

5ος Κοινωνικός Απολογισμός 2013

**“Προσήλωση στη Βιώσιμη Ανάπτυξη
των Κοινωνικών Εταίρων”**



ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΛΛΗ ΠΛΕΥΡΑ:

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2013

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	σελ. 3
A. ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	σελ. 4
B. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	σελ. 17
Γ. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ	σελ. 21
Δ. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	σελ. 29
Ε. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	σελ. 32
ΣΤ. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	σελ. 34
Η. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	σελ. 38

ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ Δ/ΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Με διαρκή προσήλωση στην βιωσιμότητα, αξιοπιστία και κύρος, η Comergon καλείται να αντιμετωπίσει με επιτυχία, όλες τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις, ώστε να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των κοινωνικών εταίρων, ενισχύοντας έτσι τις σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης, με υπευθυνότητα, σύμφωνα με τις αρχές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Στον Κοινωνικό Απολογισμό του 2013, απεικονίζεται το αποτέλεσμα της συνεχούς προσπάθειας της εταιρίας, να λειτουργήσει Υπεύθυνα & Ηθικά, με την πεποίθηση ότι είναι ο μοναδικός δρόμος διασφάλισης της Βιώσιμης Ανάπτυξης της Εταιρίας και των Κοινωνικών Εταίρων.

Η Εταιρία, για να αντιπαρέλθει την ύφεση, μείωσε τα λειτουργικά της έξοδα, χωρίς όμως να επηρεαστεί η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών της, και ενίσχυσε τα ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα, καταγράφοντας με τον τρόπο αυτό μια θετική πορεία αύξησης των εσόδων της σε 4%, μεσούσης της οικονομικής κρίσης.

Ο 5ος Κοινωνικός Απολογισμός που έχετε στα χέρια σας εκδίδεται, σύμφωνα με το GRI την εξέλιξη του σε GRI G4, για πρώτη φορά μαζί με τον 13ο Οικονομικό Απολογισμό, αποτελώντας έτσι τον 1ο Ενιαίο Απολογισμό (Integrated Report) μιας ΜμΕ και ένα από τους ελάχιστους στον Ελλαδικό χώρο, παρέχοντας στους Κοινωνικούς Εταίρους, όλες τις οικονομικές και μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες σε όλα τα θέματα κοινωνίας, περιβάλλοντος, εταιρίας, διακυβέρνησης και αγοράς, αποδεικνύοντας ότι η ΕΚΕ αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής ανάπτυξης της Εταιρίας, μια που οικονομία και κοινωνική υπευθυνότητα διασφαλίζουν από κοινού την Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Προσβλέποντας στην ουσιαστική ανάκαμψη της οικονομίας, μετά από μία 5ετή πορεία σε «αχαρτογράφητα» νερά, συνεχίζουμε στον δρόμο της υπεύθυνης & ηθικής επιχειρηματικότητας, ως τον μόνο που μας οδηγεί στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Γ. Δ. Ζαφειρίου

A. ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ



We can and must shape a future where robust Markets, sustainable development and a Healthy planet become the new status quo. In this pursuit, the greatest contribution by Business is the integration of environmental, Social and governance issues into their Strategies and operations.

H. E. Ban Ki-moon/UN Secretary- General

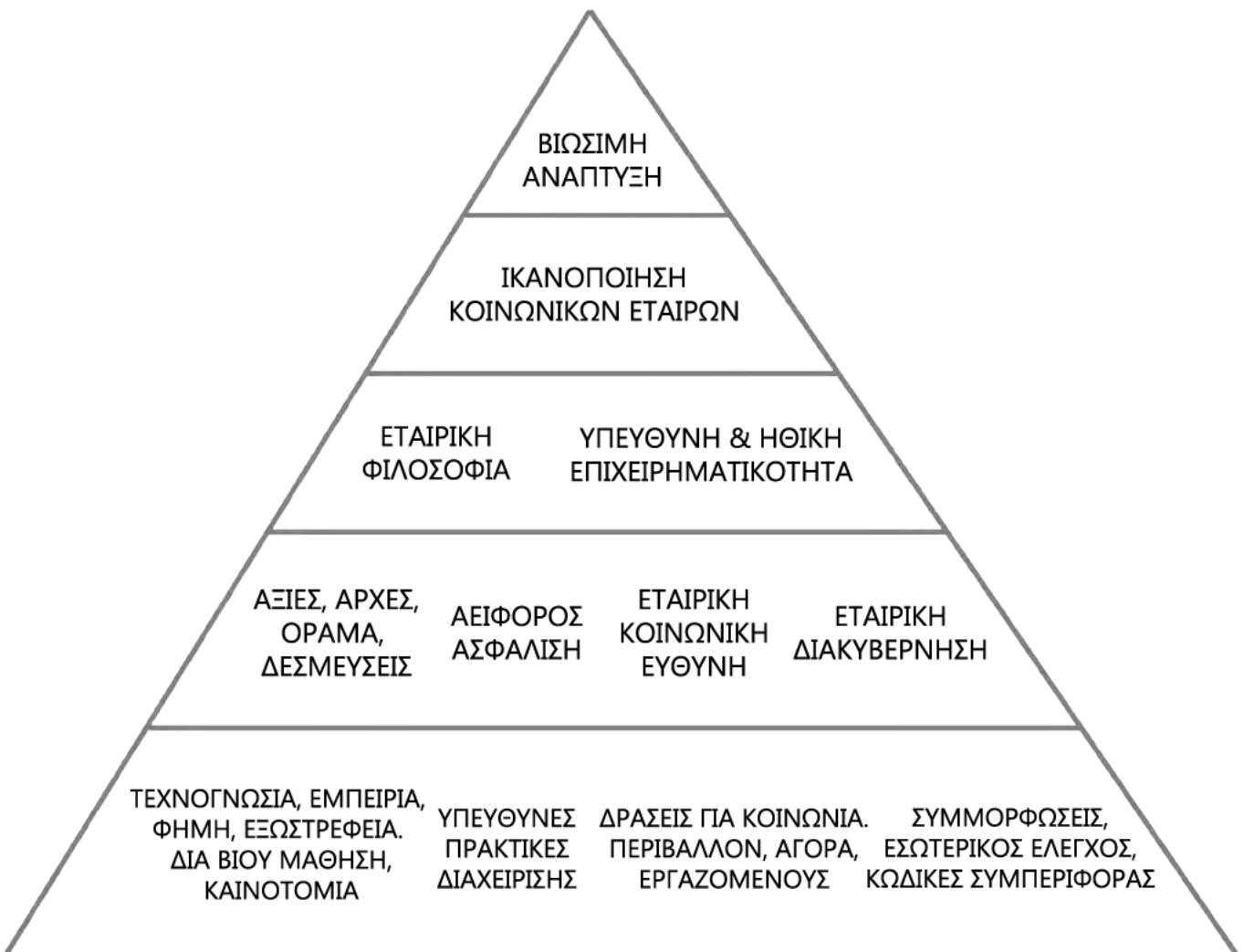
- 1. Ο ΔΡΟΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**
- 2. ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ**
- 3. ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ**
- 4. ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**
- 5. ΟΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ & ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**
- 6. ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ**
- 7. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**
- 8. ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΣΤΟΧΩΝ 2013 / ΣΤΟΧΟΙ 2014**
- 9. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**

1. Ο ΔΡΟΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Το σημερινό οικονομικό περιβάλλον, μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται η Comergon, χαρακτηρίζεται από την διάβρωση των προσωπικών και επιχειρηματικών αξιών και την ασύδοτη επιδίωξη του κέρδους.

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών, η εταιρία επαναπροσδιόρισε το Όραμα της, προκειμένου να διασφαλίσει την Βιώσιμη Ανάπτυξη, που είναι ταυτισμένη με την δημιουργία προστιθέμενης αξίας και ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων για τους Κοινωνικούς Εταίρους, ώστε να καθίσταται ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ τους ΣΥΜΜΑΧΟΣ.

Έτσι, ο νέος οδικός χάρτης της εταιρίας, καθορίζει την ανανεωμένη Εταιρική Φιλοσοφία, η οποία σε συνδυασμό με την Υπεύθυνη και Ηθική Επιχειρηματικότητα, διασφαλίζει τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της.



Η εταιρία αντιπαρέρχεται, σε μεγάλο ποσοστό, τις δυσκολίες που καλείται να ανταπεξέλθει ως μία ΜμΕ, από την άσκηση πολιτικών ΕΚΕ σχετικά με την οικονομική επιβάρυνση και τις ανθρωποώρες που πρέπει να διατίθενται, λόγω έλλειψης εξειδίκευσης και ανάγκης συνεργασίας με εξωτερικούς συμβούλους, την γραφειοκρατία και πάνω από όλα την έλλειψη ηθικής ανταμοιβής από την αγορά, ανταγωνιζόμενη με άνισους όρους τις μεγάλες εταιρίες.

Για την υλοποίηση της Κοινωνικής και Επιχειρηματικής Υπευθυνότητας, η εταιρία συμμετέχει στους κάτωθι φορείς:



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Δίκτυο για την προώθηση της ΕΚΕ και την ανάπτυξη μηχανισμών επικοινωνίας, συνέργειας και συντονισμού των μελών (www.csrhellas.gr).



GLOBAL COMPACT NETWORK HELLAS

Ελληνικό σκέλος των επιχειρήσεων που δεσμεύονται να τηρούν τις 10 Αρχές του «Οικονομικού Συμφώνου» του ΟΗΕ και να εκδίδουν Ετήσια Έκθεση Προόδου και Αφοσίωσης (COP / Communication on Progress), με την εταιρία να έχει πιστοποιηθεί στο GC Active Level (www.globalcompactnetworkhellas.gr)



ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΕΛΛΑΣ

Οργάνωση κατά της Διαφθοράς, με σκοπό την αποκατάσταση των θεσμών και της εξουσίας με ήθος και διαφάνεια (www.transparency.gr).



QUALITY NET FOUNDATION - Θεσμός BRAVO

Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών και Ενεργών Πολιτών και θεσμός που διασφαλίζει ένα συνεχή διάλογο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη των επιχειρήσεων που δημοσιοποιούν Κοινωνικούς Απολογισμούς (www.qualitynet.gr).



UNEP Financial Initiative

Οργανισμός του ΟΗΕ, που αποτελεί την κυριότερη πρωτοβουλία των ασφαλιστικών οργανισμών για την βιώσιμη ανάπτυξη, βάσει των «4 Αρχών για την Αειφόρο Ασφάλιση» (www.unepfi.org)

Η Εταιρία συμμορφώνεται με τα ψηφίσματα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για τις ΜΜΕ, στις Αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Ε.Ε. & του ΟΟΣΑ, καθώς και του Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΣΕΒ, οικοδομώντας την Ηθική και Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, που έχει σαν αποτέλεσμα την:

- 1) δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και κατανόησης με τους κοινωνικούς εταίρους.
- 2) σταθερή βελτίωση των επιδόσεων μας.
- 3) ενίσχυση της πιστότητας των πελατών.
- 4) διατήρηση και ενίσχυση της εταιρικής εικόνας & φήμης.
- 5) κατανόηση των ΜΜΕ.
- 6) μείωση του λειτουργικού κόστους.
- 7) διατήρηση των εργαζομένων και την προσέλκυση ταλέντων της αγοράς.
- 8) συμβολή στην επιβίωση των επόμενων γενιών.

2. ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Το Κοινωνικό Προϊόν, που είναι η οικονομική προσφορά της εταιρίας στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, που παράγει ΑΞΙΑ για τους Κοινωνικούς Εταίρους, απεικονίζεται (σε €), ως εξής:

	<u>2012</u>	<u>2013</u>
<u>Εργαζόμενοι</u>		
Μισθοδοσία	266.540	190.317
Ομαδική Ασφάλιση	12.529	11.111
Μισθώσεις αυτοκινήτων	38.876	29.651
Κινητή τηλεφωνία	5.903	2.469
Κράτος		
Εργοδοτικές Εισφορές	70.476	48.130
Φόροι: Εισοδήματος	19.047	64.767
Φ.Π.Α	26.854	32.990
Μισθωτών Υπηρεσιών	28.182	17.140
Εισφορά Αλληλεγγύης	3.168	1.780
Προμηθευτές	188.779	141.998
<u>Κοινωνία</u>		
Δαπάνες ΕΚΕ	1.8% X εσόδων	1.6% X εσόδων

3. ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ

Κοινωνικοί Εταίροι της εταιρίας, θεωρούνται οι: **Πελάτες**, **Ασφαλιστικοί Φορείς**, **Εργαζόμενοι**, **Εποπτική Αρχή / Πολιτεία**, **Κοινωνικοί Φορείς**, **Επιχειρηματική Κοινότητα**, **Συνεργάτες** και ο **Ανταγωνισμός**. Για την Εταιρία, τόσο οι ΜΕΤΟΧΟΙ, (δεδομένου ότι είναι οικογενειακή επιχείρηση), όσο και οι ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ, (δεδομένου ότι η εταιρία δραστηριοποιείται μεν σε όλη την Ελλάδα, αλλά αποκλειστικά μέσω των γραφείων της στην Αθήνα), αποτελούν «αδιάφορους» Κοινωνικούς Εταίρους. Οι Κοινωνικοί Εταίροι, ανάλογα με την σημαντικότητα του ρόλου τους και του βαθμού επιρροής τους, διαχωρίζονται σε 3 κατηγορίες:

	I	II	III
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ	Πελάτες	Εποπτική Αρχή / Πολιτεία	
	Εργαζόμενοι	Κοινωνικοί Φορείς	Συνεργάτες
	Ασφαλιστικοί Φορείς	Επιχειρηματική Κοινότητα	Ανταγωνισμός

4. ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ

Η Comerghon, για τη διάδοση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Βιώσιμης Ανάπτυξης των Επιχειρήσεων και προκειμένου να συνειδητοποιήσει τα ουσιαστικά προβλημάτων και τις ασφαλιστικές ανάγκες των Κοινωνικών Εταίρων, μέσα από συνεχή διάλογο και επικοινωνία, έχει δεσμευτεί σε δράσεις και πράξεις ευθύνης, που περιλαμβάνουν βέλτιστες πρακτικές, με:

A. Συμμετοχή της εταιρίας σε Φορείς

Η Comerghon, στοχεύοντας στην Επιχειρηματική Υπευθυνότητα, συμμετέχει σε οργανισμούς, επιμελητήρια, σωματεία και ενώσεις, προκειμένου μέσα από τον διάλογο και επικοινωνία με τους Κοινωνικούς Εταίρους να κατανοεί τις ασφαλιστικές ανάγκες τους και να διαχέει την εμπειρία και τεχνογνωσία της, συνδιαμορφώνοντας έτσι ασφαλιστική κουλτούρα στις επαγγελματικές ομάδες και συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη τους.

Οι φορείς αυτοί είναι:



Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α), από το 1998 (www.sema.gr).



Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Ε.Α.), από το 1998 (www.eea.gr).

© Εταιρεία Στοιχείων Βιομηχανιών-Ψύχους

Ελληνική Εταιρία Βιομηχανιών Ψύχους (Ε.Ε.Β.Ψ.), από το 2008 μέχρι το 2012 (www.cold.org.gr).



Σύνδεσμος Εκπροσώπων & Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιριών (Σ.Ε.Σ.Α.Ε.), από το 2011 (www.sesae.gr).



Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π.), από το 2011 μέχρι το 2013 (www.customerservice.gr).



Ελληνική Εταιρία Logistics, από το 2006 μέχρι το 2013 (www.eel.gr).



Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδος, από το 2012 (www.ipe.org.gr).



Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδας (Σ.Δ.Α.Δ.Ε.), από το 2012 (www.gpma.gr).

Β. Δράσεις για την Ενημέρωση

Η Εταιρία προκειμένου να συμβάλλει στην διάχυση γνώσεων σχετικά με την σημασία της Ιδιωτικής Ασφάλισης στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων και των φυσικών προσώπων:

α) Οργανώνει, χορηγεί και συμμετέχει σε Ημερίδες-
http://www.comergon.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=124&Itemid=174&lang=el

Ενδεικτικά:



2006: 11ο Συνέδριο Ούγγρων Μεσιτών / Βουδαπέστη. Διακρίνονται οι: A. Beverty (E.E Commission), A. Punzl (Πρόεδρος Μεσιτών Αυστρίας), L. Papp (Πρόεδρος Μεσιτών Ουγγαρίας), Δ. Ζαφειρίου (Αντιπρόεδρος ΣΕΜΑ) και N. de Maesschelk (Διευθυντής BIPAR)



2007: Εκδήλωση ΠΕΕΔ (Πανελλήνια Ένωση Επιχειρήσεων Διαμεταφοράς), Metropolitan Hotel.



2008: Money Conference "Προοπτικές και Προκλήσεις στην αγορά της Ν.Α. Ευρώπης", Συνεδριακός Χώρος Εθνικής Ασφαλιστικής



2009: Agri Export Season Kick-Off, Four Season Hotel, Κάιρο.



2010: Ετήσιο Συνέδριο Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών WING, Lagonisi Resort



2011: Συνεδρίου της WBN Διεθνές Δίκτυο Μεσιτών, με συμμετοχή 150 Συνέδρων, από 60 χώρες, Λαγονήσι Resort



2012: Ετήσιο Συνέδριο Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών URIBRON, Κωνσταντινούπολη



2013: Συνάντηση Εμπορικής Δ/σης ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ α.ε.γ.α, Κεντρικά Γραφεία, Συγγρού



2014: «Ο Μεσίτης Ασφαλίσεων επιχειρεί Ηθικά & Υπεύθυνα», Υπογραφή μνημονίου Συνεργασίας ΣΕΜΑ με Ε.Δ.Ε.ΚΕ. Αμφιθέατρο Interamerican



2013: Insurance Money Conference Intercontinental

β) Αρθρογραφεί στον Οικονομικό, Επαγγελματικό και Ασφαλιστικό Τύπο.

http://www.comergon.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=125&Itemid=175&lang=el

γ) Αποστέλλει από το 2009, τριμηνιαίο News Letter σε 2000 κοινωνικούς εταίρους, το οποίο από φέτος εκδίδεται και τα αγγλικά, για τους αλλοδαπούς κοινωνικούς εταίρους.

http://www.comergon.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=126&Itemid=176&lang=el

δ) Δημοσιεύει δελτία τύπου.

http://www.comergon.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=127&Itemid=177&lang=el

Γ) Συμμετοχή σε Έρευνες

Η Εταιρία συμμετέχει συστηματικά στην διεξαγωγή Ερευνών Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, Φορέων, Επαγγελματικών Συνδέσμων και Εκπαιδευτικών Οργανισμών, όπως ενδεικτικά με:



Με τις ενέργειες αυτές, δηλ. με τη συμμετοχή σε οργανισμούς, επιμελητήρια, σωματεία και ενώσεις, την οργάνωση, χορηγία και συμμετοχή σε επαγγελματικές ημερίδες και την αρθρογραφία, η Εταιρία δύναται να ιεραρχήσει τα "Ουσιαστικά Θέματα", σύμφωνα με το GRI – G3.1 και να λαμβάνει τα προσήκοντα μέτρα, για την ικανοποίηση των Κοινωνικών Εταίρων.

(Ουσιαστικά Θέματα, εννοούμε τη συγκέντρωση, καταγραφή, αξιολόγηση και ιεράρχηση των απαιτήσεων των κοινωνικών εταίρων, από τις δραστηριότητες της εταιρίας).



5. ΟΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ & ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η αλληλοεπίδραση των Κοινωνικών Εταίρων με την εταιρία, απεικονίζεται από τον πίνακα που ακολουθεί:

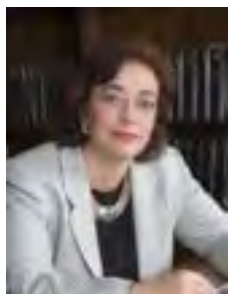
Κοινων. Εταίροι	Προσδοκίες Κοινωνικών Εταίρων	Δεσμεύσεις της Εταιρίας
Π Ε Λ Α Τ Ε Σ	Να απολαμβάνουν εγγυημένες, αξιόπιστες, καινοτόμες, ανταγωνιστικές και αποτελεσματικές ασφαλιστικές, διαχειριστικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες, που παρέχουν προστιθέμενη αξία στην συνεργασία τους με μία Ηθική Επιχείρηση, που θα αποτελεί Στρατηγικό Σύμμαχο τους.	Να είμαστε μια Υπεύθυνη & Ηθική Επιχείρηση, στην εταιρική διακυβέρνηση, την αγορά, την κοινωνία, το περιβάλλον και τους εργαζόμενους.
Σ Υ Ν Ε Ρ Γ Α Τ Ε Σ	<p style="text-align: center;">Π Ρ Ο Μ Η Θ Ε Υ Τ Ε Σ</p> <p>Οι σχέσεις τους και οι διαδικασίες αξιολόγησης να γίνονται με αξιοκρατικά, αντικειμενικά και δίκαια κριτήρια και να έχουν την δυνατότητα επικοινωνίας και ειλικρινούς ανταλλαγής απόψεων</p> <p style="text-align: center;">S U R V E Y O R S - Ε Κ Τ Ι Μ Η Τ Ε Σ</p> <p>Να συνεργαζόμαστε με τους πλέον κατάλληλους, αξιόπιστους και επαγγελματικά πεπειραμένους, για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους.</p>	<p>Να χρησιμοποιεί διαφανείς, ειλικρινείς διαδικασίες επιλογής και συνέχισης της συνεργασίας τους.</p> <p>Να τους επιλέγουμε, με διαφάνεια, αξιοκρατικά, αντικειμενικά και με κριτήρια αξιοπιστίας, πείρας και τεχνογνωσίας.</p>
ΕΠΟ- ΠΤΙΚΗ ΑΡΧΗ	Να ενημερωνόμαστε, να σεβόμαστε και να συμμορφωνόμαστε με όλους τους ελληνικούς και ευρωπαϊκούς νόμους, ελέγχοντας αυστηρά την εφαρμογή τους και να συμμετέχουμε στη διαμόρφωση νέων διασφαλίζοντας τη διαφάνεια.	Να περιλαμβάνουμε, όλες τις διαδικασίες σχεδιασμού και εφαρμογής των κανονιστικών συμμορφώσεων στην εταιρική μας διακυβέρνηση, διαπιστώνοντας με τον Εσωτερικό Έλεγχο την απαρέγκλιτη εφαρμογή τους.
Κ Ο Ι Ν Ω Ν Ι Κ Ο Ι Φ Ο Ρ Ε Ι Σ	<p style="text-align: center;">ΜΚΟ</p> <p>Να συμμετέχει σε κοινές δράσεις της με Δίκτυα και Οργανώσεις, υποστηρίζοντας τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, την πολιτιστική κληρονομιά μας, που οδηγούν στην αειφόρο ανάπτυξη.</p> <p style="text-align: center;">Μ.Μ.Ε.</p> <p>Να ενημερώνει τα ΜΜΕ για την πορεία της εταιρίας και των μετόχων της, τις εξελίξεις του θεσμού, με συνεντεύξεις, καμπάνιες, press release κλπ, συμβάλλοντας έτσι στην έγκαιρη και αξιόπιστη πληροφόρηση των κοινωνικών εταίρων.</p> <p style="text-align: center;">ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</p> <p>Να συμμετέχει και να υποστηρίζει έρευνες πανεπιστημιακών ιδρυμάτων και φορέων και να οργανώνει κοινές δράσεις μαζί τους</p>	<p>Να συμμετέχει και να διαμορφώνει πολιτικές, δράσεις και διαδικασίες εθελοντικής συμμετοχής, στηρίζοντας μέσω αυτών τα θέματα της Κοινωνίας, του Περιβάλλοντος, του Πολιτισμού.</p> <p>Να ενημερώνει και να επικοινωνεί διαρκώς με τα ΜΜΕ, πληροφορώντας με ειλικρίνεια και σαφήνεια τους κοινωνικούς εταίρους, για οποιοδήποτε εξέλιξη τους αφορά.</p> <p>Να συμμετέχει ενεργά και δημιουργικά στην προώθηση θεμάτων για την κοινωνία, την αγορά και το περιβάλλον, να χορηγεί και να συμβάλλει με κοινές δράσεις στη διάχυση γνώσης.</p>
Α Ν Τ Α Μ Γ Ο Σ	<p>Η διατήρηση σχέσεων σεβασμού και επαγγελματικών κανόνων, Κωδικών Συμπεριφοράς και Συμμορφώσεων,</p> <p>Να δημιουργεί συνέργειες, συνεργασίες, με στόχο την προώθηση των αμοιβαίων συμφερόντων, με Διαφάνεια και Ηθική Επιχειρηματικότητα.</p>	Να συμβάλλει στην ανάδειξη του ρόλου τους με ειλικρίνεια, διαφάνεια και επαγγελματισμό, προάγοντας την προστιθέμενη αξία από την συνεργασία του και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες προώθησης και ανάδειξης της ΕΚΕ, ως ένα βασικό εργαλείο αναβάθμισης του ρόλου των Διαμεσολαβητών.

Κοινων. Εταίροι	Προσδοκίες Κοινωνικών Εταίρων	Δεσμεύσεις της Εταιρίας
ΕΚΠΙΧΕΙΤΗΡΙΑ Μ.Α	Η αποτελεσματική συμμετοχή και συνεργασία με επαγγελματικούς φορείς, με σκοπό την διάχυση γνώσης, εμπειρίας και εξειδίκευσης, με συστηματική επικοινωνία για την καλύτερη κατανόηση των ασφαλιστικών αναγκών και των προτεινομένων λύσεων.	Να συμμετέχει σε Επαγγελματικούς φορείς και θεσμικά όργανα, συνδιοργανώνοντας Ημερίδες, να αποστέλλει news letters και press releases, να αρθρογραφεί και να χρησιμοποιεί την τεχνογνωσία και εμπειρία για την παροχή των προσφορότερων προϊόντων και υπηρεσιών
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	Να εργάζονται σε ένα υγιές, ασφαλές περιβάλλον, χωρίς οποιοσδήποτε διακρίσεις και ίση μεταχείριση, που να τους παρέχει διαυγή περιγραφή εργασίας, και αρμοδιοτήτων, διαδικασίες αμφίδρομης και αποτελεσματικής επικοινωνίας, αντικειμενικό σύστημα αξιολόγησης & εξέλιξης και σύστημα εμμέσων οικονομικών κινήτρων.	Να διαμορφώσουμε μια αξιοκρατική πολιτική διαχείρισης των εργαζομένων, που να παρέχει στους εργαζόμενους το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον, με ισονομία και αξιοκρατία στην εξέλιξη τους, παρέχοντας ευκαιρίες «δια βίου μάθησης», συμμετοχής σε σεμινάρια, ημερίδες και συνέδρια εντός και εκτός Ελλάδας και πολιτική «ανοιχτών θυρών», για την επικοινωνία μαζί τους.
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ	
	Να συνεργαζόμαστε και να τους ασφαλίζουμε σε αξιόπιστες, κοινωνικά υπεύθυνες ασφαλιστικές εταιρίες, που να διαθέτουν ανταγωνιστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Εμπειρία, καλή φήμη και διαρκώς ενημερωμένους εργαζόμενους.	Να επιλέγουμε με αξιοκρατικά, ανταγωνιστικά και αξιόπιστα κριτήρια τις ασφαλιστικές εταιρίες στις οποίες «τοποθετούμε» τους κινδύνους, με αποκλειστικό γνώμονα τα συμφέροντα τους, να τους ενημερώνουμε συνεχώς για την οικονομική τους πορεία και να επαναδιαπραγματευόμαστε διαρκώς τα συμβόλαια τους
	ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΚΤΥΑ ΜΕΣΙΤΩΝ	
Να εκπροσωπούμε τα συμφέροντα των πελατών που μας συστήνουν, με επαγγελματισμό και υπευθυνότητα, παρέχοντας τους διαφανή, συνεχή και επαρκή ενημέρωση	Να εκπροσωπούμε και να ανταποκρινόμαστε στις συνέργειες μαζί τους με υπευθυνότητα.	
ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΕΙΣ U / W'S Agencies		
Να τους εκπροσωπούμε με επαγγελματισμό και υπευθυνότητα, αναπτύσσοντας τα προϊόντα τους στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, διαχειριζόμενοι τις αποζημιώσεις τους και προασπίζοντας τα οικονομικά τους συμφέροντα.	Να ανταποκρινόμαστε υπεύθυνα στις προσδοκίες τους, προωθώντας τα συμφέροντα τους.	

6. ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΥΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ

Η Comergon, ζήτησε την γνώμη και τις απόψεις των Κοινωνικών Εταίρων για την υπευθυνότητα και την προστιθέμενη αξία που παρέχει στις υπηρεσίες της, τις οποίες καταθέτουμε:

Μαργαρίτα Αντωνάκη, Δ/τρια ΕΑΕΕ, (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος)



«Η κοινωνική υπευθυνότητα έχει αναδειχθεί σε κρίσιμο παράγοντα για τη σύγχρονη επιχείρηση. Η ίδια η δουλειά μας, η ασφάλιση είναι μια δουλειά με κύριο παράγοντα τον άνθρωπο και έχει άρα βαθιά κοινωνική υπόσταση. Ο ρόλος της ασφάλισης είναι να προστατεύει από τις συχνά αβάσταχτες οικονομικές ζημιές, άρα επιτελεί κοινωνικό έργο από τη φύση της. Η ουσία της ΕΚΕ δεν είναι απλώς σποραδικές, μεμονωμένες δράσεις κοινωνικού ενδιαφέροντος αλλά η υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης κοινωνικά υπεύθυνης στάσης και στρατηγικής που αντικατοπτρίζεται στην καθημερινότητα της επιχείρησης: σε όλες τις εκφάνσεις και λειτουργίες και στις συνδιαλλαγές της με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (πελάτες, συνεργάτες, κ.λ.π). Ακριβώς αυτό χαρακτηρίζει την

περίπτωση της Comergon, όπως αντιλαμβάνεται κανείς όταν διαβάζει τον κοινωνικό απολογισμό της: μια συνολική και πολυεπίπεδη υπεύθυνη στάση που στοχεύει στη συνεχή βελτίωση του επιπέδου υπηρεσιών».

Ταξιάρχης Κωνσταντόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος ΕΡΓΟΦΙΛ ΑΕ



Αγαπητέ κύριε Ζαφειρίου,
Έλαβα το έντυπο Κοινωνικού Απολογισμού της Comergon και σας ευχαριστώ θερμά. Διαβάζοντάς το, διαπιστώνει κανείς ότι η εταιρία σας διέπεται από πολύπλευρες ευαισθησίες όπως, η πόρευση με αρχές και αξίες, η ανάπτυξη-επιμόρφωση των ανθρώπων σας, ο εθελοντισμός-περιβαλλοντολογική συνείδηση και η προσήλωση στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Σας εύχομαι να έχετε πάντα τη δύναμη να διατηρείτε αυτήν την ισορροπία σε όλες τις καλές, ή προκλητικές περιόδους της ζωής της Comergon. Συγχαρητήρια.

Διονύσης Αντύπας, Τεχνικός Δ/της, (Εργαζόμενος)



Είμαστε μια μικρή εταιρία που επιβιώνει, αναπτύσσεται και προσφέρει υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών στο πολύ δύσκολο επιχειρησιακό περιβάλλον του σήμερα. Το μέγεθος μας είναι μικρό και οι δράσεις μας περιορισμένες σε σχέση με άλλους μεγαλύτερους οργανισμούς. Όμως είμαστε περήφανοι στο ότι είμαστε η πρώτη εταιρία Μεσιτών Ασφαλίσεων που κατάφερε να προχωρήσει στην έκδοση του 5ου Κοινωνικού Απολογισμού της. Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρίας μας αντανακλά την υπευθυνότητα με την οποία αντιμετωπίζονται οι

κοινωνικοί εταίροι και το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούμαστε. Όχι μόνο στηρίζει την εταιρία στις συνεργασίες της, αλλά προσφέρει και μια ηθική ικανοποίηση.

Νίκος Τζούμας, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Missirian S.A,

«Ο όμιλος εταιρειών ΜΙΣΣΙΡΙΑΝ Α.Ε. συνεργάζεται επιτυχώς άνω της δεκαετίας με την COMERGON S.A., βασιζόμενος στη διασφάλιση των νόμιμων συμφερόντων, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη διαφάνεια των συναλλαγών, την άρτια οργάνωση και τεχνική κατάρτιση του στελεχιακού δυναμικού της συνεργάτιδας εταιρείας. Η εμπιστοσύνη που έχουμε επιδείξει στην COMERGON S.A. ως στρατηγική μας επιλογή ισχυροποιείται ακόμη περαιτέρω με την υιοθέτηση και εφαρμογή υπεύθυνων πρακτικών και προτύπων Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς αποτελούν αδιαμφισβήτητα οχήματα αειφόρου επιχειρηματικότητας και αριστείας. Ευελπιστώ και εύχομαι στη εντεινόμενη συνέχιση αυτών των κοινών μας προσπαθειών για την προαγωγή και προάσπιση ενός θετικού κοινωνικού απολογισμού».

Bruce Basso, Chief Executive Officer της WBN, (World Brokers Network)

«We have worked with Comergon on a joint prospective initiative. Found George and his team great to work with. Thanks for being such a great WBM partner».

Τάσος Παπαδόπουλος, Δ/της Πωλήσεων Αγροτική ΑΕΓΑ



«Η Comergon διαχειρίζεται με επαγγελματισμό, υψηλή τεχνογνωσία και άριστη γνώση των ασφαλιστικών κινδύνων, τόσο στην τοποθέτηση τους, όσο και στην διαδικασία της αποζημίωσης. Η ΕΚΕ είναι χρήσιμη και αναδεικνύει με τον καλύτερο τρόπο την πρωτοβουλία, αλλά και την δράση που αναλαμβάνει πέραν από την διαχείριση των ασφαλιστικών κινδύνων, για την ανάπτυξη της εξωστρέφειας της ασφαλιστικής βιομηχανίας».

Μαρία Αλεξίου, Πρόεδρος Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ



«Η πρόσκληση της εταιρείας Comergon S.A. να σχολιάσω τον Απολογισμό τους για το 2013, ήταν μια έκπληξη, που έγινε θαυμασμός με την ανάγνωση και την ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο που σε αυτή τη μικρού μεγέθους ελληνική επιχείρηση αντιλαμβάνονται και εφαρμόζουν τις αρχές και τις αξίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η εταιρεία όχι μόνο αναπτύσσει αξιοσημείωτη δραστηριότητα σε έναν ιδιαίτερα ευαίσθητο και δύσκολο τομέα, στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό και είναι πραγματικά αξιόπαινη γι' αυτό, ασκεί την επιχειρηματική της δραστηριότητα με τέτοιο τρόπο που αποδεικνύει στην πράξη την ενσωμάτωση συγκεκριμένων αρχών και αξιών στη στρατηγική και τις πρακτικές της. Αποτελεί παράδειγμα δε προς μίμηση για έναν επιπλέον λόγο κατά τη γνώμη μου, κάθε χρόνο όπως φαίνεται και από τους ετήσιους απολογισμούς της προσπαθεί και βελτιώνεται ακόμη και στις ιδιαίτερα δύσκολες συνθήκες που διανύουμε».

Γιώργος Καραβίας, Πρόεδρος ΣΕΜΑ



«Υπάρχει «χώρος» για ηθική στο επιχειρείν; Όσοι απαντούν αρνητικά τοποθετούνται αβίαστα, ή εθελοτυφλούν, ή -ελαφρά τη καρδία- κοιτούν μόνο το... ταμείο τους. Θα αποτελούσε, τολμούμε να πούμε, μέγιστη απρέπεια έναντι των πελατών μας και εν γένει της πολύπαθους κοινωνίας μας αν δρούσαμε επιχειρηματικά δίχως ήθος, ιδιαίτερα εμείς οι διαμεσολαβούντες, που πιστεύουμε στην αξία της ασφάλισης, της υπέρτατης αυτής υπηρεσίας η οποία χαρίζει σε όσους την εμπιστεύονται το πολυτιμότερο όλων - την υγεία, αλλά και απόλυτη σιγουριά, θετικές προοπτικές, βεβαιότητα ή με μια φράση το ίδιο τους το μέλλον. Το να επιχειρούμε ηθικά δεν αποτελεί απλή επιλογή. Αποτελεί στρατηγική θέση που πρέπει να υπηρετούμε συνειδητά. Ως μέλη της επιχειρηματικής κοινότητας έχουμε χρέος να επιστρέφουμε στην κοινωνία μέρος της υπεραξίας που κερδίζουμε από τον καθημερινό μας αγώνα. Με περίσκεψη και σωφροσύνη καλούμαστε να μετρούμε καθημερινά τις δυνάμεις των επιχειρήσεών μας και να συμμετέχουμε ή και να δημιουργούμε τα δικά μας προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Comergon στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση για τον κλάδο μας, τόσο για την ευαισθησία τους και τη σωστή τους στόχευση, όσο και για το γεγονός ότι λειτουργούν ως ένα φωτεινό μήνυμα προς στην ασφαλιστική αγορά ότι οι μεσίτες ασφαλίσεων επιχειρούν ηθικά. Είμαστε πεπεισμένοι ότι, όλοι μας θα αφήσουμε το δικό μας ξεχωριστό αποτύπωμα ηθικής, διότι ορισμένες φορές δεν αρκεί απλά να πιστεύουμε σε κάτι. Καλό είναι να το αποδεικνύουμε και εμπράκτως, όπως ακριβώς η Comergon».

Χρυσούλα Εξάρχου, Αντιπρόεδρος QualityNet Foundation



«Με μεγάλη χαρά χαιρετίζουμε την 4η έκδοση Απολογισμού Βιωσιμότητας της πρώτης μεσιτικής εταιρίας παροχής ασφαλιστικών, διαχειριστικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών που δραστηριοποιείται στο χώρο της κοινωνικής υπευθυνότητας από τον κλάδο των μικρομεσαίων εταιριών. Ως οργανισμός που προωθεί τις πρωτοβουλίες υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, υποστηρίζουμε πάντα την υιοθέτηση πολιτικών διαφάνειας και reporting από την ιδιωτική πρωτοβουλία, ιδιαίτερα από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που αποτελούν και τη πλειοψηφία των επιχειρήσεων στην χώρα μας. Συγχαίρουμε την Comergon για τη σημαντική προσπάθεια και την επένδυση που πραγματοποιεί, επιδεικνύοντας συνέπεια και συνέχεια στη δέσμευσή της αναφορικά με την προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης».

Αντώνης Ε. Γκορτζής, Πρόεδρος Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής



«Σήμερα η επιχειρηματικότητα καλείται ν' αναλάβει ένα σημαντικό ρόλο στην αναζωογόνηση της οικονομίας και στην διατήρηση της κοινωνικής συνοχής. Για την επίτευξη λοιπόν τέτοιων στόχων ο κόσμος των επιχειρήσεων οφείλει να έχει ως κύριο μέλημα του, την επιχειρηματική ηθική και την «εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα». Πρόκειται για την ευθύνη μας απέναντι στον άνθρωπο (τον εργαζόμενο – τον καταναλωτή), το περιβάλλον, την πολιτιστική μας κληρονομιά, στον επενδυτή και γενικά προς το κοινωνικό σύνολο. Η κοινωνική υπευθυνότητα των επιχειρήσεων είναι έννοια συναφής με την ίδια την έννοια της αειφορίας των επιχειρήσεων. Η επιχειρηματική ηθική αναγνωρίζεται σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό ως παράγοντας – κλειδί για την βιώσιμη εμπορική επιτυχία. Εξ' άλλου η επιχειρηματικότητα δεν υπάρχει αποκομμένη από την υπόλοιπη κοινωνία. Είναι πλέον σίγουρο ότι η δέσμευση της Comergon σε σχέση με τις κοινωνικές της υπευθυνότητες καλύπτει σημαντικές ανάγκες της κοινωνίας, προβάλλει την επιχείρηση ως κοινωνικό εταίρο και έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει θετικά τους καταναλωτές»

Γιάννης Ρούντος, Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων & ΕΚΕ Ομίλου INTERAMERICAN



«Με ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρακολουθούμε στην INTERAMERICAN την προσήλωση της COMERGON στην ανάπτυξη της ιδέας της επιχειρησιακής κοινωνικής υπευθυνότητας. Ο ασφαλιστικός κλάδος χρειάζεται να δίνει ανάλογα δείγματα συμπεριφοράς, ως φορέας ενός βασικού κοινωνικού αγαθού όπως είναι η ιδιωτική ασφάλιση, πολύτιμου για την ποιότητα ζωής, την ατομική και οικογενειακή ευημερία. Η εταιρεία είναι η μοναδική από τις επιχειρήσεις διαμεσολαβητικού χαρακτήρα της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς που αισθάνεται την ανάγκη να εκθέτει τα πεπραγμένα της σε τακτική, ετήσια βάση, σε θέματα υπευθυνότητας. Με την απολογιστική συνέπειά της, η COMERGON υποστηρίζει τη διαφάνεια στις επιχειρησιακές δραστηριότητές της και τροφοδοτεί την αξιοπιστία του κλάδου στον βαθμό, τουλάχιστον, της συνεισφοράς της στην αειφορία της ασφάλισης, σε μια συγκυρία μάλιστα που η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο θεσμό δοκιμάζεται έντονα και ο πήχης των απαιτήσεων εκ μέρους τους για τις ασφαλιστικές εταιρείες ανεβαίνει συνεχώς. Θα πρέπει να τονίσουμε πως οι Απολογισμοί Κοινωνικής Υπευθυνότητας είναι ελάχιστοι στην κατηγορία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, στην οποία συγκαταλέγεται η COMERGON και τούτο την καθιστά περισσότερο διακριτή στον τομέα της μεσιτείας ασφαλίσεων, αποτελώντας στοιχείο προηγμένου επαγγελματισμού. Είναι δε, πολύ ευχάριστο να διαπιστώνουμε ότι μια εταιρεία με την οποία συνεργαζόμαστε ασφαλιστικά, υιοθετεί όχι μόνο τις πολύ σημαντικές αρχές του υπεύθυνου επιχειρείν αλλά και τις βασικές γραμμές και επιλογές που έχει χαράξει πρώτη στο σύνολο της ασφαλιστικής αγοράς εδώ και αρκετά χρόνια η INTERAMERICAN. Ειδικότερα, στο επίπεδο του Απολογισμού Κοινωνικής Υπευθυνότητας διαπιστώνουμε με ικανοποίηση ότι η COMERGON ακολουθεί ευλαβικά τη δομή και τον τρόπο ανάπτυξης και παρουσίασης των θεμάτων, των ενδιαφερομένων μερών καθώς και των εστιάσεων -κατ' αναλογία κλίμακας βέβαια- του Απολογισμού της INTERAMERICAN, αναδεικνύοντάς τον έτσι ως πρότυπο. Θα ήταν ευχής έργο η έκθεση υπευθυνότητας της εταιρείας, κατά την επόμενη έκδοσή της, να αλλάξει επίπεδο επιμένοντας περισσότερο στην αποτύπωση των ουσιαστών ζητημάτων και ανταποκρινόμενη στην κάλυψη περισσότερων δεικτών, ώστε να είναι εμφανής η απολογιστική πρόοδος. Επίσης, θα πρέπει να ενισχυθεί και με εξωτερική επαλήθευση, ώστε να μη θεωρείται απλά ως ένας «φιλολογικός» ισχυρισμός, αδικώντας την ευγενική πρόθεση και προσπάθεια. Ωστόσο, αυτή η διαπίστωση δεν ακυρώνει τη βεβαιότητα ότι η COMERGON έχει πραγματοποιήσει, ήδη, το πρώτο και σημαντικό βήμα της κατανόησης της ιδέας και τούτο εκφράζεται μέσα από τους έως σήμερα εκδοθέντες Απολογισμούς της. Αξίζει να τη μιμηθούν όχι μόνο μεσιτικές εταιρείες αλλά και η μεγάλη πλειονότητα των ασφαλιστικών εταιρειών κάθε μεγέθους, για τις οποίες η λογοδοσία υπευθυνότητας αποτελεί άγνωστη περιοχή».

Κώστας Γιαννόπουλος, Πρόεδρος «Το Χαμόγελο του Παιδιού»



«Θα ήθελα να συγχαρώ την Comergon Α.Ε. για την απόφαση να δημοσιεύει για μία ακόμα χρονιά Κοινωνικό Απολογισμό. Σε μία εποχή που όλα τίθενται υπό αμφισβήτηση τέτοιου είδους πρωτοβουλίες είναι επιβεβλημένες και ενισχύουν την αξιοπιστία κάθε εταιρείας. Η σύνταξη Κοινωνικού Απολογισμού αποτελεί μία «δέσμευση» που αναλαμβάνει η Comergon, δέσμευση που η εταιρεία με συνέπεια υλοποιεί από το 2009 έως και σήμερα».

7. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η συνεχής αξιολόγηση της επίδοσης των σχέσεων μας με όλους τους Κοινωνικούς Εταίρους, με «Έρευνες Ικανοποιήσεως», συμβάλλουν στην καλύτερη και πληρέστερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών τους, άρα στον εντοπισμό και την λήψη των αναγκαίων μέτρων και καλών πρακτικών, για βελτίωση της εταιρικής εικόνας, που αποτελεί προϋπόθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αναλυτικά η εταιρία, έχει προβεί στις κάτωθι Έρευνες:

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΕΤΑΙΡΟΣ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	ΦΟΡΕΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ/ΕΤΟΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ			
1. ΠΕΛΑΤΕΣ	Αξιολόγηση της Απόδοσης των εργαζομένων σε όλες της φάσεις της εργασίας* μέσω Ερωτηματολογίου 44 Ερωτήσεων *προσέγγιση, πώληση, χαρτογράφηση κινδύνων, Τεχνογνωσία, ενημέρωση ανταγωνιστικότητα & Εξυπηρέτηση, διαχείριση αποζημιώσεων, επιλογή Ασφαλιστικής εταιρίας.	Δείκτης Ικανοποιήσεως: 79,3% Σίγουρα 29,8% Ναι Δείκτης Πιστότητας: 90,5% μας βαθμολογούν με 10 και 9 Δείκτης Ποιότητας** 85.2% στην Ζετία **από την διατηρησιμότητα των εργασιών ενός έτους που βρίσκεται σε ισχύ τον επόμενο.	Comergon / 2012
2. ΜΕΛΗ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ	Αξιολόγηση της Ποιότητας Συνεργασίας, μέσω Ερωτηματολογίου 17 Ερωτήσεων 360 Degree Peer Review	Υψηλός Δείκτης Ικανοποίησης.	WBN / 2011
3. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ	Αξιολόγηση της Συνεργασίας, με 13 εταιρίες* σε 8 τομείς**, μέσω Ερωτήσεων *Εθνική, Αγροτική, Generali, Interamerican, AXA, Allianz, Euler, Ergo, Groupama, AIG, Groupama, Gerling. **Εργαζόμενοι, Διαχείριση Αποζημιώσεων, Ποιότητα Χαρτοφυλακίου, Οικονομική Διαχείριση, Γενική Εικόνα	5 μας βαθμολόγησαν με 9 7 με 8 και 1 με 5 (άριστα το 10)	Comergon / 2014
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ			
1. Ε.Κ.Ε	Έρευνα Ωριμότητας, στην εφαρμογή των Δράσεων	Εργασιακός Χώρος: 87.5% Κοινωνία : 89.29% Περιβάλλον : 78.12% Αγορά : 87.5%	Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών / 2011
2. Ε.Κ.Ε	Δέσμευση σεβασμού 10 Οικουμενικών Αξιών	Διαρκής ανανέωση από το 2011, ενώ το 2013 αναβάθμιση στο Active Level	U.N Global Compact 2012
3. Ε.Κ.Ε	Αξιολόγηση Απολογισμού	Δεν λάβαμε τα αποτελέσματα	Πανεπιστήμιο Αιγαίου / 2011
4. Ε.Κ.Ε	Αξιολόγηση Απολογισμού Βιωσιμότητας	Διακυβέρνηση: 452.5 Ουσιαστικότητα Κ.Ε: 162.5 Κοινωνία: 205 Εργασιακές Σχέσεις: 320 Αγορά: 205	BRAVO / Quality Net - 2013

8. Ο ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΟΥ 2013 / ΣΤΟΧΟΙ 2014

Η Εταιρία, ανταποκρίθηκε κατά το μεγαλύτερο ποσοστό στους κοινωνικούς στόχους που έθεσε τον προηγούμενο χρόνο. Αναλυτικά:

ΣΤΟΧΟΙ 2013

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΒΑΘΜΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ

1. Έρευνα Ικανοποιήσεως Ασφαλιστικών Εταιριών.	Πραγματοποιήθηκε/Στόχος επετεύχθη
2. Εξωστρέφεια – Καινοτομία	Καλλιεργήθηκε /Οι Δράσεις συνεχίζονται
3. Αναβάθμιση Εσωτερικού Ελέγχου	Συνεχίστηκε/Οι Δράσεις συνεχίζονται
4. Διάχυση ΕΚΕ στον ΣΕΜΑ	Υλοποίηση 1ου σταδίου/Οι Δράσεις συνεχίζονται
5. Συνέργειες με Κοινωνικούς Εταίρους	Συνεχίστηκαν
6. Διαμόρφωση συστήματος CRM	Συνεχίστηκε χειρονακτικά. Όχι ηλεκτρονικά

Οι Στόχοι του 2014, προσδιορίζονται ως εξής:

- Α. Συνέχιση της αναβάθμισης των σχέσεων με τους Κοινωνικούς Εταίρους.
- Γ. Διατήρηση και ανάδειξη της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας.
- Δ. Ανάπτυξη της ΕΚΕ, στον ΣΕΜΑ, (Συνδέσμου Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων).
- Ε. Δημιουργία της υπηρεσία «Comergon – Free Advise”, παρέχοντας δωρεάν συμβουλευτικές ασφαλιστικές υπηρεσίες, στην κοινωνία.
- ΣΤ. Έρευνα Ικανοποιήσεως Εργαζομένων.

9. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑ

Η Εταιρία έχει να επιδείξει τις κάτωθι διακρίσεις:

- Βράβευση του Δ. Ζαφειρίου, το 2011, για την «Πολύτιμη προσφορά του στον ΣΕΜΑ & το θεσμό του Μεσίτη Ασφαλίσεων»
- Εκλογή του Δ. Ζαφειρίου επί δεκαετία ως μέλους, Γ. Γ. και Αντιπροέδρου του Δ.Σ. του ΣΕΜΑ
- Εκλογή του Γ. Ζαφειρίου, το 2002, ως μέλους του Δ.Σ. του Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών της WBN
- Επιλογή του Δ. Ζαφειρίου, το 2011, ως Κριτή των Βραβείων του ΕΙΕΠ.
- Επιλογή του Γ. Ζαφειρίου, το 2011 & 2012, ως finalist «Manager της Χρονιάς», του Ε.Ι.Ε.Π
- Επιλογή της Εταιρίας ως finalist το 2012, των βραβείων THALES – CEO&CSR/«Καλύτερου Κοινωνικού Απολογισμού».

Β. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Συμμορφώσεις στις κανονιστικές διατάξεις, τους κώδικες συμπεριφοράς και στον εσωτερικό έλεγχο, για την διασφάλιση της διαφάνειας, της επιχειρηματικής ηθικής και της αποτελεσματικής διοίκησης.

Everything that can be counted,
does not necessarily count;
Everything that counts, cannot
necessarily be counted!

A. Einstein

1. ΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ

2. ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ / ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ / ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

3. ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

A. Κώδικας Δεοντολογίας – Ηθικής

B. Η Διαφάνεια/Ο Εσωτερικός Έλεγχος & Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός

Γ. Διαχείριση Κινδύνων – Κρίσεων.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση, αποτελεί για την Εταιρία βασικό πυλώνα για την επιχειρηματική ηθική και τη βιώσιμη ανάπτυξη της, μια που είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την υπεύθυνη λειτουργία της, την ανταγωνιστικότητα, την ηθική ηγεσία και την κερδοφορία της.

1. ΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ

- 1970: Δραστηριοποίηση Δ.Ζαφειρίου στην Βιομηχανία της Ιδιωτικής Ασφάλισης, ως διαμεσολαβούν πρόσωπο / ασφαλιστικός σύμβουλος, πράκτορας, αλλά και στελέχους ασφαλιστικών εταιριών, Εμπορικός Δ/της, Δ/της Marketing & Εκπαίδευσης.
Ακολουθεί η Αικ. Ζαφειρίου το 1993 και ο Γιώργος Ζαφειρίου το 1996.
- 1997: Ίδρυση της Comergon ΕΠΕ Μεσίτες Ασφαλίσεων, από τον Δημήτρη, Καίτη και Γιώργο Ζαφειρίου.
- 1998: Συμμετοχή της Εταιρίας σε Επαγγελματικούς Φορείς, Επιμελητήρια, Οργανώσεις και ΜΚΟ.
- 1999: Εκπροσωπήσεις Διεθνών Δικτύων Μεσιτών & Underwriting Agency's.
- 2000: Φορολογικές Εκπροσωπήσεις Αλλοδαπών Ασφαλιστικών Εταιριών.
- 2001: Μετατροπή της Εταιρίας σε Comergon Α.Ε Μεσίτες Ασφαλίσεων.
- 2002: Αγορά Ιδιόκτητων Γραφείων στο Μαρούσι.
- 2008: Ίδρυση θυγατρικών εταιριών με την Comergon Holding Ventures Ltd, στην Λευκωσία - Κύπρος και Comergon Egypt Risk Managers, στο Κάιρο – Αίγυπτο*,
*ετέθη «εν υπνώσει» το 2012, λόγω πολιτικής αστάθειας της χώρας.
Μέτοχοι των θυγατρικών, παρέμειναν, με τα ίδια ποσοστά, οι ίδιοι.
- 2009: Μετονομασία της Εταιρίας σε Comergon S.A Risk Managers. Insurance Brokers / Δημοσίευση 1ου Κοινωνικού Απολογισμού.
- 2011: Συμμετοχή σε Έρευνες Φορέων & Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων, καθώς και Σφυγμομετρήσεων, επί θεμάτων Ιδιωτικής Ασφάλισης & ΕΚΕ.
- 2014: Δημοσίευση του 1ου Ενιαίου Κοινωνικού Απολογισμού.

2. ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ/ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

Μέτοχοι της Comergon είναι: ο Γ. Δ. Ζαφειρίου με 40%, η Α. σύζ. Δ. Ζαφειρίου με 30% και ο Δ. Γ. Ζαφειρίου με 30%.



Το Δ.Σ. της εταιρίας, απαρτίζεται από:

Γεώργιο Δ. Ζαφειρίου, Πρόεδρο & Δ/ντα Σύμβουλο
Διονύση Σ. Αντύπα, Εκτελεστικό Μέλος
Ευάγγελο Ι. Αγγελίδη, Μη Εκτελεστικό Μέλος

Τα Μέλη του Δ.Σ., ουδεμία αμοιβή λαμβάνουν.

3. ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Πυλώνες Υπεύθυνης Εταιρικής Διακυβέρνησης, για την Comergon, αποτελούν οι:

A) Κώδικες Δεοντολογίας – Ηθικής

Αποτελεί η θέσπιση κανόνων, αρχών, δεσμεύσεων, αξιών, συμπεριφοράς των εργαζομένων και εφαρμογής και σεβασμού των συμμορφώσεων και των κανονιστικών κανόνων, που περιγράφουν τις ευθύνες και τις καλές πρακτικές της επιχείρησης, ώστε να θεμελιώνουν την «ηθική και υπεύθυνη συμπεριφορά», δημιουργώντας «προστιθέμενη αξία» και «ανταγωνιστικό πλεονέκτημα» για τους Κοινωνικούς Εταίρους, τη φήμη και τη βιωσιμότητα της Εταιρίας,

Οι Κώδικες Δεοντολογίας & Ηθικής, περιλαμβάνουν τις κάτωθι Επαγγελματικές και Ηθικές Αρχές:

Επαγγελματικές Αρχές: την Καινοτομία, τον Επαγγελματισμό, την Αποτελεσματικότητα, το Σεβασμό στην Ιεραρχία, την Υπεράσπιση των Συμφερόντων των Κοινωνικών Εταίρων.

Ηθικές Αρχές: τη Διαφάνεια, το Σεβασμό, την Ακεραιότητα, τη Δικαιοσύνη, την Υπευθυνότητα, την Δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας.

B) Η Διαφάνεια/Ο Εσωτερικός Έλεγχος/ Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός

Στον «περιπαθή» κλάδο της Ιδιωτικής Ασφάλισης, με την ανάκληση της Άδειας Λειτουργίας 65 ασφαλιστικών εταιριών και τις χιλιάδες δυσανεστημένων ασφαλιζομένων από τις εταιρίες, τους διαμεσολαβούντες και την εποπτική αρχή, το προαπαιτούμενο για την επιβίωση του θεσμού, αποτελεί η εμπέδωση κλίματος Διαφάνειας και Ηθικής Επιχειρηματικότητας, ώστε να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη και η αξιοπιστία.

Η Comergon, για να διασφαλίσει τη Διαφάνεια και την φήμη της, επαναπροσδιορίζει συνεχώς το αποτύπωμα της (Corruption Footprint), εκπαιδύοντας προς τούτο τους εργαζόμενους στην εφαρμογή «Βέλτιστων, Υπεύθυνων Πρακτικών» (ιδέ Κεφ. ΑΓΟΡΑ, παρ. Βέλτιστες Πρακτικές)

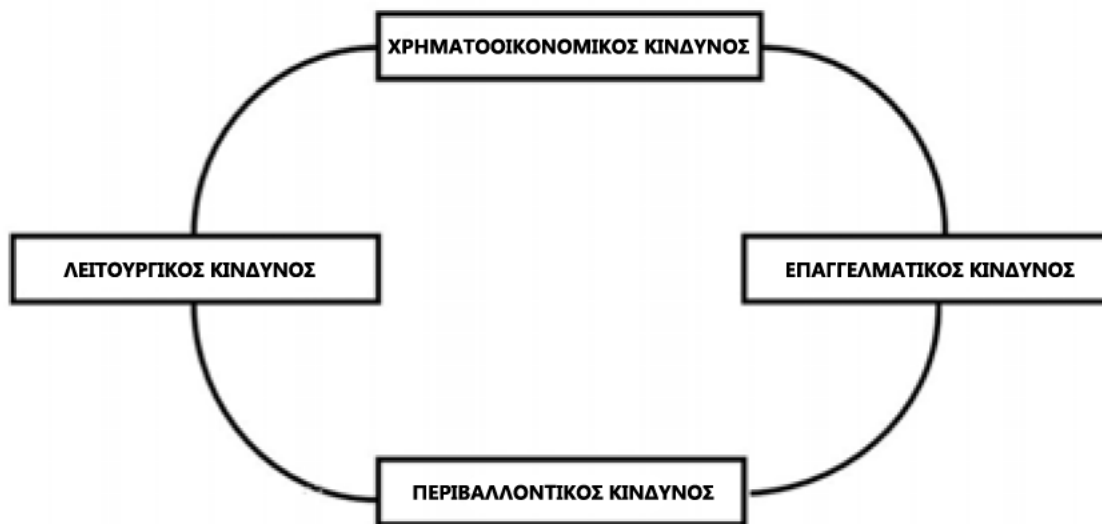
Η εταιρία, για την παρακολούθηση της πιστής εφαρμογής των Βέλτιστων Πρακτικών, εφαρμόζει σύστημα CMS (compliance management system), με το τμήμα «Εσωτερικού Ελέγχου» με την εποπτεία της κας Α. Ζαφειρίου και του «Στρατηγικού Σχεδιασμού», με την εποπτεία του κ. Δ. Ζαφειρίου.

Με τον Εσωτερικό Έλεγχο, δηλ. την ανεξάρτητη, αντικειμενική επιβεβαίωση της ορθής λειτουργίας, σύμφωνα με την στρατηγική και τις αρχές ηθικής επιχειρηματικότητας, η εταιρία επιδιώκει να ελέγχει και να βελτιώνει την λειτουργία της, ενώ με τον Στρατηγικό Σχεδιασμό, προετοιμάζεται, χαρτογραφείται, αναλύεται και παρακολουθείται συνεχώς η πορεία της Εταιρίας, σε σχέση με τους Στόχους.

Ουδέν περιστατικό διαφθοράς και ουδέν πρόστιμο επεβλήθη στην εταιρία το 2013.

Γ) Διαχείριση Κινδύνων – Κρίσεων

Η φύση των παρεχομένων υπηρεσιών, καθιστούν την εταιρία «ευάλωτη», σε συγκεκριμένους κινδύνους, τους οποίους καλείται να αναγνωρίσει, να αξιολογήσει και να διαχειριστεί, προκειμένου να περιφρουρήσει την φήμη της. Οι κίνδυνοι αυτοί είναι οι κάτωθι:



Αναλυτικά η περιγραφή των κινδύνων και τα μέτρα που έχει λάβει η εταιρία για τη διαχείριση τους, είναι:

Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι, που σχετίζονται με τις επισφάλειες που δημιουργούνται λόγω της κρίσης, από την είσπραξη, άρα και την απόδοση των ασφαλιστρών προς τις ασφαλιστικές εταιρίες, παρόλο που εξ ορισμού ο Μεσίτης Ασφαλίσεων δεν είναι υπεύθυνος στην είσπραξη. Για την αντιμετώπιση του κινδύνου αυτού, η εταιρία έχει ενημερώσει τους πελάτες της και εφαρμόζει πολιτική προείσπραξης των ασφαλιστρών πριν την έναρξη ισχύος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ενώ στις περιπτώσεις που με την σύμφωνη γνώμη της ασφαλιστικής εταιρίας, η καταβολή των ασφαλιστρών γίνεται με μεταχρονολογημένη επιταγή, η επιταγή εκδίδεται «σε διαταγή» της εταιρίας.

Λειτουργικοί Κίνδυνοι, που σχετίζονται με την Εταιρική Διακυβέρνηση, δηλ. τις ανεπαρκείς ή πλημμελείς εσωτερικές διαδικασίες λειτουργίας και ελέγχου και τα ανθρώπινα λάθη, όπως π.χ η διαρροή προσωπικών δεδομένων πελατών, οι ζημιές των ηλεκτρονικών αρχείων από φυσικά φαινόμενα, αλλά και ο θάνατος ή η Μόνιμη ανικανότητα στελεχών κλπ. Για την αντιμετώπιση τους, η εταιρία ασφαρίζει τους κινδύνους των φυσικών φαινομένων (φωτιά, νερά, σεισμό κλπ), αλλά και τους ηλεκτρονικούς κινδύνους, ενώ διαθέτει plan B, για την Διαχείριση των Κρίσεων / Crisis management, δηλ. τις επιπτώσεις από ένα τυχαίο, έκτακτο και απρόοπτο συμβάν.

Επαγγελματικοί Κίνδυνοι, που αφορούν την αναξιοπιστία των συνεργαζομένων ασφαλιστικών εταιριών, αλλά και τον δικό της ανεπαρκή επαγγελματισμό και τα λάθη και παραλείψεις των εργαζομένων. Για την αντιμετώπιση τους, η εταιρία επιλέγει να συνεργάζεται αυστηρά μόνο με αξιολογημένες και αξιόπιστες εταιρίες, ενώ με την «δια βίου μάθηση», ελαχιστοποιεί την μη επαγγελματική συμπεριφορά, ενώ όσο αφορά τα λάθη και παραλείψεις των εργαζομένων, θωρακίζει τις πιθανές επιπτώσεις με συμβόλαιο Επαγγελματικής Ευθύνης στα Lloyds of London.

Περιβαλλοντικοί Κίνδυνοι, ώστε να ελέγχει και να μειώνει το αποτύπωμα της, εφαρμόζοντας υπεύθυνες πρακτικές εξακρίβωσης, αξιολόγησης, διαχείρισης και επανεκτίμησης των επιπτώσεων. Παρόλο δε της εφαρμογής υπεύθυνων πρακτικών, λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της εταιρίας, είναι αμελητέα η δυνατότητα επιβάρυνσης του περιβάλλοντος.

Γ) ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ



With world premium volume of more than \$4 trillion, and global assets under management of more than \$24 trillion, insurers that embed sustainability in their business operations can catalyze the kinds of financial and investment flows and long term prospective needed for sustainable development.

Ban Ki-Moon

Secretary - General of the United Nations

Το 800π.Χ, ο Όμηρος δίδαξε ότι υπάρχει πάντα ένας ανασφάλιστος Κίνδυνος π.χ. «η Αχιλλειος Πτέρνα».

1. Η ΕΤΑΙΡΙΑ

2. Η ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

3. Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ COMERGON ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΜΕΣΙΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

4. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

A. Για τις Ασφαλιστικές Υπηρεσίες

B. Για τις Συμβουλευτικές - Διαχειριστικές

5. ΔΟΜΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

6. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ / ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

8. ΕΛΕΓΧΟΣ & ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ

1. Η ΕΤΑΙΡΙΑ

Η COMERGON S.A Risk Managers. Insurance Brokers, είναι μια 100% ελληνική, οικογενειακή, ανεξάρτητη, ΜμΕ Μεσιτών Ασφαλίσεων, 2ης γενιάς.

(**Μεσίτης Ασφαλίσεων** = είναι το πρόσωπο, που εκπροσωπώντας τον Ασφαλιζόμενο και διατηρώντας οικονομική και νομική ανεξαρτησία ως προς την επιλογή της ασφαλιστικής εταιρίας, έναντι προμηθείας που καταβάλλεται από αυτή, μελετά και προβαίνει σε όλες τις προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων, του παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας τον φέρει σε επαφή μαζί της, και αφού λάβει την έγκριση του, τον βοηθά τόσο στην διαχείριση της σύμβασης, όσο και στη διαχείριση της ζημίας, σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλισμένου κινδύνου.)

Η Εταιρία, δραστηριοποιείται από το 1997, σε όλη την Ελληνική Επικράτεια, στην Κύπρο & Αίγυπτο, από το 2008 με θυγατρικές, αλλά και σε περισσότερες από 65 χώρες, μέσω των μελών των Διεθνών Δικτύων, που συμμετέχει και εκπροσωπεί, αποτελώντας ένα 100% ελληνικό πολυεθνικό Μεσίτη Ασφαλίσεων, μια εταιρία δηλ. παροχής Ασφαλιστικών Υπηρεσιών, σε όλο το φάσμα των ασφαλειών προσώπων, ευθύνης και περιουσίας, κυρίως σε επιχειρηματικές ασφαλίσεις (corporate accounts) και ασφαλίσεις φυσικών προσώπων με πολλαπλά ασφαλιστικά ενδιαφέροντα (high network individuals), αλλά και Συμβουλευτικών & Διαχειριστικών Υπηρεσιών.

Η Εταιρία δεν συνεργάζεται με άλλους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές ή άλλα δίκτυα διανομής, ενώ τοποθετεί τους κινδύνους που ασφαλίζει, αποκλειστικά σε αυστηρά αξιολογημένες εταιρείες της ελληνικής & διεθνούς αγοράς.

Τα ακριβή στοιχεία της εταιρίας είναι:



Μπραχαμίου 9, Μαρούσι 151 24, ΑΦΜ: 095652952, ΔΟΥ: ΦΑΕΕ Αθηνών)

T.(+30) 210 – 6196525 & F.(+30) 210 – 6198479, E: info@comergon.gr, W: www.comergon.gr

2. Η ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Χαρακτηριστικά της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς του 2013, στην οποία λειτουργούν 72 ελληνικές και αλλοδαπές ασφαλιστικές εταιρίες, αποτελούν: α) η συνεχιζόμενη ανάκληση των Αδειών Λειτουργίας ασφαλιστικών εταιριών, που έχουν ξεπεράσει τις 60 από γεννήσεως του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης, αποτέλεσμα της ελλιπούς κρατικής εποπτείας μέχρι το 2010, β) η παρατεινόμενη δυσμενής εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών, που την τελευταία 5ετία κατέγραψε 20% μείωση του ΑΕΠ, 27% ανεργία απόρροια του «λουκέτου» περισσότερων των 200.000 μμΕ, με άμεσο αποτέλεσμα την μείωση της «ασφαλιστικής πίττας», δηλ. των συνολικών παραγομένων ασφαλίσεων, κατά 30% (που από € 5.45 δις. το 2009, μειώθηκαν σε € 3.8 δις. το 2013).

Οι μεταρρυθμίσεις και οι Κανονιστικές Διατάξεις, που επιβάλλονται βαθμιαία από την Τράπεζα της Ελλάδας, που αποτελεί από το 2010 την Εποπτική Αρχή στην ασφαλιστική αγορά, που στοχεύουν στην προστασία του καταναλωτή και την διαμόρφωση κλίματος αξιοπιστίας, εμπιστοσύνης και ποιοτικής αναβάθμισης, εξορθολογισμού και εκσυγχρονισμού του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης, είναι βέβαιο ότι θα φέρουν τα προβλεπόμενα αποτελέσματα. Αναλυτικά:

1/ με την εφαρμογή από 1/1/2016, του Solvency II, θωρακίζονται οι ασφαλιστικές εταιρίες με μεγαλύτερα κεφάλαια και κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης.

2/ ενισχύεται ακόμη περισσότερο η εποπτεία και ο έλεγχος από την Τράπεζα της Ελλάδας, στην λειτουργία και στον ανταγωνισμό ασφαλιστικών εταιριών και διαμεσολαβητών και

3/ δημιουργούνται, εξυγιαίνονται και θωρακίζονται τα Εγγυητικά Ταμεία, που αποβλέπουν στην εύρυθμη λειτουργία του κλάδου Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτων και του κλάδου Ζωής.

3. Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ COMERGMON ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΜΕΣΙΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Η υπεύθυνη, συνεπής αξιόπιστη και επαγγελματική πορεία της εταιρίας από το 1997, στην παροχή ασφαλιστικών, συμβουλευτικών και διαχειριστικών υπηρεσιών, την κατατάσσουν μεταξύ των κορυφαίων μεσιτικών εταιριών στην Ελλάδα.

Η Comergon, δεν αντιμετώπισε κανένα πρόβλημα προσαρμογής στις κανονιστικές διατάξεις και συμμορφώσεις, μια που αυτές ή συμπεριλαμβάνονταν ή αφομοιώθηκαν άμεσα στις Καλές Πρακτικές της Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εταιρίας.

4. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Με στόχο την δημιουργία Προστιθέμενης Αξίας, για την Ικανοποίηση των κοινωνικών εταίρων, η εταιρία δεσμεύεται και υιοθετεί μία πελατοκεντρική πολιτική και στρατηγική ανάπτυξης των εργασιών της, που δικαιώνει την επιλογή και τις προσδοκίες των πελατών να εμπιστεύονται και να αναθέτουν στην Comergon την ασφάλιση τους.

Η Εταιρία αναπτύσσεται βάσει συγκεκριμένου Επιχειρησιακού Σχεδίου, σύμφωνα με τις επιλογές και στόχους ανάπτυξης, αξιοποιώντας την εμπειρία, την τεχνογνωσία, την εξειδίκευση, την εξωστρέφεια, την καινοτομία, την φήμη και την σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση, αποδίδοντας Προστιθέμενη Αξία, στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Ειδικότερα:

A. Για τις Ασφαλιστικές Υπηρεσίες

Επτά (7) είναι οι βασικοί άξονες της στρατηγικής ανάπτυξης των Ασφαλιστικών Υπηρεσιών:

α/ η διαχρονική συνεργασία της, μόνο με επιλεγμένες, αξιολογημένες ασφαλιστικές εταιρίες της ελληνικής αγοράς και του εξωτερικού, με κριτήρια την ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ και την ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, δημιουργώντας μαζί τους ιστορικούς δεσμούς αμοιβαίας εμπιστοσύνης.



β) η πρόσκτηση εργασιών, χωρίς τη συνεργασία άλλων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών ή δικτύων διανομής, γεγονός που θωρακίζει την ποιοτική εργασία μας,

γ/ η στοχευόμενη ανάπτυξη εργασιών μέσα από target groups που αποτελούν κυρίως Επιχειρήσεις και τα Φυσικά Πρόσωπα πολλαπλών όμως ασφαλιστικών ενδιαφερόντων. Η εταιρία δεν επιδιώκει Retail πωλήσεις και δεν αναλαμβάνει την ασφάλιση λογαριασμών, με ετήσια ασφάλιστρα μικρότερα των €600.

δ) η καθιέρωση Διαφάνειας στον τρόπο Αμοιβής των υπηρεσιών μας, με γνωστοποίηση της προμήθειας ή και συμφωνημένης πάγιας Αμοιβής με παροχή ΤΠΥ.

ε/ η εξωστρεφής πολιτική που ξεκίνησε πριν από 10 χρόνια και αναπτύσσεται με την:

- συνεργασία και εκπροσώπηση U/W agencies, δηλ. εξειδικευμένων διαχειριστών καινοτόμων ασφαλιστικών προϊόντων, όπως το CIRCLES GROUP, που εξειδικεύεται σε ασφαλίσεις Παραγωγής Ταινιών, πάσης Φύσεως καλλιτεχνικών εκδηλώσεων, εκθέσεων, έργων τέχνης, καθώς και της EQUITY RISK PARTNERS GLOBAL, που εξειδικεύεται σε ασφαλίσεις εξαγορών και συγχωνεύσεων επιχειρήσεων.



- δημιουργία στενών επαγγελματικών δεσμών, με τα 400 μέλη των 6 Διεθνών Δικτύων Μεσιτών, της WING, TRC, UNISON, WBN, EURIBRON και IBN, που δραστηριοποιούνται σε 65 χώρες, την αποκλειστική εκπροσώπηση των οποίων για την τηνΕλλάδα, Κύπρο και Αίγυπτο, έχει η εταιρία για την διαχείριση Global Accounts *

* δηλ. ασφαλιστηρίων συμβολαίων που καλύπτουν με ένα συμβόλαιο τους πολυεθνικούς επιχειρηματικούς ομίλους που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και ελληνικών ομίλων με διεθνή παρουσία, παρέχοντας οικονομίες κλίμακας, προσβάσεις στις νομικές και φορολογικές παραμέτρους των διαφόρων χωρών, κεντρική διαχείριση κινδύνων και ζημιών, τακτική συνολική ενημέρωση της διοίκησης κλπ.



www.winginsurancel.com



www.trstrc.com



www.unisonbrokers.com



www.wbnglobal.com



www.euribron.com



www.intlben.com

- ίδρυση θυγατρικών, με στόχο την ανάπτυξη εργασιών στο εξωτερικό, σε επιλεγμένες χώρες, όπως οι Κύπρος και Αίγυπτος:



Ειδικότερα, η λειτουργία της θυγατρικής της Αιγύπτου, ετέθη «εν υπνώσει» με αφορμή την ανατροπή του καθεστώτος και τις πολιτικές ταραχές, που ακολούθησαν.

Έτσι η Comergon με τη διεθνοποίησή της διαμόρφωσε ένα μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, δεδομένου ότι οι πολυεθνικοί λογαριασμοί εκπροσωπούν ήδη ποσοστό μεγαλύτερο του 55% του συνολικού εσόδου της εταιρίας, ενώ παρέχεται η δυνατότητα να διερευνούμε την τοποθέτηση Ελληνικών κινδύνων σε εταιρίες του εξωτερικού, να συγκρίνουμε την ανταγωνιστικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, να αποκτούμε εξειδίκευση και πρόσβαση σε καινοτόμα προϊόντα κλπ.

στ/ η δια «βίου μάθηση» των εργαζομένων, για την επαρκή τους τεχνογνωσία ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των ασφαλισμένων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

η/ η δημιουργία Συστημάτων Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM), χαρτογραφώντας τον κάθε ασφαλιζόμενο ώστε να διαθέτουμε διαχρονικά μια διαρκώς επικαιροποιημένη «ολοκληρωμένη εικόνα», που βοηθά στην αμεσότερη, ταχύτερη και ακριβέστερη επικοινωνία και εξασφάλιση των ασφαλιστικών του αναγκών.

Β. Για τις Συμβουλευτικές & Διαχειριστικές Υπηρεσίες

Η Comergon, παρέχει και Συμβουλευτικές – Διαχειριστικές Υπηρεσίες στους πελάτες της, σε τομείς όπως: μελέτες due diligence, εκθέσεις risk management, διαχείριση μεγάλων αποζημιώσεων, εκτίμηση παγίων στοιχείων, χαρτογράφηση επιχειρηματικών κινδύνων, μελέτες επιβίωσης επιχειρήσεων σε εξαγορές, employee benefits consultant κλπ,

Για την αποτελεσματική παροχή αυτών, επιστρατεύει την εμπειρία, την τεχνογνωσία, την φήμη, την αξιοπιστία, την αποτελεσματικότητα, την εμπιστευτικότητα και εξειδίκευση των 45 χρόνων ενεργούς συμμετοχής στον θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης, συνεργαζόμενη σε εξειδικευμένα θέματα και με εξειδικευμένους συμβούλους.

Μεταξύ των υπηρεσιών αυτών, περιλαμβάνονται και οι φορολογικές εκπροσωπήσεις αλλοδαπών ασφαλιστικών εταιριών.

5. ΔΟΜΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Η Comergon το 2013, διαχειρίστηκε 278 corporate accounts & 422 retail, με τα εξής ποσοτικά χαρακτηριστικά ανά Κλάδο και ανά Προέλευση που αντανακλούν την στρατηγική ανάπτυξη της, αλλά και την ποιότητα, τεχνογνωσία και εξειδίκευση των εργασιών της. Αναλυτικά το Προϊοντικό μίγμα του Χαρτοφυλακίου είναι :



* μεταφορικών – διαμεταφορικών εταιριών, εμπορευμάτων, αποθηκών logistics

** ατυχήματα, τεχνικές ασφάλισης, νομική προστασία, σκάφη, μόλυνση περιβάλλοντος, εναλλακτικές μορφές ενέργειας, πιστώσεις, ηλεκτρονικού εξοπλισμού, χρηματικών απωλειών

Ειδική μνεία πρέπει να γίνει:

1) στον Κλάδο Ομαδικών Ασφαλίσεων (Employee Benefits), στον οποίο η εταιρία παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες ασφάλισης και διαχείρισης των αποζημιώσεων σε 1456 εργαζόμενους και 625 εξαρτώμενα μέλη, από 20 επιχειρήσεις – ομίλους, που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και το Εξωτερικό, για τους οποίους διαχειρίστηκε 1274 αποζημιώσεις ύψους €281.512 και

2) στους Πολυεθνικούς Λογαριασμούς (global accounts), για τους οποίους η εταιρία αποτελεί μία από τις ελάχιστες Ελληνικές Μεσιτικές εταιρίες που μπορεί να αναπτύξει.

6. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Η εταιρία, παρέχει τις υπηρεσίες της για λογαριασμό φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων, δίδοντας λύσεις στις ανάγκες των πελατών, σε ένα ευρύτατο φάσμα κινδύνων 1ης, 2ης και 3ης γενιάς. Ενδεικτικά, τα ασφαλιστικά προϊόντα που διαχειρίζεται η εταιρία, αφορούν :

ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ: Ζωής, Υγείας, Ατυχημάτων, Ταξιδίων, Έργων Τέχνης, Κοσμημάτων Σύνταξης, Σπουδών, Φόρων Κληρονομιάς, Στεγαστικών Δανείων, Επαγγελματικής Ανικανότητας, Οικιών, ΕΙΧ, ΜΙΧ, Σκάφη Αναψυχής, Sports., Οικιακών Ζώων.

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ/ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ: Μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων όλων των κλάδων, σε όλους τους κινδύνους.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ: Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (Ε.Ε.Ι), Μηχανημάτων / Μηχανικών Βλαβών (Μ.Ι / Μ.Β), Έκρηξη Λεβήτων (Β.Ρ.Υ), Εργοταξιακό Εξοπλισμό (C.P.M), Εργολάβων / Πολιτικών Μηχανικών (C.A.R), Συναρμολόγησεων (Ε.Α.Ρ), Αποπερατώσεως Έργων (C.E.C.R), Ενέργειας (Φυσικό Αέριο, Φωτοβολταϊκά, Αιολικά Πάρκα κλπ), Ηλεκτρονικοί Κίνδυνοι (Κυβερνοεπίθεσης, Cloud Computing, Down Load).

ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΩΝ: Γενική, Προσωπική, Εργοδοτική, Επαγγελματική (γιατρών, μηχανικών, λογιστών, εργολάβων, Μεταφορέων / Διαμεταφορέων, (CMR), Αποθηκευτών, Αθλητικών- Κυνηγητικών Συλλόγων, Περιβαλλοντικών (Ρύπανση).

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ: Έργα Τέχνης, Μουσεία, Πορθμεία, Σήραγγες, Δορυφόρων, Κλινικές Δοκιμές, Πτωχεύσεων, Courier, Security, Ιχθυοκαλλιέργειες, Διαχείρισης Κρίσεων (Λύτρα Απαγωγών, Πειρατεία, Μόλυνση - Ανάκληση Προϊόντων), Καλλιτεχνικού Χώρου (Παραγωγής Ταινιών, Ακύρωση Εκδηλώσεων).

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΠΩΛΕΙΕΣ: Χρηματοποστολές, Χρηματοκιβώτια, Εμπιστοσύνης Υπαλλήλων, Μελών Δ.Σ, Απώλεια Επιχειρήσεων, Πιστώσεων.

ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ: Εμπορεύματα, Αποθήκες, Μεταφορικές / Διαμεταφορικές Εταιρίες, Λαθών & Παραλείψεων.

ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ: Αεροσκάφη, Ελικόπτερα, Επιβάτες, Αεροδρόμια

ΘΑΛΑΣΣΙΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ: Πλοία, Πληρώματα, Σκάφη Αναψυχής.

7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ / ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Δεδομένου ότι οι πελάτες σήμερα είναι περισσότερο ενημερωμένοι, έχουν περισσότερες επιλογές, αλλά και μεγαλύτερες δυνατότητες ενημέρωσης και σύγκρισης της ανταγωνιστικότητας και λαμβανομένου υπόψη της σημαντικότητας διατήρησης των υφισταμένων πελατών, η εταιρία έχει σχεδιάσει εφαρμόζει «Βέλτιστες πρακτικές» εταιρικής διακυβέρνησης, άρρηκτα συνδεδεμένες με ην διαφάνεια, την ανταγωνιστικότητα και την κερδοφορία, όπως:

1. Τήρηση όλων των προβλεπόμενων Κανονιστικών Συμμορφώσεων (Πιστοποιήσεις Ασκήσεως Εργασίας, Αποτροπής Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες, Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Κώδικες Συμπεριφοράς, Προστασίας Ασφαλισμένων, Ασφάλισης Επαγγελματικής ευθύνης κλπ).
2. Ανάρτηση στο site της «Πολιτικής Αμοιβών», με την οποία δεσμεύεται να λειτουργεί.
(http://www.comergon.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=137&Itemid=138&lang=el)
3. Ανάρτηση στο site της «Πολιτικής Διαδικτυακής Εμπιστευτικότητας», με την οποία δεσμεύεται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
(http://www.comergon.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=136&Itemid=138&lang=el)

4. Δέσμευση στη διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, από καταχρηστικούς και αδιαφανείς όρους, συμβατότητας των ειδικών όρων με τις εντολές ασφάλισης, ενημέρωσης για τα Δικ
7. Διαδικασίες διαχείρισης των προς ασφάλιση κινδύνων, με risk management, loss control, review limits, sub limits, negotiations with the insurance market for best options κλπ., Πελατειακών Σχέσεων , Αιτιάσεων και Αποζημιώσεων, μεταβολών και ανανεώσεων των ασφαλιστηρίων
8. Συστηματικός έλεγχος του Βαθμού Ικανοποίησης των Κοινωνικών Εταίρων, με «Έρευνες Ικανοποίησης των κοινωνικών εταίρων»,
9. Εφαρμογή διαδικασιών «Άριστης Εξυπηρέτησης», σε όλα τα στάδια συνεργασίας εφαρμόζοντας «Πελατοκεντρική Πολιτική, διαμορφώνοντας «πιστούς και αφοσιωμένους» πελάτες.

Ειδικότερα το Τμήμα Διαχείρισης των Αποζημιώσεων, παρέχει την εξειδίκευση και εμπειρία της για λογαριασμό των πελατών της, σε όλες τις αποζημιώσεις, χωρίς να απαιτείται η επικοινωνία τους με τις ασφαλιστικές εταιρίες, ενώ παρακολουθεί τα στατιστικά στοιχεία των ζημιών, (αιτίες, πλήθος, μέγεθος κλπ), συστήνοντας μέτρα βελτίωσης.

Τα στατιστικά του Τμήματος Διαχείρισης Αποζημιώσεων, για το 2013, απεικονίζουν με σαφήνεια την αποτελεσματική και επιτυχή διαχείριση των ζημιών.

ΚΛΑΔΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	ΦΑΚΕΛΟΙ ΖΗΜΙΩΝ	ΑΠΟΖΗΜΙΩΘΕΝΤΕΣ	ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ
ΚΛΑΔΟΥ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΤΟΜΙΚΩΝ	87	84	3
ΚΛΑΔΟΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΟΜΑΔΙΚΩΝ	604	604	-
ΚΛΑΔΟΙ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ/ΕΥΘΥΝΗΣ	352	251	101
ΣΥΝΟΛΙΚΑ	1043	897	146

Οι 897 Φ. Ζ .που ολοκληρώθηκαν και αποζημιώθηκαν οι ασφαλιζόμενοι, αποτελούν το 86 %, του συνόλου των αναγγεληθέντων ζημιών. Εξ αυτών αποζημιώθηκαν το:

- 100% των Ομαδικών
- 97% των Ατομικών
- 71.3% των Κλάδων Περιουσίας & Ευθύνης.

Ενώ από τις 146 εκκρεμείς ζημίες σε:

- 101 περιπτώσεις, δεν ολοκληρώθηκε η αποστολή των απαραίτητα δικαιολογητικά από τον ασφαλιζόμενο (ποσοστό 69 %),
- 19 περιπτώσεις, αναμένεται η άσκηση αναγωγικών δικαιώματα, για να ικανοποιηθούν (ποσοστό 13 %),
- 15 περιπτώσεις αποζημιώσεων, βρίσκονται στο επίπεδο συναινετικών διαπραγματεύσεων με τις ασφαλιστικές εταιρίες (ποσοστό 10 %).
- 8 περιπτώσεις αποζημιώσεων, σύμφωνα με τους όρους ασφάλισης δεν καλύπτονται (ποσοστό 5%),
- 3 Ζημιές οδεύουν σε δικαστική επίλυση (ποσοστό 2 %), λόγω διαφωνίας με την ασφαλιστική εταιρία.

Ενδεικτική είναι μία από τις επιστολές που λάβαμε, από ασφαλισμένο σε ομαδική ασφάλιση:

“Αξιότιμε κ. Ζαφειρίου,

Θα ήθελα να μεταφέρω και σε σας την δική μου ευγνωμοσύνη στις δύσκολες στιγμές για εμένα που πέρασα με την υγεία μου. Οι συνάδελφοί σας με τις πολύτιμες γνώσεις τους, με βοήθησαν τόσο ηθικά, ψυχολογικά, όσο και οικονομικά για την επίλυση του θέματος που αντιμετώπιζα.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ!”

8. ΕΛΕΓΧΟΣ & ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ

Η Εταιρία, για την Ικανοποίηση των Κοινωνικών Εταίρων και προκειμένου να διαμορφώσει αποτελεσματικές σχέσεις έχει διασφαλίσει το δρόμο της Υπεύθυνης Επικοινωνίας, αναπτύσσοντας τις κατάλληλες δεξιότητες, ικανότητες και συμπεριφορές, ώστε να δημιουργήσουν "return on investment".

Για την αξιολόγηση της Απόδοσης, η εταιρία προσμετρά τον «Δείκτη Ικανοποίησης», με αντίστοιχες Έρευνες που καταγράφουν την εταιρική υπευθυνότητα της, αποτελώντας ένα σημαντικό εργαλείο στρατηγικού σχεδιασμού για περαιτέρω βελτίωση.

Η καθημερινή Εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται σε 4 επίπεδα, από τους εργαζόμενους:

- Το 1ο καλύπτει τρέχοντα καθημερινά θέματα που τα διαχειρίζονται οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής (γραμματεία, εισπρακτική υπηρεσία κλπ.),
- το 2ο επίπεδο διαχειρίζεται πιο σύνθετα (τιμολογήσεις, πορεία αποζημιώσεων κλπ.) που διαχειρίζονται οι προϊστάμενοι,
- το 3ο επίπεδο αντιμετωπίζει εξειδικευμένα θέματα (προσφορές, σύνθετες αποζημιώσεις) που διαχειρίζονται οι Δ/τές, ενώ,
- το 4ο επίπεδο των δύσκολων – πολύπλοκων θεμάτων, που απαιτούν στρατηγικές λύσεις, γίνονται από τον CEO.



Συμπληρωματικά η εταιρία, έχει διαμορφώσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ των πελατών που αποτελείται από 8 στάδια, ώστε να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και γρήγορα οι παρατηρήσεις, η δυσαρέσκεια, τα παράπονα και οι συστάσεις σε κάθε φάση, σε όλα τα τμήματα, σε όλη τη διάρκεια της συνεργασίας τους, και με οποιοδήποτε τρόπο αυτά υποβάλλονται.

Αποτέλεσμα της Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων, είναι η συνεχής βελτίωσης της «εικόνας» της στην αγορά. Αναλυτικά το 2013, η εταιρία διαχειρίστηκε συνολικά 492 περιστατικά **Αιτιάσεων** που αφορούσαν: Αποζημιώσεις το 47,7% , Προϊόντα - Υπηρεσίες 35,8%, Εξυπηρέτηση το 10,6% και Οικονομικά θέματα το 5,9%.



Πάντως η υποβολή οποιασδήποτε Αιτίας, δεν αφαιρεί το δικαίωμα Εννόμου Αξίωσης, ούτε αποτελεί προαπαιτούμενο για την προσφυγή στη δικαιοσύνη ή σε οποιαδήποτε αρμόδια Αρχή.

Για τη νομική διεκδίκηση των Αιτιάσεων, μπορείτε να απευθυνθείτε:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ – Δ/ση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ)

Αμερικής 3, Αθήνα 105 64.

Τηλ.210-3205222, Fax210-3205437, mail: dep.insurancesupervision@bankofgreece.gr

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Πλατεία Κάνιγγος, Αθήνα 101 81.

Τηλ.: 1520, Fax: 210-3829640, mail: info@efpolis.gr

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λ. Αλεξάνδρας 144, Αθήνα 114 71.

Τηλ.: 210-6460862, Fax: 210-6460414, mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

Υπεύθυνος για τη διαχείριση των «Παραπόνων και Αιτιάσεων», έχει ορισθεί ο Επ. Πρόεδρος, Δ. Γ. Ζαφειρίου.

Η Εταιρία το 2013, σε καμία περίπτωση δεν ενεπλάκη ως ενάγων ή εναγόμενος από κάποιο Κοινωνικό Εταίρο, ούτε της επεβλήθη οποιοδήποτε διοικητικό πρόστιμο.

Δ) ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ



One of the greatest discoveries a man makes, one of his great surprises, is to find he can do what he was afraid he couldn't do.

Henry Ford

Η συναίνεση των εργαζομένων, στους στόχους της επιχείρησης, αποτελεί θεμέλιο λίθο για την αειφόρο ανάπτυξη.

1. ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

2. ΟΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3. Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

A. Εκπαίδευση

B. Αξιολόγηση & Ανταμοιβή

Γ. Η Επικοινωνία

Δ. Εθελοντισμός

Για την Comergon, ο ουσιαστικός στόχος κάθε δραστηριότητας της εταιρείας, είναι η Ικανοποίηση των Ασφαλιζόμενων και των άλλων Κοινωνικών Εταίρων, η οποία υλοποιείται από τους Εργαζόμενους, με την παροχή Προστιθέμενης Αξίας.

Έτσι αποτελεί πρωταρχικό μέλημα και στόχο, η προσέλκυση και διατήρηση ικανοποιημένων εργαζομένων, μια που το ανθρώπινο κεφάλαιο αντιπροσωπεύει, με διαφορά, το μεγαλύτερο ποσοστό του επιχειρηματικού πλούτου της εταιρείας, συμβάλλοντας καθοριστικά στη ΦΗΜΗ της και τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τους Κοινωνικούς Εταίρους.

Για την Εταιρία, ο «Ικανοποιημένος Εργαζόμενος», που θεωρείται «εσωτερικός πελάτης», αποτελεί προαπαιτούμενο και αποτέλεσμα του «Ικανοποιημένου Ασφαλιζόμενου».

Η Εταιρία, στην κατεύθυνση αυτή, παρέχει τις προϋποθέσεις στους εργαζόμενους να απολαμβάνουν και να χαίρουν: σεβασμό, δίκαιη αξιολόγηση, αξιοκρατική αντιμετώπιση χωρίς διακρίσεις διαφορετικότητας του χρώματος, του φύλου, της θρησκείας ή ηλικίας, αναγνώριση, Ισότητας και Ισονομίας, ώστε να δεσμεύονται να τηρούν το «Σύστημα Αξιών» της.

1. ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η εταιρία το 2013, απασχόλησε 13 Άτομα, συμπεριλαμβανομένων και των μετόχων, εξ ων 1 άτομο ήταν αλλοδαπό με νόμιμη άδεια εργασίας. Η πλειονότητα των Μισθών των εργαζομένων, ανεξάρτητα των επιπλέον εμμέσων παροχών, είναι μεγαλύτεροι του βασικού μισθού που καθορίζεται από τις Συλλογικές Συμβάσεις.

Τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων, ως προς την ηλικία, φύλο, ασφαλιστική εμπειρία και μορφωτικό επίπεδο είναι:



Στο 2013, αποχώρησαν 2 εργαζόμενοι, για τους οποίους τηρήθηκαν όλες οι προβλεπόμενες από το νόμο προϋποθέσεις.

2. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Εταιρία διασφαλίζει άριστες συνθήκες εργασίας, σχετικά με τους χώρους εργασίας και την ασφάλεια, με συστημάτων πυρασφαλείας, κλιματισμού και συναγερμού, προκειμένου να διαφυλάξει τους εργαζόμενους από εργατικά ατυχήματα και επαγγελματικές ασθένειες, που είναι όμως περιορισμένες λόγω της φύσεως της εργασίας τους.

Μόνη εξαίρεση αποτελεί ο κλητήρας της Εταιρίας, ο οποίος είναι περισσότερο εκτεθειμένος σε ατυχήματα μετακινούμενος με μοτοσυκλέτα, για την ασφαλή λειτουργία της οποίας, η εταιρία φροντίζει τακτικά service και την εκπαίδευση του στην αυστηρή τήρηση του ΚΟΚ.

Παρόλα ταύτα, στα 17 χρόνια λειτουργίας της Εταιρίας, υπήρξαν μόνο 3 ελαφρά ατυχήματα κλητήρων.

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Α) Εκπαίδευση

Η «δια βίου» Εκπαίδευση, τόσο στο πεδίο της κατάρτισης (τεχνογνωσίας και εξειδίκευσης), όσο και σε αυτό της ανάπτυξης δεξιοτήτων, αποτελεί μοχλό εξέλιξης και προϋπόθεση ικανοποίησης των Κοινωνικών Εταίρων, διαμορφώνοντας έτσι ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την Εταιρία. Η Εκπαίδευση που προσαρμόζεται με τις ανάγκες των εργαζομένων, των στόχων της Εταιρίας και της αγοράς, πραγματοποιείται μέσω σεμιναρίων, ημερίδων, συνεδρίων τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, ώστε να γίνεται αποτελεσματικότερη. Αναλυτικά:

<u>Ανάλυση Εκπαίδευσης</u>	<u>Ελλάδα</u>	<u>Εξωτερικό</u>
Αριθμός Προγραμμάτων:	16	2
Αριθμός Εκπαιδευτικών Ωρών:	82	24
Αριθμός Συμμετεχόντων:	8	2

Β) Αξιολόγηση - Ανταμοιβή των Εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι έχουν ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες ιεραρχικής και οικονομικής ανέλιξης με αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης και προσμέτρησης της Απόδοσης κάθε εργαζόμενου με βάση την περιγραφή των αρμοδιοτήτων του και υλοποιείται από το «Φύλλο Αξιολόγησης», με εισήγηση των προϊσταμένων προς τον CEO.

Πέραν των μισθών και λοιπών προβλεπομένων επιδομάτων, η Comergon παρέχει επί πλέον κίνητρα στους εργαζόμενους, όπως:

- Ομαδική Ασφάλιση ζωής, ατυχημάτων, νοσοκομειακής και εξωνοσοκομειακής περίθαλψης των ιδίων και των εξαρτώμενων μελών,
 - Ευέλικτο ωράριο προσέλευσης – αποχώρησης,
 - Ελεύθερη παροχή καφέδων, αναψυκτικών,
- Ενώ στα διευθυντικά στελέχη παρέχεται επιπλέον:
- Εταιρικό Αυτοκίνητο και χρήση Κινητού Τηλεφώνου.

Γ) Η Επικοινωνία

Η αποτελεσματική "Εσωτερική Επικοινωνία", δηλ. μεταξύ των εργαζομένων και των εργαζομένων με τη Διοίκηση, συμβάλλει στην αύξηση του επιπέδου συνεργασίας, προσφέροντας την απαραίτητη αλληλοενημέρωση, ενδυναμώνοντας το κλίμα εμπιστοσύνης, επιφέροντας κέρδος χρόνου και χρήματος. Επιτυγχάνεται δε σε πρώτο βαθμό, ηλεκτρονικά ή με απευθείας επικοινωνία και με τακτικές συναντήσεις σε δεύτερο.

Η "Εξωτερική Επικοινωνία", δηλ. η επικοινωνία με τους Κοινωνικούς Εταίρους, για την επίλυση οποιουδήποτε αιτήματος, με οποιοδήποτε τρόπο και αν επιδιωχθεί, δηλ. απευθείας, τηλεφωνικά ή εγγράφως, πραγματοποιείται με τρόπο που να παρέχει ολοκληρωμένες πληροφορίες και αποτελεσματική διεκπεραίωση των αιτημάτων, συντελώντας στη διαμόρφωση της «πιστότητας» (loyalty) τους προς την εταιρία, γεγονός που επηρεάζει και την ίδια τη φήμη της.

Ειδικότερα οι ασφαλιζόμενοι, απαιτούν παροχή ποιότητας στις προσφερόμενες υπηρεσίες, αξιοπιστία στη σχέση τιμής – προϊόντος, στη διαχείριση των αποζημιώσεων και του ασφαλιζόμενου κινδύνου, εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των αναγκών τους, και αντικειμενική και πλήρη παροχή πληροφοριών.

Η Διοίκηση ακολουθεί Πολιτική «Ανοιχτών Θυρών», ενώ ενθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών, την υποβολή προτάσεων κλπ. Οι εργαζόμενοι θωρακίζονται από μία ηγεσία που τους εμπνεύσει, συσπειρώνει, παραδειγματίζει, εμπνέει, αποτελώντας έτσι μια σταθερή πηγή παρακίνησης.

Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό παραβίασης δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Δ) Εθελοντισμός

Η Εταιρία αναγνωρίζει την Αξία του Εθελοντισμού, που συμβάλλει στην κοινωνική συνοχή, προτρέποντας και κινητοποιώντας τους εργαζόμενους στην ανάπτυξη και συμμετοχή τους σε δράσεις κυρίως επι θεμάτων Διαφάνειας, Επιχειρηματικής Ηθικής και Συμμορφώσεων, με στόχο την ενίσχυση των αδυνάτων κοινωνικών ομάδων και το Περιβάλλον. Κάποιες δράσεις Εθελοντισμού αποτελούν: η προτροπή της συμμετοχής τους στην «ΩΡΑ ΤΗΣ ΓΗΣ», η αποστολή ρουχισμού και βιβλίων σε επιλεγμένες ΜΚΟ, η συμμετοχή στον Εθνικό Οργανισμό Μεταμοσχεύσεων, η ανακύκλωση υλικών και η εξοικονόμηση ενέργειας. Κανένα περιστατικό αντίθετο με τις Αρχές του Global Compact κλπ. δεν παρατηρήθηκε το 2012.

Ε. ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Κάποιος κάθεται σήμερα στην σκιά,
γιατί φύτεψε ένα δέντρο,
πριν πολλά χρόνια!

W. Buffet

You must be the change, you wish to see in the world.

M. Ghandi

1. Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΩΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΑΓΑΘΟ
2. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ & ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
3. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ
4. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Υπευθυνότητα της Εταιρίας για την Κοινωνία, υποστηρίζεται από συντεταγμένες δράσεις που αποσκοπούν στην ευημερία και την Βιώσιμη Ανάπτυξη της, με άξονες τον Άνθρωπο, τον Πολιτισμό, την Έρευνα, την Εκπαίδευση και το Περιβάλλον.

1. Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΩΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΑΓΑΘΟ

Η «Ασφάλεια» ως θεσμός, αποτελεί ένα αγαθό, που συμβάλλει καθοριστικά στην οικονομία και την κοινωνία, αποτελώντας βασικό εργαλείο διαχείρισης των οικονομικών επιπτώσεων:

- Στην Οικονομία, δεδομένου ότι, σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλισμένου κινδύνου, αποκαθιστά τις προσκληθείσες ζημιές, διασφαλίζοντας ένα σταθερό επίπεδο διαβίωσης των πολιτών, όσο και την χρηματοοικονομική κατάσταση στις επιχειρήσεων, ενθαρρύνει την αποταμίευση που συμβάλλει στη δημιουργία χρηματαγοράς, χρηματοδοτεί τις επενδύσεις, άρα αυξάνει το ΑΕΠ, ενθαρρύνει την επιχειρηματική πρωτοβουλία, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία, προσφέρει θέσεις εργασίας και αναπτύσσει την έρευνα και την τεχνολογία, π.χ στους τομείς της υγείας και των ατυχημάτων.
- Στην Κοινωνία δε, γιατί συμβάλλει στην ψυχική-πνευματική υγεία και ποιότητα ζωής των πολιτών/επιχειρηματιών με τη διασφάλιση της περιουσίας και των εσόδων τους.

Ο Μεσίτης Ασφαλίσεων λοιπόν, εκτελεί ένα κοινωνικό λειτούργημα, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην ανάπτυξη της Ιδιωτικής Ασφάλισης, η οποία επενδύει €11δισ σε κρατικά ομόλογα, απορρόφησε €2δισ ζημιές από το PSI, παρέχει εργασία σε 28.000 άτομα, καταβάλλει €500 εκ. φόρους και €3 δις. αποζημιώσεις, ενώ αποτελεί μοχλό στήριξης της κοινωνικής ασφάλισης

2. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ & ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Οι δράσεις που αφορούν τον Άνθρωπο και την Κοινωνία, περιλαμβάνουν στοχευμένες δράσεις για τις ευπαθείς ομάδες (παιδιών – ηλικιωμένων - ατόμων με ειδικές ανάγκες, μειονοτήτων κλπ. με:

- χορηγίες σε επιλεγμένες ΜΚΟ όπως: η ΓΡΑΜΜΗ ΖΩΗΣ, τα ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS, την UNISEF, την ΕΤΑΙΡΙΑ ΝΟΣΟΥ του ALZHEIMER, το ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ, το ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ, το ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ, τους ΠΙΑΤΡΟΥΣ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ, τα ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS και
- συμμετοχή σε πρωτοβουλίες όπως το GoPetition, μια πλατφόρμα διαμαρτυρίας για την κακοποίηση των παιδιών, το AFRICA TIKKUN (οργάνωση υποστήριξης παιδιών της Αφρικής που μαστίζονται από AIDS), τους Πυρόπληκτους της Ηλείας (το 2007) κλπ.



- υποστήριξη Πολιτών μέσω ψηφισμάτων όπως: την επαναφορά του Δώρου Χριστουγέννων – Πάσχα στους Συνταξιούχους, το "Implementation Survey" των CEO. Global Compact, το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την νόσο του Alzheimer, την κίνηση του Hellenic American Leadership Council για την υποστήριξη της κίνησης «Yes, I want to help Greece» και το Παρατηρητήριο των Επιχειρήσεων Περιβάλλοντος για την Ποιότητα των Δημοσίων Επιχειρήσεων κλπ.

3. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ

Η εταιρία αναγνωρίζει ότι η Τέχνη και ο Πολιτισμός, αφυπνίζει, εμπνέει και βοηθά την κοινωνία να επιλύσει πολλά προβλήματα. Έτσι η εταιρία:

- συμμετείχε στο κάλεσμα του Δήμου Αμαρουσίου για τη διάσωση του ασημένιου Κυπέλλου του Ολυμπιονίκη Σ. Λούη στο Μαραθώνιο της Αθήνας το 1896, το οποίο θα δημοπρατείτο, πριν την παρέμβαση του ιδρύματος Νιάρχου,
- προώθησε τον Εθελοντισμό μεταξύ των Εργαζομένων,
- ενίσχυσε τη βιβλιοθήκη του ΣΕΜΑ και των ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΧΩΡΙΩΝ SOS,
- υποστήριξε την Ελληνική γεωπολιτική θέση του Καστελόριζου στην οριοθέτηση του ΑΟΖ,
- συμπαραστάθηκε στην κίνηση μη μετατροπής της Αγίας Σοφίας σε Τζαμί,
- υποστήριξε την κίνηση της Ελληνικής Εταιρίας Περιβάλλοντος και Πολιτισμού για τη μη αναθεώρηση του Χωροταξικού Σχεδιασμού για τους Αρχαιολογικούς Χώρους και
- χορήγησε την Έκθεση «Μεταθέσεις» του Δήμου Αθηνών το 2002.

4. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Οι δράσεις της εταιρίας για το Περιβάλλον αναφέρονται στο Κεφ. ΣΤ.

ΣΤ) ΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Πάγια επιδίωξη της εταιρίας, αποτελεί η μείωση των επιπτώσεων του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της, συμβάλλοντας στη βιωσιμότητα της χώρας.

Sustainable Insurance, is a strategic approach where all activities in the insurance value Chain, are done in a responsible and forward-looking way by identifying, assessing, managing and monitoring risks opportunities associated with environment, social and governance issues.

1. Η ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

A. Ενέργεια & Φυσικοί Πόροι

B. Στοιβάδα του Όζοντος

Γ. Στερεά & Υγρά Απόβλητα

Δ. Κριτήρια Επιλογής Προμηθευτών

E. Πράσινα Ασφαλιστικά Προϊόντα

3. ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

4. Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ

Το Περιβάλλον, αποτελεί ένα βασικό πυλώνα της στρατηγικής της Comergon, στην προσέγγιση της βιώσιμης ανάπτυξης, μέσα από την εφαρμογή ορθών πρακτικών περιβαλλοντικής διακυβέρνησης. Η Εταιρία, παρόλη την μικρή επιβάρυνση που επιφέρει από τη λειτουργία της, στο περιβάλλον και τη βιοποικιλότητα, λόγω της φύσεως των παρεχομένων υπηρεσιών, των χρησιμοποιούμενων υλικών και του μικρού μεγέθους των γραφείων και του αριθμού των εργαζομένων, καλλιεργεί, αφυπνίζει, ενημερώνει και παρακινεί την περιβαλλοντική συνείδηση όλων των κοινωνικών εταίρων.

1. Η ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Βασικό πυλώνα εταιρικής στρατηγικής, προκειμένου η εταιρία να ελέγχει και να μειώνει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, αποτελούν οι 4 Αρχές της «Αειφόρου Ασφάλισης», με τις οποίες, σύμφωνα με την πρωτοβουλία των χρηματοπιστωτικών Οργανισμών του Προγράμματος του ΟΗΕ UNEP Finance Initiative και της Διάσκεψης Rio+20, «προσεγγίζει και εφαρμόζει υπεύθυνες πρακτικές εξακρίβωσης, αξιολόγησης, διαχείρισης και επανεκτίμησης των προκλήσεων και προοπτικών που σχετίζονται με τους τομείς του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης», αποσκοπώντας «στην μείωση της έκθεσης σε κίνδυνο, στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων, στην αύξηση της επιχειρηματικής απόδοσης και εν τέλει, στην ενίσχυση της μακροχρόνιας αξίας του ασφαλιστικού οργανισμού, συνεισφέροντας στην περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη»



2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με το Σύστημα αυτό, η εταιρία αναλύει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και καθορίζει τους ακόλουθους άξονες δράσης:

A / Ενέργεια & Φυσικοί Πόροι

Αναφερόμαστε στην Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας, Πετρελαίου Θέρμανσης και την κατανάλωση αμόλυβδης βενζίνης από τις Μετακινήσεις των εργαζομένων στην εταιρία μια που η εταιρία δε χρησιμοποιεί φυσικό αέριο.

Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της Ενέργειας, η εταιρία προβαίνει σε τακτικούς ελέγχους και service του εξοπλισμού, συντήρηση των καυστήρων και ελεγχόμενο φωτισμό των εργασιακών χώρων, ενώ για τον έλεγχο της κατανάλωσης της αμόλυβδης βενζίνης στις επισκέψεις πελατών, της εκπαίδευσης των εργαζομένων και των εταιρικών Meetings με τους κοινωνικούς εταίρους, η εταιρία εφαρμόζει τακτικά service των 5 εταιρικών αυτοκινήτων και βαθμιαία αντικατάσταση τους με υβριδικά (ήδη έχει αντικαταστήσει ένα), e-Learning και Video/ tele-conference.

B / Στοιβάδα του Όζοντος

Αναφερόμαστε στη Στοιβάδα του Όζοντος, από τα κλιματιστικά μηχανήματα για τα οποία η εταιρία φροντίζει τον έλεγχο και τακτική συντήρηση ετησίως, αποφεύγοντας έτσι την διαρροή αερίων και για τα συστήματα κατάσβεσης για τα οποία η εταιρία έχει προμηθευτεί πυροσβεστήρες ευρωπαϊκών προδιαγραφών, η αναγόμωση των οποίων παρακολουθείται ευλαβικά, χρησιμοποιώντας 6 PA (ξηράς κόνεως), 1 CO₂ (διοξειδίου του άνθρακα), ενώ έχει τοποθετήσει αυτόματο πυροσβεστήρα κόνεως στο χώρο του καυστήρα.

Γ / Στερεά & Υγρά Απόβλητα

Στον τομέα διαχείρισης των Αποβλήτων, τα Υγρά Απόβλητα που αφορούν τον καθαρισμό των γραφείων διοχετεύονται στο δίκτυο αποχέτευσης, ενώ τα Στερεά Απόβλητα που αφορούν την διαχείριση χαρτιού, τόνερ, συσσωρευτών, μπαταριών, λαμπτήρων και ηλεκτρικό-ηλεκτρονικό εξοπλισμό, η εταιρία τα ανακυκλώνει.

Ειδικά, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακίνησης των εταιρικών εγγράφων, εκτός από την αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων, την εξοικονόμηση χώρου στα γραφεία, την εξοικονόμηση χρόνου και τη μείωση του λειτουργικού κόστους, συμβάλλει στη μικρότερη κατανάλωση χάρτου & αναλωσίμων φωτοτυπικού (χαρτιού – τόνερ).

Δ / Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθευτών

Χρησιμοποιούμε και προωθούμε καλές πρακτικές, με περιβαλλοντικά κριτήρια για την αξιολόγηση των προμηθευτών μας, προκειμένου να λειτουργούν υπεύθυνα, με τα απαραίτητα τεχνικά χαρακτηριστικά, με τη συμμόρφωση τους με νόμους και τις κοινοτικές οδηγίες, τη συμμετοχή τους σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης και ανακύκλωσης, του σεβασμού των εργασιακών δικαιωμάτων κλπ.

Ε / Πράσινα Ασφαλιστικά Προϊόντα.

Για την Πράσινη Επιχειρηματικότητα, δηλ. τα ασφαλιστικά προϊόντα προστασίας της επιχειρηματικής ευθύνης του περιβάλλοντος, σύμφωνα με την αρχή με την οποία «ο ρυπαίνον πληρώνει» και η Comergon διαχέει την εμπειρία και την τεχνογνωσία της στα «Πράσινα Ασφαλιστικά Προϊόντα», με την παροχή ασφαλιστικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών στους τομείς :

- ασφάλισης των περιβαλλοντικών κινδύνων και της επιχειρηματικής ευθύνης, σύμφωνα με το Π.Δ 148/2009 και την Κοινοτική Οδηγία 2004/35/ΕΚ, που αφορά την μόλυνση της ατμόσφαιρας και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής.
- ασφάλισης των επιχειρήσεων, που χρησιμοποιούν Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), όπως φωτοβολταϊκά, αιολικά πάρκα κλπ., τέλος
- ασφάλισης πρασίνων περιουσιακών στοιχείων, όπως υβριδικών αυτοκινήτων, κατοικιών ή επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν ΑΠΕ, με καινοτόμα προϊόντα που παρέχουν ειδικές εκπτώσεις στα ασφαλιστρα κλπ.

3. ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Δείκτες Κατανάλωσης	2009	2010	2011	2012	2013
Πετρελαίου Θέρμανσης (tCO ₂)	9.38	8	8	8	7.8
» (lt)	3.500	3000	3000	2.800	2.500
Ηλεκτρικής Ενέργειας (tCO ₂)	284.2	181	181	169	155
» (KWh)	22.076	22.343	22.260	20.800	19.900
Νερού (m ³)	105	125	96	81	78
Χαρτιού (kg)	1020	1180	1400	1530	1640
Αμόλυβδης Εταιρ. Αυτοκ.(lt)	4350	4880	5710	6060	6400

Εκπομπές Αερίων CO₂ το 2013

(Αποτύπωμα Άνθρακα= το σύνολο των αερίων του θερμοκηπίου που προκαλούνται άμεσα και έμμεσα από την εταιρία, σε σχέση με τα 6 αέρια του Κιότο).

Από δενδροφύτευση: Οι εργαζόμενοι εθελοντικά μετείχαν στη δενδροφύτευση της Πάρνηθας, φυτεύοντας 120 δένδρα και δεσμεύοντας 1440 kg CO₂.

Από Ανακύκλωση χαρτιού: Με την ανακύκλωση 1640 kg χαρτιού, που αντιστοιχεί σε χαρτοπολλτό που παράγουν 28 δένδρα, τα οποία απορροφούν 336kg CO₂, παράγοντας 74% λιγότερη ατμοσφαιρική ρύπανση και 35% λιγότερη ρύπανση του αέρα.

(1τον.ανακυκλωμένου χαρτιού= χαρτοπολλτό 17 δέντρων, ενώ 1 δέντρο σύμφωνα με το πρόγραμμα Plan for the Planet του ΟΗΕ, 1 δέντρο απορροφά περίπου 12kg CO₂, παράγοντας 74% λιγότερη ρύπανση της ατμόσφαιρας και 35% του αέρα).

4. Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ

Αναλυτικά για την μείωση του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος, η εταιρία συμμετέχει, χορηγεί και δραστηριοποιείται σε οργανώσεις, προβαίνει σε εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων, αλλά και στην διάχυση και προώθηση ασφαλιστηρίων συμβολαίων για την αντιμετώπιση των κινδύνων μόλυνσης του Περιβάλλοντος και των Εναλλακτικών Μορφών Ενέργειας. Αναλυτικά :

Α) Ανακύκλωση των χρησιμοποιημένων υλικών, συνεργαζόμενη με τις:



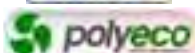
Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., για τον ηλεκτρολογικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό και τους λαμπτήρες.



Reisswolf, εταιρία παροχής υπηρεσιών ασφαλούς καταστροφής και ανακύκλωσης για τα εταιρικά έγγραφα που συλλέγει σε ειδικούς κάδους, ανακυκλώνοντας 1600kg χαρτιού ετησίως, απορροφά έτσι 326,4kg CO₂, βελτιώνοντας την ατμοσφαιρική ρύπανση!



Αφής, για φορητές ηλεκτρικές στήλες, που τοποθετούνται σε ειδικούς κάδους.



Polyeco A.E., Βιομηχανία Διαχείρισης & Αξιοποίησης Αποβλήτων Πλαστικών Ελαστικών.

Β) Συμμετοχή σε Οργανισμούς – ΜΚΟ Προστασίας του Περιβάλλοντος, όπως:



ΑΡΧΕΛΩΝ, σύλλογος για την προστασία της θαλάσσιας χελώνας.



ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ, οργάνωση για τη διαχείριση της άγριας ζωής και του φυσικού περιβάλλοντος.



WWF, οργάνωση για την προστασία της φύσης.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, σωματείο ανάδειξης της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς.

Γ) Συμμετοχή και υποστήριξη διεθνών και ελληνικών πρωτοβουλιών, όπως:



Η **ΩΡΑ ΤΗΣ ΓΗΣ**, μια εκδήλωση της **WWF**, που κάθε χρόνο ενισχύει, προτρέπει και διαδίδει τα θέματα εξοικονόμησης ενέργειας, με το σβήσιμο για 1 ώρα των φώτων και συσκευών, την ανακύκλωση, την αύξηση του πρασίνου με το φύτεμα ενός φυτού, και τη μείωση της περιβαλλοντικής μόλυνσης με τη χρήση ποδηλάτου και υβριδικών.



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, μια εκδήλωση που την 5/6 κάθε χρόνου, προβάλλει την ανάγκη προστασίας του περιβάλλοντος.



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΤΗΝ 5/6



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΔΑΣΩΝ , ΤΗΝ 21/3



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΤΗΣ ΓΗΣ , ΤΗΝ 22/4



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΩΚΕΑΝΩΝ, 8/6



ΟΗΕ - Seal the Deal, μια πρωτοβουλία του ΟΗΕ για το clima.

SEAL THE DEAL!



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΝΗΣΙΩΝ



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΝΕΡΟΥ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΓΕΙΡΙΚΟ ΛΑΔΙ

Δ) Διάχυση γνώσεων και πληροφοριών στον τομέα της Βιοποικιλότητας, σχετικά με τη διατήρηση της χλωρίδας, από τη "micromeria ascoropolitana" στην Ακρόπολη και το «τσάι Ολύμπου».

Το 2011, δεν έγινε ουδεμία παράβαση που αφορά περιβαλλοντικά θέματα.

Η. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

- 1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ**
- 2. ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΡΧΩΝ & ΔΕΙΚΤΩΝ GRI**
- 3. ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ**
- 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙ**

Η Σύνταξη του Κοινωνικού Απολογισμού του 2013, που είναι ο 5ος συνεχόμενος από το 2009 και καλύπτει την περίοδο από 1/1 – 31/12, συντάχθη από τον Επ. Πρόεδρο Δ. Γ. Ζαφειρίου (d.zafiriou@comergon.gr) χωρίς οποιαδήποτε παρέμβαση εξωτερικού φορέα, στοχεύοντας στην καλύτερη επικοινωνία και ενημέρωση των Κοινωνικών Εταίρων για τα εταιρικά πεπραγμένα, αφού παρουσιάζει την επιχειρηματική επίδοσή της από 3 οπτικές γωνίες: την Οικονομική, την Περιβαλλοντική και την Κοινωνική, στον δρόμο της προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

1. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

Για τη σύνταξη του Κοινωνικού Απολογισμού η Comergon, αποδέχεται, δεσμεύεται, ακολουθεί και υποστηρίζει τις κάτωθι πρωτοβουλίες:

- Του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ /U.N. Global Compact και του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- Του Global Reporting Initiative (GRI) στον δρόμο για το GRI G4, λαμβάνοντας υπόψη τις Αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Αειφορίας και της Πληρότητας, αλλά και τον ενοποιημένο απολογισμό.
- Του πλαισίου αρχών για την Κοινωνική Υπευθυνότητα της Ε.Ε. και του ΟΟΣΑ.
- Των ψηφισμάτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την Ε.Κ.Ε. των ΜμΕ.
- Της Οργάνωσης «Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς» και του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής.
- Τις Αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης του ΣΕΒ.
- Τις Αρχές για την «Αειφόρο Ασφάλιση» του ΟΗΕ.



2009

2010

2011

2012



2. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΧΩΝ & ΔΕΙΚΤΩΝ GRI

Μ: Μερική Αναφορά **Π:** Πλήρης Αναφορά **ΜΕ:** Μη Εφαρμόσιμες **ΜΑ:** Μη Αναφερόμενες

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Αναφορά στον Απολογισμό / σελ	Κάλυψη
ΟΡΑΜΑ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ - ΑΝΑΛΥΣΗ			
1.1	Δήλωση από ανώτατο στέλεχος της εταιρίας	3	Π
1.2	Περιγραφή επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	3, 5, 10, 11, 20	Π
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ			
2.1	Όνομα εταιρίας	22	Π
2.2	Κύρια Προϊόντα & Υπηρεσίες	23, 25, 26	Π
2.3	Οργανωτικό Διάγραμμα (θυγατρικές κλπ)	18, 24	Π
2.4	Τοποθεσία Κεντρικών Γραφείων	22	Π
2.5	Χώρες δραστηριότητας	22, 24	Π
2.6	Μέτοχοι – Νομική Μορφή	22, 18	Π
2.7	Αγορές / Target Groups	23	Π
2.8	Μέγεθος Οργανισμού	22	Π
2.9	Σημαντικές αλλαγές στη δομή	-	ΜΕ
2.10	Βραβεία	16	Π
ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	3, 16, 39	Π
3.2	Ημερομηνία προηγούμενου Απολογισμού	39	Π
3.3	Κύκλος Απολογισμού	39	Π
3.4	Σημείο επικοινωνίας	39	Π
3.5	Διαδικασία καθορισμού του Απολογισμού	3, 39	Π
3.6	Πεδίο Απολογισμού	3	Π
3.7	Περιορισμοί στο πεδίο Απολογισμού	-	ΜΕ
3.8	Αρχές αναφοράς σε συγκριτικούς παράγοντες	-	ΜΕ
3.9	Τεχνικές Μέτρησης και Υπολογισμών	36	Π
3.10	Αποτέλεσμα αναθεώρησης παλαιότερων Απολογισμών	-	ΜΕ
3.11	Σημαντικές Διαφοροποιήσεις	-	ΜΕ
3.12	Πίνακας αναφοράς / Standard Disclosures	38	ΜΕ
3.13	Πολιτικές και πρακτικές για Διασφάλιση	-	ΜΕ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ			
4.1	Οργανωτική Δομή (επιτροπές Δ.Σ., στρατηγική)	18, 19	Π
4.2	Εκτελεστικός ρόλος Προέδρου Δ.Σ.	-	ΜΕ
4.3	Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη	18	Π
4.4	Μηχανισμοί επαφής μετόχων και εργαζομένων με Δ.Σ.	7	Π
4.5	Σύνδεση Αμοιβής Δ.Σ, Δ/των κλπ. με επίδοση εταιρίας	18	Π
4.6	Διαδικασίες αποφυγής αντικρουόμενων συμφερόντων	19, 11, 26	Π
4.7	Διαδικασία καθορισμού προσόντων μελών του Δ.Σ.	-	ΜΕ
4.8	Εταιρική Πολιτική, Κώδικες Συμπεριφοράς, Αρχές κλπ.	5, 19	Π
4.9	Διαδικασία παρακολούθησης Αειφορίας από Δ.Σ.	3, 5, 18	Μ
4.10	Διαδικασία παρακολούθησης επίδοσης Δ.Σ.	-	ΜΕ
4.11	Δέσμευση / τρόπος εφαρμογής Αρχής της Πρόσληψης	10, 11, 20	Μ
4.12	Πρωτοβουλίες συμμετοχής σε εξωτερικές αρχές	-	ΜΑ
4.13	Συμμετοχή σε Ενώσεις, Σωματεία, Οργανώσεις	6, 7, 33, 36, 37	Π
4.14	Κατηγορίες ενδιαφερομένων μερών	7, 10	Π
4.15	Τρόπος αναγνώρισης Ενδιαφερομένων μερών	7, 9	Π
4.16	Μέθοδοι διαλόγου (συχνότητα και τρόπος)	26, 28, 30, 31	Π
4.17	Προβλήματα των Κοινωνικών Εταίρων	10, 11, 15, 26, 28	Π

3. ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

Μ: Μερική Αναφορά **Π:** Πλήρης Αναφορά **ΜΕ:** Μη Εφαρμόσιμες **ΜΑ:** Μη Αναφερόμενες

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Αναφορά στον Απολογισμό / σελ	Κάλυψη
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
EC1	Οικονομική αξία που παράγεται / κατανέμεται	6	Π
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και ευκαιρίες λόγω αλλαγής του κλίματος	35	Π
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο	28	Π
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται απο κυβερνητικούς φορείς	-	ΜΕ
EC5	Κλίμακα ποσοστού του τυπικού βασικού μισθού σε σύγκριση με τον κατώτατο μισθό	30	Π
EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα	10	Π
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικού	-	ΜΕ
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων	-	ΜΕ
EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	20	Μ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ			
Υλικά			
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, σε βάρος - όγκο	35,36	Π
EN2	Χρησιμοποιούμενα ανακυκλωμένα υλικά	35,36	Π
Ενέργεια			
EN3	Άμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας	35,36	Π
EN4	Έμμεση κατανάλωση πρωτογενούς ενέργειας	35,36	Π
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	35,36	Π
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	35,36	Π
Νερό			
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	35,36	Π
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται απο την άντληση	-	ΜΕ
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται η επαναχρησιμοποιείται	-	ΜΕ
Βιοποικιλότητα			
EN11	Θέση και έκταση γαιών και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	-	ΜΕ
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	35,36	Μ
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται	-	ΜΕ
EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN	-	ΜΕ
Καυσαέρια - Απόβλητα			
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου σε βάρος	35,36	Μ
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	35,36	Μ
EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν	35,36	Μ
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	35,36	Μ
EN22	Συνολικός αριθμός αποβλήτων	35,36	Μ
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος διαρροών	-	ΜΕ
EN24	Βάρος διακινούμενων, εισαγομένων αποβλήτων που θεωρούνται επικίνδυνα	-	ΜΕ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ**Μ:** Μερική Αναφορά **Π:** Πλήρης Αναφορά **ΜΕ:** Μη Εφαρμόσιμες **ΜΑ:** Μη Αναφερόμενες

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Αναφορά στον Απολογισμό / σελ	Κάλυψη
Προϊόντα και Υπηρεσίες			
EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων	35, 36	Μ
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας	-	ΜΕ
Συμμόρφωση			
EN28	Πρόστιμα και κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση	-	ΜΕ
Μεταφορές			
EN29	Περιβαλλοντολογικές επιδράσεις μεταφορών	-	ΜΕ
ΕΡΓΑΣΙΑ			
Απασχόληση			
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης	30	Π
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης	30	Π
LA3	Παροχές προς τους εργαζομένους	30, 31	Π
Σχέσεις Εργαζόμενων / Διοίκησης			
LA4	Ποσοστό εργαζομένων με συλλογικές συμβάσεις	30	Π
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	30	Π
Υγιεινή - Ασφάλεια			
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών	30	Π
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / πρόληψης	-	ΜΕ
Εκπαίδευση - Επιμόρφωση			
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανα έτος / εργαζ.	31	Π
LA11	Προγράμματα για την διαχείριση των δεξιοτήτων	31	Π
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν εκθέσεις επίδοσης και την εξέλιξη της	-	ΜΕ
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες			
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο την ηλικιακή ομάδα και τους άλλους δείκτες	30, 31	Π
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών / γυναικών	-	ΜΕ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ			
HR2	Ποσοστό κοιν. εταίρων που έχουν ελεγχθεί για το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	30	Π
Έλλειψη Διακρίσεων			
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων	30	Π
HR5	Ελευθερία Συνδικαλισμού & Διαπραγματεύσεων	30	Π
Παιδική Εργασία			
HR6	Παιδική Εργασία	-	ΜΕ
Εξαναγκασμένη / Υποχρεωτική Εργασία			
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία	-	ΜΕ
Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών			
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων	-	ΜΕ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ**Μ:** Μερική Αναφορά **Π:** Πλήρης Αναφορά **ΜΕ:** Μη Εφαρμόσιμες **ΜΑ:** Μη Αναφερόμενες

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Αναφορά στον Απολογισμό / σελ	Κάλυψη
Προϊόντα και Υπηρεσίες			
EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων	36	Μ
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας	-	ΜΕ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ			
Διαφθορά			
SO2	Περιβαλλοντολογικές επιδράσεις μεταφορών	19, 20	Μ
SO3			
SO4			
Δημόσια Πολιτική			
SO5	Θέσεις της δημόσιας πολιτικής	-	ΜΕ
SO6	Συνολική αξία συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα και πολιτικούς	-	ΜΕ
Αντί - Ανταγωνιστική Συμπεριφορά			
SO7	Αριθμός δικαστικών προσφυγών αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ μονοπωλίων	10	Π
Συμμόρφωση			
SO8	Αξία, πρόστιμα και κυρώσεις μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία	19	Π
ΠΡΟΪΟΝΤΑ			
Υγεία και Ασφάλεια Πελατών			
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων - υπηρεσιών	-	ΜΕ
PR2	Μη συμμόρφωσης για τις επιπτώσεις προϊόντων και Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών	-	ΜΕ
PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	26	Π
PR4	Μη συμμόρφωσης με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	-	ΜΕ
PR5	Ίκανοποίηση πελατών	26, 28	Π
Επικοινωνία - Marketing			
PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση για τις επικοινωνίες marketing	-	ΜΕ
PR7	Συνολικός αριθμός μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πρακτικές marketing	-	ΜΕ
Απόρρητο των Πελατών			
PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	26, 27, 28	Π
Συμμόρφωση			
PR9	Συμμόρφωση στη χρήση προϊόντων - υπηρεσιών	26, 27	Π

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙ

Βιώσιμη Ανάπτυξη: η ανάπτυξη που περιέχει μακροπρόθεσμα οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά οφέλη τόσο για τις ανάγκες της παρούσας γενιάς, όσο και των μελλοντικών.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: η ευθύνη των επιχειρήσεων για τον κοινωνικό τους αντίκτυπο.

Αειφόρος Ασφάλιση: οι αρχές με τις οποίες εφαρμόζονται υπεύθυνες πρακτικές, για την κοινωνία, την εταιρική διακυβέρνηση, το περιβάλλον και την διαχείριση των κινδύνων.

Εταιρική Διακυβέρνηση: το σύνολο των αρχών και κανονιστικών συμμορφώσεων, με τις οποίες επιδιώκεται η υπεύθυνη οργάνωση, λειτουργία, διοίκηση και ο έλεγχος της επιχείρησης με στόχο τη μεγιστοποίηση της αξίας και την διαφύλαξη των έννομων συμφερόντων των κοινωνικών εταίρων.

Κοινωνικοί Εταίροι: οι ομάδες ατόμων και φορέων, που επηρεάζουν και επηρεάζονται από τις δραστηριότητες της εταιρίας, με τους οποίους διατηρούμε αμφίδρομο διάλογο και πολυδιάστατη επικοινωνία και αλληλοεπίδραση, αξιολογώντας τις ανάγκες και απόψεις τους, ώστε να ανασχεδιάζουμε και να βελτιώνουμε την απόδοσή μας.

Πελάτες: τα συμβαλλόμενα φυσικά και νομικά πρόσωπα, στα οποία προσφέρουμε τις ασφαλιστικές, διαχειριστικές και συμβουλευτικές μας υπηρεσίες.

Ασφαλιστικοί Φορείς: οι ασφαλιστικές εταιρίες, τα μέλη των Διεθνών Δικτύων Μεσιτών τα οποία εκπροσωπούμε και συνεργαζόμαστε σε global accounts και τα Underwriting Agencies, τα οποία εκπροσωπούμε τοποθετώντας κινδύνους, διαχειριζόμενοι τις αποζημιώσεις τους..

Εργαζόμενοι: οι απασχολούμενοι με εξητημένη ή ελεύθερη σχέση εργασίας με την εταιρία

Εποπτική Αρχή / Πολιτεία: η ΔΕΙΑ της Τραπέζης Ελλάδος, που ελέγχει την εφαρμογή των νόμων και κανονιστικών διατάξεων Ελλάδας και Ε.Ε,

Κοινωνικοί Φορείς: οι οργανισμοί, τα επιμελητήρια, οι σύνδεσμοι, οι ενώσεις και οι ΜΚΟ (Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις), στις οποίες συμμετέχει και συνεργάζεται η εταιρία, τα ΜΜΕ (Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης) και η Πανεπιστημιακή Κοινότητα & Φορείς.

Επιχειρηματική Κοινότητα: οι παντός είδους επιχειρήσεις και κατηγορίες επαγγελματιών, που αποτελούν τα target groups της εταιρίας.

Συνεργάτες: τα φυσικά και νομικά πρόσωπα, εκτός ασφαλιστικού κυκλώματος, με τους οποίους η εταιρία διατηρεί επαγγελματικές σχέσεις, όπως προμηθευτές, δικηγόροι, εκτιμητές – πραγματογνώμονες, μηχανογράφοι.

Ανταγωνισμός: οι άλλοι διαμεσολαβούντες στην ιδιωτική ασφάλιση.

Παρακαλώ αντιστρέψτε το έντυπο

για τον οικονομικό απολογισμό.

Παρακάτω αντιστρέψτε το ζήτημα

για τον κοινωνικό απολογισμό.

1. ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Το Επιχειρηματικό μοντέλο της Comergon, καταγράφει την στρατηγική της για τη βιώσιμη ανάπτυξη, συσσωρεύοντας την εμπειρία και τα ερεθίσματα 17 χρόνων λειτουργίας της ως Μεσίτη Ασφαλίσεων.

Έτσι η εταιρία, θα συνεχίσει να δραστηριοποιείται:

- απευθυνόμενη σε συγκεκριμένα target groups πελατών (Corporate Accounts και Η.Ι) και λογαριασμούς το ετήσιο ασφάλιστρο των οποίων ξεπερνά τα €600.
- συνεργαζόμενη μόνο με αξιολογημένες ασφαλιστικές εταιρίες
- χωρίς την μεσολάβηση δικτύων διανομής
- αξιοποιώντας τα ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα (εμπειρία, τεχνογνωσία, εξειδίκευση, εξωστρέφεια), με τα οποία παρέχει «προστιθέμενη αξία» στους πελάτες της.
- Διαχειριζόμενη συντεταγμένα τους κινδύνους που απειλούν την ομαλή λειτουργία της (χρηματοοικονομικοί, λειτουργικοί, ασφαλιστικοί, περιβαλλοντικοί και επαγγελματικοί) και πάνω από όλα
- Λειτουργούσα υπεύθυνα και ηθικά. (Ιδε Κοινωνικό Απολογισμό)

2. ΟΙ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ

	2012	2013	Μεταβολή
Οικονομικά Μεγέθη			
• Ενεργητικό	1.310.233	1.352.552	+3.23%
• Ίδια Κεφάλαια	361.503	342.966	-5.13%
• Οργανικά Έξοδα	669.022	527.047	-21.22%
• Συνολικός Κύκλος Εργασιών	690.950	717.938	+3.91%
Από ασφαλιστικές εργασίες			
• Μικτά Ασφάλιστρα	3.207.444	3.138.570	-2.15%
• Καθαρά Ασφάλιστρα	2.724.563	2.705.608	-0.7%
• Κύκλος Εργασιών	490.504	506.766	+3.32%
Από συμβουλευτικές/διαχειριστικές			
• Κύκλος Εργασιών	198.999	209.830	+5.44%
Από Λοιπά Έσοδα	1.447	1.341	-7.33%
	200.446	211.171	+5.35%
Συνολικά			
• Μικτά Κέρδη	478.787	497.673	+3.95%
• Κέρδη / Ζημίες προ Φόρων	20.021	192.229	+96%

Η συμμετοχή των Εσόδων κάθε κατηγορίας, στο σύνολο, ανέρχεται σε 29% από Παροχή Υπηρεσιών και 71% από προμήθειες και το 2012 και το 2013 !

3. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ 2014

Στόχοι της εταιρίας για το 2014, αποτελούν:

1. η αύξηση των οργανικών εξόδων κατά 3%, με την πρόσληψη ενός ατόμου, προκειμένου να ενισχυθεί η παραγωγική διαδικασία και 3% για βελτίωση του μισθολογίου των εργαζομένων.
2. η περαιτέρω εξυγίανση του εταιρικού χαρτοφυλακίου, με διακοπή των λογαριασμών ετησίου ασφάλιστρου κάτω από €600.
3. η αύξηση κύκλου εργασιών από ασφαλιστικές εργασίες κατά +5% και κερδών κατά 10%.

ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΚΑΙ Δ/ΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Το 2013 απετέλεσε μία ακόμη χρονιά οικονομικής αβεβαιότητας και κοινωνικής έντασης, με πρωτόγνωρες προκλήσεις, που η εταιρία κλήθηκε να αντιμετωπίσει.

Η ελληνική πολιτική αστάθεια, επηρέασε τις επενδύσεις και την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας που κινήθηκε στο ναδίρ, τόσο των ελληνικών επιχειρήσεων, αλλά και των αλλοδαπών επιχειρήσεων στον ελλαδικό χώρο, που αποτελούν σημαντικό target group για την εταιρία, ενώ ταυτόχρονα, η οικονομία των νοικοκυριών ακολούθησε ελεύθερη χαμηλή πτώση.

Αποτέλεσμα αυτών είναι η Ιδιωτική Ασφάλιση να μην είχε κανένα περιθώριο ανάπτυξης, όπως άλλωστε συνέβη και με τις θυγατρικές εταιρίες της Comergon στην Κύπρο, για παρόμοιους λόγους με την Ελλάδα, αλλά και στην Αίγυπτο κυρίως όμως λόγω της πολιτικής αστάθειας.

Ο 5ος Κοινωνικός Απολογισμός που έχετε στα χέρια σας, εκδίδεται μαζί με τον 13ο Οικονομικό Απολογισμό, αποτελώντας τον 1ο Ενιαίο Απολογισμό (Integrated Reporting) μιας ΜμΕ και ένα από τους ελάχιστους στον Ελλαδικό χώρο, παρέχοντας στους Κοινωνικούς Εταίρους, όλες οι οικονομικές και μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες σε όλα τα θέματα κοινωνίας, περιβάλλοντος, εταιρίας, διακυβέρνησης και αγοράς.

Οι αναπτυξιακοί στόχοι και η στρατηγική για την πραγμάτωση του, παραμένουν σταθερά οι ίδιοι, δηλ. επιχειρηματικές ασφάλισεις, πολυεθνικοί λογαριασμοί με υψηλή ποιότητα παροχής των ασφαλιστικών, συμβουλευτικών και διαχειριστικών υπηρεσιών μας, με ταυτόχρονο έλεγχο των λειτουργικών εξόδων.

Προσβλέποντας στην ουσιαστική ανάκαμψη της οικονομίας, συνεχίζουμε στον δρόμο της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, ως τον μόνο που μας οδηγεί στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Γ. Δ. Ζαφειρίου

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

A. ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

B. ΟΙ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ

Γ. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ 2014

13ος Οικονομικός Απολογισμός 2013

**“Εξορθολογισμός στο Δρόμο
της Βιώσιμης Ανάπτυξης!”**



ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΛΛΗ ΠΛΕΥΡΑ:

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2013