



κοινωνικός απολογισμός  
**2010**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
<b>1. Εισαγωγή /Μήνυμα CEO – Γ. Ζαφειρίου.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Η Ταυτότητα της Εταιρείας.....</b>	<b>3</b>
2.1 Ιστορική Αναδρομή	
2.2 Όραμα	
2.3 Στρατηγική Ε.Κ.Ε	
2.4 Σχέσεις με τους Συμμέτοχους	
2.5 Η Εξωστρέφεια της Εταιρείας	
2.6 Συμμετοχή σε Οργανώσεις	
<b>3. Η Εταιρική Διακυβέρνηση.....</b>	<b>7</b>
3.1 Οι Μέτοχοι	
3.2 Βασικά Οικονομικά Μεγέθη	
3.3 Οργανόγραμμα / Δ.Σ	
3.4 Κώδικες Δεοντολογίας	
3.5 Εσωτερικός Έλεγχος	
3.6 Συμμορφώσεις	
<b>4. Οι Δράσεις για την Αγορά .....</b>	<b>10</b>
4.1 Πολιτική Ανάπτυξης Εργασιών	
4.2 Η Αντιμετώπιση των Συμμέτοχων	
4.3 Διαχείριση Παραπόνων	
<b>5. Οι Δράσεις για τον Άνθρωπο .....</b>	<b>12</b>
5.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού / Κίνητρα - Προοπτικές	
5.2 Η Εκπαιδευτική Πολιτική	
5.3 Εσωτερική Επικοινωνία	
5.4 Εργασιακό Περιβάλλον	
5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων	
<b>6. Οι Δράσεις για το Περιβάλλον .....</b>	<b>14</b>
6.1 Πολιτική Ανακύκλωσης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Αποβλήτων	
6.2 Χορηγίες Περιβαλλοντικών Μ.Κ.Ο.	
6.3 Ενέργειες Προστασία του Περιβάλλοντος	
<b>7. Οι Δράσεις για την Κοινωνία .....</b>	<b>16</b>
7.1 Συμμετοχή σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες/Μ.Κ.Ο	
7.2 Συμβολή στην διατήρηση της πολιτιστικής Κληρονομιάς	
7.3 Συμμετοχή σε επιστημονικές έρευνες	
7.4 Ενίσχυση της ασφαλιστικής συνείδησης Επαγγελματιών ομάδων	
<b>8. Οι Μελλοντικοί Στόχοι.....</b>	<b>18</b>
<b>9. Χρησιμοποιούμενη ορολογία .....</b>	<b>19</b>
<b>10. Επικοινωνία με την Εταιρεία .....</b>	<b>20</b>
<b>11. Έντυπο Αξιολόγησης.....</b>	<b>21</b>

## 1. ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ Δ/ΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ



Ο Κοινωνικός Απολογισμός της Εταιρείας αποτελεί επικοινωνιακό εργαλείο συνολικής καταγραφής και αποτύπωσης των εθελοντικών υπεύθυνων δράσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που είναι ενσωματωμένες στην στρατηγική της, με στόχο την βιώσιμη ανάπτυξη και την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα.

Αποδεχόμαστε σαν εταιρία να μη σταματάμε στις συμβατικές μας υποχρεώσεις, αλλά να ανταποκρινόμαστε στις ηθικές δεσμεύσεις που έχουμε αναλάβει, ώστε η «ευημερία των αριθμών» του εκάστοτε οικονομικού αποτελέσματος να συμβαδίζει αρμονικά με την «ευημερία των ανθρώπων».

Με επίκεντρο την έννοια της ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ, την οποία υπηρετούν οι μέτοχοι της εταιρείας από το 1970, που εμπεριέχει από μόνη της την έννοια της ΕΥΘΥΝΗΣ μια και ασφαλίζονται μόνο τα άτομα που αισθάνονται υπεύθυνα στον εαυτό τους, στην οικογένεια τους και στην κοινωνία, η εταιρεία προχωρά στην συνεχή ανάπτυξη δράσεων για την Κοινωνία, την Αγορά, το Περιβάλλον και τον Άνθρωπο, ώστε να καταστεί «Κοινωνικά Υπεύθυνος Οργανισμός».

Στόχος της Comergon είναι η θωράκιση της ποιότητας της ζωής των «συμμέτοχων» που συνδέεται με την αειφορία της και την αντίσταση της σε οποιαδήποτε κρίσεις αξιών ταλανίζουν την ελληνική κοινωνία και όχι μόνο μια και η εταιρία λόγω της δραστηριότητας της στην Αίγυπτο έχει αρχίσει να διαμορφώνει ανάλογη πολιτική.

Η Εταιρία βρίσκεται σήμερα περισσότερη ώριμη παρά ποτέ να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις, στοχεύοντας στη αξιοπιστία, την αντιμετώπιση της διαφθοράς και την διαφάνεια που πλήττουν τον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης.

Έτσι ο 2<sup>ος</sup> Κοινωνικός Απολογισμός λοιπόν που αφορά το 2010, καταγράφει τις δράσεις για το διάστημα αυτό και τον προγραμματισμό του 2011, προκειμένου να αποτελέσει αφορμή διαλόγου της Comergon με τους Συμμέτοχους, για την αειφόρο ανάπτυξη και την υπευθυνότητα της.



**Γ. Ζαφειρίου**

**Διευθύνων Σύμβουλος των εταιριών της Comergon**

## **2. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

### **2.1. Ιστορική Διαδρομή**

- 1970:** Έναρξη ασκήσεως επαγγέλματος ασφαλιστικού συμβούλου του Δ. Ζαφειρίου
- 1988:** Έναρξη ασκήσεως επαγγέλματος ασφαλιστικού συμβούλου της Αικ. Ζαφειρίου
- 1990:** Έναρξη ασκήσεως επαγγέλματος ασφαλιστικού συμβούλου του Γ. Ζαφειρίου
- 1992:** Ίδρυση της Ergobrokers Μεσίτες Ασφαλίσεων
- 1996:** Απόκτηση Άδειας Μεσίτη Δ. Ζαφειρίου / Αρ. 51773
- 1997:** Ίδρυση της Comergon ΕΠΕ Μεσίτες Ασφαλίσεων
- 1998:** Μέλη του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.) και του Συνδέσμου Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (Σ.Ε.Μ.Α.)
- 1999:** Εκπρόσωποι της WING, Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών Ασφαλίσεων
- 2000:** Φορολογικοί Αντιπρόσωποι της UNIQA General # Εκλογή του Δ. Ζαφειρίου ως μέλους του ΔΣ του Σ.Ε.Μ.Α. # Εκλογή του Γ. Ζαφειρίου ως μέλους του ΔΣ της WING
- 2001:** Απόκτηση Άδειας Μεσίτη της Comergon / Αρ.227848
- 2002:** Μετατροπή της ΕΠΕ σε ΑΕ #Φορολογικοί αντιπρόσωποι της UNIQA Life # Επανεκλογή του Δ. Ζαφειρίου στο ΔΣ του ΣΕΜΑ # Αγορά γραφείων



Comergon Greece  
Μαρούσι, Αθήνα

- 2004:** Εκλογή Δ. Ζαφειρίου ως Γ.Γ. του Σ.Ε.Μ.Α
- 2005:** Εκπρόσωποι της TRC, Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών Ασφαλίσεων
- 2006:** Μέλη και Σύμβουλοι της Ελληνικής Εταιρείας Logistics (Ε.Ε.Λ) #Εκπρόσωποι της UNISON Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών Ασφαλίσεων # Εκλογή του Δ. Ζαφειρίου ως Αντιπροέδρου του Δ.Σ. του Σ.Ε.Μ.Α. # Απόκτηση Άδειας Μεσίτη του Γ. Ζαφειρίου / Αρ.111325 #Εκπρόσωποι της WBN Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών Ασφαλίσεων
- 2008:** Μέλη και Σύμβουλοι της Ελληνικής Εταιρείας Βιομηχανιών Ψύχους (Ε.Ε.Β.Ψ.) #Εκπρόσωποι της Circles MGA Underwriter # Ίδρυση της Comergon Holding Ventures Ltd – Λευκωσία / Κύπρος
- 2009:** Μέλη της περιβαλλοντολογικής Οργάνωσης ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ # Φορολογικοί Αντιπρόσωποι της GAN Eurocourtage # Ίδρυση της Comergon Egypt Risk Managers Insurance Brokers #Εκπρόσωποι της EURIBRON, Διεθνούς Δικτύου Μεσιτών Ασφαλίσεων



Comergon Egypt  
Κάιρο, Αίγυπτος



Comergon Cyprus  
Λευκωσία, Κύπρος

**2010:** Μέλη του Ελληνικού Δικτύου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) # Μέλη της εταιρείας Νόσου Alzheimer # Διαχειριστές της FISCAL # Μέλη της Ένωσης Εκπροσώπων Ασφαλιστικών Εταιρειών # Διαχειριστές της Fiscal Rep. Φορολογικού Αντιπροσώπου # Ιδρυτικό μέλος της EQUITY Partners Global # Έκδοση του 1<sup>ου</sup> Κοινωνικού Απολογισμού

## 2.2 Το Όραμα

Το Όραμα και οι Στόχοι της Comergon συνίστανται:

- στην ποιοτική ανάπτυξη των υπηρεσιών της εντός και εκτός συνόρων
- στην παροχή αποτελεσματικών, αξιόπιστων, φερέγγυων και ολοκληρωμένων καινοτόμων ασφαλιστικών, συμβουλευτικών και διαχειριστικών υπηρεσιών, σε περιβάλλον διαφάνειας με όλους τους εμπλεκόμενους
- την προσήλωση της στην ΕΚΕ, την αιεφόρο ανάπτυξη και την εταιρική υπευθυνότητα
- την συμβολή της στην ανάπτυξη του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης στις επαγγελματικές ομάδες
- την αναβάθμιση του θεσμού του Μεσίτη Ασφαλίσεων καθώς και την «διά βίου» μάθηση των συνεργατών της

## 2.3 Η Στρατηγική της Ε.Κ.Ε

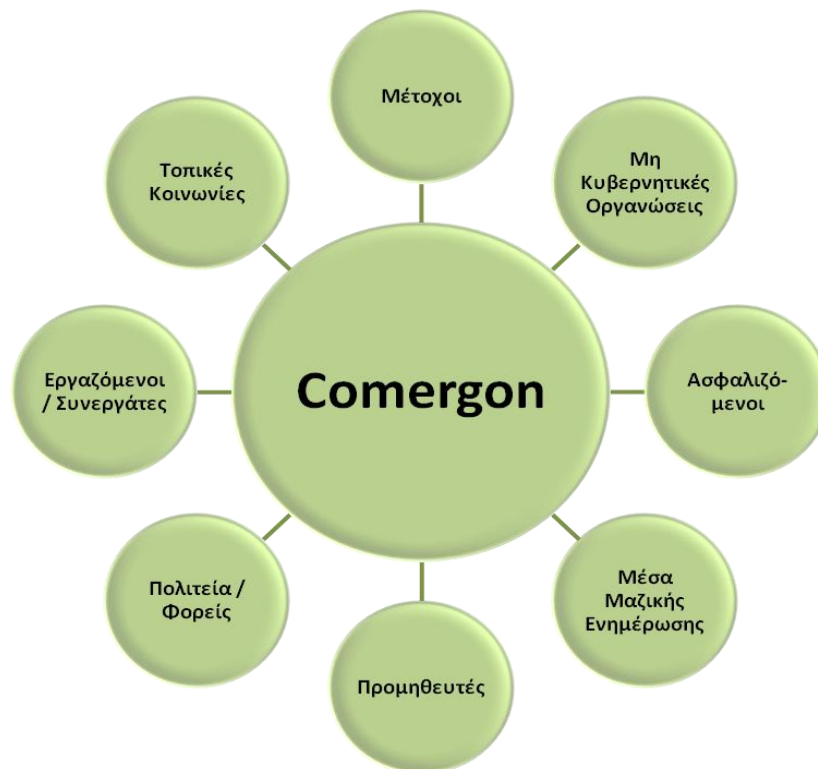
Η Στρατηγική της εταιρείας σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ξεκίνησε το 2008 με μια συστηματική προσέγγιση που αποτελεί μία συνεχή διαδικασία που αποσκοπεί και στοχεύει:

- στην εταιρική διακυβέρνηση, απόλυτα συνυφασμένη με την διαφάνεια και τις εθνικές - ευρωπαϊκές συμμορφώσεις
- στην καινοτομία των υπηρεσιών / προϊόντων και αξιοπιστία έναντι των Συμμέτοχων
- στον σεβασμό και δίκαιη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού
- στην εφαρμογή πρακτικών με κοινωνικές ευαισθησίες
- στην μείωση του περιβαλλοντολογικού αποτυπώματος

Η ανάπτυξη της Ε.Κ.Ε. αποτελεί αρμοδιότητα του τμήματος Στρατηγικού Σχεδιασμού της Εταιρείας και υπεύθυνος είναι ο Δ. Γ. Ζαφειρίου

## 2.4 Η σχέση με τους Συμμετόχους

Η εταιρεία αναγνωρίζει ως Συμμέτοχους της, τις εξής κατηγορίες ομάδων:



Με βασικό εργαλείο τον διάλογο και την αμφίδρομη επικοινωνία, η εταιρεία διαμορφώνει διαδικασίες που της επιτρέπουν στην κατανόηση, ενσωμάτωση και ανταπόκριση των απαιτήσεων και προσδοκιών όλων των Συμμέτοχων.

## 2.5 Η Εξωστρέφεια της Εταιρείας

Η Εξωστρέφεια αποτελεί μέσο Στρατηγικής Ανάπτυξης της Comergon. Έτσι η εταιρεία, έχει αναπτύξει επιχειρηματική δραστηριότητα, εκτός από την Ελλάδα, στην Κύπρο και την Αίγυπτο, με την ίδρυση της Comergon Holding Ventures Ltd το 2008 και της Comergon Egypt Risk Managers. Insurance Brokers το 2009



Με την ιδιότητα δε, του εκπροσώπου και αποκλειστικού μέλους για την Ελλάδα, την Κύπρο και την Αίγυπτο, 5 Διεθνών Δικτύων Μεσιτών Ασφαλίσεων, της Wing από το 1999, της TRC από το 2005, της Unison και WBN από το 2006 και την Euribron το 2009, που αντιπροσωπεύουν συνολικά περί τούς 400 Μεσίτες, από 150 χώρες παγκοσμίως, είναι σε θέση αφ' ενός μεν να διαχειρισθεί όλα τα ασφαλιστικά συμφέροντα των πολυεθνικών εταιρειών που έχουν

εγκατασταθεί στην πατρίδα μας, εφ' ετέρου να διαμορφώσει Global ασφαλιστικά προγράμματα με τα οποία να διαχειρίζεται τα ασφαλιστικά συμφέροντα των Ελλήνων επιχειρηματιών, οι οποίοι έχουν θυγατρικές εταιρείες σε οποιαδήποτε χώρα του κόσμου.



## 2.6 Η Συμμετοχή σε Οργανώσεις

Η συμμετοχή της εταιρείας στοχεύει στην αειφόρο ανάπτυξη και αφορά τις κάτωθι Οργανώσεις και Επαγγελματικούς Φορείς :



- Σύνδεσμος Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων (ΣΕΜΑ), το επαγγελματικό σωματείο για την προαγωγή των συμφερόντων των Μεσιτών Ασφαλίσεων



- Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Ε.Α), υποχρεωτική και αυτοτελής ένωσης φυσικών και νομικών προσώπων που αποτελούν Ν.Π.Δ.Δ και είναι ελεύθεροι επαγγελματίες δραστηριοποιούμενοι στην Αθήνα



- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ένα δίκτυο επιχειρήσεων για την προώθηση και διάδοση της Ε.Κ.Ε στις επιχειρήσεις και την κοινωνία



- Global Compact Network Hellas είναι το ελληνικό σκέλος των Επιχειρήσεων, Φορέων και Οργανισμών, με τον οποίο δεσμεύονται να τηρούν το «Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ», και να ευθυγραμμίζουν τις λειτουργίες και στρατηγικές τους με τις 10 παγκόσμιες αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς



- Σύνδεσμος Εκπροσώπων & Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιρειών (Σ.Ε.Σ.Α.Ε), αποτελεί σωματείο φυσικών προσώπων που κατέχουν υπεύθυνη θέση σε ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές εταιρείες που λειτουργούν στην Ελλάδα



- Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π), είναι ένα μη κερδοσκοπικό Σωματείο που μελετά, αναπτύσσει και προωθεί την ποιότητα στην Εξυπηρέτηση του πελάτη, την πιστοποίηση επαγγέλματος



- Μητρώο Συμβούλων Εξαγωγών, που είναι ένα επαγγελματικό μητρώο φυσικών ή νομικών προσώπων που διαθέτουν εξαγωγική εμπειρία στο εξωτερικό, δημιούργημα της Global Greece.



- Go Petition Changing the World, που αποτελεί μία πλατφόρμα ελεύθερης έκφρασης, μέσω των οποίων συμμετέχει στη διαμαρτυρία: Το hamomilaki – Διαμαρτυρία για την κακοποίηση των Παιδιών

### 3. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

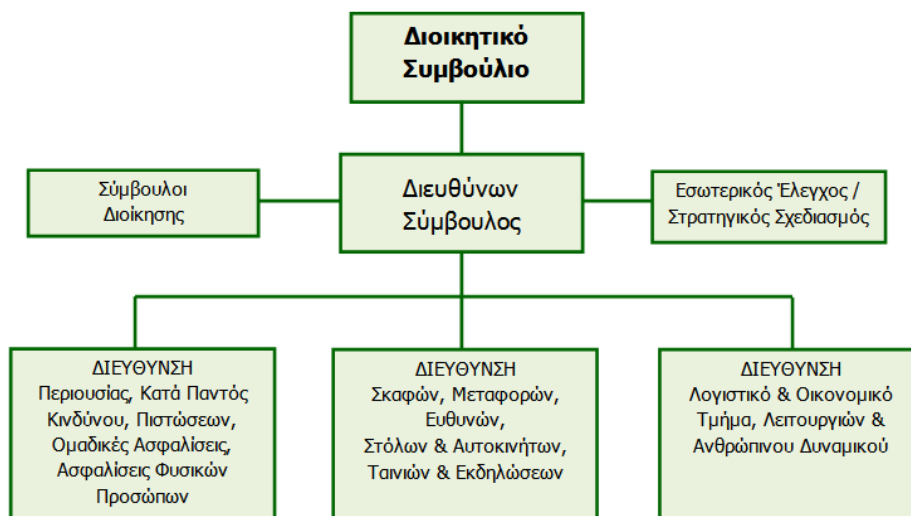
#### 3.1 Οι Μέτοχοι

Μέτοχοι της εταιρείας είναι: ο Γ. Δ. Ζαφειρίου κατά 40% , η Αικ. Ζαφειρίου κατά 30% και ο Δ. Γ. Ζαφειρίου κατά 30%.

#### 3.2 Βασικά Οικονομικά Μεγέθη 2010

Καταβεβλημένο Κεφάλαιο	: €300.000
Κύκλος Πωλήσεων	: €899.467,00
Καθαρά Κέρδη	: €119.597,56
Χαρτοφυλάκιο Καθαρών Ασφαλίσεων	: €4.081.240,97
Διαχείριση Αποζημιώσεων	: €879 Φακ. Ζημιών εξ' αυτών 649 ολοκληρωμένοι!

#### 3.3 Το Οργανόγραμμα



Το Δ.Σ απαρτίζεται από την Αικ. Ζαφειρίου Πρόεδρο και τους Γ. Ζαφειρίου, Δ. Αντύπα και Ε. Αγγελίδη.

Οι αρμοδιότητες του Δ.Σ συνίστανται μεταξύ άλλων στα κάτωθι:

- Αποφασίζει για την διοίκηση, διαχείριση της εταιρείας και των περιουσιακών της στοιχείων
- Αναθέτει τις αρμοδιότητες στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, η και σε άλλα πρόσωπα
- Καθορίζει την εκπροσώπηση της έναντι των αρχών κ.λ.π.

Κανένα μέλος του Δ.Σ. δεν λαμβάνει αμοιβή.



### 3.4 Κώδικες Δεοντολογίας

Η εταιρεία είναι πλήρως συμμορφωμένη με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Σ.Ε.Μ.Α, τον Εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας και την Ευρωπαϊκή Οδηγία για το Εύρος της Πληροφόρησης των Ασφαλισμένων.

- ο Κώδικας Δεοντολογίας του ΣΕΜΑ αποσκοπεί στην καταγραφή των υποχρεώσεων και των απαιτήσεων του Μεσίτη προς τους ασφαλισμένους, τους φορείς, την αγορά και τους άλλους Διαμεσολαβούντες
- ο Εσωτερικός Κώδικας Δεοντολογίας καταγράφει τις Αρχές και τις Δεσμεύσεις που απορρέουν από την ισχύουσα νομοθεσία και την επιχειρηματική ηθική της εταιρείας σε σχέση με τους Συμμέτοχους.
- η Οδηγία για το Εύρος Πληροφόρησης των Ασφαλιζομένων στην οποία περιλαμβάνεται και το Δικαίωμα Εναντίωσης /Υπαναχώρησης του Λήπτη της Ασφάλισης, προδιαγράφει τις υποχρεώσεις των διαμεσολαβούντων για την εκπόνηση προτάσεων ασφάλισης βάσει των πραγματικών αναγκών, τον τρόπο επεξήγησης και ανάλυσης των όρων ασφάλισης κλπ.

### 3.5 Εσωτερικός Έλεγχος

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου, αναπτύσσει και εφαρμόζει τις αρχές, διαδικασίες και πολιτικές για την προστασία των υλικών και άυλων περιουσιακών στοιχείων της εταιρείας, αλλά και την παροχή αντικειμενικής, ανεξάρτητης και τεκμηριωμένης αξιολόγησης των λειτουργιών της.

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου μεριμνά και για την εκπόνηση Σχεδίου απρόσκοπτης λειτουργίας σε περίπτωση Κρίσης δηλαδή σε περιπτώσεις καταστροφικών γεγονότων με τον εναλλακτικό σχεδιασμό των απαιτούμενων ανθρωπίνων και τεχνικών πόρων.

Στρατηγικός στόχος αποτελεί η διατήρηση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας και η επαναλειτουργία των μηχανογραφικών συστημάτων της, η οποία έχει ανταποκριθεί ικανοποιητικά σε crash test .

### 3.6 Συμμορφώσεις

Η εταιρεία έχει συμμορφωθεί με τις κάτωθι νομοθετικές υποχρεώσεις της:

#### 3.6.1 Πιστοποιήσεις Υπαλλήλων

Όλοι οι υπάλληλοι της εταιρείας έχουν πιστοποιηθεί, για την ικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, μετά από εξετάσεις στην Αρμόδια Αρχή.

#### 3.6.2 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η εταιρεία έχει εναρμονισθεί με τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και έχει λάβει την σχετική Άδεια την οποία ανανεώνει ετησίως. Πρακτικά όλοι οι υπάλληλοι της εταιρείας

εκπαιδεύονται, για να διαφυλάττουν τα Προσωπικά Δεδομένα των ασφαλιζόμενων, τηρώντας τις απαραίτητες διαδικασίες.

### 3.6.3 Αποφυγή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες

Η εταιρεία έχει εναρμονισθεί με το Εθνικό και Ευρωπαϊκό πλαίσιο για την πρόληψη και παρεμπόδιση των Συναλλαγών που αφορούν νομιμοποίηση εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες, με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή συγκεκριμένων διαδικασιών, οι οποίες έχουν εγκριθεί από τις αρμόδιες εποπτεύουσες αρχές. Υπεύθυνος Συμμόρφωσης έχει ορισθεί η Αικ. Ζαφειρίου, με αναπληρωτή τον κ. Στ. Σπυράτο

### 3.6.5 Ασφάλιση της Επαγγελματικής Ευθύνης

Η Comergon έχει ασφαλίσει την Επαγγελματική της Ευθύνη έναντι Λαθών και Παραλείψεων, στα Lloyds με όριο μέχρι € 2.5 εκ. ανά συμβάν και € 5 εκ. ετησίως, συμμορφούμενη με την κείμενη νομοθεσία.

## **4. ΟΙ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ**

Οι δράσεις της και οι πράξεις ευθύνης της Comergon έχουν σαν τελικό παραλήπτη τους ασφαλιζόμενους και λοιπούς Συμμέτοχους σε σχέση με την πολιτική ανάπτυξης των εργασιών της, και της λειτουργίας της.

### **4.1 Η Πολιτική Ανάπτυξης των Εργασιών**

Η πολιτική ανάπτυξης των εργασιών στοχεύει στην αύξηση των εσόδων που προέρχονται από δραστηριότητες που νομικά ασκεί η εταιρεία και είναι :

- Η παροχή Ασφαλιστικών υπηρεσιών
- Η παροχή Συμβουλευτικών και Διαχειριστικών Υπηρεσιών

Μέσο για την επίτευξη των στόχων αποτελεί η παροχή «ποιοτικών υπηρεσιών» και καινοτομίας που θα βασίζονται στην ικανοποίηση των ασφαλιζομένων, στην αποτελεσματική επικοινωνία και την ανάπτυξη αμοιβαίων σχέσεων εμπιστοσύνης.

Όπλα της εταιρείας, για την υλοποίηση των ανωτέρω, αποτελούν ο συνδυασμός της εμπειρίας, της τεχνογνωσίας, της οργάνωσης, των διεθνών διασυνδέσεων, της στελέχωσης, της φήμης στην αγορά και της συνεχούς παρακολούθησης και γνώσης των εξελίξεων παγκοσμίως.

Τα όπλα αυτά που χτίζονται, διατηρούνται και βελτιώνονται με την «δια βίου εκπαίδευση» των υπαλλήλων μας, τις συνεργασίες της μόνο με «αξιολογημένους» σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και αξιόπιστους ασφαλιστικούς οργανισμούς και τις αποδεδειγμένα εποικοδομητικές σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης, εκτίμησης, συνέπειας και αποδοχής που χτίζουμε μαζί τους δια μέσω των πολυετών συνεργασιών.

Στις ασφαλιστικές υπηρεσίες παρέχουμε έγκυρες, υπεύθυνες, ανταγωνιστικές λύσεις, σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες των ασφαλισμένων τις οποίες παρακολουθούμε συνεχώς, ενώ με τις Συμβουλευτικές - Διαχειριστικές Υπηρεσίες παρέχουμε εξειδικευμένες μελέτες και συμβουλές σε θέματα που αποτελούν τομείς στρατηγικής σημασίας για την επιχείρηση.

Λαμβανομένου υπόψη ότι η επιτυχής έκβαση μιας αποζημίωσης είναι απόρροια σύναψης σωστού ασφαλιστηρίου συμβολαίου με αξιόπιστη ασφαλιστική εταιρεία, τα αποτελέσματα συντείνουν ότι επιτελούμε αποτελεσματικά και επιτυχώς το έργο μας.

Τέλος στο τομέα των αμοιβών της εταιρείας, αυτές προέρχονται είτε από τις προμήθειες που λαμβάνουμε από τις ασφαλιστικές εταιρείες, είτε από αμοιβές που συμφωνούμε με τους ασφαλισμένους μας ή από τον συνδυασμό και των δύο.

## 4.2 Η Αντιμετώπιση των Συμμέτοχων

Η επιλογή και αξιολόγηση των Συμμέτοχων γίνεται με στόχο την διαφάνεια και βασίζεται στα κάτωθι κριτήρια :

- Στον συσχετισμό κόστους – ποιότητας – εξυπηρέτησης
- Στην συνέπεια και φήμη
- Στην τήρηση συγκεκριμένων προδιαγραφών
- Στην μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Ειδικότερα η διαχείριση των Προμηθειών γίνεται από την Οικονομική Διεύθυνση, με την υψηλή επιστασία της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου.

## 4.3 Διαχείρισης Παραπόνων

Η εταιρεία για την αποτελεσματική αντιμετώπιση οποιωνδήποτε παραπόνων, έχει εκπονήσει συγκεκριμένη πολιτική αντιμετώπισεως τους, η οποία συνίσταται στα κάτωθι:

Με την παραλαβή από την εταιρεία οποιουδήποτε αιτήματος υπόδειξης, ένστασης, παραπόνου με οποιοδήποτε τρόπο, (εγγράφως, τηλεφωνικώς ή απευθείας), η εταιρεία προωθεί το θέμα στους καθ' ύλην αρμόδιους Διευθυντές προκειμένου να το διαχειρισθούν ενημερώνοντας την Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία έχει και την τελική ευθύνη παρακολούθησης της αποτελεσματικής διευθέτησης οποιουδήποτε αιτήματος.

Τηρείται αρχείο παραπόνων στο Προσωπικό Φάκελο των Ασφαλισμένων και τηρούνται στατιστικά που αναλύονται και αξιολογούνται ώστε να προσαρμοστούν ανάλογα οι διαδικασίες και οι πολιτικές λειτουργίας.

Ο αποτελεσματικός χειρισμός των παραπόνων στοχεύει στην αύξηση της ικανοποίησης των σχέσεων με τους Συμμέτοχους και στην βελτίωση των υπηρεσιών, διαδικασιών.

Ως απόδειξη Ικανοποίησης των πελατών, αποτελούν οι σχετικές επιστολές ασφαλισμένων μας για την γρήγορη και επιτυχή έκβαση των αποζημιώσεων τους, που συνεπικουρούνται και από τα αποτελέσματα του Τμήματος Διαχείρισης Ζημιών που καταγράφουν πολύ μικρό ποσοστό ανοικτών Φακέλων Ζημιών και οι μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας με ασφαλισμένους και λοιπούς Συμμέτοχους που φτάνουν και τα 30 χρόνια.

## **5. ΟΙ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ**

Οι δράσεις της Comergon για τον Άνθρωπο συνίστανται στα κάτωθι:

### **5.1 Η Διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού /Κίνητρα - Προοπτικές**

Για τους εργαζόμενους στην Εταιρία εφαρμόζει Κώδικες Επιχειρησιακής Δεοντολογίας, Λειτουργίας και Συμπεριφοράς, καθώς και Εσωτερικός Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης βάση του οποίου αναπτύσσεται το ομαδικό πνεύμα συνεργασίας, ενθαρρύνεται η εξέλιξη με την πολιτική ίσων ευκαιριών, παρέχεται ευέλικτο ωράριο εργασίας, αναπτύσσεται πρόγραμμα έμμεσων κινήτρων, βασιζόμενο στην Απόδοση και τα Οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας, με την παροχή Ομαδικής Ασφάλισης για τους ιδίους και τις οικογένειες τους, εταιρικού αυτοκινήτου και κινητού τηλεφώνου, καταγράφονται κανόνες συμπεριφοράς, αλλά και καταγραφή των ελάχιστων απαιτήσεων ηθικής συμπεριφοράς που βασίζονται στην διαφάνεια και την ορθή εταιρική διακυβέρνηση.



Κοπή Πίτας

### **5.2 Η Εκπαιδευτική Πολιτική**

Η «διά βίου» εκπαίδευση και μετεκπαίδευση, αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Η εταιρεία καταρτίζει ετήσιο πρόγραμμα για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων και για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους. Το πρόγραμμα αυτό καλύπτει όλο το φάσμα των τεχνικών ασφαλίσεων, τεχνικών πωλήσεων, νομικών και φορολογικών θεμάτων, κλπ.

Με τη συμμετοχή εξάλλου των Διευθυντών της εταιρίας σε Ημερίδες των Διεθνών Δικτύων Μεσιτών που εκπροσωπούμε, έχουμε την δυνατότητα απόκτησης προηγμένης ασφαλιστικής τεχνογνωσίας.

Τέλος μέρος της εκπαίδευσης των εργαζομένων, προσανατολίζεται στις αρχές τήρησης των Προσωπικών Δεδομένων και της Διαφθοράς από Ξέπλυμα Χρήματος.

### **5.3 Εσωτερική Επικοινωνία**

Η Comergon πιστεύει και υποστηρίζει την αποτελεσματική Εσωτερική Επικοινωνία που συμβάλει στην ενημέρωση, εισάγει γνώσεις και πρακτικές και παροτρύνει την επίτευξη των στόχων της εταιρίας.

Για την πραγματοποίηση των στόχων αυτών η εταιρεία διαθέτει διαδικασίες κάθετης και οριζόντιας ενημέρωσης, σύμφωνα με το Οργανόγραμμα ενώ ταυτόχρονα έχουν καθιερωθεί τακτικές συναντήσεις σε όλα τα επίπεδα για την αμφίδρομη επικοινωνία των ανθρώπων της.

### **5.4 Εργασιακό Περιβάλλον**

Η εταιρεία εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, αλλά και δημιουργίας της αντίστοιχης συνείδησης, ενώ εφαρμόζει πολιτική μη καπνίσματος στους χώρους εργασίας.

Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων αποτελούν στόχο που εφαρμόζεται όχι μόνο με τα μέτρα και τις διαδικασίες που έχουν ληφθεί, αλλά και τη δημιουργία και διαμόρφωση συνείδησης, άρα και ανάλογης συμπεριφοράς ασφάλειας.

Οι εργαζόμενοι, όταν μετακινούνται εκτός χώρων εργασίας, τους δίδονται οδηγίες «ασφαλούς» χρήσης των μεταφορικών μέσων, ενώ ειδικά για τον υπεύθυνο εξωτερικών εργασιών, που μετακινείται με μοτοποδήλατο, προσφέρονται πρόσθετα μέτρα ασφάλειας και αυξημένη ασφαλιστική κάλυψη.

### **5.5 Εθελοντισμός Εργαζομένων**

Με σύνθημα ότι παρέχουμε «Προστιθέμενη Αξία» στους Συμμέτοχους μας, η εταιρεία αναπτύσσει την εθελοντική προσφορά των εργαζομένων, με ενημέρωση για την σημασία της ανακύκλωσης των υλικών, την αιμοδοσία, την εξοικονόμηση ενέργειας κλπ.

## 6. ΟΙ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Για την μείωση του Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος, η Comergon έχει λάβει μια σειρά δράσεων που συνίσταται στα κάτωθι :

### 6.1 Πολιτική Ανακύκλωσης/ Συλλογής και Μεταφοράς Επικινδύνων Αποβλήτων



Με την ανακύκλωση και αποκομιδή (ΠΟΛΥΕΚΟ ΑΕΒΕ) ηλεκτρικών συσκευών / λαμπτήρων (Ανακύκλωση ΑΕ), χαρτιού (Reisswolf), μελανοδοχείων, κινητών (Vodafone), συνεισφέρουμε στην μείωση της περιβαλλοντολογικής μόλυνσης αλλά και στην μείωση των τοξικών ουσιών – καδμίου, υδραργύρου- που περιέχουν η μπαταρίες (ΑΦΗΣ).

Ακόμη με την διάδοση των κινδύνων από την απόρριψη πλαστικών αντικειμένων, για τα οποία απαιτούνται 1.000 χρόνια για την αποσύνθεσή τους και την ανακύκλωση λαδιού τηγανίσματος (μέσω ΑΒ Βασιλόπουλος), προσβλέπουμε στην μείωση της μόλυνσης του περιβάλλοντος.

### 6.2 Χορηγίες Περιβαλλοντολογικών Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων

Η εταιρεία έχει να επιδείξει τις εξής δράσεις:

- ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ για την διαχείριση της Άγριας Ζωής και του Φυσικού περιβάλλοντος.
- Στην υποστήριξη της πρωτοβουλία του OHE-Seal the Deal στην συνάντηση της Κοπεγχάγης για το clima.

### 6.3 Ενέργειες Προστασίας του Περιβάλλοντος

- Χρησιμοποίηση ανακυκλούμενου χάρτου για εκτυπώσεις και οικολογικού μελανιού για τα φωτοτυπικά μηχανήματα και προγραμματισμό αντικατάστασης των εταιρικών αυτοκινήτων με υβριδικά, μη τοξικών χρωμάτων - καθαριστικών και λαμπών εξοικονόμησης ενέργειας.
- Παρότρυνση των εργαζομένων για ορθολογική χρήση νερού, ηλεκτρικού και υλικών σκευασίας.
- Διάδοση και εντοπισμός του φυτού *Micromeria Acropolitana* για την διατήρηση της χλωρίδας στην Ακρόπολη.

- Τακτικός καθαρισμός των φίλτρων του air condition, χρήση φυσικού φωτός, εξερισμού και των θερμοστατών για την διατήρηση της optimum θερμοκρασίας.
- Προώθηση εξειδικευμένων ασφαλιστικών προγραμμάτων για την Περιβαλλοντολογική Ευθύνη των Επιχειρήσεων.
- Αντικατάσταση του εταιρικού στόλου αυτοκινήτων με υβριδικά
- Συνεργασία με την Verbund - Energa (Εταιρία Power Trading Energy), με την οποία συμβάλλουμε στην παραγωγή ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Η εταιρία καλλιεργεί την περιβαλλοντική συνείδηση σχετικά με τις συνέπειες στην μόλυνση του περιβάλλοντος, την κλιματική αλλαγή και την προστασία του.





## **7. ΟΙ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Το κοινωνικό πρόσωπο της Comergon αναδεικνύεται μέσα από επιλεγμένες δράσεις που εστιάζουν στην ποιότητα της ζωής, στην αντιμετώπιση των κοινωνικών αδικιών-διακρίσεων και ανισοτήτων.

### **7.1 Συμμετοχή σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες/Μ.Κ.Ο**

Η συμμετοχή της εταιρείας σε στοχευμένες δράσεις που αφορούν ευπαθείς ομάδες ατόμων μέσω Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων αφορά :



UNISEF , για την προστασία των παιδιών Θυμάτων βίας



η εταιρεία Νόσου του Alzheimer , που παρέχει Ψυχιατρικές υπηρεσίες στην μεγαλύτερη ομάδα Ατόμων που πάσχουν από άνοια.

Τέλος η Comergon υποστηρίζει έκτακτες περιπτώσεις, όπως:

- Τους πυρόπληκτους του νομού Ηλείας το 2007
- Την αποκατάσταση της υγείας του μικρού Αγγ. Κ και της μικρής Μαιρ. Παπ.
- Την υποστήριξη στην Διακήρυξη για την καταπολέμηση της Παιδικής φτώχειας και την βελτίωση των δυνατοτήτων Απασχόλησης των Νέων

### **7.2 Συμβολή στην διατήρηση της πολιτιστικής μας Κληρονομιάς**

Μια δράση της αποτελεί η υποστήριξη το 2002 της Έκθεσης του Δήμου Αθηναίων «Μεταθέσεις»

### **7.3 Συμμετοχή σε επιστημονικές έρευνες για την ΕΚΕ**

Η εταιρεία δια του υπευθύνου της ΕΚΕ Δ. Γ. Ζαφειρίου συμμετείχε στις έρευνες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου για τα «Χαρακτηριστικά Άσκησης της ΕΚΕ στην Ελλάδα» και του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, σχετικά με «ΕΚΕ και Ανταγωνιστικότητα Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων» στα πλαίσια του Ερευνητικού Έργου «Responsible MED»

### **7.4 Ενίσχυση της Ασφαλιστικής Συνείδησης Επαγγελματιών Ομάδων**

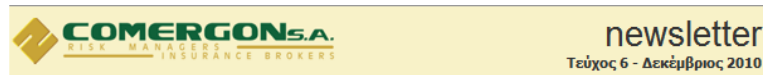
Η εταιρεία έχοντας βαθειά πίστη για τον σημαντικό ρόλο του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης στην διαμόρφωση υπεύθυνων ατόμων για την κοινωνία, έχει συμπεριλάβει στις δράσεις της την παροχή γνώσης σε επαγγελματικές ομάδες.



Ο πρόεδρος της ΕΕΒΨ, κ. Η. Χαριτωνίδης      Ο δι/νων σύμβουλος της Comergon ΑΕ, κ. Γ. Ζαφείριου

Ημερίδα με τα Μέλη της Ε.Ε.Β.Ψ. (Ελληνική Εταιρεία Βιομηχανιών Ψύχους)

Για την υλοποίηση του στόχου της η Comergon πραγματοποιεί ενημερωτικές Ημερίδες, συμμετέχει σε Συνέδρια, ενώ αρθρογραφεί τακτικά στον κλαδικό τύπο. Τέλος αποστέλλει ανά δίμηνο το εταιρικό «News Letter».



## **8. ΣΤΟΧΟΙ**

Οι στόχοι της Comergon για την ΕΚΕ το 2011 συνίστανται στα κάτωθι:

### **8.1 Διαφάνεια Αμοιβών των Μεσιτών Ασφαλίσεων**

Αποτελεί στρατηγική της Comergon να πρωτοστατεί στην Διαφάνεια των Αμοιβών της κυρίως αυτές που με τη μορφή Προμηθειών παρέχονται από τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Η εταιρεία μαζί με τις Προσφορές για αιτήσεις νέων εργασιών ή την ανανέωση υφιστάμενων προτίθεται να ενημερώνει εγγράφως τους ασφαλισμένους για την προμήθεια που έχει συμφωνήσει με τις ασφαλιστικές εταιρείες στα πλαίσια της Διαφάνειας που θέλει να θεσπίσει μαζί τους.

### **8.2 Προσαρμογή στο GRI (Global Reporting Initiative)**

Να προσαρμοστεί στις ανάγκες ενός αξιόπιστου πλαισίου εννοιών, γλώσσας και συστημάτων μέτρησης για υπολογισμούς βιωσιμότητας.

### **8.3 Κοινωνικά Υπεύθυνος Οργανισμός**

Να «Πλησιάσουμε» ακόμη περισσότερο στις αρχές των αναγνωρισμένων διεθνών θεσμών και Οργανισμών

### **8.4 Έκθεση Διασφάλισης Ποιότητας Απολογισμού**

Να αναθέσουμε σε ανεγνωρισμένο οίκο να μας παράσχει εξωτερική διασφάλιση και να σχολιάσει τον Απολογισμό της ΕΚΕ

## **9. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**

**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.):** Είναι η εθελοντική συνταύτιση και σύμπραξη της επιχείρησης με την κοινωνία σε θέματα κοινωνικών, ανθρωπίνων και περιβαλλοντολογικών δράσεων.

**Κοινωνικός Απολογισμός:** Είναι ένα εργαλείο που αποτυπώνει και δημοσιοποιεί όλο το πλαίσιο της στρατηγικής της ΕΚΕ.

**Κοινωνικά Υπεύθυνος Οργανισμός:** Είναι ο Οργανισμός που σέβεται τον Εργαζόμενο, διαμορφώνει στρατηγική για την Διαχείριση των Κινδύνων και την Καινοτομία, προωθεί τον Εθελοντισμό, δίνει έμφαση στην Εταιρική Διακυβέρνηση, συνεισφέρει στην Βιώσιμη Ανάπτυξη, σέβεται την συμμετοχή, υλοποιεί Κοινωνική Δράση.

**Βιώσιμη/Αειφόρος Ανάπτυξης:** Είναι η μέριμνα για τους φυσικούς και άλλους πόρους που διασφαλίζουν το μέλλον των ανθρώπων. Μέριμνα που αφορά την προστασία του περιβάλλοντος, το οικονομικό αποτέλεσμα και την κοινωνία.

**Συμμέτοχοι:** Είναι άτομα ή ομάδες που επηρεάζουν και επηρεάζονται από την τωρινή και μελλοντική βιωσιμότητα της εταιρείας.

**Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας:** Είναι οι εκμεταλλεύσιμες «καθαρές» μορφές ενέργειας, οι προερχόμενες από φυσικές διαδικασίες.

**Βιοποικιλότητα:** Είναι η ποικιλία των μορφών ζωής της Γης ή ενός οικοσυστήματος.

**Εκπομπές Αερίων:** Είναι η απελευθέρωση ουσιών στην ατμόσφαιρα.

**Παράπονο :** Είναι κάθε γραπτό ή προφορικό αίτημα ασφαλιζομένου , συνεργάτη ή φορέα που εκφράζει την μη ικανοποίηση του με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της.

**Εθελοντισμός :** Είναι η μη αμειβόμενη και δίχως επαγγελματική εξέλιξη δραστηριοποίηση των πολιτών που αποβλέπει στην ευημερία των συνανθρώπων, της κοινωνικότητας και της κοινωνίας. Αφορά στάση ζωής με ιδιαίτερες αξίες.

**Μ.Κ.Ο.:** Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα είναι οι Ιδιωτικοί Οργανισμοί που ασκούν δραστηριότητες που απαλύνουν τον ανθρώπινο πόνο, προωθούν τα συμφέροντα των φτωχών, την προστασία του περιβάλλοντος, την παροχή βασικών κοινωνικών υπηρεσιών ή αναλαμβάνουν την ανάπτυξη της Κοινότητας.

**Βιοποικιλότητα:** Είναι το σύνολο των γονιδίων, των βιολογικών ειδών, των οικοσυστημάτων και των πολιτισμών μιας περιοχής.

## **10. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

Διεύθυνση: Μπραχαμίου 9, Μαρούσι ΤΚ 151 24

Τηλ. Κέντρο: 210-6196525, Fax: 2106198479

Site: [www.comergon.gr](http://www.comergon.gr), Email: [info@comergon.gr](mailto:info@comergon.gr)

CEO: Γ. Ζαφειρίου, [g.zafiriou@comergon.gr](mailto:g.zafiriou@comergon.gr)

Υπεύθυνος για την Ε.Κ.Ε: Δ.Γ. Ζαφειρίου, [d.zafiriou@comergon.gr](mailto:d.zafiriou@comergon.gr)

## 11. ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Στοχεύοντας στην βελτίωση της στρατηγικής μας για την ΕΚΕ και την αειφόρο ανάπτυξη, θα εκτιμούσαμε την συμπλήρωση και αποστολή του παρατιθέμενου ερωτηματολογίου.

Οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την αξιολόγησή τους από την Δ/ση Στρατηγικού Σχεδιασμού που διαχειρίζεται τα θέματα ΕΚΕ.

Α. Σε ποια κατηγορία Συμμετεχόντων της Comergon ανήκετε;

- Εργαζόμενος
- Ασφαλιζόμενος
- Μέτοχος
- Προμηθευτής
- Μ.Κ.Ο.
- Μ.Μ.Ε.
- Φορέας

Β. Ποία η γενική εντύπωση από την μεθοδολογία του Απολογισμού;

Γ. Ποία η εντύπωση στις Ενότητες του Απολογισμού;

	Πολλή Καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή
Η Εταιρική Διακυβέρνηση				
Οι Δράσεις για την Αγορά				
Οι Δράσεις για τον Άνθρωπο				
Οι Δράσεις για το Περιβάλλον				
Οι Δράσεις για την Κοινωνία				
Οι Μελλοντικοί Στόχοι				

Δ. Σε ποια σημεία η ενότητες θα θέλατε μεγαλύτερη ανάλυση;

Ε. Γενικότερες παρατηρήσεις για βελτίωση

Προαιρετικά στοιχεία αποστολέα :

Όνοματεπώνυμο :

Θέση/Επιχείρηση:

Δ/ση :

Τηλ.- Fax – e mail :





ΜΠΡΑΧΑΜΙΟΥ 9  
ΜΑΡΟΥΣΙ

151 24 ΑΘΗΝΑ

**T** 210 6196 525

**F** 210 6198 479

**E** [info@comergon.gr](mailto:info@comergon.gr)

**I** [www.comergon.gr](http://www.comergon.gr)