολόγηση και αναθεώρηση, ορίζει την υπεύθυνη δράση του, η οποία προκύπτει από το διάλογο και την προσπάθεια δημιουργίας κοινής βάσης συνεννόησης.

Οδηγός για την εταιρική δράση της κοινωνικής προσφοράς αποτελεί η δήλωση των Ηνωμένων Εθνών (Millenium Declaration) για τους 8 στόχους της Χιλιετίας (Millenium Development Goals, όπως αναφέρθηκαν και στην ενότητα για τα ανθρώπινα δικαιώματα).

Ο τρόπος επίτευξης των παραπάνω στόχων απαιτεί συγκεκριμένες τακτικές και η απόφαση για συνεργασία με τον εκάστοτε κοινωνικό φορέα εξαρτάται από το αξιακό φορτίο που φέρει, σε συνδυασμό με τις μοναδικές γνώσεις, ειδικές ικανότητες και πόρους του Ομίλου.

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

# Ασφαλιστικός Γονέας

GRI 201-2

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι το εργαλείο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη. Η βιωσιμότητα προϋποθέτει ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΓΟΝΕΑΣ  
η πρώτη ασφάλεια... αγάπης

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ LIFE CARD

και κοινωνική αλληλεγγύη προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδίως σήμερα που ο πολίτης δοκιμάζεται. Ο “Ασφαλιστικός Γονέας” πηγάζει από το χρέος της εταιρίας να διασφαλίσει πως η κοινωνική προσφορά δεν περιορίζεται μόνο σε χορηγίες, αλλά αποτελεί μέρος του επιχειρησιακού μας σχεδιασμού.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη εντάσσει έμπρακτα την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο κέντρο της επιχειρησιακής της λειτουργίας, δημιουργώντας μια νέα πρωτοποριακή ασφάλιση που προσφέρεται δωρεάν σε ολόκληρη την ελληνική κοινωνία. Η Εταιρία, πέραν των χορηγιών και των πράξεων αλληλεγγύης οικονομικής ενίσχυσης, **αντιλαμβάνομενη τις ανάγκες της κοινωνίας**, εκμεταλλεύεται τις δεξιότητες και το γνωσιακό της κεφάλαιο, ώστε η επιχειρησιακή της δράση να είναι πολυδιάστατη και αποδοτική τόσο από το σύνολο του πληθυσμού όσο και από τους πελάτες της. **Δημιουργώντας ασφαλιστικά προϊόντα** που ικανοποιούν πάγιες και **διαρκείς ανάγκες της κοινωνίας**, χωρίς την προϋπόθεση σχέσης εταιρίας - ασφαλισμένου, συμβάλλοντας έτσι στο κοινωνικό σύνολο. Αυτή την εποχή, δεν αρκεί μόνο η οικονομική ενίσχυση, οι υπεύθυνοι εταιρικοί πολίτες θα πρέπει να κινητοποιήσουν τόσο τους πόρους όσο και την τεχνογνωσία τους ώστε να παράγουν και στον κοινωνικό τομέα, προστιθέμενης αξίας έργο.

Στο πλαίσιο της εταιρικής της υπευθυνότητας η Ευρωπαϊκή Πίστη προσφέρει σε ολόκληρη την ελληνική κοινωνία το πρωτοποριακό πρόγραμμα “Ασφαλιστικός Γονέας”. Ένα πρόγραμμα χωρίς κόστος, άμεσα συνδεδεμένο με την πιο συνηθισμένη πράξη κάθε οικογένειας, τις καθημερινές της αγορές.

Ο “Ασφαλιστικός Γονέας” είναι δίπλα στον ασφαλισμένο και στην οικογένειά του στην περίπτωση που αυτός δεν θα μπορεί να εκπληρώσει το ρόλο του ως φυσικός γονέας από κάποιο ατύχημα, εξασφαλίζοντας του δωρεάν αγορές από πλήθος συνεργαζόμενων, με την Ευρωπαϊκή Πίστη, επιχειρήσεων.

Παράλληλα, ο ασφαλισμένος μέσω των αγορών του από τις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, εξασφαλίζει μείωση των ασφαλιστρών σε κάθε υπάρχον ή μελλοντικό συμβόλαιο στην Ευρωπαϊκή Πίστη. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ευ-

ρωπαϊκή Πίστη το τελευταίο έτος και μέσω του προγράμματος “Ασφαλιστικός Γονέας” έχει επιβραβεύσει τους ασφαλισμένους της με € 300 χιλ. για το 2018 και € 500 χιλ. για το 2019.



Εμείς στην Ευρωπαϊκή Πίστη, άρρηκτα συνδεδεμένοι με το κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούμαστε, έχουμε ως βασικό μας μέλημα, μέσα από τις ενέργειές μας, να αποδεικνύουμε έμπρακτα το σεβασμό μας προς αυτό και συμβάλλοντας στη δημιουργία πρωτοπόρων υπηρεσιών.

Στόχος μας είναι ο Ασφαλιστικός Γονέας να εμπλουτίσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες με νέες στρατηγικές συνεργασίες που θα είναι πιο κοντά στις καθημερινές ανάγκες των ασφαλισμένων μας.



**Βίκυ Διονυσιοπούλου**

Marketing & Sales Manager

Το πλήθος των κατόχων του ασφαλιστικού γονέα αριθμούσε 270 χιλ. μέλη το 2018 και 380 χιλ. το 2019 σημειώνοντας μια αξιοσημείωτη αύξηση κατά 40,7%. Ο Ασφαλιστικός Γονέας μπορεί να αποκτηθεί online μέσω του [www.asfalistikosgoneas.gr](http://www.asfalistikosgoneas.gr), του app “Ασφαλιστικός Γονέας” και μέσω των 5.433 συνεργατών της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Η Εταιρία μέσω του προγράμματος Ασφαλιστικός Γονέας προχώρησε σε μια ακόμη μεγάλη συμφωνία με τις εταιρίες καυσίμων ΕΚΟ και ΒΡ, διευρύνοντας ακόμη περισσότερο το δίκτυο των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων.

## Στήριξη στην εκπαίδευση και στα παιδιά

Η Εταιρία όλα αυτά τα χρόνια στηρίζει έμπρακτα την εκπαίδευση των παιδιών με ποικίλους τρόπους. Επενδύει στο μέλλον και το αποδεικνύει στηρίζοντας εκπαιδευτικά ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα.

### Βράβευση αριστούχων νεοεισαχθέντων φοιτητών του ΕΚΠΑ

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της συνεργασίας της με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ), προσέφερε 5 υποτροφίες σε ισάριθμους φοιτητές, οι οποίοι πέτυχαν τον υψηλότερο βαθμό εισαγωγής στο νέο τμήμα του ΕΚΠΑ “Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών” (ΔΕΟ). Τις τιμητικές διακρίσεις παρέδωσε στους φοιτητές ο Προϊστάμενος Εκπαίδευσης Δικτύου Πωλήσεων της Εταιρίας κ. Σκορδής Μάριος, ο οποίος μεταξύ άλλων δήλωσε τα εξής:

«Η Ευρωπαϊκή Πίστη, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης με κοινωνικό πρόσωπο και αντιλαμβανόμενη την αξία της εκπαίδευσης,

θα συνεχίσει να **ενθαρρύνει τους νέους που θέτουν στόχους** στο δρόμο για τη μάθηση και τη μόρφωση, **επιβραβεύοντας τις προσπάθειές τους και την αριστεία».**



### Workshop για τα παιδιά των εργαζομένων του Ομίλου

Η Εταιρία το 2019 πραγματοποίησε το 1ο workshop με τίτλο “Embrace Your Future” για τα παιδιά των εργαζομένων της Εταιρίας.

Η θεματολογία του σεμιναρίου αφορούσε στη σωστή προετοιμασία και σύνταξη βιογραφικού, στην εξοικείωση με την πλατφόρμα επαγγελματικής δικτύωσης “LinkedIn”, καθώς και στην προετοιμασία για τη διαδικασία συνεντεύξεων, με τη χρήση ειδικών τεχνικών προσομοίωσης.



Κατά τη διάρκεια του workshop, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας, κος Χρήστος Γεωργακόπουλος, μίλησε στους νέους για το όραμά και τις αξίες που τον καθοδηγούν στην επαγγελματική του πορεία, ενώ ο Γενικός Διευθυντής Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών, κος Στέφανος Βερζοβίτης, μίλησε στα νέα παιδιά για τα επαγγέλματα του μέλλοντος και τις εναλλακτικές διαδρομές καριέρας.

Η διοργάνωση του workshop αποτελεί μία πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., που στόχο έχει **να σταθεί κοντά στα νέα παιδιά, κατανοώντας τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν κατά την προσπάθεια ένταξής τους στην επαγγελματική ζωή**, να τους καθοδηγήσει στα πρώτα βήματα τους σε αυτή, και να μπορέσει να δώσει λύση στις ανησυχίες και τους προβληματισμούς τους.

## Εκπαιδευτικό πρόγραμμα Δικτύου Πωλήσεων

GRI 201-2

Το έτος 2019 πραγματοποιήθηκε η απονομή των διπλωμάτων των επιτυχόντων Συντονιστών Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, που συμμετείχαν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Chartered Insurance Agency Manager», που διοργανώνει η Limra International.

Η Limra αποτελεί έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό με έδρα τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής και έχει δράση σε όλο τον κόσμο. Θεωρείται ο κορυφαίος θεσμός παγκοσμίως, σε θέματα έρευνας και συμβουλευτικής στον ασφαλιστικό κλάδο, καθώς και στην εκπαίδευση στελεχών πωλήσεων για ασφαλιστικές επιχειρήσεις.



Οι επιλεγμένοι Συντονιστές της Α.Ε.Γ.Α Ευρωπαϊκή Πίστη, παρακολούθησαν την κορωνίδα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του οργανισμού, το «Chartered Insurance Agency Manager». Ένα πρόγραμμα με μακροσκελή δομή, απαιτητικό και με 3ετή διάρκεια, το οποίο αποτελεί έναν από τους πλέον διακεκριμένους τίτλους που μπορεί να λάβει ένας Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής, με διεθνή αναγνώριση.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αποτελεί ακόμα μια **παροχή της Εταιρίας προς τους συνεργάτες της**, στο πλαίσιο της σημαντικής επένδυσης της Α.Ε.Γ.Α Ευρωπαϊκή Πίστη, **στη δια βίου μάθηση και στην εκπαίδευση των ανθρώπων της**, προκειμένου να υλοποιείται ο κεντρικός στόχος της Εταιρίας, που είναι η παροχή εξειδικευμένων και αξιόπιστων υπηρεσιών στο κοινωνικό σύνολο.

## Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα “Executive Sales Insurance Program”

GRI 201-2

Το έτος 2019 πραγματοποιήθηκε η πρώτη αποφοίτηση του μεταπτυχιακού προγράμματος «Executive Sales Insurance Program», που ξεκίνησε στα τέλη του 2017, ως αποτέλεσμα της επέκτασης της συνεργασίας της Α.Ε.Γ.Α Ευρωπαϊκή Πίστη και του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Σε μια επιβλητική εκδήλωση, οι φοιτητές της πρώτης σειράς του προγράμματος είχαν την ευκαιρία να παρουσιάσουν μέσω της διπλωματικής τους εργασίας, τα ερευνητικά τους ευρήματα και να εξάγουν συμπεράσματα πάνω σε καίρια ζητήματα του Ασφαλιστικού Κλάδου.

Μετά την παρουσίαση των διπλωματικών εργασιών ακολούθησε η απονομή των διπλωμάτων των τελειοφοίτων και η τελετή συνεχίστηκε με δεξίωση στην οποία συμμετείχαν οι επιτυχόντες, οι καθηγητές του προγράμματος καθώς και αρκετοί προσκεκλημένοι.



Το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, **εστιάζει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διοίκησης, πωλήσεων και marketing στον ασφαλιστικό κλάδο**, ακολουθώντας τα πρότυπα μεταπτυχιακών του εξωτερικού για στελέχη επιχειρήσεων. Για αυτό το λόγο, το πρόγραμμα σπουδών του, δομήθηκε από κοινού από την Ευρωπαϊκή Πίστη και το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Στην εκδήλωση παρευρίσκονταν κορυφαία στελέχη της Ευρωπαϊκής Πίστης, δηλώνοντας την πλήρη ικανοποίησή τους για όλα τα στάδια του μεταπτυχιακού προγράμματος και τόνισαν τη σημαντική επιρροή που θα έχει στην εξέλιξη του επαγγέλματος του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή.

## Αθλητισμός

GRI 201-2

Η Ευρωπαϊκή Πίστη αντιλαμβάνεται το δομικό της ρόλο στη διαμόρφωση της κοινωνίας του αύριο και για το λόγο αυτό, υποστηρίζει ενεργά τον Αθλητισμό. Ο Αθλητισμός αποτελεί κάτι περισσότερο από σωματική δραστηριότητα: αποτελεί κοινωνικό θεσμό που κάθε υπεύθυνος εταιρικός πολίτης οφείλει να αναγνωρίζει την αξία του και να καλλιεργεί τη διάδοση του κοινωνικού του μηνύματος.

### Surer League



Ο Όμιλος ανανέωσε για ακόμη μία χρονιά τη συνεργασία με την Super League, προσφέροντας τόσο στους επαγγελματίες ποδοσφαιριστές των ΠΑΕ όσο και στα προστατευόμενα μέλη τους, Ομαδικό Ασφαλιστήριο Κάλυψης Ζωής, Ατυχημάτων και Ιατροφαρμακευτικής περιθαλψής, ενώ ταυτόχρονα υποστήριξε το Ελληνικό ποδόσφαιρο, ως **επίσημος υποστηρικτής του πρωταθλήματος της Super League**.

### NBA Basketball School Camp/ Χορηγίες σε ΚΑΟ



Το 2019 πραγματοποιήθηκε **χορηγία για συμμετοχή 10 αθλητών στο NBA Basketball School Camp**, δωρεά προς τον καλαθοσφαιρικό αθλητικό Όμιλο Μελισσίων για την κάλυψη των αναγκών του συλλόγου προκειμένου να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της Β' εθνικής κατηγορίας καθώς και **χορηγία στην Ομάδα Μπάσκετ της Πεντέλης και στον Α.Σ. Αχιλλέας Χαϊδαρίου**.

### Σωματείο Ολυμπιάδας Θρακομακεδόνων

Μια ακόμη δράση που έλαβε χώρα ήταν η στήριξη του Σωματείου Ολυμπιάδας Θρακομακεδόνων και **πραγματοποίηση Ιατρικών Προληπτικών Εξετάσεων για τα παιδιά του Σωματείου** (Παθολογική Εξέταση, Ηλεκτροκαρδιογράφημα κτλ.).

### Ποδοσφαιρική Ομάδα Εταιρίας

Ο Όμιλος έχει δημιουργήσει ποδοσφαιρική ομάδα αποτελούμενη από υπαλλήλους της, **παροτρύνοντας τους με αυτόν τον τρόπο να συμμετέχουν στον Αθλητισμό**. Για το 2019 η ποδοσφαιρική ομάδα της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη κατέλαβε την πρώτη θέση στο Πρωτάθλημα Ασφαλιστικών Εταιριών.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι η ποδοσφαιρική ομάδα κατέκτησε την ίδια σεζόν και το Κύπελλο, καθιστώντας την Ευρωπαϊκή Πίστη την πρώτη ασφαλιστική εταιρία που καταφέρνει να κατακτήσει το «double».



Οι ποδοσφαιρικές διοργανώσεις της Π.ΑΣΦ.Ε ξεκίνησαν το 2014 και η ποδοσφαιρική ομάδα της Εταιρίας απαρτιζόταν σε σειρά διακρίσεων. Πιο συγκεκριμένα, το 2015 κατέκτησε το Κύπελλο Ήθους, το 2016 το Πρωτάθλημα, το 2018 το Κύπελλο και το 2019 το Πρωτάθλημα και το Κύπελλο. Τα έσοδα από την συμμετοχή της ποδοσφαιρικής ομάδας του Ομίλου στη διοργάνωση δόθηκαν σε φιλανθρωπικές οργανώσεις.

### Χορηγία στον Αθλητή Πρωτονοτάριο

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη σέκεται **αρωγός για την εκπλήρωση του ονείρου του αθλητή** Λουκά Πρωτονοταρίου, ο οποίος κατέκτησε το χρυσό μετάλλιο στα 100 μέτρα Ανδρών



κατηγορίας T36, στο Πανελλήνιο Πρωτάθλημα Στίβου που πραγματοποιήθηκε στο Ολυμπιακό στάδιο της Αθήνας, με την συμμετοχή 400 αθλητών από όλη την Ελλάδα. Ο Λουκάς Πρωτονοτάριος προκειμένου να κατοχυρώσει την συμμετοχή του στο Παγκόσμιο πρωτάθλημα του Ντουμπάι 2019 χρειάστηκε οικονομική ενίσχυση την οποία έλαβε με ιδιαίτερη χαρά από πλήθος εταιριών μεταξύ αυτών και η Ευρωπαϊκή Πίστη.

## Δωρεές στη Δημόσια Εκπαίδευση



Δωρεά στο Ειδικό Δημοτικό Σχολείο Κερατσινίου



Δωρεά στο Πανεπιστήμιο Κρήτης



Δωρεά σε βρεφονηπιακό σταθμό του Δήμου Πειραιά



Χορηγία για την οργάνωση του TEDx του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών



Επιχορήγηση της Ημέρας Καριέρας



Δωρεά για σεμινάρια Κυκλοφοριακής Αγωγής σε Σχολεία

Ακολούθως παρατίθενται μερικές ακόμη δράσεις που πραγματοποιήθηκαν τα έτη 2018 – 2019.

- **Δωρεά στο Ράλλιο Γυμνάσιο** για την συμμετοχή μαθητών στον παγκόσμιο διαγωνισμό ρομποτικής «World Robot Olympiad 2019»
- Ο Όμιλος την τελευταία τετραετία **έχει συμβάλει στον εκσυγχρονισμό 52 πανεπιστημίων, σχολείων, συλλόγων**, είτε με τη δωρεά μηχανογραφικού εξοπλισμού είτε με τη δωρεά χρηματικού ποσού.

## Δράσεις για την κοινωνία

### Greece Race For The Cure

GRI 201-2

Ο Όμιλος Εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη συμμετείχε ενεργά για ακόμη μια χρονιά, με πλήθος εργαζόμενων στον αγώνα «Greece Race For The Cure», τη μεγαλύτερη αθλητική διοργάνωση με κοινωνικό σκοπό στην Ελλάδα.



Το μεγάλο αυτό γεγονός, με κεντρικό σύνθημα «Συνεχίζουμε ενάντια στον Καρκίνο του Μαστού», διοργάνωσε για 11η χρονιά ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού «Άλμα Ζωής», σε συνεργασία με τον Οργανισμό Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας Δήμου Αθηναίων (ΟΠΑΝΔΑ) και την έγκριση της Οργάνωσης Susan G. Komen For The Cure.

Περισσότεροι από 35.000 συμμετέχοντες, γυναίκες, άνδρες και παιδιά, ενίσχυσαν τη δράση του Συλλόγου, λαμβάνοντας μέρος στην εθελοντική αυτή δράση.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, καθώς και οι θυγατρικές της, Alter Ego Facilities Management και Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management, έδωσαν ηχηρό «παρών», **με συμμετοχή περισσότερων από 150 εργαζομένων του Ομίλου στις διαδρομές της εκδήλωσης**. Σκοπός της παρουσίας των εργαζομένων είναι η στήριξη των προσπαθειών της διοργάνωσης σε αυτή τη μεγάλη γιορτή για το θάρρος, την ελπίδα, τη δύναμη, τη ζωή.

### Συνεργασία με το Open TV

Η κοινωνική προσφορά του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη εκτείνεται σε πολλά πεδία προσπαθώντας να καλύψει ανάγκες διαφορετικών κοινωνικών ομάδων. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκε Ενημερωτική καμπάνια για την οδηγική συμπεριφορά σε συνεργασία με το OPEN TV. Η καμπάνια έχει ως κύριο στόχο την **ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση του κοινού, αναφορικά με την ασφαλή οδηγική συμπεριφορά** και τα πολλαπλά της οφέλη.

## Χορηγία στο σώμα Ελληνικών Προσκόπων



Ο Προσκοπισμός είναι μια εθελοντική, πολιτική, μη κομματική, παιδαγωγική κίνηση. Ο Όμιλος, **στηρίζει το σώμα Ελληνικών Προσκόπων μέσω χορηγιών** καθώς το όραμα και η φιλοσοφία του Συλλόγου αυτού ταυτίζονται

άρρηκτα με το όραμα και την φιλοσοφία του Ομίλου.

## Ινστιτούτο Υγείας Παιδιού



Το Ινστιτούτο Υγείας Παιδιού ιδρύθηκε το 1965 και παρέχει εξειδικευμένο έργο πρόληψης και δημόσιας υγείας και αναπτύσσει ερευνητική και εκπαιδευτική δραστηριότητα στο πεδίο της υγείας του παιδιού. Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή

Πίστη **στηρίζει μέσω χορηγιών το Ινστιτούτο Υγείας Παιδιού στηρίζοντας το έργο του και επικροτώντας την πολύτιμη κοινωνική προσφορά.**

## Cretan Astronaut



Ο Οργανισμός ιδρύθηκε το 2012 από μια ομάδα φοιτητών στα Χανιά η οποία είχε δημιουργικές ανησυ-

χίες από εικόνες και βιώματα από ακαδημαϊκά ιδρύματα του εξωτερικού. Πίστεψαν λοιπόν ότι και τα Ελληνικά Πανεπιστήμια μπορούν να αλλάξουν και να δείξουν το δρόμο της δημιουργίας, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας στις τοπικές κοινωνίες.

Στόχος τους είναι να αναδείξουν νέες ευκαιρίες για τους νέους που θα μπορούν να δράσουν στο υπόλοιπο κοινωνικό περιβάλλον της κρίσης που βίωνε η Ελλάδα, αντιστρέφοντας έτσι την απαισιοδοξία, την άρνηση και τη φυγή.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. **στήριξε τη δεύτερη πτήση του Cretan Astronaut** όπου ο "μικρός Μανούσος" αναχώρησε από τον Οργανισμό Ανάπτυξης Κρήτης στην περιοχή Όασης Βαρυπέτρου και προσγειώθηκε 85 χλμ. μακριά, στην περιοχή Κλήμα Ηρακλείου.

## Επιστημονική Μαστολογική Εταιρεία Ίαση – Στήριξη (Ε.Μ.Ε.Ι.Σ.).



Η Ε.Μ.Ε.Ι.Σ. δημιουργήθηκε για να προσφέρει τη στήριξη της στις γυναίκες με καρκίνο του μαστού που είναι ανασφάλιστες και με σοβαρό οικονομικό πρόβλημα καθώς

και για να στηρίζει νέους επιστήμονες στην εκπαίδευσή τους και στο γνωστικό αντικείμενο του καρκίνου του μαστού, καλύπτοντας τα έξοδα συμμετοχής τους σε επιστημονικά δρώμενα.

Ο καρκίνος του μαστού είναι η πρώτη αιτία θανάτου στις γυναίκες ηλικίας 45 – 60 ετών.

Ο Όμιλος **έχοντας έντονο το αίσθημα ευαισθητοποίησης σε κοινωνικά ζητήματα και θέματα υγείας, στηρίζει μέσω οικονομικών ενισχύσεων το πολύτιμο έργο** της Επιστημονικής αυτής εταιρίας.

## Μονάδα ανακουφιστικής Φροντίδας Γαλιλαία



Η Μονάδα Ανακουφιστικής Φροντίδας (Μ.Α.Φ.) «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» φροντίζει σωματικά, ψυχικά, κοινωνικά και πνευματικά ασθενείς και τις οικογένειές τους εξασφαλίζοντάς τους την ικανότητα και τη δυνατότητα να ανακαλύψουν πόσο περισσότερη ζωή μπορεί να υπάρχει σε κάθε στιγμή της.

Η οικονομική στήριξη της Μονάδας «ΓΑΛΙΛΑΙΑ» είναι μια από τις ενέργειες που πραγματοποιεί ο Όμιλος ώστε να **συμβάλει στην παροχή φροντίδας στο κοινωνικό σύνολο** που βρίσκεται σε ανάγκη.

## Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (ΣΕΜΑ)



Συνεχίζοντας την ανθρωποκεντρική πολιτική, η Εταιρία στηρίζει με κάθε τρόπο τις προσπάθειες για την βελτίωση και την

καταξίωση του επαγγέλματος των μεσιτών ασφαλίσεων στην ελληνική αγορά. Συγκεκριμένα, για τα έτη 2018 και 2019, υποστήριξε το Σύλλογο Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων σε διάφορες δράσεις του και εκδηλώσεις.

Σκοπός του Σ.Ε.Μ.Α είναι η με κάθε πρόσφορο μέσο κατοχύρωση και προβολή του ιδιαίτερου επαγγέλματος του Μεσίτη Ασφαλίσεων, δηλαδή εκείνου του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, ο οποίος χωρίς να έχει δέσμευση έναντι ασφαλιστικής επιχείρησης και μετά από εντολή του ασφαλισμένου, φέρει τα δύο μέρη σε επαφή και αναλαμβάνει τις απαραίτητες προπαρασκευαστικές εργασίες για την ολοκλήρωση της ασφαλιστικής σύμβασης, πάντα ως εκπρόσωπος και προασπιστής των καλώς εννοούμενων συμφερόντων του ασφαλισμένου.

## Δωρεά στην Ένωση Αναλογιστών Ελλάδος

Η Ένωση Αναλογιστών Ελλάδος (ΕΑΕ) ιδρύθηκε το 1979 και αποτελεί έναν επιστημονικό, μη κερδοσκοπικό οργανισμό που έχει στόχο την προώθηση της Αναλογιστικής Επιστήμης στη χώρα μας. Αναλογιστής είναι ο επιστήμονας που αναλύει και ποσοτικοποιεί κινδύνους, δηλαδή μελλοντικά ανεπιθύμητα

γεγονότα. Χρησιμοποιώντας εξειδικευμένα μαθηματικά, στατιστική και χρηματοοικονομικές μεθόδους, ο αναλογιστής υπολογίζει την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων, εκτιμά την πιθανή χρηματοοικονομική τους επίδραση και σχεδιάζει μεθόδους για να την περιορίσει.

Η Αναλογιστική Επιστήμη είναι ιδιαίτερα σημαντική στον Ασφαλιστικό Τομέα. Ο Όμιλος έχει δεσμευτεί να στηρίζει το έργο αυτό.

## Ευρωπαϊκός Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου (ELPO)



Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου (ELPO) είναι διεθνής οργανισμός με έδρα την Αθήνα. Για την επίτευξη των στόχων του, ο ELPO αναπτύσσει, οργανώνει, προωθεί και υποστηρίζει επιστημονικές, εκπαιδευτικές, ερευνητικές, διδακτικές και επιμορφωτικές δραστηριότητες ενώ παρέχει υποστήριξη για τη μεταρρύθμιση, τον

εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των δημοκρατικών θεσμών σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέχρι σήμερα, ο Οργανισμός έχει υλοποιήσει πάνω από 200 προγράμματα και δραστηριότητες σε περισσότερες από 70 χώρες.

Στο πλαίσιο αυτό ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη **στηρίζει το έργο του Οργανισμού αυτού παρέχοντας οικονομική ενίσχυση για την υλοποίηση του έργου του**, το οποίο έχει σημαντικό αντίκτυπο στην κοινωνία και η Ευρωπαϊκή Πίστη δεν θα μπορούσε παρά να στηρίζει το εγχείρημα αυτό.

## Στήριξη Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Η Ευρωπαϊκή Πίστη συνεχίζει να στηρίζει μέσω δωρεών το Χαμόγελο του Παιδιού, το ΠΙΚΠΑ, τον οργανισμό Make a Wish καθώς και την Κιβωτό του Κόσμου. Το έργο των ιδρυμάτων αυτών είναι αξιοσημείωτο και αξιοθαύμαστο καθώς κάθε χρόνο φροντίζουν χιλιάδες παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη. Η Ευρωπαϊκή Πίστη δεν θα μπορούσε παρά να συνδράμει στο έργο αυτό.

## Στήριξη του Sustainability Forum 2019

Ο Όμιλος στήριξε τη διοργάνωση του Sustainability Forum όπου συγκεντρώθηκαν στελέχη από τις μεγαλύτερες εταιρίες και οργανισμούς, από την Ελλάδα και το εξωτερικό προκειμένου να συζητηθούν θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

## AIESEC



Η AIESEC είναι ένας εθελοντικός, μη κυβερνητικός, μη πολιτικός και μη κερ-

δοσκοπικός οργανισμός με δίκτυο 126 χωρών, 100.000 μελών και 2400 πανεπιστημίων σε ολόκληρο τον κόσμο. Αποτελεί το μεγαλύτερο φοιτητικό διεθνή οργανισμό με όραμα την μεγιστοποίηση των ανθρωπίνων δυνατοτήτων (προσωπική ανάπτυ-

ξη του φοιτητή, μέσα από διεθνείς συνέργειες, εμπειρίες και δράσεις κοινωνικής δικτύωσης στο εσωτερικό και το εξωτερικό) και την παγκόσμια ειρήνη. Στόχος της AIESEC είναι να δίνει όσο περισσότερες ευκαιρίες στα μέλη της, να ανακαλύψουν και να αναπτύξουν τις ικανότητές τους ώστε να έχουν θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία. Η AIESEC διοικείται αποκλειστικά από φοιτητές και πρόσφατους πτυχιούχους (έως και δύο έτη), δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε νέους ανθρώπους να αναπτύξουν τις ηγετικές τους ικανότητες καθοδηγώντας τον οργανισμό προς το όραμά του.

Η Εταιρία **στηρίζει την AIESEC με στόχο τη δημιουργία συνεργειών** (business & social impact) για τη διαμόρφωση του δίπτυχου επιχείρηση (Ευρωπαϊκή Πίστη) - Παιδεία (AIESEC ΝΚΥΑ) **για την προώθηση κοινών βιώσιμων στόχων**. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στέκεται αρωγός στην προσπάθεια της AIESEC και των συνεργαζόμενων ΜΚΟ, μέσω ενδυνάμωσης και έμπρακτης βοήθειας.

## Λοιπές Δράσεις

- Εδώ και πολλά χρόνια, η Ευρωπαϊκή Πίστη στηρίζει δράσεις και ενέργειες για τη εκπαίδευση καθώς και για τον πολιτισμό. Την τελευταία τετραετία και με την βοήθεια της Διεύθυνσης Πληροφορικής η Εταιρία βοήθησε στον εκσυγχρονισμό 52 πανεπιστημίων - σχολείων- συλλόγων με τη δωρεά είτε μηχανογραφικού εξοπλισμού είτε χρηματικού ποσού.
- Χορηγία στη διοργάνωση «Ημέρες Ποιότητας 2018» του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

# ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2020

## Η Ε.Κ.Ε. ως στρατηγικό εργαλείο βιωσιμότητας

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) είναι ένα στρατηγικό εργαλείο διαχείρισης της επιχείρησης για ένα βιώσιμο μέλλον. Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη πορεύεται με γνώμονα την Ε.Κ.Ε διαμορφώνοντας μια βιώσιμη στρατηγική και πλάνο ανάπτυξης της Εταιρίας.

## Η λειτουργική & οργανωτική οριοθέτηση της Ε.Κ.Ε.

Η Ε.Κ.Ε ορίζει τόσο την λειτουργική όσο και την οργανωτική οριοθέτηση μιας εταιρίας. Ως εκ τούτου, η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. αντλεί τα οφέλη αυτά ανταποκρινόμενη στις αντίστοιχες διαμορφούμενες απαιτήσεις για τις εκθέσεις δημοσιοποίησης μη-οικονομικών πληροφοριών.

## Τομέας: Περιβάλλον

Δράσεις διαχείρισης κλιματικών & περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων

Ο Όμιλος προσπαθεί συνεχώς να μειώσει το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα υλοποιώντας σχετικές δράσεις και πραγματοποιώντας ενεργειακές αναβαθμίσεις στις κτηριακές εγκαταστάσεις.

Στόχος του ομίλου αποτελεί η συνεχώς μειούμενη πορεία των περιβαλλοντικών επιβαρύνσεων. Προς αυτήν την κατεύθυνση πραγματοποιούνται τα ακόλουθα:

- Ενίσχυση της φιλικής προς το κλίμα και περιβάλλον λειτουργίας μέσω δράσεων όπως η επιβράβευση των υπαλλήλων που βελτιώνουν το οικολογικό τους αποτύπωμα.
- Η ολοκλήρωση της ενεργειακής αναβάθμισης των κτηρίων του Ομίλου ώστε να βελτιστοποιηθεί η εξοικονόμηση ενέργειας.

Οι δραστηριότητες θα συνεχίσουν να υλοποιούνται, σε συμμόρφωση με τα σχετικά διεθνή πρότυπα και πρωτόκολλα, και θα περιλαμβάνουν συστηματική καταγραφή πηγών και των εκπομπών - επιβαρύνσεων, και τα προβλεπόμενα για τις επιβαρύνσεις των δεικτών των περιβαλλοντικών πτυχών κατά τα GRI Standards.

## Τομέας: Κοινωνία

---

Η Εταιρία συνεχίζει με αμείωτους ρυθμούς την προσφορά της ως προς την κοινωνία και ειδικά σε ένα τόσο κρίσιμο διάστημα λόγω της εμφάνισης του Covid 19.

Έχουν προγραμματιστεί δράσεις κοινωνικού ενδιαφέροντος εστιασμένες στην βοήθεια για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης.

Επίσης, η Ευρωπαϊκή Πιστή συνεχίζει να τοποθετηθεί ως εταιρικό στόχο τη δημιουργία και λειτουργία μιας συνεργατικής δικτύωσης στο διευρυμένο χώρο των ενδιαφερομένων μερών της Ευρωπαϊκής Πίστης για την ενθάρρυνση και την διευκόλυνση της πορείας για την Βιώσιμη Ανάπτυξη πράσινη βιομηχανία, την πράσινη επιχειρηματικότητα, την καινοτομία στην Ελλάδα, σαν αναπόσπαστο στοιχείο, προαπαιτούμενο για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης και της αειφορίας.

## Τομέας: Διακυβέρνηση

---

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αποτελεί το κλειδί για τις ασφαλιστικές εταιρίες, που καλούνται να αντιμετωπίσουν σημαντικές προκλήσεις ιδιαίτερα με τη διαχείριση κινδύνων.

Η εταιρία έχει ήδη δραστηριοποιηθεί αποτελεσματικά στα παρακάτω ζητήματα, και συνεχίζει να δραστηριοποιείται έντονα με αυτά μέχρις ολοκλήρωσης τους :

- Αντιστοίχιση των προβλεπόμενων στην οδηγία πτυχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης με τις ιδιαιτερότητες της εταιρίας.
- Ενέργειες για την ενσωμάτωση των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης

## Διακυβέρνηση & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης

---

Η Εταιρία έχει αρχίσει να προσεγγίζει – με αρχή την περίοδο του 2015

- Την σταδιακή μείωση του αριθμού ζητημάτων που δεν συμμορφώνονται πλήρως με ορισμένες απαιτήσεις των GRI Standards. Και καλύπτονται από την άδεια εξαίρεσης «Αναφορά (Απολογισμού Βιωσιμότητας) ή Εξηγήσεις»- γιατί δεν υλοποιούνται σχετικές δράσεις στην δημοσιοποίηση απολογισμών των μη οικονομικών – Χρηματοπιστωτικών Πληροφοριών κατά GRI Standards, μέχρις εξαφάνισης αυτών των επιτρεπόμενων (προσωρινά) παραλείψεων.
- Τα προαπαιτούμενα για την επίσημη προσχώρησή της εταιρίας στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) κτις ενδεχόμενες από αυτό απορρέουσες υποχρεώσεις.
- Τα προαπαιτούμενα για την προετοιμασία της σε ενδεχόμενη εθελοντική προσχώρησή της στο να δημοσιοποιεί Ενοποιημένο Απολογισμό - Integrated Report // Financial and Non-Financial Reporting και να συνδράμει στην διαμόρφωση ενός "προτύπου" για αυτό. Εκτιμούμε ότι αυτό θα μπορέσει να πραγματοποιηθεί μετά την πρώτη δημοσιοποίηση έκθεσης απολογισμού πλήρως συμμορφωμένης με τις GRI κατευθυντήριες οδηγίες βάσει της επιλογής «In accordance – Core»,

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



# Πίνακας Δεικτών GRI Standards

## Γενικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις

Δείκτης GRI Standard	ISO 26000	Αριθμός σελίδας / πα- ραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παρά- λειψης / μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
<b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις</b>				
Προφίλ οργανισμού				
102-1		Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	-	-
102-2		Σελ. 7	-	-
102-3		Σελ. 7	-	-
102-4		Σελ. 7	-	-
102-5		Σελ. 7	-	-
102-6		Σελ. 7	-	-
102-7		Σελ. 30-31	-	-
102-8		Σελ. 54	-	-
102-9		Σελ. 31, 74	-	-
102-10	6.3.10, 6.4.1- 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	Δεν υπήρξαν	-	-
102-11		Σελ. 38-39, 56, 70	-	-
102-12		Σελ. 9, 10, 18-19, 21-23, 25-27, 65	-	-
102-13		Σελ. 69	-	-
<b>Στρατηγική</b>				
102-14		Σελ. 3	-	-
102-15	4.7, 6.2, 7.4.2	Σελ. 3, 14-15, 31, 39	-	-
<b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>				
102-16	4.4, 6.6.3	Σελ. 9, 11, 17-19, 70	-	-
<b>Διακυβέρνηση</b>				
102-18		Σελ. 35-40	-	-
102-22		Σελ. 36-37	-	-
102-23		Σελ. 36	-	-
102-24	6.2, 7.4.3, 7.7.5	Σελ. 37-39 Τα κριτήρια επιλογής των μελών του ΔΣ και των επιτροπών του είναι ανεξάρτητα του φύλου, της εθνικότητας, και άλλων δεικτών διαφορετικότητας, με αποτέλεσμα να μην υφίσταται καμία μορφή διάκρισης	-	-
102-25		Σελ. 38, 39	-	-
102-28		Σελ. 37-39	-	-

Δείκτης GRI Standard	ISO 26000	Αριθμός σελίδας / παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης / μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
102-29	Ο ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης στην αναγνώριση και διαχείριση οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών – Αναφορά ενδεχόμενου υποστηρικτικού ρόλου των συμμετόχων στη διαδικασία	Σελ. 35	-	-
102-31	Αναφορά της συχνότητας που ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης αξιολογεί τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις, κινδύνους και ευκαιρίες	Σελ. 36	-	-
<b>Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών</b>				
102-40	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της Εταιρίας	5.3	Σελ. 17	-
102-41	Συλλογικές διαπραγματεύσεις	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	Σελ. 17, 22	-
102-42	Προσδιορισμός και επιλογή των συμμετόχων	5.3	Σελ. 17-18 Η διαδικασία καθορισμού των ομάδων συμμετόχων (κατηγοριοποίηση και προτεραιοποίηση), ανασκοπείται σε ετήσια βάση από την Εταιρία	-
102-43	Συμμετοχή των ομάδων συμμετόχων		Σελ. 18	-
102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των συμμετόχων		Σελ. 17-19	-
<b>Προφίλ απολογισμού</b>				
102-45	Κατάλογος εταιριών που συμπεριλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις		Σελ. 31	-
102-46	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού – Εφαρμογή των Αρχών GRI		Σελ. 18, 19	-
102-47	Αναφορά όλων των ουσιαστικών θεμάτων που προέκυψαν από τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Σελ. 19, 95-98	-
102-48	Αναθεωρήσεις πληροφοριών		Δεν υπήρξαν αναθεωρήσεις πληροφοριών	-
102-49	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο ή την οριοθέτηση των ουσιαστικών θεμάτων		Καμία Αλλαγή	-
102-50	Περίοδος απολογισμού		1/1/2018 – 31/12/2019	-
102-51	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού		Απολογισμός Βιωσιμότητας 2017	-
102-52	Κύκλος απολογισμού		Διετής	-
102-53	Σημείο επικοινωνίας		Σελ. 100	-
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI standards	7.5.3, 7.6.2	Σελ. 1, 18	-
102-55	Επίπεδο κάλυψης Οδηγιών GRI – Πίνακας περιεχομένων GRI – εξωτερική διασφάλιση του απολογισμού		Σελ. 1, 18, 87-94	-



## Ειδικές Τυπικές Δημοσιοποιήσεις

GRI Standard	Δείκτης	Περιγραφή	ISO 26000	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης/μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
<b>GRI 200: Οικονομικοί δείκτες επίδοσης</b>						
<b>GRI 201 - Οικονομική Επίδοση</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του Ορίου του	6, 7.3.1,	Σελ. 95-99	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.4.3, 7.7.3,	Σελ. 33, 95-99	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης	7.7.5	Σελ. 33	-	-
GRI 201: Οικονομική Επίδοση	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	Σελ. 31	-	-
	201-2	Οικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες λόγω της κλιματικής αλλαγής	6.5.5	Σελ. 13, 14, 15 Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξειδικευμένη σχετική μελέτη από την Εταιρία.	-	-
	201-3	Υποχρεώσεις προγράμματος καθορισμένων παροχών και άλλα προγράμματα συνταξιοδότησης	6.8.7	Σελ. 54-55 Η Εταιρία καλύπτει τις κατάλληλες ασφαλιστικές εισφορές για κάθε εργαζόμενο όπως ακριβώς προβλέπεται από το νόμο. Οι εργαζόμενοι που συνταξιοδοτούνται λαμβάνουν σύνταξη από τον αρμόδιο κρατικό φορέα.	-	-
	201-4	Οικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από την κυβέρνηση	-	Κατά τη χρήση 2018-19 η Εταιρία δεν έλαβε κάποια επιχορήγηση.	-	-
<b>GRI 202 - Παρουσία στην Αγορά</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του Ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 94, 95-99	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 18	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 18	-	-

GRI Standard	Δείκτης	Περιγραφή	ISO 26000	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης/μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά	202-1	Κλίμακα ποσοστού βασικού μισθού ανά φύλο σε σύγκριση με τον κατώτατο σε τοπικό επίπεδο	6.4.4, 6.8	Το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας καλύπτεται από τις εκάστοτε Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Δεν προβλέπεται καμία διαφοροποίηση στην αμοιβή των εργαζομένων με βάση το φύλο. Η Εταιρία σέβεται και προωθεί την ισότητα των φύλων.	-	-
	202-2	Αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα	6.8, 6.8.5, 6.8.7	Δεν εφαρμόζεται συγκεκριμένη πολιτική καθώς δεν υπάρχουν παραγωγικές διαδικασίες σε τοπικές κοινότητες.	-	-
<b>GRI 205 - Κατά της Διαφθοράς</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Σελ. 23	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της		Σελ. 23	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 23	-	-
GRI 202: Κατά της Διαφθοράς	205-1	Πράξεις που αξιολογήθηκαν για κινδύνους που σχετίζονται με διαφθορά	6.6, 6.6.3	Σελ. 23 Ελέγχεται σε συνεχή βάση το σύνολο της Εταιρίας. Κανένα περιστατικό διαφθοράς δεν έχει παρουσιαστεί.	-	-
	205-2	Επικοινωνία και εκπαίδευση σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Σελ. 23 Όλοι οι νέο-εισερχόμενοι εργαζόμενοι ενημερώνονται αναλυτικά αναφορικά με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ομίλου ο οποίος συμπεριλαμβάνει αναφορά σε σχετικά θέματα.	-	-
	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς	6.6, 6.6.3	Δεν υπήρξαν περιστατικά διαφθοράς.	-	-
<b>GRI 300: Περιβαλλοντικοί δείκτες επίδοσης</b>						
<b>GRI 301 - Υλικά</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 23	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 23	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 23	-	-

GRI Standard	Δείκτης	Περιγραφή	ISO 26000	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης/μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 301: Υλικά	302-1	Υλικά που χρησιμοποιούνται κατά βάρος ή όγκο	6.5.4	Σελ. 64-65, 67	-	-
	302-2	Χρήση ανακυκλωμένων υλικών ως πρώτη ύλη		Σελ. 67	-	-
<b>GRI 302 - Ενέργεια</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Σελ. 23	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της		Σελ. 23	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 23	-	-
GRI 302: Ενέργεια	302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	6.5.4	Σελ. 63 Το σύνολο έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται αποκλειστικά από ηλεκτρική ενέργεια.	-	-
	302-4	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	6.5.4, 6.5.5	Σελ. 63	-	-
<b>GRI 303 - Νερό και εκροές</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Σελ. 23, 64	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της		Σελ. 23, 64	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 23, 64	-	-
GRI 303: Νερό	303-1	Κατανάλωση νερού ανά πηγή	6.5.4	Σελ. 64	-	-
<b>GRI 305 - Εκπομπές αερίων ρύπων</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Σελ. 23, 62-63	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της		Σελ. 23, 62-63	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 23, 62-63	-	-
GRI 305: Εκπομπές	305-1	Άμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Score 1)	6.5.5	Δεν παράγεται κανενός είδους ενέργεια υπό την ευθύνη της εταιρίας	-	-
	305-2	Έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από κατανάλωση ενέργειας (Score 2)		Σελ. 62-63	-	-
	305-3	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (Score 3)		Σελ. 62-63, 65-66, 68	-	-
	305-4	Ένταση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου		Σελ. 62	-	-
	305-5	Μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου		Σελ. 63	-	-
<b>GRI 306 - Υγρά και στερεά απόβλητα</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Σελ. 23, 64-65	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της		Σελ. 23, 64-65	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 23, 64-65	-	-
GRI 306: Υγρές εκροές και απόβλητα	306-4	Απόβλητα που εκτρέπονται από τη απόρριψη	6.5.3	Σελ. 64-65	-	-

GRI Standard	Δείκτης	Περιγραφή	ISO 26000	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης/μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
<b>GRI 400: Κοινωνικοί δείκτες επίδοσης</b>						
<b>GRI 401 - Απασχόληση</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 53-54	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 53-54	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 53-54	-	-
GRI 401: Απασχόληση	401-1	Προσλήψεις και κίνηση προσωπικού	6.4.3	Σελ. 54	-	-
	401-2	Παροχές που παρέχονται σε υπαλλήλους πλήρους απασχόλησης που δεν παρέχονται σε προσωρινούς ή υπαλλήλους μερικής απασχόλησης	6.4.4, 6.8.7	Σελ. 54-55	-	-
	401-3	Γονική παροχή	6.4.4	Σελ. 54 Η Εταιρία παρέχει σε κάθε περίπτωση την από το νόμο προβλεπόμενη άδεια, στους εργαζόμενους που έχουν αποκτήσει ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν τέτοια άδεια συνεχίζουν να απασχολούνται στην Εταιρία και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήψη της.	-	-
<b>GRI 402 - Εργασιακές Σχέσεις</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 22, 53-54	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 22, 53-54	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 22, 53-54	-	-
GRI 402: Εργασιακές Σχέσεις	402-1	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές	-	Σελ. 54 Δεν έχει θεσμοθετηθεί συγκεκριμένη ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης από πλευράς της Εταιρίας. Ωστόσο σε κάθε περίπτωση εφαρμόζονται πλήρως οι ενδεχομένως σχετικές νομικές διατάξεις. Οι εργαζόμενοι ενημερώνονται άμεσα για κάθε σημαντικό θέμα που αφορά την Εταιρία άμεσα από τη Διοίκηση.	-	-
<b>GRI 404 - Εκπαίδευση και κατάρτιση</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 55-56, 99	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 55-56	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 55-56	-	-

GRI Standard	Δείκτης	Περιγραφή	ISO 26000	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης/μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 404: Εκπαίδευση και κατάρτιση	404-1	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος / εργαζόμενο	6.4.7	Σελ. 55	-	-
	404-2	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση	6.4.7, 6.8.5	Σελ. 55-56	-	-
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	6.4.7	Κατά το 2019 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση σε όλους τους εργαζομένους .	-	-
<b>GRI 405 - Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 53	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 53	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 53	-	-
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	405-1	Διαφορετικότητα των οργάνων διακυβέρνησης και των εργαζομένων	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	Σελ. 36, 53-54	-	-
	405-2	Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών προς άνδρες	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	Στην Εταιρία δεν είναι αποδεκτή κανενός είδους μισθολογική ή άλλη διάκριση. Για τις ίδιες θέσεις εργασίας οι αμοιβές των εργαζομένων δεν διαφέρουν. Έτσι η αμοιβή των γυναικών δεν διαφέρει καθόλου από την αντίστοιχη των ανδρών για τις ίδιες θέσεις εργασίας.	-	-
<b>GRI 406 - Καταπολέμηση των διακρίσεων</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 22, 53	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 22, 53	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 22, 53	-	-
GRI 406: Καταπολέμηση των διακρίσεων	406-1	Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	Δεν υπήρξαν	-	-
<b>GRI 417 – Marketing και Σήμανση προϊόντων</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Σελ. 69, 73-74	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της		Σελ. 69, 73-74	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 69, 73-74	-	-

GRI Standard	Δείκτης	Περιγραφή	ISO 26000	Αριθμός σελίδας ή παραπομπή / σχόλιο	Λόγοι παράλειψης/μη κάλυψης	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 417: Marketing και Σήμανση προϊόντων	417-1	Απαιτήσεις για προϊόντα, υπηρεσίες και σήμανση	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Σελ. 75	-	-
	417-2	Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες για προϊόντα, υπηρεσίες και τη σήμανση	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	Δεν υπήρξαν	-	-
<b>GRI 418 – Ιδιωτικότητα πελατών</b>						
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και του ορίου του	6, 7.3.1, 7.4.3,	Σελ. 8-9, 41-42, 75	-	-
	103-2	Η διαχειριστική προσέγγιση και τα επιμέρους στοιχεία της	7.7.3, 7.7.5	Σελ. 8-9, 41-42, 75	-	-
	103-3	Αξιολόγηση της διαχειριστικής προσέγγισης		Σελ. 8-9, 41-42, 75	-	-
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών	418-1	Συνολικός αριθμός παράπονων σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων πελατών	6.7, 6.7.7	Σελ. 75 Δεν υπήρξαν σχετικά παράπονα	-	-

#### GRI 102-55

Η διερεύνηση των ουσιαστικών πτυχών βιωσιμότητας, η συμμόρφωση με τα GRI Standards και η αντίστοιχη προσαρμογή του απολογισμού στην επιλογή 'In accordance' – Core option, καθώς και η ανάλυση όλων των στοιχείων των ειδικών τυπικών δημοσι-οποιήσεων της κατηγορίας περιβάλλον, έγιναν με την υποστήριξη της AIPHORIA Consulting.

# Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας

ΑΑ	Θέματα Βιωσιμότητας	Περιγραφή
1	Εταιρική κουλτούρα ανάπτυξη & εμπέδωση	<p>Η Εταιρία στόχευε από αρχής στην μετάδοση στους εργαζόμενους των βασικών της αξιών ως βασικό μοχλό για την επίτευξη των στόχων της εταιρίας. Θεωρεί ότι είναι ένας ουσιώδης παράγοντας για την επιτυχία είναι το να μοιράζονται οι εργαζόμενοι το κοινό όραμα, συμμετέχοντας στο διάλογο για την ενσωμάτωση αυτών των αξιών στις εκάστοτε νέες συνθήκες ιδιαίτερα δε σε περιόδους απαίτησης έντονης αναδιοργάνωσης για την βιώσιμη ανανέωση της εταιρίας. Η συχνή επικοινωνία και η διαρκής ενημέρωση του προσωπικού ενισχύει τα κίνητρα των εργαζομένων, τους συσφίγγει στην δέσμευσή τους στους στόχους, και στην τήρηση της επιχειρηματική δεοντολογίας .</p>
2	Νέες Τεχνολογίες Αφομοίωση & Καινοτομικότητα	<p>Η διείσδυση και η αφομοίωση των εκάστοτε σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων, και των σχετικών μεθόδων εργασίας, ενισχύει τη δυνατότητα της εταιρίας στην δημιουργία νέων καινοτόμων προϊόντων, τρόπων παροχής των υπηρεσιών και γενικά της επιχειρηματικής λειτουργίας της. Έτσι μπορεί να ανταποκρίνεται πλήρως προς τις εξελισσόμενες συμπεριφορές του εξωτερικού περιβάλλοντος και παράλληλα να προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες ικανοποιώντας και τις άλλες εξαρτώμενες από την τεχνολογία επιχειρηματικές και επιχειρησιακές ανάγκες &amp; απαιτήσεις.</p> <p>Η Εταιρία στοχεύει στο να είναι πρωτοπόρος στην εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών. να αναπτύσσει και να υλοποιεί λύσεις ώστε να ικανοποιεί τις νέες ψηφιακές ανάγκες των πελατών και των συνεργατών της .</p>
3	Δίκαιη Αμοιβή, Εξασφάλιση Υποστήριξη, προσωπικού	<p>Η εταιρία θεωρεί ότι η σαφής, «γενναιόδωρη», γνωστή εκ των προτέρων, απαρέγκλιτα τηρούμενη και ευέλικτα προσαρμοζόμενη με κριτήρια ανταμοιβής επιτευγμάτων πολιτική αμοιβών παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανότητα της να προσλαμβάνει ταλέντα να τα διατηρεί, και έτσι να προσθέτει στην συνεχιζόμενη εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού.</p> <p>Το σύστημα αμοιβών και των αποζημιώσεων που προσφέρει η Εταιρία στους υπαλλήλους είναι ενταγμένα σε ένα πλαίσιο που στοχεύει να προωθεί την εσωτερική ισορροπία, άμιλλα και συνοχή, την αξιοκρατία, τη κατάδειξη της σύνδεσης μεταξύ της απόδοσης και των αποδοχών και την εταιρική προσδοκία της δημιουργίας μακροπρόθεσμης αξίας σε όλα τα επίπεδα της εταιρίας είτε με ατομική είτε και με συλλογική προσπάθεια και τέλος διασφαλίζει τους εργαζόμενους ότι η εταιρία είναι και θα είναι παρούσα και στις παρουσιαζόμενες άτυχες στιγμές.</p>
4	Εργασιακά Δικαιώματα & Υπεύθυνη αναδιάρθρωση	<p>Η Εταιρία ακόμη και κατά τη περίοδο της οικονομικής κρίσης της χώρας διατηρεί το μοντέλο ανάπτυξής της, μέσω της αύξησης της απασχόλησης αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και τις διαδικασίες της υπεύθυνης αναδιάρθρωσης επιτυγχάνοντας πραγματική ανάπτυξη με αύξηση της παραγόμενης και διεύρυνση της διατιθέμενης αξίας. Θεωρεί ότι η διασφάλιση και τήρηση των εργασιακών δικαιωμάτων όχι μόνο προσφέρει εργασιακή ειρήνη αλλά ότι αποτελεί και παράγοντα διεύρυνσης και σταθεροποίησης των κινήτρων για βελτίωση – μεγιστοποίησης της απόδοσης του προσωπικού. Παράλληλα έτσι διευκολύνεται στην αντιμετώπιση της φυσιολογικής αντίστασης στις αλλαγές που συνεπιφέρει η εκάστοτε απαραίτητη αναδιάρθρωση για τη βιώσιμη εξέλιξη – ανάπτυξη της εταιρίας.</p>
5	Διαφορετικότητα, ένταξη και ίσες ευκαιρίες	<p>Η Εταιρία, λόγω της φύσης και του γεωγραφικού χώρου άσκησης της δραστηριότητάς της δεν είναι ιδιαίτερα εκτεθειμένη σε οξυμένα προβλήματα διαφορετικότητας.</p> <p>Εν τούτοις η πολιτική της διασφαλίζει σαφώς τις ίσες ευκαιρίες στο προσωπικό της ανεξάρτητα από την διαφορετικότητα φύλου, αναπηρίας, θρησκείας, εθνικότητας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού τόσο για την ένταξη σε αυτή όσο και για την εξέλιξή τους.</p> <p>Αυτό το πλαίσιο κατάλληλα διαφοροποιημένο επεκτείνεται και εφαρμόζεται και σε όλο το δίκτυο των συνεργατών της.</p>

ΑΑ	Θέματα Βιωσιμότητας	Περιγραφή
6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενδυνάμωση της κοινότητας	Η Εταιρία έχει μια παράδοση στην στρατηγική φιλανθρωπία και υποστηρίζει κοινότητες και ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος με δωρεές και παροχές σε αυτές και σε σχετικά Ιδρύματα και Συλλόγους, με χορηγίες και εταιρικό εθελοντισμό κυρίως για την αντιμετώπιση σημαντικών κοινωνικών ζητημάτων αλλά και προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης περιβαλλοντικών ζητημάτων.
7	Ποιότητα, Ασφάλεια, Απόρρητο Πληροφοριών	Η εταιρία ενστερνίζεται πλήρως τη θεώρηση ότι η ασφαλιστική δραστηριότητα στηρίζεται και προϋποθέτει την εμπιστοσύνη. Προς την κατεύθυνση αυτή πέραν από την πλήρη συμμόρφωσή της προς ό,τι σχετικά προβλέπεται νομικά και κανονιστικά, επιστρατεύει και αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες για την διαχείριση των δεδομένων και των προσωπικών στοιχείων. Η εταιρία επιτυγχάνει έτσι τόσο την διασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικότητας και του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων των πελατών και την αποτροπή της παραβίασης αυτών όσο και την έγκαιρη και επίκαιρη διαθεσιμότητα των «ακέραιων» πληροφοριών «όπου δε» για την λήψη των αποφάσεων και την αποτίμηση της πορείας των έργων και της δραστηριότητας της εταιρίας.
8	Κρίση χρέους, οικονομική αστάθεια, επενδύσεις	Η Εταιρία έχει μηχανισμό και διαδικασίες για την παρακολούθηση και αξιολόγηση των κινδύνων και εποπτεύεται για αυτό καθώς και για την παρακολούθηση των σχετικών επενδύσεων. Η επενδυτική στρατηγική της εταιρίας αναμένεται να συνεχίσει να συμβάλλει στην εξισορρόπηση του οικονομικού κίνδυνου που συναρτάται με την κρίση χρέους. Επισημαίνεται ότι η ελληνική νομοθεσία επιβάλλει επενδύσεις οι οποίες δεν είναι εκτεθειμένες σε ιδιαίτερους κινδύνους περιβαλλοντικών, κοινωνικών και θεμάτων διακυβέρνησης.
9	Προσέλκυση ταλέντων, κατάρτιση και ανάπτυξη	Η Εταιρία στηρίζεται στο έμπυχο «υλικό» της και κατά συνέπεια από την αρχή της λειτουργίας της διασφαλίζει την επίτευξη των στόχων της από την ύπαρξη και την αποδοτική εξέλιξη του υψηλής απόδοσης προσωπικού της. Ως εκ τούτων έχει ιδιαίτερες μέριμνες για την προσέλκυση ταλαντούχων προσώπων με δεξιότητες και προσόντα, για την αξιολόγησή τους προκειμένου να ενταχθούν και να τοποθετηθούν στη σωστή θέση για την επίτευξη του αντίστοιχου επιχειρηματικού στόχου και στη συνέχεια έχει το σαφές διαρκές ενδιαφέρον αλλά και απαίτηση για την συνεχιζόμενη κατάρτιση και ανάπτυξη αυτών.
10	Διαφθορά Δωροδοκία	Η ασφαλιστική δραστηριότητα προϋποθέτει εμπιστοσύνη. Συνεπώς πέρα από τις εκ του νόμου προβλεπόμενες μέριμνες και τους ελέγχους από τα θεσμοθετημένα εποπτικά όργανα εποπτικού η Εταιρία προωθεί μία κουλτούρα υψηλής επιχειρηματικής ηθικής και λειτουργεί εσωτερικά όργανα για την διασφάλιση της τήρησης του σχετικού πλαισίου, απαιτώντας από όλο το προσωπικό, τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη και τους συνεργάτες της να λειτουργεί έτσι, διότι πέρα από τις νομικές και τις εταιρικές συνέπειες, το ζήτημα αφορά καίρια, την διασφάλιση των πελατών και των μετόχων της, και συνεπώς συναρτάται με την τη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρίας. Η εταιρία κινείται στο πλαίσιο των αρχών και πρακτικών του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.
11	Πίστη (loyalty) προσωπικού & συνεργατών	Η Εταιρία έχοντας ασφαλιστική δραστηριότητα σε όλη την ελληνική επικράτεια, χρειάζεται ένα σταθερό δίκτυο συνεπών και αφοσιωμένων συνεργατών – πρακτόρων. Για τη διασφάλισή τη δική της αλλά και των πελατών της, η εταιρία εφαρμόζει και για τους συνεργάτες- πράκτορες της το ίδιο πλαίσιο πολιτικών και μεθοδολογιών ως προς την επιλογή και την ένταξή τους, ένα αντίστοιχο πλαίσιο ανταμοιβών και εξασφάλισής των. Με τον τρόπο αυτό, η Εταιρία αξιοποιεί συνεργάτες οι οποίοι επιδεικνύουν μία σαφή αφοσίωση προς την εταιρία που συνοδεύεται από την εκ μέρους τους λειτουργία μέσα στο επιθυμητό από την εταιρία πλαίσιο συμπεριφοράς και εποπτείας τους.

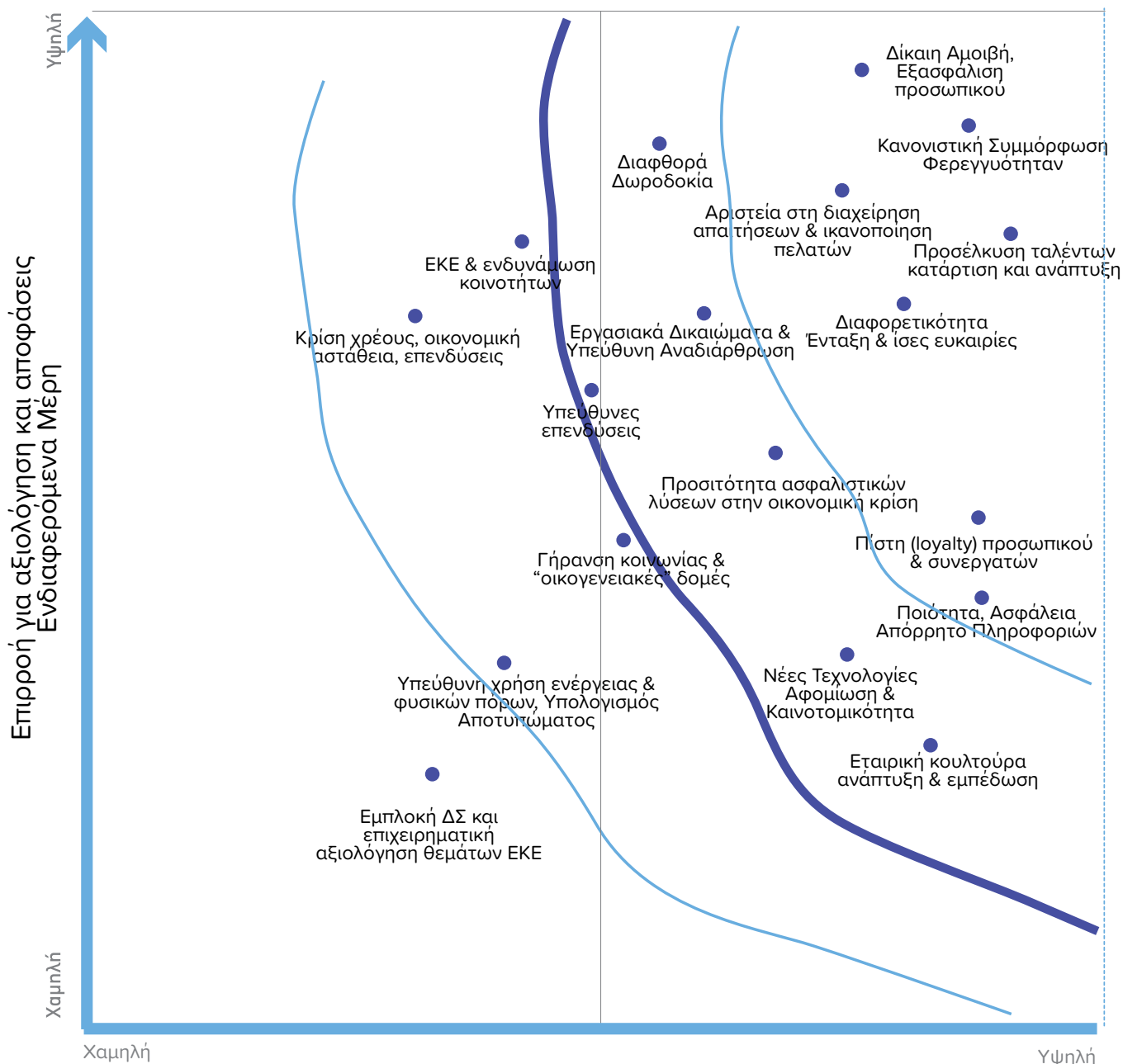


ΑΑ	Θέματα Βιωσιμότητας	Περιγραφή
12	Υπεύθυνη χρήση ενέργειας και φυσικών πόρων, Υπολογισμός Αποτυπώματος,	Οι δραστηριότητες της εταιρίας δεν έχουν ιδιαίτερα σημαντικές επιπτώσεις στο κλίμα και στο περιβάλλον. Παρά ταύτα η Εταιρία έχει αυτόβουλη εθελοντική στόχευση, για μία συνεχιζόμενη προσπάθεια υπεύθυνης «πράσινης» λειτουργίας, αποφυγής και μείωσης των εκπομπών της και των όποιων περιβαλλοντικών επιπτώσεων προκαλεί η λειτουργία της. Ενσωματώνει αυτές τις αξίες στην επιχειρηματική της κουλτούρα προσφέρει κίνητρα στο προσωπικό της για αυτά. Έτσι πέρα από την καλλιέργεια τέτοιου κλίματος στο σχετικό κοινωνικό περίγυρο της εταιρίας, η δημοσιοποίηση της προσπάθειάς της, λόγω του μεγέθους και της φήμης της λειτουργεί ως θετικό παράδειγμα. Η Εταιρία θέτει τέτοιους στόχους τους οποίους και δημοσιοποιεί σχετικά με τη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου, της ενέργειας, του νερού, του χαρτιού, καθώς και για τις εκπομπές που προκύπτουν από τις καθημερινές μετακινήσεις του προσωπικού της και τα απαραίτητα εταιρικά ταξίδια.
13	Προσιτότητα ασφαλιστικών λύσεων στην οικονομική κρίση	Με δεδομένες τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην ελληνική κοινωνία, η Εταιρία διαμορφώνει προϊόντα και υπηρεσίες τέτοια ώστε να μπορεί να προσφέρει ασφαλιστικές λύσεις που να καλύπτουν τις ανάγκες και εκείνων των τμημάτων του πληθυσμού που έχουν υποστεί μεγαλύτερες επιπτώσεις, ακόμη και σε πρόσωπα με χαμηλό εισόδημα ανεξάρτητα από τη άλλη κατάστασή τους (νέοι και νέοι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων ή ηλικιωμένοι, άτομα με αναπηρία, ενταγμένοι μετανάστες, άνεργοι, κτλ.).  Η εταιρία προσπαθεί να διαμορφώσει λύσεις που στοχεύουν στο να ανταποκριθεί κατά το δυνατόν στις νέες συνθήκες και προβλήματα που προέκυψαν, όπως η πτώση της μεσαίας τάξης, οι αλλαγές των συνταξιοδοτικών πλαισίων, τα ανασφάλιστα αυτοκίνητα κλπ.
14	Γήρανση κοινωνίας & «οικογενειακές» δομές	Παράλληλα με τη οικονομική κρίση συντρέχει η γήρανση του πληθυσμού και οι δυσκολίες στην τυπική οικογενειακή λειτουργία, με αντίστοιχη επίπτωση στο κόστος συντάξεων, υγειονομικής περίθαλψης και στην ιδιωτική αποταμιευτική συμπεριφορά.  Η Εταιρία στοχεύει στο δημιουργήσει και να προσφέρει νέες λύσεις για την αντιμετώπιση τέτοιων θεμάτων όπως η προστασία της υγείας, η έλλειψη αυτάρκειας, η υποστήριξη οικογενειάρχων με αντίστοιχα βάρη.  Κλασικό τυπικό παράδειγμα τέτοιου προϊόντος είναι ο Ασφαλιστικός Γονέας.
15	Κανονιστική Συμμόρφωση Φερεγγυότητα	Οι συνέπειες της κρίσης έχει βάλει και την Ευρωπαϊκή Πίστη σε αυξημένους κανονιστικούς περιορισμούς.  Η Εταιρία καλείται να αναπτύξει και να βελτιώσει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διακυβέρνησης για τη διαχείριση των απαιτήσεων φερεγγυότητας και για την αντιμετώπιση του ξεπλύματος χρήματος και τις συγκρούσεις συμφερόντων.  Προς αυτή τη κατεύθυνση η εταιρία έχει ολοκληρώσει τη προετοιμασία της και εφαρμόζει τους κανόνες της οδηγίας 2009/138/EK για τη Φερεγγυότητα II (Solvency II), και τα απαιτούμενα για την αντίστοιχη εποπτεία της από την Τράπεζα της Ελλάδος.
16	Αριστεία στη διαχείριση απαιτήσεων & ικανοποίηση πελατών	Για την περίπτωση μίας απαίτησης ο πελάτης πρέπει να έχει αποδείξεις για την έκταση της ασφαλιστικής κάλυψής του, η δε Εταιρία πρέπει να μπορεί να αξιολογήσει την αξιοπιστία του ισχυρισμού και να σταθμίσει το ενδεχόμενο μίας ασφαλιστικής απάτης.  Η Εταιρία έχει μεριμνήσει ώστε και στο επίπεδο της πληρότητας της συλλογής των σχετικών πληροφοριών, και στην αποτελεσματικότητα των εργαλείων και των μεθόδων αξιολόγησής τους όσο και στην λειτουργία του προσωπικού και των συνεργατών της μέσα στα πλαίσια της επαγγελματικής δεοντολογίας και της φερεγγυότητας, να μπορεί να διαχειρισθεί άριστα τις εμφανιζόμενες απαιτήσεις και να ικανοποιεί τάχιστα τις αυθεντικές απαιτήσεις των πελατών της, κινούμενη στο πλαίσιο της εμπιστοσύνης και της αμοιβαιότητας.
17	Εμπλοκή ΔΣ και επιχειρηματική αξιολόγηση θεμάτων Ε.Κ.Ε.	Η Εταιρία μεθοδεύει την ομαλή και γρήγορη επίτευξη της αναδιάρθρωσής της στοχεύοντας την βιώσιμη λειτουργία της και την αειφόρο ανάπτυξή της.  Ο στόχος αυτός καθώς άπτεται της κατανόησης και της εφαρμογής όλων των ουσιαστών ζητημάτων βιωσιμότητας που απασχολούν και εξελίσσουν τη θεματολογία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οδήγησαν την εταιρία στο να εντάσσει αυτά τα ζητήματα στο προβληματισμό και στις διαδικασίες λήψης απόφασης του ανώτερου διοικητικού της οργάνου, και να τα αξιολογεί με τη τυπική επιχειρηματική διαδικασία.

# Γράφημα για τα Ουσιώδη Ζητήματα Βιωσιμότητας

GRI 102-47

Τα Ουσιώδη Ζητήματα ("material issues") ανεδείχθησαν από διαβουλεύσεις με εκπροσώπους των εσωτερικών ενδιαφερομένων μερών της εταιρίας. Τα θέματα αυτά, προσδιορίζουν τον επιχειρηματικό προσανατολισμό και τους παράγοντες βιωσιμότητας του Ομίλου, ενώ επίσης επηρεάζουν τις προσδοκίες, τις αποφάσεις και τις ενέργειές του διότι εκτιμάται –από τα ενδιαφερόμενα μέρη – ότι αυτά μπορεί να έχουν σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις στις δραστηριότητες του.



# Οριοθέτηση Επιπτώσεων Ουσιαστικών Θεμάτων

ΑΑ	Ουσιώδη Θέματα Βιωσιμότητας	Όριο Σημαντικών Θεμάτων Βιωσιμότητας		Πτυχή
1	Εταιρική κουλτούρα ανάπτυξη & εμπέδωση	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση
2	Νέες Τεχνολογίες Αφομοίωση & Καινοτομικότητα	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	
3	Δίκαιη Αμοιβή, Εξασφάλιση Υποστήριξη προσωπικού	Ευρωπαϊκή Πίστη	Συνεργάτες, Δίκτυο Πωλήσεων	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση Ίση Αμοιβή μεταξύ Γυναικών & Ανδρών Επαγγελματική Υγεία & Ασφάλεια
4	Εργασιακά Δικαιώματα & Υπεύθυνη αναδιάρθρωση	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία
5	Διαφορετικότητα, ένταξη και ίσες ευκαιρίες	Ευρωπαϊκή Πίστη	Συνεργάτες, Δίκτυο Πωλήσεων	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία Απασχόληση Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
6	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ενδυνάμωση της κοινότητας	Ευρωπαϊκή Πίστη	Κοινότητες, Ομάδες Ενδιαφέροντος	
7	Ποιότητα, Ασφάλεια, Απόρρητο Πληροφοριών	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	Ευθύνη Προϊόντων Ιδιωτικότητα Πελάτη
8	Κρίση χρέους, οικονομική αστάθεια, επενδύσεις	Ευρωπαϊκή Πίστη	Κοινότητες, Οικονομική Κοινότητα	
9				
10	Προσέλκυση ταλέντων, κατάρτιση και ανάπτυξη	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	Εργασιακές Πρακτικές, Αξιοπρεπή Εργασία
11	Κατάρτιση & Εκπαίδευση	Ευρωπαϊκή Πίστη		
12	Διαφθορά Δωροδοκία	Ευρωπαϊκή Πίστη	Ευρύτερη κοινωνία	Κοινωνία Καταπολέμηση Διαφθοράς
13	Πίστη (loyalty) προσωπικού & συνεργατών	Ευρωπαϊκή Πίστη	Δίκτυο Πωλήσεων	
14	Υπεύθυνη χρήση ενέργειας και φυσικών πόρων, Υπολογισμός Αποτυπώματος,	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	Κατηγορία: Περιβάλλον Υλικά Ενέργεια Εκπομπές
15	Προσιτότητα ασφαλιστικών λύσεων στην οικονομική κρίση	Ευρωπαϊκή Πίστη	Πελάτες, Τοπική Κοινωνία	Κοινωνία Τοπική Κοινότητα
16	Γήρανση κοινωνίας & «οικογενειακές» δομές	Ευρωπαϊκή Πίστη	Πελάτες, Τοπική Κοινωνία	Ευθύνη Προϊόντων Portfolio Προϊόντων
17	Κανονιστική Συμμόρφωση, Φερεγγυότητα	Ευρωπαϊκή Πίστη	Πελάτες	
18	Αριστεία στη διαχείριση απαιτήσεων & ικανοποίηση πελατών	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	Ευθύνη Προϊόντων Πληροφορίες για Προϊόντα & Υπηρεσίες
19	Εμπλοκή ΔΣ και επιχειρηματική αξιολόγηση θεμάτων Ε.Κ.Ε.	Ευρωπαϊκή Πίστη	-	

## Στοιχεία Επικοινωνίας

GRI 102-53

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

Είμαστε πάντα στη διάθεση σας για οποιαδήποτε πληροφορία.

**Διεύθυνση Προϋπολογισμού & Χρηματοοικονομικών Αναφορών - Τμήμα Επενδυτικών Σχέσεων**

Λ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι, 15232

Τηλ.: 2108119655, 2162001381

Email: [ir@europisti.gr](mailto:ir@europisti.gr)