MINETTA
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

2025



Δημιουργώντας ένα λαμπρότερο μέλλον

Η **Κοινωνική Υπευθυνότητα** είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την έως τώρα διαδρομή της Εταιρίας μας όπως και με την πορεία της προς το μέλλον.



Περιεχόμενα

1. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ 1

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 2

2.1 Βάση Κατάρτισης της Έκθεσης 2
2.2 Εταιρικό προφίλ 3
2.3 Αποτελέσματα ασφαλιστικής δραστηριότητας 5
2.4 Σημαντικά Γεγονότα κατά την περίοδο αναφοράς 1/1/2025 - 31/12/2025 7

3. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ [ESRS 2] 8

3.1 Ο ρόλος των διοικητικών, διαχειριστικών και εποπτικών οργάνων (GOV-1) 8
3.2 Πληροφορίες που λαμβάνουν και εξετάζουν τα διοικητικά, διαχειριστικά και εποπτικά όργανα της επιχείρησης (GOV-2) 11
3.3 Ενσωμάτωση των επιδόσεων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα στα συστήματα παροχής κινήτρων (GOV-3) 11
3.4 Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα (GOV-4) 12
3.5 Διαχείριση κινδύνων και εσωτερικοί έλεγχοι (GOV-5) 14
3.6 Στρατηγική, επιχειρηματικό μοντέλο και αλυσίδα αξίας (SBM-1) 17
3.7 Ψηφιακός Μετασχηματισμός & Τεχνολογική Αναβάθμιση 17
3.8 Συμφέροντα και απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών (SBM-2) 19
3.9 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με την στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο (SBM-3) 22

4. ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ [ESRS E1] 24

4.1 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με τη στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο (SBM-3) 24
4.2 Περιγραφή των διαδικασιών για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα (IRO-1) 26
4.3 Πολιτικές σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτήν (E1-2) 26
4.4 Δράσεις και πόροι που σχετίζονται με τις πολιτικές για την κλιματική αλλαγή (E1-3) 27
4.5 Στόχοι σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτή (E1-4) 27
4.6 Κατανάλωση και μείγμα ενέργειας (E1-5) 28

5. ΙΔΙΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ [ESRS S1] 29

5.1 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με τη στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο (SBM-3) 29
5.2 Πολιτικές που συνδέονται με το οικείο εργατικό δυναμικό (S1-1) 32
5.3 Διαδικασίες για τη συνεργασία με το οικείο εργατικό δυναμικό και τους εκπροσώπους των εργαζομένων σχετικά με τις επιπτώσεις (S1-2) 33
5.4 Διαδικασίες για την αποκατάσταση των αρνητικών επιπτώσεων και δίαυλοι υποβολής ανησυχιών από τους οικείους εργαζομένους (S1-3) 33
5.5 Ανάληψη δράσης σχετικά με τις σημαντικές επιπτώσεις στο οικείο εργατικό δυναμικό και προσεγγίσεις για τον μετριασμό των σημαντικών κινδύνων και την αξιοποίηση σημαντικών ευκαιριών σε σχέση με το οικείο εργατικό δυναμικό και αποτελεσματικότητα αυτών των δράσεων (S1-4) 33

5.6 Στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την προώθηση θετικών επιστημών και τη διαχείριση σημαντικών κινδύνων και ευκαιριών (S1-5) 34
5.7 Χαρακτηριστικά των εργαζομένων της επιχείρησης (S1-6) 35
5.8 Χαρακτηριστικά των μη μισθωτών εργαζομένων στο εργατικό δυναμικό της ίδιας επιχείρησης (S1-7) 35
5.9 Κάλυψη συλλογικών συμβάσεων και κοινωνικός διάλογος (S1-8) 35
5.10 Δείκτες μέτρησης διαφορετικότητας (S1-9) 36
5.11 Κοινωνική Προστασία (S1-11) 36
5.12 Δείκτες Μέτρησης κατάρτισης και ανάπτυξης δεξιοτήτων (S1-13) 36
5.13 Δείκτες μέτρησης υγείας και ασφάλειας (S1-14) 37
5.14 Δείκτες μέτρησης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (S1-15) 37
5.15 Δείκτες μέτρησης αποζημίωσης (μισθολογικό χάσμα και συνολική αποζημίωση) (S1-16) 37
5.16 Περιστατικά, καταγγελίες και σοβαρές επιπτώσεις στον τομέα των ανθρώπινων δικαιωμάτων (S1-17) 37

6. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ [ESRS S4] 38

6.1 Πολιτικές και δράσεις σχετικές με καταναλωτές και τελικούς χρήστες (S4-1 & S4-2) 38
6.2 Διαδικασίες για τη συνεργασία με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες σχετικά με τις επιπτώσεις (S4-2) 41
6.3 Διαδικασίες για την αποκατάσταση των αρνητικών επιπτώσεων και δίαυλοι υποβολής ανησυχιών από τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες (S4-3) 41
6.4 Ανάληψη δράσης σχετικά με τις σημαντικές επιπτώσεις και προσεγγίσεις για τον μετριασμό των σημαντικών κινδύνων και την αξιοποίηση σημαντικών ευκαιριών σε σχέση με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες και αποτελεσματικότητα αυτών των δράσεων (S4-4) 42
6.5 Στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την προώθηση θετικών επιπτώσεων και τη διαχείριση σημαντικών κινδύνων και ευκαιριών (S4-5) 44

7. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ [ESRS G1] 45

7.1 Πολιτικές επιχειρηματικής συμπεριφοράς και επιχειρηματική Νοοτροπία (G1.1) 45
7.2 Διαχείριση σχέσεων με τους προμηθευτές (G1.2) 46
7.3 Πρόληψη και εντοπισμός διαφθοράς και δωροδοκίας (G1.3) 46
7.4 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς ή δωροδοκίας (G1.4) 47
7.5 Πολιτική επιρροή και δραστηριότητες εκπροσώπησης Συμφερόντων (G1.5) 47
7.6 Πρακτικές πληρωμών (G1.6) 48
7.7 Περιγραφή των διαδικασιών για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών σχετικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά (IRO-1) 48
7.8 Στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την προώθηση θετικών επιπτώσεων και τη διαχείριση σημαντικών κινδύνων και ευκαιριών 48

8. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΜΗ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ [ESRS E2, E3, E5, S3] 50

8.1 Υδάτινοι και Θαλάσσιοι πόροι ESRS E3 50
8.2 Χρήση Πόρων και Κυκλική Οικονομία ESRS E5 51
8.3 Επηρεαζόμενες Κοινότητες ESRS S3 53

9. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 57

1 ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Αγαπητοί συνεργάτες, αγαπητοί φίλοι της Μινέττα, αγαπητοί αναγνώστες,

Ευθύνη μας να διασφαλίζουμε έναν κόσμο που αξίζει να ζεις

Το περιβάλλον, η κοινωνία και η χρηστή διακυβέρνηση δεν είναι απλώς σύγχρονοι δείκτες επιχειρηματικότητας. Είναι τρεις όψεις της ίδιας ευθύνης: να αναπτύσσεται η οικονομία χωρίς να υπονομεύεται το μέλλον και να δημιουργείται αξία χωρίς να εξαντλούνται οι πόροι ή να παραγκωνίζεται ο άνθρωπος.

Για δεκαετίες κυριάρχησε η αντίληψη του ανθρώπου ως απόλυτου κυρίαρχου της φύσης. Σήμερα γνωρίζουμε ότι αυτό το μοντέλο έχει όρια — και πληρώνουμε ήδη το τίμημά του. Ο άνθρωπος δεν μπορεί να λειτουργεί ως κατακτητής, αλλά ως υπεύθυνος διαχειριστής του πλανήτη.

Στη MINETTA πιστεύουμε ότι αυτή η αρχή αφορά άμεσα και το επιχειρείν. Καμία επιχείρηση δεν λειτουργεί απομονωμένη από το περιβάλλον και την κοινωνία.

Για έναν ασφαλιστικό οργανισμό, η ευθύνη αυτή είναι ακόμη πιο ουσιαστική. Η ασφάλιση, ως πράξη βαθιάς αλληλεγγύης μεταξύ των μελών μιας κοινωνίας, βασίζεται στην πρόνοια και στη διαχείριση του κινδύνου.

Δεν εξαντλείται στην αποζημίωση μετά τη ζημιά, αλλά εστιάζει στην πρόληψη, στον περιορισμό των συνεπειών και στην άμεση αποκατάσταση όταν το απρόβλεπτο συμβεί.

Σε αυτή την κατεύθυνση, εργαζόμαστε συστηματικά για:

Τη μείωση του ενεργειακού μας αποτυπώματος.

Την ενίσχυση της πρόληψης και την άμεση υποστήριξη των ασφαλισμένων μας.

Τη στήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Την ευαισθητοποίηση συνεργατών και πελατών σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

Τα κριτήρια ESG αποκτούν νόημα μόνο όταν γίνονται καθημερινή εταιρική πράξη — στον τρόπο που σκεφτόμαστε, αποφασίζουμε και λειτουργούμε.

Όπως έγραψε ο Νίκος Καζαντζάκης στην Ασκητική:

«Ν' αγαπάς την ευθύνη. Να λες: Εγώ, εγώ μονάχος μου έχω χρέος να σώσω τη γης. Αν δε σωθεί, εγώ φταίω.»

Στη MINETTA Ασφαλιστική αναλαμβάνουμε την ευθύνη που μας αναλογεί. Στόχος μας δεν είναι μόνο να προστατεύουμε ό,τι έχει αξία σήμερα, αλλά να διασφαλίζουμε ότι θα υπάρχει και αύριο ένας κόσμος που αξίζει να ασφαλίζεις — και, κυρίως, ένας κόσμος που αξίζει να ζεις.

Γιατί, τελικά, αυτή η ευθύνη βρίσκεται στον πυρήνα του διαχρονικού μας μηνύματος: «**Ασφαλίζουμε ό,τι αξίζει!**»



Σας ευχαριστούμε για την ενεργή συμμετοχή σας στην κοινή μας προσπάθεια για την δημιουργία ενός βιώσιμου και ασφαλέστερου κόσμου.

Μπερτσιάς Κωνσταντίνος
Αντιπρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

2.1 Βάση Κατάρτισης της Έκθεσης

Η παρούσα Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της MINETTA για το έτος 2025 καταρτίζεται σε εθελοντική βάση και με αναφορά στις αρχές και στις απαιτήσεις των Ευρωπαϊκών Προτύπων Αναφοράς Βιωσιμότητας (ESRS), όπως θεσπίστηκαν με τον Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 2023/2772 και με αξιοποίηση επιλεγμένων δεικτών GRI και λοιπών προτύπων όπου κρίνεται κατάλληλο.

Κατά την περίοδο αναφοράς, η Εταιρία δεν υπάγεται σε υποχρεωτική υποβολή δήλωσης βιωσιμότητας σύμφωνα με την CSRD. Ως εκ τούτου, η παρούσα Έκθεση δεν αποσκοπεί στη δήλωση πλήρους συμμόρφωσης με το σύνολο των απαιτήσεων γνωστοποίησης των ESRS. Η πρακτική αυτή αντανακλά τη στρατηγική επιλογή της Εταιρίας να ενσωματώνει σταδιακά τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης στο σύνολο των δραστηριοτήτων της, ενισχύοντας παράλληλα τις διαδικασίες παρακολούθησης και γνωστοποίησης των σχετικών επιδόσεων.

Η επιλογή των θεμάτων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται βασίζεται στην αρχή της διπλής ουσιαστικότητας, στη φύση και το επιχειρηματικό μοντέλο της Εταιρίας, στην αρχή της αναλογικότητας, στις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών και στη διαθεσιμότητα επαρκών και αξιόπιστων δεδομένων.

Κατά συνέπεια, ορισμένες απαιτήσεις γνωστοποίησης των ESRS δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση, είτε επειδή δεν αξιολογήθηκαν ως ουσιώδεις για τη δραστηριότητα και την αλυσίδα αξίας της MINETTA, είτε επειδή δεν είναι εφαρμοστέες λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, είτε επειδή τα απαιτούμενα δεδομένα και οι σχετικές διαδικασίες συλλογής και μέτρησης βρίσκονται ακόμη σε στάδιο ανάπτυξης.

Η γνωστοποίηση των θεμάτων Ε3 Υδάτινοι και Θαλάσσιοι πόροι,Ε5 Χρήση Πόρων και Κυκλική Οικονομία ανάλυση και S3 Επηρεαζόμενες κοινότητες παρέχεται στο κεφάλαιο 8 Συμπληρωματικές Γνωστοποιήσεις επί μη Ουσιωδών Θεμάτων.

ESRS	Κατάσταση
E1 Κλιματική Αλλαγή	Ουσιώδες
E2 Ρύπανση	Μη ουσιώδες λόγω της φύσης και των χαρακτηριστικών της δραστηριότητας της Εταιρίας
E3 Υδάτινοι και Θαλάσσιοι πόροι	Μη ουσιώδες, καθώς οι δραστηριότητες της Εταιρίας δεν έχουν σημαντική εξάρτηση ή επίπτωση στους υδάτινους και θαλάσσιους πόρους
E4 Βιοποικιλότητα και Οικοσύστηματα	Μη ουσιώδες λόγω της φύσης και των χαρακτηριστικών της δραστηριότητας της Εταιρίας
E5 Χρήση πόρων και κυκλική Οικονομία	Μη ουσιώδες, καθώς η κατανάλωση φυσικών πόρων και η παραγωγή αποβλήτων είναι περιορισμένη σε σχέση με άλλους κλάδους της οικονομίας
S1 Οικείο Εργατικό Δυναμικό	Ουσιώδες
S2 Εργαζόμενοι στην αξιακή Αλυσίδα	Μη ουσιώδες. Παρότι η Εταιρία επιδιώκει υπεύθυνες συνεργασίες και τήρηση δεοντολογικών προτύπων από τους προμηθευτές της, δεν εντοπίστηκαν ουσιώδεις υφιστάμενες ή δυνητικές επιπτώσεις κατά την περίοδο αναφοράς
S3 Επηρεαζόμενες κοινότητες	Μη ουσιώδες. Η φύση της δραστηριότητας της Εταιρίας δεν συνεπάγεται σημαντικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες ή σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Ουσιώδες
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά	Ουσιώδες

Η MINETTA επιδιώκει τη σταδιακή ενίσχυση της πληρότητας, της συγκρισιμότητας και της αξιοπιστίας των γνωστοποιήσεων βιωσιμότητας, σύμφωνα με την εξέλιξη του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου και την ωρίμανση των εσωτερικών διαδικασιών συλλογής και ελέγχου των σχετικών δεδομένων.

2.2 Εταιρικό προφίλ

Η «MINETTA Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία» με διακριτικό τίτλο «Μινέττα Ασφαλιστική» (η Εταιρία) ιδρύθηκε το 1973.

Η έδρα της Εταιρίας βρίσκεται στη Νέα Σμύρνη, Λεωφ. Συγγρού 193–195 & Χρυσοστόμου Σμύρνης 2, Τ.Κ. 17121. Η Εταιρία είναι καταχωρημένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό ΓΕΜΗ 121811001000 - ΑΡ. Μ.Α.Ε 12854/05/Β/86/34 και διατηρεί ιστοσελίδα στη διεύθυνση **www.minetta.gr**.

Σκοπός της Εταιρίας, σύμφωνα με το Καταστατικό της, είναι η παροχή ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών καλύψεων σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.

Το 2025 η Εταιρία συμπλήρωσε 52 συναπτά έτη παρουσίας στην ιδιωτική ασφάλιση.

Η Εταιρία εποπτεύεται από την Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τραπέζης της Ελλάδος (Ελευθερίου Βενιζέλου 21, ΤΚ 102 50, Αθήνα / www.bankofgreece.gr / τηλ: 210 3201111).

Οι εξωτερικοί ελεγκτές της Εταιρίας είναι η DFK PD AUDIT Α.Ε. Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών, Λογιστών & Συμβούλων Επιχειρήσεων.

Η Εταιρία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, όπου βρίσκεται και η κύρια βάση των εργασιών της. Πέραν της έδρας της, διαθέτει υποκατάστημα στη Θεσσαλονίκη και στο Ηράκλειο Κρήτης, τα οποία υποστηρίζουν την επιχειρησιακή της δραστηριότητα. **Η Εταιρία απασχολεί συνολικά 131 εργαζόμενους**.

Η Εταιρία προσφέρει ολοκληρωμένα προγράμματα για τους κίνδυνους που αναλαμβάνει. Έχει μακρόχρονη παράδοση στον Κλάδο Αυτοκινήτου ενώ ασχολείται με επιτυχία και με όλους τους Γενικούς Κλάδους (Περιουσίας, Μεταφορών, Γενικής Αστικής Ευθύνης, Σκαφών Αναψυχής). Δραστηριοποιείται επίσης στους Κλάδους Ζωής και Υγείας, όπου παρέχει πληθώρα προτάσεων για ασφαλίσεις ζωής και νοσοκομειακής / εξω-νοσοκομειακής περίθαλψης.

Η διάθεση των ασφαλιστικών προϊόντων πραγματοποιείται μέσω δικτύου συνεργαζόμενων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, 1472 συνεργαζόμενοι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές (ασφαλιστικά πρακτορεία και μεσίτες ασφαλίσεων) από όλη την Ελλάδα. Η Εταιρία έχει μακροχρόνιες συνεργασίες με αντασφαλιστικές εταιρίες υψηλής πιστοληπτικής ικανότητος.



Διάρθρωση δικτύου παραγωγικών συνεργατών

	Αττική	Πελοπόννησος	Κ. Ελλάδα	Επτάνησα	Ήπειρος	Μακεδονία	Θράκη	Θεσσαλονίκη	Θεσσαλία	Αιγαίο	Κρήτη
Συνεργάτες	714	138	77	26	49	111	27	114	77	80	59
Αποκλειστικοί	**16**	**5**	**10**	**1**	**5**	**4**	**3**	**0**	**3**	**3**	**4**

Όραμα και αξίες

Η MINETTA επιδιώκει να αποτελεί την κορυφαία ασφαλιστική εταιρία ελληνικών συμφερόντων, αναγνωρισμένη για την αξιοπιστία, τη φερεγγυότητα, τη συνέπεια και την ποιοτική εξυπηρέτηση που παρέχει στους ασφαλισμένους και συνεργάτες της.

Με επίκεντρο τον άνθρωπο και τη μακροχρόνια δημιουργία αξίας, η Εταιρία αναπτύσσεται υπεύθυνα, ενσωματώνοντας στις δραστηριότητές της αρχές χρηστής διακυβέρνησης, επαγγελματικής δεοντολογίας και βιώσιμης επιχειρηματικής πρακτικής.

Από την ίδρυσή της, η MINETTA στηρίζει τη λειτουργία και την ανάπτυξή της σε θεμελιώδεις αξίες που καθοδηγούν κάθε επιχειρηματική της δραστηριότητα:

Αξιοπιστία και Διαφάνεια

Η Εταιρία διαμορφώνει τα ασφαλιστικά της προϊόντα με σαφείς και κατανοητούς όρους, παρέχοντας πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση στους πελάτες και συνεργάτες της.

Υπευθυνότητα και Συνέπεια

Η τήρηση των δεσμεύσεων που αναλαμβάνει αποτελεί βασική προτεραιότητα, με γνώμονα την προστασία των συμφερόντων των ασφαλισμένων και τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης τους.

Άμεση και Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση

Η MINETTA επενδύει συστηματικά στη βελτίωση των υπηρεσιών της και στην αξιοποίηση της τεχνολογίας, με στόχο την ταχεία και αποτελεσματική διαχείριση των αποζημιώσεων και των αιτημάτων των πελατών.

Σεβασμός και Συνεργασία

Η Εταιρία καλλιεργεί σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες, τους εργαζομένους, το δίκτυο συνεργατών και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, προωθώντας την αμοιβαία υποστήριξη, τον διάλογο και τη μακροχρόνια συνεργασία.

Αρχές

Ως Ασφαλιστική Εταιρία, η MINETTA διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στη διαχείριση κινδύνων και στην οικονομική προστασία των ασφαλισμένων της.

Βασική της ευθύνη είναι η συνεπής εκπλήρωση των υποχρεώσεών της και η διατήρηση της εμπιστοσύνης που της δείχνουν οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, οι συνεργάτες και η κοινωνία.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία επιδιώκει να:

- απλοποιεί και να βελτιστοποιεί τις διαδικασίες της, διευκολύνοντας την εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών της,
- αναπτύσσει ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς και των ασφαλισμένων,
- παρέχει σαφή, ακριβή και πλήρη ενημέρωση σχετικά με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών της,
- διασφαλίζει υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού και τεχνογνωσίας στο δίκτυο συνεργατών της μέσω συστηματικής εκπαίδευσης και υποστήριξης,
- διαχειρίζεται τα αιτήματα αποζημίωσης με ταχύτητα, αντικειμενικότητα και αίσθημα ευθύνης,
- λειτουργεί σύμφωνα με τις αρχές της κανονιστικής συμμόρφωσης, της επιχειρηματικής ηθικής και της χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης.

Παράλληλα, η MINETTA αναγνωρίζει ότι η μακροχρόνια επιτυχία της συνδέεται άμεσα με τους ανθρώπους της. Για τον λόγο αυτό, διαμορφώνει ένα εργασιακό περιβάλλον που προάγει τον σεβασμό, την ίση μεταχείριση, τη συνεργασία και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Η Εταιρία παρέχει ίσες ευκαιρίες απασχόλησης, εξέλιξης και επιβράβευσης, χωρίς διακρίσεις, ενώ ενθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών, την ανταλλαγή ιδεών και τη συνεχή ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων μέσω εκπαιδευτικών δράσεων. Στόχος της είναι η δημιουργία ενός σύγχρονου και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος, στο οποίο κάθε εργαζόμενος μπορεί να αναπτύσσει πλήρως τις δυνατότητές του και να συμβάλλει ουσιαστικά στην επίτευξη των εταιρικών στόχων.

2.3 Σημαντικά Γεγονότα κατά την περίοδο αναφοράς

Το ελληνικό ασφαλιστικό περιβάλλον κατά τη χρήση 2025 παρουσίασε θετική δυναμική, με την παραγωγή ασφαλίστρων να αυξάνεται με ρυθμό υψηλότερο από αυτόν της ελληνικής οικονομίας, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ).

Στις ασφαλίσεις Ζωής, η συνολική παραγωγή ασφαλίστρων για την περίοδο Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2025 ανήλθε σε **€2,8 δισ., παρουσιάζοντας αύξηση κατά 2,7%** σε σχέση με το 2024. Αντίστοιχα, στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών, η παραγωγή ασφαλίστρων ανήλθε σε **€3,2 δισ., σημειώνοντας σημαντικότερη αύξηση της τάξεως του 8,3%**. Ειδικότερα, ο κλάδος αστικής ευθύνης αυτοκινήτου παρουσίασε **αύξηση κατά 6,7%**.

Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου **2025**

Ασφαλίσεις Ζωής	Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	Αστικής ευθύνης αυτοκινήτου
+2,7%	**+8,3%**	**+6,7%**

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία δραστηριοποιείται σε ένα περιβάλλον αυξανόμενου ανταγωνισμού και μεταβαλλόμενων συνθηκών αγοράς, προσαρμόζοντας τη στρατηγική της με στόχο τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου και τη διασφάλιση της κερδοφορίας της. Με τους Ν. 5116/2024 και 5162/2024, που τέθηκαν σε εφαρμογή από 01.06.2025, θεσπίστηκε η υποχρεωτική ασφάλιση επιχειρήσεων με ετήσιο κύκλο εργασιών άνω των 500.000 €, καθώς και η υποχρεωτική ασφάλιση όλων των οχημάτων έναντι φυσικών καταστροφών. Η νέα αυτή ρύθμιση δημιούργησε σημαντικές ευκαιρίες διεύρυνσης του πελατολογίου, γεγονός που οδήγησε σε αύξηση της παραγωγής ασφαλίστρων τόσο στον κλάδο αυτοκινήτου όσο και στον κλάδο περιουσίας, ενισχύοντας περαιτέρω την εμπορική και στρατηγική της θέση στην αγορά.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης, η αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης με τους ασφαλισμένους αποτυπώνονται και στη διατήρηση του πελατολογίου, η οποία ανήλθε σε **90,5% το 2025, έναντι 88,7% το 2024**.

Μεταβολή Ποιότητας εξυπηρέτησης

+1,8%

Δραστηριότητα και Αποτελέσματα

Κατά τη διάρκεια της χρήσης 2025, η Εταιρία παρουσίασε σημαντική ανάπτυξη της παραγωγής ασφαλίστρων, η οποία συνοδεύτηκε από σημαντική αύξηση των επενδύσεων. Η σημαντική αύξηση της κύριας δραστηριότητας επηρέασε θετικά τα ασφαλιστικά έσοδα και το τεχνικό αποτέλεσμα. Η αύξηση της παραγωγής ασφαλίστρων είχε ως επακόλουθη επίπτωση την αύξηση της έκθεσης σε κινδύνους, επηρεάζοντας τη συνολική κεφαλαιακή απαίτηση της Εταιρίας.

Συνοπτικά τα βασικά μεγέθη της Εταιρίας διαμορφώθηκαν:

	31.12.2024	31.12.2025	Μεταβολή (%)
Μικτά ασφαλιστικά έσοδα	74,6 εκ	88,1 εκ	**+18,0%** ↑
Επιλέξιμα Ίδια κεφάλαια SII	36,6 εκ	47,4 εκ	**+29,5%** ↑
Δείκτης Κεφαλαιακής επάρκειας	137,4%	158,6%	**+21,2** ↑

Επιτεύχθηκε υψηλός δείκτης Κεφαλαιακής επάρκειας **158,6% έναντι 137,4% το 2024**, που υπερβαίνει κατά πολύ τον κρίσιμο στόχο του 120% και τον ελάχιστο του 100%.

Μεταβολή Δείκτη Κεφαλαιακής επάρκειας

+21,2%

Παραγωγή Ασφαλίστρων

Η παραγωγή ασφαλίστρων ανά κλάδο παρουσιάζεται στον πίνακα παρακάτω:

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ (Μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα + Δικαιώματα σε €εκατ.)

	31.12.2024	31.12.2025	Μεταβολή (%)
Κλάδος Αυτοκινήτου	65,0	78,2	**+20,3%**
Λοιποί Γενικοί Κλάδοι	14,1	16,3	**+15,3%**
Κλάδος Ζωής και Υγείας	0,21	0,20	**-4,1%**
Σύνολο	**79,4**	**94,7**	**+19,3%**

Τα μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα (συμπεριλαμβανομένων δικαιωμάτων) ανήλθαν σε **€94,7 εκ.**, παρουσιάζοντας **αύξηση 19,3% σε σχέση με το 2024 (€79,4 εκ.)**. Η αύξηση της παραγωγής οφείλεται κυρίως στην ενίσχυση του χαρτοφυλακίου στον κλάδο αυτοκινήτου αλλά και στο λοιπούς γενικούς κλάδους, στη βελτίωση της γεωγραφικής διείσδυσης, καθώς και σε στοχευμένες τιμολογιακές παρεμβάσεις.

Ο κλάδος αυτοκινήτου αποτελεί τον σημαντικότερο κλάδο δραστηριότητας της Εταιρίας. Κατά τη διάρκεια της χρήσης 2025, τα μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα του κλάδου ανήλθαν σε **€78,2 εκ., αυξημένα κατά 20,3% σε σχέση με το 2024**. Η αύξηση της παραγωγής οφείλεται κυρίως στην ενίσχυση της νέας παραγωγής και στη διατήρηση υψηλού δείκτη ανανέωσης συμβολαίων. Ο αριθμός των ασφαλισμένων οχημάτων ανήλθε σε περίπου **350 χιλ., έναντι 280 χιλ. το 2024, αυξημένα κατά 25%**.

Οι λοιποί γενικοί κλάδοι παρουσίασαν θετική εξέλιξη κατά τη διάρκεια της χρήσης 2025. Τα μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ανήλθαν σε €16,3 εκ., αυξημένα κατά 15,3% σε σχέση με το 2024. Ο αριθμός των ενεργών συμβολαίων αυξήθηκε σε 28,3 χιλ. από 23,7 χιλ. το 2024,αυξημένα δηλαδή κατά 19,3% αντανακλώντας την ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου.

Ο κλάδος ζωής και υγείας παραμένει περιορισμένης συμμετοχής στο συνολικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρίας. Κατά τη διάρκεια της χρήσης 2025, τα μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ανήλθαν σε €0,2 εκ., παρουσιάζοντας οριακή μείωση σε σχέση με το 2024.



2.4 Σημαντικά Γεγονότα κατά την περίοδο αναφοράς 1/1/2025 › › › › › › › 31/12/2025

Η MINETTA **πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο ISO 14001:2015** για το Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της στην υπεύθυνη περιβαλλοντική διαχείριση και στη διαρκή μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Εξειδικευμένη εκπαίδευση συνεργατών στον τομέα της Ασφάλισης Περιουσίας και της Πυροπροστασίας. Πραγματοποιήθηκε με τη συμμετοχή περισσότερων από 20 ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, ενισχύοντας την ουσιαστική κατάρτισή τους στα σύγχρονα δεδομένα διαχείρισης κινδύνων.

Η MINETTA διοργάνωσε **δύο εκδηλώσεις βράβευσης σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη**, τιμώντας 70 ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που διακρίθηκαν κατά το 2024, για τις παραγωγικές τους επιδόσεις και τη μακροχρόνια, ποιοτική συνεργασία τους με την Εταιρία.

Για **7η συνεχόμενη χρονιά** η MINETTA πραγματοποίησε την **Εβδομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης** (ΕΚΕ) 1–7 Δεκεμβρίου, υλοποιώντας δράσεις προσφοράς και αλληλεγγύης για τον συνάνθρωπο. Μέσα από πρωτοβουλίες όπως **εθελοντική αιμοδοσία, στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, διανομή γευμάτων, εκπαιδεύσεις Α' Βοηθειών και δράσεις πρόληψης**, η Εταιρία επιβεβαίωσε τη σταθερή της δέσμευση στη δημιουργία κοινωνικής αξίας και στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η MINETTA συμπλήρωσε **10 χρόνια συνεχούς συμμετοχής στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών** (6–12 Οκτωβρίου), που διοργανώνεται υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π), υλοποιώντας **δράσεις εκπαίδευσης και ψυχαγωγίας για τους εργαζόμενους και τους συνεργάτες της**. Μέσα από διαδραστικά **workshops, δημιουργικές πρωτοβουλίες και ειδικές εκδηλώσεις**, η Εταιρία ανέδειξε για ακόμη μία χρονιά την προσήλωσή της στην παροχή ποιοτικής και ανθρωποκεντρικής εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2025, η Εταιρία διοργάνωσε μια ξεχωριστή **κινηματογραφική βραδιά για τους εργαζομένους της και τους συνεργαζόμενους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές**. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στην Ταινιοθήκη της Ελλάδος, με αποκλειστική **προβολή του εμβληματικού φιλμ νουάρ του Μπίλυ Γουάιλντερ, «Διπλή Αποζημίωση»** (Double Indemnity). Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν μια κλασική κινηματογραφική δημιουργία με πρωταγωνιστή έναν ασφαλιστή, σε μια βραδιά που συνέδεσε μοναδικά τον κόσμο της ασφάλισης με την τέχνη του κινηματογράφου.



3 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ [ESRS 2]

Το σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης της MINETTA αποτελεί το πλαίσιο μέσω του οποίου διασφαλίζεται η συνετή και αποτελεσματική διοίκηση της Εταιρίας, η ορθή διαχείριση των κινδύνων που αναλαμβάνει στο πλαίσιο της ασφαλιστικής της δραστηριότητας και η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο.

Η Εταιρία εφαρμόζει ένα συνεκτικό σύστημα διακυβέρνησης το οποίο διασφαλίζει ότι οι επιχειρηματικές δραστηριότητες ασκούνται με τρόπο συνετό και αποτελεσματικό. Η δομή και οι διαδικασίες διακυβέρνησης έχουν διαμορφωθεί σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος, τη φύση και την πολυπλοκότητα των κινδύνων που απορρέουν από τη δραστηριότητα της Εταιρίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Το σύστημα διακυβέρνησης της MINETTA περιλαμβάνει το σύνολο των οργανωτικών δομών, πολιτικών, διαδικασιών και μηχανισμών ελέγχου που υποστηρίζουν την αποτελεσματική λειτουργία της Εταιρίας και την υλοποίηση της επιχειρησιακής της στρατηγικής. Στόχος του είναι η διασφάλιση της χρηματοοικονομικής ευρωστίας της Εταιρίας, η προστασία των ασφαλισμένων και η διατήρηση επαρκούς κεφαλαιακής βάσης σε συνάρτηση με το προφίλ κινδύνου που αναλαμβάνει.

3.1 Ο ρόλος των διοικητικών, διαχειριστικών και εποπτικών οργάνων (GOV-1)

Η οργανωτική δομή της Εταιρίας διασφαλίζει σαφή κατανομή αρμοδιοτήτων, επαρκή διαχωρισμό καθηκόντων και αποτελεσματική εποπτεία των δραστηριοτήτων της Εταιρίας. Οι αρμοδιότητες και οι σχέσεις αναφοράς μεταξύ των διαφορετικών οργανωτικών μονάδων είναι σαφώς καθορισμένες και τεκμηριωμένες. Η διοίκηση της Εταιρίας διασφαλίζει ότι όλες οι λειτουργίες διαθέτουν τους απαραίτητους πόρους και την κατάλληλη οργανωτική ανεξαρτησία ώστε να επιτελούν αποτελεσματικά το έργο τους.

Το πλαίσιο ανάθεσης αρμοδιοτήτων τεκμηριώνεται μέσω του οργανογράμματος της Εταιρίας, των κανονισμών λειτουργίας των επιτροπών, των περιγραφών θέσεων εργασίας και των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται,, πέραν του σαφούς διαχωρισμού καθηκόντων, κατάλληλο επίπεδο εποπτείας και αποτελεσματικός έλεγχος των δραστηριοτήτων της Εταιρίας. Το πλαίσιο ανάθεσης αρμοδιοτήτων επανεξετάζεται σε τακτική βάση, ώστε να παραμένει κατάλληλο σε σχέση με τη δομή, το μέγεθος και το προφίλ κινδύνων της Εταιρίας.

Τα θέματα που απορρέουν από τον νόμο ή το καταστατικό παραμένουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee)	Επιτροπή Υποψηφιοτήτων (Nomination Committee)	Εκτελεστική Επιτροπή (Executive Committee)

Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελεί το ανώτατο όργανο διοίκησης της Εταιρίας και φέρει την τελική ευθύνη για την ορθή λειτουργία του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο:

1. **καθορίζει** τη στρατηγική της Εταιρίας,
2. **εγκρίνει** τις βασικές πολιτικές και διαδικασίες και
3. **διασφαλίζει** ότι εφαρμόζονται αποτελεσματικά οι μηχανισμοί εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων.

Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο

1. **παρακολουθεί** την πορεία της Εταιρίας,
2. **αξιολογεί** το προφίλ κινδύνου της και
3. **λαμβάνει μέτρα** προκειμένου η λειτουργία της Εταιρίας να ευθυγραμμίζεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις εποπτικές απαιτήσεις.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου διαθέτουν συλλογικά γνώσεις και εμπειρία στη βιωσιμότητα, τους κινδύνους και την κανονιστική συμμόρφωση.

Στο Διοικητικό Συμβούλιο δεν υπάρχει εκπροσώπηση των εργαζομένων.

Η σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου κατά την 31.12.2025 ήταν η ακόλουθη:

ΣΥΝΘΕΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	
Βασίλης Θεοχαράκης	Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, μη εκτελεστικό μέλος
Κωνσταντίνος Μπερτσιάς	Αντιπρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, εκτελεστικό μέλος
Άννα Μαρία Θεοχαράκη	Εκτελεστικό μέλος
Γεώργιος Μινέτας	Εκτελεστικό μέλος
Παναγιώτης Μπακοδήμας	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος
Πέτρος Χριστοδούλου	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος
Γιάννης Παπαδόπουλος	Μη εκτελεστικό μέλος

2025

3	4	85,7%	14,3%	28,6%
Αριθμός εκτελεστικών μελών	Αριθμός μη εκτελεστικών μελών	Ποσοστό % ανδρών μελών του ΔΣ	Ποσοστό % γυναικών μελών του ΔΣ	Ποσοστό % ανεξάρτητων μελών του ΔΣ

Στο έργο του, το Διοικητικό Συμβούλιο υποστηρίζεται από εξειδικευμένες επιτροπές, οι οποίες συμβάλλουν στην ενίσχυση της εποπτικής λειτουργίας του και στην αποτελεσματικότερη παρακολούθηση κρίσιμων τομέων της λειτουργίας της Εταιρίας. Οι επιτροπές αυτές συμβάλλουν στην ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της αποτελεσματικότητας της εταιρικής διακυβέρνησης.

Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee)

Η Επιτροπή Ελέγχου υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο στην εποπτεία της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, της διαδικασίας χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, της λειτουργίας του εσωτερικού και εξωτερικού ελέγχου καθώς και της λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης.

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων (Nomination Committee)

Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο εισηγούμενη υποψηφίους για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου και των επιτροπών του, αξιολογεί σε ετήσια βάση τις γνώσεις και δεξιότητες των μελών του και συμβάλλει στη διαδικασία επιλογής και διορισμού ανώτερων στελεχών και υπευθύνων βασικών λειτουργιών, με στόχο τη διασφάλιση της καταλληλότητας και της αποτελεσματικής λειτουργίας της διοίκησης της Εταιρίας.

Εκτελεστική Επιτροπή (Executive Committee)

Η Εκτελεστική Επιτροπή:

- **Υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο** στην άσκηση των αρμοδιοτήτων του, ιδίως ως προς τη διαμόρφωση και υλοποίηση του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης, τον στρατηγικό σχεδιασμό και τη διαχείριση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της Εταιρίας.
- **Συμβάλλει στον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της επιχειρησιακής στρατηγικής**, εισηγούμενη τους στρατηγικούς στόχους, τον ετήσιο προϋπολογισμό, το τριετές επιχειρησιακό σχέδιο και τη στρατηγική κατανομή των περιουσιακών στοιχείων, ενώ παρακολουθεί την πορεία υλοποίησής τους και προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες όπου απαιτείται.

- **Λαμβάνει αποφάσεις** που αφορούν τη χρηματοοικονομική διάρθρωση και τις επενδύσεις της Εταιρίας, καθώς και στην παρακολούθηση της εξέλιξης του επενδυτικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου ακινήτων.
- **Εποπτεύει σε συνεχή βάση το σύστημα διαχείρισης κινδύνων και την επιχειρησιακή συνέχεια**, λαμβάνοντας τακτικές αναφορές για το προφίλ κινδύνου, την κεφαλαιακή επάρκεια.

Γραμμές αναφοράς

Η MINETTA εφαρμόζει το μοντέλο των **τριών γραμμών άμυνας**, το οποίο διασφαλίζει τον σαφή διαχωρισμό αρμοδιοτήτων, την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και την ύπαρξη κατάλληλων μηχανισμών εποπτείας και ελέγχου σε όλα τα επίπεδα της οργανωτικής δομής.

Στο πλαίσιο του μοντέλου αυτού, οι επιχειρησιακές μονάδες της Εταιρίας αποτελούν την **πρώτη γραμμή άμυνας** και είναι υπεύθυνες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση των κινδύνων που προκύπτουν από τις δραστηριότητές τους. Οι μονάδες αυτές εφαρμόζουν τις εγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες και διασφαλίζουν ότι οι δραστηριότητές τους διεξάγονται σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις εσωτερικές κατευθυντήριες γραμμές της Εταιρίας.

Η **δεύτερη γραμμή άμυνας** περιλαμβάνει τις λειτουργίες ελέγχου, οι οποίες έχουν ως αρμοδιότητα την παρακολούθηση και την υποστήριξη της αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων και της συμμόρφωσης της Εταιρίας με το κανονιστικό πλαίσιο. Στις λειτουργίες αυτές περιλαμβάνονται η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων, η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και η Αναλογιστική Λειτουργία, η Λειτουργία Ασφάλειας Πληροφοριών και ο DPO οι οποίες παρέχουν κατευθύνσεις, παρακολουθούν το προφίλ κινδύνου της Εταιρίας και ενημερώνουν τη διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο για ζητήματα που ενδέχεται να επηρεάσουν τη φερεγγυότητα και τη λειτουργία της Εταιρίας.

Η **τρίτη γραμμή** άμυνας αποτελείται από τη Λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία παρέχει ανεξάρτητη και αντικειμενική διαβεβαίωση προς το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Ελέγχου σχετικά με την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, του συστήματος διαχείρισης κινδύνων και του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων υποστηρίζει τη συστηματική αναγνώριση, μέτρηση, παρακολούθηση και διαχείριση των κινδύνων που παρουσιάζονται αναλυτικά στην Ενότητα 3.5 της παρούσας έκθεσης.



3.2 Πληροφορίες που λαμβάνουν και εξετάζουν τα διοικητικά, διαχειριστικά και εποπτικά όργανα της επιχείρησης (GOV-2)

Το Διοικητικό Συμβούλιο, σε συνεργασία με τις επιτροπές του, ενημερώνεται τακτικά για τις σημαντικές επιπτώσεις, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες, καθώς και για την εφαρμογή σχετικών διαδικασιών και την αποτελεσματικότητα των πολιτικών και δράσεων.

Οι διαδικασίες αυτές διασφαλίζουν ότι τα διοικητικά όργανα έχουν την απαραίτητη ενημέρωση ώστε να παρακολουθούν τη στρατηγική, τις σημαντικές αλλαγές και τη διαχείριση κινδύνων, ενισχύοντας παράλληλα την ευθυγράμμιση με τους στόχους βιωσιμότητας.

Στο πλαίσιο αυτό ζητήματα που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση της στρατηγικής βιωσιμότητας της Εταιρίας βασίζονται στους ακόλουθους πυλώνες:

Κλιματική Αλλαγή
(Climate Change)

Εταιρική Υπευθυνότητα
(Corporate Responsibility)

Βιώσιμη Ανάπτυξη
(ESG)

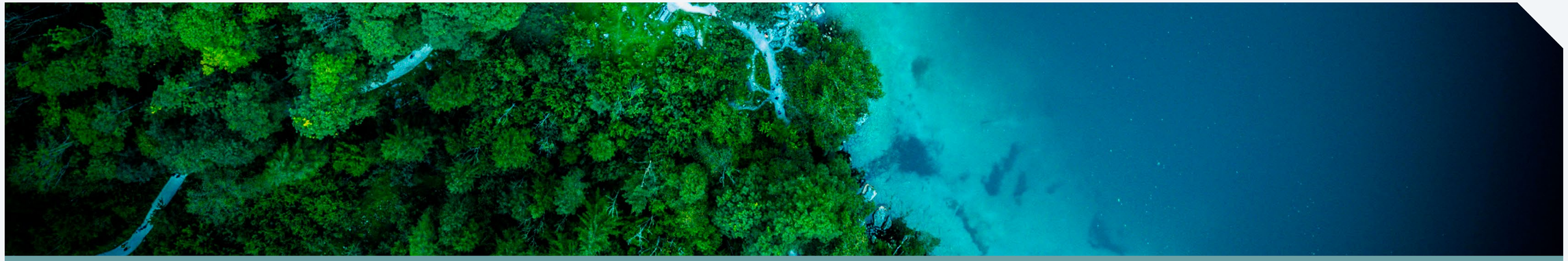
3.3 Ενσωμάτωση των επιδόσεων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα στα συστήματα παροχής κινήτρων (GOV-3)

Η Πολιτική Αμοιβών της MINETTA είναι συνεπής με την μακροπρόθεσμη στρατηγική της Εταιρίας, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής επιχειρηματικής στρατηγικής, της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, το προφίλ κινδύνου της εταιρίας και της διάθεσης ανάληψης όλων των κατηγοριών κινδύνων που έχει αναγνωρίσει η Εταιρία.

Η Εταιρία προσεγγίζει τα συστήματα παροχής κινήτρων με τρόπο που υποστηρίζει τη στρατηγική της κατεύθυνση και τις αρχές βιώσιμης ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, δύναται να παρέχονται, κατά περίπτωση, πρόσθετες αμοιβές, με στόχο την αναγνώριση της συμβολής των εργαζομένων στη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας και στην υπεύθυνη λειτουργία της Εταιρίας.

Η διαμόρφωση των κινήτρων λαμβάνει υπόψη τη φύση του ρόλου και τη συνολική συνεισφορά κάθε θέσης στην επίτευξη των επιχειρησιακών και ευρύτερων στρατηγικών στόχων, συμπεριλαμβανομένων παραμέτρων που συνδέονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ορθή διαχείριση κινδύνων.

Σε αυτή τη φάση, δεν υφίσταται τυποποιημένη σύνδεση των αποδοχών με συγκεκριμένους δείκτες επιδόσεων βιωσιμότητας. Ωστόσο, η Εταιρία παρακολουθεί τις σχετικές εξελίξεις και διατηρεί τη δυνατότητα σταδιακής ενσωμάτωσης σχετικών παραμέτρων στα συστήματα παροχής κινήτρων, στο πλαίσιο της περαιτέρω ενίσχυσης της στρατηγικής της προσέγγισης.





3.4 Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα (GOV-4)

Η MINETTA προάγει την υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά και δραστηριότητα, αναγνωρίζοντας ότι οι ηθικές αξίες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για τη φήμη, την εμπιστοσύνη και την κοινωνική αποδοχή της.

Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκει:

- Τη **διαφάνεια** και την **ακεραιότητα** στις δραστηριότητές της,
- Τη **συμμόρφωση** με τις κανονιστικές απαιτήσεις
- Την **ενίσχυση** της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας

αποσκοπώντας στη βιωσιμότητα και τη μακροχρόνια επιτυχία της Εταιρίας, των εργαζομένων, των πελατών και των μετόχων της, συμβάλλοντας παράλληλα θετικά στο κοινωνικό σύνολο.

Η εφαρμογή της δέουσας επιμέλειας αποσκοπεί στον εντοπισμό, την πρόληψη, τον μετριασμό και τη λογοδοσία για τις πραγματικές και δυνητικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της Εταιρίας και την αξιακή της αλυσίδα.

Το πλαίσιο αυτό ευθυγραμμίζεται με διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα, ενσωματώνοντας τη δέουσα επιμέλεια στη στρατηγική, τη διακυβέρνηση και τις λειτουργίες της.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών, η Εταιρία έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα πολιτικών και κατευθυντήριων οδηγιών που καλύπτουν κρίσιμα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, κανονιστικής συμμόρφωσης, επιχειρηματικής δεοντολογίας και διαχείρισης κινδύνων

Οι πολιτικές αυτές αποτελούν βασικό εργαλείο καθοδήγησης για όλους τους εργαζομένους και συνεργάτες, διασφαλίζοντας ότι οι καθημερινές αποφάσεις και δράσεις ευθυγραμμίζονται με τις αξίες της Εταιρίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ενώ παράλληλα ενισχύεται η υπεύθυνη λειτουργία σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Πολιτική	Σύντομη περιγραφή
Κανονισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης	Καθορίζει τις αρχές, κανόνες και διαδικασίες που διέπουν τη διοίκηση και τον έλεγχο της Εταιρίας, με στόχο τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και την προστασία των συμφερόντων των μετόχων και λοιπών εμπλεκόμενων μερών.
Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων	Καθορίζει το πλαίσιο, τις αρχές και τις διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων που αναλαμβάνει η Εταιρία.
Πολιτική Εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων	Καθορίζει τις αρχές και τις διαδικασίες για την εξωτερική ανάθεση λειτουργιών ή δραστηριοτήτων, καθώς και τα κριτήρια επιλογής και παρακολούθησης των παρόχων υπηρεσιών.
Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων	Περιγράφει τις μεθόδους που χρησιμοποιεί για την διασφάλιση της ιδιωτικότητας των προσωπικών δεδομένων των φυσικών προσώπων
Πολιτική αιτιάσεων	Καθορίζει τον τρόπο διαχείρισης παραπόνων και βελτίωσης των προϊόντων και υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους της, μέσω των διορθωτικών ενεργειών που προκύπτουν κατά την διερεύνηση των αιτιάσεων
Πολιτική Καταλληλότητας και Αξιοπιστίας	Καθορίζει τα κριτήρια και τις διαδικασίες αξιολόγησης της καταλληλότητας και αξιοπιστίας των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των υπευθύνων βασικών λειτουργιών.
Πολιτική Αποδοχών	Θέτει τις γενικές αρχές αποδοχών των εργαζομένων της Εταιρίας.
Κώδικας Δεοντολογίας	Θέτει το γενικό πλαίσιο λειτουργίας της Εταιρίας όπως αυτό διαμορφώνεται σύμφωνα με την Στρατηγική της Εταιρίας και τις Εταιρικές Αξίες.
Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων	Αποτυπώνει την πολιτική που έχει υιοθετήσει η Εταιρία προκειμένου να εντοπίσει καταστάσεις στις οποίες ενδέχεται να προκύψουν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων επιζήμιες για τα συμφέροντα των πελατών της Εταιρίας, αλλά και του εταιρικού σκοπού της, καθώς και να θεσπίσει διαδικασίες, πρόληψης και διαχείρισης των περιπτώσεων αυτών.

Πολιτική	Σύντομη περιγραφή
Πολιτική Διαχείρισης καταγγελιών (Whistleblowing)	Θέτει το πλαίσιο για τον έγκαιρο εντοπισμό παρατυπιών, παραλείψεων ή αθέμιτων ενεργειών εντός της επιχείρησης, οι οποίες δύναται να πλήξουν το κύρος και τη φήμη της.
Πολιτική Ασφάλειας των Πληροφοριών	Αποσκοπεί στην προστασία της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών και των πληροφοριακών συστημάτων του οργανισμού, διασφαλίζοντας παράλληλα τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις, τη μείωση των κινδύνων ασφαλείας και την προστασία των δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, απώλεια ή αλλοίωση.
Κανονισμός Πρόληψης Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες	Αποτυπώνει τις ενέργειες διασφάλισης της διαφάνειας των συναλλαγών, της προστασίας της Εταιρίας από την νομιμοποίηση εσόδων παράνομων δραστηριοτήτων και τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
Πολιτική καταπολέμησης Βίας & Παρενόχλησης στην εργασία	Αποβλέπει στη διασφάλιση ενός ασφαλούς, υγιούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος, όπου όλοι οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και χωρίς διακρίσεις. Παράλληλα, προλαμβάνει και αντιμετωπίζει περιστατικά βίας και παρενόχλησης, ενισχύοντας την ευημερία του προσωπικού και τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
Πολιτική αντιμετώπισης ασφαλιστικής απάτης	Θέτει το πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου απάτης αποτυπώνοντας το πλαίσιο διακυβέρνησης, τους εμπλεκόμενους ρόλους, τις αρμοδιότητές τους και την ευαισθητοποίηση Διοίκησης και εργαζομένων, με στόχο την εξάλειψη περιστατικών απάτης.
Πολιτική αδειών	Αποσκοπεί στη διασφάλιση της δίκαιης, διαφανούς και ορθής διαχείρισης των αδειών των εργαζομένων, σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία και τις ανάγκες της επιχείρησης.
Πολιτική Επιχειρησιακής Συνέχειας	Στοχεύει στη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του οργανισμού και της έγκαιρης αποκατάστασης κρίσιμων δραστηριοτήτων σε περίπτωση έκτακτων περιστατικών ή διακοπών λειτουργίας.

3.5 Διαχείριση κινδύνων και εσωτερικοί έλεγχοι (GOV-5)

Η Εταιρία έχει θεσπίσει ένα **Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων (ΣΔΚ)**, το οποίο καλύπτει τους υφιστάμενους και δυνητικούς κινδύνους που σχετίζονται με τις δραστηριότητές της. Το ΣΔΚ είναι ουσιώδες εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της Εταιρίας.

Το ΣΔΚ βασίζεται σε τρεις κύριους πυλώνες:

1. Καθορισμός και αναγνώριση των κινδύνων
2. Αξιολόγηση, παρακολούθηση και περιοδική αναθεώρηση των κινδύνων μέσω ποιοτικών και ποσοτικών εργαλείων
3. Υλοποίηση κατάλληλων μηχανισμών ανταπόκρισης και ελέγχου για τον περιορισμό των κινδύνων στο αποδεκτό επίπεδο (risk appetite).

Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων

Η Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων αποτελεί ανεξάρτητη λειτουργία της Εταιρίας, με αποστολή τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των ουσιωδών κινδύνων που επηρεάζουν τη φερεγγυότητα και την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων.

Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσει και επικαιροποιεί το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων, καλύπτοντας όλες τις βασικές κατηγορίες κινδύνων (ασφαλιστικούς, επενδυτικούς, λειτουργικούς, πιστωτικούς, ρευστότητας καθώς και ESG). Παρακολουθεί συστηματικά το προφίλ κινδύνου και την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου, ενώ υποστηρίζει τη Διοίκηση στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων εντός των εγκεκριμένων ορίων ανάληψης κινδύνου.

Οι παράμετροι περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG) ενσωματώνονται σταδιακά στο συνολικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, μέσω του εντοπισμού, της αξιολόγησης και της παρακολούθησης σχετικών κινδύνων και ευκαιριών, ενισχύοντας μια ολοκληρωμένη και προληπτική προσέγγιση που υποστηρίζει τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της Εταιρίας.

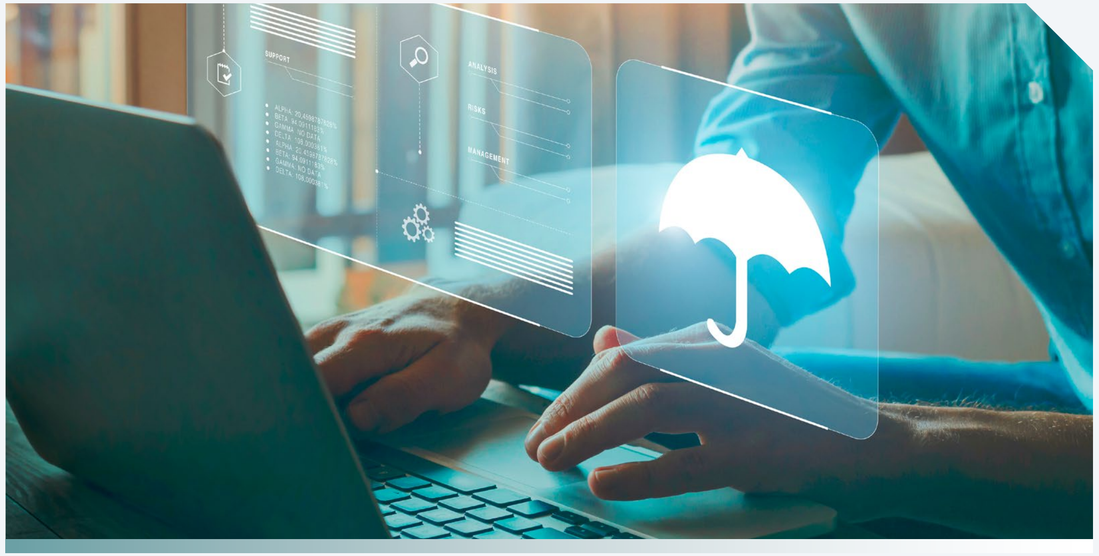
Διαχείριση Κινδύνων και Επιχειρησιακή Ανθεκτικότητα

Στο πλαίσιο του συστήματος διαχείρισης κινδύνων, η Εταιρία έχει αναπτύξει μηχανισμούς και διαδικασίες για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής της ανθεκτικότητας και της συνέχισης των κρίσιμων λειτουργιών της.



Κυβερνοασφάλεια

Η **κυβερνοασφάλεια** αποτελεί βασικό πυλώνα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και επιχειρησιακής ανθεκτικότητας της Εταιρίας. Η προστασία των πληροφοριακών συστημάτων, των δεδομένων και των ψηφιακών υποδομών είναι κρίσιμη για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της Εταιρίας, της εμπιστοσύνης των πελατών και συνεργατών της, καθώς και της συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.



Η Εταιρία εφαρμόζει κατάλληλες οργανωτικές και τεχνικές δικλείδες ασφαλείας για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κυβερνοαπειλών και περιστατικών ασφάλειας πληροφοριών. Παράλληλα, παρακολουθεί συστηματικά το ψηφιακό περιβάλλον κινδύνων, αξιολογεί τις αναδυόμενες απειλές και λαμβάνει μέτρα για την ενίσχυση της κυβερνοανθεκτικότητας των συστημάτων της. Μέσω των δράσεων αυτών επιδιώκει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών προς τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία διασφαλίζει:

- την **προστασία της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας** των πληροφοριών,
- την **εφαρμογή μηχανισμών πρόληψης, ανίχνευσης και απόκρισης** σε περιστατικά κυβερνοασφάλειας,
- την **τακτική αξιολόγηση** των τεχνολογικών κινδύνων και ευπαθειών,
- την **εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων** σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών,
- τη **συμμόρφωση** με το ισχύον κανονιστικό και εποπτικό πλαίσιο.
- την **προστασία της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας** των πληροφοριών,

Επιπλέον, προβλέπει μηχανισμούς επικοινωνίας και συντονισμού, ώστε να εξασφαλίζεται η έγκαιρη λήψη αποφάσεων και η αποτελεσματική ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Μέσα από την εφαρμογή του πλαισίου αυτού, η Εταιρία επιδιώκει τον περιορισμό των επιπτώσεων από έκτακτα γεγονότα, την προστασία των πελατών, των εργαζομένων και των συνεργατών της, καθώς και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης συνέχισης των δραστηριοτήτων της.

Η Εταιρία μεριμνά για:

- την **έγκαιρη αναγνώριση και αξιολόγηση** κρίσιμων περιστατικών,
- την **ενεργοποίηση** κατάλληλων διαδικασιών αντιμετώπισης και αποκατάστασης,
- τον **συντονισμό** των εμπλεκόμενων λειτουργιών και μονάδων,
- τη **διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας** με εργαζομένους, πελάτες, συνεργάτες, εποπτικές αρχές και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη,
- την **περιοδική δοκιμή και αναθεώρηση** των σχεδίων διαχείρισης κρίσεων.



Διαχείριση Κρίσεων

Η Εταιρία διαθέτει οργανωμένο πλαίσιο διαχείρισης κρίσεων, το οποίο εντάσσεται στο συνολικό σύστημα διαχείρισης κινδύνων και αποσκοπεί στην αποτελεσματική αντιμετώπιση γεγονότων που ενδέχεται να επηρεάσουν σημαντικά τη λειτουργία, τη φήμη ή τη χρηματοοικονομική της θέση.

Το πλαίσιο αυτό περιλαμβάνει διαδικασίες αναγνώρισης, κλιμάκωσης και διαχείρισης κρίσιμων περιστατικών, καθώς και σαφώς καθορισμένους ρόλους και αρμοδιότητες για τα εμπλεκόμενα στελέχη και όργανα της Εταιρίας.



Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η Εταιρία διαθέτει ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan - BCP), το οποίο εντάσσεται στο συνολικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων και τελεί υπό τον συντονισμό και την παρακολούθηση της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων. Σκοπός του είναι η έγκαιρη αναγνώριση, αξιολόγηση και αντιμετώπιση γεγονότων που ενδέχεται να διαταράξουν τη λειτουργία της Εταιρίας, διασφαλίζοντας τη συνέχιση των κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών ακόμη και σε συνθήκες έκτακτης ανάγκης ή κρίσης.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία διενεργεί περιοδικές αξιολογήσεις κινδύνων και αναλύσεις επιχειρησιακών επιπτώσεων προκειμένου να προσδιορίζει τις κρίσιμες λειτουργίες, τις απαιτούμενες υποδομές και τους αποδεκτούς χρόνους αποκατάστασης.

Παράλληλα, πραγματοποιούνται τακτικές δοκιμές και επικαιροποιήσεις των σχεδίων αντιμετώπισης περιστατικών, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητά τους.

Το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας περιλαμβάνει μέτρα και διαδικασίες που διασφαλίζουν:

- την **ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων** από πιθανές διακοπές των εργασιών και την ταχεία επαναφορά των κρίσιμων λειτουργιών της Εταιρίας,
- τη **διατήρηση της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών** προς πελάτες, συνεργάτες και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη,
- την **ανθεκτικότητα των πληροφοριακών συστημάτων** και των τεχνολογικών υποδομών μέσω κατάλληλων μηχανισμών εφεδρείας και ανάκαμψης,
- την **υλοποίηση των απαραίτητων** οργανωτικών και τεχνολογικών **αναβαθμίσεων** για τον περιορισμό λειτουργικών αστοχιών,
- τη **διατήρηση του απαιτούμενου επιπέδου ασφάλειας** των πληροφοριών και προστασίας των δεδομένων,
- τη **διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας** των εργαζομένων,
- την **εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού** για την αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών διακοπής εργασιών και κρίσεων.

Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου

Η **Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου** αποτελεί ανεξάρτητη και αντικειμενική λειτουργία, η οποία παρέχει διασφάλιση και συμβουλευτική υποστήριξη στο Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση, συμβάλλοντας στη βελτίωση των λειτουργιών και στην επίτευξη των στόχων της Εταιρίας.

Στο πλαίσιο αυτό, αξιολογεί την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, της διαχείρισης κινδύνων και της εταιρικής διακυβέρνησης, εφαρμόζοντας συστηματική και τεκμηριωμένη προσέγγιση.

Εξετάζει τη διαδικασία εντοπισμού, αξιολόγησης και παρακολούθησης κινδύνων και ευκαιριών, διασφαλίζοντας ότι εφαρμόζεται με συνέπεια, βασίζεται σε αξιόπιστα δεδομένα και υποστηρίζει τον στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό.

Παράλληλα, λαμβάνει υπόψη παραμέτρους βιωσιμότητας (ESG) στο πλαίσιο των ελεγκτικών δραστηριοτήτων, ενσωματώνοντας σχετικούς παράγοντες στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των ελέγχων, όπου κρίνεται σκόπιμο. Ειδικότερα, αξιολογεί την ενσωμάτωση θεμάτων περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης στις διαδικασίες, στη διαχείριση κινδύνων και στη λήψη αποφάσεων.

Μέσω των ευρημάτων και συστάσεών της προς την Επιτροπή Ελέγχου, η Μονάδα συμβάλλει στην ενίσχυση της διαφάνειας, της αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων και της βιώσιμης εταιρικής διακυβέρνησης.



3.6 Στρατηγική, επιχειρηματικό μοντέλο και αλυσίδα αξίας (SBM-1)

Η εταιρία έχει διαμορφώσει ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σχέδιο για την περίοδο 2026-2028, με στόχο την ενίσχυση της μακροπρόθεσμης ανθεκτικότητας, της χρηματοοικονομικής σταθερότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης.

Οι στρατηγικές προτεραιότητες συνδέονται άμεσα με τις αρχές της υπεύθυνης εταιρικής διακυβέρνησης, της αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων και της δημιουργίας αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το Επιχειρησιακό Πλάνο της περιόδου 2026–2028 αποτυπώνει τους βασικούς στρατηγικούς στόχους της Εταιρίας, οι οποίοι περιλαμβάνουν:

- **Ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας** μέσω διασφάλισης και διατήρησης δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας άνω του 120%.
- **Βελτίωση της αποδοτικότητας κεφαλαίων** μέσα από την ενεργή διαχείριση του χαρτοφυλακίου ακινήτων και τη συνετή διαχείριση των επενδυμένων κεφαλαίων.
- **Ψηφιοποίηση των λειτουργιών**, με εφαρμογή RPA και σχεδιασμό matrix οργανωτικής δομής για ευελιξία και διαλειτουργικότητα μεταξύ Κλάδων και Πωλήσεων.
- **Αναθεώρηση της τιμολογιακής πολιτικής** στον Κλάδο Αυτοκινήτου με αξιοποίηση αναλυτικών δεδομένων.
- **Ανάπτυξη του ασφαλιστικού χαρτοφυλακίου** στους λοιπούς Γενικούς Κλάδους, μέσω νέας προϊοντικής προσέγγισης και ενίσχυσης των συνεργασιών.
- **Αύξηση της παραγωγικότητας** μέσω μείωσης του λειτουργικού κόστους.
- **Αξιοποίηση της εταιρικής φήμης** ως μοχλού ανάπτυξης σε στοχευμένες αγορές και γεωγραφικές περιοχές
- Κεντρικός άξονας της στρατηγικής αποτελεί η **διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας**. Η δέσμευση αυτή ενισχύει την οικονομική ανθεκτικότητα της Εταιρίας, διασφαλίζει την προστασία των ασφαλισμένων και υποστηρίζει τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του επιχειρηματικού μοντέλου.

Οι παραπάνω στρατηγικές προτεραιότητες συνθέτουν ένα συνεκτικό πλαίσιο βιώσιμης ανάπτυξης που ενισχύει τη μακροπρόθεσμη αξία της Εταιρίας και υποστηρίζει τη δέσμευσή της απέναντι στους πελάτες, τους εργαζομένους, τους συνεργάτες και την κοινωνία.



3.7 Ψηφιακός Μετασχηματισμός & Τεχνολογική Αναβάθμιση

Η δέσμευσή της Εταιρίας για τη βελτίωση της βιωσιμότητας των λειτουργιών της και την ενίσχυση της εμπειρίας των πελατών της, την οδηγεί στη συνεχή αξιοποίηση της τεχνολογίας και στην προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Στόχος είναι η μείωση της σπατάλης πόρων, η ενίσχυση της αποδοτικότητας και η διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ευέλικτου και ανθεκτικού οργανισμού.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς για καινοτομία και λειτουργική αριστεία, έχει προχωρήσει σε ουσιαστικά βήματα που συμβάλλουν τόσο στην απλοποίηση των εσωτερικών ροών εργασίας όσο και στην ενδυνάμωση των σχέσεων μας με τους συνεργάτες της.

Αποδοτικές Ροές Εργασίας

Με γνώμονα τα παραπάνω, η Εταιρία έχει ξεκινήσει την υλοποίηση ενός έργου χαρτογράφησης των επιχειρησιακών διαδικασιών σε συνεργασία με πάροχο ψηφιακής πλατφόρμας. Το έργο αποσκοπεί στην καταγραφή, ανάλυση και βελτιστοποίηση των υπαρχουσών ροών εργασίας, με στόχο τη διαφάνεια, τη μείωση της πολυπλοκότητας και τον εντοπισμό ευκαιριών για αυτοματοποίηση.

Μέσα από αυτή τη διαδικασία επιδιώκουμε τον οργανωτικό μετασχηματισμό, τη δημιουργία πιο ευέλικτων ροών και τη σημαντική αύξηση της αποδοτικότητας.

Τα αναμενόμενα οφέλη περιλαμβάνουν τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών σε επίπεδο τμημάτων, τη μείωση της πολυπλοκότητας και του επιχειρησιακού ρίσκου. Η ολοκλήρωση του έργου αναμένεται έως το 2026.

Ψηφιοποίηση και Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Η επέκταση των ψηφιακών υπηρεσιών και η σταδιακή αντικατάσταση έντυπων διαδικασιών συμβάλλουν στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και λοιπών φυσικών πόρων. Παράλληλα, η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και η ψηφιακή αρχειοθέτηση βελτιώνουν την ταχύτητα εξυπηρέτησης, μειώνουν το λειτουργικό κόστος και ενισχύουν τη συνολική περιβαλλοντική επίδοση της Εταιρίας.

Ψηφιακή ενδυνάμωση του Δικτύου συνεργατών

Η αναβάθμιση της πλατφόρμας των συνεργατών (portal) έχει διευρύνει σημαντικά τις δυνατότητές τους. Πλέον, οι διαμεσολαβητές μπορούν να επιλύουν αιτήματα πελατών και να ολοκληρώνουν διαδικασίες αυτόνομα, χωρίς εξάρτηση από τα εσωτερικά τμήματα της Εταιρίας. Αυτή η αυξημένη αυτονομία έχει μειώσει τον εσωτερικό φόρτο εργασίας, έχει περιορίσει τις εισερχόμενες κλήσεις και έχει βελτιώσει συνολικά την εμπειρία τόσο των συνεργατών όσο και των πελατών. Ενισχύοντας τους συνεργάτες με την ανάληψη περισσότερων κινδύνων, διαμορφώνεται ένα πιο ευέλικτο και άμεσο μοντέλο υποστήριξης πελατών.

Ψηφιακές Δεξιότητες και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

Η επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού βασίζεται στους ανθρώπους της Εταιρίας. Για τον λόγο αυτό, επενδύουμε συστηματικά στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων μέσω εκπαιδευτικών δράσεων και προγραμμάτων κατάρτισης, ενισχύοντας την ικανότητα των εργαζομένων να αξιοποιούν αποτελεσματικά τις νέες τεχνολογίες και τα ψηφιακά εργαλεία.

Κυβερνοασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Καθώς η ψηφιακή μετάβαση προχωρά, η Εταιρία επενδύει διαρκώς στην ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας και στην προστασία των πληροφοριακών της συστημάτων. Μέσα από τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας, στοχεύει στη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των δεδομένων, προστατεύοντας αποτελεσματικά τα προσωπικά δεδομένα πελατών, συνεργατών και εργαζομένων.

Επιχειρησιακή Ανθεκτικότητα και Συνέχεια

Οι τεχνολογικές επενδύσεις συμβάλλουν στην ενίσχυση της επιχειρησιακής ανθεκτικότητας της Εταιρίας, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη λειτουργία κρίσιμων υπηρεσιών και διαδικασιών. Η αναβάθμιση των πληροφοριακών υποδομών και η εφαρμογή σύγχρονων ψηφιακών λύσεων υποστηρίζουν την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου επιχειρησιακής συνέχειας.

Απλοποιημένα Συστήματα

Η αυτοματοποίηση διαφόρων λειτουργιών συμβάλλει στη μείωση της πολυπλοκότητας των συστημάτων, καθιστώντας τις διαδικασίες πιο ευέλικτες και περιορίζοντας την πιθανότητα λαθών.

Αυτοματισμός Ρομποτικών Διαδικασιών

Με την εφαρμογή λύσεων RPA, έχουν αυτοματοποιήθει επαναλαμβανόμενες εργασίες, επιτρέποντας στις ομάδες της Εταιρίας να επικεντρώνονται σε δραστηριότητες με υψηλότερη προστιθέμενη αξία.

Λήψη Αποφάσεων με Βάση τα Δεδομένα

Η παρακολούθηση και ανάλυση των βασικών δεικτών απόδοσης σε όλες τις διαδικασίες, επιτρέπει να λαμβάνουμε στρατηγικές αποφάσεις που στηρίζονται σε αντικειμενικά, μετρήσιμα δεδομένα.

3.8 Συμφέροντα και απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών (SBM-2)

Η Εταιρία αναγνωρίζει ότι η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και η επιχειρηματική της επιτυχία συνδέονται άμεσα με την κατανόηση και την ενσωμάτωση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών της.

Επιδιώκει τον διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενισχύοντας τις σχέσεις εμπιστοσύνης και αμοιβαίας συνεργασίας. Στα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη περιλαμβάνονται οι πελάτες και ασφαλισμένοι, οι εργαζόμενοι, οι μέτοχοι, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, οι προμηθευτές και συνεργάτες, οι εποπτικές αρχές, καθώς και η ευρύτερη κοινωνία.

Η επικοινωνία αυτή διαχειρίζεται από διάφορα τμήματα της Εταιρίας, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα και η συνέπεια στην ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Η Εταιρία συλλέγει και αξιολογεί συστηματικά τις απόψεις και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών μέσω ερευνών ικανοποίησης πελατών, διαύλων εξυπηρέτησης και διαχείρισης παραπόνων, εσωτερικών ερευνών εργαζομένων, τακτικών συναντήσεων με συνεργάτες και διαμεσολαβητές, καθώς και μέσω της συνεχούς επικοινωνίας με τις εποπτικές και κανονιστικές αρχές.

Τα κύρια θέματα που αναδείχθηκαν κατά τη διαδικασία διαλόγου αφορούν:

- Την **διαφάνεια στις συναλλαγές** και η **συμμόρφωση** με τους νόμους
- τη **διατήρηση του απαιτούμενου επιπέδου ασφάλειας** των πληροφοριών και προστασίας των δεδομένων,
- Την **αντιμετώπιση των κινδύνων** που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή και τη βιώσιμη χρηματοδότηση.
- Την **προστασία προσωπικών δεδομένων** και την **ασφάλεια** των πληροφοριών.
- Την **ανάπτυξη των εργαζομένων**, την **ισότητα ευκαιριών** και την **ευημερία** στο εργασιακό περιβάλλον.

Οι απόψεις και τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών λαμβάνονται υπόψη κατά τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας, τη διαμόρφωση της επιχειρηματικής στρατηγικής και τη λήψη αποφάσεων, διασφαλίζοντας ότι η Εταιρία ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις προσδοκίες τους και δημιουργεί μακροπρόθεσμη αξία για όλους τους συμμετόχους της.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών, τα θέματα που τους απασχολούν, οι τρόποι συνεργασίας και οι αντίστοιχες ανταποκρίσεις της Εταιρίας.

Κύρια Ενδιαφερόμενα μέρη SBM-2 45a (i)	Τρόποι Συνεργασίας SBM-2 45a (ii)	Θέματα ενδιαφέροντος	Τρόποι ανταπόκρισης
Εργαζόμενοι	▸ Προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων ▸ Έρευνες ικανοποίησης και ανοιχτός διάλογος μέσω πολιτικής ανοικτής πόρτας ▸ Μηχανισμοί παραπόνων και αναφοράς (whistleblowing) ▸ Εσωτερική επικοινωνία μέσω Intranet και ψηφιακών καναλιών ▸ Παρακίνηση συμμετοχής σε ομάδες εργασίας και πρωτοβουλίες βιωσιμότητας ▸ Διάλογος μέσω social media και ψηφιακών πλατφορμών	▸ Απόδοση, ευημερία και ανάπτυξη εργαζομένων ▸ Υγεία & Ασφάλεια ▸ Βιωσιμότητα & Κοινωνική Ευθύνη ▸ Βελτίωση υπηρεσιών και εσωτερικών διαδικασιών	▸ Επένδυση στην ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων ▸ Σύστημα συλλογής και αξιοποίησης των ιδεών του προσωπικού ▸ Ενίσχυση πολιτικών και διαδικασιών ▸ Συμμετοχή σε εκδηλώσεις & δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας ▸ Παροχές και επιβράβευση των εργαζομένων ▸ Ενεργή ενθάρρυνση συμμετοχής σε περιβαλλοντικές και κοινωνικές πρωτοβουλίες

Κύρια Ενδιαφερόμενα μέρη SBM-2 45a (i)	Τρόποι Συνεργασίας SBM-2 45a (ii)	Θέματα ενδιαφέροντος	Τρόποι ανταπόκρισης
Πελάτες	▸ Έρευνες αγοράς και μέτρηση ικανοποίησης πελατών ▸ Μηχανισμοί παραπόνων & whistleblowing ▸ Γραμμή υποστήριξης πελατών ▸ Διάλογος μέσα από ψηφιακά κανάλια, social media ▸ Εφαρμογή Minetta App ▸ Εβδομάδα εξυπηρέτησης πελατών ως θεσμοθετημένη δράση επαφής και ανατροφοδότησης	▸ Ποιότητα, αξιοπιστία και συνέπεια των υπηρεσιών ▸ Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια συναλλαγών ▸ Καινοτόμες και προσαρμοσμένες ασφαλιστικές λύσεις ▸ Βιωσιμότητα & κοινωνική υπευθυνότητα	▸ Ανάλυση ερευνών ικανοποίησης για τη βελτίωση της ποιότητας και της εμπειρίας πελάτη ▸ Ποιότητα και αξιοπιστία υπηρεσιών ▸ Διασφάλιση προστασίας προσωπικών δεδομένων με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ▸ Συνεχής ενημέρωση για προϊόντα και δράσεις μέσω ψηφιακών καναλιών ▸ Υποστήριξη αιτημάτων
Μέτοχοι	▸ Ετήσιες τακτικές και έκτακτες συνελεύσεις Μετόχων ▸ Χρηματοοικονομικές Αναφορές ▸ Ανακοινώσεις επιχειρηματικών εξελίξεων (Δελτία τύπου, διαδίκτυο)	▸ Εταιρική Διακυβέρνηση ▸ Διαφάνεια ▸ Στρατηγικοί στόχοι ESG ▸ Συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο	▸ Ευθυγράμμιση με κανονισμούς ▸ Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στη στρατηγική διακυβέρνηση
Συνεργάτες (συνεργαζόμενα ασφαλιστικά πρακτορεία, διαμεσολαβητές, μεσίτες)	▸ Έρευνες ικανοποίησης για την αξιολόγηση της ποιότητας της συνεργασίας ▸ Καλλιέργεια μακροχρόνιων σχέσεων ▸ Εσωτερικοί έλεγχοι για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο ▸ Προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων συνεργατών ▸ Τακτική επικοινωνία και υποστήριξη για την αντιμετώπιση επιχειρησιακών αναγκών	▸ Κοινωνική ευθύνη & Βιωσιμότητα ▸ Επιχειρηματική δεοντολογία και συμμόρφωση ▸ Ποιότητα προϊόντων / υπηρεσιών ▸ Διαφάνεια και δίκαιες εμπορικές σχέσεις	▸ Ανάλυση ερευνών ικανοποίησης συνεργατών για τη βελτίωση της ποιότητας συνεργασίας ▸ Τήρηση και διασφάλιση του κανονιστικού πλαισίου ▸ Υποστήριξη αιτημάτων ▸ Συμμετοχή σε δράσεις βιωσιμότητας και κοινωνικής υπευθυνότητας ▸ Βελτίωση υπηρεσιών ▸ Εκπαιδευτική στήριξη συνεργατών
Προμηθευτές	▸ Καλλιέργεια μακροχρόνιων σχέσεων ▸ Τακτικοί έλεγχοι για την διασφάλιση της ποιότητας και της συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο ▸ Αξιολόγηση προμηθευτών	▸ Υγεία & Ασφάλεια ▸ Ποιότητα και αξιοπιστία προϊόντων / υπηρεσιών ▸ Διαφάνεια και δίκαιες εμπορικές σχέσεις ▸ Περιβαλλοντική και κοινωνική υπευθυνότητα	▸ Αξιολόγηση & διαχείριση προμηθευτών
Τοπικές Κοινότητες	▸ Μηχανισμός παραπόνων ▸ Ενεργός επικοινωνία και συνεργασία με τοπικές αρχές και φορείς ▸ Δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας με άμεση επίδραση στο τοπικό περιβάλλον ▸ Χορηγίες και υποστήριξη τοπικών πρωτοβουλιών	▸ Ευκαιρίες απασχόλησης ▸ Υγεία, ασφάλεια και περιβαλλοντική υπευθυνότητα ▸ Επενδύσεις και υποστήριξη σε τοπικό επίπεδο ▸ Ενίσχυση τοπικών κοινωνικών δομών ▸ Διαφάνεια και υπεύθυνη συμπεριφορά από την Εταιρία	▸ Έγκαιρη αναγνώριση και διαχείριση κινδύνων που ενδέχεται να επηρεάσουν την κοινότητα ▸ Χρηματοδοτική & υλική συνεισφορά στις κοινότητες ▸ Χορηγίες σε δράσεις πολιτισμού, αθλητισμού και κοινωνικής αλληλεγγύης ▸ Οργάνωση και συμμετοχή σε εθελοντικά και κοινωνικά προγράμματα με συμμετοχή εργαζομένων

Κύρια Ενδιαφερόμενα μέρη SBM-2 45a (i)	Τρόποι Συνεργασίας SBM-2 45a (ii)	Θέματα ενδιαφέροντος	Τρόποι ανταπόκρισης
Πολιτεία, Ρυθμιστικές & Δημόσιες Αρχές	▸ Ανταλλαγή απόψεων σε νόμους και κανονισμούς με αρμόδιες αρχές μέσω διαβουλεύσεων, συναντήσεων & διάλογο ▸ Συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο ▸ Διαφανής επικοινωνία και παροχή στοιχείων με αξιοπιστία και συνέπεια	▸ Συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και governance κανόνες ▸ Εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου CSRD και των προτύπων (ESRS, GRI) ▸ Διαφάνεια και αξιοπιστία στην εταιρική αναφορά	▸ Υποβολή προτάσεων & σχολίων σε διαβουλεύσεις ▸ Έκδοση ετήσιας Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης σύμφωνα με τα πρότυπα ESRS & GRI ▸ Διασφάλιση τήρησης της νομοθεσίας μέσω εσωτερικών πολιτικών συμμόρφωσης και εταιρικής διακυβέρνησης ▸ Έγκαιρη παροχή δεδομένων και στοιχείων στις αρχές με διαφάνεια και αξιοπιστία ▸ Ενσωμάτωση νέων κανονιστικών απαιτήσεων στις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)	▸ Συνεχής επικοινωνία μέσω δελτίων τύπου, άρθρων και ενημερωτικού υλικού ▸ Συνεντεύξεις & επιπτώσεις για τα ΜΜΕ ▸ Χρήση ψηφιακών καναλιών και Social media για απευθείας επικοινωνία	▸ Διαφάνεια σε περιβαλλοντικά, κοινωνικά και εταιρικής διακυβέρνησης ζητήματα ▸ Ανακοινώσεις/ Δημοσιεύσεις ▸ Έρευνα & Ανάπτυξη ▸ Κοινωνική προσφορά και δράσεις υπευθυνότητας	▸ Αποστολή δελτίων τύπου & ενημερωτικού υλικού ▸ Κάλυψη εκδηλώσεων στα ΜΜΕ ▸ Ενεργή παρουσία στα social media με θεματολογία ESG
Τραπεζικά ιδρύματα	▸ Συνεχής επικοινωνία ▸ Συνέπεια πληρωμών ▸ Συμμετοχή σε ερωτηματολόγια και αξιολογήσεις ESG που απαιτούνται από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	▸ Εταιρική Διακυβέρνηση και Διαφάνεια ▸ Υπεύθυνη διαχείριση κεφαλαίων ▸ ESG επιδόσεις και συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο ▸ Βιώσιμες επενδύσεις	▸ Ευθυγράμμιση με κανονισμούς ▸ Διαφάνεια ▸ Συνεχής βελτίωση ESG δεικτών για την ενίσχυση της αξιοπιστίας απέναντι στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
ΜΚΟ	▸ Υποστήριξη δράσεων μέσω χορηγιών και εθελοντικών προγραμμάτων με συμμετοχή εργαζομένων ▸ Συμμετοχή σε καμπάνιες ενημέρωσης για ESG θέματα	▸ Κοινωνική προσφορά και αλληλεγγύη ▸ Υλική υποστήριξη κοινωνικών δράσεων ▸ Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και βιωσιμότητα ▸ Διαφάνεια και υπευθυνότητα	▸ Συμμετοχή σε δράσεις και προγράμματα ΜΚΟ ▸ Οικονομική ενίσχυση στοχευμένων κοινωνικών και περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών ▸ Οργάνωση κοινωνικών δράσεων με ενεργή εμπλοκή των εργαζομένων
Ακαδημαϊκή Κοινότητα	▸ Έρευνα & Ανάπτυξη ▸ Συμμετοχή σε σεμινάρια με θεματολογία ESG ▸ Συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα ▸ Ανταλλαγή απόψεων και τεχνογνωσίας με την ακαδημαϊκή κοινότητα για θέματα ESG	▸ Εκπαίδευση και ανάπτυξη σε θέματα ESG και βιωσιμότητας ▸ Εταιρική Υπευθυνότητα	▸ Συμμετοχή σε σεμινάρια

3.9 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με την στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο(SBM-3)

Η Εταιρία αναγνωρίζει ότι η κατανόηση και διαχείριση των θεμάτων που επηρεάζουν τη μακροπρόθεσμη δημιουργία αξίας, είναι προϋπόθεση της βιώσιμης ανάπτυξης.

Για τον εντοπισμό των θεμάτων αυτών, διεξήχθη έρευνα μεταξύ της Εταιρίας και των ενδιαφερομένων μερών, τον Ιούνιο του 2025.

Τα θέματα που προέκυψαν, από την έρευνα, σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή E1, το οικείο εργατικό δυναμικό S1, τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες S4 και την επιχειρηματική συμπεριφορά G1.

Τα ανωτέρω ιεραρχήθηκαν και διενεργήθηκε ανάλυση διπλής ουσιαστικότητας με συνιστώσες την:

Οικονομική ουσιαστικότητα (κατάντη) για το πώς τα θέματα βιωσιμότητας, όπως η κλιματική αλλαγή ή τα ακραία καιρικά φαινόμενα, επηρεάζουν τις οικονομικές επιδόσεις της Εταιρίας και την Περιβαλλοντική και Κοινωνική ουσιαστικότητα (ανάντη), ο τρόπος δηλαδή με τον οποίο οι δραστηριότητες της Εταιρίας επηρεάζουν το περιβάλλον, τους πελάτες, τους συνεργάτες και την κοινωνία γενικότερα.

Τα θέματα αυτά αποτελούν την βάση για τη διαμόρφωση της στρατηγικής βιωσιμότητας της Εταιρίας. Κάθε στρατηγικός πυλώνας συνδέεται άμεσα με ένα ή περισσότερα ουσιαστικά θέματα, εξασφαλίζοντας τη συνοχή ανάμεσα στις επιχειρησιακές αποφάσεις και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών.

⊖ Αρνητικό ⊕ Θετικό ●○○ Βραχυπρόθεσμος ●●○ Μεσοπρόθεσμος ●●● Μακροπρόθεσμος

Θεματική	Περιγραφή επιπτώσεων κινδύνων και ευκαιριών (IROs)	Χαρακτ.	Κατηγορία	Αλυσίδα αξίας	Χρονικός ορίζοντας
E1 Κλιματική αλλαγή	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή. Οι χρόνιες επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής (υψηλές θερμοκρασίες, μεταβαλλόμενες καιρικές συνθήκες αυξάνουν τους κινδύνους για τις ασφαλίσεις ζημιών).	⊖	Δυνητική	Κατάντη	●●○ / ●●●
	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή. Τα ακραία καιρικά φαινόμενα συμβάλλουν στην αύξηση της συχνότητας, της σοβαρότητας και των απαιτήσεων αποζημίωσης.	⊖	Δυνητική	Κατάντη	●●○ / ●●●
	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή. Βελτίωση του μοντέλου εκτίμησης των κινδύνων που συνδέονται με φυσικές καταστροφές και διαφοροποίηση των προϊόντων τους.	⊕	Δυνητική	Ίδιες λειτουργίες	●●○
	Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής. Η Εταιρία μέσω των λειτουργιών της καταναλώνει ενέργεια (αυτοκίνητα) και ηλεκτρικό ρεύμα (κτίρια) που συμβάλλουν στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.	⊖	Υφιστάμενη	Ίδιες λειτουργίες	●○○ / ●●○ / ●●●
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό	Συνθήκες εργασίας. Οι αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, δύναται να επιφέρουν σοβαρούς κινδύνους λόγω κόστους αποθεραπείας είτε λόγω μείωσης της παραγωγικότητας.	⊖	Δυνητική	Ίδιες λειτουργίες	●●○
	Συνθήκες εργασίας. Ενίσχυση της ευημερίας και αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων μέσω της δημιουργίας ενός βιώσιμου, υγιούς και ασφαλούς χώρου εργασίας.	⊕	Υφιστάμενη	Ίδιες λειτουργίες	●○○ / ●●○
	Συνθήκες εργασίας. Η μη ικανοποίηση από την εργασία και ο ανταγωνισμός στις αμοιβές μεταξύ ομοτίμων δύναται να αυξήσει τον αριθμό αποχώρησης των εργαζομένων και την μειωμένη παραγωγικότητα.	⊖	Δυνητική	Ίδιες λειτουργίες	●○○ / ●●○
	Ίση μεταχείριση και ίσες ευκαιρίες για όλους. Η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό της Εταιρίας μέσω της εκπαίδευσης και ανάπτυξης οδηγεί σε βελτίωση απόδοσης, αποτελεσματικότητα, και τεχνογνωσία. Το αρχικό κόστος που σχετίζεται με αυτά τα προγράμματα, έχουν μακροπρόθεσμο οικονομικό αντίκτυπο που περιλαμβάνει αυξημένη παραγωγικότητα, καλύτερη ποιότητα εργασίας και καταρτισμένο εργατικό δυναμικό, αποδίδοντας στην Εταιρία επιτυχία και ανταγωνιστικότητα.	⊕	Υφιστάμενη	Ίδιες λειτουργίες	●○○ / ●●○

Θεματική	Περιγραφή επιπτώσεων κινδύνων και ευκαιριών (IROs)	Χαρακτ.	Κατηγορία	Αλυσίδα αξίας	Χρονικός ορίζοντας
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Προσωπικά Δεδομένα. Το κόστος συμμόρφωσης, οι επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες για την ενίσχυση της ασφάλειας των δεδομένων αλλά και τα υψηλά πρόστιμα από την μη τήρηση των διαδικασιών δύναται να έχουν οικονομικές επιπτώσεις.	⊖	Δυνητική	Κατάντη	
	Προσωπικά Δεδομένα. Η δέσμευση της Εταιρίας για την πλήρη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων, η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών τόσο ως προς την οργάνωση και διαχείριση τους όσο και προς την υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών προστασίας δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και της εταιρικής φήμης.	⊕	Υφιστάμενη	Κατάντη	
	Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών η/και τελικών χρηστών. Η αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών προσφέρει αύξηση αποδοτικότητας, λόγω αυτοματοποίησης των διαδικασιών, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και καλύτερη εμπειρία πελάτη.	⊕	Υφιστάμενη	Κατάντη	
	Επιπτώσεις που σχετίζονται με τις πληροφορίες για τους καταναλωτές η/και τελικούς χρήστες. Οι εξαρτήσεις από Συστήματα Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και κυβερνοεπιθέσεων ενδέχεται να διαταράξουν την λειτουργία της Εταιρίας και να επηρεάσουν την συνέχεια των εργασιών,	⊖	Δυνητική	Ίδιες λειτουργίες	
	Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών η/και τελικών χρηστών. Η σαφής και έγκυρη πληροφόρηση στη διαφήμιση προϊόντων αλλά και η σαφής περιγραφή των όρων και καλύψεων των ασφαλιστικών προϊόντων ενισχύει την εμπιστοσύνη και καλλιεργεί μακροχρόνιες πελατειακές σχέσεις.	⊕	Υφιστάμενη	Κατάντη	
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά	Επιχειρηματική κουλτούρα. Η ενσωμάτωση αρχών βιωσιμότητας στην εταιρική κουλτούρα, η τήρηση της επιχειρηματικής ηθικής, η διαφάνεια στις συναλλαγές και η συμμόρφωση με τους νόμους οικοδομεί εμπιστοσύνη μεταξύ των εμπλεκομένων και συμβάλλει στην οικονομική σταθερότητας της Εταιρίας.	⊕	Υφιστάμενη	Ίδιες λειτουργίες	
	Whistleblowing Framework. Το «πλαίσιο αναφοράς καταγγελιών» που έχει θεσπίσει η Εταιρία (whistleblowing framework),ενισχύει την ηθική συμπεριφορά με μηδενική ανοχή σε παραβιάσεις αξιών.	⊕	Υφιστάμενη	Ίδιες λειτουργίες	

4 ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ [ESRS E1]

Στη Μινέττα έχει αναπτυχθεί ένα πλαίσιο δράσεων για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα της Εταιρίας.

Στο πλαίσιο αυτό παρακολουθούνται συστηματικά οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που συνδέονται με την λειτουργία της επιχείρησης και υλοποιούνται δράσεις που συμβάλλουν στην βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας και στην σταδιακή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Το πλαίσιο δράσεων της Εταιρίας εστιάζει στη συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων, μέσω της μείωσης της ενεργειακής κατανάλωσης, της σταδιακής ανανέωσης του εταιρικού στόλου με οχήματα νέας τεχνολογίας, της μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, καθώς και της υλοποίησης πρωτοβουλιών για την εξοικονόμηση φυσικών πόρων και την προώθηση των αρχών της κυκλικής οικονομίας.

4.1 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με τη στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο (SBM-3)

Η αύξηση της συχνότητας και της έντασης ακραίων καιρικών φαινομένων και φυσικών καταστροφών, ως συνέπεια της κλιματικής αλλαγής, επηρεάζει το φυσικό και κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον, δημιουργώντας αυξημένες προκλήσεις και κινδύνους για τον ασφαλιστικό κλάδο και κατ' επέκταση για τη ΜΙΝΕΤΤΑ.

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που έχουν αναγνωριστεί είναι:

Αύξηση των απαιτήσεων για αποζημιώσεις που σχετίζονται με ακραία καιρικά φαινόμενα και φυσικές καταστροφές.

Ενδεχόμενες επιπτώσεις στην κερδοφορία και στη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα της Εταιρίας.

Αυξημένη αβεβαιότητα ως προς την συχνότητα και τη σοβαρότητα των ζημιών, γεγονός που ενδέχεται να επηρεάσει τις τεχνικές προβλέψεις και την τιμολόγηση των ασφαλιστικών κινδύνων.

Αυξημένες εποπτικές και κανονιστικές απαιτήσεις σχετικά με τη διαχείριση κλιματικών κινδύνων.

Η αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή δημιουργεί σημαντικές ευκαιρίες για τη ΜΙΝΕΤΤΑ, καθώς συμβάλλει:

- Στην ανάπτυξη νέων ασφαλιστικών προϊόντων και καλύψεων που ανταποκρίνονται σε κινδύνους και ανάγκες που ανακύπτουν λόγω της κλιματικής αλλαγής.
- Στη βελτίωση της ποιότητας της ανάληψης κινδύνων και της τιμολόγησης ασφαλιστικών προϊόντων, μέσω της αξιοποίησης δεδομένων, σεναρίων και προηγμένων αναλυτικών εργαλείων για την ακριβέστερη εκτίμηση των κλιματικών κινδύνων.
- Στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας του ασφαλιστικού χαρτοφυλακίου, μέσω της καλύτερης κατανόησης, διασποράς και διαχείρισης των κινδύνων που συνδέονται με ακραία καιρικά φαινόμενα και φυσικές καταστροφές.
- Στην ανταπόκριση στις αυξανόμενες ανάγκες προστασίας φυσικών και οικονομικών περιουσιακών στοιχείων από κινδύνους που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.
- Στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών, των συνεργατών και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών μέσω της παροχής κατάλληλων ασφαλιστικών λύσεων.

Οι κλιματικοί κίνδυνοι παρακολουθούνται σε ετήσια βάση και αξιολογούνται στο πλαίσιο της διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων της Εταιρίας, ώστε να λαμβάνονται έγκαιρα τα απαραίτητα μέτρα και να προσαρμόζεται η στρατηγική της στις μεταβαλλόμενες κλιματικές συνθήκες.

Η σημασία των κλιματικών κινδύνων αποτυπώνεται και στο ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρίας. Κατά το 2025, συνολικά 29.296 μοναδικά ασφαλιστήρια συμβόλαια περιλάμβαναν κάλυψη για ζημιές που προέρχονται από ακραία καιρικά φαινόμενα, γεγονός που καταδεικνύει την έκθεση της MINETTA σε κινδύνους που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή, καθώς και τον ουσιαστικό ρόλο της στην παροχή ασφαλιστικής προστασίας έναντι των σχετικών επιπτώσεων.

Αναγγελθείσες ζημιές από ακραία καιρικά φαινόμενα (πλημμύρες, χιονοπτώσεις, θύελλα, καταιγίδα)

Οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής αποτυπώνονται και στις ασφαλιστικές ζημιές που σχετίζονται με ακραία καιρικά φαινόμενα και φυσικές καταστροφές, επηρεάζοντας τόσο τη συχνότητα όσο και τη σοβαρότητα των ζημιών και, κατ' επέκταση, το κόστος των αποζημιώσεων.

Κατά το 2025 καταγράφηκαν αναγγελίες ζημιών που σχετίζονταν με τα ακόλουθα καταστροφικά γεγονότα:

ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΙΚΟ ΓΕΓΟΝΟΣ	Πλήθος αναγγελθεισών ζημιών
Εντονα καιρικα φαινομενα-κακοκαιρια "ADEL" **26/11/2025**	11
Εντονα καιρικα φαινομενα-κακοκαιρια "BYRON" **4/12/2025**	27
Εντονα καιρικα φαινομενα ΚΥΚΛΑΔΕΣ & ΚΡΗΤΗ **31/3/2025**	6
ΣΥΝΟΛΟ	**44**

ΚΟΣΤΟΣ ΖΗΜΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΗΛΘΑΝ ΑΠΟ ΑΚΡΑΙΑ ΚΑΙΡΙΚΑ ΦΑΙΝΟΜΕΝΑ

(πλημμύρες, χιονοπτώσεις, θύελλα, καταιγίδα)

2022	2023	2024	2025
373,3 χιλ.	2.695,5 χιλ.	569,5 χιλ.	14.456,34 χιλ.
	Μεταβολή 2022 - 2023	**Μεταβολή 2023 - 2024**	**Μεταβολή 2024 - 2025**
	622,1%	**-78,9%**	**2.438,4%**

Η σημαντική αύξηση του κόστους ζημιών κατά 2.438,4% **οφείλεται στην εκδήλωση 3 (τριών) έντονων καιρικών φαινομένων και φυσικών καταστροφών** που επηρέασαν ασφαλισμένους της Εταιρίας κατά τη διάρκεια του έτους.

Η εξέλιξη αυτή αναδεικνύει την αυξανόμενη αβεβαιότητα που συνδέεται με τους κλιματικούς κινδύνους, καθώς και τη δυνητική επίδρασή τους στα οικονομικά αποτελέσματα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

Παράλληλα, επιβεβαιώνει τη σημασία της συνεχούς παρακολούθησης των κλιματικών κινδύνων, της τακτικής αναθεώρησης των υποθέσεων ανάληψης κινδύνων και τιμολόγησης, καθώς και της διατήρησης κατάλληλων αντασφαλιστικών καλύψεων, με στόχο την ενίσχυση της ανθεκτικότητας του ασφαλιστικού χαρτοφυλακίου και της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της Εταιρίας.

4.2 Περιγραφή των διαδικασιών για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα (IRO-1)

Η Εταιρία εφαρμόζει διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση και την επανεξέταση των επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.

Οι διαδικασίες αυτές εντάσσονται στο πλαίσιο της διαχείρισης κινδύνων και του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζει η Εταιρία σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015.

Ο εντοπισμός των κλιματικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών πραγματοποιείται μέσω της παρακολούθησης των δραστηριοτήτων της Εταιρίας, της εξέτασης των κανονιστικών και εποπτικών εξελίξεων, καθώς και της αξιολόγησης των επιδράσεων που ενδέχεται να προκύψουν από τις μεταβαλλόμενες κλιματικές συνθήκες και τη μετάβαση προς μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα.

Η αξιολόγηση των εντοπισμένων θεμάτων λαμβάνει υπόψη, κατά περίπτωση, τη φύση και την έκταση των επιπτώσεων, την πιθανότητα εκδήλωσης των κινδύνων, τον χρονικό ορίζοντα εμφάνισής τους, καθώς και τις πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία, τη χρηματοοικονομική θέση και το ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο της Εταιρίας.

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης επανεξετάζονται σε τακτική βάση, λαμβάνοντας υπόψη τις περιβαλλοντικές επιδόσεις της Εταιρίας, τα δεδομένα του ανθρακικού αποτυπώματος, την πρόοδο ως προς την επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων και τις εξελίξεις στο εξωτερικό περιβάλλον, με σκοπό την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων και την προσαρμογή της στρατηγικής της MINETTA στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που δημιουργεί η κλιματική αλλαγή.

4.3 Πολιτικές σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτήν (E1-2)

Στην Εταιρία τηρείται ένα σύνολο πολιτικών που υποστηρίζουν τη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, τόσο ως προς τον μετριασμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της λειτουργίας της όσο και ως προς την προσαρμογή στους φυσικούς και μεταβατικούς κινδύνους που προκύπτουν από αυτήν.

Περιβαλλοντική Πολιτική	η οποία υιοθετείται στο πλαίσιο του πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015 και καθορίζει τις δεσμεύσεις της Εταιρίας για την προστασία του περιβάλλοντος, τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης, την εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού και την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών παραμέτρων στις σχέσεις με προμηθευτές και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη.
Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων	η οποία καθορίζει το πλαίσιο αναγνώρισης, αξιολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων που ενδέχεται να επηρεάσουν τη λειτουργία, τη φερεγγυότητα και τη στρατηγική της Εταιρίας, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή.
Πολιτική Ανάληψης Κινδύνων	η οποία καθορίζει τις βασικές αρχές και τους κανόνες για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων ανάληψης ασφαλιστικών κινδύνων της πιθανότητας επέλευσής τους και της δυνητικής σοβαρότητας των συνεπειών τους.
Πολιτική Αξιολόγησης Ιδίων Κινδύνων και Φερεγγυότητας (ORSA),	στο πλαίσιο της οποίας αξιολογούνται οι κίνδυνοι που ενδέχεται να επηρεάσουν τη χρηματοοικονομική θέση και τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα της Εταιρίας, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με τις μεταβαλλόμενες κλιματικές συνθήκες.

4.4 Δράσεις και πόροι που σχετίζονται με τις πολιτικές για την κλιματική αλλαγή (E1-3)

Στην MINETTA υλοποιείται ένα σύνολο στοχευμένων δράσεων που υποστηρίζουν την εφαρμογή των πολιτικών της, για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής.

Οι δράσεις αυτές εντάσσονται στο ευρύτερο πλαίσιο της περιβαλλοντικής και επιχειρηματικής στρατηγικής της Εταιρίας και αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας και στη βελτίωση της διαχείρισης των κλιματικών κινδύνων.

Οι βασικές δράσεις που υλοποιήθηκαν κατά την περίοδο αναφοράς περιλαμβάνουν:

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της ενεργειακής απόδοσης των εγκαταστάσεων της Εταιρίας, με στόχο τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας και τη μείωση των σχετικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Εφαρμογή και διατήρηση πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015.
- Διάθεση υποδομών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων για την υποστήριξη της σταδιακής ανανέωσης του εταιρικού στόλου με οχήματα νέας τεχνολογίας.
- Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, κλιματικής αλλαγής και βιώσιμης ανάπτυξης.
- Παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματος και αξιολόγηση της πορείας επίτευξης των σχετικών περιβαλλοντικών στόχων.
- Ανάπτυξη νέων ασφαλιστικών προϊόντων και επαναξιολόγηση υφιστάμενων, με στόχο την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση κινδύνων που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή και τα ακραία καιρικά φαινόμενα.
- Ετήσια επανεξέταση των αντασφαλιστικών συμβάσεων και του ασφαλιστικού χαρτοφυλακίου, με σκοπό τη διασφάλιση της επάρκειας της αντασφαλιστικής κάλυψης, τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των αναλαμβανόμενων κινδύνων και τον περιορισμό των πιθανών οικονομικών επιπτώσεων από ακραία καιρικά φαινόμενα και φυσικές καταστροφές.
- Ενσωμάτωση κριτηρίων βιωσιμότητας στις επενδυτικές διαδικασίες της Εταιρίας, λαμβάνοντας υπόψη περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και κινδύνους διακυβέρνησης (ESG) κατά τη λήψη επενδυτικών αποφάσεων.



4.5 Στόχοι σχετικά με τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτή (E1-4)

Οι βασικοί στόχοι της Εταιρίας είναι:

Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες **κατά 5%** σε σύγκριση με το έτος βάσης 2024.

Μετατροπή του 30% του εταιρικού στόλου σε οχήματα νέας τεχνολογίας (ηλεκτρικά και υβριδικά) έως το 2026.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας **κατά 5%** σε σχέση με το 2024.

Μείωση της κατανάλωσης πλαστικού κατά 10% σε σχέση με το 2023.

Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 5% σε σχέση με το 2023.

Κατά το έτος αναφοράς, η Εταιρία πέτυχε τον στόχο που σχετιζόταν με τη μετατροπή του εταιρικού στόλου σε οχήματα νέας τεχνολογίας, καθώς το ποσοστό οχημάτων νέας τεχνολογίας ανήλθε σε 30,04%.

Αναφορικά με τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, η Εταιρία συνέχισε να παρακολουθεί και να αξιολογεί το ανθρακικό της αποτύπωμα. Η συνολική κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 3,61% σε σχέση με το 2024. Παρόλο που καταγράφηκε σημαντική βελτίωση, ο στόχος μείωσης κατά 5% δεν επιτεύχθηκε πλήρως.

Παράλληλα, ο στόχος μείωσης της κατανάλωσης πλαστικού κατά 10% σε σχέση με το 2023 επιτεύχθηκε, καθώς η σχετική κατανάλωση μειώθηκε κατά 17,4%, υπερβαίνοντας σημαντικά τον αρχικό στόχο.

Αντίστοιχα, ο στόχος μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού δεν επιτεύχθηκε. Η μη επίτευξη του στόχου μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού επηρεάστηκε από την ανάγκη εκτεταμένης ανασκόπησης και καταστροφής φυσικών αρχείων των οποίων είχε λήξει ο προβλεπόμενος χρόνος διατήρησης. Η συγκεκριμένη ενέργεια υλοποιήθηκε στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του GDPR και της πολιτικής διατήρησης αρχείων της Εταιρείας, συμβάλλοντας στην εφαρμογή της αρχής του περιορισμού του χρόνου αποθήκευσης και στη μείωση του κινδύνου διατήρησης προσωπικών δεδομένων πέραν του αναγκαίου χρονικού διαστήματος.

Η πρόοδος έναντι των στόχων παρακολουθείται σε ετήσια βάση μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015, της παρακολούθησης του ανθρακικού αποτυπώματος και των σχετικών περιβαλλοντικών δεικτών που παρουσιάζονται στις επόμενες ενότητες της παρούσας έκθεσης.

4.6 Κατανάλωση και μείγμα ενέργειας (E1-5)

Η διαχείριση της ενεργειακής κατανάλωσης αποτελεί για τη MINETTA πεδίο συνεχούς παρακολούθησης και βελτίωσης.

Το 2025 η Εταιρία κατέγραψε συνολική κατανάλωση 426.514 kWh σε όλες τις εγκαταστάσεις της, σημειώνοντας **μείωση της τάξης του 3,61%** σε σχέση με το προηγούμενο έτος, γεγονός που επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητα των δράσεων εξοικονόμησης που εφαρμόζει.

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις

Κατανάλωση ενέργειας ανά εγκατάσταση σε Kwh	2024	2025
Κτήριο Λ. Συγγρού (Έδρα επιχείρησης)	417.609	407.369
Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης	21.541	15.682
Υποκατάστημα Κρήτης	3.326	3.265
Αποθήκη Πειραιά	-	198
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (KWH)	**442.476**	**426.514**
Μεταβολή 2024-2025	**(3,61%)**	

Εξίσου σημαντική είναι η σύνθεση του ενεργειακού μείγματος. Το 47,7% της συνολικής κατανάλωσης για το 2025 προήλθε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). Αν και το ποσοστό αυτό είναι χαμηλότερο σε σχέση με το 48,9% του 2024, η Εταιρία διατηρεί σταθερά υψηλό επίπεδο χρήσης ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας και στοχεύει για περαιτέρω βελτίωση τα επόμενα έτη.

Σύγκριση ενέργειας προερχόμενη από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 2024-2025

Εγκαταστάσεις	Κατανάλωση ενέργειας προερχόμενη από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (2024) σε kwh	Κατανάλωση ενέργειας προερχόμενη από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (2025) σε kwh
Κτήριο Λ. Συγγρού (Έδρα επιχείρησης)	205.596	193.239
Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης	9.748	8.298
Υποκατάστημα Κρήτης	1.257	1.964
Συνολική Κατανάλωση	**216.601**	**203.501**
Μεταβολή 2024-2025	**(6,05%)**	

5 ΙΔΙΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ [ESRS S1]

Στη MINETTA το ανθρώπινο δυναμικό της βρίσκεται στο επίκεντρο της στρατηγικής της, αναγνωρίζοντας ότι οι άνθρωποί της αποτελούν τον σημαντικότερο παράγοντα για τη βιώσιμη ανάπτυξη, τη λειτουργική αποτελεσματικότητα και τη μακροπρόθεσμη δημιουργία αξίας.

Η Εταιρία επιδιώκει να διαμορφώνει ένα σύγχρονο και υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον που προάγει την ασφάλεια, την επαγγελματική ανάπτυξη, την ίση μεταχείριση και την ευημερία των εργαζομένων της.

5.1 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με τη στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο (SBM-3)

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης της σημαντικότητας, αναγνωρίστηκαν ως ουσιαστικά θέματα το οικείο εργατικό δυναμικό, η υγεία και ασφάλεια στην εργασία, η διαφορετικότητα και οι ίσες ευκαιρίες, καθώς και η εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων.

Τα θέματα αυτά παρουσιάζουν σημαντικές επιπτώσεις, κινδύνους και ευκαιρίες για τους εργαζομένους και την Εταιρία και εξετάζονται στο πλαίσιο της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες που συνδέονται με τα θέματα αυτά επηρεάζουν την ικανότητα της Εταιρίας να προσελκύει, να αναπτύσσει και να διατηρεί το ανθρώπινο δυναμικό με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες.

Υγεία και Ασφάλεια

Η προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων αποτελεί θεμελιώδη προτεραιότητα για τη MINETTA και βασικό στοιχείο της βιώσιμης ανάπτυξης και της εύρυθμης λειτουργίας της. Για τον λόγο αυτό, έχει διαμορφωθεί ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον, με πολιτικές και δράσεις που προάγουν την πρόληψη, την προστασία και τον σεβασμό.

Οι βασικές αρχές Υγείας και Ασφάλειας εφαρμόζονται στο σύνολο των εργαζομένων και καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες της Εταιρίας, με στόχο την πρόληψη επαγγελματικών κινδύνων, την προστασία της σωματικής και ψυχικής υγείας και τη διασφάλιση ασφαλών συνθηκών εργασίας.

Ταυτόχρονα, η Εταιρία εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες με στόχο τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, προστατεύοντας την από νομικές κυρώσεις και πρόστιμα.

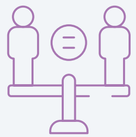
Αν και η φύση των δραστηριοτήτων της Εταιρίας δεν χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό επικινδυνότητας, η MINETTA αξιολογεί συστηματικά τις πιθανές επιπτώσεις, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της.

Ειδικότερα, οι κυριότεροι κίνδυνοι που έχουν αναγνωριστεί είναι:

- Ατυχήματα και τραυματισμοί στον χώρο εργασίας.
- Εργονομικοί κίνδυνοι που σχετίζονται με την παρατεταμένη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και την καθιστική εργασία, όπως μυοσκελετικές παθήσεις, καταπόνηση της όρασης και σύνδρομα επαναλαμβανόμενης καταπόνησης.
- Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι που ενδέχεται να επηρεάσουν την ψυχική υγεία και την ευημερία των εργαζομένων.
- Έκθεση σε μεταδοτικές ασθένειες και πιθανοί κίνδυνοι για τη δημόσια υγεία.
- Περιστατικά βίας, παρενόχλησης, διακρίσεων ή άλλων μορφών ανάρμοστης συμπεριφοράς.
- Αρνητικές επιπτώσεις στην παραγωγικότητα, τη διατήρηση εργαζομένων και τη φήμη της Εταιρίας, ως αποτέλεσμα ανεπαρκούς διαχείρισης θεμάτων υγείας και ασφάλειας.

Παράλληλα με τους ανωτέρω κινδύνους, η διαχείριση θεμάτων υγείας και ασφάλειας δημιουργεί σημαντικές ευκαιρίες για την Εταιρία και τους εργαζομένους της, καθώς συμβάλλει:

- Στην ενίσχυση της σωματικής και ψυχικής ευεξίας των εργαζομένων.
- Στη μείωση των απουσιών λόγω ασθενειών και ατυχημάτων.
- Στην ενίσχυση της παραγωγικότητας και της εργασιακής δέσμευσης.
- Στην προσέλκυση και διατήρηση ικανού ανθρώπινου δυναμικού.
- Στην ενίσχυση της εταιρικής φήμης και της εμπιστοσύνης πελατών, συνεργατών και λοιπών ενδιαφερόμενων μερών.
- Στην ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας σεβασμού, ασφάλειας και ίσων ευκαιριών.
- Στη μείωση νομικών και κανονιστικών κινδύνων μέσω της συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.



Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

Η αξιοποίηση διαφορετικών εμπειριών, γνώσεων και προσεγγίσεων συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας, ενισχύει την καινοτομία και υποστηρίζει τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη της Εταιρίας.



Η διαφορετικότητα, η συμπερίληψη και οι ίσες ευκαιρίες αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για τη διατήρηση ενός δίκαιου και αποτελεσματικού εργασιακού περιβάλλοντος. Η ανεπαρκής διαχείριση των σχετικών θεμάτων ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά τόσο τους εργαζομένους όσο και τη λειτουργική αποτελεσματικότητα της Εταιρίας.

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που έχουν αναγνωριστεί είναι:

- Περιστατικά διακρίσεων, άνισης μεταχείρισης ή αποκλεισμού εργαζομένων.
- Περιστατικά βίας, παρενόχλησης ή άλλων μορφών ανάρμοστης συμπεριφοράς στο εργασιακό περιβάλλον.
- Περιορισμός της καινοτομίας και της δημιουργικής σκέψης λόγω έλλειψης ποικιλομορφίας εμπειριών, δεξιοτήτων και απόψεων.
- Μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση, δέσμευση και διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Δυσκολία προσέλκυσης και διατήρησης ταλαντούχων εργαζομένων.
- Κίνδυνος μη συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με την ίση μεταχείριση και τις διακρίσεις.
- Αρνητικές επιπτώσεις στην εταιρική φήμη και στην εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών.
- Περιορισμός της ανταγωνιστικότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρίας.

Αντίστοιχα, η ενίσχυση της διαφορετικότητας, της συμπερίληψης και των ίσων ευκαιριών δημιουργεί σημαντικές ευκαιρίες τόσο για τους εργαζομένους όσο και για τη MINETTA. Ειδικότερα:

- Ενδυναμώνει την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες της Εταιρίας.
- Ενισχύει τη συνεργασία, την αμοιβαία κατανόηση και την εμπιστοσύνη μεταξύ των εργαζομένων.
- Αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση, τη δέσμευση και την αφοσίωση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Προάγει την καινοτομία μέσω της αξιοποίησης διαφορετικών εμπειριών, γνώσεων και απόψεων.
- Βελτιώνει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων.
- Ενισχύει την προσέλκυση και τη διατήρηση ταλαντούχου ανθρώπινου δυναμικού.
- Ενδυναμώνει την εταιρική φήμη και την ελκυστικότητα της Εταιρίας ως υπεύθυνου εργοδότη.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η συνεχής ανάπτυξη των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας και τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη της MINETTA.

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό, τεχνολογικό και επιχειρηματικό περιβάλλον, η απόκτηση νέων γνώσεων και δεξιοτήτων είναι απαραίτητη τόσο για την επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων όσο και για την αποτελεσματική προσαρμογή της Εταιρίας στις σύγχρονες προκλήσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία επενδύει συστηματικά στη δια βίου μάθηση, παρέχοντας ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της. Μέσω στοχευμένων εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών επιδιώκει τη συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, την ενίσχυση της κανονιστικής συμμόρφωσης και την προσαρμογή των εργαζομένων στις εξελίξεις του ασφαλιστικού κλάδου. **Η ανάπτυξη των εργαζομένων αντιμετωπίζεται ως στρατηγική επένδυση που ενισχύει τη δημιουργία αξίας για την Εταιρία και τους ανθρώπους της.**

Η ανεπαρκής εκπαίδευση, κατάρτιση και ενημέρωση των εργαζομένων μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την απόδοσή τους, τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τη μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της Εταιρίας.

Η διαρκής εξέλιξη του ασφαλιστικού κλάδου δημιουργεί αυξημένες απαιτήσεις γνώσεων και ικανοτήτων. Ως εκ τούτου, η Εταιρία αξιολογεί συστηματικά τους κινδύνους που σχετίζονται με την εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων της. Ειδικότερα:

- Ανεπαρκής ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων των εργαζομένων.
- Δυσκολία προσαρμογής στις τεχνολογικές, κανονιστικές και επιχειρησιακές εξελίξεις του ασφαλιστικού κλάδου.
- Κίνδυνος μη συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο λόγω ελλιπούς εκπαίδευσης.
- Μειωμένη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα λόγω ανεπαρκούς κατάρτισης.
- Περιορισμένες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Αυξημένος κίνδυνος αποχώρησης εργαζομένων λόγω έλλειψης ευκαιριών μάθησης και ανάπτυξης.

Παράλληλα, η συστηματική ενδυνάμωση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων συμβάλλει τόσο στην προσωπική και επαγγελματική τους εξέλιξη όσο και στη συνολική ανάπτυξη της MINETTA. Η επένδυση στην εκπαίδευση και τη δια βίου μάθηση δημιουργεί σημαντικές ευκαιρίες για τους εργαζομένους και την Εταιρία, καθώς:

- Βελτιώνει τις επιδόσεις και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων.
- Ενθαρρύνει τη δημιουργική σκέψη, την καινοτομία και την ανάληψη πρωτοβουλιών.
- Διατηρεί σε υψηλά επίπεδα τη δέσμευση, την αφοσίωση και την εργασιακή ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Ενδυναμώνει την εταιρική κουλτούρα και προάγει τη συνεργασία.
- Ενισχύει την αυτοπεποίθηση των εργαζομένων, υποστηρίζοντάς τους να ανταποκρίνονται σε νέες προκλήσεις και να αναλαμβάνουν θέσεις αυξημένης ευθύνης.
- Διευκολύνει την προσαρμογή στις τεχνολογικές, κανονιστικές και επιχειρησιακές εξελίξεις του ασφαλιστικού κλάδου.
- Συμβάλλει στην προσέλκυση και διατήρηση ικανού και καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι η ενίσχυση της παραγωγικότητας, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η δημιουργία ενός σύγχρονου, καταρτισμένου και ανταγωνιστικού ανθρώπινου δυναμικού, που συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη και τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της Εταιρίας.



5.2 Πολιτικές που συνδέονται με το οικείο εργατικό δυναμικό (S1-1)

Στη MINETTA εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο πολιτικών και διαδικασιών για τη διαχείριση θεμάτων που αφορούν το οικείο εργατικό δυναμικό της.

Οι πολιτικές αυτές υποστηρίζουν τη δημιουργία ενός ασφαλούς, δίκαιου και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος, και συμβάλλουν στη διαχείριση των σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με τους εργαζομένους της.

Πολιτική	Ουσιαστικό θέμα	Περιεχόμενο-Σκοπός Πολιτικής
Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας	Υγεία και Ασφάλεια	Καθορίζει το πλαίσιο για την πρόληψη κινδύνων και τη διασφάλιση ασφαλών και υγιών συνθηκών εργασίας σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρίας.
Πολιτική καταπολέμησης Βίας και Παρενόχλησης στην εργασία	Υγεία και Ασφάλεια Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Αποβλέπει στη διασφάλιση ενός ασφαλούς, υγιούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος, όπου όλοι οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και χωρίς διακρίσεις. Παράλληλα, προλαμβάνει και αντιμετωπίζει περιστατικά βίας και παρενόχλησης, ενισχύοντας την ευημερία του προσωπικού και τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
Πολιτική Τηλεργασίας	Υγεία και Ασφάλεια	Διασφαλίζει ότι οι ευέλικτες μορφές εργασίας εφαρμόζονται με τρόπο που υποστηρίζει την ασφάλεια, την παραγωγικότητα και την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Παράλληλα, συμβάλλει στην μείωση της έκθεσης των εργαζομένων σε μεταδοτικές ασθένειες και συμβάλλει την επιχειρησιακή συνέχεια σε περιόδους αυξημένων υγειονομικών κινδύνων.
Πολιτική Αναφοράς Παραβάσεων (Whistleblowing)	Υγεία και Ασφάλεια Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Παρέχει σε κάθε εργαζόμενο ασφαλείς και εμπιστευτικούς διαύλους για την αναφορά παραβάσεων, ανάρμοστης συμπεριφοράς, διακρίσεων ή άνισης μεταχείρισης, διασφαλίζοντας την προστασία των αναφερόντων από αντίποινα.
Κώδικας Δεοντολογίας	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Θέτει το γενικό πλαίσιο λειτουργίας της Εταιρίας όπως αυτό διαμορφώνεται σύμφωνα με την Στρατηγική της Εταιρίας και τις Εταιρικές Αξίες.
Πολιτική Αποδοχών	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Θέτει τις γενικές αρχές αποδοχών των εργαζομένων της Εταιρίας.
Διαδικασία Αναζήτησης, Αξιολόγησης και Επιλογής Προσωπικού	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Διασφαλίζει ότι η προσέλκυση και επιλογή υποψηφίων πραγματοποιείται με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια, προάγοντας τις ίσες ευκαιρίες και περιορίζοντας τον κίνδυνο διακρίσεων στις προσλήψεις.
Πολιτική Εκπαίδευσεων προσωπικού	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων	Καθορίζει το πλαίσιο εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών, σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης εκπαιδευτικών δράσεων, διασφαλίζοντας την ισότιμη πρόσβαση των εργαζομένων σε ευκαιρίες μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης.
Πολιτική Αδειών	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες Υγεία και Ασφάλεια	Αποσκοπεί στη διασφάλιση της δίκαιης, διαφανούς και ορθής διαχείρισης των αδειών των εργαζομένων, σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία και τις ανάγκες της επιχείρησης.
Πολιτική εξόδων Προσωπικού	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Καθορίζει την χορήγηση παροχών και διαχείριση των δαπανών προσωπικού, διασφαλίζοντας την ίση διαχείριση όλων των εργαζομένων. Παράλληλα, υποστηρίζει την κάλυψη αναγκών που σχετίζονται με την εργασία, την επαγγελματική ανάπτυξη και τη συνολική εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων.
Διαδικασία On Boarding	Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες	Διασφαλίζει την ομαλή και αποτελεσματική ένταξη των νεοπροσλαμβανόμενων εργαζομένων στο εργασιακό περιβάλλον της Εταιρίας, μέσω της ενημέρωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης. Σκοπός της είναι η ταχύτερη προσαρμογή των εργαζομένων στη νέα θέση εργασίας, η κατανόηση της εταιρικής κουλτούρας, των αξιών και των πολιτικών της Εταιρίας.

5.3 Διαδικασίες για τη συνεργασία με το οικείο εργατικό δυναμικό και τους εκπροσώπους των εργαζομένων σχετικά με τις επιπτώσεις (S1-2)

Η MINETTA επιδιώκει να διατηρεί ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με τους εργαζομένους της, προκειμένου να κατανοεί τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τις απόψεις τους σχετικά με θέματα που επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον και την επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Η αλληλεπίδραση με τους εργαζομένους πραγματοποιείται μέσω της καθημερινής συνεργασίας με τα διοικητικά στελέχη, της διαδικασίας αξιολόγησης απόδοσης, καθώς και της συστηματικής καταγραφής αναγκών εκπαίδευσης και ανάπτυξης. Μέσω των διαδικασιών αυτών, η Εταιρία συλλέγει στοιχεία σχετικά με θέματα υγείας και ασφάλειας, συνθηκών εργασίας, επαγγελματικής ανάπτυξης και ευημερίας των εργαζομένων.

Παράλληλα, η MINETTA διατηρεί μηχανισμούς επικοινωνίας και αναφοράς μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι μπορούν να υποβάλλουν παρατηρήσεις, προβληματισμούς ή αναφορές για ζητήματα που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον. Οι πληροφορίες που προκύπτουν από τις διαδικασίες αυτές λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση και διαχείριση των σχετικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που αφορούν το οικείο εργατικό δυναμικό.

5.4 Διαδικασίες για την αποκατάσταση των αρνητικών επιπτώσεων και δίαυλοι υποβολής ανησυχιών από τους οικείους εργαζομένους (S1-3)

Στη MINETTA εφαρμόζονται διαδικασίες που επιτρέπουν στους εργαζομένους να αναφέρουν, με ασφαλή και εμπιστευτικό τρόπο, ζητήματα που ενδέχεται να επηρεάζουν τα δικαιώματα, την ασφάλεια, την αξιοπρέπεια ή την ευημερία τους στο εργασιακό περιβάλλον.

Μέσω της Πολιτικής Αναφοράς Παραβάσεων (Whistleblowing) και της Πολιτικής Βίας και Παρενόχλησης, οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν αναφορές ή καταγγελίες σχετικά με περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς, βίας, παρενόχλησης, διακρίσεων, παραβιάσεων του Κώδικα Δεοντολογίας ή άλλων ζητημάτων που αφορούν το εργασιακό περιβάλλον. Οι αναφορές εξετάζονται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες, με σεβασμό στην εμπιστευτικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Η Εταιρία δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι που προβαίνουν σε αναφορές καλόπιστα προστατεύονται από αντίποινα, ενώ παράλληλα λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για τη διερεύνηση των περιστατικών και την αποκατάσταση τυχόν αρνητικών επιπτώσεων που ενδέχεται να προκύψουν.

5.5 Ανάληψη δράσης σχετικά με τις σημαντικές επιπτώσεις στο οικείο εργατικό δυναμικό και προσεγγίσεις για τον μετριασμό των σημαντικών κινδύνων και την αξιοποίηση σημαντικών ευκαιριών σε σχέση με το οικείο εργατικό δυναμικό και αποτελεσματικότητα αυτών των δράσεων (S1-4)

Η διαχείριση θεμάτων που αφορούν το οικείο εργατικό δυναμικό υποστηρίζεται από στοχευμένες δράσεις πρόληψης, ανάπτυξης και ενδυνάμωσης των εργαζομένων, οι οποίες συμβάλλουν στον μετριασμό των σχετικών κινδύνων και στην αξιοποίηση των αναγνωρισμένων ευκαιριών.

Οι δράσεις αυτές καλύπτουν θέματα υγείας και ασφάλειας, ίσης μεταχείρισης και επαγγελματικής ανάπτυξης, συμβάλλοντας στην ευημερία των εργαζομένων και στη διατήρηση ενός σύγχρονου και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος.

- Παροχή ομαδικού ασφαλιστήριου υγείας και ζωής με δυνατότητα κάλυψης μελών της οικογένειας
- Υλοποίηση δράσεων πρόληψης και παρακολούθησης της υγείας των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων προληπτικών εξετάσεων και ετήσιων προγραμμάτων check-up.
- Παροχή υπηρεσιών Ιατρού Εργασίας και Τεχνικού Ασφαλείας μέσω εξειδικευμένου παρόχου.
- Χορήγηση, επιπλέον των προβλεπόμενων από τον νόμο, ημερών αδείας.
- Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων εκπαιδεύσεων πυρασφάλειας και πρώτων βοηθειών.
- Παροχή κατάλληλου εξοπλισμού και υποστήριξης για την ασφαλή εφαρμογή της τηλεργασίας.
- Εφαρμογή αξιοκρατικών και αντικειμενικών κριτηρίων στις διαδικασίες πρόσληψης, αξιολόγησης και επαγγελματικής εξέλιξης.
- Λειτουργία εμπιστευτικών διαύλων αναφοράς περιστατικών διακρίσεων, παρενόχλησης ή άλλων παραβιάσεων εταιρικών πολιτικών.
- Αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης απόδοσης.
- Παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων μέσω της πλατφόρμας EDU και εξειδικευμένων πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης, όπως οι KnowBe4, Coursera και Udemy.
- Εκδηλώσεις για το προσωπικό και τις οικογένειές τους, με στόχο τη χαλάρωση, την άθληση και την ενίσχυση των σχέσεων (π.χ. running team, basketball team).
- Υποστήριξη της συνεχούς ανάπτυξης των εργαζομένων μέσω ανατροφοδότησης, παρακολούθησης στόχων και ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης.
- Δωρεάν παροχή ειδών από το κυλικείο της Εταιρίας.

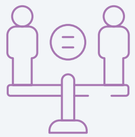
Η αποτελεσματικότητα των ανωτέρω δράσεων παρακολουθείται μέσω σχετικών δεικτών και στόχων που αφορούν την υγεία και ασφάλεια, τη διαφορετικότητα και την ανάπτυξη των εργαζομένων, καθώς και μέσω της διαρκούς αξιολόγησης των αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού.

5.6 Στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την προώθηση θετικών επιστημών και τη διαχείριση σημαντικών κινδύνων και ευκαιριών (S1-5)



Υγεία και Ασφάλεια

- Διατήρηση μηδενικών εργατικών ατυχημάτων και περιστατικών που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων.
- Διατήρηση μηδενικών περιστατικών βίας και παρενόχλησης στον χώρο εργασίας.
- Συνεχής αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση επαγγελματικών κινδύνων
- Ενίσχυση της ενημέρωσης και εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας.
- Προαγωγή της σωματικής και ψυχικής ευεξίας των εργαζομένων μέσω δράσεων πρόληψης και υποστήριξης.
- Υποστήριξη ευέλικτων μορφών εργασίας με τρόπο που διασφαλίζει την υγεία, την ασφάλεια και την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.



Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

- Αύξηση της παρουσίας των γυναικών σε διευθυντικές θέσεις στο 40% έως το 2026.
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα διαφορετικότητας, συμπερίληψης και ίσων ευκαιριών.
- Διατήρηση μηδενικών περιστατικών διακρίσεων στον χώρο εργασίας.
- Διασφάλιση ίσων ευκαιριών στις διαδικασίες προσλήψεων, αξιολόγησης, εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης.



Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

- Συμμετοχή τουλάχιστον του 80% των εργαζομένων σε εκπαιδευτικές δράσεις σε ετήσια βάση.
- Συνεχής συμμόρφωση με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που διέπουν τον ασφαλιστικό κλάδο.
- Διαρκής αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων σύμφωνα με τις εξελίξεις του επιχειρηματικού, τεχνολογικού και κανονιστικού περιβάλλοντος.
- Παροχή ίσων ευκαιριών πρόσβασης σε προγράμματα εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης.
- Ενδυνάμωση της προσωπικής και επαγγελματικής εξέλιξης του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της συνεχούς μάθησης και της απόκτησης νέων δεξιοτήτων.
- Καλλιέργεια κουλτούρας δια βίου μάθησης και συνεχούς βελτίωσης.

5.7 Χαρακτηριστικά των εργαζομένων της επιχείρησης (S1-6)

Περιγραφή	2024	2025
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	141	131
Συνολικός αριθμός ανδρών εργαζομένων **GRI 2-7**	70	67
Συνολικός αριθμός γυναικών εργαζομένων **GRI 2-7**	71	64
Μόνιμοι εργαζόμενοι (άνδρες) **GRI 2-7**	70	67
Μόνιμοι εργαζόμενοι (γυναίκες) **GRI 2-7**	71	64
Ορισμένου χρόνου εργαζόμενοι (άνδρες) **GRI 2-7**	2	0
Ορισμένου χρόνου εργαζόμενοι (γυναίκες) **GRI 2-7**	1	0
Μερικής απασχόλησης εργαζόμενοι (άντρες) **GRI 2-7**	2	2
Μερικής απασχόλησης εργαζόμενοι (γυναίκες) **GRI 2-7**	0	0
Αριθμός εργαζομένων που αποχώρησαν από την επιχείρηση ESRS S1-6	**25**	**17**
Ποσοστό (%) κινητικότητας εργαζομένων (%) ESRS S1-6	**16,9%**	**12,5%**

5.8 Χαρακτηριστικά των μη μισθωτών εργαζομένων στο εργατικό δυναμικό της ίδιας επιχείρησης (S1-7)

Περιγραφή	2024	2025
Προσωπικό που δεν είναι εργαζόμενοι του οργανισμού (μη μισθωτοί) **GRI 2-8**	2	2

5.9 Κάλυψη συλλογικών συμβάσεων και κοινωνικός διάλογος (S1-8)

Περιγραφή	2024	2025
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας **GRI 2-30**	139	129
Εργαζόμενοι που δεν καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας **GRI 2-30**	2	2
Ποσοστό (%) των συνολικών εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας ESRS S1-8	**98,6%**	**98,47%**

5.10 Δείκτες μέτρησης διαφορετικότητας (S1-9)

Περιγραφή	2024	2025
Κατανομή φύλου σε αριθμό εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων) σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης **ESRS S1-9**	Γυναίκες 6 Άνδρες 14	Γυναίκες 6 Άνδρες 14
Κατανομή φύλου σε ποσοστό (%) εργαζομένων σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης **ESRS S1-9**	Γυναίκες 30% Άντρες 70%	Γυναίκες 30% Άντρες 70%
Άτομα εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού ηλικίας κάτω των 30 ετών **GRI 405-1**	0	0
Άτομα εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού ηλικίας άνω των 50 ετών **GRI 405-1**	8	7
Αριθμός γυναικών εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού **GRI 405-1**	1	1
Αριθμός αντρών εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού **GRI 405-1**	7	6
Προσωπικό ασφαλείας **GRI 410-1**	11	11
Προσλήψεις γυναικών κάτω των 30 ετών **GRI 401-1**	1	0
Προσλήψεις γυναικών μεταξύ 30-50 ετών **GRI 401-1**	1	1
Προσλήψεις γυναικών άνω των 50 ετών **GRI 401-1**	1	0
Προσλήψεις αντρών κάτω των 30 ετών **GRI 401-1**	1	1
Προσλήψεις αντρών μεταξύ 30-50 ετών **GRI 401-1**	3	3
Προσλήψεις αντρών άνω των 50 ετών **GRI 401-1**	2	2
Σύνολο Προσλήψεων **GRI 401-1**	9	7
Εθελοντικές αποχωρήσεις **GRI 401-1**	9	4
Μη εθελοντικές αποχωρήσεις **GRI 401-1**	16	13
Κατανομή εργαζομένων (αριθμός κεφαλών) κάτω των 30 ετών **ESRS S1-9**	8	5
Κατανομή εργαζομένων (αριθμός κεφαλών) μεταξύ 30 και 50 ετών **ESRS S1-9**	83	72
Κατανομή εργαζομένων (αριθμός κεφαλών) άνω των 50 ετών **ESRS S1-9**	50	54
Ώρες εργασίας όλων των εργαζομένων **GRI 404-1**	276.543	243.100

Επισημαίνεται ότι κατά το 2025 δεν υπήρξαν απεργίες που επηρέασαν την λειτουργία της Εταιρίας.

5.11 Κοινωνική Προστασία (S1-11)

Στην MINETTA αναγνωρίζουμε τη σημασία της κοινωνικής προστασίας για την ευημερία και την οικονομική ασφάλεια των εργαζομένων της. Κατά το έτος αναφοράς, όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρίας καλύπτονταν από τα προβλεπόμενα συστήματα κοινωνικής προστασίας μέσω δημόσιων προγραμμάτων και των ισχυουσών ασφαλιστικών διατάξεων. Η κάλυψη αυτή περιλαμβάνει προστασία έναντι της απώλειας εισοδήματος λόγω γονικής άδειας και συνταξιοδότησης.

5.12 Δείκτες Μέτρησης κατάρτισης και ανάπτυξης δεξιοτήτων (S1-13)

Εκπαίδευση	2024	2025
Ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων 2025 - GRI 404-1-1	1022,4	1181
Ώρες εκπαίδευσης σε γυναίκες εργαζόμενες - GRI 404-1-2	626	641
Ώρες εκπαίδευσης σε άντρες εργαζόμενους - GRI 404-1-3	396,4	540

Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης ESRS S1-13		
Μέσος όρος εκπαίδευσης γυναικών	5,85	10
Μέσος όρος εκπαίδευσης ανδρών	8,03	8,1
Μ.Ο.	7,05	9

Ώρες εκπαίδευσης για κάθε κατηγορία εργαζομένου – GRI 404-1	2024	2025
Διοικητικές υπηρεσίες	404	138
Οικονομικές υπηρεσίες	25	144
Πωλήσεις	62,4	33
Παραγωγή - Κλάδος Ζημιών	94	296
Λοιπές υπηρεσίες	437	569

Κατά το 2025 δεν πραγματοποιήθηκε ο ετήσιος κύκλος αξιολόγησης παρά το ότι υφίσταται ως θεσμοθετημένη διαδικασία.

5.13 Δείκτες μέτρησης υγείας και ασφάλειας (S1-14)

Ατυχήματα που σχετίζονται με την εργασία GRI 403-9

Κατά το 2025 δεν καταγράφηκε **κανένας τραυματισμός** εργαζομένων.

Ποσοστό ατυχημάτων που σχετίζονται με την εργασία επί του συνόλου του εργατικού της δυναμικού ESRS S1-14

Κατά το 2025 το ποσοστό ανήλθε σε **0%**.

5.14 Δείκτες μέτρησης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (S1-15)

Γονική άδεια	2024	2025
Γυναίκες εργαζόμενες που δικαιούνταν γονική άδεια **GRI 401-3**	15	14
Άντρες εργαζόμενοι που δικαιούνταν γονική άδεια **GRI 401-3**	17	18
Ποσοστό εργαζομένων που δικαιούνται να λάβουν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια		100%
Ποσοστό των δικαιούχων εργαζομένων που πήραν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια		38,9%
Ποσοστό των δικαιούχων εργαζομένων που πήραν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια κατά φύλο		Γυναίκες 34,3% Άντρες 43,8%

Όλοι οι εργαζόμενοι δικαιούνται άδειες που σχετίζονται με την οικογένεια μέσω κοινωνικής πολιτικής και (ή) συλλογικών συμβάσεων εργασίας.

5.15 Δείκτες μέτρησης αποζημίωσης (μισθολογικό χάσμα και συνολική αποζημίωση) (S1-16)

Βασικοί μισθοί αντρών/γυναικών GRI 405-2

Βασικός μισθός Αντρών	2024	2025
Στελέχη / Ανώτερα διευθυντικά στελέχη	5.125€	5.365€
Μεσαία στελέχη	2.660€	2.971€
Λοιποί	1.810€	1.896€

Βασικός μισθός Γυναικών	2024	2025
Στελέχη / Ανώτερα διευθυντικά στελέχη	4.526€	4.783€
Μεσαία στελέχη	2.554€	2.660€
Λοιποί	1.810€	1.984€

Κατά το έτος αναφοράς, η Εταιρία κατέβαλε συνολικά **5.358 χιλ. € σε μισθούς και αμοιβές προσωπικού**, επιβεβαιώνοντας τον καίριο ρόλο της στη στήριξη της κοινωνίας και της οικονομίας.

5.16 Περιστατικά, καταγγελίες και σοβαρές επιπτώσεις στον τομέα των ανθρώπινων δικαιωμάτων (S1-17)

Δεν υπάρχουν καταγγελίες για άτομα του στελεχιακού - εργασιακού δυναμικού της Εταιρίας και κατά συνέπεια πρόστιμα και κυρώσεις.

6 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ [ESRS S4]

6.1 Πολιτικές και δράσεις σχετικές με καταναλωτές και τελικούς χρήστες (S4-1 & S4-2)

Η MINETTA έχει θεσπίσει πολιτικές για τη διαχείριση των ουσιαστικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες, καλύπτοντας όλα τα κρίσιμα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, κανονιστικής συμμόρφωσης, δεοντολογίας, βιωσιμότητας και διαχείρισης κινδύνων.

Τα εν λόγω ενσωματώνονται σε ένα οργανωμένο πλαίσιο διαδικασιών και ελέγχων που εφαρμόζεται κατά την ανάπτυξη και διάθεση των προϊόντων και υπηρεσιών της, καθώς και στις συναλλαγές και την επικοινωνία με τους πελάτες. Κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς 2025 δεν σημειώθηκαν ουσιώδεις αλλαγές στις σχετικές πολιτικές.

Σε ό,τι αφορά τα ανθρώπινα δικαιώματα, ο «Κώδικας Δεοντολογίας» της εταιρίας προβλέπει ρητά τη δέσμευση της MINETTA να σέβεται και να προάγει τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αφορούν τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες, στο πλαίσιο της σφαίρας επιρροής και των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων.

Διακυβέρνηση Προϊόντων και Παροχή Κατάλληλης Πληροφόρησης στους Πελάτες

Η Εταιρία εφαρμόζει διαδικασίες διακυβέρνησης και εποπτείας ασφαλιστικών προϊόντων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ν. 4583/2018, με στόχο τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα που σχεδιάζονται και διατίθενται στην αγορά ανταποκρίνονται στις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους της καθορισμένης αγοράς-στόχου. Βασική προτεραιότητα αποτελεί η προστασία των καταναλωτών από κινδύνους που ενδέχεται να προκύψουν από ελλιπή ή εσφαλμένη κατανόηση των ασφαλιστικών καλύψεων, των εξαιρέσεων και των όρων των συμβάσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία ακολουθεί εγκεκριμένη Πολιτική Διακυβέρνησης και Εποπτείας Προϊόντων, μέσω της οποίας αξιολογεί τα χαρακτηριστικά, τους κινδύνους, τα οφέλη και την καταλληλότητα κάθε προϊόντος πριν από τη διάθεσή του, ενώ παράλληλα διενεργεί τακτικές αναθεωρήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του. Η διαδικασία αυτή συμβάλλει στον εντοπισμό πιθανών κινδύνων για τους καταναλωτές και στη λήψη έγκαιρων διορθωτικών ενεργειών όπου απαιτείται.

Παράλληλα, η Εταιρία εφαρμόζει διαδικασίες αξιολόγησης των απαιτήσεων και αναγκών των πελατών πριν από τη σύναψη ασφαλιστικής σύμβασης, διασφαλίζοντας ότι τα προτεινόμενα προϊόντα είναι κατάλληλα για τις ιδιαίτερες συνθήκες, τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Για τον σκοπό αυτό, παρέχει πλήρη, σαφή, ακριβή και κατανοητή πληροφόρηση σχετικά με τα χαρακτηριστικά, τις καλύψεις, τους περιορισμούς και το κόστος των προϊόντων, χρησιμοποιώντας διατυπώσεις που αποφεύγουν υπερβολές, ασάφειες ή παραπλανητικές αναφορές και επιτρέπουν στους καταναλωτές να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διακυβέρνησης προϊόντων υποστηρίζεται μέσω της συστηματικής παρακολούθησης δεικτών, όπως τα παράπονα πελατών, οι ακυρώσεις συμβολαίων, οι απορρίψεις αποζημιώσεων, οι μεταβολές στη συμπεριφορά των καταναλωτών και οι παρατηρήσεις του δικτύου διανομής. Τα ευρήματα αξιοποιούνται για τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων, των διαδικασιών διάθεσης και της συνολικής εμπειρίας των ασφαλισμένων.

Επιπλέον, η Εταιρία μεριμνά για τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων και του δικτύου συνεργατών της αναφορικά με τις αρχές της δίκαιης μεταχείρισης των πελατών, τις απαιτήσεις της ασφαλιστικής νομοθεσίας και τις διαδικασίες καταλληλότητας των προϊόντων, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την υπεύθυνη διάθεση των ασφαλιστικών προϊόντων και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.

Ασφάλεια προϊόντων, υπηρεσιών και συμμόρφωση

Το πιστοποιημένο κατά ISO 9001:2015 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας αποτελεί βασικό μηχανισμό διασφάλισης της ποιότητας, της αξιοπιστίας και της συνεχούς βελτίωσης των ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών της.

Η λειτουργία και η αποτελεσματικότητά του παρακολουθούνται από την Ανώτατη Διοίκηση μέσω της θέσπισης μετρήσιμων στόχων, της παρακολούθησης δεικτών απόδοσης και της διενέργειας τακτικών αξιολογήσεων. Η κεντρική διαχείριση του συστήματος υποστηρίζεται από τον Υπεύθυνο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών, διασφαλίζοντας τη συνεπή εφαρμογή των σχετικών διαδικασιών και προτύπων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της Εταιρίας.

Παράλληλα, η Εταιρία εφαρμόζει διαδικασίες σχεδιασμού, έγκρισης, παρακολούθησης και αναθεώρησης των ασφαλιστικών προϊόντων σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις αρχές της δίκαιης μεταχείρισης των πελατών, με στόχο τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα ανταποκρίνονται στις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τα συμφέροντα της αγοράς-στόχου στην οποία απευθύνονται.

Η Εταιρία είναι επίσης πιστοποιημένη σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 14001:2015 και ISO 10002:2018, ενσωματώνοντας πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης και αποτελεσματικής διαχείρισης παραπόνων πελατών, οι οποίες συμβάλλουν στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης, της διαφάνειας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επιπλέον, η υπεύθυνη επιχειρηματική συμπεριφορά ενισχύεται μέσω ειδικής διαδικτυακής πλατφόρμας αναφορών, η οποία επιτρέπει σε εργαζομένους και τρίτα ενδιαφερόμενα μέρη να αναφέρουν εμπιστευτικά τυχόν παραβάσεις κανονισμών ή αντιδεοντολογικές πρακτικές, χωρίς φόβο αντιποίνων.

Παροχή επαρκούς και κατάλληλης πληροφόρησης

Για την προστασία των πελατών από κινδύνους που σχετίζονται με την παρερμηνεία των όρων των προϊόντων, η Εταιρία:



Παρέχει πλήρη και ακριβή περιγραφή



Ορίζει με ακρίβεια τους όρους χωρίς υπερβολές ή παραπλανητικές διατυπώσεις

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί θεμελιώδη προτεραιότητα για τη MINETTA και αναπόσπαστο στοιχείο της υπεύθυνης και βιώσιμης επιχειρηματικής λειτουργίας της.

Η Εταιρία αντιμετωπίζει τα προσωπικά δεδομένα εργαζομένων, πελατών και συνεργατών ως πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο, αναγνωρίζοντας ότι η ορθή και ασφαλής διαχείρισή τους συνδέεται άμεσα με την εμπιστοσύνη που της δείχνουν τα ενδιαφερόμενα μέρη και με τη διατήρηση της φήμης και της αξιοπιστίας της στην αγορά.

Για τον λόγο αυτό, η Εταιρία εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες που διασφαλίζουν τη νόμιμη, δίκαιη και διαφανή συλλογή, επεξεργασία και διατήρηση των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ - ΕΕ 2016/679) και το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο. Παράλληλα, δεσμεύεται για την προστασία των δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, απώλεια, αλλοίωση, διαρροή ή αθέμιτη χρήση. Για την έγκαιρη, αποτελεσματική και διαφανή διαχείριση των αιτημάτων των υποκειμένων των δεδομένων εφαρμόζεται ειδική διαδικασία, υπό την εποπτεία του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer - DPO).

Η Εταιρία έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer - DPO), ο οποίος διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το ισχύον πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο DPO υποστηρίζει την Εταιρία στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που συνδέονται με τις δραστηριότητες επεξεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας. Παράλληλα, ενημερώνει και συμβουλεύει τη Διοίκηση και τους εργαζομένους σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων, παρακολουθεί την εφαρμογή των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών, διενεργεί ελέγχους συμμόρφωσης και συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού.

Η MINETTA επενδύει συστηματικά στην ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς και στην εφαρμογή σύγχρονων οργανωτικών και τεχνολογικών μέτρων, με στόχο την πρόληψη και αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών παραβίασης προσωπικών δεδομένων και την ενίσχυση της κουλτούρας προστασίας δεδομένων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2025 υλοποιήθηκε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την προστασία προσωπικών δεδομένων, το οποίο παρακολούθησε το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρίας. Παράλληλα, η συμμόρφωση με τις αρχές προστασίας δεδομένων παρακολουθείται σε συνεχή βάση μέσω κατάλληλων μηχανισμών ελέγχου και εποπτείας, ενισχύοντας τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της MINETTA.

Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί θεμελιώδη πυλώνα της εταιρικής διακυβέρνησης και της ηθικής άσκησης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της MINETTA.

Σκοπός του είναι η διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που βασίζεται στον σεβασμό, τη διαφάνεια, την ακεραιότητα και την υπευθυνότητα, παρέχοντας παράλληλα κατευθυντήριες γραμμές για τη λήψη ορθών αποφάσεων, σε συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης και τις εταιρικές αξίες της Εταιρίας.

Ο Κώδικας απευθύνεται στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της MINETTA. Ιδιαίτερη ευθύνη φέρουν τα στελέχη που ασκούν διοίκηση, τα οποία οφείλουν να λειτουργούν ως πρότυπα συμμόρφωσης και εφαρμογής των αρχών του, ενισχύοντας μια κουλτούρα ακεραιότητας, αξιοκρατίας, λογοδοσίας και υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Η εφαρμογή του παρακολουθείται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε συνεργασία με τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα της Εταιρίας.

Βασικές αρχές του Κώδικα αποτελούν η διαφανής και ειλικρινής επικοινωνία με τους πελάτες, η δίκαιη και αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων, καθώς και ο σεβασμός των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Μέσω των αρχών αυτών, η MINETTA επιδιώκει τη διαμόρφωση σχέσεων εμπιστοσύνης και μακροχρόνιας συνεργασίας με τους πελάτες της, διασφαλίζοντας ότι κάθε συναλλαγή και αλληλεπίδραση πραγματοποιείται με επαγγελματισμό, συνέπεια και υπευθυνότητα.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί εγκεκριμένο από το Διοικητικό Συμβούλιο εταιρικό κείμενο, το οποίο έχει κοινοποιηθεί και έχει γίνει αποδεκτό από το σύνολο των εργαζομένων. Τυχόν παραβιάσεις των διατάξεών του εξετάζονται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες, παραπέμπονται στα αρμόδια όργανα της Εταιρίας για αξιολόγηση και λήψη των κατάλληλων μέτρων.

Ο Κώδικας βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση με τις αξίες και τις αρχές της MINETTA και αναδεικνύει τη σημασία κοινωνικών, εργασιακών και περιβαλλοντικών θεμάτων, όπως:

- Η **επαγγελματική συμπεριφορά** και οι κανόνες δεοντολογίας και ευπρέπειας,
- **Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων**, της διαφορετικότητας και των εργασιακών δικαιωμάτων,
- Η **ίση μεταχείριση και η μηδενική ανοχή** σε περιστατικά διακρίσεων, παρενόχλησης ή εκφοβισμού,
- Η **προστασία των προσωπικών δεδομένων** και των εμπιστευτικών πληροφοριών,
- Η **υπεύθυνη χρήση** των εταιρικών πόρων, και
- Η **περιβαλλοντική ευαισθησία** και η συνετή διαχείριση των φυσικών πόρων.

Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Η Εταιρία αναγνωρίζει την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων ως κρίσιμο παράγοντα για τη διασφάλιση της επιχειρησιακής της λειτουργίας, την προστασία των πληροφοριακών πόρων και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών, συνεργατών και λοιπών ενδιαφερόμενων μερών.

Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει ολοκληρωμένο σύστημα πολιτικών, διαδικασιών και εσωτερικών ελέγχων για τη διαχείριση κινδύνων κυβερνοασφάλειας και προστασίας πληροφοριών. Το σχετικό πλαίσιο καλύπτει, μεταξύ άλλων, τη διαχείριση προσβάσεων, την προστασία δεδομένων, την επιχειρησιακή συνέχεια, την ασφάλεια των τεχνολογικών υποδομών και την αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας.

Παράλληλα, η Εταιρία διαθέτει καθορισμένες διαδικασίες αναγνώρισης, αξιολόγησης, κλιμάκωσης και διαχείρισης μειζόνων συμβάντων, ώστε να διασφαλίζεται η έγκαιρη ανταπόκριση, ο περιορισμός των επιπτώσεων και η αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας κρίσιμων συστημάτων και υπηρεσιών.

Η αποτελεσματικότητα του πλαισίου παρακολουθείται μέσω τακτικών ελέγχων, αξιολογήσεων κινδύνου και δράσεων ευαισθητοποίησης του προσωπικού, συμβάλλοντας στη συνεχή ενίσχυση της ανθεκτικότητας και της ασφάλειας του ψηφιακού περιβάλλοντος της Εταιρίας.

Επιχειρησιακή συνέχεια και απρόσκοπτη εξυπηρέτηση πελατών

Η Εταιρία εφαρμόζει ολοκληρωμένο Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, με στόχο τη διασφάλιση της συνέχισης των κρίσιμων λειτουργιών και της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών προς τους πελάτες, ακόμη και σε περιπτώσεις έκτακτων γεγονότων ή λειτουργικών διαταραχών. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργούνται περιοδικές αξιολογήσεις κινδύνων, αναλύσεις επιχειρησιακών επιπτώσεων και δοκιμές των σχεδίων αντιμετώπισης περιστατικών. Παράλληλα, εφαρμόζονται κατάλληλοι μηχανισμοί εφεδρείας και ανάκαμψης των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών και την προστασία των δεδομένων, συμβάλλοντας στην αξιοπιστία και την ανθεκτικότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασφαλισμένους και λοιπούς καταναλωτές.

6.2 Διαδικασίες για τη συνεργασία με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες σχετικά με τις επιπτώσεις (S4-2)

Η Εταιρία διατηρεί συστηματικό και αμφίδρομο διάλογο με τους πελάτες και τους συνεργάτες της μέσω ερευνών ικανοποίησης, ερωτηματολογίων ανατροφοδότησης (feedback), της διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων, καθώς και μέσω των καθημερινών σημείων επικοινωνίας και εξυπηρέτησης. Οι έρευνες διεξάγονται σε ετήσια βάση, με στόχο την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης, τον εντοπισμό αναδυόμενων αναγκών και προσδοκιών, καθώς και την αναγνώριση ευκαιριών για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Έρευνες 2025

Τύπος έρευνας	Δείγμα	Συνολική ικανοποίηση
Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών	1.191	>87%
Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών	279	>84%

Τα αποτελέσματα των ερευνών του 2025 κατέδειξαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης τόσο των πελατών όσο και των συνεργατών της Εταιρίας. Ειδικότερα, στην Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών, στην οποία συμμετείχαν 1.191 άτομα, η συνολική ικανοποίηση διαμορφώθηκε σε ποσοστό άνω του 87%, ενώ στην Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών, με δείγμα 279 συμμετεχόντων, η συνολική ικανοποίηση ξεπέρασε το 84%.

Τα ευρήματα των ερευνών επιβεβαιώνουν την αναγνώριση της ποιότητας των υπηρεσιών της Εταιρίας, της αποτελεσματικής υποστήριξης, της επαγγελματικής εξυπηρέτησης και της αξιοπιστίας των παρεχόμενων λύσεων. Παράλληλα, αναδεικνύουν προσδοκίες για περαιτέρω ενίσχυση της ψηφιακής εμπειρίας, επιτάχυνση συγκεκριμένων διαδικασιών, μεγαλύτερη προσωποποίηση των υπηρεσιών και παροχή περισσότερων εργαλείων ενημέρωσης και αυτοεξυπηρέτησης.

Η Εταιρία αξιοποιεί συστηματικά τα αποτελέσματα των ερευνών στο πλαίσιο της λήψης αποφάσεων και της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών της. Τα σημαντικότερα ζητήματα που αναδεικνύονται παρακολουθούνται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις και, όπου απαιτείται, σχεδιάζονται και υλοποιούνται στοχευμένες διορθωτικές ή βελτιωτικές ενέργειες.

Επιπλέον, οι πελάτες και οι συνεργάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήματα, σχόλια ή παράπονα μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας της Εταιρίας, διασφαλίζοντας τη συνεχή επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και την έγκαιρη ανταπόκριση σε ζητήματα που τους αφορούν.

Στο πλαίσιο της υπεύθυνης εξυπηρέτησης και της διατήρησης σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται και στην προστασία των προσωπικών δεδομένων.

6.3 Διαδικασίες για την αποκατάσταση των αρνητικών επιπτώσεων και δίαυλοι υποβολής ανησυχιών από τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες (S4-3)

Η Εταιρία αναγνωρίζει ότι οι επιχειρησιακές και τεχνολογικές αλλαγές ενδέχεται να επηρεάσουν την εμπειρία των πελατών, ως εκ τούτου εφαρμόζει στις δραστηριότητες της Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2015**, που διαθέτει, με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας και της ικανοποίησης των πελατών.

Η Εταιρία διαθέτει οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων, μέσω του οποίου οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν τα παράπονα και τις αιτιάσεις τους μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας (τηλεφωνικά, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μέσων κοινωνικής δικτύωσης).

Παράλληλα, εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Αιτιάσεων κατά ISO 10002:2018, το οποίο διασφαλίζει τη συστηματική καταγραφή, αξιολόγηση και διαχείριση των αιτιάσεων και συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση των σχετικών διαδικασιών και της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών

Η διαδικασία υποστηρίζεται από συνεχή ενημέρωση των πελατών για την πορεία των αιτημάτων τους και αναφορές προς την Διοίκηση.

Η MINETTA φροντίζει για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης δύσκολων περιστατικών.

Επιπλέον, αξιολογείται η αποτελεσματικότητα και η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσω ερευνών και μηχανισμών ανατροφοδότησης. Υπάρχουν επίσης πολιτικές προστασίας από αντίποινα για όσους υποβάλλουν παράπονα ή ανησυχίες.

Διαχείριση παραπόνων πελατών

Η θεσμοθέτηση και εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών για την υποδοχή, καταγραφή, αξιολόγηση και επίλυση παραπόνων αποτελεί κανονιστική υποχρέωση για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, διασφαλίζοντας τη δίκαιη και διαφανή μεταχείριση των ασφαλισμένων, των δικαιούχων παροχών και κάθε τρίτου ενδιαφερόμενου μέρους.

Η MINETTA διαθέτει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων/αιτιάσεων, το οποίο καλύπτει την υποβολή, καταγραφή, διερεύνηση και παρακολούθηση κάθε αιτίασης, διασφαλίζοντας:

- Την **πλήρη συμμόρφωση** με τις απαιτήσεις του Ν. 4364/2016 (Φερεγγυότητα ΙΙ - Solvency II) και της ΠΔΤΕ 88/2016 σχετικά με τη διαχείριση αιτιάσεων από ασφαλιστικές επιχειρήσεις.
- Την **αμερόληπτη, διαφανή και έγκαιρη εξέταση κάθε παραπόνου**, με γνώμονα την προστασία των συμφερόντων των πελατών και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Τη **μετατροπή των παραπόνων** σε πολύτιμη πηγή πληροφόρησης και ευκαιρία συνεχούς βελτίωσης των διαδικασιών, των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Την **αξιοποίηση των ευρημάτων και των τάσεων** που προκύπτουν από την ανάλυσή τους για την υλοποίηση κατάλληλων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη και στην περαιτέρω ενίσχυση της αξιοπιστίας και της φήμης της Εταιρίας.

Η μείωση του αριθμού των παραπόνων και του σχετικού δείκτη παραπόνων ανά 1.000 ασφαλιστήρια συμβόλαια κατά το 2025, από 0,0234% το 2024 σε 0,0120% το 2025, αποτελεί ένδειξη της αποτελεσματικότητας των ενεργειών που υλοποιεί η Εταιρία για τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επιπλέον, η μηδενική καταγραφή παραπόνων που σχετίζονται με την προστασία προσωπικών δεδομένων επιβεβαιώνει τη δέσμευση της MINETTA στην υπεύθυνη διαχείριση των πληροφοριών των πελατών της και στην ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

6.4 Ανάληψη δράσης σχετικά με τις σημαντικές επιπτώσεις και προσεγγίσεις για τον μετριασμό των σημαντικών κινδύνων και την αξιοποίηση σημαντικών ευκαιριών σε σχέση με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες και αποτελεσματικότητα αυτών των δράσεων (S4-4)

Η Εταιρία εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο δράσεων για τον περιορισμό των αρνητικών επιπτώσεων, τον μετριασμό των σχετικών κινδύνων και την αξιοποίηση ευκαιριών που συνδέονται με τους καταναλωτές και τους τελικούς χρήστες.

Βασική επιδίωξη αποτελεί η παροχή δίκαιων, προσβάσιμων, ασφαλών και ποιοτικών ασφαλιστικών υπηρεσιών, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών και η διαρκής βελτίωση της εμπειρίας τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία εφαρμόζει διαδικασίες δίκαιης μεταχείρισης πελατών και ελέγχους συμμόρφωσης στην προσυμβατική και συμβατική ενημέρωση, διασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές λαμβάνουν σαφή, ακριβή και μη παραπλανητική πληροφόρηση για τα ασφαλιστικά προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Παράλληλα, αναθεωρεί τακτικά τα τιμολόγια και παρακολουθεί την κερδοφορία των προϊόντων της, επιδιώκοντας τη διατήρηση προσιτών ασφαλίστρων, ενώ βελτιστοποιεί το λειτουργικό της κόστος ώστε να διατηρεί υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης χωρίς επιβάρυνση των πελατών.

Η Εταιρία προσαρμόζει τα ασφαλιστικά της προγράμματα στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών, παρακολουθεί τις εξελίξεις της ασφαλιστικής αγοράς και επενδύει στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών διάθεσης και εξυπηρέτησης, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, τη διευκόλυνση της πρόσβασης στις υπηρεσίες και τον περιορισμό του κόστους παροχής τους. Παράλληλα, εκπαιδεύει συστηματικά το προσωπικό και το δίκτυο συνεργατών της, ώστε η επικοινωνία των χαρακτηριστικών και των όρων των προϊόντων να πραγματοποιείται με διαφάνεια, σαφήνεια και πληρότητα, υποστηρίζοντας τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων από τους πελάτες.

Αναγνωρίζοντας ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των πληροφοριών αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων και της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, η Εταιρία έχει θεσπίσει σχετικές πολιτικές και διαδικασίες προστασίας δεδομένων και εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας. Τα μέτρα αυτά καλύπτουν τόσο τη φυσική όσο και τη λογική ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, με στόχο την πρόληψη μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, παραβιάσεων δεδομένων και κυβερνοεπιθέσεων. Επιπλέον, υλοποιεί δράσεις εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού για την αναγνώριση και αντιμετώπιση σχετικών απειλών.

Βασική προτεραιότητα αποτελεί επίσης η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας και της αδιάλειπτης παροχής υπηρεσιών προς τους πελάτες. Για τον σκοπό αυτό, η Εταιρία υλοποιεί τεχνολογικές αναβαθμίσεις για τη μείωση των λειτουργικών αστοχιών, εφαρμόζει σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και διαχείρισης συμβάντων, διατηρεί κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας πληροφοριών και εκπαιδεύει το προσωπικό στην αποτελεσματική διαχείριση περιστατικών που ενδέχεται να επηρεάσουν την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Παράλληλα, η Εταιρία λαμβάνει συστηματικά μέτρα για την ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης της αναβάθμισης των μηχανισμών προστασίας, της διενέργειας ελέγχων και δοκιμών διείσδυσης, της διαχείρισης ευπαθειών και της αξιοποίησης εξειδικευμένων υπηρεσιών κυβερνοασφάλειας.

Επιπλέον, εφαρμόζει μηχανισμούς πρόληψης και καταπολέμησης της ασφαλιστικής απάτης, προστατεύοντας τα συμφέροντα των ασφαλισμένων και συμβάλλοντας στη διατήρηση δίκαιου κόστους ασφάλισης για το σύνολο των πελατών.

Μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών, η Εταιρία παρέχει άμεση και αποτελεσματική υποστήριξη στους ασφαλισμένους, παρακολουθεί συστηματικά τα αιτήματα, τα παράπονα και τα σχόλιά τους και αξιοποιεί τα ευρήματα αυτά για τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των σημείων επικοινωνίας, ενσωματώνοντας τη σχετική ανατροφοδότηση στον σχεδιασμό διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Η αποτελεσματικότητα των ανωτέρω δράσεων παρακολουθείται και αξιολογείται σε τακτική βάση μέσω ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών, όπως ο χρόνος απόκρισης σε αιτήματα πελατών, ο αριθμός και η φύση των παραπόνων, η διαθεσιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων, τα περιστατικά ασφάλειας πληροφοριών και τα επίπεδα ικανοποίησης πελατών, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ενίσχυση της εμπειρίας των καταναλωτών.

Δείκτες μέτρησης που σχετίζονται με τους καταναλωτές και τελικούς χρήστες

Οι δείκτες που έχουν τεθεί προς παρακολούθηση είναι:

Παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων

Δείκτες μέτρησης	2024	2025
Αριθμός παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων	0	0
Πρόστιμα που υποβλήθηκαν	0	0
Αριθμός αιτημάτων άσκησης δικαιωμάτων φυσικών προσώπων	6	9

Παράπονα πελατών

Δείκτες μέτρησης	2024	2025
Αριθμός παραπόνων	76	47
Ποσοστό παραπόνων επί συνόλου ενεργών ασφαλιστηρίων	0,0234%	0,0120%
Αριθμός παραπόνων που σχετίζονται με προσωπικά δεδομένα	0	0
Αριθμός διορθωτικών ενεργειών	6	4
Χρόνος απόκρισης σε παράπονα πελατών	7 ημέρες	7 ημέρες

Κέντρο εξυπηρέτησης

Δείκτες μέτρησης	2024	2025
Αριθμός κλήσεων	64.855	78.467
Χρόνος που απαιτείται για την απάντηση σε μια ερώτηση πελάτη μέσω τηλεφώνου	82,2 δευτερόλεπτα	88,8 δευτερόλεπτα
Αριθμός e-mails που διεκπεραιώθηκαν στο info@minetta.gr	-	9.491

6.5 Στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την προώθηση θετικών επιπτώσεων και τη διαχείριση σημαντικών κινδύνων και ευκαιριών (S4-5)

Οι στόχοι της Εταιρίας επικεντρώνονται στη διασφάλιση της αδιάλειπτης διαθεσιμότητας και της υψηλής ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της, στη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας και της ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και στη διατήρηση υψηλών προτύπων ασφάλειας, κανονιστικής συμμόρφωσης και υπεύθυνης επιχειρηματικής λειτουργίας.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης, η αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης με τους ασφαλισμένους αποτυπώνονται και στη διατήρηση του πελατολογίου, η οποία ανήλθε σε 90,5% το 2025, έναντι 88,7% το 2024.

Παράλληλα, η Εταιρία επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών (ενδεικτικά προσωπικά δεδομένα) της μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης κινδύνων και ευκαιριών και της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πελατών και συνεργατών της.

Στόχος της εταιρίας είναι να παραμείνει ο χρόνος απόκρισης σε παράπονα πελατών στις 7 ημέρες, κατά μέσο όρο, δηλαδή 86% ταχύτερα από τη μέγιστη νόμιμη προθεσμία των 50 ημερών και σε χρόνο που αντιστοιχεί μόλις στο 14% του μέγιστου χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από το νομοθετικό πλαίσιο.

Επίσης παραμένει επιδίωξη της η μετατροπή κάθε παραπόνου σε ευκαιρία μάθησης και βελτίωσης ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων της και την βιώσιμη ανάπτυξη της.

Επισημαίνεται ότι καθ' όλη τη διάρκεια ζωής της Εταιρίας δεν υποβλήθηκε κανένα πρόστιμο παραβίασης Κανονιστικού Πλαισίου και παραμένει στόχος και για το μέλλον.

7 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ [ESRS G1]

Η MINETTA αναγνωρίζει ότι η διαμόρφωση μιας ισχυρής κουλτούρας δεοντολογίας και ακεραιότητας αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων, των συνεργατών και των εποπτικών αρχών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει τη συνολική ευθύνη για την εποπτεία της εφαρμογής των πολιτικών επιχειρηματικής δεοντολογίας, ενώ η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance) παρακολουθεί σε τακτική βάση τη συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του ν. 4364/2016 (Solvency II) και των κατευθυντήριων γραμμών της Τράπεζας της Ελλάδος. Η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, διασφαλίζοντας την ανεξαρτησία της από τις εκτελεστικές λειτουργίες της Εταιρίας.

Πιο αναλυτικά, η Εταιρία δεσμεύεται στην αρχή της δίκαιης και ανοικτής σχέσης με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους επιχειρηματικούς της εταίρους, εφαρμόζοντας αρχές διαφάνειας και ειλικρινούς επικοινωνίας. Η MINETTA, παρέχει προς όλους τους παραπάνω σαφή, έγκυρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν 4583/2018).

Οι αρχές της διαφάνειας, της ακεραιότητας, του σεβασμού και της δίκαιης επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη ενσωματώνονται στον Κώδικα Δεοντολογίας της Εταιρίας. Ο Κώδικας αποτελεί το βασικό πλαίσιο επιχειρηματικής συμπεριφοράς και εφαρμόζεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού, τα διοικητικά στελέχη και, όπου ενδείκνυται, στους συνεργαζόμενους διαμεσολαβητές και τρίτους παρόχους υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, καθορίζονται οι αρχές και οι κανόνες που διέπουν, μεταξύ άλλων, τη διαχείριση συγκρούσεων συμφερόντων, την προστασία της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, τη δίκαιη μεταχείριση των πελατών και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679).

Η προστασία προς τους καταγγέλλοντες (Whistleblowers) από την MINETTA ενθαρρύνει και δίνει την δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να εκφράζονται. Μέσω ενός ισχυρού πλαισίου αναφορών και καταγγελιών ο κάθε εργαζόμενος δύναται να αναφέρει τυχόν παραβατικές συμπεριφορές και ζητήματα ηθικής , χωρίς φόβο αντιποίνων, προστατεύοντας την Εταιρία και τα ενδιαφερόμενα μέρη από περιστατικά που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τις αξίες της.

7.1 Πολιτικές επιχειρηματικής συμπεριφοράς και επιχειρηματική Νοοτροπία (G1.1)

Η Εταιρία εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο πολιτικών και διαδικασιών με στόχο τη διασφάλιση της δεοντολογικής λειτουργίας της.

Παράλληλα, έχει θεσπίσει μηχανισμούς που επιτρέπουν την έγκαιρη αναγνώριση, καταγγελία και διερεύνηση περιστατικών αντικανονικής ή μη ηθικής συμπεριφοράς.

Κώδικας δεοντολογίας

Η εταιρική κουλτούρα της MINETTA και οι συναφείς κατευθυντήριες αρχές της αποτυπώνονται στον Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος θεσπίζει τα εσωτερικά πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς που δεσμεύουν όλους τους εργαζομένους και αποτελούν τη βάση των σχέσεων της Εταιρίας με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους μετόχους της.

Αποτελεί σημείο αναφοράς για το σύνολο της Εταιρίας, παρέχοντας πληροφορίες και κατευθυντήριες οδηγίες που υποστηρίζουν τη λήψη ορθών αποφάσεων, πάντοτε σε συμμόρφωση με τις αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην ενότητα ESRS Καταναλωτές και τελικοί χρήστες S4-1 & S4-2 Πολιτικές και δράσεις σχετικές με καταναλωτές και τελικούς χρήστες σελ. 40.

Οι ασκούντες Διοίκηση φέρουν την πρόσθετη ευθύνη να αναλαμβάνουν ηγετικό ρόλο και να λειτουργούν ως πρότυπο συμμόρφωσης και εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας, συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει και ενδυναμώνει το προσωπικό.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας αποτελεί ένα δυναμικό έγγραφο, εγκεκριμένο από το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο έχει κοινοποιηθεί σε όλους τους εργαζομένους και έχει γίνει αποδεκτό από αυτούς ενυπόγραφα. Τυχόν παραβιάσεις των διατάξεών του παραπέμπονται στα αρμόδια όργανα της Εταιρίας προκειμένου να αξιολογηθούν και να καθοριστούν οι αντίστοιχες συνέπειες.

Ο Κώδικας βρίσκεται σε πλήρη αντιστοιχία με τις εταιρικές αξίες της MINETTA και συνοψίζει τους κανόνες που διέπουν την επιχειρηματική ακεραιότητα και τις ηθικές αρχές της Εταιρίας. Παράλληλα, αναδεικνύει τη σημασία κοινωνικών και περιβαλλοντικών θεμάτων, όπως:

1. η **επαγγελματική συμπεριφορά** και οι κανόνες ευπρέπειας,
2. ο **σεβασμός** των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των εργασιακών προτύπων, καθώς και
3. η **εξοικονόμηση πόρων** για την προστασία του περιβάλλοντος.

7.2 Διαχείριση σχέσεων με τους προμηθευτές (G1.2)

Η αποτελεσματική διαχείριση των σχέσεων με τους προμηθευτές αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την εύρυθμη λειτουργία και τη βιώσιμη ανάπτυξη της Εταιρίας, καθώς δεν περιορίζεται μόνο στη διαπραγμάτευση τιμών και όρων συνεργασίας, αλλά συμβάλλει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, στον περιορισμό λειτουργικών και κανονιστικών κινδύνων και στην ενίσχυση της επιχειρησιακής αποδοτικότητας.

Η MINETTA διαχειρίζεται τους προμηθευτές της μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία υποστηρίζει το σύνολο του κύκλου ζωής των προμηθειών, από την υποβολή του σχετικού αιτήματος έως την ολοκλήρωση της σύμβασης, στο πλαίσιο ενός ελεγχόμενου και διαφανούς συστήματος διαχείρισης.

Ο ενδελεχής έλεγχος των συμβατικών όρων από τα αρμόδια τμήματα διασφαλίζει τη νομιμότητα, τη διαφάνεια, τη συμμόρφωση με τις εσωτερικές πολιτικές και την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που απορρέουν από τις συνεργασίες αυτές. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, εμπιστευτικότητας και κανονιστικής συμμόρφωσης.

Η Εταιρία παρακολουθεί συστηματικά την απόδοση και τη συμμόρφωση των προμηθευτών της καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας τους, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων, η ανταπόκριση στις επιχειρησιακές ανάγκες και η συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις.

Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη η αναβάθμιση του πλαισίου αξιολόγησης προμηθευτών μέσω της ανάπτυξης νέου εργαλείου αξιολόγησης, το οποίο θα περιλαμβάνει ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες μέτρησης της απόδοσης. Το νέο πλαίσιο αναμένεται να ενισχύσει την αντικειμενικότητα, τη συγκρισιμότητα και τη συστηματική παρακολούθηση των συνεργασιών, υποστηρίζοντας αποτελεσματικότερα τη λήψη αποφάσεων και την περαιτέρω ενδυνάμωση του δικτύου προμηθευτών της Εταιρίας.

Η ορθή επιλογή, η συνεχής παρακολούθηση και η ενίσχυση της συνεργασίας με τους προμηθευτές συμβάλλουν στη διατήρηση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, στη μείωση των σχετικών κινδύνων και στη δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αξίας.

7.3 Πρόληψη και εντοπισμός διαφθοράς και δωροδοκίας (G1.3)

Η διαφθορά αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη και υπονομεύει τη βιωσιμότητα της επιχείρησης, καθώς ενισχύει παραβατικές και ανήθικες συμπεριφορές που πλήττουν τη λειτουργία, την αξιοπιστία και τη φήμη της.

Η Εταιρία δεσμεύεται για την πρόληψη και καταπολέμηση κάθε μορφής διαφθοράς, δωροδοκίας και αθέμιτης πρακτικής, προάγοντας κουλτούρα ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της.

Για τον σκοπό αυτό, έχει ήδη:

- **Δομήσει ένα σύστημα Διακυβέρνησης** με διακριτούς ρόλους και αρμοδιότητες
- **Θεσπίσει ένα Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ)**, με στόχο την πρόληψη και την αποφυγή λανθασμένων ενεργειών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Εταιρίας και των Ενδιαφερομένων Μερών.
- **Συντάξει Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων** η οποία ορίζει τις περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων σε σχέση με τις δραστηριότητες που παρέχονται από την Εταιρία, αποτυπώνει και καταγράφει τις καταστάσεις στις οποίες ενδέχεται να προκύψουν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων επιζήμιες για τα συμφέροντα των πελατών της Εταιρίας, αλλά και τον εταιρικό σκοπό και να θεσπίσει την εφαρμογή διαδικασιών, πρόληψης και διαχείρισης αυτών. Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρακολουθεί τις αλλαγές στο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο και ενημερώνει εγκαίρως όλα τα έγγραφα. Όλες οι ενημερώσεις που αφορούν την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

- **Συντάξει Πολιτική Διαχείρισης καταγγελιών (WHISTLEBLOWING)**, που διασφαλίζει ασφαλή, εμπιστευτική και ανώνυμη διαδικασία υποβολής αναφορών για πιθανά περιστατικά παραβίασης των κανόνων δεοντολογίας, διαφθοράς ή άλλων παρατυπιών. Τα δεδομένα που αφορούν παράπονα, περιστατικά ή καταγγελίες σχετικές με κοινωνικά και ανθρώπινα δικαιώματα συλλέγονται μέσω των εσωτερικών διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων και της γραμμής αναφορών. Όλες οι καταγγελίες αξιολογούνται αντικειμενικά και αντιμετωπίζονται με δίκαιο και διαφανή τρόπο. Οι αναφέροντες προστατεύονται από αντίποινα, η δε εμπιστευτικότητα αφορά το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν τον αναφέροντα ακόμα και αν δεν πρόκειται για προσωπικά δεδομένα. Η Πολιτική γνωστοποιείται σε όλο το Προσωπικό, ώστε να είναι ενήμερο σχετικά με τη δεοντολογία και την αναφορά παραβιάσεων και να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο αυτής της Πολιτικής. Όπου απαιτείται διενεργούνται έλεγχοι από τις Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης για να διασφαλισθεί ότι το σύστημα λειτουργεί δίκαια και σύμφωνα με τον νόμο. Η Εταιρία έχει ορίσει ως Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών(ΥΠΠΑ), ο οποίος αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας. Τα στοιχεία καταγράφονται, σε ετησία βάση, αναλύονται για τυχόν τάσεις ή επαναλαμβανόμενα θέματα, και ενσωματώνονται στις εκθέσεις ESG της Εταιρίας. Η συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων γίνεται από τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε συνεργασία με το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, με απόλυτη τήρηση του απορρήτου και της προστασίας προσωπικών δεδομένων. Κατά την υπό αναφορά περίοδο δεν έχουν αναφερθεί σχετικές καταγγελίες ή περιστατικά. ESRS S1-17
- **Συντάξει Πολιτική Αντιμετώπισης Ασφαλιστικής Απάτης** στοχεύοντας σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης. Το εν λόγω πλαίσιο καλύπτει την αναγνώριση, την αξιολόγηση, τη μείωση, τον έλεγχο και την παρακολούθηση του κινδύνου απάτης σε όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες και υποστηρικτικές λειτουργίες της Εταιρίας. Η πολιτική μηδενικής ανοχής στην απάτη προάγει κουλτούρα ακεραιότητας και ενισχύει τη δέσμευση των εργαζομένων στην πρόληψη φαινομένων απάτης. Στην κατεύθυνση αυτή συμβάλλουν οι πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρίας, που αποτυπώνουν τις αξίες και τη στάση της Διοίκησης σε θέματα δεοντολογίας και επιχειρηματικών πρακτικών.
- **Οι εργαζόμενοι και οι συνεργάτες εκπαιδεύονται και ενημερώνονται** σχετικά με τις πολιτικές και διαδικασίες πρόληψης και αντιμετώπισης φαινομένων διαφθοράς και δωροδοκίας, καθώς και για τη σημασία της έγκαιρης αναφοράς σχετικών περιστατικών. Η **Πολιτική Εκπαίδευσης Προσωπικού** αποσκοπεί στην ενίσχυση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, στη βελτίωση της οργανωσιακής αποτελεσματικότητας και στην αποδοτικότερη αξιοποίηση των πόρων της Εταιρίας.

Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πραγματοποιείται σε ετήσια βάση και, όπου απαιτείται, σε έκτακτη βάση από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη πάγιες εκπαιδευτικές ανάγκες, νομοθετικές και κανονιστικές εξελίξεις, αλλαγές στην αγορά και την τεχνολογία, ευρήματα ελέγχων και αξιολογήσεων απόδοσης, οργανωσιακές μεταβολές, καθώς και τις ανάγκες διαδοχής και ανάπτυξης στελεχών της Εταιρίας.

Δείκτες μέτρησης και στόχοι που σχετίζονται με την Επιχειρηματική Συμπεριφορά

	2024	2025
Αριθμός επώνυμων και ανώνυμων αναφορών που υποβλήθηκαν μέσω του καναλιού αναφορών (whistleblowing)	0	0
Αριθμός αιτημάτων για αγαθά και υπηρεσίες	1850	1900
Αριθμός αιτημάτων για προμήθειες IT	170	158

7.4 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς ή δωροδοκίας (G1.4)

Το 2025, η Εταιρία, δεν ήρθε αντιμέτωπη με φαινόμενα διαφθοράς και δωροδοκίας.

7.5 Πολιτική επιρροή και δραστηριότητες εκπροσώπησης Συμφερόντων (G1.5)

Η Εταιρία δραστηριοποιείται με γνώμονα τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας και της κανονιστικής συμμόρφωσης. Η συμμετοχή της σε επαγγελματικές ενώσεις, θεσμικούς φορείς και κλαδικούς οργανισμούς του ασφαλιστικού και χρηματοοικονομικού τομέα αποσκοπεί στην παρακολούθηση των εξελίξεων της αγοράς, στην ανταλλαγή τεχνογνωσίας και στη συμβολή στη διαμόρφωση βέλτιστων πρακτικών προς όφελος των ασφαλισμένων και της εύρυθμης λειτουργίας του κλάδου.

Κατά την περίοδο αναφοράς, η Εταιρία δεν ανέλαβε δραστηριότητες άσκησης πολιτικής επιρροής.

7.6 Πρακτικές πληρωμών (G1.6)

Οι ορθές πρακτικές πληρωμών αποτελούν σημαντικό στοιχείο της εταιρικής υπευθυνότητας και της χρηστής επιχειρηματικής συμπεριφοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθείται συστηματικά η τήρηση των συμβατικών όρων για την πληρωμή των υποχρεώσεων και των συμφωνηθέντων προθεσμιών πληρωμής, συμβάλλοντας στην οικονομική σταθερότητα των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και στην ενίσχυση της αξιοπιστίας της στην αγορά. Όλες οι συμβάσεις παρακολουθούνται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας η οποία είναι συνδεδεμένη με τα συστήματα πληρωμών. Οι πληρωμές πραγματοποιούνται κατά κανόνα κάθε 15 ημέρες. Επιπλέον, εφαρμόζει διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου και εγκρίσεων που διασφαλίζουν την ακρίβεια, τη διαφάνεια και τη συμμόρφωση των πληρωμών με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις συμβατικές δεσμεύσεις της.

Δεν έχουν εντοπιστεί περιπτώσεις συστηματικών καθυστερήσεων ή διαφορών που να σχετίζονται με τις πρακτικές πληρωμών κατά την περίοδο αναφοράς.

7.7 Περιγραφή των διαδικασιών για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών σχετικά με την επιχειρηματική συμπεριφορά (IRO-1)

Η Εταιρία εφαρμόζει την διαδικασία της διπλής ουσιαστικότητας (Double Materiality Assessment), για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των ουσιαστικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών (που σχετίζονται με θέματα περιβάλλοντος, κοινωνίας και εταιρικής διακυβέρνησης (ESG).

Λαμβάνει υπόψη της, τόσο τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της Εταιρίας στο περιβάλλον και την κοινωνία όσο και τις χρηματοοικονομικές επιπτώσεις που ενδέχεται να προκύψουν από ζητήματα βιωσιμότητας για την ίδια την Εταιρία.

Για τον εντοπισμό των κινδύνων και ευκαιριών λαμβάνονται υπόψη:

- **η ισχύουσα νομοθεσία και οι κανονιστικές απαιτήσεις,**
- **οι προσδοκίες και οι ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών,**
- **τα πρότυπα ESRS και οι βέλτιστες διεθνείς πρακτικές,**
- **οι λειτουργικές δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι παρεχόμενες υπηρεσίες.**
- **οι αξιολογήσεις κινδύνων της Εταιρίας,**

Για την αξιολόγηση λαμβάνεται υπόψη η σοβαρότητα και η πιθανότητα των πραγματικών ή δυνητικών επιπτώσεων, καθώς και η πιθανή οικονομική επίδραση αυτών στη χρηματοοικονομική θέση, τις επιδόσεις και τις προοπτικές της Εταιρίας.

7.8 Στόχοι που σχετίζονται με τη διαχείριση των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την προώθηση θετικών επιπτώσεων και τη διαχείριση σημαντικών κινδύνων και ευκαιριών

Η Εταιρία, δεδομένης της φύσης των δραστηριοτήτων της ως ασφαλιστικού οργανισμού που διαχειρίζεται σχέσεις εμπιστοσύνης με ασφαλισμένους, συνεργάτες έχει προσδιορίσει την επιχειρηματική συμπεριφορά (business conduct) ως ουσιώδες θέμα.

Για τον σκοπό αυτό, η Εταιρία έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους, με στόχευση τη διαχείριση σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων, την ενίσχυση θετικών επιδράσεων και την αποτελεσματική διαχείριση των σχετικών κινδύνων και ευκαιριών.

1. Η **διατήρηση μηδενικού αριθμού επιβεβαιωμένων περιστατικών διαφθοράς ή δωροδοκίας**.

2. Όσον αφορά τη λειτουργία των μηχανισμών καταγγελίας (whistleblowing), στόχος είναι η **διασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας και προσβασιμότητας του διαύλου αναφορών για το σύνολο των εργαζομένων και των συνεργατών**, με χρόνο διερεύνησης και διαχείρισης καταγγελιών εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου καθώς και η διασφάλιση της μη αντεκδίκησης κατά των καταγγελλόντων. Ο δείκτης παρακολούθησης περιλαμβάνει τον αριθμό καταγγελιών και τον μέσο χρόνο διαχείρισης.

3. Στο πεδίο των σχέσεων με προμηθευτές και επιχειρηματικούς εταίρους, στόχος είναι η **διατήρηση ή βελτίωση του μέσου χρόνου εξόφλησης υποχρεώσεων** προς προμηθευτές εντός των συμβατικά προβλεπόμενων προθεσμιών.

4. Σε επίπεδο εταιρικής κουλτούρας, η Εταιρία στοχεύει στην **ενίσχυση της γνώσης και εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας** από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού, μέσω τακτικής επικοινωνίας, εκπαίδευσης και ενσωμάτωσης δεοντολογικών κριτηρίων στις εσωτερικές διαδικασίες αξιολόγησης και λήψης αποφάσεων.

Οι ανωτέρω στόχοι είναι δυναμικοί και επανεξετάζονται σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο της συνολικής στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης της Εταιρίας.

8 ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΜΗ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ [ESRS E2, E3, E5, S3]

Οι ακόλουθες γνωστοποιήσεις παρέχονται σε εθελοντική βάση με σκοπό την πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών.

8.1 Υδάτινοι και Θαλάσσιοι πόροι ESRS E3

Αν και η φύση της δραστηριότητάς της Εταιρίας δεν επηρεάζει άμεσα θαλάσσιους ή υδάτινους πόρους και δεν περιλαμβάνει παραγωγικές διαδικασίες με υψηλές απαιτήσεις κατανάλωσης νερού, η Εταιρία αναγνωρίζει τη σημασία της υπεύθυνης διαχείρισης των φυσικών πόρων και της αποδοτικής χρήσης του νερού.

Η διαδικασία εντοπισμού και αξιολόγησης των σχετικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών πραγματοποιείται μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015 και περιλαμβάνει τη συστηματική παρακολούθηση της κατανάλωσης νερού στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας, την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις, καθώς και τον εντοπισμό δυνατοτήτων εξοικονόμησης και βελτίωσης της αποδοτικότητας στη χρήση των υδάτινων πόρων.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία αξιολογεί τη συνολική κατανάλωση νερού, την αποτελεσματικότητα των μέτρων εξοικονόμησης που εφαρμόζονται, τις πιθανές απώλειες λόγω διαρροών ή δυσλειτουργιών των εγκαταστάσεων και τις ευκαιρίες περαιτέρω μείωσης της κατανάλωσης μέσω τεχνικών και οργανωτικών παρεμβάσεων.

8.1.1 Πολιτικές σχετικές με τους υδάτινους πόρους E3-1

Η διαχείριση των υδάτινων πόρων εντάσσεται στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015 που εφαρμόζει η MINETTA και υποστηρίζεται από την Περιβαλλοντική Πολιτική της Εταιρίας. Μέσω του πλαισίου αυτού, η Εταιρία δεσμεύεται για την ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων, τη συμμόρφωση με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία και τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής της επίδοσης.

8.1.2 Δράσεις και πόροι που σχετίζονται με τους υδάτινους και θαλάσσιους πόρους E3-2

Για την υποστήριξη της υπεύθυνης διαχείρισης των υδάτινων πόρων, η MINETTA εφαρμόζει συγκεκριμένα λειτουργικά μέτρα και διαθέτει τους αναγκαίους πόρους για τη βελτιστοποίηση της χρήσης νερού στις εγκαταστάσεις της.

Οι βασικές δράσεις περιλαμβάνουν:

- **Τακτική συντήρηση και έλεγχο** των υδραυλικών εγκαταστάσεων για την έγκαιρη ανίχνευση και αποκατάσταση διαρροών.
- **Παρακολούθηση της κατανάλωσης νερού** μέσω των διαθέσιμων μετρητικών συστημάτων και καταγραφή των σχετικών στοιχείων.
- **Εγκατάσταση ψυκτών νερού** στις εγκαταστάσεις της Εταιρίας, περιορίζοντας τη χρήση πλαστικών φιαλών μίας χρήσης.
- **Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων** σχετικά με πρακτικές εξοικονόμησης νερού.

Η υλοποίηση των ανωτέρω δράσεων πραγματοποιείται στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας της Εταιρίας και υποστηρίζεται από τις αρμόδιες διοικητικές και τεχνικές υπηρεσίες.

8.1.3 Κατανάλωση νερού E3-4

Συνολική Κατανάλωση νερού (m^3)	2024	2025
Συνολική κατανάλωση νερού	1.499m^3	1.116m^3
Μεταβολή 2024-2025	**(25,55%)**	

Η αποτελεσματικότητα των δράσεων αποτυπώνεται στη μείωση της συνολικής κατανάλωσης νερού, η οποία κατά το 2025 ανήλθε σε 1.116 m^3 έναντι 1.499 m^3 το 2024, σημειώνοντας μείωση 25,55%. Η επίδοση αυτή επιβεβαιώνει τη συμβολή των εφαρμοζόμενων μέτρων στη βελτίωση της αποδοτικότητας χρήσης των υδάτινων πόρων και στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Εταιρίας.

Στόχος παραμένει η διατήρηση ή μείωση της ετήσιας κατανάλωσης νερού σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, εφόσον οι λειτουργικές συνθήκες της Εταιρίας παραμένουν συγκρίσιμες.

8.2 Χρήση Πόρων και Κυκλική Οικονομία ESRS E5

Η MINETTA, ως ασφαλιστική εταιρία παροχής υπηρεσιών, δεν ασκεί παραγωγική δραστηριότητα και, κατά συνέπεια, η άμεση χρήση πρώτων υλών και οι αντίστοιχες ροές υλικών είναι περιορισμένες σε σύγκριση με επιχειρήσεις παραγωγικού χαρακτήρα.

Οι κυριότερες επιπτώσεις της Εταιρίας που σχετίζονται με τη χρήση πόρων και την κυκλική οικονομία προκύπτουν από την καθημερινή λειτουργία των γραφείων και αφορούν κυρίως την κατανάλωση χαρτιού και λοιπών αναλωσίμων, τη χρήση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, καθώς και την παραγωγή και διαχείριση των αντίστοιχων αποβλήτων.

Η προσέγγιση της Εταιρίας λαμβάνει υπόψη τις αρχές του ESRS E5 – Χρήση Πόρων και Κυκλική Οικονομία, με έμφαση στην αποδοτική χρήση των πόρων, στην πρόληψη και μείωση της δημιουργίας αποβλήτων, στην επαναχρησιμοποίηση όπου είναι εφικτή και στην ανακύκλωση και ορθή διαχείριση των αποβλήτων.

Παράλληλα, η αξιολόγηση και παρακολούθηση των σχετικών περιβαλλοντικών θεμάτων πραγματοποιείται στο πλαίσιο του πιστοποιημένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2015, μέσω του οποίου παρακολουθούνται οι σημαντικές περιβαλλοντικές πλευρές της λειτουργίας της Εταιρίας και καθορίζονται περιβαλλοντικοί στόχοι και δράσεις βελτίωσης.

Στο πλαίσιο αυτό εξετάζονται, μεταξύ άλλων, οι εισροές πόρων που συνδέονται με τη λειτουργία της Εταιρίας, όπως η προμήθεια χαρτιού και λοιπών αναλωσίμων και εξοπλισμού, καθώς και οι εκροές που σχετίζονται κυρίως με τα παραγόμενα απόβλητα και τη διαχείρισή τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κατανάλωση χαρτιού και πλαστικού, στην παραγωγή αποβλήτων χαρτιού, πλαστικού, μπαταριών, λαμπτήρων, toners, αλουμινίου και ηλεκτρικού ή ηλεκτρονικού εξοπλισμού, όπου υφίσταται.

Η Εταιρία αξιολογεί επίσης κινδύνους που ενδέχεται να προκύψουν από μεταβολές του κανονιστικού πλαισίου για τη διαχείριση των αποβλήτων και τη χρήση πόρων και, παράλληλα, αναγνωρίζει ευκαιρίες που συνδέονται με την περαιτέρω ψηφιοποίηση των ασφαλιστικών και διοικητικών διαδικασιών, τη μείωση της χρήσης χαρτιού και πλαστικού, την ορθολογικότερη προμήθεια αναλωσίμων και την ενίσχυση της επαναχρησιμοποίησης και της ανακύκλωσης.

Τα αποτελέσματα της παρακολούθησης επανεξετάζονται σε τακτική βάση και λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό των περιβαλλοντικών δράσεων και στόχων της Εταιρίας.

8.2.1 Πολιτικές που σχετίζονται με τη χρήση πόρων και την κυκλική οικονομία E5-1

Η διαχείριση των πόρων και των αποβλήτων εντάσσεται στην Περιβαλλοντική Πολιτική της MINETTA και στο πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001:2015.

Στο πλαίσιο του Συστήματος εφαρμόζεται η διαδικασία «Διαχείριση Υλικών και Αποβλήτων», η οποία καθορίζει τις απαιτήσεις για τη συλλογή, προσωρινή αποθήκευση, παράδοση και διαχείριση των διαφορετικών ρευμάτων αποβλήτων, καθώς και για την παρακολούθηση των σχετικών περιβαλλοντικών δεικτών.

Η πολιτική της Εταιρίας εστιάζει:

- Στη **μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων** μέσω της ψηφιοποίησης διαδικασιών και εγγράφων.
- Στην **αποδοτική χρήση υλικών και αναλωσίμων γραφείου**, με στόχο τον περιορισμό της δημιουργίας αποβλήτων.
- Στην **παράταση του κύκλου ζωής του ηλεκτρονικού εξοπλισμού** μέσω συντήρησης, επαναχρησιμοποίησης και ορθής διαχείρισης κατά την αντικατάστασή του.
- Στην **ασφαλή και σύννομη διαχείριση των αποβλήτων** σε συνεργασία με αδειοδοτημένους φορείς.
- Στην **ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης** των εργαζομένων και των συνεργατών της.
- Στην **παράταση του κύκλου ζωής του ηλεκτρονικού εξοπλισμού** μέσω συντήρησης, επαναχρησιμοποίησης και ορθής διαχείρισης κατά την αντικατάστασή του.

8.2.2 Δράσεις και πόροι που σχετίζονται με τη χρήση των πόρων και την κυκλική οικονομία E5-2

Η εφαρμογή των αρχών της κυκλικής οικονομίας στη MINETTA επικεντρώνεται σε δράσεις που ανταποκρίνονται στη φύση και στην κλίμακα των δραστηριοτήτων μιας ασφαλιστικής εταιρίας.



Ψηφιοποίηση και περιορισμός της χρήσης χαρτιού

Η ψηφιοποίηση αποτελεί μία από τις σημαντικότερες δράσεις της Εταιρίας για τη μείωση της χρήσης φυσικών πόρων. Η ηλεκτρονική διαχείριση και αρχειοθέτηση εγγράφων, η ψηφιοποίηση ασφαλιστικών και διοικητικών διαδικασιών και η ηλεκτρονική αποστολή ασφαλιστηρίων συμβολαίων συμβάλλουν στον περιορισμό της ανάγκης παραγωγής και διακίνησης έντυπου υλικού.

Οι ασφαλισμένοι έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν τα ασφαλιστήρια συμβόλαιά τους σε ψηφιακή μορφή, ενώ οι ασφαλιστικοί όροι είναι διαθέσιμοι ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρίας, περιορίζοντας την ανάγκη δημιουργίας φυσικών αντιγράφων.



Περιορισμός της χρήσης πλαστικού

Η Εταιρία έχει υλοποιήσει δράσεις για τον περιορισμό της χρήσης πλαστικού μίας χρήσης στις εγκαταστάσεις της. Ενδεικτικά, η αντικατάσταση της χρήσης πλαστικών φιαλών νερού με συστήματα ψύξης και παροχής νερού συμβάλλει στη μείωση των αντίστοιχων πλαστικών αποβλήτων.



Διαχείριση αποβλήτων και ανακύκλωση

Η MINETTA εφαρμόζει οργανωμένο πλαίσιο χωριστής συλλογής και διαχείρισης των κυριότερων ρευμάτων αποβλήτων που προκύπτουν από τη λειτουργία της. Στο πλαίσιο αυτό παρακολουθούνται, μεταξύ άλλων, οι ποσότητες χαρτιού, πλαστικού, μπαταριών, λαμπτήρων, toners και αλουμινίου που οδηγούνται προς ανακύκλωση.

Η παρακολούθηση των επιμέρους ρευμάτων επιτρέπει στην Εταιρία να αξιολογεί την εξέλιξη της παραγωγής και διαχείρισης αποβλήτων και να εντοπίζει πεδία για περαιτέρω πρόληψη, μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση.



Επαναχρησιμοποίηση και διαχείριση εξοπλισμού

Όπου είναι λειτουργικά και τεχνικά εφικτό, επιδιώκεται η παράταση της ωφέλιμης ζωής εξοπλισμού και άλλων υλικών, μέσω της συντήρησης, επαναχρησιμοποίησης ή ανακατανομής τους πριν από την τελική απόσυρσή τους. Με τον τρόπο αυτό περιορίζεται η ανάγκη πρόωρης αντικατάστασης εξοπλισμού και η αντίστοιχη δημιουργία αποβλήτων.



Ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση

Η MINETTA υλοποιεί δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης με στόχο την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης και την προώθηση υπεύθυνων πρακτικών μεταξύ των εργαζομένων και, όπου ενδείκνυται, των συνεργατών της. Κατά το 2025 πραγματοποιήθηκε βιωματικό εργαστήριο με θέμα την «Περιβαλλοντική Συμπεριφορά στον Χώρο Εργασίας», με στόχο την ανάδειξη καλών καθημερινών πρακτικών και του θετικού αντίκτυπού τους στο περιβάλλον.

8.2.3 Στόχοι που σχετίζονται με τη χρήση των πόρων και την κυκλική οικονομία E5-3

Η MINETTA έχει θέσει στόχους που αποσκοπούν στη μείωση της κατανάλωσης πρώτων υλών και στην ενίσχυση της αποδοτικής χρήσης πόρων, σύμφωνα με τις αρχές του ESRS E5 και του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015.

Ειδικότερα, έως το τέλος του 2025 η Εταιρία είχε θέσει τους ακόλουθους στόχους:

- **Μείωση της κατανάλωσης πλαστικού κατά 10%** σε σχέση με το έτος βάσης 2023.
- **Μείωση της προμήθειας και κατανάλωσης χαρτιού κατά 5%** σε σχέση με το έτος βάσης 2023, μέσω της περαιτέρω ψηφιοποίησης διαδικασιών και του περιορισμού των εκτυπώσεων.
- **Διατήρηση και ενίσχυση των ποσοστών ανακύκλωσης** των υλικών που χρησιμοποιούνται στις λειτουργίες της Εταιρίας.

Κατά το έτος αναφοράς, οι στόχοι μείωσης της κατανάλωσης πλαστικού και χαρτιού επιτεύχθηκαν. Η επίδοση ως προς το χαρτί αποδίδεται κυρίως στη συνεχιζόμενη ψηφιοποίηση των διαδικασιών, η οποία οδήγησε σε περιορισμό των αναγκών προμήθειας και χρήσης έντυπου υλικού. Παράλληλα, η Εταιρία διατήρησε υψηλά επίπεδα ανακύκλωσης χαρτιού. Η συνολική ποσότητα χαρτιού που οδηγήθηκε προς ανακύκλωση ανήλθε σε 10.270 kg, περιλαμβάνοντας 1.850 kg από έκτακτη εκκαθάριση φυσικού αρχείου στο υποκατάστημα Θεσσαλονίκης στο πλαίσιο έργου ψηφιοποίησης. Εξαιρουμένης της έκτακτης αυτής ενέργειας, η ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε διαμορφώθηκε σε 8.420 kg, αποτυπώνοντας τις συνήθεις λειτουργικές δραστηριότητες της Εταιρίας.

Συνολικές εκροές πόρων

Απόβλητα προς ανακύκλωση	2024	2025	Μονάδες Μέτρησης	Μεταβολή%
Πλαστικό	98,20	81,10	kg	(17,4)%
Μπαταρίες	35	62	kg	77,1%
Χαρτί	10.450	10.270	kg	(1,72)%
Λαμπτήρες	169,1	277,5	kg	64,1%
Αλουμίνιο	48,30	22,40	kg	(53,6)%
Toners	38	25	kg	(34,2)%

8.3 Επηρεαζόμενες Κοινότητες ESRS S3

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η MINETTA αναπτύσσει δράσεις και πρωτοβουλίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινωνίας και συμβάλλουν στη δημιουργία θετικού κοινωνικού αντίκτυπου. Μέσα από προγράμματα χορηγιών, εθελοντισμού, πρόληψης, εκπαίδευσης και υποστήριξης τοπικών κοινωνιών, η Εταιρία επιδιώκει να δημιουργεί μακροχρόνια αξία για τις επηρεαζόμενες κοινότητες, ενισχύοντας παράλληλα τις σχέσεις εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

8.3.1 Συμφέροντα και απόψεις των ενδιαφερόμενων μερών [SBM-2]

Στην προσπάθεια της Εταιρίας, να δημιουργήσει θετικό κοινωνικό αντίκτυπο σχεδιάζονται δράσεις που ανταποκρίνονται στις κοινωνικές ανάγκες και ενισχύουν τη σχέση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν τεθεί οι ακόλουθοι βασικοί στόχοι:



Υποστήριξη Τοπικών Κοινωνιών

- Υλοποίηση δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς που συμβάλλουν στην κάλυψη ουσιαστικών κοινωνικών αναγκών.
- Ενίσχυση της συνεργασίας με κοινωνικούς, φιλανθρωπικούς και τοπικούς φορείς.



Προώθηση Ίσων Ευκαιριών

- Υποστήριξη πρωτοβουλιών που προάγουν την κοινωνική ένταξη και τη συμμετοχή ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- Ενίσχυση δράσεων που συμβάλλουν στη δημιουργία ίσων ευκαιριών για όλους.



Πρόληψη και Εκπαίδευση

- Προώθηση της ασφαλιστικής συνείδησης και της ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα πρόληψης και ασφάλειας.
- Υλοποίηση εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δράσεων με θετικό κοινωνικό αποτύπωμα.



Ενίσχυση του Αθλητισμού

- Υποστήριξη αθλητικών σωματείων και διοργανώσεων που προάγουν τις αξίες της συνεργασίας, της προσπάθειας και της ευγενούς άμιλλας.
- Ενίσχυση της συμμετοχής των τοπικών κοινωνιών σε αθλητικές και κοινωνικές δραστηριότητες.

Οι άξονες αυτοί αντανακλούν τις ανάγκες των κοινοτήτων με τις οποίες αλληλοεπιδρά η Εταιρία και αποτελούν το πλαίσιο μέσα στο οποίο σχεδιάζονται και υλοποιούνται οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της. Μέσω των δράσεων αυτών, η Εταιρία επιδιώκει να συμβάλλει στην κοινωνική ευημερία, να ενισχύει την ασφαλιστική συνείδηση και να καλλιεργεί μια κουλτούρα ενεργού συμμετοχής, αλληλεγγύης και υπευθυνότητας.

8.3.2 Σημαντικές επιπτώσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες και η αλληλεπίδραση τους με τη στρατηγική και το επιχειρηματικό μοντέλο

Οι δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της MINETTA συνδέονται άμεσα με τη στρατηγική της για τη δημιουργία μακροχρόνιας αξίας στις κοινότητες με τις οποίες αλληλοεπιδρά. Μέσα από πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Εταιρία, επιδιώκει να συμβάλλει θετικά στην κοινωνία, αναγνωρίζοντας παράλληλα τις επιπτώσεις, τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που συνδέονται με τις δραστηριότητες αυτές.

Οι κυριότεροι κίνδυνοι που έχουν αναγνωριστεί είναι:

- Ανάγκη διάθεσης οικονομικών πόρων για τη διατήρηση και ανάπτυξη δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς και χορηγιών.
- Αδυναμία ανταπόκρισης στις ανάγκες και τις προσδοκίες των τοπικών κοινωνιών και των ενδιαφερόμενων μερών λόγω περιορισμένης αποτελεσματικότητας των δράσεων που υλοποιούνται από την Εταιρία.
- Ενδεχόμενες αρνητικές αντιδράσεις σχετικά με την επιλογή ή την αποτελεσματικότητα συγκεκριμένων πρωτοβουλιών.

Η ενεργή συμμετοχή της MINETTA σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς δημιουργεί παράλληλα σημαντικές ευκαιρίες τόσο για τις επηρεαζόμενες κοινότητες όσο και για την ίδια την Εταιρία. Ειδικότερα:

- Ενδυναμώνει τις σχέσεις εμπιστοσύνης με τις τοπικές κοινωνίες και τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Συμβάλλει στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής συνείδησης και στην ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα πρόληψης και ασφάλειας.
- Ενισχύει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε δράσεις εθελοντισμού και κοινωνικής προσφοράς.
- Δημιουργεί ευκαιρίες συνεργασίας με εκπαιδευτικούς, κοινωνικούς, πολιτιστικούς και αθλητικούς φορείς.
- Συμβάλλει στη δημιουργία μακροχρόνιας αξίας για την κοινωνία και τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Ενισχύει την εταιρική φήμη και την εικόνα της Εταιρίας ως υπεύθυνου και αξιόπιστου οργανισμού.

8.3.3 Πολιτικές σχετικές με τις επηρεαζόμενες κοινότητες [S3-1]

Η διαχείριση των θεμάτων που αφορούν τις επηρεαζόμενες κοινότητες αναφέρεται στην Διαδικασία του τμήματος Marketing και ειδικότερα στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της MINETTA.

Διαδικασία Marketing, καθορίζει το πλαίσιο σχεδιασμού, αξιολόγησης, έγκρισης, υλοποίησης και παρακολούθησης των ενεργειών επικοινωνίας της Εταιρίας, συμπεριλαμβανομένων των χορηγιών και των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ). Μέσω της διαδικασίας αυτής υποστηρίζονται πρωτοβουλίες που αφορούν κοινωνικές, εκπαιδευτικές, πολιτιστικές, αθλητικές και φιλανθρωπικές δράσεις, με στόχο τη δημιουργία θετικού κοινωνικού αποτυπώματος και τη συμβολή στην ευημερία των επηρεαζόμενων κοινοτήτων.

8.3.4 Διαδικασίες για τη συνεργασία με τις επηρεαζόμενες κοινότητες σε σχέση με τις επιπτώσεις [S3-2]

Η αλληλεπίδραση με τις επηρεαζόμενες κοινότητες πραγματοποιείται κυρίως μέσω της συνεργασίας με κοινωνικούς, εκπαιδευτικούς, πολιτιστικούς και αθλητικούς φορείς, καθώς και μέσω των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποιεί η Εταιρία. Μέσα από τις συνεργασίες αυτές συλλέγονται πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες και τις προτεραιότητες των κοινοτήτων, οι οποίες λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση σχετικών πρωτοβουλιών.

Η προσέγγιση αυτή υποστηρίζει τη στοχευμένη διάθεση πόρων και την ανάπτυξη δράσεων που επιδιώκουν να δημιουργούν θετικό κοινωνικό αντίκτυπο και μακροχρόνια αξία για τις επηρεαζόμενες κοινότητες.

8.3.5 Ανάληψη δράσης και προσεγγίσεις σχετικά με τις επηρεαζόμενες κοινότητες [S3-4]

Για την αντιμετώπιση των σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τις επηρεαζόμενες κοινότητες, καθώς και για τη διαχείριση των σχετικών κινδύνων και την αξιοποίηση των ευκαιριών που προκύπτουν, η MINETTA αναπτύσσει και υλοποιεί δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Γνωστοποίηση των βασικών δράσεων 2025

Οι αναφερόμενες δράσεις είναι αυτοτελείς και δεν έχουν μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα ολοκλήρωσης.

Υποστήριξη Τοπικών Κοινωνιών

ACTIONS	METRICS
Ενίσχυση τοπικών-ερασιτεχνικών αθλητικών σωματείων	**Ενίσχυση 7 αθλητικών σωματείων** Α.Ο. Παλατιανής, Βίκος Ιωαννίνων, ΠΕΚΕΒ Χίου, Φοίνικας Πειραιά, Αναγέννηση Λαμίας, Α.Ε. Καράτε Διλεσίου, Lamia Pdel Club
Χορηγία ασφαλιστηρίων συμβολαίων αυτοκινήτου κοινωφελών οργανισμών (Σύλλογος ΕΛΠΙΔΑ, Γιατροί του Κόσμου, κ.ά.).	**17 Ασφαλιστήρια**
Ενίσχυση τοπικών πολιτιστικών συλλόγων που προάγουν την παράδοση, την μουσική, τον εθελοντισμό και την πολιτιστική κληρονομιά μέσα από πολυδιάστατες δράσεις (Λιδωρίκι, Γέφυρα Θεσσαλονίκης)	**Ενίσχυση 2 τοπικών πολιτιστικών συλλόγων**



Προώθηση Ίσων Ευκαιριών

ACTIONS	METRICS
Προσφορά μερίδων φαγητού σε άστεγους της Αθήνας, συμμετοχή στο μαγείρεμα σε συνεργασία με τα «Δείπνα Αγάπης» . Ενίσχυση του σωματίου.	**1000 γεύματα φαγητού για 500 αστέγους**
Ενίσχυση του Σωματείου ΠΕΚ/ΑμεΑ (Πειραϊκή Ένωση Γονέων, Κηδεμόνων & Φίλων Ατόμων με Αναπηρία) καλύπτοντας τα έξοδα συμμετοχής 13 ωφελούμενων σε δράσεις που πραγματοποιούνται στο Σεράφειο Κολυμβητήριο για διάστημα 10 μηνών. Διοργάνωση εορταστικού bazaar στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρίας, κατά την περίοδο των εορτών.	**Συνολικό ποσό που συγκεντρώθηκε 2.538,50€**
Ενίσχυση του Συλλόγου ΗΛΙΑΧΤΙΔΑ για παροχή πρωινών γευμάτων σε παιδιά.	
Υποστήριξη του Ιδρύματος φιλοξενίας ανηλίκων Άγιος Πολύκαρπος και συγκέντρωση ειδών πρώτης ανάγκης.	



Πρόληψη και Εκπαίδευση

ACTIONS	METRICS
Χορηγία ασφαλιστικής κάλυψης τμήματος των εκθεμάτων στο Μουσείο ΜΑΡΙΑ ΚΑΛΛΑΣ.	
Εκπαίδευση Α' Βοηθειών σε εργαζομένους και συνεργάτες της Εταιρίας	**28 συμμετέχοντες → 21 εργαζόμενοι & 7 συνεργάτες**
Εθελοντική Αιμοδοσία στα γραφεία της Εταιρίας	**18 εθελοντές αιμοδότες**
Στήριξη έργου της σχολής ασφαλούς οδήγησης του Ιαβέρη. Διενέργεια δωρεάν σεμιναρίων ασφαλούς οδήγησης (θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση), προς ασφαλισμένους και ευρύτερο κοινό.	**20 Δωρεάν σεμινάρια**

Ενίσχυση του Αθλητισμού

ACTIONS	METRICS
Υποστήριξη Συλλόγου Ατόμων με Αναπηρίες Γονέων και Φίλων Νότιας Κρήτης «Το Μέλλον», για τη δημιουργία πρότυπου αθλητικού κέντρου για Άτομα με Αναπηρία	
Υποστήριξη τυφλού δρομέα Στέργιου Σιούτη	
Ασφαλιστική κάλυψη σε διάφορους αγώνες Τριάθλου, κολύμβησης και ορεινού τρεξίματος	**Ασφαλιζόμενα άτομα Αθλητές: 2.020 Παιδιά: 180, Εθελοντές: 155**

Η αποτελεσματικότητα των δράσεων αξιολογείται μέσω της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών, της εμβέλειας των πρωτοβουλιών και της συμβολής τους στην κάλυψη κοινωνικών αναγκών, με στόχο τη διαρκή βελτίωση του κοινωνικού αποτυπώματος της Εταιρίας.





9 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Κατάλογος απαιτήσεων γνωστοποίησης

SASB STANDARDS					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	**Περιγραφή KPIs**	**Μονάδα Μέτρησης**	**2024**	**2025**	**Σελίδα**
SASB Standards FN-IN-000.A -1	Αριθμός ασφαλισμένων περιπτώσεων που προστατεύονται από ακραία καιρικά φαινόμενα	Αρ.	**18.747**	**29.296**	25
SASB Standards FN-IN-450a.2 -1	Ζημιές από ακραία καιρικά φαινόμενα (πλημμύρες, χιονοπτώσεις, θύελλα, καταιγίδα)	Χιλ.	**569,5**	**14.456,34**	25
SASB Standards FN-IN-450a.2 -1	Μεταβολή Ζημιών από ακραία καιρικά φαινόμενα (πλημμύρες, χιονοπτώσεις, θύελλα, καταιγίδα) 2024-2025	%		**+2.438,4**	25

ESRS E1 ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	**Περιγραφή KPIs**	**Μονάδα Μέτρησης**	**2024**	**2025**	**Σελίδα**
ESRS E1-5	Συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	Kwh	**442.476**	**426.514**	28
ESRS E1-5	**Μεταβολή κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας 2024-2025**	%		**(3,61)**	28
ESRS E1-5	Συνολική κατανάλωση ενέργειας προερχόμενη από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Kwh	**216.601**	**203.501**	28
ESRS E1-5	**Μεταβολή ενέργειας προερχόμενη από ΑΠΕ (2024-2025)**	%		**(6,05)**	28
ESRS E1-5	Συνολική κατανάλωση ενέργειας προερχόμενη από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	%	**48,9**	**47,5**	28

ESRS E3 ΥΔΑΤΙΝΟΙ ΚΑΙ ΘΑΛΑΣΣΙΟΙ ΠΟΡΟΙ					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	**Περιγραφή KPIs**	**Μονάδα Μέτρησης**	**2024**	**2025**	**Σελίδα**
ESRS E3-4	Συνολική Κατανάλωση νερού	(m^3)	**1.499**	**1.116**	50
ESRS E3-4	Μεταβολή Κατανάλωσης νερού 2024-2025	%		**(25,55)**	50

ESRS E5 ΧΡΗΣΗ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	Περιγραφή KPIs	Μονάδα Μέτρησης	2024	2025	Σελίδα
ESRS E5-3	Ανακύκλωση Πλαστικού	kg	98,20	81,10	53
ESRS E5-3	**Μεταβολή ανακύκλωσης Πλαστικού (2024 – 2025)**	%	(17,4)		53
ESRS E5-3	Ανακύκλωση Μπαταριών	kg	35	62	53
ESRS E5-3	**Μεταβολή ανακύκλωσης Μπαταριών (2024 – 2025)**	%	77,1		53
ESRS E5-3	Ανακύκλωση Χαρτιού	kg	10.450	10.270	53
ESRS E5-3	**Μεταβολή ανακύκλωσης Χαρτιού (2024 – 2025)**	%	(1,72)		53
ESRS E5-3	Ανακύκλωση Λαμπτήρων	kg	169,1	277,5	53
ESRS E5-3	**Μεταβολή ανακύκλωσης Λαμπτήρων (2024 – 2025)**	%	64,1		53
ESRS E5-3	Ανακύκλωση Αλουμινίου	kg	48,30	22,40	53
ESRS E5-3	**Μεταβολή ανακύκλωσης Αλουμινίου (2024 – 2025)**	%	(53,6)		53
ESRS E5-3	Ανακύκλωση Toner	kg	38	25	53
ESRS E5-3	**Μεταβολή ανακύκλωσης Toner (2024 – 2025)**	%	(34,2)		53

ESRS S1 ΙΔΙΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	**Περιγραφή KPIs**	**Μονάδα Μέτρησης**	**2024**	**2025**	**Σελίδα**
ESRS S1-6	Συνολικός αριθμός εργαζομένων	Αρ.	**141**	**131**	35
ESRS S1-6	Αριθμός εργαζομένων που αποχώρησαν από την επιχείρηση	Αρ.	**25**	**17**	35
ESRS S1-6	Ποσοστό κινητικότητας εργαζομένων	%	**16,9**	**12,5**	35
ESRS S1-8	Ποσοστό των συνολικών εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	%	**98,6**	**98,47**	35
ESRS S1-9	Γυναίκες εργαζόμενες σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης	Αρ.	**6**	**6**	36
ESRS S1-9	Άνδρες εργαζόμενοι σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης	Αρ.	**14**	**14**	36
ESRS S1-9	Κατανομή γυναικών σε ποσοστό (%) εργαζομένων σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης	%	**30**	**30**	36
ESRS S1-9	Κατανομή ανδρών σε ποσοστό (%) εργαζομένων σε επίπεδο ανώτατης διοίκησης	%	**70**	**70**	36
ESRS S1-9	Κατανομή εργαζομένων (αριθμός κεφαλών) κάτω των 30 ετών	Αρ.	**8**	**5**	36
ESRS S1-9	Κατανομή εργαζομένων (αριθμός κεφαλών) μεταξύ 30 και 50 ετών	Αρ.	**83**	**72**	36
ESRS S1-9	Κατανομή εργαζομένων (αριθμός κεφαλών) άνω των 50 ετών	Αρ.	**50**	**54**	36
ESRS S1-13	Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης Γυναικών	Αρ.	**5,85**	**10**	36
ESRS S1-13	Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης Ανδρών	Αρ.	**8,03**	**8,1**	36
ESRS S1-13	Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο για τους εργαζόμενους	Αρ.	**7,05**	**9**	36
ESRS S1-14	Ποσοστό ατυχημάτων που σχετίζονται με την εργασία επί του συνόλου του εργατικού της δυναμικού	%	**0,71**	**0**	37
ESRS S1-15	Ποσοστό εργαζομένων που δικαιούνται να λάβουν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια.	%	**-**	**100**	37
ESRS S1-15	Ποσοστό των δικαιούχων εργαζομένων που πήραν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια.	%	**-**	**38,9**	37
ESRS S1-15	Ποσοστό των δικαιούχων εργαζομένων που πήραν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια κατά φύλο - Γυναίκες	%	**-**	**34,3**	37
ESRS S1-15	Ποσοστό των δικαιούχων εργαζομένων που πήραν άδεια που σχετίζεται με την οικογένεια κατά φύλο - Άντρες	%	**-**	**43,8**	37
ESRS S1-17	Αριθμός παραπόνων που υποβλήθηκαν μέσω καναλιών για άτομα στο δικό της στελεχιακό-εργατικό δυναμικό για την υποβολή ανησυχιών	Αρ.	**0**	**0**	37
ESRS S1-17	Ποσό προστίμων, κυρώσεων και αποζημιώσεων για ζημίες ως αποτέλεσμα περιστατικών διάκρισης, συμπεριλαμβανομένων των παρενοχλήσεων και των καταγγελιών που υποβλήθηκαν	€	**0**	**0**	37

ESRS S4 ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	**Περιγραφή KPIs**	**Μονάδα Μέτρησης**	**2024**	**2025**	**Σελίδα**
ESRS S4-2	Έρευνα ικανοποίησης πελατών	%	**-**	**>87%**	41
ESRS S4-2	Έρευνα ικανοποίησης συνεργατών	%	**-**	**>84%**	41
ESRS S4-4	Αριθμός παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων	Αρ.	**0**	**0**	43
ESRS S4-4	Πρόστιμα που υποβλήθηκαν	Αρ.	**0**	**0**	43
ESRS S4-4	Αριθμός αιτημάτων άσκησης δικαιωμάτων φυσικών προσώπων	Αρ.	**6**	**9**	43
ESRS S4-4	Αριθμός παραπόνων	Αρ.	**76**	**47**	44
ESRS S4-4	Ποσοστό παραπόνων επί συνόλου ενεργών ασφαλιστηρίων	%	**0,0234**	**0,0120**	44
ESRS S4-5	Διατήρηση πελατολογίου 2023/2024 και 2024-2025	%	**88,7**	**90,5**	44
ESRS S4-4	Χρόνος απόκρισης σε παράπονα πελατών	Ημέρες	**7**	**7**	44
ESRS S4-4	Αριθμός κλήσεων	Αρ.	**64.855**	**78.467**	44
ESRS S4-4	Χρόνος που απαιτείται για την απάντηση σε μια ερώτηση πελάτη μέσω τηλεφώνου	Δευτερόλεπτα	**82,2**	**88,8**	44
ESRS S4-4	Αριθμός email που διεκπεραιώθηκαν στο in-fo@minetta.gr	Αρ.	**-**	**9.491**	44
ESRS S1-17	Αριθμός παραπόνων που σχετίζονται με προσωπικά δεδομένα	Αρ.	**0**	**0**	44
ESRS S1-17	Αριθμός διορθωτικών ενεργειών	Αρ.	**6**	**4**	44

GRI					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	Περιγραφή KPIs	Μονάδα Μέτρησης	2024	2025	Σελίδα
GRI 2-7	Συνολικός αριθμός ανδρών εργαζομένων	Αρ.	70	67	35
GRI 2-7	Συνολικός αριθμός γυναικών εργαζομένων	Αρ.	71	64	35
GRI 2-7	Μόνιμοι εργαζόμενοι (άνδρες)	Αρ.	70	67	35
GRI 2-7	Μόνιμοι εργαζόμενοι (γυναίκες)	Αρ.	71	64	35
GRI 2-7	Ορισμένου χρόνου εργαζόμενοι (άνδρες)	Αρ.	2	0	35
GRI 2-7	Ορισμένου χρόνου εργαζόμενοι (γυναίκες)	Αρ.	1	0	35
GRI 2-7	Μερικής απασχόλησης εργαζόμενοι (άντρες)	Αρ.	2	2	35
GRI 2-7	Μερικής απασχόλησης εργαζόμενοι (γυναίκες)	Αρ.	0	0	35
GRI 2-8	Προσωπικό που δεν είναι εργαζόμενοι του οργανισμού (μη μισθωτοί)	Αρ.	2	2	35
GRI 2-30	Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Αρ.	139	129	35
GRI 2-30	Εργαζόμενοι που δεν καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Αρ.	2	2	35
GRI 401-1	Συνολικές προσλήψεις υπαλλήλων	Αρ.	9	7	36
GRI 401-1	Προσλήψεις γυναικών κάτω των 30 ετών	Αρ.	1	0	36
GRI 401-1	Προσλήψεις γυναικών μεταξύ 30-50 ετών	Αρ.	1	1	36
GRI 401-1	Προσλήψεις γυναικών άνω των 50 ετών	Αρ.	1	0	36
GRI 401-1	Προσλήψεις αντρών κάτω των 30 ετών	Αρ.	1	1	36
GRI 401-1	Προσλήψεις αντρών μεταξύ 30-50 ετών	Αρ.	3	3	36
GRI 401-1	Προσλήψεις αντρών άνω των 50 ετών	Αρ.	2	2	36
GRI 401-1	Εθελοντικές αποχωρήσεις	Αρ.	9	4	36
GRI 401-1	Μη εθελοντικές αποχωρήσεις	Αρ.	16	13	36
GRI 401-3	Γυναίκες εργαζόμενες που δικαιούνταν γονική άδεια	Αρ.	15	14	37
GRI 401-3	Άνδρες εργαζόμενες που δικαιούνταν γονική άδεια	Αρ.	17	18	37

Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	Περιγραφή KPIs	Μονάδα Μέτρησης	2024	2025	Σελίδα
GRI 403-9	Ατυχήματα που σχετίζονται με την εργασία	Αρ.	1	0	37
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων	Ώρες	1022,4	1181	36
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης σε γυναίκες εργαζόμενες	Ώρες	626	641	36
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης σε άνδρες εργαζόμενους	Ώρες	396,4	540	36
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης -Διοικητικές υπηρεσίες	Ώρες	404	138	37
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης -Οικονομικές υπηρεσίες	Ώρες	25	144	37
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης -Πωλήσεις	Ώρες	62,4	33	37
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης -Παραγωγή – Κλάδος Ζημιών	Ώρες	94	296	37
GRI 404-1	Ώρες εκπαίδευσης -Λοιπές υπηρεσίες	Ώρες	437	569	37
GRI 404-1	Ώρες εργασίας όλων των εργαζομένων	Ώρες	276.543	243.100	36
GRI 405-1	Άτομα εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού ηλικίας κάτω των 30 ετών	Αρ.	0	0	36
GRI 405-1	Άτομα εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού ηλικίας άνω των 50 ετών	Αρ.	8	7	36
GRI 405-1	Αριθμός γυναικών εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού	Αρ.	1	1	36
GRI 405-1	Αριθμός αντρών εντός των οργάνων διακυβέρνησης του οργανισμού	Αρ.	7	6	36
GRI 405-2	Βασικός μισθός Γυναικών (Στελέχη / Ανώτερα διευθυντικά στελέχη)	Αρ.	4.526	4.783€	37
GRI 405-2	Βασικός μισθός Γυναικών (Μεσαία Στελέχη)	Αρ.	2.554	2.660€	37
GRI 405-2	Βασικός μισθός Γυναικών (Λοιποί Υπάλληλοι)	Αρ.	1.810	1.984€	37
GRI 405-2	Βασικός μισθός Ανδρών (Στελέχη / Ανώτερα διευθυντικά στελέχη)	Αρ.	5.125	5.365€	37
GRI 405-2	Βασικός μισθός Ανδρών (Μεσαία Στελέχη)	Αρ.	2.660	2.971€	37
GRI 405-2	Βασικός μισθός Ανδρών (Λοιποί Υπάλληλοι)	Αρ.	1.810	1.896€	37
GRI 405-2	Συνολικές αμοιβές υπαλλήλων	Αρ.	5.277 χιλ.	5.358 χιλ.	37
GRI 410-1	Προσωπικό ασφαλείας	Αρ.	11	11	36

ESRS 2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ					
Απαίτηση γνωστοποίησης και σχετικό σημείο δεδομένων	**Περιγραφή KPIs**	**Μονάδα Μέτρησης**	**2024**	**2025**	**Σελίδα**
ESRS 2 GOV-1	Αριθμός εκτελεστικών μελών	Αρ.	**4**	**3**	9
ESRS 2 GOV-1	Αριθμός μη εκτελεστικών μελών	Αρ.	**4**	**4**	9
ESRS 2 GOV-1	Ποσοστό ανδρών μελών του ΔΣ	%	**87,5**	**85,7**	9
ESRS 2 GOV-1	Ποσοστό γυναικών μελών του ΔΣ	%	**12,5**	**14,3**	9
ESRS 2 GOV-1	Ποσοστό ανεξάρτητων μελών ΔΣ	%	**25**	**28,6**	9
ESRS MDR-M	Φαινόμενα διαφθοράς και δωροδοκίας	Αρ.	**0**	**0**	47
ESRS G1.3	Αριθμός επώνυμων και ανώνυμων αναφορών που υποβλήθηκαν μέσω του καναλιού αναφορών (whistleblowing)	Αρ.	**0**	**0**	47
ESRS G1.3	Αριθμός αιτημάτων για αγαθά και υπηρεσίες	Αρ.	**1850**	**1900**	47
ESRS G1.3	Αριθμός αιτημάτων για αγαθά και υπηρεσίες	Αρ.	**170**	**158**	47

17 ΣΤΟΧΟΙ ΟΗΕ

ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΙ

Ουσιαστικά Θέματα	1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ	2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ	4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ	6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	7 ΦΤΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ	8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ	11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ	12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ	13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ	14 ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ	15 ΖΩΗ ΣΤΗ ΞΗΡΑ	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ																
Κλιματική αλλαγή							●		●		●	●	●			
ΚΟΙΝΩΝΙΑ																
Υγεία & Ασφάλεια			●					●								
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες					●					●					●	
Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων				●				●		●						
Καταναλωτές και τελικοί χρήστες								●							●	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ																
Όργανα Διοίκησης της Εταιρίας								●							●	
Υπεύθυνη και Διαφανής Επιχειρηματική Δραστηριότητα															●	
Καταπολέμηση διαφθοράς και δωροδοκίας								●							●	
Προσωπικά Δεδομένα															●	
Ψηφιακός Μετασχηματισμός & Επιχειρησιακή Αποδοτικότητα								●	●							



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η σύνταξη της παρούσας Έκθεσης βασίστηκε στη συνεργασία και τη συνεισφορά πολλών ανθρώπων από το σύνολο της Εταιρίας. Ευχαριστούμε θερμά τις Διευθύνσεις και τα στελέχη που συμμετείχαν ενεργά στην παροχή στοιχείων και πληροφοριών, καθώς και τις κ.κ. Χριστούλα Ιφιγένεια και Μπερτσιά Δήμητρα για τον συντονισμό του έργου.

Παράλληλα, εκφράζουμε τις ευχαριστίες μας στο MIODESIGN για την υποστήριξή του στον σχεδιασμό και την έκδοση της Έκθεσης, συμβάλλοντας στην ολοκληρωμένη παρουσίασή της.

MINETTA
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

MINETTA
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

MINETTA
ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

ΑΘΗΝΑ
Λ. Συγγρού 193-195 & Χρ. Σμύρνης 2,
Τ.Κ. 171 21 - Ν. Σμύρνη
Τ: 210 930 9500
info@minetta.gr

minetta.gr