

Ανοιχτή Επικοινωνία

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΤΕΥΧΟΣ 15ο • ΙΟΥΛΙΟΣ 2016

act4Greece

**Ένα ευρώ για
κάθε συμβόλαιο**

ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

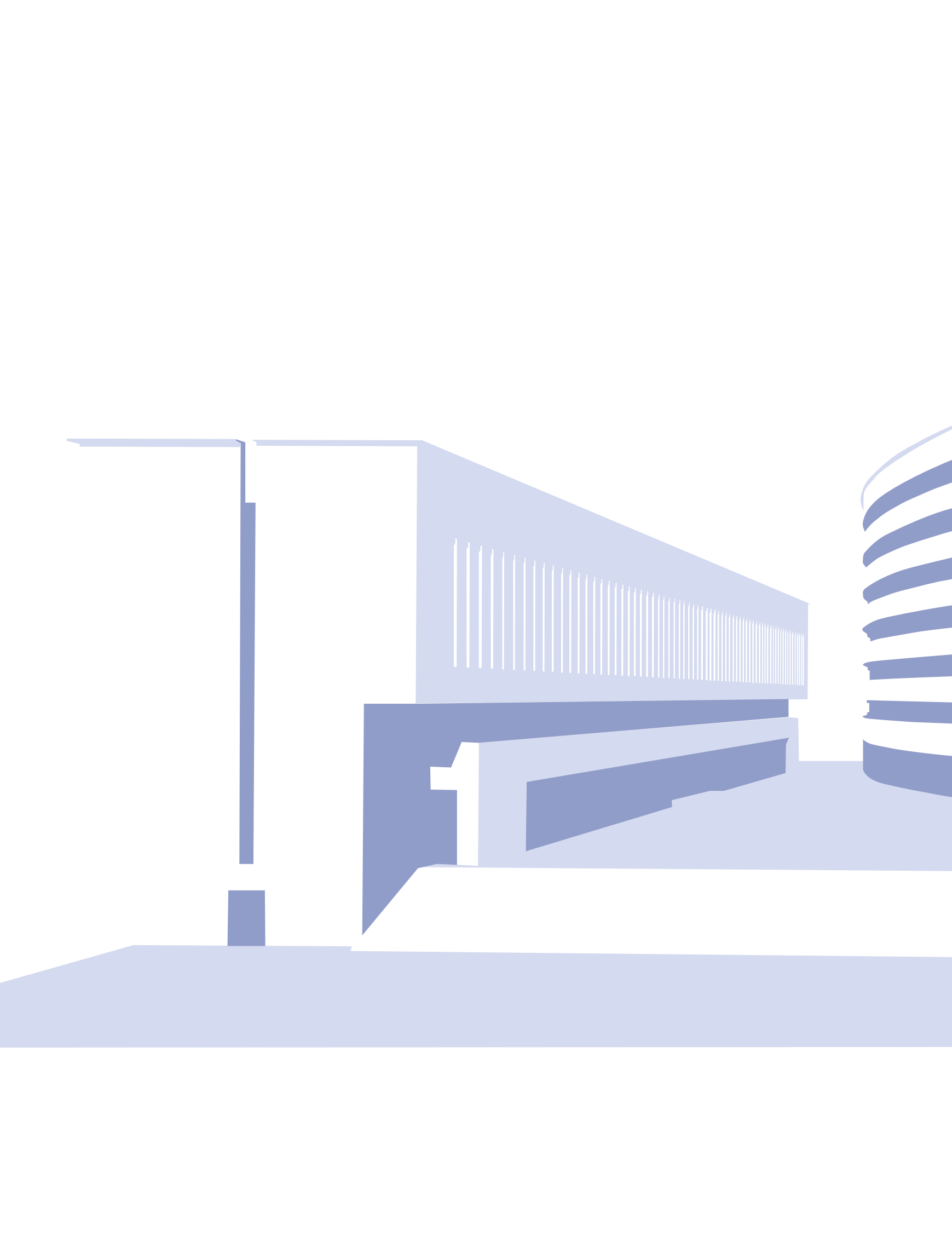
Η διαχρονικά σταθερή αξία



Solvency II

Νέα εποχή στην ασφαλιστική αγορά

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ





Αγαπητοί συνεργάτες

Η Εθνική Ασφαδιστική δεν αποτελεί μόνον τον αδιαμφισβήτητο πρωταγωνιστή της εγχώριας ασφαδιστικής αγοράς, αλλά και πρότυπο για την εδδηνική επιχειρηματικότητα.

Από την ίδρυσή της έως σήμερα, προσδωμένη στις αρχές και τις αξίες της, υπήρξε πάντοτε πυδύννας σταθερότητας και πρωτοπόρος του ασφαδιστικού κλάδου, σημείο αναφοράς και αξιοπιστίας για το σύνολο της εδδηνικής κοινωνίας.

Σήμερα, εν μέσω ενός ιδιαίτερου περιβάδδοντος, καδείται και πάδι να ανοίξει νέους δρόμους, ενισχύοντας περαιτέρω την ηγετική της θέση και προσφέροντας στους ασφαδισμένους της, υψηλής αξιοπιστίας και ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες. Πάντα, με τη σφραγίδα της υπευθυνότητας και της φερεγγυότητας που διαχρονικά τη διακρίνουν.

Η Εθνική Ασφαδιστική μπορεί να οραματίζεται μια νέα εποχή υπεροχής, διότι διαθέτει ένα ακόμη ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα: τους ανθρώπους της.

Το αποτεδεσματικό παραγωγικό της δίκτυο, το έμπειρο προσωπικό της και οι δυναμικοί συνεργάτες της, αποτέδεσαν έναν από τους βασικούς πυδύννες εξέδδξης της και αποτεδούν την εγγύηση για την αναπτυξιακή της προοπτική.

Χριστόφορος Σαρδεδής



σελ. 14-21

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά στον αστερισμό του Solvency II

Με το νόμο 4364/2016, η ευρωπαϊκή οδηγία 2009/138/ΕΚ ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία και η ασφαλιστική αγορά μπήκε επί τέλους στον αστερισμό του «Solvency II» ή «Φερεγγυότητα II».

Είχαν προηγηθεί προετοιμασίες, με ποσοτικές μελέτες και ασκήσεις προσομοίωσης, οι οποίες διήρκεσαν περίπου μια δεκαετία. Παρά ταύτα, η αλλαγή του σκηνικού είναι τόσο ριζική, που δεν θα αποτελούσε έκπληξη αν η περίοδος πλήρους προσαρμογής και εξισορρό-



σελ. 22-26

Η διαχρονική αξία στην ασφαλιστική αγορά

Την ηγετική θέση που κατέχει η Εθνική Ασφαλιστική, όχι μόνο σε μερίδια αγοράς, αλλά και στην καρδιά των καταναλωτών (πελατών και μη), αναδεικνύει περίτρανα προσφάτως διενεργηθείσα ποιοτική έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η Εθνική Ασφαλιστική για το καταναλωτικό κοινό αποτελεί την κατεξοχήν επιλογή κύρους, την εταιρία που αποπνέει αίσθημα ασφάλειας, το μεγαλύτερο όνομα της ασφαλιστικής αγοράς, την ελληνική εταιρία σύμβολο με μακρά ιστορία και άρα σταθερή αξία, αξιόπιστη και φερέγγυα, διαθέτοντας πλήρη γκάμα ασφαλιστικών προϊόντων.

σελ. 8

Αποζημιώσεις: 925.000 ημερησίως

Σε 925.000 ευρώ ημερησίως ανήλθαν οι αποζημιώσεις που κατέβαλε η Εθνική Ασφαλιστική το 2015, μόνο στον Κλάδο Ζωής και Υγείας. Οι συνοδικές αποζημιώσεις που κατέβαλε προς τους ασφαλισμένους της η Εταιρία στον ίδιο πάντα κλάδο για το 2015 ανέρχονται σε 337 εκατ. ευρώ.

σελ. 6-7

Σταθερά πάντα Πρώτη στην ηγετική θέση

Την ηγετική της θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά με μερίδιο 16,6% επί των ακαθάριστων εγγεγραμμένων ασφαλιστών, συμπεριλαμβανομένων και των επενδυτικών προϊόντων παρά τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες, διατήρησε το 2015

η Εθνική Ασφαλιστική. Η Εταιρία με ευέλικτα σχήματα, διαμόρφωσε το αρτιότερο δυνατό περιβάλλον προκειμένου να εξυπηρετήσει τους ασφαλισμένους της.

σελ. 10-11

Συνεχής λειτουργική αναβάθμιση

Τα τελευταία δύο χρόνια, από το καλοκαίρι του 2014, μέσω σημαντικών έργων πληροφορικής και αναδιοργάνωσης επιχειρείται να αλλιάξει η λειτουργική φυσιολογία της Εταιρίας. Μια φυσιολογία, που στην αφετηρία της χαρακτηριζόταν από λειτουργική δυσκινησία, περιορισμούς των

πησης της αγοράς αποδει-
χτεί ανάλογης διάρκειας με
αυτή της προετοιμασίας.

Με τη «Φερεγγυότητα II», η
ασφαλιστική αγορά περνά από το
παραδοσιακό καθεστώς ρύθμισης
και εποπτείας στη βάση κανόνων,
σε ένα καθεστώς ιδιότυπης αυτο-
ρύθμισης. Η «Ανοιχτή Επικοινωνία»
παρουσιάζει όλα όσα πρέπει
να γνωρίζετε για τούτες της κα-
θοριστικής σημασίας αλλαγές
στον ασφαλιστικό κλάδο.



ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΑΕΕΓΑ "Η ΕΘΝΙΚΗ"

Λεωφόρος Συγγρού 103-105
117 45, Αθήνα

Τηλεφωνικό κέντρο:

18189 / +30.21303.18189

www.ethniki-asfalistiki.gr

e-mail: ethniki@insurance.nbg.gr

Υπεύθυνος έκδοσης:

Μαρία Κόρακα

ISSN: 1790-8272

(Κ.Α. 570052)

δυνατοτήτων για γρήγορες
αλλαγές, κενά σε θέματα
κανονιστικής
συμμόρφωσης και
υστέρηση σε σχέση με τον
ανταγωνισμό σε «ψηφιακές
υπηρεσίες» για τους πελάτες
και τους συνεργάτες μας.

σελ. 12-13

Ένα πολύτιμο ευρώ

Ένα ευρώ για κάθε ασφαλιστήριο. Με
αυτόν τον τρόπο η Εθνική Ασφαλιστική
συμμετέχει στο Πρόγραμμα Εταιρικής
Κοινωνικής Ευθύνης act4Greece
(πλητφόρμα Crowdfunding). Με
πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας, η
πλητφόρμα act4Greece αποτελεί ένα
σύγχρονο εργαλείο υποδοχής και
υποστήριξης έργων που έχει ανάγκη η
ελληνική κοινωνία και οικονομία και
στηρίζεται στο crowdfunding, δηλαδή
στην συμμετοχική χρηματοδότηση, μια
απλή, διαφανής και αξιόπιστη πρακτική,
στο πλαίσιο της οποίας κάθε πολίτης,
εταιρία, φορέας μπορεί να συνεισφέρει
ανάλογα με τις δυνατότητές του.



σελ. 28-31

Σε πρώτο πρόσωπο

Για την Εθνική
Ασφαλιστική, οι απόψεις
των ανθρώπων της είναι
χρήσιμος οδηγός για τις
αναζητήσεις, τους σχεδιασμούς

και τις επιδιώξεις της. Μέλη του
Agency, αλλά και του Πρακτορειακού
Δικτύου της Εταιρίας, καταθέτουν τις
απόψεις τους τόσο για την πορεία της
αγοράς τη φετινή χρονιά, όσο και για τις
προτιμήσεις και ανάγκες των πελατών.

σελ. 34-37

ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ

Πλούσια είναι η καλλιτεχνική
δραστηριότητα που αναπτύσσει ο
χώρος τέχνης της Εθνικής
Ασφαλιστικής μέσα σε μόλις ένα χρόνο
από την έναρξη της λειτουργίας του.
Μια κυψέλη δημιουργικότητας που
προσδοκά να καθιερωθεί στα
πολιτιστικά δρώμενα της πόλης.

►► Διαβάστε επίσης:

■ Ετήσια Έκθεση KPMG:
Η πορεία της ιδιωτικής
ασφαλιστικής αγοράς

σελ. 40-41

■ Μελέτη ΕΤΕ: Αναγκαία
η ψηφιακή αναβάθμιση για
να γίνουν οι ελληνικές
επιχειρήσεις ανταγωνιστικές

σελ. 38-39

■ Μελέτη ΕΑΕΕ: η παραγωγή
ασφαλιστρών στο πεντάμηνο

σελ. 42-43

■ Η Εθνική Ασφαλιστική
υποστήριξε πρωτότυπη δράση
της ΕΑΕΕ για την πρόληψη
τροχαίων ατυχημάτων

σελ. 32

■ Βράβευση της Εθνικής
Ασφαλιστικής στο Sales
Excellence Awards 2016

σελ. 33

Στην κορυφή της ασφαλιστικής αγοράς παραμένει η Εθνική Ασφαλιστική

Την ηγετική της θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά με μερίδιο 16,6% επί των ακαθάριστων εγγεγραμμένων ασφαλιστρών, συμπεριλαμβανομένων και των επενδυτικών προϊόντων παρά τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες, διατήρησε το 2015 η Εθνική Ασφαλιστική.

Η Εθνική Ασφαλιστική, με ευέλικτα σχήματα, διαμόρφωσε το αρτιότερο δυνατό περιβάλλον προκειμένου να εξυπηρετήσει τους ασφαλισμένους της. Ως ηγέτιδα δύναμη της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς, εξακολουθεί να εξελίσσεται διαρκώς και ο εκσυγχρονισμός της αποδίδει καρπούς, όπως προκύπτει και από τα αποτελέσματά της. Με σημείο αναφοράς το δίκτυό της και το ανθρώπινο δυναμικό της, η Εταιρία ενίσχυσε επιπλέον την πελατειακή της βάση και βελτιώθηκε λειτουργικά, με σταθερή κερδοφορία.

Η Εταιρία παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους 76,7 εκατ. ευρώ το 2015 έναντι 105,0 εκατ. ευρώ το 2014, και μετά φόρων 98,1 εκατ. ευρώ έναντι 75,9 εκατ. ευρώ αντίστοιχα, εξέλιξη που σηματοδοτεί

τη συνέχιση της κερδοφορίας της που ξεκίνησε δυναμικά το 2011.

Ο Όμιλος παρουσίασε το 2015 κέρδη προ φόρων ύψους 78,2 εκατ. ευρώ σε σχέση με 105,4 εκατ. ευρώ το 2014 και κέρδη μετά φόρων 99,3 εκατ. ευρώ σε σχέση με 76,1 εκατ. ευρώ αντίστοιχα.

τα ήδη υψηλά κέρδη ύψους 31,2 εκατ. ευρώ το 2014. Το τεχνικό αποτέλεσμα του κλάδου Πυρός διατηρήθηκε και αυτό στο υψηλό επίπεδο των 38,3 εκατ. ευρώ, αν και λίγο χαμηλότερα από το 2014 όπου είχε αγγίξει τα 43,3 εκατ. ευρώ. Τα εγγεγραμμένα μικτά ασφάλιστρα (συμπεριλαμβανο-

“...ως ηγέτιδα δύναμη της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς, εξακολουθεί να εξελίσσεται διαρκώς και ο εκσυγχρονισμός της αποδίδει καρπούς, όπως προκύπτει και από τα αποτελέσματά της...”

Η εξέλιξη αυτή είναι κυρίως αποτέλεσμα του εντεινόμενου ελέγχου του κόστους Ζημιών, ιδιαίτερα στους κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτου, της αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου Επενδύσεων και της ανάπτυξης νέων κερδοφόρων προϊόντων. Σε επίπεδο τεχνικού αποτελέσματος στους γενικούς κλάδους, ο κλάδος Αυτοκινήτου για μια ακόμη χρήση κινήθηκε εντυπωσιακά, σημειώνοντας κέρδη ύψους 46,2 εκατ. ευρώ, σε σχέση με

μένων των επενδυτικών προϊόντων) για τη Μητρική Εταιρία ανήλθαν σε 609,6 εκατ. ευρώ έναντι 748,9 εκατ. ευρώ το 2014, με την μείωση να οφείλεται κυρίως στο επενδυτικό προϊόν «Εθνική Εφάπαξ».

Η σημαντική κερδοφορία είχε ως αποτέλεσμα η Εταιρία να ενισχύσει περαιτέρω τα κεφάλαιά της. Συγκεκριμένα, τα Ίδια Κεφάλαια της Εθνικής Ασφαλιστικής κατά την παρελθούσα χρήση σημείωσαν σημαντική αύξηση κατά 104,4 εκατ. ευρώ, με

“...με σημείο αναφοράς το δίκτυό της και το ανθρώπινο δυναμικό της, ενίσχυσε επιπλέον την πελατειακή της βάση και βελτιώθηκε λειτουργικά, με σταθερή κερδοφορία...”

αποτέλεσμα η Εταιρία να παρουσιάσει σημαντικό πλεόνασμα περιθωρίου φερεγγυότητας, σύμφωνα με τη Φερεγγυότητα Ι.

Με άξονα την καινοτομία και αξιοποιώντας τα συγκριτικά της πλεονεκτήματα, η Εθνική Ασφαλιστική επανασχεδίασε εγκαίρως τη στρατηγική της προκειμένου να συνεχίσει να αποτελεί την πρώτη επιλογή των ασφαλισμένων και τον οδηγό των εξελίξεων στον εγχώριο ασφαλιστικό κλάδο.

Δόθηκε προτεραιότητα στην υλοποίηση σημαντικών έργων υποδομής, όπως το νέο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, συστήματα διαχείρισης κόστους και βελτίωσης λειτουργίας, συστήματα ανάπτυξης πωλήσεων, ενώ η Εταιρία έδωσε έμφαση στην εναρμόνισή της με κανονιστικές υποχρεώσεις.

Η Εταιρία βρέθηκε για ακόμη μια χρονιά στην πρώτη γραμμή για την κοινωνία και τον άνθρωπο, υπηρετώντας με συνέπεια το ανθρωποκεντρικό της όραμα που καθορίζει κάθε της δραστηριότητα. Με ισχυρό το αίσθημα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Εθνική Ασφαλιστική υποστήριξε για ακόμη μια χρονιά δράσεις και φορείς που προσφέρουν σημαντικό

έργο σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες και σε τομείς του περιβάλλοντος, του πολιτισμού και της επιστήμης.

Η Εθνική Ασφαλιστική εξακολουθεί να έχει στο επίκεντρο τον ασφαλισμένο της, συνεχίζει να εκπαιδεύει διαρκώς το προ-

κλάδο Ζωής ενισχύεται περαιτέρω το επιτυχημένο πλήρες πρόγραμμα υγείας FULL, σχεδιάζονται νέα προϊόντα προστασίας με βελτιωμένα χαρακτηριστικά, νέο προϊόν άμεσης ιατρικής βοήθειας και βελτιώνονται τα προγράμματα ασφάλισης προσωπι-

“

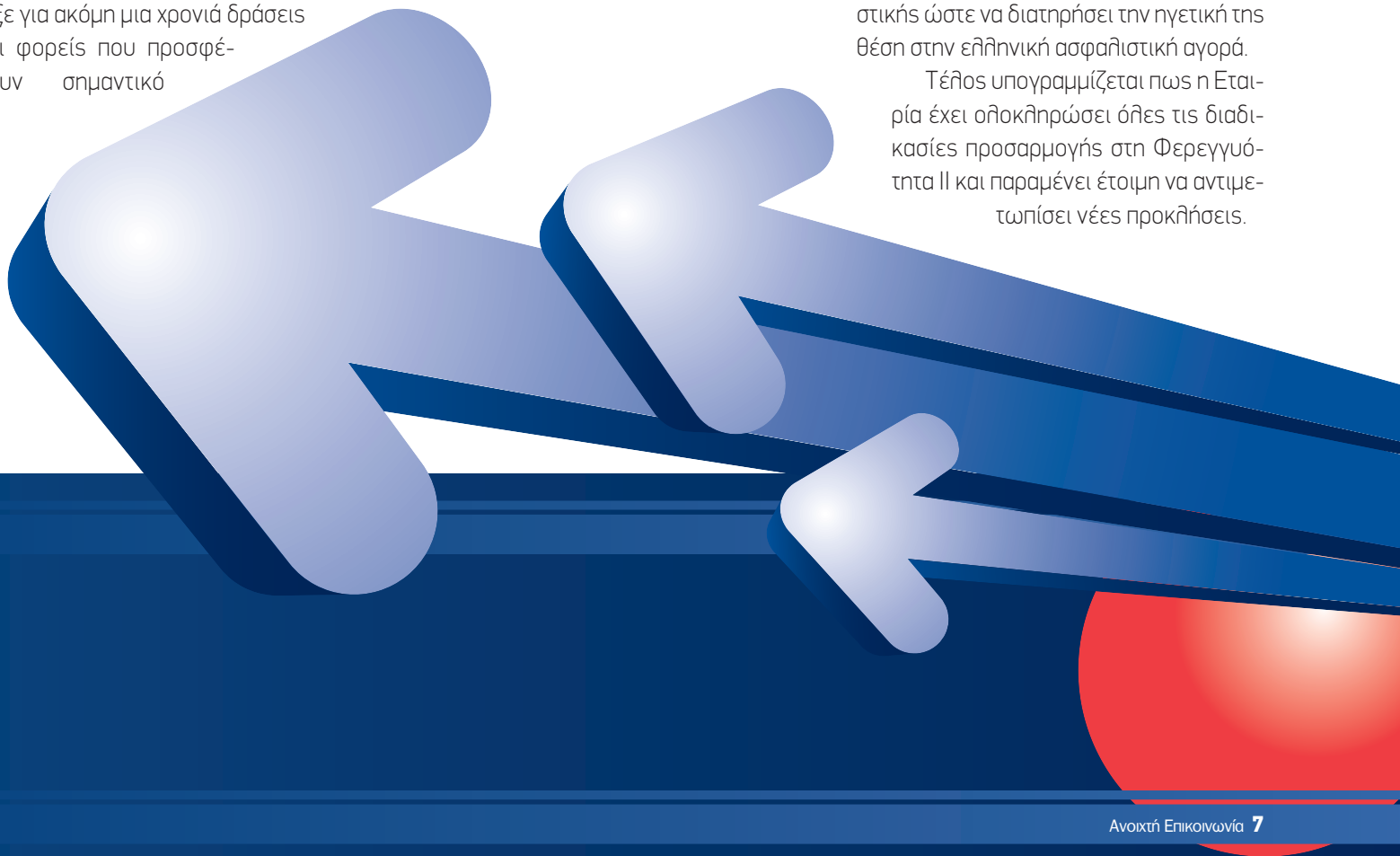
...η Εταιρία βρέθηκε για ακόμη μια χρονιά στην πρώτη γραμμή για την κοινωνία και τον άνθρωπο, υπηρετώντας με συνέπεια το ανθρωποκεντρικό της όραμα...

”

σωπικό της, να ενσωματώνει στα επιχειρησιακά της μοντέλα σύγχρονα χαρακτηριστικά και να προσαρμόζει στις νέες απαιτήσεις τις μεθόδους υπολογισμού του κινδύνου. Η Εταιρία προσφέρει σημαντικές ευχέρειες στο δίκτυό της, το οποίο στηρίζει αδιάλειπτα, μιας και αυτό είναι που αποτελεί και τον ισχυρότερο πυλώνα, στον οποίο η Εθνική Ασφαλιστική βασίζει την περαιτέρω ανάπτυξή της. Το 2016 στον

κλάδο αυτοκινήτου δίνεται έμφαση στην περαιτέρω αυτοματοποίηση των αποζημιώσεων, στη βελτίωση των καλύψεων των υφιστάμενων προϊόντων και στην ανάπτυξη νέων, ενώ νέο προϊόν κατοικίας δημιουργείται από τον κλάδο Πυρός. Η εισαγωγή νέων προϊόντων σε συνδυασμό με την περαιτέρω αξιοποίηση του δικτύου της ΕΤΕ, θα ενισχύσουν την ανάπτυξη της Εθνικής Ασφαλιστικής ώστε να διατηρήσει την ηγετική της θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Τέλος υπογραμμίζεται πως η Εταιρία έχει ολοκληρώσει όλες τις διαδικασίες προσαρμογής στη Φερεγγυότητα ΙΙ και παραμένει έτοιμη να αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις.



Σε 337 εκατ. ευρώ ανήλθαν οι αποζημιώσεις για το 2015

Στα 925.000 ευρώ ημερησίως ανήλθαν οι αποζημιώσεις που κατέβαλε η Εθνική Ασφαλιστική το 2015, μόνο στον Κλάδο Ζωής και Υγείας. Οι συνολικές αποζημιώσεις που κατέβαλε προς τους ασφαλισμένους της η Εταιρία στον ίδιο πάντα κλάδο για το 2015 ανέρχονται σε 337 εκατ. ευρώ.

Συγκεκριμένα, για τις περιπτώσεις κάλυψης εξόδων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης (σε ατομικά και ομαδικά συμβόλαια), το ποσό των αποζημιώσεων ξεπέρασε τα 111 εκατομμύρια

ευρώ το 2015. Αξίζει να αναφερθεί ότι οι αποζημιώσεις αυτές ακολούθησαν και φέτος την ανοδική τάση των προηγούμενων ετών, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξης του 2,2%.

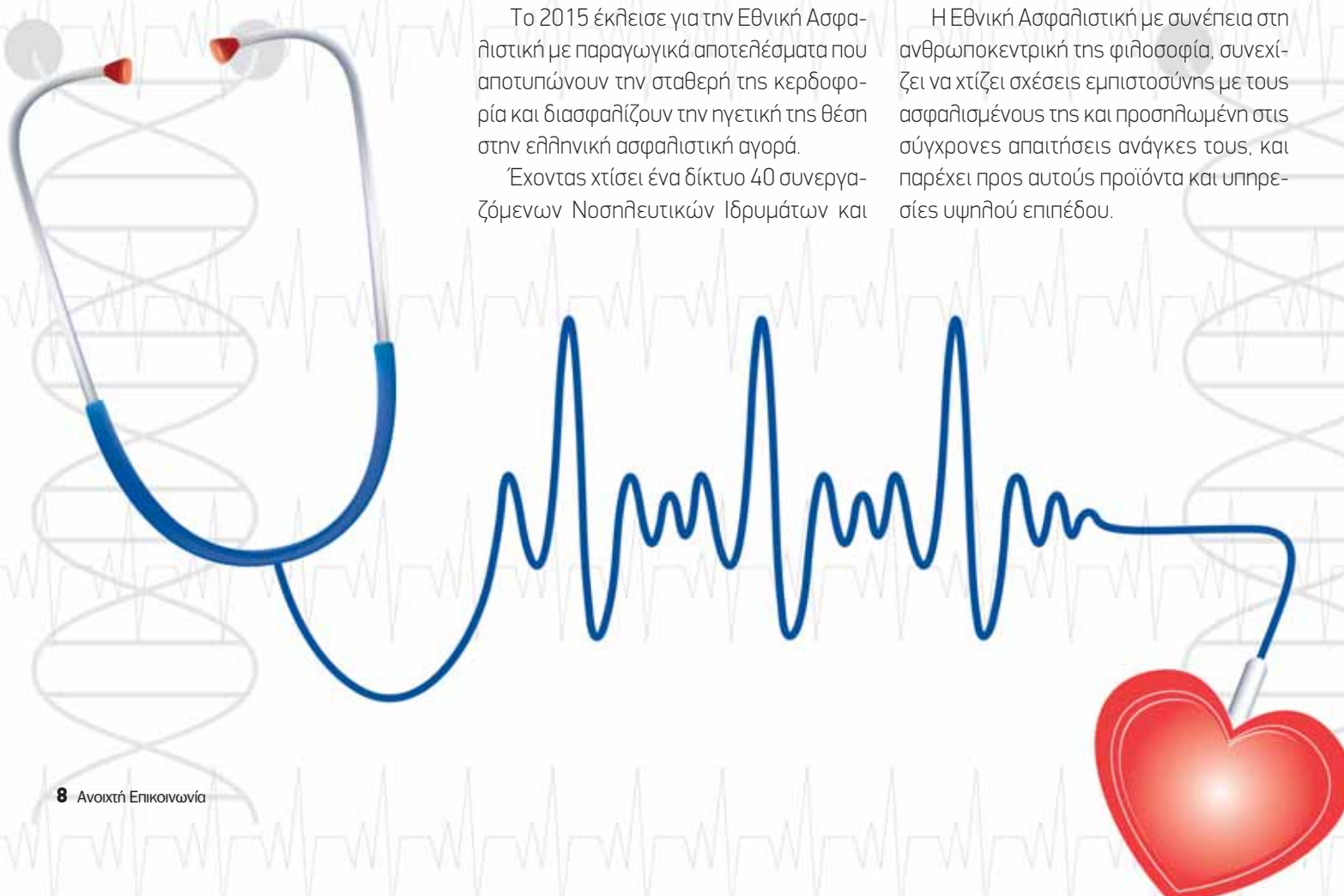
Η φερεγγυότητα, η επαρκής ρευστότητα, καθώς και η επιτυχημένη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του Κλάδου Ζωής και Υγείας, δίνουν στην Εθνική Ασφαλιστική τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται άμεσα στις ανάγκες των ανθρώπων που την εμπιστεύονται και να εξυπηρετεί απρόσκοπτα τις υποχρεώσεις της.

Το 2015 έκλεισε για την Εθνική Ασφαλιστική με παραγωγικά αποτελέσματα που αποτυπώνουν την σταθερή της κερδοφορία και διασφαλίζουν την ηγετική της θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

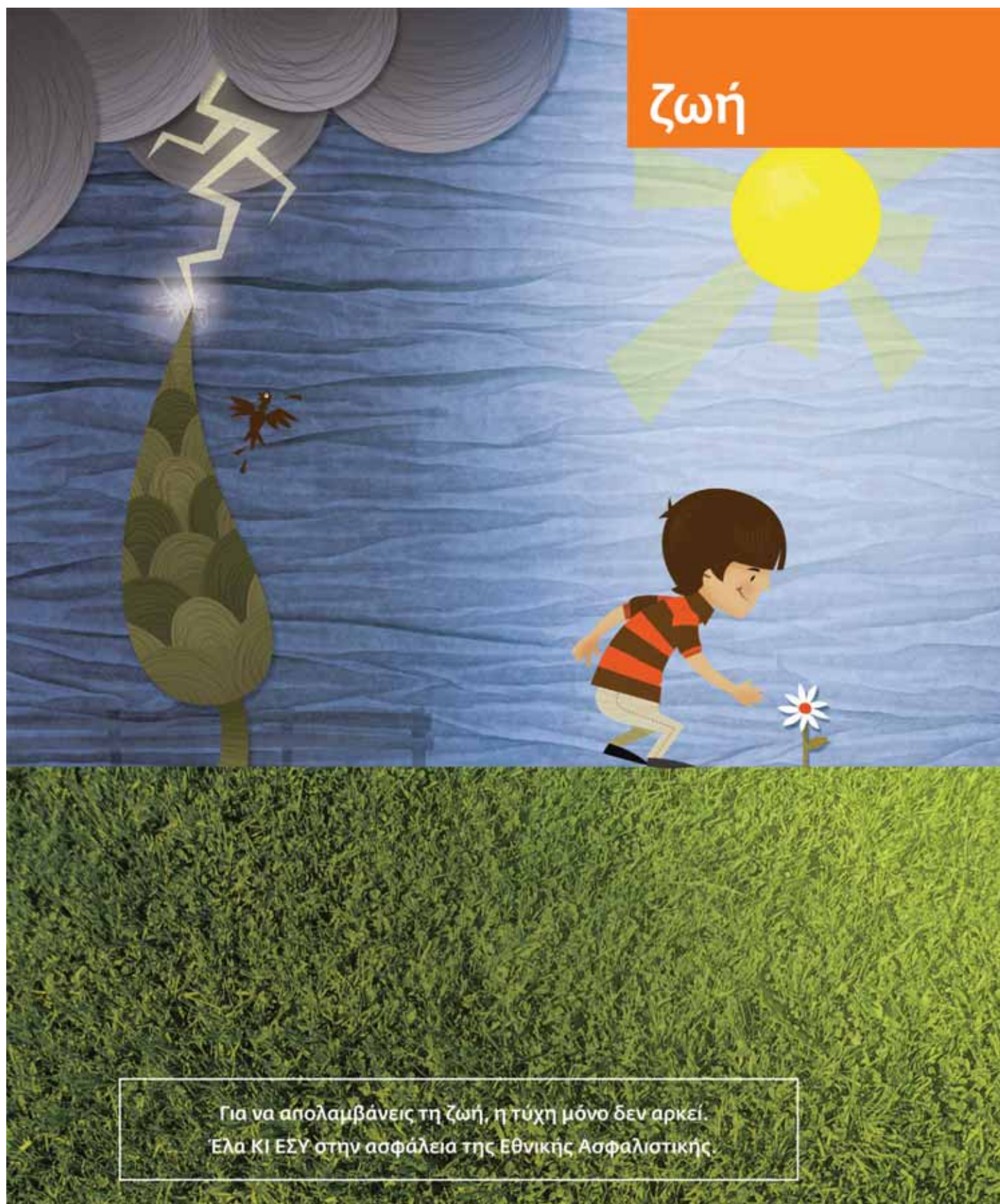
Έχοντας χτίσει ένα δίκτυο 40 συνεργαζόμενων Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων και

αυξάνοντας συνεχώς τις συνεργασίες της, η Εθνική Ασφαλιστική διασφαλίζει την ομαλή υποδοχή και εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων της. Τους απαλλάσσει από την υποχρέωση να εκταμιεύουν μεγάλα ή και μικρά ποσά για την κάλυψη των εξόδων νοσηλείας τους, πέραν της συμμετοχής τους, μιας και η τακτοποίηση του ποσού των εξόδων αυτών και των αμοιβών των ιατρών γίνεται απευθείας από την Εθνική Ασφαλιστική, όπως προβλέπεται από τις συμβάσεις συνεργασίας με τα Συνεργαζόμενα Νοσοκομεία.

Η Εθνική Ασφαλιστική με συνέπεια στη ανθρωποκεντρική της φιλοσοφία, συνεχίζει να χτίζει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους ασφαλισμένους της και προσηλωμένη στις σύγχρονες απαιτήσεις ανάγκες τους, και παρέχει προς αυτούς προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου.



ζωή



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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Εθνική Ασφαλιστική: Διαρκής λειτουργική αναβάθμιση

Επιμέλεια: Γιώργος Κοντίτσας, Διευθυντής Οργάνωσης και Διαχείρισης Έργων



Τα τελευταία δύο χρόνια μέσω σημαντικών έργων πληροφορικής και αναδιοργάνωσης επιχειρείται να αλλιάξει η λειτουργική φυσιογνωμία της εταιρίας. Στόχος είναι η άμεση ανταπόκρισή της εταιρίας στις αλλαγές του κανονιστικού πλαισίου αλλά και των συνθηκών της αγοράς ενώ ταυτόχρονα επιδιώκεται η βελτίωση του «ψηφιακού προσώπου» της για παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών σε πελάτες και συνεργάτες.

Τα έργα που υλοποιήθηκαν την περασμένη διετία ή που βρίσκονται σε εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθούν στο άμεσο προσεχές διάστημα θα βοηθήσουν τους κλάδους, τις πωλήσεις και γενικά όλες τις μονάδες της εταιρίας να κάνουν αποτελεσματικότερα τη δουλειά τους ώστε να διατηρηθεί και να ενισχυθεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Εθνικής Ασφαλιστικής και να θωρακιστεί η κερδοφορία.

Τα 30 περίπου έργα που ολοκληρώθηκαν και 20 που βρίσκονται σε εξέλιξη θα μπορούσαν να ταξινομηθούν με βάση το είδος των προβλημάτων που λύνουν, των λειτουργικών δυνατοτήτων που παρέχουν και τον «πελάτη» που εξυπηρετούν, στις κατηγορίες που αναφέρονται παρακάτω με ενδεικτικά παραδείγματα κυριότερων έργων:

Συμμόρφωση προς κανονιστικές απαιτήσεις

Το νέο κανονιστικό πλαίσιο (Οδηγία Solvency II και νόμος 4364/2016) απαιτεί

σύνθετες αναφορές και την υλοποίηση αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας.

- **Solvency II reporting (IBM Cognos)** – σύστημα αυτόματης παραγωγής αναφορών.
- **Solvency II** – προσαρμογή στον νόμο 4364/2016.
- **Καταγραφή διαδικασιών και ελέγχων** για την παραγωγή των αναφορών Φερεγγυότητας II.

Εκσυγχρονισμός τρόπου διασύνδεσης, υποστήριξης και πληροφόρησης συνεργατών

Η μεγάλη σημασία που δίνει η Εταιρία στο δίκτυο συνεργατών αποδεικνύεται από την προσπάθεια που καταβάλλει και τις επενδύσεις στις οποίες πρόθυμα προβαίνει προκειμένου να υποστηρίξει σύγχρονα και αποτελεσματικά τους συνεργάτες.

- **ΕθνικήForce Α΄ Φάση** – Εφαρμογή υποστήριξης των συνεργατών στην καθημερινή εργασία, σε θέματα διαχείρισης της σχέσης τους με τους πελάτες, την παρακολούθηση των εργασιών τους, τη δυνατότητα cross-selling σε υφιστάμενους πελάτες κ.λπ.
- **ΕθνικήForce Β΄ Φάση** (σε εξέλιξη) – Αναβάθμιση της εφαρμογής με προσθήκη ενοτήτων ρευστοποίησης, αμοιβών, εμπορικής πολιτικής και παρακολούθηση δαπανών.
- **Γέφυρες Παραγωγής** – Αποστολή σε ημερήσια βάση των στοιχείων παραγωγής όλων των Κλάδων σε συνεργάτες του πρακτορειακού δικτύου, προκειμέ-

νου να ενημερώνουν τις δικές τους πλατφόρμες.

- **Online Επικοινωνίες με συνεργάτες** (webservice Τυπώνω-Πληρώνω, τροποποίηση webservice τιμολόγησης Κλάδου Αυτοκινήτων, αναβάθμιση ηλεκτρονικών τρόπων πληρωμής).
- **Σύστημα αμοιβών** – Νέος υπολογισμός αμοιβών μέσω στοιχείων MIS βάσει του Νέου Κανονισμού Πωλήσεων.
- **Διατηρησιμότητα** – Νέος τρόπος υπολογισμού διατηρησιμότητας συμβολαίων συνεργατών που παραδόθηκαν την τελευταία 3ετία.

Βελτίωση του τρόπου επικοινωνίας με τους πελάτες και αναβάθμιση παρεχόμενων υπηρεσιών

Η έννοια του direct έχει πλέον ενταχθεί στρατηγικά στα πλάνα όλων των ασφαλιστικών εταιριών ακολουθώντας τον νέο τρόπο επικοινωνίας στις αναπτυγμένες κοινωνίες που απομακρύνεται από την προσωπική επαφή και παίρνει περισσότερο μορφή ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Στην εταιρία μας η απευθείας επικοινωνία λειτουργεί κυρίως επικουρικά προς το δίκτυο και υποστηρικτικά προς τις εργασίες του, οι οποίες αποτελούν τον βασικό μοχλό των πωλήσεων.

- **Αλλαγές στο Protect** – Αλλαγές site Protect, Υλοποίηση Mobile Protect, πληρωμές mobile, προωθητικές ενέργειες/καμπάνιες.
- **Αναβάθμιση ηλεκτρονικής πλατφόρμας πληρωμής συμβολαίων Webpay.**

- **Εθνοδηγός** – Mobile app με πληροφορίες για οδηγούς (κίνηση, συμβάντα, χρήσιμες υπηρεσίες κ.λπ.), στοιχεία συμβολαίων και status αποζημιώσεων καθώς και σύνδεση με το mobile protect για έκδοση και πληρωμή συμβολαίων.
- **Αυτοματοποίηση πληρωμών** – Πληρωμές προς ασφαλισμένους (αποζημιώσεις, επιστροφή ασφαλιστρών) όλων των Κλάδων με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό.
- **Ευέλικτοι τρόποι εξόφλησης συμβολαίων**: Δυνατότητα εξόφλησης συμβολαίων με δόσεις σε όλους τους Κλάδους σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη και επέκταση διαθέσιμων τρόπων πληρωμής (ταχυπληρωμές).

Εκσυγχρονισμός μεθόδων λειτουργίας και καθημερινής πρακτικής

Με γνώμονα την καλύτερη υποστήριξη των εργασιών και την καλύτερη οργάνωση της εταιρίας προχωρήσαμε σε λύσεις οι οποίες διευκολύνουν την καθημερινή δουλειά, εισάγουν καλές πρακτικές και τεκμηριώνουν τον εταιρικό σχεδιασμό και τη λειτουργική πραγματικότητα.

- **Antifraud** – Εφαρμογή data analytics η οποία υποστηρίζει τον Κλάδο Αυτοκινήτου στον εντοπισμό απάτης.
- **Fax Server** – Εφαρμογή για την ηλεκτρονική διαχείριση των fax.
- **Remedy** – εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων προς Πληροφορική και Οργάνωση και παρακολούθηση υλοποιήσεων.
- **Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική και μοντελοποίηση λειτουργιών**.

Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων

Μέσα από τις δυνατότητες που παρέχει η προηγμένη εφαρμογή Saperion διευκολύνεται η διαχείριση εγγράφων που προέρχονται από εξωτερικά συστήματα ή προσκομίζονται σε έντυπη μορφή

- **Ηλεκτρονικοί φάκελοι πελάτη** (Ζωής, Πυρός, Γενικών Κλάδων, προμηθευτών – Δημιουργία Ηλεκτρονικού Φακέ-

λου Πελάτη για πρωτοκόλληση και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εγγράφων βάσει των αποφάσεων 30 & 31 του Διοικητή της ΤτΕ).

- **Ηλεκτρονικός φάκελος συνεργατών και προμηθευτών** για ψηφιοποίηση όλων των συμβάσεων.
- **Ηλεκτρονικός φάκελος ζημιών Πυρός** για Ηλεκτρονική διαχείριση φακέλων Ζημιάς μέσω Saperion.

Ειδικά έργα κλάδων και λοιπών μονάδων Ζωής

- **Νέο Νοσοκομειακό FULL και Νέο Πρόγραμμα Εξωνοσοκομειακών Διαγνωστικών Εξετάσεων.**
- **Τροποποίηση Εφαρμογής Ασφάλισης Νεογνών** (Ατομικά Ζωής) και **Αλληλαγές Ομαδικών Συμβολαίων Λόγω Φορολόγησης.**
- **Νέα αίτηση κλάδου Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής.**
- **Επέκταση συνεργασιών με μαιευτήρια (PEA).**
- **e-τιμολόγιο** στο Μντέρα και Μντέρα παιδιατρική κλινική.

...και βέβαια η προετοιμασία για την μεταφορά του χαρτοφυλακίου της International Life.

Αυτοκινήτου

- **Εκκρεμείς πράξεις** – Βελτίωση διαδικασίας έκδοσης συμβολαίων Κλ. Αυτοκινήτου.
- **Αναβάθμιση εφαρμογής Διαχείρισης Παραγωγής Συνεργατών** (Τυπώνων-Πληρώνων).

Πυρός

- **Anelixis** – Ο κλάδος πυρός έχει την ευθύνη, ίσως και την τύχη, να είναι ο πρώτος κλάδος στον οποίον υλοποιείται το έργο Anelixis, το οποίο αποτελεί τη μοναδική περίπτωση μεγάλης κλίμακας αντικατάστασης core legacy συστημάτων με ενιαία πλατφόρμα σύγχρονου τε-

χνολογίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Λοιπών Γενικών

- **Νομική Προστασία** – Δημιουργία νέων προϊόντων Νομικής Προστασίας σε συνεργασία με DAS και υλοποίηση σχετικής εφαρμογής έκδοσης συμβολαίων.

Ανθρώπινου Δυναμικού

- **Υλοποίηση εφαρμογών στο SAP** για διαχείριση της αξιολόγησης προσωπικού, αδειών και μισθοδοσίας με παράλληλη λειτουργική αναβάθμιση (upgrade) του SAP.
- **Ηλεκτρονική αποστολή μηνιαίων εκκαθαριστικών μισθοδοσίας.**

Νομικής Υπηρεσίας

- **ALMA** – Εφαρμογή για την Διαχείριση Νομικών υποθέσεων και γενικότερη υποστήριξη της γραμματείας Νομικής Υπηρεσίας.

Εκτός των παραπάνω η εταιρία πιστοποιήθηκε κατά ISO 9001, προχώρησε σε Mainframe Installations, Application Performance Monitoring για καλύτερη υποστήριξη των IT Operations, εγκατάσταση Windows 8.1 και εισάγει λύση single sign on και αυτόματης ανάκτησης κωδικών για καλύτερη υποστήριξη συνεργατών και προσωπικού.

Παράλληλα υλοποιήθηκαν πάνω από 1500 διακριτές εργασίες βελτίωσης των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, κάποιες εξ' αυτών ιδιαίτερα απαιτητικές.

Ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός και η βελτίωση των διαδικασιών είναι μια συνεχής, αέναν προσπάθεια, ένας δύσκολος δρόμος με εμπόδια που οδηγεί όμως σχεδόν πάντα σε υψηλότερα επίπεδα αρτιότητας των εταιρικών λειτουργιών, πηγαινόντας μας κάθε φορά ένα βήμα πιο κοντά στην λειτουργική αριστεία, η οποία αποτελεί ίσως το σημαντικότερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε μια ελεύθερη αγορά.

Εθνική Ασφαλιστική: ένα ευρώ για κάθε ασφαλιστήριο στο πρόγραμμα act4Greece

Σε ειδική εκδήλωση την οποία παρακολούθησαν περισσότεροι από 1.000 εργαζόμενοι και συνεργάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής, καθώς και στελέχη της Εθνικής Τράπεζας, πραγματοποιήθηκε η επίσημη ανακοίνωση της συμμετοχής της Εθνικής Ασφαλιστικής με 1 ευρώ για κάθε νέο ασφαλιστήριο συμβόλαιο στο Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης act4Greece (πλητφόρμα Crowdfunding).

Με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας, η πλητφόρμα act4Greece αποτελεί ένα σύγχρονο εργαλείο υποδοχής και υποστήριξης έργων που έχει ανάγκη η ελληνική κοινωνία και οικονομία και στηρίζεται στο crowdfunding, δηλαδή στην συμμετοχική χρηματοδότηση, μια απλή, διαφανής και αξιόπιστη πρακτική, στο πλαίσιο της οποίας κάθε πολίτης, εταιρία, φορέας μπορεί να συνεισφέρει ανάλογα με τις δυνατότητές του.

Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής, κ. Χριστόφορος Σαρδελής, καλωσορίζοντας τους προσκεκλημένους αναφέρθηκε στον κοινωνικό ρόλο της εταιρίας κατά τα 125 χρόνια λειτουργίας της, υπογραμμίζοντας πως «η Εθνική Ασφαλιστική ήταν πάντοτε εστιασμένη στις ανθρώπινες ανάγκες και στα έργα ανθρώπων. Και σήμερα που λόγω των συνθηκών η λέξη «ανάγκη» έχει αποκτήσει κυρίαρχο ρόλο στις ζωές όλων μας, το πάθος μας για μια δυνατή και συνεκτική κοινωνία ανθρώπων, αποτελεί και την ευκαιρία να κάνουμε ακόμη πιο



ισχυρούς τους δεσμούς, να δουλέψουμε μεθοδικότερα και να συνεισφέρουμε ακόμη πιο αποτελεσματικά εκεί που χρειάζεται. Και σ' αυτήν την εποχή, όπου είναι δυστυχώς πολλοί αυτοί που δεν έχουν τα αναγκαία, έχουμε όλοι μας πολλή να μάθουμε και κυρίως έχουμε όλοι μας πολλή να δώσουμε από καρδιάς και πάντα με αφοσίωση για το καλό της κοινωνίας μας, για το αύριο των παιδιών μας και το μέλλον αυτού του τόπου. Γιατί η δύναμή μας, η δύναμη της Εθνικής Ασφαλιστικής πάντα ήταν και πάντα θα είναι η δύναμη των πολλών στην πράξη».

Στη διάρκεια του χαιρετισμού του, ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, κ. Σταύρος Κωνσταντάς, τόνισε πως ο στόχος της συμμετοχής της Εθνικής Ασφαλιστικής σε αυτήν την δράση Εταιρικής Κοινωνικής

Ευθύνης είναι «να κινητοποιηθούμε όλοι ΕΜΕΙΣ, που ανήκουμε στην μεγάλη οικογένεια του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, αλληλά και να κινητοποιήσουμε και να ενημερώσουμε με την σειρά μας τους πελάτες μας για την καινοτόμο αυτή πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας! Για πρώτη φορά δίνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης πόρων από κάθε ενδιαφερόμενο, ευαισθητοποιώντας και ενθαρρύνοντας τους συμπολίτες μας να συνεισφέρουν ό,τι ο καθένας μπορεί, ώστε να υλοποιηθούν έργα που έχει ανάγκη η Ελληνική κοινωνία».

Η Πρόεδρος της Εθνικής Τράπεζας, κυρία Λούκα Κατσέλη, ευχαρίστησε θερμά τη Διοίκηση και τους ανθρώπους της Εθνικής Ασφαλιστικής για την ένταξη του act4Greece στις δράσεις ΕΚΕ της εταιρίας, αναφέρθηκε αναλυτικά στον τρόπο με τον οποίο

λειτουργεί η πλατφόρμα και στα 4 βασικά πλεονεκτήματά της που είναι η διαφάνεια και η λογοδοσία, η αξιοπιστία του φορέα υλοποίησης των έργων, η δυνατότητα διεύρυνσης των χρηματοδοτικών πόρων της ΕΚΕ και η αλληλεγγύη και νοοτροπία της κοινωνίας. Η κυρία Κατσέλη παρουσίασε στους παρευρισκόμενους τους 7 άξονες των έργων που καλύπτει το act4Greece, καθώς και τις 4 ενεργές δράσεις που αφορούν στην παροχή σχολικών γευμάτων στην Δυτική Αττική, στην παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και ανθρωπιστικής βοήθειας σε ακριτικά νησιά του ανατολικού Αιγαίου, στη δημιουργία εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικτυακής εφαρμογής με θέμα την Ελληνική Επανάσταση του 1821 και τέλος στην επισκευή και εκσυγχρονισμό των υποδομών των δύο θεατρικών σκηνών του Θεάτρου Τέχνης Καρόλου Κουν. Ολοκληρώνοντας την ομιλία της, η Πρόεδρος της Εθνικής Τράπεζας υπογράμμισε πως «το act4Greece δίνει μια διέξοδο, ώστε από την Ελλάδα της κρίσης να περάσουμε στην Ελλάδα της ελπίδας, της αλληλεγγύης και της προοπτικής. Είναι η στιγμή να αποδείξουμε ότι, αν

όλοι συνεισφέρουμε από λίγο, μπορούμε να πετύχουμε πολλά».

Ο Γενικός Διευθυντής της Εθνικής Ασφαλιστικής, κ. Γιώργος Ζαφείρης, ανακοίνωσε την απόφαση της Εταιρίας να συμμετέχει στο act4Greece με 1 ευρώ για κάθε ασφαλιστήριο, προκειμένου να στηρίξει συγκεκριμένες δράσεις και τόνισε την στρατηγική σημασία της επιλογής διαφανών και αξιόπιστων δράσεων ΕΚΕ, τόσο για την ευρωστία και αειφόρο ανάπτυξη της εταιρίας όσο και για την ανταπόδοση έργου ουσίας στο κοινωνικό σύνολο: «για εταιρίες με την ιστορία, το μέγεθος, το εκτόπισμα και την αξιοπιστία της Εθνικής Ασφαλιστικής, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί υπόθεση όλων μας. Υπόθεση των 1.100 εργαζόμενων, των 2.200 συνεργατών της Εθνικής Ασφαλιστικής, των 12 υποκαταστημάτων και 135 γραφείων, όλων εσάς, δηλαδή, που έρχεστε καθημερινά σε επαφή με το πιο σημαντικό και αναπόσπαστο κομμάτι της εταιρίας, τους πελάτες μας. Η δέσμευσή μας απέναντι στην Εθνική Τράπεζα, που πρωτοστάτησε στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση του act4Greece είναι οι 100.000 ευρώ. Προτεραιότητά μας οι Γιατροί του

Κόσμου, η περίθαλψη στα νησιά του Αιγαίου και τα 1.600 περιστατικά ανά μήνα που καλούνται να αντιμετωπίσουν με υποτυπώδεις υποδομές και μέσα».

Ο κ. Ζαφείρης υπογράμμισε επίσης την ανάγκη για διεύρυνση της συμμετοχής στους σκοπούς του act4Greece: «μιλήστε στους πελάτες μας. Μιλήστε σε όλους τους συνεργάτες μας. Ενημερώστε τους, εξηγήστε τους, δώστε σε αυτό το ένα ευρώ την αξία που δικαιωματικά του ανήκει. Και προτρέψτε τους να μπουν στην πλατφόρμα. Είτε μέσω του ειδικού κωδικού της Εθνικής Ασφαλιστικής -για να στηρίξουν το έργο που κάθε φορά επιλέγουμε- είτε για να στηρίξουν οποιαδήποτε από τις άλλες δράσεις ανταποκρίνεται περισσότερο στην δική τους ευαισθησία».

Πριν το τέλος της εκδήλωσης, οι κ.κ. Σταύρος Κωνσταντάς και Γιώργος Ζαφείρης, κατέθεσαν επί τόπου στο act4Greece -με διαδικασία live streaming- συμβολικό ποσό εκ μέρους όλων των ανθρώπων της Εθνικής Ασφαλιστικής, δίνοντας έτσι το εναρκτήριο χτύπημα για μια πρωτοβουλία που κυριολεκτικά κάνει Πράξη την Δύναμη των Πολιτών!



Η ελληνική ασφαλιστική αγορά στον αστερισμό του Solvency II

Δρ. Χριστόφορος Σαρδελής, Πρόεδρος Δ.Σ. Εθνικής Ασφαδιστικής

Με το νόμο 4364/2016, η ευρωπαϊκή οδηγία 2009/138/EK ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία και η ασφαλιστική αγορά μπήκε επί τέλους στον αστερισμό του «Solvency II» ή «Φερεγγυότητα II». Ήταν μια αναμενόμενη αλλαγή. Είχαν προηγηθεί προετοιμασίες, με ποσοτικές μελέτες και ασκήσεις προσομοίωσης, οι οποίες διήρκεσαν περίπου μια δεκαετία. Παρά ταύτα, η αλλαγή του σκηνικού είναι τόσο ριζική, που δεν θα αποτελούσε έκπληξη αν η περίοδος πλήρους προσαρμογής και εξισορρόπησης της αγοράς αποδειχτεί ανάλογης διάρκειας με αυτή της προετοιμασίας.

Με τη «Φερεγγυότητα II», η ασφαλιστική αγορά περνά από το παραδοσιακό καθεστώς ρύθμισης και εποπτείας στη βάση κανόνων, σε ένα καθεστώς ιδιότυπης αυτορρύθμισης. Οι λεπτομερείς και δεσμευτικοί κανόνες για τον υπολογισμό των αποθεμάτων των διαφόρων κλάδων, ή τη σύνθεση της ασφαλιστικής τοποθέτησης, αντικαθίστανται με γενικές αρχές για τους τρόπους αποτύπωσης των μεγεθών και της εσωτερικής λειτουργίας. Σαν τέτοιες μπορούμε να αναφέρουμε την αρχή της χρήσης της εύλογης (τρέχουσας) αξίας στην αποτύπωση της οικονομικών μεγεθών, την αρχή του συνετού επενδυτή, τις αρχές για την ποιοτική ταξινόμηση των ιδίων κεφαλαίων, την αρχή των διπλών ελέγχων (4 eyes principle) καθώς και σειρά αρχών περί ορθής εταιρικής διακυβέρνησης.

Με το σύνολο των αρχών αυτών μεταφέρεται η ουσιαστική ευθύνη για τη φερεγγυότητα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων από τα εποπτικά όργανα στις διοικήσεις. Πέραν του να διαθέτουν τα απαραίτητα κεφάλαια για την κάλυψη γνωστών ασφαλιστικών και επενδυτικών κινδύνων, ακόμη και σε ακραίες, αλλά σχετικά προβλέψιμες συνθήκες, οι εταιρίες πρέπει να αποδείξουν ότι είναι θωρακισμένες με την απαιτούμενη θεσμική οξυδέρκεια να προβλέπουν, να περιορίζουν ή να αποτρέπουν την έκθεση της εταιρίας σε μη αντιμετωπίσιμες οικονομικές καταστάσεις. Στον πυρήνα, δηλαδή, της νέας νομοθεσίας εντοπίζεται μια διευρυμένη ελευθερία κινήσεων σε ό,τι αφορά την ανάληψη και διαχείριση κινδύνων, αρκεί να αποδεικνύεται η επίγνωση της ύπαρξής τους και να διασφαλίζεται η επάρκεια σε κεφάλαια και διοικητικές ικανότητες.

Στη βάση αυτής της φιλοσοφίας, η νέα νομοθεσία δομείται γύρω από τρεις βασικούς πυλώνες. Ο πρώτος περιγράφει τον τρόπο προσδιορισμού της κεφαλαιακής επάρκειας, ο δεύτερος τις βασικές αρχές και απαιτήσεις χρηστής και συνετού διοίκησης και ο τρίτος τις προδιαγραφές της επικοινωνιακής πολιτικής, ώστε να διασφαλίζεται η αρχή της διαφάνειας, δηλαδή της πλήρους και ακριβούς πληροφόρησης για την οικονομική κατάσταση της εταιρίας. Με άλλα λόγια, η ασφαλιστική αγορά εγκολλώνεται, με καθυστέρηση περίπου μιας δεκαπενταετίας, τις αρχές λειτουργίας της τραπεζικής (βλ. Βασιλεία II), με ό,τι

αυτό συνεπάγεται από άποψη ευπάθειας και ευστάθειας, συστημικές αδυναμίες που έγιναν ορατές με τον πιο βίαιο τρόπο το 2007-8.

Παρά την πολυπλοκότητα των υπολογισμών, η βασική ιδέα ποσοτικοποίησης των συνεπειών των κινδύνων στους οποίους είναι εκτεθειμένη μια ασφαλιστική εταιρία είναι απλή. Σε κάθε επί μέρους κίνδυνο, είτε ασφαλιστικό, είτε επενδυτικό, εφαρμόζεται ένα δυσμενές σενάριο επέλευσής του. Παραδείγματος χάριν, τι θα συμβεί αν η αξία των μετοχών μειωθεί κατά 40%, ή αν υπάρξει αύξηση των ακυρώσεων των συμβολαίων ζωής κατά 20%; Αφού αξιολογηθούν οι οικονομικές συνέπειες κάθε κινδύνου ξεχωριστά, εκτιμάται ο συνολικός κίνδυνος στη βάση της πιθανότητας να εκδηλωθούν ταυτόχρονα, η οποία, συνήθως, είναι πολύ μικρότερη της μονάδας. Όσο πιο «ξένοι» είναι οι επιμέρους κίνδυνοι μεταξύ τους, τόσο μικρότερο το σταθμισμένο άθροισμα των οικονομικών συνεπειών του συνολικού κινδύνου. Επομένως, όσο καλύτερη είναι η διασπορά των κινδύνων τόσο ευνοϊκότερη είναι η συνδυασμένη εκτίμηση των συνολικών ζημιών, άρα και των κεφαλαίων που απαιτούνται για τη συνολική κάλυψή τους. Αυτή η μεθοδολογία οδηγεί στη συνεκτίμηση των συνολικών κεφαλαιακών απαιτήσεων με τη μορφή ενός απλού αριθμητικού μεγέθους, γεγονός που την καθιστά ελκυστική. Για τη διευκόλυνση δε των υπολογισμών, αλλά και του εποπτικού έρ-

γου, η οδηγία περιλαμβάνει μία κοινά αποδεκτή προσέγγιση (standard formula), η οποία δεν είναι υποχρεωτική και μπορεί να αντικατασταθεί ολικώς ή μερικώς από διαφορετικές προσεγγίσεις, οι οποίες όμως πρέπει να έχουν προεγκριθεί από τις εποπτικές αρχές. Θεωρητικά, η κοινά αποδεκτή προσέγγιση στοχεύει στη διασφάλιση της συνέχισης των εργασιών για το επόμενο δωδεκάμηνο με πιθανότητα 99,5%.

Στην ορολογία της Φερεγγυότητας II, η παραπάνω προσέγγιση ονομάζεται Ολιστική Διαχείριση των Κινδύνων, γιατί στοχεύει στη συνεκτίμηση των πιθανών απωλειών από το σύνολο των κινδύνων, οι οποίοι περιλαμβάνουν κινδύνους αγοράς, ασφαλιστικούς και λειτουργικούς. Κάθε κίνδυνος ταξινομείται ανάλογα με την πιθανότητα έλευσής του και τη σφοδρότητα των συνεπειών του. Κάποιοι μπορεί να αξιολογηθούν επιθυμητοί ή αποδεκτοί, οπότε αρκεί μια απλή παρακολούθησή τους, ενώ άλλοι ανεπιθύμητοι ή μη ανεκτοί, οπότε απαιτούνται ενέργειες, όπως η αντασφάλιση, η καλύτερη διασπορά ή η απεμπλοκή.

Από τη στιγμή, όμως, που έχουν διαμορφωθεί το ασφαλιστικό, το επενδυτικό και το αντασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο, τα απαιτούμενα κεφάλαια για την κάλυψη του εναπομείναντος συνολικού κινδύνου ιεραρχούνται σε τεχνικές προβλέψεις, οι οποίες κυρίως είναι οι βέλτιστες εκτιμήσεις των ασφαλιστικών υποχρεώσεων, το κόστος κεφαλαίων, πλεόν ενός ελαχίστου περιθωρίου ασφαλείας (Minimum Capital Requirement ή MCR) και ενός επιπρόσθετου περιθωρίου που ονομάζεται περιθώριο φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement ή SCR). Επομένως, στη βάση της οδηγίας Solvency II, μια εταιρία θεωρείται φερέγγυα όταν τα ίδια κεφάλαια υπερκαλύπτουν το άθροισμα των παραπάνω κατηγοριών, ενώ κάθε έλλειμμα, ανάλογα με το ύψος του, ενεργοποιεί εποπτικές ή διοικητικές παρεμβάσεις, οι οποίες μπορεί να φτάσουν και μέχρι στην απαγόρευση συνέχισης εργασιών. Άμεση και ήδη διαπιστωμένη συνέπεια της εφαρμογής της παραπάνω μεθοδολογίας

εκτίμησης της φερεγγυότητας είναι οι σημαντικά αυξημένες απαιτήσεις σε ίδια κεφάλαια. Εταιρίες που στη βάση του παλαιού νόμου 400/1970 (Solvency I) είχαν υπερεπάρκεια κεφαλαίων στο τέλος του 2015 βρέθηκαν να ανταποκρίνονται οριακά στις νέες απαιτήσεις ή κατέφυγαν στη χρήση μεταβατικών διατάξεων, ενώ άλλες οδηγούνται σε εκκαθάριση. Είναι σαφές ότι το νέο περιβάλλον απαιτεί καλύτερη κατανόηση, περισσότερες γνώσεις και πιο ενεργό διαχείριση των κινδύνων που συνδέονται με την εταιρία.

Αυτές οι απαιτήσεις οδηγούν αναπόδραστα στην ανάγκη για σημαντική αναβάθμιση των συστημάτων εταιρικής διακυβέρνησης και εσωτερικής εποπτείας. Δεν είναι τυχαίο ότι οι λειτουργίες του αναλογισμού, της διαχείρισης των κινδύνων, της κανονιστικής συμμόρφωσης και του εσωτερικού ελέγχου έχουν χαρακτηριστεί βασικές. Η καλή πορεία μιας ασφαλιστικής εταιρίας δεν συνδέεται πλέον ευθέως με την αύξηση των πωλήσεων και τη διόγκωση των εργασιών, αλλά και με την ποιότητα του χαρτοφυλακίου και τους κινδύνους που προστίθενται, οι οποίοι, σε δεύτερο χρόνο, μεταφράζονται σε κεφαλαιακές απαιτήσεις. Απόρροια αυτών είναι και τα νέα αυστηρά κριτήρια καταλληλότητας και αξιοπιστίας για τα συλλογικά όργανα και τα ανώτερα στελέχη, όπως άλλωστε και οι προβλέψεις για καταγεγραμμένες και εγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες.

Πέραν όμως αυτών, οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες αντιμετωπίζουν επιπρόσθετες προκλήσεις. Το δυσμενές (ακόμη) μακροοικονομικό περιβάλλον έχει οδηγήσει σε ακραία απαξίωση των περιουσιακών στοιχείων και απομείωση του ενεργητικού. Ταυτόχρονα, η αναγκαστική εφαρμογή των σχεδόν μηδενικών ευρωπαϊκών επιτοκίων για τον υπολογισμό των τεχνικών προβλέψεων διογκώνουν ολόένα και περισσότερο την παρούσα αξία των ασφαλιστικών υποχρεώσεων. Οι δύο αυτοί παράγοντες έχουν συμβάλει στο άνοιγμα της ψαλίδας ανάμεσα στα σκέλη



του ισολογισμού, κάτι που πλήττει ασύμμετρα τις ελληνικές εταιρίες, ιδιαίτερα σε περίοδο που η δυνατότητα εξεύρεσης επιπρόσθετων κεφαλαίων είναι από δύσκολη έως αδύνατη.

Συμπερασματικά, με την οδηγία «Φερεγγυότητα II» και το νόμο 4364/2016, οι ασφαλιστικές εταιρίες καλούνται να διαχειριστούν σε μεγάλο βαθμό από μόνες τους την ουσιαστική αλήθεια και την εποπτική τους φερεγγυότητα. Για τις εγχώριες ασφαλιστικές επιχειρήσεις η χρονική στιγμή προσθέτει δυσκολίες, σε κάποιες περιπτώσεις ίσως ανυπέρβλητες. Επιπλέον, η μετατόπιση του κέντρου βάρους από τις πωλήσεις στη διαχείριση κινδύνων, ενδέχεται να εκληφθεί ως βίαιη ανατροπή εσωτερικών ισορροπιών και ως εκ τούτου, να οδηγήσει σε τριβές στις διοικητικές ιεραρχίες. Αν σ' αυτά προσθέσουμε και τα εύλογα ερωτήματα που συνδέονται με τους συστημικούς κινδύνους που συνόδευσαν το καθεστώς της «Βασιλείας II» στον τραπεζικό κλάδο και οι οποίοι συνδέονται άμεσα με τη μεγάλη κρίση του 2007/8, το μόνο συμπέρασμα που μπορούμε να βγάλουμε είναι ότι η ασφαλιστική αγορά εισέρχεται σε μια ενδιαφέρουσα, τουλάχιστον, περίοδο.



(Solvency) Φερεγγυότητα II

Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε

*Για το άρθρο συνεργάστηκαν οι:
Αθανασία Βαρβυσούνη, Ευγενία Θώδον και Χριστίνα Κορδοπάτη.*

Με το κείμενο του Νόμου 4364/2016 σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης «Φερεγγυότητα II», η ελληνική νομοθεσία προσαρμόζεται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 2009/138/ΕΚ - Φερεγγυότητα (Solvency) II, που μαζί με τις κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες αποφάσεις και τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές, απαρτίζει το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που αλληλάγει ριζικά το χαρακτήρα της αγοράς.

Η «Φερεγγυότητα I» (Solvency I), είχε χαρακτηριστεί κατά καιρούς ως «παρωχημένη» ή «υπερπλουστευμένη» μέθοδος υπολογισμού της φερεγγυότητας των ασφαλιστικών εταιριών.

Σε αρκετές περιπτώσεις το Solvency I προσέκρουε στα καθιερωμένα πρότυπα περί σωστής διαχείρισης κινδύνων και, επιπλέον, δεν καλύπτονταν όλες οι ομάδες κινδύνων που πιθανόν να αντιμετωπίζει μια ασφαλιστική εταιρία αλλά επικεντρώνονταν κυρίως στον κίνδυνο του underwriting αγνοώντας, όμως, τον κίνδυνο της αγοράς (market risk), αντισυμβαλλομένου (counterparty) και λειτουργικού (operational). Σαν αποτέλεσμα της τακτικής αυτής, πολλές εταιρίες είχαν αναγκαστεί να υιοθετήσουν αρκετά αυστηρούς κανόνες διαχείρισης κινδύνων.

Η Φερεγγυότητα II σηματοδοτεί τη μετακίνηση από τη Φερεγγυότητα I (μέχρι 31/12/2015 εποπτικό πλαίσιο - N400/70), ένα σύστημα εστιασμένο

Solvency II προσέγγιση

1ος ΠΥΛΩΝΑΣ

Τεχνικές προβλέψεις
Κεφαλαιακή Απαίτηση (SCR)
Ελάχιστη Κεφαλαιακή Απαίτηση (MCR)
Ίδια κεφάλαια, καταλληλότητα
και βαθμονόμηση αυτών
Κανόνες επενδύσεων
Μοντέλα ALM

2ος ΠΥΛΩΝΑΣ

Εταιρική διακυβέρνηση
Διαχείριση κινδύνων
Εκτίμηση Ιδίου Κινδύνου & Φερεγγυότητας
(Own risk & solvency assessment (ORSA))
Απαιτήσεις εσωτερικού ελέγχου
Ζητήματα ομίλων
Εποπτικός Έλεγχος

3ος ΠΥΛΩΝΑΣ

Πολιτικές δημοσιεύσης στοιχείων
Απαιτήσεις δημοσιεύσεων
και εκθέσεων

στους κανόνες (rule based), σε ένα σύστημα εστιασμένο στον κίνδυνο (risk based) στη «Φερεγγυότητα II».

Αποτελεί μια εφαρμογή θεμελιώδους σημασίας καθώς θεσπίζει ένα ενιαίο σύστημα υπολογισμού κεφαλαιακών απαιτήσεων σε όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε., υιοθετεί τεχνικές διαχείρισης κινδύνων, εταιρικής διακυβέρνησης και διαφάνειας που κρίνονται πλέον αναγκαίες για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης, του κλάδου αλληλ και την προστασία του ασφαλισμένου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει την ευθύνη για την τήρηση των διατάξεων του νόμου και των κατ' εξουσιοδότηση εκδιδόμενων αποφάσεων της Εποπτικής αρχής.

Το πλαίσιο «Φερεγγυότητας (Solvency) II» χωρίζεται σε τρεις θεματικές ενότητες (πυλώνες), στα πρότυπα της αντίστοιχης οδηγίας «Βασιλείας (Basel)» για τον τραπεζικό κλάδο, ισότιμης βαρύτητας οι οποίοι είναι άρρηκτα συνδεδεμένοι μεταξύ τους:

Πυλώνας I: ποσοτικές απαιτήσεις βασισμένες στον κίνδυνο,

Πυλώνας II: ποιοτικές απαιτήσεις,

Πυλώνας III: διαφάνεια στην αγορά.

ΠΥΛΩΝΑΣ I

Στον «Πυλώνα I» καθορίζονται οι ποσοτικές και συγκεκριμένα προσδιορίζονται νέοι κανόνες για την αποτίμηση των στοι-

χείων του Ενεργητικού και του Παθητικού, τον υπολογισμό των τεχνικών προβλέψεων και των κεφαλαιακών απαιτήσεων. Το Solvency II βασίζεται στη χρήση της αγοραίας αξίας (market price) για τον υπολογισμό της αξίας του Ενεργητικού και του Παθητικού ενώ ο υπολογισμός των αναγκαίων κεφαλαίων στηρίζεται σε τεστ σεναρίων και οικονομικά μοντέλα. Επιπλέον, στον «Πυλώνα I» καθορίζεται η επιλεξιμότητα των στοιχείων των ιδίων κεφαλαίων για την κάλυψη των κεφαλαιακών απαιτήσεων.

Το νέο πλαίσιο αίρει τους περιορισμούς στην σύνθεση του Ενεργητικού, όμως οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις θα πρέπει να επενδύουν όλα τα περιουσιακά τους στοιχεία βάσει της αρχής του συνετού επενδυτή. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις θα πρέπει να επενδύουν σε στοιχεία και μέσα, οι κίνδυνοι των οποίων μπορούν εύκολα να αναγνωριστούν, μετρηθούν, παρακολουθηθούν και διαχειριστούν.

Για να εξασφαλιστεί ότι οι ασφαλιστικές/αντασφαλιστικές επιχειρήσεις αντα-

Τα πλεονεκτήματα του Solvency II με μια ματιά:

	μέχρι 31/12/2015	μετά την 01/01/2016
Εναρμόνιση αγορών	Διαφορετικά εποπτικά καθεστώτα	Ένα εποπτικό καθεστώς για ολόκληρη την ΕΕ
Διαχείριση κινδύνου και χρηματοοικονομική σταθερότητα	Ορισμένες μορφές κινδύνων παραβλέπονται	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να κατανοούν καλύτερα τους κινδύνους και τους αντιμετωπίζουν
Προστασία καταναλωτή και αξιοπιστία επιχειρήσεων	Ελλιπής προστασία καταναλωτών και ανάληψη ενδεχόμενων δυσάρεστων οικονομικών συνεπειών	Επαρκής προστασία καταναλωτών μέσω διαχείρισης κινδύνων και διακυβέρνησης
Ισχυρή και προληπτική εποπτεία της ασφαλιστικής αγοράς	Η εποπτεία δεν έχει πλήρη εικόνα των μεγεθών και κινδύνων της επιχείρησης	Αυξημένες εποπτικές απαιτήσεις για αναφορές, έγκαιρος εντοπισμός και αντιμετώπιση προβλημάτων

(πηγή: ΕΙΟΠΑ)

ποκρίνονται στις υποχρεώσεις προς τους αντισυμβαλλόμενους και τους δικαιούχους ασφαλισματος επιβάλλεται στις επιχειρήσεις ο σχηματισμός επαρκών τεχνικών προβλέψεων. Οι τεχνικές προβλέψεις απεικονίζουν το ποσό που θα υποχρεωθεί να καταβάλει η ασφαλιστική επιχείρηση, εάν μεταβίβαζε τις ασφαλιστικές/αντασφαλιστικές υποχρεώσεις σε άλλη ασφαλιστική/αντασφαλιστική επιχείρηση. Για τον υπολογισμό των τεχνικών προβλέψεων λαμβάνονται υπόψη τρέχουσες και αξιόπιστες πληροφορίες, ρεαλιστικές βάσεις υπολογισμού, οι εκτιμήσεις και τα δικαιώματα προαίρεσης των ασφαλιστικών συμβάσεων.

Οι τεχνικές προβλέψεις υπολογίζονται ως η μαθηματικά βέλτιστη εκτίμηση των υποχρεώσεων και του περιθωρίου κινδύνου. Η βέλτιστη εκτίμηση υποχρεώσεων αντιστοιχεί στον μέσο όρο των μελλοντικών ταμειακών ροών, σταθμισμένων βάσει πιθανοτήτων, λαμβανομένης υπόψη της χρονικής αξίας του χρήματος (αναμενόμενη παρούσα αξία μελλοντικών ταμειακών ροών) χρησιμοποιώντας την κατάλληλη καμπύλη επιτοκίου χωρίς κίνδυνο. Στις ασφαλίσεις ζημιών η βέλτιστη εκτίμηση χωρίζεται στη βέλτιστη εκτίμηση υποχρεώσεων που δεν έχουν συμβεί (πρόβλεψη ασφαλίσεων) και στη βέλτιστη εκτίμηση υποχρεώσεων κινδύνων που έχουν συμβεί (πρόβλεψη εκκρεμών ζημιών). Τέλος, το περιθώριο κινδύνου αντιπροσωπεύει το κόστος των κεφαλαίων που απαιτούνται για την υποστήριξη των μεταβιβαζόμενων ασφαλιστικών/αντασφαλιστικών υποχρεώσεων σε όλη τη διάρκεια τους.

Τα στοιχεία των ιδίων κεφαλαίων ταξινομούνται βάσει κριτηρίων ποιότητας σε τρεις κατηγορίες (Tiers) και οι κεφαλαιακές απαιτήσεις καθίστανται με συγκεκριμένα ανά κατηγορία όρια (επιλέξιμα ίδια κεφάλαια), λόγω του γεγονότος ότι όλοι οι διαθέσιμοι πόροι δεν επιτρέπουν πλήρη απορρόφηση ζημιών σε περίπτωση εκκαθάρισης ή διαρκών προβλημάτων.

Η κεφαλαιακή απαίτηση (SCR) αντιπροσωπεύει το επίπεδο των επιλέξιμων ιδίων κεφαλαίων της ασφαλιστικής επιχείρησης που θα της επιτρέψει την απορρόφηση σημαντικής απρόβλεπτης ζημιάς κατά το προσεχές έτος. Η κεφαλαιακή απαίτηση έχει οριστεί ως το επίπεδο των επιλέξιμων ιδίων κεφαλαίων το οποίο πρέπει να διαθέτουν οι ασφαλιστικές/αντασφαλιστικές επιχειρήσεις ώστε να εξασφαλισθεί ότι οι επιχειρήσεις αυτές θα εξακολουθήσουν να είναι σε θέση, με πιθανότητα τουλάχιστον 99,5%, να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους προς τους αντισυμβαλλόμενους και τους δικαιούχους για τους επόμενους 12 μήνες (πτώχευση θα επέρχεται το πολύ μια φορά στις 200 περιπτώσεις).

Η κεφαλαιακή απαίτηση προσδιορίζεται αξιολογώντας και συνεκτιμώντας τους κινδύνους του ενεργητικού και του παθητικού λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση της αντασφάλισης ή άλλων τεχνικών μείωσης κινδύνων, της αντιστοίχισης των στοιχείων ενεργητικού παθητικού και τη διασπορά των κινδύνων λόγω διαφοροποίησης των χαρτοφυλακίων της. Η κεφαλαιακή απαίτηση μπορεί να υπολογιστεί με μια από τις μεθόδους όπως φαίνεται στον πίνακα Α.

Η τυποποιημένη μέθοδος (μέθοδος κοινής προσέγγισης), την οποία χρησιμοποιεί και η Εθνική Ασφαλιστική, είναι απλή και αντικατοπτρίζει το προφίλ κινδύνου των περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Οι παράμετροι της μεθόδου υπολογισμού έχουν προσδιοριστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις είναι σε θέση, με πιθανότητα 99,5%, να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους για τον επόμενο χρόνο.

Η δομή της τυποποιημένης μεθόδου υπολογισμού της κεφαλαιακής απαίτησης, η οποία παρουσιάζεται στον πίνακα Β, είναι σπονδυλωτή, πράγμα που σημαίνει ότι, σε πρώτη φάση, εκτιμάται η μεμονωμένη έκθεση σε κάθε μια από τις 27 κατηγορίες κινδύνου και, σε δεύτερη φάση, τα αποτελέσματα αυτά να αθροίζονται με την χρήση συντελεστών συσχέτισης των κινδύνων.

Η μη κάλυψη της κεφαλαιακής απαίτησης από τα επιλέξιμα ίδια κεφάλαια έχει ως συνέπεια την κατάρτιση προγράμματος με σκοπό την επαναφορά του κεφαλαίου στο επίπεδο που απαιτείται. Η ελάχιστη κεφαλαιακή απαίτηση (MCR) αντιπροσωπεύει το ελάχιστο επίπεδο των επιλέξιμων ιδίων κεφαλαίων κάτω από οποίο η εποπτική αρχή θα πάρει δραστηριτικά μέτρα έως και την ανάκληση αδείας της.

Συνοψίζοντας, η ασφαλιστική επιχείρηση εφαρμόζοντας τους κανόνες του «Πυλώνα Ι», αποτιμά τα στοιχεία του ενεργητικού και του παθητικού, ιδιαίτερα τις τεχνικές προβλέψεις, στην αξία της αγοράς (στην αγοραία αξία), συντάσσει τον ισολογισμό από τον οποίο θα προκύψουν τα στοιχεία των ιδίων κεφαλαίων

Α. Μέθοδοι υπολογισμού κεφαλαιακής απαίτησης:

Τυποποιημένη
μέθοδος
Απλοποιήσεις

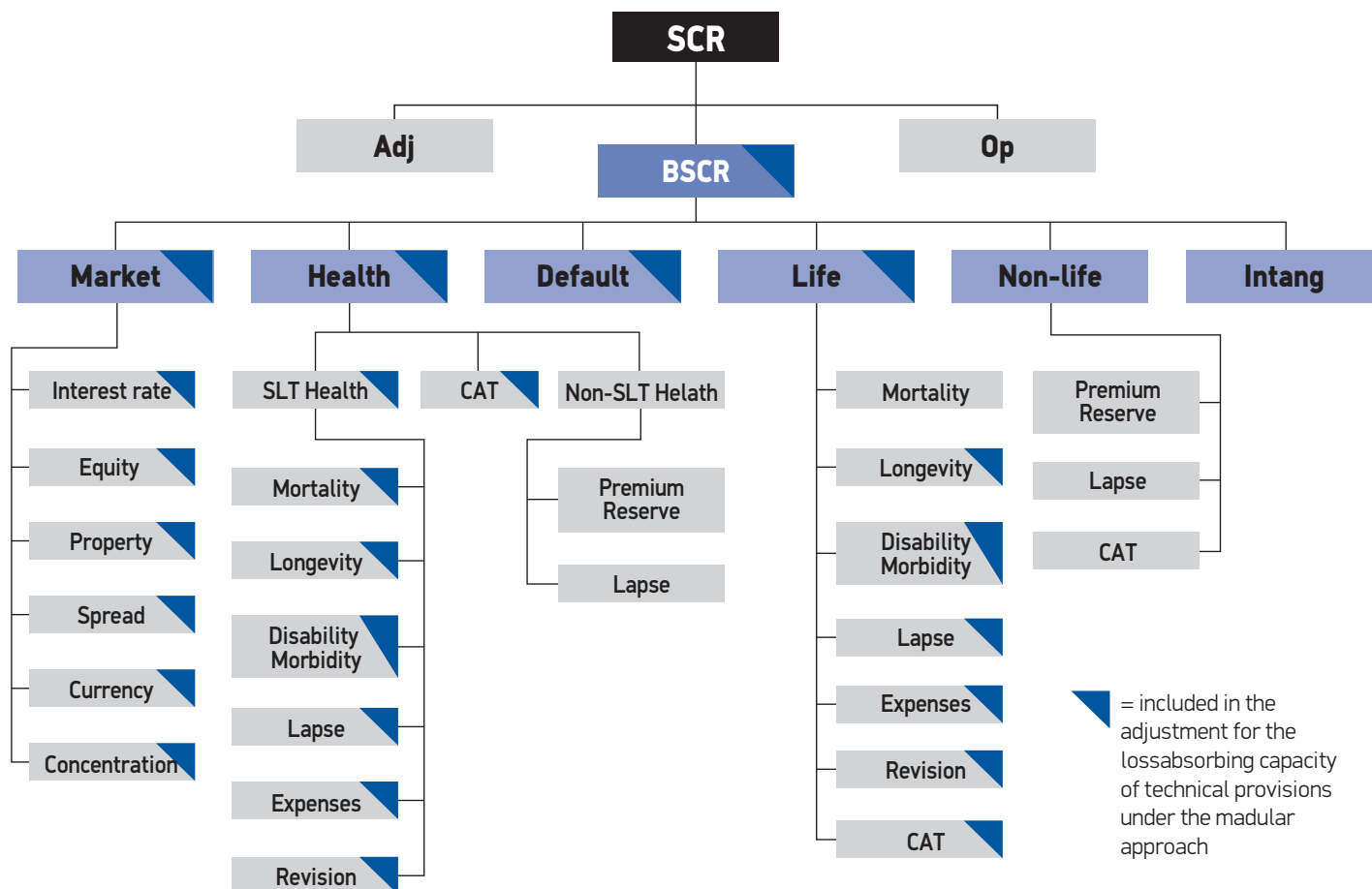
Τυποποιημένη
μέθοδος
(μέθοδος κοινής
προσέγγισης)

«Παράμετροι εταιρίας
Τυποποιημένη μέθοδος»

Μερικό Εσωτερικό
Μοντέλο

Πλήρες
Εσωτερικό
Μοντέλο

Β. Η δομή της τυποποιημένης μεθόδου υπολογισμού της κεφαλαιακής απαίτησης



της, τα οποία κατατάσσονται σε κατηγορίες ανάλογα με την ποιότητα τους. Στη συνέχεια εκτιμώνται η κεφαλαιακή απαίτηση και η ελάχιστη κεφαλαιακή απαίτηση. Τέλος, εξετάζεται η φερεγγυότητα δηλαδή αν τα επιλέξιμα ίδια κεφάλαια καλύπτουν την κεφαλαιακή απαίτηση και την ελάχιστη κεφαλαιακή απαίτηση.

ΠΥΛΩΝΑΣ II

Στον «Πυλώνα II» του πλαισίου Φερεγγυότητάς II καθορίζονται οι ποιοτικές απαιτήσεις για τον τρόπο οργάνωσης - λειτουργίας των επιχειρήσεων. Οι ποιοτικές απαιτήσεις στηρίζουν την εκτίμηση των κινδύνων με στόχο την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του υπολογισμού των κεφαλαιακών απαιτήσεων. Για πρώτη φορά αναφέρεται η ανάγκη ύπαρ-

ξης συστήματος διακυβέρνησης ως θεμέλιο της χρηστής διοίκησης της Επιχείρησης. Το σύστημα διακυβέρνησης της υπόκειται σε εποπτικούς και εσωτερικούς τακτικούς ελέγχους, περιλαμβάνει διαφανή οργανωτική δομή (οργανόγραμμα), κατάλληλη διάρθρωση αρμοδιοτήτων και αποτελεσματικό μηχανισμό μετάδοσης των πληροφοριών εντός της επιχείρησης που θα εγγυώνται τη σωστή και συνετή διαχείριση της ασφαλιστικής επιχείρησης. Στις περιπτώσεις που το σύστημα διακυβέρνησης είναι ανεπαρκές, οι εποπτικές αρχές έχουν τη δυνατότητα να επιβάλουν πρόσθετες κεφαλαιακές απαιτήσεις. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού οι επιχειρήσεις πρέπει να διαθέτουν τέσσερις βασικές λειτουργίες.

- λειτουργία διαχείρισης κινδύνων,

- αναλογιστική λειτουργία,
- λειτουργία κανονιστικής συμμόρφωσης,
- λειτουργία εσωτερικού ελέγχου.

Λειτουργία δεν σημαίνει κατ' ανάγκη την σύσταση μιας μονάδας, αλλά τη διοικητική ικανότητα ανάληψης ειδικών καθηκόντων διακυβέρνησης. Έμφαση δίδεται στην ανεξαρτησία των λειτουργιών που προϋποθέτει, μεταξύ άλλων, την δυνατότητα απευθείας αναφοράς στο Δ.Σ. και τη μη ύπαρξη σύγκρουσης συμφερόντων στελεχών που ασκούν τις αρμοδιότητες των λειτουργιών.

Η λειτουργία διαχείρισης κινδύνων αφορά πολιτικές/διαδικασίες που απαιτούνται για την καταγραφή, παρακολούθηση, μέτρηση και διαχείριση των κινδύνων, καθώς και τα όρια ανοχής κινδύνου στα οποία είναι εκτεθειμένες οι ασφαλι-

στικές εταιρίες Η λειτουργία κανονιστικής συμμόρφωσης στοχεύει στην έγκαιρη πρόληψη και αποτροπή κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου καθώς και του εσωτερικού σχετικού πλαισίου της επιχείρησης, ώστε να διασφαλίζεται η καλή φήμη και η αξιοπιστία της επιχείρησης και του Ομίλου της απέναντι στους συναλληλασόμενους και τις Αρχές.

Η αναλογιστική λειτουργία αφορά διαδικασίες προσδιορισμού των κατάλληλων μεθόδων για τον υπολογισμό των τεχνικών προβλέψεων, καθώς και της αξιολόγησης της επάρκειας και της ποιότητας των στοιχείων που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό τους.

Η λειτουργία εσωτερικού ελέγχου αφορά διαδικασίες αξιολόγησης της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου (Σ.Ε.Ε.) καθώς και άλλων στοιχείων του συστήματος διακυβέρνησης.

Το σύστημα εσωτερικού ελέγχου είναι πλαίσιο πολιτικών, διαδικασιών και δικλίδων ασφαλείας (controls), κατάλληλα προσαρμοσμένων στο εύρος, τον όγκο, τους κινδύνους και την πολυπλοκότητα των εργασιών που αναλαμβάνονται από την ασφαλιστική και καλύπτει πλήρως όλες τις δραστηριότητες και συναλλαγές της. Έχει ως σκοπό τη διασφάλιση της βέλτιστης λειτουργίας των οργανωτικών μονάδων, την πρόληψη και τον εντοπισμό της απάτης και του λάθους, την ακρίβεια και πληρότητα των οικονομικών καταστάσεων και την αντίστοιχη ενημέρωση της Διοίκησης.

Τα μέλη της Διοίκησης όσο και κάθε πρόσωπο που ασκεί εργασίες που εμπύπτουν στις βασικές λειτουργίες, πρέπει να πληρούν σε συνεχή βάση κατ' ελάχιστον τις απαιτήσεις καταλληλότητας και αξιοπιστίας που θέτει το πλαίσιο.

- **Καταλληλότητα:** επαγγελματικά και τυπικά προσόντα, γνώσεις, δεξιότητες και

πείρα στον ασφαλιστικό τομέα, σε άλλους χρηματοπιστωτικούς τομείς ή άλλες επιχειρήσεις, βάσει των καθηκόντων που του ανατίθενται.

- **Αξιοπιστία:** εντιμότητα, ακεραιότητα, οικονομική ευρωστία. Δεν θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να έχουν υποπέσει σε ποινικό αδίκημα που αφορά σε απάτη, δόλια χρεοκοπία, πλαστογραφία, εκβίαση, κ.λ.π., να έχουν κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης, να έχουν καταδικασθεί για αδικήματα νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες ή της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

Σύστημα διαχείρισης κινδύνων

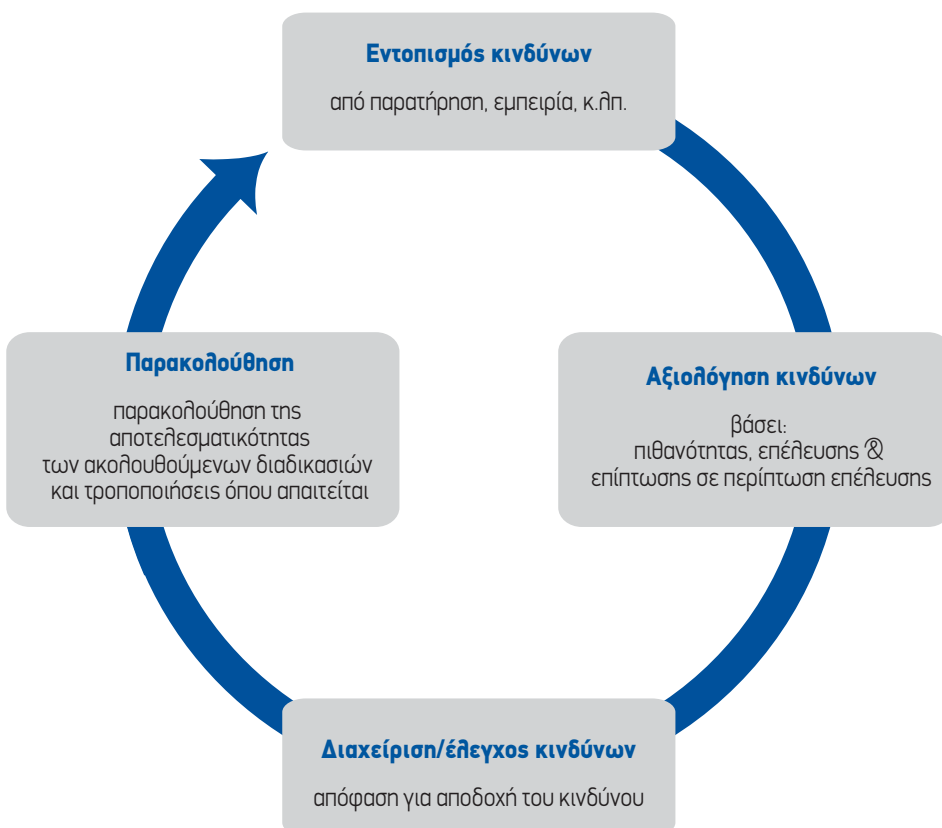
Το πλαίσιο οριοθετεί με σχετική ευρύτητα την έννοια των μελών της διοίκησης στα οποία υπάγονται, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, και κάθε άλλο πρόσωπο το οποίο ασκεί εκτελεστικά καθήκοντα στην επιχείρηση και το οποίο εί-

ναι υπεύθυνο και λογοδοτεί στο διοικητικό συμβούλιο για την καθημερινή διοίκηση της επιχείρησης.

Το πλαίσιο θεσπίζει για πρώτη φορά την υποχρέωση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων να διαθέτουν αποτελεσματικό και κατάλληλα ενταγμένο στην οργανωτική δομή της επιχείρησης και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων της, σύστημα διαχείρισης κινδύνων στους οποίους είναι εκτεθειμένη η επιχείρηση ή είναι εν δυνάμει εκτεθειμένη. Το σύστημα διαχείρισης κινδύνων είναι το σύνολο των πολιτικών και των διεργασιών για τον προσδιορισμό, τη μέτρηση, την παρακολούθηση, διαχείριση και αναφορά, σε συνεχή βάση, των κινδύνων, σε ατομικό και σε συνολικό επίπεδο, στους οποίους είναι ή θα μπορούσε να είναι εκτεθειμένη.

Το σύστημα διαχείρισης κινδύνων καλύπτει τους κινδύνους που λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό της κεφαλαι-

Σύστημα διαχείρισης κινδύνων



ακής απαίτησης φερεγγυότητας, καθώς και τους κινδύνους οι οποίοι δεν περιλαμβάνονται καθόλου, ή δεν περιλαμβάνονται εξ ολοκλήρου, στον υπολογισμό της απαίτησης αυτής. Η ασφαλιστική επιχείρηση ορίζει τη διάθεση ανάληψης κινδύνων (risk appetite) μέσω ποιοτικών διατυπώσεων και συνολικού ορίου για την επιχείρηση, καθώς και όρια για τον κάθε επιμέρους κίνδυνο, εξειδικεύοντας τα όρια κινδύνου σε επιμέρους δείκτες (π.χ. ανώτατο όριο δείκτη ζημιών, ανώτατο όριο έκθεσης σε ομόλογα). Η διάθεση ανάληψης περιορίζεται από την ικανότητα απορρόφησης των ζημιών, δηλαδή το μέγιστο ύψος κινδύνων που μπορεί να αναληφθεί από την επιχείρηση με βάση τα ίδια κεφάλαια και τους λοιπούς χρηματοοικονομικούς πόρους.

Αναπόσπαστο μέρος του συστήματος διαχείρισης κινδύνων είναι εσωτερική αυτοαξιολόγηση κινδύνου και φερεγγυότητας, γνωστή με το αγγλικό ακρωνύμιο ORSA (Own Risk and Solvency Assessment). Παρόλο, που τα αποτελέσματα κάθε αξιολόγησης υποβάλλονται στην Εποπτική Αρχή στο πλαίσιο των πληροφοριών που παρέχονται για εποπτικούς σκοπούς, η εκτίμηση ιδίου κινδύνου και φερεγγυότητας (ORSA) δεν είναι απλά μια

έκθεση ούτε ένας νέος τρόπος υπολογισμού βασισμένος σε κανόνες είναι ένα σύνολο διαδικασιών και διεργασιών. Η ORSA είναι το σύνολο των διαδικασιών και των διεργασιών για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση, διαχείριση και την αναφορά στο ΔΣ, των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων κινδύνων που αντιμετωπίζει ή μπορεί να αντιμετωπίσει βάσει του επιχειρηματικού σχεδίου της και για τον καθορισμό των απαραίτητων ιδίων κεφαλαίων για να διασφαλίσει η επιχείρηση ότι καλύπτει τις συνολικές ανάγκες φερεγγυότητας της.

Η ORSA είναι ουσιαστικά η αυτο-αξιολόγηση που πρέπει διεξάγει η ίδια η επιχείρηση, σχετικά με τους κινδύνους που αντιμετωπίζει ή και πρόκειται να αντιμετωπίσει βάσει της επιχειρηματικής στρατηγικής ώστε να εκτιμήσει τις συνολικές ανάγκες φερεγγυότητας, λαμβάνοντας υπόψη το ιδιαίτερο προφίλ κινδύνου και τα εγκεκριμένα όρια ανοχής του κινδύνου.

Η εκτίμηση ιδίου κινδύνου και φερεγγυότητας δεν είναι απλά μια διαδικασία για να βάλουμε ένα tick σε ένα εποπτικό κουτάκι αλλά πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της επιχειρηματικής στρατηγικής και να λαμβάνεται υπόψη στις στρατηγικές αποφάσεις της επιχείρησης



Εξωπορισμός δειπουργιών

Η ασφαλιστική επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να προβαίνει σε εξωτερικές αναθέσεις (outsourcing) ακόμη και κρίσιμων ή σημαντικών λειτουργιών ή εργασιών σε τρίτα προς τις επιχειρήσεις φυσικά ή νομικά πρόσωπα με την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι οριζόμενοι στο πλαίσιο όροι.

Η εξωτερική ανάθεση δεν αναιρεί την πρωτογενή ευθύνη της αναθέτουσας ασφαλιστικής επιχείρησης από τις πάσης φύσεως ευθύνες και υποχρεώσεις της. Στο σκεπτικό εξάλλου της οδηγίας επισημαίνεται η εξουσία της Εποπτικής Αρχής να έχει πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία που διαθέτει ο εκάστοτε εντολοδόχος ή να διενεργεί επιτόπιους ελέγχους.

Οι ασφαλιστικές/αντασφαλιστικές επιχειρήσεις αναπτύσσουν σχέδια έκτακτης ανάγκης προκειμένου να διασφαλίζουν τη συνέχεια και την κανονικότητα των δραστηριοτήτων τους, αφού πρώτα προσδιορίσουν τους σχετικούς κινδύνους που αντιμετωπίζει η επιχείρηση.

Τα σχέδια έκτακτης ανάγκης αναθεωρούνται, επικαιροποιούνται και τίθενται σε δοκιμασία σε τακτά χρονικά διαστήματα.

ΠΥΛΩΝΑΣ III - Διαφάνεια

Τέλος, ο «Πυλώνας III» έχει ως στόχο την επίτευξη διαφάνειας και αξιοπιστίας στον τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης. Ο τρίτος πυλώνας καθορίζει τις απαιτήσεις δημοσίευσης και διαφάνειας των στοιχείων μιας ασφαλιστικής επιχείρησης.

Οι επιχειρήσεις θα δημιουργούν δύο αναφορές με διαφορετικούς αποδέκτες. Η πρώτη θα αποστέλλεται μόνο στις εποπτικές αρχές και θα περιλαμβάνει και πληροφορίες εμπιστευτικής φύσης για τη λειτουργία της επιχείρησης και η δεύτερη θα είναι διαθέσιμη δημόσια και θα περιλαμβάνει στοιχεία για τη Φερεγγυότητα και τη χρηματοοικονομική κατάσταση της εταιρίας.

Εθνική Ασφαλιστική:



Η διαχρονικά σταθερή αξία



Επιμέλεια: Λουίζα Τουρπούδου, Προϊσταμένη Τομέα Marketing

Την ηγετική θέση που κατέχει η Εθνική Ασφαλιστική, όχι μόνο σε μερίδια αγοράς, αλλά και στην καρδιά των καταναλωτών (πηλών και μη), αναδεικνύει περίτρανα προσφάτως διενεργηθείσα ποιοτική έρευνα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η Εθνική Ασφαλιστική για το καταναλωτικό κοινό αποτελεί την κατεξοχήν επιλογή κύρους, την εταιρία που αποπνέει αίσθημα ασφάλειας, το μεγαλύτερο όνομα της ασφαλιστικής αγοράς, την ελληνική εταιρία-σύμβολο με μακρά ιστορία και άρα σταθερή αξία, αξιόπιστη και φερέγγυα, διαθέτοντας πλήρη γκάμα ασφαλιστικών προϊόντων.

Ειδικότερα, οι ερευνητικοί στόχοι επικεντρώθηκαν στην κατανόηση των στάσεων και συνθηκών του κοινού, στη χαρτογράφηση της αγοράς και διερεύνηση της εικόνας των ασφαλιστικών εταιριών, στην σε βάθος ποιοτική αξιολόγηση της εικόνας της Εταιρίας (και σε σχέση με το πλαίσιο του ανταγωνισμού), στην ανίχνευση της αλληλεπίδρασης με την εικόνα της Εθνικής Τράπεζας, στη διερεύνηση της εικόνας του ονόματος «Εθνική», των αξιών που το συνθέτουν και των προσδοκιών που δημιουργεί και τέλος στην διερεύνηση της αξίας του slogan: «η πρώτη ασφαλιστική».

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με την έρευνα, η ανθρώπινη συμπεριφορά καθορίζεται από δύο βασικούς άξονες, που αφορούν στην προσωπική και την κοινωνική διάσταση και κατά τις ομαδικές συζητήσεις που διεξήχθησαν, ήταν σαφές ότι οι ανάγκες και η συμπεριφορά των ερωτώμενων

ήταν συνάρτηση των εν λόγω διαστάσεων. Η προσωπική διάσταση αναφέρεται στην επιθυμία για αυθόρμητη συμπεριφορά, αλλά και στην ανάγκη για έλεγχο και χρήση της λογικής, ενώ η κοινωνική διάσταση, καταδεικνύει την ανάγκη για διάκριση και συντροφικότητα, αλλά και την επιθυμία να ταιριάζει κανείς και να μοιράζεται με τους άλλους.

Με βάση τους συγκεκριμένους άξονες εντοπίζονται οκτώ θεμελιώδη κίνητρα, που, αν και δεν αφορούν αποκλειστικά το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης, φωτίζουν ωστόσο σημαντικές διαφορές μεταξύ των καταναλωτών. Τα κίνητρα αυτά είναι: • ενθουσιασμός κι απόλαυση • μοιράζεσθαι (ανάγκη φροντίδας και προσφοράς προς τους οικείους) • ανήκειν (ανάγκη ένταξης και ταύτισης με τα οικεία άτομα) • ασφάλεια (συναισθηματική ανάγκη για σταθερότητα και εφesusχασμό) • έλεγχος (ανάγκη για αποτελεσματικότητα-χρήση λογικής) • κύρος (διάθεση για επιλογές που παραπέμπουν σε αναγνώριση και προκαλούν θαυμασμό) και • διαφοροποίηση (ανάγκη για επιλογές που υπογραμμίζουν το προσωπικό στίγμα, που παραπέμπουν σε ισχύ).

Οι τρεις τύποι καταναλωτών

Με βάση τα κίνητρα που ωθούν τους καταναλωτές στην επιλογή ασφαλιστικών προϊόντων εντοπίζονται τρεις τύποι συμπεριφορών, οι οποίοι είναι οι «ανασφαλείς», οι «διεκπεραιωτικοί» και οι «απαιτητικοί». Ας δούμε πως η έρευνα σκιαγραφεί τον κάθε τύπο.

«Οι ανασφαλείς»

Το βασικό κίνητρο είναι η αίσθηση ανασφάλειας για τους ίδιους και τις οικογένειές τους, ωστόσο δεν διανύουν σημαντική απόσταση προς την κατεύθυνση της ασφαλιστικής συνείδησης. Έχουν περιορισμένη γνώση και ερεθίσματα για την ασφαλιστική αγορά, με αποτέλεσμα να αισθάνονται ανίσχυροι απέναντι στην ασφαλιστική τους εταιρία, την οποία βλέπουν ως μια απόμακρη οντότητα που «έχει το πάνω χέρι». Επιζητώντας ασφάλεια, επενδύουν στην εμπιστοσύνη τους στο πρόσωπο του ασφαλιστή, τον οποίο συχνά επιλέγουν κατόπιν σύστασης από το συγγενικό ή φιλικό τους περιβάλλον. Κατά συνέπεια, ο ασφαλιστής όντας οικείο πρόσωπο έχει τη δυνατότητα να κερδίσει εύκολα την εμπιστοσύνη τους.

Ο τύπος αυτός του καταναλωτή περιλαμβάνει άνδρες και γυναίκες, πιθανόν άνω των 40 ετών, που έχουν μικρή ενασχόληση με τα χρηματοοικονομικά, προέρχονται από όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες, στην εργασία τους συνήθως δεν κατέχουν θέσεις που να συνδέονται με σημαντικές προοπτικές εξέλιξης και είναι πιθανόν να μην διαθέτουν σημαντικά οικονομικά μέσα.

Αναζητώντας την ασφάλεια, έχουν την ανάγκη να νιώθουν ότι έχουν προσφέρει τα απαιτούμενα, στους ίδιους και στους οικείους τους και η εμπιστοσύνη που δείχνουν στον ασφαλιστή τους επεκτείνεται στις επιλογές του. Με αυτόν τον τρόπο αμβλύνονται οι ανησυχίες τους και αφαιρούν από πάνω τους το βάρος των επιλογών.

Αναφορικά με τη στάση τους απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρίες θα έλεγε κανείς ότι διατηρούν μια νεφελώδη εικόνα γι' αυτές και ενίοτε διαμαρτύρονται για «άσχημες» εκπλήξεις (π.χ. δεν τους αποδόθηκαν τα αναμενόμενα). Ερμηνεύουν ως αδυναμία το να ελέγξουν τη σχέση τους με την εταιρία.

Τα κριτήρια με τα οποία θα επιλέξουν μια ασφαλιστική εταιρία αναφέρονται στη σχέση ποιότητας/κόστους. Ωστόσο, οι επιλογές τους καθοδηγούνται σε σημαντικό βαθμό από τον ασφαλιστή τους. Η απόφασή τους θα είναι επίσης συνάρτηση των επιλογών που θα τους προσφερθούν (εφόσον πρόκειται για broker) και αντιστοίχως η εικόνα της ασφαλιστικής τους εταιρίας διαμορφώνεται από την επιλογή που υπαγορεύει ο ασφαλιστής.

Η επιλογή της Εθνικής Ασφαλιστικής φαίνεται πως προσελκύει την κατηγορία αυτή των καταναλωτών, αφού επιζητούν το στοιχείο της οικειότητας, που παραπέμπει σε αίσθημα ασφάλειας.

«Οι διεκπεραιωτικοί»

Πρόκειται για το κοινό που διατηρεί τις μεγαλύτερες αποστάσεις από τον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης και εφόσον προχωρήσουν στην αγορά ασφαλιστικού προϊόντος τα κίνητρα του δεν είναι ισχυρά (πίεση από το άμεσο περιβάλλον, «εξυπηρέτηση» φίλου ασφαλιστή).

Είναι το κοινό που διαθέτει τα λιγότερα ασφαλιστικά προϊόντα και την προσοχή τους απορροφά το ασφαλιστήριο αυτοκινήτου, γιατί απλά δεν μπορούν να το αποφύγουν. Πιθανά, δε, να αλληλίζουν συχνά ασφαλιστική εταιρία επιζητώντας τις χαμηλότερες τιμές.

Σε ό,τι αφορά στο προφίλ τους, είναι κυρίως άνδρες, άνθρωποι της αγοράς, που διαθέτουν ενίοτε υπερβάλλουσα αυτοπεποίθηση, ενώ το ρίσκο είναι στοιχείο της συμπεριφοράς τους. Η αγορά ενός ασφαλιστικού προϊόντος δεν τους προσφέρει αξιοσημείωτα συναισθηματικά οφέλη και συνιστά μια απλή διαδικασία.

Η στάση τους απέναντι στις ασφαλιστι-

κές εταιρίες είναι απλουστευτική με διάθεση καχυποψίας απέναντι στον κλάδο γενικότερα. Αν και διαφοροποιούν τις εταιρίες ως προς την ποιότητα των παροχών, φαίνεται ότι αυτό δεν τους αφορά ιδιαίτερα και το πιθανότερο είναι ότι επιλέγουν με βασικό κριτήριο το κόστος.

Όταν πρόκειται για ασφαλιστήριο αυτοκινήτου θα επιλέξουν με ευκολία άγνωστη ή και, εν γνώσει τους ακόμη, επισφαλή εταιρία, καθώς το ρίσκο που αναλαμβάνουν αφορά σε μικρό χρονικό διάστημα, όσο δηλαδή ισχύει το συμβόλαιο.

Είναι από τους πρώτους που επιλέγουν online κανάλι αγοράς ασφαλιστηρίου αυτοκινήτου. Ενδεικτικό της στάσης τους είναι και η φράση που ειπώθηκε από καταναλωτή αυτού του τύπου, στο πλαίσιο των συνεντεύξεων: «Σημασία έχει, ο άλλος να έχει Εθνική...»

«Οι απαιτητικοί»

Πρόκειται για το κατεχοχόν κοινό με ασφαλιστική συνείδηση, έχοντας αρκετά υψηλή γνώση της κατηγορίας. Ερευνούν την αγορά, εκτίθενται σε ερεθίσματα και κατά συνέπεια παραμένουν ενήμεροι σε σχέση με τον κλάδο.

Η επιλογή των ασφαλιστικών προϊόντων συνιστά για αυτούς μέρος της γενικότερης συμπεριφοράς τους. Μπορεί το επαλήθειο να είναι η ανασφάλεια σε σχέση με το μέλλον, η διαδικασία όμως που ακολουθούν είναι αρκετά μεθοδική και ορθολογική. Παράλληλα, επιζητούν επιλογές κύρους που υπογραμμίζουν ή αναδεικνύουν την προσωπική τους εικόνα.

Σε αυτόν τον τύπο καταναλωτή ανήκουν άνδρες και γυναίκες, με ανώτατη παιδεία, που λαμβάνουν σφαιρική ενημέρωση.

Επικοινωνούν και κατανοούν έννοιες και ζητήματα που αφορούν στα χρηματοοικονομικά και η πιθανότερη επαγγελματική τους ενασχόληση σχετίζεται με θέσεις που συνδέονται με προοπτικές εξέλιξης καριέρας. Είναι, δε, πιθανότερο να διαθέτουν οικονομικά μέσα.

Είπαν για την Εθνική:

«Να είμαι ειλικρινής, για όλες ανησυχώ και καμία δεν θεωρώ 100% ασφαλή. Αν δεν ανησυχώ για κάποια είναι η Εθνική»
(μη πελάτης)

«Εμένα με κάνει υπερήφανο που η πιο σημαντική εταιρία του κλάδου είναι δικιά μας και όχι κάποια πολυεθνική κι εγώ μην είμαι πελάτης»

«Ο μεγάλος παίκτης στον κλάδο των ασφαλειών. Δεν ξέρω πόσα χρόνια είναι στην αγορά, αλλά την έχω στο μυαλό μου ως την παλιότερη. Άρα είναι σταθερή εταιρία»
(μη πελάτης)

Η επιλογή ασφαλιστικού προϊόντος είναι αποτέλεσμα πολλαπλών αναζητήσεων και όπως αναφέρθηκε συμβαδίζει με τη δομή της προσωπικότητάς τους. Έχουν ανάγκη να επιλέγουν την καλύτερη δυνατή λύση, να έχουν τον απόλυτο έλεγχο σε όλη τη διαδικασία επιλογής, ενώ το όνομα της ασφαλιστικής εταιρίας συνιστά γι' αυτούς σημαντικό κριτήριο.

Η γνώση που διαθέτουν τους επιτρέπει να διατηρούν πιο ψύχραιμη στάση απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρίες και αισθάνονται ικανοί να χειριστούν τις συναλλαγές τους, χωρίς την απαραίτητη μεσολάβηση οικείου προσώπου. Γι' αυτούς ο ασφαλιστής είναι κυρίως μεσάζων (όχι απαραίτητα οικείο πρόσωπο) και κρίνεται με γνώμονα την κατάρτιση και την απόδοσή του.

Πώς όμως επιλέγουν; Κατ' αρχάς προχωρούν στην κατάρτιση μιας short list των εταιριών που θεωρούν ότι είναι ορθές επιλογές. Διερευνούν τα διαθέσιμα προϊόντα και εξετάζουν τη σχέση ποιότητας-τιμής. Δίνουν έμφαση στην ποιότητα και λαμβάνουν υπόψη την εικόνα της εταιρίας, την ειδικείωση που έχει, και φυσικά το κύρος που αποπνέει. Ενδέχεται μάλιστα να επιλέξουν διαφορετικές εταιρίες για διαφορετικά προϊόντα.

Η εικόνα που έχει η κατηγορία αυτών των καταναλωτών για την Εθνική Ασφαλιστική είναι ότι πρόκειται για σημαντικό μέγεθος και ισχύος εταιρία, με εμπειρία και ειδικείωση σε σημαντικό εύρος προϊόντων, και φυσικά με κύρος.

Η πρώτη ασφαλιστική

Με βάση τα ευρήματα της έρευνας οι καταναλωτές θεωρούν την Εθνική Ασφαλιστική το μεγάλο όνομα της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς με μακρά ιστορική διαδρομή και πλήρη γκάμα ασφαλιστικών προϊόντων. Το γεγονός ότι αποτελεί ελληνική εταιρία εκτιμάται ως ιδιαίτερα σημαντικό-συμβολικό πλεονέκτημα υπό τις παρούσες συνθήκες. Την χαρακτηρίζουν αξιόπιστη και φερέγγυα και ως την κατεξοχήν ασφαλιστική εταιρία που αποπνέει αίσθημα ασφάλειας.

Μάλιστα, μέσα στο περιβάλλον γενικευμένης αίσθησης ανασφάλειας εξαιτίας και των δυσμενών οικονομικών συνθηκών η Εθνική Ασφαλιστική παραμένει: μεγάλη, σταθερή, εμπνέει εμπιστοσύνη, θεωρείται ο σοβαρός παίκτης που θα βρίσκεται στην αγορά και αύριο, ενώ η σχέση της με την Εθνική Τράπεζα θεωρείται ως ένα ακόμη πλεονέκτημα.

Το όνομα, είναι το στοιχείο ταυτότητας που συνδέει στη συνείδηση των καταναλωτών την Εθνική Ασφαλιστική με την Εθνική Τράπεζα, με την Εταιρία να φέρει κατά συνέπεια ένα «ισχυρό συμβολικό φορτίο», όπως αυτό προσδιορίζεται από τα δυνατά σημεία της Τράπεζας που είναι ο θεσμικός χαρακτήρας της, το μέγεθος, η ιστορία, ο κομβικός σημασίας ρόλος της στην ελληνική οικονομία.

Οι πελάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής εκτιμούν ότι είναι μια σύγχρονη εταιρία που παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, τιμές που συνάδουν με την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών, ενώ υπογραμμίζουν επίσης την αμεσότητα της εξυπηρέτησης και τη φιλικότητα που τη διακρίνει.

Το στοιχείο της ελληνικότητας φαίνεται πως «κοιταχτεί» τμήμα του κοινού: μια ελληνική εταιρία ηγείται της αγοράς, σε καιρούς δύσκολους για την ελληνική οικονομία. Αν και η ελληνικότητα από μόνη της στην παρούσα χρονική συγκυρία δεν συνιστά κριτήριο επιλογής, δημιουργεί, ωστόσο, προϋποθέσεις και συνιστά ιδανική αφετηρία για πρωτοβουλίες που θα μπορούσαν να ενισχύσουν περαιτέρω την εικόνα της.

Σε κομβικής σημασίας αναδεικνύεται το σλόγκαν της Εταιρίας: «Η πρώτη ασφαλιστική», που επί της ουσίας έχει επιτύχει να συμπυκνώσει το σύνολο της προσωπικότητας της Εταιρίας. Τρεις λέξεις, που μεταφέρουν τρία διαφορετικά μηνύματα, τα οποία γίνονται όλα πιστευτά. Η πρώτη που δραστηριοποιήθηκε στο χώρο των ασφαλειών στην Ελλάδα, η πρώτη ως προς το μέγεθος, η καλύτερη (και όλα τα παραπάνω).

Οι αξίες της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

- Ιστορία**
- Δύναμη**
- Μέγεθος**
- Στιβαρότητα**
- Σταθερότητα**
- Ελληνικότητα**
- Ειδικείωση**
- Δυναμισμός**
- Αμεσότητα**
- Σύγχρονος χαρακτήρας**
- Φιλικότητα**
- Συναισθηματική εμπλοκή**
- Δυνατή παρουσία**

Το slogan, έχοντας εγγραφεί στη συνείδηση του καταναλωτή, τείνοντας μάλιστα να αποτελεί στοιχείο του λογοτύπου, αποτελεί σημαντικότερο περιουσιακό στοιχείο της Εταιρίας. Είναι χαρακτηριστική η απάντηση στο πλαίσιο της έρευνας και μάλιστα από μη πελάτη της Εταιρίας: «Slogan είναι βέβαια, αλλά ήλει και μια αλήθεια. Δεν υπάρχει καμία υπερβολή σε αυτό». Ενώ ένας πελάτης θα πει: «Δεν ξέρω αν σημαίνει η καλύτερη ή η μεγαλύτερη ασφαλιστική. Ίσως και τα δύο. Τώρα που το σκέφτομαι, της ταιριάζουν και τα δύο. Δεν είναι και η παλαιότερη στην Ελλάδα».

Μια Εταιρία για όλους...

Σύμφωνα με την έρευνα η Εθνική Ασφαλιστική καλύπτει όλο το φάσμα των κινήτρων που συνδέονται με το σύνολο

του πελατειακού κοινού της ασφαλιστικής αγοράς και είναι σε θέση να «συνμιμεί» τόσο με το απαιτητικό κοινό, προσφέροντας την ποιότητα και το κύρος της επιλογής που επιθυμούν, όσο και με το ανασφαλές κοινό, προσφέροντας την ελληνικότητα/ οικειότητα που δεν τους «φοβίζει».

Τα δυνατά σημεία

Τα λειτουργικά χαρακτηριστικά, η κοινωνική ταυτότητα, τα συναισθηματικά πλεονεκτήματα και η προσωπικότητα, αποτελούν σύμφωνα με την έρευνα τα στοιχεία ταυτότητας των μαρκών και σε ποσοστό 85-95% εξηγούν τις επιλογές των καταναλωτών σε όλες τις αγορές. Η έρευνα ήταν αποκαλυπτική της δύναμης και της υπερβολής του brand της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Τι μου προσφέρει Εθνική;

- Πλήρη γκάμα ασφαλιστικών προϊόντων,
- Φερεγγυότητα & αξιοπιστία,
- Παρουσία σε όλη τη χώρα,
- Σημαντικό δίκτυο ασφαλιστών,
- Καλή οργάνωση,
- Υψηλή ποιότητα υπηρεσιών,
- Άμεση εξυπηρέτηση,
- Διάθεση προϊόντων και online.

Σε ποιον απευθύνεται η Εθνική;

- Ονομαστικά και μόνο («Εθνική») απευθύνεται σχεδόν στο σύνολο του πληθυσμού,
- Η προσφερόμενη γκάμα καλύπτει σημαντικότερο πλήθος αναγκών,
- Εξυπηρετεί τις ανάγκες των βασικών τύπων καταναλωτικής συμπεριφοράς, ως προς την ιδιωτική ασφάλιση. Ανασφαλίζει και απαιτητικοί καταναλωτές βρίσκουν απαντήσεις στις ανάγκες τους.

Τι οφέλη αποκομίζω από την Εθνική;

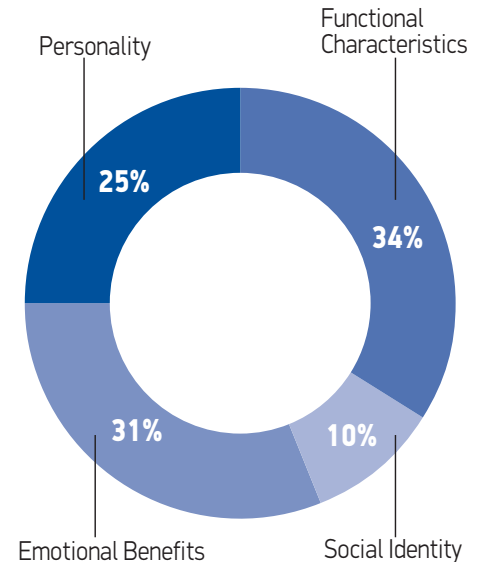
- Ελληνικότητα και ως αποτέλεσμα δυνατότητα οικειότητας,
- Σταθερότητα,
- Αίσθηση ασφάλειας,
- Προϋποθέσεις συναισθηματικής εμπλοκής, ιδιαίτερα στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία.

Πως βλέπω την Εθνική;

- Ιστορία,
- Μέγεθος,
- Ισχύς,
- Δυναμισμός,
- Ειδίκευση,
- Σύγχρονος χαρακτήρας (κυρίως μεταξύ πελατών).

Είναι, λοιπόν, σαφές πως η Εθνική Ασφαλιστική αποτελεί την εταιρία η οποία στη συνείδηση των καταναλωτών (πελατών και μη) θέτει τα standards στην ασφαλιστική αγορά, με την ηγετική της θέση να μην αμφισβητείται διαθέτοντας αξίες που συγκινούν και προσελκύουν όλες τις κατηγορίες καταναλωτών.

Importance of different Facets of a Brand's Identity in driving Choice



Η ταυτότητα της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη από την Ipsos-Opinion για λογαριασμό και σύμφωνα με brief της Εθνικής Ασφαλιστικής το Φεβρουάριο του 2016, προκειμένου να εξετασθεί και να διερευνηθεί η στάση, η συμπεριφορά και οι ανάγκες του καταναλωτικού κοινού όσον αφορά στην ασφαλιστική αγορά καθώς και να αξιολογηθούν τα στοιχεία της προσωπικότητας της Εταιρίας, όπως για παράδειγμα το όνομα, το λογότυπο, το slogan. Συγκροτήθηκαν οκτώ ομάδες συζήτησης σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, όπου συμμετείχαν άνδρες και γυναίκες, ηλικίας 25-50 ετών. Αναλυτικότερα τα χαρακτηριστικά του δείγματος ήταν:

- εργαζόμενοι,
- γονείς και μη γονείς,
- ευρύτερου μέσου κοινωνικοοικονομικού στρώματος,
- κάτοχοι ασφαλιστικών προϊόντων,
- εκπροσώπηση όλων των κατηγοριών ασφαλιστικών προϊόντων ανά ομάδα,
- εκπροσώπηση όλων των καναλιών αγοράς ασφαλιστικών προϊόντων ανά ομάδα,
- κάτοχοι προϊόντων Εθνικής Ασφαλιστικής,
- κάτοχοι ασφαλιστικών προϊόντων του ανταγωνισμού,
- κάτοχοι ασφάλειας αυτοκινήτου που σκοπεύουν να αποκτήσουν επιπλέον ασφαλιστικό πρόγραμμα στους προσεχείς έξι μήνες,
- άτομα που έχουν επιλέξει οι ίδιοι ασφαλιστικά προϊόντα που έχουν αγοράσει και που έχουν ενημέρωση γύρω από ασφαλιστικά προϊόντα.

Να σημειωθεί ότι οι τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των ομαδικών συζητήσεων, όπως και το αναλυτικό πλαίσιο για την επεξεργασία των ευρημάτων, αντλήθηκαν από τη μεθοδολογική εργαλειοθήκη του Ινστιτούτου Censydam.

An illustration of a factory with a single chimney, built on a small, dark blue island in the middle of a turbulent sea. The sea is depicted with dark, swirling waves and white foam. The sky is dark and rainy, with white lines representing falling rain. In the top right corner, there is a red rectangular box containing the word 'επιχείρηση' in white. At the bottom, there is a white rectangular box containing two lines of Greek text. The overall style is a textured, hand-drawn illustration.

επιχείρηση

Για να είναι η επιχείρησή σας ασφαλής, η τύχη μόνο δεν αρκεί.
Ελάτε ΚΙ ΕΣΕΙΣ στην ασφάλεια της Εθνικής Ασφαλιστικής.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

σε ...Ανοιχτή Επικοινωνία

*Για την Εθνική Ασφαλιστική,
οι απόψεις των ανθρώπων της
είναι χρήσιμος οδηγός
για τις αναζητήσεις, τους σχεδιασμούς
και τις επιδιιώξεις της.*

*Μέλη του Agency, αλλά και
του Πρακτορειακού Δικτύου της Εταιρίας,
καταθέτουν τις απόψεις τους τόσο για την πορεία
της αγοράς τη φετινή χρονιά, όσο και
για τις προτιμήσεις και ανάγκες των πελατών.*



Σπύρος Δημόπουλος - Γραφείο Πωλήσεων Χρ. Τσουκαλά

Αναβαθμισμένος ο ρόλος του ασφαλιστικού συμβούλου

Γενικώς, τα μηνύματα της αγοράς είναι πολύ ευοίωνα για τη συνέχεια του 2016. Αρκεί, όμως, ο καθένας από εμάς να είναι παρών σε κάθε οικογένεια, όντας ο σύμβουλός της σε όλα τα ασφαλιστικά θέματα που τυχόν την απασχολούν. Είτε προκύψει μια άμεση συνεργασία, είτε όχι. Άλλωστε ο ρόλος του ασφαλιστικού συμβούλου είναι αναβαθμισμένος πια. Δυσκολίες θα υπάρχουν πάντα στην αγορά. Ωστόσο, οι καταναλωτές συνειδητοποιούν πλέον ότι η σύμπραξη κοινωνικής και ιδιωτικής ασφάλισης είναι απαραίτητη. Αντιλαμβάνονται ότι πρέπει οι ίδιοι να αναλάβουν την ευθύνη να καλύψουν την ανάγκη για μια αξιοπρεπή σύνταξη και βασικές παροχές υγείας. Δύο τομείς, τους οποίους αδυνατούν πια να καλύψουν τα κρατικά Ταμεία.

Παράλληλα, είναι κοινά αποδεκτό ότι οι καταναλωτές προτιμούν πιο οικονομικά προ-

ϊόντα ασφάλισης, σε σχέση με το παρελθόν, εξαιτίας της μειωμένης αγοραστικής τους ικανότητας, ενώ ταυτόχρονα παρατηρείται μεγαλύτερη αναζήτηση του πελάτη για την κάλυψη της ανάγκης του, μέσα από πολλές ασφαλιστικές εταιρίες μεταξύ των οποίων οι λεγόμενες "ιντερνετικές".

Στον τομέα υγείας, οι καταναλωτές στρέφουν το ενδιαφέρον τους στα ετήσια προγράμματα, κυρίως λόγω του χαμηλότερου κόστους αυτών. Στον τομέα της αποταμίευσης, έχουν αρχίσει να προβληματίζονται σχετικά με το μέλλον τους και αμφιβάλλουν αν θα πάρουν ακόμη και τη βασική Σύνταξη. Έτσι, παρατηρείται αυξημένο ενδιαφέρον σε ηλικίες



35-45 ετών, ώστε να έχουν τη σύνταξη της ασφαλιστικής εταιρίας ως επικουρική της κρατικής. Στις ηλικίες 50-60 ετών, ειδικά από το πρώτο εξάμηνο της χρονιάς, είναι πολλοί εκείνοι που αναζητούν πληροφο-

ρίες για να εξασφαλίσουν και να αποθέσουν εφάπαξ ποσά.

Σε ό,τι αφορά, τέλος, στις γενικές ασφαλίσεις, ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιριών έχει ενισχυθεί -κυρίως στο θέμα του κόστους. Ωστόσο, πέρα από τους καταναλωτές που ψάχνουν την οικονομικότερη λύση, υπάρχουν ακόμη πολλοί που δίνουν βάση και προτεραιότητα στην ποιότητα του ασφαλιστικού προϊόντος.

Αφυπνίζεται η ασφαλιστική συνείδηση

Από την αρχή του χρόνου έως σήμερα, η αγορά παρουσιάζει μια γενικότερη μεταβλητότητα, η οποία επηρεάζει σίγουρα την ψυχολογία των καταναλωτών.

Στη δικιά μας, τώρα, ασφαλιστική αγορά, η οποία είναι και το αντικείμενό μας, παρουσιάζονται περιθώρια ανάπτυξης εργασιών, διότι ο κόσμος έχει συνειδητοποιήσει, πλέον, την ανάγκη της ιδιωτικής ασφάλισης. Μπορεί τα οικονομικά περιθώρια να έχουν στενέψει, αλλά η ασφαλιστική συνείδηση αφυπνίζεται όλο και πιο πολύ, βρισκόμενη το τελευταίο εξάμηνο σε μια ανοδική πορεία, εξέλιξη η οποία θα πρέπει να αξιοποιηθεί και να αξιοποιηθεί από τους ασφαλιστικούς συμβούλους για περαιτέρω αύξηση εργασιών.

Τα τελευταία χρόνια τα νοικοκυριά στρέφονται όλο και περισσότερο στην ζήτηση προγραμμάτων υγείας, τόσο νοσοκομειακών όσο και έξω-νοσοκομειακών, αλλά και προγραμμάτων αποταμίευσης και σύνταξης.

Η αναγκαιότητα αυτή προκύπτει, λόγω των περικοπών στις δαπάνες για την δημόσια υγεία, αλλά και στην αύξηση συμμετοχής των ασφαλισμένων στο κόστος νοσηλείας τους.

Η μείωση των συντάξεων και η ανασφάλεια που προκαλεί αυτή, οδηγεί τους καταναλωτές από σήμερα να προνοήσουν για το αύριο, δημιουργώντας εγκαίρως ένα πρόγραμμα αποταμίευσης - σύνταξης. Η Εθνική Ασφαλιστική, ως πρωτοπόρος της ασφαλιστικής αγοράς, αντιλαμβανόμενη αυτές τις εξελίξεις, προνόησε στον τομέα της υγείας, ήδη εδώ και ένα χρόνο, με την συμμετοχή μιας εξαιρετικής ομάδας συναδέλφων, δημιουργώντας την οικογένεια προγραμμάτων "Full Health" και στην αποταμίευση - σύνταξη την οικογένεια προγραμμάτων "Full Pension" και "Full Invest".



Στην κορυφή των προτεραιοτήτων η ιδιωτική ασφάλιση

Ητρέχουσα, ομολογουμένως δύσκολη, οικονομική συγκυρία δεν θα ήταν δυνατό να αφήσει ανεπηρέαστη την εγχώρια ασφαλιστική αγορά, η οποία, όμως, έχοντας υπάρξει από τους πλέον σημαντικούς πυλώνες ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, εξακολουθεί να διατηρεί τη δυναμική της παρουσιάζοντας ευοίωνες προοπτικές περαιτέρω εξέλιξής της. Με δεδομένο ότι το λεγόμενο κοινωνικό κράτος συρρικνώνεται διαρκώς λόγω των ιδιαίτερων δημοσιονομικών συνθηκών, η ιδιωτική ασφάλιση καλείται να συμβάλει τα μέγιστα προκειμένου να καλυφθούν επαρκώς και ποιοτικώς οι πολυποίκιλες ανάγκες των καταναλωτών.

Παρά τις οικονομικές δυσκολίες που σφεύστατα αντιμετωπίζει μεγάλο τμήμα της κοινωνίας, η ασφαλιστική συνείδηση πλέον είναι πιο αναπτυγμένη σε σχέση με το παρελθόν. Οι πολίτες αντιλαμβάνονται ότι πλέον καλούνται να καλύψουν με μεγαλύτερη δική

τους συμμετοχή νοσοκομειακές και συνταξιοδοτικές ανάγκες των ιδίων αλλά και των οικογενειών τους, προκειμένου να διασφαλίσουν ένα ικανοποιητικό βιοτικό επίπεδο.

Τούτο σημαίνει ότι η ιδιωτική ασφάλιση τοποθετείται σιγά σιγά στην κορυφή των προτεραιοτήτων και σαφώς δεν αποτελεί υπόθεση των λίγων.

Η Εταιρία μας, έχοντας εγκαίρως «διαβάσει» τις μεταβολές στην αγορά και αφουσκρασεί τα «θέλω» των καταναλωτών, έχει διαμορφώσει ένα portfolio προϊόντων -ποιοτικών και ευέλικτων- που μπορεί να ικανοποιήσει κάθε ανάγκη και να ανταποκριθεί σε κάθε οικονομική δυνατότητα.



Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, ο ρόλος του ασφαλιστικού συμβούλου πιστεύω ότι είναι κρίσιμης σημασίας. Σήμερα, τουλάχιστον αυτό ισχύει για τους ανθρώπους της Εταιρίας μας, δεν καλούμαστε απλώς να συνάψουμε ένα συμβόλαιο, αλλά να είμαστε πραγματικοί σύμβουλοι των ασφαλισμένων μας, χαρτογραφώντας όλο το

πλήθιστο των αναγκών τους για να τους προσφέρουμε τη βέλτιστη δυνατή ασφαλιστική λύση, προσαρμοσμένη το καλύτερο δυνατό στα οικονομικά τους δεδομένα. Και αυτό αν θέλετε είναι το διαρκές μεγάλο μας στοίχημα: να νιώθουν οι ασφαλισμένοι μας ασφαλείς και σίγουροι.

Νικόλαος Μακροκάνης - Γραφείο Πωλήσεων Ιωάννη Μαυρομμάτη

Ανθεκτική η ασφαλιστική αγορά

Το 2016, από την αρχή φάνηκε ότι θα αποτελέσει μία δύσκολη χρονιά για την ασφαλιστική αγορά, όχι τόσο σε καθαρά οικονομικό επίπεδο, αλλά σε επίπεδο κρίσης της εμπιστοσύνης. Τα αποτελέσματα νομίζω, όμως, ότι μας διαψεύδουν. Όχι όλους, μόνο εκείνους τους διαμεσολαβητές που αντιληφθήκαμε γρήγορα ότι οι κρίσεις δημιουργούν ευκαιρίες, αλλά και όσους λειτούργουμε μέσα στο τρίπτυχο: ειλικρίνεια, εργατικότητα, εξειδίκευση.

Άρα, για το πρώτο εξάμηνο του έτους, προσωπικά, αποτιμώ θετικά την πορεία της ασφαλιστικής αγοράς, καθώς από τη μία συμμορφώθηκε και ανασυντάχθηκε και από την άλλη επιβεβαιώθηκε και απέδειξε, όχι μόνο την ανθεκτικότητα της, αλλά και τον υπέρμετρο χρήσιμο ρόλο της στην σταθεροποίηση της ελληνικής κοινωνίας. Εκεί

που όλοι οι χρηματοοικονομικοί κλάδοι αντιμετωπίζουν τις συστημικές τους κρίσεις, η ασφαλιστική αγορά είναι η μόνη που παρέχει σιγουριά για τον ασφαλιστή και εξασφάλιση για τον πελάτη.

Στην τρέχουσα περίοδο, πριν από την επιλογή προϊόντος, θεωρώ ότι ο καταναλωτής αναζητά, όσο ποτέ άλλοτε, τα χαρακτηριστικά που συγκεντρώνει το brand της Εθνικής Ασφαλιστικής: αξιοπιστία, φερεγγυότητα, συνέπεια. Σε δεύτερο επίπεδο, ανεξαρτήτως κλάδου, προτιμούνται τα προϊόντα που είναι διατυπωμένα με σαφήνεια και περιεκτικότητα, χωρίς "ψιλά" γράμματα που ενέχονται σε πλήθος ακατανόητων ασφαλιστι-



κών ορισμών και εννοιών που συγχέουν τον, ήδη μπερδεμένο, πελάτη της μέσης ελληνικής οικογένειας. Με άλλα λόγια, τα προϊόντα που κάνουν τις μεγαλύτερες πωλήσεις μιλούν την γλώσσα του καταναλωτή.

Τέλος, σε επίπεδο ασφαλιστικής ανάγκης, αν και τα προγράμματα υγείας έχουν πάντα την τιμητική τους, εί-

μαι πεπεισμένος ότι τα προγράμματα συνταξιοδοτικού χαρακτήρα αποτελούν φέτος πρώτη επιλογή του μέσου στην κοινωνική διαστρωμάτωση πελάτη, προσπαθώντας να εξασφαλίσει αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης στην πολύ ευαίσθητη ηλικία του γήρατος.

Καλούστ Σιμονιάν - Γραφείο Πωλήσεων Παναγιώτη Κασιράνη

Ενέδικτα προγράμματα για κάθε ανάγκη

Παρόλες τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, ο ασφαλιστικός κλάδος συγκαταλέγεται στους λίγους τομείς που παρουσιάζουν αναπτυξιακή πορεία. Και τούτο εξαιτίας της αδυναμίας που παρουσιάζει ο δημόσιος φορέας για την πλήρη και ουσιαστική εξασφάλιση των πολιτών. Ένα κενό που έρχεται αναπόφευκτα να καλύψει η ιδιωτική ασφάλιση. Η διαρκής απαίτηση, λοιπόν, για την κάλυψη των σύγχρονων, πολυποικίλων αναγκών, οδηγεί όλοένα και περισσότερους πολίτες στην ασφαλιστική αγορά, γεγονός που παράλληλα αναδεικνύει τον πολύτιμο και σημαντικό



ρόλο που ο ασφαλιστικός σύμβουλος ήδη διαδραματίζει. Η διαρκής δυσκολία του δημόσιου φορέα ως προς την νοσοκομειακή περίθαλψη και η συνεχιζόμενη συμπίεση των συντάξεων, οδηγούν κατά κανόνα τους πολίτες σε αυτές τις δύο κατηγορίες για σύνταξη κατάλληλων ασφαλιστικών συμβολαίων, για τη διασφάλιση έστω ενός ελάχιστου ποιοτικού βιοτικού επιπέδου. Νοσοκομειακά και

συνταξιοδοτικά προγράμματα λοιπόν για μια αξιοπρεπή διαβίωση που πρέπει σε όλους. Η περίοδος που διανύουμε καθιστά επικτακτική την ανάγκη για τη διασφάλιση ημών και οικείων προσώπων. Βεβαίως,

δεν μπορεί να παραγνωρίσει κανείς τη δραματική μείωση των εισοδημάτων. Ωστόσο, η ασφαλιστική αγορά -και ειδικά η Εταιρία μας αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα- έχει αντιδράσει ανάλογα προσφέροντας ευέλικτα προγράμματα που να ανταποκρίνονται σε κάθε ανάγκη και οικονομική δυνατότητα. Η ιδιωτική ασφάλιση, δεν είναι προνόμιο των λίγων και εχόντων. Πλέον προσφέρονται προγράμματα που με ένα ελάχιστο τίμημα, αν το δει κανείς σε μηνιαία βάση, μπορούν να εξασφαλίσουν την κάλυψη βασικών αναγκών, μετριάζοντας σε σημαντικότατο βαθμό το αίσθημα ανασφάλειας. Η ιδιωτική ασφάλιση δεν είναι μόνον στοιχείο του παρόντος αλλά και του μέλλοντος και κατά συνέπεια πιστεύω ότι πρέπει να ιεραρχηθεί αναλόγως στη συνείδηση των πελατών.

Άννυ Τρύφων - ERB Ασφαλιστικές Υπηρεσίες

Αφήσαμε πίσω μας μία χρονιά πολύ ιδιαίτερη, κατά την οποία βρεθήκαμε όλοι αντιμέτωποι με πρωτόγνωρες καταστάσεις, όπως τα capital controls με όλες τις συνέπειες για την οικονομία και τους καταναλωτές. Το 2016 σηματοδοτείται στην ασφαλιστική αγορά, από την εφαρμογή της οδηγίας Solvency II. Επίσης, συνεχίζεται η πτωτική τάση των ασφαλιστρών λόγω του έντονου ανταγωνισμού, αλλά και της συνεχιζόμενης μείωσης της αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Ήδη στο πρώτο πεντάμηνο του έτους, καταγράφεται μείωση του κύκλου εργασιών του κλάδου άνω του 5,5%. Η αναζήτηση των καταναλωτών για ιδιωτική ασφάλιση υγείας και σύνταξης που προκύπτει από την ανάγκη για συμπληρωματικότητα στην κοινωνική ασφάλιση, δεν έχει αποτυπωθεί ακόμα στην παραγωγή της ασφαλι-

στικής αγοράς, λόγω της συνεχιζόμενης ύφεσης, αλλά αποτελεί την ευκαιρία της αγοράς μας για τα επόμενα χρόνια.

Μιλώντας για τον μέσο καταναλωτή, αν εξαιρέσουμε την υποχρεωτική ασφάλιση αυτοκινήτου, αυξημένη ζήτηση παρουσιάζουν τα ασφαλιστήρια υγείας. Στην ασφάλιση των επιχειρηματικών κινδύνων υπάρχει επίσης σημαντική κινητικότητα, η οποία δεν έχει ακόμα αποτυπωθεί στα νούμερα της παραγωγής, για ομαδικά συνταξιοδοτικά συμβόλαια, λόγω της ανάγκης αναπήρωσης μέρους της κοινωνικής ασφάλισης από την ιδιωτική. Αυξημένη είναι η διερεύνηση των επιχειρήσεων για την ασφάλιση πιστώσεων, όχι μόνο για



τους προφανείς λόγους της πρόληψης και της αποζημίωσης, αλλά και γιατί αποτελεί εργαλείο ανοίγματος νέων αγορών για τους εξαγωγείς. Η ERB Ασφαλιστικές Υπηρεσίες ΑΕΜΑ έχει επενδύσει εδώ και χρόνια στην ασφάλιση αυτή παρέχοντας στους πελάτες της τεχνογνωσία και αγοραστική δύναμη. Επίσης, διαφαίνονται νέες ανάγκες προστασίας των επιχειρήσεων, όπως η ασφάλιση αστικής ευθύνης διευθυντών και στελεχών (D&O insurance), αλλά και αυτή των κινδύνων του διαδικτύου (cyber insurance), πέραν των κλασικών ασφαλίσεων περιουσίας και ευθύνης, που θα αποτελέσουν μεσοπρόθεσμα πηγή αύξησης της ασφαλιστικής πίτας στην Ελλάδα.

Γιώργος Δαλιάνης - AON Greece S.A.

Ηεπίσημη καταγραφή της παραγωγής ασφαλιστρών του πενταμήνου επιβεβαιώνει ότι η αγορά δεν κατάφερε ακόμη να εξασφαλίσει δυνατά σημεία στήριξης και συνεχίζει να συρρικνώνεται με τον ρυθμό του προηγούμενου χρόνου.

Ενάντια στις πιο αισιόδοξες προβλέψεις για αντιστροφή ή τουλάχιστον ανάσχεση της πτωτικής τάσης των προηγούμενων ετών, η ασφαλιστική αγορά ενσωματώνει και στα φετινά παραγωγικά μεγέθη της, σε αρκετές περιπτώσεις με υπεραντίδραση, τις συνέπειες από την βίαιη δημοσιονομική προσαρμογή και τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης. Οι δύο βασικοί συντελεστές της πτώσης του εσόδου κατά 5,6% στην περίοδο Ιανουαρίου-Μαΐου, είναι η συνεχιζόμενη μείωση της παραγωγής στις καλύψεις Οχημάτων και η πτώση των πωλήσεων στις ασφαλίσεις Ζωής που συνδέονται με επενδύσεις, που παρατηρείται από τον Ιούλιο του 2015. Στην πρώτη περίπτωση, η αγορά φέρεται ως εγκλωβισμένη σε έναν παθητικό πόλεμο τιμών να μην μπορεί να αντιδράσει, παρακολουθώντας την μεταφορά ασφαλιστρών στα μητρώα παραγωγής αλληλοδανών φορέων που προσφέρουν φθηνά ασφαλιστήρια υπό το κα-

θεστώσ λειτουργίας ΕΠΥ. Στην κατηγορία των συνδεδεμένων με επενδύσεις ασφαλιστικών προγραμμάτων, καταγράφονται έντονα αρνητικές επιδόσεις που ξεκίνησαν με την απότομη διακοπή των πωλήσεων, λόγω της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων στις τράπεζες. Η αρνητική εικόνα συντηρείται και το 2016, λόγω περιορισμένης προσφοράς προγραμμάτων υπό το καθεστώς των ιδίων ελέγχων, αλλά, και οικονομικής αδυναμίας των επίδοξων επενδυτών, ιδίως σε ατομικά ασφαλιστήρια. Κατά την αντίστοιχη αρνητική αναλογία έχουν επηρεαστεί τα έσοδα των δικτύων πωλήσεων και ειδικότερα των διαμεσοληθτών που δραστηριοποιούνται εντατικά στις δύο αναφερόμενες κατηγορίες ασφάλισης.

Παράλληλα, συντελείται η εφαρμογή του Solvency II και η ενσωμάτωσή του στην εθνική νομοθεσία. Ωστόσο, παρ' όλες τις προσαρμογές που απαιτήθηκε να γίνουν από τις ασφαλιστικές εταιρίες κατά το στάδιο της πολυετούς προετοιμασίας τους, είναι πρώιμο να γίνει αναφορά στην πραγματική επίδραση της Οδηγίας και της, μέχρι



τώρα επίπτωσής της, στην ασφαλιστική αγορά. Την τελευταία επταετία, οι αρνητικοί ρυθμοί ανάπτυξης της αγοράς υπερβαίνουν σημαντικά το ρυθμό μείωσης του ΑΕΠ της χώρας. Εκτός από τη διακριτή συρρίκνωση της δραστηριότητας λόγω της άμεσης σύνδεσης με τον οικονομικό κύκλο και των παραγόντων που επισημάνθηκαν, άμεση επίδραση ασκούν η απουσία νέων επενδύσεων και η αδυναμία ανάληψης θεσμικού ρόλου στο συνταξιοδοτικό σύστημα της χώρας.

Παράλληλα, οι πολίτες βιώνουν δραματική επιδείνωση στο επίπεδο δημόσιων παροχών Περίθαλψης - Υγείας και Συνταξιοδότησης. Ενώ οι συνθήκες είναι ώριμες, είναι εμφανές πλέον η έμπρακτη αναγνώριση, από την πλειοψηφία των πολιτών, της ικανότητας αναπήρωσης αυτού του κενού από την ιδιωτική ασφάλιση. Η απόκτηση προγραμμάτων Συνταξιοδότησης και Υγείας αποτελεί ολοένα και περισσότερο βασική προτεραιότητα για τον συνειδητοποιημένο Έλληνα.

Πρωτότυπη δράση για την πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων

Χορηγός μιας πρωτότυπης δράσης που υλοποίησε η ΕΑΕΕ για την πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων ήταν η Εθνική Ασφαλιστική. Η Ένωση συνεπής ως προς την τακτική ανάληψη πρωτοβουλιών για την πρόληψη τροχαίων ατυχημάτων και την οδική ασφάλεια, φέτος προχώρησε ένα βήμα μπροστά, ανανεώνοντας την ιδέα της επιτυχημένης δράσης των προηγούμενων ετών «ΜΗΝ ΓΡΑΦΕΙΣ ΤΗ ΖΩΗ» με μια νέα δημιουργική προσέγγιση, που στόχο είχε να εντυπωσιάσει και να προβληματίσει το κοινό - τους αποδέκτες του μηνύματος, χωρίς όμως να τους σοκάρει. Η πρωτοβουλία υλοποιήθηκε σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, σε περιοχές όπου διασκεδάζουν τα βράδια οι νέοι, οι οποίοι ήταν η κύρια ομάδα - στόχος της δράσης. Η δράση ξεκίνησε την Παρασκευή, 24 Ιουνίου 2016 και διήρκεσε συνολικά 3 εβδομάδες.

Πρωοθητική ομάδα τοποθετούσε στα παρμπρίζ των αυτοκινήτων (πάνω στο τζάμι, στην πλευρά του οδηγού), αλλιά και στους

καθρέφτες των μηχανών ένα τυπωμένο, μεγάλων διαστάσεων ποτήρι γεμάτο με ποτό.

Λόγω μεγέθους, το ποτήρι κέντριζε το ενδιαφέρον του οδηγού και τραβούσε την προσοχή του και την εστίαση στο μήνυμα

που ήταν τυπωμένο πάνω στο ποτήρι: «Ακόμα και με ένα ποτό, η όρασή σου στο δρόμο μειώνεται επικίνδυνα. Μην οδηγείς όταν πίνεις».



Άμεση ανταπόκριση

Στο πλευρό της Druckfarben Ελλάς ΑΕΒΕ βρέθηκε, όπως σε όλους τους πελάτες της η Εθνική Ασφαλιστική από την πρώτη ημέρα (28/3/16) της πυρκαγιάς που ξέσπασε στις εγκαταστάσεις της βιομηχανίας.

Πραγματογνώμονες και στέλεχος της Εταιρίας έσπευσαν επί τό-

που από την πρώτη στιγμή του ατυχήματος. Η Εθνική Ασφαλιστική καθώς ηγείται του συνασφαλιστικού σχήματος που καλύπτει την Druckfarben τόσο για Υλικές Ζημιές όσο και για Απώλεια Κερδών έναντι Πυρκαγιάς & Συμπληρωματικών Κινδύνων, προχώρησε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ταχύτατη και ορθή εξυπηρέτηση της

ασφαλισμένης εταιρίας. Άμεση ήταν η επέμβαση και οι προσπάθειες που κατέβαλε η Διεύθυνση του Πυροσβεστικού Σώματος για τον περιορισμό των ζημιών προς την οποία η Εθνική Ασφαλιστική εκφράζει τις ευχαριστίες της επισημαίνοντας το σημαντικό γεγονός πως δεν υπήρξε τραυματισμός κανενός εργαζόμενου.

Τρία βραβεία για την Εθνική Ασφαλιστική

Τρία βραβεία, δύο silver και ένα bronze, απέσπασε η Εθνική Ασφαλιστική στο διαγωνισμό Sales Excellence Awards 2016, που διοργάνωσε το Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδας (ΙΠΕ) σε συνεργασία με την εταιρία Boussias Communications. Συμμετέχοντας για πρώτη φορά στο συγκεκριμένο διαγωνισμό, η Εθνική Ασφαλιστική διακρίθηκε σε τρεις σημαντικές κατηγορίες, με υψηλή βαθμολογία και συγκεκριμένα, για τα εκπαιδευτικά της προγράμματα, το νέο προϊόν υγείας και τον τομέα εφαρμογών υποστήριξης συνεργατών της.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρία απέσπασε:

- Silver βραβείο στην κατηγορία Εκπαιδευτικά Προγράμματα για την υποψηφιότητα Εκπαιδευτικά Προγράμματα Δικτύου Πωλήσεων,
- Silver βραβείο στην κατηγορία Καινοτόμο Προϊόν/Υπηρεσία για την υποψηφιότητα Πλήρες Πρόγραμμα Υγείας FULL,
- Bronze βραβείο στην κατηγορία Καινοτόμες Τεχνολογίες Αυτοματοποίησης & Αναβάθμισης των Πωλήσεων για την υποψηφιότητα Εφαρμογές Υποστήριξης Συνεργατών (ΕΘΝΙΚΗ Force).

Σημειώνεται ότι η αξιολόγηση των υποψηφιοτήτων σε κάθε κατηγορία πραγματο-

ποιήθηκε on line από τα μέλη της Κριτικής Επιτροπής και τα βραβεία που δόθηκαν προέκυψαν από το μέσο όρο βαθμολογίας που συγκέντρωσε η κάθε υποψηφιότητα.

Στην επίσημη εκδήλωση για την ανακοίνωση των νικητών και την απονομή των βραβείων παρευρέθηκαν στελέχη της Εθνικής Ασφαλιστικής, ενώ τα βραβεία παρέλαβαν οι κ.κ. Ιω. Σηφάκης, Διευθυντής Marketing, Bancassurance και Λοιπών Συνεργασιών και Κων. Κουγιουμτζής, Διευθυντής Υποστήριξης Δικτύων Πωλήσεων. Έτσι, για άλλη μια φορά, η Εθνική Ασφαλιστική διακρίθηκε πολυπληθώς, δίνοντας δυναμικό παρόν σε διαδικασίες βράβευσης ποιότη-

τας και συγκεκριμένων παροχών. Πιστή στον πρωταγωνιστικό της ρόλο, θα συνεχίσει να διακρίνεται και να εμφανίζεται σε κάθε αξιολογη πρωτοβουλία, που της δίνει την ευκαιρία να επιβεβαιώνει το έργο της στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά.



Τιμητική Διάκριση

Νέα τιμητική διάκριση, για μια ακόμη συνεχή χρονιά, απονεμήθηκε στην Εθνική Ασφαλιστική από την Ένωση των 10 Σωματείων - Μελών «Μαζί για το Παιδί», σε ειδική εκδήλωση.

Την τιμητική διάκριση, για λογαριασμό της Εθνικής Ασφαλιστικής, παρέλαβε η υπεύθυνη Εταιρικής Επικοινωνίας, κυρία

Μαρία Κόρακα. Ταυτόχρονα, στην ίδια εκδήλωση απονεμήθηκαν τα δυο βραβεία εθελοθισμού «Μαζί για το παιδί» 2016, συγκεκριμένα το «Έργο Ζωής» και «Μάθημα Ζωής», που απονέμονται σε ανθρώπους διαφόρων χώρων, οι οποίοι προσφέρουν σημαντικό εθελοντικό κοινωνικό έργο, βελτιώνοντας τις συνθήκες ζωής των συναν-

θρώπων τους. Η Εθνική Ασφαλιστική, στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης, προβαίνει εδώ και χρόνια σε ασφαλιστική κάλυψη των εκδηλώσεων που διοργανώνει η Ένωση «Μαζί για το παιδί».



Η Μαρία Κελεσίδη στο Χώρο Τέχνης «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ»



Μια νέα καλλιτέχνης, η Μαρία Κελεσίδη, εξέθεσε το έργο της, στο χώρο τέχνης της Εθνικής Ασφαλιστικής «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ», στο διάστημα μεταξύ 31 Μαΐου και 28 Ιουλίου.

Η Μαρία Κελεσίδη ζει και εργάζεται στο Λονδίνο. Είναι απόφοιτος δύο μεταπτυχιακών προγραμμάτων του Central Saint Martins του Λονδίνου, communication Art and Design και Performance Design and Practice. Κατά τη διάρκεια του πρώτου της μεταπτυχιακού, ήταν μία από

τους συγγραφείς και σχεδιαστές του βιβλίου *Lead Between the Lines*.

Από το Ιούνιο του 2013 και μέχρι σήμερα, έργο της εκτίθεται στη Saatchi Gallery, ενώ έχει λάβει μέρος σε εκθέσεις που έχουν πραγματοποιηθεί στην Αγγλία, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Ελλάδα, Ινδία, Λίβανο, Κίνα, Σερβία, Ουγγαρία, Λετονία και Βουλγαρία. Το έργο της χαρακτηρίζεται κυρίως από αφαιρετικές εικόνες, συμβολικές δομές και μη νατουραλιστικά στοιχεία που παρεμβαίνουν στην ανθρώπινη καθημερινότητα.



Ομαδική έκθεση ζωγραφικής «ΤΟ ΑΓΑΠΗΜΕΝΟ ΜΟΥ ΕΡΓΟ»



Υστερα από σχεδόν ένα χρόνο λειτουργίας, ο Χώρος Τέχνης της Εθνικής Ασφαλιστικής «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ», φιλοξένησε μια διαφορετική ομαδική έκθεση με θέμα «ΤΟ ΑΓΑΠΗΜΕΝΟ ΜΟΥ ΕΡΓΟ». Από τις 5 Απριλίου έως τις 26 Μαΐου, 25 διακεκριμένοι εικαστικοί (20 ζωγράφοι και 5 γλύπτες) συμμετείχαν σε μια έκθεση, παρουσιάζοντας ο κα-

θένας το αγαπημένο του έργο. Επρόκειτο για μια σημαντική έκθεση, σύγχρονων Ελλήνων καλλιτεχνών, με έργα διαφόρων διαστάσεων που κάλυψαν μια χρονική περίοδο από το 1972 μέχρι σήμερα. Στην έκθεση συμμετείχαν: οι Δάφνη Αγγελίδου, Αντώνης Αντώνιος, Νίκος Γαβαρήλας, Βαυβάρη Γεροδήμου, Απόστολος Γιαγιάννος, Στέφανος Δασκαλάκης, Πέτρος Ζουμπου-

λάκης, Ειρήνη Ηλιοπούλου, Γιάννης Κουτσούρης, Μιχάλης Μαδένης, Σταύρος Μπαλτογιάννης, Γιάννης Μπάρδης, Μάνθος Μποζώρης, Κλειώ Νάτσι, Άγγελος Παναγιωτίδης, Νέλλη Παραστατίδου, Αλεξάνδρα Πατσόγλου, Αριστείδης Πατσόγλου, Άγγελος Ραζής, Λυδία Σαρρή, Αλέξης Σαφαρής, Εύη Σιδέρη, Γιάννης Σπυρόπουλος Μπαχ, Κωνσταντίνος Τόλης, Μανώλης Χάρος.

Έκθεση χαρακτικής Μανώλη Χάρου



Στο πλαίσιο του 3ου Athens Print Festival, φιλοξενήθηκε τον Μάρτιο στον χώρο Τέχνης «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ» η ατομική έκθεση του Μανώλη Χάρου με τίτλο «ΤΥΠΟ».

Ο Μανώλης Χάρος, ένας από τους σημαντικούς εκπροσώπους της γενιάς του, έχει εκθέσει το σύνολο της χαρακτικής του εργασίας ελάχιστες φορές και εκεί έγκειτο και η πρωτοτυπία της έκθεσης. Ο καλλιτέχνης γεννήθηκε στα Κύθηρα το 1960, σπούδασε στην École Nationale Supérieure des Beaux-Arts, στο Παρίσι όπου έκανε μεταπτυχιακό στην École Nationale Supérieure des Arts Décoratifs. Έχει τιμηθεί με το γαλλικό εθνικό βραβείο Prix des Fondations και με το Βραβείο της Ακαδημίας Αθηνών. Έχει εργαστεί ως προσκεκλημένος καλλιτέχνης στο πανεπιστήμιο Princeton ΗΠΑ, από όπου και ξεκίνησε την έρευνά του για τους Μύθους του Αισώπου. Έχει συνεργαστεί με κάποια από τα μεγα-



λύτερα εργαστήρια καλλιτεχνικής χαρακτικής και εκτύπωσης στον κόσμο και έχει συμμετάσχει σε εκθέσεις χαρακτικής σε πολλές χώρες στην Ευρώπη, τις ΗΠΑ, Ιαπωνία, κ.ά.

Χαρακτικά και βιβλία του (εκδόσεις τέχνης), βρίσκονται σε μεγάλες διεθνείς συλλογές και μουσεία και έργα του σε δημόσιες και ιδιωτικές συλλογές εντός και εκτός Ελλάδας.

«Οι μαθητές που ζωγράφισαν την Ευρώπη, συντροφεύουν την αρπαγή της»

Η Εθνική Ασφαλιστική στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και η Μ.Κ.Ο. Heritage & Museums - Η&Μ (Παγκόσμια Πολιτιστική Κληρονομιά και Μουσεία), διοργάνωσαν την εικαστική έκθεση «Οι μαθητές που ζωγράφισαν την Ευρώπη, συντροφεύουν την αρπαγή της» με βραβευμένα έργα των μαθητών στον διαγωνισμό του Η&Μ τον Απρίλιο του 2015 και με έργα γνωστών εικαστικών με θέμα την Αρπαγή της Ευρώπης. Η έκθεση παρουσιάστηκε το πρώτο δίμηνο της χρονιάς χώρο Τέχνης «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ».

Ο διαγωνισμός της Η&Μ (Heritage & Museums) «Ζωγραφίζοντας την Ευρώπη – Μυθολογία, Παράδοση, Μουσεία», για τους μαθητές των Γυμνασίων και Λυκείων της Αττικής, έχει γίνει πλέον θεσμός με τη συνεργασία του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων, του Οργανισμού Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας του Δήμου Αθηναίων, του Γραφείου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα, καθώς και του European Museum Forum Council of Europe, ενώ είχε τεθεί και υπό την αιγίδα της Γαλλικής Πρεσβείας.

Ειδικότερα, στην έκθεση συμμετείχαν οι **εικαστικοί**: Γαβαλάς Νίκος, Γεροκώστα Βασιλική, Γιαγιάννος Απόστολος, Ζουμπουλάκης Πέτρος, Κουτσούρης Γιάννης, Μελισσαράτου Λιάνα, Μπάρδης Γιάννης, Μπαχ Σπυρόπουλος Γιάννης, Παρλιβάντζας Τάκης, Παρχαρίδης Ηρακλής, ΣΙΑ-GREECE, Σιδέρη Εύη, Τόλης Κωνσταντίνος και οι **μαθητές-νέοι καλλιτέχνες**: Βεϊσάκης Μανούσος, Βορδόκας Επαμεινώνδας, Γάφος Παναγιώτης (Α' βραβείο), Γεωργίου



Στέλλα-Ανδρομάχη, Γκοτφιννοπούλου Βασιλική, Κάβουρα Νίνα-Μαρκέλλα, Καλλιγιάς Πέτρος (Γ' βραβείο), Καλιτάκης Μάνος, Κοθυβά Δανάη, Λελεδάκη Έλση-Ευφροσύνη, Μακρή Βασιλεία (Β' βραβείο), Μαρι-

δάκη Μαρία, Μαρκουλής Νίκος, Μέμμου Έλση, Μοίρας Ευάγγελος, Μπόκαρη Αθανασία, Παπαδημητρίου Ελισσάβετ, Σπανογιάννη Μαρία-Ελένη, Τριπόδη Μαρίλια, Τσέρνιουκ Μαρία.

Αναγκαία η ψηφιακή αναβάθμιση για να γίνουν οι ελληνικές επιχειρήσεις ανταγωνιστικές

Η υιοθέτηση και η αποτελεσματική αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας (εργαλείων πληροφορικής και διαδικτύου) από τις επιχειρήσεις αποτελεί διεθνώς ένα αυξανόμενο σημαντικό εφόδιο ανταγωνιστικότητας. Σε πρόσφατο τεύχος των περιοδικών ερευνών συγκυρίας για τις ΜμΕ, η Διεύθυνση Οικονομικής Ανάλυσης της Εθνικής Τράπεζας εστιάζει στο ψηφιακό αποτύπωμα των ελληνικών ΜμΕ. Βασική διαπίστωση της ανάλυσης είναι ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις συνολικά υστερούν σημαντικά σε αυτό τον τομέα έναντι των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Ωστόσο, ως καθαρό μήνυμα από την έρευνα αναδεικνύεται επίσης το γεγονός ότι οι ΜμΕ που παρουσιάστηκαν πιο προνοητικές και επένδυσαν ψηφιακά πέτυχαν καλύτερα λειτουργικά αποτελέσματα - με το συμπέρασμα αυτό να

παραμένει ισχυρό για όλα τα μεγέθη και τους κλάδους. Επιπλέον, η πλειοψηφία των ελληνικών επιχειρήσεων εμφανίζεται συνειδητοποιημένη για τη σημασία του ψηφιακού κενού ανταγωνιστικότητας με την ΕΕ και δηλώνει ότι -παρά τη δύσκολη συγκυρία- σχεδιάζει να επενδύσει ψηφιακά την επόμενη διετία.

Το ψηφιακό επίπεδο της ελληνικής οικονομίας υπολείπεται σημαντικά του ευρωπαϊκού μέσου όρου

Στοχεύοντας στην εκτίμηση του ψηφιακού επιπέδου της ελληνικής οικονομίας, η Διεύθυνση Οικονομικής Ανάλυσης της Εθνικής Τράπεζας κατασκεύασε ένα Δεί-

κτη Ψηφιακής Οικονομίας, συνεκτιμώντας τόσο κύριες παραμέτρους περιβάλλοντος που ευνοούν ή εμποδίζουν την ανάπτυξη του ψηφιακού επιπέδου κάθε χώρας όσο και βασικούς δείκτες μέτρησης της πραγματοποιηθείσας χρήσης ψηφιακής τεχνολογίας από μεμονωμένους χρήστες, επιχειρήσεις και δημόσιο τομέα.

Βάσει αυτού του Δείκτη, η Ελλάδα υπολείπεται σημαντικά του ευρωπαϊκού μέσου όρου - με την απόκλιση να παραμένει σταθερή την τελευταία πενταετία (36 ποσοστιαίες μονάδες χαμηλότερα του μέσου όρου της ΕΕ). Πιο συγκεκριμένα, οι ευρύτεροι παράγοντες που επηρεάζουν την τεχνολογική αναβάθμιση της οικονομίας (επιχειρηματικό περιβάλλον, υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό) είναι λιγότερο υποστηρικτικοί σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο - με τον τομέα του ανθρώπινου



δυναμικού να εμφανίζει το μεγαλύτερο κενό. Ως αποτέλεσμα, η χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας από όλες τις κατηγορίες χρηστών υπολείπεται του μέσου ευρωπαϊκού επιπέδου. Σχετικά μικρότερη απόκλιση παρατηρείται σε επίπεδο μεμονωμένων χρηστών (με τους νέους να κλείνουν ουσιαστικά το ψηφιακό κενό), ενώ μεγαλύτερη απόκλιση παρατηρείται σε επίπεδο επιχειρήσεων (όπου οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών παρουσιάζουν έντονα σημάδια υστέρησης).

Οι ψηφιακές ΜμΕ υπερτερούν έναντι των παραδοσιακών σε όρους ανάπτυξης, κερδοφορίας και απασχόλησης

Εστιάζοντας στον διαφαινόμενο αδιύναμο κρίκο (τον επιχειρηματικό τομέα), η ανάλυσή αναδεικνύει το γεγονός ότι η ψηφιακή αναβάθμιση προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις επιχειρήσεις, τόσο σε όρους πωλήσεων όσο και σε όρους κερδοφορίας. Συγκεκριμένα, βάσει ερωτηματολογίου σε δείγμα 1.200 επιχειρήσεων, οι ΜμΕ που επένδυσαν σε ψηφιακή τεχνολογία την τελευταία πενταετία:

- Μετρίασαν την πτωτική πορεία του κύκλου εργασιών στο διάστημα 2008-2014 κατά περίπου 18 ποσοστιαίες μονάδες (σημειώνοντας μέση πτώση της τάξης του 32%, έναντι 50% για τις «παραδοσιακές» ΜμΕ).
- Σημείωσαν μικρότερες απώλειες κερδοφορίας, με αποτέλεσμα να ανατρέψουν το συγκριτικό πλεονέκτημα που είχαν το 2008 οι παραδοσιακές επιχειρήσεις. Ειδικότερα, το μέσο περιθώριο λειτουργικού κέρδους μειώθηκε κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες για τις «ψηφιακές» ΜμΕ, ενώ οι απώλειες έφτασαν τις 13 μονάδες στις υπόλοιπες ΜμΕ. Τα οφέλη της ψηφιακής αναβάθμισης επιβεβαιώνονται επιπλέον από τη διαπίστωση ότι όσο αυξάνεται το ψηφιακό επίπεδο των ΜμΕ βελτιώνονται οι προσδοκίες ανάπτυξης και απασχόλησης.

Μία στις τρεις ΜμΕ δε χρησιμοποιεί κανένα ψηφιακό εργαλείο, ενώ σημαντικό κενό υφίσταται μεταξύ των μεσαίων και των πολύ μικρών επιχειρήσεων

Περνώντας στη διερεύνηση του ψηφιακού αποτυπώματος των ελληνικών ΜμΕ, διαπιστώνεται ότι μία στις τρεις επιχειρήσεις δε χρησιμοποιεί κανένα ψηφιακό εργαλείο (δηλαδή, ούτε πληροφοριακά συστήματα για τη βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών της και της παραγωγικής της διαδικασίας, ούτε εργαλεία διαδικτύου για την αναβάθμιση της επικοινωνίας της με τους προμηθευτές και κυρίως τους πελάτες, π.χ. e-commerce). Παράλληλα, η ψηφιακή αναβάθμιση της Ελλάδας φαίνεται ότι είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο, καθώς μόλις το 4% των επιχειρήσεων διαθέτει ολοκληρωμένο ψηφιακό σύστημα (δηλαδή, αποδοτικό συνδυασμό των προαναφερομένων ψηφιακών εργαλείων), ενώ το 25% των επιχειρήσεων (το 1/3 αυτών που έχουν κάποιο ψηφιακό εργαλείο) δηλώνει ότι έχει απλή ιστοσελίδα ή παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.

Σημαντικό αποδεικνύεται το ψηφιακό κενό ανάμεσα στις μεσαίες και στις πολύ μικρές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, το 92% των επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους (με πωλήσεις από 0,5 εκατ. μέχρι 10 εκατ. ευρώ) έχει κάποιο ψηφιακό εργαλείο – με την πλειοψηφία να δηλώνει ότι είναι καινούργιο (τελευταίας πενταετίας). Το αντίστοιχο «ψηφιακό» ποσοστό περιορίζεται στο 61% για τις πολύ μικρές επιχειρήσεις (με πωλήσεις κάτω από 0,1 εκατ. ευρώ) – από τις οποίες σχεδόν οι μισές (28% του τομέα) έχουν δηλώσει ότι έχουν απλή ιστοσελίδα ή παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.

Πέρα από το μέγεθος της επιχείρησης, σημαντικές διαφορές εντοπίζονται στη ψηφιακή δυναμική των κλάδων. Λαμβάνοντας υπόψιν τις επιμέρους ιδιαιτερότητες των κλάδων (π.χ. η βιομηχανία κάνει εύλογα μεγαλύτερη χρήση πληροφοριακών συστημάτων οργάνωσης της παραγωγικής διαδικασίας, ενώ τα ξενοδοχεία κάνουν υψηλή

χρήση εργαλείων e-commerce), διαπιστώνεται ότι δεν έχουν αναπτυχθεί όλοι οι κλάδοι βάσει της διαρθρωτικής δυναμικής τους (δεδομένου του μέσου ψηφιακού επιπέδου της Ελλάδας): α) Όσον αφορά τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων εσωτερικής οργάνωσης της επιχείρησης (ERP), αξιοσημείωτη δυναμική παρουσιάζει ο κλάδος των μεταφορών, ενώ σχετική υστέρηση οι κλάδοι της βιομηχανίας, β) Όσον αφορά τη παροχή δυνατότητας ηλεκτρονικών αγορών (e-commerce), δυναμικοί εμφανίζονται οι κλάδοι του εμπορίου (κυρίως χονδρικού) ενώ σχετική υστέρηση παρουσιάζει – ο σημαντικός για την ελληνική οικονομία – κλάδος των ξενοδοχείων.

Οι σχεδιαζόμενες επενδύσεις αναμένεται να μειώσουν την ψηφιακή απόκλιση από την Ευρώπη

Επιχειρώντας μια προσέγγιση της ψηφιακής κατάστασης των ελληνικών ΜμΕ την επόμενη διετία (βάσει των προγραμματισμένων επενδύσεων), εκτιμάμε ότι το ποσοστό των «ψηφιακών» ΜμΕ θα αυξηθεί σε τρεις στις τέσσερις επιχειρήσεις το 2018 από δύο στις τρεις επιχειρήσεις σήμερα. Η πραγματοποίηση αυτής της προοπτικής εκτιμάται ότι θα επιτρέψει στις ελληνικές επιχειρήσεις να προσεγγίσουν το 2018 το παρόν ψηφιακό επίπεδο της μέσης ευρωπαϊκής επιχείρησης. Συγκεκριμένα, βασικό πληροφοριακό σύστημα για την καλύτερη οργάνωση της εσωτερικής λειτουργίας της επιχείρησης (ERP) εκτιμάται ότι θα χρησιμοποιεί το 22% των ελληνικών ΜμΕ το 2018 (σε σχέση με 9% στην Ελλάδα και 36% στην ΕΕ το 2015). Παράλληλα, το 16% των ελληνικών ΜμΕ εκτιμάται ότι θα παρέχει τη δυνατότητα e-commerce στους πελάτες του το 2018 (σε σχέση με 10% στην Ελλάδα και 17% στην ΕΕ το 2015) – με την εντυπωσιακότερη βελτίωση να αναμένεται στον κλάδο των ξενοδοχείων, όπου το 60% εκτιμάται ότι θα έχει e-commerce το 2018 (σε σχέση με 20% στην Ελλάδα και 61% στην ΕΕ το 2015).

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ KPMG

Η πορεία της ιδιωτικής ασφαλιστικής αγοράς

Σημαντική περαιτέρω βελτίωση στην κεφαλαιοποίηση και ρευστότητα των εταιριών, με συνολική αύξηση κατά περίπου 2 δις. ευρώ την τελευταία τετραετία, καταγράφει η Ετήσια Έκθεση της KPMG για την πορεία της ελληνικής ιδιωτικής ασφαλιστικής αγοράς. Για πέμπτη συνεχή χρονιά πραγματοποιήθηκε ανάλυση των Οικονομικών Καταστάσεων σε επιλεγθέν δείγμα είκοσι (20) εταιριών ιδιωτικής ασφάλισης για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2014. Στη βελτίωση αυτή συνέβαλε η σημαντική συνεχιζόμενη κερδοφορία του κλάδου αυτοκινήτου μέσω της παρακράτησης των κερδών στις περισσότερες των περιπτώσεων.

Αυξημένη είναι η συνολική κερδοφορία με συντελεστή Κερδών προ Φόρων προς Ίδια Κεφάλια στο 22% που οφείλεται στη κερδοφορία του κλάδου αυτοκινήτων, στη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους και στη διαχείριση των επενδύσεων που προήλθε από την αύξηση της κεφαλαιοποίησης. Επίσης, καταγράφεται σημαντική μείωση του δείκτη ζημιών στην Αστική Ευθύνη Αυτοκινήτου κατά 12 μονάδες στο 2014 σε σχέση με το προηγούμενο έτος με συνολική μείωση κατά 23 μονάδες στην τετραετία. Οι παρατηρήσεις αυτές επιβεβαιώνονται και από τα στατιστικά στοιχεία της Ελληνικής Αστυνομίας με 14% μείωση στο σύνολο των ατυχημάτων και 26% στα θανατηφόρα ατυχήματα στην τελευταία τριετία.

Στην Έκθεση διαπιστώνεται μερική αύξηση των εξόδων πρόσκτησης, η οποία

οφείλεται κυρίως στη βελτίωση του δείκτη ζημιών στο αυτοκίνητο αλλά και του αυξανόμενου ανταγωνισμού.

Επίσης, σύμφωνα με την Έκθεση καταγράφεται, ραγδαία μείωση του ύψους των απαιτήσεων κατά 50% αλλά και μείωση της μέσης εισπραξιμότητας κατά 14 ημέρες σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Οι απαιτήσεις από ασφαλιστρα καλύπτουν πλέον μόνο το 4% του ενεργητικού με τάσεις περαιτέρω μείωσης λόγω της εφαρμογής της νέας οδηγίας για την είσπραξη των ασφαλιστρών. Ωστόσο, η τάση μείωσης των απαιτήσεων που παρατηρήθηκε στον κλάδο αυτοκινήτου δε φαίνεται να ακολουθεί και τους λοιπούς κλάδους ασφάλισης για τους οποίους προσφέρεται σιωπηρά μεγαλύτερη περίοδος χάριτος.

Ένα άλλο συμπέρασμα στο οποίο καταλήγει η έκθεση είναι η συνεχιζόμενη σταδιακή αύξηση των ασφαλιστικών αποθεμάτων στην Αστική Ευθύνη Αυτοκινήτου που έφτασε πλέον το 230% επί της παραγωγής σε σχέση με το 150% το 2011, που είναι ωστόσο αποτέλεσμα και πολλών άλλων παραγόντων, όπως η μείωση της παραγωγής, η αυξημένη εποπτεία και η βελτίωση αποτελεσμάτων.

Αναφορικά με το Solvency II, ο κ. Φίλιππος Κάσσιος, Γενικός Διευθυντής στο Ελεγκτικό Τμήμα Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων της KPMG, αναφέρει μεταξύ άλλων: «Η εφαρμογή του Solvency II αναμένεται να επηρεάσει σημαντικά το σύνολο της ασφαλιστικής αγοράς αν και τα προβλήματα κατά την εφαρμογή δεν λείπουν. Η

προσαρμογή αναμένεται να συνεχίσει και κατά το πρώτο στάδιο της εφαρμογής. Η εφαρμογή της νέας οδηγίας θα έχει επίδραση στο σύνολο σχεδόν των λειτουργιών μιας επιχείρησης και θα επιφέρει τακτικές επιπτώσεις, που αφορούν στην καθημερινότητά της, αλλά και στρατηγικές επιπτώσεις που αφορούν σε μέσο-μακροπρόθεσμο διάστημα. Τόσο οι τακτικές επιπτώσεις όσο και οι στρατηγικές απαιτούν δύσκολες πολλές φορές αποφάσεις που πρέπει να «διαταράξουν» τη συνήθη λειτουργία της εταιρίας με στόχο τη διαφορετική προσέγγιση της δραστηριότητάς τους αλλά και τον τρόπο αντιμετώπισης του πελάτη. Οι διοικήσεις και μέτοχοι των εταιριών που θα θελήσουν να μετατρέψουν τις αναμενόμενες επιπτώσεις σε προκλήσεις για τη λήψη άμεσων αποφάσεων θα έχουν και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι αυτών που απλώς θα κληθούν να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες από τις επιπτώσεις αυτές. Ο επανασχεδιασμός των δομών και λειτουργιών της επιχείρησης, η επαναξιολόγηση των προϊόντων και των τρόπων διείσδυσης της αγοράς, η σύναψη νέων στρατηγικών συμμαχιών με έμπειρους συνεργάτες και η καινοτομία θα πρέπει να αποτελούν την agenda της κάθε επιχείρησης για την άμεση λήψη αποφάσεων στη βάση του νέου περιβάλλοντος λειτουργίας». Άλλα σημαντικά θέματα του κλάδου εντοπίζονται στον τομέα των Απαιτήσεων. Η μείωση του επιπέδου των ασφαλιστρών δεν θα πρέπει να οδηγήσει σε καθυσχασμό της αγοράς αλλά αντί-

θετα χρειάζεται να προκαλέσει την οριστική επίλυση του θέματος που είναι η αλλαγή του τρόπου λειτουργίας με πλήρη προεξόφλη ασφαλιστών πριν από την έκδοση συμβολαίων σε όλους τους κλάδους, χωρίς εξαιρέσεις. Οι επιπτώσεις από μια τέτοια αλλαγή θα είναι θετικές σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, με βελτίωση του επιπέδου εμπιστοσύνης των πελατών, διότι σε πολλές περιπτώσεις το θέμα του τρόπου πληρωμής μονοπωλεί τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτή και εταιρίας - διαμεσολαβητή. Οι νέες τεχνολογίες για βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη αναμένεται επίσης να βοηθήσουν σημαντικά προς τις σχέσεις πελατών με τους ασφαλιστές, οπότε και αναμένονται νέες συνεργασίες με τεχνολογικά προηγμένες εταιρίες ή start ups στο τομέα αυτό (Fin Tech). Στον αντίποδα, η ενίσχυση της διαφάνειας και της φερεγγυότητας στη λειτουργία και εποπτεία της Ιδιωτικής Ασφάλισης επηρεάζει την αποδοχή των καταναλωτών και ασφαλισμένων επί του καθοριστικού ρόλου που πρέπει να έχει ο ιδιωτικός τομέας στην Υγεία και Σύνταξη των πολιτών. Η ενίσχυση του προληπτικού ελέγχου στο σύνολο των ασφαλιστικών

επιχειρήσεων δείχνει να ανταποκρίνεται περισσότερο στις σημερινές ανάγκες και λειτουργία της αγοράς σε σχέση με τον καταστατικό έλεγχο, όπου οι επιπτώσεις σε περίπτωση προβλημάτων, είναι σε πολλές περιπτώσεις ανεξέλεγκτες. Σε ό,τι αφορά στις προοπτικές του κλάδου για την επόμενη περίοδο, και μετά την αποδέσμευση από τα capital controls, ο κ. Κάσσης αναφέρει ότι χρειάζεται να ληφθεί υπόψη και η εκτιμώμενη αύξηση των προϊόντων συνδεδεμένων με επενδύσεις για την ενίσχυση και προστασία του εισοδήματος των καταναλωτών, καθώς και η σταδιακή συρρίκνωση του αριθμού των εταιριών που αναμένεται να συνεχίσει και το επόμενο διάστημα και κατά τα πρώτα έτη εφαρμογή της νέας οδηγίας. «Θεωρούμε ότι οι τρέχουσες συζητήσεις για την αναδιάρθρωση και το επίπεδο της οικονομικής βιωσιμότητας της Κοινωνικής Ασφάλισης και Συντάξεων θα οδηγήσει αργά ή γρήγορα στο

μοντέλο Σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) και στο χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης, το οποίο έχει καθυστερήσει σημαντικά στην Ελλάδα. Η ανάπτυξη αυτού του τύπου συνεργασιών και πρωτοβουλιών θα πρέπει να τεθεί στο επίκεντρο των συζητήσεων για την αντιμετώπιση του ασφαλιστικού προβλήματος διότι αποτελεί ένα μέρος της λύσης που θα αλλιάξει και την μέχρι σήμερα προσέγγιση στο θέμα αυτό. Απαιτείται, ωστόσο, αλλαγή του τρόπου σκέψης από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων, ιδεών και σχέσεων του κράτους με τις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Μια έντιμη win-win συμφωνία θα είναι προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων και φυσικά των ασφαλισμένων. Η σταδιακή συμμετοχή της ιδιωτικής ασφάλισης πρώτα στον τομέα της Υγείας και έπειτα στις συντάξεις θα μπορούσε να βοηθήσει στην απορρόφηση των κραδασμών, δεδομένης και της ελληνικής νοοτροπίας και κουλτούρας», τονίζει ο κ. Κάσσης.

Παραγωγή ασφαλίσεων Ιανουαρίου - Μαΐου 2016

Η ΕΑΕΕ συνεχίζει την έρευνα σχετικά με την παραγωγή ασφαλίσεων (συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων συμβολαίων) και των επιστροφών ασφαλίσεων λόγω ακυρώσεων ανά μήνα μεταξύ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων-μελών της. Στο πλαίσιο αυτό, ενσωματώθηκαν στην έρευνα τα στοιχεία μηνός Μαΐου του 2016. Συνολικά ανταποκρίθηκαν 56 ασφαλιστικές επιχειρήσεις οι οποίες συγκέντρωσαν το 94,4% της παραγωγής ασφαλίσεων στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών και το 99,9% των ασφαλίσεων Ζωής σύμφωνα με τα στοιχεία του έτους 2015. Από τις εν λόγω επιχειρήσεις, οι 22 δραστηριοποιήθηκαν στις ασφαλίσεις Ζωής και 45 στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά (κατόπιν προσαρμογής των δεδομένων του προηγούμενου χρονικού διαστήματος με νεότερες απαντήσεις), από τη σύγκριση των δηλώσεων παραγωγής ασφαλίσεων των μηνών Ιανουαρίου έως Μαΐου του 2016 των ανωτέρω 56 επιχειρήσεων με τις αντίστοιχες της ίδιας περιόδου για το 2015 των ιδίων επιχειρήσεων, προκύπτουν τα παρακάτω: α) η συνολική παραγωγή ασφαλίσεων στο πεντάμηνο του 2016 διαμορφώθηκε σε 1,570 δισ. ευρώ, υποχωρώντας κατά 5,6%, β) στις ασφαλίσεις Ζωής καταγράφεται μείωση κατά 10,9% στα 761,73 εκατ. ευρώ, γ) στις ασφαλίσεις κατά ζημιών καταγράφεται αύξηση 0,1%. Στον κλάδο των ασφαλίσεων κατά ζημιών,

ο τομέας της αστικής ευθύνης οχημάτων υποχωρεί κατά 11,7% στα 310,95 εκατ. ευρώ και οι λοιποί κλάδοι κατά ζημιών ενισχύονται κατά 9,1% στα 498 εκατ. ευρώ.

Επισημαίνεται ότι τα στοιχεία της έρευνας προκύπτουν από τις δηλώσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, οι οποίες δεν έχουν ελεγχθεί από ορκωτούς ελεγκτές. Όσον αφορά στην συγκρισιμότητα των στοιχείων της παρούσας έρευνας από τον Ιανουάριο του 2016 κι εφεξής, σε σχέση με τα στοιχεία των προηγούμενων περιόδων (μέχρι και τον Δεκέμβριο του 2015), πρέπει να αναφερθεί η αλληλαγή στην ταξινόμηση των κλάδων ασφάλισης που επήλθε με την εφαρμογή του Νόμου

Ασφάλεια στον κυβερνοχώρο

Ο γενικός κανονισμός για την προστασία των δεδομένων και την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο που ψηφίστηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο θα μπορούσε να προσφέρει οφέλη στις ασφαλιστικές εταιρίες, οι οποίες αναμένεται να δουν τους πελάτες

τους να αυξάνονται μόλις οι κανόνες τεθούν σε ισχύ το 2018, σύμφωνα με δημοσίευμα του Ιστοχώρου Πληροφόρησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, euractiv.com. Σύμφωνα με τον κανονισμό, οι εταιρίες θα υποχρεούνται να αναφέρουν στις αρχές κάθε φορά που τα ψηφιακά τους δίκτυα δέχονται επίθεση από χάκερς. Με βάση το δημοσίευμα, υπάρχουν ελάχιστες πληροφορίες σχετικά με το πόσες εταιρίες στην Ευρώπη έχουν ήδη συνάψει ασφαλιστήρια συμβόλαια για κάλυψη από κυβερνοεπιθέσεις. Αυτό συμβαίνει επειδή η αγορά είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο, εκτιμούν ασφαλιστικές εταιρίες και ερευνητές. Το 2014, έκθεση της Deloitte διαπίστωσε ότι το 90% της παγκόσμιας αγοράς για την ασφάλιση έναντι κυβερνοεπιθέσεων βασίστηκε στις ΗΠΑ, όπου τα ακαθάριστα ασφαλιστρα στον συγκεκριμένο κλάδο ανήλθαν στα 2 δισ. δολ. την εν λόγω χρονιά.



4364/5.2.2016 (ΦΕΚ 13 τ'Α) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία Φερεγγυότητα II».

Συγκεκριμένα, οι εργασίες του κλάδου "Ασφάλιση υγείας των ασφαλισμένων Ζωής" (όπως είχε καταγραφεί με το άρθρο 13 του ν.δ. 400/1970), κατατάσσονται πλέον στους κλάδους "Ατυχήματα" και "Ασθένειες των ασφαλισμένων κατά Ζημιών", σύμφωνα με τα άρθρα 4, 49, 269 του Ν. 4364/5.2.2016. Συνεπώς, για την ερμηνεία των μεταβολών της παραγωγής ασφαλιστρών θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η επίδραση από την ανακατάταξη των εργασιών.

Τον Μάιο του 2016, οι ασφαλίσεις Ζωής συνέχισαν την καθοδική τους τάση, η οποία ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2015. Οι ασφαλίσεις κατά Ζημιών κινούνται θετικά από τον Φεβρουάριο του 2016 όταν συγκρίνονται οι αντίστοιχοι μήνες. Αποτέλεσμα αυτών είναι να σταθεροποιηθεί η μείωση της συνολικής παραγωγής (-5,6% το πεντάμηνο Ιανουαρίου-Μαΐου). Ευνόητο είναι ότι εάν είχε παραμείνει η ταξινόμηση των ασφαλιστικών εργασιών όπως προβλεπόταν από το ν.δ. 400/1970, η μεν μεταβολή των ασφαλίσεων κατά Ζημιών θα κινούνταν σε αρνητικό επίπεδο, η δε αρνητική μεταβολή των ασφαλίσεων Ζωής θα ήταν πολύ μικρότερη.

Κατά τον μήνα Μάιο του 2016, οι ασφαλίσεις Ζωής συνολικά συνέχισαν να μειώνουν την παραγωγή τους, φαινόμενο που ξεκίνησε να παρατηρείται από τον Ιούλιο του 2015 λόγω της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων στις τράπεζες. Εντούτοις, η παραγωγή δύο συγκεκριμένων κλά-

δων, δηλαδή των "Ασφαλίσεις Ζωής" και "Διαχείρισης συλλογικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων" καταγράφει αύξηση αθροιστικά το πρώτο πεντάμηνο του 2016 σε σχέση με το πρώτο πεντάμηνο του 2015.

Όπως αναφέρθηκε, η παραγωγή του κλάδου "Υγείας", κατ'εφαρμογή του νόμου 4364/5.2.2016, καταγράφεται πλέον στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών όπου μερίζεται στους κλάδους "Ατυχημάτων" και "Ασθενειών". Κατά αυτό τον τρόπο, η παραγωγή του συγκεκριμένου κλάδου μηδενίζει από τον Ιανουάριο του 2016, ενώ αντίστοιχως ενισχύεται η παραγωγή των αντίστοιχων κλάδων ασφαλίσεων κατά Ζημιών.

Κατά τον μήνα Μάιο του 2016, ο κλάδος "Ασφαλίσεων Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις", συνέχισε να μειώνει την παραγωγή του (-47% έναντι του Μαΐου του 2015), φαινόμενο που ξεκίνησε να παρατηρείται από τον Ιούλιο του 2015, λόγω της επιβολής των κεφαλαιακών ελέγχων στις τράπεζες που μεταξύ άλλων δεν επέτρεψαν την έκδοση νέων συμβολαίων (ενιαίων ή περιοδικών ασφαλιστρών).

Η καταγραφή στο μητρώο της παραγωγής ασφαλιστρών του κλάδου "Ασφαλίσεις Ζωής συνδεδεμένες με επενδύσεις" (περί τα 106 εκατ. ευρώ το πρώτο πεντάμηνο του 2016), ακολουθεί την συμβατική μέθοδο του Κλαδικού Λογιστικού Σχεδίου, σύμφωνα με την οποία αθροίζονται στον ίδιο λογαριασμό η παραγωγή ασφαλιστρών περιοδικών καταβολών εντός του έτους με το σύνολο της παραγωγής ασφαλιστρών των εφάπαξ καταβολής συμβολαίων. Θεμελιώνεται θεωρητικά η προ-

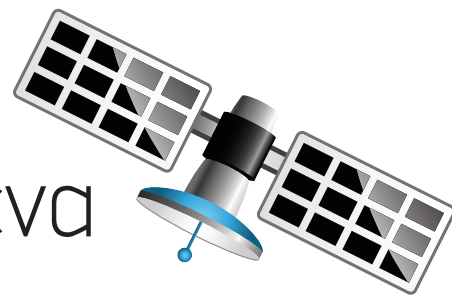
σέγγιση ότι «η μέση διάρκεια των συμβολαίων εφάπαξ καταβολής είναι δεκαετής», συνεπώς συνήθως πρακτική διεθνώς για την αποτίμηση της ετήσιας παραγωγής ασφαλιστρών των συμβολαίων του κλάδου "Ασφαλίσεις Ζωής συνδεδεμένες με επενδύσεις" είναι το άθροισμα της παραγωγής ασφαλιστρών των συμβολαίων περιοδικών καταβολών και του 1/10 της αντίστοιχης παραγωγής ασφαλιστρών εφάπαξ καταβολής.

Πρόληψη και προστασία

Μελέτη που δημοσιεύθηκε στο περιοδικό *The Journal of Occupational and Environmental Medicine (JOEM)* διαπίστωσε ότι οι εταιρίες που διαθέτουν απολυμαντικά χεριών και υγρά απολυμαντικά μαντιλάκια στους διαδρόμους, αλλά και στα γραφεία των εργαζομένων πλήρωσαν **24,3% λιγότερες απαιτήσεις υγείας, λόγω κρυολογήματος, γρίπης ή ασθένειας του αναπνευστικού συστήματος, σε σχέση με τις εταιρίες που δεν διέθεταν τα συγκεκριμένα προϊόντα. Επίσης, στις εταιρίες που διέθεταν απολυμαντικά χεριών παρατηρήθηκε μείωση κατά 13,4 στις άδειες λόγω ασθένειας, ενώ 8 στους 10 εργαζομένους δήλωσαν πως η χρήση απολυμαντικών στο γραφείο επηρέασε θετικά την εντύπωσή τους για τον εργοδότη τους.**

Ασφαλίσεις Ζωής (€)	Ιανουάριος – Μάιος 2016	Μεταβολή
I. Ασφαλίσεις Ζωής	569.584.491,77	+4,4%
III. Ασφαλίσεις Ζωής συνδεδεμένες με επενδύσεις	106.176.425,21	-45,0%
IV. Διαρκής ασφάλιση ασθένειας	0,00	-100,0%
VI. Εργασίες κεφαλαιοποίησης	8.016,00	-11,5%
VII. Διαχείριση συλλογικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων	85.968.274,47	+23,2%
Σύνολο	761.737.207,45	-10,9%

eCall και προσωπικά δεδομένα



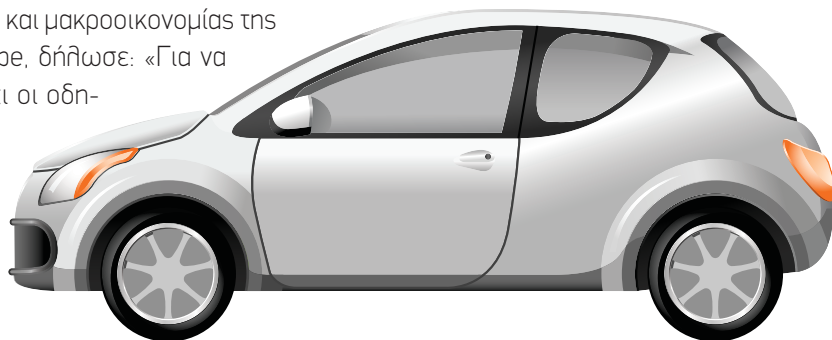
Η ανάγκη να εξασφαλιστεί μια ενιαία, ασφαλής και ανοικτής πρόσβασης πλατφόρμα για τις μελλοντικές εφαρμογές ή υπηρεσίες των οχημάτων, έχει ήδη αναγνωριστεί από τον κανονισμό eCall της ΕΕ που εγκρίθηκε το 2015, ενώ το θέμα των συνδεδεμένων με το διαδίκτυο και των πλήρως αυτοματοποιημένων οχημάτων βρίσκεται υπό συζήτηση σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Οι οδηγοί που συναινούν να μοιραστούν τα δεδομένα του οχήματος τους με τις ασφαλιστικές εταιρίες θα είναι σε θέση να απολαύσουν μια σειρά από οφέλη, από την πιο γρήγορη επεξεργασία των απαιτήσεών τους στα πιο εξελιγμένα ασφαλιστικά προϊόντα, αλλά και στις πιο tailor-made πολιτικές, σημειώνει η Insurance

Europe. Επίσης, θα επιτρέπεται στις ασφαλιστικές να προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα νέων υπηρεσιών, πέρα από το σημερινό πεδίο εφαρμογής τους, όπως είναι η καθοδήγηση του οδηγού, η ειδοποίηση για κάποιο περιστατικό ή/και κλοπή, η ανάκτηση κλεμμένου οχήματος, οι πληροφορίες για την κυκλοφορία των οχημάτων κ.ά.

Ο Nicolas Jeanmart, επικεφαλής προσωπικών ασφαλίσεων, στον τομέα γενικών ασφαλειών και μακροοικονομίας της Insurance Europe, δήλωσε: «Για να διασφαλιστεί ότι οι οδηγοί θα αποκτήσουν το μέγιστο όφελος από τη διαχείριση των δε-

δομένων του οχήματος τους, πρέπει να υπάρξει ένα σαφές πλαίσιο για την ασφαλή, δίκαιη και ίση πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα από όλους τους παρόχους υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, αυτό απαιτεί οι πολιτικές της ΕΕ να διασφαλίζουν ότι οι οδηγοί θα είναι αυτοί που θα αποφασίζουν το ποιος θα έχει πρόσβαση στα δεδομένα του οχήματός τους και για ποιο σκοπό».

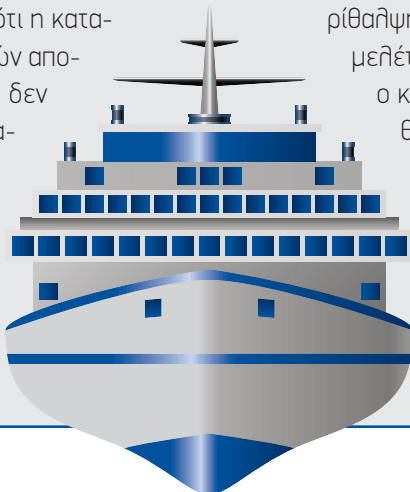


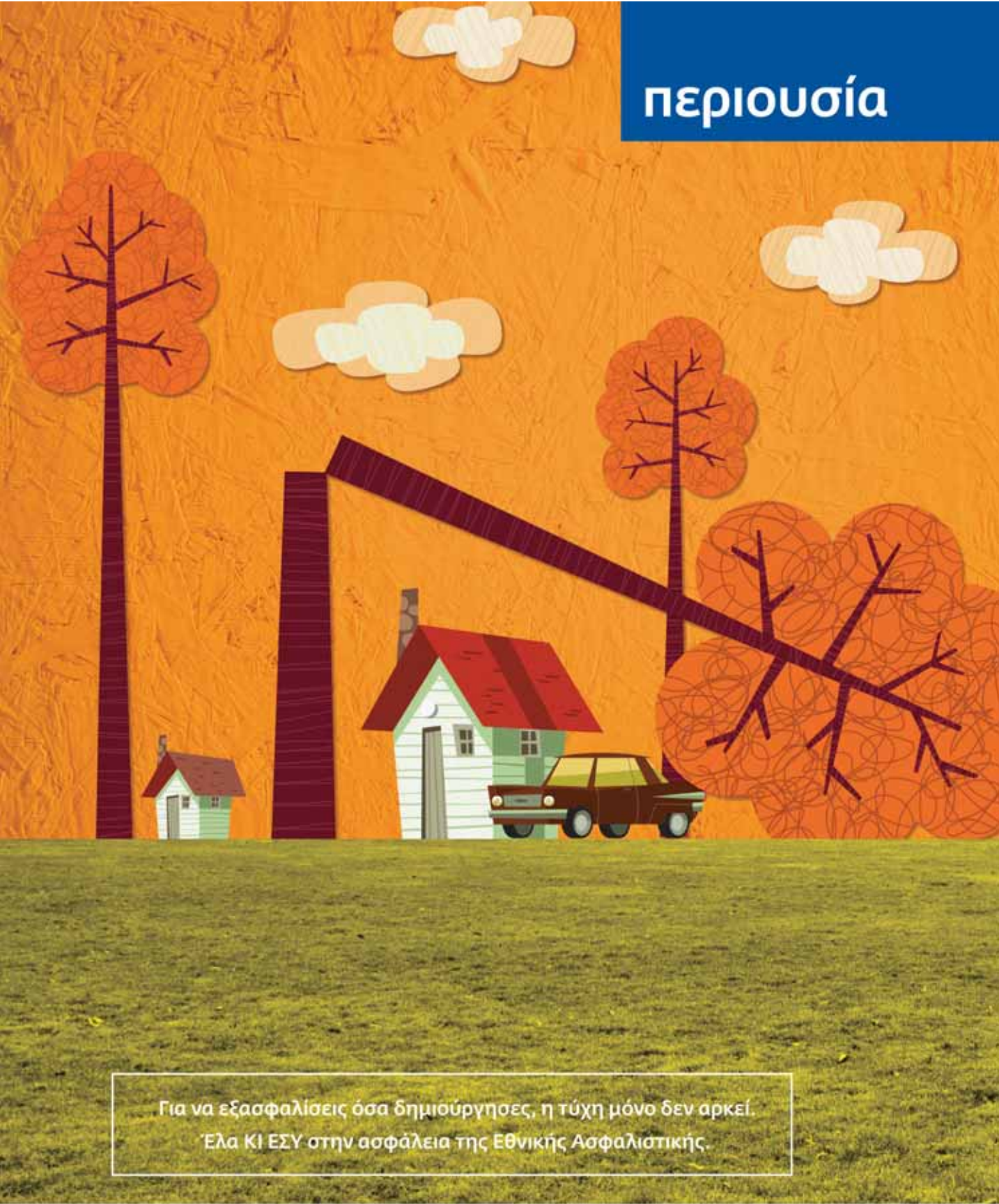
Ασφάλιση πληρωμάτων πλοίων

Συνολικά 999 συμβόλαια αναφορικά με την ασφάλιση πληρωμάτων πλοίων ήταν σε ισχύ το 2015, μειωμένα κατά 2,7% (από 1.027 το 2014), σύμφωνα με σχετική μελέτη της ΕΑΕΕ. Ομοίως, το πλήθος των ασφαλισμένων θέσεων εργασίας παρέμεινε σχετικά σταθερό (19.416 το 2015). Δηλώθηκαν 1.835 ζημιές (2.542 το 2014) για τις οποίες πληρώθηκε 1,3 εκατ. ευρώ και σχηματίστηκε απόθεμα εκκρεμών αποζημιώσεων 1,7 εκατ. ευρώ. Τα αντίστοιχα μεγέθη για το 2014 ήταν 1,3 εκατ. ευρώ και 1,6 εκατ. ευρώ. Από τα ανωτέρω πλήθη και ποσά, υπολογίζονται οι μέσοι δείκτες αποζημιώσεων και προσεγγίζεται η μέση συχνότητα ζημίας. Πρέπει να επισημανθεί ότι οι μέσοι δείκτες υπολογίζονται με βάση τις ασφαλι-

σμένες θέσεις εργασίας. Η μέση συχνότητα ζημίας ανά θέση εργασίας το 2015 διαμορφώθηκε στο 9,4% έναντι 13,1% το 2014. Η μέση ζημία διαμορφώθηκε 1.667 ευρώ από 1.132 ευρώ και το μέσο κόστος κάλυψης κινδύνου ανα θέση εργασίας σε 157 ευρώ από 148 ευρώ το 2014. Σύμφωνα με τα δεδομένα τα οποία συλλέχθηκαν για το 2014 και το 2015, διαπιστώνεται ότι η κατανομή των πληρωθεισών αποζημιώσεων ανά αιτία δεν έχει μεταβληθεί σημαντικά. Το 40% των αποζημιώσεων οφείλονται σε αίτια που έχουν σχέση με την πρόσκαιρη ανικανότητα, πάνω από

20% για εξωνοσοκομειακή περίθαλψη και 20% για νοσοκομειακή περίθαλψη. Παρομοίως η κατανομή των εκκρεμών αποζημιώσεων ανά αιτία δεν έχει μεταβληθεί σημαντικά. Οι περισσότερες εκκρεμίες αποζημιώσεων αφορούν σε αίτια σχετικά με την πρόσκαιρη ανικανότητα (πάνω από 40%, ενώ μεγάλη συμμετοχή έχει και η εξωνοσοκομειακή περίθαλψη (25%). Σύμφωνα με τη μελέτη των αποζημιώσεων, ο κλάδος είναι καλά αποθεματοποιημένος, ενώ το συνολικό ύψος της κάλυψης του κινδύνου προσεγγίζεται στατιστικά 3 έτη μετά την αρχική δήλωση της ζημίας.



An illustration of a landscape with a textured orange background. In the foreground, there is a green field. In the middle ground, there is a small white house with a red roof and a chimney, and a dark brown car parked next to it. To the left of the house is a tall, thin tree with a dark trunk and a large, rounded, orange canopy. To the right of the house is another tree with a dark trunk and a large, rounded, orange canopy. In the background, there are three stylized clouds with a white center and an orange outline. The word "περιουσία" is written in white on a blue rectangular background in the top right corner.

περιουσία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Κοινωνική και εθνική προσφορά

Από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της, η Εθνική Ασφαλιστική δήλωνε παρούσα στα μεγάλα και σοβαρά γεγονότα της πατρίδας. Και ανεξαρτήτως από τα οικονομικά προβλήματα της Εταιρίας, κατά την εξεταζόμενη περίοδο, το Διοικητικό Συμβούλιο την έθεσε αρωγό σε κάθε κάθε δοκιμασία του έθνους ή ομάδων του Ελληνικού λαού.

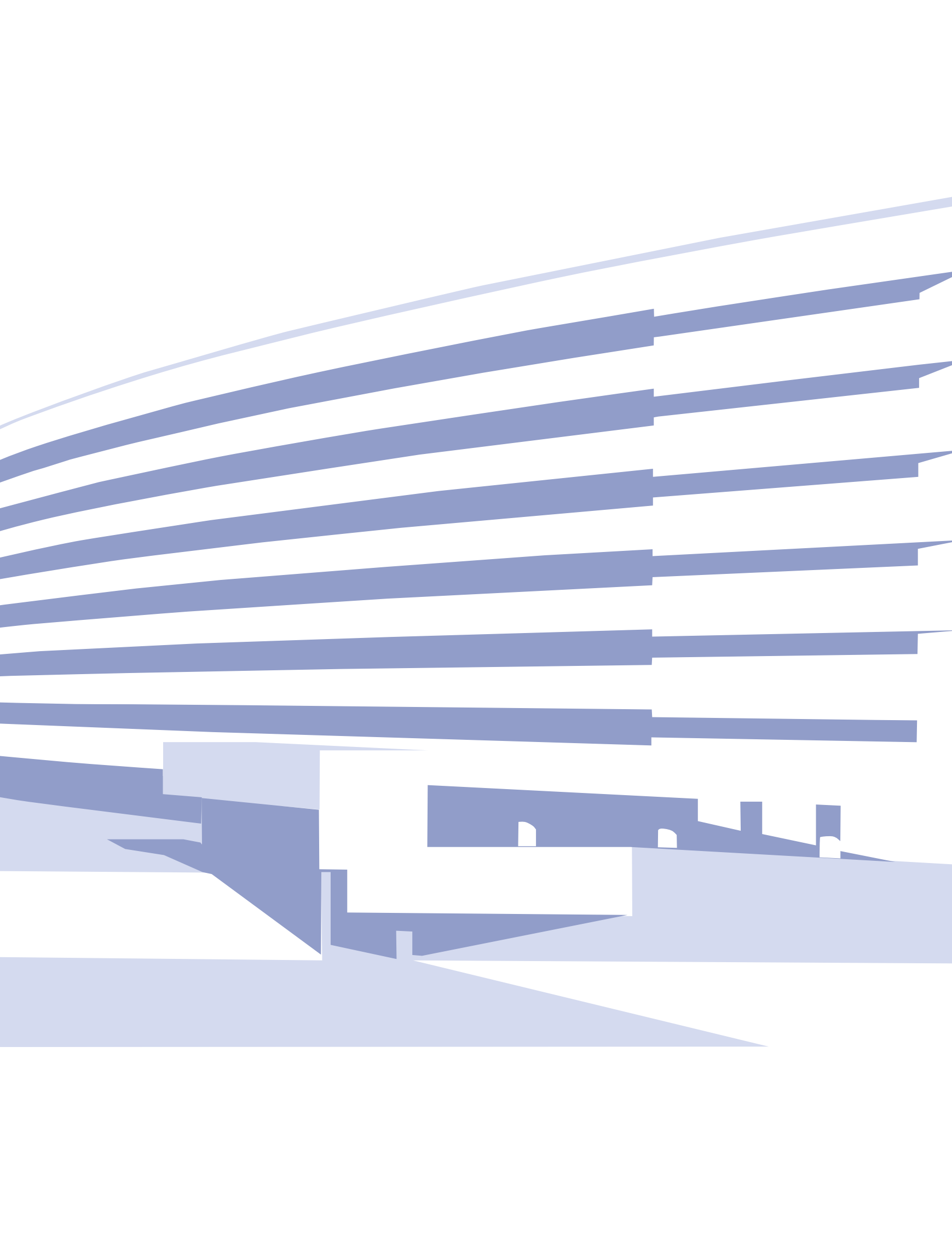
Το 1893 δύο Ελληνικοί τόποι με προϊστορία στους σεισμούς, η Ζάκυνθος και η Θήβα, θα δοκιμασθούν για μία ακόμη φορά. (...) Με απόφαση του Δ.Σ. η Εταιρία έσπευσε να προσφέρει οικονομική βοήθεια στους σεισμοπαθείς. Το ίδιο έτος, το 1893, επιδημία χολέρας θα ξεσπάσει στην περιοχή της Σμύρνης και το εκεί Πρακτορείο ενίσχυσε τους χολεροπαθείς με 100 φράγκα.

Στοιχεία για την προσφορά της Εθνικής Ασφαλιστικής αντλούνται από τον καθημερινό τύπο της εποχής: «Αμέριστα τα συγχαρητήριά μας προς την εν τῇ πόλει μας ασφαλιστικήν εταιρίαν ή Εθνικήν διά την τελειοτάτην ατμαντλίαν την ὁποία ἐδώρησεν εἰς τον ἐνταῦθα πυροσβεστικόν λόχον, παράσχοῦσα δια τῆς δωρεᾶς της ταύτης ἀληθῆ εἰς τήν πρωτεύουσαν ὑπηρεσίαν (...)». Η συγκεκριμένη ατμαντλία υπήρξε το κύριο εργαλείο αντιμετώπισης των πυρκαγιών κατά τα επόμενα τρία έτη και με αυτή επιχειρήθηκε να αντιμετωπισθεί η τεράστια πυρκαγιά που ξέσπασε στο κτίριο Μελά, το 1897. (...)

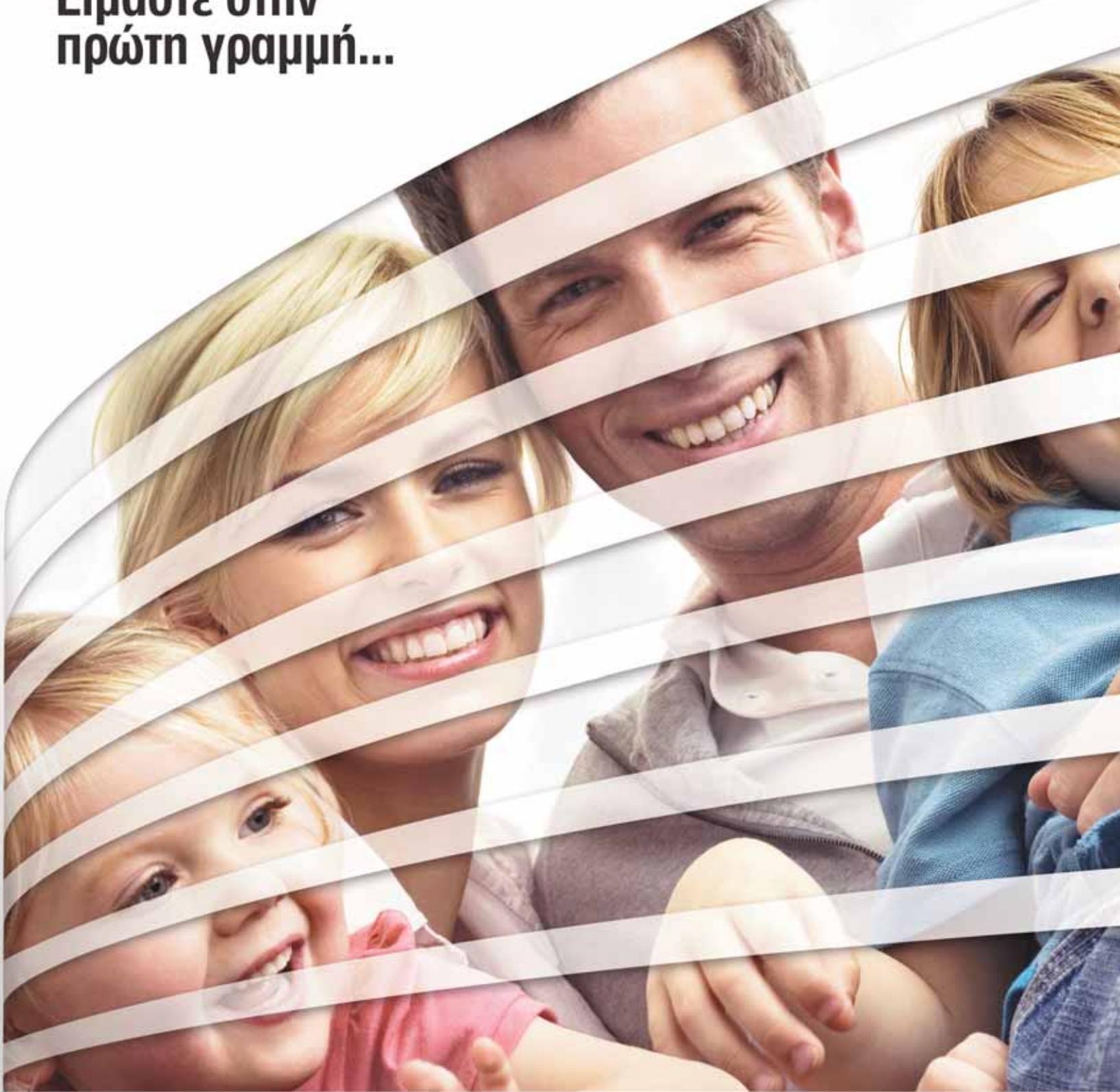
Τη διετία 1895-96, ολόκληρη η Ελλάδα συμμετείχε στην προσπάθεια για την αναβίωση των Ολυμπιακών Αγώνων και τη διοργάνωσή τους από την ίδια. Στην προσπάθειά της η Εταιρία να συμμετάσχει στον οικονομικό έρανο που είχε οργανωθεί: «...ὄρισεν δρχ. 300 ἔρανον ὑπέρ τῶν ἀγώνων τῶν Ολυμπιακῶν».

Πιο σημαντική, όμως, ήταν η προσφορά της Εθνικής Ασφαλιστικής κατά τις παραμονές του πολέμου του 1897 όταν ενίσχυσε οικονομικά την “Εθνική Εταιρία” και την εξόρμησή της προς αντιμετώπιση των δαπανών του πολέμου. Λίγο αργότερα (Μάϊος 1897) ενίσχυσε τους πρόσφυγες της Θεσσαλίας ενώ το ίδιο έτος δεν αρνήθηκε να απαντήσει θετικά στην «υπέρ των Κρητών» Επιτροπή όταν ζήτησε οικονομική βοήθεια, όπως δεν αρνήθηκε να προσφέρει βοήθεια σε όσους δοκιμάζονταν από τις συνέπειες του Μακεδονικού Αγώνα. Στα πρακτικά του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν σημειωθεί οικονομικές ενισχύσεις στους «ἐν Κρουσσόβῳ παθόντας» και τους «ἐξ Ἀγχιάλου πρόσφυγας».

Απόσπασμα από το δείκωμα «ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, από τον 19ο στον 21ο αιώνα», Εδευθέριος Γ. Σκιαδάς.



**Είμαστε στην
πρώτη γραμμή...**



... για να μετακινήστε με σιγουριά
να είστε καλυμμένοι από κάθε κίνδυνο
να αναπτύσσετε τις επιχειρηματικές σας ιδέες
να είναι το μέλλον σας εξασφαλισμένο
να χαίρεστε μια ζωή όλο υγεία
να νιώθετε... ασφαλείς για να μπορείτε να κάνετε όνειρα.