



social

● ● r e p o r t ● 9







**ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ****GREETING** \_\_\_\_\_ **4-7****Η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ****SYNETERISTIKI INSURANCE** \_\_\_\_\_ **8-11****...ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ****...FOR THE CUSTOMERS** \_\_\_\_\_ **12-19****...ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ****...FOR THE HUMAN RESOURCES** \_\_\_\_\_ **20-31****...ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ****...FOR THE SOCIETY** \_\_\_\_\_ **32-35****...ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ****...FOR THE ENVIRONMENT** \_\_\_\_\_ **36-38**

## ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, η πρώτη ασφαλιστική εταιρία που εξέδωσε τον Κοινωνικό Απολογισμό της στην ελληνική αγορά, συνεχίζει για δεύτερη χρονιά δηλώνοντας την παρουσία της στα δρώμενα, την ολοένα και μεγαλύτερη ανάπτυξή της, την υπευθυνότητα απέναντι στην Κοινωνία και το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο ανήκει. Ο Κοινωνικός Απολογισμός σηματοδοτεί τη διάθεση της Εταιρίας για διαρκή αναζήτηση και ανανέωση, ενώ παράλληλα ενημερώνει τον καταναλωτή για το φάσμα της κοινωνικής της δράσης που την κάνει να ξεχωρίζει.

Το 2009 ήταν ένα έτος αρκετά δύσκολο για όλη την αγορά δεδομένου ότι η διεθνής χρηματοοικονομική κρίση δήλωσε το δικό της παρόν και στην Ελλάδα. Παρόλαυτά η Συνεταιριστική Ασφαλιστική κατάφερε να παραμείνει διαχρονική αξία στον ασφαλιστικό χώρο διατηρώντας μια υπεύθυνη στρατηγική ανάπτυξης, που αποτελεί τον κύριο άξονά της εδώ και 31 χρόνια. Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική έχει υιοθετήσει μια εταιρική κουλτούρα, η οποία πλέον αποτελεί την ταυτότητα όλων των στόμων που εργάζονται στην Εταιρία δίδοντας ιδιαίτερη βαρύτητα τόσο

στη βιώσιμη ανάπτυξή της όσο και στην εταιρική κοινωνική ευθύνη της. Έτσι, όσον αφορά τους μετόχους, απεικονίζεται η οικονομική ευρωστία της επιχείρησης, ενώ παράλληλα αναδεικνύεται ο σεβασμός προς το περιβάλλον.

Η πραγματοποίηση του Οράματος και του Εταιρικού Σκοπού στηρίζεται σε τέσσερις εταιρικές Αξίες:

- Αποτελεσματικότητα
- Υπευθυνότητα
- Κοινωνική Ευθύνη
- Ακεραιότητα

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική πετυχαίνει τους στόχους της δημιουργώντας αξίες που αφορούν τους μετόχους και την κοινωνία. Μέσα από την προστασία του ευρύτερου περιβάλλοντός της αλλά και την εξυπηρέτηση των πελατών της καταφέρνει να παρέχει ένα ασφαλές, υγιές, ευχάριστο περιβάλλον εργασίας, προάγοντας ταυτόχρονα τη γνώση και την καινοτομία.

## ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η υπευθυνότητα και η ισορροπία της Εταιρίας διαφαίνονται μέσα από την αδιάκοπη εστίαση στις επιθυμίες των πελατών της, αλλά και στις ανάγκες του προσωπικού από το οποίο απαρτίζεται. Το δίκτυο των συνεργατών της αλλά και το σύνολο της κοινωνίας γίνονται μάρτυρες καθημερινά της αξιοπιστίας και της φερεγγυότητας της Εταιρίας.

## ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική είναι μία Εταιρεία που σέβεται τους νόμους και τους κανονισμούς και υποτάσσεται σε αυτούς. Εφαρμόζει αρχές εταιρικής διακυβέρνησης και προάγει την ειλικρινή και ανοικτή επικοινωνία. Επεξεργάζεται τα ερεθίσματα του περιβάλλοντος και θέτει καθημερινά πιο ισχυρά θεμέλια.



## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η Κοινωνική Ευθύνη της Εταιρίας μαρτυρείται μέσα από το σεβασμό προς τον άνθρωπο και τις ανάγκες του, μέσα από την επιδίωξη ανάπτυξης που βασίζεται στις αρχές της αειφορίας, αλλά κυρίως μέσα από την επιδίωξη να είναι η Εταιρία ένας ενεργός και υπεύθυνος εταιρικός πολίτης.

Το θέμα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι υπόθεση όλων μας, σε όποια θέση και αν βρισκόμαστε. Σε μια κοινωνία που διαρκώς εξελίσσεται, κανένας δεν μπορεί να μένει απαθής απέναντι στις ίσες ευκαιρίες, στην ενθάρρυνση και επιβράβευση πρωτοβουλιών, με λόγια και πράξεις.

**“Κανένα κέρδος δεν αυξάνεται αν δεν επενδύσουμε πρώτα στον Άνθρωπο...”**

## ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ: ΜΙΑ ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

Η σύλληψη της ιδέας του Κοινωνικού Απολογισμού προέκυψε από την ήδη υπάρχουσα κοινωνική δράση της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής, η οποία εκφράζει εμμέσως τις αξίες της Εταιρίας. Ειδικότερα, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, η οποία αποτελεί μία οντότητα, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το κοινωνικό σύνολο, μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται, επηρεάζοντας και επηρεαζόμενη από τα δεδομένα της εποχής και του χώρου δράσης της.

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική με βάση το δείκτη φερεγγυότητας κατατάσσεται στις πρώτες θέσεις στην ευρύτερη Ασφαλιστική Αγορά. Παρόλ' αυτά δεν έχει χάσει την ιδιαιτερότητα και την μοναδικότητά της που τη θέλουν απόλυτα ταυτισμένη, τόσο με τους ελληνικούς συνεταιρισμούς που κατέχουν το 50,1% του μετοχικού της Κεφαλαίου, όσο και με τις ευρωπαϊκές οργανώσεις του ευρύτερου χώρου της κοινωνικής οικονομίας, οι οποίες κατέχουν το 49,9%.

Ο ρόλος και η δράση της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής είναι αναπόσπαστο κομμάτι της Κοινωνικής Οικονομίας, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι τίθεται ένα πλαίσιο προτεραιοτήτων, βάσει του οποίου δεσμεύεται για την ικανοποίηση του πελάτη, αλλά και για την προάσπιση των συμφερόντων κάθε καταναλωτή.

Ένας από τους κυριότερους σκοπούς του Κοινωνικού Απολογισμού είναι να παρουσιάσει την κουλτούρα και την ιδεολογία της Εταιρίας, τη στρατηγική και τη δράση της.

Αυτός ο Ετήσιος Κοινωνικός Απολογισμός θεωρείται η ταυτότητα, η οποία μπορεί να αποτελέσει τη βάση για έναν ειλικρινή και ουσιαστικό διάλογο ανάμεσα στην Εταιρία και τους πελάτες της, αλλά και το πρώτο βήμα στην αμοιβαία ευθύνη, που απορρέει από την Εταιρία, τους Καταναλωτές και την Κοινωνία γενικότερα.

## GREETING

Syneteristiki Insurance Co is the first insurance company in the Greek market to have drawn up a Social Report. Once again, this year's issue states the Company's presence in the market, its continuous development, and its responsibility towards society and the Company's wider environment. The Social Report demonstrates the Company's determination for continuous development and renewal, while it informs the consumers for the variety of its social activities that differentiate Syneteristiki from its competitors.

The year 2009 has been extremely hard for the entire Greek market due to the international financial crisis, which had a huge impact on our country. Nonetheless, Syneteristiki Insurance has managed to maintain its position in the insurance sector by keeping the same development strategy it has been following for the last 31 years. Syneteristiki Insurance and every single member of its staff have adopted a company culture that emphasizes on its growth and its

corporate social responsibility. Therefore, as far as the shareholders are concerned, both the financial strength and the company's respect for the environment are important. The achievement of the company's vision and goals are based on the following four values:

- Effectiveness
- Responsibility
- Social Responsibility
- Integrity

## EFFECTIVENESS

Syneteristiki reaches its goals by creating values for the interest of both the shareholders and the society. The Company, through the protection of its wider environment and through the services to its clients, manages to provide safe, fair and pleasant working conditions promoting at the same time knowledge and innovation.

## RESPONSIBILITY

The Company's responsibility and honesty shows via its continuous focus on its customers' requests and its employees' needs. The Company's network, and, in a wider sense, the whole society witnesses Syneteristiki's reliability and credibility.

## INTEGRITY

Syneteristiki is a company that respects the law and the regulations and abides to them. It applies corporate governance rules and promotes a sincere and open communication. Day after day, it elaborates the external messages and builds strong foundations.

## SOCIAL RESPONSIBILITY

The Company's Corporate Social Responsibility shows through the respect to the human nature and its needs, the sustainable development and mainly through its effort to be an active and responsible corporate social partner.

The Corporate Social Responsibility is an issue that concerns us all regardless our beliefs. Being in a society that continuously develops, nobody can be apathetic towards equal opportunities and not to encourage and reward initiatives, not only verbally, but also in practice.

**“No profit can be earned unless we invest in People...”**



## SYNETERISTIKI INSURANCE CO.: A UNIQUE COMPANY

The conception of the idea of the Social Report derived from the existing social actions of Syneteristiki, which indirectly reflect the Company's values. Specifically, Syneteristiki's unbreakable bonds with the society in which it operates create a continuous interaction between them.

The solvency margin of the Company ranks Syneteristiki among the top positions in the local insurance market. However, it hasn't lost its distinctiveness and exceptionality maintaining its identity that derives from both the Greek and the European cooperative organizations of the social economy area that hold 50,1% and 49,9% of the share capital, respectively.

Syneteristiki's operation has been strongly influenced by the social economy culture, meaning that a framework of priorities is set based on our commitment to satisfy our clients and to protect their interests.

The main purpose of the Social Report is to present the Company's culture, philosophy, strategy and activity.

This Annual Social Report constitutes part of our identity and can create the conditions for an honest and substantive open dialogue between the Company and its customers, as well as make the first step towards mutual responsibility that derives from the Company, the customers and the society in general.

## Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

Η **ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ** ιδρύθηκε το 1978 από τις Ελληνικές Αγροτικές Συνεταιριστικές Οργανώσεις, με σκοπό να υπηρετήσει τις ασφαλιστικές ανάγκες, όχι μόνο του χώρου της κοινωνικής οικονομίας, αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού χώρου. Με τροποποίηση του καταστατικού της, μέτοχοι μπορούν να γίνουν κάθε μορφής συνεταιρισμοί (πιστωτικοί, καταναλωτικοί, αστικοί, συνδικαλιστικοί, κ.ά.). Έτσι, το 1994 μέτοχοί της έγιναν και κορυφαίες Συνεταιριστικές Ασφαλιστικές Οργανώσεις της Ευρώπης (**UNIPOL** Ιταλίας, **MACIF** Γαλλίας, **P&V** Βελγίου & **EURESA** Holding). Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική από την ίδρυσή της είναι Ανώνυμη Εταιρεία Γενικών Ασφαλειών, που διέπεται από το ελληνικό νομικό πλαίσιο λειτουργίας των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων. Το μετοχικό της κεφάλαιο είναι πλήρως καταβλημένο από τους μετόχους της.

Το 1994 με τροποποίηση του καταστατικού της έγινε αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου και με τη συμμετοχή των Ευρωπαίων εταιρών της, ιδρύθηκε η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΖΩΗΣ, με αποκλειστικό αντικείμενο τις εργασίες ζωής. Το 1999, η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΖΩΗΣ συνενώθηκε με τη Συνεταιριστική Ασφαλιστική με στόχο την καλύτερη και ευέλικτη λειτουργία τους, την ανταγω-

νιστικότερη θέση τους και την ανάπτυξη και προώθηση από κοινού νέων ασφαλιστικών προϊόντων στην αγορά.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί και η συμμετοχή των Συνεταιριστικών Τραπεζών στο μετοχικό κεφάλαιο της Εταιρίας .

Σήμερα, οι μέτοχοι της Εταιρίας ανέρχονται σε 125 κι όλοι προέρχονται από τον ευρύτερο χώρο της κοινωνικής οικονομίας.

### ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ



ΕΤΗ	1979/1983	1984/1988	1989/1993	1994/1998	1999/2003	2004/2008	2009
ΕΞΕΛΙΞΗ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ	758.908	1.283.359	2.765.499	4.875.067	5.345.441	14.185.746	14.740.570
ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	483.213	1.117.899	4.181.760	10.627.208	24.450.652	35.303.507	42.323.430

## “Διαφέρουμε, γιατί προάγουμε ένα Νέο Ασφαλιστικό Πολιτισμό. Διαφέρουμε πολύ, γιατί εμείς είμαστε... Εσύ!”

Η **ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ** έχει ένα αξιόλογο ανθρώπινο κεφάλαιο που αποτελείται:

- από 92 Διοικητικούς υπαλλήλους άρτια εκπαιδευμένους, με υψηλό δείκτη επαγγελματισμού. Το Διοικητικό Συμβούλιο και ο Πρόεδρος της Εταιρίας λειτουργούν συλλογικά, με ένα δημοκρατικό μοντέλο διοίκησης.
- από ένα δυναμικό δίκτυο 850 συνεργατών

που προωθούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της μέσα από ισάριθμα σημεία πώλησης σε όλη τη χώρα, οι οποίοι είναι η ψυχή και το πρόσωπο της Εταιρίας στους ασφαλισμένους της.

Η ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ είναι μία εταιρία ταχύτατα αναπτυσσόμενη που ακολουθεί μία συνεπή πορεία εξέλιξης, με σωστή διαχείριση και υπεύθυνο στρατηγικό προγραμματισμό.

Επενδύει σε έμψυχο και άψυχο υλικό, αναδιοργανώνει τα δίκτυα πωλήσεών της, εφαρμόζει και καθιερώνει νέους τρόπους επικοινωνίας με τους πελάτες της, ενδυναμώνει τους δεσμούς της με τις Συνεταιριστικές Οργανώσεις της χώρας και το παγκόσμιο συνεταιριστικό κίνημα, αναπτύσσει νέες μεθόδους και κανόνες προώθησης και βελτιώνει υπάρχοντα ή δημιουργεί νέα ποιοτικά και πρωτοποριακά προϊόντα.

Αρωγοί στη πορεία της Εταιρίας είναι οι μέτοχοί της, οι οποίοι συναινούν στις προσπάθειες της Διοίκησης, τόσο για την επίτευξη των στόχων της, όσο και για την ανάπτυξη της Εταιρίας στην ασφαλιστική αγορά.



## BACKGROUND OF THE COMPANY

**Syneteristiki Insurance Co.** was established in 1978 by the Greek Agricultural Cooperative Organizations in order to cover their insurance needs, but also to cover the needs of the entire social economy sector:

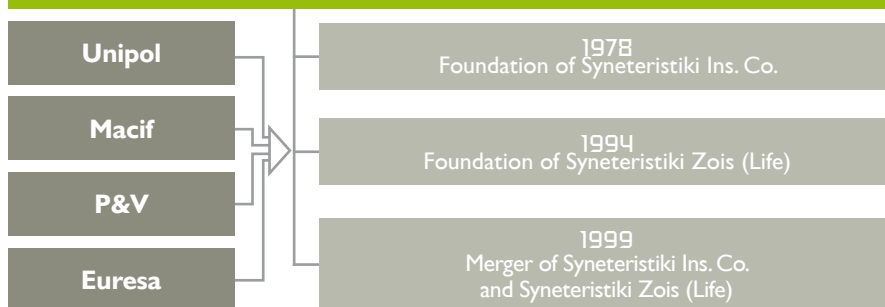
In 1994, the Company allowed other forms of co-operative organizations to become shareholders (credit, consumer etc) by modifying its statutes. At the same time major European cooperative insurance organizations entered its capital (**UNIPOL** - Italy, **MACIF** - France, **P&V** - Belgium & **EURES**A Holding) and along with Syneteristiki Ins., Syneteristiki Zois (Life) was created. Since its foundation, it is a joint-stock insurance company and operates according to the Greek Law in relation to the operational status of all Greek Insurance Companies. The corporate share capital

has been fully paid by its shareholders.

In 1999, Syneteristiki Zois (Life) and Syneteristiki Ins. merged in order to make the Company's functioning more flexible and competitive. It is also important to mention the participation of the Co-operative banks in its share capital.

Today, the Company's shareholders are 125 organizations, all representing the wider area of the social economy sector:

### AGRICULTURAL COOPERATIVE UNIONS



YEARS	1979/1983	1984/1988	1989/1993	1994/1998	1999/2003	2004/2008	2009
OWN CAPITAL	758.908	1.283.359	2.765.499	4.875.067	5.345.441	14.185.746	14.740.570
PRODUCTION GROWTH	483.213	1.117.899	4.181.760	10.627.208	24.450.652	35.303.507	42.323.430

**“We differ because we cultivate a New Insurance Culture! We are strongly different, because we are...YOU!”**

**SYNETERISTIKI INSURANCE Co.** has a significant human capital that consists of:

- 92 well educated employees, with a high level of professionalism. The President and the Board of Directors of the company work collectively applying a democratic model of management.
- a highly dynamic Agency Network of 850 agents that promote the products and services through equal in number sales points all over

Greece. Our Agency System is considered the face and soul of Syneteristiki.

Syneteristiki is a rapidly expanding company that follows a constant growth, under prudent management and responsible strategic planning.

Invests in both human and material resources, reorganizes the sales network, applies and establishes new ways of communication with the clients, strengthens its ties with the Greek Cooperatives and with the international cooperative and mutual movement. Additionally, develops new methods and principles of promotion by either improving the existing products or creating new, innovative and qualitative ones. Our most important allies are our shareholders who consent to the management's strong efforts to accomplish its objectives and to promote the Company in the insurance market.



...ΣΤΟΥΣ

# ΠΕΛΑΤΕΣ

Η σχέση ανάμεσα στη Συνεταιριστική Ασφαλιστική και τους πάνω από 250.000 πελάτες της, στηρίζεται στην καλύτερη αποδοτικότητα και στην απόλυτη διαφάνεια στις συναλλαγές τους. Ο πελάτης εξυπηρετείται με ένα μόνο τηλεφώνημα αφού κάθε υπάλληλος της Εταιρίας έχει ενστερνιστεί απόλυτα τη φιλοσοφία που χρόνια εφαρμόζεται: «προτεραιότητα στον πελάτη και ικανοποίηση των αναγκών του».

## Οι στρατηγικές και τα προγράμματα της Εταιρίας προς τους πελάτες της διέπονται από τις ακόλουθες αρχές:

- α) αξιοπιστία και διαφάνεια στις συναλλαγές,
- β) ασφάλιση ως κοινωνικό εργαλείο για τα άτομα και τις επιχειρήσεις,
- γ) ειλικρίνεια και συνέπεια στους ασφαλιζόμενους κινδύνους,
- δ) ικανοποίηση των πελατών στην τιμή και στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Εκτός από το χαμηλότερο κόστος, ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα των προϊόντων που προσφέρονται στη Συνεταιριστική Ασφαλιστική είναι η απλότητα και η σαφήνεια των συμβατικών όρων και των υπηρεσιών της, έτσι ώστε να απλοποιείται η σχέση επιχειρήσης/πελατών.

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, πάντα πλάι στο πλευρό των πελατών της, επιβραβεύει και ενδυναμώνει αυτή τη σχέση, τόσο κοινωνικά, όσο και οικονομικά, παρέχοντας εκπώσεις σε συγκεκριμένα πακέτα.

■ **Κατάστημα Direct Sales:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική αποκτώντας και αξιοποιώντας την τεχνογνωσία των μετόχων της, που έχουν δημιουργήσει κολοσιαίο δίκτυο απευθείας πωλήσεων, κατάφερε φέτος για πρώτη χρονιά να δημιουργήσει ένα υβριδικής μορφής κατάστημα *suindirect*, η έδρα του οποίου επιλέχθηκε να στεγασθεί σε μια λαϊκή συνοικία, όπως εκείνη της Νίκαιας, αποδεικνύοντας κι εμπράκτως ότι η Συνεταιριστική Ασφαλιστική αποτελεί μία εταιρία του χώρου της Κοινωνικής Οικονομίας. Στο εν λόγω κατάστημα στο οποίο εργάζονται αποκλειστικά υπάλληλοι της Εταιρίας χωρίς προσωπική παραγωγή, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετηθεί άμεσα τόσο για την αποζημίωσή του, όσο και για να συμβουλευθεί τους ειδικούς για την κάλυψη των αναγκών του και των αντίστοιχων προϊόντων που προτείνονται. Κυρίως όμως το *suindirect* συμβολίζει την αμεσότητα και την προσωπική επαφή με τον τελικό καταναλωτή.

■ **Κάρτα Εις υγείαν:** Με την συγκεκριμένη συνεργασία με τον όμιλο EUROMEDICA εξασφαλίσαμε τα παρακάτω προνόμια για όλο το φάσμα των πελατών μας, ανεξαρτήτως τύπου συμβολαίου που κατέχει στην Εταιρία μας (π.χ. νοσοκομειακό, κατοικίας, αυτοκινήτου κ.τ.λ.).

- **έκπτωση 20%** σε συμβεβλημένα οδοντιατρεία.
- **έκπτωση 20%** σε συμβεβλημένα φυσιοθεραπευτήρια.
- **έκπτωση 20%** σε διατολόγους (Euromedica Αθήνας-Θεσσαλονίκης).
- **έκπτωση 20%** σε οφθαλμολογικά χειρουργεία (Euromedica Αθήνας-Θεσσαλονίκης).
- **έκπτωση 20%** στην κοσμητική ιατρική π.χ. Botox (Euromedica Αθήνας-Θεσσαλονίκης).
- **ειδικό προνομιακό τιμοκατάλογο** σε όλες τις διαγνωστικές εξετάσεις (π.χ.ακτινογραφία Ι2ευρώ, μαστογραφία 25ευρώ).
- **Απεριόριστη χρήση** σε συχνότητα και κόστος όλων των παραπάνω εκπτώσεων.
- **Μακροχρόνια Σχέση, Συνεχόμενα Οφέλη:** Στην εν λόγω κατηγορία παρέχεται έκπτωση σε όλους τους πελάτες αυτοκινήτων, εάν ξεπεράσουν ορισμένο διάστημα παραμονής τους στην Εταιρία, δίνοντας την ώθηση για περαιτέρω ενίσχυση των ισχυρών δεσμών με τους πελάτες της.
- **Εμπιστοσύνη στα προϊόντα:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική παρέχει στους πελάτες, που έχουν ήδη ασφαλιστήριο συμβόλαιο, επιπλέον έκπτωση και στους υπόλοιπους κλάδους της Εταιρίας για την εμπιστοσύνη τους στη διευρυμένη γκάμα των προϊόντων της.
- **Κοντά στον Αγρότη και τις ανάγκες του:** Η Εταιρία αποδεικνύει καθημερινά κι εμπράκτως την ευαισθησία της στα αγροτικά θέματα και στους ίδιους τους αγρότες. Έχει σχεδιαστεί, ειδικά για αυτούς, ένα εκπαιδευτικό πακέτο για τα Φ.Ι.Χ. αγροτικά, που τους παρέχει ανεξαρτήτως κυβικών και περιοχής που ανήκει το όχημα, την προβλεπόμενη από τη νομοθεσία κάλυψη κι επιπλέον



ον δωρεάν όλες τις επεκτάσεις της Αστικής Ευθύνης. Επιπρόσθετα, για τους ήδη υπάρχοντες πελάτες της Εταιρίας, οι οποίοι είναι κάτοχοι γεωργικού ελκυστήρα και επιθυμούν την ασφάλισή του στη ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ, προσφέρεται έκπτωση 35% επί των ασφαλίσεων (η έκπτωση ισχύει αποκλειστικά για τα νέα ασφαλιστήρια συμβόλαια).

- **Ειδικές κατηγορίες-Ειδικές εκπτώσεις:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική μέσα από ένα ευρύ φάσμα διαφόρων επαγγελματικών κατηγοριών χαράσσει ξεχωριστή εκπαιδευτική πολιτική. Δεδομένου ότι προέρχεται και ανήκει στο χώρο της Κοινωνικής Οικονομίας, οι συνεταιριστικοί υπάλληλοι που αποτελούν και τους άμεσους συνεργάτες της Εταιρίας, χαίρουν ειδικής τιμολογιακής μεταχείρισης στις εμπορικές τους συναλλαγές με την Εταιρία. Το ίδιο ισχύει και για τους τραπεζικούς υπαλλήλους, τους συνταξιούχους, τους πολυτέκνους, τους δημοσίους υπαλλήλους και τους αγρότες.

- **Επιβράβευση Ομαδικής Ασφάλισης:** Οι πελάτες που έχουν πάνω από δύο οχήματα ασφαλισμένα στην Εταιρία, είτε τα ασφαλίζουν οι ίδιοι, είτε οι σύζυγοι, είτε τα τέκνα αυτών, δικαιούνται έκπτωση στα ασφαλιστήρια συμβόλαια των αυτοκινήτων τους. Επίσης, σε περίπτωση που αφορά εταιρική σχέση, την ίδια έκπτωση απολαμβάνουν και οι έταιροι, αρκεί να αποδεικνύεται η σχέση τους από το καταστατικό της εταιρίας που ανήκουν.
- **Έκπτωση Νέων Οχημάτων και Συνετών Πελατών:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική παρέχει έκπτωση σε όλα τα οχήματα με χρήσεις Ε.Ι.Χ και Φ.Ι.Χ με ημερομηνία έκδοσης άδειας κυκλοφορίας μικρότερης των τριών ετών. Επίσης, επιβραβεύει τους προσεκτικούς πελάτες της που εντός των πέντε ετών παραμονής τους στην Εταιρία, δεν έχουν αξιώσει αποζημίωση.
- **Δωρεάν Καλύψεις Αυτοκινήτου:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική σε κάθε πακέτο ασφάλισης Ε.Ι.Χ, ανεξαρτήτως ασφαλιστρών, παρέχει δωρεάν την κάλυψη Προσωπικού Ατυχήματος του Οδηγού μέχρι του ποσού που έχει αρχικά οριστεί, ώστε σε περίπτωση ατυχήματος να αποζημιωθεί και ο ίδιος, μιας και εξαιρείται από την υποχρεωτική ασφάλιση της Αστικής Ευθύνης. Επίσης, παρέχει την κάλυψη Νομικής Προστασίας με σκοπό την κάλυψη οποιονδήποτε

αξιώσεων προκύψουν από το ασφαλισμένο όχημα, καθώς και την κάλυψη προστασίας Bonus Malus, η οποία απαλλάσσει μέχρι και δύο ατυχήματα ετησίως τον οδηγό από την «τιμωρία της κλίμακας Bonus Malus», η οποία υπό άλλες συνθήκες θα προσαύξανε τα ασφάλιστρά του στην επόμενη ανανέωση.

- **Δωρεάν Autohelp «I158»:** είναι μια υπηρεσία που προσφέρεται ΕΝΤΕΛΩΣ ΔΩΡΕΑΝ για όλους τους ασφαλισμένους της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής. Σε περίπτωση τροχαίου ατυχήματος, όταν υπάρχει σύγκρουση με ένα ή περισσότερα οχήματα, ανεξάρτητα από το εάν ευθύνεται ο ασφαλισμένος μας ή όχι, αποστέλλεται συνεργάτης της Εταιρίας στον τόπο του ατυχήματος για επιβεβαίωση και καταγραφή των αναγκών στοιχείων, λήψη φωτογραφιών, επιτόπια συμπλήρωση Δήλωσης Ατυχήματος και βοήθεια συμπλήρωσης του εντύπου του Φιλικού Διακανονισμού. Καλείται η τροχαία ή ασθενοφόρο, εφόσον υπάρχει τραυματισμός και δίνονται τηλεφωνικά, ιατρικές και νομικές συμβουλές σχετικά με το ατύχημα.

- **Νοσοκομειακή Φροντίδα:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική μέσα από το ευρύ φάσμα των προϊόντων της, παρέχει στους πελάτες της το κάτι παραπάνω στα νοσοκομειακά τους προγράμματα. Εκτός από την άμεση αποζημίωσή τους την ώρα της ανάγκης, έχει υιοθετήσει μία νέα πολιτική στον τρόπο των αποζημιώσεών της, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Ο πελάτης της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής μπορεί να βασίζεται στην Εταιρία του, σε περίπτωση που δεν μπορεί να ανταπεξέλθει τη δεδομένη στιγμή οικονομικά κατά τη νοσηλεία του, αφού, πριν ακόμα πάρει το εξιτηρίο του, η Εταιρία είναι σε θέση να καλύψει ήδη ένα μεγάλο ποσοστό των δαπανών του, ώστε προσωρινά να τον διευκολύνει την κρίσιμη αυτή ώρα.

- **Δωρεάν Παροχές «εν Οίκω»:** Κατά το σχεδιασμό των νέων προγραμμάτων κα-



τοικίας Βασικό, Ενισχυμένο, Πλήρες, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική έθεσε ως στόχο κυρίως, την ειλικρινή και άμεση σχέση με τους πελάτες της. Έτσι, δημιούργησε προγράμματα με ευνοϊκότερους για τους πελάτες όρους, σαφείς και αποτυπωμένους σε απλή γλώσσα, ώστε να είναι ξεκάθαροι, κατανοητοί και χωρίς... ψιλά γράμματα. Δεν φοβάται να δεσμευτεί και να γνωστοποιήσει όλες τις πτυχές των προϊόντων της, αλλά πολύ περισσότερο να αποζημιώσει την στιγμή της αλήθειας! Επιπλέον, σε όλα της τα προγράμματα κατοικίας ανεξαρτήτως ασφαλιστρού ή ασφαλισμένου ποσού δίνει **δωρεάν** επιπλέον παροχές, οι οποίες δεν εκπίπτουν από το αρχικά ασφαλισμένο κεφάλαιο. Έτσι, δεν αποζημιώνει την τυπική κατά τον πελάτη ζημιά, αλλά υπερέχει, γιατί φροντίζει και για τις επιπτώσεις της επόμενης μέρας και τις περισσότερες κοινωνικοοικονομικές υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτήν. Αυτό γίνεται είτε ενοικιάζοντας προσωρινά άλλη κατοικία και καλύπτοντας τα έξοδα μεταστέγασης, είτε προφυλάσσοντας τα διασωθέντα αντικείμενα σε άλλο χώρο καλύπτοντας τα έξοδα μεταφοράς και αποθήκευσης, είτε παρέχοντας αρχιτέκτονα και μηχανικό για να επαναπροσδιορίσουν το κτίσμα, είτε καλύπτοντας τα έξοδα απομάκρυνσης των ερειπίων, καθώς και των μέσων πυρόσβεσης και περιορισμού της ζημιάς. Έξοδα που προσθετικά θα αποτελούσαν ένα δυσβάσταχτο κόστος για τον πελάτη, αν έπρεπε να τα επωμιστεί ο ίδιος και πολύ περισσότερο, έπειτα από μία τέτοια οικονομική καταστροφή.

**Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική προσφέρει τη σιγουριά, με μια σειρά καλύψεων σε ποικιλία κινδύνων σε όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους:**

■ **ΠΥΡΟΣ & ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ:**

Απλή Ασφάλιση Πυρός, Βασική-Ενισχυμένη και Πλήρης Ασφάλιση Κατοικίας,

Ασφάλιση Εμπορικών & Βιομηχανικών Κινδύνων

■ **ΜΕΤΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ**

■ **ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ:**

Ασφάλιση έναντι κινδύνων Κλοπής, Ασφάλιση Ληστείας Χρηματοποστολών,

Ασφάλιση Διάρρηξης Χρηματοκιβωτίων, Ασφάλιση Κατά Παντός Κινδύνου

(C.A.R.- E.A.R.)

■ **ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

■ **ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ & ΙΔΙΩΝ ΖΗΜΙΩΝ:**

Υπέρ-κάλυψη Αυτοκινήτου, Πρόσθετες Παροχές – Υπηρεσίες

■ **ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΚΑΦΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ**

■ **ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ**

■ **ΖΩΗΣ:**

Ατομικά, Ομαδικά και Επενδυτικά Προγράμματα

# ...FOR THE CUSTOMERS

The relationship between Syneteristiki Insurance and its more than 250.000 clients is based on ultimate efficiency and absolute transparency through their transactions. Customers are immediately served as soon as they contact the Company, since every single employee has embraced our philosophy that has been valid for years: "Priority to customers and fulfilment of their needs".

**The strategy and the services of the Company towards its customers are governed by the following principles:**

- a) Credibility and transparency of the transactions
- b) Insurance, as a social tool for people and businesses
- c) Sincerity and consistency on the insured risks
- d) Customers' satisfaction on prices and quality of products and services.

Apart from the low cost, another significant characteristic of the offered products is the simplicity and explicitness of the policies' terms and conditions that favour the simple and honest relationship between the Company and its customers.

Syneteristiki, always close to its customers, rewards and strengthens this relationship, not only socially, but also financially, by offering various discounts on certain products.

■ **Direct Sales Office:** This year Syneteristiki Insurance used the know-how it attained from its shareholders, who have developed a colossal direct sales network, and established a pilot office named SynDirect. Syneteristiki Insurance proved to be a company of the Social Economy Field by choosing for the office to be based in a popular district of Athens, Nikea. In SynDirect, which is manned exclusively with company employees who have no personal production, customers can discuss their indemnity payments or consult the experts about the products that would best cover their needs; but most important, SynDirect symbolizes directness and personalized customer service.

■ **Health Card:** Through our collaboration with the EUROMEDICA Medical Group we secured the following privileges for all our clients regardless the type of contract they hold with our Company (e.g. motor; property, life etc.):

- **20% discount** at associate dental clinics
- **20% discount** at associate physiotherapy clinics
- **20% discount** at dieticians (Athens-Thessaloniki EUROMEDICA)

- **20% discount** on eye surgeries (Athens-Thessaloniki EUROMEDICA)
- **20% discount** on medical aesthetics e.g. Botox (Athens-Thessaloniki EUROMEDICA)
- **special prices** for all diagnostic tests (e.g. X-ray €12, mammography €25)
- **unlimited use** of all of the above discounts
- **Long-term relationship - Continuous benefits:** This category includes a discount for all customers of the motor branch who have their vehicles insured in our Company over a certain period of time, encouraging and strengthening our long-term relationships with them.
- **Trusting the products:** In this case, customers who already hold a policy of the company are entitled to an extra discount on any other class of business they choose to be insured. A reward for their trust in the expanded range of the offered products.
- **Farmers and their needs:** The Company continuously proves its sensitivity towards the issues concerning farmers, as well as farmers themselves. So, a discount programme has been specially designed to cover agricultural private trucks; additionally, the extensions of the Third Party Liability Cover are provided to them for free. Furthermore, for already existing clients who own an agricultural tractor and wish to insure it in Syneteristiki, a discount of 35% is given on premiums, only valid though for new insurance policies.
- **Special categories - Special discounts:** Syneteristiki offers a wide range of various products to a number of professional categories under different lines of discount policies. Considering that the Company has its roots and belongs to the Social Economy sector, cooperative organizations' employees



and other employees of various social activity organizations, enjoy special tariffs. The same policy applies to cooperative banks' employees, to public servants, to pensioners and to families with many children.

- **Rewarding group insurance:** Customers, who have more than two vehicles insured in the company, either themselves or their spouses or children, deserve a discount for their car insurance policies. The same discount is applied to partners, when there is a corporate relationship, provided that they can prove it through the statutes of their company.
- **Discounts for new vehicles and careful drivers:** Syneteristiki offers a discount to all private vehicles whose registration license has been issued within the last three years. It also rewards careful drivers, who haven't caused any claims within the last five years of insurance in the Company.

- **Additional Free Covers for vehicles:** Syneteristiki offers for free the cover of the Driver's Personal Accident for all private car insurance policies up to a specific insured amount. Therefore, in case of an accident, the driver is also indemnified, since the obligatory Third Party Liability cover excludes this case. Additionally, it offers the Legal Protection cover for free for any claims that might emerge from the insured vehicle, as well as the Bonus Malus Protection cover. This cover exempts two accidents each year caused by the driver saving him from "The Bonus Malus Scale Penalty", which, under other circumstances, would increase the policy's premiums.
- **Free "Autohelp 1158" cover:** This is a FREE service to all insured customers of Syneteristiki. In case of a road accident, regardless of whether the insured is responsible or not,

a collaborator of the company is sent at the place of the accident to confirm and record all the necessary details, to take photos and to complete the Amicable Settlement Form for both drivers. In case of a serious accident the police and an ambulance are called, while medical and legal advice can be given over the phone.

- **Hospital care:** Syneteristiki, through its wide range of products, offers its



customers covered with hospitalisation programmes some more benefits. Apart from their immediate indemnification, the company has adopted a new policy when this is considered necessary. That means that the company covers a large amount of the expenses, even before the customer leaves the hospital in order to offer him/her financial relief when he/she is in need.

- **Free Covers "at home"**: During the designing of the new property products: the "Basic Property Cover", the "Enhanced Property Cover" and the "Full Property Cover", Syneteristiki's main aim has been the sincere and direct relationship with the customers. For this reason, it has created programmes with clear and favourable terms, written in such a way that can be easily understood by the customers. The Company is not afraid to commit and to reveal all aspects of its products, but even more to indemnify when it's necessary. In addition, all property programmes, irrespectively of premiums and insured amount, offer extra covers **for free**, which do not deduct from the initial insured amount. In this way, Syneteristiki does not indemnify the customer for just the real loss, but it also cares for its consequences and mostly for the socio-economic obligations that may arise from that. Consequently, when there is a property loss, Syneteristiki may cover expenses for renting a new place, for storing belongings that have been saved in a secure place, for transportation, for sending an architect and an engineer to check the building, for covering debris removal, as well as the fire extinguishing and loss limitation systems. All these expenses would consist an unbearable cost for the customers, if they had to pay it themselves, especially after such a financial loss.

## Syneteristiki offers security with a range of covers in a variety of risks at all insurance branches:

- **FIRE & ALLIED PERILS:**

"Basic Property Cover", "Enhanced Property Cover", "Full Property Cover",

"Commercial and Industrial Risk Cover"

- **CARGO**

- **MISCELLANEOUS ACCIDENTS:**

Burglary, Theft / Robbery, Cash in Transit, Cash In Safe, Electronic

Equipment, Technical Risks (C.A.R. – E.A.R.)

- **GENERAL THIRD PARTY LIABILITY**

- **MOTOR THIRD PARTY LIABILITY & MOTOR OWN DAMAGE:**

"Extra Cover for vehicles", Additional Covers – Services

- **THIRD PARTY LIABILITY FOR PLEASURE BOATS**

- **PERSONAL ACCIDENT**

- **LIFE: Individual policies, Group policies, Deposit policies**

# ... ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική απαρτίζεται από ένα άρτια εκπαιδευμένο και καταρτισμένο σύνολο 92 υπαλλήλων, οι οποίοι στελεχώνουν με ζήλο και φιλοδοξίες την Εταιρία. Μέσα από την καθημερινή τους εργασία καταφέρνουν να προάγουν τον ασφαλιστικό θεσμό, συμβάλλοντας στην ολοένα και περισσότερη ανάπτυξη της ασφαλιστικής συνείδησης. Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική είναι ιδιαίτερα υπερήφανη για τις πολλές κοινωνικές παροχές που προσφέρει στους υπαλλήλους της

■ **Ανακαίνιση οικολογικών προδιαγραφών:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική στα μέσα του 2009 αποφάσισε να ανακαίνισει όλους τους χώρους εργασίας, στοχεύοντας στην εργονομία και στην αξιοποίηση των χώρων, ενώ παράλληλα επένδυσε σε ένα ακόμη περισσότερο ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον, χρησιμοποιώντας πιστοποιημένα υλικά φιλικά προς το περιβάλλον αλλά μέσα από μία υψηλή αισθητική, όπως αρμόζει σε μία εταιρία ευρωπαϊκών προτύπων.

■ **Καμπάνια καπνίσματος:** Για άλλη μια φορά η Εταιρία έδειξε σεβασμό απέναντι στους υπαλλήλους της. Εξαιτίας των μέτρων κατά του καπνίσματος σε κλειστούς χώρους που ισχύουν πλέον στη χώρα μας αλλά και παγκοσμίως, έδειξε το κοινωνικό της πρόσωπο, τόσο σε εκείνους που ανήκουν στη κατηγορία των καπνιστών, όσο κι εκείνων που ανήκουν στους μη, εγκαθιστώντας μία ειδική ευρωπαϊκά πιστοποιημένη καμπάνια σε διαμορφωμένο χώρο, που όχι μόνο απορροφά τις οσμές και τα κατάλοιπα του καπνού αλλά ανανεώνει με καθαρό αέρα όλον τον περιβάλλοντα χώρο. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι το συγκεκριμένο μοντέλο



που αποτελεί μία εξαιρετικά ανεπτυγμένης τεχνολογίας καμπίνα, εγκαταστάθηκε πρώτο σε όλη την Ελλάδα, στην Συνεταιριστική Ασφαλιστική και αποτέλεσε παράδειγμα προς μίμηση και άλλων εταιριών που προσπαθούσαν να αντιμετωπίσουν τα νέα αυτά μέτρα καπνίσματος.

■ **Προληπτικά μέτρα ιού A(H1N1):** Με βάση τα επανειλημμένα κρούσματα της νέας γρίπης A(H1N1) που έλαβαν χώρα τόσο στην Ελλάδα αλλά και παγκοσμίως, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική εφοδίασε τους εργαζομένους της προσωπικά με οδηγίες αντιμετώπισης του ιού αλλά και με ειδικές μάσκες οι οποίες προστατεύουν από τη διάδοσή του. Το περιεχόμενο των οδηγιών αυτών περιελάμβανε επίσης, πληροφορίες για τη μετάδοση και τη διάγνωση των κυριότερων συμπτωμάτων που πιθανόν να διαπιστωθούν τόσο στους ίδιους, όσο και στα κοντινά τους πρόσωπα με τα οποία έρχονται καθημερινά σε επαφή. Επίσης η Εταιρία εφοδίασε όλα τα Τμήματα και τους Κλάδους με ειδικό αντιβιολογικό gel αλλά και αντικατέστησε στους χώρους υγιεινής τα απλά κρεμοσάπωνα με αντιβακτηριδιακά, για συχνό και ασφαλές πλύσιμο των χεριών που βάσει των ειδικών, αποτελεί και το κυριότερο όπλο κατά της μετάδοσης της νέας γρίπης.

■ **Ιατρική Περίθαλψη & Προληπτική Ιατρική:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική επαινεί την προσπάθεια των υπαλλήλων της, παρέχοντάς προγράμματα ιατρικής περίθαλψης στους ίδιους και τις οικογένειές τους, μέσα από ένα Ομαδικό Ασφαλιστήριο Ζωής, καθώς και προγράμματα αποταμιευτικού χαρακτήρα. Επίσης προάγει την προληπτική ιατρική και παρέχει στους υπαλλήλους της, μία φορά ετησίως ένα ενισχυμένο πακέτο εξετάσεων, εντελώς δωρεάν.

■ **Ελαστικό Ωράριο:** Τους τρεις θερινούς μήνες σαν ανταμοιβή για την αυξημένη και υπεύθυνα παραγωγικότητά τους καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, εργάζονται με μειωμένο ωράριο μισής ώρας, χωρίς καμία μισθολογική επιβάρυνση. Όλοι οι υπάλληλοι της Εταιρίας ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας χαίρουν ελαστικού ωραρίου, πράγμα το οποίο καθιστά τον υπάλληλο ακόμη πιο ελεύθερο να εκτελέσει τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις, απεγκλωβίζοντάς τον από την ασφυκτική προσέλευση δεδομένου χρόνου.

■ **Εργασία γένους θηλυκού:** Περισσότερο από το 70% των υπαλλήλων είναι γυναίκες, όταν ο μέσος όρος της γυναικείας απασχόλησης στις επιχειρήσεις ανέρχεται σε ποσοστό 55,7%. Οι συμβάσεις εργασίας της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής προάγουν την ανάπτυξη των ίσων ευκαιριών και την ισορροπία μεταξύ της εργασίας και του μη εργάσιμου χρόνου.

■ **Ειδικές μορφές απουσίας:** Μέσα στο έτος 2009 σε 5 υπαλλήλους χορηγήθηκε άδεια προστατευομένων μελών, σε 8 άτομα χορηγήθηκε γονική άδεια, σε 2 άτομα χορηγήθηκε άδεια τοκετού, τα οποία έκαναν χρήση και της άδειας θηλασμού, σε 3 άτομα χορηγήθηκε άδεια γάμου, σε 3 άτομα χορηγήθηκε άδεια πένθους, σε 2 άτομα χορηγήθηκε σπουδαστική άδεια, σε 1 άτομο χορηγήθηκε άδεια για συνδικαλιστικούς λόγους και σε 1 άτομο χορηγήθηκε άδεια για προστατευόμενο μέλος με ειδικές ανάγκες. Οι συμβάσεις εργασίας της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής επέτρεψαν στους υπαλλήλους της επιπλέον άδεια για οικογενειακούς και κοινωνικούς λόγους.

**Παρακάτω παρατίθεται ο πίνακας με την κατανομή των υπαλλήλων της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής, όσον αφορά την πιστοποιημένη επαγγελματική τους κατάρτιση, όπως είναι διαμορφωμένος έως σήμερα:**

ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	92
ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ	36 έτη
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	72%
ΑΝΤΡΕΣ	28%
ΠΤΥΧΙΟ ΑΝΩΤΕΡΟΥ ΑΝΩΤΑΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ	33%
ΑΛΛΟ ΠΤΥΧΙΟ	5%
ΠΤΥΧΙΟ Ε.Ι.Α.Σ. (ετήσιο)	24%
ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ	64%
α) Αγγλικά	39%
β) Γαλλικά	11%
γ) Γερμανικά	5%
δ) Ιταλικά	5%
ε) Ισπανικά	4%



■ **Ασφάλεια στους χώρους εργασίας:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική έχει πλήρως συμμορφωθεί με την εφαρμογή της νομοθεσίας που αφορά την υγεία και την ασφάλεια των υπαλλήλων στους χώρους εργασίας, καθώς και με την οργάνωση των γραφείων, την άνεση και την γενικότερη ευημερία όλων των εργαζομένων της. Η Εταιρία φροντίζει για την ασφάλεια στο περιβάλλον του χώρου εργασίας. Ειδικότερα, έχει εγκατασταθεί σύστημα πυρόσβεσης με αισθητήρα καπνού σε όλη την έκταση της Εταιρίας και έξοδος εκτάκτου ανάγκης στο εσωτερικό της, εύκολα προσβάσιμη, ώστε να μπορούν να διαφύγουν εύκολα και με ασφάλεια οι εργαζόμενοι. Το σύνολο των υπαλλήλων της Εταιρίας έχει ενημερωθεί για τις ενέργειές του σε περίπτωση πυρκαγιάς ή σεισμού.

■ **Συμμετοχή στις κοινωνικές εκδηλώσεις:** Ο σύλλογος των υπαλλήλων, υπό το πρίσμα των συναινετικών διαδικασιών, αλλά και την οικονομική υποστήριξη της Διοίκησης, οργανώνει ετησίως την τετραήμερη εκδρομή των υπαλλήλων στο εξωτερικό, που αποτελεί θεσμό τα τελευταία χρόνια και σπουδαίο κοινωνικό γεγονός για το σύνολο των εργαζομένων στην Εταιρία, καθώς και άλλων ειδών κοινωνικές εκδηλώσεις, οι οποίες στο σύνολό τους συμβάλλουν στην ανάπτυξη ισχυρών δεσμών και σύμφιξης σχέσεων.

● **Εκπαίδευση κι επιμόρφωση:** Το 2009 η Συνεταιριστική Ασφαλιστική επένδυσε με ακόμη περισσότερο ζήλο στην εκπαίδευση των εργαζομένων της με σκοπό να τους εφοδιάσει

κατά το δυνατόν περισσότερο με γνώση και εξειδίκευση στο αντικείμενό τους, ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις καθημερινές προκλήσεις που τους παρουσιάζονται αλλά κυρίως να προλάβουν με την κατάρτισή τους τις εξελίξεις στα γεγονότα που πρόκειται να τους παρουσιαστούν στο μέλλον. Τα σεμινάρια που παρακολούθησαν για αυτό το έτος ήταν πολλά και ποικίλης ύλης, αξίζει όμως να σημειωθούν ιδιαίτερα εκείνα τα οποία ήταν σχεδόν καθολικής συμμετοχής όπως:

● **«Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Πελατών και Διαχείριση Παραπόνων»**

διάρκειας 23 ωρών μέσα από 2 ομάδες των 16 ατόμων, που ήταν καθοριστικής σημασίας τόσο για τους συμμετέχοντες, όσο και για την ίδια την Εταιρία, η οποία θεώρησε απαραίτητη προϋπόθεση την ανανέωση των γνώσεων των εργαζομένων της, δεδομένου ότι η Συνεταιριστική Ασφαλιστική διέπεται από πελατοκεντρικές αρχές. Επιπλέον ο τομέας των υπηρεσιών στον οποίο ανήκουν οι ασφαλιστικές εταιρίες απαιτεί ιδιαίτερες ικανότητες στην επικοινωνία με τον πελάτη, που είναι καθοριστικής σημασίας για το άνωτερο μέλλον της και την μετέπειτα πορεία της.

● **«Κοινωνική Υπευθυνότητα και Προϊόντα»**

στο οποίο συμμετείχαν σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής, οι οποίοι επέδειξαν ιδιαίτερο ζήλο

γι'αυτήν την ιδιαίτερη πρακτική της Εταιρίας, που ασκείται χρόνια. Κατά τη διάρκεια του εν λόγω σεμιναρίου όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρίας, έδειξαν διάθεση για περαιτέρω ενέργειες και ανάπτυξη μέσα από έναν καταγισμό ιδεών, είτε μέσα από τους μηχανισμούς της Εταιρίας, είτε μέσα από τον εθελοντισμό εθελοντισμό τον οποίο όλοι προσέφεραν με χαρά.

- «Μέτρα πρόληψης της χρησιμοποίησης των Ασφαλιστικών Εταιριών για τη Νομιμοποίηση Εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (Ξέπλυμα Βρώμικου Χρήματος) και τη χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας» στο οποίο συμμετείχε ένα πολύ μεγάλο εύρος υπαλλήλων το αντικείμενο των οποίων συνδέεται με αυτήν την κατηγορία ενώ αναζητήθηκαν τρόποι αντιμετώπισης του εν λόγω φαινομένου. Παράλληλα αποσαφηνίστηκαν πολλά εδάφια του Νόμου και αναλύθηκαν περαιτέρω πρακτικές.
- Πέραν όμως των ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων που σημείωσαν μεγάλη επιτυχία τόσο σε αποδοτικότητα όσο και στην αποτελεσματικότητά τους, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική ετησίως καταρτίζει και εξοπλίζει το προσωπικό της με ένα **πολύ μεγάλο εύρος σεμιναρίων**, το μέγεθος του οποίου παρατίθεται ως εξής:

ΘΕΜΑΤΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	174	162
<b>ΠΡΟΛΗΨΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>	19	6
<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΑ</b>	37	5
<b>ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΖΗΜΙΩΝ</b>	2	8
<b>ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΠΑΝΤΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΕΡΓΩΝ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΖΗΜΙΩΝ</b>	2	15
<b>ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	2	40
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ &amp; ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	32	42
<b>ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΜΕΘΟΔΩΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ</b>	6	2
<b>ΞΕΠΛΥΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΣ</b>	15	12
<b>ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΡΙΣΗ</b>	1	3
<b>CSR ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ</b>	28	5
<b>MICROSOFT EXCEL LEVEL I</b>	30	24

Με τη συμμετοχή των υπαλλήλων σε διάφορες επιτροπές που συντίθενται μέσα στην Εταιρία, τους δίνεται η ευκαιρία να κατανοήσουν καλύτερα και πιο ολοκληρωμένα τα θέματα που απασχολούν την Εταιρία στην καθημερινότητά της, πρωτίστως όμως, αποκομίζουν εμπειρίες που θα τους χρειαστούν στην μετέπειτα επαγγελματική πορεία τους.

- **Αρωγοί ευγενούς άμιλλας:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική γίνεται αρωγός των αθλητικών δραστηριοτήτων των υπαλλήλων και προωθεί την ευγενή άμιλλα. Συμμετέχει με οποιασδήποτε μορφής ενίσχυση προς την ομάδα ποδοσφαίρου που έχει δημιουργηθεί, είτε κατά τη διάρκεια των τουρνουά που διοργανώνονται, είτε κατά τη διάρκεια της προπόνησης.
- **Παιδικά... προνόμια:** Η Εταιρία για μία ακόμα φορά αποδεικνύει την ευαισθησία της απέναντι στα παιδιά των εργαζομένων της, αλλά και τον σεβασμό και την υποστήριξη στην εργαζόμενη μητέρα, συμμετέχοντας στα δίδακτρα του παιδικού σταθμού για τα πρώτα χρόνια της ζωής τους, απαλλάσσοντας τον οικογενειακό προϋπολογισμό από μία ακόμη σημαντική δαπάνη.

- **Παιδική Χριστουγεννιάτικη Γιορτή:** Τα Χριστούγεννα του 2009 όπως κάθε χρόνο, έτσι και φέτος ήταν ξεχωριστά για τα παιδιά των υπαλλήλων της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής μιας και η Εταιρία διέθεσε μέσω του Συλλόγου Υπαλλήλων ένα σημαντικό ποσό για την αγορά χριστουγεννιάτικων δώρων, τα οποία μοιράστηκαν από τον Πρόεδρο και τον Γενικό Διευθυντή της Εταιρίας καθώς και τον Πρόεδρο του Συλλόγου Εργαζομένων. Μετά το μοίρασμα των δώρων κυρήχθηκε



η έναρξη της παιδικής γιορτής στην οποία ήταν προσκεκλημένοι ο Πολυχρωμομάγος, η Νεράιδα και το Ξωτικό των Χριστουγέννων που γέμισαν την Εταιρία με υπέροχα σκηινικά, χορό, τραγούδι, παιχνίδια και παιδικές φωνούλες.

#### ■ Χριστουγεννιάτικες Δωροεπιταγές:

Φέτος τα Χριστούγεννα για πρώτη φορά η Συνεταιριστική Ασφαλιστική μέσω του Συλλόγου Εργαζομένων, προσέφερε σε όλους τους υπαλλήλους της, δωροεπιταγές από μεγάλη αλυσίδα super market με σκοπό να συμμετάσχει φέτος περισσότερο από κάθε άλλη φορά, λόγω της χρηματοοικονομικής κρίσης που έπληξε όλους μας, στο χριστουγεννιάτικο τραπέζι, η πραγματοποίηση του οποίου δεν αποτελεί μόνο ένα χριστιανικό έθιμο αλλά ένα αναπόσπαστο κομμάτι της παράδοσης της ελληνικής οικογένειας στη χώρα μας.

■ **Επανδρώνοντας το στόλο της:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική είναι μία Εταιρία που συνεχώς αναζητεί την καινοτομία, την ανανέωση και την υιοθέτηση νέων λειτουργικών μεθόδων. Επενδύει στους νέους και δίνει πρωτοβουλίες και ίσες ευκαιρίες. Έτσι, είτε με τη μορφή της πρόσληψης νέων υπαλλήλων, είτε με την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης των φοιτητών, παρέχεται η δυνατότητα της δημιουργίας μίας δροσερής νότας στη πορεία της Εταιρίας. Μάλιστα για το έτος 2009 που ήταν ιδιαίτερα δύσκολο στην Ασφαλιστική Αγορά, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική έδωσε προτεραιότητα στην κατηγορία υπαλλήλων των εταιριών των οποίων οι άδειες ανακλήθηκαν.

■ **Ενισχύοντας στην ανάγκη:** Όταν παράσταται ανάγκη, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική φροντίζει τους ανθρώπους της ώστε να ξεπεράσουν τυχόν οικονομικές δυσκολίες,

μέσω κάποιου περιορισμένου αριθμού δανείων, που διαθέτει στους υπαλλήλους της, όταν αυτό κριθεί απαραίτητο.

■ **Δίκτυο Συνεργατών:** Το δίκτυο της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής είναι πλήρως εξοπλισμένο με όλα τα προϊόντα της Εταιρίας. Στόχος της Διοίκησης, όπως αναφέρθηκε και στο Ετήσιο Συνέδριο Πωλήσεων, είναι να μετατρέψει τη δύναμη του δικτύου της σε αρωγό για την περαιτέρω ανάπτυξη της Εταιρίας. Η εκπαίδευση της Εταιρίας βασίστηκε στην αναβάθμιση γνώσης των συνεργατών, όσον αφορά τις δεξιότητες τους, αλλά και όσον αφορά τη γνώση των προϊόντων που διαθέτει η Συνεταιριστική Ασφαλιστική. Παρακάτω παρουσιάζεται ενδεικτικά ο αριθμός των εκπαιδύσεων ανά περιοχή, καθώς και ο αριθμός των συμμετεχόντων.

Αττική	12
Δράμα	17
Θεσσαλονίκη	14
Πάτρα	27
Ρόδος	24
Μυτιλήνη	21
Κρήτη	29
<b>Σύνολο</b>	<b>144</b>

Όλα τα στελέχη της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής, κάθε μέρα, προσφέρουν τις υπηρεσίες τους με αδιάψευστο ζήλο και προθυμία στο δίκτυο των συνεργατών, επιδιώκοντας πάντα τη δικαιότερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Σε καθημερινή βάση, πραγματοποιούνται ταξίδια από τους ανθρώπους της Εταιρίας σε όλες τις περιοχές της Ελλάδας, με σκοπό να επιτευχθεί αμεσότητα με τους συνεργάτες της, αλλά και αποκέντρωση των παρεχομένων υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, δίνεται η ευκαιρία στην Εταιρία να εκτιμήσει πιο στοχευμένα τις ανάγκες του δικτύου της, κάνοντας πράξη τις επιθυμίες των συνεργατών της.

---

# .... FOR THE HUMAN RESOURCES

---

Syneteristiki is composed of 92 highly educated, professional, ambitious and devoted employees. Through their daily effort, they achieve to promote the insurance institution and contribute to the development of the insurance conscience. Syneteristiki proudly offers to its employees various social benefits, such as:

- **Eco-friendly office renovation.** In 2009 Syneteristiki Insurance decided to renovate its offices in order to benefit from good ergonomics and invest on a friendlier working environment. The certified eco-friendly materials used for the renovation were combined with modern design, as it befits a company of European standards.

- **Smoking Cabin.** Once more the Company proved its social sensibility and its respect towards its employees. Abiding with the non-smoking law that came into effect in Greece as well as in other countries worldwide, we placed an E.U. certified smoking cabin in a designated area. The cabin not only absorbs odours but also renews the air in the surrounding area. It is worth mentioning that Syneteristiki's cabin is a state of the art model, the first one to be installed in Greece; an example to be followed by other companies that try to deal with the new anti-smoking regulations.

- **Precautionary Measures against H1N1.** By reason of the numerous cases of H1N1 in Greece and worldwide, Syneteristiki



Insurance provided its employees with directions for their protection against the new virus and with special masks that prevent it from spreading. Among other, the directions contained information regarding the spreading of the virus and the diagnosis of its main symptoms. Moreover, the Company has placed antibacterial gel in every section and replaced the regular soap used in the bathrooms with an antibacterial one, since all doctors suggest the regular washing of hands as the best way to protect ourselves from the new virus.

- **Medical Care, Preventive Medicine and Saving Accounts.** Syneteristiki rewards its employees' efforts by providing programmes of medical care for themselves and their families through a group life insurance policy, as well as saving investment programmes. Encouraging preventive medicine, Syneteristiki also provides a free annual complete check up to all employees.
- **Flexible working hours.** During summer, as a reward for the increased and responsible productivity throughout the year, employees work half an hour less every day without a salary decrease. Moreover, all the employees of the company enjoy flexible working hours.
- **A Company with a "female profile".** More than 70% of the employees are women when the corresponding average for the market is 55,7%. Syneteristiki's collective trade agreements promote the development of equal opportunities and excellent working conditions for the personnel.
- **Special types of absences.** The collective agreement of Syneteristiki allows

extra leave for all its employees for family and social reasons. So, during 2009, five employees were granted with special leave for the needs of dependant members, eight were given parental leave, two were given extended maternal leave, three were given marriage leave, three were given bereavement leave, two were given educational leave, one was given leave for trade union reasons and one was given leave for a dependant member with special needs. Syneteristiki's collective trade agreement has given its employees the chance to get more days off work for family or social reasons.

**The table below shows the distribution of Syneteristiki's employees as far as their certified professional skills are concerned thus far:**

<b>NUMBER OF EMPLOYEES</b>	<b>92</b>
<b>Average Age</b>	<b>36 years</b>
<b>Women</b>	<b>72%</b>
<b>Men</b>	<b>28%</b>
<b>University Degree</b>	<b>33%</b>
<b>Other Degrees</b>	<b>5%</b>
<b>GIIE* degree (annual)</b>	<b>24%</b>
<b>Spoken Foreign Languages</b>	<b>64%</b>
<b>a) English</b>	<b>39%</b>
<b>b) French</b>	<b>11%</b>
<b>c) German</b>	<b>5%</b>
<b>d) Italian</b>	<b>5%</b>
<b>e) Spanish</b>	<b>4%</b>

\* Greek Institute for Insurance Education

- **Security at work.** Syneteristiki is fully in compliance with the legislation that governs health and safety of employees at work and applies all standards in modern office organization for the convenience and the prosperity of its employees. The Company minds for the safety in the workplace environment. Specifically, a modern fire detecting and extinguishing system with smoke detectors is installed in the Company. There are also easily accessible emergency exits and our employees are well informed on how they must act in case of a fire or an earthquake.
- **Participation to social events.** Every year the Union of the company's employees organises a four day trip abroad, an important social event supported financially by the company. Other kinds of social events are also organised, contributing to the development and reinforcement of powerful relationships among the employees.

- **Education and Training.** In 2009 Syneteristiki supported its employees and invested even more in their education in order to give them the most of knowledge and skills in their field; this way they will be able to cope more efficiently with the every day challenges at work and will also have the skills to deal with future developments. This year our employees attended various seminars and it is worth mentioning that in some of those the participation was general. For example:



- **“Effective Customer Service and Complaint Handling”**, 23 hours in total, attended by two groups of 16 employees each. It has been extremely important not only to the employees but also to the Company, which considered it necessary for its staff to freshen up its knowledge. Moreover, Syneteristiki has a client-oriented philosophy and the Insurance Business in general, demands employees who are extremely able in their communication with the clients, which is of huge importance for its future and progress.
- **“Social Responsibility and Products”**, in which almost all of Syneteristiki’s employees participated demonstrating their devoutness to the Company’s practices. During this seminar, several ideas have been generated through brainstorming and all employees proved more than willing to become more active either through the Company or through volunteering.
- **“Precautions against the use of Insurance Companies for the Legalisation of Income from illegal activities (Money Laundering) and for Terrorism financing”**, which was attended by a large number of employees who work in a relevant field and who tried to seek ways of dealing with the problem. At the same time many aspects of the relevant legislation were clarified and analysed.

Every year, Syneteristiki Insurance trains its employees who attend an important number of seminars. The total of 2009 seminars is presented below:

SEMINAR TOPICS	NUMBER OF PARTICIPANTS	TOTAL HOURS
<b>TOTAL</b>	174	162
<b>MEASURES IN USING THE FINANCIAL SYSTEM</b>	19	6
<b>COORPORATE ADMINISTRATION AND PRODUCTS</b>	37	5
<b>MOTOR INSURERS’ BUREAU AND CLAIMS SETTLEMENT</b>	2	8
<b>C.A.R – BASIC PRINCIPLES OF NON-LIFE INSURANCE</b>	2	15
<b>SERVICES SALES</b>	2	40
<b>EFFECTIVE CUSTOMER SERVICE AND COMPLAINTS HANDLING</b>	32	42
<b>METHODS OF DEALING WITH INSURANCE FRAUD</b>	6	2
<b>MONEY LAUNDRERY</b>	15	12
<b>FINANCIAL CRISIS</b>	1	3
<b>CSR AND PROPERTY INSURANCE</b>	28	5
<b>MICROSOFT EXCEL LEVEL I</b>	30	24

Our employees have the opportunity to participate in different committees composed by the Company in order to understand well and in depth the daily issues, but also to acquire useful experience for their professional development.

- **Supporters of the Fair Play:** Syneteristiki supports its employees' athletic activities and enforces the spirit of Fair Play. It supports their football team during the organized games or the training period.
- **Privileges for children:** The Company proves its sensitivity towards children and its respect and support towards its employees by participating to nursery fees supporting in this way the family budget.
- **Children's Christmas party:** Once again, Christmas was very special for the employees' children. Syneteristiki offered a considerable amount of money for Christmas presents that were distributed by the President, the General Manager and the President of the Employees' Union.

After that, the party began and the office resounded with the children's laughter. The party's special guests, the Colour magician, the Fairy and the Troll, organised games and contests that created an unforgettable scenery to the children's eyes.

- **Christmas Vouchers:** For the first time this year and due to the financial crisis, Syneteristiki Insurance offered to all its employees a Christmas Voucher that could be cashed in a specific supermarket chain. Its aim was to contribute more than ever to the Christmas dinner, which is not only



a Christian custom, but also an important element of the Greek family tradition.

■ **“Manning its fleet”:** Syneteristiki is a company that continuously seeks for innovation, renewal and adoption of new functioning methods. It invests in young people and offers initiatives and equal opportunities. So, either by employing new staff or by offering places to young students for their educational practice, there is a “fresh touch” at the Company’s progress. Moreover, since 2009 has been extremely difficult for the Insurance Market, Syneteristiki has given priority to ex-employees of insurance companies whose license has been revoked.

■ **Support in difficult situations:** In case of extraordinary needs, Syneteristiki helps its employees to overcome their financial difficulties by providing loans, when it’s necessary.

■ **Agency Network - Education:** Syneteristiki’s Agency Network is fully equipped with all the Company’s products. The aim of the management, as already mentioned at the Annual Agencies Conference, is to use the strength of the agency system for the development of the Company. The educational programme is based on the improvement of the agents’ abilities and the knowledge of the Company’s products. The indicative table below presents the training courses in each area and the number of the participants:

On a daily basis all the employees of Syneteristiki offer their services to the agency system willingly and professionally. Cadres of our company travel all over Greece in order to approach directly the agents network and to decentralize the services offered. In this way, the company has the opportunity to evaluate precisely the needs of the agency system and fulfil its requirements.

Attika	12
Drama	17
Thessaloniki	14
Patra	27
Rhodes	24
Mitilini	21
Crete	29
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>



....ΣΤΗΝ

# ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, πιστή στις αξίες της και στο πλαίσιο μιας υγιούς και ωφέλιμης κοινωνικής δράσης στηρίζει εμπράκτως τα κοινωφελή ιδρύματα.

- **Παιδικά χωριά SOS:** Όπως και πέρυσι, έτσι και φέτος, οι άνθρωποι της Εταιρίας, αντί για την αποστολή Χριστουγεννιάτικων καρτών και ημερολογίων έστειλαν τις ευχές τους για Καλή Χρονιά μέσω των Παιδικών χωριών SOS, μεταφέροντας ένα μήνυμα αγάπης σε όλο το δίκτυο των συνεργατών. Επιπλέον, ενισχύθηκε οικονομικά το έργο του ιδρύματος, συμβάλλοντας έτσι στην προώθηση δραστηριοτήτων σε θέματα τα οποία προάγουν την επαναφορά των παιδιών που δεν μπορούν να μεγαλώσουν με τους φυσικούς τους γονείς, στο φυσικό κοινωνικό κύτταρο την οικογένεια. Πρόκειται για μια συνεχή κοινωνική διαδικασία όπου η πραγματική και πρακτική της εφαρμογή αποτελεί μια διαφορετική μορφή κοινωνικής περίθαλψης προς τα παιδιά και συγχρόνως αποτελεί μία συνεχή συνεισφορά στην διαμόρφωση μιας ειρηνικής και ανθρώπινης κοινωνίας.
- **Αιμοδοσία κι Εθελοντισμός:** Για άλλη μια φορά, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική αποδεικνύει το υψηλό αίσθημα ευθύνης της απέναντι στον άνθρωπο, πραγματοποιώντας μία μεγάλη πράξη προσφοράς και αγάπης. Μέσω του Πανελληνίου Συλλόγου Εθελοντών Αιμοδοτών συμμετέχει, έμμεσα αλλά ενεργά, στις εκστρατείες ενημέρωσης με σκοπό την προσέλκυση εθελοντών αιμοδοτών και στις διοργανώσεις αιμοδοσίας σε όλη την Ελλάδα, προάγοντας την κοινωνική αλληλεγγύη. Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική με τον ανθρωποκεντρικό της χαρακτήρα, αλλά και την κοινωνική της ευαισθησία, είναι πάντα πρόθυμη να σταθεί στην πρώτη γραμμή των γεγονότων, επιβεβαιώνοντας για άλλη μια φορά τη φράση που χαρακτηρίζει 30 χρόνια την Εταιρία «είμαστε...Εσύ!»
- **Ίδρυμα Μπαλτατζή:** Την ευγενική της συνεισφορά προσέφερε η Συνεταιριστική Ασφαλιστική στο ίδρυμα Μπαλτατζή, ενισχύοντας ακόμη περισσότερο τους ισχυρούς δεσμούς που δένουν την Εταιρία με τον ιδρυτή της, Αλέξανδρο Μπαλτατζή.
- **Αθλητισμός και Υγεία:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική με σκοπό την υλική και ηθική ενίσχυση των Πολιτιστικών και Αθλητικών Συλλόγων της Περιφέρειας προσέφερε την ενίσχυση και τη χορηγία της προάγοντας τον αθλητισμό και την ευγενή άμιλλα.
- **Ε.Γ.Ν.Υ.Α. Ένωση Γονέων Νοητικών Υστερούντων Ατόμων:** Η Εταιρία ανταποκρίνεται πάντα στο κάλεσμα για ενίσχυση τόσο ηθική όσο και οικονομική, τέτοιου είδους κέντρων κοινωνικής φροντίδας, των οποίων ο στόχος είναι η καλύτερη δυνατή αλλά παράλληλα δημιουργική διαβίωση ατόμων νοητικώς υστερούντων
- **Πανελλήνια Ένωση Τυφλών:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, προσφέρει στους συνανθρώπους της, ενισχύοντας κι επιβραβεύοντας το δύσκολο κοινωνικό έργο της πανελληνίας ένωσης τυφλών.
- **Σύλλογος Γονέων Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες:** Κοντά στον αγώνα και στο μεγάλο αυτό έργο που επιτελούν όλα τα μέλη του συλλόγου γονέων παιδιών με ειδικές ανάγκες βρέθηκε η Συνεταιριστική, προσπίζοντας τα συμφέροντα, όχι μόνο αυτών των παιδιών, αλλά και των γονέων τους που με αδιάψευστο ζήλο, καθημερινά, δίνουν το δικό τους αγώνα επιβίωσης.

■ **Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρία:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική ενισχύει το δύσκολο έργο της Ελληνικής Αντικαρκινικής Εταιρίας και μάχεται μέσω αυτής υπέρ των προληπτικών ελέγχων που διεξάγονται σε όλη την Ελλάδα με σκοπό την ευαισθητοποίηση των πολιτών προς όφελος της υγείας τους και της ποιότητας ζωής τους.

■ **Το Χαμόγελο του Παιδιού:** Μία ακόμα πράξη αγάπης κι ευαισθησίας πραγματοποιήσε και συνεχίζει ακόμα να πραγματοποιεί η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, απέναντι στα παιδιά, μέσω του συλλόγου «Το χαμόγελο του παιδιού», που έχει ως κύριο μέλημά του να προσάψει τα δικαιώματα των παιδιών και να εξασφαλίσει τα απαραίτητα για τη σωματική, ψυχική και πνευματική ισορροπία τους.

■ **Αποζημιώσεις Πελατών:** στον κλάδο ζωής δόθηκαν αποζημιώσεις στους ίδιους τους ασφαλισμένους ή στους δικαιούχους που είχαν οριστεί, οι οποίες συνολικά φτάνουν το ποσό των 939.598€, αποδεικνύοντας έτσι για μία ακόμη φορά, ότι η ιδιωτική ασφάλιση συμπαραστέκεται στον πελάτη προσφέροντας οικονομική ανακούφιση τη στιγμή που τη χρειάζεται.

Στον κλάδο πυρός δόθηκαν αποζημιώσεις στους ασφαλισμένους, οι οποίες συνολικά φτάνουν το ποσό των 949.858€. Από αυτές τις αποζημιώσεις, όχι μόνο αποκαταστάθηκαν τα περιουσιακά στοιχεία των πελατών της Εταιρίας, αλλά, το κυριότερο όλων, είναι ότι κρίθηκε η βιωσιμότητα πολλών επιχειρήσεων που υπάγονται στην ασφάλιση της επαγγελματικής στέγης. Η Εταιρία κατόρθωσε να πλαισιώσει με ταχύτητα κι ευελιξία τους πληγέντες από τα επεισόδια των κακόβουλων ενεργειών που εκτυλίχθηκαν αυτό το έτος στο κέντρο της Αθήνας, αλλά και σε όλη την περιφέρεια. Οποιοδήποτε περιουσιακό στοιχείο υπέστη ζημιά, η οποία καλυπτόταν από το εκάστοτε ασφαλιστήριο συμβόλαιο που έχει συνάψει η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, αποζημιώθηκε άμεσα και με μεγάλη υπευθυνότητα.

Στον κλάδο αυτοκινήτων δόθηκαν 8.165 αποζημιώσεις στους ασφαλισμένους, οι οποίες συνολικά φτάνουν το ποσό των 20.643.447€, τονίζοντας πάντα το γεγονός ότι η Εταιρία παραμένει στις πρώτες θέσεις που την θέλουν να ηγείται στους χρόνους αποζημίωσης των καταναλωτών.



## ... FOR THE SOCIETY

Syneteristiki, respecting its cooperative values and within the framework of strong and beneficial social action, supports actively the public welfare institutions.

- **SOS Children's Villages:** Just like last year, the Company, instead of sending Christmas cards and presents, has decided to send its annual greetings through the SOS Children's Villages. Furthermore, the actions of the institute have been financially supported in order to promote activities regarding the reintroduction to a family of children who cannot live with their natural parents. It is a continuous social process that constitutes a different form of social care towards children and contributes to the creation of a more peaceful and human society.
- **Blood Donation and Voluntary Work:** Syneteristiki proves once more its intense feeling of responsibility towards people. The Company participates, indirectly but actively, in various campaigns aiming at attracting more blood donors, by supporting the Pan-Hellenic Association of Voluntary Blood Donors and organises Blood-Donation Days throughout Greece encouraging social solidarity. Syneteristiki, with its anthropocentric nature, but also with its social sensitiveness, is always eager to confirm once more the motto that has been characterising the company for 30 years: "We are...You!"
- **Baltatzis Institution:** Syneteristiki offered its kind support to Baltatzis Institution, strengthening even more the powerful ties between the Company and the Institution.
- **Sports and Health:** The company has supported a number of Cultural and Athletic Associations all over Greece by sponsoring various events, promoting sports, Fair Play and cultural education.
- **Association of Parents of Mentally Impaired People:** Syneteristiki Insurance always responds to calls for either moral or financial support that come from such social care associations, whose aim is to help mentally impaired people live a better and more creative life.
- **Pan Hellenic Union of the Blind:** Syneteristiki contributes regularly and supports the difficult task of the Pan Hellenic Union of the Blind.
- **Association of Parents with Children with Special Needs:** Syneteristiki actively participates in the struggle and difficult task that is being accomplished by all members of the Association of Parents with Children with Special Needs, defending not only the interests of the children, but also those of their parents' constant battle.
- **Greek Anti - cancer Society:** Syneteristiki encourages financially the tough task of the Greek Anti-cancer Society, struggles to establish the diagnostic exams throughout Greece and tries to sensitise citizens to act for the benefit of their own health and quality of life.

■ **“To Hamogelo tou paidiou” (A child’s smile, Greek NGO):** One more proof of the love and the sensitivity of our Company towards children is its aid to the association “To Hamogelo tou paidiou” whose main purpose is to support and secure their physical, mental and spiritual health.

■ **Customers’ Indemnification:** The life department of our company has paid promptly indemnifications to the tune of €939.598 proving once more that private life insurance produces social work and not only profit to the companies.

The indemnifications of the property department have reached the amount of € 949.858. These indemnifications did not only help the recovery of the customers’ assets, but, above all, they played an important role to revitalize the insured commercial and industrial risks. The Company succeeded to support immediately and effectively those who suffered from the 2009 malicious damages in Greece. Any kind of insured property that was damaged was immediately indemnified.

The motor department paid 8.165 claims reaching the amount of €20.643.447, always underlying the fact that the Company ranks among the top positions of immediate payment to the consumers within the local insurance market.



...ΣΤΟ

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική δεν επικαλείται μόνο κοινωνική ευαισθησία, αλλά την αποδεικνύει και εμπράκτως. Μία από αυτές τις ενέργειες είναι και η ανακύκλωση του χαρτιού που πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου στην Εταιρία.

■ **Η χρήση του χαρτιού** στην Εταιρία μειώνεται κάθε χρόνο, αντικαθιστώντας το με ηλεκτρονική επικοινωνία, τόσο μεταξύ των υπαλλήλων, όσο και μεταξύ της Εταιρίας και του δικτύου. Με την εγκατάσταση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας επικοινωνίας, σε κάθε ηλεκτρονικό υπολογιστή των συνεργατών της Εταιρίας, κατάφερε να μειώσει σημαντικά την κατανάλωση χαρτιού και την άσκοπη χρήση του, αφού όλες πλέον οι ενέργειες των εργαζομένων της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής, οι οποίες αφορούν την επικοινωνία με το δίκτυο των συνεργατών της, πραγματοποιούνται μέσω αυτής της εφαρμογής. Εδώ και αρκετό καιρό, η Συνεταιριστική Ασφαλιστική υιοθέτησε τη φιλοσοφία αρκετών εταιριών παγκόσμιας φήμης που έχουν μότο «όχι πια χαρτί»!

■ **Εθελοντική Ομάδα «Συν-μετέχω»:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική για πρώτη φορά φέτος δημιούργησε ομάδα εθελοντών τόσο με περιβαλλοντολογική όσο και με κοινωνική δράση. Η εν λόγω ομάδα μέσα από ένα οργανωμένο ετήσιο πλάνο το οποίο ολοένα και ενισχύεται έχει δρομολογήσει ενέργειες τόσο μέσα στην Αττική όσο και στην ευρύτερη Ελλάδα, με την παρθενική της φορά να συμμετέχει στην αναδάσωση που πραγματοποιήθηκε στο Πάνειο Όρος στα Καλύβια Αττικής στα τέλη Φεβρουαρίου στην οποία αναδασώθηκαν 3.000 δένδρα. Την εν λόγω διοργάνωση ανέλαβαν όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες μέσω της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.) και ο οργανισμός «Ελλάδα Καθαρή» του ΣΚΑΪ. Σε

αυτήν την τόσο σπουδαία ημέρα συμμετείχε και η Συνεταιριστική Ασφαλιστική με μια ομάδα 14 ατόμων και την ομάδα εθελοντών «συν-μετέχω» να πρωτοστατεί.

■ **Οικολογική Ευαισθησία:** Η Εταιρία, μετά από πρόταση του συλλόγου εργαζομένων, προμηθεύτηκε ειδικούς κάδους ανακύκλωσης, που τοποθετήθηκαν σε συγκεκριμένα τμήματα μέσα στην Εταιρία, στα οποία λόγω του αντικειμένου της εργασίας απαιτείται σπατάλη μεγάλου όγκου χαρτιού. Έτσι ο πλεονάζων αυτός όγκος χαρτιού τοποθετείται στους κάδους ανακύκλωσης, οι οποίοι με τη σειρά τους οδηγούνται στον Δήμο που βρίσκεται η έδρα της Εταιρίας.

■ **Ο εξοπλισμός της Εταιρίας,** που αφορά τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των υπαλλήλων και τις συσκευές που συνδέονται με αυτόν, αντικαταστάθηκε σε όλο το ανθρωπινό δυναμικό της Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής και στη θέση τους τοποθετήθηκαν νέα μηχανήματα, τα οποία είναι συμβατά με τα διεθνή πρότυπα και συμβάλλουν στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

- **Ο κλιματισμός** που υπάρχει στους χώρους εργασίας ελέγχεται καθημερινά, ώστε να μην καταναλώνεται παραπάνω ενέργεια από την αναγκαία, δεδομένου ότι όλα τα κλιματιστικά μηχανήματα ανεξαρτήτως τεχνολογίας δεν μπορούν να λειτουργήσουν, ούτε να αποδώσουν σε μεγάλες αποκλίσεις από τη θερμοκρασία του εξωτερικού περιβάλλοντος της Εταιρίας. Έτσι, δεν υπερλειτουργεί ο κλιματισμός, με αποτέλεσμα να αποφεύγεται η αλόγιστη χρήση και η σπατάλη ενέργειας, ενώ ταυτόχρονα το εργασιακό περιβάλλον παραμένει το ίδιο ευχάριστο για τους υπαλλήλους.
- Επιπλέον, η Εταιρία ψάχνει ολοένα για **εναλλακτικούς** τρόπους που θα οδηγούν στη μικρότερη κατανάλωση ενέργειας συμβάλλοντας με το δικό της τρόπο στην αντιμετώπιση της καταστροφής του περιβάλλοντος.
- **Οικολογικός Φωτισμός:** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική έχει αντικαταστήσει το μεγαλύτερο μέρος του φωτισμού της εντός των γραφείων με ειδικούς οικολογικούς λαμπτήρες, οι οποίοι παράγουν φωτισμό χωρίς καμία διαφορά έναντι των συμβατικών λαμπτήρων ενώ παράλληλα μειώνεται σε πολύ μεγάλο ποσοστό η ενέργεια που καταναλώνουν και με την οποία επιβαρύνεται το περιβάλλον.



## ... FOR THE ENVIRONMENT

Syneteristiki does not only claim to be socially sensitive, but also proves it with actions concerning the environment.

- **Paper consumption:** One of these actions is paper recycling. The use of paper in the company is being reduced every year by replacing it with e-mail communication among the employees and the agency network. Through the installation and the implementation of the electronic communication platform in every single computer of our agents, the company has managed to reduce seriously paper consumption, since all the transactions are being performed through the platform. During last year Syneteristiki has adopted the philosophy of other companies worldwide under the motto: "No more paper!"
- **Syneteristiki's Volunteer Group:** In 2009, for the first time the Company created a group of volunteers for environmental and social activities. Its first activity was the participation of 14 volunteers to the reforestation of Mount Panio, at Kalyvia, Attica, in which 3.000 trees were planted. More actions are being planned not only in Attica but all over Greece. The reforestation was organised by the Hellenic Association of Insurance Companies and SKY's organization "Clean Greece".
- **Ecological Sensitivity:** Syneteristiki accepted a proposition made by the Union of its Employees and bought paper recycle bins that have been placed in specific departments where big amounts of paper are being consumed. The paper is collected into the bins and taken to the area's municipality for recycling.
- **The Company's equipment:** In order to contribute towards energy saving, Syneteristiki has replaced its old electronic, power consuming equipment with new, compatible with the current international standards equipment.
- **Air conditioning:** Abiding to the idea of a better and "greener" environment the air conditioning in our offices is regulated in such a way so that no extra energy than necessary is consumed. Moreover, the Company in its effort to contribute against the deterioration of the environment is continuously seeking alternative ways to consume less energy.
- **Ecological Lighting:** Syneteristiki has replaced the biggest part of its offices' conventional lamps with new, ecological ones, which produce the same quality of lightning but are extremely energy saving.









ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ: Λεωφ. Συγγρού 367, 175 64 - Π. Φάληρο, Αθήνα,  
ΤΗΛ.: 210 9491 280 - 299, TELEFAX : 210 9403 148

HEAD OFFICES: 367, Sygrou Avenue, 175 64 - P. Faliro, Athens, Greece,  
TEL: +30 210 9491 280 - 299, TELEFAX : +30 210 9403 148

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ Πολυτεχνείου 27 - 29, 546 26 - Θεσσαλονίκη  
ΤΗΛ.: 2310 554 331, TELEFAX: 2310 500 240

BRANCH OFFICE: 27 - 29, Politechniou str, 546 26- Thessaloniki  
TEL : +30 2310 554 331, TELEFAX : +30 2310 500 240

e-mail: [com@syneteristiki.gr](mailto:com@syneteristiki.gr)

[www.syneteristiki.gr](http://www.syneteristiki.gr)