

Ανοιχτή Επικοινωνία

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΠΕΡΙΟΔΟΣ Β' • ΤΕΥΧΟΣ 6ο

ΑΝΔΡΕΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ

**«Να αναδείξουμε
την Εθνική Ασφαλιστική
ως την καλύτερη Εταιρία της αγοράς»**

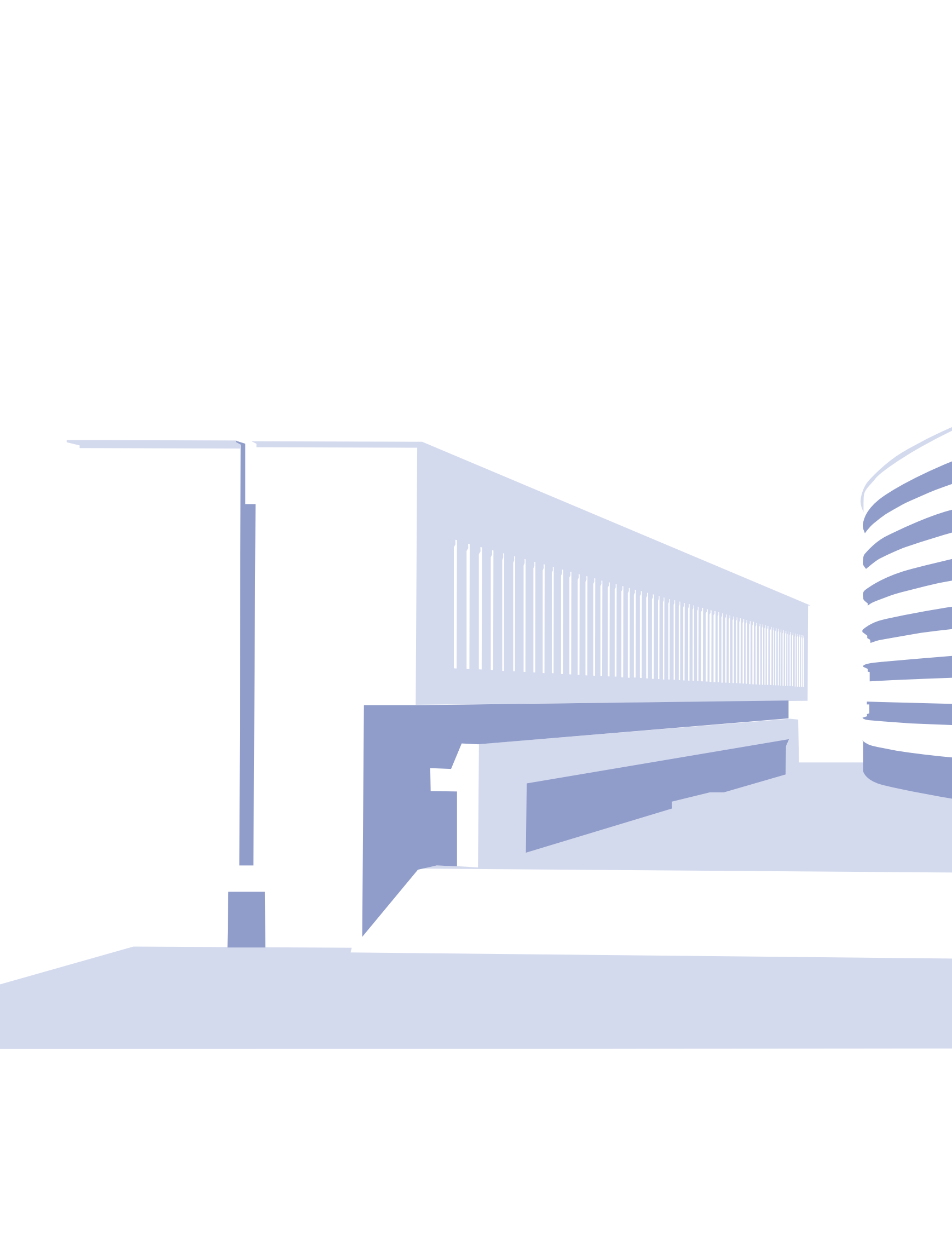
Ανακεφαλαιοποίηση

**Ενίσχυση Ιδίων Κεφαλαίων
με 500 εκατ. ευρώ**

Κλάδος Αυτοκινήτου

**Βελτίωση λειτουργικής
αποτελεσματικότητας ζημιών**







Αγαπητοί συνεργάτες

Όδη η ελληνική ασφαλιστική αγορά γνωρίζει, κι εμείς καλύτερα από όλους, τη δύναμη, τις δυνατότητες, μα κυρίως, τις προοπτικές της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Όμως, έχουμε υποχρέωση, απέναντι στην ιστορία μας που πλέον εκτείνεται σε τρεις αιώνες, στους εκατοντάδες χιλιάδες ποδίτες που καθημερινά μας εμπιστεύονται, στους εργαζόμενους και συνεργάτες μας και φυσικά στον μέτοχο μας, την ΕΤΕ, να διασφαλίσουμε με τον πιο σαφή και επαρκή τρόπο την μελλοντική της πορεία. Και μάλιστα, μέσα σε συνθήκες πρωτόγνωρες, όπου η χώρα καλείται να κερδίσει το στοίχημα της επιβίωσης και της εισόδου της σε αναπτυξιακή τροχιά.

Το υψηλό αίσθημα ευθύνης που επέδειξε το προσωπικό με την υπογραφή της νέας σύμβασης εργασίας, ήταν ο πρώτος καθός οϊωνός. Αμέσως μετά, ήρθε η ΕΤΕ να ανταποκριθεί με τον πλέον αισιόδοξο τρόπο, δίνοντας πχηρή ψήφο εμπιστοσύνης. Αποφάσισε να καλύψει την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Εταιρίας μέχρι το ποσό των 650 εκατ. ευρώ, πριν καν προχωρήσει η δική της ανακεφαλαιοποίηση.

Τώρα, είναι η σειρά της Διοίκησης. Μέσα από μια ποδύπδερνη και δυναμική στρατηγική επιχειρεί, όχι μόνο να θωρακίσει την Εθνική Ασφαλιστική, αλλά να αναδείξει ότι είναι η πρώτη και καλύτερη Εταιρία της αγοράς. Επιπλέον, η αναδιάταξη του τραπεζικού χάρτη, αναμένεται να δώσει προβάδισμα στην Εταιρία, προκειμένου να αποιεδέσει κορυφαίο όμιλο. Ούτως ή άλλως, ο ρόδος και η συνδρομή της στην αναδιαμόρφωση του ασφαλιστικού κλάδου είναι καθοριστικής σημασίας.

Αγαπητοί συνάδεδφοι, έχουμε μόνο μια επιδογή: να κερδίσουμε τους στόχους μας. Μπορεί η διαδρομή να μην είναι εύκοδη, αλλά όδοι μαζ, δειουργώνιας ως μέδη της ίδιας ομάδας, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι θα τα καταφέρουμε.

Αημήτρης Αημόπουδος



σελ. 12-15

«Η επιτυχία είναι μονόδρομος»

Ο Αντιπρόεδρος και μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Ανδρέας Βασιλείου, σκιαγραφεί τη νέα αναπτυξιακή πολιτική της Εταιρίας. Μέσω μια σειράς κατάλληλων μελετημένων και στοχευμένων ενεργειών, η Εταιρία θα επιδιώξει να ενισχύσει τα μερίδια αγοράς της, την κερδοφορία της και τις διεθνείς της συνεργασίες. Απώτερος στόχος, εντός της επομένης διετίας να αναγνωρίζεται ως η καλύτερη εταιρία στον ασφαλιστικό κλάδο. Με την ψήφο εμπιστοσύνης του μητρικού Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και την υποστήριξη του προσωπικού και των συνεργατών της, ο κ. Βασιλείου πιστεύει ότι ετούτο το ταξίδι ξεκινά με ούριο άνεμο.



σελ. 16

Σε πρώτο
πρόσωπο

Η Εθνική Ασφαλιστική, υλοποιεί ένα νέο στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης των εργασιών της, με στόχο όχι μόνο τη διατήρηση της κορυφαίας θέσης που διατηρεί στην ασφαλιστική αγορά και τη διεύρυνση των μεριδίων της, αλλά και την αναγνώρισή της ως την καλύτερη εταιρία του κλάδου. Η Εταιρία θεωρεί πως οι γνώμες και οι απόψεις των ανθρώπων της είναι χρήσιμος οδηγός για τις αναζητήσεις και επιδιώξεις της. Στο πλαίσιο, λοιπόν, του νέου μοντέλου επικοινωνίας που καθιερώνει, έρχεται να ενταχθεί και η «Ανοικτή Επικοινωνία», εγκαينιάζοντας ένα ακόμη βήμα διαλόγου. Σε αυτό το τεύχος μιλούν ο Επιθεωρητής κ. Γ. Φουφόπουλος, ο Κορυφαίος Ασφαλιστικός Σύμβουλος κ. Βασίλης Κοίλιας και οι ασφαλιστικοί πράκτορες κ. Μαρία Δημητριάδη και κ. Γιώργος Μαρκάκης.



σελ. 8

Βελτίωση λειτουργικής
αποτελεσματικότητας
ζημιών

Στην υλοποίηση σειράς έργων προχώρησε η Εθνική Ασφαλιστική, στο πλαίσιο του προγράμματος «Βελτίωση Λειτουργικής Αποτελεσματικότητας Ζημιών Κλάδου Αυτοκινήτου». Στόχος της, ήταν η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, σε ότι αφορά στη διαχείριση των αποζημιώσεων, στον πληρέστερο έλεγχο των διαδικασιών, αλλά και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών μας.

σελ. 22

Υψηλές επενδύσεις
από την ευρωπαϊκή ασφαλιστική
βιομηχανία

Στα επίπεδα των 7.700 δισ. ευρώ διαμορφώθηκαν στο τέλος του 2011 οι επενδύσεις της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής



βιομηχανίας, ποσό το οποίο είναι ίσο με το 55% του ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία του Insurance Europe. Υπολογίζεται, δε, ότι πλέον του 60% του συνόλου των επενδύσεων διατηρούν οι Αγγλία, Γερμανία και Γαλλία.

σελ. 42

Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών
από την Εθνική Ασφαλιστική

Στη δημιουργία Διεύθυνσης Μεγάλων Πελατών προχώρησε η Εθνική Ασφαλιστική. Στόχος είναι να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια της Εταιρίας για

σελ. 39

Ανακεφαλαιοποίηση της Εθνικής Ασφαλιστικής

Με 500 εκατ. ευρώ ενισχύθηκαν τα Ίδια Κεφάλαια της Εθνικής Ασφαλιστικής μετά την απόφαση της Διοίκησης της Εθνικής Τράπεζας να καλύψει την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Εθνικής Ασφαλιστικής στο πλαίσιο των αναγκών ανακεφαλαιοποίησης της Εταιρίας και με τη λήψη της σχετικής έγκρισης από την Τράπεζα της Ελλάδος. Οι ανάγκες αυτές προέκυψαν μετά την οικειοθελή συμμετοχή της Εθνικής Ασφαλιστικής στο PSI.



ανάπτυξη των εργασιών της και συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες». Επικεφαλής της νέας Διεύθυνσης έχει τεθεί ο κ. Αναστάσιος Πάτερης, ενώ η ομάδα των στελεχών της προέρχεται από τις μεγαλύτερες Διευθύνσεις της Εθνικής Ασφαλιστικής.

σελ. 29

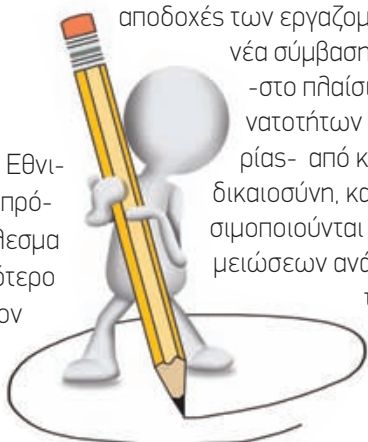


ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Δίπλα στον πελάτη
κάθε στιγμή

Ο Συνήγορος του Πελάτη της Εθνικής, ανταποκρινόμενος στην πρόκληση των καιρών και το κάλεσμα για βοήθεια, σήμερα, περισσότερο από ποτέ, βρίσκεται δίπλα στον πελάτη που παλεύει με την οικονομική κρίση.



σελ. 40

Νέα σύμβαση υπέγραψαν οι εργαζόμενοι

Με μία πράξη ευθύνης, οι εργαζόμενοι και η Διοίκηση της Εθνικής Ασφαλιστικής, υπέγραψαν την Παρασκευή 14/09/2012, νέα επιχειρησιακή σύμβαση εργασίας. Η νέα αυτή σύμβαση, τριετούς διάρκειας, που αποτέλεσε προϊόν γόνιμων διαπραγματεύσεων μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης της Εταιρίας, προβλέπει μεσοσταθμικές μειώσεις 8,5% για τις μηνιαίες αποδοχές των εργαζομένων. Η νέα σύμβαση διέπεται -στο πλαίσιο των δυνατοτήτων της Εταιρίας- από κοινωνική δικαιοσύνη, καθώς χρησιμοποιούνται κλίμακες μειώσεων ανάλογα με το ύψος αποδοχών.

► Διαβάστε επίσης:

■ Εταιρικά

- Ενημερωτική συνάντηση Διοίκησης – Προσωπικού.
- Ηρακλής Δασκαλόπουλος και Βασίλης Θεοχάρης τα νέα πρόσωπα στην Εθνική Ασφαλιστική.
- Συνεργασία της Εταιρίας με το Ίδρυμα Σταύρου Νιάρχου.

σελ. 38-42

■ Επωνύμως

Ο καθηγητής Εμμανουήλ Κονδύνης γράφει για την καινοτομία και την ανάπτυξη.

σελ. 27

- Στα 2,2 δισ. ευρώ η παραγωγή ασφαλιστρών στο δμνο σύμφωνα με την ΕΑΕΕ.

σελ. 20

- Ασφαλιστικές εταιρίες και διαμεσολαβούντες: στρατηγικές επιτυχίας στο νέο οικονομικό περιβάλλον.

σελ. 24

- Το πρώτο antifraud συνέδριο στην Ελλάδα με θέμα την αντιμετώπιση του φαινομένου της απάτης.

σελ. 34

60%

είναι το ποσοστό των ασφαλιστρών αυτοκινήτου της Ευρώπης που κατέχουν Γερμανία, Ιταλία, Γαλλία και Αγγλία.

30

δισ. δολ. είναι η εκτιμώμενη ασφαλιστική απάτη στις ΗΠΑ. Το FBI πιστεύει πως φτάνει τα 40 δισ. δολ.

2,2

δισ. ευρώ είναι η καταγεγραμμένη εγχώρια παραγωγή ασφαλιστρών στο διάστημα Ιανουαρίου-Ιουνίου φέτος.

637

εκατ. ευρώ είναι η παραγωγή στο εξάμηνο του κλάδου αστικής ευθύνης οχημάτων, του μεγαλύτερου κλάδου ασφαλίσεων κατά ζημιών.

96,2%

είναι το μερίδιο που συγκεντρώνουν από κοινού στην παραγωγή ασφαλίσεων 62 επιχειρήσεις της εγχώριας αγοράς.

«...στόχος είναι η Εθνική Ασφαλιστική μέσα σε δύο χρόνια να γίνει η καλύτερη ασφαλιστική, ενώ συγχρόνως να αυξήσει ουσιαστικά το μερίδιο αγοράς της...»

Ιδιωτική Ασφάλιση

«...η Εθνική Ασφαλιστική και στην εκτός Ελλάδος παρουσία της -Βουλγαρία, Κύπρος, Ρουμανία, Τουρκία αλλά και στις χώρες που η ΕΤΕ έχει παρουσία- θα διεκδικήσει τους ρόλους που της αναλογούν...»

Ασφαλιστική Αγορά

«...ο στόχος της Εθνικής Ασφαλιστικής πλέον είναι, ότι δεν επιθυμεί να χάνει μερίδια αγοράς, αλλά θα διεκδικήσει την αύξηση του κύκλου εργασιών της, με την προϋπόθεση ότι θα αυξάνεται ταυτόχρονα και η κερδοφορία της...»

insuranceworld.gr

«...η Εθνική Ασφαλιστική, η ιστορική αυτή εταιρία, αξίζει να ενισχυθεί ακόμη περισσότερο, αρκεί να κοπεί τελείως το στοιχείο της «πολιτικής» από τη λειτουργία της και να καθιερωθεί η Αξιοκρατική Παραγωγική Διοίκηση των Πολυεθνικών...»

insurancedaily.gr

«...η Εθνική Ασφαλιστική έχει σημαντικά πλεονεκτήματα που μπορεί να αξιοποιήσει προκειμένου να σταθεί αρωγός και όλων των μικρών ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών...»

nextdeal.gr

Αλλιάζει ο τραπεζικός χάρτης

Εθνική Τράπεζα και Eurobank δημιουργούν έναν ισχυρό, και εκτός συνόρων, πρωταγωνιστή

Προαιρετική δημόσια πρόταση για την απόκτηση όλων των κοινών ονομαστικών μετοχών με ονομαστική αξία 2,22 ευρώ, εκάστη, της τράπεζας Eurobank Ergasias υπέβαλε στις 5 Οκτωβρίου η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας. Ο Προτείνων προσφέρει ως αντάλλαγμα νέες κοινές ονομαστικές μετοχές με νέα ονομαστική αξία (κατόπιν αναπροσαρμογής της ονομαστικής αξίας) 1 ευρώ ανά μετοχή έκδοσης του Προτείνοντος με σχέση 58 νέες μετοχές του Προτείνοντος έναντι κάθε 100 μετοχών της Eurobank. Εφόσον επιτευχθεί η απόκτηση του συνόλου των μετοχών της Eurobank, οι νυν μέτοχοι της ΕΤΕ και οι νυν μέτοχοι της Eurobank θα εκπροσωπούνται στο νέο μετοχικό κεφάλαιο της ΕΤΕ κατά 75% και 25% αντίστοιχα.

Η Εθνική Τράπεζα, θεωρεί ότι η Δημόσια Πρόταση προσφέρει πλεονεκτήματα στρατηγικής σημασίας καθώς ο ενιαίος φορέας αναμένεται:

- Να δημιουργήσει έναν διευρυμένο τραπεζικό όμιλο με μεγαλύτερη σταθερότητα και βιωσιμότητα, ο οποίος θα συμβάλει στη χρηματο-

δότηση της ανάκαμψης της Ελληνικής οικονομίας και θα βοηθήσει στην αποκατάσταση του κλίματος εμπιστοσύνης στο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα.

- Στη ΝΑ Ευρώπη, η δυνατότητα συνδυασμού προϊόντων, δικτύων διάθεσης και ισολογισμών θα επιτρέψει στο νέο τραπεζικό όμιλο να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες των πελατών σε όλη την περιφέρεια.

- Να επιτύχει υψηλό βαθμό συνεργειών και δημιουργία αξίας, μέσω ενός αξιόπιστου σχεδίου ενοποίησης, το οποίο θα συνδυάζει τα καλύτερα στοιχεία και από τα δύο ιδρύματα, και να προσφέρει σημαντικά βελτιωμένες δυνατότητες ανεξαρτητοποίησης από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας κατά τα επόμενα χρόνια.

Η επωνυμία του ενιαίου ομίλου θα είναι Όμιλος Εθνικής Τράπεζας (ΕΤΕ). Ο διευρυμένος όμιλος ΕΤΕ, με βάση τις ενδιάμεσες οικονομικές καταστάσεις των ΕΤΕ και Eurobank για τη περίοδο που έληξε 31 Μαρτίου 2012, θα είχε συνολικό ενεργητικό 177,7 δισ. ευρώ, δά-

νεια προς πελάτες 109,7 δισ. ευρώ και καταθέσεις 87,9 δισ. ευρώ. Θα επωφεληθεί από ένα ισχυρό δίκτυο διανομής μέσω 925 υποκαταστημάτων σε όλη την Ελλάδα καθώς και από τη βελτιωμένη παρουσία στη ΝΑ Ευρώπη με ισχυρές θέσεις σε βασικές περιφερειακές αγορές όπως η Τουρκία, η Ρουμανία, η Βουλγαρία και η Σερβία.

Εκτιμάται ότι ο ενιαίος όμιλος θα πετυχαίνει ετήσιες συνέργειες προ φόρων της τάξης των 570-630 εκατ. ευρώ από το τέλος του 2015.

Ο ενιαίος όμιλος σκοπεύει να διαχειριστεί το χρόνο υλοποίησης της διαδικασίας ενοποίησης με ευέλικτο τρόπο με στόχο να ελαχιστοποιήσει όσο το δυνατόν τυχόν κοινωνικές επιπτώσεις στους υπαλλήλους και των δύο τραπεζών λαμβάνοντας υπόψη και τις παρούσες συνθήκες. Οι κ.κ. Γ. Ζανιάς και Α. Τουρκοκιάς θα παραμείνουν ως Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος αντίστοιχα στον νέο Όμιλο της ΕΤΕ. Η πρόθεση για τις υπόλοιπες θέσεις του Διοικητικού Συμβουλίου είναι να κατανομηθούν κατά τρόπο ανάλογο ανάμεσα στις δύο τράπεζες.

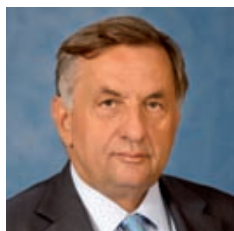


«Η Δημόσια Πρόταση στοχεύει στη δημιουργία ενός διευρυμένου

τραπεζικού ομίλου στην Ελλάδα που θα διαδραματίσει τον κρίσιμο ρόλο του πυλώνα σταθεροποίησης του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος και θα παράσχει την απαραίτητη χρηματοδότηση που θα στηρίξει την Ελληνική οικονομική ανάκαμψη.

Γιώργος Ζανιάς
πρόεδρος της ΕΤΕ

”



«Με την παρούσα Δημόσια Πρόταση, η ΕΤΕ επιταχύνει την ενοποίηση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, δημιουργώντας ένα μακροπρόθεσμο βιώσιμο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ικανό να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις που βιώνει η Ελλάδα και ταυτόχρονα να δημιουργήσει ευκαιρίες

για τους μετόχους και των δύο τραπεζών. Η στήριξη μεγάλης μερίδας μετόχων της Eurobank ισχυροποιεί τη Δημόσια Πρόταση.

Είμαστε πεπεισμένοι ότι και το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank θα αναγνωρίσει την αξία που δημιουργεί η Δημόσια Πρότασή μας και θα προτείνει τη συναδελφική στους μετόχους της Eurobank. Καλωσορίζουμε στην Εθνική Τράπεζα τη διακεκριμένη διοίκηση και το προσωπικό της Eurobank και προσδοκούμε τη συνδρομή τους για ένα επιτυχημένο κοινό μέλλον.

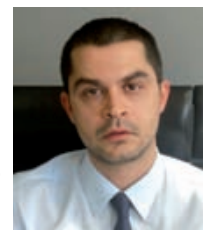
Αλέξανδρος Τουρκοκιάς
Διευθύνων Σύμβουλος της ΕΤΕ

”

Αποτελεσματικότερη διαχείριση ζημιών στον Κλάδο Αυτοκινήτου

Η Εθνική Ασφαλιστική έχει ήδη καταφέρει να επιτύχει σε σύντομο χρονικό διάστημα ένα μεγάλο μέρος των στόχων που έχει θέσει

Επιμέλεια, Δρ. Αθανάσιος Παπαδημητρίου,
Εθνική Ασφαλιστική



Στην υλοποίηση σειράς έργων προχώρησε η Εθνική Ασφαλιστική, στο πλαίσιο του προγράμματος «Βελτίωση Λειτουργικής Αποτελεσματικότητας Ζημιών Κλάδου Αυτοκινήτου». Στόχος της ήταν η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, σε ό,τι αφορά στη διαχείριση των αποζημιώσεων, στον πληρέστερο έλεγχο των διαδικασιών αλλιά και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών μας. Κύρια χαρακτηριστικά όλων των έργων, αποτελούν η ανάπτυξη νέων μηχανογραφικών εφαρμογών και ο πλήρης ανασχεδιασμός των διαδικασιών των ζημιών. As δούμε αναλυτικά τις δράσεις που ανέλαβε η Εταιρία και τα μέχρι σήμερα αποτελέσματά τους.

Πλήρης κεντροποίηση της διαχείρισης ζημιών

Ο αρχικός σχεδιασμός προέβλεπε την κεντροποίηση των ζημιών ΣΑΠ των Καταστημάτων Αττικής (Κεντρικό και Κηφισίας), αλλιά τελικά ολοκληρώθηκε η πλήρης κεντροποίηση όλων των ζημιών.

Το συγκεκριμένο έργο υλοποιήθηκε σε πρωτοφανείς γρήγορους ρυθμούς (εντός ενός μηνός) και οι κύριοι στόχοι του εγχειρήματος ήταν οι εξής: α) επίτευξη ενιαίας πολιτικής δια-

χείρισης των ζημιών, β) πληρέστερος έλεγχος των διαδικασιών διακανονισμού ζημιών, γ) μείωση της αξίας των αποζημιώσεων και δ) βελτίωση του δείκτη παραγωγικότητας σε σχέση με το απασχολούμενο προσωπικό.

Ένα σχεδόν χρόνο μετά την υλοποίηση του έργου, η Εταιρία έχει πετύχει σε σημαντικό βαθμό τους παραπάνω στόχους. Ενδεικτικά σημειώνεται, ότι ο μέσος όρος των υλικών ζημιών έχει μειωθεί κατά 10% περίπου σε σχέση με το 2010, ενώ σημειώνονται σημαντικά βήματα στο θέμα της εξυπηρέτησης των ζημιω-

ημερομηνία παραλαβής όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών. Ο στόχος αυτός έχει επιτευχθεί για το 70% περίπου των υποθέσεων, ενώ μέχρι το τέλος του έτους, επιδίωξη είναι το 100% των ζημιών να διακανονίζεται εντός του SLA.

Διαχωρισμός ρόλων back-office και front-office

Εναρμονίζοντας τη λειτουργία της Εταιρίας με τις βέλτιστες πρακτικές ανταγωνιστών στο εσωτερικό και το εξωτερικό, σχεδιάστηκε νέα

“

*...έχοντας επιτύχει τον αρχικό στόχο
«εξυγίανση - διαφάνεια - συγκράτηση του κόστους»
στη λειτουργία των ζημιών, ο επόμενος στρατηγικός στόχος
συνοψίζεται στο δίπτυχο ικανοποίηση - παροχή
υψηλής αξίας στους πελάτες και συνεργάτες μας...*

”

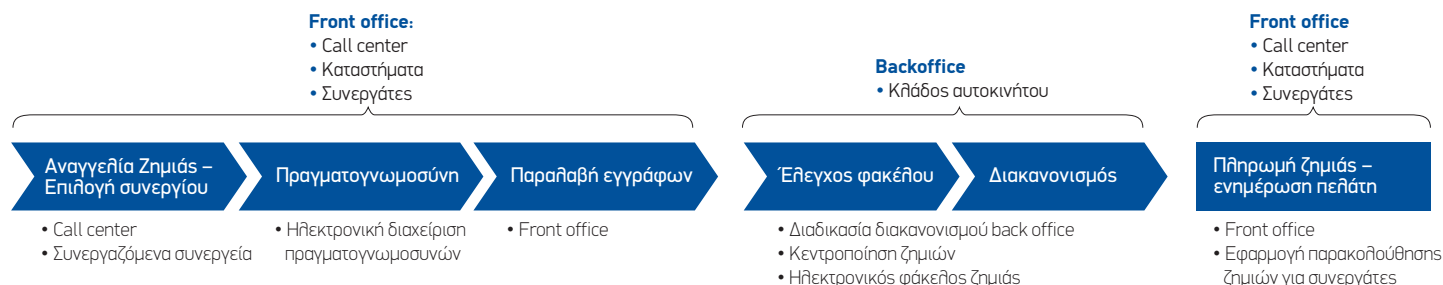
θέντων, αλλιά και στον χρόνο αποπληρωμής των αποζημιώσεων.

Ιδιαίτερα σε ότι αφορά τον χρόνο αποζημίωσης, η Εταιρία έθεσε ως στόχο τον διακανονισμό των ζημιών εντός 5 εργάσιμων ημερών (SLA – Service Legal Agreement) από την

διαδικασία διακανονισμού ζημιών με κύριο γνώμονα τον καθορισμό συγκεκριμένων ρόλων όλων των εμπλεκόμενων στην αλυσίδα διακανονισμού των ζημιών (front office – back office).

Συγκεκριμένα, η νέα διαδικασία προβλέπει μία ομάδα που λειτουργεί ως ο συνδετικός

Έργο βελτίωσης λειτουργικής αποτελεσματικότητας ζημιών Κλάδου Αυτοκινήτου



κρίκος μεταξύ Κεντρικής Μονάδας Διακανονισμού και πελατών/συνεργατών.

Εντός της Κεντρικής Μονάδας Διακανονισμού δημιουργήθηκαν δύο ομάδες εμπλεκόμενων: α) η Γραμματεία Ζημιών, με κύριο ρόλο την προετοιμασία και έλεγχο της πληρότητας των φακέλων ζημιών και β) η ομάδα Διακανονιστών, με αποκλειστικό πλῆρον ρόλο τον διακανονισμό των ζημιών.

Επιπλέον, μετά από σειρά μηχανογραφικών έργων, δημιουργήθηκαν αρκετές αυτοματοποιημένες διαδικασίες κατά τον διακανονισμό των ζημιών, όπως η ηλεκτρονική έγκριση των αποζημιώσεων (ισχύει μόνο στον Κλάδο Αυτοκινήτου), η ενημέρωση των ζημιωθέντων σε διάφορα στάδια της διαδικασίας με SMS campaigns, η δυνατότητα πληρωμής μέσω τραπεζικού λογαριασμού.

Αρχικά, η νέα διαδικασία εφαρμόστηκε πιλοτικά στις Ζημιές ΣΑΠ Ανατίτου πελάτη με εντυπωσιακά αποτελέσματα σε ότι αφορά την αποδοτικότερη διαχείριση των ζημιών. Ενδεικτικά αναφέρεται πως λίγους μήνες μετά την έναρξη της πιλοτικής εφαρμογής της νέας διαδικασίας, η μέση αξία των αποζημιώσεων ΣΑΠ μειώθηκε κατά περίπου 10% (Ιούνιος 2011), καθιστώντας για πρώτη φορά την Εθνική Ασφαλιστική την πιο αποτελεσματική Εταιρία μεταξύ των υπολοίπων συμμετεχόντων στο σύστημα Φιλικού Διακανονισμού.

Έχοντας, λοιπόν, σε μεγάλο βαθμό επιτύχει τους στόχους για αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο διακανονισμό των ζημιών, όλες οι παρεμβάσεις πλῆρον στη διαδικασία διακανονισμού επικεντρώνονται στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και συνεργατών μας, καθώς επίσης και στην αύξηση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων, θέτοντας σε εφαρμογή νέα έργα με απόλυτα πελατοκεν-

τρικό προσανατολισμό, όπως για παράδειγμα, η νέα διαδικασία συνεργαζόμενων συνεργείων και ο ηλεκτρονικός φάκελος ζημιάς.

Ενδυνάμωση του ρόλου του Call Center στη διαχείριση των ζημιών και ανάπτυξη νέων εφαρμογών παρακολούθησής τους

Με την εφαρμογή της νέας διαδικασίας διαχείρισης των ζημιών, η συμβολή του call center της εταιρίας στην επικοινωνία με τους ζημιωθέντες, αποτελεί έναν από τους πλῆρον κρίσιμους κρίκους της αλυσίδας διακανονισμού. Στο πλαίσιο αυτό, με συνδυασμένες κινήσεις και παροχή νέων μηχανογραφικών εργαλείων, επιτεύχθηκε η αναβάθμιση του ρόλου του call center, θέτοντας ως βασικό στόχο την αποτελεσματική και σύγχρονη ενημέρωση των πελατών αναφορικά με τη διαδικασία διακανονισμού και την εξέλιξη των υποθέσεών τους.

Συγκεκριμένα:

- Εγκαταστάθηκε και χρησιμοποιείται νέα εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων των πελατών και συνεργατών με στόχο την εντός 48 ωρών (SLA) εξυπηρέτηση όλων των εισερχόμενων αιτημάτων, τα οποία δεν μπορεί να εξυπηρετήσει σε πρώτο χρόνο το call center.
- Εγκατάσταση νέας εφαρμογής Knowledge Management, όπου είναι καταχωρημένες όλες οι διαδικασίες και οι FAQs (συχνές ερωτήσεις) προκειμένου να έχουν άμεση πρόσβαση οι agents του call center.
- Ενίσχυση του call center με επιπλέον προσωπικό.
- Παροχή νέων μηχανογραφικών εργαλείων στον Κλάδο Αυτοκινήτου προκειμένου να εισάγονται με οργανωμένο τρόπο όλες οι πληροφορίες των φακέλων ζημιών και να είναι εφικτή η άμεση απάντηση στα ερωτήματα των πελατών.

Πιλοτική εφαρμογή διαδικασίας διακανονισμού - Στοιχεία Ζημιών ΣΑΠ*

Περίοδος	Μ.Ο. Εθνικής	Μεταβολή	Μ.Ο. ΣΑΠ	Διαφορά Εθνικής - Μ.Ο. ΣΑΠ
Μ.Ο. 2010	990 €	–	950 €	40 €
Ιαν. '11	987 €	-0,3%	928 €	59 €
Φεβ. '11	952 €	-4%	915 €	37 €
Μάρ. '11	916 €	-7%	908 €	8 €
Απρ. '11	938 €	-5%	910 €	28 €
Μάι. '11	939 €	-5%	898 €	41 €
Ιούν. '11	886 €**	-11%	892 €	-6 €

* Έναρξη πιλοτικής εφαρμογής Νοέμβριος 2010 και κεντροποίηση ΣΑΠ Αττικής Μάρτιος 2011.

** Ο μέσος όρος αποζημιώσεων είναι χαμηλότερος των 900 € (ιστορικά χαμηλότερος).

- Δημιουργία νέας εφαρμογής παρακολούθησης ζημιών για συνεργάτες μέσω internet, όπου είναι διαθέσιμη όλη η πληροφορία σε ότι αφορά την εξέλιξη της αποζημίωσης. Η εν λόγω εφαρμογή βασίζεται στον ηλεκτρονικό φάκελο ζημιάς, δίνοντας πρόσβαση στους συνεργάτες ακριβώς στις ίδιες πληροφορίες με αυτές που έχει στη διάθεσή του ο διακανονιστής, πλην της πρόσβασης στο περιεχόμενο των εγγράφων.

Επιπλέον, συνεχίζονται οι παραμετροποιήσεις της εφαρμογής με κύρια χαρακτηριστικά την δημιουργία αντίστοιχης εφαρμογής για smart phones (πρώτη mobile εφαρμογή της Εταιρίας) και την παροχή επιπρόσθετων

ξυποδομημένα (συνεργαζόμενα) συνεργεία, όσο και με Γενικά (συμβεβλημένα) συνεργεία. Επίσης, έθεσε σε εφαρμογή από τις 8 Οκτωβρίου 2012 τη νέα διαδικασία συνεργαζόμενων συνεργείων, βασικό στοιχείο της οποίας είναι η δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών των συνεργαζόμενων συνεργείων από όλους τους πελάτες μας, ακόμα και από τρίτους πελάτες, οι ζημιές των οποίων θα αποζημιωθούν από την Εθνική Ασφαλιστική.

Η νέα διαδικασία περιλαμβάνει:

- Απευθείας καταβολή των εξόδων επισκευής του αυτοκινήτου στο συνεργείο, χωρίς να απαιτείται εκταμίευση χρημάτων από τον πελάτη.

- Συμφωνία μεταξύ συνεργαζόμενου συνεργείου και Εταιρίας σε όλες τις περιπτώσεις και πριν την επισκευή του οχήματος, γεγονός που θα εξαλείψει την πιθανότητα διαφωνίας μεταξύ της απαίτησης του πελάτη και του ποσού της αποζημίωσης που θα καταβάλει η Εταιρία μας.

- Αυτοματοποίηση του τρόπου αποστολής της αποδοχής της ζημιάς προς τα συνεργεία για την διασφάλιση της άμεσης επισκευής των οχημάτων χωρίς γραφειοκρατικές καθυστερήσεις.

Σημαντική διαφοροποίηση της νέας διαδικασίας αποτελεί το γεγονός ότι η Εταιρία προσπαθεί να ενδυναμώσει τη σχέση της με τους πελάτες, μέσω της παροχής νέων και αναβαθμισμένων υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, όμως, εξασφαλίζει για την ίδια την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των ζημιών και για τους συνεργάτες μας τη διατήρηση των όγκων εργασιών τους.

“

...δύους μήνες μετά την έναρξη της πιλοτικής εφαρμογής της νέας διαδικασίας, η μέση αξία των αποζημιώσεων ΣΑΠ μειώθηκε κατά περίπου 10%, καθιστώντας για πρώτη φορά την Εθνική Ασφαλιστική την πιο αποτελεσματική Εταιρία μεταξύ των υποδοίπων συμμετεχόντων στο σύστημα Φιλικού Διακανονισμού...

”

πληροφοριών σε ότι αφορά την ανάληψη των ποσών της αποζημίωσης κ.ά.

Απώτερος στόχος, είναι η μείωση κατά 50% του αριθμού των αιτημάτων που προωθούνται στον Κλάδο, αλλά και η επίτευξη του στόχου των 48 ωρών σε ότι αφορά την απόκριση στα αιτήματα, που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν από το call center, έως τα τέλη του έτους.

Επίσης, προγραμματίζονται επιπλέον παρεμβάσεις, όπως, η διεύρυνση των τρόπων πληρωμής των αποζημιώσεων, η επέκταση των SMS campaigns σε όλα τα στάδια διακανονισμού, ενώ το προσωπικό του call center βρίσκεται σε διαδικασία συνεχούς εκπαίδευσης.

Δημιουργία νέου πλαισίου συνεργαζόμενων συνεργείων

Θέτοντας ως στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, η Εταιρία προχώρησε στην σύναψη νέων συνεργασιών, τόσο με Ε-

- Δυνατότητα παροχής αυτοκινήτου εξυπηρέτησης στον πελάτη μας στα συμβεβλημένα συνεργεία μας.

- Καμία παρακράτηση παλαιότητας ανεξαρτήτως ηλικίας του οχήματος στα συμβεβλημένα συνεργεία μας.

- Δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας door to door στα συμβεβλημένα συνεργεία: ο πελάτης μας μπορεί να παραδίδει και να παραλαμβάνει το όχημα του, επισκευασμένο σε χώρο της επιλογής του.

- Ειδικό ποσοστό έκπτωσης για τους πελάτες μας σε όλα τα συνεργαζόμενα συνεργεία τόσο για την συντήρηση του αυτοκινήτου του όσο και για τυχόν μελλοντικές επισκευές, ακόμα και αν δεν εντάσσονται στην ασφαλιστική κάλυψη.

- Πρόσθετες υπηρεσίες υψηλής αξίας από τα συνεργαζόμενα συνεργεία, όπως δωρεάν τεχνικός έλεγχος 15 σημείων και δωρεάν εσωτερικός και εξωτερικός καθαρισμός του οχήματος μετά την επισκευή του.

Ανάπτυξη Ηλεκτρονικού Φακέλου Ζημιάς

Εναρμονιζόμενη η Εταιρία με τις οδηγίες της ΤτΕ σε ότι αφορά την ψηφιοποίηση όλων των φακέλων ζημιών από 1/12/2011, αποφάσισε πέραν των κανονιστικών απαιτήσεων να προχωρήσει στην πλήρη μετάπτωση στον ηλεκτρονικό φάκελο ζημιάς. Έτσι, με εξαίρεση τις Δικαστικές Ζημιές του Κλάδου Αυτοκινήτου, από 1/6/2012 η διαχείριση όλων των ζημιών γίνεται αποκλειστικά μέσω του Ηλεκτρονικού Φακέλου Ζημιάς.

Το έργο αυτό υλοποιήθηκε σε συνεργασία με την ΑΡΧΕΙΟΘΗΚΗ Α.Ε. και με χρήση της εφαρμογής διαχείρισης εγγράφων "Saperion". Τα κύρια χαρακτηριστικά του έργου είναι:

- Πλήρης έλεγχος όλων των εισερχομένων εγγράφων.
- Ψηφιοποίηση όλων των εγγράφων από ειδική ομάδα στην έδρα της Εταιρίας.
- Ανάπτυξη ειδικής διαδικασίας ανάλογα του είδους της ζημιάς για την αυτοματοποίηση του ελέγχου πληρότητας των φακέλων, αλλά του ελέγχου για την πορεία εξέλιξης των ζημιών.
- Παροχή όλων των απαραίτητων μηχανογραφικών εργαλείων προκειμένου να επιταχυνθεί ο χρόνος εξυπηρέτησης των πελατών
- Ανάπτυξη μηχανισμών επικοινωνίας του

Ηλεκτρονικού Φακέλου με τα υπόλοιπα συστήματα της Εταιρίας και παροχή νέων εργαλείων παρακολούθησης ζημιών

Σημειώνεται ότι η Εθνική Ασφαλιστική, αποτελεί από τις λίγες επιχειρήσεις του κλάδου που επέλεξε την πλήρη μετάπτωση στον Ηλεκτρονικό Φάκελο Ζημιάς. Πρωτοβουλία, η οποία υλοποιήθηκε σε σύντομο χρονικό διάστημα, με κύριο χαρακτηριστικό την εντυπωσιακή προσαρμογή όλου του προσωπικού του Κλάδου με την χρήση της νέας αυτής εφαρμογής. Μετά και την υλοποίηση του Ηλεκτρονικού Φακέλου Ζημιάς, ο Κλάδος Αυτοκινήτου αποτελεί τον πλέον μηχανογραφημένο Κλάδο της Εταιρίας, λειτουργώντας με απόλυτα σύγχρονο τρόπο σε ό,τι αφορά τα διαθέσιμα εργαλεία πληροφορικής.

Πλήρης ηλεκτρονική διαχείριση εκθέσεων πραγματογνωμώνων

Με την επιτυχημένη υλοποίηση των ενεργειών εκείνων, που στόχο είχαν τη μείωση της μέσης αξίας πραγματογνωμοσύνης και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο και αξιολόγηση των πραγματογνωμώνων, η Εταιρία προχώρησε στην ηλεκτρονική διαχείριση όλων των εκθέσεων πραγματογνωμοσύνης -ακόμα και αυτών που συντάσσονται εκτός του συστήματος της DAT- αξιοποιώντας πλήρως τα διαθέσιμα μηχανογραφικά εργαλεία.

Αποτέλεσμα ήταν η δραστική μείωση του μέσου χρόνου παράδοσης των εκθέσεων πραγματογνωμοσύνης στις 4 μόλις ημέρες, έναντι 9 ημερών στις αρχές του 2012. Επιπλέον, σχεδόν το 80% των εκθέσεων πραγματογνωμοσύνης πα-

ραδίδεται πλέον εντός του στόχου των 4 ημερών (50% περίπου το προηγούμενο έτος), αλλά υπολείπεται ακόμη του στόχου που θέλει το 100% των εκθέσεων να υποβάλλεται στο εν λόγω χρονικό διάστημα. Σε κάθε περίπτωση πάντως, η μεγάλη βελτίωση στους χρόνους παράδοσης των εκθέσεων, έχει συμβάλει ση-

τις προσπάθειες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών, θέτοντας συγκεκριμένους στόχους (SLA ημερών για τον διακανονισμό των ζημιών), αλλά και παρέχοντας τα απαραίτητα μηχανογραφικά εργαλεία προς την κατεύθυνση αυτή.

Όλα τα τρέχοντα έργα, αλλά και όσα προ-

“

*...μετά και την υλοποίηση
του Ηλεκτρονικού Φακέλου Ζημιάς,
ο Κλάδος Αυτοκινήτου αποτελεί
τον πλέον μηχανογραφημένο Κλάδο της Εταιρίας,
λειτουργώντας με απόλυτα σύγχρονο τρόπο
σε ό,τι αφορά τα διαθέσιμα
εργαλεία πληροφορικής...*

”

μαντικά στην μείωση του χρόνου διακανονισμού των ζημιών και στην αποφυγή προστριβών με τους πελάτες και συνεργάτες μας.

Συνεχής προσπάθεια για την επίτευξη της άριστης εξυπηρέτησης των πελατών και συνεργατών

Το εγχείρημα που αφορά στη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των ζημιών Κλάδου Αυτοκινήτου κατέστη σε μεγάλο βαθμό επιτυχημένο, αφού ο στόχος της μείωσης του συνολικού κόστους των ζημιών επετεύχθη και ο πλήρης έλεγχος των διαδικασιών είναι πλέον εφικτός. Ωστόσο, η Εταιρία εντείνει

γραμμάτιζονται για το άμεσο μέλλον θέτουν ως βασική επιδίωξη την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και συνεργατών μας, την μεταβολή της εικόνας της Εταιρίας σε μια επιχείρηση απόλυτα προσανατολισμένη στις ανάγκες των πελατών της, εξασφαλίζοντας ή και βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά της. Με απλά λόγια, έχοντας επιτύχει τον αρχικό στόχο «εξυγίανση - διαφάνεια - συγκράτηση του κόστους» στη λειτουργία των ζημιών, ο επόμενος στρατηγικός στόχος συνοψίζεται στο δίπτυχο ικανοποίηση - παροχή υψηλής αξίας στους πελάτες και συνεργάτες μας.



Η επιτυχία είναι μονόδρομος

Η Εθνική Ασφαδιστική, καλείται όχι μόνον να επιβεβαιώσει τον ηγετικό της ρόλο στην αγορά, οδηγώντας τις εξελίξεις, αλλά και να αναγνωρίζεται πάλιν ως η καλύτερη εταιρία στον ασφαδιστικό κλάδο.

Μέσα από μια σειρά μελετημένων και στοχευμένων ενεργειών, η Εταιρία θα επιδιώξει να διέδθαι των συμπληγάδων της παρούσας συγκυρίας και να ενισχύσει ουσιαστικά τα μερίδιά της, την κερδοφορία της και τις διεθνείς της συνεργασίες. Με την ψήφο εμπιστοσύνης του μπιρικού Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και την υποστήριξη του προσωπικού και των συνεργατών της, ετούτο το ταξίδι ξεκινά με ούριο άνεμο.

Ο Αντιπρόεδρος και μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής, κ. Ανδρέας Βασιλείου, περιγράφει με σαφήνεια τη νέα αναπτυξιακή πορεία της Εταιρίας και δεν κρύβει την αισιοδοξία του για την επόμενη ημέρα.



■ **Κύριε Βασιλείου ποιο είναι το όραμα, που οικοδομεί σήμερα η διοίκηση για την Εθνική Ασφαλιστική και πως προσδιορίζεται η στρατηγική που θα ακολουθηθεί;**

Μερικούς μήνες πριν, τον Απρίλιο του 2012, συγκροτήθηκε η Επιτροπή Στρατηγικής, όπου συμμετέχουν ο Πρόεδρος, οι δύο Αντιπρόεδροι και ο Διευθύνων Σύμβουλος. Η πρώτη κίνηση στην οποία προέβη ήταν να καθορίσει τους στόχους και τη νέα αποστολή της Εταιρίας. Αποστολή μας, λοιπόν, είναι να εργαζόμαστε όλοι μαζί, μεθοδικά και αποτελεσματικά, ούτως ώστε να καθιερώσουμε την Εθνική Ασφαλιστική στην συνείδηση των Ελλήνων ως την καλύτερη εταιρία στην Ελλάδα. Έτσι, αν στο μέλλον ρωτήσουμε δέκα Έλληνες, θέλουμε και οι δέκα να διατυπώσουν την άποψη ότι η Εθνική Ασφαλιστική είναι η καλύτερη εταιρία, διότι η εμπειρία της συνεργασίας τους μαζί της, θα τους οδηγήσει αυθορμητώς σ' αυτή την εκτίμηση.

Βεβαίως, είναι μια μάλλον εύκολη υπόθεση να καταγράφει κανείς στόχους και στρατηγικές, απ' ό,τι να τους πραγματοποιεί. Γι' αυτό κι η Επιτροπή Στρατηγικής επικεντρώθηκε αμέσως στη δέσμη των ενεργειών που πρέπει να γίνουν, προκειμένου η Εταιρία να ξεδιπλώσει τη δυναμική της και να υλοποιήσει, εντός της επομένης διετίας, τις επιδιώξεις της.

■ **Ποιες είναι αυτές οι ενέργειες;**

Οι πρωταρχικές που αναλαμβάνονται, αφορούν σε εννέα βασικές κατευθύνσεις, που με άλλα λόγια έρχονται να υποστηρίξουν τον κύριο κορμό των στόχων της Εταιρίας. Αυτές λοιπόν είναι: Reengineering, Εφαρμογή νέου μηχανογραφικού συστήματος, Επιτροπή Προϊόντων & Επιτροπή Αντασφαλίσεων, Εκπαίδευση & Marketing, Management Πωλήσεων, Προβολή της Εταιρίας και των δραστηριοτήτων της, Risk management, Συμμαχική Εξέλιξη των Δικτύων αλλά και Διεθνείς Εργασίες. Θα ήθελα, δε, να επισημάνω ότι οι διεργασίες για την υλοποίηση των εν λόγω δράσεων έχουν ήδη ξεκινήσει και θα έλεγα ότι βρισκόμαστε σε καλό δρόμο.

■ **Για ποιους λόγους κρίθηκε αναγκαία η τροποποίηση του οργανογράμματος της Εταιρίας;**

Οι αλλαγές αποσκοπούν τόσο στην παραγωγή ποιοτικότερων αποφάσεων, όσο και στην ενίσχυση της διαφάνειας, προκειμένου η Εται-

ρία να μπορέσει να πραγματοποιήσει τους σχεδιασμούς της, όπως τους περιγράψαμε. Εξετάσαμε, λοιπόν, διεξοδικά το οργανόγραμμα προκειμένου να εντοπίσουμε, κατ' αρχάς, κενά και ατέλειες, που θα μπορούσαν να αποτελέσουν τροχοπέδη στην κατάκτηση των στόχων μας.

Προτεραιότητα μας φυσικά, είναι να καλυφθούν οι υφιστάμενες ανάγκες ή αυτές που δημιουργούνται, μέσα από το έμπυχο δυναμικό της Εταιρίας, με σαφώς αξιοκρατικά κριτήρια. Ανθρωποι της αναβαθμίζονται, εκπαιδεύονται και αναλαμβάνουν ήδη τα νέα τους καθήκοντα. Στελέχη από την αγορά θα αναζητούνται, μόνο στην περίπτωση που κάποιες θέσεις δεν μπο-

επιλογές της, αλλά και τα οφέλη από την υλοποίησή τους.

Ανοίγουμε, λοιπόν, παράθυρο διαλόγου με τις παραγωγικές δυνάμεις και το προσωπικό της Εταιρίας. Για να θέσουμε στο τραπέζι της συζήτησης, προβληματισμούς, αγωνίες, ανάγκες, αλλά και λύσεις. Για να νιώσουμε όλοι μέλη αυτής της δυνατής ομάδας που λέγεται Εθνική Ασφαλιστική. Πρέπει να γίνει κτήμα όλων, πως το ζητούμενο είναι να διέλθει η Εταιρία των πρωτόγνωρων τούτων συνθηκών με τις λιγότερες δυνατές απώλειες. Η επιτυχής ολοκλήρωση των διαπραγματεύσεων με την υπογραφή της νέας επιχειρησιακής σύμβασης ερ-

“

*...ανοίγουμε παράθυρο διαλόγου
με τις παραγωγικές δυνάμεις και το προσωπικό της Εταιρίας.
Για να θέσουμε στο τραπέζι της συζήτησης, προβληματισμούς,
αγωνίες, ανάγκες, αλλά και λύσεις.
Για να νιώσουμε όλοι μέλη αυτής της δυνατής ομάδας
που λέγεται Εθνική Ασφαλιστική...*

”

ρούν να καλυφθούν εκ των έσω. Και σε αυτήν την περίπτωση, οι επιλογές μας θα γίνονται με αυστηρά κριτήρια και θα αφορούν στελέχη σαφέστατα καλύτερα, από την όποια εσωτερική εναλλακτική πρόταση.

Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε, ότι οι τεχνοκράτες της ασφαλιστικής αγοράς, δύσκολα μετακινούνται εαν δεν διασφαλίσουν ότι η νέα τους θέση θα ενισχύσει την καριέρα τους και θα εργαστούν χωρίς μη επαγγελματικούς ελέγχους ή παρεμβάσεις. Επίσης, η κουλητούρα, η νοοτροπία, είναι ένα στοιχείο που οφείλει κανείς να το λαμβάνει σοβαρά υπόψη του. Και το λέω αυτό, διότι πιστεύω ακράδαντα πως σε όλα τα επίπεδα της Εταιρίας επιβάλλεται να δημιουργήσουμε μια καλύτερη ατμόσφαιρα ομάδας.

■ **Πώς θα αρχίσει να «χτίζεται» αυτή η καλύτερη ατμόσφαιρα που περιγράφετε;**

Νομίζω είναι ξεκάθαρο πως δεν αρκεί μόνο να θέλεις να είσαι η καλύτερη Εταιρία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, αν η προσπάθεια για να το πετύχεις, δεν υποστηριχθεί από το προσωπικό. Κατά συνέπεια, πρέπει να επικοινωνηθούν στο σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών της Εθνικής Ασφαλιστικής, οι νέες στρατηγικές

γασίας, δείχνει αν μη τι άλλο ότι οι εργαζόμενοι στέκονται με ωριμότητα απέναντι στη δύσκολη συγκυρία.

Βεβαίως, παρά τις περικοπές, οι μισθοί εξακολουθούν να βρίσκονται 25% πάνω από το μέσο όρο της αγοράς. Γεγονός που σημαίνει, πως στην περίπτωση που δεν αυξηθεί η παραγωγικότητα, η Εταιρία θα έχει ανταγωνιστικό μειονέκτημα, με επιπτώσεις τόσο στους μετόχους όσο και στα ασφάλιστρα. Άρα, η λύση είναι η αύξηση της παραγωγικότητας.

Στο νέο κεφάλαιο που ανοίγει η Εταιρία στη μακρόχρονη διαδρομή της, χρειάζεται την υποστήριξη των ανθρώπων της και πιστεύω πως θα την έχει και θα είναι έτοιμη όχι μόνο να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες αλλά και να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες.

■ **Τι εργαλεία δυνάμεις αλλά και κίνητρα σκοπεύει να δώσει η Εταιρία στους ασφαλιστές της;**

Πρόθεση της Εταιρίας είναι να στηρίξει παντοτρόπως τους ασφαλιστές της. Οι ασφαλιστές έχουν να αντιμετωπίσουν μια ιδιαίτερα πολυήλικη και δύσκολη περίοδο. Πρέπει, λοιπόν, να βοηθηθούν και ταυτόχρονα να βοηθήσουν κι

οι ίδιοι τους εαυτούς τους για να μπορέσουν να ζήσουν τα παιδιά τους.

Οι δράσεις που αναλαμβάνονται, στηρίζονται σε δυο βασικούς πυλώνες: στην επικοινωνία και την εκπαίδευση. Πριν απ' όλη πρέπει να δείξεις εμπράκτως ότι ενδιαφέρεσαι γι' αυτούς τους ανθρώπους. Να τους γνωρίσεις από κοντά, να ακούσεις τους προβληματισμούς και τις ανησυχίες τους, να αναζητήσεις τις καλύτερες δυνατές λύσεις κι αφού τις συμφωνήσεις, να αρχίσεις να τις εφαρμόζεις. Γι' αυτό και επιμένουμε πολύ στο σημείο της πραγματοποίησης συγκεντρώσεων υποκαταστημάτων ή επιθεωρητών ή και επισκέψεων σε περιοχές εκτός Αθηνών, παραδείγματος χάριν. Θα πρέπει να προχωρήσουμε με γοργό βήμα, διότι η αγορά δεν μας περιμένει.

Από την άλλη, ισχυροποιούμε τον τομέα της εκπαίδευσης και του μάρκετινγκ. Θα ήθελα να πω ότι για την πώληση προϊόντων, η εκπαίδευση -η οποία ούτως ή άλλως είναι απαραίτητη σε όλη

την αλυσίδα της Εταιρίας- θα πρέπει να βασίζεται σε δύο στοιχεία. Σε τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων που οι Κλάδοι θα δώσουν αντικειμενικά και στην εκπαίδευση των πωλήσεων σε συνάρτηση με τις συνθήκες που κάθε φορά επικρατούν στην αγορά.

■ **Μιλήσατε για στρατηγική συμμαχικής εξέλιξης των δικτύων της Εταιρίας. Πως αυτή θα εκφραστεί;**

Η έννοια της συμμαχικής εξέλιξης των δικτύων προσδιορίζεται, από το ουσιαστικό ενδιαφέρον της Εταιρίας για την ισορροπημένη ανάπτυξή τους και τη μέριμνα, για πιθανές επιπτώσεις στην εξέλιξή τους, από την ένταξη νέων δικτύων πώλησης. Εμείς, σαν Εθνική Ασφαλιστική, δεν θέλουμε να δώσουμε ένα μήνυμα πως θα εισέλθουμε για παράδειγμα στις ιντερνετικές πωλήσεις, χωρίς να νοιαζόμαστε αν ο ασφαλιστής ή ο πράκτοράς μας θα



...στο νέο κεφάλαιο που ανοίγει η Εταιρία στη μακρόχρονη διαδρομή της, χρειάζεται την υποστήριξη των ανθρώπων της και πιστεύω πως θα την έχει και θα είναι έτοιμη όχι μόνο να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες αλλά και να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες...

πληγεί από την ενέργεια αυτή. Όπως είπα και πριν, οι ασφαλιστές μας λειτουργούν σε μια αγορά υπό καθεστώς ιδιαίτερης πίεσης, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και δεν χρειάζεται να λειτουργήσουμε περαιτέρω επιβαρυντικά. Απεναντίας. Η Εθνική Ασφαλιστική, η οποία έχει εγκαινιάσει μια διαδικασία συνεχούς επαφής με τους ανθρώπους της στην αγορά, είναι αποφασισμένη να εφαρμόσει μια πολιτική υποστήριξης των υπάρχοντων δικτύων της, προκειμένου να τα οδηγήσει σε καλύτερα επίπεδα παραγωγικότητας.

Και καλά θα κάνουν να πράξουν ανάλογα, όλες οι εταιρίες. Δεν θα πρέπει να σπεύσουν, χωρίς προηγούμενος να ενισχύσουν τους ανθρώπους τους, να δημιουργήσουν καινούργια δίκτυα. Στο τέλος-τέλος αυτοί είναι τα δικά μας παιδιά και η εικόνα μας στην αγορά. Νομίζω ότι δεν έχουμε κανένα ηθικό ή επιχειρηματικό δικαίωμα να τους εγκαταλείψουμε.

■ **Σε ότι αφορά τώρα στις σχέσεις με την Εθνική Τράπεζα, αφενός στο κομμάτι της ανακεφαλαιοποίησης κι αφετέρου στην επίτευξη μεγαλύτερων συνεργιών, τι σχεδιασμοί υπάρχουν και ποιος είναι ο ορίζοντας υλοποίησής τους;**

Το θέμα της ανακεφαλαιοποίησης της Εθνικής Ασφαλιστικής, διευθετήθηκε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο για την Εταιρία από το μητρικό όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Το γεγονός, δε, ότι προηγήθηκε της ανακεφαλαιοποίησης της Τράπεζας, αποτελεί σαφές μήνυμα για τον τρόπο που αντιμετωπίζει την Εταιρία και το μέλλον της ο Όμιλος.

Στη σχετική συνεδρίασή του, περί τα τέλη Σεπτεμβρίου, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εθνικής Τράπεζας, έλαβε την απόφαση να καλύψει την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Εθνικής Ασφαλιστικής μέχρι το ποσό των 650 εκατ. ευρώ. Μέχρι σήμερα που μιλάμε, έχει καθυφθεί το μεγαλύτερο τμήμα.

Για να φτάσουμε όμως εδώ, χρειάστηκε προηγουμένως να καταβληθεί μια τεράστια προσπάθεια εκ μέ-

ρους του Προέδρου κ. Δ. Δημόπουλου, του Διευθύνοντος Συμβούλου κ. Ιω. Κατσουρίδη και του Γενικού Διευθυντή κ. Στ. Κωνσταντά. Και το σημειώνω αυτό, διότι πρέπει να γνωρίζει το προσωπικό μας την προσπάθεια που έγινε για την υποστήριξη των συμφερόντων της Εταιρίας. Τίποτα δεν ήταν εύκολο, τίποτα δεν ήταν δεδομένο. Γι' αυτό κι είναι κρίμα να υπάρχουν άνθρωποι στην Εταιρία, που λίγιο πολύ επιχειρούν να απαξιώσουν την όλη προσπάθεια.

Τώρα, ως προς το δεύτερο σκέλος της ερώτησης. Αξιοποιούμε τις δυνατότητες που μας παρέχονται προκειμένου να αναπτύξουμε τον τομέα του Bancassurance. Προς τούτο είμαστε σε στενότητα και εποικοδομητική συνεργασία με τον κ. Α. Αθανασόπουλο στην Εθνική Τράπεζα και την κα Μουρατίδου και τον κ. Μαυρικόπουλο στην NBG Bancassurance και παράλληλα ισχυροποιήσαμε τη Διεύθυνση Bancassurance της Εταιρίας.

Επιπλέον, διακρίναμε μια ακόμη πολύ καλή ευκαιρία για την ανάπτυξη των εργασιών μας. Δεδομένου ότι ο Πρόεδρός μας, διευθύνει τον τομέα της εταιρικής τραπεζικής, δημιουργήσαμε τη Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών και ζητήσαμε τη συνδρομή του. Τη Διεύθυνση αυτή και την αντίστοιχη προσπάθεια, την έχει αναλάβει δοκιμασμένο στέλεχος της Εταιρίας.

■ **Έχετε δηλώσει ότι οι θυγατρικές της Εθνικής Ασφαλιστικής στην περιοχή της νοτιοανατολικής Ευρώπης, είναι πιο αξιόλογες απ' ότι φανταζόσασταν.**

Πράγματι, η Εθνική Ασφαλιστική έχει αναπτύξει μια πραγματικά ενδιαφέρουσα δραστηριότητα στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευ-

δικευμένων σχημάτων. Και περαιτέρω, θα πω ότι όλες οι μεγάλες εταιρίες οφείλουν να συμβάλλουν στη διάσωση του ασφαλιστικού θεσμού στην Ελλάδα.

Σήμερα υπάρχουν μεγάλες ανάγκες κεφαλαίων. Οι εταιρίες του κλάδου έχουν υποστεί βαθύ «κούρεμα», χωρίς να έχουν βοηθηθεί, την ίδια ώρα που το Solvency II απαιτεί κι άλλα κεφάλαια. Είναι γεγονός ότι μας προσέγγισαν εταιρίες, ζητώντας χείρα βοηθείας, ενώ και η Τράπεζα της Ελλάδας μας έχει καλέσει να συμβάλλουμε στην ενοποίηση του κλάδου. Θα μιλήσουμε με τους αρμοδίους των εταιριών για να διερευνήσουμε τον τρόπο που σκέφτονται την όλη διαδικασία κι αναλόγως θα πράξουμε.

κλήση είναι να συνδράμω σε μια Εταιρία σαν την Εθνική Ασφαλιστική να ξεδιπλώσει πλήρως το δυναμισμό της. Πιστεύω πως η Εταιρία δεν έχει άλλη επιλογή από το να επιτυγχάνει υψηλότερους στόχους.

■ **Στο παρελθόν είχατε γίνει αποδέκτης προτάσεων για να αναλάβετε τη θέση του προέδρου στην ΕΑΕΕ. Είχατε αρνηθεί. Για ποιο λόγο θα διεκδικήσετε αυτή τη θέση σήμερα;**

Παρότι η υποψηφιότητά μου είχε τύχει καί επανάληψη ευρείας υποστήριξης, ήμουν υποχρεωμένος να αρνηθώ. Είχα τότε την ευθύνη για 25 χώρες και θεωρούσα ότι πρακτικά ήταν αδύνατο να ασκήσω με ουσιαστικό τρόπο τα καθήκοντά μου από τη θέση του Προέδρου της ΕΑΕΕ. Σήμερα, όμως, μπορώ να προσφέρω και να επιστρέψω στην ελληνική αγορά, όλη εκείνη που μου προσέφερε και με έκανε αυτό που είμαι σήμερα.

Οι στόχοι μου, είναι να βοηθήσω την Εθνική Ασφαλιστική -η οποία πιστεύω ότι αποτελεί παράγοντα ισορροπίας και προόδου της αγοράς- να συμβάλλω στην διαδικασία ενοποίησης του κλάδου και να εργαστώ για τη διαφύλαξη του κύρους του θεσμού.

Η Εθνική Ασφαλιστική μου έκανε την τιμή να μου προτείνει να την εκπροσωπήσω στην Ένωση. Σέβομαι απολύτως την επιθυμία της, αλλά για την ανάληψη της Προεδρίας θέλω η πρόταση να τύχει ευρύτατης υποστήριξης. Και το λέγω αυτό, διότι έχω συγκεκριμένο πλάνο ανάπτυξης και ανάδειξης της Ένωσης, που η αποτελεσματικότητά του προϋποθέτει ευρύτατη συναίνεση.

■ **Μόλις πρόσφατα γνωστοποιήθηκε η υποβολή δημόσιας πρότασης της Εθνικής Τράπεζας για την εξαγορά του συνόδου των μετοχών της EurobankErgasias. Ένα πρώτο σας οχόδιο;**

Σύμφωνα με όσα είπε ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας κ. Αθ. Τουρκολιάς, η επικείμενη συγχώνευση αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις στην ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, ενώ θα δημιουργήσει έναν από τους κορυφαίους χρηματοοικονομικούς ομίλους στην Ευρώπη. Εμείς στην Εθνική Ασφαλιστική, χαιρετίζουμε την κίνηση αυτή και συνεχίζουμε απαρέγκλιτα την υλοποίηση των στρατηγικών μας σχεδιασμών.

“...η έννοια της συμμαχικής εξέλιξης των δικτύων προσδιορίζεται, από το ουσιαστικό ενδιαφέρον της Εταιρίας για την ισορροπημένη ανάπτυξή τους και τη μέριμνα, για πιθανές επιπτώσεις στην εξέλιξή τους, από την ένταξη νέων δικτύων πώλησης...”

ρώπης. Οι θυγατρικές θα αξιοποιηθούν πλήρως, ενώ πιστεύουμε πως έχει καταστεί πλέον σαφής η πρόθεση της Εταιρίας να συμβάλει στην περαιτέρω ανάπτυξή τους. Εκτιμώ ότι έχει γίνει αντιληπτό απ' όλους ότι ο μητρικός όμιλος είναι μια βάση ελέγχου αλλά και υποστήριξης των εργασιών τους.

Παράλληλα, η διεύθυνση των διεθνών δραστηριοτήτων αποτελεί εκ των βασικών στόχων της Εταιρίας και προς την κατεύθυνση αυτή, προσβλέπουμε σε στενότερη συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα. Επιθυμούμε να εξετάσουμε το θέμα διεξοδικά από κοινού με τον κ. Παύλο Μυλωνά, Γενικό Διευθυντή Στρατηγικής & Δραστηριοτήτων Εξωτερικού της Εθνικής Τράπεζας και Αντιπρόεδρο της Εθνικής Ασφαλιστικής.

■ **Έχετε επίσης κάνει λόγο για τη σωτηρία των μικρών εταιριών του κλάδου και ότι έχετε γίνει αποδέκτης τέτοιων προτάσεων.**

Η Εθνική Ασφαλιστική, η ιστορικότερη εταιρία και ηγέτιδα δύναμη του κλάδου, δεν έχει άλλη επιλογή από το να αναλάβει δράση για τη διάσωση μικροτέρων εταιριών και να συμβάλει στην ενοποίηση και ισορροποίηση της αγοράς, μέσω της δημιουργίας μεγαλύτερων και εξει-

■ **Η είσοδός σας στην Εθνική Ασφαλιστική, συνοδεύτηκε από πηδηύρα φημών. Για ποιο λόγο αδήθεια εγκαταλείψατε τη θέση ενός κορυφαίου μάνατζερ της διεθνούς ασφαλιστικής αγοράς για να περιοριστείτε στα ασφυκτικά όρια της ελληνικής, έστω κι αν ήρθατε στην κορυφαία και ιστορικότερη εταιρία του κλάδου;**

Η επαγγελματική μου διαδρομή, επί 32 ολόκληρα χρόνια, ήταν συνδεδεμένη με την AIG και την Alico, η οποία υποχρεώθηκε να πωληθεί στην Metlife. Με τη Metlife, διαφώνησα ως προς την διεθνή της στρατηγική, ειδικά όταν αποφάσισε να καταργήσει την Ελλάδα από περιφερειακό της κέντρο. Πώς μπορούσα λοιπόν να παραμείνω συνδεδεμένος με μια κατάσταση στην οποία δεν μπορούσα να υποστηρίξω στους ανθρώπους μου; Διότι για τους ανθρώπους της Alico διατηρούσα και εξακολουθώ να διατηρώ μεγάλο ενδιαφέρον.

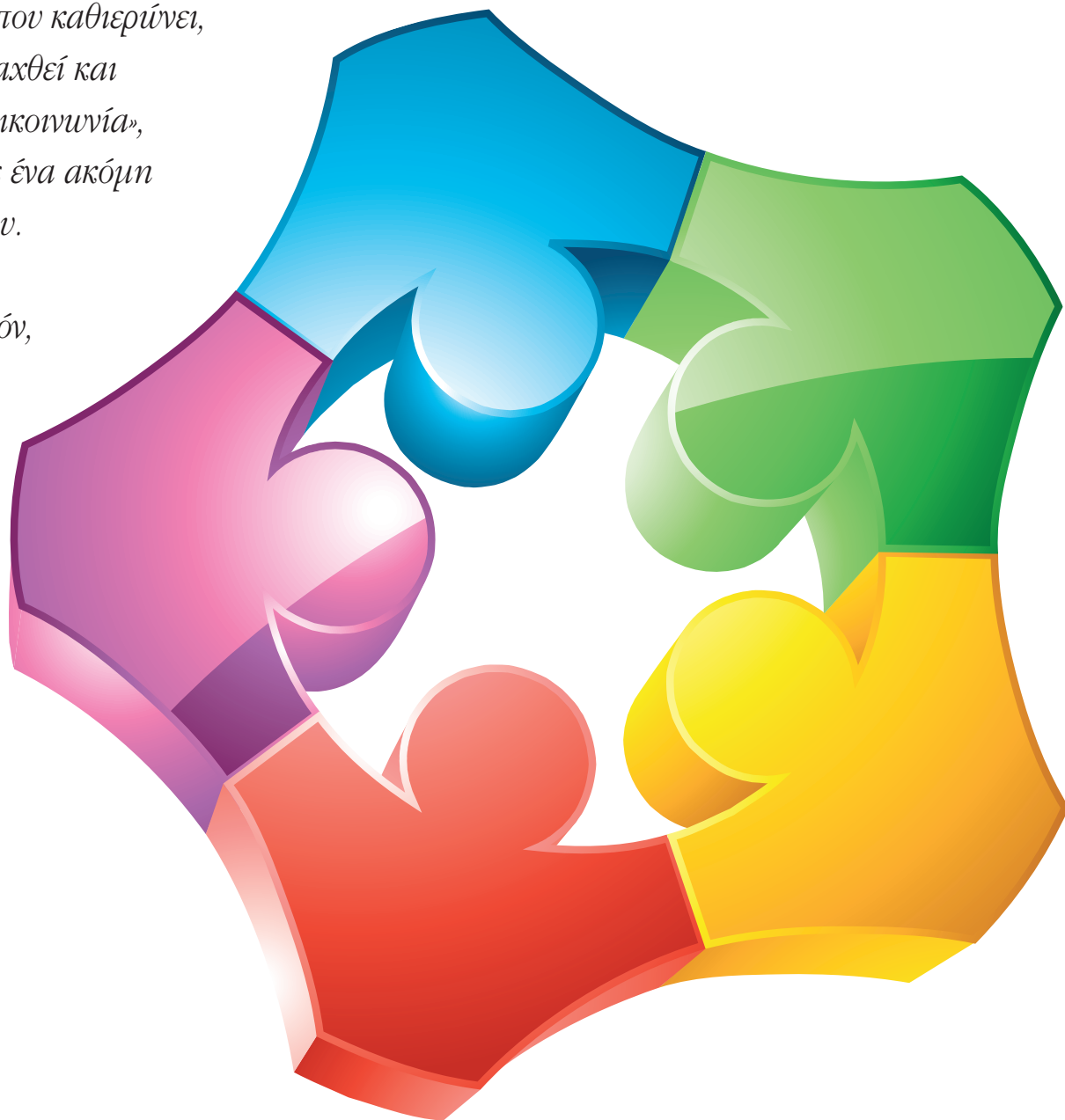
Έκρινα λοιπόν ότι είχε έρθει η ώρα να εργαστώ στην Ελλάδα (και να υπηρετήσω μια αγορά που τόσο μου έχει προσφέρει) και μάλιστα μέσα από την κορυφαία της Εταιρία. Δεν αισθάνομαι να δρω σε ασφυκτικά πλαίσια. Αντίθετα. Είναι μια πρόκληση για μένα, όπως πρό-

σε ...Ανοιχτή Επικοινωνία

Η Εθνική Ασφαδιστική, υλοποιεί ένα νέο στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης των εργασιών της, με στόχο όχι μόνο τη διατήρηση της κορυφαίας θέσης που κατέχει στην ασφαδιστική αγορά και τη διεύρυνση των μεριδίων της, αλλά και την αναγνώρισή της ως την καλύτερη εταιρία του κλάδου. Η Εταιρία θεωρεί πως οι γνώμες και οι απόψεις των ανθρώπων της είναι χρήσιμος οδηγός για τις αναζητήσεις και επιδιώξεις της.

Στο πλαίσιο λοιπόν, του νέου μοντέλου επικοινωνίας που καθιερώνει, έρχεται να ενταχθεί και η «Ανοιχτή Επικοινωνία», εγκαινιάζοντας ένα ακόμη βήμα διαδόγου.

Ο λόγος, λοιπόν, σε εσάς!



Να αναδείξουμε τον πρωταγωνιστικό ρόλο της Εθνικής Ασφαλιστικής

Ο κ. Γεώργιος Φουφόπουλος, μάλλον δε χρειάζεται ιδιαίτερες συστάσεις. Η Επιθεώρησή του, η οποία ιδρύθηκε το 1998 με 3 γραφεία και 9 ομάδες και σήμερα αριθμεί 9 γραφεία και 36 ομάδες, φιγουράρει σταθερά στην πρώτη θέση από το 2004 έως σήμερα. Περισσότερα από 68.000 συμβόλαια



με αιχμή του δόρατος τις ασφαλίσεις Ζωής, πάνω από 40 συντονιστές ομάδας και 300 ασφαλιστικούς συμβούλους, συνεχείς διακρίσεις τα τελευταία 20 χρόνια και καθαρή παραγωγή που έρχεται να καλύψει σχεδόν το 30% της παραγωγής της Εταιρίας, σκιαγραφούν το προφίλ της Επιθεώρησης.

Ο κ. Φουφόπουλος, αφού χαρακτηρίζει πρωτόγνωρες τις συνθήκες που βιώνει η ελληνική κοινωνία, σημειώνει τις βαθιές ρωγμές που έχουν επέλθει πια στο μεσαίο κομμάτι της αγοράς και την επιτακτική, κατά συνέπεια, ανάγκη, για την εξεύρεση νέων τρόπων προσέγγισής του. «Εκτιμώ ότι οφείλουμε να βρούμε νέους διαύλους προσέγγισης, αφυγκραζόμενοι τις νέες απαιτήσεις της και να προσφέρουμε πιο ευέλικτα προϊόντα στην καλύτερη δυνατή σχέση ποιότητας-τιμής. Διότι η αναγκαιότητα της ασφάλισης, προβάλλει ισχυρότερη από ποτέ άλλοτε».

«Με δεδομένες τις αλλαγές στο οικονομικό γίγνεσθαι και τις ιδιαίτερες συνθήκες στην ασφαλιστική αγορά, που καθορίζονται από την έλλειψη κεφαλαίων και αλλιά και την προσαρμογή στις απαιτήσεις του Solvency II, πιστεύω ότι η Εθνική Ασφαλιστική οφείλει σήμερα να αναλάβει τον ρόλο που της αναλογεί. Να πρωταγωνιστήσει των εξελίξεων. Ούτως ή άλλως, πάντοτε η Εταιρία μας είχε μια ξεχωριστή θέση στον ασφαλιστικό κλάδο.

Ήταν και είναι σημείο αναφοράς. Από την άλλη πλευρά, η πρόκληση για μας, τους αν-

θρώπους της Εθνικής Ασφαλιστικής, είναι πραγματικά να κατανοήσουμε σε βάθος τη σπουδαιότητά της και να μεταφράσουμε τη γνώση αυτή σε υψηλά επίπεδα επαγγελματικής αυτοπεποίθησης».

Εκτιμά πως η Εθνική Ασφαλιστική, η οποία διαχρονικά χαρακτηρίζεται από συνέπεια, σταθερότητα και νοι-

κοκυροσύνη, θα πρέπει να κινηθεί δυναμικά προς πέντε βασικές κατευθύνσεις, προκειμένου όχι μόνο να διατηρήσει αλλιά και επαυξήσει τις εργασίες της.

«Το καλύτερο προϊόν που είχε και έχει σήμερα η Εταιρία, είναι η εγγύηση ότι πληρώνει. Με εφαπτήριο τούτη την εμπεδωμένη από το κοινό πίστη, η Εταιρία οφείλει να αναδιατάξει τη στρατηγική της σε ότι αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό, την εσωτερική οργάνωση, την επικοινωνία και πληροφόρηση, το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων, αλλιά και την παροχή υποστηρικτικών δομών στο Agency».

«Νομίζω», θα πει ο κ. Φουφόπουλος, «πως έχει έρθει πλὴν ο ώρα -καθώς οι συνθήκες το επιβάλλουν- η Εταιρία να προχωρήσει στην επαναξιολόγηση των ανθρώπων της προκειμένου να καλύψει κενά ή να αναδείξει τομείς και διευθύνσεις, αυστηροποιώντας ταυτόχρονα τα κριτήρια επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού της.

Την ίδια στιγμή, όμως, οφείλει να αναδείξει σε θεμέλιο λίθο της στρατηγικής της, την εκπαίδευση των ανθρώπων της, είτε αυτοί απασχολούνται στον κύριο οργανισμό της Εταιρίας είτε στα δίκτυά της. Τα σεμινάρια και η προϊοντική εκπαίδευση, είναι εκ των ων ουκ άνευ πια.

Από την άλλη πλευρά, αν υποθέσουμε ότι βρίσκει εφαρμογή στη σύγχρονη επιχειρηματική δραστηριότητα, πως ο τρόπος που σου συμπεριφέρονται δείχνει και πως σκέφτονται για εσένα, τότε μάλλον η Εταιρία μας οφείλει

να «χτίσει» γέφυρες επικοινωνίας με τον κόσμο της παραγωγής.

Πρέπει να μιλάει με τον «στράτο της», τους ασφαλιστές της, τους Επιθεωρητές της. Αυτοί έχουν καθημερινή τριβή με τον κόσμο και τις ανάγκες του και μπορούν να αποτελέσουν ασφαλή οδηγό στις επιλογές της. Οι αραιές συγκεντρώσεις των Επιθεωρητών για παράδειγμα, είναι προφανές ότι θα εξαντληθούν απλώς στα τρέχοντα ζητήματα και δεν θα υπεισέλθουν σε θέματα στρατηγικής και ανάπτυξης».

«Μεγάλο κεφάλαιο», συνεχίζει ο κ. Φουφόπουλος, «θεωρώ πως είναι το προσφερόμενο προϊοντικό χαρτοφυλάκιο. Επί της ουσίας, ασχολούμαστε με τέσσερις βασικούς κλάδους ασφάλισης. Είναι όμως στις σημερινές συνθήκες αρκετό; Εκτιμώ πως όχι. Οφείλουμε να δώσουμε αφενός δυναμικό παρόν και σε άλλα τμήματα της αγοράς, όπως είναι οι μεγάλοι πελάτες-εταιρίες ή η τεχνική υποστήριξη κτιρίων κι αφετέρου να προσφέρουμε μεγαλύτερη ποικιλία, καλά μελετημένων, ευέλικτων και τυποποιημένων προϊόντων.

Την ίδια ώρα ωστόσο, ως ικανή και αναγκαία συνθήκη για την καλύτερη ανάδειξη των προϊόντων και κατά συνέπεια της ενίσχυσης της παραγωγής, προβάλλει η εσωτερική αναδιοργάνωση τμημάτων και διευθύνσεων, με ευθύνη και στοχοποίηση ανά κλάδο. Μην ξεχνάμε πως η ευθύνη για την υλοποίηση των στόχων, μας βαρύνει όλους ανεξαιρέτως. Για εμάς εξάλλου κρίσιμο μέγεθος είναι να μπορούν οι διευθύνσεις να δημιουργούν συνδυαστικές παραγγελίες, να συνθέτουν συμβόλαια και καλύψεις ως ένα προϊόν, γεγονός που θα είχε ευεργετικές επιπτώσεις στην επίτευξη υψηλότερων επιπέδων παραγωγής.

Σήμερα, η Διοίκηση της Εταιρίας έρχεται να οικοδομήσει ένα νέο όραμα. Ελπίζω κι εύχομαι να ξεπεραστούν και οι πιο αισιόδοξες προβλέψεις. Άλλωστε η Εθνική Ασφαλιστική, όπως έχει δείξει σε όλη τη μακροχρόνια διαδρομή της έχει μόνο μια επιλογή: την επιτυχία».

Μαρία Βιλητανιώτη-Δημητριάδη, Ασφαλιστικός Πράκτορας

Ανάγκη προσαρμογής στις νέες συνθήκες

Η κ. Μαρία Δημητριάδη βρίσκεται στον ασφαλιστικό χώρο εδώ και αρκετά χρόνια, συγκεκριμένα από το 1983. Το 1996 ξεκίνησε να εργάζεται στο Ασφαλιστικό Πρακτορείο του πατέρα της Κωνσταντίνου Δημητριάδη, όπου το 2003 ανέλαβε τη διοίκηση. «Πιστεύω βαθιά», θα πει, «στο θεσμό της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Καθήκον όλων όσων υπηρετούμε το χώρο αυτό είναι να καθιερργήσουμε στον καταναλωτή-πελάτη μια ασφαλιστική συνείδηση τόσο μέσα από την δουλειά μας όσο και μέσα από την συμπεριφορά μας. Δεν διστάζω, ωστόσο, να αναφέρω πως ανησυχώ για την κρίση που διέρχεται σήμερα ο κλάδος μας και η άποψή μου είναι ότι η κρίση αυτή σαφέστατα δεν είναι μόνο οικονομική αλλά «συστημική». Χρησιμοποιώ αυτόν τον όρο γιατί θέλω να τονίσω ότι χρειάζεται συστράτευση όλων των δυνάμεων, δηλαδή Ασφαλιστικών Εταιριών και Διαμεσολαβούντων για την ουσιαστική αντιμετώπιση των κενών της Εποπτείας.

Η αυστηρότητα της εποπτικής αρχής, δεν θα πρέπει να εξαντλείται στη δημιουργία «Ασφαλιστικού Τειρεσία», αλλά και να επικεντρώνει την προσοχή της σε μέτρα και ενέργειες που θα προστατεύουν αφενός τον

ασφαλιζόμενο και αφετέρου τον διαμεσολαβούντα από τον κίνδυνο των εταιριών "μη ελεγχόμενης προέλευσης" καθώς και αθέμιτες πρακτικές ανταγωνισμού που οδηγούν σε "πταχευτικά" ασφάλιστρα».

Η κ. Δημητριάδη, εκτιμά πως η Εθνική Ασφαλιστική «πρέπει να αξιοποιήσει το ισχυρό brand name της, αλλά και να διατηρήσει την ελληνικότητά της, ώστε να ανακτήσει την θέση που δικαιωματικά της αξίζει, λόγω της κοινωνικής και οικονομικής προσφοράς της τα τελευταία 120 χρόνια. Πρέπει, λοιπόν, να προσαρμοστεί στις νέες ανάγκες της αγοράς και των συνεργατών της, αλλά πάνω από όλα, στις απαιτήσεις των ασφαλιζόμενων που συνεχώς μεταβάλλονται».

«Στον κλάδο Ζωής», συνεχίζει, «πρέπει να δοθεί ιδιαίτερο βάρος στην δημιουργία συνταξιοδοτικών προγραμμάτων, δομημένα με τέτοιο τρόπο, ώστε ο ασφαλιζόμενος σε βάθος χρόνου επιλογής του, να δημιουργήσει τον αποταμιευτικό λογαριασμό που θα του ανταποδώσει το όφελος για την δημιουργία



συμπληρωματικής σύνταξης. Νοσοκομειακά προγράμματα πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης με προσιτό κόστος και με εστίαση στην πρόληψη, ώστε ο ασφαλιζόμενος να μπορεί να τα διατηρεί ισόβια. Στον κλάδο Πυρός, κρίνονται αναγκαία σύγχρονα ανταγωνιστικά προγράμματα με ουσια-

στικές καλύψεις προστασίας που θα εμπνεύσουν κίνητρα για την ασφάλιση όπως π.χ. βιοκλιματικών κατοικιών, νεόκτιστων κτηρίων, αλλά και ταξινόμηση του ασφαλιστή με βάση την περιοχή κ.λπ. (παραμετρικό τιμολόγιο). Στον κλάδο αυτοκινήτων, η αγορά θα μπορούσε να βελτιωθεί με ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα, που θα επαναφέρουν τον ασφαλιστή οδηγό στην ασφάλεια της Εθνικής. Ο κλάδος Αστικής Ευθύνης έχει μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης. Απαιτούνται απλά προγράμματα που θα είναι κατανοητά στον πελάτη και θα καλύπτουν άμεσα τις ανάγκες του, αλλά και αναπροσαρμογή και εκτίμηση των ασφαλιστρών βάσει ζημιών του χαρτοφυλακίου.

Γιώργος Μαρκάκης, Ασφαλιστικός Πράκτορας

Η ανάπτυξη είναι υπόθεση όδων μας

Ο κ. Γιώργος Μαρκάκης βρίσκεται στο δυναμικό της Εθνικής Ασφαλιστικής από 1981. Σταδιοδρόμησε στο Agency της Εθνικής μέχρι το 2001 και έκτοτε δραστηριοποιείται ως ασφαλιστικός πράκτορας. «Η ασφαλιστική αγορά σήμερα», τονίζει ο κ. Μαρκάκης, «βρίσκεται σε ένα περιβάλλον που συνεχώς αλληλάζει προς το χειρότερο, δυστυχώς, από άποψη κοινωνικής ασφάλισης, εμπιστοσύνης, φερεγγυότητας και αξιών. Είμαστε υποχρεωμένοι όλοι οι συντελεστές που απα-

τίζουν τον ασφαλιστικό χώρο και δραστηριοποιούνται σε αυτόν, δηλαδή Εταιρίες, Διαμεσολαβούντες και Πελάτες, να βρεθούμε σε κοινό τόπο και να αγωνιστούμε για να διορθώσουμε ό,τι κακό είχε γίνει τα προηγούμενα χρόνια. Η συνύπαρξη και συνεργασία όλων των μερών μόνο όφελος μπορεί να αποφέρει. Θεωρώ ότι όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει πλέον να βρίσκονται σε επαγρύπνηση, σε σχέση με τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς, οι οποίες προϋποθέτουν

συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών τους (προϊόντα -κόστος-σέρβις-επικοινωνία) προς τον πελάτη».

Προϊόντα που πλέον, όπως θα πει, δεν χρειάζονται εξειδίκευση, γνώση και εμπειρία, προωθούνται προς πώληση με νέους τρόπους (διαδίκτυο) μειώνοντας το κόστος κτίσης τους. «Πιστεύω, όμως, ότι για όλα τα πιο σύνθετα



Η Εθνική Ασφαλιστική οδηγός των εξελίξεων

Οι κορυφαίες ποιοτικές και ποσοτικές επιδόσεις του, αποτέλεσαν το «διαβατήριο» για την είσοδό του στο Club των Επίλεκτων Ασφαλιστικών Συμβούλων της Εθνικής Ασφαλιστικής. Ο 40χρονος Βασίλης Κοίλιας, όχι μόνο δεν δείχνει να επαναπαύεται στις μέχρι σήμερα επιτυχίες του, αλλά εμφανώς διατηρεί τον αρχικό ενθουσιασμό του για το επάγγελμα που τον έκανε να εγκαταλείψει μια καθ' όλα αξιόλογη και με προοπτικές θέση στον τραπεζικό κλάδο. Το 1999 οι ασφαλίσεις και δη στην Εθνική Ασφαλιστική, ήταν γι' αυτόν μια δεύτερη συμπληρωματική εργασία, που πολύ γρήγορα βρέθηκε να είναι η μόνη και κύρια.

Ο κ. Κοίλιας πιστεύει πως η μεγάλη πρόκληση σήμερα για τους ασφαλιστικούς συμβούλους της Εταιρίας, είναι να ισχυροποιήσουν το ήδη δυνατό όνομα της Εθνικής Ασφαλιστικής στην αγορά και μάλιστα σε μια εποχή ραγδαίων αλλαγών και έντονης ανασφάλειας. «Ο κόσμος δείχνει ότι έχει ανάγκη τις υπηρεσίες μας και αναζητά πια αξιόπιστες εταιρίες και προϊόντα σε προσιτές τιμές. Ωστόσο, θα ήταν λάθος μας να σχεδιάζαμε προϊόντα με βάση μόνο την τιμή, διότι η εμπειρία λέει ότι όποιος πελάτης επιλέγει με μόνο κριτήριο αυτό, δεν μένει σταθερός στην επι-

λογή του. Επομένως, οι όποιοι σχεδιασμοί μας θα πρέπει να αποσκοπούν στη διατηρησιμότητα των συμβολαίων που συνάπτονται».

Ούτως ή άλλως, όπως θα επισημάνει, «η Εταιρία μας έχει τα καλύτερα προϊόντα στην αγορά και είναι απολύτως συνεπής απέναντι στους πελάτες της. Ωστόσο, αυτό δε σημαίνει πως δεν πρέπει να αναζητήσει νέους τομείς δράσης που σήμερα μπορούν να αποτελούν πεδίο δράσης λαμπρό, όπως παραδείγματος χάριν ο τομέας των επιχειρήσεων».

Ο κ. Κοίλιας, θεωρεί ως επιτακτική ανάγκη την αλλαγή κουλτούρας και νοοτροπίας στην Εταιρία, εστιάζοντας κατά βάση σε δυο τομείς: την επικοινωνία και την εκπαίδευση. «Το ζητούμενο είναι η επικοινωνία με το Δίκτυο. Η Εταιρία οφείλει και πρέπει να έχει τακτικότητα επαφή με τους ανθρώπους που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή. Τους ασφαλιστές. Εμείς μπορούμε να δώσουμε με ακρίβεια και σαφήνεια τα μηνύματα και τον παλμό της αγοράς που είναι βασικός οδηγός δράσης. Μέσα από αυτήν τη διαδικασία αλ-



λίσστε θα μπορέσει να δημιουργήσει τα εργαλεία εκείνα που θα διευκολύνουν, θα αναβαθμίσουν και θα επαυξήσουν το έργο μας. Άλλωστε με την επικοινωνία, λύνονται στην ώρα τους αρκετά προβλήματα της καθημερινότητας στην εργασία. Έχουμε το όνομα, έχουμε τα προϊόντα, είναι ώρα

να αποκτήσουμε κι ευέλικτες διαδικασίες».

Ο δεύτερος κρίσιμος τομέας δράσης και μεγάλο κεφάλαιο για τον ίδιο, είναι η εκπαίδευση. «Εκτιμώ ότι η εκπαίδευση έχει διττό χαρακτήρα. Είναι και προσωπική υπόθεση, είναι και εταιρική υπόθεση. Πιστεύω ότι για να ξεχωρίζεις, όχι μόνο στον ασφαλιστικό κλάδο αλλά σε οποιονδήποτε κλάδο εργασίας, οφείλεις ως επαγγελματίας να μελετάς ανελλιπώς και να ενημερώνεσαι για τις εξελίξεις στο αντικείμενό σου. Οφείλεις να προσπαθείς να είσαι ένα βήμα μπροστά κι όχι να ακολουθείς. Πέραν όμως της όποιας πορείας μπορεί να χαράσσει κανείς σαν επαγγελματίας, ο οργανισμός στον οποίο απασχολείται πρέπει να δίνει από την πλευρά του τις κατευθυντήριες γραμμές, να παροτρύνει και να φροντίζει για τη διαρκή αναβάθμιση του γνωσιακού επιπέδου των ανθρώπων του. Η συνεχής εξέλιξη των δεξιοτήτων συμβάλλει καθοριστικά στην αντιμετώπιση των εκάστοτε συνθηκών, αν όχι με πλήρη επιτυχία, τουλάχιστον με τις λιγότερες δυνατές απώλειες.

Σήμερα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ασφαλιστών θα έλεγα ότι έχουν «παραδώσει τα όπλα», αφού η κρίση τους έχει επηρεάσει σημαντικά με αποτέλεσμα η ψυχολογία τους να βρίσκεται στο ναδίρ. Ωστόσο είναι επαγγελματίες και οφείλουν να εντοπίσουν τις ευκαιρίες μέσα στην κρίση. Οφείλουμε λόγω των συνθηκών να προσπαθήσουμε ακόμα περισσότερο. Στο σημείο αυτό θα μπορούσε και η εταιρία να βοηθήσει, διοργανώνοντας για παράδειγμα, σεμινάρια διαχείρισης κρίσης. Σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να ξεχνάμε πως το πρόσωπο της κάθε εταιρίας του κλάδου μας στην αγορά είναι οι ασφαλιστές».

προϊόντα που προϋποθέτουν την κατανόηση των αναγκών του καθενός πελάτη ξεχωριστά, η παρουσία του επαγγελματία ασφαλιστή και η διατήρηση του παραδοσιακού τρόπου πώλησης, κρίνεται απαραίτητη και αναγκαία. Οι εταιρίες που θα τα κρατήσουν και δεν θα απαξιώσουν τα παραδοσιακά δίκτυά τους, μόνο κέρδος μπορεί να έχουν».

«Η Εθνική Ασφαλιστική», συνεχίζει, «ως ηγέτης της αγοράς, πρέπει μέσα από την τεράστια εμπειρία της να ακούει γρήγορα τα μηνύματα, να αντιλαμβάνεται τις προκλήσεις των καιρών, να αντιδρά ακαριαία και να πρωταγωνιστεί ως όφειλε και έκανε χρόνια τώρα. Με σύνηθη και ορθό προγραμματισμό μπορεί να υλοποιεί σκέψεις, να προηγείται

και όχι να έπεται. Όλοι μας πρέπει να συμβάλλουμε στη συνεχή και αδιάκοπη βελτίωση και αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών μας προς του πελάτες μας. Τα προϊόντα του κλάδου Πυρός πρέπει να γίνουν καινοτόμα και ελκυστικά, παράλληλα οι διαδικασίες του Κλάδου να λειτουργούν ανάλογα με αυτά. Το ίδιο θα έπρεπε να συμβεί και με τον Κλάδο Αυτοκινήτων. Τα Δίκτυα Πωλήσεων πρέπει να υποστηριχθούν με σύγχρονα εργαλεία που θα βοηθήσουν την καθημερινή δουλειά τους, για τη διατήρηση του πελατολογίου και εξεύρεση νέου. Από την άλλη πλευρά, πιστεύω ότι και εμείς οι επαγγελματίες ασφαλιστές, πρέπει να γίνουμε περισσότερο υπεύθυνοι».

Στα 2,2 δισ. ευρώ η παραγωγή ασφαλίσεων

Σύμφωνα με την έρευνα της ΕΑΕΕ για το πρώτο εξάμηνο του 2012, η παραγωγή κινείται πτωτικά κατά 2,8% στις ασφαλίσεις Ζωής και 11,4% στις ασφαλίσεις Ζημιών

Στα 2,2 δισ. ευρώ έφτασε η παραγωγή ασφαλίσεων στο πρώτο εξάμηνο του 2012, έναντι 2,4 δισ. ευρώ το αντίστοιχο διάστημα του 2011, καταγράφοντας μείωση της τάξης του 7,9%, σύμφωνα με σχετική έρευνα που πραγματοποίησε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας (ΕΑΕΕ). Το 43,8% της παραγωγής

“...οι ασφαλίσεις Ζωής που είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις έφτασαν στα 223 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 22,6%, ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 101 εκατ. ευρώ ή 10,2% της παραγωγής...”

Παραγωγή Ασφαλίσεων (εκατ. €)	Α' εξάμηνο 2012	Α' εξάμηνο 2011	Μεταβολή %
Ασφαλίσεις Ζωής	986,59	1.015,07	-2,8%
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	1.266,20	1.429,66	-11,4%
Σύνολο	2.252,79	2.444,74	-7,9%

Παραγωγή σημαντικότερων κλάδων ασφάλισης κατά Ζημιών (€)	Α' εξάμηνο 2012	Α' εξάμηνο 2011	Μεταβολή %
Χερσαία οχήματα	141.296.066,00	183.058.628,50	-22,8%
Μεταφερόμενα εμπορεύματα	12.858.423,6	14.682.178,03	-12,4%
Πυρκαϊά και στοιχεία της φύσεως	197.930.138,08	218.482.675,72	-9,4%
Λοιπές ζημιές αγαθών	75.516.767,55	68.667.711,91	+10,0%
Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων	637.043.011,66	739.105.209,29	-13,8%
Γενική αστική ευθύνη	48.364.719,10	45.660.097,27	+5,9%

γής ασφαλίσεων στο εν λόγω διάστημα, αφορά στις ασφαλίσεις Ζωής και το 56,2% στις ασφαλίσεις Ζημιών. Στις ασφαλίσεις Ζωής, η μείωση της παραγωγής διαμορφώνεται σε 2,8% και στις ασφαλίσεις Ζημιών στο 11,4%.

Αναλυτικότερα, η παραγωγή από πρωτασφαλίσεις των κλάδων ασφαλίσεων κατά Ζη-

Παραγωγή σημαντικότερων κλάδων ασφάλισης Ζωής (€)	Α' εξάμηνο 2012	Α' εξάμηνο 2011	Μεταβολή %
Ζωής	589.971.585,48	660.700.270,11	-10,7%
Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις	222.573.696,03	148.470.971,46	+49,9%

μιών, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος συμβολαίου, ανέρχεται σε 1,26 δισ. ευρώ, έναντι 1,42 δισ. ευρώ στο Α' εξάμηνο του 2011. Ο μεγαλύτερος κλάδος του εν λόγω τομέα είναι αυτός της Αστικής Ευθύνης Χερσαίων Οχημάτων με παραγωγή σχεδόν 637 εκατ. ευρώ και το 50,3% επί του συνόλου. Δεύτερος σε παραγωγή ασφαλιστρών είναι ο κλάδος της Πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσης με 198 εκατ. ευρώ και 15,6% επί του συνόλου.

Άλλοι σπουδαίοι κλάδοι ως προς το ύψος της παραγωγής είναι αυτός των Χερσαίων Οχημάτων με 141 εκατ. ευρώ (11,2% επί του συνόλου), οι Λοιπές Ζημιές Αγαθών με 75 εκατ. ευρώ (6% επί του συνόλου) και οι ασφαλίσεις Γενικής Αστικής Ευθύνης με 48 εκατ. ευρώ (3,8% του συνόλου).

Όταν αθροίζεται η παραγωγή των κλάδων που σχετίζεται με τα αυτοκίνητα (αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων και χερσαίων οχημάτων) παρατηρείται ότι συγκεντρώνουν 778 εκατ. ευρώ και ποσοστό 61,5% των ασφαλίσεων κατά ζημιών. Η μείωσή τους, δε, έναντι του πρώτου εξαμήνου του 2011 διαμορφώνεται σε 15,6%.

Αντίστοιχα, οι καλύψεις Πυρός και Συμπληρωματικών Κινδύνων Περιουσίας, συγκεντρώνουν παραγωγή περίπου 293 εκατ. ευρώ, η οποία αντιστοιχεί στο 23,1% του συνόλου. Η μείωσή τους σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2011 είναι 3,8%.

Η πτώση της τάξης του 11,4% που κατέγραψε στο πρώτο εξάμηνο της χρονιάς ο κλάδος των Ασφαλίσεων κατά Ζημιών, οδηγήθηκε κυρίως από τις μειώσεις των κλάδων Χερσαίων Οχημάτων (-22,8%), Αστικής Ευθύνης Χερσαίων Οχημάτων (-13,8%) και Πυρκαϊάς και Στοιχείων της Φύσης (-9,4%). Εκτός αυτών, μεγάλες ποσοστιαίες μειώσεις είχαν κάποιοι μικρότεροι σε μέγεθος κλάδοι, όπως αυτοί της Νομικής Προστασίας (-19,3%), των Μεταφερο-

Οι ασφαλίσεις Ζωής που είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις έφτασαν στα 223 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 22,6%, ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 101 εκατ. ευρώ ή 10,2% της παραγωγής. Πτωτικά κινήθηκε η παραγωγή πρωτασφαλίσεων Ζωής (2,8%), υγείας (-0,3%), κεφαλαιοποίησης (-7,6%), διαχείρισης ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων (-13,7%), ομαδικών προγραμμάτων πρόνοιας (-27,4%),

“...όταν αθροίζεται η παραγωγή των κλάδων που σχετίζεται με τα αυτοκίνητα (αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων και χερσαίων οχημάτων) παρατηρείται ότι συγκεντρώνουν 778 εκατ. ευρώ και ποσοστό 61,5% των ασφαλίσεων κατά Ζημιών...”

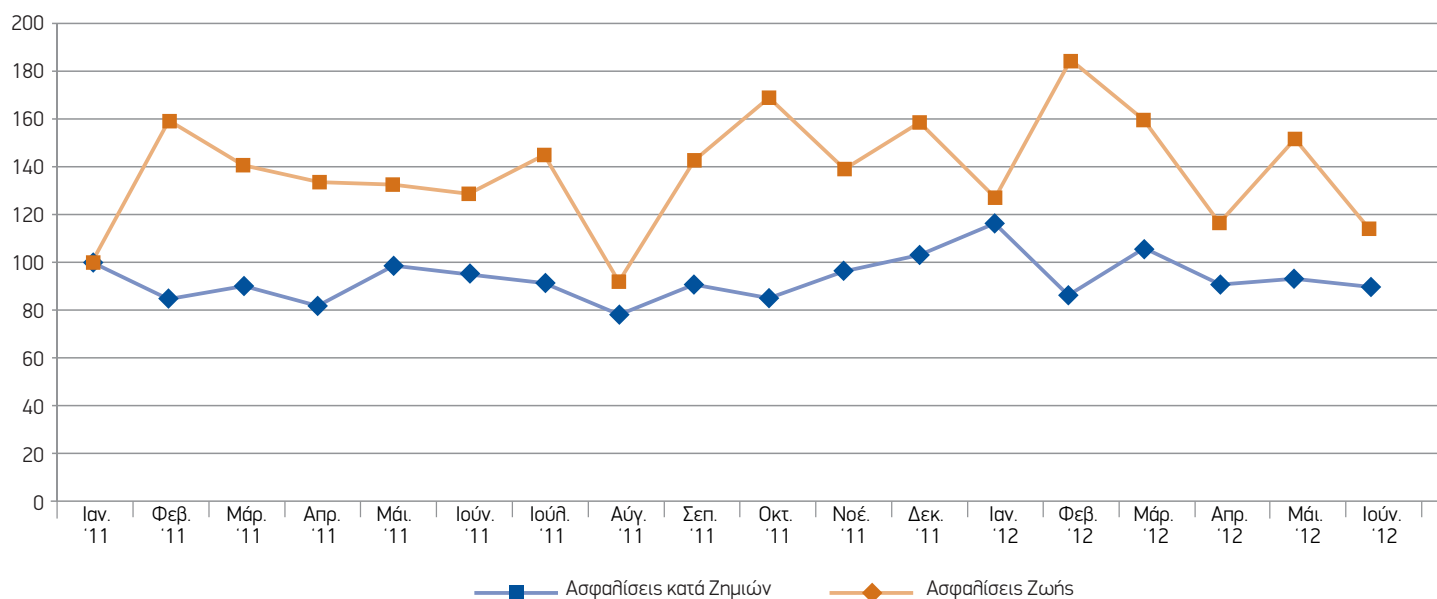
μένων Εμπορευμάτων (-12,4%) και Ατυχημάτων (-16,5%). Αντιθέτως, αύξηση της παραγωγής σημείωσε ο κλάδος της Γενικής Αστικής Ευθύνης (+5,9%) και των διαφόρων χρηματικών απωλειών (+13,1%).

Από την άλλη πλευρά, η παραγωγή στις ασφαλίσεις Ζωής, διαμορφώθηκε σε 987 εκατ. ευρώ έναντι 1.015 δισ. ευρώ στο πρώτο εξάμηνο του 2011. Το μεγαλύτερο μέρος της παραγωγής του εν λόγω τομέα, ήτοι 590 εκατ. ευρώ ή 59,8% του συνόλου, συγκεντρώνεται στον κλάδο Ζωής.

ενώ άνοδο κατέγραψε μόνο ο τομέας Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις (+49,9%).

Τέλος, σε ότι αφορά στις επιστροφές ασφαλιστρών και ακυρώσεων συμβολαίων, στις ασφαλίσεις Ζωής οι ακυρώσεις συμβολαίων επέστρεψαν τον Ιούνιο σε χαμηλότερα επίπεδα μετά την αύξηση που είχαν σημειώσει στο πρώτο τρίμηνο της χρονιάς, ενώ στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών παρατηρείται μείωση των επιστροφών σε παρόμοια με τα περσινά επίπεδα και δεν παρατηρούνται οι υψηλές τιμές του πρώτου τριμήνου.

Μεταβολές συνόλων επιστροφών ασφαλιστρών λόγω ακυρώσεων



Υψηλές επενδύσεις και το 2011 από την ευρωπαϊκή ασφαλιστική βιομηχανία

*Συγκαταδέχεται μεταξύ των μεγαλύτερων θεσμικών επενδυτών
με μακροχρόνιες τοποθετήσεις.*

Στα επίπεδα των 7.700 δισ. ευρώ διαμορφώθηκαν στο τέλος του 2011 οι επενδύσεις της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής βιομηχανίας, ποσό το οποίο είναι ίσο με το 55% του ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία του Insurance Europe. Υπολογίζεται, δε, ότι πλέον του 60% του συνόλου των επενδύσεων διατηρούν οι τρεις μεγάλες αγορές και δη οι Αγγλία, Γερμανία και Γαλλία. Οι ασφαλιστές εξάλλου είναι από τους μεγαλύτερους θεσμικούς επενδυτές με μακροχρόνιες επενδύσεις, ενώ οι επενδυτικές τους στρατηγικές αλληλά και η αξία του ενεργητικού τους εξαρτώνται πολύ από τις εξελίξεις στην Κεφαλαιαγορά.

Η Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Βιομηχανία εξάλλου, με μερίδιο της τάξης του 36%, είναι η μεγαλύτερη στην παγκόσμια αγορά, ακολουθούμενη από τη Βόρεια Αμερική με 29%, την Ασία με 28%, την Ωκεανία και Αφρική με 4% και τη Λατινική Αμερική και Καραϊβική με 3%. Περιλαμβάνει στους κόλπους της περί τις 5.500 επιχειρήσεις, απασχολώντας άμεσα 950.000 εργαζόμενους. Πέρυσι το σύνολο των ασφαλιστικών διαμορφώθηκε σε 1.074 δισ. ευρώ, το οποίο κατανέμεται στις ασφαλίσεις Ζωής 59%, στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών 30% και Υγείας

11%. Το μέσο κατά κεφαλή ασφάλιστρο διαμορφώνεται σε 1.818 ευρώ έναντι 1.530 ευρώ μια δεκαετία πριν και αναλύεται σε ασφαλίσεις Ζωής 1.070 ευρώ, κατά Ζημιών 555 ευρώ και Υγείας 193 ευρώ.

Τη μερίδα του ήλοντος στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών κατέχει το αυτοκίνητο με παρα-

“

*...το σύνολο
των ασφαλίσεων
διαμορφώθηκε πέρυσι
σε 1.074 δισ. ευρώ,
με τις ασφαλίσεις
Ζωής να κατέχουν
το 59%...*

”

γωγή 130 δισ. ευρώ, αντιπροσωπεύοντας έτσι το 40% του εν λόγω τομέα.

Οι αγορές τώρα, με τη μεγαλύτερη παραγωγή ασφαλιστρών είναι, κατά σειρά, το Ηνωμένο Βασίλειο με 206 δισ. ευρώ, η Γαλλία με 190 δισ. ευρώ, η Γερμανία με 176,7 δισ. ευρώ, η Ιταλία με 110,2 δισ. ευρώ και η Ολλανδία με

80,2 δισ. ευρώ. Τούτες αντιπροσωπεύουν συνολικά πλέον του 70% της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών.

Το 2011, όπως ανέφερε σε εκδήλωση για τις εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αγορά η γενική διευθύντρια της ΕΑΕΕ κ. Μαργαρίτα Αντωνάκη, ήταν μια σημαντική χρονιά με πολλές νομοθετικές πρωτοβουλίες και τις ευρωπαϊκές οικονομίες να συνεχίζουν τον αγώνα κατά της ύφεσης και της οικονομικής αστάθειας. Ταυτόχρονα ήταν η πιο ακριβή χρονιά από την άποψη των φυσικών καταστροφών με τις οικονομικές ζημιές να φτάνουν τα 380 δισ. δολάρια και τις ασφαλισμένες ζημιές στα 105 δισ. δολάρια.

Πέρυσι, οι Ευρωπαίοι Ασφαλιστές, μέσα από το αντιπροσωπευτικό τους όργανο, το Insurance Europe, προσπάθησαν μεταξύ άλλων να τοποθετηθούν ουσιαστικά και εποικοδομητικά σε μια σειρά νομοθετικών πρωτοβουλιών από το Solvency II και τις επαγγελματικές συντάξεις, ως την προστασία καταναλωτών με τους κανόνες πωλήσεων και διαφάνειας.

Επίσης, να εξηγήσουν το μοντέλο λειτουργίας της Ιδιωτικής Ασφάλισης και να εξηγήσουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους που δε γεννούν συστημικούς κινδύνους και δεν χρειάζεται να αντιμετωπίζονται όπως οι τράπεζες.

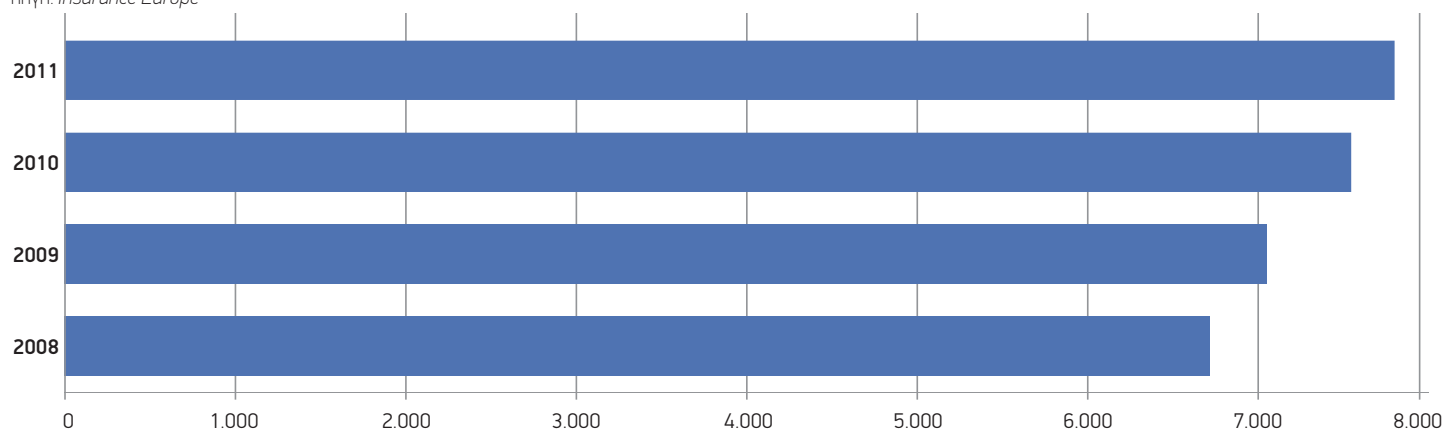
Οι χώρες με τη μεγαλύτερη παραγωγή ασφαλιστρών στην Ευρώπη

πηγή: Insurance Europe



Οι επενδύσεις των ευρωπαϊκών ασφαλιστών (δισ. €)

πηγή: Insurance Europe



Ασφαλιστικές εταιρίες & Διαμεσολαβούντες:

Στρατηγικές επιτυχίες

στο νέο οικονομικό περιβάλλον

Οι αλλαγές που επιφέρουν στη λειτουργία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων οι μεταβολές του νομοθετικού, κοινωνικού και οικονομικού περιβάλλοντος, οι προϋποθέσεις για την επιτυχή προσαρμογή τους στις εξελισσόμενες απαιτήσεις της αγοράς, του ανταγωνισμού και των πελατών, τα «εργαλεία» και οι πρακτικές πωλήσεων, ήταν μερικά από τα θέματα που απασχόλησαν τις εργασίες του 5ου ασφαλιστικού συνεδρίου με τίτλο «Ασφαλιστικές Εταιρείες & Διαμεσολαβούντες: Στρατηγικές Επιτυχίες στο νέο Οικονομικό Περιβάλλον», που διοργάνωσε η Ethos Media S.A., ενώ χορηγός ήταν και η Εθνική Ασφαλιστική.

Σκοπός του συνεδρίου ήταν, μέσα από τους καταξιωμένους ομιλητές και τα κορυφαία στελέχη της αγοράς, να δώσει συγκεντρωμένες χρηστικές και απαραίτητες πληροφορίες για το περιβάλλον μέσα στο οποίο διαμορφώνονται και καλούνται να εργαστούν και να αναπτυχθούν. Στην ημερίδα παραβρέθηκαν εκπρόσωποι των μεγαλύτερων ασφαλιστικών εταιριών της χώρας, ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή κ. Γιώργος Στεργίου, ο Πρόεδρος της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος κ. Γιώργος Κώτσαλης, ενώ λόγω φόρτου εργασίας δεν παρέστησαν, αλλά απέστειλαν μήνυμα, ο Υπουργός Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης

και Πρόνοιας κ. Γιάννης Βρούτσης και ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της Τράπεζας της Ελλάδος κ. Χαράλαμπος Βογιατζής.

Ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή κ. Γιώργος Στεργίου στην ομιλία του αναφέρθηκε στη θετική παρουσία του ασφαλιστικού κλάδου και τις ελπιδοφόρες πρωτοβουλίες που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην οικονομική και κοινωνική ζωή. «Οι αλλαγές στην κοινωνική ασφάλιση αναγκαστικά θα δημιουργήσουν

ένα νέο μοντέλο, στο οποίο η ιδιωτική ασφάλιση καλείται να παίξει ένα σημαντικό ρόλο προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να ασφαλιστούν έναντι μελλοντικών κινδύνων. Μια χρυσή ευκαιρία στην οποία πρέπει να ληφθούν υπόψη πολλά και σοβαρά δεδομένα: από την αύξηση της ευθύνης, τα όποια προβλήματα και εν γένει αδυναμίες των ασφαλιστικών εταιριών και φυσικά ο γενικότερος εξορθολογισμός της αγοράς πάντα με γνώμονα τις ανάγκες και το συμφέρον του πε-



Από αριστερά προς τα δεξιά οι κ.κ. Α. Τσούκας, Π. Ζαμπέλης, Ν. Μακρόπουλος, Α. Βασιλείου, Κ. Ουζούνης.

λάτη». Όπως είπε, στη Γραμμή Καταναλωτή 1520, η κατηγορία των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ήταν δεύτερη σε καταγγελίες με ένα σεβαστό αριθμό. Ο κ. Στεργίου ευχήθηκε στην άμεση εφαρμογή ενός κώδικα Good Practice μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών στην κατάρτιση του οποίου θα συμμετάσχει και η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για την επίλυση των όποιων προβλημάτων.

Ο Πρόεδρος της ΕΑΕΕ κ. Γιώργος Κώτσα-λος στην ομιλία του αναφέρθηκε στην ανάγκη για εξωστρέφεια και ενδυνάμωση της επικοινωνίας του κλάδου με τους πελάτες, ώστε άμεσα να επιτευχθούν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. «Σε μια δύσκολη εποχή, όπου υπάρχει μια γενικότερη κρίση αξιών και εμπιστοσύνης, πρέπει να προσπαθήσουμε συνολικά να βγάλουμε χρήσιμα συμπεράσματα για την πορεία και το μέλλον του κλάδου. Ενός κλάδου που παρά τις αντίξοες συνθήκες συνεχίζει να ανθιστάται με ισχυρές τοποθετήσεις (αμοιβαία κεφάλαια), γεγονός που δείχνει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών.

Πρέπει να δοθεί ιδιαίτερο βάρος στην επμέλεια της επικοινωνίας με τον πελάτη, γιατί στην παρούσα φάση, αυτός είναι που θα καθορίσει την στάση της αγοράς». Σημείωσε επίσης, πως η όποια χρήση της νέας τεχνολογίας πρέπει «να αποτελέσει όπλο στα χέρια μας για την χάραξη μιας μακροπρόθεσμης στρατηγικής για να μπορέσουμε να μειώσουμε τις όποιες συνέπειες από το PSI, την κρίση και το μεγάλο ποσοστό ακυρώσεων».

Η κ. Δέσποινα Ίενάκη, Audit Partner-Deloitte Insurance Greece, αναφέρθηκε κατά κύριο λόγο στις σημαντικές εποπτικές αλλαγές που αναμένονται από την εφαρμογή του Solvency II στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά, κυρίως λόγω της δυσκολίας στην άντληση κεφαλαίων, του χαμηλού ρυθμού ανάπτυξης και των όποιων ατελειών που παρουσιάζουν στη διαχείριση των επιχειρηματικών τους πλάνων



Ο Αντιπρόεδρος Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Ανδρέας Βασιλείου.



Ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή κ. Γιώργος Στεργίου.



Ο Πρόεδρος της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος κ. Γιώργος Κώτσαλος.

οι ασφαλιστικές εταιρίες. Σύμφωνα με στοιχεία που παρουσίασε, το 57% των διοικήσεων και των διοικητικών συμβουλίων είναι απολύτως ενημερωμένα για την εφαρμογή του Solvency II, σε ποσοστό 38% είναι απλά ενημερωμένα, ενώ σε ποσοστό 3% υπάρχει μια ανεπαίσθητη γνώση της κατάστασης.

Στο θεματικό πάνελ της ημερίδας με θέμα: «Οι ασφαλιστικές εταιρίες μπροστά στο νέο χρηματοοικονομικό περιβάλλον», συμμετείχαν οι κ. κ. Α. Βασιλείου, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής, Ν. Μακρόπουλος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Ευρώπη Ασφαλιστική, Π. Ζαμπέλης, μέλος της Ένωσης Αναλογιστών Ελλάδος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος AON Hewitt και Λάμπρος Τσόλκας, Partner της Accenture.

Ο κ. Π. Ζαμπέλης τόνισε πως το νέο περιβάλλον και οι συνέπειες της κρίσης έχουν παρουσιάσει σημαντικές επιπτώσεις στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά, με σημαντικότερες τις απώλειες στον κλάδο Ζωής. Σημείωσε πως οι εξελίξεις στην κοινωνική ασφάλιση και η όποια

παρέμβαση της ιδιωτικής ασφάλισης δεν είναι η αναμενόμενη παρουσιάζοντας σημαντικές αδυναμίες. Εκτίμησε, δε, πως οι ασφαλιστικές εταιρίες σήμερα στην ελληνική αγορά παρουσιάζουν ένα θετικό προφίλ σε ένα γενικότερα δύσκολο περιβάλλον, το οποίο αναμένεται να δυσκολέψει ακόμη περισσότερο.

Ο κ. Α. Βασιλείου μιλώντας για τον ρόλο ευθύνης της Εθνικής Ασφαλιστικής στις επόμενες κινήσεις της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, επισήμανε πως πρόκειται για μια μεγάλη εταιρία τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρώπη με υψηλό επίπεδο ευθύνης. Η εταιρία ηγέτης, επισήμανε, πρέπει να αποτελέσει τόσο μεσοπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα μια βάση, όπου με σαφή στρατηγική και διασφάλιση των συμφερόντων εντός και εκτός των συνόρων θα δείξει το δρόμο. Με αυξημένη παραγωγικότητα-ανταγωνιστικότητα, ως κυρίαρχα χαρακτηριστικά και συνδυασμένες ενέργειες θα δημιουργήσει την προστιθέμενη αξία για τη διασφάλιση του μέλλοντος της ασφαλιστικής αγοράς.



ζωή

Για να απολαμβάνεις τη ζωή, η τύχη μόνο δεν αρκεί.
Έλα ΚΙ ΕΣΥ στην ασφάλεια της Εθνικής Ασφαλιστικής.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Από την άμυνα στην επίθεση:

Καινοτομία και Ανάπτυξη

Από τον Εμμ. Κ. Κονδύδη*

Η «Σωστή» Κατανόηση Πραγμάτων (δηλαδή η «βαθιά» Κατανόηση) μπορεί να ονομαστεί καινοτόμος αντίληψη και είναι χαρακτηριστικό του «Διορατικού Ατόμου». Η **καινοτομία** (από το καινός - καινούργιος και τομή) μπορεί να ορισθεί είτε σαν εκμετάλλευση ή αξιοποίηση εφεύρεσης/ γνώσης που ήδη υπάρχει, είτε σαν επιτυχημένη δημιουργία και εφαρμογή γνώσης που προκύπτει από τη μάθηση και την εμπειρία.

Η καινοτομία είναι το αποτέλεσμα από την υλοποίηση μιας ιδέας (σκέψης) που βασίζεται σε δημιουργική αντίληψη. Προϋποθέτει ικανότητα να αντιλαμβανόμαστε κάτι με «βαθύτερο» τρόπο από το συνηθισμένο. Η αποφασιστική συμβολή της καινοτομίας στην οικονομική διαδικασία έγκειται στη διασφάλιση του δυναμικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος επιχειρήσεων και χωρών.

Η καινοτομία μπορεί να είναι είτε ριζική, είτε οριακή. Επίσης είναι δυνατόν να αφορά είτε σε παραγωγή νέου προϊόντος, είτε σε υιοθέτηση νέας διαδικασίας παραγωγής ή οργάνωσης. Ως **καινοτομία στην επιχειρηματικότητα** εννοείται η μετατροπή μιας ιδέας σε εμπορεύσιμο νέο ή βελτιωμένο προϊόν, υπηρεσία, μέθοδο παραγωγής ή διανομής. Η επιστημονική έρευνα και η τεχνολογική ανάπτυξη οδηγούν στην καινοτομία, η οποία επιφέρει την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και της απασχόλησης.

Σύμφωνα με τον Peter Drucker, το αύριο είναι μια ευκαιρία. Ο Peter Drucker, θεωρούσε ότι είναι σημαντικό για μια επιχείρηση να μπορεί να προβλέπει και να επενδύει στις ευκαιρίες του αύριο. Για να καινοτομήσει μια επιχείρηση θα πρέπει να μεταβάλλει τις προσδοκίες των



πελατών. Χωρίς την επιθυμία ανάληψης κινδύνου, γνωριμίας με το άγνωστο και αποδέσμευσης από το οικείο παρελθόν, είναι αδύνατο για μια επιχείρηση να προοδεύσει στον 21ο αιώνα. Ο Peter Drucker συνήθιζε να λέει: «Δεν μπορείς να τα απορρίψεις όλα, διότι το αποτέλεσμα θα είναι η αναρχία. Δεν μπορείς να τα διατηρήσεις όλα, διότι το αποτέλεσμα θα είναι ο θάνατος».

Οι βασικές προκλήσεις κατά την εισαγωγή της Καινοτομίας:

- Πώς θα πείσουμε ότι είναι επείγον;
- Που θα εστιάσουμε;
- Πώς θα αξιοποιήσουμε την καινοτομία και πώς θα βρούμε κατάλληλους ανθρώπους;
- Πώς θα τη διατηρήσουμε;

Τα βασικά ερωτήματα του Peter Drucker σχετικά με την καινοτομία είναι:

- Τι πρέπει να **εγκαταλείψετε** ώστε να δημιουργήσετε χώρο για την καινοτομία;
- Αναζητήστε συστηματικά **ευκαιρίες**.

- Χρησιμοποιήστε μια **δομημένη διαδικασία**, ώστε να μετατρέψετε τις ιδέες σε πρακτικές λύσεις.
- Η **στρατηγική** σας περί καινοτομίας συμβαδίζει με την επιχειρηματική σας στρατηγική;

Σύμφωνα με τον Peter Drucker, η καινοτομία ουσιαστικά στηρίζεται στην αναζήτηση συστηματικά ευκαιριών. Ποιες είναι οι πηγές ευκαιριών:

- ✓ Το αναπάντεχο:
 - Αναπάντεχες επιτυχίες
 - Αναπάντεχα εξωτερικά γεγονότα (προμηθευτές, πελάτες, συναφείς επιχειρήσεις, ανταγωνιστές).
 - ✓ Επιχειρηματικές ή αγοραίες ανισότητες
 - π.χ. αναπτυσσόμενες χώρες,
 - Τεχνολογίες και επιχειρήσεις.
 - ✓ Τρωτά σημεία της παραγωγικής διαδικασίας.
 - ✓ Δυσαρμονίες
 - Κενά στις προσδοκίες των πελατών.
 - Δυσλειτουργία ή ανησυχία σε κάποιο κρίσιμο σημείο της επιχειρηματικής διαδικασίας.
 - ✓ Δημογραφικές μεταβολές.
 - Αύξηση του μέσου όρου ηλικίας.
 - Μεταβολές στον πληθύν.
 - Αστικοποίηση, παγκοσμιοποίηση.
 - Πολιτισμικές ή εργασιακές μεταβολές.
 - ✓ Μεταβολές αντιλήψεων που μεταβάλλουν τις συνήθειες αγοράς.
 - ✓ Νέες γνώσεις.
 - Εφαρμογή γνώσεων και πληροφοριών σε νέα πεδία.
- Μια επιχείρηση που επιθυμεί να καινοτομήσει θα πρέπει:

1. Να μην προσπαθεί να κάνει πολλά πράγματα ταυτόχρονα.
2. Να μην προσπαθεί να καινοτομήσει για το μέλλον, αλλά για το παρόν. Να εξερευνήσει τις τάσεις των αναγκών των καταναλωτών τώρα.
3. Να είναι προσγειωμένη, να μην προσπαθεί να πετύχει πράγματα χωρίς τους απαιτούμενους πόρους ή τις ικανότητες.

Οι τέσσερις αρχές του Peter Drucker για την καινοτομία ήταν:

1. Ανάλυση ευκαιριών.
2. Διερευνήστε κατά πόσο υπάρχει ενδιαφέρον για την καινοτομία.
3. Για να είναι αποτελεσματική μια καινοτομία θα πρέπει να είναι απλή και εστιασμένη σε μια συγκεκριμένη ανάγκη.
4. Οι αποτελεσματικές καινοτομίες εστιάζουν στην αρχή σε μια μικρή αγορά. Καθώς αυξάνει η αγορά, η εταιρεία θα έχει χρόνο να προσαρμοστεί.

Η καινοτομία απαιτεί συστηματική δουλειά. Για να καινοτομήσει μια εταιρεία θα πρέπει να «χτίσει» πάνω στις δυνάμεις της. Τέλος, η καινοτομία θα πρέπει να οδηγείται από τις ανάγκες της Αγοράς. Συνοψίζοντας:

- Η καινοτομία προκύπτει από τη συνεχή (ατομική και οργανωσιακή) μάθηση και τη διορατικότητα.
- Η καινοτομία είναι ένα **ταξίδι!**
- Η καινοτομία αφορά την **αληθινή!**
- Η καινοτομία **χρειάζεται χρόνο!**
- Η καινοτομία απαιτεί **εμπιστοσύνη & αφοσίωση!**
- **Δεν υπάρχει επιτυχία χωρίς αποτυχία!**
- Σχετίζεται με την **δημιουργία αξίας!**
- **Κατανοεί το περιβάλλον!**
- Η καινοτομία απαιτεί **ολική προσέγγιση!**

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μίας οικονομίας είναι η ικανότητά της να καινοτομεί και, κατά συνέπεια, να αναβαθμίζεται. Η **οικονομική ανάπτυξη** αποτελεί διαδικασία μετασχηματισμού με απροσδιόριστη προοπτική. Η διαδικασία αυτή δεν σχετίζεται μόνο με το χώρο της οικονομίας με τη στενή έννοια του όρου, αλλά περιλαμβάνει και τα πεδία των θεσμών, της επιστήμης και της τεχνολογίας, αφού προκαλείται από εξελίξεις και αλληλεπιδράσεις ανάμεσα στα πεδία αυτά.

Η καινοτομία, που είναι αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικότητας, μπορεί να εφαρμοσθεί παντού. Καινοτομία στην παραγωγή και στην υλοποίηση των νέων ιδεών, στο εργα-

σιακό περιβάλλον των παραγωγικών μονάδων, στην εισαγωγή στην αγορά νέων προϊόντων και στην υιοθέτηση πρωτοποριακών μεθόδων στη διοίκηση και στην προβολή της επιχείρησης. Από τα παραπάνω γίνεται σαφές ότι χωρίς οικονομική ανάπτυξη δεν μπορεί ναλυθεί κανένα μεγάλο πρόβλημα της κοινωνίας και χωρίς την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία δεν μπορεί να υπάρξει ανάπτυξη.

“...η καινοτομία, που είναι αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικότητας, μπορεί να εφαρμοσθεί παντού. Καινοτομία στην παραγωγή και στην υιοθέτηση των νέων ιδεών, στο εργασιακό περιβάλλον των παραγωγικών μονάδων, στην εισαγωγή στην αγορά νέων προϊόντων και στην υιοθέτηση πρωτοποριακών μεθόδων στη διοίκηση και στην προβολή της επιχείρησης...”

Οι συνθήκες που ευνοούν την επιχειρηματικότητα είναι ακριβώς εκείνες που ευνοούν την ανταγωνιστικότητα και τη μακροχρόνια ανάπτυξη της οικονομίας. Και οι συνθήκες αυτές είναι η ύπαρξη ενός υγιούς οικονομικού περιβάλλοντος. Η καινοτομία και ανάπτυξη συνδέονται άρρηκτα μεταξύ τους με διαλεκτικό τρόπο. Υπόκεινται και οι δύο σε συνεχείς μετασχηματισμούς, μεταλλαγές και σωρεύσεις.

“...για να καινοτομήσει μια επιχείρηση θα πρέπει να μεταβάλλει τις προσδοκίες των πελατών. Χωρίς την επιθυμία ανάληψης κινδύνου, γνωριμίας με το άγνωστο και αποδόσεων από το οικείο παρελθόν, είναι αδύνατο για μια επιχείρηση να προοδεύσει στον 21ο αιώνα...”

Στην προσπάθεια για περισσότερη καινοτομική δράση και ισόρροπη ανάπτυξη, κρίσιμος είναι ο ρόλος των τριών κορυφαίων θεσμών: του κράτους, της αγοράς και της επιχείρησης. Η

αναπτυξιακή διαδικασία έχει καλύτερα αποτελέσματα όταν και οι τρεις θεσμοί λειτουργούν αποτελεσματικά, συντονισμένα και σε συνθήκες ισόρροπου μετασχηματισμού.

Η καινοτομία είναι η κινητήριος δύναμη για:

- Οικονομική Ανάπτυξη.
- Ανταγωνιστικότητα.
- Δημιουργία Θέσεων Εργασίας.
- Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της μελέτης του ΟΑΣΑ, η χώρα μας βρίσκεται σε εξαιρετικά χαμηλή θέση σε ό,τι αφορά τις ακαθάριστες εθνικές δαπάνες στην έρευνα και την ανάπτυξη (1998-2008), οι οποίες μετά βίας ξεπερνούν το 0,5% του ΑΕΠ, και καθίσταται τέταρτη από το τέλος. Ως μέτρο σύγκρισης είναι ενδεικτικό ότι ο μέσος όρος στην Ευρωπαϊκή Ένωση βρίσκεται στο 2%, ενώ το πρωτοπόρο Ισραήλ προσεγγίζει το 5% του ΑΕΠ.

Συνοψίζοντας θα μπορούσαμε να προσθέσουμε ότι, χωρίς οικονομική ανάπτυξη δεν μπορεί ναλυθεί κανένα μεγάλο πρόβλημα της κοινωνίας και χωρίς την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία δεν μπορεί να υπάρξει ανάπτυξη. Με τη σειρά της η επιχειρηματικότητα προϋποθέτει ένα υγιές οικονομικό περιβάλλον το οποίο συνίσταται στην πολιτική που αφορά στην παιδεία, την έρευνα, την τεχνολογία και την καινοτομία. Οι συνθήκες που ευνοούν την επιχειρηματικότητα είναι ακριβώς εκείνες που ευνοούν την ανταγωνιστικότητα και τη μακροχρόνια ανάπτυξη της οικονομίας. Και οι συνθήκες αυτές είναι η ύπαρξη ενός υγιούς οικονομικού περιβάλλοντος.

**Ο Εμμ. Κ. Κονδύλης είναι Καθηγητής Επιχειρηματικότητας & Ηγεσίας, Διευθυντής Τομέα Μάνατζμεντ, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.*

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» είναι δίπλα στον Πελάτη... κάθε στιγμή

*Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής, ανταποκρινόμενος
στην πρόκληση των καιρών και το κάλεσμα για βοήθεια,
σήμερα, περισσότερο από ποτέ,
βρίσκεται δίπλα στον Πελάτη
που παλεύει με την οικονομική κρίση.*



**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

“ Ο Πελάτης βιώνει μια «τέλεια καταιγίδα»...

Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα αποτελεί θέατρο ακραίων καταστάσεων σε κάθε επίπεδο. Πράγματα που μέχρι πρόσφατα θεωρούσαμε δεδομένα έχουν ανατραπεί σε διάστημα τόσο σύντομο που δεν έχουμε το χρόνο να προετοιμαστούμε και να τα αντιμετωπίσουμε.

Από το 2008 το ΑΕΠ υποχωρεί διαρκώς βυθίζοντας τη χώρα σε μια παρατεταμένη ύφεση. Η ανεργία αυξάνεται με ιλιγγιώδεις ρυθμούς. Οι τράπεζες με μειωμένη την κεφαλαιακή τους επάρκεια από το PSI βλέπουν τις καταθέσεις τους να μειώνονται και ένα μεγάλο μέρος τους να φυγαδεύεται στο εξωτερικό, ενώ από την άληη το ποσοστό των «κόκκινων» δανείων αυξάνεται συνεχώς.

...όμως ο «Συνήγορος» είναι μαζί με τον Πελάτη στα εύκολα και στα δύσκολα...

Ο μέσος πολίτης μέσω της διαρκούς μείωσης του διαθέσιμου εισοδήματός του και της απροθυμίας των τραπεζών να βοηθήσουν με νέο δανεισμό, νοιώθει απογοητευμένος, απαισιόδοξος, εγκλωβισμένος σε «αδιέξοδο». Σε αυτές τις στιγμές φόβου και αγνώστης (τι πιο ανθρώπινο!), αναζητά τον «δικό του άνθρωπο», ένα «σύμμαχο» που θα του δώσει το χέρι, θα τον στηρίξει και θα τον βοηθήσει να ξεπεράσει την καταιγίδα.

Αυτό το ρόλο έχει επωμισθεί ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας ήδη από τον Ιανουάριο του 2010 ενώ από τον Μάιο του 2011 η αρμοδιότητά του επεκτάθηκε και στους πελάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Είναι ο Σύμβουλος του πελάτη, παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες στο πρόβλημα που αντιμετωπίζει, ο Αρωγός του, ενεργώντας μαζί του και για λογαριασμό του στη διαφορά του με την Τράπεζα και την Ασφαλιστική και ο Σύμμαχός του φροντίζοντας για την εξεύρεση της καλύτερης αμοιβαία ικανοποιητικής λύσης.

Ο Θεσμός αποτελεί το συνδυαστικό κρίκο, το δεσμό μεταξύ πελάτη και Εταιρίας. Αυτό εξάλλου συμβολίζει και το λογότυπο μας, ένας κρίκος, ένας δεσμός που συνδέει δύο χέρια: το χέρι της Εταιρίας με το χέρι του πελάτη μας. Ο «Συνήγορος» ακούει με προσοχή τον Πελάτη και προσπαθεί να βρει τη λύση στο ζήτημα που τον απασχολεί, εξασφαλίζοντας έναν «δικό του άνθρωπο» στην Εθνική Ασφαλιστική.

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» όπως επιλέξαμε να αποδώσουμε τον διεθνή όρο Ombuds-



Κυριοιαντίνα Βιβαράτου, Συνήγορος του Πελάτη της ΕΤΕ.

Info

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Γραφείο «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Ασφαλιστικής

Λ. Συγγρού 103-105, 117 45 Αθήνα, Β' κτήριο Εθνικής Ασφαλιστικής, 1ος όροφος
τηλ.: +30.210.900.7500, fax: +30.210.900.7505

www.ethniki-asfalistiki.gr/Συνήγορος του Πελάτη

man, δεν είναι νέος θεσμός αλλά λειτουργεί πολλή δεκαετία με επιτυχία στην Αμερική, τον Καναδά και τη Βόρεια Ευρώπη και δεν αφορά μόνο σε Τράπεζες αλλά και σε άλλες επιχειρήσεις που στοχεύουν στην ικανοποίηση των πελατών τους.

Η λειτουργία του Γραφείου του «Συνηγόρου του Πελάτη» βασίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της International Ombudsman Association και στηρίζεται σε τέσσερις απαράβατες αρχές: στην **Ανεξαρτησία**, την **Ουδετερότητα**, την **Εμπιστευτικότητα** και την **μη δεσμευτική Διαμεσολάβηση**.

...ως «Μονάδα Φιλικής Διευθέτησης Διαφορών»...

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» δεν υπάγεται στο οργανόγραμμα της Εταιρίας ή σε κάποιο εκτελεστικό στέλεχος, έτσι ώστε να δημιουργείται «το ασυμβίβαστο», **δεν** κατέχει ταυτόχρονα άλλη θέση, **δεν** αποφασίζει.

Ακούει τον πελάτη, διερευνά στις υπηρεσίες της Ασφαλιστικής, αναζητά και προτείνει λύσεις και μεσολαβεί για να γίνουν κοινά αποδεκτές. **Προτείνει υπεύθυνα και διακριτικά** για λογαριασμό του πελάτη στην Ασφαλιστική και αντίστροφα, **εναλλακτικές, μη δεσμευτικές λύσεις** για την αντιμετώπιση του αιτήματός του. **Λειτουργεί πάνω, μέσα και πέρα από**

τα κενά του συστήματος, προσφέροντας τη δυνατότητα εξέτασης αιτημάτων που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν ακολουθώντας τις θεσμοθετημένες διαδικασίες.

Δρα σε τρεις άξονες: **ενδυνάμωση της σχέσης εμπιστοσύνης** μεταξύ του Πελάτη και της Ασφαλιστικής, **αντιμετώπιση θεμάτων** που έχουν ανακύψει κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής τους σχέσης αναζητώντας λύσεις κοινής αποδοχής, **πρόληψη και εντοπισμός** πιθανών σημείων τριβής στην σχέση μεταξύ Πελάτη και Οργανισμού.

Ο Πελάτης-Ασφαλισμένος της Εθνικής Ασφαλιστικής απευθύνεται στον Ασφαλιστικό του σύμβουλο ή Πράκτορα, Κατάστημα ή την Αρμόδια Υπηρεσία της Εταιρίας. Εάν δεν ικανοποιηθεί, υποβάλλει το αίτημά του

στην αρμόδια Υπηρεσία Παραπόνων της Εταιρίας. Εάν και πάλι δεν ικανοποιηθεί, απευθύνεται στο Γραφείο μας.

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» **δεν** ασχολείται με διαφορές που προκύπτουν μεταξύ της Εταιρίας και συνεργατών ή τρίτων, ή σχετίζονται με την επιχειρηματική ή τιμολογιακή πολιτική της ή εξετάζονται ήδη από δικαστικές ή άλλες αρμόδιες αρχές.

Το 2011 το πλήθος των εξεταζόμενων ζητημάτων αυξήθηκε 450% έναντι του 2010. Το 48% των αιτημάτων πελατών της Τράπεζας σχετιζόταν με την οικονομική κρίση ενώ το 45% των αιτημάτων ασφαλισμένων της Εθνικής Ασφαλιστικής σε θέματα αποζημιώσεων. Αντιμετωπίσαμε το 60% των υποθέσεων σε μια βδομάδα. Μειώσαμε τα παράπονα προς ανεξάρτητες αρχές διαμεσολαβώντας θετικά στο 62% των περιπτώσεων για την Εθνική Τράπεζα και στο 67% για την Εθνική Ασφαλιστική.

Η οικονομική κρίση για τον «Συνήγορο του Πελάτη» αποτελεί μια πρόκληση και μια ευκαιρία για προσφορά. Καθημερινά ο «Συνήγορος» αποδεικνύεται ο «Σύμμαχος του Πελάτη» αντικατοπτρίζοντας την ευαισθησία και την κοινωνική ευθύνη του Ομίλου της Εθνικής.

Ανταμοιβή της Εθνικής είναι η **εμπιστοσύνη του Πελάτη**, το «πολυτελές» και **αναγκαίο άμλο κεφάλαιό της**, που την καθιστά συνοδοιπόρο του και στο μέλλον, όταν η οικονομική καταιγίδα θα αποτελέσει παρελθόν.



Info

Η κα **Κων/να Βιτωράτου**, σπούδασε Διοίκηση Επιχειρήσεων (Marketing Management) στο Deree College και είναι κάτοχος M.Sc. στη Δημόσια Διοίκηση από το Troy State University (ΗΠΑ). Διαθέτει 29 χρόνια εμπειρίας στην Τραπεζική Αγορά σε διάφορες επιτελικές & διευθυντικές σχέσεις: **Επικεφαλής Διεθνούς Λιανικής Τραπεζικής ΕΤΕ**, Γεν. Δ/ντρια **Εθνοκάρτας-ΕΑΕΔΟ**, Υψηλόβαθμο Στέλεχος **Λιανικής Τραπεζικής & Χρηματοδοτικών Μισθώσεων ABN-AMRO BANK NV**, Διευθύντρια Διοικητικών Υπηρεσιών στην **“Εθνική Lyonnais Λίζινγκ”**, Στέλεχος Καταστημάτων **American Express** και **Merchants National Bank & Trust Company**. Διετέλεσε μέλος Ενοπτικών Συμβουλίων: **ΕΤΕ Αθηνών & Αιγύπτου**, **Mastercard Europe Board**, **Mastercard Subregional Board** και **Δ.Σ. Εταιριών Action Plan & Lykos Paperless Solutions**.

Manpower

Προοπτικές Απασχόλησης για το Δ' τρίμηνο του 2012

Περαιτέρω εξασθένιση στην αγορά εργασίας

Στο -15% διαμορφώνεται ο Δείκτης των Συνοδικών Προοπτικών Απασχόλησης. Βεδνιωμένος, όμως, είναι ο σχετικός δείκτης στις ασφάλειες.

Ο κλάδος των ασφαλειών συγκαταλέγεται ανάμεσα στους κυριολεκτικά μετρημένους στα δάχτυλα του ενός χεριού, τομείς της οικονομικής δραστηριότητας που εμφανίζουν βελτίωση των προοπτικών απασχόλησης. Η χώρα μας άηλωσε, από κοινού με τις Ιταλία, Φινλανδία, Ιρλανδία, Ισπανία, Σλοβακία, Ολλανδία, Τσεχία και Πολωνία, αναμένεται ότι θα παρέχει τις λιγότερες ευκαιρίες για όσους αναζητούν εργασία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της τριμηνιαίας Έρευνας για τις Προοπτικές Απασχόλησης της Manpower, οι Έλληνες εργοδότες αναμένουν περαιτέρω μειώσεις στον αριθμό των ατόμων που απασχολούν. Έτσι λοιπόν, καθώς το 65% των εργοδο-

-15%, διατηρώντας το αρνητικό του πρόσημο για 11ο συνεχόμενο τρίμηνο. Να σημειωθεί ότι η Έρευνα της Manpower για τις Προοπτικές Απασχόλησης στην Ελλάδα διεξάγεται από ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών, μέσω συνεντεύξεων σε αντιπροσωπευτικό δείγμα εργοδοτών (750 για το Δ' Τρίμηνο του 2012) του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, από το σύνολο των τομέων της εθνικής οικονομίας.

Συγκρίσεις ανά Τομέα Οικονομικής Δραστηριότητας

Οι εργοδότες και στους εννέα τομείς οικονομικής δραστηριότητας προβλέπουν μείωση του αριθμού των απασχολούμενων κατά τους επόμενους τρεις μήνες. Οι δυσμενέστερες προοπτικές αναφέρονται στον τομέα του Τουρισμού, όπου οι Συνοδικές Προοπτικές Απασχόλησης ανέρχονται στο -29% και στον τομέα των Κατασκευών, με Προοπτικές της τάξης του -21%. Δυσοίωνο είναι το κλίμα στον τομέα των Μεταφορών & Επικοινωνιών και στον τομέα Δημόσιο & Κοινωνικές Υπηρεσίες, όπου οι Προοπτικές καταγράφονται στο -18% και -17% αντίστοιχα. Οι Προοπτικές στον τομέα Χονδρικού & Λιανικού Εμπορίου ανέρχονται σε -16% και στον τομέα της Μεταποίησης σε -14%. Σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο, η απασχόληση αποδυναμώνεται σε πέντε από τους εννέα τομείς οικονομικής δραστηριότητας. Οι εργοδότες στον τομέα του Τουρισμού αναφέρουν απότομη μείωση της τάξης των 25 ποσοστιαίων μονάδων, ενώ οι Προοπτικές του τομέα Μεταφορών & Επικοινωνιών μειώνονται κατά

7 ποσοστιαίες μονάδες. Οι τομείς στους οποίους ο δείκτης των Προοπτικών Απασχόλησης εμφανίζει βελτίωση είναι: Χρηματοοικονομικά, Ασφάλειες, Ακίνητη Περιουσία και Παροχή Υπηρεσιών προς Επιχειρήσεις (αύξηση 5 πο-

“...σε παγκόσμιο επίπεδο, οι χώρες με τις ισχυρότερες προσδοκίες προσδήψεων για το προσεχές τρίμηνο είναι η Ταϊβάν, η Ινδία, ο Παναμάς, η Βραζιλία, η Τουρκία και το Περού...”

“...οι δυσμενέστερες προοπτικές απασχόλησης αναφέρονται στους τομείς του Τουρισμού και των Κατασκευών...”

τών δεν προβλέπουν κάποια μεταβολή στον αριθμό των εργαζομένων, το 9% των εργοδοτών αναμένουν αύξηση των ατόμων που απασχολούν και το 25% μείωση, οι Συνοδικές Προοπτικές Απασχόλησης διαμορφώνονται στο -16%. Λαμβάνοντας υπόψη τις εποχικές διακυμάνσεις ο δείκτης των Συνοδικών Προοπτικών Απασχόλησης για το διάστημα Οκτώβριος - Δεκέμβριος 2012 διαμορφώνεται στο

σοστιάων μονάδων), Εμπόριο (αύξηση 4 ποσοστιαίων μονάδων), Μεταποίηση και Κατασκευές (αύξηση 2 ποσοστιαίων μονάδων). Σε σχέση, τώρα, με το αντίστοιχο τρίμηνο του προηγούμενου έτους, ο δείκτης των Συνοδικών Προοπτικών Απασχόλησης καταγράφεται μειωμένος σε πέντε από τους εννέα τομείς οικονομικής δραστηριότητας.

Η σημαντικότερη μείωση, 18 ποσοστιαίων μονάδων, αναφέρεται στον τομέα του Τουρισμού, ενώ οι εργοδότες τόσο στον τομέα της Γεωργίας όσο και στον τομέα Δημόσιο & Κοινωνικές Υπηρεσίες αναφέρουν μείωση των Προοπτικών κατά 8 ποσοστιαίες μονάδες. Ο δείκτης ανακάμπτει σε τέσσερις τομείς, με

αξιοσημείωτη την ενίσχυση του κατά 6 ποσοστιαίες μονάδες στον τομέα των Χρηματοοικονομικών και Παροχής Υπηρεσιών προς Επιχειρήσεις.

Συγκρίσεις ανά Γεωγραφική Περιοχή

Οι εργοδότες και στις δύο Περιφέρειες (Βόρειος Ελλιάδα και Αττική) αναφέρουν δυσοίωνες προοπτικές προσλήψεων για το ερχόμενο τρίμηνο. Στη Βόρεια Ελλιάδα, οι συνολικές προοπτικές Απασχόλησης ανέρχονται σε -17%, ενώ οι προοπτικές για την ευρύτερη Περιφέρεια Αττικής καταγράφονται στο -14%. Σε σύγκριση με το προηγούμενο τρίμηνο, οι προοπτικές είναι μειωμένες κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες στη Βόρεια Ελλιάδα, ενώ παραμένουν στα ίδια επίπεδα στην ευρύτερη Περιφέρεια Αττικής. Σε σύγκριση με το αντίστοιχο τρίμηνο του προηγούμενου έτους, τα σχέδια προσλήψεων είναι εξασθενημένα και στις δύο περιφέρειες. Οι προοπτικές για τη Βόρεια Ελλιάδα μειώνονται κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες, ενώ αναφέρεται μείωση 2 ποσοστιαίων μονάδων στην ευρύτερη Περιφέρεια Αττικής.

Διεθνείς Συγκρίσεις

Οι προοπτικές για όσους αναζητούν εργασία προδιαγράφονται θετικές σε 31 από τις 42 συνολικά χώρες που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα, καθώς οι εργοδότες εκτιμούν ότι θα προχωρήσουν σε προσλήψεις κατά το τελευταίο τρίμηνο του έτους. Σε σχέση με το Γ' Τρίμηνο του έτους, οι Προοπτικές Απασχόλησης καταγράφονται βελτιωμένες ή σταθερές σε 22 συνολικά αγορές. Ωστόσο, σε σχέση με ένα χρόνο πριν οι εκτιμήσεις των εργοδοτών καταγράφονται μειωμένες σε 26 χώρες. Αυτή η επιβράδυνση του ρυθμού προσλήψεων είναι ιδιαίτερα αισθητή στις αναδυόμενες αγορές της Κίνας, της Βραζιλίας και της Ινδίας, όπου οι εργοδότες στο σύνολο σχεδόν των κλάδων της οικονομίας αναφέρουν πιο μετριοπαθείς εκτιμήσεις σε σχέση με πέρυσι. Αξίζει να σημειωθεί ότι από αυτό το τρίμηνο στην Έρευνα της Manpower λαμβάνει μέρος και η Φινλανδία. Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι χώρες με τις ισχυρότερες προσδοκίες προσλήψεων για το προσεχές τρίμηνο είναι η Ταϊβάν, η Ινδία, ο Παναμάς, η Βραζιλία, η Τουρκία και το Περού. Αντίθετα, οι χώρες με τις λιγότερες ευκαιρίες για όσους αναζητούν εργασία αναμένεται να είναι

η Ελλιάδα, η Ιταλία, η Φινλανδία, η Ιρλανδία, η Ισπανία, η Σλοβακία, η Ολλανδία, η Δημοκρατία της Τσεχίας και η Πολωνία, στις οποίες ο δείκτης των Προοπτικών Απασχόλησης έχει αρνητικό πρόσημο.

«Η εικόνα της απασχόλησης, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις των Ελλήνων εργοδοτών, παραμένει ζοφερή για 11ο συνεχόμενο τρίμηνο.

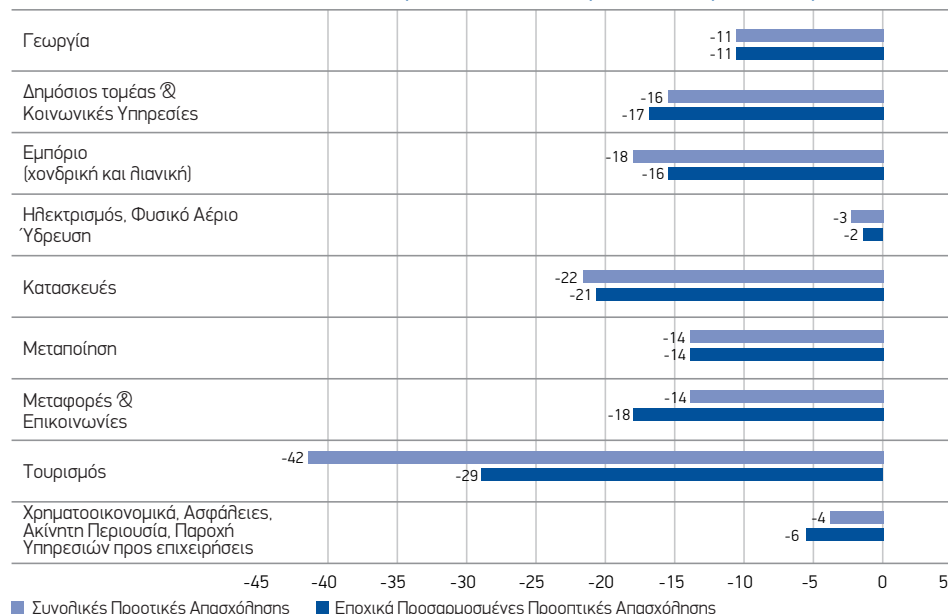
“...οι προοπτικές απασχόλησης είναι μειωμένες κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες στη Βόρεια Ελλιάδα, ενώ παραμένουν στα ίδια επίπεδα στην ευρύτερη Περιφέρεια Αττικής...”

Οι δραματικές επιπτώσεις της κρίσης χρέους στην τοπική αγορά μεγεθύνονται από την οικονομική αβεβαιότητα, που πλέον χαρακτηρίζει έντονα και την ευρύτερη περιφέρεια της Ευρώπης. Σε αυτό το πλαίσιο, τα ελαφρά σημάδια ανάκαμψης που παρατηρούμε σε κλάδους όπως τα Χρηματοοικονομικά, δεν μας κάνουν να νιώσουμε περισσότερο αισιόδοξοι», σχολίασε η Δρ Βενετία Κουσία, Διευθύνουσα Σύμ-

βουλος της ManpowerGroup. «Η οικονομική ανάπτυξη», συνεχίζει, «δύσκολα θα επιτευχθεί σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από διαρκή αναβλητικότητα στην υλοποίηση εκείνων των δομικών αλλαγών που απαιτούνται για την ανάκτηση της εμπιστοσύνης και την προσέλκυση επενδύσεων».

Η Έρευνα της Manpower για τις Προοπτικές Απασχόλησης διεξάγεται κάθε τρίμηνο και καταγράφει τις προθέσεις των εργοδοτών να αυξήσουν ή να μειώσουν τον αριθμό των ατόμων που απασχολούν στην επιχείρησή τους, κατά το προσεχές κάθε φορά τρίμηνο. Η έρευνα διεξάγεται επί 50 χρόνια και βασίζεται σε συνεντεύξεις με σχεδόν 66.000 εργοδότες του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και θεωρείται αξιόπιστος οικονομικός δείκτης. Η Έρευνα της Manpower για τις Προοπτικές Απασχόλησης ξεκίνησε στις ΗΠΑ και τον Καναδά το 1962 και σήμερα διεξάγεται σε 42 χώρες: Αργεντινή, Αυστραλία, Αυστρία, Βέλγιο, Βραζιλία, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Γουατεμάλα, Ελβετία, Ελλιάδα, ΗΠΑ, Ιαπωνία, Ινδία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ισραήλ, Ιταλία, Καναδάς, Κάτω Χώρες, Κίνα, Κολλομβία, Κόστα Ρίκα, Μεγάλη Βρετανία, Μεξικό, Νέα Ζηλανδία, Νορβηγία, Ν. Αφρική, Ουγγαρία, Παναμάς, Περού, Πολωνία, Ρουμανία, Σιγκαπούρη, Σουηδία, Σλοβακία, Σλοβενία, Τουρκία, Ταϊβάν, Τσεχική Δημοκρατία, Φινλανδία και Χονγκ Κονγκ.

Προοπτικές απασχόλησης Δ' τριμήνου 2012 ανά τομέα οικονομικής δραστηριότητας



2012 Hellenic ACFE Antifraud Conference

Η αντιμετώπιση του φαινομένου της απάτης

Το πρώτο Antifraud συνέδριο στην Ελλάδα με θέμα «Η αντιμετώπιση του Φαινομένου της Απάτης», διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο κατά της Απάτης - HellenicACFE, με την αρωγή της Ελληνοαμερικανικής Ένωσης. Το Συνέδριο, στο οποίο μεταξύ των χρυσών χορηγών ήταν η ΕΤΕ και η Εθνική Ασφαλιστική, διοργανώθηκε για πρώτη φορά στην Ελλάδα, με τη συμμετοχή ως εισηγτών διακεκριμένων προσωπικοτήτων που έχουν διαδραματίσει διαχρονικά σημαντικό ρόλο στην καταπολέμηση κρουσμάτων απάτης. Την ανάπτυξη των θεμάτων συνόδευσαν παραδείγματα πραγματικών περιπτώσεων, ενώ παρουσιάστηκαν κι αποτελέσματα ερευνών σχετικά με Απάτες τόσο σε ελληνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Το Ινστιτούτο αποτελεί τον επίσημο φορέα που προεκτείνει τις δράσεις του διεθνούς οργανισμού Association of Certified Fraud Examiners (www.acfe.com) στην Ελλάδα. Πρωταρχικός σκοπός του Ινστιτούτου είναι η μείωση των περιστατικών απάτης, η υποστήριξη

των μελών του και η προώθηση της εκπαίδευσης τους για τη βελτίωση και ανάπτυξη των ικανότητων τους, σχετικά με τον έλεγχο και με άλλα σχετιζόμενα ζητήματα στο χώρο της ανίχνευσης και καταπολέμησης της απάτης.

Ανοίγοντας τις εργασίες του συνεδρίου, ο κ. Π. Γεωργίου, Πρόεδρος του Hellenic ACFE και Διευθυντής Τομέα Ειδικών Ελέγχων & Αντιμετώπισης Απατών Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου του Ομίλου της ΕΤΕ, επισήμανε μεταξύ άλλων πως στόχος του Ινστιτούτου είναι ο περιορισμός των επιπτώσεων που προκαλεί η απάτη και η διαφθορά, σημειώνοντας πως το συνέδριο πραγματοποιείται σε μια συγκυρία, όπου εντός και εκτός συνόρων εμφανίζεται ένα νοσηρό κλίμα λόγω σκανδάλων και ατασθαλιών.

«Είναι προνόμιο για μένα να σας καλωσορίζω. Θα φύγετε από το Συνέδριο έχοντας αποκτήσει γνώσεις και δεξιότητες», είπε μεταξύ



Αλέξανδρος Τουρκοιδιάς, Διευθύνων Σύμβουλος Εθνικής Τράπεζας.

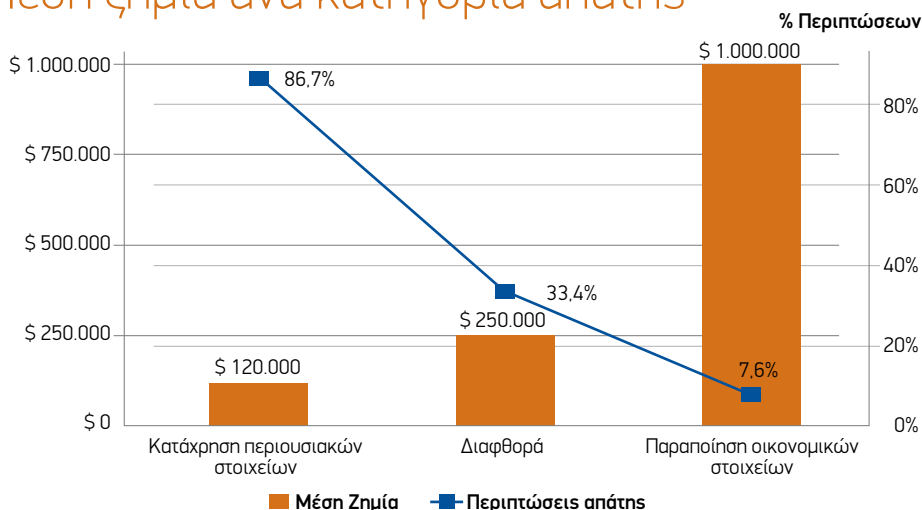
άλλων σε σύντομο βιντεοσκοπημένο χαιρετισμό του ο Πρόεδρος του ACFE κ. J. D. Ratley.

Η ανάγκη αποτελεσματικής αντιμετώπισης της απάτης προβάλλει επιτακτική, δήλωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας κ. Αλ. Τουρκοιδιάς, τονίζοντας ότι η ΕΤΕ στηρίζει κάθε προσπάθεια καταπολέμησης τέτοιων φαινομένων. Επισήμανε επίσης, πως είναι κρίσιμο μέγεθος για τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν κουλτούρα από αδιαπραγμάτευτες αξίες, διότι σε διαφορετική περίπτωση, όσο αυστηρές κι αν είναι οι οδηγίες των εποπτικών αρχών, ο κίνδυνος να αναπτυχθούν φαινόμενα απάτης είναι ορατός.

Στην πολυπλοκότητα της απάτης, αναφέρθηκε ο Γενικός Γραμματέας του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου κ. Αλ. Μοντιάνο, ενώ ο Πρόεδρος της Διεθνούς Διαφάνειας Ελλάδας, κ. Κ. Μπακούρης, τόνισε ότι πρέπει να ξεκινήσει πόλεμος κατά της διαφθοράς και να οικοδομηθούν εκ νέου «οι εσωτερικές αντιστάσεις κατά της διαφθοράς και να ανακτηθούν οι ηθικές αξίες».

Στο 10% επί των αποζημιώσεων ανέρχεται η απάτη διεθνώς στην ασφαλιστική αγορά, σύμφωνα με όσα είπε ο Πρόεδρος της ΕΑΕΕ κ. Γ. Κώτσαλης. Σημείωσε ότι στην εγχώρια αγορά το ποσοστό επιτυχίας διερεύνησης της

Μέση ζημιά ανά κατηγορία απάτης



Πηγή: 2012 Report to the Nations on Occupational Fraud and Abuse, ACFE

EY
Ernst & Young

απάτης φτάνει μόλις το 1,5%. Ο Ευ. Πρόντζας, αντιπρόεδρος Οικονομικού Προγραμματισμού και Ανάπτυξης του Παντείου, τόνισε ότι το πρόβλημα της διαφθοράς, απασχολεί και τα πανεπιστήμια, τα οποία δειλά-δειλά έχουν αρχίσει κι εντάσσουν στο πρόγραμμα διδασκαλίας τους σχετικά αντικείμενα.

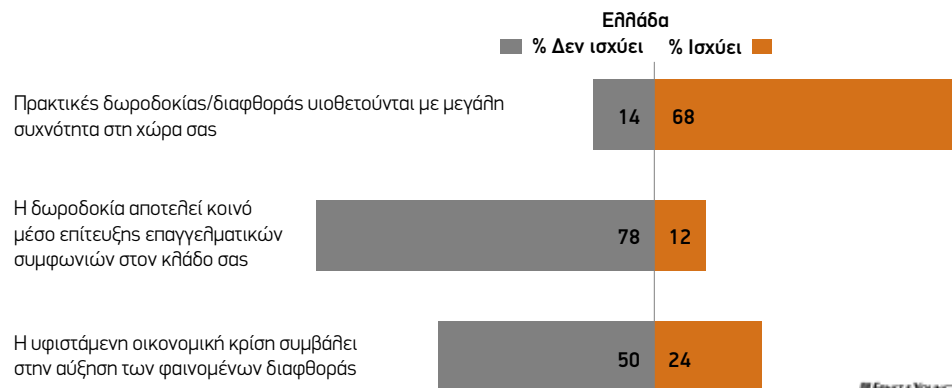
Ο Πρόεδρος της Ελληνοαμερικανικής Ένωσης, Λ. Κόσκος, στο χαιρετισμό του, μεταξύ άλλων χαρακτήρισε το Δημόσιο προστάτη της απάτης και αναφέρθηκε στις προσπάθειες της Ένωσης να διευρύνει τη γνώση σχετικά με την απάτη και να δημιουργήσει εστίες συμμαχιών.

Το θέμα της πρώτης ενότητας του συνεδρίου ήταν το «Φαινόμενο της Απάτης - Θεωρία και Πράξη». Ο κ. Στ. Δρίτσας, Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου της Εθνικής Ασφαλιστικής, προχώρησε στον εννοιολογικό προσδιορισμό της απάτης, σημειώνοντας πως την κύρια ευθύνη για την πρόληψη και τον εντοπισμό της σε ότι αφορά στις οικονομικές καταστάσεις έχει η διοίκηση και εκείνοι που είναι επιφορτισμένοι με τη διακυβέρνηση. Στην ομιλία του ο κ. Οδ. Ζαχαράκης, Εκτελεστικός Σύμβουλος Διοικήσεων της Alpha Bank, τόνισε πως η απάτη φαίνεται κυρίαρχοσα και ανίκητη στην ελληνική κοινωνία, πλην όμως μπορεί να αντιμετωπιστεί με θέληση και επιμονή. Με βάση την πολύχρονη εμπειρία του, έδωσε τα βασικά χαρακτηριστικά των ανθρώπων που μπορούν να διαπράξουν απάτη: είναι έξυπνος, έχει την εμπιστοσύνη της διοίκησης και των συναδέλφων του, δεν λείπει με άδεια δύο εβδομάδες συνεχόμενα, τα ασφαλή συστήματα των προκαλούν να τα σπάσει, κ.ά.

Οι ειδικές μορφές απάτης, όπως στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις, στο χρηματοπιστωτικό τομέα, μέσω offshore μορφωμάτων, κατά του προϋπολογισμού της Ε.Ε., στις ασφάλειες και στο διαδίκτυο, ήταν το αντικείμενο της δεύτερης ενότητας του συνεδρίου. Εντυπωσιακά ήταν τα στοιχεία για την σύγχρονη ηλεκτρονική απάτη που παρουσίασε κ. Εμ. Σφακιανάκης, Διευθυντής της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, ο οποίος σημείωσε πως η υπηρεσία είναι κοντά στον Έλληνα επιχειρηματία και την κοινωνία. Μεταξύ των διαφόρων μορφών απάτης ως «καρκίνο» της τραπεζικής αγοράς χαρακτήρισε το «phising», που αποφέρει κέρδη στους επιτήδειους άνω του 1 δις. ευρώ ετησίως. «Οι τράπεζές μας είναι ασφαλείς, αλλιώς όλοι οι πελάτες, τους οποίους και "χτυπούν" για

Αντίληψη ότι η δωροδοκία και η διαφθορά είναι διαδεδομένες πρακτικές

Γνωρίζετε αν κάθε ένα από τα παρακάτω ισχύει ή όχι στην χώρα/κλάδο που δραστηριοποιείται ο οργανισμός που εκπροσωπείτε;



Πηγή: Σύνοψη ερωτηθέντων στην Ελλάδα (50), στη Δυτική Ευρώπη (602), στον υπόλοιπο κόσμο (1.758)

να μπουν στην τράπεζα», είπε χαρακτηριστικά.

Ο κ. Χρ. Ζαρόκωστας, αναπληρωτής Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου Εθνικής Ασφαλιστικής, περιέγραψε με σαφή και ξεκάθαρο τρόπο, όλες τις μορφές απάτης που μπορεί να συναντήσει κανείς στην ασφαλιστική αγορά. Μεταξύ άλλων είπε χαρακτηριστικά πως «η καταπολέμηση της απάτης δεν θέλει ελεύθερους σκοπευτές, αλλιά ομαδική δουλειά με συμμετοχή εταιριών και κράτους για τη

Παναγιώτης Γεωργίου, Πρόεδρος Hellenic ACFE, Διευθυντής Τομέα Ειδικών Ελέγχων & Αντιμετώπισης Απατών Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας.



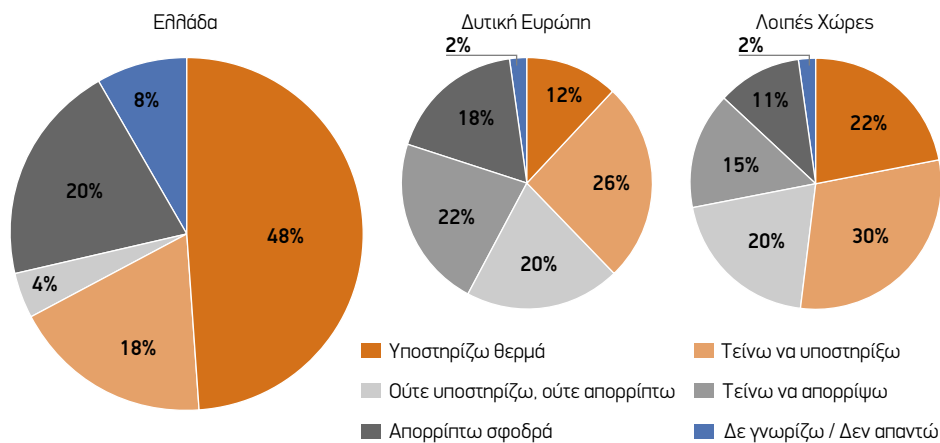
Χριστόφορος Ζαρόκωστας, Αναπληρωτής Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου Εθνικής Ασφαλιστικής.



Σταμάτης Δρίτσας, Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου Εθνικής Ασφαλιστικής.

Παροχή υποστήριξης στους καταγγέλλοντες

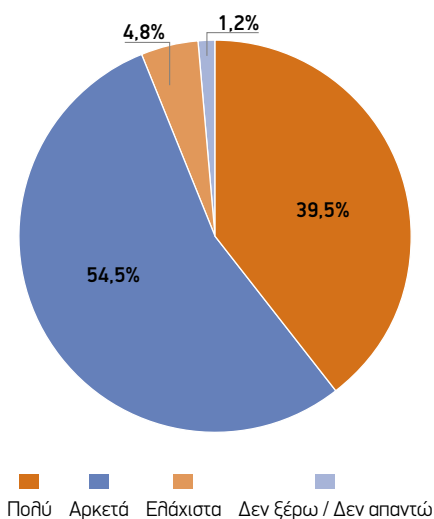
Σε ποιο βαθμό στηρίζετε ή απορρίπτετε την παροχή κινήτρων ως μέσο καθιέρωσης και ενδυνάμωσης των ανοικτών καναλιών καταγγελιών;



Πηγή: Σύνοψη ερωτηθέντων στην Ελλάδα (50), στη Δυτική Ευρώπη (602), στον υπόλοιπο κόσμο (1.758)

συγκρότηση βάσης δεδομένων. Άλλωστε το Solvency II θα απαιτήσει κεφάλαια γι' αυτό το θέμα». Ο κ. Γ. Επιδέξιος, project manager του SAS Institute, ανέφερε πως στις ΗΠΑ η ασφαλιστική απάτη φτάνει τα 30 δισ. δολ. και αντιστοιχεί στο 10% των απωλειών του κλάδου, ενώ το FBI ανεβάζει το νούμερο στα 40 δισ. δολ. Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, οι εξακριβωμένες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης αφορούν στο 5-10% του συνόλου των αποζημιώσεων που καταβάλλονται.

Πιστεύετε ότι η τρέχουσα αρνητική οικονομική συγκυρία συντελεί στην αύξηση κρουσμάτων απάτης;



λονται ετησίως για τις ασφαλίσεις ζημιών.

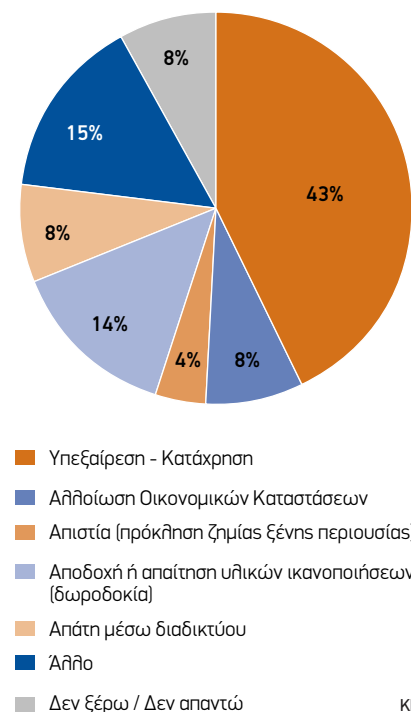
Η τρίτη και η τέταρτη ενότητα του συνεδρίου, ασχολήθηκε με την διαχείριση και την πρόληψη αντίστοιχα των κρουσμάτων απάτης.

Στη διάρκεια του συνεδρίου, ο κ. Ιω. Δρακούλης, Senior Manager, Fraud Investigation & Dispute Services, Ernst & Young Hellas, παρουσίασε τα ευρήματα για την Ελλάδα της 12ης παγκόσμιας έρευνας κατά της απάτης, που διεξήχθη σε 43 χώρες του κόσμου. Με την άποψη ότι η παρούσα οικονομική κρίση συμβάλλει στην αύξηση των φαινομένων διαφθοράς, συμφωνεί το 24% ενώ το αντίστοιχο ποσοστό σε χώρες της Δυτικής Ευρώπης είναι 16%. Το 68% των ερωτηθέντων του δείγματος στην χώρα μας απάντησε ότι ισχύει πως στην Ελλάδα υιοθετούνται με μεγάλη συχνότητα πρακτικές δωροδοκίας και διαφθοράς, όταν το αντίστοιχο ποσοστό σε χώρες της Δυτικής Ευρώπης, για το εάν υιοθετούνται πρακτικές απάτης στην χώρα τους, φθάνει μόλις το 22%. Το 80% συμφωνεί ότι «υπάρχει πολλή διαφθορά στην ελληνική κοινωνία», ενώ ταυτόχρονα διαπιστώνεται μια αυξημένη προθυμία για δωροδοκία, αφού το 50% πιστεύει πως οι πληρωμές για προσέλκυση νέων ή τη διατήρηση των υφιστάμενων εργασιών δύνανται να δικαιολογηθούν. Το 90% των επιχειρήσεων εμφανίζεται να υιοθετεί τακτικούς εσωτερικούς ελέγχους προκειμένου να διασφαλίσει την εναρμοσύνη του με τις απαιτήσεις του νομικού/ρυθμιστικού πλαισίου. Επίσης, ο πιο πιθανός τρόπος

ανίχνευσης ενός περιστατικού απάτης είναι η ανώνυμη ειδοποίηση (43,3%) και έπεται με διαφορά ο έλεγχος της Διοίκησης (14,6%). Τέλος η απάτη είναι μάλλον γένους αρσενικού αφού το 65% των περιστατικών απάτης έγιναν από άνδρες και το 35% από γυναίκες.

Σε ανάλυση των αποτελεσμάτων έρευνας του Συνεδρίου προχώρησε ο Εμμ. Μαρκάκης, Senior Manager της KPMG. Η έρευνα έδειξε πως το 95% των ερωτηθέντων εκτιμά πως η τρέχουσα αρνητική οικονομική συγκυρία συντελεί στην αύξηση των κρουσμάτων απάτης. Το 43% θεωρεί ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεται είναι εκτεθειμένη περισσότερο στην υπεξαίρεση. Το 58,5% εκτιμά ότι η επιχείρηση όπου εργάζεται είναι προστατευμένη καλά από περιστατικά απάτης και ελάχιστα το 19,5%. Το 55,2% απάντησε πως η εταιρία του έχει εγκατεστημένα antifraud συστήματα και το 33,3% όχι. Το 43,9% δηλώνει ότι τα συστήματα antifraud που έχει η επιχείρηση είναι εύχρηστα, αλλά ο 41,7% δεν γνωρίζει να απαντήσει. Η απόλυση (34,9%) και οι πειθαρχικές κυρώσεις (30,2%) είναι οι ενέργειες που δρομοδογούνται από την επιχείρηση σε περιπτώσεις διαπιστωμένης εσωτερικής απάτης.

Σε ποιά είδος απάτης θεωρείτε ότι είναι εκτεθειμένη περισσότερο η επιχείρησή σας;



KPMG

περιουσία

Για να εξασφαλίσεις όσα δημιούργησες, η τύχη μόνο δεν αρκεί.
Έλα ΚΙ ΕΣΥ στην ασφάλεια της Εθνικής Ασφαλιστικής.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Ενημερωτική συνάντηση

Διοίκησης - Προσωπικού

Με επιτυχία ολοκληρώθηκε η πρώτη συνάντηση της Διοίκησης της Εθνικής Ασφαλιστικής με το προσωπικό της Εταιρίας, που στόχο είχε να παρασχεθεί πλήρης ενημέρωση για τους νέους στρατηγικούς σχεδιασμούς και τις επιδιώξεις της Εταιρίας.

Ήταν η πρώτη ενός κύκλου επαφών που έχει αποφασιστεί να πραγματοποιηθούν, καθώς θέση της Διοίκησης είναι ότι, για να μπορέσουν να υλοποιηθούν οι αναπτυξιακοί στόχοι, εκ των προαπαιτούμενων είναι, η συμβολή και η υποστήριξη του συνόλου του προσωπικού. Στην συγκέντρωση μίλησαν αλληλά και δέχθηκαν ερωτήσεις ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δ. Δημόπουλος, ο Αντιπρόεδρος κ. Α. Βασιλείου και ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Ιω. Κατσουρίδης.

Ο κ. Δ. Δημόπουλος, αρχικά στην ομιλία του αναφέρθηκε στις πρωτόγνωρες συνθήκες που βιώνει η ελληνική κοινωνία, καθώς «η κρίση βρήκε τη χώρα μας απροετοίμαστη», τονίζοντας ότι το ζητούμενο είναι να επιβιώσει η χώρα και να εισέλθει σε αναπτυξιακή τροχιά. Στάθηκε ιδιαίτερα στο νέο χάρτη που διαμορφώνεται στο τραπεζικό σύστημα, σημειώνοντας πως αλλαγές θα υπάρξουν και στον ασφαλιστικό κλάδο. «Θα επιβιώσουν οι καλύτεροι και αποτελεσματικότεροι» επισήμανε, τονίζοντας πως κορυφαίος στόχος είναι η διατήρηση και εδραίωση της θέσης της Εθνικής Ασφαλιστικής. Ο κ. Δημόπουλος, περιέγραψε βήμα προς βήμα τους βασικούς στρατηγικούς σχεδιασμούς, μη παραλείποντας να ευχαριστήσει για άλλη μια φορά το προσωπικό για την ωριμότητα που επέδειξε με την υπογραφή της νέας σύμβα-

σης, για τη διασφάλιση των θέσεων εργασίας και της βιωσιμότητας της Εταιρίας. Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής υπογράμμισε την εμπιστοσύνη του μετόχου της Εταιρίας, της Εθνικής Τράπεζας δηλαδή, όπως αυτή εκφράστηκε και με την ανακεφαλαιοποίηση.

«Ο δρόμος δεν θα είναι εύκολος. Όμως δημιουργήσαμε τις προϋποθέσεις να είναι βατός και να μας οδηγήσει στην κορυφή», είπε χαρακτηριστικά.

«Η άποψη της Επιτροπής Στρατηγικής είναι ότι η Εθνική Ασφαλιστική μπορεί να καθιερωθεί ως η καλύτερη Εταιρία της ασφαλιστικής αγοράς», τόνισε από την πλευρά του ο κ. Α. Βασιλείου, επισημαίνοντας πως στο κέντρο της προσπάθειας για την ανάπτυξη των εργασιών βρίσκονται οι παραγωγικές δυνάμεις

της Εταιρίας, οι οποίες και θα υποστηριχθούν. Ο κ. Βασιλείου, μεταξύ άλλων, αναφέρθηκε σε τομείς που εφεξής δίνει έμφαση η Εταιρία, όπως το bancassurance, οι διενεργούμενες εργασίες, αλλά και η αξιοποίηση της εταιρικής τραπεζικής της ΕΤΕ. Ωστόσο, επισήμανε πως για την υλοποίηση των στόχων, βασική προϋπόθεση είναι να εμπεδωθεί το ομαδικό πνεύμα. «Η Διοίκηση χρειάζεται τη στήριξη όλων. Όλοι έχουν ευθύνη έναντι του εαυτού τους και της ιστορίας τους» σημείωσε.

Ο κ. Ιω. Κατσουρίδης στην ομιλία του εστίασε στις νέες αναπτυξιακές δράσεις σε επίπεδο εμπορικής πολιτικής, αναλύοντας παράλληλα, το θέμα της ανακεφαλαιοποίησης και επισημαίνοντας την ανάγκη συ-

νεργασίας όλων των μερών προκειμένου η Εταιρία να οδηγηθεί

στην επιτυχία. Εξήγησε, ότι ένα μέρος της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου καλύπτεται από ομόλογα, των οποίων η επιλογή -κατόπιν σχετικής ευχέρειας που δόθηκε από την Τράπεζα- έγινε από την ίδια την Εταιρία. «Διαλέξαμε τίτλους τραπεζών και ελ-

ληνικών οργανισμών. Προσεχώς, υπολογίζουμε ότι θα ωφεληθούμε με περισσότερα από 100 εκατ. ευρώ», τόνισε. Υπογράμμισε την ανάγκη αύξησης της παραγωγικότητας, μη παραλείποντας να σημειώσει πως «αν η Εταιρία αναπτύσσεται, θα χρειαστεί κι άλλο προσωπικό για να καλύψει τις ανάγκες της». Ιδιαίτερη ήταν η αναφορά του στο στόχο της Εταιρίας για υγιή κερδοφόρο ανάπτυξη, λέγοντας χαρακτηριστικά πως «στα επόμενα χρόνια, θα απαιτηθούν κι άλλα κεφάλαια. Μόνο που αυτά θα καλυφθούν από τα κέρδη της Εταιρίας μας».



Ανακεφαλαιοποιήθηκε η Εθνική Ασφαλιστική

«Η απόφαση, για την οποία η νέα διοίκηση της Εταιρίας είχε δεσμευτεί από την αρχή της ανάληψης των καθηκόντων της, καταγράφει με τον πιο σαφή τρόπο τη βούληση του βασικού μετόχου να αναπτύξει τις εργασίες του στη συγκεκριμένη αγορά», δήλωσε ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δημήτρης Δημόπουλος αναφερόμενος στην εν λόγω εξέλιξη. «Η Εθνική Ασφαλιστική, leader της εγχώριας αγοράς», συνέχισε, «καλείται σε μία εξαιρετικά δύσκολη για τη χώρα συγκυρία, να παίξει ρόλο εξυγιαντικό στο σύνολο της δοκιμαζόμενης ασφαλιστικής αγοράς, ο χάρτης της οποίας σύντομα θα είναι διαφορετικός. Συγχρόνως καλείται και θα το πράξει, να αναλάβει σημαντικές πρωτοβουλίες αξιοποιώντας τα συγκριτικά της πλεονεκτήματά της, προκειμένου να αναδείξει τον ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης ως συμπληρωματικό της κοινωνικής».

Με 500 εκατ. ευρώ ενισχύθηκαν τα ίδια Κεφάλαια της Εθνικής Ασφαλιστικής μετά την απόφαση της Διοίκησης της Εθνικής Τράπεζας να καλύψει την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Εθνικής Ασφαλιστικής στα πλαίσια των αναγκών ανακεφαλαιοποίησης της Εταιρίας και με τη λήψη της σχετικής έγκρισης από την Τράπεζα της Ελλάδος. Οι ανάγκες αυτές προέκυψαν μετά την οικειοθελή συμμετοχή της Εθνικής Ασφαλιστικής στο PSI.

Η απόφαση της Εθνικής Τράπεζας, βασικού μετόχου της Εθνικής Ασφαλιστικής, προέβλεπε την κάλυψη της αύξησης μετοχικού κεφαλαίου της «ΑΕΕΓΑ Η ΕΘΝΙΚΗ» μέχρι του ποσού των 650 εκατ. ευρώ. Η απόφαση της Εθνικής Τράπεζας να προχωρήσει στην ανακεφαλαιοποίηση της θυγατρικής της εταιρίας, ανεξάρτητα μάλιστα από την ανακεφαλαιοποίηση της ίδιας της Τράπεζας, καταδεικνύει τη σημασία που αποδίδει ο Μέτοχος στην αξία της συγκεκριμένης Εταιρίας και στις δυνατότητές της.

Η Εθνική Ασφαλιστική, έχοντας στην παρούσα φάση υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια, δημιουργεί τις προϋποθέσεις που την οδηγούν στην απρόσκοπτη ανάπτυξη των εργασιών της και ταυτόχρονα εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο

φερεγγυότητας, ενισχύοντας την αξιοπιστία της και το ήδη ισχυρό αίσθημα εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων της. Έχοντας πρόσφατα διασφαλίσει σημαντική μείωση του λειτουργικού της κόστους μέσω και της νέας επιχειρησιακής σύμβασης εργασίας, η οποία υπεγράφη σε συμφωνία με το ανθρώπινο δυναμικό της, αξιοποιώντας στο μέγιστο δυνατό βαθμό τα πλεονεκτήματα που της δίνουν οι ενδοομιλικές συνέργειες, η Εθνική Ασφαλιστική υλοποιεί έναν φιλόδοξο σχεδιασμό που προβλέπει:

- Ενίσχυση των εργασιών της με νέα προγράμματα που εξυπηρετούν πολλές καινούριες ανάγκες όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί μέσα από την ίδια τη συγκυρία
- Οργανική κερδοφορία της Εταιρίας
- Ισχυροποίηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά
- Προετοιμασία στις συνθήκες που προβλέπει η οδηγία Solvency II όποτε τελικώς εφαρμοσθεί.

2η κλήρωση διαγωνισμού Τρόπων Πληρωμής Ασφαλίστρων

Αλλους οκτώ υπερτυχερούς ανέδειξε η 2η κλήρωση του κυλιόμενου διαγωνισμού της Εταιρίας για τους κατόχους ατομικών ασφαλιστηρίων Ζωής. Οι τυχεροί που κέρδισαν πέντε iPhones, δύο iPads και ένα Home Cinema είναι οι κ.κ. Άννα Σπατάλα (Γλυφάδα), Παναγιώτης Φωτόπουλος (Πάτρα), Παναγιώτης Κρόκος (Χοιραγός), Ιωάννης Μεντής (Καθαμάκι), Κωνσταντίνα Ρούσσου (Αγία Παρασκευή), Μαρίνα Σφιλώμου (Αθήνα), Χουσεΐν Φαράν (Χαλκίδα) και Χρήστος Κατσίκης (Ορωπός). Επίσης, άλλοι πενήντα πελάτες μας, κέρδισαν ισάριθμες δωροεπιταγές, αξίας 100 ευρώ η κάθε μια από τα πολυκαταστήματα Public.

Συνεργασία Εθνικής Ασφαλιστικής με το ίδρυμα Σταύρου Νιάρχου

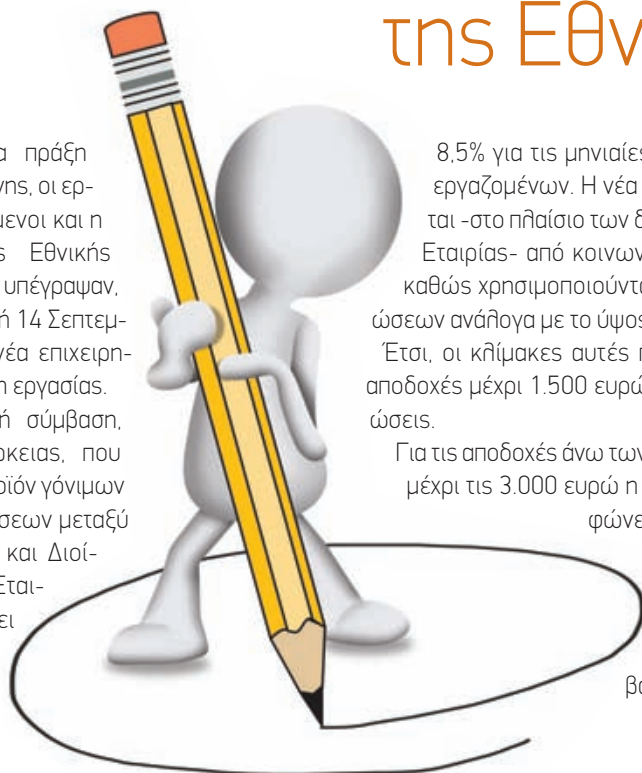
Ανοιξε ο δρόμος για την ανέγερση του Πολιτιστικού Κέντρου που θα στεγάσει την νέα Εθνική Λυρική Σκηνή και την Εθνική Βιβλιοθήκη της χώρας μας, με αποκλειστική χορηγία του Ιδρύματος Σταύρου Νιάρχου. Ήδη, από 28.9.2012, ξεκίνησαν και τυπικά οι εργασίες στο χώρο που έχει επιλεγεί. Η Εθνική Ασφαλιστική ηγείται με ποσοστό 60% του συνασφαλιστικού σχήματος, της Κατά Παντός Κινδύνου κάλυψης, του προαναφερόμενου έργου, το οποίο είναι μεγάλης πολιτιστικής αθλή και οικονομικής σημασίας για την πόλη των Αθηνών αθλή και τη χώρα. Το Πολιτιστικό Κέντρο, το οποίο θα ανεγερθεί με βάση τα σχέ-

δια του διεθνούς φήμης αρχιτέκτονα Renzo Piano, έχει προϋπολογισμό 324.000.000 ευρώ και χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης του 38 μήνες. Η κατασκευή του έργου ανατέθηκε σε κοινοπραξία, την οποία αποτελούν η IMPREGILO SPA, μια από τις γνωστότερες και μεγαλύτερες παγκοσμίως ιταλικές κατασκευαστικές εταιρίες και η ΤΕΡΝΑ ΑΕ, του Ομίλου ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ, μια από τις μεγαλύτερες και εγκυρότερες κατασκευαστικές εταιρίες της χώρας μας. Με την ελπίδα και την ευχή όλων για την έγκαιρη ολοκλήρωση ενός τόσο σημαντικού έργου, δίνουμε από τώρα ραντεβού σε 3 χρόνια, στα εγκαίνια του Πολιτιστικού Κέντρου.

Νέα σύμβαση υπέγραψαν οι εργαζόμενοι της Εθνικής Ασφαλιστικής

Με μία πράξη ευθύνης, οι εργαζόμενοι και η Διοίκηση της Εθνικής Ασφαλιστικής, υπέγραψαν, την Παρασκευή 14 Σεπτεμβρίου 2012, νέα επιχειρησιακή σύμβαση εργασίας.

Η νέα αυτή σύμβαση, τριετούς διάρκειας, που αποτέλεσε προϊόν γόνιμων διαπραγματεύσεων μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης της Εταιρίας, προβλέπει μεσοσταθμικές μειώσεις



8,5% για τις μηνιαίες αποδοχές των εργαζομένων. Η νέα σύμβαση διέπεται -στο πλαίσιο των δυνατοτήτων της Εταιρίας- από κοινωνική δικαιοσύνη, καθώς χρησιμοποιούνται κλίμακες μειώσεων ανάλογα με το ύψος αποδοχών.

Έτσι, οι κλίμακες αυτές προβλέπουν για αποδοχές μέχρι 1.500 ευρώ μηδενικές μειώσεις.

Για τις αποδοχές άνω των 1.500 ευρώ και μέχρι τις 3.000 ευρώ η μείωση διαμορφώνεται στο 10%, στο

15% διαμορφώνονται οι μειώσεις για ποσά που υπερβαίνουν τις 3.000

ευρώ και μέχρι 6.000 ευρώ, ενώ για ποσά υψηλότερα των 6.000 ευρώ οι μειώσεις διαμορφώνονται σε 20%.

Ο κ. Δημήτρης Δημόπουλος, Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής σε μήνυμά του προς το προσωπικό της Εταιρίας, ευχαρίστησε τους εργαζόμενους για την ωριμότητα που επέδειξαν στην δύσκολη αυτή συγκυρία και επεσήμανε μεταξύ άλλων: «Το ζητούμενο για όλους μας είναι να διατηρηθεί σε τούτες εδώ τις πρωτόγνωρες συνθήκες, η Εταιρία ζωντανή και βιώσιμη».

Επανέλαβε την πλήρη στήριξη του βασικού μετόχου, της Εθνικής Τράπεζας και υπογράμμισε τους στόχους της επιχείρησης προκειμένου αυτή να παραμείνει ηγέτιδα δύναμη στην ασφαλιστική αγορά.

Συνάντηση Α. Βασιλείου με τον πρόεδρο της Limra

Ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζει η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των ασφαλιστικών επιχειρήσεων κυριάρχησε στη συνάντηση που είχε ο Αντιπρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Ανδρέας Βασιλείου με τον Πρόεδρο της Limra κ. Robert Kerzner.

Στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε στα κεντρικά γραφεία της Εταιρίας ο κ. Kerzner είχε την ευκαιρία να συνομιλήσει εκτενώς με τον κ. Βασιλείου για την αναγκαιότητα επένδυσης στον τομέα της εκπαίδευσης από την πλευρά των επιχειρήσεων καθώς μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην αύ-

ξηση της δραστηριότητας και της αποτελεσματικότητας των συνεργατών.

Ο κ. Βασιλείου εξέφρασε την πεποίθηση ότι η εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους ακρο-

γωνιαίους λίθους της φιλοσοφίας μίας εταιρίας και συνιστά την ικανή και αναγκαία συνθήκη για την υγιή ανάπτυξη των εργασιών της.

Στην κατεύθυνση αυτή η Εθνική Ασφαλιστική σχεδιάζει ένα πολυεπίπεδο πλάνο εκπαίδευσης αποδεικνύοντας έτσι εμπράκτως την υποστήριξή της στο δίκτυο των συνεργατών της.

Η Limra στηριζόμενη στην παγκόσμια εμπειρία της, σε ιστορικά και στατιστικά στοιχεία, έχει τη δυνατότητα να συνδράμει την Εθνική Ασφαλιστική στον τομέα αυτό και ήδη έχουν ξεκινήσει οι διαδικασίες διερεύνησης της πιθανότητας σύναψης συνεργασίας.



Νέα πρόσωπα στην Εταιρία

Νέα στελέχη εντάχθηκαν στο δυναμικό της Εθνικής Ασφαλιστικής, η οποία ταυτόχρονα διευρύνει και ενδυναμώνει τους τομείς δράσης της. Ο κ. **Ηρακλής Δασκαλόπουλος** και ο κ. **Βασίλειος Θεοχάρης** ανήκουν πλέον στο δυναμικό της Εταιρίας.

Ο κ. Ηρακλής Δασκαλόπουλος, έχει αναλάβει καθήκοντα Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή, έχοντας στην αρμοδιότητά του τη Διεύθυνση Αυτοκινήτων, Ατομικών Ζωής και Ομαδικών Ζωής. Πριν ενταχθεί στο δυναμικό της Εθνικής Ασφαλιστικής ήταν Διευθύνων Σύμβουλος στην AlphaLife, εταιρία του ομίλου της Alpha Bank, την οποία είχε σχεδιάσει, ιδρύσει και οργανώσει ο ίδιος.

Ταυτόχρονα διατελούσε Διευθυντής Τραπεζοασφαλιστικών Προϊόντων στην Alpha Bank και ήταν υπεύθυνος για το σύνολο των ασφαλιστικών εργασιών της τράπεζας στην Ελλάδα και σε όλες τις χώρες όπου αυτή δραστηριο-

ποιείται. Έχει επίσης διατελέσει Γενικός Διευθυντής και C.O.O. της ασφαλιστικής εταιρίας Φοίνιξ με αρμοδιότητες που κάλυπταν όλους τους κλάδους γενικών ασφαλίσεων και ζωής, την αναλογιστική υπηρεσία και τη μηχανογράφηση.

Έχει ξεκινήσει την επαγγελματική του καριέρα από την Interamerican όπου διατέλεσε Διευθυντής της αναλογιστικής διεύθυνσης ενώ ήταν μέλος σε Διοικητικά Συμβούλια θυγατρικών της εταιριών σε Ελλάδα και Βαλκάνια με εκτελεστικές αρμοδιότητες. Παράλληλα με την εργασία του σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις, διατέλεσε επί σειρά ετών Επιστημονικός Συνεργάτης του Κέντρου Έρευνας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, έχοντας συμμετάσχει σε πλήθος επιστημονικών έργων και μελετών στο χώρο της κοινωνικής και ιδιωτικής ασφάλισης. Σπούδασε μαθηματικά στο Πανεπιστήμιο Αθηνών και έκανε μεταπτυχιακές σπουδές στην αναλογιστική επιστήμη στο City University (Cass Business School) του Λονδίνου, από όπου αποφοίτησε με διάκριση. Είναι αδειούχος αναλογιστής και μέλος της Ένωσης Αναλογιστών Ελλάδος, της οποίας έχει διατελέσει πρόεδρος επί δύο συνεχείς θητείες.

Ο κ. Βασίλειος Θεοχάρης διευθύνει τον τομέα του Bancassurance, ο οποίος αποτελεί από τις στρατηγικές επιλογές για την ανάπτυξη των εργασιών της Εταιρίας. Είναι παλαιός γνώριμος της οικογένειας της Εθνικής Ασφαλιστικής, αφού τη διετία 2000-2002 είχε διατελέσει Marketing Manager. Έκτοτε και μέχρι πρότινος, ασκούσε καθήκοντα γενικού διευθυντή της Κύπρου Life, όπου ήταν υπεύθυνος για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του επιχειρηματικού σχεδίου της Εταιρίας.

Είχε το συντονισμό των συνεργειών με την Τράπεζα Κύπρου στο μάρκετινγκ και τις πωλήσεις τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Απόφοιτος και κάτοχος MBA στο διεθνές μάρκετινγκ του Πανεπιστημίου Concordia στο Μόντρεαλ του Καναδά, ο κ. Θεοχάρης ξεκίνησε την καριέρα του το 1983 στην A.C. Nielsen, όπου ήταν υπεύθυνος για το σχεδιασμό και την προώθηση των υπηρεσιών έρευνας μάρκετινγκ σε μεγάλες εταιρίες καταναλωτικών προϊόντων. Γρήγορα όμως τον κέρδισε ο ασφαλιστικός



Ο κ. Ηρακλής Δασκαλόπουλος,
Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής.



Ο κ. Βασίλειος Θεοχάρης,
Διευθυντής Bancassurance.

κλάδος στον οποίο εργάζεται αδιαλείπτως επί 27 χρόνια. Έχει εργαστεί, επίσης, σε υψηλόβαθμες θέσεις στους τομείς του Bancassurance, μάρκετινγκ, της ανάπτυξης προϊόντων και της εκπαίδευσης, στις εταιρίες Alico, Alico AIG Life, Scoplife General Life.

Νέο Προεδρείο στο Σύλλογο Υπαλλήλων Εθνικής Ασφαλιστικής

Μετά τις αρχαιρεσίες της 19η Οκτωβρίου, αναδείχθηκε νέο Διοικητικό Συμβούλιο στο Σύλλογο Υπαλλήλων Εθνικής Ασφαλιστικής. Η σύνθεση, λοιπόν, του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ως εξής: Γιάννης Πετσαλάκης Πρόεδρος, Βασίλης Μπουθουγούρης Αντιπρόεδρος, Νίκος Νικολετόπουλος Γενικός Γραμματέας, Γιώργος Νταβιγιάκης Αναπληρωτής Γενικός Γραμματέας, Βασίλης Σκανδάλης Ταμίας, Σίσσυ Αναγνωστοπούλου Έφορος Δημοσίων Σχέσεων και μέλη οι κ.κ. Νίκος Αρβανίτης, Κωνσταντίνος Βερούκκος, Βασίλης Σεφερλής, Πέτρος Τόγιας και Κώστας Τσελέκης. Η «Ανοιχτή Επικοινωνία» εύχεται καλή επιτυχία στο έργο τους.

Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών από την Εθνική Ασφαλιστική

Στη δημιουργία Διεύθυνσης Μεγάλων Πελατών προχώρησε η Εθνική Ασφαλιστική, η οποία ανταποκρινόμενη στις νέες προκλήσεις της υπάρχουσας οικονομικής συγκυρίας, επιδιώκει με τούτη τη στρατηγική επιλογή να διευρύνει περαιτέρω τους ορίζοντες των εργασιών της. Επικεφαλής της νέας Διεύθυνσης έχει τεθεί ο κ. **Αναστάσιος Πάτερης**, γνωστό και ικανό στέλεχος της οικογένειας της Εταιρίας. Ο κ. Πάτερης, παράλληλα θα ασκεί και τα καθήκοντά του ως προϊστάμενος της Διεύθυνσης Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής.

Τρεις είναι οι βασικοί στόχοι που έρχεται να υλοποιήσει η Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών. Πρώτον, να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες υποστήριξης στους μεγάλους πελάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής. Δεύτερον, να αναπτύξει τις εργασίες όλων των Διευθύνσεων της Εταιρίας, μέσω της προσέλευσης μεγάλων πελατών, οι οποίοι ήδη συνεργάζονται με τον όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Τρίτον, να επεκτείνει υφιστάμενες συνεργασίες της Εταιρίας και σε άλλες Διευθύνσεις.

Στη Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών έχει δημιουργηθεί ο κρίσιμος πυρήνας

μιας ομάδας εξειδικευμένων στελεχών και το δυναμικό της θα εμπλουτίζεται βαθμιαία με την εξέλιξη των εργασιών της. Όλοι όσοι στελεχώνουν τη Διεύθυνση, προέρχονται από τις μεγαλύτερες Διευθύνσεις της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Ο κ. Α. Πάτερης μιλώντας στην Ανοικτή Επικοινωνία τόνισε μεταξύ άλλων: «φιλοδοξούμε ότι η Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών, θα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια της Εθνικής Ασφαλιστικής για ανάπτυξη των εργασιών της και συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες».

Το Συνέδριο της Ύδρας

Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκαν οι εργασίες του 14ου Συνεδρίου Ύδρας το οποίο διοργάνωσε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος στην Ύδρα, από 27 έως 29 Σεπτεμβρίου. Τριακόσιοι περίπου εκπρόσωποι από την ασφαλιστική και αντασφαλιστική αγορά συμμετείχαν στο φετινό συνέδριο, αριθμός σημαντικά αυξημένος σε σχέση με πέρυσι. Εκπροσωπήθηκαν οι χώρες: Ελλάδα, Αυστρία, Βέλγιο, Βοσνία και Ερζεγοβίνη, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Ηνωμένο Βασίλειο, ΗΠΑ, Ισπανία, Κύπρος, Μάλτα, Μπαρβίν, Ολλανδία, Ρουμανία, Ρωσία, Σλοβενία.

Την έναρξη του συνεδρίου κήρυξε ο Πρόεδρος της ΕΑΕΕ, κ. Γιώργος Κώτσαλης. Αναφερόμενος στην οικονομική κρίση που βιώνει η Ευρώπη, ο κ. Κώτσαλης έθεσε το ερώτημα αν πρόκειται για μια κρίση μόνιμη ή προσωρινή, δεδομένης της μεταφοράς των παραγωγικών διαδικασιών και οικονομικών πόρων από την Ευρώπη προς ασιατικές χώρες που έχει ως αποτέλεσμα τη μετατροπή της Ευρώπης από παραγωγό σε καταναλωτή. Μίλησε επίσης για

την αντιμετώπιση της κρίσης από τον ασφαλιστικό κλάδο, εστιάζοντας στην ανάγκη για ισχυρό risk management των εταιριών αλλά και την εγκαθίδρυση θεσμικού διαλόγου με την Πολιτεία για την ανάπτυξη της Ιδιωτικής Ασφάλισης και την επίλυση χρονιζόντων προβλημάτων.

Ακολούθησε η πρώτη ενότητα του συνεδρίου με θέμα: «Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στην ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά». Μίλησαν κατά σειρά οι κ. Olav Jones, Deputy Director General, Director Economics & Finance, Insurance Europe, Πέτρος Παπανικολάου, Πρόεδρος Επιτροπής ΕΑΕΕ Οικονομικών, Φορολογικών και Solvency II και CEO, Allianz Hellas S.A. και Ανδρέας Βασιλείου, Αντιπρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής. Τους ομιλητές συντόνισε ο κ. Θεόδωρος Κοκκάλης, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. ΕΑΕΕ και CEO Ergo Hellas. Διερευνήθηκε η φύση και ο χαρακτήρας της κρίσης, τα γενικά χαρακτηριστικά της στην Ευρώπη αλλά και στην Ελλάδα όπου συντελούνται τεκτονικές αλλαγές, η επίδρασή της στους καταναλωτές (εισόδημα, αγοραστική δύναμη, κ.λπ.) και την ασφαλιστική αγορά (επενδύσεις,

PSI, αύξηση εξαγορών, μείωση παραγωγής κ.λπ.), τα μαθήματα που πήραμε αλλά και οι απαραίτητες προσαρμογές για την αντιμετώπιση της κρίσης (π.χ. ισχυρό risk management, περιστολή εξόδων κ.λπ.).

Η δεύτερη ενότητα του Συνεδρίου ήταν αφιερωμένη στο μέλλον της ασφαλιστικής διαμεσολήψης, ενός τομέα καθοριστικού για την ασφαλιστική δραστηριότητα, στον οποίο σημειώνεται έντονη νομοθετική δραστηριότητα σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Στο πάνελ των ομιλητών συμμετείχαν ο κ. Andre Van Varenberg, Chairman of Brokers' Committee, BIPAR, Δημήτρης Τσεσμετζόγλου, Member of BoD of Hellenic Insurance Brokers Association & CEO Matrix Insurance & Reinsurance Brokers και Mark Cracknell, CEO, Marine Global Booking Center, AON Risk Solution. Η κ. Άλκηστις Χριστοφίδου, Deputy Managing Partner, I. K. Rokas & Partners Law firm τοποθετήθηκε επίσης στο θέμα. Συντονιστής της ενότητας ήταν ο κ. Νικόλαος Μακρόπουλος, Πρόεδρος Επιτροπής Διεθνών Σχέσεων ΕΑΕΕ και Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, Ευρώπη ΑΕΓΑ.



υγεία

Για να είσαι υγιής, η τύχη μόνο δεν αρκεί.
Έλα ΚΙ ΕΣΥ στην ασφάλεια της Εθνικής Ασφαλιστικής.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Η Εθνική Ασφαλιστική, δίπλα σας

Η Εθνική Ασφαλιστική, ως ενεργό μέλος της κοινωνίας, αναπτύσσει δράσεις και πρωτοβουλίες, προκειμένου να συνδράμει στο έργο που επιτελούν φορείς και ανθρωπιστικές οργανώσεις. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για μας δεν είναι μια θεωρητική έννοια, αλλά συγκεκριμένη επιδρογή.

«ΕΛΙΖΑ»

Η Εταιρία μας συνεχίζει να παρέχει τη δωρεάν ασφάλιση αυτοκινήτου στο μη κερδοσκοπικό σωματείο «ΕΛΙΖΑ». Σκοπός του σωματείου είναι η προστασία και η βελτίωση της ποιότητας ζωής κακοποιημένων παιδιών.

Επίσης μεταξύ των στόχων του είναι και η ενημέρωση του κοινού για το φαινόμενο της κακοποίησης και παραμέλησης των παιδιών στην Ελλάδα και επιμόρφωση επαγγελματιών σχετικά με τα πλέον σύγχρονα επιστημονικά δεδομένα που αφορούν την παιδική προστασία και τις διεθνείς και ευρωπαϊκές συμβάσεις που δεσμεύουν κάθε χώρα για την εφαρμογή των επιταγών τους.

Μαζί για το Παιδί

Χορηγός ασφάλισης της συναυλίας που διοργανώθηκε από την ένωση «Μαζί για το Παιδί» στο Ηρώδειο στις 26 Σεπτεμβρίου, με το Στέφανο Κορκολή, ήταν η Εθνική Ασφαλιστική. Η ένωση «Μαζί για το Παιδί», βοηθά περισσότερα από 5.000 παιδιά κάθε χρόνο παρέχοντάς τους ψυχολογική, ηθική και οικονομική υποστήριξη, ενώ ενημερώνει το κοινό για θέματα που αφορούν στα παιδιά, μέσα από εκστρατείες ενημέρωσης και καμπάνιες ευαισθητοποίησης.



«Συνεχίζω»

Οικονομική ενίσχυση για την αγορά εισιτηρίων, τα οποία εν συνεχεία δόθηκαν σε μέλη του Συλλόγου «Συνεχίζω», προκειμένου να παρακολουθήσουν τη συναυλία του μεγάλου δασκάλου της ελληνικής μουσικής παράδοσης Χρόνη Ανδονίδη, παρείχε η Εθνική Ασφαλιστική. Η συναυλία πραγματοποιήθηκε στις 9 Σεπτεμβρίου στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού και ήταν αφιερωμένη στα 90 χρόνια από την εκχώρηση της ανατολικής Θράκης. Τα έσοδα της παράστασης διατέθηκαν στο Σύλλογο Καρδιάς και Φίλων των Μεταμοσχεύσεων «Συνεχίζω».



Ελληνικό Παιδικό Μουσείο

Τις ασφαλιστικές καλύψεις Αστικής Ευθύνης και Πυρός, με τη μορφή χορηγίας, συνεχίζει να προσφέρει η Εταιρία μας στο Ελληνικό Παιδικό Μουσείο. Από το 1987 το Ελληνικό Παιδικό Μουσείο προσφέρει σε παιδιά, γονείς και εκπαιδευτικούς, πολιτιστικό και εκπαιδευτικό έργο, μέσα από σύγχρονα διαδραστικά εκθέματα και παιχνίδια. Σκοπός είναι να βοηθήσει τα παιδιά να αναπτύξουν όλο τους το δυναμικό, ώστε να γίνουν πολίτες οι οποίοι με σεβασμό στην ατομικότητά τους θα αποκτήσουν και κοινωνική συνείδηση.

Έρευνα για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις: εντείνεται το πρόβλημα ρευστότητας

Τη διεξαγωγή έρευνας συγκυρίας σε επίπεδο Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ), από την οποία θα προκύπτει η κατασκευή για πρώτη φορά δείκτη εμπιστοσύνης για τις ελληνικές ΜμΕ, καθιερώνει η Εθνική Τράπεζα. Η έρευνα θα διενεργείται δύο φορές τον χρόνο από τη Διεύθυνση Στρατηγικής και Οικονομικής Ανάλυσης της Εθνικής, σε δείγμα σχεδόν 1.000 εταιρειών. Βασίζεται στα πρότυπα των εναρμονισμένων ερωτηματολογίων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του ΟΟΣΑ, ώστε να επιτυγχάνεται η υψηλότερη δυνατή αξιοπιστία και προβλεπτική ικανότητα των δεικτών και να διασφαλίζεται η συγκρισιμότητα με δείκτες εμπιστοσύνης που αφορούν το σύνολο του εταιρικού τομέα στην Ελλάδα, όπως οι δείκτες του IOBE, και στην Ευρώπη, όπως οι δείκτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Με αφορμή την πρωτοβουλία αυτή της ΕΤΕ, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας κ. Αλέξανδρος Τουρκοηλίδης δήλωσε ότι «η Εθνική επιδιώκει να καλύψει ένα σημαντικό κενό αναφορικά με την σε βάθος ενημέρωση, όλων των παραγόντων, για τα επικαιροποιημένα προβλήματα που εμφανίζουν οι εκατοντάδες χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις στη χώρα μας, που αποτελούν και ένα νευραλγικό κομμάτι της οικονομικής δραστηριότητας. Μέσω αυτής της φερέγγυας ενημέρωσης, Πολιτεία, πιστωτικό σύστημα και Φορείς θα είναι σε θέση να λαμβάνουν τα κατάλληλα διαρθρωτικά μέτρα».

Ο Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής και Δραστηριοτήτων Εξωτερικού κ. Παύλος Μυθωνάς, ανέλυσε τη φιλοσοφία και τη δομή της έρευνας, που θα πραγματοποιεί η Διεύθυνση Στρατηγικής και Οικονομικής Ανάλυσης της Εθνικής και τις ιδιαιτερότητες των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα έναντι των ευρωπαϊκών χωρών. «Κύριος σκοπός αυτού

του εγχειρήματος είναι η διαχρονική παρακολούθηση της κατάστασης και των αναγκών των ΜμΕ ώστε να αποκτήσουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα της πορείας τους.

Η συστηματική απεικόνιση της συμπεριφοράς και των στρατηγικών των ΜμΕ, σε συνδυασμό με την κατασκευή για πρώτη φορά δείκτη εμπιστοσύνης για τις ελληνικές ΜμΕ, θα μας επιτρέψει να αποτυπώσουμε τις σημαντικές μεταβολές που διενεργούνται στη σχετική θέση των ΜμΕ στον εταιρικό τομέα, ενώ παράλληλα θα αποτελέσει εργαλείο σύγκρισης με αντίστοιχες επιχειρήσεις στην Ευρώπη».

Ο Γενικός Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής της Εθνικής κ. Ανδρέας Αθανασόπουλος, με τομέα ευθύνης και τον χώρο των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, επεσήμανε ότι το πρόβλημα ρευστότητας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων έχει ιδιαίτερα ενταθεί τα τελευταία δύο χρόνια, ως αποτέλεσμα της κρίσης.

Έντονο πρόβλημα ρευστότητας δηλώνει ότι έχει το 40-45% των Μικρομεσαίων κυρίως γιατί, αφενός έχει αυξηθεί ο χρόνος εισπραξιών από πελάτες και αφετέρου έχει περιορισθεί ο χρόνος πληρωμής προς Προμηθευτές.

Υπό αυτή την προοπτική, οι κατευθύνσεις πολιτικής για τις ΜμΕ μπορούν να δομηθούν γύρω από τρεις άξονες:

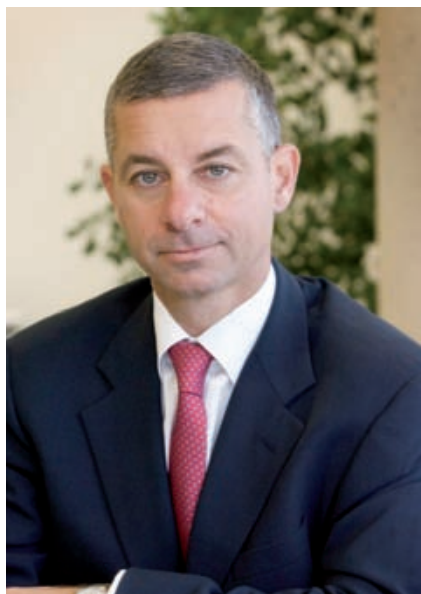
- α) περιορισμός λειτουργικού κόστους (μέσω συγκέντρωσης των επιχειρήσεων σε μεγαλύτερα σχήματα),
- β) ενίσχυση ρευστότητας (μέσω των ευρωπαϊκών μηχανισμών στήριξης και χρήσης εγγυητικών επιστολών για την εισαγωγή πρώτων υλών) και
- γ) στήριξη πωλήσεων (μέσω πολιτικών προώθησης της εξωστρέφειας των ΜμΕ).

Από την έρευνα συγκυρίας προκύπτει ότι:

- Το μέγεθος της κρίσης έχει οδηγήσει το 50% περίπου του εταιρικού τομέα των ΜμΕ να θεωρεί πρωταρχικό του στόχο την επιβίωση

ενώ λιγότερο του 25% να προσανατολίζεται σε πορεία ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, οι μικρές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν κυρίως προβλήματα ρευστότητας, ως αποτέλεσμα της ανατροπής του συναλλακτικού κύκλου στην Ελλάδα που στηριζόταν κυρίως σε πιστώσεις προμηθευτών.

- Οι αντιδράσεις των ΜμΕ στην κρίση είναι πλέον διαρθρωτικού χαρακτήρα (κυρίως μείωση καταστημάτων και προσωπικού και στροφή σε νέα προϊόντα και αγορές) – σημάδι ενδεικτικό των δομικών ανακατατάξεων που διενεργούνται στην οικονομία. Συγκεκριμένα, οι βασικές αντιδράσεις των επιχειρήσεων είναι α) η μείωση των παραγγελιών σε ποσοστό 61%, β) η καθυστέρηση πληρωμών σε δάνεια ή προμηθευτές σε ποσοστό 46% και γ) οι απολύσεις σε ποσοστό 43%.
- Οι βραχυπρόθεσμες στρατηγικές επιλογές των ΜμΕ για το επόμενο έτη συνοψίζονται αφ' ενός σε μείωση των επενδύσεων, προσωπικού και τιμών και αφ' ετέρου σε αύξηση καινοτομικής δραστηριότητας και εξαγωγών. Ενώ το 40% των ΜμΕ ήδη εξάγει κάποιο μέρος της παραγωγής του, το μέσο ποσοστό εξαγωγών είναι χαμηλό (κοντά στο 25%) - καθιστώντας έτσι κρίσιμη την υιοθέτηση πολιτικών στήριξης των εξαγωγών ώστε να προσεγγισθεί το επίπεδο κρίσιμης μάζας που θα οδηγήσει σε σημαντικά κέρδη. Παρά την υφεσιακή συγκυρία, υπάρχουν ΜμΕ που έχουν κάνει την υπέρβαση ακολουθώντας αναπτυξιακές κατευθύνσεις. Το υγιές αυτό κομμάτι των ΜμΕ αποτελείται από επιχειρήσεις α) με σημαντική συμμετοχή ιδίων κεφαλαίων στη χρηματοδότηση των επενδύσεων τους, β) με χαρακτηριστικά εξωστρέφειας και καινοτομίας και γ) με ελεγχόμενο κύκλωμα συναλλαγών (εμπορικό κύκλο).



Αγαπητοί συνεργάτες

*Το κλειδί για την επιτυχία της νέας μας στρατηγικής,
σ' ένα περιβάλλον όπως αυτό διαμορφώνεται σήμερα,
συνίσταται στο συνδυασμό της δυναμικής εμπορικής
πολιτικής, της αρμονικής ανάπτυξης των Δικτύων
με γόνιμο και αποτελεσματικό τρόπο και
φυσικά της εποικοδομητικής συνεργασίας όδων μας.*

*Ο στόχος μας είναι ξεκάθαρος και σαφής.
Η Εθνική Ασφαδιστική να διεκδικήσει αυτό που της ανήκει:
να είναι η καλύτερη εταιρία της αγοράς,
σταθερά πρώτη και κερδοφόρα.*

*Στα πδεονεκτήματά μας είναι ότι αποιεδούμε σημαντικό μέδος
τον ομίδον της Εθνικής Τράπεζας, η οποία απέδειξε για άδην
μια φορά εμπράκτως την εμπιστοσύνη της, προχωρώντας
στην ανακεφαλαιοποίηση της Εθνικής Ασφαδιστικής.*

*Πιστεύω ότι έχουμε όδες εκείνες τις προϋποθέσεις
που θα μας οδηγήσουν στην επιτυχία, γράφοντας ένα ακόμη
σημαντικό κεφάλαιο στην ποδύχρονη ιστορία της Εταιρίας.*

Ιωάννης Κατσουρίδης



No

**ΟΧΙ ΣΤΟ
ΑΓΧΟΣ
ΟΧΙ ΣΤΗΝ
ΑΝΗΣΥΧΙΑ
ΟΧΙ ΣΤΗΝ
ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ**

Μόνο η No 1
ασφαλιστική
μπορεί να πει
ΟΧΙ σε αυτά
που προβληματίζουν
τον κόσμο μας.
Μόνο η Εθνική
Ασφαλιστική
μπορεί να
προχωράει
μπροστά
επειδή έχει
το ισχυρότερο
δίκτυο πωλήσεων
και ταυτόχρονα
την 1η θέση
στην αγορά και
στην καρδιά μας
για πάντα.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

...για πάντα