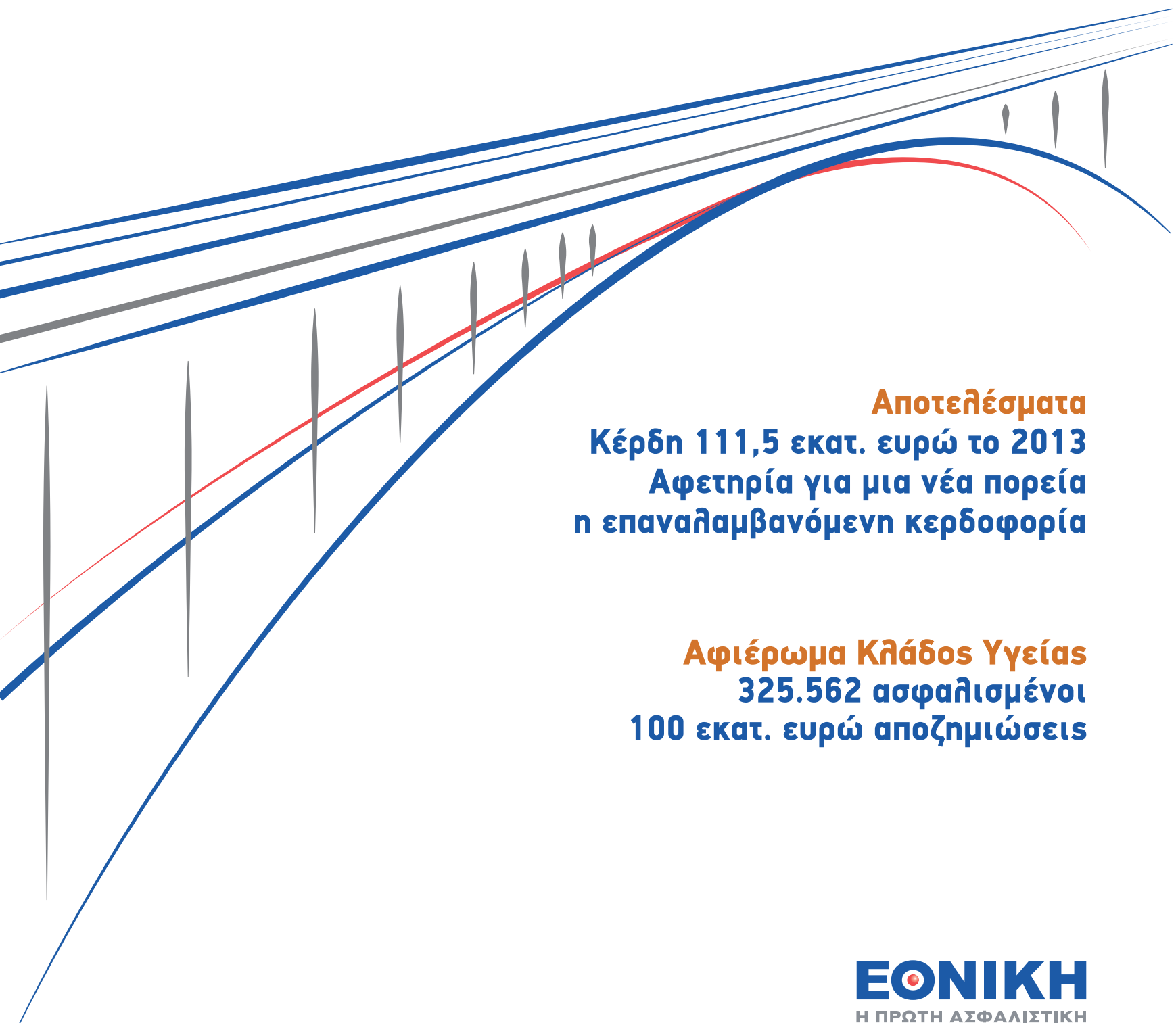


Ανοιχτή Επικοινωνία

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΤΕΥΧΟΣ 9ο • ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2014

ΣΠΥΡΟΣ ΜΑΥΡΟΓΑΛΟΣ

**«Πρώτη επιλογή του Έλληνα
η Εθνική Ασφαλιστική»**



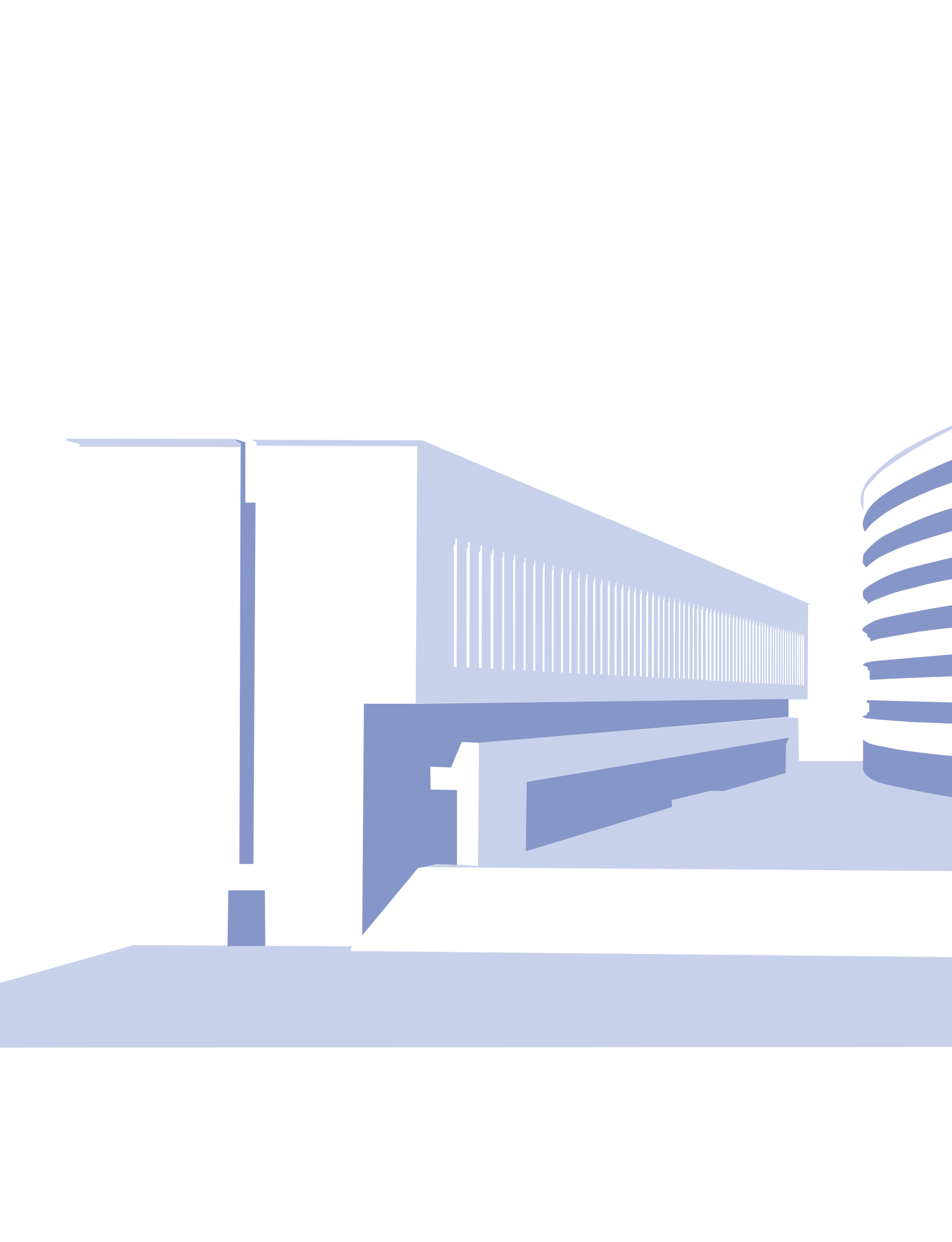
Αποτελέσματα

Κέρδη 111,5 εκατ. ευρώ το 2013
Αφειτηρία για μια νέα πορεία
η επαναλαμβανόμενη κερδοφορία

Αφιέρωμα Κλάδος Υγείας

325.562 ασφαλισμένοι
100 εκατ. ευρώ αποζημιώσεις

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ





Αγαπητοί συνεργάτες

Ως χρονιά ορόσημο στην ιστορία της Εθνικής Ασφαδιστικής θα μπορούσε να χαρακτηριστεί το 2013, καθώς η Εταιρία συνεχίζοντας την κερδοφόρα, αναπτυξιακή πορεία της, κατέγραψε ρεκόρ αποτεδευμάτων, ενισχύοντας περαιτέρω την ηγετική της θέση στην ασφαδιστική αγορά. Την ίδια ώρα, η θετική πορεία των κερδών σε συνδυασμό με την άνοδο της αξίας του χαρτοφυλακίου της σημαντικά ενισχυμένης κεφαλαιακά Εταιρίας, οδήγησαν σε πλεόνασμα περιθωρίου φερεγγυότητας, υπερκαλύπτοντας τα απαιτούμενα κατά 5,3 φορές.

Οι επιδόσεις αυτές, οι οποίες μάλιστα επιτεύχθηκαν εν μέσω συνθηκών ύφεσης, καταδεικνύουν το απόθεμα του δυναμιισμού που διαθέτει η Εταιρία και την ικανότητά της για επαναδαμνόμενα κέρδη. Αποτελούν, επίσης, ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα για τα αποτεδέσματα που μπορεί να επιφέρει η ουστηματική προσπάθεια και συνεργασία.

Διοίκηση, Ανθρώπινο Δυναμικό, Παραγωγικά Δίκτυα και Συνεργάτες, καλούμαστε εκ νέου και φέτος να βαδίσουμε στον ίδιο δρόμο. Το δρόμο της ανάπτυξης και της ισχυροποίησης της πρωταγωνιστικής παρουσίας της Εταιρίας στον ασφαδιστικό κλάδο.

Οι αλλαγές που έχουν δάβει χώρα τα τελευταία χρόνια, δημιουργούν σημαντικές προοπτικές και ευκαιρίες για την Εθνική Ασφαδιστική. Με όχημα την εμπειρία και το ισχυρό brand name, μαζί, μπορούμε να τις αξιοποιήσουμε προσδίδοντας μεγαλύτερη αξία στην Εταιρία και προσφέροντας τις καλύτερες δυνατές καλύψεις για τους ασφαδισμένους μας.

Δημήτρης Δημόπουλος



σελ. 7

Εθνική Ασφαλιστική: κέρδη 111,5 εκατ. ευρώ



Η Εθνική Ασφαλιστική παρουσίασε το 2013 κέρδη ύψους 111,5 εκατ. ευρώ σε σχέση με 90,9 εκατ. ευρώ το 2012, συνεχίζοντας τη σταθερή και αυξανόμενη κερδοφορία προ απομειώσεων του Ομίλου, η οποία ξεκίνησε το 2011. Η παραγωγή (συμπεριλαμβανομένων των ασφαλίσεων από αναληφθείσες αντασφαλίσεις, δικαιωμάτων και επενδυτικών συμβολαίων), διαμορφώθηκε στα 630,9 εκατ. ευρώ, ενώ οι αποζημιώσεις υπερβαίνουν τα 400 εκατ. ευρώ.

σελ. 9-16

Αφιέρωμα Υγεία

325.562 άτομα εμπιστεύονται την υγεία τους στην Εθνική Ασφαλιστική

Τις σημαντικές δυνατότητες ανάπτυξης που εμφανίζει ο

Κλάδος Υγείας προτίθεται να αξιοποιήσει στο έπακρο η Εθνική Ασφαλιστική, η οποία σταθερά προσηλωμένη στις σύγχρονες ανάγκες του Έλληνα καταναλωτή, αλλά παράλληλα προσβλέποντας και στην κερδοφορία, στοχεύει στην παροχή υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους της και τη δημιουργία νέων προϊόντων. Στην Εταιρία εμπιστεύονται την υγεία τους 325.562 άτομα ενώ οι αποζημιώσεις που καταβλήθηκαν το 2013 προσέγγισαν τα 100 εκατ. ευρώ.

συμμετοχή των γυναικών στις ανώτατες βαθμίδες διοίκησης υστερεί ακόμα σημαντικά σε σχέση με τους άνδρες. Είναι χαρακτηριστικό ότι το ποσοστό των γυναικών δεν ξεπερνά το 40% σε όλους σχεδόν τους κλάδους της εγχώριας οικονομίας.

σελ. 22

Περισσότερες γυναίκες στο «τιμόνι» επιχειρήσεων

Αξιόλογη αύξηση παρουσίασε το 2013 το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που διευθύνονται από γυναίκες ανώτατα στελέχη, σύμφωνα με σχετική μελέτη της ICAP. Όμως, όπως σημειώνεται, η

σελ. 31

Διοικητικές αλλαγές

Ο κ. Γιώργος Ζαφείρης, από την 1η Φεβρουαρίου 2014 ασκεί τα καθήκοντα του Γενικού Διευθυντή Πωλήσεων. Γνώστης της αγοράς, έχει σπουδάσει Μηχανολόγος Μηχανικός και είναι κάτοχος Master in Business Administration από το Kingston University. Επίσης, καθήκοντα Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της Εθνικής Ασφαλιστικής ανέλαβε ο κ. Γιάννης Σπανουδάκης, μετά την αποχώρηση, έπειτα από 30 χρόνια, της κας Παρασκευής Κοντοπάνου. Ο κ. Σπανουδάκης έμπειρο στέλεχος της αγοράς έχει πτυχίο Ηλεκτρολόγου Μηχανικού.

σελ. 18-21



Επαναπροσδιορίζοντας τη σχέση μας με τον πελάτη

Πελάτης, Δίκτυα, Εκπαίδευση, είναι οι τρεις λέξεις «κλειδιά» για την υλοποίηση του οράματος που διατηρεί για την Εθνική Ασφαλιστική ο νέος της Διευθύνων Σύμβουλος κ. Σπύρος Μαυρόγαλος. Στόχος του είναι η Εταιρία να αποτελέσει την πρώτη επιλογή για τον πελάτη. Μιας και ο εχθρός του καλού είναι το καλύτερο, ο κ. Μαυρόγαλος πιστεύει ότι υπάρχουν ακόμα σημαντικά περιθώρια για τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων και προς τούτο θα δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση και ενίσχυση των παραγωγικών δικτύων, προκειμένου να καταστούν παραγωγικότερα και αποτελεσματικότερα.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΑΕΕΓΑ "Η ΕΘΝΙΚΗ"
Λεωφόρος Συγγρού 103-105
117 45, Αθήνα

Τηλεφωνικό κέντρο: **18189**
(χρέωση ανάλογα με το τιμολόγιο του παρόχου του καλούντος)

www.ethniki-asfaltiki.gr
e-mail: **ethniki@insurance.nbg.gr**

Υπεύθυνος έκδοσης:
Μαρία Κόρακα

ISSN: **1790-8272**
(Κ.Α. 570052)



είναι η ηλεκτρονική, on line εξόφλησή τους μέσω της υπηρεσίας πληρωμών «Εθνική Webpay».

σελ. 24 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 αλλιά και του Πρακτορειακού Δικτύου της Εταιρίας, μιλούν για τους στόχους τους, τις αλλαγές που έχουν επέλθει στις απαιτήσεις των πελατών, αλλιά και τις προοπτικές των Κλάδων Ασφάλισης.



σελ. 35 Εθνική Webpay

Ένα από τα στρατηγικά πλεονεκτήματα της Εθνικής Ασφαλιστικής, αποτελεί ο διευρυμένος τρόπος εξόφλησης ασφαλιστρών που η Εταιρία έχει εφαρμόσει, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της, κάνοντας τη διαφορά από τον ανταγωνισμό στο επίπεδο της εξυπηρέτησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μία από τις νέες επιλογές πληρωμής των ασφαλιστρών που παρέχονται

►► Διαβάστε επίσης:

- Fraud Prevention Forum 2013: εμπειριστατωμένη ενημέρωση για την πρόληψη της απάτης. **σελ. 41**
- The Future of Insurance: αποδίδοντας αξία μέσω καινοτομίας. **σελ. 40**
- Υψηλές αποζημιώσεις από την ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά. **σελ. 44**
- Εθνική Ασφαλιστική και Σύλλογος Εργαζομένων στο πλευρό των πληγέντων Κεφαλονιάς και Ιθάκης. **σελ. 30**
- Η Εθνική Ασφαλιστική στηρίζει τους εθελοντές δασοπροσβάστες. **σελ. 30**
- ΕΑΕΕ: μείωση 9,3% στην παραγωγή ασφαλιστρών **σελ. 28**

Εθνική Τράπεζα: κέρδη 809 εκατ. ευρώ

Ετήσια καθαρά κέρδη 809 εκατ. ευρώ για το 2013 επέτυχε η Εθνική Τράπεζα, μετά τη ζημιογόνο χρήση του 2012, όταν είχαν καταγραφεί ζημιές 2,14 δισ. ευρώ. Ο Όμιλος εμφάνισε καθαρά κέρδη 547 εκατ. ευρώ στο τελευταίο τρίμηνο της περυσινής χρονιάς, στοιχείο ενδεικτικό, σύμφωνα με τη διοίκησή του, της βελτίωσης του εγχώριου οικονομικού κλίματος.

Στο σύνολο του 2013 τα κέρδη προ προβλέψεων αυξήθηκαν κατά 50% στα 1,55 δισ. ευρώ, με τις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις να περιορίζονται κατά 36% στα 1,63 δισ. ευρώ, λόγω της μείωσης των νέων δανείων σε καθυστέρηση. Ιδιαίτερα σημαντική ήταν η συνεισφορά της θυγατρικής της Εθνικής στην Τουρκία, Finansbank, η οποία εμφάνισε καθαρά κέρδη 439 εκατ. ευρώ, μειωμένα σε ετήσια βάση κατά 9% σε σταθερή συναλλαγματική ισοτιμία. Θετική ήταν η συνεισφορά από τις δραστηριότητες στη Ν.Α. Ευρώπη, με τα καθαρά κέρδη το 2013 να διαμορφώνονται στα 32 εκατ. ευρώ από ζημιές 65 εκατ. ευρώ την αμέσως προηγούμενη χρήση.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της άσκησης της Blackrock, η οποία επιφορτίστηκε με την εκτίμηση των δυνητικών ζημιών των δανειακών χαρτοφυλακίων, τονίζεται ότι η Εθνική Τράπεζα έχει μακράν τις χαμηλότερες δυνητικές ζημιές για την περίοδο της άσκησης σε σχέση με τις υπόλοιπες συστημικές τράπεζες. Συγκεκριμένα, επισημαίνεται ότι οι προβλέψεις για δυνητικές ζημιές στο εγχώριο χαρτοφυλάκιο που εκτίμησε η Blackrock για το διάστημα Ιουνίου 2013 - Δεκεμβρίου 2016 ανήλθαν σε 8,7 δισ. ευρώ, ενώ λαμβάνοντας υπόψιν τις υπάρχουσες προβλέψεις που παρέχουν κά-

λυση κατά 74%, οι καθαρές δυνητικές ζημιές για την ερχόμενη τριετία διαμορφώνονται σε μόλις 2,3 δισ. ευρώ. Σημειώνεται ότι ο τρέχον ρυθμός διενέργειας εγχώριων προβλέψεων σε ετήσια βάση ανέρχεται σε 1,2 δισ. ευρώ (2013).

Αναφορικά με τον υπολογισμό της δημιουργίας εσωτερικού κεφαλαίου ύψους 1,45 δισ. ευρώ για τα 3 χρόνια μέχρι το 2016, σημειώνεται από την Εθνική Τράπεζα ότι τα κέρδη

“

*...το 2013
ήταν κερδοφόρο,
τόσο σε επίπεδο λειτουργικών,
όσο και καθαρών κερδών
στις εγχώριες
και διεθνείς
δραστηριότητες...*

”

προ προβλέψεων του ομίλου για το 2013, έτος ύφεσης για την Ελλάδα και σημαντικών πιέσεων για την Τουρκία, ανήλθαν σε 1,55 δισ. ευρώ, υπερβαίνοντας την πρόβλεψη σε ένα μόλις έτος.

Σχολιάζοντας τα αποτελέσματα, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας Αλέξανδρος Τουρκολιάς σημείωσε ότι το 2013 ήταν κερδοφόρο τόσο σε επίπεδο λειτουργικών, όσο και καθαρών κερδών στις εγχώριες και διεθνείς δραστηριότητες.

Σύμφωνα με τον ίδιο, η συνεχιζόμενη βελτίωση του οικονομικού κλίματος στην Ελλάδα

επέτρεψε τη μείωση του κόστους κινδύνου της χώρας και τη συγκράτηση του ρυθμού δημιουργίας νέων επισφαλειών, καθώς οι νέες επισφαλείες στο εγχώριο χαρτοφυλάκιο μειώθηκαν περαιτέρω το Δ' τρίμηνο, με αποτέλεσμα την οριακή μόνο επιδείνωση των καθυστερήσεων.

Αναφορικά με την κάλυψη των κεφαλαιακών αναγκών που προέκυψαν από την άσκηση προσωμείωσης της Τράπεζας της Ελλάδος, ο κ. Τουρκολιάς τόνισε ότι «ο Όμιλος θα συνεχίσει να προβαίνει σε κινήσεις ενίσχυσης των κεφαλαιακών του αποθεμάτων με σειρά ενεργειών».

Όπως σημειώνει σχετικά, λαμβανομένων υπόψη των συνθηκών, με σημαντική ρευστότητα, ποιοτικά θωρακισμένο χαρτοφυλάκιο και οργανική διατηρήσιμη κερδοφορία, η Εθνική θα συνεχίσει το διαχρονικό της ρόλο ως του βασικού μοχλού ανάπτυξης της οικονομίας και στήριξης της επιχειρηματικότητας.

Ο δείκτης κύριων βασικών ιδίων κεφαλαίου του ομίλου (Core Tier 1) διαμορφώθηκε σε 10,3%, ενώ αν ληφθούν υπόψη οι μεθοδολογικές αλλαγές στο μοντέλο υπολογισμού του σταθμισμένου ενεργητικού της Finansbank και το όφελος από τη συμφωνία πώλησης του Αστέρη Βουλιαγμένης, έφτασε το 11,2%. Ο δείκτης περιλαμβάνει χαμηλή επιβάρυνση από μη πραγματοποιηθείσες συναλλαγματικές ζημιές από την τουρκική λίρα κατά 24 μ.β. στο Δ' τρίμηνο του 2013.

Από την άλητη πλευρά, θετικά συνεισέφερε η κερδοφορία του έτους, η μικρή κεφαλαιακή ενίσχυση των νεοσποκνηθείσων τραπεζών FBB και Probank, καθώς και το όφελος από την πώληση της εταιρίας εκμετάλλευσης ακινήτων, Εθνική Πανγαία.

Κέρδη 111,5 εκατ. ευρώ για την Εθνική Ασφαλιστική

Η Εθνική Ασφαλιστική παρουσίασε το 2013 κέρδη προ φόρων ύψους 111,5 εκατ. ευρώ σε σχέση με 90,9 εκατ. ευρώ το 2012, συνεχίζοντας τη σταθερή και αυξανόμενη κερδοφορία προ απομειώσεων του Ομίλου, η οποία ξεκίνησε το 2011. Ο Όμιλος παρουσίασε αντίστοιχα κέρδη προ φόρων ύψους 111,9 εκατ. ευρώ έναντι 92,4 εκατ. ευρώ το προηγούμενο έτος.

Η παραγωγή (συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστρών από αναληφθείσες αντασφαλίσεις, δικαιωμάτων και επενδυτικών συμβολαίων) διαμορφώθηκε για την Εταιρία στα 630,9 εκατ. ευρώ για τη χρήση 2013 έναντι 639,3 εκατ. ευρώ το 2012. Με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, η παραγωγή ανήλθε σε 545,3 εκατ. ευρώ έναντι 617,0 εκατ. ευρώ το 2012.

Οι αποζημιώσεις που κατέβαλε το 2013 η Εταιρία υπερβαίνουν τα 400 εκατ. ευρώ.

Η Εταιρία, έχοντας ενισχύσει τα κεφάλαιά της κατά 500 εκατ. ευρώ με την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου που ενέκρινε η Γενική Συνέλευση της 27ης Σεπτεμβρίου 2012 αποκαθιστώντας τις ζημιές που είχε υποστεί από τη συμμετοχή της στο PSI, συνέχισε να ενισχύει περαιτέρω τα κεφάλαιά της με τη σημαντική κερδοφορία της, τόσο κατά το 2012, όσο και κατά το 2013.

Συγκεκριμένα, τα ίδια Κεφάλαια της Εταιρίας κατά το 2013 σημείωσαν σημαντική αύξηση κατά 141,9 εκατ. ευρώ, η οποία οφείλεται κατά 116,8 εκατ. ευρώ στα κέρδη μετά φόρων της χρήσης και κατά 25,1 εκατ. ευρώ σε λοιπές μεταβολές που επηρέασαν απευθείας την καθαρή θέση, όπως καθαρές αποτιμήσεις του χαρτοφυλακίου διαθέσιμων προς πώληση επενδύσεών της.

Η θετική πορεία των κερδών και η άνοδος της αξίας του χαρτοφυλακίου της Εταιρίας, είχαν ως αποτέλεσμα να παρουσιάσει πλεόνασμα περιθωρίου φερεγγυότητας ύψους 478,3 εκατ. ευρώ, υπερκαλύπτοντας τα απαιτούμενα κατά 5,3 φορές.

Η σημαντική ενίσχυση των Ιδίων Κεφαλαίων της Εταιρίας συμβαδίζει με την ηγετική της θέση στην αγορά των ασφαλίσεων Ζωής και Ζημιών και καταδεικνύει τη δυνατότητά της να ανταπεξέλθει στις δυσμενείς συνθήκες που

“

*...οι αποζημιώσεις
που κατέβαλε
το 2013 η Εταιρία
υπερβαίνουν τα
400 εκατ. ευρώ...*

”

δημιούργησαν η επί 6 έτη ύφεση της ελληνικής οικονομίας και η συμμετοχή της στο PSI, προσαρμοζόμενη στη νέα πραγματικότητα και δημιουργώντας αξία για τους ασφαλισμένους της.

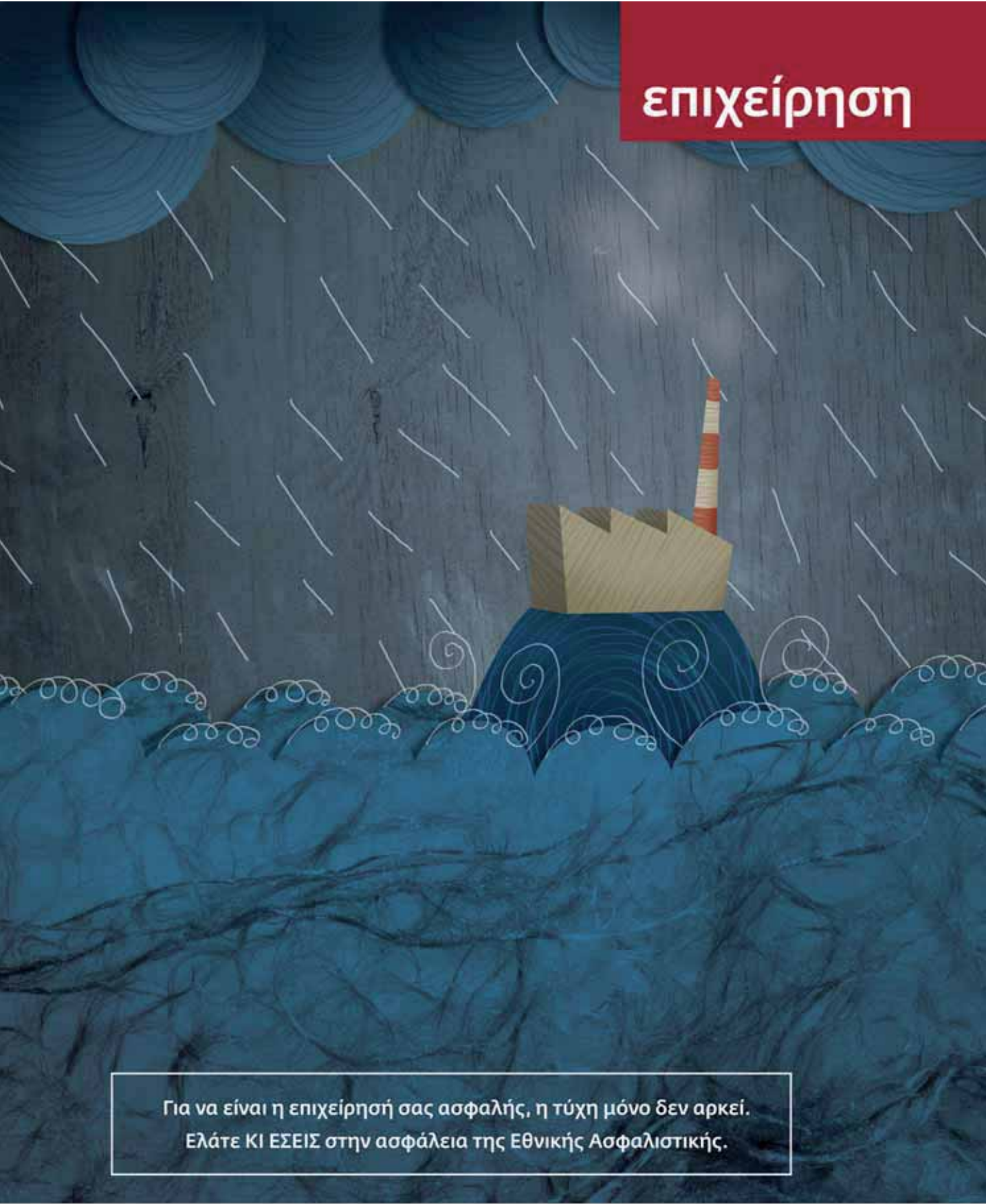
Στον Κλάδο Ζωής η παραγωγή το 2013 αυξήθηκε σε 375,0 εκατ. ευρώ από 336,9 εκατ. ευρώ το 2012 (αύξηση 11,3%) με ταυτόχρονη σημαντική αύξηση του μεριδίου αγοράς από 17% σε 22,8%, όταν η παραγωγή ασφαλιστρών της συνολικής αγοράς στους Κλάδους Ζωής σημείωσε μείωση της τάξεως του 15%. Στους Γενικούς Κλάδους η παραγωγή το 2013 μειώθηκε σε 255,9 εκατ. ευρώ από 302,7 εκατ. ευρώ το 2012 και το μερίδιο αγοράς διαμορφώθηκε περίπου στο 11,6%. Η εξέλιξη της κερδοφορίας είναι κυρίως αποτέλεσμα του ελέγ-

χου του κόστους ζημιών ιδιαίτερα στους Κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτου, της αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου Επενδύσεων, της ανάπτυξης και προώθησης νέων προϊόντων, της ενίσχυσης των δικτύων πωλήσεων και της αποτελεσματικής μείωσης των λειτουργικών εξόδων που για την τελευταία τριετία ανέρχεται στο 31%, μέσω συνεργειών με την Μητρική Εταιρία, την Εθνική Τράπεζα.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι οι αλληγές των τελευταίων ετών στο σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης, όχι μόνο αναδεικνύουν το σημαντικό ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης αλλά και τις προοπτικές της, δημιουργώντας ευκαιρίες εξέλιξης για την Εταιρία μέσα από το ρόλο που καλείται να διαδραματίσει, θωρακισμένη κεφαλαιακά από την Μητρική της, με όλη την αναγνωρισιμότητα του ονόματός της, για την καλύτερη κάλυψη όλων των αναγκών των ασφαλισμένων.

Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής και Γενικός Διευθυντής Εταιρικής Τραπεζικής της Εθνικής και του Ομίλου κ. Δημήτρης Δημόπουλος, δήλωσε σχετικά:

«Πέραν ενός ιδιαίτερα θετικού οικονομικού αποτελέσματος, που για δεύτερο έτος πέτυχε η Εθνική Ασφαλιστική, η Εταιρία διατήρησε την ηγετική της θέση στην αγορά που δοκιμάστηκε έντονα ως απόρροια της οικονομικής κρίσης. Με αναπροσαρμογή πολιτικών, με ταυτόχρονο εμπλουτισμό και ποιοτική αναβάθμιση προϊόντων και υπηρεσιών, σε τρόπο ώστε να είναι κατά το δυνατόν πληρέστερη η αντιμετώπιση του ιδιαίτερα μεγάλου πελατολογίου μας, και με τη συνεχή στήριξη του Ανθρώπινου Δυναμικού μας, εκ των σημαντικότερων κεφαλαίων της Εταιρίας, αντιμετωπίζει το μέλλον με αισιοδοξία και προοπτική».

An illustration depicting a factory with a single smokestack, constructed from cardboard boxes, riding atop a large, dark blue wave. The scene is set against a dark, stormy background with stylized white rain falling diagonally. Above the wave, there are dark, swirling clouds. The overall mood is one of precariousness and risk.

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



325.562 άτομα εμπιστεύονται την υγεία τους στην Εθνική Ασφαλιστική

Το σύνολο των αποζημιώσεων για το 2013 έφτασε τα 100 εκατ. ευρώ, γεγονός που σημαίνει ότι για κάθε ώρα που περνούσε η Εταιρία κατέβαλε περισσότερα από 11.000 ευρώ!

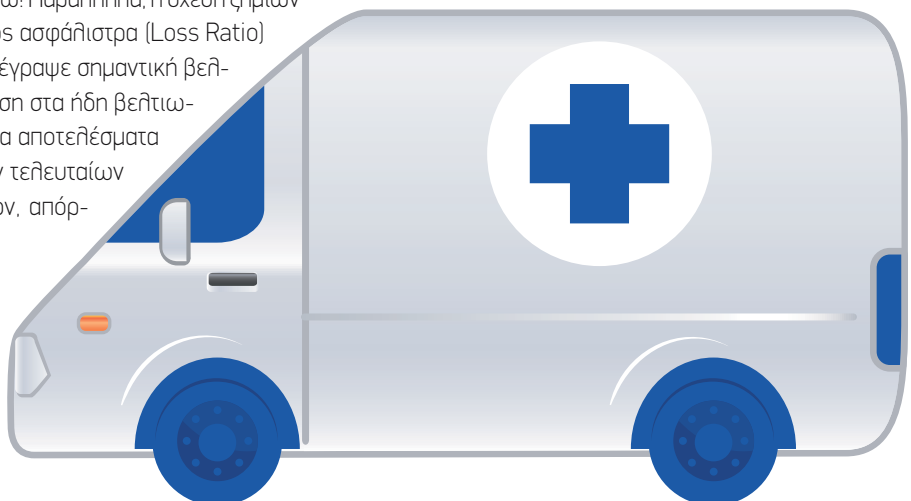
Τις σημαντικές δυνατότητες ανάπτυξης που εμφανίζει ο Κλάδος Υγείας προτίθεται να αξιοποιήσει στο έπακρο η Εθνική Ασφαλιστική, η οποία, σταθερά προσηλωμένη στις σύγχρονες ανάγκες του Έλληνα καταναλωτή αλλιά παράλληλα προσβλέποντας και στην κερδοφορία, στοχεύει στην παροχή υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους της και τη δημιουργία νέων προϊόντων. Άλλωστε, ο τομέας των ασφαλίσεων Υγείας υπερέχει μεταξύ των κλάδων δραστηριότητάς της και τον χαρακτηρίζει η οργάνωση, η υψηλή αποτελεσματικότητα και το έμπειρο στελεχιακό δυναμικό. Η επιτυχημένη λειτουργία του και οι σχέσεις εμπιστοσύνης που οικοδομούνται με τους ασφαλισμένους και τα δίκτυα πωλήσεων, έχουν οδηγήσει την Εταιρία στη διατήρηση δεσπόζουσας θέσης στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά, αφού οι εργασίες της στον Κλάδο Υγείας, καλύπτουν το μεγαλύτερο μερίδιο σε ασφάλιστρα και αποζημιώσεις επί του συνόλου της αγοράς.

Η συνέπεια, η αξιοπιστία και η ευρεία δυνατότητα επιλογών από προγράμματα, έχουν οδηγήσει 325.562 άτομα να εμπιστευθούν το πολυτιμότερο αγαθό τους, την Υγεία τους, στην Εθνική Ασφαλιστική. Το σύνολο των αποζημιώσεων για το 2013 ανήλθε σε 99.638.590 ευρώ, γεγονός που σημαίνει ότι για κάθε ώρα που περνούσε η Εταιρία κατέβαλε 11.374 ευρώ! Παράλληλα, η σχέση ζημιών προς ασφάλιστρα (Loss Ratio) κατέγραψε σημαντική βελτίωση στα ήδη βελτιωμένα αποτελέσματα των τελευταίων ετών, απόρ-

ροια της συνεχούς και συστηματικής προσπάθειας αναβάθμισης και προσαρμογής σειράς διαδικασιών στις εκάστοτε συνθήκες.

Το περιβάλλον

Τα τελευταία χρόνια οι ασφαλιστικές εταιρίες καλούνται να προσαρμόσουν τη λειτουργία τους στα νέα δεδομένα που η κρίση δημιουργεί



και οι καταναλωτές, αναπροσαρμόζοντας τις προτεραιότητες τους, αναζητούν να υιοθετήσουν ασφαλιστικές λύσεις που να καλύπτουν τις πραγματικές τους ανάγκες, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί.

Οι οικονομικές συνθήκες οδηγούν σε σημαντική συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους, με το επίπεδο των δημοσίων υπηρεσιών υγείας να φθίνει συνεχώς και τις παροχές να περιορίζονται. Κατά συνέπεια, η στροφή στην ιδιωτική ασφάλιση για την παροχή αξιοπρεπών παρο-

“ *...η σχέση
ζημιών προς ασφάλιστρα
(Loss Ratio) κατέγραψε
σημαντική βελτίωση
στα ήδη βελτιωμένα
αποτελέσματα των τελευταίων
ετών, απόρροια της συνεχούς
και συστηματικής προσπάθειας
αναβάθμισης και προσαρμογής
σειράς διαδικασιών
στις εκάστοτε συνθήκες....* ”

χών περίθαλψης, ταχύτητα, εξυπηρέτηση, υψηλή ποιότητα υπηρεσιών υγείας, μάλλον αποτελεί μονόδρομο.

Η Εθνική Ασφαλιστική, αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που αναδύονται και την τεράστια εμπειρία που διαθέτει στις ασφαλίσεις υγείας, έχει δρομολογήσει ένα πλέγμα δράσεων προκειμένου να υλοποιήσει έναν διττό στόχο: τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πολύπλευρων αναγκών των καταναλωτών καθώς και την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων.

Στο πλαίσιο αυτό εστιάζει σε τρεις κατευθύνσεις. Πρώτον, στην αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων παροχών και υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους της, δεύτερον στις σχέσεις της με τους ιδιωτικούς φορείς πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας και τρίτον, στη βελτίωση των συστημάτων παρακολούθησης του κόστους νοσηλείας και γενικότερα του κόστους των υπηρεσιών υγείας.

	2012	2013
Πλήθος ασφαλισμένων	325.127 €	325.562 €
Σύνολο αποζημιώσεων	108.762.898 €	99.638.590 €

Οι σχέσεις με τους παρόχους υπηρεσιών υγείας

Οι ιδιωτικοί φορείς υπηρεσιών υγείας έχουν πλέον αντιληφθεί ότι η ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους τροφοδότες των εσόδων τους. Η οικοδόμηση μια ειλικρινούς, μακροχρόνιας win win σχέσης συνεργασίας με τους εν λόγω φορείς αποτέλεσε και συνεχίζει να αποτελεί σημείο αναφοράς για την Εταιρία. Μετά και την προσθήκη του συνόλου των κλινικών του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών, του Ομίλου ΙΑΣΩ, καθώς της Γυναικολογικής κλινικής ΡΕΑ στο δίκτυο των συνεργασιών της, η Εταιρία διαθέτει πλέον ένα ολοκληρωμένο δίκτυο συμβεβλημένων ιδιωτικών νοσοκομείων και διαγνωστικών κέντρων, προκειμένου οι ασφαλισμένοι της για να προστατεύσουν την υγεία τους, να έχουν εύκολη πρόσβαση στα μεγαλύτερα ιδιωτικά θεραπευτήρια και διαγνωστικά κέντρα.

Ταυτόχρονα, συνάπτει με παρόχους υγείας ειδικές συνεργασίες, αναπτύσσοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία προσφέρουν υψηλού επιπέδου παροχές και ανταγωνιστικά ασφάλιστρα. Προχωρεί δε, όπου

απαιτείται, στην επαναδιαπραγμάτευση συμφωνιών που έχουν συναφθεί, προκειμένου αυτές να ανταποκρίνονται πλήρως στις νέες συνθήκες της αγοράς. Κινήσεις, που αποσκοπούν στον αποτελεσματικότερο έλεγχο του κόστους, τόσο για την βελτιστοποίηση της κερδοφορίας, όσο και στη διατήρηση του κόστους των προϊόντων και υπηρεσιών σε επίπεδα τέτοια, που να αποφεύγεται η μετακύλιση του στον πελάτη.

Κύρια παράμετρος όλων των συμφωνιών που συνάπτει η Εθνική Ασφαλιστική, είναι η παρακολούθηση και ο έλεγχος του κόστους, χωρίς όμως να επηρεάζεται το υψηλό επίπεδο των ποιοτικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους της. Βασικός στόχος του ελέγχου είναι η επιβεβαίωση ότι κάθε περιστατικό περίθαλψης καλύπτεται με βάση τους όρους του προγράμματος που κατέχει ο ασφαλισμένος, αλλά και η αποφυγή φαινομένων υπερκατανάλωσης

και υπερτιμολόγησης των υπηρεσιών υγείας. Στη βάση αυτή, η Εταιρία βελτιώνει και εκσυγχρονίζει τα ελεγκτικά της συστήματα και μάλιστα, σε πραγματικό χρόνο είναι σε θέση να γνωρίζει, αν κάποιος ασφαλισμένος της χρειαστεί νοσηλεία, την εξέλιξή της και ως εκ τούτου το συνολικό κόστος της.



Εξυπηρέτηση του πελάτη

Η Εθνική Ασφαλιστική στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός της έχει τον ασφαλισμένο. Έτσι με τη σφραγίδα της φερεγγυότητας και του κύρους της, διαθέτει στους πελάτες της ευρεία δυνατότητα επιλογών από προγράμματα παροχών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης και φροντίδας, για να μπορούν εύκολα να επιλέξουν τον καταλληλότερο γι' αυτούς συνδυασμό, ανάλογα με το εύρος της κάλυψης που ταιριάζει στις δικές τους ανάγκες και το ασφάλιστρο που είναι διατεθειμένοι να καταβάλουν. Άλλωστε, η Εταιρία διατηρεί μακράν την καλύτερη αναλογία κόστους-παροχής στα προϊόντα της. Η παροχή αυτής της δυνατότητας επιλογών, αποτελούσε πάγια πολιτική της Εταιρίας, η οποία στο πλαίσιο των νέων οικονομικών δεδομένων, έρχεται περαιτέρω να ενισχυθεί.

Στρατηγική κατεύθυνση της Εθνικής Ασφαλιστικής είναι να εμπλουτίσει τα προϊόντα του Κλάδου Υγείας με λιτές και προσιτές λύσεις για να καλύψει μεγαλύτερο φάσμα των σημερινών απαιτήσεων και των αναγκών των καταναλωτών. Παράλληλα, μέσω του πλαισίου συνεργα-

σίας με τους παρόχους υπηρεσιών υγείας, εξασφαλίζει επιπλέον ειδικές τιμές, δωρεάν παροχές και προνόμια για τους ασφαλισμένους της και τις οικογένειες τους, παροχές και υπηρεσίες που πολλές φορές είναι πέραν των προβλεπόμενων από τους όρους των προγραμμάτων.

“

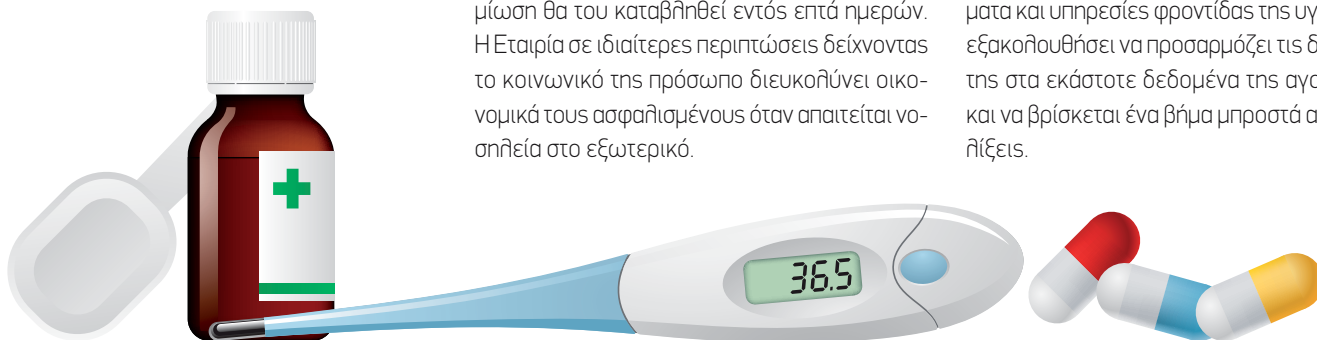
...η οικοδόμηση μιας ειδικρινούς, μακροχρόνιας, win win σχέσης συνεργασίας με τους ιδιωτικούς φορείς υπηρεσιών υγείας αποτέλεσε και συνεχίζει να αποτελεί σημείο αναφοράς για την Εταιρία...

”

Επίσης, μεριμνά για τον εκσυγχρονισμό των απαιτούμενων διαδικασιών, έχοντας ως μότο ότι «ο ασφαλισμένος στην Εθνική Ασφαλιστική, ασχολείται μόνον με το πρόβλημά του και με τίποτε άλλο». Τα έξοδα νοσηλείας για παράδειγμα καλύπτονται απευθείας από την Εταιρία, αλλά ακόμη και στην περίπτωση που δεν απευθυνθεί σε κάποιο συμβεβλημένο φορέα στην Ελλάδα ή στο Εξωτερικό, η αποζημίωση θα του καταβληθεί εντός επτά ημερών. Η Εταιρία σε ιδιαίτερες περιπτώσεις δείχνοντας το κοινωνικό της πρόσωπο διευκολύνει οικονομικά τους ασφαλισμένους όταν απαιτείται νοσηλεία στο εξωτερικό.

Άμεσα αν και σε τι ποσοστό καλύπτονται και αποζημιώνονται. Παράλληλα εδώ και χρόνια, έχει θέσει στη διάθεση των ασφαλισμένων της τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης (18189), το οποίο λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο.

Η Εθνική Ασφαλιστική, όπως συμβαίνει δεκαετίες τώρα, έχοντας στο επίκεντρο της στρατηγικής της τον πελάτη, δημιουργεί προγράμματα και υπηρεσίες φροντίδας της υγείας και θα εξακολουθήσει να προσαρμόζει τις διαδικασίες της στα εκάστοτε δεδομένα της αγοράς, αλλά και να βρίσκεται ένα βήμα μπροστά από τις εξελίξεις.



«Προνομιακή Προστασία»

Το πρόγραμμα δημιουργήθηκε από την Εθνική Ασφαλιστική, σε αποκλειστική συνεργασία με τον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών, προκειμένου να προσφέρει κάλυψη όλου το φάσματος των αναγκών των πελατών για πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια περίθαλψη, με προσιτό κόστος.

Τα οφέλη που απολαμβάνουν οι ασφαλισμένοι μας με το πρόγραμμα «Προνομιακή Προστασία» είναι:

- Υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, για ουσιαστική και ολοκληρωμένη κάλυψη, τόσο για πρόληψη όσο και για νοσηλεία, από έναν αξιόπιστο Οργανισμό, τον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών.
- Βεβηλωμένοι όροι ασφάλισης και απλές διαδικασίες πρόσβασης.
- Προϋπολογισμένη συμμετοχή στα έξοδα, που δεν υπερβαίνει τα

1.200 ή 1.500 €, ενώ το ποσό αυτό μειώνεται ή ακόμη και μηδενίζεται με τη συμμετοχή άλλου Φορέα.

- Άμεση εξυπηρέτηση 24 ώρες την ημέρα, 365 ημέρες το χρόνο μέσω αποκλειστικού Συντονιστικού Κέντρου ειδικά για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του προγράμματος.
- Κάλυψη επείγουσας μεταφοράς για νοσηλεία με κάθε μεταφορικό μέσο.
- Σημαντικές εκπτώσεις (από 20% έως 100% για τα εξαρτώμενα μέλη) με στόχο την ελάφρυνση του οικογενειακού προϋπολογισμού των σημερινών νοικοκυριών.
- Ετήσια ανανέωση του προγράμματος, χωρίς να απαιτείται εκ νέου έλεγχος ασφαλισιμότητας.



Τα τελευταία χρόνια οι αλλαγές που έχουν γίνει στον Τομέα της Υγείας έχουν μεταβάλει δραστικά το τοπίο στο χώρο της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Στην Υποδιεύθυνση Αποζημιώσεων καθημερινή μας προσπάθεια είναι να θωρακίσουμε τα αποτελέσματα του Κλάδου και της Εταιρίας, αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητες που μας δίνονται μέσω των συνεργειών που έχουμε με τους μεγαλύτερους φορείς Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας παροχής υπηρεσιών Υγείας. Στο κέντρο φυσικά όλων των προσπαθειών μας βρίσκεται ο πελάτης, στον οποίο οφείλουμε να παρέχουμε υπηρεσίες υψηλού επιπέδου.



Δημήτρης Παναχρήστου,

Σήμερα είναι προϊστάμενος της Υποδιεύθυνσης Ανάπτυξης και Διαχείρισης

Ο Τομέας αποζημιώσεων Υγείας αποτελεί σημείο αναφοράς για μια ασφαλιστική εταιρία. Η εμπιστοσύνη των πελατών και η δικαίωση της επιλογής τους αποτελούν πρώτο στόχο για εμάς. Είναι μεγάλη πρόκληση, μέσα στην ευρύτερη κρίση του οικονομικού χώρου, να καταφέρνουμε πάντα να είμαστε πιστοί στις προσδοκίες των ασφαλισμένων και συνεργατών μας.



Μαρίνα Σαχίνογλου,

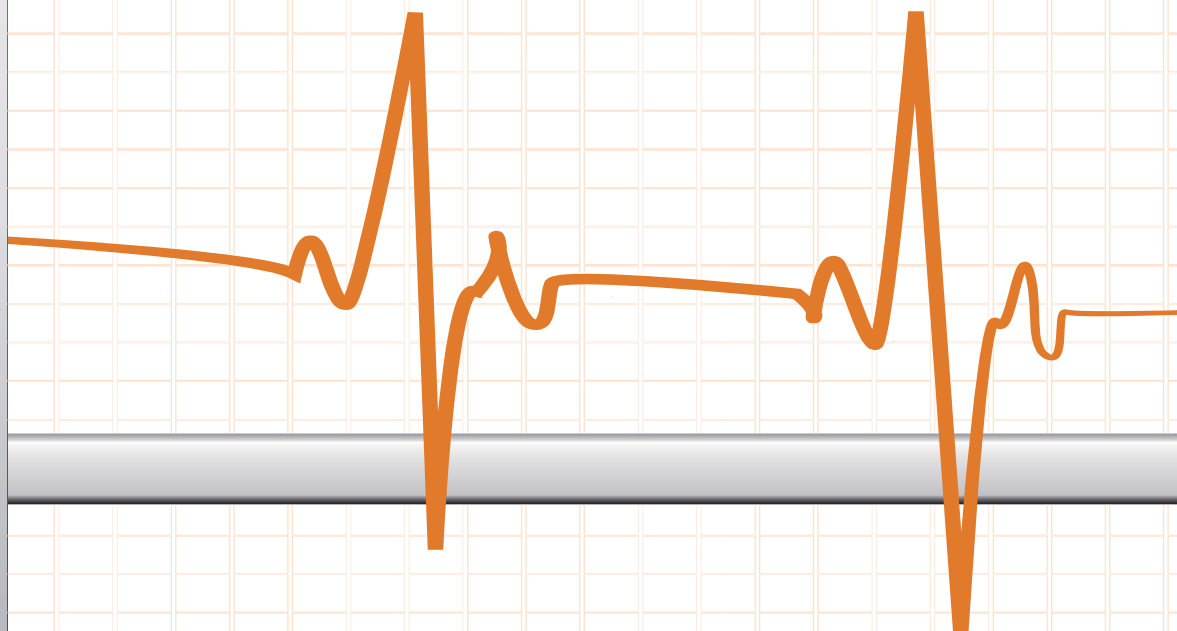
Προϊσταμένη Τμήματος Πληρωμών

Μέσα από μια πληθώρα επιλογών, πρακτικά συνεργαζόμαστε με όλες τις μεγάλες ιδιωτικές κλινικές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, αλλά στοχευμένα και στην περιφέρεια, παρέχουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στον άκρως απαιτητικό χώρο της Υγείας, με ποιοτικό service, άμεση ενημέρωση, ιατρικό έλεγχο και εξυπηρέτηση, χωρίς να χρειάζεται οι ασφαλισμένοι μας να εκταμιεύουν χρήματα για τις νοσηλείες τους σε οικονομικά δύσκολους καιρούς.



Θωμάς Ελευθερίου,

Προϊστάμενος τμήματος εγγυητικών επιστοδίων



Τα οφέλη από τη σύναψη συμβάσεων με νοσηλευτικά ιδρύματα ανά την Ελλάδα είναι εξίσου σημαντικά τόσο για την Εταιρία, όσο και για τους ασφαλισμένους μας. Η Εταιρία καλύπτει απευθείας τους ασφαλισμένους που επιλέγουν ένα συμβεβλημένο νοσοκομείο, αναλαμβάνοντας να εξοφλήσει για λογαριασμό τους το σύνολο των εξόδων νοσηλείας με βάση το ασφαλιστικό τους πρόγραμμα. Γενική επιδίωξή μας είναι η ικανοποίηση των ασφαλισμένων, παρέχοντάς τους πρόσβαση σε υπηρεσίες υψηλού επιπέδου με την ταυτόχρονη διασφάλιση του συμφέροντος της Εταιρίας. Η Εταιρία, προκειμένου να εξασφαλίσει τη σωστή εφαρμογή των συμβάσεων, χρησιμοποιεί ελεγκτικούς μηχανισμούς που παρέχονται από συνεργαζόμενες εταιρίες.

Σβυντρίδου Βιβή,
Τμήμα Πάθηρωμίν



Σε εφαρμογή των όρων της εκάστοτε σύμβασης και εφαρμόζοντας όλα τα μηχανογραφικά και ελεγκτικά εργαλεία που είναι στην διάθεσή μας, προχωρούμε με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια στην πληρωμή και εξόφληση των συνεργαζόμενων νοσοκομείων, αποφεύγοντας τυχόν υπερπληρώσεις ή λάθη στην τιμολόγηση.

Επίσης, ενημερώνονται συνεχώς διάφορες βάσεις δεδομένων, οι οποίες είναι χρήσιμες σε τυχόν επαναδιαπραγματεύσεις ή βελτιώσεις των εκάστοτε συνεργασιών, ή ακόμα και στην δημιουργία νέων που θα είναι ξεκάθαρα προς το συμφέρον της Εταιρίας.

Βαγγέλης Γερογιάννης,
Τμήμα Πάθηρωμίν



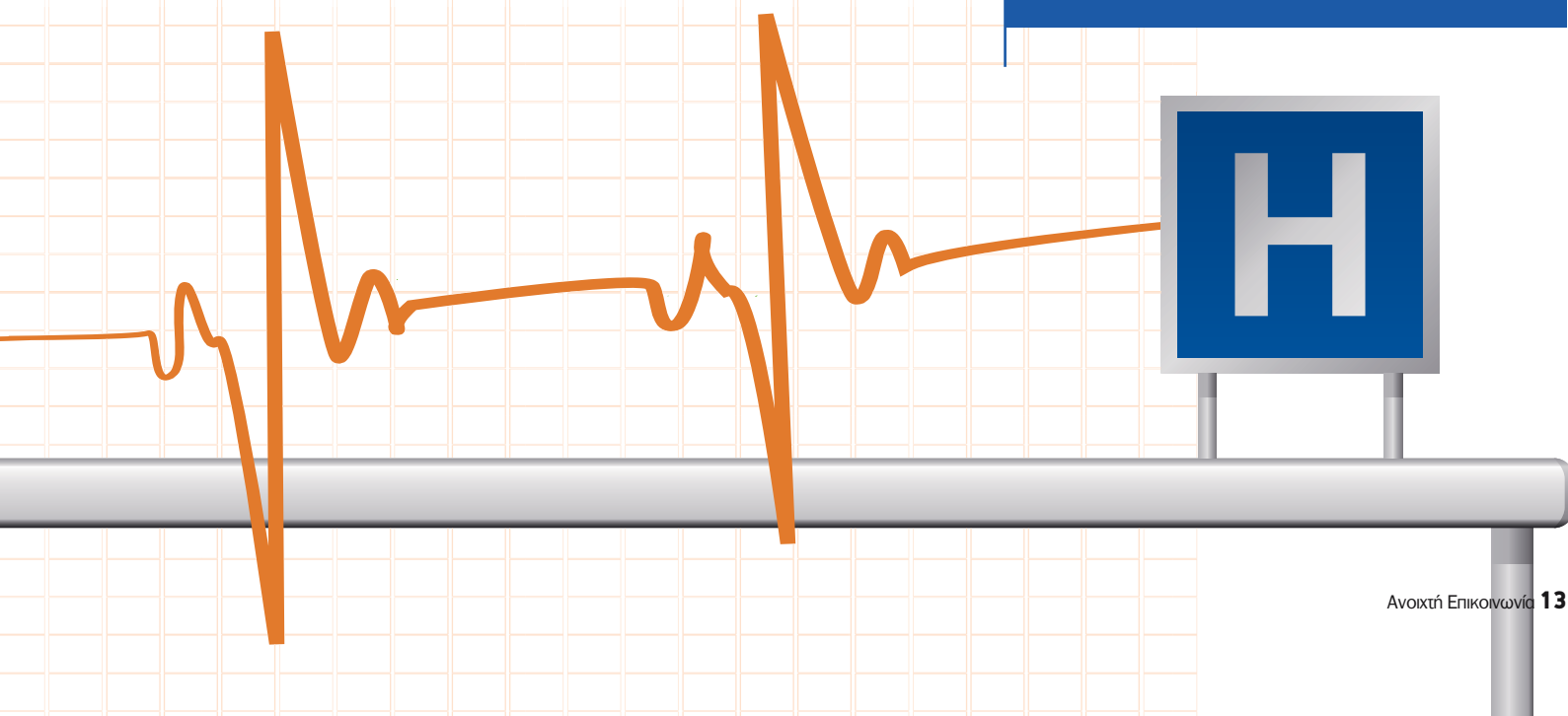
Ελένη Αβρανά*

Ολοι μας στην υποδιεύθυνση αποζημιώσεων και συγκεκριμένα στις αποζημιώσεις υγείας, λειτουργούμε με κοινό στόχο που δεν είναι άλλος από το να έχουμε ευχαριστημένους τους πελάτες, οι οποίοι εμπιστεύτηκαν την Εθνική Ασφαλιστική, προκειμένου να εξασφαλίσουν τα οικονομικά κενά που ενδέχεται να δημιουργήσει ένα απρόβλεπτο γεγονός της υγείας τους και να επιτυγχάνουμε συνεχώς καλύτερα αποτελέσματα για την Εταιρία μας.

Για την ικανοποίηση των ασφαλισμένων μας, φροντίζουμε να παρέχουμε απλές και φιλικές διαδικασίες αποζημίωσης, εύκολη και άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης, χωρίς καθυστερήσεις και χωρίς το άγχος της εκταμίευσης δικών τους χρημάτων. Να τους δίνουμε αξιόπιστες και αντικειμενικές λύσεις στα προβλήματά τους. Δηλαδή, να είμαστε δίπλα τους όποτε μας χρειαστούν με τη σιγουριά της μεγαλύτερης ασφαλιστικής εταιρίας στην Ελλάδα.

Για τη συνεχή βελτίωση των αποτελεσμάτων της Εταιρίας, διευρύνουμε και ανανεώνουμε συνεχώς τις συνεργασίες μας με μεγάλα αξιόπιστα νοσοκομεία, με συμβάσεις που περιλαμβάνουν επίκαιρους, ευνοϊκούς και προσαρμοσμένους στην εποχή όρους, εφαρμόζουμε μηχανισμούς παρακολούθησης του κόστους νοσηλείας, τόσο με εσωτερικούς, όσο και με εξωτερικούς συνεργάτες, και προσαρμόζουμε τις διαδικασίες μας στα νέα δεδομένα αναβαθμίζουμε συνεχώς τα συστήματά μας. Με τη βεβαιότητα ότι όλες μας οι ενέργειες θα επιφέρουν περισσότερα από τα προσδοκώμενα αποτελέσματα, συνεχίζουμε με την ίδια και μεγαλύτερη προσήλωση στην επίτευξη του στόχου μας.

** Η κυρία Ελένη Αβρανά σήμερα είναι Προϊσταμένη Διεύθυνσης Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής*





Παροχές νοσοκομείων

Νοσοκομείο	Διεύθυνση / τηλέφωνο	Δωρεάν επισκέψεις στα επείγοντα	Επείγοντα - Δωρεάν εξετάσεις ¹ :	Επείγοντα - Πλήρον των δωρεάν εξετάσεων	Προγραμματισμένα ραντεβού ²	Ασθενοφόρο εντός Αττικής
ΟΜΙΛΟΣ ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗΣ	Μ. Γερουλάνου 15, Αθήνα, 210.6962.600 Φιλελλήνων 34, Πειραιάς, 210.4582.200 Μητροπόλεως 86, Θεσσαλονίκη, 2310.372.600	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Χειρουργός	έκπτωση 30%	Όχι	Δωρεάν οι ειδικότητες Ιατρών των επείγοντων & 15 € για κάθε επιπλέον ειδικότητα	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ	Αθανασίου 9, (πάρδος Δ. Σούτσου) Αμπελόκηποι, Αθήνα, 210.6416.600	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Χειρουργός	500 € / περιστατικό	50% έκπτωση	Δωρεάν οι ειδικότητες Ιατρών των επείγοντων & 15 € για κάθε επιπλέον ειδικότητα & 50 € στους Διευθυντές Ιατρούς	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΟΜΙΛΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ	ΙΑΤΡΙΚΟ ΑΘΗΝΩΝ Διστόμου 5-7, Μαρούσι 210.6198.100 - 120 ΙΑΤΡΙΚΟ Π. ΦΑΛΗΡΟΥ Άρεως 36, Π. Φάληρο 210.9892.100 ΙΑΤΡΙΚΟ ΨΥΧΙΚΟΥ Άντερσεν 1, Ψυχικό 210.6974.000 - 120 ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ Εθν. Μακαρίου 60, Περιστέρι 210.5799.000 ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ Ασκληπιοίου 10, Θεσσαλονίκη 2310.400.000	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Χειρουργός	400 € / περιστατικό	40% έκπτωση	Δωρεάν οι ειδικότητες Ιατρών των επείγοντων & έκπτωση 25% για κάθε επιπλέον ειδικότητα	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία) Για το Διαβαλκανικό ισχύει μόνο για την πόλη της Θεσσαλονίκης
ΙΑΣΩ	Λ. Κηφισίας 37-39, Μαρούσι 210.6383.000	Όχι	450 € / περιστατικό	50% έκπτωση	50% έκπτωση στις εξετάσεις διάγνωσης ηρωσάτη και στις διαβητολογικές εξετάσεις. Προνομιακή τιμή 60 € σε έλεγχο μαστού (υπέρηχο μαστού, ψηφιακή μαστογραφία ψηλάφηση)	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΙΑΣΩ GENERAL	Λ. Μεσογείων 264, Χορλαργός 210.6502.000	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Χειρουργός	400 € / περιστατικό	30% έκπτωση	Δωρεάν Παθολόγο Καρδιολόγο, Ορθοπαιδικό Χειρουργό, Ω.Ρ.Λ. Πνευμονολόγο, Γαστρεντερολόγο Ουρολόγο, Ογκολόγο, Αγγειοχειρουργό. 20 € για κάθε επιπλέον ειδικότητα	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)

1. Εξαιρούνται: Φάρμακα, ειδικά υλικά, υγειονομικό υλικό και αμοιβές ιατρών.

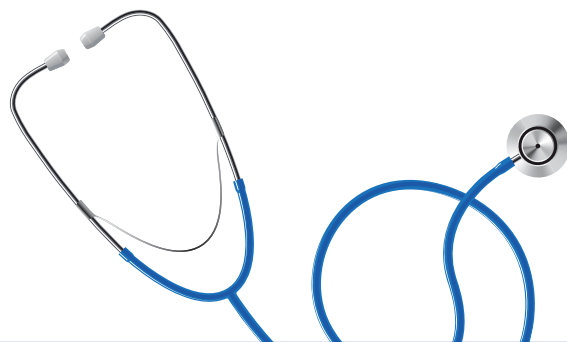
2. Για περισσότερες πληροφορίες ενημερωθείτε από τα sites της Εθνικής Ασφαλιστικής και τα αντίστοιχα Νοσοκομεία

Παροχές νοσοκομείων (συνέχεια)

Νοσοκομείο	Διεύθυνση / τηλέφωνο	Δωρεάν επισκέψεις στα επείγοντα	Επείγοντα - Δωρεάν εξετάσεις ¹ :	Επείγοντα - Πλέον των δωρεάν εξετάσεων	Προγραμματισμένα ραντεβού ²	Ασθενοφόρο εντός Αττικής
ΙΑΣΩ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	8ο χλμ. ΠΕΟ Λάρισας-Αθηνών, Λάρισα 2410.555.450	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Γενικός Χειρουργός, Γυναικολόγος	Όχι	Όχι	Προνομιακή τιμή 60 € σε έλεγχο μαστού (υπέρηχο μαστού, ψηφιακή μαστογραφία, ψηλάφηση	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία για την πόλη της Λάρισας και 50% έκπτωση για τις υπόλοιπες περιοχές)
MEDITERRANEO	Ηλίας 8-12, Γλυφάδα, 210.9117.000	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Χειρουργός	200 € / περιστατικό	30% έκπτωση	Δωρεάν Παθολόγο, Καρδιολόγο, Ορθοπαιδικό, Χειρουργό, Ω.Ρ.Λ.	Όχι
ΜΕΤΡΟΠΟΛΙΤΑΝ	Εθνάρχου Μακαρίου & Ελ. Βενιζέλου 1, Ν. Φάληρο, 210.4809.000	Παθολόγος, Καρδιολόγος Ορθοπαιδικός, Χειρουργός. & ώρες 9:00 με 21:00 Πνευμονολόγος, Νευρολόγος, Ω.Ρ.Λ. & για παιδιά: Παιδίατρος Παιδοχειρουργός, Παιδοορθοπαιδικός	400 € / περιστατικό	35% έκπτωση	Όλες οι ειδικότητες ενηλίκων πλην Ψυχιάτρου, Οδοντιάτρου, Οφθαλμιάτρου, Ρευματολόγου, & για παιδιά: Παιδίατρο, Παιδοχειρουργό, Παιδοορθοπαιδικό	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΠΕΙΡΑΪΚΟ ΘΕΡ/ΡΙΟ	Ακτή Κουντουριώτου 7Α, Πειραιάς, 210.4198.800	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Χειρουργός	300 € / περιστατικό	Όχι	Δωρεάν οι ειδικότητες ιατρών των επειγόντων & επιπλέον Ορθοπαιδικός	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΥΓΕΙΑ	Ερ. Σταυρού 4, Μαρούσι, 210.6867.425 210.6867.788	Παθολόγος, Καρδιολόγος, Ορθοπαιδικός, Χειρουργός	400 € / περιστατικό	50% έκπτωση	Όχι	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΙΔΩΝ	Λεμεσού 39-41 & Αχαρνών 209, Αθήνα, 210.8691.900	Παιδίατρος, Παιδοχειρουργός	300 € / έτος	35% έκπτωση	Δωρεάν ειδικότητες ιατρών των επειγόντων & 30 € για κάθε επιπλέον ειδικότητα & 50 € στους Διευθυντές Ιατρούς	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΑΙΔΩΝ	Διστόμου 5-7, Μαρούσι 210.6198.100-120	Παιδίατρος, Παιδοχειρουργός Παιδοορθοπαιδικός	500 € / έτος	40% έκπτωση	Δωρεάν ειδικότητες ιατρών των επειγόντων & έκπτωση 25% για κάθε επιπλέον ειδικότητα	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΙΑΣΩ ΠΑΙΔΩΝ	Λ. Κηφισίας 37-39, Μαρούσι, 210.6383.000	Παιδίατρος, Παιδοχειρουργός Παιδοορθοπαιδικός	450 € / έτος	50% έκπτωση	40% έκπτωση σε οφθαλμολογικές εξετάσεις & 50% έκπτωση (50 €) για επισκέψεις σε Διευθυντές Ιατρούς στα εξωτερικά ιατρεία	Ναι (μόνο αν προκύψει νοσηλεία)
ΜΗΤΕΡΑ ΠΑΙΔΩΝ	Λ. Κηφισίας & Ερυθρού Σταυρού 6, Μαρούσι, 210.6869.000	Παιδίατρος, Παιδοχειρουργός, Ω.Ρ.Λ., Οφθαλμίατρος, Παιδοορθοπαιδικός	Πληρόν συμβολαίου	Όχι	Όχι	Όχι

1. Εξαιρούνται: Φάρμακα, ειδικά υλικά, υγειονομικό υλικό και αμοιβές ιατρών.

2. Για περισσότερες πληροφορίες ενημερωθείτε από τα sites της Εθνικής Ασφαλιστικής και τα αντίστοιχα Νοσοκομεία.



Συνεργασίες με νοσοκομεία

Συμβεβλημένα περιφέρειας Αττικής

νοσοκομείο	περιοχή	διεύθυνση	τηλέφωνο	website
MEDITERRANEO	Γλυφάδα	Ηλίας 10-12	210.9117.000	www.mediterraneohospital.gr
METROPOLITAN	Ν. Φάληρο	Εθν. Μακαρίου 9	210.4809.000	www.metropolitan-hospital.gr
ΑΘΗΝΑΪΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ	πλ. Μαβίλη	Δορυλαίου 24	210.6475.000	www.athinaiki-mediclinic.gr
ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ	Αμπελόκηποι	Γερουλιάνου 15	210.6921.503	www.bioiatriki.gr
ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΠΕΙΡΑΙΑ	Πειραιάς	Φιλελλήνων 34	210.4582.200	www.bioiatriki.gr
ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ	Αμπελόκηποι	Μεσογείων 107	210.6972.000	www.dunant.gr
ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ	Αθήνα	Αθανασιάδου 9	210.6416.600	www.euroclinic.gr
ΙΑΤΡΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ - ΓΑΙΑ*	Μαρούσι	Διατόμου 5-7	210.6198.100-120	
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ	Μαρούσι	Διατόμου 5-7	210.6198.100-121	
ΙΑΤΡΙΚΟ Π. ΦΑΛΗΡΟΥ	Π. Φάληρο	Άρεως 36	210.9892.100	
ΙΑΤΡΙΚΟ ΨΥΧΙΚΟΥ	Ψυχικό	Άντερσεν 1	210.6974.000	
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	Περιστέρι	Εθνάρχου Μακαρίου 60	210.5799.000	
ΙΑΣΩ GENERAL	Χορλαγός	Λ. Μεσογείων 264		
ΙΑΣΩ*	Μαρούσι	Λ. Κηφισίας 37-39	210.6184.000	www.iaso.gr
ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΙΔΩΝ	Αθήνα	Λεμεσού 39-41 & Αχαρνών 209	210.8691.900	www.euroclinic.gr
ΙΑΣΩ ΠΑΙΔΩΝ	Μαρούσι	Λ. Κηφισίας 37-39	210.6184.000	www.iaso.gr
ΛΗΤΩ*	Αθήνα	Μουσών 7-13	210.6902.000	www.letto.gr
ΜΗΤΕΡΑ*	Μαρούσι	Ερ. Σταυρού 6	210.6869.000	www.mitera.gr
ΠΑΙΔ. ΚΛΙΝΙΚΗ ΜΗΤΕΡΑ	Μαρούσι	Ερ. Σταυρού 6	210.6869.000-60	www.mitera.gr
ΠΕΙΡΑΪΚΟ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΟ	Πειραιάς	Ακτή Κουντουριώτου 7α	210.4198.800	www.peiraiko.gr
ΡΕΑ*	Π. Φάληρο	Λ. Συγγρού 383 & Πεντέλης 17	210.9495.000	www.reamaternity.gr
ΥΓΕΙΑ	Μαρούσι	Κηφισίας & Ερ. Σταυρού 4	210.6867.000	www.hygeia.gr

Συμβεβλημένα Θεσσαλονίκης

ΒΙΟΚΛΙΝΙΚΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Θεσσαλονίκη	Μητροπόλεως 86	2310.372.600	www.bioiatriki.gr
ΙΑΤΡΙΚΟ ΔΙΑΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	Θεσσαλονίκη	Ασκληπείου 10	2310.400.000	
ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ	Θεσσαλονίκη	Γραβιάς 2	2310.895.100	www.genikikliniki.gr
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ	Θεσσαλονίκη	Νικολάου Μάνου 16	2310.896.500	www.euromedica.gr
ΚΥΑΝΟΥΣ ΣΤΑΥΡΟΣ	Θεσσαλονίκη	Βιζύης 1	2310.966.100	www.kyanousstavros.gr

Συμβεβλημένα Κρήτης

ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΓΑΒΡΙΛΑΚΗ (Iasis Hospital)	Χανιά	Μ. Μπότσαρη 76-78	28210.70.800	www.iasishospital.gr
---	-------	-------------------	--------------	----------------------

Συμβεβλημένα Θεσσαλίας

ΙΑΣΩ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Λάρισα	8ο χλμ. ΠΕΘ Λάρισας-Αθηνών	2410.555.450	www.iaso.gr
----------------	--------	----------------------------	--------------	-------------

Συνεργαζόμενα Αχαΐας

ΟΛΥΜΠΙΟΝ	Πάτρα	Βόλου & Μειλίκου	2610.464.000	www.olympion-sa.gr
----------	-------	------------------	--------------	--------------------

Συνεργαζόμενα Μαγνησίας

ΑΚΕΣΩ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ	Βόλος	Βερναρδάκη 13	24210.30188-9	
----------------------	-------	---------------	---------------	--

Συνεργαζόμενα Οφθαλμολογικά κέντρα Αττικής

ATHENS EYE HOSPITAL	Γλυφάδα	Κολλοκοτρώνη 35 & Σάκη Καράγιωργα	210.9697.000	
ATHENS VISION	Αθήνα	Λ. Συγγρού 328-330	210.9595.215	www.athensvision.gr
EYE DAY CLINIC	Αθήνα	Βασ. Σοφίας 64 (6ος όροφος)	210.3614.700-1	
ΑΤΤΙΚΟ ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	Νέα Ερυθραία	Εθ. Βενιζέλου 141	210.8001.146	www.attiko.eu
ΒΛΕΜΜΑ	Αθήνα	Πατισίων 88	210.8210.808	www.vlemma.gr
ΟΡΑΣΙΣ	Π. Φάληρο	Υμηττού 7 & Πεντέλης	210.9408.100-3	www.orasis.gr
ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ	Αθήνα	Βασ. Σοφίας 64	210.7253.441	www.eyecenter.gr

* Διευκρινίζουμε ότι η συνεργασία με τις κλινικές του «ΜΗΤΕΡΑ», του «ΓΑΙΑ» και του «ΛΗΤΩ» αφορά όλα τα τμήματα εκτός από το μαιευτικό, ενώ του «ΙΑΣΩ» και του «ΡΕΑ» μόνο τη Γυναικολογική Κλινική.

An illustration of a young boy with blonde hair, wearing a green sweater, petting a small white dog with a black spot on its back. They are in a city setting with tall, stylized buildings in shades of green and brown. A large, dark, spherical bomb hangs from a chain in the sky, threatening the city. The sky is a dark teal color with a few white clouds and small green birds. In the top right corner, there is a green rectangular box containing the word "υγεία" in white Greek letters.

υγεία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



Επαναπροσδιορίζοντας τη σχέση μας με τον πελάτη

Πεδάτης, Δίκτυα, Εκπαίδευση. Αυτές είναι οι τρεις δέξεις «κλειδιά» για την υλοποίηση του οράματος που διατηρεί για την Εθνική Ασφαδιστική ο νέος Διευθύνων Σύμβουλος κ. Σπύρος Μαυρόγαδος. Φιλοδοξία του, λοιπόν, είναι η Εταιρία να αποτεθεί την πρώτη επιδογή για τον πελάτη. Στο άκουσμα της δέξης ασφάλιση, η Εθνική Ασφαδιστική να είναι η πρώτη εταιρία που θα έρχεται στο μυαλό του.

Ο κ. Μαυρόγαδος πιστεύει, μιας και εχθρός του καδού είναι το καδύτερο, πως υπάρχουν σημαντικά περιθώρια ακόμη για τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών. Γι' αυτό και θα δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση και ενίσχυση των παραγωγικών Δικτύων, προκειμένου να καταστούν παραγωγικότερα και αποτελεσματικότερα.

■ **Πέρα από τα προφανή, ποια ήταν η πρόκληση που διακρίνατε στην πρόταση να αναλάβετε το τιμόνι της Εθνικής Ασφαδιστικής;**

Από το ρόλο μου τα τελευταία χρόνια στην Εθνική Τράπεζα είχα ασχοληθεί σε διάφορους τομείς με την Εθνική Ασφαδιστική, η οποία είναι η μεγαλύτερη θυγατρική του Ομίλου και επιπλέον η μεγαλύτερη ασφαδιστική εταιρία.

Η ενασχόληση αυτή, μου έδωσε τη δυνατότητα να διακρίνω ότι πρόκειται για έναν επιχειρηματικό οργανισμό με πολλές προοπτικές, ανθρώπους με όρεξη να θέσουν τα πράγματα σε διαφορετική βάση, αρκετούς τομείς με δυνατότητα βελτίωσης, αλλά και την ανάγκη συγκρότησης μια ισχυρής στελεχιακής ομάδας, η οποία να κοιτά μπροστά. Να έχουν, δηλαδή, οι σχεδιασμοί της μακροπρόθεσμο χαρακτήρα, να προηγούνται των εξελίξεων.

Ταυτόχρονα, κατά την εκτίμησή μου, η αγορά μέσα στην οποία λειτουργεί η Εταιρία έχει σημαντικά περιθώρια ανάπτυξης.

Έτσι, λοιπόν, έκρινα ότι ήταν για μένα μια σημαντική ευκαιρία, πόσο μάλλον όταν μου πα-

ρείχε τη δυνατότητα να περάσω από τον τραπεζικό στον ασφαδιστικό κλάδο και μάλιστα στον ίδιο Όμιλο.

“...με όχημα
το ισχυρό brand name
που διαθέτουμε κι από τη θέση
του ηγέτη της αγοράς,
μπορούμε να διαδραματίσουμε
καθοριστικό ρόλο
στην εδραίωση του αισθήματος
εμπιστοσύνης...”

■ **Δε σας φόβισε ότι δεν προερχόσασταν από τον ασφαδιστικό χώρο;**

Όχι, καθόλου! Πέρα από το γεγονός ότι έχω γνώση θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία ασφαδιστικών εταιριών, νομίζω ότι σε μια

τέτοια θέση και δεν μπορεί να τα ξέρεις όλα και δεν γίνεται να τα ξέρεις όλα.

Το σημαντικότερο είναι να καταφέρεις να «χτίσεις» μια ομάδα που ο καθένας να γνωρίζει σε βάθος το αντικείμενό του, να την καθοδηγείς, να της δίνεις όραμα και προοπτική. Και το «κλειδί» είναι να αναγνωρίζεις και να επιλέγεις από τις προτάσεις τους, αυτές που θα μεγιστοποιούν τα οφέλη για την Εταιρία.

■ **Αδήθεια, τι σήμαινε για σας ιδιωτική ασφάλιση;**

Κοιτάξτε, είμαι ασφαλισμένος από το 1988, γεγονός που νομίζω από μόνο του υποδηλώνει τη σημασία της ιδιωτικής ασφάλισης για μένα. Ωστόσο, ως πελάτης, θα πω, ότι παρόλη την προσπάθεια να προσεγγισθούν οι ανάγκες μου από τον ασφαλιστή μου, ποτέ δεν ένιωσα τη σιγουριά ή αν θέλετε δεν πίστεψα ποτέ ότι προσεγγίστηκα σωστά και ενημερώθηκα πλήρως. Στοιχείο, το οποίο φυσικά διαταράσσει το αίσθημα της εμπιστοσύνης.

Η ολοκληρωμένη ενημέρωση και η πελατοκεντρικότητα θεωρώ ότι είναι ευθύνη της ασφα-

λιστικής αγοράς, προκειμένου να εδραιωθεί η εμπιστοσύνη και κατά συνέπεια να καλλιεργηθεί αυτό που ονομάζουμε ασφαλιστική συνείδηση. Ο ασφαλισμένος πρέπει να γνωρίζει τί του προσφέρει η ασφάλεια που του προτείνεται και τί δικαιούται, σωστά, τίμια και αξιόπιστα.

Θεωρώ ότι το γεγονός πως η ιδιωτική ασφάλιση ως ποσοστό επί του ΑΕΠ είναι το χαμηλότερο σε σχέση με την Ευρώπη, όχι μόνο αποδεικνύει τί δεν γινόταν όλα αυτά τα χρόνια, αλλά δείχνει και τί πρέπει να γίνει.

■ **Άρα, λοιπόν, ο πελάτης θα βρίσκεται στην καρδιά της στρατηγικής της Εθνικής Ασφαλιστικής;**

Ο πελάτης βρίσκονταν σταθερά πάντα στο επίκεντρο της στρατηγικής της Εταιρίας, όπως άλλωστε μαρτυρά η ιστορική της διαδρομή, στη διάρκεια της οποίας «χτίστηκαν» όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν την ταυτότητά της: το κύρος, η αξιοπιστία και η φερεγγυότητα.

Αυτό, όμως, δε σημαίνει πως δεν υπάρχουν κι άλλα περιθώρια βελτίωσης. Για μένα το κεφάλαιο πελάτη βρίσκεται στην κορυφή των προτεραιοτήτων και η Εταιρία με συγκεκριμένες ενέργειες και δράσεις, κάποιες θα γίνουν και μέσα στο 2014, πρόκειται να το αναπτύξει περαιτέρω.

Πεποίθησή μου είναι ότι η Εταιρία έχει τη δυνατότητα να ανεβάσει υψηλότερα τον πήχη σε ό,τι αφορά στην ενημέρωση και εξυπηρέτηση του πελάτη. Έχει τα μεγέθη, έχει ικανούς ανθρώπους, έχει την εμπειρία, άρα μπορεί να το κάνει.

Το όραμά μου αν θέλετε είναι η Εθνική Ασφαλιστική να αποτελέσει σημείο αναφοράς για τον πελάτη, να είναι η πρώτη ασφαλιστική εται-

Εξάλλου, με όχημα το brand name αυτό κι από τη θέση του ηγέτη της αγοράς, πιστεύω ότι μπορούμε να διαδραματίσουμε καθοριστικό ρόλο στην εδραίωση του αισθήματος εμπιστοσύνης

“

...η ανάπτυξη των δικτύων μας με την αναβάθμιση όλων εκείνων των δομών που θα ενισχύσουν την παραγωγικότητά τους είναι στην κορυφή των προτεραιοτήτων μας. Η καλύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση του πελάτη, προϋποθέτει καλύτερα εκπαιδευμένα κανάλια πώλησης...

”

στο θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης και κατά συνέπεια στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής συνείδησης.

Όπως είπα θεωρώ ότι αποτελεί συνοδική ευθύνη της ασφαλιστικής αγοράς, πόσο μάλλον που σήμερα εξαιτίας και της αρνητικής οικονομικής συγκυρίας το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης φθίνει. Έτσι, λοιπόν, θα πρέπει να συμβάλουμε, ώστε ο Έλληνας να κατανοήσει την αναγκαιότητα της ιδιωτικής ασφάλισης σε όλους τους τομείς.

■ **Με τον πελάτη, λοιπόν, στην κορυφή, τι άδδο τίθεται ψηδά στη δίαιτα των προτεραιοτήτων σας;**

Σαφέστατα η ανάπτυξη των δικτύων μας με την αναβάθμιση όλων εκείνων των δομών που θα ενισχύσουν την παραγωγικότητά τους. Η καλύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση του πελάτη, προϋποθέτει καλύτερα εκπαιδευμένα κανάλια πώλησης.

και αφετέρου να απαιτήσουμε τα δίκτυα να αποδίδουν τα αποτελέσματα που πρέπει για μια εταιρία σαν την Εθνική Ασφαλιστική. Είμαστε μια πολύ μεγάλη, αξιόπιστη Εταιρία κι ο Έλληνας το

γνωρίζει. Άρα, τα δίκτυα μας έχουν ένα σαφέστατο προβάδισμα στην προσέγγιση του πελάτη.

Πελάτης και παραγωγικά δίκτυα είναι, λοιπόν, οι δυο βασικοί άξονες δράσεις -με όλο το πλήθος των ενεργειών που φυσικά περιλαμβάνουν- για την Εταιρία μας, η οποία πιστεύω ότι έχει την ευκαιρία να αναδείξει τον δυναμισμό της και να επιτυγχάνει σταθερά θετικά αποτελέσματα.

Νομίζω ότι το 2013, δεν ήταν μόνο μια πολύ καλή χρονιά από πλευράς αποτελεσμάτων, αλλά και ενδεικτική της δυναμικής που μπορεί να αναπτύξει η Εθνική Ασφαλιστική.

■ **Σε επίπεδο προϊόντων πως θα διαφοροποιηθείτε από τον ανταγωνισμό και ταυτόχρονα θα ανταποκριθείτε στις ποδύπδοκες ανάγκες του σημερινού καταναλωτή;**

Η αλήθεια είναι ότι το θέμα αυτό σγκώνει μεγάλη κουβέντα και προσπαθώ να το προσεγγίσω, όχι μόνο από τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου, αλλά και από τη θέση του πελάτη.

Ξεκινώντας με δεδομένο ότι η Εθνική Ασφαλιστική έχει τον όγκο να αναλαμβάνει πιο πολυπληθούς κινδύνους έναντι των ανταγωνιστών της, θα έλεγα ότι ένα στοιχείο είναι να κερδίσεις μερίδια απευθυνόμενος στην υπάρχουσα πίτα. Να κερδίσεις, δηλαδή, ήδη ασφαλισμένους πελάτες, προβάλλοντας τα συγκριτικά σου πλεονεκτήματα έναντι των άλλων.

Ένα ακόμη μεγαλύτερο στοιχείο, όμως, είναι να βρούμε την αγορά εκείνη, η οποία θα μας εμπιστευτεί για την ασφάλεια που **δεν** έχει. Καθώς ο Έλληνας ακόμη δεν έχει συνειδητοποιήσει το πόσο σημαντική είναι η ιδιωτική ασφάλιση, θα πρέπει να του εξηγήσουμε την ανα-

“

...ο πελάτης βρίσκονταν σταθερά πάντα στο επίκεντρο της στρατηγικής της Εταιρίας, όπως άλλωστε μαρτυρά η ιστορική της διαδρομή. Πεποίθησή μου είναι ότι έχουμε τη δυνατότητα να ανεβάσουμε υψηλότερα τον πήχη σε ό,τι αφορά στην ενημέρωση και εξυπηρέτησή του...

”

ρία που θα έρχεται στο μυαλό του στο άκουσμα της λέξης «ασφάλιση».

Έχουμε ένα ισχυρό brand name που νομίζω ότι οφείλουμε να αξιοποιήσουμε στο έπακρο.

Εκείνο που έχει λείψει νομίζω, είναι, αφενός σε συνεργασία μαζί τους να εντοπίσουμε ποια επιπλέον εργαλεία δουλειάς θεωρούνται αναγκαία για τη διεύρυνση των εργασιών τους

γκαιότητά της, να τον πείσουμε, να του προτείνουμε τις καλύτερες δυνατές λύσεις και να μας εμπιστευτεί. Πιστεύω ότι είναι ένα σημαντικό πεδίο δράσης. Γι' αυτό και επιμένω στο δίπτυχο «εκπαιδευμένο δίκτυο - επαγγελματική προσέγγιση πελάτη».

Δίνοντας φέτος ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της υγείας και λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικές δυνατότητες των καταναλωτών, πρόθεσή μας είναι να εμπλουτίσουμε το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων μας με πιο λιτά και φθηνά προγράμματα.

“ ...δίνοντας φέτος
ιδιαίτερη έμφαση
στον τομέα της υγείας
και λαμβάνοντας υπόψη
τις οικονομικές δυνατότητες
των καταναλωτών, πρόθεσή μας
είναι να εμπλουτίσουμε
το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων
μας με πιο λιτά και φθηνά
προγράμματα...”

Στην κατεύθυνση αυτή σχεδιάζουμε σε συνεργασία με παρόχους υγείας, δηλαδή, κλινικές, διαγνωστικά κέντρα, κ.ά., να «χτίσουμε» μαζί τους πακέτα προϊόντων, επιχειρώντας να δώσουμε την καλύτερη δυνατή λύση στις ανάγκες του πελάτη.

■ **Υπάρχει κατά τη γνώμη σας κάποιος τομέας δράσης της Εταιρίας που δεν έχει ξεδιπλώσει ακόμη τη δυναμική του;**

Ναι, οι Γενικές Ασφάλειες. Πιστεύω ότι, τόσο ο τομέας της Αστικής Ευθύνης, όσο και ο τομέας Πυρκαγιάς/Καταστροφές έχουν πολύ μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης, παρότι τα ασφαλιζόμενα κεφάλαια έχουν υποχωρήσει, ως απόρροια της γενικότερης πτώσης της αγοράς. Προφανώς και δεν είναι μια εύκολη διαδικασία, καθώς θα πρέπει να εντοπίσουμε και να εστιάσουμε σε συγκεκριμένους κλάδους και κατηγορίες. Η Διεύθυνση Πωλήσεων, όμως, ενισχύεται σημαντικά προκειμένου να μπορέσει να εξυπηρετήσει το σύνολο των στόχων που τίθενται.



■ **Το κανάλι με την Τράπεζα πως θα μπορούσε να αξιοποιηθεί περαιτέρω;**

Πιστεύω ότι φέτος το bancassurance, θα έχει σαφώς καλύτερη πορεία σε σχέση με το 2013 και εκτιμώ ότι είναι σε θέση να δώσει πολύ μεγάλη αξία σε βάθος τριετίας στην Εταιρία μας. Η Εθνική Τράπεζα, εξάλλου, ενδιαφέρεται για αυτόν τον τομέα, ο οποίος μπορεί να έχει θετική επιρροή, όχι μόνο στη δημιουργία νέας ροής εσόδων μέσω προμηθειών, αλλά και στη σχέση με τους πελάτες της. Εξετάζουμε διεξοδικά το θέμα και ήδη έχουν σχεδιαστεί αρκετές ενέργειες για το 2014.

■ **Και ως προς το επίπεδο προετοιμασίας σε σχέση με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις της Solvency II;**

Ο βαθμός προετοιμασίας μας είναι καλός, με τις απαιτούμενες ενέργειες να υλοποιούνται εντός των προβλεπόμενων χρονικών πλαισίων.

Έχουμε ανταποκριθεί πολύ καλύτερα σε σχέση με άλλες εταιρίες στην Ελλάδα, εξαιτίας και της συμμετοχής μας στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Βεβαίως, για τους επόμενους 18 μήνες, οπότε και πρέπει να είμαστε έτοιμοι, έχουμε ακόμη σκληρή δουλειά μπροστά μας.

Περισσότερες γυναίκες στο «τιμόνι» επιχειρήσεων

Αξιόλογη αύξηση παρουσίασε το 2013 το ποσοστό των ελληνικών επιχειρήσεων που διευθύνονται από γυναίκες ανώτατα στελέχη, σύμφωνα με σχετική μελέτη της ICAP. Όμως, όπως σημειώνεται, η συμμετοχή των γυναικών στις ανώτατες βαθμίδες διοίκησης υστερεί ακόμα σημαντικά σε σχέση με τους άνδρες. Είναι χαρακτηριστικό ότι το ποσοστό των γυναικών δεν ξεπερνά το 40% σε όλους σχεδόν τους κλάδους της εγχώριας οικονομίας. Σαφώς, διαφοροποιήσεις παρουσιάζονται σε επιμέρους κλάδους, καθώς υψηλότερο μερίδιο παρατηρείται στους τομείς των υπηρεσιών και του εμπορίου σε σχέση με τους βιομηχανικούς κλάδους.

Η γυναίκα επιχειρηματίας/ανώτατο στέλεχος έχει υψηλό επίπεδο μόρφωσης, εργάζεται σκληρά με περισσότερες από 10 ώρες την ημέρα και η καριέρα βρίσκεται πολύ ή πάρα πολύ ψηλά στις προτεραιότητές της.

...η μέση γυναίκα επιχειρηματίας/ανώτατο στέλεχος, έχει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, είναι μεταξύ 40-59 ετών, έχει οικογένεια και εργάζεται σκληρά καθώς απασχολείται κατά μέσο όρο περισσότερες από 51 ώρες την εβδομάδα...

Σύμφωνα, λοιπόν, με τη μελέτη, οι γυναίκες επιχειρηματίες σήμερα στην Ευρώπη, αποτελούν μόνο το 30% του συνόλου των επιχειρηματιών, γεγονός που αυξάνει το αναξιοποίητο δυναμικό για την οικονομική ανάπτυξη. Η Ελλάδα καταλαμβάνει την έκτη θέση ανάμεσα

στις «χώρες καινοτομίας» ως προς τη συμμετοχή γυναικών, καθώς το 2011 το 5,8% των γυναικών στη χώρα μας βρίσκονταν στο αρχικό στάδιο κάποιου τύπου επιχειρηματικής δραστηριοποίησης.

Στο συνολικό δείγμα των 22.497 επιχειρήσεων που έχει αντληθεί από τη βάση δεδομένων της ICAP, το ποσοστό των επιχειρήσεων που διευθύνονται από γυναίκες ανώτατα στελέχη ανέρχεται σε 20,6% (4.635 εταιρίες). Στην αντίστοιχη ανάλυση το 2012 το ποσοστό των εταιριών που διευθύνονταν από γυναίκες κυμαίνονταν στο 18,8%.

Παρατηρείται, δηλαδή, αξιόλογη αύξηση κατά σχεδόν δύο ποσοστιαίες μονάδες της διείσδυσης των γυναικών στις υψηλόβαθμες θέσεις της ελληνικής επιχειρηματικής σκηνής το τελευταίο έτος. Το μεγαλύτερο ποσοστό, δε, των εταιριών που διευθύνονται από γυναίκες, εξακολουθεί και εντοπίζεται στις πολύ μικρές ή τις μικρές επιχειρήσεις.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των εταιριών που διοικούνται από γυναίκες παρατηρείται στα Ιόνια Νησιά (24,9%), την Κρήτη (22,7%) και τη Μακεδονία (22,3%). Σχετικά με τις εταιρίες που βρίσκονται στο γεωγραφικό διαμέρισμα της Στερεάς Ελλάδας (η πλειονότητα των οποίων

έχει έδρα την Αττική) μια στις πέντε επιχειρήσεις (20%) διοικούνται από γυναίκες. Επίσης, οι εταιρίες που διοικούνται από γυναίκες, παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα στους

...οι εταιρίες που διοικούνται από γυναίκες, παρουσιάζουν καλύτερα αποτελέσματα στους δείκτες κερδοφορίας, αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων και γενικής ρευστότητας...

δείκτες κερδοφορίας, αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων και γενικής ρευστότητας, σε σύγκριση με το σύνολο των εταιριών του δείγματος. Επιπλέον, παρά την τρέχουσα οικονομική ύφεση και τις ζημίες που εμφάνισαν οι περισσότεροι κλάδοι της εγχώριας οικονομίας, οι εταιρίες που διοικούνται από γυναίκες κατόρθωσαν να πετύχουν θετικό πρόσημο και στο τελικό καθαρό (ηρο φόρου) αποτέλεσμα.

Το προφίλ

Η ICAP πραγματοποίησε, επίσης, έρευνα στις 840 μεγαλύτερες εταιρίες που διευθύνονται από γυναίκες προκειμένου να σκιαγραφήσει το μέσο προφίλ των γυναικών επιχειρηματιών/ανωτάτων στελεχών στην Ελλάδα. Σύμφωνα λοιπόν με αυτήν, η μέση γυναίκα επιχειρηματίας/ανώτατο στέλεχος, έχει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, είναι μεταξύ 40-59 ετών, έχει οικογένεια και εργάζεται σκληρά καθώς

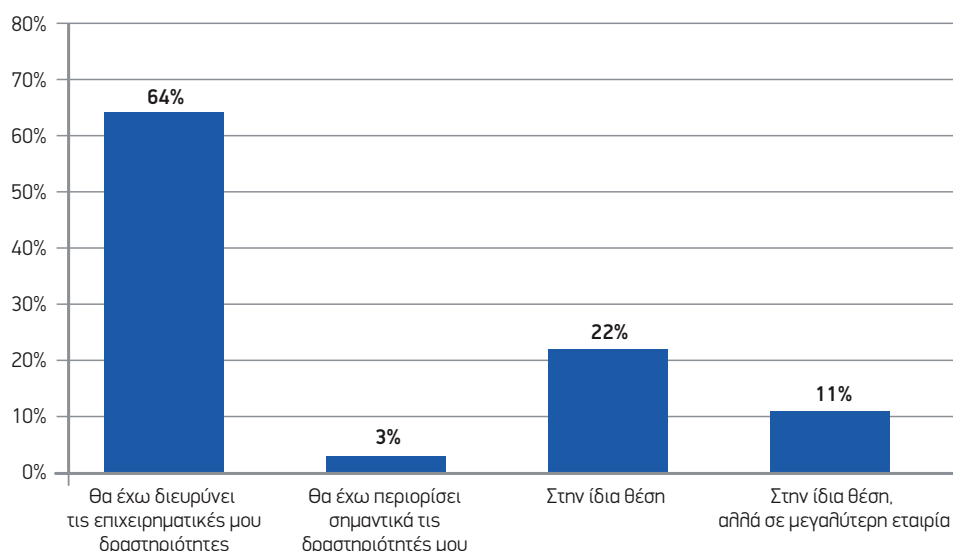
Κατανομή εταιριών βάσει συνολικού κύκλου εργασιών (2012)

Κύκλος εργασιών	Αριθμός συνόλου εταιριών	Αριθμός εταιριών που διοικούνται από γυναίκες	Συμμετοχή (%) εταιριών που διοικούνται από γυναίκες στο σύνολο
< € 2 εκατ. (Micro)	16.383	3.703	22,6%
€ 2 εκατ. - € 10 εκατ. (Small)	4.364	695	15,9%
€ 10 εκατ. - € 50 εκατ. (Medium)	1.358	205	15,1%
> € 50 εκατ. (Large)	392	32	8,2%
Σύνολο	22.497	4.635	20,6%

Κατανομή εταιριών βάσει κλάδου δραστηριότητας

Κλάδος	Αριθμός συνόλου εταιριών	Αριθμός εταιριών που διοικούνται από γυναίκες	Συμμετοχή (%) εταιριών που διοικούνται από γυναίκες στο σύνολο
Βιομηχανία	4.574	870	19,0%
Εμπόριο	6.756	1.463	21,7%
Υπηρεσίες - Λοιποί Κλάδοι	11.167	2.302	20,6%
Σύνολο	22.497	4.635	20,6%

Πως βλέπουν τον εαυτό τους σε πέντε (5) χρόνια



το 53,3% απασχολείται κατά μέσο όρο περισσότερες από 51 ώρες την εβδομάδα.

Οκτώ στις δέκα, εκτός από τη διευθυντική/διοικητική τους θέση, συνδέονται και μετοχικά με την εταιρία τους. Η καριέρα βρίσκεται πολύ ή πάρα πολύ ψηλά στις προτεραιότητες της συντριπτικής πλειονότητας (87,3%) των γυναικών που βρίσκονται στο ανώτατο management. Μάλιστα, όσο υψηλότερα θέτουν την καριέρα στις προτεραιότητές τους, τόσο σκληρότερα εργάζονται.

Το 87,3% των γυναικών δηλώνουν πολύ ικανοποιημένες από την έως τώρα επαγγελματική τους εξέλιξη, ενώ σε ποσοστό 90,4% δήλωσαν ότι το κίνητρο να ασχοληθούν με την επιχειρηματικότητα και την καριέρα σε ανώτατο επίπεδο είναι η προσωπική ικανοποίηση και ανάπτυξη.

Ενδιαφέρον έχει το γεγονός ότι 87,9% όσων συμμετείχαν στην έρευνα αξιολόγησε τη μη ικανοποιητική υποστήριξη από το κράτος, ως πολύ ή πάρα πολύ σημαντικό πρόβλημα επιχειρηματικότητας που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες επιχειρηματίες/διευθυντικά στελέχη στην Ελλάδα.

Ακολούθησαν η υπερβολική γραφειοκρατία/κανονισμοί με 86% και το περίπλοκο φορολογικό σύστημα με 84%. Με βάση τα παραπάνω η μελέτη της ICAP κρίνει ως αναγκαία την απλοποίηση και την εξάλειψη των όποιων στρεβλώσεων στο νομοθετικό και φορολογικό σύστημα, καθώς και την ανάληψη σαφών πολιτικών από τις αρμόδιες αρχές προκειμένου να τονωθεί η ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων.

Παρά την οικονομική ύφεση, το 53,1% δήλωσε ότι οι εταιρίες που διευθύνουν παρουσιάζουν αύξηση του κύκλου εργασιών το 2013 και είναι αισιόδοξες για το 2014.

Τέλος, οι βασικοί άξονες της επιχειρηματικής στρατηγικής που θα ακολουθήσουν οι γυναίκες της έρευνας για την επομένη τριετία, προκειμένου να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα και να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα των εταιριών που διευθύνουν, αφορούν σε ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και προϊόντων, τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας μέσω της βελτίωσης του ανθρώπινου κεφαλαίου και των επενδύσεων σε νέες τεχνολογίες.

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, μιλούν για τους στόχους τους, τις αλλαγές που έχουν επέλθει στις απαιτήσεις των πελατών, αλλά και τις προοπτικές των Κλάδων Ασφάλισης.



Ερασμία Γαλατσιάτου

Εστιάζοντας στο cross selling

Η κ. Ερασμία Γαλατσιάτου ξεκίνησε το 1998 τη δραστηριότητά της στον ασφαλιστικό κλάδο και δη στην Εθνική Ασφαλιστική (Επιθεώρηση Κασκάνη), καταγράφοντας σταθερά υψηλές επιδόσεις παραγωγής. Στους κύριους στόχους της για τη φετινή χρονιά περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, τόσο η διατήρηση και επαύξηση του χαρτοφυλακίου της, όσο και η ενδυνάμωση της σχέσης που διατηρεί με το πελατολόγιό της.

«Βασικότερος στόχος μου», τονίζει, «είναι η διατήρηση του πελατολογίου μου. Πιστεύω ότι με την οικονομική κατάσταση που επικρατεί, οφείλω να είμαι ακόμη περισσότερο κοντά στους πελάτες μου, προκειμένου να επαναπροσδιορίσουμε ανάγκες, οικονομικά δεδομένα και εν τέλει να γίνει το καλύτερο δυνατό για τον καθένα στην παρούσα συγκυρία. Παράλληλα, εκτιμώ ότι με την αναβάθμιση του service προς τον πελάτη, η νέα παραγωγή είναι δεδομένη, ενώ η καλύτερη

«επικοινωνία» του cross selling θα εξασφαλίσει κέρδος στον ασφαλισμένο και σταθερότερη πώληση, προκειμένου να ακολουθηθούν οι στόχοι και η στρατηγική της Εταιρίας μας».

Μιλώντας για τους Κλάδους Ασφάλισης, η κ. Γαλατσιάτου θα ξεχωρίσει, ως προς τις προοπτικές τους, τους τομείς Σύνταξης και Υγείας.

«Εκτιμώ ότι σήμερα εξαιτίας της κρίσης αυτά που έχουν πηληγεί, ίσως ανεπανόρθωτα, είναι η σύνταξη, η υγεία και η παιδεία. Παρόλο που πιστεύω ακράδαντα ότι κυριότερη μορφή ασφάλισης είναι τα κεφάλαια θανάτου και η ανικανότητα, πρέπει να αφουγκραστούμε τις ανάγκες της αγοράς. Για αυτό το λόγο πι-



στεύω ότι θα ενδυναμωθεί ο Κλάδος Ζωής και Υγείας με τα συνταξιοδοτικά, νοσοκομειακά προγράμματα, αλλά και με τα παιδικά προγράμματα, τα οποία θα διασφαλίζουν τις σπουδές των παιδιών».

Η κ. Γαλατσιάτου, διαπιστώνει ότι οι απαιτήσεις των πελατών σήμερα έχουν διαφοροποιηθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από τότε που ξεκίνησε την καριέρα της.

«Η παραγγελιοληπτική πώληση δεν υπάρχει πια. Λόγω του περιορισμού στο διαθέσιμο εισόδημα και της πολυπλοκότητας των αναγκών, οφείλουμε με επαγγελματισμό, γνώση και ήθος να παράσχουμε ουσιαστικές και προσιτές λύσεις, προσαρμοσμένες στα νέα δεδομένα».

Οι πελάτες χρειάζονται επαγγελματίες ασφαλιστές

Ο κ. Τηλέμαχος Δεληγιάννης ανήκει στην πλέον νεότερη γενιά ασφαλιστικών συμβούλων. Μόλις 25 ετών, μετρά ήδη τέσσερα χρόνια στην ασφαλιστική αγορά και στο δυναμικό της Εθνικής Ασφαλιστικής (Επιθεώρηση Γληντή), έχοντας να επιδείξει υψηλές επιδόσεις και κατέχοντας τον τίτλο του Διακεκριμένου Ασφαλιστικού Συμβούλου.

Παρόλο που ξεκίνησε την επαγγελματική του δραστηριότητα στον ιδιαίτερο χώρο των ασφαλειών εν μέσω κρίσης, κατάφερε να επιτύχει τους στόχους του, έχοντας την αμέριστη στήριξη της Επιθεώρησης και της Εταιρίας κατ' επέκταση. «Η Εθνική είναι η Εθνική», τονίζει, «ξεχωρίζει για τα προϊόντα της και την ποιότητα των υπηρεσιών της. Τούτο είναι ένα συγκριτικό πλεονέκτημα που σε συνδυασμό με μεθοδευμένη και συστηματική προσπάθεια αποφέρει αποτελέσματα. Κάνουμε μια σπουδαία δουλειά και αν θέτουμε συνεχώς υψηλότερα τον πήχη, με σεβασμό και εντιμότητα απέναντι στους πελάτες μας, μπορούμε κάθε φορά να κερδίζουμε το στοίχημα. Για τη φετινή χρονιά ο στόχος μου είναι σαφέστατα η αύξηση της παραγωγής μέσω της προσφοράς ουσιαστικών και προσιτών λύσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί μακροπρόθεσμα και η διατηρησιμότητα του χαρτοφυλακίου».

Στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον η απόφαση ενός πολίτη να συνάψει ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο είναι ξεκάθαρα μια απόλυτα συνειδητή επιλογή. «Την ώρα που το κοινωνικό κράτος συρρικνώνεται», υπο-

γραμμίζει, «προβάλλει επιτακτικά η ανάγκη εξεύρεσης εναλλακτικών λύσεων για την διατήρηση μιας ποιότητας ζωής στα ώριμα χρόνια του κάθε ανθρώπου. Πιστεύω ότι η κατηγορία των συνταξιοδοτικών και αποταμιευτικών προγραμμάτων έχουν σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης. Επίσης, θεωρώ ότι και ο Κλάδος Υγείας έχει ακόμη μεγάλες προοπτικές. Πιστεύω ότι στην Εθνική Ασφαλιστική έχουμε πολύ στοχευμένα προϊόντα, ικανά να καλύψουν πολλές και διαφορετικές ανάγκες, πολλα και διαφορετικά βαλάντια». Η κρίση σαφέστατα και έχει διαφοροποιήσει την νοοτροπία των πελατών, οι οποίοι έχουν γίνει απαιτητικότεροι, υπογραμμίζει ο κ. Δεληγιάννης.

«Οι ασφαλισμένοι θέλουν να έχουν τη δυνατότητα να σε βρίσκουν ανά πάσα ώρα και στιγμή και εσύ να είσαι σε απόλυτη ετοιμότητα να τους εξυπηρετήσεις και να τους ενημερώσεις με ακρίβεια. Σήμερα οι πελάτες, περισσότερο από ποτέ, διερευνούν συστηματικά τις επιλογές που έχουν πριν συνάψουν ένα συμβόλαιο. Η αγορά και οι πελάτες έχουν ανάγκη από ασφαλιστικούς συμβούλους καταρτισμένους, ενημερωμένους, με υπευθυνότητα και συνέπεια».



Συνοδική κάλυψη των αναγκών του πελάτη

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση των σπουδών του ο κ. Σωτήρης Κανελλόπουλος (Επιθεώρηση Παϊκόπουλου) βρέθηκε στην ασφαλιστική αγορά και στην οικογένεια της Εθνικής Ασφαλιστικής. Επί 21 ολόκληρα χρόνια η φιλοσοφία του ως ασφαλιστικού συμβούλου είναι και συνεχίζει να είναι η συνοδική κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Έχοντας κύριο στόχο για την χρονιά που τρέχει την αύξηση του χαρτοφυλακίου του, ο κ. Κανελλόπουλος επισημαίνει πως «η ανταγή της επιτυχίας δεν είναι μυστική, έχει ανακαλυφθεί χρόνια. Και είναι μια: cross selling. Διασταυρούμενες πωλήσεις δηλαδή, και στη φαρέτρα μας έχουμε όλα τα προϊόντα για να καλύψουμε τις ανάγκες των υποψηφίων πελατών μας, παρέχοντάς τους συνοδική προστασία. Πλεονέκτημα, που δεν έχουν πολλές ασφαλιστικές. Η Εθνική Ασφαλιστική, ως leader της αγοράς, ασκεί όλους τους Κλάδους Ασφάλισης, έχοντας τεράστια τεχνογνωσία και προσφέροντας στους συνεργάτες της, πλήθος προϊόντων». Ο κ. Κανελλόπουλος εκτιμά ότι ο Κλάδος Ασφάλισης που θα ενδυναμωθεί τα επόμενα χρόνια θα είναι ο Κλάδος Ζωής με επίκεντρο την Υγεία και τη Σύμβαση λόγω των τεράστιων αλληλαγών



που συντελούνται στην κοινωνική ασφάλιση της χώρας μας. «Θα πρέπει επομένως», τονίζει, «οι ασφαλιστικές εταιρίες να καλύψουν αυτό το κενό, δημιουργώντας τόσο για την πρωτοβάθμια όσο και για την δευτεροβάθμια περίθαλψη, ευέλικτα, σύγχρονα, κερδοφόρα και οικονομικά προγράμματα, λαμβάνοντας φυσικά υπόψη τους και τις νέες οικονομικές συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί στην χώρα μας».

Παράλληλα, βλέπουμε ότι το κράτος προσανατολίζεται, στο να παρέχει μια Βασική Εθνική Σύμβαση για όλους. Κατά συνέπεια θα πρέπει ο κάθε πολίτης να δημιουργήσει έναν Ατομικό Λογαριασμό Σύμβασης για να μπορέσει αν θέλει, να διατηρήσει στα ώριμα χρόνια του βίου του, την ίδια ποιότητα ζωής».

Επίσης πιστεύει ότι ανάπτυξη θα γνωρίσει ο Κλάδος Αστικής Ευθύνης. «Ο σημερινός πελάτης θέλει να συναλλάσσεται μόνο με επαγγελματίες, δε συγχωρεί παραλήψεις ή λανθασμένες συμβουλές και θα στρέφεται πλέον δικαστικά για την απαίτηση αποζημίωσης για οποιαδήποτε ζημία υποστεί».

Ως αποτέλεσμα και της κρίσης, ο κ. Κανελλόπουλος εκτιμά ότι ο πελάτης έχει διαφοροποιηθεί σε σχέση με το παρελθόν. «Έχει γίνει απαιτητικός, αυστηρός, έχει πληροφόρηση, έχει γνώσεις και αναζητά έναν Επαγγελματία Σύμβουλο, τον οποίο θα εμπιστευτεί και ο οποίος θα κάνει την διαφορά, προσαρμοσμένος στις αλλαγές των καιρών μας, άρτια εκπαιδευμένος, ενημερωμένος και εφοδιασμένος με ολοκληρωμένες λύσεις».

Σπύρος Μουρελάτος

Αιχμή του δόρατος οι ασφαλίσεις υγείας

Ο κ. Σπύρος Μουρελάτος, είναι Κορυφαίος Ασφαλιστικός Σύμβουλος και βρίσκεται στο δυναμικό της Εθνικής Ασφαλιστικής (Επιθεώρηση Χρυσολόγου) 13 χρόνια, έχοντας επιτύχει σειρά σημαντικών διακρίσεων. Ερωτηθείς για τους στόχους που έχει θέσει για φέτος, σημειώνει πως αφήνοντας πίσω μια αξιόλογη παραγωγική χρονιά, όπως το 2013, προτεραιότητα για έναν επαγγελματία υψηλού επιπέδου είναι να μην εφησυχάζει ποτέ.

«Πιο συγκεκριμένα για το τρέχον έτος, η αύξηση του χαρτοφυλακίου μου σε ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά, τόσο στον Κλάδο Ζωής όσο και στους λοιπούς Κλάδους αποτελεί μη διαπραγματεύσιμο στόχο», τονίζει.

Για τον κ. Μουρελάτο, με δεδομένη την απαξίωση του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, αναμφισβήτητη η ασφάλιση Υγείας θα συνεχίσει να αποτελεί την επιτομή των πωλήσεων για τον ασφαλιστικό σύμβουλο.

«Επιπρόσθετα», συνεχίζει, «με τις νομοθετικές παρεμβάσεις που έχουν υλοποιηθεί

στον τρόπο υπολογισμού της σύνταξης, δημιουργείται ένα τεράστιο κενό στο ποσοστό αναπλήρωσης των συντάξιμων αποδοχών του ασφαλισμένου. Εάν αυτό το κενό αναδειχθεί σωστά στο πελάτη, θα κατανοήσει ότι η αγορά ιδιωτικού συνταξιοδοτικού προγράμματος οφείλει να γίνει, όχι από το περίσσειμά του, αλλά από το υστέρημά του. Εκτιμώ, λοιπόν, ότι σύντομα θα δούμε μεγάλη ανάπτυξη και σε αυτό τον Κλάδο Ασφάλισης.

Σχετικά με το corporate, εάν σταθεροποιηθεί η οικονομία μας, υπάρχουν πολλά περιθώρια ανάπτυξης, τόσο στις ομαδικές ασφαλίσεις προσωπικού, όσο και στην αστική ευθύνη των επιχειρήσεων, καθώς οι πολυσχιδείς πλέον δραστηριότητές τους και η συνεχώς αυξανόμενη κατανόηση των κινδύνων που αντιμετωπίζουν, καθιστούν απαραίτητη την ύπαρξη αυτών των καλύψεων».

Ο κ. Μουρελάτος επισημαίνει, ότι ο πελάτης σήμερα έχει γίνει απαιτητικός ως προς τις γνώσεις και την εξυπηρέτηση που θέλει να

λάβει από τον ασφαλιστικό του σύμβουλο, τόσο στο στάδιο της πώλησης, όσο και στο στάδιο της αποζημίωσης.

«Η μείωση του ελεύθερου χρόνου του πελάτη», συνεχίζει, «οδηγεί αναγκαστικά τις ασφαλιστικές εταιρίες στη βελτίωση των υποδομών τους, προκειμένου η πλησιονότητα των διαδικασιών τους να είναι αυτόματες, χωρίς συνάμα να χάνεται η προσωπική επαφή με τον πελάτη. Η συνεχής κατάρτιση του επαγγελματία ασφαλιστικού συμβούλου, αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητάς του, προκειμένου να ανταπεξέλθει στις διαρκείς μεταβαλλόμενες αλλαγές και αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών».



Κωνσταντίνος Μπελεγράτης

Η Ιδιωτική Ασφάλιση δεν είναι πολυτέλεια

Η ενασχόληση του κ. Κωνσταντίνου Μπελεγράτη στον ασφαλιστικό κλάδο ξεκινά το 1998 και έντεκα χρόνια αργότερα, το 2009, εντάσσεται στο δυναμικό της Εθνικής Ασφαλιστικής (Επιθεώρηση Φουφούπουλου), καταγράφοντας σημαντικές επιδόσεις. Όπως εξηγεί, από την αρχή της καριέρας του ως ασφαλιστικός σύμβουλος, επιδίωκε να είναι στους κορυφαίους του χώρου.

«Πάντα προσπαθώ», σημειώνει, «να βελτιώνομαι και να γίνομαι καλύτερος επαγγελματίας. Για το 2014, σκοπός μου είναι η αύξηση των εργασιών κατά 30% τουλάχιστον για να μπορέσω να παραμείνω στους κορυφαίους της Επιθεώρησης, όπου, εδώ πρέπει να επισημανθεί πως, οι συνεργάτες της κατέλαβαν τις 8 πρώτες θέσεις της Εταιρίας μας!». Ο κ. Μπελεγράτης τονίζει ότι οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν δυσχεραίνουν το έργο των ασφαλιστικών συμβούλων, πλην όμως αποτελούν ταυτόχρονα μια πρόκληση.

«Αυτές οι συνθήκες, απαιτούν από εμάς να παρέχουμε σωστή συμβουλή, για τον κάθε πελάτη ξεχωριστά, μέσα από Ανάλυση Αναγκών, είτε πρόκειται για άτομο, οικογένεια ή επιχείρηση. Εκτιμώ ότι θα αυξηθεί και φέτος η ζήτηση για προϊόντα υγείας, αλλά θα γίνεται αντιληπτό από όλο και περισσότερους συνανθρώπους μας, η ανάγκη για καλύψεις με υψηλά κεφάλαια για απώλεια ζωής, αναπηρίες, ατυχημάτων, κ.λπ. Παράλληλα, θεωρώ ότι στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα θα είναι επιβεβλημένη η ανάγκη για συνταξιοδοτικά προ-

γράμματα και επαγγελματικές ασφαλίσεις. Πλέον, η Ιδιωτική Ασφάλιση είναι ανάγκη και όχι πολυτέλεια».

Σχολιάζοντας τις αλλαγές που έχουν επέλθει στις απαιτήσεις των πελατών, επισημαίνει πως η αγορά πια σήμερα αναζητά επαγγελματίες που θα είναι σε θέση να δίνουν λύσεις.

«Οι υποψήφιοι πελάτες σήμερα», αναφέρει, «ανήκουν σε δύο κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία, ανήκουν οι πελάτες που ζητούν τις λεγόμενες υποχρεωτικές ασφαλίσεις και απευθύνονται συνήθως σε εναλλακτικά δίκτυα. Στην δεύτερη κατηγορία, είναι οι άνθρωποι που αποζητούν την ποιότητα στις υπηρεσίες που τους παρέχονται. Εδώ υπάρχει και η μεγαλύτερη διαφοροποίηση σε σχέση με το παρελθόν. Δεν έχει σημασία πλέον η τυχόν προσωπική σχέση. Είναι πολύ έντονη η επιθυμία για συνοδική εξυπηρέτηση, από γνώστες του αντικείμενου, όπου θα έχουν ενημέρωση και εκπαίδευση μέσα από μια ισχυρή και δυνατή εταιρία. Αυτοί οι πελάτες επιθυμούν να έχουν ολοκληρωμένες προτάσεις για τα προβλήματά τους και η εξυπηρέτησή τους να είναι διαρκής και μακροχρόνια. Με μια φράση: η αγορά αναζητά Επαγγελματίες που θα είναι σε θέση να δίνουν λύσεις».



Διείσδυση σε νέες αγορές και προϊόντα

Το Ασφαλιστικό Πρακτορείο «Ευγενία Σβερδίλια» έχει σαράντα χρόνια παρουσίας στην αγορά και παρέχει ολοκληρωμένες καλύψεις τόσο σε ιδιώτες, όσο και σε επιχειρήσεις. Οι στόχοι του Πρακτορείου για τη φετινή χρονιά, όπως τους περιγράφει η κ. Ευγενία Σβερδίλια, κινούνται σε πέντε βασικούς άξονες.

«Στην κορυφή των προτεραιοτήτων», σημειώνει, «βρίσκεται η αύξηση της παραγωγής, η ανάπτυξη των πωλήσεων, η διείσδυση σε νέες αγορές, η προώθηση νέων προϊόντων σε συνάρτηση με τη διατήρηση και ανάπτυξη του υπάρχοντος πελατολογίου. Παράλληλα, για μένα αποτελεί προστιθέμενη αξία η εξατομικευμένη προσέγγιση του πελάτη, στηριζόμενη στη συνεχή εκπαίδευση. Έτσι, πρόθεσή μας είναι να παρέχουμε υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση, σε αυτό το δύσκολο, σκληρά ανταγωνιστικό και γεμάτο προκλήσεις περιβάλλον. Επιδιώξή μας είναι και η εδραίωση του Πρακτορείου, όχι μόνο για τη 2η, αλλά και την 3η γενιά, καθώς ο ασφαλιστικός κλάδος θα βγει δυνατότερος μέσα από την κρίση, έχοντας εξαλείψει τις στρεβλώσεις».

Η κ. Σβερδίλια αναφέρετε και στους κλάδους ασφάλισης που εκτιμά ότι θα ενδυναμωθούν περαιτέρω.

«Κατ' αρχήν οι τομείς Ζωής και Υγείας. Οι εξελίξεις στη χώρα μας στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, καθιστούν την Ιδιωτική Ασφάλιση περισσότερο απαραίτητη από ποτέ. Η αποταμίευση, κυρίως για τα παιδιά, παρά την οικονομική κρίση αποτελούσε και εξακολουθεί να αποτελεί κύριο μέλημα της ελληνικής οικογένειας. Οι Ασφαλίσεις Φυσικών Καταστροφών, προβάλλουν επίσης ως αναγκαίες και επιτακτικές, καθώς διασφαλίζουν το επίπεδο διαβίωσης και τους κόπους μιας ζωής. Η Αστική Ευθύνη, εμφανίζει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης, αφού πέραν της νομοθεσίας που υποχρεώνει την κάλυψη της επαγγελματικής αστικής ευθύνης σε γιατρούς, δικηγόρους, λογιστές, κ.λπ., αδιαμφισβήτητα κάνει την ειδοποιό διαφορά ανάμεσα σε



επαγγελματίες του ίδιου χώρου. Στις Εμπορευματικές Μεταφορές από την άλλη, η τροποποίηση του νόμου περί απελευθέρωσης οδικών μεταφορών, υποχρεώνει έμμεσα τη μεταφορική επιχείρηση σε πλήρη ασφαλιστική κάλυψη των αντίστοιχων κινδύνων». Σημειώνει, επίσης, ότι ο πελάτης σήμερα είναι ενημερωμένος και αγοράζει μετά από εν-

δελεχή έρευνα αγοράς. «Είναι δύσπιστος», προσθέτει, «απαιτεί αξιοπιστία, φερεγγυότητα, επαγγελματισμό. Ζητά προϊόντα καινοτόμα, ευέλικτα, προσιτά και προσαρμοσμένα στις νέες ανάγκες που έχουν διαμορφώσει οι κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, ώστε να απαλλαγεί από τα βάρη που ο ίδιος δεν μπορεί να αναλάβει. Αν και στρέφεται στο διαδίκτυο, είναι διαπιστωμένο πως όταν έρθει σε επικοινωνία με τον επαγγελματία διαμεσολαβητή καταλήγει σε αυτόν για την ασφαλιστική του κάλυψη».

Στόχος η προάσπιση των συμφερόντων του πελάτη

Η Vester είναι μια δυναμική εταιρία ολοκληρωμένων ασφαλιστικών λύσεων, που ξεκίνησε τις εργασίες της το 2006 και διαθέτει υποκαταστήματα σε Θεσσαλονίκη και Κρήτη. Πρωταρχικός στόχος της Vester, αλλά και των συνεργατών της, όπως τονίζει ο κ. Ευάγγελος Κατσίκας, είναι η προάσπιση των συμφερόντων των πελατών, με την ταυτόχρονη κάλυψη των ασφαλιστικών τους αναγκών.

«Επιθυμούμε», σημειώνει, «να περάσουμε από την σταθεροποίηση, στην αύξηση της παραγωγής μας, η οποία πιστεύουμε ότι θα επιτευχθεί με τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες, αλλά και τους συνεργάτες μας. Οι αυξημένες δραστηριότητές μας, μας έχουν οδηγήσει στη σύναψη συνεργασιών με τις μεγαλύτερες Εταιρίες της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς, αλλά και του εξωτερικού. Όσον αφορά στους συνεργάτες μας, πιστεύω ότι διευκολύνουμε το έργο τους, αφού τους εξασφαλίζουμε συνεργασία με όλες τις συνεργαζόμενες Ασφαλιστικές Εταιρίες, αναλαμβάνοντας πλήρως για λογαριασμό τους τη διαχείριση, που είναι απαραίτητη με κάθε μια ξεχωριστά».

Ο κ. Κατσίκας μιλώντας για τις προοπτικές Κλάδων Ασφάλισης αναφέρει: «Λόγω της δύσκολης οικονομικής κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα έχουν διαφοροποιηθεί οι απαιτήσεις και οι ανάγκες των πελατών. Πλέον αναζητούν οικονομικές λύσεις για κάλυψη Υγείας και

στο άμεσο μέλλον θα επιθυμούν την αγορά συνταξιοδοτικών προγραμμάτων. Βέβαια, η ασφάλιση του αυτοκινήτου, λόγω της υποχρεωτικότητας, θα εξακολουθήσει να έχει τον πρωταρχικό ρόλο στις ασφαλιστικές ανάγκες του πελάτη. Εφόσον γίνει υποχρεωτική και η κάλυψη Σεισμού για τα ακίνητα, τότε θα δούμε μία σημαντική αύξηση και στην ασφάλιση περιουσίας».

Περιγράφοντας, δε, τις κύριες διαφοροποιήσεις στις απαιτήσεις των πελατών σήμερα, αναφέρετε κατ' αρχήν στο κόστος.

«Οι περισσότεροι πελάτες», υπογραμμίζει, «δεν κοιτάνε πλέον τόσο πολύ την ολοκληρωμένη κάλυψη που μπορεί να τους παρέχεται από ένα συμβόλαιο που έχουν συνάψει, όσο το να μειώσουν το κόστος, αγοράζοντας μόνο τις «υποχρεωτικές καλύψεις» σε κάποιο προϊόν».

Άλλο παράδειγμα, είναι η ασφάλιση του δανείου για λογαριασμό του Ενυπόθηκου Δανειστή, όπου συνάπτουν συμβόλαιο μόνο με τις καλύψεις που τους υποχρεώνει η Τράπεζα, χωρίς να εκφράζουν ενδιαφέρον για μια πιο ολοκληρωμένη κάλυψη της περιουσίας τους. Τέλος, υπάρχει και η τάση αλληλαγής των «παλαιών» συμβολαίων Νοσοκομειακών παροχών, με άλλα σημερινά, που τους παρέχουν κάλυψη μικρότερου εύρους, αλλά με οικονομικότερα ασφάλιστρα».



Μείωση 9,3%

στην παραγωγή ασφαλίσεων

Στα 3,8 δισ. ευρώ ανήλθε η παραγωγή ασφαλίσεων για το δωδεκάμηνο του 2013 και αναλύεται σε 42,8% στις ασφαλίσεις Ζωής και 57,2% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών, σύμφωνα με σχετική έρευνα της ΕΑΕΕ. Η παραγωγή ασφαλίσεων, όπως προκύπτει από την έρευνα, εμφανίζει μείωση κατά 9,3%, με τις ασφαλίσεις Ζωής να υποχωρούν κατά 14,1% και τις ασφαλίσεις κατά Ζημιών να μειώνονται κατά 5,5%. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διάρκεια του τελευταίου χρόνου, η μηνιαία παραγωγή ασφαλίσεων Ζωής του 2013 υπερέβη την αντίστοιχη περσινή τρεις φορές, ενώ στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών έχει υπερβεί δύο φορές την αντίστοιχη περσινή.

Ασφαλίσεις κατά Ζημιών

Η παραγωγή από πρωτασφαλίσεις κατά Ζημιών το 2013 ανήλθε σε 2,198 δισ. ευρώ. Ο κλάδος της αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων είναι ο μεγαλύτερος κλάδος ασφαλίσεων κατά Ζημιών με παραγωγή 1,1 δισ. ευρώ και 49,3% επί του συνόλου. Δεύτερος σε παραγωγή ασφαλίσεων είναι ο κλάδος της πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσης με 396 εκατ. ευρώ και 18% επί του συνόλου. Άλλοι σπουδαίοι κλάδοι ως προς το ύψος της παραγωγής είναι αυτός των χερσαίων οχημάτων με 234 εκατ. ευρώ (10,7% του συνόλου), οι λοιπές ζημιές αγαθών με 127 εκατ. ευρώ (5,8% επί του συνόλου) και οι ασφαλίσεις γενικής αστικής ευθύνης με 77 εκατ. ευρώ (3,5% επί του συνόλου).

Όταν αθροίζεται η παραγωγή των κλάδων σχετικά με τα αυτοκίνητα (δηλαδή αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων και χερσαίων οχημάτων) παρατηρείται ότι συγκεντρώνουν 1,3 δισ. ευρώ και ποσοστό 59,9% των ασφαλίσεων κατά Ζημιών. Η μείωση τους, δε, σε σχέση με το δωδεκάμηνο του 2012 είναι 7,9%.

Αντίστοιχα, οι καθύψεις πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων περιουσίας (δηλαδή οι κλάδοι πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσης, λοι-

Παραγωγή Ασφαλίσεων (εκατ. €)

	Δωδεκάμηνο 2013	Μεταβολή %
Ασφαλίσεις Ζωής	1.644,76	-14,1%
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	2.198,38	-5,5%
Αστική ευθύνη οχημάτων	1.083,10	-7,2%
Λοιποί κλάδοι ζημιών	1.115,29	-3,7%
Σύνολο	3.843,14	-9,3%

Παραγωγή σημαντικότερων κλάδων ασφαλίσεων κατά Ζημιών (εκατ. €)

	Δωδεκάμηνο 2013	Μεταβολή %
Χερσαία οχήματα	234.152.344,00	-10,6%
Μεταφερόμενα εμπορεύματα	21.846.403,08	-5,5%
Πυρκαϊά και στοιχεία της φύσεως	396.363.578,22	+1,1%
Λοιπές ζημιές αγαθών	127.152.671,53	-3,8%
Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων	1.083.098.734,00	-7,2%
Γενική αστική ευθύνη	76.747.855,90	-2,5%

πών ζημιών αγαθών και διαφόρων χρηματικών απωλειών) συγκεντρώνουν παραγωγή περίπου 554 εκατ. ευρώ, η οποία αντιστοιχεί στο 25,2% του συνόλου. Η αύξησή τους σε σχέση με το δωδεκάμηνο του 2012 είναι 0,2%.

Σε σχέση με τα αντίστοιχα δεδομένα του 2012, η παραγωγή ασφαλίσεων του κλάδου κατά Ζημιών, μειώθηκε κατά 5,5%, οδηγούμενη κυρίως από τις μειώσεις των κλάδων χερσαίων οχημάτων (10,6%), αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων (7,2%) και πιστώσεων (24,3%). Αντιθέτως, αύξηση της παραγωγής σημείωσαν οι κλάδοι πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως (1,1%), διαφόρων χρηματικών απωλειών (6,5%), ασθeneιών (12,3%) καθώς και αυτός της βοήθειας (3,8%).

Ασφαλίσεις Ζωής

Η παραγωγή του κλάδου έφτασε περίπου το 1,6 δισ. ευρώ, με το μεγαλύτερο μέρος του οποίου ήτοι 1,2 δισ. ευρώ ή 71,6% του συνόλου, να συγκεντρώνεται στον κλάδο Ζωής. Οι ασφαλίσεις Ζωής οι οποίες είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις, έφτασαν περίπου τα 247 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 15%, ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 143 εκατ. ευρώ ή 8,7% της παραγωγής.

Συνολικά διαπιστώνεται ότι μειώθηκε η παραγωγή των πρωτασφαλίσεων Ζωής κατά 14,1%. Σχεδόν όλοι οι κλάδοι ασφαλίσεων Ζωής κινήθηκαν πτωτικά, εκτός του κλάδου υγείας, ο οποίος αυξήθηκε κατά 22,3%.

Αποζημιώσεις 146 εκατ. ευρώ στον κλάδο περιουσίας

Στο ποσό των 550 εκατ. ευρώ ανήλθε το 2012 η παραγωγή ασφαλιστρών των κλάδων περιουσίας - οι οποίοι περιλαμβάνουν τους κλάδους πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως, λοιπές ζημιές αγαθών και διαφόρων χρηματικών απωλειών - έναντι 578 εκατ. ευρώ το 2011, καταγράφοντας μείωση κατά 4,8%.

Σύμφωνα, δε, με πρόσφατη έρευνα της ΕΑΕΕ σχετικά με την παραγωγή ασφαλιστρών για το πρώτο εξάμηνο του 2013, στην οποία συμμετείχαν ασφαλιστικές εταιρίες που άθροιζαν μερίδιο αγοράς 94,6%, οι ασφαλίσεις περιουσίας συγκέντρωσαν 298,5 εκατ. ευρώ σε πρωτασφαλιστική παραγωγή (25,6% του συνόλου των ασφαλίσεων κατά Ζημιών).

Σε σύγκριση με το αντίστοιχο εξάμηνο του 2012 η παραγωγή αυτή είναι αυξημένη κατά 1,7%. Επίσης, σύμφωνα με τα στοιχεία της Εποπτικής Αρχής, οι αποζημιώσεις, οι οποίες κατα-

βλήθηκαν από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις για τους κλάδους περιουσίας έφτασαν το 2012 τα 146,1 εκατ. ευρώ και ήταν μειωμένες 8% σε σχέση με το 2012, χρονιά κατά την οποία είχαν ανέλθει σε 158,8 εκατ. ευρώ.

αγοράς 93,8% του κλάδου πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως το 2012.

Σύμφωνα, λοιπόν, με τις δηλώσεις των ασφαλιστικών επιχειρήσεων-μελών, η παραγωγή ασφαλιστρών μοιράζεται κατά 51,1% για

“

*...σύμφωνα με τις δηλώσεις
των ασφαλιστικών επιχειρήσεων-μελών της ΕΑΕΕ,
η παραγωγή ασφαλιστρών μοιράζεται κατά 51,1% για τις κατοικίες
και 48,9% για τους λοιπούς κινδύνους...*

”

Παράλληλα η ΕΑΕΕ διεξήγαγε για 5η συνεχή χρονιά έρευνα μεταξύ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων-μελών σχετικά με τα στατιστικά στοιχεία των ασφαλίσεων περιουσίας (πλην των τεχνικών ασφαλίσεων).

Τα ζητούμενα στοιχεία ήταν η παραγωγή ασφαλιστρών, τα αποθέματα μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών, οι πληρωθείσες αποζημιώσεις, καθώς και τα αποθέματα εκκρεμών αποζημιώσεων και αφορούσαν μόνο σε πρωτασφαλίσεις, ενώ τα στοιχεία των αποθεμάτων περιλαμβάναν κάθε σχετικό είδος υπολογιζόμενων αποθεμάτων από την ασφαλιστική επιχείρηση. Στο ερωτηματολόγιο της ΕΑΕΕ ανταποκρίθηκαν 25 ασφαλιστικές επιχειρήσεις, οι οποίες κατέχουν μερίδιο

τις κατοικίες και 48,9% για τους λοιπούς κινδύνους. Από την προηγούμενη έρευνα φαίνεται ότι η αντίστοιχη αναλογία για το 2011, ήταν 50,9% για τις κατοικίες και 49,1% για τους λοιπούς κινδύνους. Για το 2012 η αναλογία των επεληθουσών αποζημιώσεων (αναλογία χρήσης) ήταν 12,9% για τις κατοικίες και 87,1% για τους λοιπούς κινδύνους. Οι αντίστοιχες τιμές για το 2011 ήταν 15,8% και 84,2%.

Κατά το 2012 ο δείκτης ζημιών ήταν υψηλότερος στην ασφάλιση περιουσίας σε σχέση με τους λοιπούς κλάδους κατά Ζημιών, ήτοι 32,7% έναντι 27,5%. Το 2011 ο δείκτης ζημιών ήταν μικρότερος σε σχέση με αυτόν του 2012 (27,8%).

Η ασφάλιση περιουσίας εμφανίζει παρόμοιο ποσοστό εκκρεμών αποζημιώσεων ως προς την παραγωγή ασφαλιστρών (57,6%) σε σχέση με τους λοιπούς κλάδους ασφάλισης κατά Ζημιών (59,1%). Επίσης η τιμή του δείκτη αυξήθηκε σε σχέση με το 2011 (46,9%). Τέλος, οι εκκρεμείς αποζημιώσεις ως προς τις πληρωθείσες αποζημιώσεις έφτασαν το 164,2% το 2012, μένοντας σχετικά σταθερές σε σχέση με το 2011. Σε σύγκριση με τον αντίστοιχο δείκτη των λοιπών κλάδων κατά Ζημιών για το 2012 (204,6%), η τιμή της ασφάλισης είναι αρκετά μικρότερη.



Εθνική Ασφαλιστική και Σύλλογος Εργαζομένων κοντά στους πληγέντες της Κεφαλονιάς

Η Εθνική Ασφαλιστική, ανταποκρινόμενη άμεσα στην ανάγκη στήριξης των πληγέντων από το σεισμό της 26ης Ιανουαρίου 2014 στα νησιά Κεφαλονιάς και Ιθάκης, προχώρησε σε μία σειρά ενεργειών ανακούφισης των κατοίκων της περιοχής:

- Δόθηκε απόλυτη προτεραιότητα από την Εταιρία στην καταβολή αποζημιώσεων που αφορούν σε ζημιές στις πληγείσες περιοχές.
- Για τα ασφάλιστρα των εν ισχύ συμβολαίων, όλων των κλάδων, που αφορούν μόνιμους κατοίκους Κεφαλονιάς και Ιθάκης ή κατοικίες και επιχειρήσεις με έδρα τις εν λόγω περιοχές και τα οποία έπρεπε να καταβλη-

θούν από 26/1/2014 έως 31/3/2014, δόθηκε παράταση εξόφλησης έως 30/5/2014, χωρίς καμία επιβάρυνση ή οποιαδήποτε κύρωση και ασφαλώς με απόλυτη ισχύ των συμβολαίων για το διάστημα αυτό.

- Δημιουργήθηκε ειδική γραμμή επικοινωνίας 210.9099.500 για την εξυπηρέτηση των ανωτέρω περιπτώσεων 24 ώρες το 24ωρο.

Άμεση, όμως, ήταν και η κινητοποίηση του Συλλόγου των Εργαζομένων στην Εταιρία, ο οποίος κάλεσε όλους τους συναδέλφους να συμβάλλουν στη συγκέντρωση ειδών πρώτης ανάγκης, όπως τρόφιμα μακράς διάρ-

κειας, είδη προσωπικής υγιεινής, είδη camping και φάρμακα. Παράλληλα υπήρχε και η εναλλακτική δυνατότητα για όποιον ήθελε να συνδράμει οικονομικά με όποιο ποσό επιθυμούσε. Το χρηματικό ποσό που συγκεντρώθηκε χρησιμοποιήθηκε από το Σύλλογο για την αγορά ειδών πρώτης ανάγκης. Ο Δήμαρχος Κεφαλονιάς κ. Αλέξανδρος Παρίσης, με επιστολή του ευχαρίστησε το Σύλλογο για την άμεση ανταπόκριση σε προσφορά βοήθειας 13 κουτιών τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης στους δοκιμαζόμενους από το σεισμό κατοίκους του νησιού και ιδιαίτερα της περιοχής της Παλικής.

Η Εταιρία στηρίζει τους εθελοντές δασοπυροσβέστες

Η Εθνική Ασφαλιστική, έχοντας ως επίκεντρο τον άνθρωπο, επιθυμεί να είναι ενεργό μέλος της κοινωνίας αναπτύσσοντας δράσεις και πρωτοβουλίες, προκειμένου να συμβάλει στο μέτρο του δυνατού στο έργο που επιτελούν φορείς και οργανώσεις.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρία στηρίζει φέτος για πέμπτη συνεχή χρονιά τη δράση των Εθελοντών Δασοπυροπροστασίας Αττικής (Ε.ΔΑΣ.Α), παρέχοντας δωρεάν ασφαλιστική κάλυψη του πυροσβεστικού τους οχήματος. Ο Ε.ΔΑΣ.Α. είναι περιβαλλοντικό μη κερδοσκοπικό σωματείο που λειτουργεί εδώ και 27 χρόνια, με κύριο σκοπό την κινητοποίηση των κατοίκων της Αττικής στην εθελοντική δασοπροφύλαξη, δασοπυρόσβεση και αναδάσωση των βουνών του νομού. Το Σωματείο συνεργάζεται με το Πυρο-



σβεστικό Σώμα και τα κατά τόπους Δασαρχεία της Αττικής.

Κατά την περσινή αντιπυρική περίοδο με την κινητοποίηση 289 εθελοντών, διεξήχθησαν από τον Ε.ΔΑΣ.Α. στον εθνικό δρυμό της Πάρνηθας 137 πυροφυλάξεις στα πυροφυλάκια Σκίπιδας και Μόλης, 114 περιπολίες με το

πυροσβεστικό όχημα, εντοπίστηκαν 11 πυρκαγιές, ενώ έλαβε μέρος στην κατάσβεση 7 πυρκαγιών.

Νέος Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων ο Γιώργος Ζαφείρης

Καθίσκοντα Γενικού Διευθυντή Πωλήσεων της Εθνικής Ασφαλιστικής ασκεί από την 1η Φεβρουαρίου 2014 ο κ. **Γιώργος Ζαφείρης**. Ο κ. Ζαφείρης ξεκίνησε την καριέρα του το 1986 στην ING-Nationale Nederlanden και το 1993 ανέλαβε θέση Agency Manager.

Το 2003 του ανατέθηκε διοικητική θέση στην ING Ελλάδος, ως Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων. Έχει σπουδάσει Μηχανολόγος Μηχανικός και είναι κάτοχος Master in Business Administration από το Kingston University.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Σπύρος Μαυρόγαθος, στο

πλαίσιο της ανάληψης των καθηκόντων του κ. Ζαφείρη έκανε την παρακάτω δήλωση: «Αποτελεί σημαντική ενδυνάμωση της διοικητικής ομάδας της κορυφαίας ασφαλιστικής εταιρίας της χώρας η έλευση του κ. Ζαφείρη, καταξιωμένου στελέχους με πολύχρονη εμπειρία στην ασφαλιστική αγορά.

Προσδοκούμε πολλά από την εμπειρία και τεχνογνωσία του κ. Ζαφείρη σε μία περίοδο κατά την οποία η Εθνική Ασφαλιστική, με την ηγετική θέση που κατέχει στον κλάδο, επιχειρεί να συμβάλει αποφασιστικά στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στο ανθρώπινο δυναμικό, τον πελάτη και τα παραγωγικά της δίκτυα».



Ο κ. Γιώργος Ζαφείρης.

Ο Γιάννης Σπανουδάκης Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Εθνικής Ασφαλιστικής



Ο κ. Γιάννης Σπανουδάκης.

Ο κ. **Γιάννης Σπανουδάκης** ανέλαβε καθίσκοντα Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της Εθνικής Ασφαλιστικής, μετά την αποχώρηση της κα Παρασκευής Κοντοπάνου έπειτα από 37 χρόνια εξαιρετικά επιτυχημένης πορείας στην Εταιρία.

Η κα Κοντοπάνου ξεκίνησε την καριέρα της στην Εθνική Ασφαλιστική το 1977 και από το 1999 ανέλαβε θέσεις ευθύνης στην Εταιρία ως Διευθύντρια στον Κλάδο Πυρός και Μηχανολογίας, Πυρός και Μεγάλων Πελατών και ως επικεφαλής της Συντονιστικής Διεύθυνσης Γενικών Ασφαλίσεων και Εξυπηρέτησης Μεγάλων Πελατών. Από το 2011 ήταν Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια της Εθνικής Ασφαλιστικής, έχοντας υπ' ευθύνη της τους Κλάδους Πυρός, Αστικής Ευθύνης καθώς και τους Λοιπούς Γενικούς Κλάδους. Τόσο ο Πρόεδρος της Εται-

ρίας κ. Δημήτρης Δημόπουλος, όσο και ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Σπύρος Μαυρόγαθος, ευχαρίστησαν θερμά την κα Κοντοπάνου για το εμπεριστατωμένο και ιδιαίτερα πολυτίμητο έργο που αυτή προσέφερε, βοηθώντας, σε πολύ ουσιαστικούς τομείς, να επιτευχθούν οι στόχοι της Εθνικής Ασφαλιστικής, της μεγαλύτερης Εταιρίας του κλάδου.

Ο κ. Γιάννης Σπανουδάκης, έμπειρο στέλεχος της αγοράς, έχει πτυχίο Ηλεκτρολόγου Μηχανικού από το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.

Κατείχε μέχρι πρότινος τη θέση του Γενικού Διευθυντή Γενικών Ασφαλίσεων στην «EFG Eurolife», ενώ έχει διατελέσει στέλεχος στην «Φοίνιξ ΓΑΕ ΑΕ», στην «Marsh ΕΠΕ» και σε άλλες εταιρίες.

Η διοίκηση της Εταιρίας του εύχεται κάθε επιτυχία στα νέα του καθήκοντα.

Κερδοφόρες διαδρομές για την Εθνική Ασφαλιστική

Πραγματοποιήθηκε στις 31 Ιανουαρίου 2014 η κοπή της πρωτοχρονιάτικης πίτας της Εθνικής Ασφαλιστικής, με το παρόν να δίνουν σύσσωμοι οι εργαζόμενοι και φυσικά η Διοίκηση της Εταιρίας. Την εκδήλωση τίμησαν με την παρουσία τους ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας κ. Γιώργος Ζαυιάς και ο Διευθύνων Σύμβουλός της, κ. Αλέξανδρος Τουρκοηλιάς.

Η εκδήλωση άνοιξε με χαιρετισμό που απηύθυνε ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δημήτρης Δημόπουλος, ο οποίος περιέγραψε το οικονομικό περιβάλλον που σήμερα λειτουργεί και δρα η Εταιρία, παρουσιάζοντας αναλυτικά τους στόχους και τις προοπτικές της. Στάθηκε ιδιαίτερα στη σημαντική κερδοφορία που παρουσίασε η Εταιρία το 2013, τονίζοντας τη δυνατότητά της να συνεχίσει να παράγει κερδοφόρα αποτελέσματα, ενώ ευχαρίστησε για άλλη μια φορά τη Διοίκηση της ΕΤΕ για την υποστήριξή της απέναντι στη μεγαλύτερη θυγατρική της στην Ελλάδα.

«Πιστοί, λοιπόν, στις δεσμεύσεις μας», είπε μεταξύ άλλων ο κ. Δημόπουλος, «καταφέραμε το 2013 να είναι μια σπουδαία χρονιά για την Εθνική Ασφαλιστική. Μια χρονιά, όπου η Εταιρία κατέγραψε ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας. Η αξία, όμως, των εντυπωσιακών αυτών αποτελεσμάτων είναι πολυπληθής απ' ό,τι οι αριθμοί απεικονίζουν. Και τούτο διότι επιτεύχθηκαν μέσα σε συνθήκες βαθιάς ύφεσης».

«Κερδίσαμε μια μάχη, αλλά ο αγώνας δε σταματά εδώ», είπε χαρακτηριστικά, προσθέτοντας ότι «ο πήχης των απαιτήσεων πλέον τοποθετείται πολύ ψηλά, ειδικά για μια εταιρία όπως η Εθνική Ασφαλιστική η οποία στοχεύει:

- να διατηρήσει την ηγεμονική της θέση αυξάνοντας ακόμη περισσότερο την απόστασή της από τον ανταγωνισμό,

- να προσφέρει ποιοτικές και προσιτές λύσεις, προσαρμοσμένες στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της,
- να επαυξήσει τα κερδοφόρα αποτελέσματά της,
- να εδραιώσει με όχημα το κύρος της, το αίσημα της εμπιστοσύνης απέναντι στο θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης,

- να επαναβεβαιώσει τον πρωταγωνιστικό της ρόλο, όπως αυτός προκύπτει από την μακρά ιστορική της διαδρομή, στην αναδόμηση του κλάδου».

«Με τις συντονισμένες προσπάθειες όλων μας», κατέληξε, «με την ωριμότητα και υπευθυνότητα που ήδη έχετε επιδείξει, πιστεύω ότι η Εθνική Ασφαλιστική θα συνεχίσει να παράγει



Από αριστερά: οι κ.κ. Σπύρος Μανρόγαθος, Δημήτρης Δημόπουλος και Γιώργος Ζαυιάς.



Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δ. Δημόπουλος.



κερδοφόρα αποτελέσματα, κατέχοντας μεγαλύτερα μερίδια και διευρυμένο πρωταγωνιστικό ρόλο στην αγορά».

Στη συνέχεια ο κ. Δημόπουλος κάλεσε στο βήμα της εκδήλωσης τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΕΤΕ κ. Αλέξανδρο Τουρκολιά, ο οποίος στο χαιρετισμό του αναφέρθηκε συνοπτικά, τόσο στους στόχους της Τράπεζας, όσο και στο ρόλο που καλείται σήμερα να διαδραματίσει η Εθνική Ασφαλιστική.

«Έχετε ξεκινήσει μια καινούργια πορεία. Η Εθνική Ασφαλιστική είναι η κυριότερη θυγατρική μας στην Ελλάδα και θα ήθελα να παίξει κύριο ρόλο στις ανάγκες που γεννιούνται στην ασφαλιστική αγορά και στους καταναλωτές», είπε μεταξύ άλλων, υπογραμμίζοντας παράλληλα και τον εθνικό ρόλο που της αναλογεί στο πλαίσιο του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Εκτίμησε ότι το στελεχιακό δυναμικό της Εταιρίας μπορεί να δώσει πολύ καλά αποτελέσματα και ότι η ΕΤΕ προσβλέπει στην αξία που η Εθνική Ασφαλιστική θα έχει δημιουργήσει τα επόμενα χρόνια.

Ο κ. Τουρκολιάς αναφέρθηκε στους φιλόδοξους στόχους που διατηρεί ο όμιλος της ΕΤΕ και τους οποίους έχει την ικανότητα να υλοποιήσει. «Θα βοηθήσουμε το επιχειρείν, καθώς έχουμε μεγάλο απόθεμα ρευστότητας και ικανοποιητικά κεφάλαια, ενώ δε θα αφήσουμε κανένα μη αντιμετωπίσιμο πρόβλημα στο πλαίσιο του Ομίλου», είπε ο κ. Τουρκολιάς, σημειώνον-



Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας κ. Α. Τουρκολιάς.



Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Σ. Μαυρόγαθος.

πραγωγικών δικτύων της Εταιρίας. Έκανε ιδιαίτερη μνεία στο γεγονός ότι η Εταιρία διαχειρίστηκε με επιτυχία -κάτι που άλλωστε αποτυπώνεται στα αποτελέσματά της- την υποχώρηση στην παραγωγή που καταγράφει η ασφαλιστική αγορά, μέσα σε ένα υφεσιακό περιβάλλον.

τας την έμφαση που δίνει η Διοίκηση στην αναβάθμιση του προσωπικού.

Αφού γνωστοποίησε ότι η ΕΤΕ οργανώνει Ακαδημία για τον πιστωτικό κίνδυνο, ο κ. Τουρκολιάς τόνισε ότι «οφείλουμε να κοιτάξουμε το μέλλον αναστέλλοντας τις πρακτικές του παρελθόντος και να «χτίσουμε» ένα νέο περιβάλλον αξιών και ηθικής». Ο Διευθύνων Σύμβουλος της ΕΤΕ κατέληξε λέγοντας, ότι πρέπει να αντιμετωπίζουμε με δωρικό τρόπο την κατανάλωση, επισημαίνοντας ότι το μόνο φάρμακο για την ανεργία είναι οι επενδύσεις.

«Ως Εταιρία, διαθέτουμε όλες εκείνες τις προϋποθέσεις για μια ακόμη πιο επιτυχημένη και δημιουργική πορεία, αποτελώντας τη νύμερο ένα επιλογή για τον πελάτη». Αυτό τόνισε στο χαιρετισμό του ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Σπύρος Μαυρόγαθος, ο οποίος δίνει ιδιαίτερη έμφαση τόσο στην βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη, όσο και την αναβάθμιση και ενίσχυση των πα-

«Έχουμε μπροστά μας την διττή πρόκληση, αφενός να διατηρήσουμε τα όσα μέχρι σήμερα έχουμε καταφέρει και αφετέρου να πάρμε ένα ακόμη βήμα μπροστά», είπε ο κ. Μαυρόγαθος, τονίζοντας μεταξύ άλλων, ότι βάρος θα δοθεί στην ανακατανομή των εσωτερικών πόρων, στις επενδύσεις για βελτίωση των λειτουργικών δομών, στην ενίσχυση των δικτύων, αλλά και στην περαιτέρω αποτελεσματική διαχείριση των εξόδων. Η ξεκάθαρη στρατηγική, το καλό και έμπειρο δυναμικό, εγγυώνται για τον κ. Μαυρόγαθο, τη συνέχιση της δυναμικής πορείας της Εταιρίας.

Στη συνέχεια ο Πρόεδρος της ΕΤΕ κ. Γιώργος Ζανιάς, προχώρησε στην κοπή της πίτας. Η κλήρωση ανέδειξε δώδεκα τυχερούς. Ειδικότερα, δύο άτομα κληρώθηκαν για να λάβουν μέρος στο ταξίδι της Εταιρίας το καλοκαίρι, τρία άτομα κέρδισαν ισάριθμα iPhone, ενώ κληρώθηκαν και επτά δωροεπιταγές για τα καταστήματα Public.

Σε μια ζεστή ατμόσφαιρα πραγματοποιήθηκε στις 20 Δεκεμβρίου 2013 η εκδήλωση του προσωπικού της Εθνικής Ασφαλιστικής ενόψει των εορτών. Οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να ανταλλάξουν ευχές και απόψεις σε χαλαρό κλίμα, όχι μόνο μεταξύ τους, αλλά και με τα στελέχη της Εταιρίας, τα οποία έδωσαν το παρόν στην εκδήλωση.

Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δημήτρης Δημόπουλος, σε χαιρετισμό του αναφέρθηκε στον κεντρικό ρόλο που διαχρονικά διαδραματίζει η Εταιρία στην εξέλιξη της ασφαλιστικής αγοράς, καθώς λόγω της ηγετικής της θέσης, της φερεγγυότητας και της αξιοπιστίας που τη διακρίνει, πρωταγωνιστεί



Νέα δυναμική για την Εθνική Ασφαλιστική

στις εξελίξεις. «Η παρακαταθήκη που αφήνει το 2013, όχι μόνο μας κάνει να αισιοδοξούμε για τη νέα χρονιά, αλλά ανοίγει πλέον το δρόμο μιας νέας εποχής για την Εθνική Ασφαλιστική», τόνισε. «Είμαι απόλυτα πεπεισμένος», υπογράμμισε ο κ. Δημόπουλος, «πως αν συνεχίσουμε να εργαζόμαστε συλληγοικά, στο μέγιστο των δυνατοτήτων και της δημιουργικότητάς μας, το τελικό αποτέλεσμα θα είναι σαφέστατα προς όφελος όλων μας».

Από την πλευρά του ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας κ. Σπύρος Μαυρόγαθος, είχε τη δυνατότητα να γνωριστεί με το προσωπικό της Εταιρίας και να μιλήσει για τους στόχους και τις προοπτικές που διανοίγονται για την Εθνική Ασφαλιστική.



«Εθνική Webpay»

on line εξόφληση ασφαλιστρων

Ενα από τα στρατηγικά πλεονεκτήματα της Εθνικής Ασφαλιστικής, αποτελεί ο διευρυμένος τρόπος εξόφλησης ασφαλιστρων που η Εταιρία έχει εφαρμόσει, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της, κάνοντας τη διαφορά από τον ανταγωνισμό στο επίπεδο εξυπηρέτησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μία από τις νέες επιλογές πληρωμής των ασφαλιστρων που παρέχονται, είναι η ηλεκτρονική, on line εξόφλησή τους μέσω της υπηρεσίας πληρωμών «Εθνική Webpay». Οι ασφαλισμένοι μέσω της αρχικής σελίδας του site της εταιρίας (www.ethniki-asfaltiki.gr) μπορούν εύκολα, επιλέγοντας τη σχετική εφαρμογή, να συμπληρώσουν τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ή τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής και να εξοφλήσουν τα ασφάλιστρα τους...

- Χρέωση Τραπεζικού Λογαριασμού στην Εθνική Τράπεζα (internet banking).
- Χρέωση πιστωτικής κάρτας Mastercard ή Visa, εφάπαξ ή σε έως 6 άτοκες δόσεις με χρήση καρτών εκδόσεως Εθνικής Τράπεζας.
- Χρέωση λογαριασμού PayPal.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία προς το παρόν είναι διαθέσιμη για πληρωμή συμβολαίων του Κλάδου Αυτοκινήτου, ενώ σύντομα σχεδιάζεται να ενταχθούν σε αυτή και οι κλάδοι Ζωής και Πυρός. Η ηλεκτρονική πληρωμή, ενεργοποιεί άμεσα τη διαδικασία ταχυδρομικής αποστολής του συμβολαίου στον ασφαλιζόμενο.

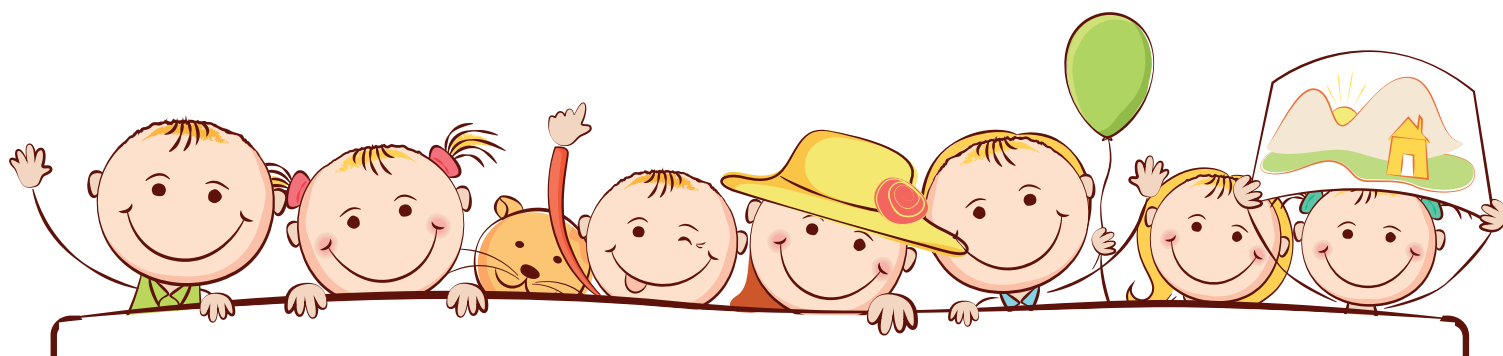
“...οι ασφαλισμένοι μέσω της αρχικής σελίδας του site της Εταιρίας www.ethniki-asfaltiki.gr μπορούν εύκολα, επιλέγοντας τη σχετική εφαρμογή, να συμπληρώσουν τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ή τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής και να εξοφλήσουν τα ασφάλιστρα τους...”

Η νέα υπηρεσία Webpay διευρύνει τους ήδη διαθέσιμους τρόπους εξόφλησης των ασφαλιστρων που είναι:

- Στις συνεργαζόμενες τράπεζες (στα ταμεία, μέσω ATM, μέσω internet banking και phone banking).
- Στα υποκαταστήματα των ΕΛ.ΤΑ.,
- Στα υποκαταστήματα της Εταιρίας (με μετρητά ή με χρέωση της πιστωτικής κάρτας) ενώ λειτουργεί ήδη και η δυνατότητα εξόφλησης ασφαλιστρων τηλεφωνικά (καλώντας στο 18189) με χρέωση της πιστωτικής κάρτας.



Η Εθνική Ασφαλιστική υποστηρίζει τα Παιδικά Χωριά SOS και την Εταιρία Προστασίας Σπαστικών



Η Εθνική Ασφαλιστική στέκεται για άλλη μία φορά αρωγός στο δύσκολο αλλά συγχρόνως σπουδαίο έργο που επιτελούν τα Παιδικά Χωριά SOS και η Εταιρία Προστασίας Σπαστικών. Ιδιαίτερα αυτήν την περίοδο, που η ελληνική κοινωνία αντιμετωπίζει πολύ μεγάλες δυσκολίες, η Εθνική Ασφαλιστική, στο μέτρο των δυνατοτήτων της, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που στόχο έχουν να κρατήσουν ενωμένο τον κοινωνικό ιστό.

Στηρίζει τα Παιδικά Χωριά SOS, προσφέ-



ροντας ασφαλιστική κάλυψη πυρός και αστικής ευθύνης και για το 2014. Η Εταιρία επιχορηγεί τα ασφάλιστρα του φορέα, ηγούμενη μιας ομάδας ασφαλιστικών εταιριών οι οποίες έχουν συστρατευθεί για το σκοπό αυτό.

Όσον αφορά την Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, η Εθνική Ασφαλιστική, συμμετέχοντας με μεγάλο ποσοστό στο συνασφαλιστικό σχήμα, επιχορηγεί για ολόκληρο το 2014, τα ασφάλιστρα από κινδύνους πυρός, κλοπής και αστικής ευθύνης, ενώ παράλληλα καλύπτει και ασφάλιστρα αυτοκινήτων του φορέα.

Διεθνές Ενεργειακό Συνέδριο

Στο Συνεδριακό Κέντρο της Εθνικής Ασφαλιστικής θα φιλοξενηθεί στις 29 Απριλίου 2014 το διεθνές ενεργειακό συνέδριο με τίτλο «The Future of Greek Gas and Power Market: Looking Ahead with Optimism and Realism», το οποίο διοργανώνει το Research Centre for Energy Management (RCEM) του ESCP Europe και το Greek Energy Forum υπό την αιγίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αθήλαγής. Η θεματολογία του Συνεδρίου θα καλύψει τις τελευταίες εξελίξεις αναφορικά με τη διε-

νεργούμενη προσπάθεια απελευθέρωσης της Εθνικής Αγοράς Ενέργειας, την ενσωμάτωση της τελευταίας σε ένα ενιαίο ευρωπαϊκό ενεργειακό περιβάλλον καθώς και την προώθηση του διασυνοριακού εμπορίου φυσικού αερίου και ηλεκτρισμού στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης. Το Συνέδριο θα προσελκύσει εκπροσώπους διεθνών ενεργειακών εταιριών, Ευρωπαϊκών ρυθμιστικών αρχών και χρηματοπιστωτικών οργανισμών καθώς και μεγάλο αριθμό ακαδημαϊκών και κυβερνητικών αξιωματούχων.

περιουσία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Στην καινοτομία στρέφονται οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Συνθήκες ανάκαμψης του επιχειρηματικού τομέα στην Ελλάδα διαπιστώνει η Εθνική Τράπεζα στην εξαμηνιαία έρευνα συγκυρίας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ) που βασίζεται σε δείγμα περίπου 1.000 εταιριών. Συγκεκριμένα, η μελέτη αποκαλύπτει δύο βασικές δυνάμεις που λειτουργούν το τελευταίο διάστημα στον τομέα των ΜμΕ:

- το επιχειρηματικό κλίμα βελτιώνεται συνεχώς, όπως αποτυπώνεται στην ανοδική πορεία του Δείκτη Εμπιστοσύνης της ΕΤΕ για τις ΜμΕ (κατά 20 μονάδες τους τελευταίους 12 μήνες),
- σε ένα πλαίσιο δύσκολων -συγκυριακών και

διαρθρωτικών- συνθηκών, οι ΜμΕ καταφέρνουν να στρέφονται στην καινοτομία ως μια υγιή διέξοδο από την κρίση. Συγκεκριμένα, το ποσοστό των καινοτόμων ΜμΕ έχει φθάσει πλέον στο 30% του τομέα από 20% πριν το 2008 και ως συνέπεια, τα καινοτόμα προϊόντα ή υπηρεσίες καλύπτουν το 11% του κύκλου εργασιών του τομέα από 7% πριν το 2008.

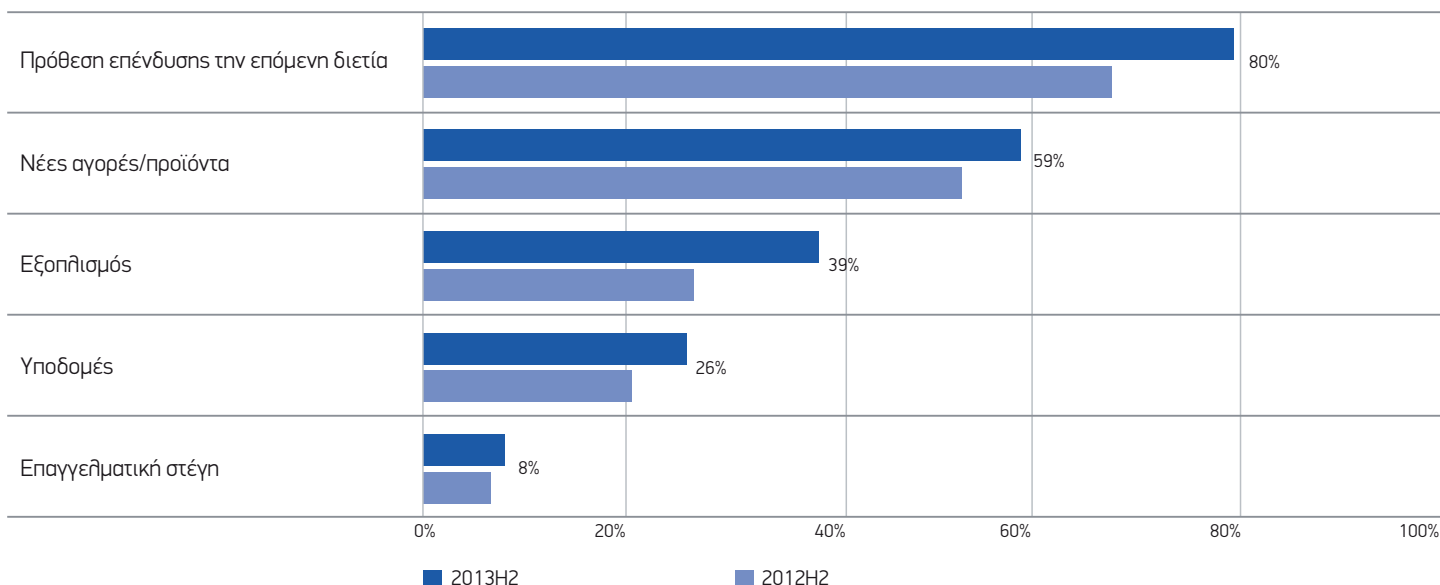
Η σταδιακή βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος που παρατηρείται τους τελευταίους 12 μήνες αρχίζει να λειτουργεί ενισχυτικά στη χρηματοοικονομική υγεία των ΜμΕ. Η σφοδρότητα του προβλήματος ρευστότητας φαίνεται να ακολουθεί (με χρονική υστέρηση ενός εξα-

μήνου) τη βελτίωση του δείκτη εμπιστοσύνης, με το ποσοστό των ΜμΕ που δήλωσαν ότι αντιμετωπίζουν σοβαρό πρόβλημα ρευστότητας να περιορίζεται στο 33% κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2013 από 40% ένα χρόνο πριν.

Η σταδιακή ανάκαμψη του τομέα των ΜμΕ επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι όλοι οι δείκτες που μετρούν το επίπεδο δυσχέρειας των ΜμΕ προσέγγισαν το μέγιστο επίπεδό τους στα τέλη του 2012.

Η βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος οδηγεί τις ΜμΕ σε πιο επιθετικά επενδυτικά σχέδια. Συγκεκριμένα, το 80% των ΜμΕ προτίθεται να προβεί την επόμενη διετία σε κάποιου είδους επένδυση, έναντι ποσοστού 67% στο τέ-

Τύπος επενδύσεων επόμενης διετίας



λος του 2012. Η επέκταση σε νέες αγορές ή προϊόντα παραμένει επενδυτική προτεραιότητα.

Όσον αφορά τη χρηματοδότηση, η κατάσταση εμφανίζεται βελτιωμένη - με το 31% του τομέα των ΜμΕ να αναζητά χρηματοδότηση και το 70% να επιτυγχάνει έγκριση της αίτησής του. Αν και το κομμάτι των ΜμΕ που έχει ακάλυπτες ανάγκες χρηματοδότησης (κυρίως γιατί δεν έκαναν αίτηση και δευτερευόντως λόγω απόρριψης της αίτησής τους) δείχνει να αυξάνεται (42% έναντι 33% κατά το πρώτο εξάμηνο του 2013), η εξέλιξη αυτή οφείλεται κυρίως σε μια γενικότερη στάση αποφυγής του δανεισμού που αρχίζει να υιοθετείται από ένα όλο και αυξανόμενο μερίδιο των ΜμΕ.

Η αλλαγή αυτή στην κουλτούρα των ΜμΕ ουσιαστικά αντικατοπτρίζει την -από πολλής πλευρές- υγιή στροφή τους σε χρηματοδότηση μέσω ιδίων κεφαλαίων. Σημειώνεται ότι μόλις το 5% του τομέα των ΜμΕ δήλωσε ότι οι δυσμενείς όροι δανεισμού το εμπόδισαν από το να αναζητήσει χρηματοδότηση.

Βάσει διεθνών δεικτών (Innovation Union Scoreboard, Global Competitiveness Index), το περιβάλλον καινοτομίας στην Ελλάδα εμφανίζεται αδύναμο – με ακόμα πιο ανησυχητικό το γεγονός ότι η απόκλιση της Ελλάδας από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο μεγεθύνεται κατά την τε-

λευταία πενταετία. Ως συνέπεια αυτού, μόνο το 15% των ΜμΕ είναι στρατηγικά καινοτόμες, το 50% δεν καινοτομεί και το υπόλοιπο 35% καινοτομεί μόνο περιστασιακά. Τα διαρθρωτικά προβλήματα του ευρύτερου περιβάλλοντος για την καινοτομία στην Ελλάδα φαίνεται να προσδιορίζουν σε μεγάλο βαθμό τη συμπεριφορά των ΜμΕ.

“...το 80% των ΜμΕ προτίθεται να προβεί την επόμενη διετία σε κάποιον είδους επένδυση, με προτεραιότητα την επέκταση σε νέες αγορές ή προϊόντα...”

Ωστόσο, η μελέτη ανέδειξε τρία στοιχεία της συμπεριφοράς των ΜμΕ, τα οποία θα μπορούσαν υπό ορισμένες συνθήκες να λειτουργήσουν πολύ θετικά για το μέλλον:

- ενώ το ευρύτερο περιβάλλον καινοτομίας φαίνεται να έγινε δυσχερέστερο κατά την τελευταία πενταετία, το ποσοστό των ΜμΕ που καινοτόμησαν αυξήθηκε σε 30% το 2013 από

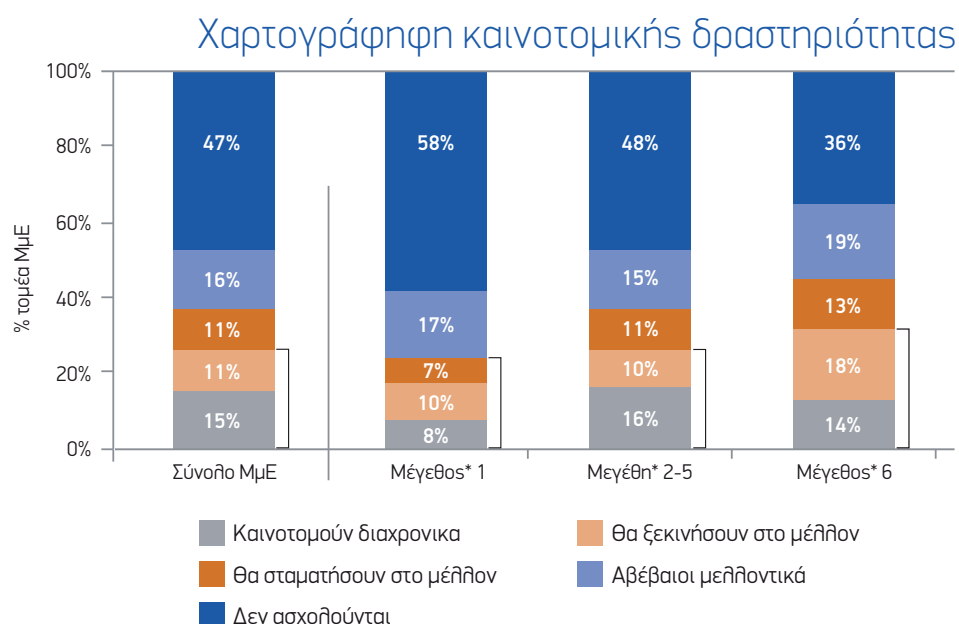
20% το 2008 – πιθανότατα συνειδητοποιώντας ότι μια τέτοια στρατηγική είναι μια διέξοδος από την κρίση. Εξίσου σημαντικό είναι το γεγονός ότι η πλειοψηφία των καινοτόμων ΜμΕ στράφηκε κυρίως σε ανάπτυξη τεχνολογικής καινοτομίας. Το 45% αυτών προχώρησε σε ανάπτυξη νέων προϊόντων ή υπηρεσιών και το 16% σε υιοθέτηση νέων διαδικασιών.

- Αν και οι εξαγωγές καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών παραμένουν χαμηλές, η έρευνα αποτυπώνει μια στροφή των επιχειρήσεων στην ανάπτυξη νέων για τη διεθνή αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, ως κανάλι για να επιτύχουν εξωστρέφεια.
- Η έρευνα υπογραμμίζει την οικονομική βαρύτητα της καινοτομίας, η οποία φαίνεται να ενισχύει σημαντικά την χρηματοοικονομική υγεία των ΜμΕ:
 - οι καινοτόμες ΜμΕ είναι πιο δυναμικές, με το 40% αυτών να έχουν στόχο ανάπτυξης (έναντι 23% για τις μη καινοτόμες),
 - επιδεικνύουν μεγαλύτερη ανθεκτικότητα στην κρίση, με το 70% να μην αντιμετωπίζει πρόβλημα ρευστότητας (έναντι 60% για τις μη καινοτόμες),
 - έχουν υψηλότερο βαθμό εξωστρέφειας, με το 48% να είναι εξωστρεφείς (έναντι 31% για τις μη καινοτόμες),
 - τα καινοτόμα προϊόντα ή υπηρεσίες καλύπτουν το 37% του κύκλου εργασιών των καινοτόμων ΜμΕ.

Συμπερασματικά η μελέτη διαπιστώνει πως υπάρχει επιθυμία, η οποία μάλιστα συνδυάζεται με τάση για εξωστρέφεια, από την πλευρά των ΜμΕ για καινοτομία.

Όπως σημειώνει, αν στο 26% των ΜμΕ που αναφέρουν ότι προτίθενται να καινοτομήσουν στο μέλλον, καταφέρει να προστεθεί το 16% των ΜμΕ που παραμένουν αβέβαιες, τότε το ποσοστό που θα καινοτομήσει την επόμενη διετία μπορεί να ξεπεράσει το 40%.

Η έρευνα συγκυρίας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (Δεκέμβριος 2013) εκπονήθηκε από τη Διεύθυνση Στρατηγικής και Οικονομικής Ανάλυσης της Εθνικής Τράπεζας, από τις αναλήπτριες Φραγκίσκα Βουμβάκη, Μαρία Σάββα, Αθανασία Κουτούζου.



*Η κλίμακα 1-6 αφορά τάξεις μεγέθους του κύκλου εργασιών (σε εκατ. ευρώ): 1=0-0,1 • 2=0,1-0,5 • 3=0,5-1 • 4=1-5 • 5=5-10 • 6=10-50

The Future of Insurance in Greece:

Αποδίδοντας αξία μέσω καινοτομίας

Τα θεμέλια συνεργασίας ανάμεσα στο κράτος και την αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης έθεσε το συνέδριο «The Future of Insurance in Greece», που διοργανώθηκε από τους Financial Times σε συνεργασία με την Boussias Communications, υπό την αιγίδα της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ). Παράλληλα, το συνέδριο, το οποίο πραγματοποιήθηκε τον περασμένο Νοέμβριο και υποστηρίχθηκε χορηγικά από την Εθνική Ασφαλιστική, έθεσε επί τάπητος και τους δύο βασικούς άξονες ανάπτυξης του κλάδου: Ασφαλίσεις Υγείας και Συνταξιοδοτικές Ασφαλίσεις.

Ο Υπουργός Υγείας, Άδωνις Γεωργιάδης, εξέφρασε τη βούλησή του για την ουσιαστική έναρξη συνεργασιών μεταξύ των Υπουργείου και των ιδιωτικών ασφαλιστικών, ανακοινώνοντας ότι έχει καταθέσει νομολογία για την έναρξη λειτουργίας απογευματινών χειρουργείων στα δημόσια νοσοκομεία, γεγονός που θα διευρύνει την ικανότητα της αγοράς για κλίνες χαμηλότερου κόστους και θα συντελέσει θετικά «στις πωλήσεις των ασφαλιστικών πακέτων».

Ο πρόεδρος της ΕΑΕΕ, Αλέξανδρος Σαρρηγεωργίου, αναφερόμενος σε θέματα ανάπτυξης αλληλά και στη χαμηλή ασφαλιστική διείσδυση στην αγορά, τόνισε χαρακτηριστικά: «Η πρόκληση είναι μπροστά μας να συμπληρώσουμε την κοινωνική ασφάλιση. Σε επίπεδο ΕΑΕΕ, σας διαβεβαιώνω ότι δουλεύουμε σε πολλή μέτρηση: και στις συντάξεις και στο αυτοκίνητο και στην υγεία για να πετύχουμε θεσμικές αλλαγές που θα μας επιτρέψουν να ασφαλίσουμε σωστά περισσότερους Έλληνες». Ωστόσο, ισχυρίστηκε ότι «ως Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά δεν

έχουμε το όνομα που θα έπρεπε να έχουμε», και απηύθυνε έκκληση προς το κλάδο για περισσότερη εξωστρέφεια και για συμμόρφωση με το κανονιστικό καθεστώς.

Η γενική διευθύντρια της ΕΑΕΕ, Μαργαρίτα Αντωνάκη, θέτοντας το θέμα της υποασφαλισμότητας του Έλληνα, τόνισε ότι οι κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, η αξιοπιστία, η φερεγγυότητα, η φορολογία και το θεσμικό περιβάλλον, αποτελούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη του κλάδου. Υπογράμμισε ότι η ιδιωτική ασφάλιση μπορεί να διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο, καθώς διαθέτει



τεχνογνωσία, εμπειρία, κεφάλαια, αυστηρό θεσμικό πλαίσιο και αυστηρή εποπτεία.

Ο Γενικός Γραμματέας Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Παναγιώτης Κοκκόρης έκανε μία αναδρομή στο αναδιανεμητικό σύστημα, το οποίο στην Ελλάδα χτίστηκε, όπως είπε, σε σαθρά θεμέλια. Αναφερόμενος στις προβλήσεις του μεσοπρόθεσμου προγράμματος, τόνισε ότι για το 2014 τα ποσά των συντάξεων θα είναι 28,5 δισ. ευρώ με ποσοστιαία συμμετοχή στο κρατικό προϋπολογισμό 46,5%, το 2015 θα είναι 29,1 δισ. ευρώ με ποσοστιαία συμμετοχή 42,1% και το 2016 θα είναι 30 δισ. ευρώ με πο-

σοστιαία συμμετοχή 40,8%. Είναι φανερό, τόνισε, ότι θα υπάρξει μία μείωση 1,8 δισ. ευρώ της κρατικής επιχορήγησης. Εκτίμησε, δε, ότι η ανάπτυξη θα υλοποιηθεί μέσα από ένα ορθολογικά διαρθρωμένο ασφαλιστικό σύστημα.

Η Υφυπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Δρ. Εύη Χριστοφιλοπούλου, επικεντρώθηκε στη δέσμευση της κυβέρνησης για την απλοποίηση των διαδικασιών και την υλοποίηση οριζόντιων πολιτικών εξυπηρέτησης επιχειρήσεων και πολιτών μέσα από τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών. Ως παράδειγμα έδωσε την ενοποίηση των μητρώων, ώστε κάθε πολίτης να έχει έναν μοναδικό κωδικό συναλλαγής με το δημόσιο (π.χ. ΑΜΚΑ) και όχι διαφορετικό για την ασφάλιση, άλλο για την αστυνομία, άλλο για το δημοτολόγιο, κ.λπ.

Ο Γιάννης Χατζηθεοδοσίου, από το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών, επισημαίνοντας ότι οι διαμεσοθαβητές είναι το κλειδί της επιτυχίας όλης της ηλεκτρονικοποίησης της αγοράς και αναφερόμενος στην προστιθέμενη αξία που προσδίδουν τα δίκτυα, επικεντρώθηκε σε τρία σημεία: 1) στον επαναπροσδιορισμό των ασφαλιστικών προϊόντων, 2) στη χαρτογράφηση των ασφαλιστικών αναγκών και 3) στο σχεδιασμό καινοτόμων προϊόντων.

Το συνέδριο συγκέντρωσε περισσότερους από 20 διακεκριμένους ομιλητές της ασφαλιστικής αγοράς και διεθνείς εμπειρογνώμονες, ενώ τις εργασίες του συντόνισε ο δημοσιογράφος του Financial Times Group, Yuri Bender, Διευθυντής Σύνταξης του περιοδικού Professional Wealth Management (PWM) του Ομίλου των Financial Times.

Fraud Prevention Forum 2013

Το ετήσιο συνέδριό του με θέμα την Πρόληψη Απάτης διεξήγαγε την Τρίτη 5 Νοεμβρίου 2013 στο ξενοδοχείο Intercontinental, το Ελληνικό Ινστιτούτο κατά της Απάτης, το οποίο μαζί με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών και το Ινστιτούτο Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής, ενώσανε για πρώτη φορά τις δυνάμεις τους, προσφέροντας το καθένα την εξειδικευμένη τε-

της απάτης σε όλους τους τομείς, παρέχοντας εμπειριστατωμένη ενημέρωση και ευκαιρίες ανάπτυξης συνεργιών για την πρόληψη της απάτης. Εντυπωσιακή ήταν η προβολή βιντεοσκοπημένων συνεντεύξεων καταδικασμένων στελεχών για απάτη, από τον πρόεδρο του διεθνούς ACFE, μέσα από τις οποίες θέλησε να παρουσιάσει τον τρόπο σκέψης τους και τα λάθη στα οποία εμπίπτουν κατά τη διεξαγωγή της απάτης.

Ξενάκη, Partner της Deloitte. Μεταξύ άλλων παρουσίασε στοιχεία έρευνας που διεξήγαγε η Deloitte, τόσο διεθνώς, όσο και στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Στην έρευνα για την ελληνική ασφαλιστική αγορά, από τις εταιρίες που συμμετείχαν, το 47% ήταν εγχώριες και το 53% πολυεθνικές. Σύμφωνα με αυτή την έρευνα, το 59% αυτών των εταιριών απάντησε ότι διαθέτει πολιτική ή οδηγίες που ορίζουν την απάτη, το 65% ότι έχει ορίσει κάποιο μέλος της ανώτατης διοίκησης ως υπεύθυνο για τη διαχείριση του κινδύνου της απάτης, το 80% θεωρεί ως το σημαντικότερο αίτιο για τη διάπραξη της απάτης την «ευκαιρία» και το 82% διαθέτει κώδικα δεοντολογίας για τους εργαζομένους και συνεργάτες τους. Παράλληλα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι τα πιο αποτελεσματικά μέτρα για τη μείωση των κινδύνων που απορρέουν από τις περιπτώσεις απάτης, είναι οι εσωτερικοί έλεγχοι, οι αυστηρότεροι έλεγχοι στις συναλλαγές υψηλού κινδύνου και τα περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα. Το 35% δήλωσε ότι τα τελευταία δύο χρόνια υπήρξαν στην εταιρία τους περισσότερες από δέκα ενδείξεις απάτης, ενώ το 82% δήλωσε ότι έχει ανιχνεύσει φαινόμενα απάτης που δε μπορεί να τα τεκμηριώσει.

“

...η αιζέντα του συνεδρίου κάλυπτε ένα μεγάλο εύρος στο πλαίσιο του γενικότερου προσανατολισμού για αποτελεσματική πρόληψη της απάτης σε όλους τους τομείς, παρέχοντας εμπειριστατωμένη ενημέρωση και ευκαιρίες ανάπτυξης συνεργιών για την πρόληψη της απάτης...

”

χνογνωσία του για ένα κοινό σκοπό: την παροχή εμπειριστατωμένης ενημέρωσης για την πρόληψη της απάτης, η οποία μαστίζει τον ιδιωτικό, αλλά και τον δημόσιο τομέα παγκοσμίως.

Την εκδήλωση χαιρέτησαν, μεταξύ άλλων, ο κ. Αλέξανδρος Τουρκοιλάς, Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας, η κα. Σοφία Κουνενάκη - Εφραίμογλου, πρόεδρος του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης και ταμίας του ΣΕΒ, καθώς και ο κ. Παναγιώτης Γεωργίου, πρόεδρος του Ελληνικού Ινστιτούτου κατά της Απάτης και Β. Γενικός Διευθυντής Δικτύου Εθνικής Τράπεζας.

Στη διοργάνωση, συμμετείχαν ονόματα παγκόσμιου βεληνεκούς στη μάχη κατά της απάτης, όπως ο κ. James D. Ratley, πρόεδρος του διεθνούς ACFE, ο κ. Gerald D. Cox, Πρόεδρος του Global Advocacy Committee και του IIA, ο κ. Gregory T. Grocholski, πρόεδρος του ISACA και η Charlie McMurdie πρώην επικεφαλής της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Μητροπολιτικής Αστυνομίας της Αγγλίας.

Η αιζέντα του συνεδρίου κάλυπτε ένα μεγάλο εύρος, στο πλαίσιο του γενικότερου προσανατολισμού για αποτελεσματική πρόληψη

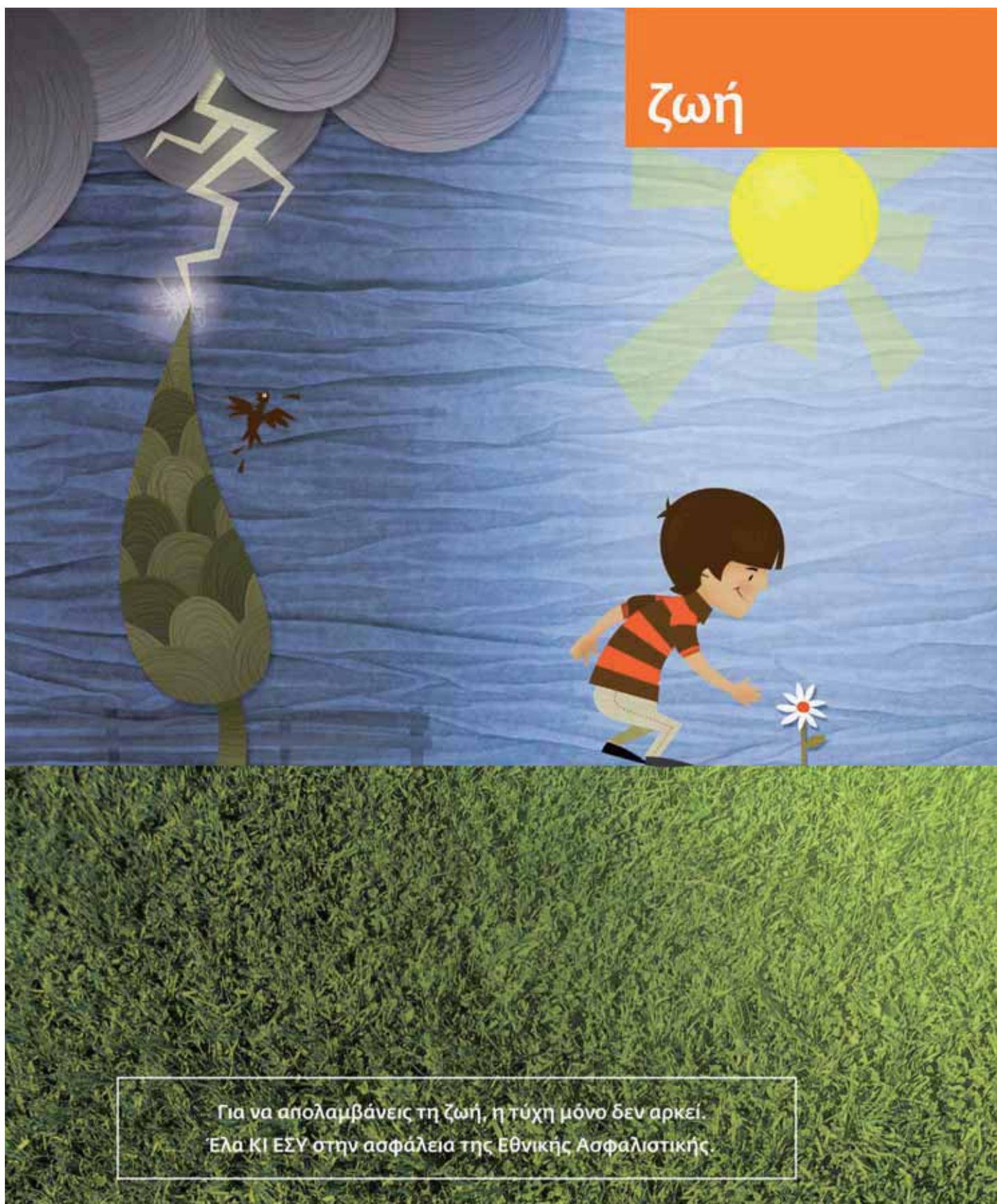
Μέσα στο γενικότερο κλίμα που έχει διαμορφωθεί, τέτοιες πρωτοβουλίες εκπαίδευσης, ενημέρωσης, ανταλλαγής απόψεων και εμπειριών, δε μπορεί παρά να είναι ελπιδοφόρες. Το ετήσιο συνέδριό του Ινστιτούτου αποτελεί πλέον μια από τις μεγαλύτερες διεθνείς εκδηλώσεις στο χώρο και οι περίπου 1.000 σύνεδροι αποδεικνύουν ότι το θέμα της απάτης και της αντιμετώπισής της ενδιαφέρει σχεδόν όλο το φάσμα της οικονομικής ζωής του τόπου.

Το συνέδριο πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο των εκδηλώσεων της International Fraud Awareness Week (www.fraudweek.com) με την αρωγή της Ελληνοαμερικανικής Ένωσης, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Συμβουλίου Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ), με δεκάδες χορηγούς και υποστηρικτές, καθώς και κάλυψη από τα ελληνικά μέσα μαζικής επικοινωνίας.

Ένα από τα θέματα που ασχόλησαν το συνέδριο ήταν και η πρόληψη της απάτης στην ασφαλιστική αγορά, το οποίο παρουσίασε η κα Δέσποινα



ζωή



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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Η Επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα

Η κρίση έχει θέσει σε κίνηση κάποιες διαδικασίες αναδιάρθρωσης, ακόμα και στο επίπεδο της μικρής επιχειρηματικότητας που χαρακτηρίζει το ελληνικό επιχειρείν. Αυτό προκύπτει από την ετήσια έρευνα για την επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα με τίτλο: «Η Επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα 2012-13: Ενδείξεις ανάκαμψης της μικρής επιχειρηματικότητας», που διενήργησε το IOBE.

Η ποιοτική βελτίωση των επιχειρηματικών εγχειρημάτων αποτυπώνεται στην άνοδο του ποσοστού των νέων επιχειρήσεων που προσφέρουν υπηρεσίες προς επιχειρήσεις και, αντίστροφα, στη μείωση του ποσοστού εκείνων που απευθύνονται στον τελικό καταναλωτή. Από την άλλη πλευρά, η έρευνα καταγράφει τη μείωση

του ποσοστού του πληθυσμού που βρίσκονταν σε φάση εκκίνησης επιχειρηματικής δραστηριότητας, τάση που συνδέεται με τη δυσμενή οικονομική κατάσταση στην οποία βρίσκεται η χώρα.

Επίσης, από την έρευνα προκύπτει ότι η κρίση δεν έχει επηρεάσει τη διάρθρωση της εγχώριας οικονομίας με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να κυριαρχούν. Το IOBE διεξάγει την έρευνα για την Επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του διεθνούς προγράμματος GEM (Global Entrepreneurship Monitor) από το 2003. Τα τελευταία τέσσερα έτη η έρευνα για την Επιχειρηματικότητα πραγματοποιείται με τη στήριξη του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έκθεσης, στην Ελλάδα πάνω από 450.000 άτομα, που αντιστοιχούν στο 6,5% του ενεργού πληθυσμού (ηλικίες 18-64 ετών), βρίσκονταν σε φάση εκκίνησης επιχειρηματικής δραστηριότητας το 2012. Το ποσοστό αυτό είναι σημαντικά χαμηλότερο από το 8% που είχε καταγραφεί το 2011 για την επιχειρηματικότητα αρχικών σταδίων. Η πτώση, βεβαίως, συνδέεται με την οικονομική κατάσταση στην οποία βρίσκεται η χώρα, καθώς η ύφεση συρρικνώνει τις επιχει-

ρηματικές πρωτοβουλίες που θεωρούνται βιώσιμες. Έτσι, ενώ το 2011 η Ελλάδα κατατάσσεται στην 4η υψηλότερη θέση ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας, το 2012 βρίσκεται στην 12η θέση. Μάλιστα, τα πρώτα στοιχεία από την έρευνα του 2013, καταγράφουν μια περαιτέρω πτώση του δείκτη στο 5,5%. Αυτό σημαίνει ότι ο αριθμός των ατόμων που βρίσκονταν σε φάση εκκίνησης επιχειρηματικής δραστηριότητας το 2013 ήταν περίπου 380.000 άτομα ή 70.000 λιγότερα σε σχέση με το 2012.

Πάνω από το ένα τρίτο (36,32%) των επιχειρηματιών αρχικών σταδίων προέρχονται από το ηλικιακό κλίμακιο 25-34 ετών. Πρόκειται για θετικό γεγονός, καθώς μπορεί να υποθεθεί ότι οι νεότερες ηλικίες φέρνουν μαζί τους στον επιχειρηματικό στίβο νέες ιδέες και διάθεση πειραματισμού. Ωστόσο, ακόμα και αν αξιολογήσει κανείς θετικά αυτό το στοιχείο, είναι βέβαιο ότι αυτό που εξηγεί την τάση, είναι η μεγάλη ανεργία των νέων στη χώρα μας, που απωθεί όλο και μικρότερες ηλικίες από την ελπίδα της εύρεσης μισθωτής εργασίας και, άρα, τις στρέφει προς κάποιου είδους νέες ιδέες και διάθεση πειραματισμού.

3.500.000 € αποζημιώσεις στη Ρόδο

Με 3.500.000 ευρώ αποζημιώνει για τις βροχοπτώσεις στη Ρόδο η εγχώρια ασφαλιστική αγορά.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της διερεύνησης της επιβάρυνσης της ασφαλιστικής αγοράς από τις ζημιές που προκλήθηκαν από τις βροχοπτώσεις στο νησί της Ρόδου στις 22 Νοεμβρίου 2013, η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ) διεξήγαγε έρευνα σχετικά με την εκτίμηση των ζημιών που αναγγέλλθηκαν αναφορικά με το συγκεκριμένο περιστατικό. Σύμφωνα με τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα από 24 Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις - Μέλη της ΕΑΕΕ, οι οποίες εκπροσωπούν κατά προσέγγιση το 97% της παραγωγής ασφαλιστρών στην ασφάλιση κατά κινδύνων πυρός, αναγγέλλθηκαν 93 ζημιές με συνολικό ποσό πρόβλεψης αποζημιώσεων που αγγίζει τα 3.500.000 ευρώ.

Εξαιρετικά οφέλη από την αξιοποίηση της γης

Εσοδα συνολικού ύψους 8 δισ. ευρώ σε ετήσια βάση χάνονται στην Ελλάδα λόγω των στρεβλώσεων που υπάρχουν στην ελληνική κτηματαγορά, επηρεάζοντας κατά κύριο λόγο τον κλάδο του τουρισμού. Τούτο επισημαίνει η Εθνική Τράπεζα στο νέο τεύχος των περιοδικών εκδόσεων για κλάδους της ελληνικής οικονομίας, διαπιστώνοντας σημαντικά περιθώρια αξιοποίησης της γης στην Ελλάδα.

Συγκεκριμένα, η μελέτη μέσω μιας ιστορικής ανάλυσης, περιγράφει τις αιτίες των δομικών αγκυλώσεων, που ταλανίζουν την αξιοποίηση της ελληνικής γης από την δημιουργία του σύγχρονου ελληνικού κράτους μέχρι σήμερα.

Οι οικονομικές επιδράσεις των διαρθρω-

τικών αυτών αδυναμιών, εκτιμώνται από την Τράπεζα ιδιαίτερα σημαντικές. Βάσει οικονομικού υποδείγματος για τον κλάδο του τουρισμού (ο οποίος δέχεται τη μεγαλύτερη άμεση επίδραση), τα δυνητικά έσοδα που χάνονται λόγω αυτών των στρεβλώσεων εκτιμώνται στα 8 δισ. ευρώ ετησίως. Οι αναλυτές της Τράπεζας σημειώνουν, ότι «η διόρθωση των αδυναμιών αυτών απαιτεί τολμηρές πολιτικές αποφάσεις». Προσθέτουν, ωστόσο, πως οι μεταρρυθμίσεις αυτές κρίνονται αναγκαίες, καθώς η αποτελεσματική αξιοποίηση των φυσικών συγκριτικών πλεονεκτημάτων της χώρας μας θα έχει εξαιρετικά υψηλά οφέλη για την ελληνική οικονομία.

Υψηλές αποζημιώσεις από την ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά

Το ποσό των 948 δισ. ευρώ κατέβαλε συνολικά ο ευρωπαϊκός ασφαλιστικός κλάδος σε αποζημιώσεις για το 2012 σύμφωνα με όσα αναφέρει η τελευταία μελέτη της Insurance Europe. Η πλειονότητα των αποζημιώσεων αφορά στον κλάδο Ζωής, ήτοι 647 δισ. ευρώ και στον κλάδο Ζημιών αντιστοιχούν 302 δισ. ευρώ. Τις αποζημιώσεις του κλάδου Ζημιών συνθέτουν οι αποζημιώσεις του τομέα αυτοκινήτου (97 δισ. ευρώ), του τομέα υγείας (84 δισ. ευρώ) και περιουσίας (55 δισ. ευρώ).

Το άθροισμα των ασφαλιστρών μειώθηκε ελαφρώς, κατά 0,3%, δηλαδή στα 1,093 δισ. ευρώ, κυρίως λόγω πτώσης 1,2% στα ασφάλιστρα του κλάδου Ζωής, που αποτελούν σχεδόν το 60% του συνόλου. Ο κλάδος Ζημιών, αντίθετα, παρουσίασε αύξηση 1,1% στα ασφάλιστρα. Το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο των Ευρωπαίων ασφαλιστών αυξήθηκε κατά 8,6% και άγγιξε τα 8,4 τρις. το 2012 – ποσό ίσο με το 58% του ΑΕΠ

των 32 αγορών για τις οποίες συλλέγει στοιχεία η Insurance Europe.

«Κόντρα στο ασθενές μακροοικονομικό περιβάλλον», σημειώνει η Insurance Europe, «οι ευρωπαϊκές ασφαλιστικές είναι απαραίτητες όσο ποτέ, προκειμένου να καλύψουν τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις και οι πολίτες, καθώς και για να επενδύσουν στην οικονομία».



Οι προκλήσεις του ασφαλιστικού κλάδου

Τις προκλήσεις του ασφαλιστικού τομέα καθώς και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις να τις αντιμετωπίσουν με επιτυχία, αναλύει η PricewaterhouseCoopers στην πρόσφατη έκθεσή της με τίτλο «Top Insurance Industry Issues 2014». Σύμφωνα λοιπόν με την έκθεση, οι κυριότερες προκλήσεις για τις εταιρίες είναι ο εκσυγχρονισμός των οικονομικών και αναλογιστικών λειτουργιών και της διαχείρισης κινδύνου, το ρυθμιστικό περιβάλλον, η στρατηγική που περιλαμβάνει το μέλλον της ασφάλισης ζωής, η βελτίωση της καταναλωτικής εμπειρίας και η ανάλυση δεδομένων, ο επιτυχής χειρισμός των αλληλαγών στα συστήματα πολιτικής διαχείρισης και η φορολόγηση. Η έκθεση αναφέρεται εκτενώς στον αναλογιστικό εκσυγχρονισμό, παρουσιάζοντας μάλιστα και μια σειρά συμβουλών για μια επιτυχή διαδικασία. Ανάμεσα σε αυτές είναι, η εξασφάλιση της αφοσίωσης ολόκληρης της επιχείρησης στο εγχείρημα του αναλογιστικού εκσυγχρονισμού, η προσοχή στη διακυβέρνηση και τον έλεγχο, η μετουσίωση των στρατηγικών στόχων σε λειτουργικές διαδικασίες και τεχνολογικές απαιτήσεις, καθώς και οι νέες τεχνολογικές προσεγγίσεις.

Το κόστος των φυσικών καταστροφών

Το κόστος για τις ασφαλιστικές εταιρίες από φυσικές καταστροφές μειώθηκε κατά σχεδόν το ήμισυ, φθάνοντας περίπου τα 44 δισ. δολάρια το 2013, αν και διηλασιώστηκαν οι θάνατοι από τις καταστροφές αυτές, όπως ο τυφώνας Χαϊγιάν. Ο τυφώνας Χαϊγιάν (από τους ισχυρότερους τυφώνες που έχουν καταγραφεί ποτέ και έπληξε τις Φιλιππίνες) ήταν η φυσική καταστροφή που προκάλεσε το μεγαλύτερο κόστος σε ανθρώπινες ζωές, με περισσότερους από 7.000 θανάτους.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του ελβετικού αντασφαλιστικού ομίλου Swiss Re, οι συνολικές απώλειες σε ζωές το 2013 από καταστροφές ανήλθαν σε περίπου 25.000 από 14.000 το 2012. Ωστόσο, το κόστος από τις υλικές ζημιές που προκλήθηκαν μειώθηκε στα 130 δισ. δολάρια από 196 δισ., ενώ το κόστος των ασφαλιστικών εταιριών από τις διεκδικήσεις απέναντί τους εκτιμάται στα 44 δισ. από 81 δισ. δολάρια. Φυσικές καταστροφές, όπως οι πλημμύρες στην ανατολική Ευρώπη τον περασμένο Ιούνιο, είχαν το μεγαλύτερο οικονομικό αντίκτυπο όσον αφορά τις ασφαλισμένες ζημιές. Το κόστος των καταστροφών από τις πλημμύρες στην Ευρώπη εκτιμάται ότι ανήλθε σε 18 δισ. δολάρια, εκ των οποίων οι ασφαλισμένες ζημιές υπολογίστηκαν στα περίπου 4 δισ. δολάρια.

Στην Ευρώπη καταγράφηκαν, επίσης, ακραία καιρικά φαινόμενα, όπως σφοδρές χαλαζοπτώσεις που έπληξαν τη Γαλλία και τη Γερμανία τον περασμένο Ιούλιο και παληροϊκά κύματα που σημειώθηκαν στη βόρεια Ευρώπη τον Νοέμβριο και τον Δεκέμβριο του 2013. Οι πλημμύρες στην Αλμπέρτα του Καναδά τον Ιούνιο του 2013 προκάλεσαν ασφαλισμένες ζημιές περίπου 2 δισ. δολαρίων.

Βελτίωση οικονομικού κλίματος

Στις 97,5 (από 94,8) μονάδες διαμορφώθηκε τον Μάρτιο ο Δείκτης Οικονομικού Κλίματος στην Ελλάδα, στην υψηλότερη επίδοση από το καλοκαίρι του 2008, σύμφωνα με έρευνα οικονομικής συγκυρίας του IOBE. Από τους επιμέρους τομείς της οικονομίας, καταγράφεται ανάκαμψη στις επιχειρηματικές προσδοκίες στη βιομηχανία και τις κατασκευές, πτώση στο λιανικό εμπόριο και σχετική σταθερότητα στις Υπηρεσίες. Η καταναλωτική εμπιστοσύνη κινείται

επίσης ανοδικά, μετά από ένα δίμηνο υποχώρησης, στα λιγότερο αρνητικά επίπεδα της τελευταίας τετραετίας.

Σύμφωνα με το IOBE, υπάρχουν θετικά μηνύματα για την πορεία της οικονομίας, αλλά και επιμέρους εξελίξεις όπως π.χ. η ολοκλήρωση των διαπραγματεύσεων με την τρόικα και η μη λήψη μέτρων για το τρέχον έτος, η παροχή κάποιου βοηθήματος σε κοινωνικές ομάδες λόγω των καλών δημοσιονομικών αποτελεσμάτων του 2013, που επιδρούν θε-

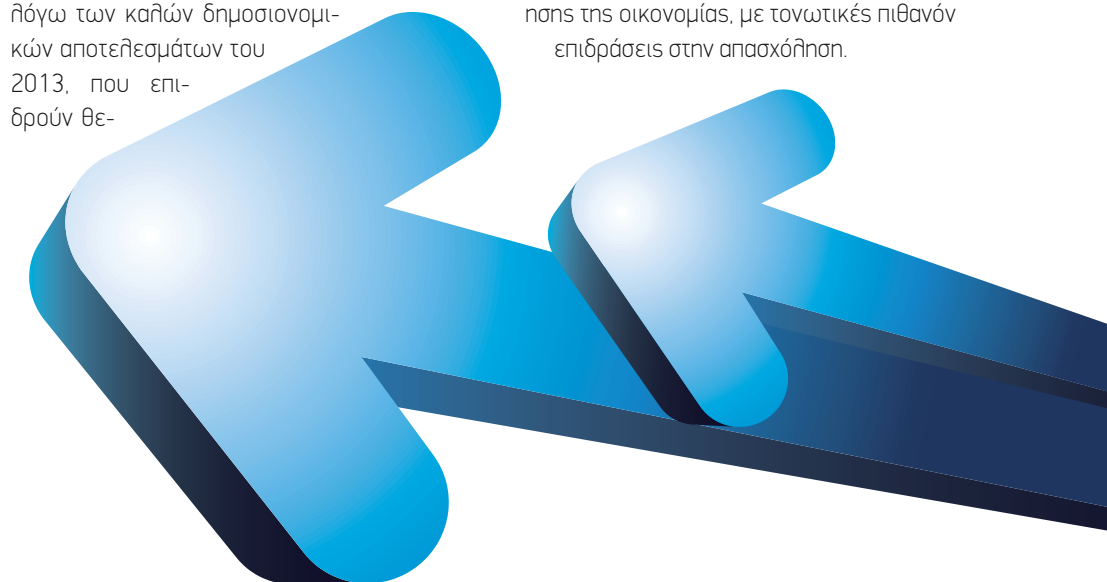
τικά στις διαμορφούμενες προσδοκίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Ωστόσο τονίζεται ότι αυτό δεν σημαίνει ότι υποχώρησαν οι οικονομικές δυσκολίες των προηγούμενων μηνών, οι οποίες εξακολουθούν σε μεγάλο βαθμό να υφίστανται, ως σωρευτικό αποτέλεσμα της κρίσης. Πάντως, η συνεχής επιβράδυνση της ύφεσης που αντανακλάται και στα επίσημα στοιχεία, δημιουργεί προσδοκίες σταθεροποίησης της οικονομίας, με τονωτικές πιθανόν επιδράσεις στην απασχόληση.

Τριπλή συμφωνία για τα PRIIPs

Την 1η Απριλίου το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Κομισιόν κατέληξαν σε τριπλή συμφωνία για τον κανονισμό που αφορά τα PRIIPs (packaged retail and insurance-based investment products), απ' όπου εξαιρούνται τα συνταξιοδοτικά προγράμματα. Σύμφωνα με όσα αναφέρει σε ανακοίνωσή της η Insurance Europe, τα συνταξιοδοτικά προϊόντα δεν είναι επενδυτικά προϊόντα, ούτε μπορούν να συγκριθούν με αυτά, διότι αγοράζονται με σκοπό να προσφέρουν συνταξιοδοτικό εισόδημα.

Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές χρειάζονται εξατομικευμένες πληροφορίες προκειμένου να λάβουν συνειδητές αποφάσεις για το ποιο προϊόν σύνταξης τους ταιριάζει. Η Insurance Europe υποστηρίζει το υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή και πιστεύει ότι η βελτίωση της πληροφόρησης που του παρέχεται είναι πολύ σημαντική.

Μένει να φανεί αν ο τελικός κανονισμός για τα RIIPs, όπως διαμορφώνεται με την τριμερή συμφωνία, θα εκπληρώσει τον σκοπό του.



Αύξηση συγχωνεύσεων και εξαγορών

Αύξηση συμφωνιών για συγχωνεύσεις και εξαγορές αναμένει σχεδόν το 70% των στελεχών επιχειρήσεων παγκοσμίως, σύμφωνα με την ένατη εξαμηνιαία έκθεση της Ernst & Young (EY) «Capital confidence barometer», που πραγματοποιήθηκε μεταξύ 1.600 ανώτερων στελεχών σε περισσότερες από 70 χώρες.

Το βελτιωμένο κλίμα ως προς τις συμφωνίες συγχωνεύσεων και εξαγορών πηγάζει από τη διαρκώς αυξημένη οικονομική εμπιστοσύνη, η οποία βελτιώθηκε εντυπωσιακά. Το 65% αναμένει ότι η παγκόσμια οικονομία θα βελτιωθεί, σε σύγκριση με μόλις 22% πριν από ένα χρόνο, ενώ το ποσοστό όσων προβλέπουν

επιδείνωση της οικονομίας έπεσε στο 11% - το χαμηλότερο επίπεδο σε διάστημα δύο ετών. Η ανάπτυξη είναι πλέον μια παγκόσμια διαπίστωση, καθώς σχεδόν το 60% των επιχειρήσεων δηλώνουν ότι σχεδιάζουν να επιταχύνουν τις αναπτυξιακές στρατηγικές τους στο προσεχές διάστημα.

Οι πέντε κορυφαίοι προορισμοί για τους δυνητικούς επενδυτές είναι η Κίνα, η Ινδία, η Βραζιλία, οι Ηνωμένες Πολιτείες και ο Καναδάς. Οι τομείς στους οποίους προβλέπεται να πραγματοποιηθούν οι περισσότερες συμφωνίες είναι η υγεία, το πετρέλαιο και το φυσικό αέριο, η αυτοκινητοβιομηχανία, τα καταναλωτικά προϊόντα και η τεχνολογία.



Αγαπητοί συνεργάτες

Στην Εθνική Ασφαδιστική γνωρίζουμε πολύ καλά ότι η ηγετική θέση είναι αποτέλεσμα συστηματικής προσπάθειας, ικανότητας προσαρμογής στα εκάστοτε δεδομένα της αγοράς και φυσικά έντιμης στάσης απέναντι στους ασφαδισμένους.

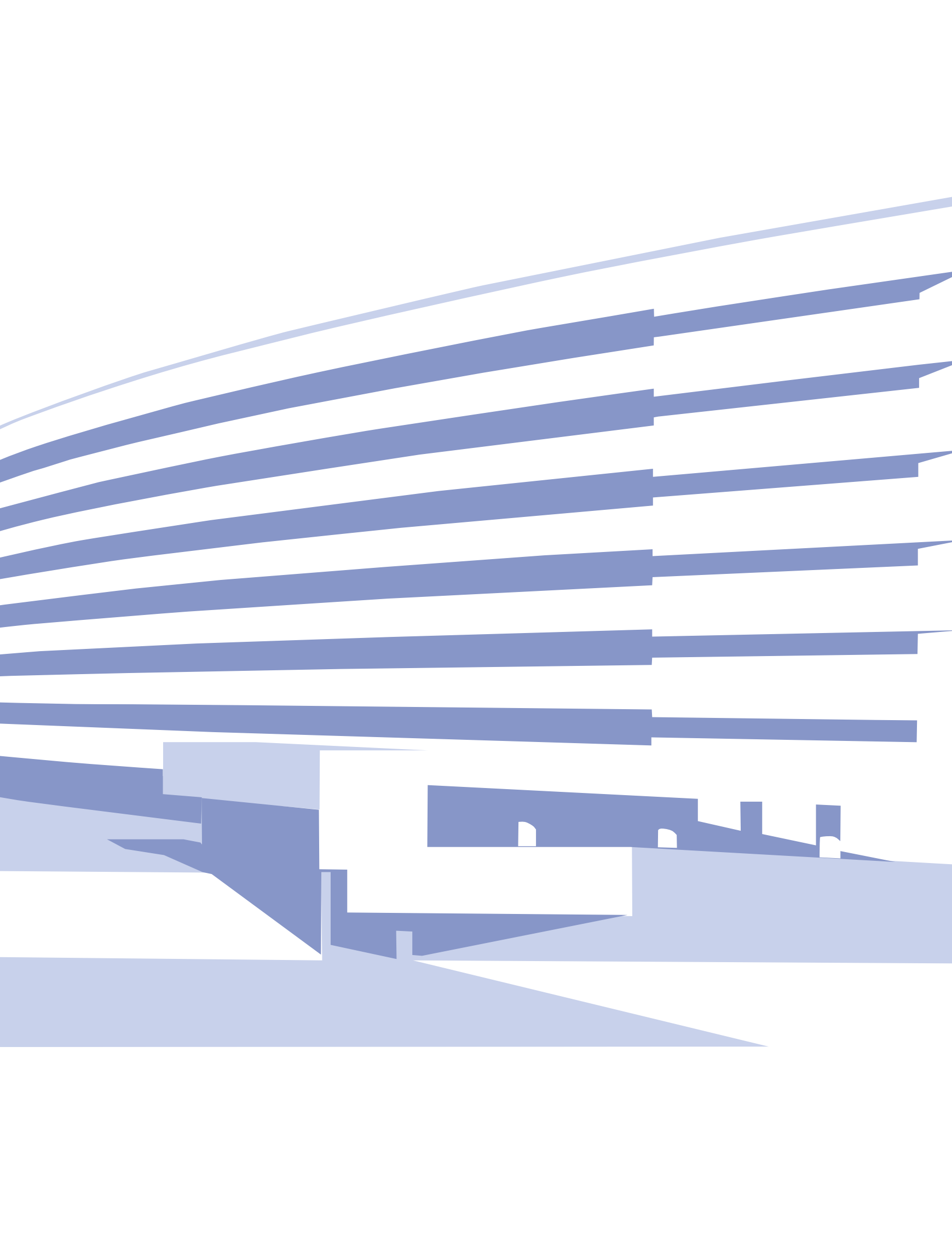
Η οδοκνηρωμένη ενημέρωση και η πεδατοκεντρικότητα, βρίσκονταν πάντα στην καρδιά της στρατηγικής της Εταιρίας, συμβάδοντας σημαντικά στη διαμόρφωση του ισχυρού της brand name.

Γι' αυτό, η Εθνική Ασφαδιστική έρχεται σήμερα να ανεβάσει ακόμη υψηλότερα τον πήχη της ποιότητας σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση και ενημέρωση των ασφαδισμένων της, έχοντας ως βασικό στόχο να καταστήσει το όνομά της συνώνυμο της ασφάλισης.

Στο πδαίοιο αυτό αναδεικνύεται καθοριστικός ο ρόδος των παραγωγικών δικτύων, που αποτεδούν άδδωσιε το «πρόσωπο» της Εθνικής Ασφαδιστικής στον πεδάτη. Με αφετηρία την αναγνωρισιμότητα του ονόματος της Εταιρίας και τα ανταγωνιστικά της προϊόντα, η εκπαίδευση έρχεται να αποτεδέσει κύριο μοχδό για την αναβάθμιση του έργου τους και σε συνδυασμό με την προσθήκη επιπδέον εργαδείων δουνδειάς να ενισχυθεί περαιτέρω η παραγωγικότητα και η αποτεδεσματικότητα τους.

Η Εθνική Ασφαδιστική διαθέτει όδα εκείνα τα συγκριτικά πδεονεκτήματα, αδδά και τις ευκαιρίες να ικανοποιήσει τις αναπτυξιακές προοπτικές της, παραμένοντας σταθερά το σημείο αναφοράς στον ασφαδιστικό κλάδο.

Σπύρος Μανρόγαδος



No

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

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

...για πάντα