

Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.

Συνοπτικός Απολογισμός Βιωσιμότητας

2020



Δηλώσεις Στελεχών Ομίλου

Αγαπητοί Μέτοχοι,

Η χρονιά που διανύσαμε ήταν ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτητική εξαιτίας της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης που έπληξε το σύνολο της κοινωνίας μας.

Οι επιπτώσεις της πανδημίας είναι αναρίθμητες και ποικίλες, επηρεάζοντας ασύμμετρα τόσο τη δημόσια υγεία όσο και την οικονομία.

Από την πρώτη μέρα εμφάνισης του ιού στη χώρα μας, σταθήκαμε έμπρακτα δίπλα στην κοινωνία και την πολιτεία πράττοντας το χρέος μας ως κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός και ανταποδώσαμε την εμπιστοσύνη που εισπράττουμε επί 43 συναπτά έτη.

Ενδεικτικά, στηρίξαμε το Υγειονομικό σύστημα της χώρας, παρείχαμε δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη σε οχήματα των Κινητών Ομάδων Υγείας, συμμετείχαμε στο πρόγραμμα «Κινητές Ομάδες Υγείας Ειδικού Σκοπού» του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας, δωρίσαμε τεχνολογικό εξοπλισμό σε σχολεία και αναπτύξαμε πολλές ακόμη δράσεις τις οποίες συνεχίζουμε με αμείωτους ρυθμούς μέχρι και σήμερα.

Έχοντας ως πρωταρχικό στόχο τη διασφάλιση της υγείας τόσο των εργαζομένων όσο και των συνεργατών μας, εφαρμόσαμε πιστά όλα τα μέτρα υγειονομικής προστασίας που επέβαλλε η πολιτεία, ενώ παράλληλα στηρίξαμε με κάθε μέσο τους ανθρώπους μας, ώστε να προσαρμοστούν στη νέα πραγματικότητα που δημιούργησε η πανδημία.

Μέσα σε αυτό το δυσχερές και αβέβαιο περιβάλλον η Ευρωπαϊκή Πίστη επέτυχε να ενδυναμώσει ακόμη περισσότερο τη σχέση εμπιστοσύνης που έχει οικοδομήσει με τους Ασφαλισμένους της όλα αυτά τα χρόνια, σημειώνοντας άνοδο συνολικών εσόδων και αυξάνοντας το μερίδιο αγοράς που κατέχει στο 5,7%, έναντι 5,2% το 2019, ενώ την ίδια στιγμή η Ασφαλιστική Αγορά στο σύνολο της παρουσίασε συρρίκνωση κατά -3,7%.

Αναφερόμενος στα αποτελέσματα που επιτύχαμε αξίζει να σημειωθούν τα κάτωθι:

- Τα Συνολικά Έσοδα του Ομίλου ανήλθαν στο ποσό των €236,8 εκ. έναντι €225,3 εκ. το 2019, παρουσιάζοντας αύξηση 5,1%.
- Το σύνολο του Ενεργητικού αυξήθηκε κατά 5,6%, στα € 511,9 εκ.

- Τα Ίδια Κεφάλαια ισχυροποιήθηκαν κατά 8,7%, στα € 153,6 εκ.
- Οι Ασφαλιστικές Προβλέψεις αυξήθηκαν κατά 3,4%, στα € 312,9 εκ.
- Τα Κέρδη προ Φόρων του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα € 24,8 εκ. σημειώνοντας αύξηση έναντι της περυσινής χρονιάς κατά 10,6%.
- Ο Δείκτης Φερεγγυότητας της Εταιρίας ισχυροποιήθηκε κατά 10,6 ποσοστιαίες μονάδες και διαμορφώθηκε σε 174,6%, γεγονός που καταδεικνύει την αξιοπιστία και τη φερεγγυότητα της Εταιρίας.

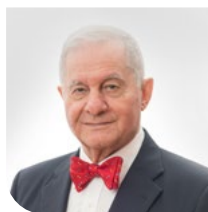
Η αύξηση των οικονομικών μεγεθών που σημείωσε η Ευρωπαϊκή Πίστη για άλλη μια χρονιά, είναι αποτέλεσμα συλλογικής προσπάθειας του συνόλου των εργαζομένων και της διοικητικής συνοχής σε κάθε επίπεδο της διοίκησης. Θέλω γι' αυτόν το λόγο να εκφράσω ένα μεγάλο και από καρδιάς ευχαριστώ στο Ανθρώπινο Δυναμικό και τους Συνεργάτες της Εταιρίας, όχι μόνο για τα άριστα αποτελέσματα που επέτυχαν στο 2020 και επιτυγχάνουν συνεχώς, αλλά κυρίως για τη συμβολή τους στην ανάδειξη των αξιών της Εταιρίας, που δεν είναι άλλες από αυτές της εντιμότητας, της συνέπειας, της φιλεργατικότητας και της χρηστής διαχείρισης.

Η πολυετής εμπειρία που διαθέτουμε σε συνδυασμό με το άριστα καταρτισμένο διοικητικό προσωπικό και με το δυναμικό των πωλήσεων, μας δίνει τη δυνατότητα να επιτυγχάνουμε ακόμη και στις πιο δύσκολες περιόδους. Διατηρούμε την αισιοδοξία μας για το μέλλον και κάνουμε κάθε προσπάθεια για την επίτευξη των στρατηγικών και οικονομικών μας στόχων.

Σας εύχομαι ολόψυχα καλή ανάγνωση και το 2021 να αποτελέσει μια δημιουργική και φωτεινή χρονιά για όλους.

Χρήστος Γεωργακόπουλος

Διευθύνων Σύμβουλος



Κύριοι Μέτοχοι,

Η πανδημία του Covid-19 αποτέλεσε το ορόσημο του περασμένου έτους, όπου κληθήκαμε να αντιμετωπίσουμε πρωτοφανείς προκλήσεις, όχι μόνο σε επιχειρησιακό επίπεδο αλλά και σε κοινωνικό. Η Ευρωπαϊκή Πίστη κατάφερε να σταθεί δίπλα στους ανθρώπους της και την κοινωνία σε μια ιδιαίτερα κρίσιμη στιγμή αλλά και να συνεχίσει την ανοδική και κερδοφόρα πορεία της.

Συγκεκριμένα, τα Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα και Συναφή Έσοδα της Εταιρίας, ανήλθαν το 2020 σε € 223,3 εκ., έναντι € 212,4 εκ. το 2019, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 5,1%. Η μεγαλύτερη αύξηση σημειώθηκε στον Κλάδο Ζωής κατά 13,5%, ακολουθώντας οι Λοιποί Γενικοί Κλάδοι με αύξηση 2,0% και ο Κλάδος Αυτοκινήτων με αύξηση κατά 1,4%.

Τα Κέρδη των Ασφαλιστικών εργασιών του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα € 46,8 εκ., έναντι € 42,9 εκ. το 2019 σημειώνοντας αύξηση 9,0%. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι οι Κλάδοι της Εταιρίας (Αυτοκινήτων, Ζωής και Λοιποί Γενικοί) συνέχισαν και στο έτος 2020 να είναι κερδοφόροι, αποδεικνύοντας την ικανότητα μας να δημιουργούμε σταθερή και συνεπή λειτουργική κερδοφορία στις ασφαλιστικές εργασίες μας.

Τα παραπάνω μεγέθη επιβεβαιώνουν τόσο τη στέρεη σχέση εμπιστοσύνης που έχει διαμορφωθεί ανάμεσα στην Ευρωπαϊκή Πίστη και τους ασφαλισμένους της όσο και την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της, ακόμα και σε ένα δύσκολο και ευμετάβλητο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

Αποτελεί γεγονός ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη συνεχώς επενδύει στην αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων προϊόντων της, με μοναδικό σκοπό να ανταποκρίνονται πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις της ελληνικής κοινωνίας. Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τη μοναδική ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα η οποία είναι πιστοποιημένη με 4 διεθνή πρότυπα ISO - Ποιότητας Υπηρεσιών - Ασφάλειας Πληροφοριών - Ενεργειακής Διαχείρισης - Κανονιστικής Συμμόρφωσης, γεγονός που αποδεικνύει τη συνεχή προσήλωση μας στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών καθώς και στη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Το Φεβρουάριο του 2020, η Ευρωπαϊκή Πίστη προχώρησε σε μια στρατηγική και καινοτόμα για την ελληνική Ασφαλιστική Αγορά επένδυση, η οποία

συνδέεται άμεσα με την ανάγκη εναλλακτικών επενδύσεων στον τομέα των Α.Π.Ε. και με το ενεργειακό πρότυπο ISO 50001:2011 που ο Όμιλος πιστοποιείται από το 2019. Συγκεκριμένα, η εταιρία ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα ανήκει πλέον στο Όμιλο Ευρωπαϊκή Πίστη και δραστηριοποιείται στον τομέα παραγωγής ενέργειας μέσω της χρήσης φωτοβολταϊκών πάρκων. Η επένδυση αυτή φέρει διττό χαρακτήρα, καθώς όχι μόνο ισχυροποιεί τον Όμιλο στο σύνολο του, αλλά συμβάλλει στην προστασία του περιβάλλοντος και τη διατήρηση των φυσικών πόρων για τις μελλοντικές γενεές. Στόχο μας αποτελεί η συνεχής ανάπτυξη του Ομίλου μέσα σε ένα βιώσιμο περιβάλλον και αυτό πλέον περιλαμβάνεται στον επιχειρησιακό σχεδιασμό μας.

Πέραν των ποσοτικών μεγεθών, η Ευρωπαϊκή Πίστη δίνει ιδιαίτερη έμφαση και στα ποιοτικά χαρακτηριστικά και μεγέθη. Ο Όμιλος, για μια ακόμη χρονιά πραγματοποίησε πολυάριθμες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στάθηκε δίπλα στους συνεργάτες και στους εργαζομένους της σε μια χρονιά που η ανάγκη ήταν μεγαλύτερη από ποτέ. Συνεχίζοντας μια παράδοση που ξεκινήσαμε πέρυσι, αναγνωρίζοντας τις υπερπροσπάθειες των στελεχών της Εταιρίας, το Διοικητικό Συμβούλιο πρόκειται να προτείνει προς τη Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή κερδών στο προσωπικό, από τα Κέρδη της χρήσης 2020, ποσού € 806 χιλ.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη κάθε χρόνο μεγενθύνει όχι μόνο τα οικονομικά της μεγέθη αλλά κυρίως το επιχειρηματικό της ανάστημα στην Ελληνική Αγορά, αποδεικνύοντας με πράξεις πως θα συνεχίζει αδιάλειπτα το έργο της, αντιμετωπίζοντας κάθε ενδεχόμενη μελλοντική πρόκληση, με σκοπό να βρίσκεται πάντα δίπλα στους ασφαλισμένους της και στην κοινωνία.

Νικόλαος Χαλκιόπουλος

Πρόεδρος Δ.Σ. | Γενικός Διευθυντής Χαρτοφυλακίου



Κύριοι Μέτοχοι,

Από τις αρχές του 2020 έως και σήμερα η πανδημία πλήττει την κοινωνία μας, τόσο σε εθνικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Ευρωπαϊκή Πίστη θέτοντας στο επίκεντρο των προτεραιοτήτων της τον άνθρωπο, εφάρμοσε όλα τα απαιτούμενα μέτρα υγειονομικής προστασίας, με σκοπό τη διασφάλιση της υγείας των ανθρώπων της, ενώ παράλληλα στήριξε ενεργά ευάλωτες κοινωνικές δομές και κρατικούς φορείς.

Οι οικονομικές επιπτώσεις της υγειονομικής αυτής κρίσης αναμένεται να είναι δύσκολες, καθώς οι εκτιμήσεις κάνουν λόγω για διψήφια ποσοστά ύφεσης. Ωστόσο, ο σταδιακός εμβολιασμός του πληθυσμού, η σταδιακή άρση των περιορισμών στις μετακινήσεις και η ανάκαμψη του τουρισμού αναμένεται να αποτελέσουν τα πρώτα βήματα για την επιστροφή στην κανονικότητα και την επανεκκίνηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στο σύνολο τους.

Μέσα σε ένα δύσκολο και αμφίβολο οικονομικό περιβάλλον, ο Όμιλος μας κατόρθωσε να αυξήσει τα προ φόρων Κέρδη του κατά 10,6%, σε σύγκριση με την προηγούμενη χρήση, τα οποία ανήλθαν σε € 24,8 εκ., επηρεασμένα κυρίως από την παροχή νέων και καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων στο Δίκτυο Πωλήσεων, καθώς και την ανάπτυξη νέων συνεργασιών, επιδρώντας θετικά στα Μικτά Δεδουλευμένα Ασφάλιστρα με άνοδο 6,0%.

Επιπροσθέτως, αξίζει να αναφερθούν και οι ενέργειες που πραγματοποιήσαμε μέσα στο 2020 προς όφελος των μετόχων μας. Συγκεκριμένα το Δ.Σ. της Εταιρίας εφάρμοσε πιστά το εγκεκριμένο από τη Γενική Συνέλευση πρόγραμμα επαναγοράς Ιδίων Μετοχών, αποκτώντας μέχρι τέλος του έτους συνολικά 812.464 μετοχές. Συνεχίζοντας τις αγορές Ιδίων Μετοχών, οι μέτοχοι της Εταιρίας ενέκριναν τη διαγραφή συνολικά 910.316 Ιδίων Μετοχών, μέσω της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης που πραγματοποιήθηκε στις 02 Μαρτίου 2021. Επίσης, για τη χρήση 2020 το Διοικητικό Συμβούλιο πρόκειται να προτείνει προς

την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος συνολικού ποσού € 7.962 χιλ., το οποίο με την εξαίρεση των Ιδίων Μετοχών, διαμορφώνεται σε € 0,30 ανά μετοχή και αποτελεί το μεγαλύτερο ποσό μερίσματος που έχει δοθεί από την Εταιρία μας στους μετόχους της τα 43 έτη λειτουργίας της.

Παραμένουμε συνεπείς στις αξίες μας και στο σεβασμό μας στον άνθρωπο, την κοινωνία και το περιβάλλον. Συνεχίζουμε να επενδύουμε στο Ανθρώπινο Δυναμικό της Εταιρίας και να στηρίζουμε τους Συνεργάτες μας, οι οποίοι συμβάλλουν ενεργά στη μεγέθυνση της Εταιρίας, προσφέροντας επαρκή καθοδήγηση, ενεργό διάλογο και όλα τα απαιτούμενα τεχνολογικά μέσα. Προσπαθούμε καθημερινά να επιτυγχάνουμε τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρίας, ενώ παράλληλα πραγματοποιούνται τόσο τεχνικά έργα για τη συνεχή ενεργειακή αναβάθμιση των εγκαταστάσεων, όσο και έργα που συμβάλλουν στην καθολική ψηφιακή αναβάθμιση των οικονομικών υπηρεσιών και την εναρμόνιση με τα νέα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς 17 & 9.

Οι πρωτοφανείς καταστάσεις που επιτυχώς διαχειριστήκαμε κατά τη διάρκεια του 2020, πλέον αποτελούν σημαντική εμπειρία για τη συνέχιση της ανοδικής πορείας του Ομίλου και τη διασφάλιση των ανθρώπων, των ασφαλισμένων μας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Στέφανος Βερζοβίτης

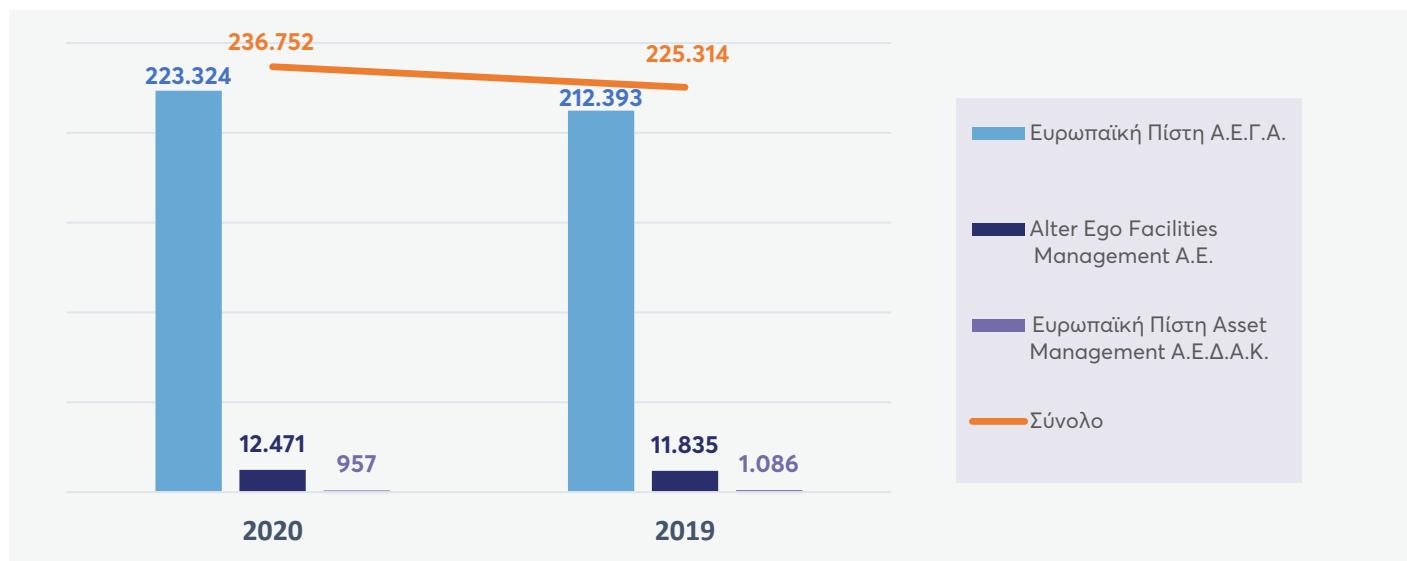
Αντιπρόεδρος Δ.Σ. | Γενικός Διευθυντής Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών



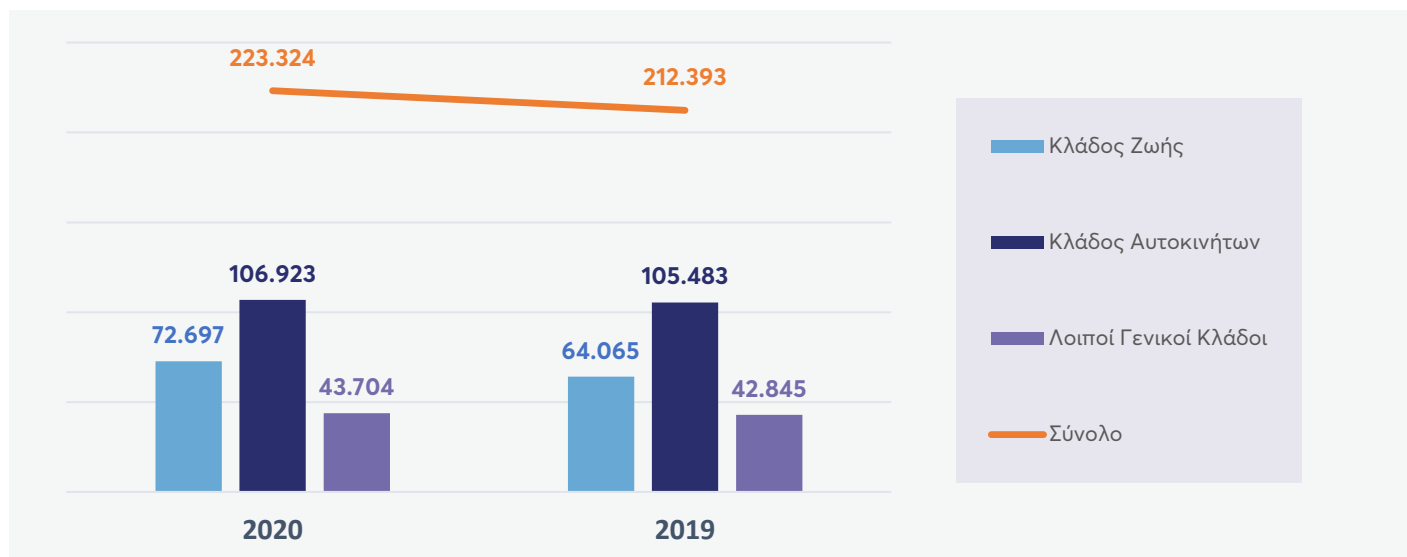
**Ετήσια Έκθεση
Διαχείρισης του
Διοικητικού Συμβουλίου
και Δήλωση Εταιρικής
Διακυβέρνησης**

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη και Πληροφορίες Ομίλου

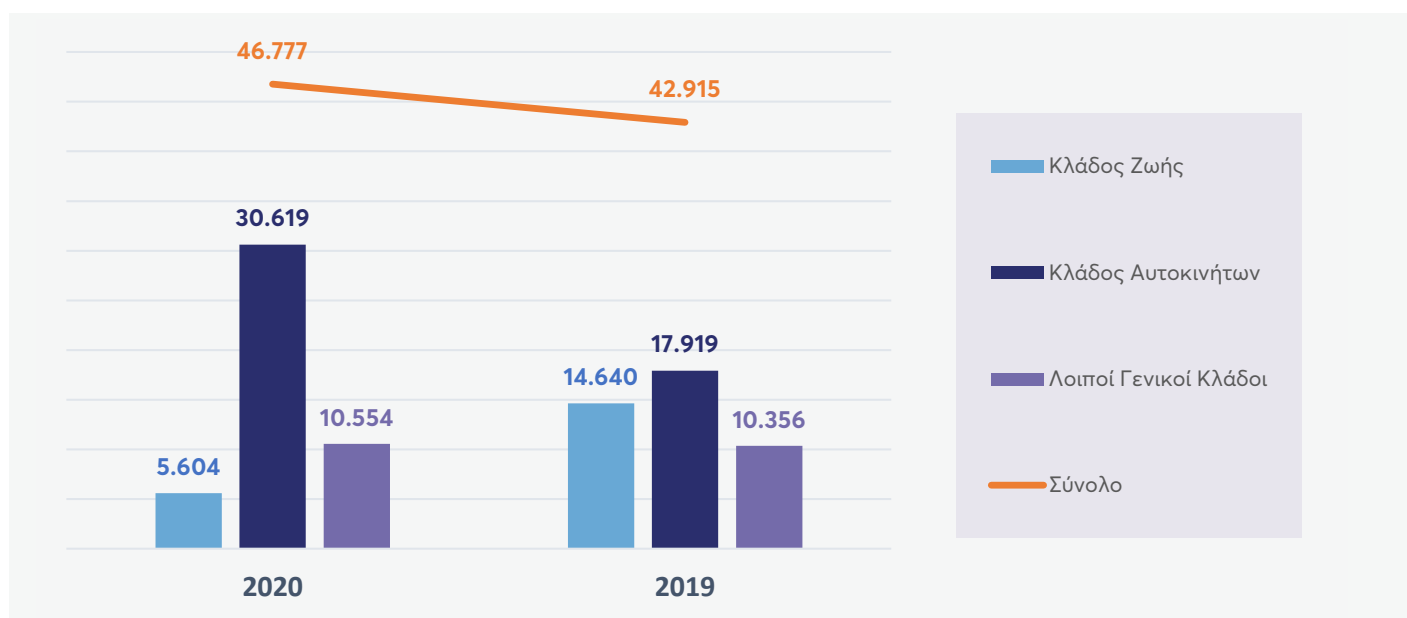
Συνολικά Έσοδα Ομίλου (σε χιλ. €)



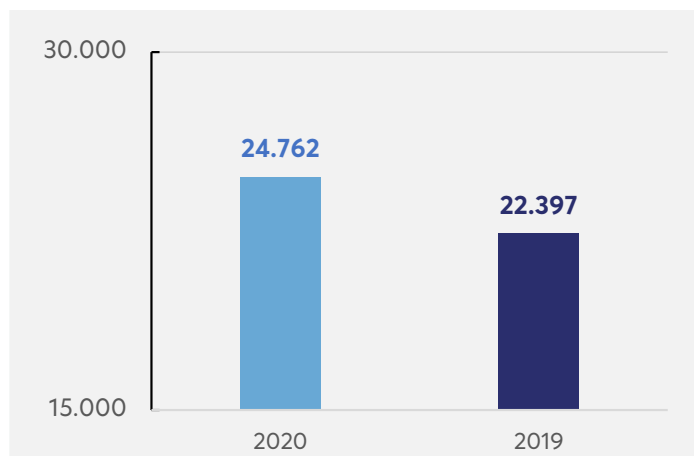
Έσοδα από Μικτά Εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων ανά κλάδο (σε χιλ. €)



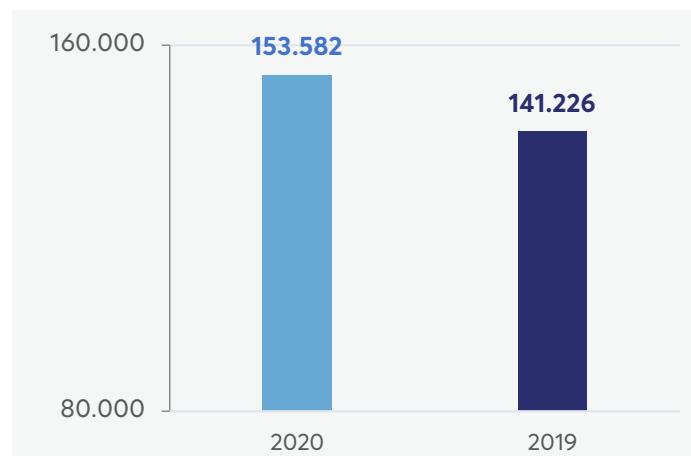
Κέρδη Ασφαλίσεων ανά Κλάδο (σε χιλ. €)



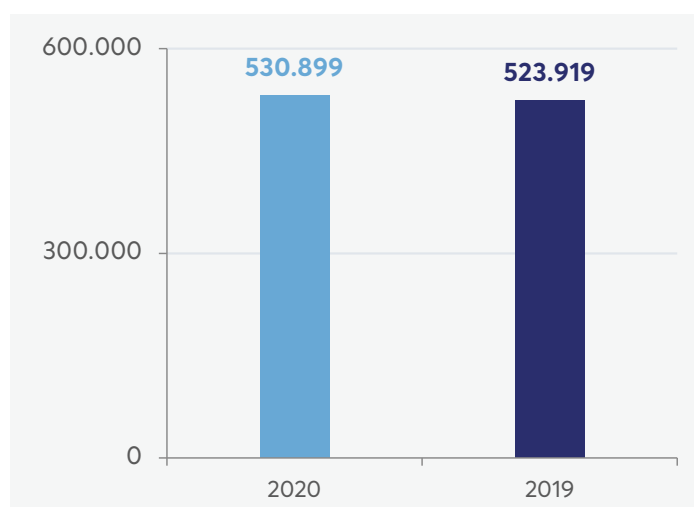
Κέρδη προ Φόρων (σε χιλ. €)



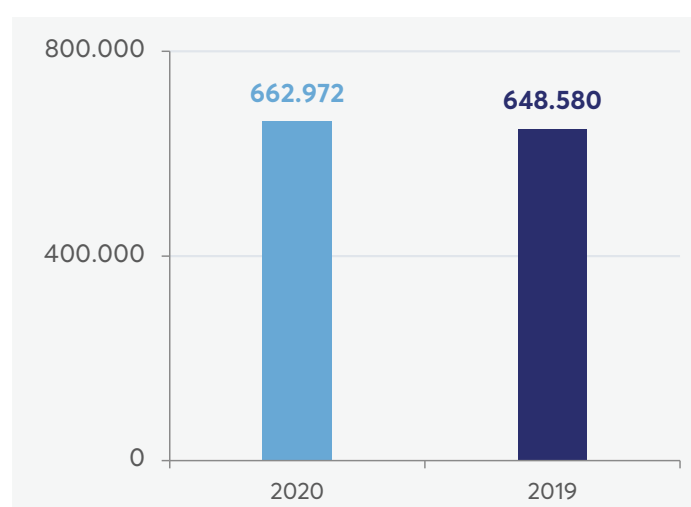
Ίδια Κεφάλαια (σε χιλ. €)



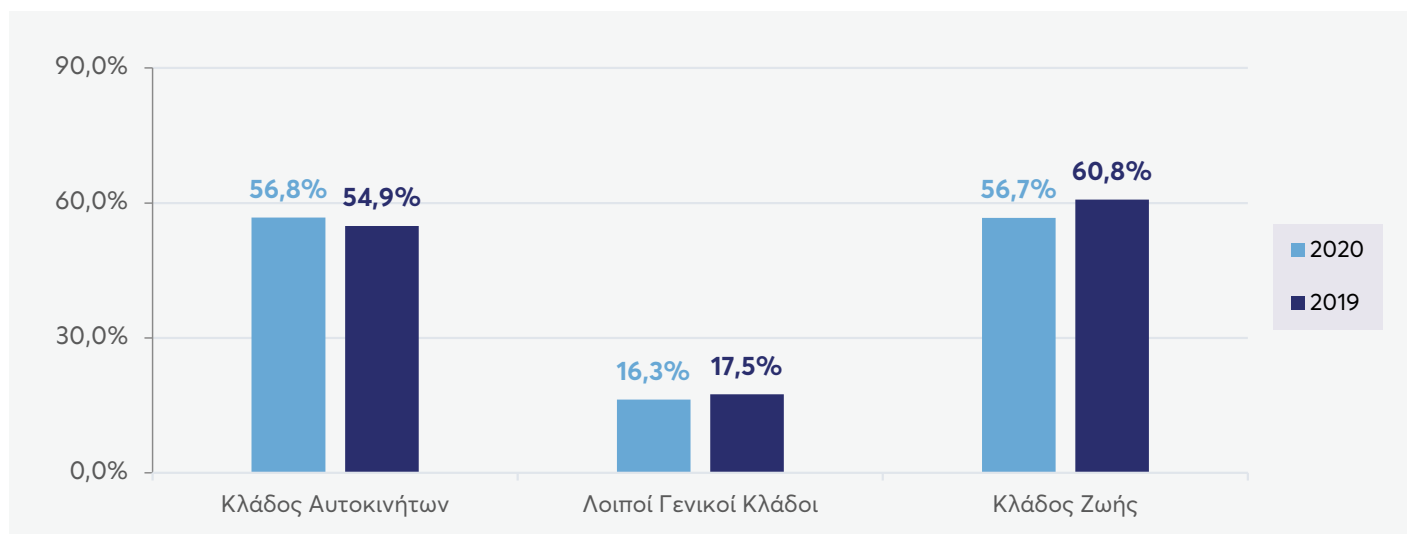
Σύνολο Οχημάτων Κλάδου Αυτοκινήτων



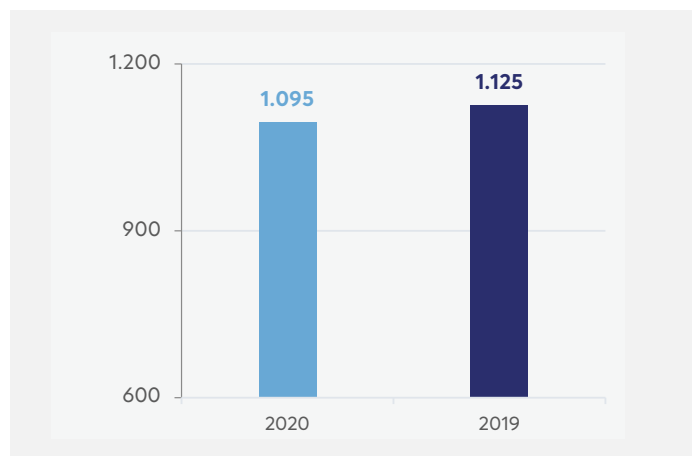
Πλήθος Συμβολαίων Εταιρίας



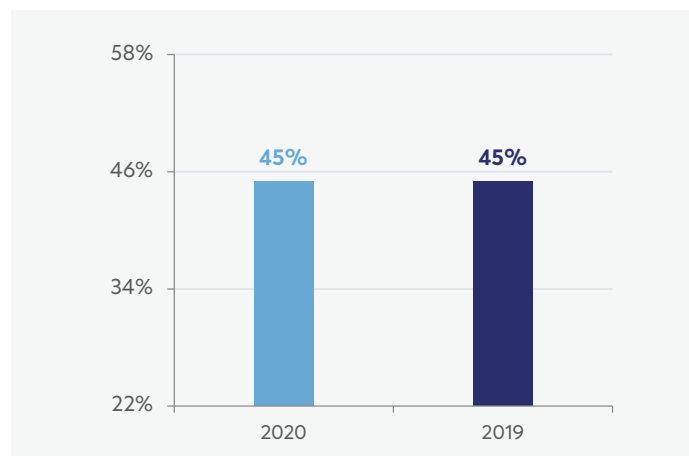
Πληρωθείσες Ζημιές (Ιδία Κράτηση) προς Καθαρά Δεδουλευμένα Ασφάλιστρα & άλλα συναφή Έσοδα (%)



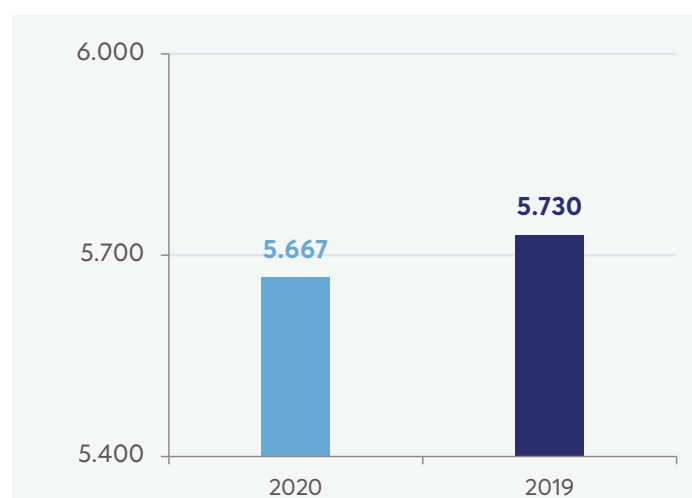
Αριθμός Προσωπικού Ομίλου



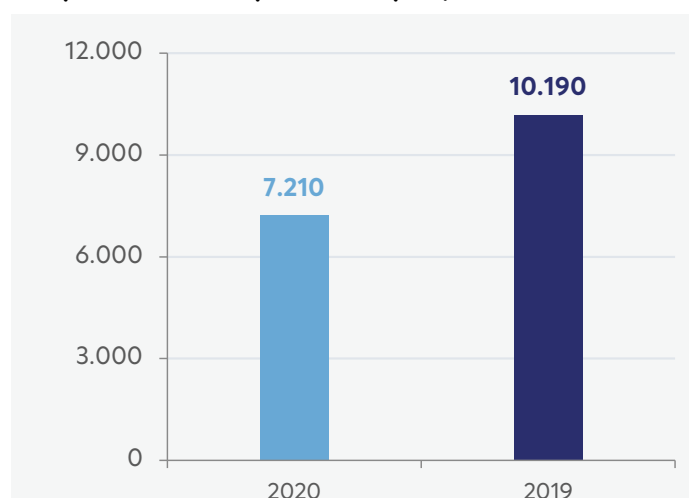
Ποσοστό γυναικών Διευθυντικών Στελεχών Εταιρίας (%)



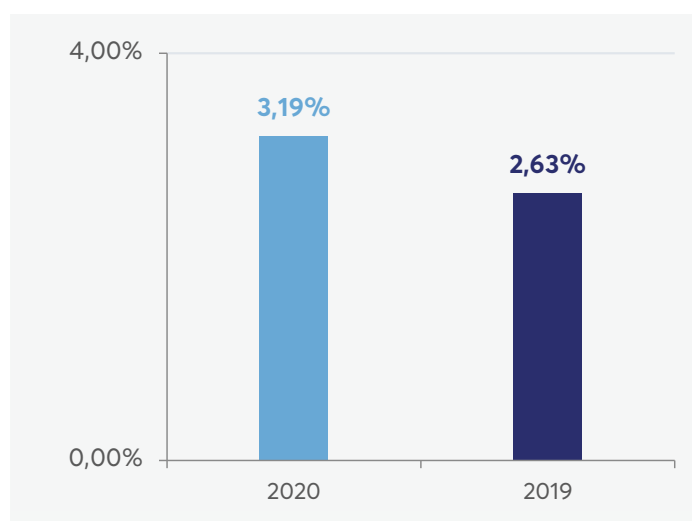
Πλήθος Συνεργατών Εταιρίας



Συνολικές ώρες εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού Εταιρίας



Δείκτης Οικειοθελούς Αποχώρησης Προσωπικού Εταιρίας (%)



Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη

Η «ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ», (ΑΡ. Μ.Α.Ε. 12855/05/Β/86/35), (ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ. 322801000), ιδρύθηκε το έτος 1977. Η Εταιρία έχει ως σκοπό της, σύμφωνα με το άρθρο 4 του Καταστατικού της, την παροχή όλων των ειδών ασφαλιστικών και ανασφαλιστικών καλύψεων, με εξαίρεση τους κλάδους πιστώσεων και εγγυήσεων. Έχει την έδρα της στη Λεωφόρο Κηφισίας 274, Τ.Κ. 15232 στο Χαλάνδρι Αττικής.

Ο Όμιλος περιλαμβάνει τις κάτωθι εταιρίες:

- Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. (μητρική)
- Alter Ego Α.Ε.
- Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ.
- Reliance Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρία Ασφαλιστικών Πρακτορεύσεων
- ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα Ι.Κ.Ε.
- Partner Hotel Α.Ε.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. διέπεται από τις διατάξεις του Νόμου 4548/2018 «Αναμόρφωση του δικαίου των Ανωνύμων Εταιριών» (σε αντικατάσταση του Νόμου 2190/1920) και από τις ειδικότερες διατάξεις του Νόμου 4364/2016, όπως ισχύουν σήμερα. Επίσης, από κάθε διάταξη ή νόμο ή απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Εποπτεύουσα αρχή είναι η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπεζικής της Ελλάδος, καθώς και η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ως εισηγμένη στο Χ.Α. εταιρία.

Σταθερές Αξίες

Αρχές

Η εντιμότητα, η συνέπεια, η φιλεργατικότητα και η χρηστή διαχείριση, αποτελούν τις βασικές και अपαραβάτες αρχές πάνω στις οποίες θεμελιώθηκε η Ευρωπαϊκή Πίστη. Αρχές οι οποίες ακολουθούνται στις σχέσεις της Εταιρίας προς κάθε συναλλασσόμενο: ασφαλισμένους, εργαζόμενους, μετόχους και τρίτους. Η Εταιρία διατηρεί αμετάβλητη στο χρόνο τη φιλοσοφία της να είναι κοντά στους ασφαλισμένους της, με ανθρώπινο πρόσωπο την κρίσιμη στιγμή της αποζημίωσης, εξυπηρετώντας τους με συνέπεια και αφοσίωση. Η φιλοσοφία αυτή, που χαρακτηρίζει τη διοίκηση της Εταιρίας και το σύνολο των εργαζομένων σε αυτήν, περικλείεται στο σήμα κατατεθέν της, «Πληρώνει Αμέσως». Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι πάντα κοντά στον κάθε ασφαλισμένο της με ταχύτητα, ευγένεια, προθυμία και χαμόγελο.

Όραμα

- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο ο πολίτης θα βρίσκει πλήρη ικανοποίηση όλων των αναγκών του στις δύσκολες ώρες του και όλων των επιθυμιών του.

- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο οι εργαζόμενοι θα βρουν μόνιμη και σταθερή εργασία, αλλά και διέξοδο στις οικονομικές, διοικητικές και κοινωνικές φιλοδοξίες τους.
- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίον οι επενδυτές - οι μέτοχοι - θα βρουν δικαίωση για την εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν την εταιρία.
- Η δημιουργία ενός πανίσχυρου οικονομικά, συναισθηματικά και πνευματικά οργανισμού.

Χρηστή διαχείριση

Η Ευρωπαϊκή Πίστη έχει αποδείξει όλα τα χρόνια λειτουργίας της, ότι σέβεται και τιμά τους ασφαλισμένους της, τους μετόχους της και κάθε συναλλασσόμενο με την Εταιρία, ως διαχειρίστρια των συμφερόντων τους με συνέπεια και ευθύνη..

Στρατηγικοί στόχοι

- Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας και της έκτασης των προσφερόμενων υπηρεσιών στον πολίτη - πελάτη.
- Η δημιουργία μιας κοινωνίας ευχαριστημένων ανθρώπων, των ανθρώπων της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., η ικανοποίηση των οποίων θα πηγάζει από τη συμμετοχή τους στους μηχανισμούς των αποφάσεων και τα αποτελέσματα.
- Η επιρροή και κατάκτηση καθημερινά μεγαλύτερου μέρους της αγοράς πελατών και της αγοράς εργασίας, με στόχο την κατάκτηση της κορυφαίας θέσης.
- Η δημιουργία και ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, με σκοπό την ταχύτερη υλοποίηση των οικονομικών και διοικητικών φιλοδοξιών των στελεχών της Εταιρίας.

Σημαντικοί σταθμοί

Έτος	Γεγονός
1977	Ίδρυση της Εταιρίας από μια ομάδα 19 Ασφαλιστικών Συμβούλων Ζωής.
1983	Ανέγερση του πρώτου ακινήτου 3.500 τ.μ. στη Λ. Κηφισίας.
1986	Σύσταση της εταιρίας Alter Ego A.E., ως κέντρου υποστήριξης ασφαλίσεων Ποιότητας Ζωής που πρώτη και μόνη εισήγαγε η Ευρωπαϊκή Πίστη στον κλάδο των ασφαλίσεων.
1990	Σύσταση της εταιρίας Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ., εκ των πρώτων ιδρυθεισών Α.Ε.Δ.Α.Κ.
1995	Ανέγερση ενός κτιρίου 16.000 τ.μ., δίπλα στο παλαιότερο, επί της Λεωφ. Κηφισίας, το οποίο, εκτός από σημείο αναφοράς και ιδιαίτερης αξίας, αποτελεί και πηγή σταθερών εσόδων από ενοίκια.
1997	Είσοδος της Εταιρίας στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών με δημόσια εγγραφή. Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η πρώτη Ασφαλιστική Εταιρία που πέτυχε τέτοιο είσοδο μετά από 34 ολόκληρα χρόνια.
2002	Πιστοποίηση της Εταιρίας με ISO 9001:2000 για το σύνολο των υπηρεσιών της. Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η πρώτη Εταιρία που έλαβε αυτήν την πιστοποίηση και τη διατηρεί συνεχώς μέχρι σήμερα με το νέο ISO 9001:2015.
2005	Από 1/1/2005 η Ευρωπαϊκή Πίστη, ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εταιρία εφαρμόζει Δ.Π.Χ.Α. Αυτή η εφαρμογή την ανέδειξε ως την μόνη Εταιρία έναντι όλων των άλλων Ασφαλιστικών Εταιριών που βελτίωσε την καθαρή της θέση μετά την εφαρμογή των Δ.Π.Χ.Α., σύμφωνα με μελέτη της Ernst & Young.
2007	Συμφωνία ανάμεσα στην Ευρωπαϊκή Πίστη και την Τράπεζα Πειραιώς προκειμένου η δεύτερη να αποκτήσει το 30% του μετοχικού κεφαλαίου της πρώτης, μέσω αύξησης κεφαλαίου με παραίτηση παλαιών μετόχων.
2011	Επιτυχής συμμετοχή στο πανευρωπαϊκό stress - test των Ασφαλιστικών Εταιριών, με εκπλήρωση όλων των κριτηρίων αξιολόγησης.
2012	Τριπλασιασμός των κερδών στα € 11,6 εκ., έναντι € 4 εκ. το 2011 σε μια περίοδο ύφεσης για τρίτη χρονιά στον Ασφαλιστικό Κλάδο.
2015	Συνέχιση της αύξησης της κερδοφορίας στα € 16,1 εκ.
2016	Η Εταιρία είναι έτοιμη για το νέο πλαίσιο "Φερεγγυότητα II". Παράλληλα, η European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) αποκτά το 15% του μετοχικού κεφαλαίου της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη, ενώ το συνολικό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο του Ομίλου υπερβαίνει τα € 300 εκ.
2017	Σημαντική αύξηση όλων των οικονομικών μεγεθών για 8η συνεχόμενη χρονιά, ενώ για πρώτη χρονιά το σύνολο του Ενεργητικού υπερβαίνει τα € 400 εκ.
2018	Συνέχιση της ανοδικής πορείας, με το σύνολο των Εσόδων του Ομίλου να ξεπερνά για πρώτη φορά τα € 200 εκ. Ο Δείκτης Φερεγγυότητας διαμορφώθηκε στο 159,81% έναντι του 145,73% στο τέλος του προηγούμενου έτους.
2019	Για πρώτη φορά τα καθαρά ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων ξεπέρασαν τα € 200 εκ., ενώ τα κέρδη προ φόρων διαμορφώθηκαν σε € 22,4 εκ., παρουσιάζοντας αύξηση 45,5%
2020	Μέσα σε ένα δύσκολο και ευμετάβλητο οικονομικό περιβάλλον, ο Όμιλος καταφέρνει να αυξήσει τα συνολικά έσοδα του στα € 236,8 εκ., αυξημένα κατά 5,1% και την προ φόρων Κερδοφορία του στα € 24,8 εκ., αυξημένα κατά 10,6%.

Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management A.E.Δ.Α.Κ.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ ιδρύθηκε το 1990. Έχει ως αντικείμενο δραστηριοποίησης τη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων. Δραστηριοποιείται επίσης στους τομείς του Portfolio Management, Corporate Finance, Venture Capital και αναπτύσσει δραστηριότητες επενδυτικής Τραπεζικής με αντικείμενο την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Στόχος της Εταιρίας είναι η εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης. Τα υπό διαχείριση κεφάλαια την 31/12/2020 ανήλθαν σε € 472 εκ., ενώ ο συνολικός κύκλος εργασιών ανήλθε σε € 1,0 εκ.. Η Εταιρία στηρίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες:

1. Εξειδίκευση

Οι διαχειριστές και τα βασικά στελέχη της Εταιρίας, έχοντας άρτια εκπαίδευση, πολυετή εμπειρία και γνώση τόσο της εγχώριας όσο και των ξένων κεφαλαιαγορών και χρηματαγορών, μπορούν να ικανοποιήσουν τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε επενδυτή.

2. Ασφάλεια

Οι διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου και η αυστηρή εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας προστατεύουν τα συμφέροντα των πελατών και παρέχουν πλήρη διαφάνεια σε όλα τα στάδια διαχείρισης των χρημάτων τους. Όλα τα επενδυμένα κεφάλαια και οι τίτλοι βρίσκονται προς φύλαξη στο θεματοφύλακα, παρακολουθούνται σε ξεχωριστή μερίδα και τηρούνται ανά πελάτη στα σχετικά βιβλία της Εταιρίας. Επιπλέον, η Εταιρία συμμετέχει σε σύστημα αποζημίωσης επενδυτών μέσω του "Συνεγγυητικού Κεφαλαίου Εξασφάλισης Επενδυτικών Υπηρεσιών", είναι μέλος της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών και εποπτεύεται από την Ελληνική Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

3. Προσωποποιημένες Υπηρεσίες

Η αξιοπιστία και ο συνεχής διάλογος είναι βασικοί συντελεστές για μια επιτυχημένη και μακροχρόνια συνεργασία με τους πελάτες. Η Εταιρία, μέσω της υπηρεσίας του Account Manager, προσφέρει στους πελάτες επενδυτικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου μέσω της διαρκούς ενημέρωσής τους για τις εξελίξεις και τις προοπτικές των κεφαλαιαγορών / χρηματαγορών του εξωτερικού και εσωτερικού, της άμεσης εξυπηρέτησής τους και της προσαρμογής των αναγκών τους στα νέα δεδομένα της αγοράς, με έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών και στον ανθρώπινο παράγοντα. Η Εταιρία διαθέτει έμπειρους συνεργάτες και καταξιωμένα στελέχη,

τα οποία σε συνδυασμό με την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών, την καθιστούν ιδιαίτερα αποτελεσματική.

Alter Ego Facilities Management A.E.

Η ALTER EGO Facilities Management A.E., είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες παροχής ολοκληρωμένων λύσεων Facility Management. Η Εταιρία δραστηριοποιείται πανελλαδικά, προσφέροντας τις υπηρεσίες της σε κορυφαίες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις. Στο ενεργό πελατολόγιο της εντάσσονται περισσότερες από 65 επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα. Από την ίδρυση της, το 1986, έως και σήμερα, έχει σαν στόχο τη δημιουργία μακροχρόνιων επαγγελματικών συνεργασιών με τους πελάτες της, οι οποίες επιτυγχάνονται μέσω της πελατοκεντρικής προσέγγισης που υιοθετεί και είναι βασισμένη στο μοντέλο win-win.

Η ALTER EGO A.E. απασχολεί περισσότερους από 600 εργαζόμενους, ενώ



διαχειρίζεται εγκαταστάσεις πελατών της που ξεπερνούν σε σύνολο τα 1.000.000 τ.μ. Εξειδικεύεται στη διαχείριση επαγγελματικών ακινήτων (κτίρια γραφείων, νοσοκομεία, εμπορικά κέντρα, αλυσίδες καταστημάτων, βιομηχανικές και αποθηκευτικές εγκαταστάσεις, εγκαταστάσεις υψηλής κρισιμότητας και συνάθροισης κοινού, ξενοδοχεία κλπ), ενώ παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών της ακολουθώντας πιστά τις επιταγές των διεθνών προτύπων Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία και την Περιβαλλοντική διαχείριση. Επιπροσθέτως, έχει επιλεγεί από τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρίες στο χώρο του Real Estate, Property Management και Facilities Management ως ένας από τους βασικούς συνεργάτες τους για την ελληνική αγορά, ενώ είναι ιδρυτικό μέλος στον ανεξάρτητο σύνδεσμο Hellenic Facility Management Association. Ο συνολικός Κύκλος Εργασιών της εταιρίας ανήλθε για το 2020 σε € 12,5 εκ.

Στόχος της Εταιρίας είναι η περαιτέρω ενίσχυση της θέσης της στην ελληνική αγορά. Για την επίτευξη του στόχου, η Εταιρία έχει επενδύσει τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό, δημιουργώντας μια εξαιρετική ομάδα επαγγελματιών, όσο και σε νέες τεχνολογίες, με την αγορά σύγχρονων μηχανημάτων, λογισμικού διαχείρισης και δημιουργία υποδομών τελευταία τεχνολογίας. Τέλος, την τελευταία δεκαετία, η ALTER EGO προσπαθώντας να προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες στους πελάτες της, έχει προσανατολιστεί στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων (integrated facilities management) με την εισαγωγή νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών. Προσφέροντας single - stop solutions στις εταιρίες που αναζητούν όλο και πιο επίμονα να ελέγχουν τα λειτουργικά τους κόστη, η ALTER EGO A.E. καταφέρνει να προσδίδει προστιθέμενη αξία στις συνεργασίες της. Από το 2017, η Alter Ego είναι συνιδρυτής της Partner Hotel A.E., η οποία είναι πρωτοπόρος

στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών housekeeping σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.

Το όραμα της ALTER EGO A.E. που παραμένει αναλλοίωτο στο χρόνο είναι:

- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού που θα αποτελεί προτιμητέο συνεργάτη των κορυφαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, στις υπηρεσίες Facilities Management.
- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο οι εργαζόμενοι θα βρουν μόνιμη και σταθερή δουλειά αλλά και διέξοδο στις οικονομικές, διοικητικές και κοινωνικές φιλοδοξίες τους.
- Η δημιουργία και η ανάπτυξη ενός οργανισμού κοντά στον οποίο οι επενδυτές - οι μέτοχοι - θα βρουν δικαίωση για την εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν την εταιρία.

Reliance Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρία Ασφαλιστικών Πρακτορεύσεων

Η Reliance Μονοπρόσωπη ΑΕ, είναι Εταιρία ασφαλιστικής πρακτορεύσης, η οποία συστάθηκε τον Οκτώβριο του 2012 και δεν έχει ξεκινήσει ακόμα την άσκηση των δραστηριοτήτων της.

ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα Ι.Κ.Ε

Η Εταιρία ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα δραστηριοποιείται στον τομέα παραγωγής ενέργειας, μέσω της χρήσης φωτοβολταϊκών πάρκων. Το Φεβρουάριο του 2020, ο Όμιλος προχώρησε στην εξαγορά της εταιρίας ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα που κατέχει φωτοβολταϊκό πάρκο στην Περιφέρεια Θεσσαλίας, ονομαστικής ισχύος 0,5 MWh, το οποίο είναι διασυνδεδεμένο στο δίκτυο μέσης τάσης της ΔΕΗ.

Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με το άρθρο 152 του Ν. 4548/2018, η Ετήσια Έκθεση Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη (η «Εταιρία») περιλαμβάνει Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης για τη διαχειριστική χρήση 2020. Η ημερομηνία αναφοράς της Δήλωσης είναι η 31/12/2020.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση αφορά στο σύνολο των αρχών και πρακτικών που υιοθετεί ένας οργανισμός, προκειμένου να διασφαλίσει την απόδοση του, τα συμφέροντα των μετόχων του και τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders). Οι αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτελούν τη βάση του Συστήματος Διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ, μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η χρηστή

και αποτελεσματική διοίκηση της Εταιρίας, με αποδοτική χρήση των διαθέσιμων παραγωγικών πόρων καθώς και διαφάνεια στις εταιρικές λειτουργίες, προς το μακροπρόθεσμο συμφέρον των μετόχων, των εργαζομένων και των ασφαλιζομένων. Η Εταιρική Διακυβέρνηση συνδράμει θετικά στην απόδοση της Εταιρίας καθώς εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:

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

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης, η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. επιδιώκει την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στις λειτουργίες της, όπου περιλαμβάνει και οικειοθελείς δεσμεύσεις της που πηγάζουν από την επιχειρηματική της δεοντολογία. Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α, ως ανώνυμη Εταιρία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ακολουθεί την ελληνική νομοθεσία σε σχέση με τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, και εφαρμόζει εν μέρει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις εισηγμένες εταιρίες, όπως αυτός είναι δημοσιευμένος στην επίσημη ιστοσελίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών. (<https://www.athegroup.gr/el/web/guest/esed-hellenic-cgc>).

Επιπροσθέτως, για τη βέλτιστη λειτουργία της στο νομοθετικό περιβάλλον της Φερεγγυότητας II, συνδράμουν οι τέσσερις ανεξάρτητες βασικές λειτουργίες, αυτές του Εσωτερικού Ελέγχου, της Διαχείρισης Κινδύνων, της Αναλογιστικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η φιλοσοφία και η κουλτούρα που διέπουν την Εταιρική Διακυβέρνηση αποτυπώνονται σε μια σειρά κανονισμών και πολιτικών, μεταξύ των οποίων ο Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας, ο Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας, η Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η Πολιτική Εσωτερικού Ελέγχου, η Πολιτική Πρόληψης και Διαχείρισης Καταστάσεων Σύγκρουσης Συμφερόντων, η Πολιτική Αποδοχών, η Πολιτική Επικοινωνίας κ.α..

Αποκλίσεις από τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Εταιρία, κατά περίπτωση, αποκλίνει ή δεν εφαρμόζει στο σύνολό τους ορισμένες Αρχές του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, οι οποίες δεν αποτελούν νομοθετικές ρυθμίσεις, αλλά βέλτιστες πρακτικές, οι οποίες συνοπτικά αποτυπώνονται ως προς:

Το Δ.Σ. και τα μέλη του:

- Διορισμός ανεξάρτητου Αντιπροέδρου, όταν ο Πρόεδρος είναι εκτελεστικός καθώς επίσης δεν πραγματοποιείται ατομική αξιολόγηση Προέδρου
- Μέγιστη θητεία των μελών του Δ.Σ. τα 4 χρόνια, ενώ η θητεία των μελών του Δ.Σ. της Εταιρίας είναι 5 έτη
- Περιοδική συνάντηση μη εκτελεστικών μελών του Δ.Σ. χωρίς την παρουσία εκτελεστικών μελών του Δ.Σ., με σκοπό την αξιολόγηση επίδοσης και τον καθορισμό αμοιβών αυτών
- Τήρηση πρακτικών των συζητήσεων και αποφάσεων των Επιτροπών του Δ.Σ. από τον Γραμματέα: για τη λειτουργία κάθε Επιτροπής έχει οριστεί διαφορετικός γραμματέας

Αμοιβές μελών Δ.Σ.

- Σύνδεση της αμοιβής των μη εκτελεστικών μελών με το χρόνο που διαθέτουν στην άσκηση των καθηκόντων τους
- Προσδιορισμός των αμοιβών των εκτελεστικών μελών Δ.Σ. λαμβάνοντας υπ' όψιν τις αμοιβές των εργαζομένων στην Εταιρία και στον Όμιλο.

Διοικητικό Συμβούλιο

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

Οι εξουσίες και αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας είναι αυτές που περιγράφονται στο Καταστατικό αυτής.

Ζητήματα που αφορούν τις κάθε είδους αμοιβές, που καταβάλλονται στα διευθυντικά στελέχη της Εταιρίας, τους επικεφαλής των τεσσάρων βασικών λειτουργιών και τη γενικότερη πολιτική των αμοιβών της Εταιρίας εντάσσονται στις αρμοδιότητες της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από εννέα (9) μέλη, τα οποία διακρίνονται σε εκτελεστικά και μη εκτελεστικά. Τα εκτελεστικά μέλη απασχολούνται στην Εταιρία με τα καθημερινά θέματα διοίκησης. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή των εταιρικών ζητημάτων. Ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, με βάση το καταστατικό της Εταιρίας δεν πρέπει να είναι μικρότερος του 1/3 του συνολικού αριθμού των μελών και αν προκύψει κλάσμα, στρογγυλοποιείται στον επόμενο ακέραιο αριθμό.

Μεταξύ των μη εκτελεστικών μελών υπάρχουν 2 τουλάχιστον ανεξάρτητα μέλη. Η ιδιότητα των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ως εκτελεστικών ή μη ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση. Αν εκλεγεί από το Διοικητικό Συμβούλιο προσωρινό μέλος μέχρι την πρώτη Γενική Συνέλευση σε αναπλήρωση άλλου ανεξάρτητου που παραιτήθηκε, εξέλιπε ή για οποιονδήποτε λόγο κατέστη έκπτωτο, το μέλος που εκλέγεται πρέπει να είναι και αυτό ανεξάρτητο. Τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει να μην κατέχουν μετοχές σε ποσοστό μεγαλύτερο του 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρίας και να μην έχουν σχέση εξάρτησης με την Εταιρία ή με συνδεδεμένα με αυτή πρόσωπα, κατά την έννοια του άρθρου 4 παρ. 1 του Ν.3016/2002.

Το Δ.Σ. συνεδριάζει όποτε απαιτείται δια νόμου και όπως ορίζεται από το Καταστατικό της Εταιρίας. Όλα τα μέλη του Δ.Σ. οφείλουν να παρευρίσκονται στις συνεδριάσεις του, εκτός εάν αδυνατούν λόγω περιστάσεων πέραν του ελέγχου τους. Μέσα στο 2020 πραγματοποιήθηκαν συνολικά (11) έντεκα τακτικές συνεδριάσεις Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες αποτυπώνονται ανάλογα με την εκάστοτε σύνθεσή του, ως εξής.

Από την 1η Ιανουαρίου 2020 έως 31η Δεκεμβρίου 2020

Ονοματεπώνυμο	Ανεξάρτητο Μέλος	Συμμετοχές στις τακτικές συνεδριάσεις Δ.Σ.
Χαλκιάπουλος Νικόλαος, Πρόεδρος	Όχι	11/11
Βερζοβίτης Στέφανος, Αντιπρόεδρος	Όχι	11/11
Γεωργακόπουλος Χρήστος, Διευθύνων Σύμβουλος	Όχι	11/11
Πούλιος Χριστόφορος	Ναι	11/11
Κωνσταντινίδης Γεώργιος	Όχι	10/11
Σάρπ Ερρίκος	Όχι	11/11

Ονοματεπώνυμο	Ανεξάρτητο Μέλος	Συμμετοχές στις τακτικές συνεδριάσεις Δ.Σ.
Διαμαντόπουλος Γεώργιος	Ναι	11/11
Keith Morris	Ναι	10/11
Χρόνης Θεόδωρος	Όχι	11/11

Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου λήγει την 30η Ιουνίου του 2024, ωστόσο στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με το ν. 4706/2020, σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση των εισηγμένων στο Χ.Α. σε Γενική Συνέλευση Εταιριών που θα λάβει χώρα μέχρι τον Ιούλιο του 2021 έχει προγραμματιστεί εκλογή νέου Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Διοίκηση της Α.Ε.Γ.Α Ευρωπαϊκή Πίστη, δεν έχει εγκρίνει διακριτή Πολιτική Ποικιλομορφίας, καθώς με έτερες Πολιτικές και Διαδικασίες καθώς και τον Εταιρικό Κώδικα Δεοντολογίας λαμβάνει μέτρα για τον εμπλουτισμό και την ενίσχυση της πολυμορφίας των διαχειριστικών και εποπτικών οργάνων της και εν γένει του ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρίας.

Σε αυτά τα πλαίσια, η επιλογή των προσώπων που συνθέτουν τα διαχειριστικά και εποπτικά της όργανα στηρίζεται στις επαγγελματικές τους δυνατότητες και διαπιστευτήρια, και δεν αξιολογούνται χαρακτηριστικά όπως φυλή, φύλο, χρώμα, υπηκοότητα ή εθνική καταγωγή, τάξη, θρησκεία, ηλικία, αναπηρία, οικογενειακή κατάσταση, σεξουαλικός προσανατολισμός ή ταυτότητα φύλου, πολιτικές πεποιθήσεις ή οποιαδήποτε άλλη κατάσταση προστατεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Η ύπαρξη ποικιλομορφίας είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς όταν υπάρχει ποικιλομορφία αναφορικά με τις ικανότητες, δεξιότητες, εμπειρίες και προσωπικότητες τόσο των μελών του Δ.Σ. όσο και των εσωτερικών υπηρεσιών της, τότε ενδυναμώνεται ο ρόλος και η συνεισφορά του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού.

Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου



Μπροστά, αριστερά προς δεξιά: Θεόδωρος Χρόνης, Νικόλαος Χαλκιάπουλος, Χρήστος Γεωργακόπουλος, Στέφανος Βερζοβίτης.
Πίσω, αριστερά προς δεξιά: Ερρίκος Σάρπ, Χριστόφορος Πούλιος, Keith Morris, Γεώργιος Κωνσταντινίδης, Γεώργιος Διαμαντόπουλος.

Νικόλαος Χαλκιάπουλος

Πρόεδρος - Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Χαλκιάπουλος διαθέτει πολυετή εμπειρία στον ασφαλιστικό χώρο, καθώς έχει διατελέσει επί σειρά ετών διευθυντικό στέλεχος σε Ασφαλιστικές εταιρίες. Εντάχθηκε στο δυναμικό της ΑΕΓΑ Ευρωπαϊκή Πίστη τον Οκτώβριο του 2002 και από το 2005 κατέχει τη θέση του Γενικού Διευθυντή Χαρτοφυλακίου. Έχει σπουδάσει στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Τμήμα Μαθηματικών, και είναι μέλος της Ένωσης Αναλογιστών Ελλάδας, FHAS.

Στέφανος Βερζοβίτης

Αντιπρόεδρος - Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Βερζοβίτης έχει πολυετή εμπειρία σε επιχειρήσεις όπως τα εκπαιδευτήρια Ζηρίδη, το Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο, τη Johnson & Son και τα ελαστικά Michelin. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη εργάζεται από τον Οκτώβριο του 2000 και από το 2005 κατέχει τη θέση του Γενικού Διευθυντή Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών. Έχει σπουδάσει οικονομικά στην ΑΣΟΕΕ.

Χρήστος Γεωργακόπουλος

Διευθύνων Σύμβουλος - Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Γεωργακόπουλος είναι ιδρυτής και Διευθύνων Σύμβουλος της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη από την έναρξη λειτουργίας της. Έχει σπουδάσει νομικά και οικονομικά στο Πάντειο και στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, ενώ διαθέτει πολύχρονη εμπειρία στο Marketing και τις πωλήσεις. Επίσης είναι Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου των εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ & Alter Ego Facilities Management Α.Ε., θυγατρικών της Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ.

Ερρίκος Σάρπ

Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Σάρπ έχει πολυετή εμπειρία τόσο σε επιχειρήσεις στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό με αντικείμενο το Γενικό εμπόριο, τις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες & τη Ναυτιλία. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη εργάζεται από το Σεπτέμβριο του 2002 και σήμερα κατέχει τη θέση του Διευθυντή Διοικητικής Οργάνωσης Εταιρικών Γραφείων Πωλήσεων.

Γεώργιος Κωνσταντινίδης

Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Κωνσταντινίδης έχει δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά, ιδρύοντας, διοικώντας και κατέχοντας βασικό μερίδιο μετοχών σε επιχειρήσεις όπως η Centropell GMBH Φρανκφούρτης, η Novus Finance Α.Ε., η Astropell Α.Ε., η Kiapell GMBH και η CPL Α.Ε.. Στο Δ.Σ. της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη συμμετέχει από το 2000, ενώ από το 2007 κατέχει τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της θυγατρικής Εταιρίας Alter Ego Facilities Management ΑΕ.

Γεώργιος Διαμαντόπουλος

Μη Εκτελεστικό, Ανεξάρτητο Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Διαμαντόπουλος διετέλεσε Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΕΣΥΠ (Ελληνικής Εταιρίας Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε.) έως την 16/2/2021 και Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της Soho Square Athens ΑΕ.

Έχει πάνω από 30 χρόνια εμπειρίας σε εταιρίες καταναλωτικών προϊόντων με πιο σημαντική αυτήν στην Kraft Foods Hellas, όπου το 1997 ανέλαβε ως Area Director με την ευθύνη για τα Βαλκάνια. Στην Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΓΑ κατέχει επίσης τη θέση του Προέδρου της Επιτροπής Ελέγχου, του Προέδρου της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και είναι Μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

Keith Morris

Μη Εκτελεστικό, Ανεξάρτητο Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. K. Morris είναι πτυχιούχος Διοικητικής Επιστήμης με εξειδίκευση στα Οικονομικά και το Marketing από το Πανεπιστήμιο του Manchester. Έχει πολυετή εμπειρία σε εταιρίες όπως η HSBC, η Citibank και η IBM. Έχει δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά σε Διευθυντικές Θέσεις στις εταιρίες Eagle Star Insurance, AIG Europe, Euler Trade Indemnity και RBS Insurance. Σε αρκετές εταιρίες κατείχε το ρόλο Μη-Εκτελεστικού Μέλους, συμπεριλαμβανομένης και της Standard Life Assurance. Σήμερα κατέχει τη θέση του Αντιπροέδρου του Εποπτικού Συμβουλίου της Sava Re, ενός Ασφαλιστικού Ομίλου στη Σλοβενία.

Χριστόφορος Πούλιος

Μη Εκτελεστικό, Ανεξάρτητο Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Πούλιος είναι πτυχιούχος του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Πρώην ΑΣΟΕΕ) και έχει εργαστεί ως Διευθυντής Λογιστηρίου Ασφαλιστικών Εταιριών από το έτος 1968 έως και το 2000.

Θεόδωρος Χρόνης

Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Ο κ. Χρόνης είναι δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω και έχει πολυετή εμπειρία στον ασφαλιστικό χώρο. Στο δυναμικό της εταιρίας εντάχθηκε το 1992 ως Διευθυντής του κλάδου Νομικής Προστασίας. Σήμερα είναι Νομικός Σύμβουλος και Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών του Ομίλου. Έχει σπουδές σε νομικές σχολές του Πανεπιστημίου Αθηνών, της Βιέννης και του Freiburg Γερμανίας.

Στον παρακάτω πίνακα αναλύονται οι αμοιβές του Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2020, με βάση το Νόμο 4548/2018.

(ποσά σε χιλ. €)	Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου		
	Ανεξάρτητα Μη εκτελεστικά	Μη εκτελεστικά	Εκτελεστικά
Αριθμός Δικαιούχων	3	2	4
Σταθερές Αποδοχές (σε μετρητά)	30	91	1.415
Σταθερές Αποδοχές (μέσω συνταξιοδοτικού προγράμματος)	77	70	366
Ποσά σταθερών αναβαλλόμενων αποδοχών με διάκριση σε			
Κατοχυρωμένες	28	20	24
Μη κατοχυρωμένες			
Σύνολο σταθερών αποδοχών	135	181	1.805
Σύνολο μεταβλητών αποδοχών με διάκριση σε :	0	0	0
Μετρητά (Διάθεση κερδών)	0	15	387
Μετρητά	0	0	2
Μετοχές	0	0	0
Χρηματοπιστωτικά μέσα συνδεδεμένα με μετοχές	0	0	0
Σύνολο Μεταβλητών Αποδοχών	0	15	389
Σύνολο Αποδοχών	135	196	2.194
Αναλογία Σταθερών Αποδοχών / Σύνολο Αποδοχών	100%	92%	82%
Αναλογία Μεταβλητών Αποδοχών / Σύνολο Αποδοχών	0%	8%	18%
Ποσά αναβαλλόμενων αποδοχών που έχουν αποφασισθεί να καταβληθούν και μειώθηκαν μέσω αναπροσαρμογών με βάση την επίδοση			
Αριθμός Δικαιούχων που έλαβε πληρωμή λόγω πρόσληψης			
Συνολικό ποσό πληρωμής λόγω πρόσληψης			
Αριθμός δικαιούχων που έλαβε αποζημίωση λόγω αποχώρησης			
Συνολικό ποσό αποζημίωσης λόγω αποχώρησης			
Υψηλότερο ποσό που καταβλήθηκε ως αποζημίωση σε μεμονωμένο άτομο			
Αποδοχές από θυγατρικές Εταιρίες	0	55	10
Παροχή Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα από θυγατρικές	0	20	0
Λοιπές Παροχές (Έξοδα κίνησης / Ομαδικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας)	5	3	32

Λοιπά Διοικητικά Όργανα

Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Εταιρίας, δικαιούται να αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στο Καταστατικό της Εταιρίας.

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων συγκαλείται από το Διοικητικό Συμβούλιο και συνέρχεται στην έδρα της Εταιρίας ή στην περιφέρεια άλλου δήμου εντός του Νομού της Περιφέρειας της έδρας ή άλλου δήμου όμορου της έδρας, κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση και το αργότερο εντός εξαμήνου από τη λήξη της εταιρικής χρήσης, ή και εκτάκτως, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.

Με εξαίρεση τις επαναληπτικές συνελεύσεις, η πρόσκληση της Γενικής Συνέλευσης πρέπει να δημοσιεύεται είκοσι (20) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από την ημέρα της συνεδρίασης. Το πλήρες κείμενο της πρόσκλησης δημοσιεύεται μέσα στη ανωτέρω προθεσμία και στο διαδικτυακό τόπο της Εταιρίας, και δημοσιοποιείται μέσα στην ίδια προθεσμία, με τρόπο που διασφαλίζει την ταχεία και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση σε αυτήν.

Στη Γενική Συνέλευση δικαιούται να συμμετάσχει κάθε μέτοχος, ο οποίος έχει και αποδεικνύει την ιδιότητα αυτή κατά την ημέρα διεξαγωγής της Γενικής Συνέλευσης. Μέτοχοι που είναι νομικά πρόσωπα μετέχουν στη Γενική Συνέλευση διά των εκπροσώπων τους.

Η Γενική Συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία και συνεδριάζει έγκυρα επί των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης, όταν παρίστανται ή αντιπροσωπεύονται σε αυτήν μέτοχοι εκπροσωπώντας το ένα πέμπτο (1/5) τουλάχιστον του καταβεβλημένου κεφαλαίου, πλην των περιπτώσεων που ο νόμος ρητά απαιτεί αυξημένη απαρτία, που πρέπει να παρίστανται ή να αντιπροσωπεύονται σε αυτήν μέτοχοι εκπροσωπώντας το ήμισυ (1/2) του καταβεβλημένου κεφαλαίου.

Αν δεν επιτευχθεί η απαρτία αυτή, η Γενική Συνέλευση συνέρχεται εκ νέου μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τη χρονολογία της ματαιωθείσας συνεδρίασης, ύστερα από πρόσκληση προ δέκα (10) τουλάχιστον πλήρων ημερών. Στην επαναληπτική αυτή συνεδρίαση η Γενική Συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία και συνεδριάζει έγκυρα επί των θεμάτων της αρχικής ημερησίας διάταξης, οσοδήποτε και αν είναι το εκπροσωπούμενο σε αυτήν τμήμα του καταβεβλημένου κεφαλαίου. Νεότερη πρόσκληση δεν απαιτείται, αν στην αρχική πρόσκληση είχε ήδη ορισθεί ο τόπος και ο χρόνος της επαναληπτικής συνεδρίασης, με την προϋπόθεση ότι μεσολαβούν πέντε (5) τουλάχιστον ημέρες ανάμεσα στη ματαιωθείσα συνεδρίαση και την επαναληπτική.

Οι αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης λαμβάνονται με απόλυτη πλειοψηφία των εκπροσωπούμενων σε αυτή ψήφων. Κατ' εξαίρεση, οι αποφάσεις που προβλέπονται στην παράγραφο 3 και 4 του άρθρου 130 του Ν. 4548/2018 λαμβάνονται κατά περίπτωση με πλειοψηφία του ενός δευτέρου (1/2) και ενός τρίτου (1/3) και (1/3) ή ενός πέμπτου (1/5) των ψήφων που εκπροσωπούνται στη συνέλευση.

Η Γενική Συνέλευση των μετόχων αποφασίζει για όλα τα υποβαλλόμενα σε αυτήν ζητήματα, είναι δε η μόνη αρμόδια να αποφασίζει για:

- Τροποποιήσεις του καταστατικού. Ως τροποποιήσεις θεωρούνται και οι αυξήσεις, τακτικές ή έκτακτες, και οι μειώσεις του κεφαλαίου.
- Εκλογή μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Ελεγκτών.
- Την έγκριση της συνολικής διαχείρισης κατά το άρθρο 108 του Ν. 4548/2018 και την απαλλαγή των Ελεγκτών.
- Έγκριση των ετήσιων και των τυχόν ενοποιημένων χρηματοοικονομικών καταστάσεων.
- Διάθεση των ετήσιων κερδών.
- Συγχώνευση, διάσπαση, μετατροπή, αναβίωση, παράταση της διάρκειας ή λύση της Εταιρίας και
- Διορισμό εκκαθαριστών.

Μέτοχοι της Εταιρίας που εκπροσωπούν τουλάχιστον το εν εικοστόν (1/20) του καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν έλεγχο της Εταιρίας από αρ-

μόδιο Δικαστήριο της περιφέρειας που εδρεύει η Εταιρία, κατά τη διαδικασία της εκουσίας.

Μέτοχοι της Εταιρίας που εκπροσωπούν το εν πέμπτον (1/5) του καταβεβλημένου μετοχικού κεφαλαίου δικαιούνται να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο έλεγχο της Εταιρίας, εφόσον εκ της όλης πορείας των εταιρικών υποθέσεων δεν ασκείται ως επιβάλλει η χρηστή και συνετή διαχείριση. Η διάταξη αυτή δεν εφαρμόζεται όταν η αιτούσα μειοψηφία εκπροσωπείται εις το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας.

Οι μέτοχοι οφείλουν να αποδεικνύουν τη μετοχική τους ιδιότητα και, τον αριθμό των μετοχών που κατέχουν κατά την άσκηση του σχετικού δικαιώματος. Στο βαθμό που η Εταιρία έχει μετοχές εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά, η απόδειξη της μετοχικής ιδιότητας μπορεί να γίνεται με κάθε νόμιμο μέσο και πάντως βάσει ενημέρωσης που λαμβάνει η Εταιρία από το κεντρικό αποθετήριο τίτλων, εφόσον παρέχει υπηρεσίες μητρώου, ή μέσω των συμμετεχόντων και εγγεγραμμένων διαμεσολαβητών στο κεντρικό αποθετήριο τίτλων σε κάθε άλλη περίπτωση.

Λοιπά Διαχειριστικά - Εποπτικά Όργανα - Επιτροπές

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει αναθέσει στις ακόλουθες Επιτροπές εξειδικευμένα θέματα με συγκεκριμένες αρμοδιότητες, με σκοπό να συνεπικουρούν το έργο του, ως εξής:

1. Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού- Παθητικού (ALCO)

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

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

Η Επιτροπή Επενδύσεων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Νικόλαο Χαλκιάπουλο, Πρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου της Εταιρίας,
- Στέφανο Βερζοβίτη, Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών της Εταιρίας,

- Ηλία Λεκκό, Chief Economist-Economic Research & Investment Strategy Τράπεζας Πειραιώς,
- Θωμά Κωνσταντινίδη, (Πρόεδρο της Επιτροπής), Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρίας Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ,
- Δημήτριο Αντωνόπουλο, Διαχειριστή της Εταιρίας Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ,

Η Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Διαχείρισης Ενεργητικού- Παθητικού (ALCO) συνεδρίασε μέσα στο έτος 2020, 11 φορές.

2. Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από τρία (3), τουλάχιστον, μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στην πλειονότητά τους ανεξάρτητα. Όλα τα μέλη, τα οποία εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση Μετόχων, διαθέτουν επαρκή γνώση του τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται η Εταιρία, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος διαθέτει αποδεδειγμένα επαρκή γνώση σε θέματα λογιστικής και ελεγκτικής. Η Επιτροπή Ελέγχου προεδρεύεται από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος, το οποίο ορίζεται από τα μέλη της. Έργο της Επιτροπής είναι η εποπτεία των Εσωτερικών Ελεγκτών της Εταιρίας, η επισκόπηση των οικονομικών πληροφοριών που δημοσιοποιούνται, ο έλεγχος και η αξιολόγηση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, η αξιολόγηση και ο συντονισμός της ελεγκτικής λειτουργίας και των διαδικασιών ελέγχου, με βάση την κείμενη νομοθεσία που διέπει την Εταιρία, καθώς και η πρόταση προς τη Γενική Συνέλευση για την επιλογή των Ορκωτών Ελεγκτών για κάθε οικονομική χρήση.

Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί με βάση ειδικό κανονισμό, ο οποίος αποτελεί και μέρος του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της Εταιρίας. Ο κανονισμός της Επιτροπής Ελέγχου εγκρίνεται και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως.

Η Επιτροπή Ελέγχου απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Γεώργιο Διαμαντόπουλο, (Πρόεδρο της Επιτροπής), Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.
- Γεώργιο Κωνσταντινίδη, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.
- Χριστόφορο Πούλιο, Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε, μέσα στο έτος 2020, 9 φορές.

3. Επιτροπή Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού (IT Steering Committee)

Η Επιτροπή Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτελεί μια Ειδική Συντονιστική Επιτροπή για την Πληροφορική, με εκπροσώπους από το Διοικητικό Συμβούλιο και από τη Διεύθυνση Πληροφορικής της Εταιρίας.

Η Επιτροπή έχει ως σκοπό να διασφαλίσει την επίτευξη των εταιρικών στόχων μέσω της αξιολόγησης των αναγκών των εσωτερικών υπηρεσιών, του δικτύου πωλήσεων, των προμηθευτών κ.α., λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε συνθήκες (περιβάλλον, πόροι, περιορισμοί, νομοθεσία) και τις διαθέσιμες επιλογές.

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

Η Επιτροπή Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Νικόλαο Χαλκιάπουλο, Πρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου,
- Στέφανο Βερζοβίτη, Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών,
- Χρυσούλα Αναγνωστοπούλου, Διευθύντρια Πληροφορικής,
- Φώτη Κανελλόπουλο, Υποδιευθυντή Πληροφορικής,
- Παναγιώτη Γεωργίου, (Πρόεδρο της Επιτροπής), Διευθυντή Γραφείου Διευθύνοντος Συμβούλου.

Η Επιτροπή Πληροφορικής και Ψηφιακού Μετασχηματισμού συνεδρίασε, μέσα στο έτος 2020, 11 φορές.

4. Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

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

Στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΔΚ) το Δ.Σ. αναθέτει τις σχετικές με τη Διαχείριση Κινδύνων αρμοδιότητές του, ώστε να παρακολουθούνται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, περιλαμβανομένων του λειτουργικού και ασφαλιστικού, και να διασφαλίζονται ο ενοποιημένος έλεγχός τους, η εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και ο απαιτούμενος συντονισμός σε επίπεδο ασφαλιστικής Εταιρίας.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Νικόλαο Χαλκιάπουλο, (Πρόεδρο της Επιτροπής), Πρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου - Αναλογιστή, FHAS,

- Στέφανο Βερζοβίτη, Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών,
- Γεώργιο Διαμαντόπουλο, Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.,
- Ελένη Ταραπατσπούλου, Διευθύντρια Κλάδου Ζωής - Αναλογίστρια, FHAS,
- Απόστολο Παπαχρήστο, Αναλογιστή FIA CERA.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδρίασε μέσα στο έτος 2020, 8 φορές.

5. Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων δραστηριοποιείται σε τέσσερις άξονες εταιρικής διακυβέρνησης, οι οποίοι είναι:

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

Η Επιτροπή απαρτίζεται κατ' ελάχιστον από τρία (3), κατά πλειοψηφία μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία διαθέτουν την προβλεπόμενη απαραίτητη εξειδίκευση και εμπειρία. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής δε, διαθέτει επαρκή κατάρτιση και επαγγελματική εμπειρία σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης και Διαχείρισης Κινδύνων.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων συνεδριάζει σε εξαμηνιαία βάση, ή και εκτάκτως εφ' όσον το κρίνει απαραίτητο.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Γεώργιο Διαμαντόπουλο, (Πρόεδρο της Επιτροπής) Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.
- Χριστόφορο Πούλιο, Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.
- Χρήστο Γεωργακόπουλο, Διευθύνοντα Σύμβουλο, εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων συνεδρίασε μέσα στο έτος 2020, 3 φορές.

6. Επιτροπή Εποπτείας και Διακυβέρνησης Προϊόντων

Η Επιτροπή Εποπτείας & Διακυβέρνησης Προϊόντων συστάθηκε και στελεχώθηκε το Φεβρουάριο του 2019, με στόχο τη συμμόρφωση της Εταιρίας με τις απαιτήσεις του Ν.

4583/2018 για την ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της οδηγίας για τη διανομή (αντ)ασφαλιστικών προϊόντων.

Η Επιτροπή Εποπτείας & Διακυβέρνησης Προϊόντων δραστηριοποιείται με κύριο μέλημα την εφαρμογή στη δραστηριοποίηση της Εταιρίας των Αρχών Εποπτείας και Διακυβέρνησης προϊόντων, το περίγραμμα που ακολουθείται από την Εταιρία στα πλαίσια των εσωτερικών διεργασιών και λειτουργιών της, αναφορικά με τη σχεδίαση του προϊόντος, την εισαγωγή του στην αγορά, την παρακολούθηση και επανεξέτασή του καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του.

Οι κύριοι στόχοι λειτουργίας της Επιτροπής Εποπτείας & Διακυβέρνησης Προϊόντων, οι οποίοι αποτελούν και τα βασικά της καθήκοντα, είναι ενδεικτικά οι κάτωθι:

- Συντονίζει το σχεδιασμό νέων προϊόντων ή ενδεχόμενων τροποποιήσεων των υφιστάμενων
- Διασφαλίζει την ορθή εκτέλεση του πλάνου υλοποίησης προϊόντων
- Εισηγείται στο ΔΣ την έγκριση των νέων προϊόντων ή την τροποποίηση των υφιστάμενων
- Εισηγείται στο ΔΣ διορθωτικές ενέργειες, στην περίπτωση που εντοπισθεί ότι τα υφιστάμενα προϊόντα αποκλίνουν από τα συμφέροντα, τους στόχους και τα χαρακτηριστικά της αγοράς - στόχου για την οποία έχουν σχεδιασθεί
- Παρακολουθεί την οικονομική απόδοση και κεφαλαιακή απαίτηση των προϊόντων έναντι των στόχων που τέθηκαν κατά την εισαγωγή τους στην αγορά και παρέχει συστάσεις για βελτιώσεις, όπου απαιτείται.

Η Επιτροπή Εποπτείας & Διακυβέρνησης Προϊόντων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

- Παναγιώτη Γεωργίου, (Πρόεδρο της Επιτροπής), Διευθυντή του Γραφείου του Διευθύνοντος Συμβούλου
- Νικόλαο Χαλκιόπουλο, Πρόεδρο Δ.Σ. και Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου
- Γεώργιο Γκοτζαγεώργη, Διευθυντή Marketing και Υποστήριξης Δικτύου Πωλήσεων
- Βασιλική Ρούσση, Εμπορική Διευθύντρια
- Βασίλειο Τουπή, Διευθυντή Πωλήσεων
- Βασιλική Διονυσιοπούλου, Product Manager (Μέλος Επιτροπής και Γραμματέας)

Η Επιτροπή Εποπτείας & Διακυβέρνησης Προϊόντων συνεδρίασε μέσα στο έτος 2020, 9 φορές.

7. Επιτροπή Αιτιάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στις Αιτιάσεις που λαμβάνει, εκτός από την Πολιτική και τις Διαδικασίες που έχει θεσπίσει για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, έχει επικουρικά συστήσει και Επιτροπή Αιτιάσεων, η οποία απαρτίζεται από το Γενικό Διευθυντή Χαρτοφυλακίου, ο οποίος είναι και ο Πρόεδρος της Επιτροπής, τον Επικεφαλής της Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων και τον Αναπληρωτή του, το Γενικό Διευθυντή Δ.Ο.Υ., το Λειτουργό Διαχείρισης Αιτιάσεων, το Δι-

ευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου και τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η Επιτροπή Αιτιάσεων συνεδριάζει κάθε εξάμηνο με σκοπό να ενημερωθεί για τις συνήθειες αιτίες των Αιτιάσεων, να εξάγει συμπεράσματα, να διαμορφώσει και να παρακολουθεί πλάνο διορθωτικών ενεργειών για τον περιορισμό τους και τη μείωση του αντίκτυπου τους στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της Εταιρίας προς τους πελάτες της.

Η Επιτροπή Αιτιάσεων απαρτίζεται από τους κ.κ.:

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

Η Επιτροπή Αιτιάσεων συνεδρίασε μέσα στο έτος 2020, 2 φορές.

Απαιτήσεις Ικανότητας και Ήθους

Προκειμένου να διασφαλίζεται η χρηστή και συνετή διοίκηση της Εταιρίας από κατάλληλα πρόσωπα και παράλληλα να ενισχύεται η προστασία των ασφαλισμένων και όσων έχουν έννομο συμφέρον, η Εταιρία έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική και Διαδικασίες για την Αξιολόγηση των προσώπων που έχουν την ευθύνη σημαντικών λειτουργιών της. Η Πολιτική θεσπίστηκε με σκοπό να καθορίσει τις αρχές και τα κριτήρια με βάση τα οποία αξιολογούνται τα υπεύθυνα πρόσωπα, ως προς τη δυνατότητά τους να ανταπεξέλθουν με επάρκεια στα καθήκοντά τους.

Ως υπεύθυνα πρόσωπα νοούνται τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας, ο Υπεύθυνος Αναλογιστής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων, ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, κάθε πρόσωπο με συγκεκριμένες αρμοδιότητες βάσει της κείμενης νομοθεσίας, καθώς και κάθε πρόσωπο που διαδραματίζει σημαντικό ελεγκτικό ή διαχειριστικό ρόλο ή τα καθήκοντά του μπορούν να επηρεάσουν ουσιαστικά τη διοίκηση της Εταιρίας.

Τα υπεύθυνα πρόσωπα, μεταξύ άλλων, αξιολογούνται και ως προς:

- Την εντιμότητα, την ακεραιότητα και την καλή φήμη τους.

- Την επαγγελματική τους κατάρτιση και εμπειρία από την αγορά.
- Την επάρκεια των γνώσεων που διαθέτουν σε σχέση με τα καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβουν.
- Τη μη ύπαρξη ασυμβίβαστου ή σύγκρουσης συμφερόντων με τα καθήκοντα που πρόκειται να αναλάβουν.

Η καταλληλότητα και η αξιοπιστία των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου εξετάζεται σε ετήσια βάση με τη μέθοδο της αυτοαξιολόγησης, με μέριμνα της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών και Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων. Η καταλληλότητα και αξιοπιστία των υπόλοιπων «Υπευθύνων Προσώπων» επανεξετάζεται κάθε χρόνο, στα πλαίσια της Ετήσιας Αξιολόγησης και Στοχοθέτησης Προσωπικού, με μέριμνα της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Ανεξάρτητες Βασικές Λειτουργίες

Αναλογιστική Λειτουργία

Η Αναλογιστική Λειτουργία συντονίζει τον υπολογισμό των Τεχνικών Προβλέψεων, γνωμοδοτεί επί της Πολιτικής Ανάληψης και της Πολιτικής Αντασφάλισης, συνεισφέρει στη Διαχείριση Κινδύνων.

Τεχνικές Προβλέψεις

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

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

Γνώμη στην Πολιτική Ανάληψης

Η Αναλογιστική Λειτουργία παρέχει τη γνώμη της σχετικά με την Πολιτική Ανάληψης.

Ελέγχει την επάρκεια των ασφαλιστρών κάνοντας χρήση της τρέχουσας εμπειρίας μέσω περιοδικών ελέγχων. Αναφέρει περιπτώσεις όπου τα ασφαλιστρα δεν καλύπτουν τα έξοδα, τις ζημιές και τις εγγυήσεις.

Γνώμη στην Πολιτική Αντασφάλισης

Η Αναλογιστική Λειτουργία παρέχει τη γνώμη της επί της Πολιτικής Αντασφάλισης κάνοντας αναφορά περιπτώσεων όπου η αντασφαλιστική πολιτική δεν καλύπτει τις ζημιές.

Αξιολογεί τη συνέπεια της Πολιτικής Αντασφάλισης με την Πολιτική Ανάλυσης κινδύνων καθώς και με το προφίλ κινδύνου (risk appetite) της Εταιρίας. Διενεργεί αξιολόγηση του κόστους αντασφάλισης.

Συνεισφορά στη Διαχείριση Κινδύνων

Η συνεισφορά της Αναλογιστικής υπηρεσίας στη Διαχείριση Κινδύνων εντοπίζεται στη δημιουργία και διαχείριση υποδειγμάτων για την ποσοτικοποίηση των ασφαλιστικών κινδύνων. Εισηγείται για τις τιμές των ορίων για τους ασφαλιστικούς κινδύνους.

Υπολογίζει το μεγαλύτερο μέρος των Δεικτών Κινδύνου, που χρησιμοποιούνται στις Εκθέσεις της Διαχείρισης Κινδύνων. Συμμετέχει στη διαδικασία αναγνώρισης και εκτίμησης των κινδύνων και των συνολικών αναγκών φερεγγυότητας για τους σκοπούς της διαδικασίας ORSA, στη διαχείριση ενεργητικού-παθητικού (ALM), καθώς και στις τεχνικές μείωσης των ασφαλιστικών κινδύνων.

Η Αναλογιστική Λειτουργία με γραπτή αναλυτική έκθεση ενημερώνει τη Διοίκηση και το Δ.Σ., μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων ετησίως. Η έκθεση καταγράφει όλες τις εργασίες που έχουν αναληφθεί και τα αποτελέσματά της. Επίσης προσδιορίζει ενδεχόμενες ελλείψεις και διατυπώνει συστάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ελλείψεις αυτές θα πρέπει να διορθωθούν.

Κανονιστική Συμμόρφωση

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

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

Η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει γραμμή αναφοράς στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής

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

Λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου

Η Μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης είναι διοικητικά ανεξάρτητη από μονάδες με εκτελεστικές αρμοδιότητες και από τις υπηρεσίες που είναι αρμόδιες για την πραγματοποίηση ή οριστικοποίηση συναλλαγών. Αναφέρεται λειτουργικά στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και διοικητικά στο Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η Εσωτερική Επιθεώρηση διενεργείται σύμφωνα με το εγκεκριμένο, από το Διοικητικό Συμβούλιο, «Καταστατικό Εσωτερικού Ελέγχου» και τα «Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου» (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing).

Η Λειτουργία Εσωτερικής Επιθεώρησης επισκοπεί και καταθέτει προτάσεις βελτίωσης για τις εταιρικές διαδικασίες του οργανισμού. Ο έλεγχος που διενεργεί τη Λειτουργία Εσωτερικής Επιθεώρησης και οι προτάσεις βελτίωσης που υποβάλλονται, δεν αποτελούν εκτελεστική εργασία, ούτε απαλλάσσουν το Διοικητικό Συμβούλιο (Ελεγκτική Επιτροπή) από τις προβλεπόμενες υποχρεώσεις του (Καταστατικό Ελεγκτικής Επιτροπής).

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

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

Η δομή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της «Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.» βασίζεται στο διεθνές πλαίσιο COSO (Committee of Sponsoring Organizations της Treadway Commission). Το COSO είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένο για την καθοδήγηση σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, επιχειρηματικής ηθικής, εσωτερικού ελέγχου, διαχείρισης επι-

χειρηματικού κινδύνου, πρόληψης απάτης και αναφορών.

Το COSO αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου ενός οργανισμού.

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (Σ.Ε.Ε.)

Βασικές συνιστώσες του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Σ.Ε.Ε.)

Οι συνιστώσες του Σ.Ε.Ε. περιλαμβάνουν πέντε τομείς:

- Περιβάλλον Ελέγχου (Control Environment),
- Αξιολόγηση Κινδύνων (Risk Assessment),
- Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities),
- Πληροφόρηση και Επικοινωνία (Information and Communication),
- Δραστηριότητες Παρακολούθησης (Monitoring Activities).

Περιβάλλον Ελέγχου (Control Environment)

Το Περιβάλλον Ελέγχου αποτελείται από πρότυπα, διαδικασίες και δομές οι οποίες παρέχουν τις βάσεις για την εφαρμογή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στον Οργανισμό. Το Διοικητικό Συμβούλιο και η Διοίκηση προσδιορίζουν τη σημαντικότητα του Σ.Ε.Ε. (tone at the top) και τα αναμενόμενα πρότυπα δεοντολογίας.

Αξιολόγηση Κινδύνων (Risk Assessment)

Η αξιολόγηση κινδύνων περιλαμβάνει μία δυναμική και ανατροφοδοτική διαδικασία για την αναγνώριση και την ανάλυση των κινδύνων προς την επίτευξη των εταιρικών στόχων, δημιουργώντας μία βάση για τον τρόπο διαχείρισης των κινδύνων. Η Διοίκηση συνεκτιμά πιθανές αλλαγές στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα επίτευξης των εταιρικών στόχων.

Ελεγκτικές Δραστηριότητες (Control Activities)

Οι ελεγκτικές δραστηριότητες είναι οι ενέργειες που καθορίζονται από πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες συμβάλλουν στη διασφάλιση ότι υλοποιούνται οι οδηγίες της Διοίκησης για τη διαχείριση των κινδύνων προς την επίτευξη των εταιρικών στόχων. Οι ελεγκτικές δραστηριότητες εκτελούνται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, σε διάφορα στάδια των εταιρικών δραστηριοτήτων και επί των μηχανογραφικών συστημάτων.

Πληροφόρηση και Επικοινωνία (Information and Communication)

Η επαρκής πληροφόρηση αποτελεί προϋπόθεση ώστε να υλοποιούνται οι αρμοδιότητες που απορρέουν από το ΣΕΕ προς επίτευξη των εταιρικών στόχων. Η επικοινωνία διενεργείται εσωτερικά και εξωτερικά του οργανισμού και παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για την εκτέλεση των καθημερινών ελεγκτικών δραστηριοτήτων. Η επικοινωνία επιτρέπει στο προσωπικό να κατανοεί τις αρμοδιότητες που απορρέουν από το ΣΕΕ και τη σημασία τους για την επίτευξη των εταιρικών στόχων.

Δραστηριότητες παρακολούθησης (Monitoring Activities)

Οι συνεχείς αξιολογήσεις, οι επιμέρους αξιολογήσεις, ή ο συνδυασμός τους αξιοποιούνται για τη διαπίστωση του εάν κάθε μία από τις πέντε συνιστώσες, και κατ'επέκταση των δεκαεπτά αρχών του ΣΕΕ, είναι παρούσες και υλοποιούνται. Τα όποια ευρήματα αξιολογούνται και οι αδυναμίες επικοινωνούνται έγκαιρα, με τις σημαντικές αδυναμίες να αναφέρονται στο Διοικητικό Συμβούλιο και στη Διοίκηση της Εταιρίας.

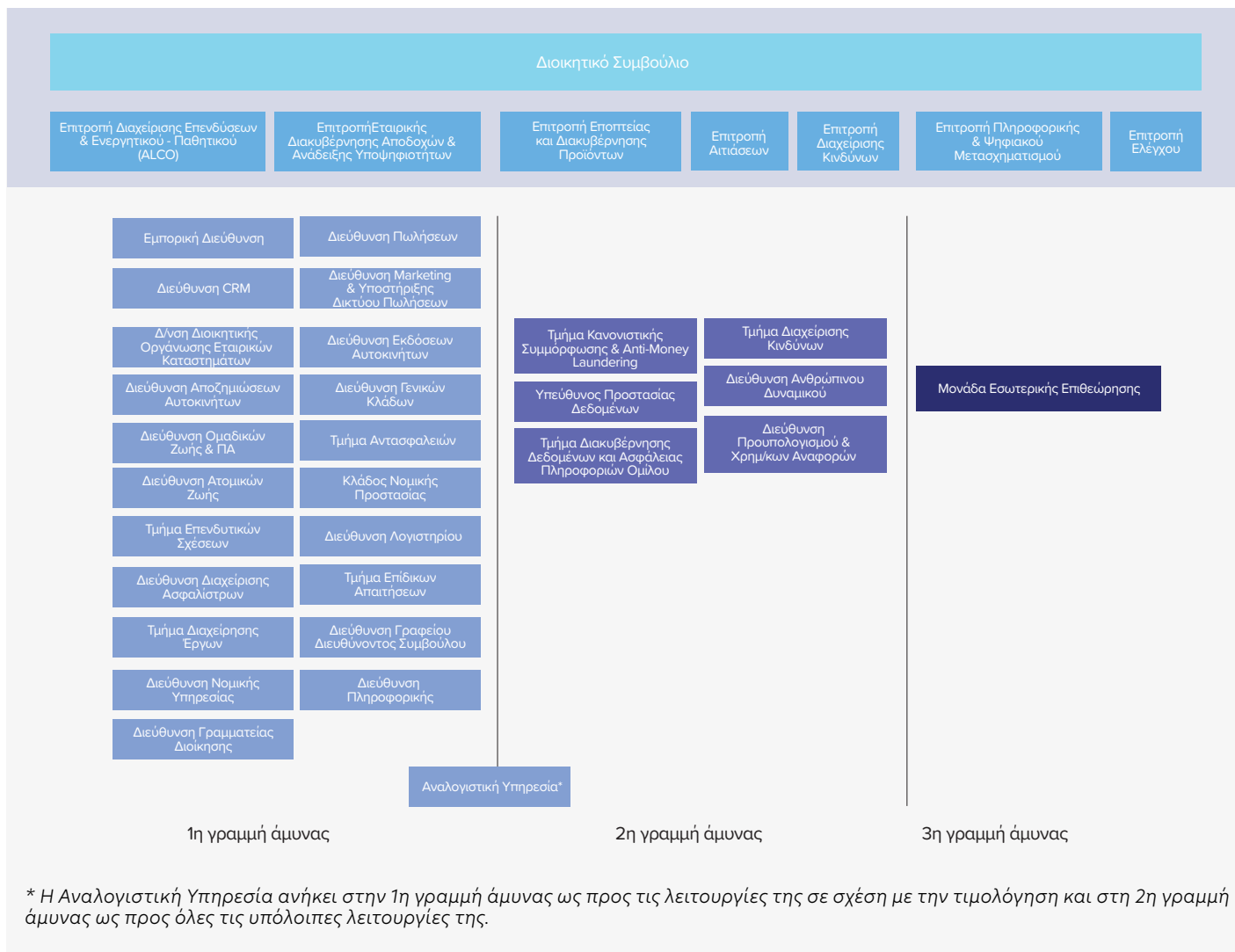
Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

Μοντέλο διακυβέρνησης της Διαχείρισης Κινδύνων

Η Εταιρία υιοθετεί ένα πρότυπο βασιζόμενο σε τρεις γραμμές άμυνας για τη διακυβέρνηση της Διαχείρισης Κινδύνων, το οποίο έχει την παρακάτω δομή:

- Στην πρώτη γραμμή άμυνας βρίσκονται επιχειρησιακές μονάδες (Διευθύνσεις και Τμήματα), οι οποίες είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων με δεδομένο επίπεδο προσδοκώμενης απόδοσης.
- Στη δεύτερη γραμμή άμυνας βρίσκεται ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κινδύνων, ο οποίος εντοπίζει, παρακολουθεί, ποσοτικοποιεί (όπου αυτό είναι εφικτό), ελέγχει τους κινδύνους και μεριμνά για την παροχή κατάλληλων μεθοδολογιών και εργαλείων διαχείρισης κινδύνων. Επιπλέον, ενημερώνει τα αρμόδια όργανα, δηλαδή την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το Δ.Σ.
- Στην τρίτη γραμμή άμυνας βρίσκεται ο Υπεύθυνος Εσωτερικού Ελέγχου, που είναι επιφορτισμένος με την ανεξάρτητη εκτίμηση του βαθμού συμμόρφωσης με το εκάστοτε ισχύον Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς και την αποτελεσματικότητά του.

Σχήμα: Πρότυπο τριών γραμμών άμυνας για τη Διακυβέρνηση της Διαχείρισης Κινδύνων



Εξωτερική Ανάθεση

Ως «Εξωτερική ανάθεση» ορίζεται η συμφωνία οποιασδήποτε μορφής μεταξύ της Εταιρίας και ενός παρόχου υπηρεσιών, εποπτευόμενου ή μη, με την οποία ο πάροχος υπηρεσιών εκτελεί διαδικασία, παρέχει υπηρεσία ή ασκεί δραστηριότητα, τις οποίες σε διαφορετική περίπτωση, θα εκτελούσε, θα παρείχε ή θα ασκούσε η ίδια η Εταιρία.

Η Εταιρία δεν έχει προβεί σε εξωτερική ανάθεση κάποιας από τις βασικές της λειτουργίες. Ωστόσο, έχει αναθέσει στην Ευρωπαϊκή Πίστη Asset Management ΑΕΔΑΚ, τη διαχείριση του Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Εξωτερικής Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους, προκειμένου:

- Να ορίσει τους στόχους που θα πρέπει να εξυπηρετούνται από κάθε εξωτερική ανάθεση,
- Να περιγράψει τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθούνται σε κάθε εξωτερική ανάθεση, με σκοπό την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων που ενδέχεται να ενέχονται,

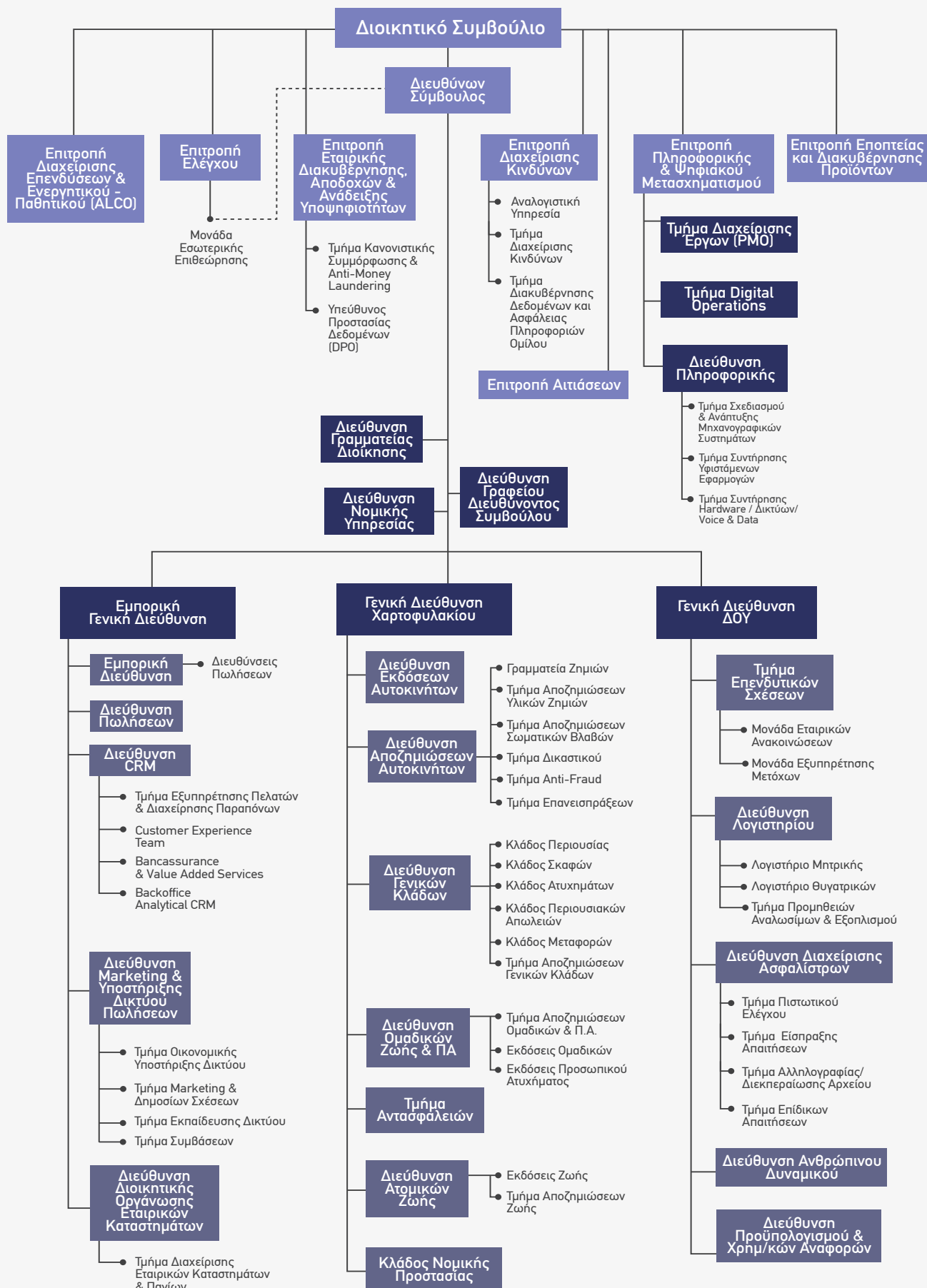
- Να ορίσει το πλαίσιο παρακολούθησης εξωτερικών αναθέσεων,
- Να περιγράψει τα μέτρα αντιμετώπισης αναποτελεσματικών εξωτερικών αναθέσεων.

Σε κάθε ανάθεση δραστηριότητας σε τρίτο, κρίνονται και αξιολογούνται οι σπουδαιότεροι στόχοι που εξυπηρετούνται, και είναι κυρίως οι εξής:

- Περιορισμός του κόστους,
- Εστίαση στις κύριες λειτουργίες της Εταιρίας,
- Δυνατότητα πρόσβασης σε νέες τεχνολογίες,
- Απελευθέρωση πόρων,
- Τεχνογνωσία,
- Ποιότητα υπηρεσιών,
- Ευελιξία στον προσδιορισμό προτεραιοτήτων,
- Καλύτερη διαχείριση,
- Αποτελεσματικότερος έλεγχος της απόδοσης.

Σε κάθε περίπτωση, η Διοίκηση της Εταιρίας επιδεικνύει ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή του παρόχου υπηρεσιών και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να διασφαλίσει ότι προστατεύει το απόρρητο των πληροφοριών.

Οργανόγραμμα Εταιρίας



Ανάλυση Οικονομικού Κλίματος

Το Παγκόσμιο και Ευρωπαϊκό οικονομικό και ασφαλιστικό περιβάλλον

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), η παγκόσμια οικονομία συρρικνώθηκε κατά 4,2% το 2020, ενώ προβλέπεται να αναπτυχθεί με ρυθμό της τάξης του 4,2% το έτος 2021, ενώ ο ρυθμός αυτός εκτιμάται ότι θα επιβραδυνθεί στο 3,7% το 2022. Μετά το δεύτερο κύμα κρουσμάτων που έπληξε την Ευρώπη και τις ΗΠΑ, ο Οργανισμός αναθεώρησε πτωτικά τις προβλέψεις του από το Σεπτέμβριο, όταν ανέμενε παγκόσμια συρρίκνωση 4,5% πριν από ανάκαμψη στο 5% το 2021.

Συνολικά το παγκόσμιο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν εκτιμάται ότι θα επιστρέψει στα επίπεδα προ κρίσης έως το τέλος του 2021, επηρεασμένο θετικά κυρίως από την ισχυρή ανάκαμψη της Κίνας, καθώς η συμβολή των ΗΠΑ και της Ευρώπης αναμένεται να είναι μικρότερη.

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, η οικονομία της ευρωζώνης συρρικνώθηκε κατά 7,5% το 2020, με πολλές οικονομίες να ολοκληρώνουν τη χρονιά με διπλή ύφεση ύστερα από την εκ νέου επιβολή απαγόρευσης κυκλοφορίας. Η οικονομία της ευρωζώνης θα δει την ανάπτυξη να επιστρέφει το 2021 επιτυγχάνοντας ρυθμό της τάξης του 3,6% και το 2022 με ρυθμό 3,3%.

Η ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά έχοντας ως κύρια επιδίωξη τη στενή παρακολούθηση των επιπτώσεων της πανδημίας του Covid-19, από τα πρώτα στάδια εκδήλωσης της κρίσης εγκαινίασε οργανωμένο διάλογο μεταξύ ΕΙΟΡΑ, Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ευρωπαίων ασφαλιστών μέσω της Insurance Europe. Προκειμένου να γίνει αντιληπτή η θέση της ασφαλιστικής αγοράς σε σχέση με την πανδημία, η Insurance Europe διαμόρφωσε έγγραφο εκπαιδευτικού χαρακτήρα με σκοπό την ενημέρωση των ευρωπαϊκών θεσμών, σχετικά με την έκταση της κάλυψης που διατίθεται από τον κλάδο των γενικών ασφαλίσεων, τα κενά της κάλυψης αλλά και τις επιλογές αποκατάστασης αυτών. Επίσης, η Insurance Europe γνωστοποίησε τη θέση της στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, δηλώνοντας τη διάθεση συνεργασίας του κλάδου για την αντιμετώπιση τυχόν μελλοντικών πανδημιών ως συστημικών κινδύνων, μέσω ενός πλαισίου το οποίο θα βασίζεται στη συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

Το Ελληνικό οικονομικό περιβάλλον

Σύμφωνα με τις τελευταίες εκτιμήσεις της ΕΛΣΤΑΤ, το ΑΕΠ της χώρας για το 2020 ανήλθε σε € 168,5 δις. έναντι € 183,6 δις. το 2019, παρουσιάζοντας μείωση κατά 8,2%. Η μείωση αυτή οφείλεται στις επιμέρους μεταβολές που καταγράφηκαν ανά συνιστώσα του ΑΕΠ και αναλύονται στον ακόλουθο πίνακα.

Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν - μεταβολή σε πραγματικούς όρους (Ποσά σε εκ. €)	2020	2019	Μεταβολή σε όρους όγκου (%)
Προσέγγιση Παραγωγής			
Ακαθάριστη Προστιθέμενη αξία	148.211	161.322	-8,1%
Φόροι στα προϊόντα	21.633	23.890	-9,4%
(-)Επιδοτήσεις επί των προϊόντων	1.400	1.663	15,8%
Προσέγγιση Δαπάνης			
Τελική καταναλωτική δαπάνη	156.630	162.153	-3,4%
Νοικοκυριών και ΜΚΙΕΝ	120.818	127.384	-5,2%
Γενικής Κυβέρνησης	35.747	34.795	2,7%
Ακαθάριστος σχηματισμός κεφαλαίου	23.753	22.638	4,9%
Εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών	54.865	70.046	-21,7%
(-) Εισαγωγές αγαθών και υπηρεσιών	66.439	71.298	-6,8%
ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΟ ΕΓΧΩΡΙΟ ΠΡΟΙΟΝ σε αγοραίες τιμές	168.463	183.606	-8,2%

Το ΑΕΠ σε τρέχουσες τιμές το 2020 ανήλθε σε € 165,8 δις., έναντι € 183,4 δις. το 2019, παρουσιάζοντας μείωση κατά 9,6%.

Η συνολική τελική καταναλωτική δαπάνη παρουσίασε μείωση κατά 2,2%, σε σχέση με το 4ο τρίμηνο του 2019. Οι ακαθάριστες επενδύσεις παγίου κεφαλαίου αυξήθηκαν κατά 1,6%, σε σχέση με το 4ο τρίμηνο του 2019. Οι εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών παρουσίασαν μείωση κατά 13,4%, σε σχέση με το 4ο τρίμηνο του 2019. Οι εξαγωγές αγαθών αυξήθηκαν κατά 13,6%, ενώ οι εξαγωγές υπηρεσιών μειώθηκαν κατά 55,4%. Οι εισαγωγές αγαθών και υπηρεσιών παρουσίασαν μείωση κατά 9,5%, σε σχέση με το 4ο τρίμηνο του 2019. Τέλος, οι εισαγωγές αγαθών μειώθηκαν κατά 2,0% και οι εισαγωγές υπηρεσιών μειώθηκαν κατά 30,9%.

Η Ελληνική ασφαλιστική αγορά

Σύμφωνα με τα πρόσφατα στοιχεία της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε), η συνολική παραγωγή εγγεγραμμένων ασφαλιστρών, ανήλθε περίπου στα € 3,9 δις., σημειώνοντας μείωση 3,7%, σε σχέση με το 2019, ανακόπτοντας την ανοδική τάση των τελευταίων τριών ετών.

Αναλυτικά, στις Ασφαλίσεις Ζωής, η παραγωγή ασφαλιστρών διαμορφώθηκε το 2020 σε € 1,82 δις (46,3% του συνόλου των ασφαλιστρών -€ 1,98 δις. το 2019), μειωμένη κατά 8,0% έναντι του 2019, επηρεασμένη κυρίως από τις οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19 και το αβέβαιο οικονομικό κλίμα που επικράτησε.

Στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών, η παραγωγή ασφαλιστρών διαμορφώθηκε το 2020 σε € 2,11 δις. (53,7% του συνόλου), έναντι € 2,10 δις. το 2019, σημειώνοντας οριακή αύξηση κατά 0,4%. Η παραγωγή ασφαλιστρών Αστικής Ευθύνης Χερσαίων Οχημάτων σημείωσε πτώση κατά 5,7%, ενώ αύξηση ύψους 3,9% καταγράφηκε στην παραγωγή ασφαλιστρών Λοιπών Κλάδων Ζημιών.

Σύμφωνα με τα Στατιστικά Στοιχεία των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων του Δεκεμβρίου 2020, που δημοσίευσε πρόσφατα η Τράπεζα της Ελλάδος, η συνολική αξία του ενεργητικού των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ανήλθε € 19.965 εκατ. στο τέλος του δ' τριμήνου του 2020. Αναλυτικότερα, οι συνολικές καταθέσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων αυξήθηκαν κατά 15 εκατ. ευρώ και διαμορφώθηκαν στα 1.414 εκατ. ευρώ στο τέλος του δ' τριμήνου του 2020. Οι καταθέσεις στα πιστωτικά ιδρύματα του εσωτερικού παρουσίασαν αύξηση κατά 56 εκατ. ευρώ, ενώ οι καταθέσεις στα πιστωτικά ιδρύματα του εξωτερικού μειώθηκαν κατά 41 εκατ. ευρώ. Το ποσοστό των καταθέσεων επί του συνολικού ενεργητικού διαμορφώθηκε σε 7,1% το δ' τρίμηνο του 2020.

Από την πλευρά του Παθητικού, τα Ίδια Κεφάλαια αυξήθηκαν κατά 180 εκατ. ευρώ και διαμορφώθηκαν στα 3.381 εκατ. ευρώ στο τέλος του δ' τριμήνου του 2020. Οι ασφαλιστικές τεχνικές προβλέψεις αυξήθηκαν κατά 280 εκατ. ευρώ και διαμορφώθηκαν στα 14.887 εκατ. ευρώ, λόγω κυρίως της αύξησης των ασφαλιστικών τεχνικών προβλέψεων Ζωής κατά 332 εκατ. ευρώ. Οι τεχνικές προβλέψεις Ζημιών μειώθηκαν κατά 52 εκατ. ευρώ και διαμορφώθηκαν στα 3.050 εκατ. ευρώ. Το 73,1% του συνόλου των τεχνικών προβλέψεων αντιστοιχεί σε τεχνικές προβλέψεις Ζωής εκτός συντάξεων.

Επίδραση Covid -19 και δράσεις του Ομίλου

Η έναρξη του 2020 βρήκε τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις να εντείνουν τις προσπάθειές τους για υψηλή ρευστότητα, ικανοποιητική λειτουργική κερδοφορία, καθώς και βελτίωση των Συστημάτων Διαχείρισης των Κινδύνων, ενώ ειδικότερα τους πρώτους δύο μήνες η παραγωγή ασφαλιστρών παρουσίασε αυξητική τάση.

Η εκδήλωση της πανδημίας Covid-19 ανέκοψε την τάση αυτή,

ενώ επηρέασε κυρίως τον Λειτουργικό τους Κίνδυνο, καθώς και τον Κίνδυνο Αγοράς. Σύμφωνα με τα πρόσφατα στοιχεία της Ε.Α.Ε.Ε. η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών του έτους 2020 μειώθηκε κατά 3,7%, σε σχέση με το 2019. Όσον αφορά το Λειτουργικό Κίνδυνο, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις αντιμετώπισαν αποτελεσματικά τις προκλήσεις που συνδέονται με τη συνέχεια των εργασιών τους, ενώ ο Κίνδυνος Αγοράς που σχετίζεται με το επενδυτικό τους χαρτοφυλάκιο, μετά από μια περίοδο αυξημένης μεταβλητότητας, εμφανίζει πλέον σημάδια σταθεροποίησης.

Η Διοίκηση του Ομίλου παρακολουθεί συστηματικά τις εξελίξεις σχετικά με την επίδραση του Covid -19 στη λειτουργία και τη χρηματοοικονομική κατάσταση του Ομίλου. Αναφορικά με τις Ετήσιες Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις του Ομίλου, η κυριότερη επίδραση του Covid -19 παρουσιάστηκε στην πρόσκτηση νέων εργασιών και στη δυσκολία ανεύρεσης νέων πελατών και συνεργασιών. Η δυσκολία αυτή εμφανίστηκε κυρίως τους μήνες που η κυβέρνηση εφάρμοσε τα περιοριστικά μέτρα κυκλοφορίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι παρά το γεγονός των περιοριστικών μέτρων και της στασιμότητας της αγοράς, η Εταιρία από την πρώτη στιγμή παρέιχε συνεχή στήριξη των συνεργατών της για την επίτευξη των στόχων τους, διαθέτοντας νέα και καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία πωλήσεων με την ταυτόχρονη εκπαίδευση τους σε αυτά. Αποτέλεσμα των παραπάνω μέτρων ήταν, σε αντίθεση με την εικόνα της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, ο κύκλος εργασιών του Ομίλου να αυξηθεί κατά 5,1%, σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Μια ακόμα σημαντική επίδραση της πανδημίας Covid-19 ήταν στις διεθνείς χρηματαγορές και στο γενικότερο επενδυτικό περιβάλλον. Συγκεκριμένα, για το έτος 2020, ο Όμιλος κατέγραψε € 4.491 χιλ. συνολικά επενδυτικά έσοδα (περιλαμβανομένων και των κερδών/ ζημιών από πώληση και αποτίμηση χρηματοοικονομικών στοιχείων), έναντι € 12.698 χιλ. την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Αξίζει να σημειωθεί ότι το έτος 2019 ήταν για τον Όμιλο ένα άκρως ικανοποιητικό έτος σε σχέση με τα επενδυτικά έσοδα, τα οποία υπερέβησαν τις προβλέψεις του Προϋπολογισμού. Σημειώνεται ότι οι αποδόσεις των αγορών από την επίδραση του Covid-19 είναι εκτός της σφαίρας επιρροής του Ομίλου. Την ημερομηνία σύνταξης των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων το επενδυτικό κλίμα εμφανίζει πλέον κάποια σημάδια βελτίωσης.

Τέλος, όπως ήταν λογικό, τα περιοριστικά μέτρα κυκλοφορίας που εφάρμοσε η κυβέρνηση μείωσαν τη γενικότερη κυκλοφορία των οχημάτων και ως συνεπακόλουθα το πλήθος των ατυχημάτων. Για το έτος 2020 το συνολικό κόστος των ασφαλιστικών εργασιών (πληρωθείσες αποζημιώσεις και μεταβολή ασφαλιστικών προβλέψεων) διαμορφώθηκε σε € 115.467 χιλ. παρουσιάζοντας μείωση € 2.415 χιλ. (2,0%), σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.

Η Διοίκηση του Ομίλου, από την πρώτη στιγμή, έχει προχωρήσει σε ενεργοποίηση της Ομάδας Αντιμετώπισης Κρί-

σεων εξετάζοντας σε διαρκή βάση την ρευστότητα και τις επιπτώσεις του Covid-19 στα χρηματοοικονομικά μεγέθη του Ομίλου. Για την καλύτερη προετοιμασία, διενεργούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα αναλύσεις ευαισθησίας και stress tests στα χρηματοοικονομικά μεγέθη του Ομίλου ακόμα και σε ακραία σενάρια. Σε όλα τα προαναφερόμενα σενάρια τόσο οι Δείκτες Φερεγγυότητας όσο και η ρευστότητα παραμένουν σε υψηλά επίπεδα ενώ η Διοίκηση του Ομίλου έχει σχεδιάσει μια σειρά από προληπτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση των ενδεχόμενων κινδύνων.

Η Διοίκηση παρακολουθεί συστηματικά την κεφαλαιακή επάρκεια της Εταιρίας σύμφωνα με τη Φερεγγυότητα II και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής βάσης και υψηλής ποιότητας χαρτοφυλακίου επενδύσεων. Σημειώνεται ότι την 31/12/2020 ο δείκτης Φερεγγυότητας ισχυροποιήθηκε κατά 10,6 ποσοστιαίες μονάδες και διαμορφώθηκε σε 174,6%.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη έθεσε σε εφαρμογή μια σειρά δράσεων προκειμένου να διασφαλίσει την ασφάλεια και την υγεία των ανθρώπων της, αλλά και την αδιάλειπτη προσφορά υπηρεσιών στους ασφαλισμένους της. Οι δράσεις σχετιζόμενες με τον περιορισμό της εξάπλωσης του Covid-19 συνέβαλλαν στην υποστήριξη του κοινωνικού συνόλου αλλά κυρίως των ανθρώπων και των ασφαλισμένων της Εταιρίας. Συγκεκριμένα, οι δράσεις της Εταιρίας, που αφορούσαν στους εργαζομένους, της εμφανίζονται ακολούθως:

- Πάνω από 90% των εργαζομένων σε τηλεργασία.
- Παροχή έκτακτης αμοιβής στο διοικητικό προσωπικό συνολικού ύψους € 545 χιλ.
- Καμία αλλαγή στις εργασιακές σχέσεις - Καμία αναστολή σύμβασης εργασίας.
- Προστασία ευπαθών ομάδων.
- Τακτικές ενημερώσεις εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας.
- Συνεχείς απολυμάνσεις των κτιριακών εγκαταστάσεων.
- Ενδυνάμωση εργαζομένων για τη διαχείριση των νέων συνθηκών μέσω ειδικών διαδικτυακών σεμιναρίων (webinars).
- Παροχή σύγχρονων ασφαλών εργαλείων εξ αποστάσεως εργασίας (teleworking).
- Πραγματοποίηση διαδικτυακών συναντήσεων για την ενίσχυση της συναδελφικότητας των εργαζομένων.

Ακολουθούν οι δράσεις που σχετίζονται με τους πελάτες, συνεργάτες και προμηθευτές της Εταιρίας:

- Άμεση πληρωμή αποζημιώσεων ύψους € 107.702 χιλ.
- Παροχή τριάντα επιπλέον ημερών πίστωσης στους Λήπτες της Ασφάλισης προκειμένου να καταβάλουν τα αναλογούντα ασφάλιστρα. (δεν αφορά τον Κλάδο Αυτοκινήτων).
- Δημιουργία On-line Θυρίδας ασφαλούς παραλαβής και αποστολής εγγράφων για τους συνεργάτες και πελάτες.

- Καμία Ληξιπρόθεσμη οφειλή σε Κράτος, Προμηθευτή ή Συνεργάτη.
- Συνεχής στήριξη των Συνεργατών για την επίτευξη των στόχων τους, παρέχοντας τους και ψηφιακά εργαλεία.
- Αδιάλειπτη λειτουργία του συνόλου των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των πελατών.
- Συνέπεια σε όλες τις συναλλαγές με κάθε εμπλεκόμενο μέρος.
- Αναστολή προγραμματισμένων ταξιδιών και συναντήσεων για την ασφάλεια των συνεργατών και των πελατών της Εταιρίας.

Τέλος, οι ακόλουθες δράσεις πραγματοποιήθηκαν με σκοπό την έμπρακτη στήριξη της Κοινωνίας και της Πολιτείας:

- Προσφορά 10 αναπνευστήρων τελευταίας τεχνολογίας και λοιπού υγειονομικού εξοπλισμού στο Υπουργείο Υγείας.
- Παροχή δωρεάν τρίμηνης ασφαλιστικής κάλυψης στα 250 οχήματα των Κινητών Ομάδων Υγείας που διέθεσε δωρεάν η Avis, στον ΕΟΔΥ.
- Συμμετοχή στο πρόγραμμα «Κινητές Ομάδες Υγείας Ειδικού Σκοπού» του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας.
- Πλήρης εναρμόνιση με τα μέτρα της κυβέρνησης.
- Αδιάλειπτη συνέχιση των δράσεων Εταιρικής και Κοινωνικής Ευθύνης, με 54 Δράσεις να πραγματοποιούνται μέσα στο έτος 2020.

Απολογισμός Οικονομικών Μεγεθών

Σύνοψη Βασικών Ενοποιημένων Οικονομικών Μεγεθών

Τα οικονομικά μεγέθη του Ομίλου τα οποία προσδιορίζονται κατά κύριο λόγο από τα μεγέθη της Μητρικής Εταιρίας, διαμορφώθηκαν για την περίοδο 01/01/2020 - 31/12/2020 ως ακολούθως:

Τα συνολικά έσοδα του Ομίλου (Εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και συναφή έσοδα πλέον έσοδα από μη ασφαλιστική δραστηριότητα) ανήλθαν για την ανωτέρω περίοδο σε € 236.752 χιλ. έναντι € 225.314 χιλ. την αντίστοιχη περίοδο του 2019, παρουσιάζοντας αύξηση 5,1%. Η αύξηση των συνολικών εσόδων οφείλεται κυρίως στην ανάπτυξη των Εγγεγραμμένων Μικτών Ασφαλίσεων του Ομίλου κατά 5,1%, τα οποία ανήλθαν το 2020 σε € 223.324 χιλ., έναντι € 212.393 χιλ. το 2019. Η μεγαλύτερη αύξηση διαμορφώθηκε στις ασφάλισεις του κλάδου Ζωής κατά (+13,5% ή + € 8.632 χιλ.), ακολούθησαν οι Λοιποί Γενικοί Κλάδοι με αύξηση (+2,0% ή + € 859 χιλ.) και ο Κλάδος Αυτοκινήτων με αύξηση (+1,4% ή + € 1.440 χιλ.). Αντίστοιχα, τα έσοδα των θυγατρικών ενίσχυσαν τα συνολικά έσοδα του Ομίλου, σημειώνοντας αύξηση ύψους 3,9%

(€ 507 χιλ.), σε σχέση με την περσινή αντίστοιχη περίοδο, αποτέλεσμα της ανάπτυξης της θυγατρικής εταιρίας Alter Ego Facilities Management A.E. που ανέπτυξε νέες συνεργασίες.

Τα ενοποιημένα προ φόρων κέρδη του Ομίλου ανήλθαν για την ανωτέρω περίοδο σε € 24.762 χιλ. και σε € 18.526 χιλ. μετά από φόρους, έναντι € 22.397 χιλ. και σε € 17.506 χιλ. μετά από φόρους την αντίστοιχη περίοδο του 2019.

Η εν λόγω διαμόρφωση των κερδών οφείλεται κυρίως στα παρακάτω γεγονότα:

- στην αύξηση της παραγωγής των δεδουλευμένων ασφαλιστρών και συναφών εσόδων κατά € 12.411 χιλ. (+6,0%),
- στην αύξηση των πληρωθεισών αποζημιώσεων των ασφαλισμένων κατά € 5.516 χιλ. (+5,4%),
- στη μείωση των ασφαλιστικών προβλέψεων, λόγω της πληρωμής αποζημιώσεων, κατά € 7.931 χιλ. (-50,5%) και
- στην αύξηση των συνολικών λειτουργικών εξόδων (διάθεσης, διοικητικής λειτουργίας και λοιπών) κατά € 2.066 χιλ. (+6,9%).

Τα κέρδη της Μητρικής Εταιρίας για το 2020 διαμορφώθηκαν σε € 24.370 χιλ. προ φόρων και € 18.247 χιλ. μετά από φόρους, έναντι € 22.450 χιλ. προ φόρων και € 17.694 χιλ. μετά από φόρους το 2019.

Οι Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων εμφάνισαν αύξηση 5,4% και ανήλθαν στο ποσό των € 107.702 χιλ., έναντι των € 102.186 χιλ. το 2019. Συγκεκριμένα, οι Αποζημιώσεις ανά κλάδο του Ομίλου διαμορφώθηκαν ως εξής: οι Αποζημιώσεις του κλάδου Ζωής εμφάνισαν αύξηση 5,3%, οι Αποζημιώσεις του Κλάδου Αυτοκινήτων εμφάνισαν αύξηση 6,8%, ενώ οι Αποζημιώσεις των Λοιπών Γενικών Κλάδων εμφάνισαν μείωση κατά 5,1%.

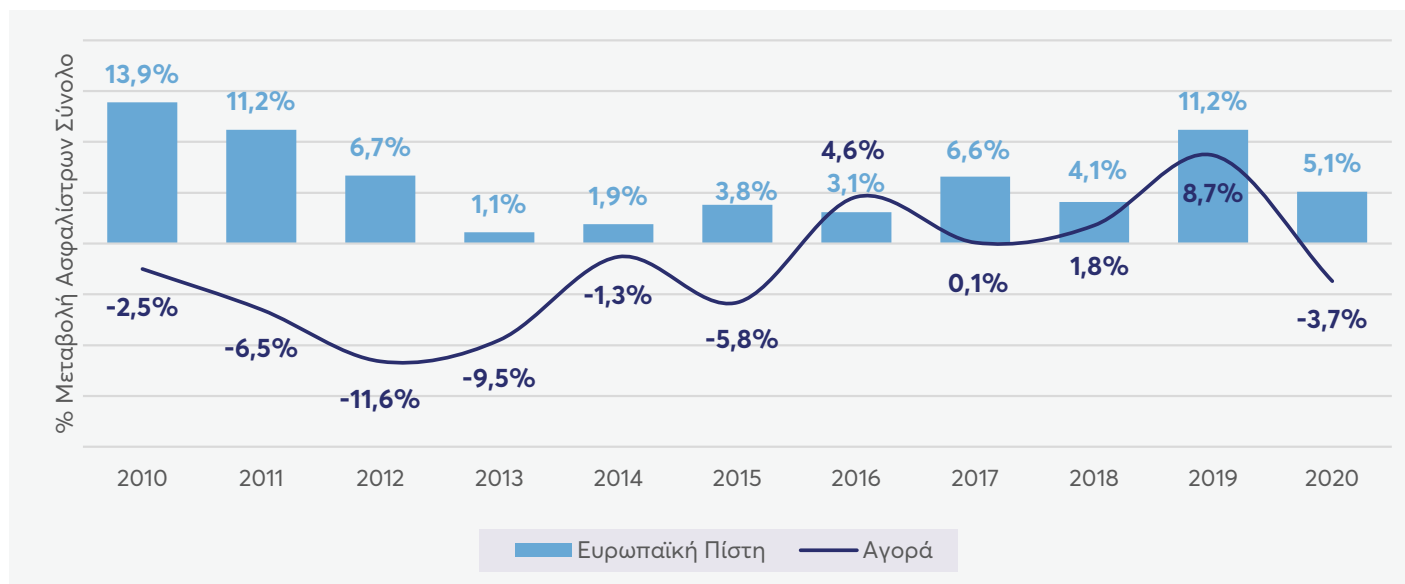
Τα Έσοδα Επενδύσεων του Ομίλου ανήλθαν στη χρήση 2020 στο ποσό των € 3.482 χιλ. έναντι ποσού € 3.863 χιλ., κατά το έτος 2019, παρουσιάζοντας μείωση 9,9% κυρίως λόγω της μείωσης των εσόδων από τόκους χρεογράφων, τα οποία από € 3.040 χιλ. το 2019, μειώθηκαν σε € 2.672 χιλ. το 2020 (-12,1%), αποτέλεσμα της αναταραχής των διεθνών χρηματαγορών, του αβέβαιου επενδυτικού κλίματος και της μείωσης των επιτοκίων.

Το σύνολο των Ασφαλιστικών Προβλέψεων του Ομίλου ανήλθε στο ποσό των € 312.888 χιλ., έναντι των € 302.559 χιλ., το 2019, παρουσιάζοντας αύξηση 3,4% ή € 10.329 χιλ., γεγονός που καταδεικνύει την ισχυροποίηση των αποθεμάτων της Εταιρίας.

Τέλος, τα Συνολικά Έξοδα Λειτουργίας του Ομίλου (Αμοιβές και έξοδα προσωπικού, Λοιπά λειτουργικά έξοδα και Λοιπά Έξοδα), ανήλθαν στο ποσό των € 31.881 χιλ. έναντι € 29.815 χιλ. την αντίστοιχη περίοδο του 2019, αυξημένα κατά 6,9%, κυρίως λόγω του έργου του ψηφιακού μετασχηματισμού, του έργου εναρμόνισης με τα ΔΠΧΑ 17 και ΔΠΧΑ 9 και τις αυξήσεις στο εργοδοτικό κόστος λόγω της καταβολής αναδρομικών αμοιβών συνολικού ύψους € 2.107 χιλ., βάσει της Διαιτητικής Απόφασης (03/2020) που εξέδωσε, στις 15/12/2020, η Πενταμελής Επιτροπή Διαιτησίας του ΟΜΕΔ, η οποία καθόρισε τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στον Κλάδο Ιδιωτικής Ασφάλισης με αναδρομική έναρξη ισχύος την 06/02/2019 (με περίοδο ισχύος από 6/2/2019 έως 5/5/2021). Η αντίστοιχη επιβάρυνση της Εταιρίας για το 2021, υπολογίζεται σε € 383 χιλ.. Σημειώνεται επίσης, ότι τα λειτουργικά έξοδα ως συνάρτηση των Δεδουλευμένων Ασφαλιστρών ανέρχονται σε 14,5% έναντι σε 14,3% το 2019, με οριακή αύξηση 0,2 ποσοστιαίων μονάδων.

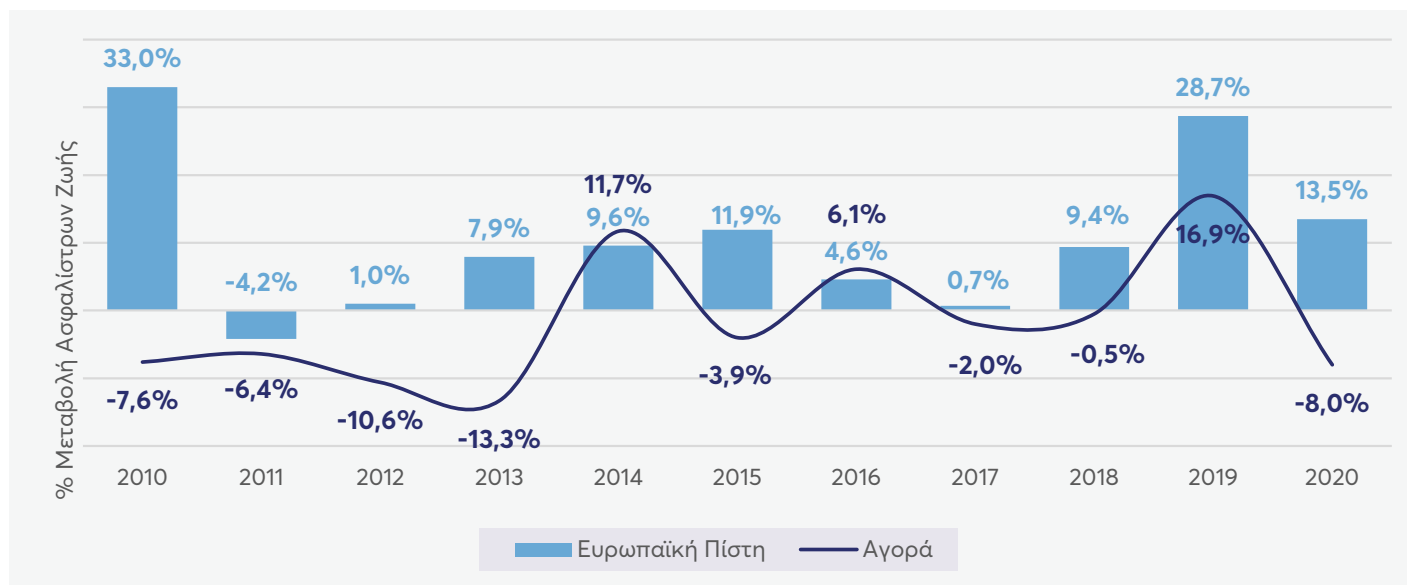
Παραγωγή Ασφαλιστρών

Το παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνει την πορεία της ποσοστιαίας μεταβολής παραγωγής εγγεγραμμένων ασφαλιστρών, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη για την Ασφαλιστική Αγορά και την Εταιρία.



(πηγή: Ετήσιες Εκθέσεις Παραγωγής Ασφαλιστρών της Ε.Α.Ε.Ε)

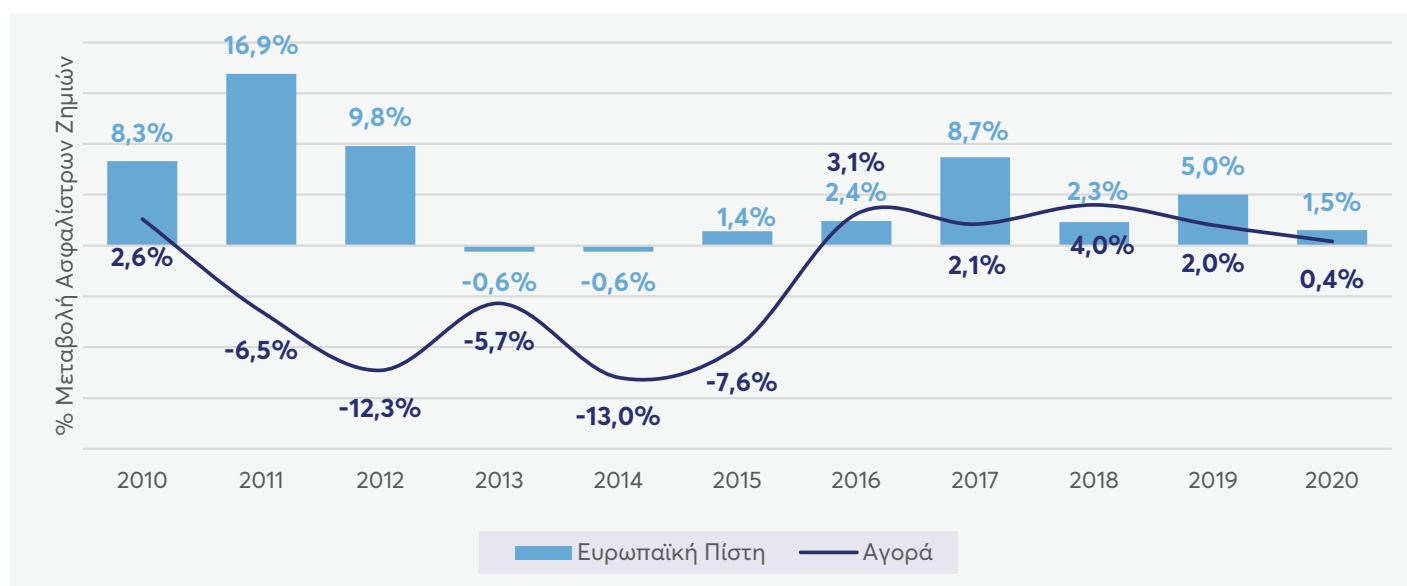
Αναφορικά με τον κλάδο Ζωής, τα ασφάλιστρα της Εταιρίας διαμορφώθηκαν στα € 72.697 χιλ., έναντι € 64.065 χιλ. την αντίστοιχη περσινή περίοδο, σημειώνοντας αύξηση 13,5%. Το παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνει την πορεία της μεταβολής παραγωγής Εγγεγραμμένων Ασφαλιστρών Ζωής, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη για την Ασφαλιστική Αγορά και την Εταιρία.



(πηγή: Ετήσιες Εκθέσεις Παραγωγής Ασφαλιστρών της Ε.Α.Ε.Ε)

Η παραγωγή της Εταιρίας στον Κλάδο Αυτοκινήτων, διαμορφώθηκε σε € 106.923 χιλ., έναντι € 105.483 χιλ., σημειώνοντας αύξηση 1,4%. Τέλος, η παραγωγή της Εταιρίας στους Λοιπούς Γενικούς Κλάδους εμφάνισε αύξηση 2,0% και διαμορφώθηκε σε € 43.704 χιλ. έναντι των € 42.845 χιλ. το 2019.

Το παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνει τη διαχρονική πορεία της μεταβολής παραγωγής εγγεγραμμένων ασφαλιστρών Ζημιών σε σχέση με το προηγούμενο έτος για την Ασφαλιστική Αγορά και την Εταιρία.



(πηγή: Ετήσιες Εκθέσεις Παραγωγής Ασφαλιστρών της Ε.Α.Ε.Ε)

Η παραγωγή της Εταιρίας υποστηρίζεται από ένα εκτεταμένο δίκτυο 112 Γραφείων Πωλήσεων σε όλη την Ελλάδα τα οποία είναι εγκατεστημένα στην Αττική (38), στο Αγρίνιο (1), στο Αίγιο (1), στην Αλεξανδρούπολη (1), στο Αργοςστόλι (1), στην Άρτα (1), στην Αταλάντη (1), στη Δράμα (2), στο Ηράκλειο Κρήτης (8), στη Θεσσαλονίκη (15), στα Ιωάννινα (4), στην Καβάλα (1), στην Καλαμάτα (2), στην Κατερίνη (2), στην Κέρκυρα (3), στην Κομοτηνή (1), στην Κόρινθο (2), στη Λαμία (1), στη Λάρισα (4), στη Λιβαδειά (1), στη Μύκονο (1) στη Νάουσα (1), στο Ναύπλιο (1), στην Ξάνθη (2), στην Πάτρα (2), στο Ρέθυμνο (1), στη Ρόδο (4), στη Σάμο (1), στις Σέρρες (3), στη Σητεία Κρήτης (1), στη Χαλκίδα (4) και στα Χανιά (1).

Τεχνικό Αποτέλεσμα – Μικτό Αποτέλεσμα Ασφαλιστικών Εργασιών

Το Τεχνικό Αποτέλεσμα του Ομίλου ως σύνολο διαμορφώθηκε στα € 46.777 χιλ., έναντι € 42.915 χιλ. το αντίστοιχο περσινό διάστημα παρουσιάζοντας αύξηση ύψους 9,0%.

Το Τεχνικό Αποτέλεσμα του Ομίλου στις Ασφαλίσεις Ζωής διαμορφώθηκε σε € 5.604 χιλ., έναντι των € 14.640 χιλ. το 2019, σημειώνοντας μείωση, σε σχέση με το αποτέλεσμα της αντίστοιχης περσινής περιόδου κατά 61,7%. Η μείωση στο τεχνικό αποτέλεσμα των Ασφαλίσεων Ζωής, οφείλεται κυρίως στην αύξηση των πληρωθεισών αποζημιώσεων κατά € 2.085 χιλ., στην αύξηση των ασφαλιστικών προβλέψεων κατά € 8.188 χιλ., καθώς και στη μείωση του καθαρού εισοδήματος επενδύσεων κατά € 6.457 χιλ., αποτέλεσμα της επίδρασης του Covid-19 στις διεθνείς χρηματαγορές.

Το Τεχνικό αποτέλεσμα των Ασφαλίσεων του Κλάδου Αυτοκινήτων διαμορφώθηκε στα € 30.619 χιλ., έναντι € 17.919 χιλ. την αντίστοιχη περσινή περίοδο, παρουσιάζοντας αύξηση 70,9%, κυρίως λόγω της αύξησης των δεδουλευμένων ασφαλιστρών κατά € 3.242 χιλ. καθώς και της μείωσης των ασφαλιστικών προβλέψεων κατά € 16.408 χιλ., λόγω των πληρωμών αποζημιώσεων στο έτος 2020 (αύξηση € 3.809 χιλ. ή 6,8%).

Το Τεχνικό Αποτέλεσμα του Ομίλου στις Ασφαλίσεις των Λοιπών Κλάδων Ζημιών διαμορφώθηκε σε € 10.554 χιλ., έναντι € 10.356 χιλ. το 2019, παρουσιάζοντας αύξηση 1,9%, κυρίως λόγω της αύξησης των δεδουλευμένων ασφαλιστρών κατά € 882 χιλ. και της μείωσης των πληρωθεισών αποζημιώσεων κατά € 378 χιλ.

Κέρδη μετά από φόρους

Τα κέρδη μετά φόρων του Ομίλου διαμορφώθηκαν στα € 18.526 χιλ., έναντι των € 17.506 χιλ. της αντίστοιχης περσινής περιόδου, παρουσιάζοντας αύξηση 5,8%. Το αποτέλεσμα του τρέχοντος έτους διαμορφώθηκε μετά τον υπολογισμό του φόρου εισοδήματος, ποσού € 6.236 χιλ.

Κέρδη ανά μετοχή

Τα κέρδη ανά μετοχή του Ομίλου ανέρχονται σε € 0,6860, έναντι € 0,6372, την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

Ίδια Κεφάλαια

Τα ενοποιημένα Ίδια Κεφάλαια του Ομίλου, ανήλθαν στο ποσό των € 153.582 χιλ., αντιπροσωπεύοντας το 30,0% του συνολικού Παθητικού. Στις 31/12/19 τα ενοποιημένα Ίδια Κεφάλαια ανέρχονταν σε € 141.226 χιλ. και αντιπροσώπευαν το 29,1% του συνολικού Παθητικού του Ομίλου. Η αύξηση των Ιδίων Κεφαλαίων του Ομίλου κατά 8,7%, οφείλεται κυρίως στην αύξηση της Καθαρής Κερδοφορίας κατά € 1.011 χιλ. (+5,8%), σε εισοδήματα καταχωρημένα απευθείας στην Καθαρή Θέση, όπως την αποτίμηση Χρηματοοικονομικών

Στοιχείων ύψους € 2.992 χιλ. και η αγορά ιδίων Μετοχών ύψους € 2.522 χιλ..

Τα αντίστοιχα ποσά των Ιδίων Κεφαλαίων για τη μητρική εταιρία ανέρχονται σε € 153.982 χιλ., έναντι € 142.112 χιλ. την 31/12/19 παρουσιάζοντας αύξηση 8,4%.

Σύνολο Ενεργητικού

Το σύνολο του Ενεργητικού του Ομίλου διαμορφώθηκε σε € 511.915 χιλ., έναντι € 484.580 χιλ., αυξημένο κατά 5,6%, σε σχέση με την 31/12/19. Η μεταβολή αυτή οφείλεται κυρίως στην αύξηση των Διαθέσιμων προς Πώληση Χρηματοοικονομικών Στοιχείων κατά € 27.297 χιλ., καθώς και στην αύξηση των Ταμειακών Διαθεσίμων κατά € 1.783 χιλ.

Τραπεζικός Δανεισμός (Μακροπρόθεσμος και Βραχυπρόθεσμος)

Ο όμιλος έχει μηδενικό τραπεζικό δανεισμό.

Πάγια Στοιχεία Ενεργητικού

Το σύνολο των Παγίων Στοιχείων του Ενεργητικού του Ομίλου (Ενσώματα Πάγια και Επενδύσεις σε Ακίνητα) ανέρχεται σε € 41.177 χιλ., έναντι € 39.128 χιλ., αυξημένο κατά € 2.049 χιλ. σε σύγκριση με την 31/12/2019, αποτέλεσμα των προσθηκών / βελτιώσεων στα ιδιόκτητα κτίρια της Εταιρίας βάσει του προγράμματος ενεργειακής αναβάθμισης των κτιρίων καθώς και την υπεραξία από την αποτίμηση των ακινήτων στην εύλογη αξία. Η τελευταία αναπροσαρμογή της αξίας των επενδυτικών καθώς και των ιδιοχρησιμοποιούμενων ακινήτων πραγματοποιήθηκε την 31/12/2020, από ανεξάρτητο πιστοποιημένο εκτιμητή, ο οποίος προσδιόρισε την εύλογη αξία των ακινήτων. Η αξία των Ιδιοχρησιμοποιούμενων και Επενδυτικών Ακινήτων μετά την επιμέτρηση τους στην εύλογη αξία, μειώθηκε κατά € 10 χιλ. και αυξήθηκε κατά € 492 χιλ. αντίστοιχα.

Ταμειακές Ροές

Οι καθαρές ταμειακές εισροές από τις λειτουργικές δραστηριότητες του Ομίλου ανήλθαν στο ποσό των € 15.927 χιλ., έναντι € 16.633 χιλ. το 2019, παρουσιάζοντας μείωση 4,2%, κυρίως λόγω της μείωσης των εσόδων επενδύσεων από την επίδραση της πανδημίας Covid-19 στις διεθνείς χρηματαγορές.

Οι ταμειακές ροές από επενδυτικές δραστηριότητες διαμορφώθηκαν στο ποσό των € -3.931 χιλ. έναντι € -2.633 χιλ. το προηγούμενο έτος. Η μείωση προήλθε κυρίως από την αύξηση των αγορών άυλων περιουσιακών στοιχείων (λογισμικά) κατά € 1.432 χιλ.

Τα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα στη λήξη της περιόδου του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε € 18.049 χιλ. έναντι € 16.266 χιλ. την 31/12/19, σημειώνοντας αύξηση κατά 11,0%.

Εναλλακτικοί Δείκτες Μέτρησης Απόδοσης (ΕΔΜΑ)

Ο Όμιλος και η Εταιρία χρησιμοποιούν Εναλλακτικούς Δείκτες Μέτρησης Απόδοσης (ΕΔΜΑ) στα πλαίσια λήψης αποφάσεων σχετικά με το χρηματοοικονομικό, λειτουργικό και στρατηγικό σχεδιασμό τους, καθώς και για την αξιολόγηση και τη δημοσίευση των επιδόσεων της. Αυτοί οι ΕΔΜΑ εξυπηρετούν στην καλύτερη κατανόηση των χρηματοοικονομικών και λειτουργικών αποτελεσμάτων, της χρηματοοικονομικής θέσης, καθώς και της κατάστασης ταμειακών ροών. Οι εναλλακτικοί δείκτες (ΕΔΜΑ) θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη πάντα σε συνδυασμό με τα οικονομικά αποτελέσματα που έχουν συνταχθεί σύμφωνα με τα ΔΠΧΑ και σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστούν αυτά.

Οι ΕΔΜΑ που χρησιμοποιούνται από την Εταιρία περιγράφονται παρακάτω:

- **Ταχύτητα Είσπραξης των Απαιτήσεων (σε ημέρες):** Ο αριθμοδείκτης κυκλοφορίας απαιτήσεων εκφράζει τη σχέση μεταξύ των χρεωστών ασφαλιστρών και των εσόδων από ασφάλιστρα μιας εταιρίας και απεικονίζει σε ημέρες την προθεσμία είσπραξης των ασφαλιστρών από τους πελάτες της, κατά την ημέρα κλεισίματος του ισολογισμού.
- **Περιθώριο Καθαρού Κέρδους:** Ο αριθμοδείκτης αυτός, γνωστός και ως καθαρό περιθώριο κέρδους, προσδιορίζει το κέρδος από τις λειτουργικές δραστηριότητες, δηλαδή το ποσοστό κέρδους που απομένει στην επιχείρηση μετά την αφαίρεση από τις καθαρές πωλήσεις (περιλαμβανομένων και των λοιπών εσόδων) του κόστους των υπηρεσιών και των λοιπών εξόδων.
- **Πληρωθείσες Ζημιές / Δεδουλευμένα (μικτά) Ασφάλιστρα και άλλα συναφή Έσοδα:** Ο δείκτης αυτός καταγράφει την ποσοστιαία αναλογία, των αποζημιώσεων προς τους ασφαλισμένους που βαρύνουν μια εταιρία, επί της παραγωγής ασφαλιστρών που αναλογούν στην ίδια χρήση.
- **Κόστος Πρόσκτησης νέων εργασιών:** Ο συγκεκριμένος δείκτης εκφράζει την ποσοστιαία αναλογία των συνολικών εξόδων που καταβλήθηκαν για προμήθειες και άλλα άμεσα έξοδα παραγωγής προς το σύνολο της παραγωγής ασφαλιστρών.
- **Ποσοστό Χρεωστών Ασφαλιστρών/ Δεδουλευμένα (μικτά) Ασφάλιστρα και άλλα συναφή Έσοδα:** Ο συγκεκριμένος δείκτης εκφράζει την ποσοστιαία αναλογία των απαιτήσεων από ασφάλιστρα επί του συνόλου της παραγωγής ασφαλιστρών. Ένας χαμηλός δείκτης δηλώνει την ικανότητα της Εταιρίας να εισπράττει άμεσα τις απαιτήσεις από ασφάλιστρα.

- **Ποσοστό Ασφαλιστικών Προβλέψεων / Δεδουλευμένα (μικτά) Ασφάλιστρα και άλλα συναφή Έσοδα:** Ο συγκεκριμένος δείκτης εκφράζει την ποσοστιαία αναλογία του συνόλου των ασφαλιστικών προβλέψεων/αποθέματα (υποχρεώσεις που απορρέουν από τα ασφαλιστήρια συμβόλαια) προς το σύνολο της παραγωγής ασφαλιστρών. Ένας υψηλός δείκτης δηλώνει μια καλή αποθεματοποίηση της Εταιρίας.
- **Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων προ Φόρων (R.O.E.):** Πρόκειται για ένα χρηματοοικονομικό δείκτη που εκφράζει το πόσο αποδοτικά χρησιμοποιεί μια εταιρία τα κεφάλαια της για να δημιουργήσει πρόσθετα έσοδα, και εκφράζεται σε ποσοστιαίες μονάδες. Χρησιμοποιείται ως ένδειξη αποτελεσματικότητας μιας εταιρίας, δηλαδή πόσο κέρδος μπορεί να παράγει χρησιμοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους που επενδύθηκαν από τους μετόχους της (μετοχικό κεφάλαιο) και τα αποθεματικά της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εκφράζει την ποσοστιαία αναλογία των κερδών προ φόρων προς το σύνολο των Ιδίων Κεφαλαίων της αρχής περιόδου.
- **Απόδοση Ενεργητικού προ Φόρων (R.O.A.):** Ο συγκεκριμένος αριθμοδείκτης εκφράζει την απόδοση των συνολικών περιουσιακών στοιχείων μιας εταιρίας και επιτρέπει την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της. Εκφράζει την ποσοστιαία αναλογία των κερδών προ φόρων προς το σύνολο του Ενεργητικού της αρχής περιόδου.

Τίτλος Δείκτη	Στοιχεία	Παραπομπή σε έκθεση (σελ.)	Τιμές 2020 (χιλ. €)	Τιμές 2019 (χιλ. €)	Δείκτης 2020	Δείκτης 2019	Διαφορά (%)
Ταχύτητα Είσπραξης των Απαιτήσεων (σε ημέρες)	(Απαιτήσεις από ασφαλισμένους + Απαιτήσεις από αντασφαλιστές) *365	83	27.379	28.996	45,37	50,91	-5,55 ημέρες
	Εγγεγραμμένα (μικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	82	220.279	207.868			
Περιθώριο Καθαρού Κέρδους	Κέρδη μετά φόρων	82	18.526	17.506	8,41%	8,42%	-0,01
	Εγγεγραμμένα (μικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	82	220.279	207.868			
Πληρωθείσες Ζημιές / Καθαρά Δεδουλευμένα Ασφάλιστρα και άλλα συναφή Έσοδα (%)	Αποζημιώσεις Ασφαλισμένων	82	107.702	102.186	48,89%	49,16%	-0,27
	Εγγεγραμμένα (μικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	82	220.279	207.868			
Κόστος Πρόσκτησης νέων εργασιών	Δεδουλευμένες προμήθειες παραγωγής	82	38.436	36.123	17,45%	17,38%	0,07
	Εγγεγραμμένα (μικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	82	220.279	207.868			
Ποσοστό Χρεωστών Ασφαλιστρών/ Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	Απαιτήσεις από ασφαλισμένους	83	16.168	16.006	7,34%	7,70%	-0,36
	Εγγεγραμμένα (μικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	82	220.279	207.868			
Ποσοστό Ασφαλιστικών Προβλέψεων/ Μικτά Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	Σύνολο Ασφαλιστικών Προβλέψεων	83	312.888	302.559	142,04%	145,55%	-3,51
	Εγγεγραμμένα (μικτά) ασφάλιστρα και συναφή έσοδα	82	220.279	207.868			
Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων προ Φόρων (ROE)	Κέρδος (Ζημία) προ φόρων	82	24.762	22.397	17,53%	19,32%	-1,79
	Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων αρχής περιόδου	83	141.226	115.918			
Απόδοση Ενεργητικού προ Φόρων (ROA)	Κέρδος (Ζημία) προ φόρων	82	24.762	22.397	5,11%	5,22%	-0,11
	Σύνολο Ενεργητικού αρχής περιόδου*	83, 61	484.580	429.435			

Για τον υπολογισμό του Δείκτη Απόδοσης Ιδίων Κεφαλαίων προ φόρων (ROE) 2020, λήφθηκαν υπόψη τα Κέρδη προ φόρων του Ομίλου για την περίοδο 01/01/2020 - 31/12/2020 καθώς και τα Ίδια Κεφάλαια του Ομίλου αρχής περιόδου, ήτοι 31/12/2019.

Πηγή: Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2019 | σελ. 60-61

Για τον υπολογισμό του Δείκτη Απόδοσης Ιδίων Κεφαλαίων προ φόρων (ROE) 2019, λήφθηκαν υπόψη τα Κέρδη προ φόρων του Ομίλου για την περίοδο 01/01/2019 - 31/12/2019 καθώς και τα Ίδια Κεφάλαια του Ομίλου αρχής περιόδου, ήτοι 31/12/2018.

Πηγή: Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2018 | σελ. 55-56, Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2019 | σελ. 60-61

Για τον υπολογισμό του Δείκτη Απόδοσης Ενεργητικού προ φόρων (ROA) 2020, λήφθηκαν υπόψη τα Κέρδη προ φόρων του Ομίλου για την περίοδο 01/01/2020 - 31/12/2020 καθώς και το Ενεργητικό του Ομίλου αρχής περιόδου, ήτοι 31/12/2019.

Πηγή: Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2019 | σελ. 60-61

Για τον υπολογισμό του Δείκτη Απόδοσης Ενεργητικού προ φόρων (ROA) 2019, λήφθηκαν υπόψη τα Κέρδη προ φόρων του Ομίλου για την περίοδο 01/01/2019 - 31/12/2019 καθώς και Ενεργητικό του Ομίλου αρχής περιόδου, ήτοι 31/12/2018.

Πηγή: Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2018 | σελ. 55-56, Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2019 | σελ. 60-61

Αποδόσεις αγορών - Οικονομική ανασκόπηση

Κατά το 1ο τρίμηνο του έτους, η υψηλή μεταβλητότητα κυριάρχησε στις χρηματοοικονομικές αγορές. Ο λόγος ήταν η πολύ αυξημένη αβεβαιότητα που προκλήθηκε στην παγκόσμια οικονομία εξαιτίας της καραντίνας (ως αποτέλεσμα της ραγδαίας εξάπλωσης της πανδημίας του Covid-19 σε Ευρώπη, ΗΠΑ, κλπ.). Προκειμένου να ανακόψουν τις δυσμενείς οικονομικές επιπτώσεις, οι κεντρικές τράπεζες προσέφεραν απεριόριστη ρευστότητα στο χρηματοοικονομικό σύστημα, ενώ παράλληλα οι κυβερνήσεις αποφάσισαν να ακολουθήσουν μια εξαιρετικά χαλαρή δημοσιονομική πολιτική.

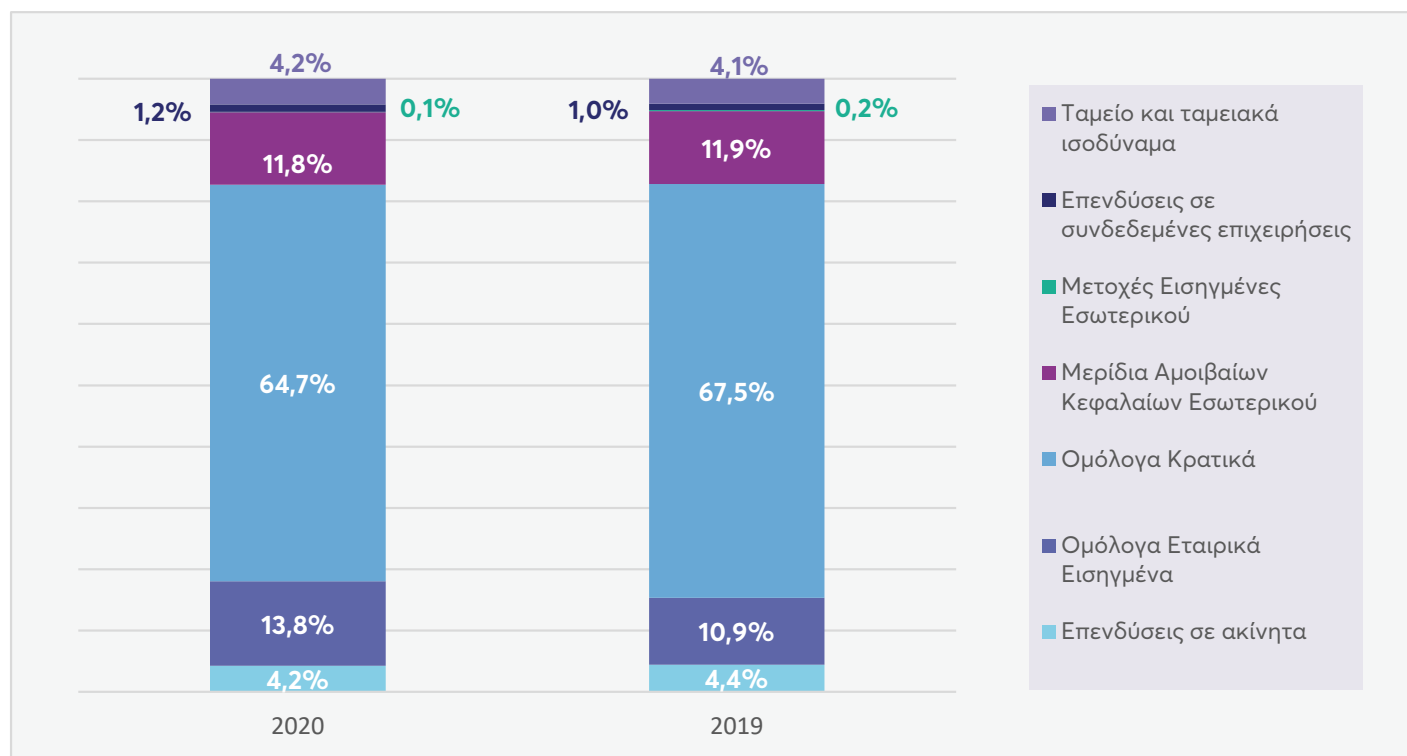
Εν συνεχεία, τα δύο σημαντικότερα γεγονότα που καθόρισαν την πορεία των αγορών κατά το 2ο εξάμηνο του περασμένου έτους ήταν η εκλογική νίκη του Τζ.Μπάιντεν στις ΗΠΑ καθώς και οι ανακοινώσεις φαρμακευτικών κολοσσών (βλ. Pfizer, Moderna, κλπ.) ότι τα εμβόλια τους μπορούν να καταπολεμήσουν αποτελεσματικά τον ιό Covid-19. Οι εξελίξεις αυτές προκάλεσαν αισιοδοξία στις χρηματαγορές και άνοδο στα περιουσιακά στοιχεία που έχουν θετική συσχέτιση με την πορεία της παγκόσμιας οικονομίας (βλ. πετρέλαιο, κυκλικό κλάδο σε εταιρικά ομόλογα και μετοχές, κλπ.).

Παράλληλα, οι κεντρικές τράπεζες συνέχισαν να παρέχουν άνευ προηγουμένου ρευστότητα στο χρηματοπιστωτικό σύστημα ώστε οι οικονομίες να μπορέσουν να ανακάμψουν. Ενδεικτικά, η ΕΚΤ ανακοίνωσε σε 3 φάσεις (Μάρτιος, Ιούνιος, Δεκέμβριος) έκτακτο πρόγραμμα αγοράς στοιχείων ενεργητικού ύψους € 1,85 τρις με την ονομασία Pandemic Emergency Purchase Programme (PEPP), ώστε να αντιμετωπιστεί ο αντίκτυπος της πανδημίας του Covid-19 στην ευρωπαϊκή οικονομία. Για την ελληνική οικονομία η ανακοίνωση αυτή ήταν εξαιρετικά σημαντική μιας και η ΕΚΤ (μέσω της Τράπεζας της Ελλάδος) μπορεί πλέον να αγοράζει και ελληνικά κυβερνητικά ομόλογα.

Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο

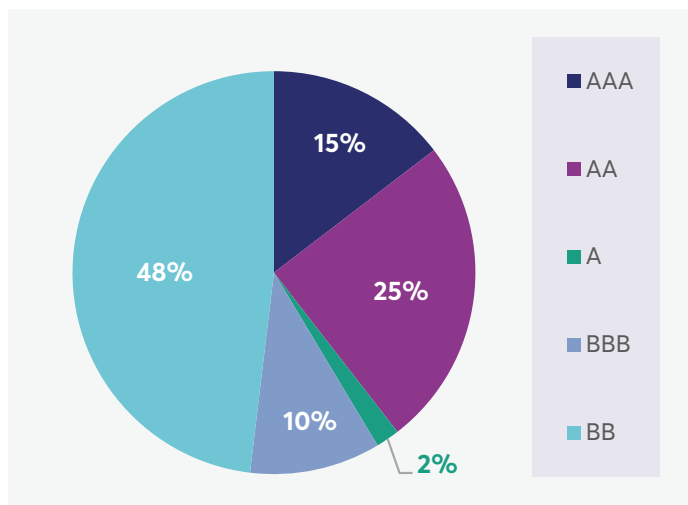
Το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο ανέρχεται στα €412,5 εκ. στα τέλη του 2020, έναντι €382,1εκ. στα τέλη του 2019. Όσον αφορά τη διάρθρωση μεταξύ των κύριων επενδυτικών κατηγοριών, σε σχέση με τα τέλη του περασμένου έτους, οι κυριότερες μεταβολές εμφανίζονται στις εξής κατηγορίες: (i) εταιρικά ομόλογα, το ποσοστό των οποίων αυξήθηκε κατά 2,9 ποσοστιαίες μονάδες, και (ii) κρατικά ομόλογα, το ποσοστό των οποίων μειώθηκε κατά 2,8 ποσοστιαίες μονάδες.

Παρακάτω αναλύεται το Επενδυτικό Χαρτοφυλάκιο την 31/12/2020 και την 31/12/2019.

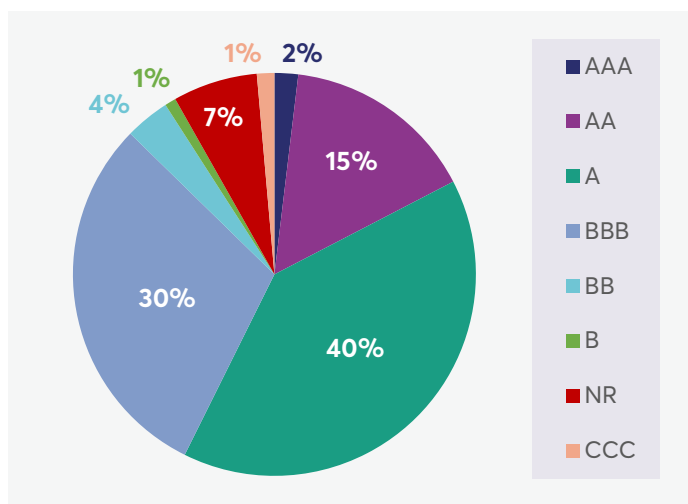


Η κατανομή των τίτλων ανά πιστοληπτική διαβάθμιση για τις κατηγορίες Ομόλογα Εταιρικά-Εισηγμένα και Ομόλογα Κρατικά, την 31/12/2020, φαίνεται στα παρακάτω γραφήματα:

Κρατικά Ομόλογα ανά πιστοληπτική διαβάθμιση (31/12/2020)



Εταιρικά Ομόλογα ανά Πιστοληπτική Διαβάθμιση (31/12/2020)



Περιγραφή Σημαντικότερων Κινδύνων

Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων

Ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη θεωρεί την ύπαρξη αποτελεσματικού Πλαισίου Διαχείρισης Κινδύνων βασικό παράγοντα περιορισμού της έκθεσης του σε κινδύνους και προστασίας των μετόχων και των ασφαλισμένων. Ο Όμιλος για το σκοπό αυτό, υιοθετεί πρακτικές και μεθοδολογίες Διαχείρισης Κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές οδηγίες και απαιτήσεις της Εποπτικής Αρχής - Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζα της Ελλάδος (ΔΕΙΑ) αλλά

και της νομοθεσίας της Φερεγγυότητας II (Solvency II). Για το σκοπό αυτό έχουν συσταθεί και λειτουργούν Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου, όπως η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και η Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων & Ενεργητικού Παθητικού («ALCO»). Το εκτελεστικό έργο της Διαχείρισης Κινδύνου το έχει αναλάβει το Τμήμα Διαχείρισης Κινδύνων.

Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, αναγνωρίζοντας τους κινδύνους που αντιμετωπίζει κατά την επιχειρηματική της λειτουργία και την ανάγκη για την αποτελεσματική διαχείρισή τους, έχει αναπτύξει συγκεκριμένη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων. Η Στρατηγική αυτή εκφράζει τη θέση της Εταιρίας και ορίζει τις γενικές κατευθυντήριες γραμμές για τη Διαχείριση των Κινδύνων. Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρία:

- Αναγνωρίζει και ορίζει τους κινδύνους που αναλαμβάνει,
- Καθορίζει τους επιδιωκόμενους στόχους και τις βασικές κατευθυντήριες αρχές της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων,
- Ορίζει την ικανότητα, τη διάθεση/ ανοχή και το προφίλ ανάληψης κινδύνων,
- Θέτει τους δείκτες και τα όρια βάσει των οποίων εξειδικεύονται και μετρούνται τα παραπάνω,
- Καθορίζει το πλαίσιο διακυβέρνησης της Διαχείρισης Κινδύνων της Εταιρίας.

Οι γενικοί στόχοι της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων της Εταιρίας είναι οι εξής:

- Βελτίωση της σχέσης κινδύνου - απόδοσης,
- Ετοιμότητα της Εταιρίας για την αντιμετώπιση των κινδύνων μέσω των προτύπων διαχείρισης κινδύνων που διαμορφώνει το Solvency II,
- Υλοποίηση της επιχειρηματικής στρατηγικής, βάσει ενεργειών που εστιάζουν στον έλεγχο των κινδύνων και έχουν ως στόχο τη σταθερότητα της κερδοφορίας και την προστασία από μη αποδεκτές ζημιές, προς όφελος των μετόχων και των ασφαλισμένων,
- Διασφάλιση της εναρμόνισης με τις εποπτικές απαιτήσεις, καθώς και με τις βέλτιστες πρακτικές,
- Εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας και της μείωσης του κόστους λειτουργίας της διαχείρισης κινδύνων, μέσω του περιορισμού των λειτουργικών επικαλύψεων και της αποφυγής ακατάλληλων ή παρωχημένων πολιτικών, διαδικασιών, μεθοδολογιών, υποδειγμάτων, ελέγχων και συστημάτων με γνώμονα την αρχή της αναλογικότητας,
- Προώθηση της νοοτροπίας της διαχείρισης κινδύνων σε κάθε επίπεδο της Εταιρίας.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων περιλαμβάνει διαδικασίες εντοπισμού, μέτρησης, παρακολούθησης, ελέγχου και αναφοράς των κινδύνων.

Παρακάτω αναλύονται οι κυριότεροι κίνδυνοι και αβεβαιότητες που αντιμετωπίζει ο Όμιλος.

1. Πιστωτικός κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την αδυναμία του υπόχρεου να εκπληρώσει τους όρους της οποιασδήποτε σύμβασης ή οποιασδήποτε άλλης υποχρέωσης έχει συμφωνηθεί με τον Όμιλο. Ο όρος υπόχρεος περιλαμβάνει, τους αντισυμβαλλόμενους, όπως τους Ασφαλιστικούς Πράκτορες ή/και τους Μεσίτες Ασφαλίσεων και Αντασφαλιστές, τους Εκδότες τίτλων, καθώς και οποιονδήποτε Οφειλέτη και Εγγυητή.

Στα πλαίσια αυτά υπάρχει ο παρακάτω διαχωρισμός:

Πιστωτικός κίνδυνος (Κίνδυνος Αθέτησης Αντισυμβαλλομένου σε σχέση με την ανάληψη και την αντασφάλιση): Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την αδυναμία ενός αντισυμβαλλομένου σε ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές επιχειρήσεις να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις. Ο όρος αντισυμβαλλόμενος συμπεριλαμβάνει τους Συμβαλλομένους (Λήπτες Ασφάλισης) των Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων καθώς και τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές και Αντασφαλιστές.

Πιστωτικός κίνδυνος (Κίνδυνος Αθέτησης Αντισυμβαλλομένου που αφορά επενδύσεις ή άλλες οικονομικές συναλλαγές): Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την αθέτηση ενός Εκδότη τίτλων ή του αντισυμβαλλομένου σε παράγωγα ή/και άλλες πιστωτικές εκθέσεις.

Ο μέγιστος πιστωτικός κίνδυνος στον οποίο είναι εκτεθειμένοι ο Όμιλος και η Εταιρία κατά την ημερομηνία της κατάστασης χρηματοοικονομικής θέσης είναι η λογιστική αξία των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων. Οι απαιτήσεις από πελάτες είναι μέγεθος το οποίο μπορεί ενδεχόμενα να επηρεάσει αρνητικά την ομαλή ρευστότητα του Ομίλου και της Εταιρίας. Λόγω όμως του μεγάλου αριθμού και της διασποράς της πελατειακής βάσης, δεν υπάρχει υψηλή συγκέντρωση του πιστωτικού κινδύνου σε σχέση με τις απαιτήσεις αυτές.

Για την κατηγορία αυτή, ο Όμιλος και η Εταιρία εκτιμούν τον πιστωτικό κίνδυνο ακολουθώντας τις καθιερωμένες πολιτικές και διαδικασίες και έχουν κάνει τις κατάλληλες προβλέψεις για απομείωση. Η έκθεση στον πιστωτικό κίνδυνο από ασφάλιστρα κατά την 31/12/2020 ανέρχεται σε € 16.168χιλ., με οριακή άνοδο σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (€ 16.006 χιλ. την 31/12/2019).

Επιπρόσθετα, οι απαιτήσεις από αντασφαλιστές ανήλθαν στο ποσό των € 11.211 χιλ., έναντι € 12.990 χιλ. την 31/12/2019, μειωμένες κατά 13,7%. Όλοι οι αντασφαλιστές του Ομίλου είναι υψηλής πιστοληπτικής ικανότητας και κατά συνέπεια ο κίνδυνος μη καταβολής των υποχρεώσεων τους είναι μικρός.

Rating των 10 μεγαλύτερων αντασφαλιστών της Εταιρίας	S&P
GENERAL REINSURANCE AG	AA+
CATLIN RE SWITZERLAND	AA-
COVEA COOPERATIONS	AA-
HANNOVER RE	AA-
SCOR GLOBAL P&C	AA-
SWISS REINSURANCE COMPANY LTD	AA-
XL RE EUROPE SE	AA-
AXA S.A.	AA-
QBE RE EUROPE NV	A+
ARCH RE EUROPE	A+

Ο Όμιλος και η Εταιρία εφαρμόζουν συγκεκριμένη πιστωτική πολιτική που έχει ως άξονες αφενός τον έλεγχο της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών και αφετέρου την προσπάθεια αποτελεσματικής διαχείρισης των απαιτήσεων πριν αυτές καταστούν ληξιπρόθεσμες αλλά και όταν αυτές καταστούν εκπρόθεσμες ή επισφαλείς. Για τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου, οι πελάτες ομαδοποιούνται ανάλογα με την κατηγορία που ανήκουν, τα πιστωτικά χαρακτηριστικά τους, την ενηλικίωση των απαιτήσεων τους και τα τυχόν προηγούμενα προβλήματα εισπραξιμότητας που έχουν επιδείξει. Οι απαιτήσεις που θεωρούνται επισφαλείς, επανεκτιμώνται σε κάθε ημερομηνία κατάρτισης χρηματοοικονομικών καταστάσεων και για τη ζημία που εκτιμάται ότι θα προκύψει από αυτές, σχηματίζεται σχετική πρόβλεψη απομείωσης.

Τα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα θεωρούνται ως στοιχεία με υψηλό πιστωτικό κίνδυνο, καθώς οι τρέχουσες μακροοικονομικές συνθήκες ασκούν σημαντική πίεση στις τράπεζες. Ο Όμιλος και η Εταιρία ακολουθούν κανόνες διαχείρισης διαθεσίμων, ενώ η πιθανότητα έκθεσης σε κίνδυνο λόγω συναλλαγής σε ξένη χώρα ή λόγω αντισυμβαλλομένου παρακολουθείται κεντρικά.

Τα χρηματοοικονομικά στοιχεία που έχουν κατηγοριοποιηθεί ως διαθέσιμα προς πώληση και ως στοιχεία για εμπορικούς σκοπούς αφορούν σε τοποθετήσεις σε αμοιβαία κεφάλαια και άλλα χρεόγραφα. Οι δύο αυτές κατηγορίες εκτιμάται ότι δεν εκθέτουν τον Όμιλο και την Εταιρία σε σημαντικό πιστωτικό κίνδυνο.

Τα δάνεια περιλαμβάνουν ποσά χορηγηθέντα προς τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, τα οποία είτε αποπληρώνονται μέσω παρακράτησης δόσεων από τις προμήθειες τους, είτε συμψηφίζονται με αυτές. Τα ανωτέρω δάνεια εκτιμάται ότι δεν εκθέτουν τον Όμιλο και την Εταιρία σε σημαντικό πιστωτικό κίνδυνο.

2. Κίνδυνος ρευστότητας και Ταμειακών ροών

Ο κίνδυνος ρευστότητας συνίσταται στην πιθανότητα ο Όμιλος ή η Εταιρία να μη μπορέσει να εκπληρώσει εμπρό-

θεσμο τις χρηματοοικονομικές του υποχρεώσεις. Ο κίνδυνος ρευστότητας διατηρείται σε χαμηλά επίπεδα, μέσω της ύπαρξης επαρκών ταμειακών διαθεσίμων και πιστωτικών ορίων, που διασφαλίζουν την ομαλή εκπλήρωση των χρηματοοικονομικών του υποχρεώσεων. Τα ταμειακά διαθέσιμα του Ομίλου την 31/12/2020, ανέρχονται σε € 18.049 χιλ. έναντι € 16.266 χιλ. την 31/12/2019 (αύξηση 11%). Επιπρόσθετα, ο Όμιλος έχει πρόσβαση σε επαρκή κεφάλαια βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα (παρόλο που δεν έχει κάνει χρήση τα τελευταία 18 έτη) για την κάλυψη έκτακτων ταμειακών αναγκών, εάν αυτό χρειασθεί. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η Επιτροπή Διαχείρισης Επενδύσεων και Ενεργητικού Παθητικού («ALCO»), με κατάλληλα εργαλεία παρακολουθεί συστηματικά το συγκεκριμένο κίνδυνο.

3. Κίνδυνος Αγοράς/ Επενδύσεων

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από τις διακυμάνσεις στο επίπεδο ή / και τη διακύμανση των αγοραίων τιμών των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων. Ο κίνδυνος αυτός μεταξύ άλλων εμπεριέχει τους παρακάτω:

Επιτοκιακός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια που προκύπτει από την αλλαγή στην κατεύθυνση, τη διακύμανση ή τη συσχέτιση των επιτοκίων, το σχήμα της καμπύλης αποδόσεων και της διαφοράς μεταξύ των διαφορετικών επιτοκίων που επηρεάζουν τα περιουσιακά στοιχεία και τις υποχρεώσεις.

Συναλλαγματικός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την αλλαγή στην κατεύθυνση, τη διακύμανση ή τη συσχέτιση των συναλλαγματικών ισοτιμιών που επηρεάζουν τα περιουσιακά στοιχεία και τις υποχρεώσεις. Η Εταιρία συναλλάσσεται κατά κύριο λόγο σε ευρώ και ως εκ τούτου ο συναλλαγματικός κίνδυνος είναι περιορισμένος.

Μετοχικός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την αλλαγή στην κατεύθυνση, τη διακύμανση ή τη συσχέτιση των τιμών των μετοχών / δεικτών που επηρεάζουν τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρίας.

Κίνδυνος Ακινήτων

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την αλλαγή στην κατεύθυνση, τη διακύμανση ή τη συσχέτιση των τιμών των ακινήτων επηρεάζοντας έτσι τα στοιχεία του ενεργητικού, συνεπώς και τις επενδύσεις που αφορούν τη γη, τα κτίρια και τα εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων, καθώς και τα ακίνητα για ιδία χρήση.

Κίνδυνος Πιστωτικών Περιθωρίων (Spread Risk)

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα

κεφάλαια, που προκύπτει από την αλλαγή στην κατεύθυνση, τη διακύμανση ή τη συσχέτιση των πιστωτικών περιθωρίων κινδύνου (spread) πάνω στην καμπύλη μηδενικού κινδύνου (risk free) που επηρεάζουν τα στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στα εταιρικά ομόλογα και στα ομόλογα μειωμένης εξασφάλισης.

4. Κίνδυνος αναντιστοιχίας Ενεργητικού - Παθητικού (Assets - Liabilities risk)

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια που απορρέει από τη δομή των στοιχείων Ενεργητικού, Παθητικού (υποχρεώσεις). Η αναντιστοιχία μπορεί να αφορά τη ληκτότητα των στοιχείων, τα επιτόκια, τη συχνότητα ανατιμολόγησης, τα νομίσματα, τα επίπεδα και τη χρονική αναντιστοιχία των χρηματοροών καθώς και τη ληκτότητα της τροποποιημένης μέσης σταθμικής διάρκειας (modified duration). Ο Όμιλος εκτίθεται σε κίνδυνο ταμειακών ροών, ο οποίος μπορεί να προέλθει από ενδεχόμενη μελλοντική μεταβολή των κυμαινόμενων επιτοκίων, τα οποία θα διαφοροποιήσουν θετικά ή αρνητικά τις ταμειακές εισροές ή/και εκροές που συνδέονται με περιουσιακά στοιχεία ή/και υποχρεώσεις του ομίλου. Η Εταιρία εκτίθεται και σε χρηματοοικονομικούς κινδύνους που αφορούν κυρίως σε μεταβολές στις τιμές των χρεογράφων.

Τα επενδυτικά έσοδα διαμορφώνονται σε μεγάλο βαθμό από παράγοντες, οι οποίοι συνδέονται με τις εξελίξεις των μεγεθών της Ελληνικής οικονομίας και από τις εξελίξεις στις διεθνείς κεφαλαιαγορές. Για τη μείωση της έκθεσης στο προαναφερθέντα κίνδυνο, ο Όμιλος συνεχίζει να έχει το μεγαλύτερο μέρος του Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου του (άνω του 65%), σε προϊόντα που υπόκεινται σε μικρές διακυμάνσεις τιμών, όπως κρατικά ομόλογα και προθεσμιακές καταθέσεις. Επιπρόσθετα, το 4,2% περίπου είναι επενδυμένο σε ακίνητα.

5. Κίνδυνος Συγκέντρωσης

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από την υπερβολική συνολική έκθεση σε έναν αντισυμβαλλόμενο ή ομάδα αντισυμβαλλομένων, καθώς και σε κοινούς ή συσχετιζόμενους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων τομέων της βιομηχανίας ή γεωγραφικών περιοχών. Κίνδυνος συγκέντρωσης μπορεί να προκύψει σε όλους τους τύπους κινδύνων, όπως των κινδύνων ανάληψης, αντασφάλισης, πιστωτικού, αγοράς, αντισυμβαλλόμενου, ρευστότητας και του λειτουργικού, καθώς και σε σχέση με την ανάληψη και την αντασφάλιση. Πιο συγκεκριμένα, ο τελευταίος κίνδυνος αφορά την υπερβολική έκθεση σε μεμονωμένους ή συνδεδεμένες ομάδες ασφαλιστών και αντασφαλιστών.

6. Λειτουργικός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που απορρέει από ακατάλληλες ή ανεπαρκείς

εσωτερικές διαδικασίες, ή από ακατάλληλο ή ανεπαρκές προσωπικό, ή από ακατάλληλα ή ανεπαρκή λειτουργικά συστήματα, ή από εξωτερικά γεγονότα.

Για τον περιορισμό του εν λόγω κινδύνου, η Εταιρία έχει θεσπίσει επαρκείς μηχανισμούς ελέγχου και αναφοράς με στόχο τον εντοπισμό, αξιολόγηση και διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου. Οι μηχανισμοί περιλαμβάνουν την καταγραφή των εσωτερικών διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών, το διαχωρισμό των αρμοδιοτήτων, τη συνεχή εκπαίδευση, τις διαδικασίες εγκρίσεων και συμφωνιών, την εφαρμογή της Αρχής των τεσσάρων (4) ματιών (4 eyes principle) σε όλες τις σημαντικές λειτουργίες και διαδικασίες, καθώς και την εποπτεία από τα τμήματα Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Σε περιπτώσεις που οι συνέπειες του λειτουργικού κινδύνου υπερβαίνουν τα θεσπισμένα όρια, η Εταιρία έχει αναπτύξει σχέδιο μείωσης του λειτουργικού κινδύνου στα επιτρεπτά όρια.

7. Κίνδυνος διακοπής των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων (business interruption)

Ο κίνδυνος για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων/ συνεργατών της Εταιρίας που μπορεί να προκληθεί από διακοπή των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

8. Κίνδυνος μη ακρίβειας στα δεδομένα/ πληροφορίες

Ο κίνδυνος που διατρέχει η Εταιρία σε όλες τις λειτουργίες της από ανακρίβειες στα δεδομένα και τις πληροφορίες που χρησιμοποιεί.

9. Κίνδυνος Χώρας

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από κάποια γεγονότα σε μια συγκεκριμένη χώρα, για τα οποία είναι, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό, υπεύθυνη η κυβέρνηση, αλλά σίγουρα δεν τα ορίζει κάποια ιδιωτική επιχείρηση ή φυσικό πρόσωπο. Τέτοια πιθανά γεγονότα περιλαμβάνουν την επιδείνωση των οικονομικών συνθηκών, πολιτικές και κοινωνικές αναταραχές, την εθνικοποίηση και απαλλοτρίωση των περιουσιακών στοιχείων και την αποδιοργανωτική υποτίμηση του νομίσματος. Ο ορισμός αυτός περιλαμβάνει όλες τις μορφές διασυνοριακού δανεισμού σε μια χώρα είτε αφορά δανεισμό στην κυβέρνηση είτε σε μια τράπεζα ή κάποια ιδιωτική επιχείρηση είτε αφορά ένα άτομο.

10. Κίνδυνος Κυβερνητικών Ομολόγων

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από μη αναμενόμενες μεταβολές στην αξία των κυβερνητικών ομολόγων (EEA member countries bonds) που κατέχει η Εταιρία.

11. Πολιτικός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια, που προκύπτει από πολιτικές αποφάσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της Εταιρίας (π.χ. αλλαγή φορολογικού νόμου, υποτίμηση νομίσματος, δυνατότητες δανεισμού, μεταβολές στο χρέος της χώρας κ.τ.λ.).

12. Κίνδυνος Συμμόρφωσης και Νομικός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια της Εταιρίας, που προκύπτει από παραβιάσεις ή τη μη συμμόρφωση με τους νόμους, τους κανόνες, τους κανονισμούς, τις συμφωνίες, τις προβλεπόμενες πρακτικές ή τους κανόνες δεοντολογίας.

13. Στρατηγικός Κίνδυνος

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια που προκύπτει από δυσμενείς επιχειρηματικές αποφάσεις (π.χ. εξαγορά, συγχώνευση, ανάπτυξη νέων προϊόντων, εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους κ.τ.λ.), πλημμελή εφαρμογή των αποφάσεων, έλλειψη ανταπόκρισης στις επιτακτικές αλλαγές της αγοράς, κ.α. Ο Στρατηγικός Κίνδυνος είναι συνάρτηση των ακόλουθων στοιχείων: των στρατηγικών στόχων της επιχείρησης, των επιχειρηματικών στρατηγικών που αναπτύσσονται, των πόρων που διατίθενται για την επίτευξη των στόχων αυτών και τέλος της χρηματοοικονομικής κατάστασης των αγορών, εντός των οποίων λειτουργεί η Εταιρία.

14. Κίνδυνος Φήμης

Ο υφιστάμενος ή μελλοντικός κίνδυνος για τα κέρδη και τα κεφάλαια που προκύπτει από την επιδείνωση της φήμης της Εταιρίας ή τη διαμόρφωση αρνητικής αντίληψης για την εικόνα της Εταιρίας μεταξύ των αντισυμβαλλομένων, των πελατών ή / και των εποπτικών αρχών.

15. Κίνδυνος Κεφαλαίων

Ως Κίνδυνος Κεφαλαίων νοείται για τον Όμιλο και την Εταιρία η πιθανότητα να μην έχει πρόσβαση στα απαραίτητα κεφάλαια για να υποστηρίξει τις επιχειρηματικές δραστηριότητες ή τις θεσμικές της υποχρεώσεις σχετικά με τα ελάχιστα ή τα εποπτικά απαιτούμενα επίπεδα ιδίων κεφαλαίων.

Στο πλαίσιο αυτό:

- Η Εταιρία υπερκαλύπτει πολλαπλώς την Ελάχιστη Κεφαλαιακή Απαίτηση Φερεγγυότητας (MCR) κάτω της οποίας η ασφαλιστική επιχείρηση οδηγείται σε εποπτική παρέμβαση και πιθανή ανάκληση αδείας,
- Η Εταιρία υπερκαλύπτει την Κεφαλαιακή Απαίτηση Φερεγγυότητας (SCR),
- Η Εταιρία επισκοπεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τους παράγοντες κινδύνου που απειλούν τη φερεγγυότητα της,

- Η Εταιρία συμμορφώνεται επαρκώς με τις απαιτήσεις σχετικά με την ποιότητα των ιδίων κεφαλαίων (ταξινόμηση των Ιδίων Κεφαλαίων Tier 1, 2, 3) για την κάλυψη των κεφαλαιακών της αναγκών.

Η Εταιρία διαχειρίζεται ενεργά την κεφαλαιακή διάρθρωση της και διενεργεί προσαρμογές ανάλογα με τις οικονομικές συνθήκες και τα χαρακτηριστικά κινδύνου των δραστηριοτήτων της. Η Εταιρία μπορεί να προσαρμόσει την κεφαλαιακή διάρθρωση της, αναπροσαρμόζοντας το ποσό διανομής μερισμάτων στους μετόχους, επιστρέφοντας κεφάλαιο στους μετόχους, ή εκδίδοντας μετοχικούς τίτλους. Δεν πραγματοποιήθηκαν αλλαγές στους στόχους, τις διαδικασίες και τις πολιτικές σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη.

Η στρατηγική διαχείρισης κεφαλαίου που εφαρμόζεται έχει στόχο τη διασφάλιση κεφαλαιακής επάρκειας για την Εταιρία, σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο Φερεγγυότητας II (Solvency II), αποτρέποντας ενδεχόμενες απρόοπτες συνέπειες στην κεφαλαιακή επάρκεια της. Οι δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας παρακολουθούνται σε τακτική βάση, στην κατεύθυνση της μεγιστοποίησης της αξίας για τους μετόχους.

Τα αποτελέσματα των δεικτών φερεγγυότητας της Εταιρίας είναι διαθέσιμα προς το επενδυτικό κοινό μέσω της Έκθεσης Φερεγγυότητας και Χρηματοοικονομικής Κατάστασης (SFCR) της χρήσης 2020, που βρίσκεται στο διαδικτυακό ιστότοπο της Εταιρίας ir.europaikipisti.gr.

16. Ασφαλιστικός Κίνδυνος

Είναι ο κίνδυνος από ένα μελλοντικά καθορισμένο αβέβαιο γεγονός, που θα επηρεάσει δυσμενώς τον ασφαλισμένο. Με τη σύναψη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ο κίνδυνος αυτός μεταβιβάζεται από τον ασφαλισμένο στον Ασφαλιστή. Η Εταιρία μεταβιβάζει μέρος των ασφαλιστικών κινδύνων στον αντασφαλιστή, ενώ παράλληλα ελέγχει σε τακτά χρονικά διαστήματα την πολιτική της στην ανάληψη των κινδύνων, ώστε η συχνότητα και το ύψος των ζημιών να είναι εντός των ορίων που είχαν εκτιμηθεί στην τιμολόγηση. Η βάση του υπολογισμού του ασφαλιστικού κινδύνου είναι οι Τεχνικές Προβλέψεις. Ορισμένα ασφαλιστήρια συμβόλαια Ζωής παρέχουν εγγυημένα ποσά ή επιτόκια τα οποία αναγράφονται στους όρους τους. Η Εταιρία διενεργεί στα υπάρχοντα προϊόντα της, έλεγχο επάρκειας των μαθηματικών της αποθεμάτων. Πλήρης ανάλυση του ασφαλιστικού κινδύνου γίνεται στην ενότητα Ε της παρούσας έκθεσης και συγκεκριμένα στην παράγραφο 4.2.1.

17. Λοιποί Κίνδυνοι και Προκλήσεις

Η Εταιρία, στα πλαίσια της αναγνώρισης νέων κινδύνων και προκλήσεων, έχει συμπεριλάβει στο Μητρώο Καταγραφής Κινδύνων, και άλλες υποκατηγορίες κινδύνων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν δυσμενώς την κερδοφορία και τη βιωσιμότητα της. Αυτές οι υποκατηγορίες κινδύνων είναι αποτέλεσμα των νέων συνθηκών που διαμορφώνονται στην

εγχώρια αλλά και στην παγκόσμια ασφαλιστική αγορά.

Γεωπολιτικός Κίνδυνος

Οι γεωπολιτικοί κίνδυνοι επηρεάζουν τις αγορές αλλά και τη διάθεση και ικανότητα του καταναλωτή για ασφάλιση για αυτό και αποτυπώνονται από την Εταιρία στο Μητρώο Καταγραφής Κινδύνων. Η ένταση στις σχέσεις ΗΠΑ-Κίνας, η τουρκική προκλητικότητα, το Brexit, οι κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις του Covid-19, η προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης να εξασφαλίσει στρατηγική αυτονομία, η αναζωογόνηση της ατζέντας για την κλιματική αλλαγή και η γεωπολιτική της τεχνολογίας και των δεδομένων είναι μεταξύ άλλων παράγοντες που επηρεάζουν και θα εξακολουθήσουν να επηρεάζουν την επενδυτική ψυχολογία και τη διάθεση για ασφάλιση του κοινωνικού συνόλου.

Κίνδυνοι Κλιματικής Αλλαγής

Οι φυσικοί κίνδυνοι που οφείλονται στην κλιματική αλλαγή ταξινομούνται σε δύο κατηγορίες: οξείς κίνδυνοι, ή κίνδυνοι εμφάνισης συγκεκριμένων γεγονότων, και χρόνιοι. Οι οξείς φυσικοί κίνδυνοι σχετίζονται κυρίως με καταστροφικά γεγονότα, όπως πλημμύρες, πυρκαγιές, καύσωνες κ.α.. Οι χρόνιοι φυσικοί κίνδυνοι σχετίζονται με μακροχρόνιες μεταβολές του κλίματος, όπως η άνοδος της στάθμης της θάλασσας ή η αύξηση της συχνότητας, της σφοδρότητας ή και της διάρκειας των έντονων καιρικών φαινομένων, όπως είναι οι καταιγίδες, οι περίοδοι ξηρασίας και οι πλημμύρες.

Η Εταιρία έχει αναγνωρίσει τον κίνδυνο κλιματικής αλλαγής, ο οποίος μπορεί να εκδηλωθεί με συχνή εμφάνιση ακραίων φυσικών φαινομένων και στα πλαίσια εσωτερικής πληροφόρησης διενεργεί σενάρια κατά τα οποία ένα ακραίο γεγονός θα επηρεάσει το χαρτοφυλάκιο των Γενικών Ασφαλίσεων (Κλάδος Περιουσίας, Κλάδος Αυτοκινήτου κ.α.).

Η προστασία της Εταιρίας στον κίνδυνο της κλιματικής αλλαγής, συνίσταται μεταξύ άλλων στην ανάληψη διαφορετικών κινδύνων, από διάφορες γεωγραφικές περιοχές, επιτυγχάνοντας έτσι διαφοροποίηση, οπότε περιορίζεται η πιθανότητα να υποστεί μεγάλες ζημιές σε επίπεδο συνολικού χαρτοφυλακίου ασφαλίσεων. Επιπλέον, η Εταιρία κάνει εκτεταμένη χρήση της αντασφάλισης, μεταφέροντας έτσι μέρος του κινδύνου που έχει αναλάβει.

Ένας δεύτερος μηχανισμός αντιμετώπισης των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής συνδέεται με το επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας της. Σύμφωνα με αυτό, η κάλυψη των κινδύνων που αναλαμβάνει η Εταιρία είναι για μικρό χρονικό διάστημα (κατά βάση ένα έτος), οπότε έχει τη δυνατότητα να επανεκτιμήσει τον κίνδυνο τουλάχιστον ετησίως, λαμβάνοντας υπόψη τα νέα δεδομένα, και να αναπροσαρμόσει αναλόγως τα ασφάλιστρα.

Κίνδυνος Πανδημίας

Για την εκδήλωση και την πορεία της πανδημίας Covid-19, η Εταιρία έχει εξετάσει τον οικονομικό και υγειονομικό αντίκτυπο. Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρία εξέτασε ένα πιθανό σενάριο νέας χρηματοπιστωτικής κρίσης ως απόρροια

της πανδημίας, αν οι τράπεζες, λόγω έλλειψης ρευστότητας στην αγορά, βρεθούν αντιμέτωπες με μια αύξηση της αθέτησης πληρωμών. Αυτό θα μπορούσε να συσφίξει τις πιστωτικές συνθήκες, παρά τις πολιτικές των κεντρικών τραπεζών, και να οδηγήσει σε μια χρηματοπιστωτική κρίση ανάλογη του 2008.

Η Εταιρία, στα πλαίσια εσωτερικής πληροφόρησης, εξέτασε την περίπτωση μεταβολής της νοσηρότητας και θνησιμότητας του χαρτοφυλακίου της, παρότι με Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου η νοσηλεία των επιβεβαιωμένων και των ύποπτων κρουσμάτων της πανδημίας Covid-19 είναι υποχρεωτική σε δημόσια νοσοκομεία, καθώς το πλήθος των παραδοσιακών συμβολαίων Ζωής που διατηρεί είναι μικρό σε σχέση με τον κύριο όγκο των συμβολαίων Γενικών Ασφαλίσεων.

Η Εταιρία, μέσω του Τμήματος Ανθρωπίνου Δυναμικού εξασφαλίζει την συμμόρφωση του προσωπικού σε κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας. Με την εκδήλωση της πανδημίας, οι κανόνες ήταν πολύ αυστηρότεροι και πάντα βάσει των κατευθυντήριων γραμμών του κρατικού μηχανισμού, ενώ η επιτήρηση της εφαρμογής τους είναι συνεχής. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται ότι το προσωπικό, οι συνεργάτες και οι πελάτες που θα βρεθούν στα κτίρια της Εταιρίας δεν θα εκτεθούν σε υγειονομικό κίνδυνο και δεν θα αποτελέσει η Εταιρία εστία εξάπλωσης της πανδημίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, η Διοίκηση της Ομίλου έχει ενεργοποιήσει την ομάδα αντιμετώπισης κρίσεων εξετάζοντας σε διαρκή βάση τη ρευστότητα και τις επιπτώσεις του Covid-19 στα χρηματοοικονομικά μεγέθη του Ομίλου. Για την καλύτερη προετοιμασία, διενεργούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα αναλύσεις ευαισθησίας και stress tests στα χρηματοοικονομικά μεγέθη του Ομίλου ακόμα και σε ακραία σενάρια. Σε όλα τα προαναφερόμενα σενάρια, τόσο οι Δείκτες Φερεγγυότητας όσο και η ρευστότητα παραμένουν σε υψηλά επίπεδα, ενώ η Διοίκηση του Ομίλου έχει δημιουργήσει μια σειρά από προληπτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση των ενδεχόμενων κινδύνων.

Κίνδυνος απομακρυσμένης εργασίας

Στα ίδια πλαίσια, καθώς η νέα εργασιακή πραγματικότητα διαμόρφωσε νέες συνθήκες και κινδύνους, η Εταιρία, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για απομακρυσμένη εργασία συντόνισε τη συνεργασία της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού, της Διεύθυνσης Πληροφορικής, του Τμήματος Διακυβέρνησης Δεδομένων και του Υπευθύνου Ασφάλειας Πληροφοριών ώστε να δοθεί η δυνατότητα σε πάνω από το 90% των εργαζομένων για τηλεργασία με τη χορήγηση 250 νέων κρυπτογραφημένων λάπτοπ. Στα ίδια πλαίσια, δόθηκε έμφαση στην ενδυνάμωση των εργαζομένων για τη διαχείριση των νέων συνθηκών, μέσω ειδικών διαδικτυακών σεμιναρίων (webinars) και πραγματοποιήθηκε ένα σύνολο διαδικτυακών συναντήσεων για την ενίσχυση της συνεκτικότητας των εργαζομένων.

Κίνδυνος Cybersecurity και Data Security

Η υγειονομική διάσταση της πανδημίας αναμένεται, μαζί με τους ήδη υφιστάμενους παράγοντες, να εντείνει την ψηφιοποίηση/αυτοματοποίηση σε πολλές εργασίες. Η Εταιρία εξετάζει διαρκώς την ψηφιοποίηση τομέων παραγωγής της και την αυτοματοποίηση αναφορών (reports). Η ψηφιοποίηση (Digitization) και οι νέες τεχνολογίες ενέχουν κινδύνους. Αυτοί αξιολογούνται στο Μητρώο Καταγραφής Κινδύνων σε συνδυασμό με την Κυβερνοασφάλεια (Cybersecurity) και την ασφάλεια των δεδομένων (data security), που εξελίσσονται παράλληλα με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και των νέων συστημάτων. Στόχος της Εταιρίας είναι να διασφαλίσει ότι είναι έτοιμη να αντιμετωπίσει κάθε είδους κίνδυνο πληροφοριών και συστημάτων, καθώς διαθέτει ξεχωριστό Τμήμα που επικεντρώνεται στη διαχείριση και το μετριασμό αυτών των κινδύνων.

Κίνδυνοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Όμιλος, στα πλαίσια της διαχείρισης των κινδύνων βιώσιμης ανάπτυξης, αξιοποιεί όλα τα στρατηγικά, επιχειρησιακά και οργανωτικά μέτρα ελέγχου και παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται στη διαχείριση και των υπολοίπων κινδύνων. Μέλημα του Ομίλου είναι η ύπαρξη ενός άρτιου συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης και αυτό αποτυπώνεται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Ο Όμιλος συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία και με την εφαρμογή της πολιτικής της για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Υπάρχει διαρκής και ενεργή μέριμνα για το απόρρητο των πληροφοριών και φυσικά τηρούνται οι Αρχές για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων. Στο ίδιο πλαίσιο, ο Όμιλος έχει εναρμονιστεί πλήρως με το νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), τη νέα Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Ασφαλιστική (και Αντασφαλιστική) Διανομή (IDD) καθώς και το νέο Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1286/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Νοεμβρίου 2014, σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (PRIIP).

Στον τομέα των Εργασιακών Σχέσεων και Πρακτικών, ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων. Ο Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη δημιουργεί το πλαίσιο συμπεριφοράς με βάση τις αρχές της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της επαγγελματικής δεοντολογίας, ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να λάβουν γνώση των αρχών ορθής πρακτικής και ηθικής που έχουν υιοθετηθεί. Παράλληλα, ο Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας συμβάλει στη δημιουργία ενός υγιούς, ασφαλούς και ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας, προωθώντας τη διαφάνεια σε όλες τις δραστηριότητές του Ομίλου.

Αναφορικά με τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, για τον Όμιλο, η μείωση των εκπομπών, μέσω της χρήσης νέων βιώσιμων τεχνολογιών και μεθόδων ελέγχου, σημαίνει συμμετοχή στις προσπάθειες για βελτίωση του περιβάλλοντος, για αποτροπή της απώλειας βιοποικιλότητας και μέριμνα για την προστασία των οικοσυστημάτων. Η Ευρωπαϊκή Πίστη, καθιερώνοντας ορθές πρακτικές διαχείρισης της ενέργειας, μειώνει τις εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου, περιορίζει τους κινδύνους που σχετίζονται με την ενεργειακή ασφάλεια και θεσμοθετεί ένα πλαίσιο μείωσης του κόστους ενέργειας της λειτουργίας της. Τέλος, ο Όμιλος εφαρμόζει πληθώρα δράσεων και πρωτοβουλιών για τη μείωση του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος με την ενεργή συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού. Οι πρακτικές που εφαρμόζει ο Όμιλος μεταξύ άλλων είναι η ενεργειακή αναβάθμιση κεντρικού κτιρίου, η επένδυση στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (Α.Π.Ε), η επένδυση σε Led Lighting, η μείωση στην κατανάλωση νερού, η βιώσιμη διαχείριση της κεντρικής θέρμανσης των κτιρίων και η τεχνική συντήρηση με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας, ο ενεργειακά βιώσιμος στόλος αυτοκινήτων που διαθέτει, καθώς και η συμμετοχή σαν μέλος της κοινότητας των Green Angels.

Στον τομέα της Υπεύθυνης και Δίκαιης Προσφοράς Υπηρεσιών, η Ευρωπαϊκή Πίστη, μέσω των θεσμικών οργάνων και των αντιπροσώπων της επιδιώκει να βελτιώσει τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και την ασφαλιστική κουλτούρα με διαδοχικές ενέργειες μεταξύ των οποίων και η λειτουργία του τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Οι τέσσερις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η Κανονιστική Συμμόρφωση που ενισχύουν την Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών είναι, η Ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος, η Επιχειρηματική Ηθική, η Ακεραιότητα των Αγορών και τα Συμφέροντα των Πελατών.

Αναφορικά με τα Καταναλωτικά Ζητήματα, πραγματοποιήθηκε, μεταξύ άλλων, η ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών με τη συνεργασία 7 τμημάτων (Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center, Κανονιστική Συμμόρφωση, Νομική Υπηρεσία, Marketing, Οργάνωσης Διαδικασιών και CRM). Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν για μια ακόμα φορά τη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία της Εταιρίας.

Τέλος, η Κοινωνική Προσφορά του Ομίλου είναι σημαντική καθώς έχει αναπτύξει μηχανισμούς και διαδικασίες, βάσει των οποίων καταγράφει και θέτει σε προτεραιότητα τα ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αναφορικά με τη σημασία τους για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και το εξωτερικό Περιβάλλον. Μέσα από διαρκή αξιολόγηση και αναθεώρηση ορίζει την υπεύθυνη δράση του, η οποία προκύπτει από το διάλογο και την προσπάθεια δημιουργίας κοινής βάσης συνεννόησης.

Λοιποί Κίνδυνοι

Η Εταιρία αναλύει τη δομή των προϊόντων της και στα πλαίσια της προετοιμασίας για την εφαρμογή των Δ.Π.Χ.Α. 17 και Δ.Π.Χ.Α. 9, εξετάζει πιθανή αναπροσαρμογή τους με γνώμονα την ανταγωνιστικότητα και τη διατήρηση της κερδοφορίας. Στα ίδια πλαίσια, η θέσπιση του πανευρωπαϊκού ατομικού συνταξιοδοτικού προϊόντος (PEPP), βάσει του Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1238 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης, δημιουργεί εξίσου ευκαιρίες και προκλήσεις για την Ασφαλιστική αγορά. Η Οδηγία IDD όπως ενσωματώθηκε στο εθνικό δίκαιο, (Ν. 4583/2018) εξίσου, σηματοδοτεί μεγάλες αλλαγές στην ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, καθώς η προστασία του καταναλωτή είναι στο επίκεντρο των Ασφαλιστικών Εταιριών.

Η Εταιρία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αντιμετώπιση της απάτης, καθώς στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον ο κίνδυνος αυτός είναι αυξημένος και συνεχώς εξελίσσεται. Η προσπάθεια αυτή συνεπικουρείται από τη χρήση της μηχανογραφικής λύσης SAS Social Network Analysis, που εφαρμόζει την ανάλυση των διασυνδέσεων στον τομέα της ανίχνευσης και πρόληψης της απάτης, καθώς και το εργαλείο Visual Analytics της SAS, που δημιουργεί στατιστικά για περαιτέρω έλεγχο.

Η Εταιρία, αναγνωρίζοντας τον ρόλο της ως χρηματοπιστωτικό οργανισμό που διαχειρίζεται τα χρήματα και πολύ μεγάλο όγκο δεδομένων των πελατών της, διαθέτει Σχεδιασμό Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Planning) και Σχέδιο Ανάκαμψης από Καταστροφή (Disaster Recovery Planning), τα οποία εξετάζονται και επικαιροποιούνται καθώς και Disaster Recovery Center εκτός Εταιρίας.

Σημαντικά γεγονότα περιόδου αναφοράς

Σημαντικά γεγονότα τα οποία έλαβαν χώρα κατά την περίοδο από 01/01/2020 έως 31/12/2020 είναι τα κάτωθι:

Ημερομηνία	Γεγονός
21/01/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Ευρωπαϊκή Πίστη επιβράβευσε τους κατόχους του προγράμματος Ασφαλιστικός Γονέας, με ποσό άνω των € 500 χιλ.. Παράλληλα, διατηρεί ένα ευρύ πανελλαδικό δίκτυο συνεργαζόμενων με τον Ασφαλιστικό Γονέα επιχειρήσεων, το οποίο διευρύνεται συνεχώς μέσω νέων συνεργασιών.
06/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> Ο Όμιλος απέκτησε το 100% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρίας ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα, η οποία αποτελεί πλέον θυγατρική του.
17/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία πραγματοποίησε ενημερωτική Ημερίδα με τίτλο "Digital, yet Human" αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ο οποίος ευθυγραμμίζεται πλήρως με το όραμα και τη στρατηγική της Εταιρίας.
02/04/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Ασφαλισμένους της, προχώρησε στην ενεργοποίηση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής παραλαβής εγγράφων "Online Θυρίδα". Η χρήση της υπηρεσίας αυτής αποτελεί και μέτρο πρόληψης για την αντιμετώπιση της εξάπλωσης του Covid-19.
28/04/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Εταιρίας ενέκρινε τις ετήσιες Χρηματοοικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2019, σε απλή και ενοποιημένη βάση καθώς και τη διανομή μερίσματος ύψους € 0,24 ανά μετοχή. <p>Κατά τη διάρκεια της Γενικής Συνέλευσης παρουσιάστηκαν στους μετόχους τα πεπραγμένα της Χρήσης 2019, καθώς και οι στόχοι και οι προοπτικές ανάπτυξης της Εταιρίας. Επιπλέον, εγκρίθηκαν, η απαλλαγή των Ελεγκτών από κάθε ευθύνη για τα πεπραγμένα της Χρήσης του 2019 και η εκλογή Ορκωτών Ελεγκτών για τη Χρήση 2020, οι αμοιβές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για τη χρήση 2019 και προέγκριση για το έτος 2020, η συνολική διαχείριση της Εταιρίας από το Διοικητικό Συμβούλιο και οι σχετικές αμοιβές των μελών του Δ.Σ., η εκλογή νέου Μέλους Διοικητικού Συμβουλίου σε αντικατάσταση παραιτηθέντος και η Έκθεση Αποδοχών της Χρήσης 2019.</p>
11/05/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία πραγματοποίησε Δωρεά 10 αναπνευστήρων υψηλής τεχνολογίας στο Υπουργείο Υγείας καθώς και λοιπού τεχνολογικού εξοπλισμού, συμβάλλοντας ενεργά στην εθνική προσπάθεια για την αντιμετώπιση του Covid-19 και συμμετέχοντας στο πρόγραμμα «Κινητές Ομάδες Υγείας Ειδικού Σκοπού» του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας.
26/06/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία προχώρησε σε στρατηγική συνεργασία με το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπουργείου Οικονομικών, με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας, καθώς και τη δημιουργία αμοιβαίως επωφελών, ανταγωνιστικών προϊόντων.
15/07/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία επιβράβευσε για το Α' Εξάμηνο του 2020 τους κατόχους του προγράμματος Ασφαλιστικός Γονέας, με ποσό που άγγιξε τις €420 χιλ.. Το συγκεκριμένο ποσό αφορά σε επιστροφή ασφαλιστρών, την οποία οι κάτοχοι του προγράμματος εξασφαλίζουν πραγματοποιώντας απλά τις καθημερινές τους αγορές από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.
20/07/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία, επενδύοντας στη δια βίου μάθηση των ανθρώπων της, συνεχίζει να αναπτύσσει εκπαιδευτικά μαθήματα και σεμινάρια μέσω της ειδικής πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης ilearn³ που έχει δημιουργήσει, τα οποία ανταποκρίνονται στις εξειδικευμένες ανάγκες του Δικτύου Πωλήσεων και των εργαζομένων της.
07/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία, μέσα στο Α' εξάμηνο του 2020, πραγματοποίησε 27 δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με σκοπό την επέκταση και ενίσχυση του ρόλου της στον κοινωνικό ιστό. Από τις 27 δράσεις, 4 αφορούσαν στον Πολιτισμό, στον Αθλητισμό και στην Εκπαίδευση, 8 στη στήριξη Ευπαθών Ομάδων, 3 στον τομέα της Υγείας και 12 αφορούσαν στην ενίσχυση του ευρύτερου κοινωνικού ιστού.
17/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> Η Εταιρία διακρίθηκε ως κοινωνικά υπεύθυνους Οργανισμός και Εργοδότης μέσω της ειδικής έκδοσης "Leading Employers in Greece" που δημοσίευσε η ICAP.

- 09/11/2020** ● Ο Όμιλος προχώρησε σε δημοσίευση της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης για τα έτη 2018 και 2019, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες των Διεθνών Προτύπων GRI, τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του και τους 17 στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε., καθώς και του ISO 26000.
- 03/12/2020** ● Η Εταιρία ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαδικασία ελέγχου της ευθυγράμμισης του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσής, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 19600:2014, ενώ παράλληλα επαναπιστοποιήθηκε με τα ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 και ISO 50001:2018, από το φορέα TUV Hellas. Οι συγκεκριμένες πιστοποιήσεις, καθιστούν την Ευρωπαϊκή Πίστη ως τη μοναδική ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα, η οποία συμμορφώνεται με 4 διεθνή πρότυπα ISO.
- 07/12/2020** ● Η Εταιρία ανακηρύχθηκε ως πρωτοπόρος Οργανισμός, αφοσιωμένος στην εφαρμογή και προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, στην εκδήλωση "The Most Sustainable Companies in Greece 2020".
- 16/12/2020** ● Η Εταιρία βραβεύτηκε ως "True Leader" επιχειρηματικός οργανισμός για δέκατη συνεχόμενη χρονιά, στο πλαίσιο του θεσμού "True Leaders" της ICAP.
- 21/12/2020** ● Η Εταιρία βραβεύτηκε για έβδομη συνεχόμενη χρονιά από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής - EBEN GR με την κορυφαία διάκριση "Olympic Kotinos Wreath" για το σύνολο της επιχειρηματικής της λειτουργίας. Η βράβευση πραγματοποιήθηκε σε ειδική ψηφιακή εκδήλωση.

Λοιπές ενέργειες

Παράλληλα η Εταιρία πέτυχε την:

- Ισχυροποίηση του Brand Name μέσω καινοτόμων μεθόδων σύγχρονου Marketing
- Ισχυροποίηση του Δικτύου Πωλήσεων
- Δημιουργία 2 νέων Γραφείων Πωλήσεων
- Σημαντική αύξηση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, τα οποία ξεπέρασαν τις 662 χιλ. σημειώνοντας αύξηση 2,2% έναντι του 2019.

Όλες οι ενέργειες και τα νέα του Ομίλου αναρτώνται στην ιστοσελίδα της Εταιρίας <https://www.europaikipisti.gr/> στην ενότητα Δελτία Τύπου, καθώς και στην επενδυτική ιστοσελίδα της Εταιρίας <http://ir.europaikipisti.gr/> στην ενότητα επενδυτικά νέα.

Προβλεπόμενη πορεία και εξέλιξη για το έτος 2021

Η πανδημία του Covid-19 εξακολουθεί να πλήττει την οικονομική δραστηριότητα, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο, επιφέροντας ύφεση και αβεβαιότητα, καθώς η επιστροφή σε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την πορεία της πανδημίας.

Σύμφωνα με τον Κρατικό Προϋπολογισμό του 2021, το ΑΕΠ αναμένεται να σημειώσει ετήσιο ρυθμό αύξησης 4,8% το 2021, σε σχέση με το 2020, ενώ οι μεγαλύτεροι διεθνείς οίκοι πιστοληπτικής αξιολόγησης πραγματοποιούν εκτιμήσεις για την ελληνική οικονομία, προβλέποντας για το 2021 ανάπτυξη στο εύρος του 3,5% έως 5,0%. Στην ανάκτηση μέρους της χαμένης δυναμικής αναμένεται να συμβάλλουν όλες οι συνιστώσες της εγχώριας ζήτησης πλην της δημόσιας κατανάλωσης, η οποία προβλέπεται ότι θα μειωθεί κατά 1,9%, έναντι αύξησης της κατά 2,1% το 2020, λόγω των υψηλών δαπανών που καταβάλλονται για την αντιμετώπιση της πανδημίας του Covid-19.

Ο αρνητικός αντίκτυπος της πανδημίας εκτιμάται ότι θα υποχωρήσει σταδιακά το 2021, καθώς ο ρυθμός υλοποίησης εμβολιασμών επιταχύνεται, θα αίρονται σταδιακά οι περιορισμοί στις μετακινήσεις και θα επανέρχονται τα ταξίδια και ο τουρισμός, ο Όμιλος αναμένει μια αναπτυξιακή πορεία κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους, με αύξηση των συνολικών εσόδων.

Για το 2021, η διοίκηση του Ομίλου αναμένει αύξηση νέων εργασιών στον Κλάδο Ζωής, καθώς η αγορά από το 2020 πλήττεται από την πανδημική κρίση η οποία έχει επιφέρει αίσθημα ανασφάλειας στους πολίτες σχετικά με την υγεία και τις νοσοκομειακές καλύψεις.

Ακόμη, εκτιμάται πως η άρση απαγόρευσης της κυκλοφορίας, η αναμενόμενη ανάκαμψη της τουριστικής δραστηριότητας καθώς και οι κλιματικές αλλαγές θα επηρεάσουν θετικά τις νέες δραστηριότητες των Ασφαλίσεων κατά Ζημιών του Ομίλου. Αξίζει να σημειωθεί ότι, η Διοίκηση της Ομίλου έχει ενεργοποιήσει την ομάδα αντιμετώπισης κρίσεων εξετάζοντας σε διαρκή βάση τη ρευστότητα και τις επιπτώσεις του Covid - 19 στα χρηματοοικονομικά μεγέθη του Ομίλου. Για την καλύτερη προετοιμασία, διενεργούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα αναλύσεις ευαισθησίας και stress tests στα χρηματοοικονομικά μεγέθη του Ομίλου ακόμα και σε ακραία σενάρια. Σε όλα τα προαναφερόμενα σενάρια, τόσο οι Δείκτες Φερεγγυότητας όσο και η ρευστότητα παραμένουν σε υψηλά επίπεδα, ενώ η Διοίκηση του Ομίλου έχει δημιουργήσει μια σειρά από προληπτικές ενέργειες για την αντιμετώπιση των ενδεχόμενων κινδύνων.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, ο Όμιλος έχει θέσει για το 2021 τους παρακάτω Οικονομικούς στόχους, λαμβάνοντας υπόψη το ελληνικό οικονομικό και ασφαλιστικό περιβάλλον:

- Επίτευξη του στόχου καθαρής παραγωγής με αύξηση κατά 7,1%.
- Επίτευξη του στόχου εσόδων εξ επενδύσεων > 7 εκ. €.
- Επίτευξη κόστους λειτουργίας ≤14% των Καθαρών Ασφαλίσεων.
- Επίτευξη του στόχου αποζημιώσεων Κλάδου Αυτοκινήτων<60%, Ν.Π. Ζωής<65%, Ν.Π. Ομαδικών<80%, Ομαδικών<70%, Λοιπών Κλάδων<35%.

Ακολουθώντας παρουσιάζονται ορισμένοι Στρατηγικοί στόχοι οι οποίοι εστιάζονται στην:

- Διασφάλιση της οντότητας της Εταιρίας και των συμφερόντων των Ασφαλισμένων, των Εργαζομένων και των Μετόχων της με κάθε νόμιμο πρόσφορο μέσο,
- Αύξηση των μεγεθών της Εταιρίας, σύμφωνα με το τριετές Επιχειρηματικό Σχέδιο 2020 - 2022, και εξασφάλιση ανεμπόδιστης χρηματοδότησής της,
- Συνεχής συνειδητή δράση επίτευξης του «Ονείρου» της Εταιρίας, όπως έχει προσδιοριστεί και διαμόρφωση ενιαίας κουλτούρας προσανατολισμού προς το «Όνειρο»,
- Ολοκλήρωση ψηφιακού μετασχηματισμού της Εταιρίας με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς όλες τις κατηγορίες των συμφερόντων που υπηρετεί - Ασφαλισμένων, Εργαζομένων, Μετόχων - και την μείωση του κόστους παροχής τους,
- Ανάδειξη της Εταιρίας ως εκ των κορυφαίων ασφαλιστικών οργανισμών ως προς το μέγεθος, τη φερεγγυότητα, τη θέση, την αξιοπιστία, την πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την κοινωνική προσφορά.

Συναλλαγές με Συνδεδεμένα Μέρη

Στα συνδεδεμένα μέρη περιλαμβάνονται επιχειρήσεις, στις οποίες η Μητρική Εταιρία διατηρεί τον έλεγχο. Επίσης, ως συνδεδεμένα μέρη θεωρούνται τα μέλη της διοίκησης του Ομίλου, συγγενικά με αυτά πρόσωπα πρώτου βαθμού, εταιρίες που ελέγχονται από αυτά ή στις οποίες τα τελευταία έχουν ουσιώδη επιρροή στη διαχείριση και οικονομική πολιτική τους.

Όλες οι συναλλαγές με τα συνδεδεμένα μέρη πραγματοποιούνται με τους ίδιους όρους που ισχύουν για παρόμοιες συναλλαγές με μη συνδεδεμένα μέρη. Συναλλαγές και υπόλοιπα μεταξύ των εταιριών του Ομίλου απαλείφονται κατά την ενοποίηση.

Τα ποσά από συναλλαγές της Εταιρίας με τα συνδεδεμένα προς αυτή μέρη και πρόσωπα κατά την έννοια του Δ.Λ.Π. 24, σωρευτικά από την έναρξη της οικονομικής χρήσης μέχρι και τη λήξη της τρέχουσας χρήσης, έχουν ως εξής (ποσά σε χιλ. €):

α) Συναλλαγές Μητρικής Εταιρίας με Θυγατρικές

	31/12/2020		31/12/2019	
	Έσοδα από παροχή υπηρεσιών και ενοίκια	Έξοδα από παροχή υπηρεσιών	Έσοδα από παροχή υπηρεσιών και ενοίκια	Έξοδα από παροχή υπηρεσιών
Alter-Ego A.E.	88	396	72	457
Reliance A.E.	1	0	1	1
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ.	69	80	79	80
ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα Ι.Κ.Ε.	4	0	0	0
Σύνολο	162	476	152	538

	31/12/2020		31/12/2019	
	Απαιτήσεις	Υποχρεώσεις	Απαιτήσεις	Υποχρεώσεις
Alter-Ego A.E.	246	3	361	94
Reliance A.E.	0	0	0	0
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Δ.Α.Κ.	14	25	14	25
ΑΕΜ Ενεργειακά Συστή- ματα Ι.Κ.Ε.	105	0	0	0
Σύνολο	365	28	375	119

Επιπλέον η Μητρική Εταιρία έχει κεφαλαιοποιήσει ποσό € 588 χιλ., που αφορά σε σχετικό κόστος, την υλοποίηση του οποίου ανέλαβε η Alter Ego.

β) Συναλλαγές με Διευθυντικά στελέχη και μέλη της Διοίκησης

	Ο Όμιλος		Η Εταιρία	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Βραχυπρόθεσμες παροχές	2.309	1.744	2.103	1.550
Παροχές μετά την έξοδο από υπη- ρεσία	574	935	574	935

	Ο Όμιλος		Η Εταιρία	
	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2019
Απαιτήσεις	0	0	0	0
Υποχρεώσεις	3.393	2.546	3.393	2.546

Οι “Βραχυπρόθεσμες παροχές” των Διευθυντικών στελεχών και μελών της Διοίκησης περιλαμβάνουν τους μισθούς, τις αμοιβές, τις εργοδοτικές εισφορές και τις λοιπές επιβαρύνσεις. Το κονδύλι “Παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία” περιλαμβάνει το κόστος προγραμμάτων για παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία.

Οι “Υποχρεώσεις” προς τα Διευθυντικά στελέχη και τα μέλη της Διοίκησης αφορούν ομαδικό ασφαλιστικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα. Οι υποχρεώσεις που απορρέουν από το εν λόγω πρόγραμμα ποσού € 3.393 χιλ. την 31/12/2020 και ποσού € 2.546 χιλ. την 31/12/2019, περιλαμβάνονται στα αναλογιστικά αποθέματα ασφαλειών Ζωής.

Η Μητρική και εν γένει ο Όμιλος δεν έχουν είτε παράσχει, είτε λάβει εγγυήσεις ή δεσμεύσεις οποιουδήποτε είδους που να αφορούν συνδεδεμένα μέρη (εξαίρεση αποτελεί για το έτος 2021 η Παροχή Εγγύησης υπέρ της Alter Ego, (Βλ. Σημαντικά γεγονότα Μετά το τέλος της περιόδου).

Σημαντικά γεγονότα μετά το τέλος της περιόδου αναφοράς

Μέρισμα Χρήσης 2020

Για τη χρήση που έληξε την 31/12/20, το Διοικητικό Συμβούλιο προτείνει τη διανομή μερίσματος από τα κέρδη της χρήσης 2020, ποσού € 7.962 χιλ. το οποίο αναλογεί σε € 0,29 ανά μετοχή. Σημειώνεται ότι το παραπάνω μέρισμα ανά μετοχή θα προσαυξηθεί ανάλογα με το πλήθος των Ιδίων Μετοχών που κατέχει η Εταιρία, την ημερομηνία προσδιορισμού των δικαιούχων μερίσματος (Record Date). Την ημερομηνία σύνταξης των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων, οι Ίδιες Μετοχές που κατέχει η Εταιρία ανέρχονται σε 963.770. Βάσει των ανωτέρω, το μέρισμα διαμορφώνεται σε € 0,30 ανά μετοχή.

Αμοιβές Μέσω Διάθεσης Κερδών

Για τη χρήση που έληξε την 31/12/20, το Διοικητικό Συμβούλιο προτείνει τη διανομή κερδών στο προσωπικό από τα κέρδη της χρήσης 2020, ποσού € 805,8 χιλ. το οποίο αναλύεται σε € 742,6 χιλ. ως αμοιβές και € 63,2 χιλ. ως εργοδοτικές εισφορές.

Έκτακτη Γενική Συνέλευση 02/03/2021 “Ακύρωση Ιδίων Μετοχών και Τροποποίηση Καταστατικού”

Στις 2 Μαρτίου 2021 και ώρα 14:00, πραγματοποιήθηκε μέσω τηλεδιάσκεψης και με τη χρήση της ειδικής πλατφόρμας του Χρηματιστηρίου Αθηνών, AXIA e-Shareholders Meeting, η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Η Γενική Συνέλευση αποφάσισε και ενέκρινε την πρόταση του Διοικητικού Συμβουλίου και συγκεκριμένα αποφάσισε και ενέκρινε την ακύρωση, σύμφωνα με το άρθρο 49 του Ν. 4548/2018, των εννιακοσίων δέκα χιλιάδων τριακοσίων δέκα έξι (910.316) ιδίων μετοχών της Εταιρίας, τη μείωση του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρίας κατά το ποσό των πεντακοσίων εβδομήντα τριών χιλιάδων τετρακοσίων ενενήντα εννέα ευρώ και οκτώ λεπτών (€ 573.499,08), τη συνακόλουθη τροποποίηση του άρθρου 5 του Καταστατικού της Εταιρίας περί μετοχικού κεφαλαίου, προκειμένου να αποτυπωθεί η ως άνω μείωση και την κωδικοποίηση αυτού σε ενιαίο κείμενο, ενώ εξουσιοδότησε το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας προκειμένου να αναλάβει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες και επικοινωνίες για την ολοκλήρωση των παραπάνω θεμάτων. Την ημερομηνία σύνταξης των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων αναμένεται η ανάρτηση της απόφασης από το Γενικό Εμπορικό Μητρώο.

Χορήγηση ειδικής άδειας του άρθρου 101 του Νόμου 4548/2018

Την 27/01/2021 αναρτήθηκε στο Χρηματιστήριο Αθηνών καθώς και στην επενδυτική ιστοσελίδα της Εταιρίας, ανακοίνωση σχετικά με την απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας για τη σύμβαση έκδοσης εταιρικής εγγύησης από την «Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.» προς την Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε. υπέρ της θυγατρικής εταιρίας, «Alter Ego Ανώνυμη Εταιρία Εμπορίου και Παροχής Υπηρεσιών» για την αύξηση του ήδη υπάρχοντος ορίου ανοιχτής γραμμής δανεισμού της Alter Ego Α.Ε., καθώς και την απόφαση για την χορήγηση ειδικής άδειας, με ισχύ έξι (6) μηνών, για την κατάρτιση και υπογραφή της παραπάνω συναλλαγής της Εταιρίας με την εταιρία με την επωνυμία «Alter Ego Ανώνυμη Εταιρία Εμπορίου και Παροχής Υπηρεσιών», η οποία αποτελεί συνδεδεμένο μέρος με την Εταιρία.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας έλαβε υπόψη του την από 25.01.2021 έκθεση της κας. Δέσποινας Μαρίνου, Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή (με αριθμό μητρώου ΣΟΕΛ 17681) του ελεγκτικού οίκου «ΠΡΑΪΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρία», από την οποία προκύπτει ότι η παραπάνω συναλλαγή είναι δίκαιη και εύλογη για την Εταιρία και τους μετόχους της που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας της Εται-

ρίας, σύμφωνα με τα άρθρα 100 και 101 του Ν.4548/18.

Ολόκληρη η Έκθεση Αξιολόγησης του δικαίου και του εύλογου συναλλαγής, με βάση το Άρθρο 101 του Ν.4548/2018, αναρτήθηκε στην επενδυτική ιστοσελίδα της Εταιρίας. Με βάση το Ν. 4548/2018 δύναται, μέτοχοι που εκπροσωπούν το 1/20 του μετοχικού κεφαλαίου να ζητήσουν τη σύγκληση Γενικής Συνέλευσης για να αποφασίσει το ζήτημα της παροχής της άδειας, εντός δέκα (10) ημερών από τη δημοσίευση της ανακοίνωσης. Σημειώνεται ότι δεν υπήρξε κάποιο αίτημα των μετόχων.

Νέος Νόμος 4706/2020 “ Εταιρική Διακυβέρνηση Ανωνύμων Εταιριών” με έναρξη ισχύος την 17/07/2021

Η Εταιρία, σε συνέχεια Ανάλυσης Αποκλίσεων που πραγματοποίησε σχετικά με τη συμμόρφωσή της με το Ν. 4706/2020 για την Εταιρική Διακυβέρνηση των εισηγμένων εταιριών, έχει προγραμματίσει για το Α' έμνηνο 2021 όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την πλήρη συμμόρφωσή της με το νόμο. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει ήδη προβεί στις κάτωθι ενέργειες:

- Τροποποίηση Οργανογράμματος,
- Σύνταξη Πολιτικής Αξιολόγησης Καταλληλότητας Μελών Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο και θα τεθεί προς έγκριση στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων,
- Επικαιροποίηση Κανονισμού Λειτουργίας Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, με σκοπό να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία της Διαχείρισης Κινδύνων, ως μέρος του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.
- Επικαιροποίηση Κανονισμού Λειτουργίας Επιτροπής Ελέγχου, με σκοπό να συμπεριλάβει τις απαιτήσεις του νέου νόμου, τόσο για τη λειτουργία της όσο και για την εποπτεία της Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης
- Επικαιροποίηση Κανονισμού Λειτουργίας Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης, Αποδοχών & Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων, που στην Ευρωπαϊκή Πίστη λειτουργεί ως μία Επιτροπή, με σκοπό να ενσωματώσει τις απαιτήσεις του νόμου.

Για την πλήρη συμμόρφωσή της με το νόμο έχει προγραμματίσει μέχρι τις 17/7/2021 τις ακόλουθες ενέργειες:

- Εκλογή νέου Διοικητικού Συμβουλίου, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια ανεξαρτησίας και πολυμορφίας που θέτει ο νέος νόμος.
- Εκ νέου στελέχωση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια ανεξαρτησίας των μελών τους που θέτει ο νέος νόμος.
- Επικαιροποίηση Εσωτερικού Κανονισμού Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της Εταιρίας.
- Κατάρτιση Κανονισμού Λειτουργίας σημαντικών θυγατρικών.

- Ανάρτηση των προβλεπόμενων από το νόμο εγγράφων στην ιστοσελίδα της Εταιρίας.

Εξελίξεις στην πανδημία Covid-19

Κατά τη διάρκεια της χρήσης του 2021 έχει επέλθει το ονομαζόμενο «τρίτο» κύμα της πανδημίας του Covid-19. Ωστόσο δεν αναμένονται σημαντικές επιπτώσεις από αυτό το νέο κύμα στις δραστηριότητες της Εταιρίας δεδομένου επίσης της ταχύτητας αντιμετώπισής του αλλά και της εκτίμησης για ανάκαμψη της Οικονομίας.

Πέραν των ανωτέρω αναφερθέντων, δεν υπάρχουν μεταγενέστερα των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων γεγονότα, τα οποία αφορούν τον Όμιλο και την Εταιρία για τα οποία να επιβάλλεται αναφορά.

Άλλες Πληροφορίες

A. Έρευνα και Ανάπτυξη

Ο Όμιλος, λόγω της φύσης των εργασιών του, δεν έχει δραστηριότητες στους τομείς Έρευνας και Ανάπτυξης.

B. Ύπαρξη Υποκαταστημάτων

Η Εταιρία και ο Όμιλος στη διάρκεια της χρήσης δεν διατηρούσαν υποκαταστήματα.

Στοιχεία Α τριμήνου 2021

Τα παραγωγικά στοιχεία της περιόδου Ιανουαρίου - Μαρτίου 2021 εμφανίζονται ανοδικά σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2020. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι:

- Τα Καθαρά Ασφάλιστρα και Δικαιώματα Συμβολαίων εμφανίζουν οριακή αύξηση κοντά στο 1,0% σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.
- Τα λοιπά έσοδα και έξοδα διαμορφώθηκαν στα ίδια επίπεδα με αυτά του 2020.
- Η ρευστότητα της Εταιρίας κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα.
- Παράλληλα τα έσοδα από επενδύσεις κυμαίνονται σε αυξητικά επίπεδα.

Μη Χρηματοοικονομική πληροφόρηση

Η Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., από την ημέρα ίδρυσής της έως και σήμερα, επενδύει ανελλιπώς στους ανθρώπους της, την κοινωνία και το περιβάλλον, στοχεύοντας στην ισχυροποίηση της βιώσιμης ανάπτυξης και την παροχή έμπρακτης στήριξης.

Η στρατηγική του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη αναφορικά με τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, είναι πλήρως

εναρμονισμένη με τις αρχές του προτύπου ISO 26000, τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του GRI, τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου και τους 17 Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN Global Compact και 17 SDGs).

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από το 2011, δημοσιεύει αναλυτική Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης στοχεύοντας στη λεπτομερή ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών αναφορικά με τις δράσεις Ε.Κ.Ε. που πραγματοποιεί, αλλά και τα πολλαπλά οφέλη που απορρέουν από αυτές.

Το έτος 2020, αποτέλεσε μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά, καθώς η πανδημία του Covid-19 έπληξε την κοινωνία σε παγκόσμιο επίπεδο. Η Ευρωπαϊκή Πίστη στάθηκε δίπλα στην κοινωνία, στο ανθρώπινο δυναμικό της και τους ασφαλισμένους της, παρέχοντας τους έμπρακτη στήριξη μέσω ποικίλων δράσεων, ειδικά σχεδιασμένων ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες που δημιουργήθηκαν. Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Πίστη στήριξε μέσω δωρεών το δημόσιο σύστημα υγείας και υιοθέτησε από την πρώτη στιγμή όλα τα απαιτούμενα μέτρα για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας στη χώρα.

Επιπροσθέτως, θέτοντας στο επίκεντρο τον άνθρωπο και το περιβάλλον, ο Όμιλος στήριξε τοπικούς φορείς και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς συμβάλλοντας στο πολύτιμο έργο τους, ενίσχυσε αθλητικούς οργανισμούς και φορείς εκπαίδευσης τη στιγμή που δοκιμάστηκαν έντονα από τις επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης. Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Πίστη συνέχισε με αμείωτο ενδιαφέρον τις ενέργειες για τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, ενώ πραγματοποίησε μια ιδιαίτερα σημαντική επένδυση στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, μέσω της απόκτησης της Εταιρίας ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα, η οποία διαθέτει Φωτοβολταϊκό Πάρκο.

Η Έκθεση μη Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης σύμφωνα με το Νόμο 4548/2018, που ακολουθεί, έχει στόχο την ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου, αναφορικά με την πολιτική, τα προγράμματα, τις δράσεις και τις μελλοντικές ενέργειες του Ομίλου σχετικά με τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης καθώς και λοιπά σημαντικά μη Χρηματοοικονομικά στοιχεία.

Ποιότητα Υπηρεσιών και Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας

Η διοίκηση του Ομίλου εφαρμόζει πιστά τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και δίνει ιδιαίτερη έμφαση στα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας. Η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τη μοναδική Ασφαλιστική Εταιρία στην Ελλάδα με 4 διεθνή πρότυπα ISO (ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 19600:2014, ISO 50001:2018).



Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι η πρώτη Ασφαλιστική Εταιρία που πιστοποιήθηκε με ISO 9001:2000 το 2002 για το σύνολο των υπηρεσιών της και διατηρεί τη συγκεκριμένη πιστοποίηση αδιάλει-

πτα μέχρι και σήμερα, σύμφωνα με το νέο ISO 9001:2015. Με το εν λόγω πρότυπο διασφαλίζεται το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει η Ευρωπαϊκή Πίστη στον τομέα του σχεδιασμού και της παροχής των ασφαλιστικών υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας την πιστή τήρηση των κριτηρίων της διατήρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ παράλληλα η Εταιρία ενισχύει τη φήμη της, μειώνει το παραγωγικό της κόστος και βελτιστοποιεί τη διαχείριση των πόρων της.



Το έτος 2017, η Εταιρία πιστοποιήθηκε από τον Οργανισμό Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV HELLAS (TÜV NORD) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών και αφορά όλες τις διαδικασίες της

Εταιρίας. Το παραπάνω πρότυπο διασφαλίζει ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη διαχειρίζεται και προστατεύει τα πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία της πληροφόρησης, τηρώντας την ισχύουσα Νομοθεσία και τους Κανονισμούς.

Επιπλέον, με τη συγκεκριμένη πιστοποίηση, η Εταιρία αποδεικνύει έμπρακτα ότι η θωράκιση της ασφάλειας των πληροφοριών των πελατών της αποτελεί για την ίδια παράγοντα πρωταρχικής σημασίας.



Το έτος 2020, η Ευρωπαϊκή Πίστη ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαδικασία ελέγχου της ευθυγράμμισης του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσής της Εταιρίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 19600:2014. Η συγκεκριμένη πιστοποίηση αποτελεί μια νέα διάκριση

για την Εταιρία και εντάσσεται στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού της Διοίκησης της Εταιρίας για την πλήρη, έγκαιρη και αποτελεσματική διασφάλιση της συμμόρφωσής της, στις διαρκείς κανονιστικές μεταβολές που λαμβάνουν χώρα τα τελευταία χρόνια στον ασφαλιστικό κλάδο, προστατεύοντας παράλληλα τα συμφέροντα των καταναλωτών και κάθε ενδιαφερόμενου μέρους.



Η Ευρωπαϊκή Πίστη ολοκλήρωσε με επιτυχία το 2020 την επαναπιστοποίηση του ISO 50001:2018 και τον επανέλεγχο του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας που αφορά στα κεντρικά κτίρια της Εταιρίας σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, αποδεικνύοντας την ισχυρή συμβολή της στην εξοικονόμηση ενέργειας και

κατ' επέκταση στην ευαισθητοποίηση της απέναντι στο Περιβάλλον και την Κοινωνία.

Τα βασικά προϊόντα και υπηρεσίες της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α. προσφέρονται τόσο σε Ιδιώτες όσο και Επιχειρήσεις σε όλους τους κλάδους της σύγχρονης ασφάλισης, όπως:

Οικογένεια

Παιδί

Αυτοκίνητο

Κατοικία

Υγεία

Ποιότητα Ζωής

Ομαδικές Ασφαλίσεις

Μεταφορές

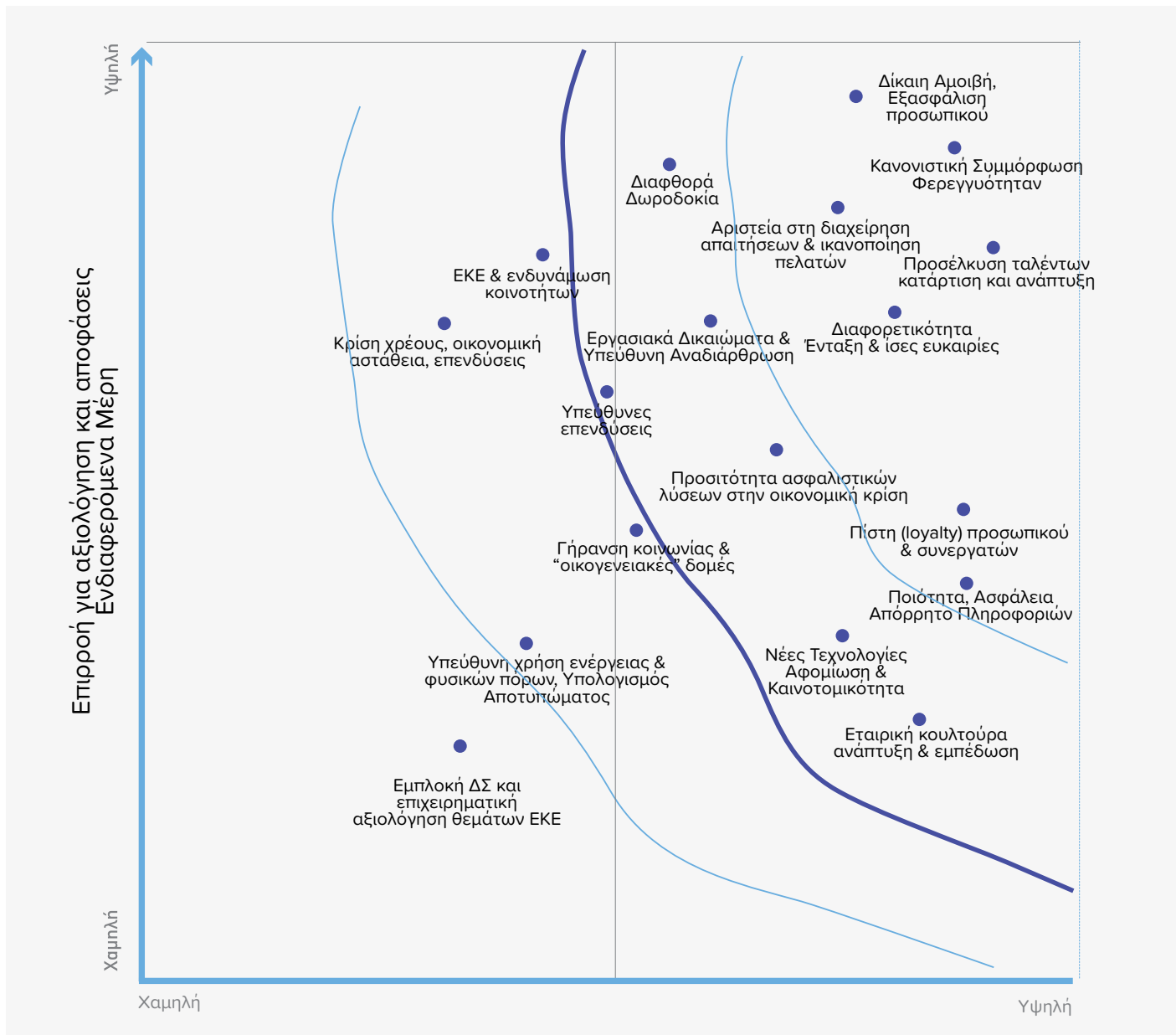
Οικονομικές Απώλειες

Σύνταξη

Ουσιώδη Θέματα Βιωσιμότητας

Τα ουσιώδη θέματα που προέκυψαν από την εφαρμογή των οδηγιών GRI και του Νόμου 4548/2018, αποτυπώνονται στα παρακάτω κεφάλαια και συνιστούν το βασικό Πλαίσιο Βιωσιμότητας της Εταιρίας, κατά το GRI G4.

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



Η σχετική αντιστοίχιση του περιεχομένου τους, σύμφωνα με το ISO 26000, παρουσιάζεται στην παρακάτω λίστα:

1. Εταιρική Διακυβέρνηση
2. Ανθρώπινα Δικαιώματα
3. Εργασιακές Σχέσεις- Πρακτικές
4. Περιβάλλον
5. Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών
6. Καταναλωτικά Ζητήματα
7. Κοινωνική Προσφορά

1. Εταιρική Διακυβέρνηση

Όλο το Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης καθώς και η δήλωση της αναλύονται λεπτομερώς στην ενότητα Α της έκθεσης διαχείρισης του Δ.Σ. και της Δήλωσης Εταιρικής Διακυβέρνησης σελ. 15 με 27.

2. Ανθρώπινα Δικαιώματα

Ο Όμιλος συμμετέχει εθελοντικά και υποστηρίζει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, στοχεύοντας μέσω των πολιτικών του να προσθέσει όρους βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας και αειφόρου επιχειρηματικής ανάπτυξης, υποστηρίζοντας και προωθώντας τις αρχές, οι οποίες αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο (UN Global Compact) παροτρύνει τις επιχειρήσεις να προωθούν και να εφαρμόζουν τις δέκα αρχές που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Οι αρχές αυτές βασίζονται στα έγγραφα:

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

Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών για τα ανθρώπινα δικαιώματα και οι δράσεις που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Πίστη, ώστε να συμμορφώνεται με αυτές:

Αρχή 1 Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνών διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων

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

Ο Όμιλος συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική εθνική και διεθνή νομοθεσία και με την εφαρμογή της πολιτικής της για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

Οι αρχές αυτές είναι για τον Όμιλο αυτονόητες αξίες, τις οποίες τηρεί με όλους τους κοινωνικούς του εταίρους.

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας και εν γένει όλη η λειτουργία του Ομίλου διέπεται από την εφαρμογή των αρχών της δικαιοσύνης, του σεβασμού της προσωπικότητας, της αντικειμενικότητας, της αξιοκρατίας της πλήρους απαλλαγής από όποια διάκριση και παρενόχληση και από την πρόβλεψη της παροχής ίσων ευκαιριών με περεταίρω προβλέψεις για τη μέγιστη δυνατή διασφάλιση του προσωπικού στην περίπτωση που επισυμβεί τυχαίο γεγονός.

Υπάρχει διαρκής και ενεργή μέριμνα για το απόρρητο των πληροφοριών και φυσικά τηρούνται οι Αρχές για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.

Ο Όμιλος από τις αρχές του 2017 έχει πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου και εναρμονιστεί πλήρως με το νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), τη νέα νομοθεσία για τη Διανομή Ασφαλιστικών (και Αντασφαλιστικών) Προϊόντων (IDD) καθώς και το νέο Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1286/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Νοεμβρίου 2014, σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση (PRIIP).

3. Εργασιακές Σχέσεις - Πρακτικές

Η εκπαίδευση και η υψηλή κατάρτιση των ανθρώπων του Ομίλου στον τομέα τους αποτελεί σημαντικό πυλώνα για τον Όμιλο. Η συνεχής εξειδίκευσή τους σε συνδυασμό με την εμπειρία τους είναι τα χαρακτηριστικά εκείνα που καθιστούν τον Όμιλο πρωταγωνιστή στην ασφαλιστική αγορά.

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

Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών για τις εργασιακές σχέσεις (UN Global Compact) και οι δράσεις που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Πίστη, ώστε να συμμορφώνεται με αυτές:

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

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

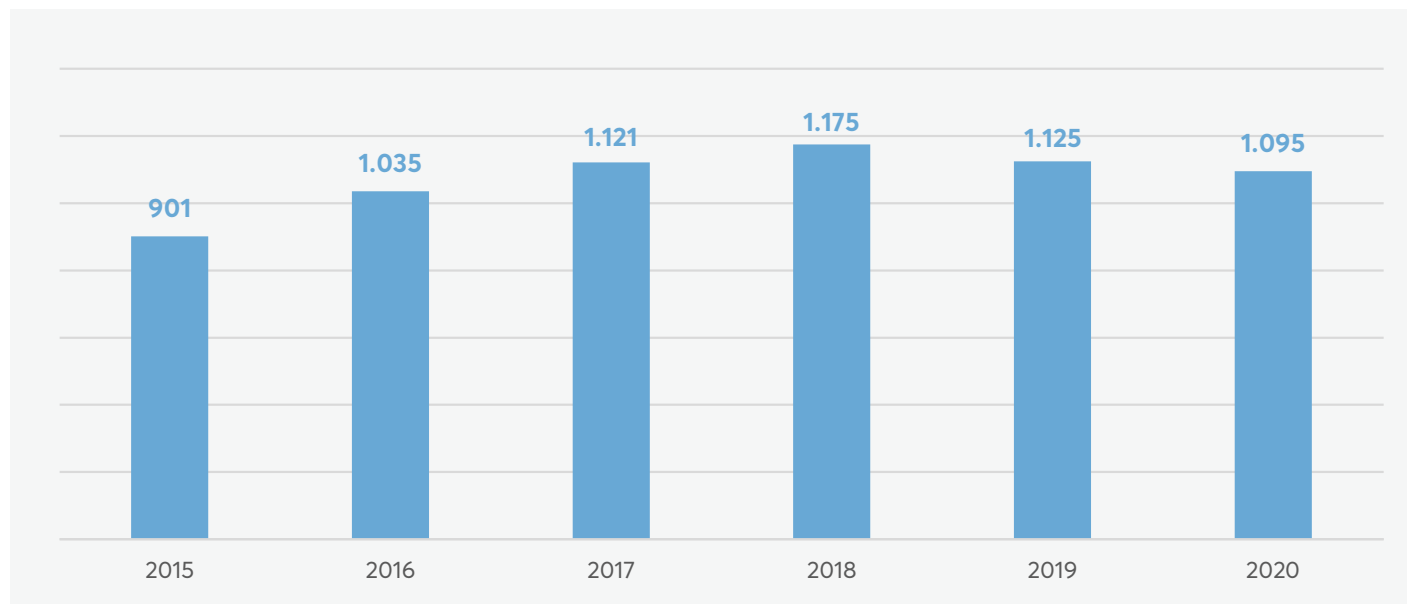
Αρχή 5 Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.

Ο Όμιλος σέβεται τηρεί και υποστηρίζει τα διεθνώς διακηρυγμένα ανθρώπινα δικαιώματα. Εφαρμόζει πλήρως, στο έπακρο την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Διασφαλίζει πλήρως τις συλλογικές εργασιακές συμβάσεις, απασχολεί άτομα και από τα δύο φύλα και άλλων εθνικοτήτων, και παρέχει πολλαπλές ευκαιρίες συνεχούς εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη είναι περήφανη για τα στοιχεία που δημοσιοποιεί σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές και τα μεγέθη. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου, το 2020 ανήλθαν σε 1.095, ενώ ο Όμιλος διασφαλίζει διαρκώς την παροχή ίσων ευκαιριών.

Αριθμός Προσωπικού Ομίλου



Η παροχή δυνατοτήτων κατάρτισης - εκπαίδευσης και η διασφάλιση της ισότιμης συμμετοχής του προσωπικού σε αυτήν, είναι ένας από τους βασικούς πυλώνες για τη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου.

Η υλοποίηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιβράβευσης, έχει στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την προσφορά ολοκληρωμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, υπό το πρίσμα της ολοκληρωμένης αντίληψης του Ομίλου Ευρωπαϊκή Πίστη περί εξυπηρέτησης.

Οι εργασιακές σχέσεις και πρακτικές του Ομίλου ενσωματώνουν:

- την ανεύρεση, διαρκή εκπαίδευση και εξέλιξη στελεχών
- τη μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη δημιουργία θέσεων εργασίας
- τη μετακίνηση των εργαζομένων σε διαφορετικές θέσεις εργασίας προς ενίσχυση της συνεχιζόμενης κατάρτισης και εκπαίδευσης
- τη δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας
- τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της συνεργασίας
- το δημόσιο διάλογο σχετικά με εργασιακά θέματα και προβληματισμούς κοινωνικού χαρακτήρα
- την επιβράβευση στελεχών για τις εθελοντικές τους πρωτοβουλίες στα θέματα Εταιρικής και Κοινωνικής Ευθύνης.

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

Ειδικότερα ο Όμιλος:

- δημιουργεί συνθήκες εργασίας που επιτρέπουν την ισορροπία ιδιωτικής ζωής και εργασιακού καθήκοντος (το 96% των εργαζομένων εργάζεται full - time με αορίστου χρόνου συμβάσεις, ενώ βάσει της τελευταίας έρευνας ανθρωπίνου δυναμικού το 89% των εργαζομένων δηλώνει πλήρως ικανοποιημένο από την εργασία του στην Εταιρεία),
- δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας. Από το 2015, ο Όμιλος αύξησε το σύνολο του προσωπικού του κατά 194 άτομα,
- υποδέχεται όλους τους εργαζόμενους που για οποιοδήποτε προσωπικό λόγο διέκοψαν την εργασία τους για ορισμένο χρονικό διάστημα (το 100% των εργαζομένων που θέλησε να επιστρέψει στην εργασία έγινε δεκτό),

- διασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στον χώρο εργασίας, τηρώντας όλους τους σχετικούς κανονισμούς (το έτος 2020 δεν καταγράφηκε κανένας τραυματισμός),
- εφαρμόζει δίκαιες πολιτικές μισθοδοσίας, βάσει παραγωγικότητας και επαγγελματικής εμπειρίας,
- καλύπτει το 100% των εργαζομένων, οι οποίοι εργάζονται πάνω από 1 χρόνο, με ειδικά προνόμια, όπως αυτό της ομαδικής ασφάλισης υγείας,
- υποστηρίζει ενεργά το αναφαίρετο δικαίωμα της γυναίκας στη μητρότητα,
- προασπίζει την ισότητα ευκαιριών (το 68% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 45% των διευθυντικών θέσεων καλύπτεται επίσης από γυναίκες),
- θεωρεί τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους σημαντικό γνωσιακό κεφάλαιο και τους προτρέπει να αναλαμβάνουν ρόλους mentoring και coaching για νεοπροσλαμβανομένους,
- προωθεί το δημόσιο διάλογο, ο οποίος παίρνει μορφές ομάδων εργασίας και ανοιχτής συζήτησης μέσω κοινωνικής δικτύωσης, στη βάση του κοινού συμφέροντος,
- υποστηρίζει τη δια βίου μάθηση με σεμινάρια και ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό για τους εργαζόμενους, με σκοπό την πληρέστερη γνώση και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη,
- έχει ξεκάθαρη στάση απέναντι στο "ξέπλυμα βρώμικου χρήματος" και έχει θεσπίσει διαδικασίες που αποτρέπουν φαινόμενα νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (όλα τα οικονομικά /διοικητικά στελέχη που εμπλέκονται σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου, έχουν παρακολουθήσει αντίστοιχα σεμινάρια),
- Παρέχει ειδικά κίνητρα επιβράβευσης στους εργαζόμενους για την κοινωνική τους προσφορά και τις πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Παροχές Εργαζομένων

Παρακάτω αναλύονται οι παροχές του Ομίλου προς τους εργαζόμενους του:

- Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Ζωής και Νοσοκομειακής /Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης για όλους τους εργαζόμενους
- Ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης Νοσοκομειακής / Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης για τις οικογένειες των εργαζομένων (σύζυγος-παιδιά)
- Τηλεργασία
- Εταιρική Τράπεζα Αίματος
- Ιατρός Εργασίας
- Τεχνικός Ασφαλείας
- Έκπτωση έως και 30% στα ασφαλιστήρια συμβόλαια των εργαζομένων των οικογενειών τους
- Διαρκής εσωτερική και εξωτερική Εκπαίδευση και Σεμινάρια
- Εταιρικές εκδηλώσεις και γιορτές
- Δώρα Γάμου
- Χριστουγεννιάτικη γιορτή και δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων
- Ευκαιρία Εργασιακής Εμπειρίας παιδιών εργαζομένων στην Εταιρία
- Εκπτώσεις και προνομιακές τιμές σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.
- Ετήσιο bonus επίτευξης καλών αποτελεσμάτων.

Συνοπτικά Στατιστικά Στοιχεία Ανθρωπίνου Δυναμικού Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.ΓΑ.

	2020	2019	Μεταβολή
Αριθμός Προσωπικού	439	444	-1,1%
Δείκτης Οικειοθελούς Αποχώρησης	3,2%	4,8%	-1,6 π.μ.
Ποσοστό ανδρών	32%	33%	-1,0 π.μ.
Ποσοστό γυναικών	68%	67%	1,0 π.μ.
Ηλικιακή ανάλυση προσωπικού συνόλου Εταιρίας:			
Ηλικία 18-33 έτη	22,3%	24,6%	-2,3 π.μ.
Ηλικία 34-49 έτη	51,5%	52,3%	-0,8 π.μ.
Ηλικία 50+	26,2%	23,2%	-3,0 π.μ.
Δείκτης γυναικών σε Διευθυντικές θέσεις	45,5%	45,5%	0,0 π.μ.
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης	7.210	10.190	-29,2%
Συνολικές δαπάνες μισθοδοσίας	€15,6 εκ.	€14,3 εκ.	9,1%

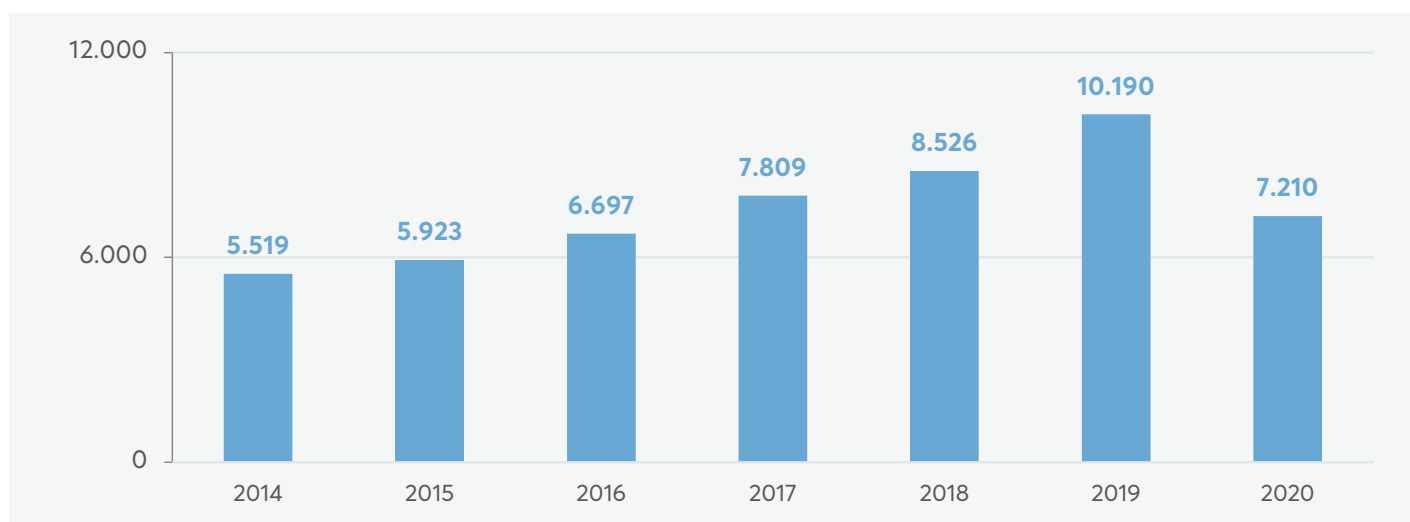
Απολογισμός Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2020

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι που είχαν τεθεί για το 2020, είχαν προσανατολιστεί στους ακόλουθους άξονες:

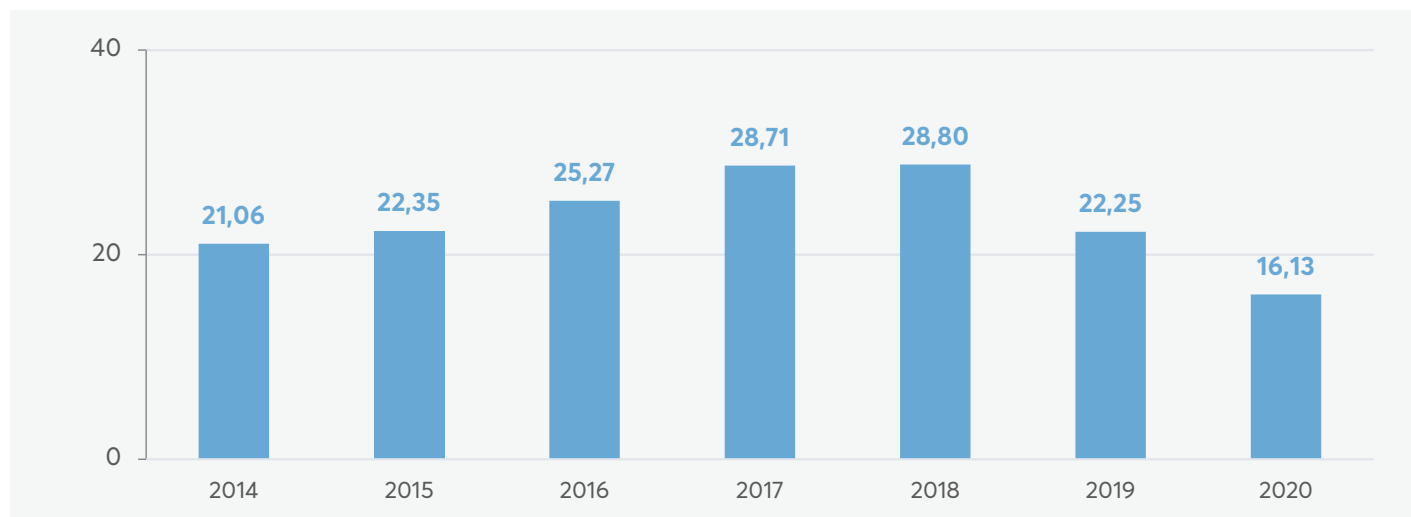
- Ψηφιακός γραμματισμός και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στις επερχόμενες αλλαγές ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις που θα προκύψουν στο μέλλον
- Ενδυνάμωση των τμημάτων σε θέματα συνεργασίας & επικοινωνίας μέσω Team Building, ώστε να ενισχύσουν και να βελτιστοποιήσουν την απόδοσή τους και να ανταποκριθούν αποτελεσματικότερα στις προκλήσεις της νέας χρονιάς
- Εναρμόνιση με τους νέους κανόνες και οδηγίες
- Ενίσχυση της τεχνογνωσίας μέσω συμμετοχής σε συνέδρια και σεμινάρια του εξωτερικού
- Εξειδίκευση και ανάπτυξη στελεχών της Εταιρίας μέσω χρηματοδότησης Μεταπτυχιακών Τίτλων & Πιστοποιήσεων.

Οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης ανήλθαν για το 2020 σε 7.210 ώρες, μειωμένες κατά 29,2% σε σχέση με το 2019, εξαιτίας της εμφάνισης της πανδημίας του Covid-19 και της ακύρωσης πολλών προγραμματισμένων εκπαιδεύσεων. Παρόλα αυτά, πολλές εκπαιδεύσεις πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακά.

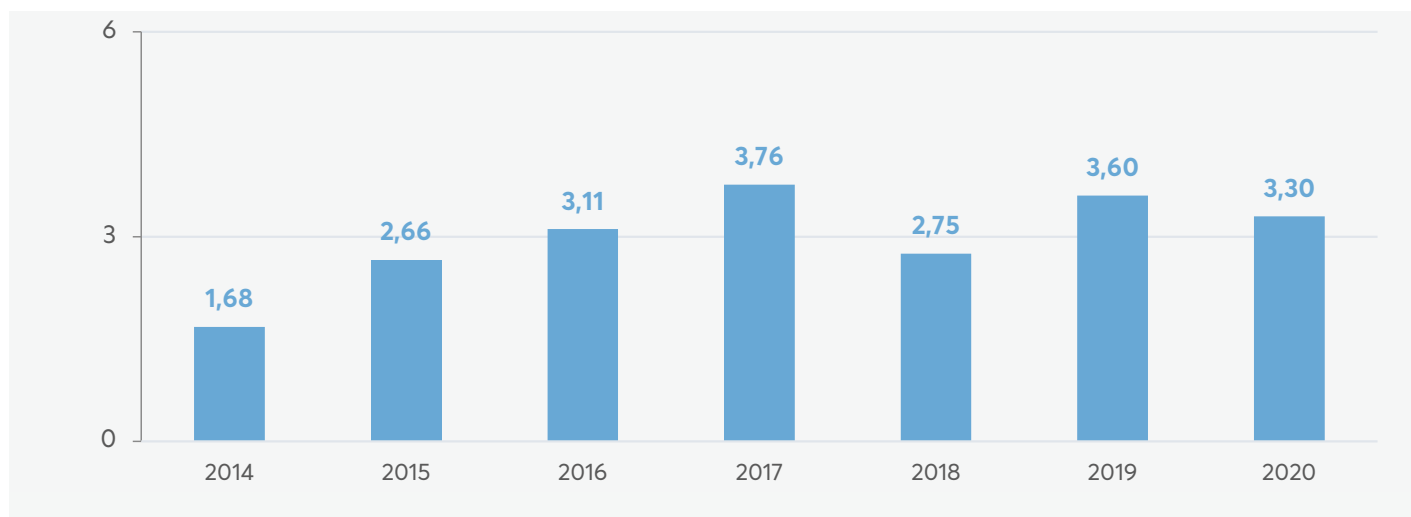
Συνολικές ώρες εκπαίδευσης



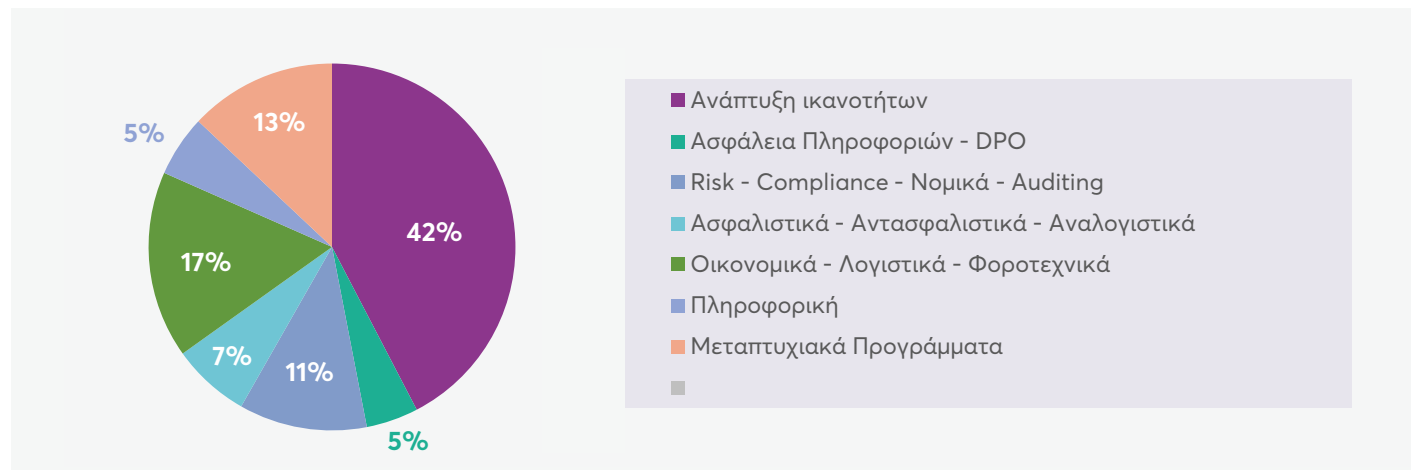
Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης / Υπάλληλο



Αριθμός Συμμετοχών σε σεμινάρια / Υπάλληλο



Ώρες Εκπαίδευσης ανά Τομέα Εκπαίδευσης



Στόχος Εκπαιδευτικού Προγράμματος 2021

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες για τη νέα χρονιά είναι σημαντικές και ποικίλες, θα επηρεαστούν όμως σε μεγάλο βαθμό από την τρέχουσα αντιμετώπιση της πανδημίας. Από τη μία διαφαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος του 2021 θα καλυφθεί μέσω E-learning & Webinars, σε μία προσπάθεια διαφύλαξης της υγείας των εργαζομένων της Εταιρίας. Από την άλλη η Εταιρία συνεχίζει με αμείωτους ρυθμούς τη διαδικασία υλοποίησης ψηφιακών αλλαγών. Αυτό επιβάλλει τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων σε νέες δεξιότητες και την εξειδίκευση τους με στοχευμένα σεμινάρια και πιστοποιήσεις. Η ολοκλήρωση της πλατφόρμας ψηφιακών δεξιοτήτων θα συμβάλλει στην αξιολόγηση του επιπέδου των εργαζομένων εκείνων των δεξιοτήτων που θεωρούνται καίριες για την εξέλιξη του οργανισμού.

Επιπρόσθετα η μεγάλη αύξηση του μεγέθους της Εταιρίας, επιβάλλει τη διαρκή ενδυνάμωση των υπευθύνων τμημάτων (Διευθυντές - Προϊστάμενοι), με στόχο την αποδοτικότερη διαχείριση της καθημερινότητάς, αξιοποιώντας στο έπακρο τις γνώσεις και δεξιότητες των ανθρώπων τους. Για την επίτευξη του στόχου αυτού έχουν σχεδιαστεί ατομικά coaching sessions με σκοπό την ανάπτυξη του τρόπου σκέψης που θα τους βοηθήσει να είναι πιο αποδοτικοί, να διαχειρίζονται τις δυσκολίες στην καθημερινότητά τους, να νιώθουν εργασιακή ικανοποίηση και να πετυχαίνουν τους στόχους τους.

Κοινωνικές Δράσεις Προσωπικού

Πολύ σημαντικές για το 2020 ήταν και οι δράσεις του προσωπικού του Ομίλου Εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη. Συγκεκριμένα:

- Καθημερινή συλλογή των πλαστικών καπακιών για το σύλλογο «Πρόληψη Τροχαίων Ατυχημάτων Ανηλίκων «Αγάπη για την Ζωή».
- Πραγματοποιήθηκαν συνολικά 3 αιμοδοσίες, συγκεντρώνοντας 140 νέες μονάδες αίματος στην Τράπεζα Αίματος που διατηρεί η Εταιρία στο Λαϊκό Νοσοκομείο και ανταποκρίθηκε σε 60 ανάγκες που προέκυψαν. Η Εταιρία επιβράβευσε τους εθελοντές αιμοδότες πραγματοποιώντας κλήρωση στην οποία δύο τυχεροί Αιμοδότες κέρδισαν από ένα smart watch.
- Χρήση οικολογικών θερμών και ποτηριών, με στόχο τη μείωση της χρήσης πλαστικού και την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης του προσωπικού.

4. Περιβάλλον

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, αντιλαμβάνεται την αειφόρο ανάπτυξη ως μια προσπάθεια οικοδόμησης μιας πιο ανταγωνιστικής οικονομίας χαμηλών ρύπων που κάνει αποτελεσματική και βιώσιμη χρήση των

πόρων της, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος.

Η μείωση των εκπομπών, μέσω της χρήσης νέων βιώσιμων τεχνολογιών και μεθόδων ελέγχου, σημαίνει συμμετοχή στις προσπάθειες για βελτίωση του περιβάλλοντος, για αποτροπή της απώλειας βιοποικιλότητας και μέριμνα για την προστασία των οικοσυστημάτων.

Επιπροσθέτως, η κλιματική αλλαγή έχει αναγνωριστεί τόσο από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο όσο και από αρκετά κράτη μέλη ως κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η κλιματική αλλαγή αποτελεί «υπαρξιακή απειλή». Στο πλαίσιο αυτό η Ε.Ε. δεσμεύτηκε να διασφαλίσει κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 και να επιτύχει έναν πιο φιλόδοξο στόχο για τη μείωση των εκπομπών τουλάχιστον κατά 55 % έως το 2030, σε σύγκριση με το 1990. Επίσης, στην Ε.Ε. καταγράφονται συνεχώς αυξανόμενες οικονομικές απώλειες οι οποίες οφείλονται στη συχνότερη εμφάνιση ακραίων φαινομένων που σχετίζονται με το κλίμα. Οι απώλειες αυτές υπερβαίνουν ήδη κατά μέσο όρο τα € 12 δις. ετησίως.

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

Επίσης, το έτος 2020, η Εταιρία ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τον επανέλεγχο από τον Οργανισμό Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV HELLAS (TÜV NORD) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 50001:2018. Σημειώνεται ότι η Ευρωπαϊκή Πίστη αποτελεί τη μόνη ασφαλιστική εταιρία στην Ελλάδα που έχει πιστοποιηθεί με το συγκεκριμένο πρότυπο.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, καθιερώνοντας ορθές πρακτικές διαχείρισης της ενέργειας, μειώνει τις εκπομπές των αερίων του θερμοκηπίου, περιορίζει τους κινδύνους που σχετίζονται με την ενεργειακή ασφάλεια και θεσμοθετεί ένα πλαίσιο μείωσης του κόστους ενέργειας της λειτουργίας της.

Η συγκεκριμένη πιστοποίηση αφορά στο σύστημα ενεργειακής διαχείρισης, σύμφωνα με το οποίο οι επιχειρήσεις ενθαρρύνονται να ενεργούν με τρόπο βιώσιμο και να εξοικονομούν πόρους. Μέσα από την πιστοποίησή τους οι επιχειρήσεις όχι μόνο συμβάλλουν στην περιβαλλοντική και κλιματική προστασία, αλλά ταυτόχρονα επωφελούνται οι ίδιες από την εξοικονόμηση ενέργειας.

Τέλος, ο Όμιλος εφαρμόζει πληθώρα δράσεων και πρωτοβουλιών για τη μείωση του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος με την ενεργή συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού. Οι πρακτικές που εφαρμόζει ο Όμιλος αναλύονται ακολούθως και αποδεικνύουν την περιβαλλοντική συνείδηση του Ομίλου.

Ενεργειακή Αναβάθμιση Ιδιοτήτων Κτιρίων

Η μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος, στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης του ενεργειακού προφίλ, ήταν πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Πίστη. Ως εκ τούτου, η επένδυση το 2011 σε Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Ενέργειας για τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης ανά θέση εργασίας ήταν βήμα στρατηγικό. Ειδικότερα, για κάθε εργαζόμενο και πολυμηχάνημα στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου δημιουργήθηκε ενεργειακό προφίλ, βάσει του οποίου καθορίστηκαν οι ενεργειακές του ανάγκες. Κάθε συσκευή που καταναλώνει ενέργεια δέχθηκε χρονοπρογραμματισμό, ώστε να τερματίζει τη λειτουργία της αυτόματα μετά το πέρας του ωραρίου των εργαζομένων. Από το 2011, η προσπάθεια ενίσχυσε την περιβαλλοντική ευαισθησία και μείωσε το ανθρακικό αποτύπωμα κάθε θέσης εργασίας των κεντρικών γραφείων της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.. Για το έτος 2020, ο Όμιλος συνέχισε το Πρόγραμμα Ενεργειακής Αναβάθμισης των κτιρίων στο Χαλάνδρι, ενώ για το 2021 έχουν προϋπολογισθεί έργα για την ενεργειακή αναβάθμιση των κτιρίων που βρίσκονται στην Θεσσαλονίκη και την Πάτρα.

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

Ο Όμιλος, πιστός στις αρχές του, για τη στήριξη και ανάπτυξη των Α.Π.Ε. ως μέσο βιώσιμης ανάπτυξης, τον Οκτώβριο του 2012, υπέγραψε σύμβαση πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με το Δίκτυο της ΔΕΗ (ΔΕΣΜΗΕ), έπειτα από την επένδυσή του σε πάγιο εξοπλισμό 130 φωτοβολταϊκών πάνελ. Η ενέργεια του Ομίλου, για τη δημιουργία φωτοβολταϊκού πάρκου στην ταράτσα του κτιρίου που στεγάζει τα κεντρικά γραφεία (Europlaza), εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μείωσης του συνολικού ανθρακικού αποτυπώματος, μέσω της χαμηλότερης εξάρτησης του Δικτύου από ρυπογόνες πηγές ηλεκτροδότησης. Η συνολική παραγωγή ρεύματος από τις Α.Π.Ε. του Ομίλου έφθασαν για το 2020 τις 45.355 kWh σύμφωνα με τον Λειτουργό Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΛΑΓΗΕ).

Επίσης, ο Όμιλος Ευρωπαϊκή Πίστη, το Φεβρουάριο του 2020, εξαγόρασε το 100% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρίας ΑΕΜ Ενεργειακά Συστήματα Ι.Κ.Ε η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα παραγωγής ενέργειας μέσω της χρήσης φωτοβολταϊκών πάρκων στην Περιφέρεια Θεσσαλίας, ονομαστικής ισχύος 0,5 MWh, το οποίο είναι διασυνδεδεμένο στο δίκτυο μέσης τάσης της ΔΕΗ. Η στρατηγική αυτή επένδυση του Ομίλου αποδεικνύει ότι η διατήρηση των φυσικών πόρων, μέσω της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, αποτελεί κομμάτι της φιλοσοφίας του.

Επένδυση σε Led Lighting

Στο παραπάνω πλαίσιο εντάσσεται η δέσμευση που είχε αναλάβει ο Όμιλος, για αντικατάσταση όλων των ενεργοβόρων λαμπτήρων που βρίσκονται στα κεντρικά του γραφεία (Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι) με λαμπτήρες led νέας

γενιάς. Η δέσμευση του Ομίλου απαιτήσε κεφάλαια πρωτόγνωρα για πάγιες εγκαταστάσεις, τα οποία προϋποθέτουν ρευστότητα και υγιή ανάπτυξη, ικανή να εγγυηθεί τις αποσβέσεις μιας μεγάλης επένδυσης.

Ειδικότερα, το έργο του ενεργειακού εκσυγχρονισμού των κεντρικών γραφείων του Ομίλου ξεκίνησε το 2012 με την αντικατάσταση των λαμπτήρων σε 2 ορόφους των κεντρικών γραφείων, και συνεχίστηκε έως το τέλος του 2013 για την πλήρη αντικατάσταση (μέχρι και των εξωτερικών λαμπτήρων προβολής). Εκτιμάται πως η μείωση του εκλυόμενου διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρά είναι της τάξης των 31 τόνων / έτος (υπολογισμός με τη μεθοδολογία του GreenHouse Gas Protocol, βάσει της οποίας 1 MWh κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας εκλύει 0,812 tn CO₂), ενώ η εξοικονόμηση των ενεργειακών πόρων αγγίζει το 54%.

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

Μείωση στην κατανάλωση νερού

Στο πλαίσιο της Βιωσιμότητας, οι υπεύθυνες εταιρίες προσπαθούν από σεβασμό στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους με ενέργειες που έχουν στόχο τόσο τη μείωση της κατανάλωσης του πολυτιμότερου πόρου (νερό), όσο και την ευαισθητοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Πίστη συμβάλλει ενεργά στον 8ο στόχο της Χιλιετίας (Water Scarcity Issue), για τους οποίους στόχους η Εταιρία έχει εκδηλώσει από την έναρξη της δημοσιοποίησης των Απολογισμών Βιωσιμότητας (2011) την υποστήριξή της και εξακολουθεί να στηρίζει με την υπεύθυνη στάση της.

Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην εγκατάσταση συστημάτων διπλού πώματος στις υδραυλικές εγκαταστάσεις των χώρων παροχής ύδρευσης, καθώς και σε συστήματα παροχής νερού με φωτοκύτταρα για μειωμένη κατανάλωση, τις οποίες συντηρεί και χρησιμοποιεί μέχρι και σήμερα.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη υπερέφανε μέλος της κοινότητας των Green Angels

Η Ευρωπαϊκή Πίστη από το 2015 αποτελεί ενεργό μέλος της πρώτης Ελληνικής κοινότητας περιβαλλοντικά υπεύθυνων επιχειρήσεων, με το διακριτικό τίτλο Green Angels. Η κοινότητα των Green Angels τελεί υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, αλλά και του Ομίλου Χρηματιστηρίων Αθηνών. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής είναι η μείωση του περιβαλλοντι-

κού αποτυπώματος της χώρας μέσα από τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης και με την ταυτόχρονη προστασία των Ελληνικών δασών.

Κεντρική θέρμανση κτιρίου Κεντρικών Γραφείων

Το φυσικό αέριο δεν μειώνει μόνο την ενεργειακή κατανάλωση, αλλά και το ανθρακικό αποτύπωμα της Α.Ε.Γ.Α. Ευρωπαϊκή Πίστη. Ειδικότερα, από όλα τα συμβατικά καύσιμα, εκπέμπει σημαντικά λιγότερους ρύπους. Για το λόγο αυτό, η χρήση του συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου αλλά και της όξινης βροχής. Επιπλέον η αποδοτικότητα του μειώνει τη συνολική κατανάλωση καυσίμου, γεγονός που περιορίζει την ατμοσφαιρική ρύπανση. Η Ευρωπαϊκή Πίστη επένδυσε στην αλλαγή των καυστήρων της κεντρικής θέρμανσης των κεντρικών της γραφείων και σε σχετικές υλικοτεχνικές υποδομές (ευρείας κλίμακας επέμβαση στις μονάδες κλιματισμού με σύγχρονη μόνωση όλων των εξωτερικών σωληνώσεων για την καλύτερη απόδοση στην ψύξη με λιγότερη κατανάλωση ρεύματος), με σκοπό να διαμορφώσει ένα πιο φιλικό ενεργειακό προφίλ, με παράλληλα οφέλη στο περιβάλλον. Ταυτόχρονα, από το 2015 ο Όμιλος προχώρησε σε περαιτέρω θωράκιση των κτιριακών του εγκαταστάσεων, ώστε να καλύψει τις ανάγκες του με λιγότερους πόρους. Στην προσπάθειά για βελτίωση του ενεργειακού του προφίλ, στέκεται αρωγός η θυγατρική της Εταιρία Alter Ego Facilities Management μέσω των εξειδικευμένων υπηρεσιών της (Sustainable Management Solutions).

Τεχνική Συντήρηση Κτιρίου Κεντρικών Γραφείων

Η τεχνική συντήρηση των κτιριακών εγκαταστάσεων και τα προγράμματα συνεχών ελέγχων που εφαρμόζονται από τους τεχνικούς, στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία (υψηλότερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους) των εγκαταστάσεων. Η βελτιστοποίηση των ρυθμίσεων, η άμεση αποτύπωση ελαττωματικών σημείων και η έγκαιρη παρέμβαση για τη διόρθωσή τους συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας χωρίς τη διατάραξη του καθημερινού ρυθμού της εταιρίας.

Επίσης, η θυγατρική Εταιρία Alter Ego, χρησιμοποιεί στην υπηρεσία καθαρισμού υλικά υψηλής ποιότητας, φιλικά προς το περιβάλλον, πιστοποιημένα κατά ISO 9001, ISO 14001 & OHSAS.

Τα δε προϊόντα Ecolabel που προτείνει έχουν πιστοποίηση με αριθμό και ημερομηνία καταχώρησης.

Στόλος εταιρικών οχημάτων

Ο Όμιλος διαθέτει στόλο αυτοκινήτων μακροχρόνιας μίσθωσης και έχει επιλέξει οχήματα νέας τεχνολογίας με χαμηλή εκπομπή διοξειδίων του άνθρακα, χαμηλή κατανάλωση, προδιαγραφές κινητήρων Euro 5 και άνω, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Ε.Ε., τα οποία κυκλοφορούν καθημερινά στον πράσινο δακτύλιο. Από το 2021, ο Όμιλος έχει δεσμευτεί για νέα οχήματα προδιαγραφών Euro 6 όπως επίσης και ηλεκτρικά (PHEV).

5. Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών

Ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης, η Ευρωπαϊκή Πίστη, μέσω των θεσμικών οργάνων και των αντιπροσώπων της επιδιώκει να βελτιώσει τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και την ασφαλιστική κουλτούρα. Ο Όμιλος συνεργάζεται με όλους τους θεσμικούς φορείς (Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, Σύνδεσμος Άμεσης Πληρωμής) και υποδέχθηκε με πλήρη συνείδηση των ευθυνών τη νομοθεσία για τη Φερεγγυότητα II, καθώς και τις απαιτήσεις της Εποπτεύουσας Αρχής (Τράπεζας της Ελλάδος).

Η Διοίκηση του Ομίλου, θέλοντας να ενισχύσει την υπεύθυνη και δίκαιη προσφορά υπηρεσιών, έχει προβεί σε διαδοχικές ενέργειες μεταξύ των οποίων και η λειτουργία τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η Λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την προσαρμογή και διαρκή λειτουργία του ασφαλιστικού οργανισμού στην ισχύουσα νομοθεσία και τις ισχύουσες ρυθμιστικές αποφάσεις. Η Κανονιστική Συμμόρφωση διοχετεύεται σε όλους τους εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Πίστη ως πρότυπο εταιρικής κουλτούρας και μέτρο ενίσχυσης της εταιρικής ταυτότητας, καθώς αποτελεί φιλοσοφία και δέσμευση της Διοίκησης της Εταιρίας μας.

Οι τέσσερις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η Κανονιστική Συμμόρφωση που ενισχύουν την Υπεύθυνη και Δίκαιη Προσφορά Υπηρεσιών:

- Ασφάλεια του χρηματοπιστωτικού συστήματος
- Επιχειρηματική Ηθική
- Ακεραιότητα των Αγορών
- Συμφέροντα των Πελατών.

Επίσης, ο Όμιλος, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στις Αιτιάσεις που λαμβάνει, εκτός από την Πολιτική και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, έχει επικουρικά συστήσει και Επιτροπή Αιτιάσεων. Η Επιτροπή Αιτιάσεων συνεδριάζει με σκοπό να ενημερωθεί για τις συνήθεις αιτίες παραπόνων, να εξάγει συμπεράσματα, να διαμορφώσει και να παρακολουθεί πλάνο διορθωτικών ενεργειών για τον περιορισμό τους και τη μείωση του αντίκτυπου τους στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ομίλου προς τους πελάτες του.

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη, η αποκλειστική εστίαση στον πελάτη αποτελεί μονόδρομο για τη λειτουργία της. Για το συγκεκριμένο λόγο στην Εταιρία λειτουργούν 4 διαφορετικά τμήματα με μοναδικό αντικείμενο την εξυπηρέτηση των πελατών:

- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών: Το Τμήμα έχει ως αντικείμενο την ομαλή απορρόφηση των προϊόντων και υπηρεσιών από τους πελάτες, καθώς και για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων. Παρέχει πληροφορίες και επιλύει προβλήματα με σκοπό τη διατήρηση υψηλού επιπέδου ικανοποίησης πελατών

- Τηλεφωνικό Κέντρο Πελατών (Call Center): Το τμήμα έχει ως αντικείμενο την τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες με σκοπό την παρουσίαση και ενημέρωση των προϊόντων της Εταιρίας.
- Τμήμα τραπεζικής πελατείας και λοιπών έργων (Bancassurance): Το τμήμα έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση των ασφαλιστικών προϊόντων και προϊόντων εναλλακτικών δικτύων, βάσει των πολιτικών και διαδικασιών της Εταιρίας και των Τραπεζικών Ιδρυμάτων που ορίζουν οι ειδικές συμβάσεις, διασφαλίζοντας την πιστή τους τήρηση.
- Τμήμα ανάλυσης και διαχείρισης πελατών (Back Office – Analytical CRM): Το τμήμα έχει ως αντικείμενο το σχεδιασμό και υλοποίηση της στρατηγικής εξυπηρέτησης, διακράτησης και ανάπτυξης του πελατολογίου της Εταιρίας, αξιοποιώντας στο μέγιστο τις δυνατότητες των πόρων της Διεύθυνσης CRM.

6. Καταναλωτικά Ζητήματα

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

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

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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, στο πλαίσιο της ετήσιας επιθεώρησης από τον αναγνωρισμένο φορέα TUV NORD, το 2020 ολοκλήρωσε με απόλυτη επιτυχία τις απαιτούμενες ενέργειες για την επιτυχή επιθεώρηση της με το ISO 9001:2015. Το πιστοποιητικό αυτό συμβαδίζει απόλυτα με το στόχο του Ομίλου να διατηρεί το όνομά του ως συνώνυμο της υψηλής ποιότητας στην παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών, αποτελώντας έναν από τους κορυφαίους οργανισμούς στην ασφαλιστική αγορά.

Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Πίστη ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΗΕ περί Προστασίας του Καταναλωτή (UN Guidelines for Consumer Protection), όπως διαμορφώθηκαν και συμφωνήθηκαν αρχικά το 1985, και στη συνέχεια

όπως ενισχύθηκαν το 1999 με προτάσεις για τη Βιώσιμη Κατανάλωση. Με τον τρόπο αυτό, η Ευρωπαϊκή Πίστη ενστερνίζεται την προώθηση και την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή, τη δημιουργία πλαισίου για την πληροφορημένη επιλογή του, την ενίσχυση της ενημέρωσης του καταναλωτή και την προώθηση των αρχών της βιώσιμης κατανάλωσης.

Η Ευρωπαϊκή Πίστη διασφαλίζει, με κάθε τρόπο, ότι η προβολή των προϊόντων και των υπηρεσιών της γίνεται με ακρίβεια και με σεβασμό προς το καταναλωτικό κοινό.

Για το σκοπό αυτό, η διαφημιστική προβολή επικοινωνείται χωρίς παραπλανητικές δηλώσεις, ανακρίβειες στους όρους και απόκρυψης μέρους της αλήθειας (fair marketing).

Η υποχρέωση αυτή αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής δεοντολογίας του Ομίλου και δέσμευση προς κάθε συναλλασσόμενο.

Το 2020, η Ευρωπαϊκή Πίστη σε κάθε επικοινωνία της με το καταναλωτικό κοινό (διαφήμιση σε τηλεόραση και ψηφιακά μέσα, ενέργειες «below the line») επένδυσε στην ειλικρίνεια και στη διαφάνεια.

Παράλληλα, ο Όμιλος αναγνωρίζει την τεράστια δυναμική του διαδικτύου. Με την πληθώρα των πληροφοριών που μπορεί να αντλήσει κάποιος μέσω της ιστοσελίδας του Ομίλου, των κοινωνικών δικτύων, των διαδικτυακών χώρων επικοινωνίας, δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να συγκρίνει, να συζητήσει και να επιλέξει το προϊόν ή την υπηρεσία που επιθυμεί.

Μέσα από τη διαδικασία αυτή, ο Όμιλος βελτιώνεται και γίνεται καλύτερος ακροατής, αφού προσπαθεί να ανοίξει ειλικρινή διάλογο με τους πελάτες.

Τον Μάιο του 2020, πραγματοποιήθηκε η ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών με την συνεργασία 7 τμημάτων (Εξυπηρέτησης Πελατών, Call Center, Κανονιστική Συμμόρφωση, Νομική Υπηρεσία, Marketing, Οργάνωσης Διαδικασιών και CRM). Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν για μια ακόμα φορά τη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία της Εταιρίας. Μερικά από τα σημαντικά στοιχεία της έρευνας είναι:

- Το 92% των πελατών είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από το σύνολο των υπηρεσιών της Εταιρίας (89% το έτος 2019)
- Το 91% των πελατών πιστεύει ότι το ασφαλιστικό του πρόγραμμα ανταποκρίνεται από πολύ έως και πάρα πολύ στις ανάγκες του (88% το έτος 2019)
- Το 96% των πελατών πιστεύει ότι ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος της Εταιρίας είναι πολύ έως πάρα πολύ διαθέσιμος και πρόθυμος να τους εξυπηρετεί (94% το έτος 2019)
- Το 92% των πελατών είναι πολύ έως πάρα πολύ ευχαριστημένος με τη διαδικασία της αποζημίωσης (88% το έτος 2019)

- Το 97% των πελατών θα σύστηνε την Εταιρία σε άλλους πελάτες ενώ το 96% θα σύστηνε τον Ασφαλιστικό του Σύμβουλο (95% και 93% αντίστοιχα το έτος 2019) κυρίως λόγω της εξυπηρέτησης και της αξιοπιστίας.

7. Κοινωνική Προσφορά

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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη στοχεύει στην κοινωνική ανάπτυξη, ως παράλληλη δράση με τη βασική της εταιρική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, θέτει τις βάσεις της εταιρικής κοινωνικής δράσης, μέσω συνεργασίας με τοπικούς φορείς βελτιώνοντας το βιοτικό τους επίπεδο και μειώνοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό.

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

Οδηγός για την εταιρική δράση της κοινωνικής προσφοράς αποτελεί η δήλωση των Ηνωμένων Εθνών (Millenium Declaration) για τους 8 στόχους της Χιλιετίας (Millenium Development Goals) (όπως αναφέρθηκαν και στην ενότητα 2 για τα ανθρώπινα δικαιώματα).

Ο τρόπος επίτευξης των παραπάνω στόχων απαιτεί συγκεκριμένες τακτικές και η απόφαση για συνεργασία με τον εκάστοτε κοινωνικό φορέα εξαρτάται από το αξιακό φορτίο που φέρει, σε συνδυασμό με τις μοναδικές γνώσεις, ειδικές ικανότητες και πόρους του Ομίλου. Ο ανθρώπινος πόνος και η διασφάλιση για την αποφυγή των συνεπειών του είναι σημαντικό στοιχείο της μέχρι τώρα δράσης και των στόχων για το μέλλον.

Μέσα στο 2020 ο Όμιλος πραγματοποίησε περίπου 54 δράσεις κοινωνικής προσφοράς, μερικές από τις οποίες:

Κοινωνική Προσφορά:

- Δωρεά στο Χαμόγελο του Παιδιού για την κάλυψη των αυξημένων αναγκών του.
- Στήριξη του Μη Κερδοσκοπικού Οργανισμού η «Κιβωτός του Κόσμου» υπό τη μορφή παροχής δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης.
- Δωρεά στη Μέριμνα Αναπήρων για την κάλυψη των καθημερινών τους αναγκών.
- Δωρεά στην Πανελλήνια Ένωση Τυφλών.

- Παροχή δωρεάς στον οργανισμό Genesis, με στόχο την υλοποίηση και στήριξη δράσεων σχετικά με τη διανομή φαγητού και ρουχισμού σε άστεγους.
- Δωρεά στη μονάδα ανακουφιστικής Φροντίδας «Γαλιλαία» για ασθενείς με καρκίνο.
- Δωρεά στο σωματείο «Δικαίωμα στη ζωή» με σκοπό την κάλυψη των αναγκών Παιδιών και Ενηλίκων με Αναπηρία καθώς και των οικογενειών τους.
- Δωρεά στο Σύλλογο Καρκινοπαθών.
- Δωρεά στο Δήμο Παλλήνης με σκοπό τον ελαιοχρωματισμό του ανοιχτού θεάτρου «Οινοποιείο Πέτρου».
- Δωρεά στο Φιλοζωϊκό Σωματείο Γαλασίου.
- Χορηγία στον Καλαθοσφαιρικό Όμιλο Μελισσίων.
- Δωρεά στην εθελοντική δράση κτηνιάτρων Ελλάδας.
- Δωρεά στον ΜΚΟ «Διογένης», με σκοπό την κάλυψη αναγκών και τη στήριξη του οργανισμού για τη συνέχιση του έργου του.
- Χορηγία στο Global Sustainability Forum 2020.
- Χορηγία στην Ethos Media για τη διεξαγωγή του 13ο Insurance Conference.
- Χορηγία για τη διοργάνωση και προβολή θεατρικής παράστασης στο θέατρο Αυλαία.
- Χορηγία στο Ελληνικό Ινστιτούτο κατά της Απάτης με σκοπό τη στήριξη της εκδήλωσης Virtual 2020 Anti Fraud tech fair.
- Δωρεά ιματισμού στους Συνοριοφύλακες του Έβρου με σκοπό την κάλυψη των καθημερινών τους αναγκών.
- Χορηγία της διοργάνωσης NGFL Fashion & Art, στην οποία παρουσιάζονται νέοι δημιουργοί του χώρου της τέχνης και της μόδας ενώ το σύνολο των εσόδων διατίθεται στο Χατζηπατέρειο Ίδρυμα για την αποκατάσταση και στήριξη του παιδιού.
- Χορηγία στην Ένωση Ρουμελιωτών Γαλασίου-Λαμπρινής όπου κάθε χρόνο πραγματοποιούνται ποικίλες εκδηλώσεις προβάλλοντας τοπικές παραδόσεις.
- Δωρεά ασφαλιστρών σε βρεφονηπιακό σταθμό του Δήμου Πειραιά.

Συμβολή στην Παιδεία:

- Χορηγία στο Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ) με σκοπό την πραγματοποίηση εκδήλωσης του τμήματος Επικοινωνίας & ΜΜΕ.
- Δωρεά στην Ένωση Διεθνών Σχέσεων AISEC με σκοπό τη χρηματοδότηση 5 υποτροφιών για το πρόγραμμα Global Volunteer, στηρίζοντας τον οργανισμό και τους νέους ανθρώπους να κάνουν το όνειρο τους πραγματικότητα.
- Δωρεά φορητών υπολογιστών σε δημόσια σχολεία για την ενίσχυση της τηλεεκπαίδευσης και την άμεση κάλυψη υλικοτεχνικού εξοπλισμού, συμβάλλοντας στην εξάλειψη των επιπτώσεων του Covid-19.

Συνεισφορά στους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Με τις ενέργειες του ο Όμιλος συνεισφέρει ενεργά στους ακόλουθους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (Sustainable Development Goals – SDGs):



Μέσω της δέσμευσής του για συνεχή υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στην προστασία ευάλωτων κοινωνικά ομάδων, συμπεριλαμβανομένου της προστασίας των παιδιών.



Μέσω της δέσμευσής του για συνεχή υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στην παροχή τροφής σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.



Μέσω της καμπάνιας για τη μείωση τροχαίων ατυχημάτων που οφείλονται στην κατανάλωση αλκοόλ. Μέσω της υποστήριξης του αθλητισμού. Μέσω των παροχών και ομαδικής ασφάλισης των εργαζομένων. Μέσω της προώθησης υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.



Μέσω της παροχής χωρίς αποκλεισμούς, ισότιμης και ποιοτικής εκπαίδευση και δια βίου μάθησης των εργαζομένων. Μέσω της ενίσχυσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων που προάγουν την επιχειρηματικότητα τόσο των κρατικών πανεπιστημίων όσο και άλλων οργανισμών καθώς και της επιβράβευσης επίδοσης των φοιτητών. Μέσω της προσφοράς υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε σχολεία.



Μέσω της προάσπισης της ισότητας των φύλων στην εργασία καθώς και την διασφάλιση δημιουργίας ευκαιριών ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.



Μέσω του συστήματος διαχείρισης νερού στις κτηριακές εγκαταστάσεις και μέσω της ανθρακικής αντιστάθμισης των εκπομπών σε έργο για την υδροπαραγωγή ενέργειας στο Βιετνάμ.



Μέσω της εγκατάστασης φωτοβολταϊκών πάνελ στην ταράτσα του κεντρικού κτηρίου του Ομίλου και της αντικατάστασης λαμπτήρων στις εγκαταστάσεις του Ομίλου.



Μέσω του προσανατολισμού του Ομίλου στην ανάπτυξη, τη δημιουργία αξιοπρεπών θέσεων εργασίας για όλους, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία. Μέσω της έμπρακτης υποστήριξης start up επιχειρήσεων. Μέσω της υποστήριξης και ένταξης των ατόμων με αναπηρίες στην εργασία. Μέσω της οικονομικής ενίσχυσης για την κάλυψη των εξόδων διαβίωσης φοιτητών από πανεπιστήμια του εξωτερικού.



Μέσω των επενδύσεων σε καινοτόμες λύσεις και της συνεργασίας με άλλους οργανισμούς για την προώθηση της έρευνας και της τεχνολογίας.



Μέσω της προσφοράς ανταγωνιστικών παροχών στους εργαζομένους. Μέσω της διασφάλισης της προσφοράς ισότιμων ευκαιριών και της αποτροπής κάθε μορφής διάκρισης στην εργασία.



Μέσω των πρακτικών που ενστερνίζεται ο Όμιλος για τη μετακίνηση των εργαζομένων από και προς την εργασία. Μέσω της ενίσχυσης δράσεων και εκδηλώσεων που προάγουν την πολιτισμική κληρονομιά. Μέσω των πρακτικών που εφαρμόζει για τη διαχείριση των αποβλήτων.



Μέσω των δεσμεύσεων του Ομίλου για την ορθότερη χρήση και προστασία των φυσικών πόρων. Μέσω των πρακτικών μείωσης της παραγωγής αποβλήτων μέσω της πρόληψης, της μείωσης και της ανακύκλωσης. Μέσω τη δημοσιοποίησης της επίδοσης του Ομίλου αναφορικά με θέματα βιωσιμότητας.



Μέσω της στοχευμένης εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης αναφορικά με τα θέματα που αφορούν το μετριασμό της κλιματικής αλλαγής, τη μείωση των επιπτώσεων και την ανάληψη σχετικής εταιρικής κουλτούρας.



Δεν έχει εφαρμογή στη λειτουργία του Ομίλου



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



Μέσω της ουσιαστικής μείωσης κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας και την προώθηση της διαφάνειας σε όλες τις επιχειρηματικές σχέσεις του Ομίλου. Μέσω της προστασίας των θεμελιωδών ελευθεριών και της εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας.



Μέσω της εφαρμογής κοινώς αποδεκτών πλαισίων και οδηγιών για την βιώσιμη ανάπτυξη και τη συνεργασία για την προώθηση καλών πρακτικών βιωσιμότητας.

Παράρτημα στοιχείων Βιωσιμότητας

Στην συγκεκριμένη ενότητα
παρουσιάζονται πίνακες και λοιπά
στοιχεία σχετικά με τους Στόχους
Βιώσιμης Ανάπτυξης που έχει
θέσει ο Όμιλος.

Μέτρηση Αερίων Εκπομπών CO₂

Για όγδοη συνεχόμενη χρονιά ο Όμιλος ανέλαβε την υποχρέωση απέναντι στην κοινωνία να μετρήσει την παραγωγή των αερίων εκπομπών που παράγονται από τη λειτουργία του. Η συγκεκριμένη μέτρηση βοηθάει τον Όμιλο να γίνει καλύτερος, συμβάλλοντας σε στοχευμένες δράσεις και ενέργειες για τη μείωση αυτών. Οι συνολικές εκπομπές και των τριών εταιριών του Ομίλου, για το 2020, εκτιμώνται λεπτομερώς παρακάτω:

Οι τιμές είναι σε t CO ₂ eq	Ηλεκτρικό Ρεύμα	Φυσικό Αέριο	Μετακινήσεις Προσωπικού	Μετακινήσεις Εταιρικών Αυτοκινήτων	Χαρτί και Τόνηρ	Σύνολο
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	1.045	126	238	27	2,0	1.438
Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ	31	4	10	0,7	0,03	45,7
Alter Ego Α.Ε.	116	14	9	26	0,1	165,1
Όμιλος	1.193	144	257	53,7	2,13	1.648,83

Η κατανάλωση του ηλεκτρικού ρεύματος και του φυσικού αερίου αναφέρεται στους ρύπους που εκπέμπονται από τα κεντρικά ιδιόκτητα κτίρια του Ομίλου (Euror Plaza και Φιλελλήνων).

Σημειώνεται ότι οι συνολικοί ρύποι από τις μετακινήσεις προσωπικού εμφανίζονται αυξημένοι, συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, λόγω μεγαλύτερου όγκου δείγματος καθώς στην έρευνα ενεργειακής κατανάλωσης που πραγματοποίησε η Εταιρία, ο αριθμός των συμμετεχόντων ήταν διπλάσιος από πέρυσι. Επίσης, λόγω της πανδημίας του Covid-19 και των μέτρων αντιμετώπισης της, η εφαρμογή της πρακτικής της συν-μετακίνησης (carpooling) ήταν περιορισμένη.

Επομένως, οι συνολικοί ρύποι της Εταιρίας εμφανίζονται ελαφρώς αυξημένοι κατά 16,8 tn CO₂ σε σχέση με την αντίστοιχη προηγούμενη περίοδο, ελαφρώς αυξημένοι κατά 1,0%, κυρίως λόγω της αύξησης των ρύπων από τη μετακίνηση των εταιρικών αυτοκινήτων (αφορά τα νέα αυτοκίνητα διαγωνισμού πωλήσεων τα οποία δόθηκαν μέσα στη χρήση 2020 και ξεπερνούν τα 30). Ωστόσο, οι ρύποι από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας έχουν μειωθεί κατά 9,8%, ενώ οι ρύποι από τη χρήση φυσικού αερίου διατηρούνται σχεδόν στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος, ως αποτέλεσμα της τηλεργασίας του προσωπικού σε ποσοστό μεγαλύτερο του 90%.

Επιπλέον, η Διοίκηση του Ομίλου προάγει την οικολογική συνείδηση και επιβραβεύει τους εργαζομένους που αποφασίζουν να κινηθούν «οικολογικά» στις μετακινήσεις από και προς την εργασία τους, ενώ παράλληλα το ανθρώπινο δυναμικό έχει ενστερνισθεί τη στόχευση αυτή, την έχει αγκαλιάσει και την προωθεί.

Τέλος, οι συνολικοί ρύποι των μετακινήσεων των εταιρικών αυτοκινήτων της Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α., εμφανίζονται αυξημένοι κατά 17% αποτέλεσμα της διάθεσης επιπλέον εταιρικών αυτοκινήτων σε συνεργάτες οι οποίοι πετυχαίνουν τους παραγωγικούς στόχους.

Ανακύκλωση

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

Η σημασία της ανακύκλωσης για τους εργαζομένους της Ευρωπαϊκή Πίστη, συμπυκνώνεται στα παρακάτω σημεία:

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

Η Ευρωπαϊκή Πίστη, από την αρχή της προσπάθειας της ολοκληρωμένης διαχείρισης των απορριμμάτων της (2012), έχει καταφέρει να ανακυκλώνει κάθε μήνα περίπου 767 κιλά υλικών (χαρτί, αλουμινίου, πλαστικό). Συγκεκριμένα, για το 2020 ο Όμιλος ανακύκλωσε 9,2 τόνους, ενώ προέβη σε καταστροφή εμπιστευτικών εγγράφων 0,28 τόνων.

	Χαρτί	Αλουμίνιο	Πλαστικό	Καταστροφή Αρχείου
Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	5.318	709	1.064	213
Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ	345	46	69	14
Alter Ego Α.Ε.	1.243	166	249	50
Σύνολο	6.907	921	1.381	276

Η μεγάλη μείωση στην ανακύκλωση υλικών (χαρτί, αλουμίνιου, πλαστικό), συγκριτικά με το 2019, οφείλεται κυρίως στην αύξηση της τηλεργασίας του προσωπικού, εξαιτίας της οποίας μειώθηκαν αισθητά οι εκτυπώσεις κατά 31%, σε σύγκριση με την περσινή περίοδο και κατ' επέκταση η ανακύκλωση χαρτιού. Ακόμη, η ανωτέρω μείωση στην ανακύκλωση αντανακλά ταυτόχρονα και την περιορισμένη χρήση υλικών μιας χρήσης (όπως πλαστικά ποτήρια μια χρήσης, πλαστικές σακούλες, πλαστικά μαχαιροπίρουνα κ.α.), καθώς η οικολογική συνείδηση των εργαζομένων εναρμονίζεται με τις πρακτικές του Ομίλου για χρήση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών, ενώ γεγονός αποτελεί η διανομή στο προσωπικό οικολογικής τσάντας μεταφοράς τροφίμων, οικολογικού ποτηριού μεταφοράς ροφημάτων καθώς και θερμό. Επιπροσθέτως, το έτος 2020 δεν πραγματοποιήθηκε ανακύκλωση λαμπτήρων, καθώς σχεδόν στο σύνολο τους έχουν αντικατασταθεί από λαμπτήρες led, στο πλαίσιο ενεργειακής αναβάθμισης των κτιριακών εγκαταστάσεων του Ομίλου.

Εταιρικά έντυπα - Εκτυπώσεις

Η πλειοψηφία των εντύπων του Ομίλου (100% για την θυγατρική Εταιρία Alter Ego) είναι πιστοποιημένη κατά FSC και CO₂ Neutralseal.

Η πιστοποίηση FSC παρέχει τη σύνδεση μεταξύ υπεύθυνης διαχείρισης των δασών και κατανάλωσης προϊόντων που προέρχονται από το δάσος (όπως ξυλεία, χαρτί).

Η CO₂ Neutral Seal είναι μια νέα ετικέτα πιστοποίησης που παρέχει πλήρη διαφάνεια στη διαδικασία της αντιστάθμισης.

Παρακάτω αναλύονται για το έτος 2020 οι συνολικές εκτυπώσεις:

Εκτυπώσεις Χαρτιού	Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	Alter Ego Α.Ε.	Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ
Ασπρόμαυρες	4.323.696	115.820	48.227
Έγχρωμες	278.751	23.495	35.672
Σύνολο	4.602.447	139.315	83.899

Το σύνολο των εκτυπώσεων χαρτιού του Ομίλου (4.825.661) εμφανίζεται μειωμένο κατά 24,8%, αποτέλεσμα των νέων πολιτικών και διαδικασιών που περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων και αιτημάτων, καθώς και την αντικατάσταση φυσικού και έγχαρτου αρχείου με νέα ψηφιακά μέσα. Επίσης, η προμήθεια και χρήση της εφαρμογής της Konica YSoft SafeQ, βοήθησε στην αισθητή μείωση των εκτυπώσεων.

Παραγγελίες Χαρτιού	Ευρωπαϊκή Πίστη Α.Ε.Γ.Α.	Alter Ego Α.Ε.	Ευρωπαϊκή Πίστη ΑΕΔΑΚ	Σύνολο
Φύλλα	4.727.500	145.000	66.500	4.939.000

Το σύνολο των παραγγελιών χαρτιού του Ομίλου (4.939.000) εμφανίζεται μειωμένο κατά 38,7%, κυρίως λόγω της μείωσης των εκτυπώσεων, αλλά και την πραγματοποίηση ολοένα και περισσότερων εργασιών ηλεκτρονικά προς αποφυγή της χρήσης χαρτιού.

**Συνοπτικός Απολογισμός
Βιωσιμότητας 2020**

Τμήμα Επενδυτικών Σχέσεων

Λ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι, 15232

Τηλ: 2108119655, Fax: 2106841325

Email: ir@europisti.gr