Ανοιχτή Επικοινωνία

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΠΕΡΙΟΔΟΣ Β' • ΤΕΥΧΟΣ 7ο

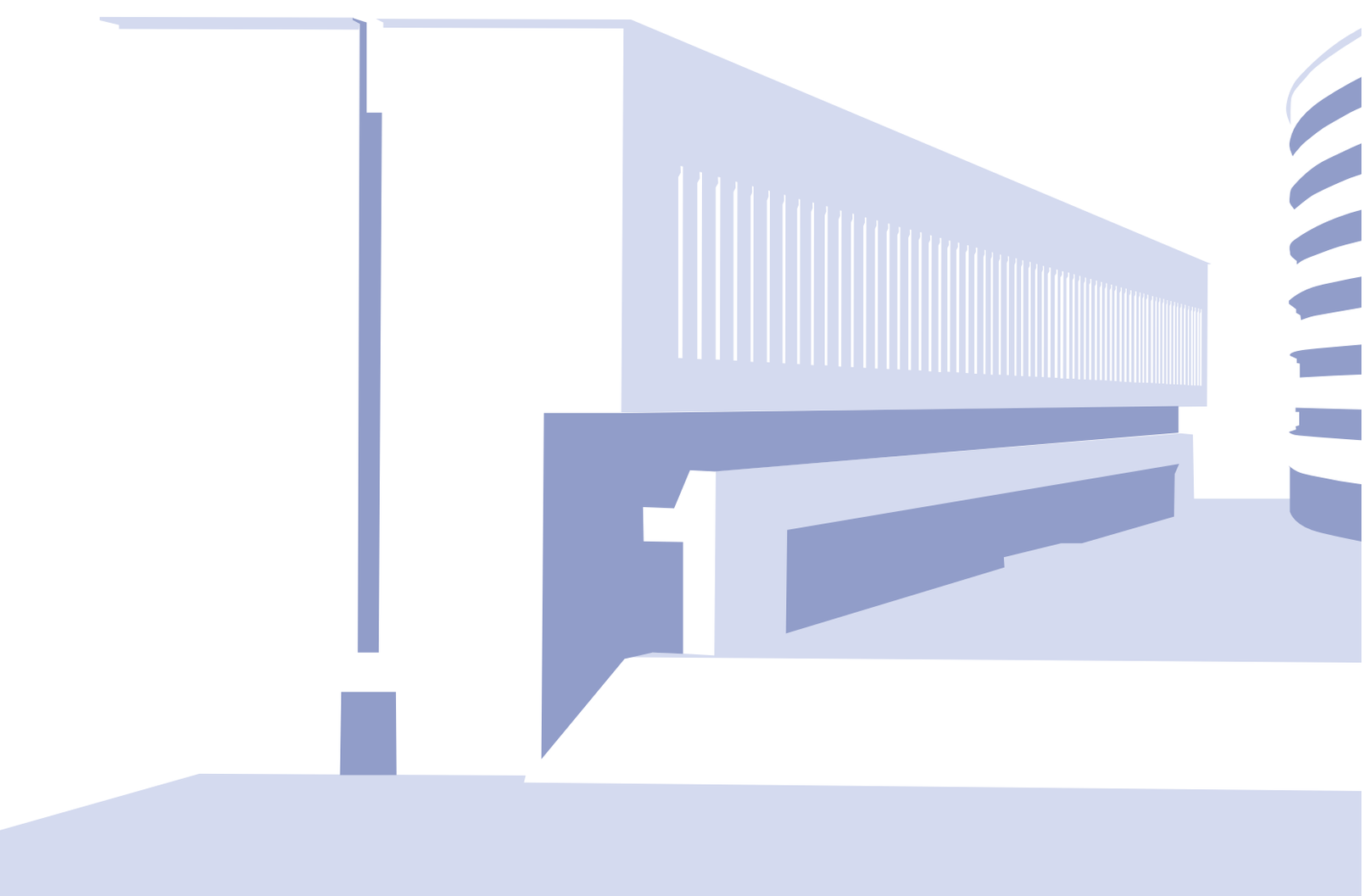
Αναμορφώνουμε την εικόνα μας στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου

Σε πρώτο πρόσωπο

Συνεργάτες μας μιλούν για τις προκλήσεις της ασφαλιστικής αγοράς και τους στόχους τους

Υψηλή κερδοφορία για την Εθνική Ασφαλιστική το 2012

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

EDITORIAL

Αγαπητοί συνεργάτες

Στην υπερεκατονταετή ιστορική της διαδρομή, η Εθνική Ασφαλιστική πορεύθηκε με όραμα, τόλμη κι αποφασιστικότητα, διευρύνοντας συνεχώς τους ορίζοντές της και υπηρετώντας με πίστη και συνέπεια το κοινωνικό σύνολο και τον ασφαλιστικό θεσμό.

Η απόλυτη ταύτιση του ονόματός της, λοιπόν, με τις έννοιες της φερεγγυότητας και του κύρους, αποτελεί προϊόν μιας διαρκούς επίμονης και επίπονης προσπάθειας για συνεχή προσφορά βέλτιστων υπηρεσιών και υγιή ανάπτυξη των εργασιών της.

Μιας προσπάθειας, ψυχή της οποίας υπήρξε διαχρονικά το ανθρώπινο δυναμικό της και συμπαραστάτης της η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας, η οποία προσφάτως εξεδήλωσε για άλλη μια φορά την αμέριστη εμπιστοσύνη της στην κορυφαία θυγατρική της, θωρακίζοντας την κεφαλαιακά.

Η Εθνική Ασφαλιστική, μέσα σε ένα εξαιρετικά δυσμενές οικονομικό περιβάλλον κατάφερε το 2012, όχι μόνο να διατηρήσει την ηγετική της θέση, αλλά και να επιτύχει υψηλή κερδοφορία. Η αποτελεσματικότητα στον έλεγχο του κόστους ζημιών, η μείωση των λειτουργικών εξόδων, αλλά και η ανάπτυξη νέων κερδοφόρων προϊόντων, διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο.

Αξιοποιώντας στο έπακρο την πλούσια εμπειρία της και τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού της, η Εταιρία θα εργαστεί αποτελεσματικά και τη φετινή χρονιά για να προσφέρει υψηλότερου επιπέδου προϊόντα και υπηρεσίες, που θα ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών και θα εξασφαλίζουν ηγετικά μερίδια αγοράς.

Δημήτρης Δημόπουλος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

σελ. 9-13

Αναμορφώνουμε την εικόνα μας στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου

Με ολοκληρωμένα σύγχρονα πακέτα ασφάλισης, αναβαθμισμένες καλύψεις, οικονομικά ασφάλιστρα, σημαντικές εκπτώσεις και παροχές, δημιουργούμε μια νέα εποχή για τον Κλάδο Αυτοκινήτου. Οι συνεργάτες μας αποκτούν μοναδικές δυνατότητες για την αύξηση και την επίτευξη των στόχων παραγωγής και οι πελάτες μας απολαμβάνουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, που μόνο μια Εταιρία σαν την Εθνική Ασφαλιστική μπορεί να προσφέρει.

σελ. 18

Σε πρώτο πρόσωπο

Η Εθνική Ασφαλιστική θεωρεί πως οι γνώμες των ανθρώπων της, είναι χρήσιμος οδηγός για τις αναζητήσεις κι επιδιώξεις της. Στο πλαίσιο του νέου μοντέλου επικοινωνίας που καθιερώνει έρχεται να ενταχθεί κι η «Ανοιχτή Επικοινωνία». Σε αυτό το τεύχος μιλούν οι κ.κ. Ιωάννης Μαυρομμάτης, Αθανάσιος Κόλτσος, Δήμητρα Δρακούλη, Σταύρος Ντεμερτζής, Αγγελική Φυλακτού και Θράσος Γρηγοριάδης.

σελ. 27

Υψηλά πρότυπα ποιότητας

Η Εθνική Ασφαλιστική, επαναπιστοποιήθηκε με επιτυχία ως προς την ποιοτική λειτουργία της, κατά το Πρότυπο ISO 9001. Η Εταιρία, ως ηγέτιδα του κλάδου, αλλά και ως μέλος του μεγαλύτερου χρηματοοικονομικού ομίλου της χώρας, αποδίδει μεγάλη σημασία στον τομέα ποιότητας καθώς κατά την εκτίμηση της διοίκησής της, αυτός είναι και ο μόνος τρόπος οι ελληνικές χρηματοοικονομικές μονάδες όπως αυτή, να αντιπαλέψουν δημιουργικά την κρίση.

σελ. 16

Όμιλος Ιατρικού Αθηνών-Εθνική Ασφαλιστική Συμφωνία συνεργασίας

ΟΜΙΛΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Συμφωνία συνεργασίας με την μεγαλύτερη ασφαλιστική Εταιρία της χώρας, την Εθνική Ασφαλιστική, υπέγραψε ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών. Με βάση τη συμφωνία αυτή, οι ασφαλισμένοι σε προγράμματα νοσοκομειακής κάλυψης της Εθνικής Ασφαλιστικής θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας όλων των κλινικών του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών έχοντας απευθείας κάλυψη από την ασφαλιστική τους εταιρία. Αξίζει να σημειωθεί ότι πέρυσι στον κλάδο υγείας, ο αριθμός των ασφαλισμένων στην Εθνική Ασφαλιστική με ομαδικά ή ατομικά συμβόλαια ανήλθε σε 365.300, ενώ το ύψος των αποζημιώσεων που καταβλήθηκε ήταν 100 εκατ. ευρώ.

σελ. 34

Κέρδισαν πληρώνοντας

Με απόλυτη επιτυχία ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός που διοργάνωσε για όλους τους πελάτες Ατομικών Συμβολαίων Ζωής & Υγείας στη διάρκεια του 2012 η Εθνική Ασφαλιστική, προκειμένου να προωθήσει τους νέους τρόπους πληρωμής ασφαλίστρων. Χαρακτηριστικό της μεγάλης απήχησης που είχε η εν λόγω πρωτοβουλία είναι, ότι το σύνολο των αποδείξεων που συμμετείχαν στις κληρώσεις του διαγωνισμού έφτασαν τις 600.000, ενώ τα συμβόλαια Ζωής, που πληρώθηκαν με εναλλακτικούς τρόπους αποτελούν το 70% των συμβολαίων Ζωής το 2012 έναντι 39% το 2011.

σελ. 6

Υψηλή κερδοφορία για την Εθνική Ασφαλιστική το 2012

Ο Όμιλος της Εθνικής Ασφαλιστικής διατήρησε, το 2012, την ηγετική θέση στην Ασφαλιστική αγορά και ταυτόχρονα πέτυχε υψηλή κερδοφορία. Ο Όμιλος παρουσίασε το 2012 κέρδη προ φόρων ύψους 89,5 εκατ. ευρώ σε σχέση με ζημιές προ φόρων (521,5 εκατ. ευρώ) το 2011, εξέλιξη που σηματοδοτεί την συνέχιση της κερδοφορίας προ απομειώσεων του Ομίλου που ξεκίνησε το 2011. Ομοίως, η Μητρική Εταιρία παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους 87,9 εκατ. ευρώ έναντι ζημιών προ φόρων (519,4 εκατ. ευρώ). Το ζημιογόνο αποτέλεσμα της χρήσης 2011 οφείλεται κυρίως στις απομειώσεις αξιογράφων από τη συμμετοχή της εταιρίας στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου.

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-asfalistiki.gr
e-mail: **ethniki@insurance.nbg.gr**

Υπεύθυνος έκδοσης:
Μαρία Κόρακα

ISSN: **1790-8272**
(Κ.Α. 570052)

σελ. 25

ΕθνικήProtect

Η Εθνική Ασφαλιστική, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες τάσεις και στις συνθήκες ανταγωνισμού που διαμορφώνονται τόσο στην ευρωπαϊκή, όσο και στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, προχώρησε στη λειτουργία της on-line ασφαλιστικής πλατφόρμας ΕθνικήProtect (www.ethnikiprotect.gr).
Ο συνολικός σχεδιασμός του εγχειρήματος έγινε προσεκτικά και στα πλαίσια της ευρύτερης στρατηγικής της εταιρίας προς τα παραγωγικά δίκτυα, λειτουργώντας συμπληρωματικά ως προς αυτά. Άλλωστε, όπως κατ' επανάληψη η Διοίκησή της Εθνικής Ασφαλιστικής έχει επισημάνει, η Εταιρία υποστηρίζει και ενισχύει την ανάπτυξη και το έργο των δικτύων της, αφού οι συνεργάτες της, αποτελούν κομβικό σημείο για την επίτευξη των υψηλών στόχων της.

σελ. 37

Χώρος Ιστορικής Μνήμης Κοραή 4

Εκατοντάδες μαθητές και φοιτητές, είναι κάθε χρόνο ανάμεσα στους επισκέπτες του Χώρου Ιστορικής Μνήμης Κοραή 4, έχοντας έτσι τη μοναδική ευκαιρία να «αντικρύσουν» ένα εξαιρετικά σημαντικό κομμάτι της σύγχρονης ελληνικής ιστορίας. Το 2012 τον Χώρο Ιστορικής Μνήμης επισκέφτηκαν 38 σχολικές τάξεις, δηλαδή συνολικά 800 παιδιά, έφηβοι και φοιτητές από 6 Δημοτικά, 8 Γυμνάσια, 3 Λύκεια της Αττικής, καθώς κι ένα Τμήμα της Σχολής Καλών Τεχνών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Σε καθημερινή, δε, βάση η επισκεψιμότητα ανέρχεται σε 20 άτομα.

Διαβάστε επίσης:

• Σε 4,3 δισ. ευρώ ανήλθε η παραγωγή ασφαλίστρων το 2012 σύμφωνα με μελέτη της ΕΑΕΕ. *σελ. 28*

• Σε 618 δισ. ευρώ ανήλθε η παραγωγή στις ασφαλίσεις Ζωής στην Ευρώπη *σελ. 30*

• 378.830 οδηγοί χρησιμοποίησαν «Φιλικό Διακανονισμό Ζημιών» *σελ. 31*

• Ανάλυση της χρηματοοικονομικής κατάστασης των ασφαλιστικών εταιριών από την KPMG. *σελ. 32*

• Ιδιωτική ασφάλιση, ένας δρόμος προς την αξιοπρέπεια και την ευημερία. . *σελ. 38*

Επωνύμως

Ο καθηγητής Γεώργιος Ι. Δουκίδης γράφει για την αναδυόμενη on-line ασφαλιστική αγορά στην Ελλάδα και την αναγκαία στρατηγική των επιχειρήσεων.

σελ. 22

Υψηλή κερδοφορία για την Εθνική Ασφαλιστική το 2012

Ο Όμιλος της Εθνικής Ασφαλιστικής διατήρησε, το 2012, την ηγετική του θέση στην Ασφαλιστική αγορά και ταυτόχρονα πέτυχε υψηλή κερδοφορία. Ο Όμιλος παρουσίασε το 2012 κέρδη προ φόρων ύψους 89,5 εκ. ευρώ σε σχέση με ζημιές προ φόρων (521,5 εκ. ευρώ) το 2011, εξέλιξη που σηματοδοτεί την συνέχιση της κερδοφορίας προ απομειώσεων του Ομίλου που ξεκίνησε το 2011. Ομοίως, η Μητρική Εταιρία παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους 87,9 εκ. ευρώ έναντι ζημιών προ φόρων (519,4 εκ. ευρώ). Το ζημιογόνο αποτέλεσμα της χρήσης 2011 οφείλεται κυρίως στις απομειώσεις αξιογράφων από τη συμμετοχή της εταιρίας στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (PSI).

Ο Όμιλος παρουσίασε κέρδη προ φόρων και απομειώσεων (χρηματοοικονομικών και περιουσιακών στοιχείων) ύψους 118,1 εκ. ευρώ έναντι 109,7 εκ. ευρώ το 2011, ενώ τα αντίστοιχα ποσά για την εταιρία ανήλθαν σε κέρδη ύψους 116,5 εκ. ευρώ έναντι 111,5 εκ. ευρώ.

Για την αντιστάθμιση των αρνητικών επιδράσεων στα Ίδια Κεφάλαια, συνεπεία της συμμετοχής της Εταιρίας στο πρόγραμμα ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (PSI), η εταιρία προχώρησε στην αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά 500 εκ. ευρώ, από τον μοναδικό της μέτοχο, την ΕΤΕ, συμβάλλοντας στην πλήρη αποκατάσταση και θωράκιση της κεφαλαιακής της ισορροπίας.

Η θωράκιση της κεφαλαιακής της βάσης ενισχύθηκε περαιτέρω στο 2012 από την επιπλέον αύξηση των Ιδίων Κεφαλαίων κατά 115 εκ. ευρώ, λόγω των λειτουργικών κερδών μετά φόρων ύψους 66,3 εκ. ευρώ που πέτυχε τη συγκεκριμένη χρήση και αποτιμητικών κερδών του διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου αξιογράφων ύψους 48,7 εκ ευρώ.

Αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, η παραγωγή (συμπεριλαμβανομένων των ασφαλίστρων από αναληφθείσες αντασφαλίσεις και δικαιωμάτων) ανήλθε για τον Όμιλο στα 651,1 εκ. ευρώ έναντι 848,8 εκ. ευρώ, ενώ για τη Μητρική Εταιρία ανήλθε στα 617,0 εκ. ευρώ έναντι 814,2 εκ. ευρώ το 2011. Η εταιρία κατάφερε να αντισταθμίσει την εν λόγω μείωση και να πετύχει ένα σημαντικά κερδοφόρο αποτέλεσμα μέσα στο εξαιρετικά δυσμενές οικονομικό περιβάλλον.

Η εξέλιξη της κερδοφορίας είναι κυρίως αποτέλεσμα της συνέχειας του σημαντικού ελέγχου του κόστους ζημιών ιδιαίτερα στους κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτου, της εξόδου από τον ζημιογόνο κλάδο Πιστώσεων, της ανάπτυξης νέων κερδοφόρων προϊόντων, και της αξιοσημείωτης μείωσης των λειτουργικών εξόδων, προ απομειώσεων περιουσιακών στοιχείων, κατά 30,0 εκ. ευρώ, μείωση 22% σε σχέση με το 2011, μέσω συνεργειών με την Μητρική Εταιρία.Το 2012 σε σχέση με το 2011 μειώθηκε κατά 27,7 εκ. ευρώ το ύψος των απαιτήσεων από χρεώστες ασφαλίστρων, μέσω συνέχισης της εφαρμογής αποτελεσματικότερων διαδικασιών, αλλαγής της πιστοληπτικής πολιτικής, καθώς και με την εφαρμογή νέων τρόπων είσπραξης ασφαλίστρων για τα ασφαλιστήρια όλων των κλάδων.

Σημειώνεται ότι τον Σεπτέμβριο του 2012 υπεγράφη νέα επιχειρησιακή σύμβαση εργασίας, που με πράξη ευθύνης και κατόπιν γόνιμου διαλόγου, συμφώνησαν οι εργαζόμενοι και η Διοίκηση της Εθνικής Ασφαλιστικής. Η συμβολή των εργαζομένων και η παραγωγική αποτελεσματικότητα των Δικτύων Πωλήσεων της εταιρίας συνέβαλαν σημαντικά στην επίτευξη των οικονομικών αποτελεσμάτων και αποτελούν εχέγγυο για την συνέχιση της επιτυχημένης πορείας της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι οι αλλαγές 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 όπλο την αναγνωρισιμότητα του ονόματος της, για την καλύτερη κάλυψη όλων των αναγκών των ασφαλισμένων.

ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ "Η ΕΘΝΙΚΗ"

ΑΡ.Μ.Α.Ε.: 12840/05/Β/86/20
ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΣΥΓΓΡΟΥ 103 – 105, 117 45, ΑΘΗΝΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ 1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2012 ΕΩΣ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2012
(ποσά εκφρασμένα σε χιλιάδες Ευρώ)

(Δημοσιευόμενα βάσει του κ.ν. 2190/1920, άρθρο 135 για επιχειρήσεις που συντάσσουν ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, ενοποιημένες και μη, κατά τα Δ.Π.Χ.Α.)

Τα παρακάτω στοιχεία και πληροφορίες, που προκύπτουν από τις οικονομικές καταστάσεις, στοχεύουν σε μία γενική ενημέρωση για την οικονομική κατάσταση και τα αποτελέσματα της Ανώνυμης Ελληνικής Εταιρίας Γενικών Ασφαλειών «Η ΕΘΝΙΚΗ» και του Ομίλου της. Συνιστούμε επομένως στον αναγνώστη, πριν προβεί σε οποιαδήποτε είδους επενδυτική επιλογή ή άλλη συναλλαγή με την εταιρία, να ανατρέξει στη διεύθυνση διαδικτύου της εταιρείας, όπου αναρτώνται οι ετήσιες οικονομικές καταστάσεις καθώς και η έκθεση ελέγχου του ορκωτού ελεγκτή λογιστή.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Αρμόδια Εποπτική Αρχή:	Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Διαδικτύου:	www.ethniki-asfalistiki.gr
Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων:	28 Μαρτίου 2013
Ορκωτός ελεγκτής λογιστής:	Δέσποινα Ξενάκη (Α.Μ.ΣΟΕΛ. 14161)
Ελεγκτική Εταιρία:	Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών & Συμβούλων Επιχειρήσεων **Deloitte.** Χατζηπαύλου, Σοφιανός και Καμπάνης Α.Ε.
Τύπος έκθεσης ελέγχου ελεγκτών:	Με σύμφωνη γνώμη
Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου:	
Δημήτριος Γ. Δημόπουλος	Πρόεδρος, Μη εκτελεστικό Μέλος (Από 9/7/2012)
Λεωνίδας Θ. Θεόκλητος	Πρόεδρος, Μη εκτελεστικό Μέλος (Μέχρι 9/7/2012)
Αλέξανδρος Γ. Τουρκολιάς	Α' Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος (Μέχρι 9/7/2012)
Άνθιμος Κ. Θωμόπουλος	Β' Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος (Μέχρι 17/4/2012)
Ανδρέας Ε. Βασιλείου	Β' Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος (Από 18/4/2012)
	Α' Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος (Από 9/7/2012)
Παύλος Κ. Μυλωνάς	Β' Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος (Από 9/7/2012)
Ιωάννης Μ. Κατσουρίδης	Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
Χριστόφορος Β. Σαρδελής	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Αλέξανδρος Γ. Κατσιώτης	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Τηλέμαχος Α. Παλαιολόγος	Μη Εκτελεστικό Μέλος
Νικόλαος Γ. Μήλιος	Μη Εκτελεστικό Μέλος (Από 14/9/2012)
Θεοφάνης Θ. Παναγιωτόπουλος	Μη Εκτελεστικό Μέλος (Από 27/9/2012)
Όλγα Ι. Παναγοπούλου	Μη Εκτελεστικό Μέλος (Μέχρι 14/9/2012)
Γεώργιος Ι. Πάσχος	Μη Εκτελεστικό Μέλος (Μέχρι 27/9/2012)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ

Ποσά σε χιλιάδες ευρώ

	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΙΑ	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ				
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	131.367	130.669	124.406	123.251
Επενδύσεις σε ακίνητα	111.591	122.342	111.591	122.342
Άυλα περιουσιακά στοιχεία	7.831	6.745	4.892	3.865
Χρηματοοικονομικά στοιχεία στην εύλογη αξία μέσω αποτ/των	319.685	319.833	302.637	301.838
Χρηματοοικονομικά στοιχεία διαθέσιμα προς πώληση	680.797	377.149	675.894	372.651
Διακρατούμενες ως τη λήξη επενδύσεις	133.218	196.744	133.218	196.744
Επενδύσεις σε συγγενείς επιχειρήσεις & κοινοπραξίες	3.323	4.185	16.349	16.349
Απαιτήσεις από ασφάλιστρα	201.577	218.687	187.041	214.693
Απαιτήσεις από αντασφαλιστικές δραστηριότητες	84.232	124.323	76.662	105.442
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.514.042	1.461.706	1.477.201	1.427.740
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	**3.187.663**	**2.962.383**	**3.109.891**	**2.884.915**
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ				
Μετοχικό κεφάλαιο	490.044	365.044	490.044	365.044
Λοιπά στοιχεία ιδίων κεφαλαίων	(105.721)	(595.270)	(125.657)	(614.501)
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων μετόχων εταιρίας (α)	**384.323**	**(230.226)**	**364.387**	**(249.457)**
Δικαιώματα Μειοψηφίας (β)	2.924	2.789	—	—
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων (γ) = (α) + (β)	**387.247**	**(227.437)**	**364.387**	**(249.457)**
Χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις	272.360	453.718	272.360	453.608
Υποχρεώσεις από αντασφαλιστικές δραστηριότητες	16.309	23.834	18.071	26.397
Προβλέψεις/Λοιπές υποχρεώσεις	313.421	337.252	296.560	321.588
Σύνολο υποχρεώσεων (δ)	**602.090**	**814.804**	**586.991**	**801.593**
Μαθηματικές προβλέψεις ασφαλειών ζωής	1.147.673	1.245.374	1.141.049	1.238.701
Ασφαλιστικές προβλέψεις εκκρεμών ζημιών	584.268	623.747	574.176	612.991
Μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα	105.460	159.389	98.450	151.531
Λοιπές ασφαλιστικές προβλέψεις	360.925	346.506	344.838	329.556
Σύνολο ασφαλιστικών προβλέψεων (ε)	**2.198.326**	**2.375.016**	**2.158.513**	**2.332.779**
ΣΥΝΟΛΟ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ (γ) + (δ) + (ε)	**3.187.663**	**2.962.383**	**3.109.891**	**2.884.915**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Ποσά σε χιλιάδες ευρώ

	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΙΑ	
	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011
Ασφαλίσεις Ζωής				
Ασφάλιστρα	321.535	377.091	314.275	369.448
Μείον: Αντασφάλιστρα	(4.964)	(5.472)	(3.562)	(4.516)
Μείον: δεδουλευμένες προμήθειες και έξοδα παραγωγής	(45.650)	(50.896)	(45.621)	(50.239)
Μείον: ασφαλιστικές αποζημιώσεις - Ιδία κράτηση	(434.621)	(396.070)	(429.477)	(392.059)
Μεταβολή μαθηματικών και λοιπών προβλέψεων - Ιδία κράτηση	132.254	111.573	131.528	111.003
Καθαρό εισόδημα επενδύσεων ασφαλίσεων ζωής	76.969	(460.290)	77.086	(455.787)
Κέρδη/(Ζημίες) ασφαλίσεων ζωής (α)	**45.523**	**(424.064)**	**44.229**	**(422.150)**
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών				
Ασφάλιστρα	386.812	516.127	359.503	489.740
Μείον: Αντασφάλιστρα	(70.185)	(83.829)	(64.152)	(78.477)
Μείον: δεδουλευμένες προμήθειες και έξοδα παραγωγής	(37.140)	(61.960)	(36.706)	(61.401)
Μείον: ασφαλιστικές αποζημιώσεις - Ιδία κράτηση	(138.811)	(198.039)	(124.134)	(183.350)
Καθαρό εισόδημα επενδύσεων ασφαλίσεων κατά ζημιών	22.932	(124.305)	21.790	(125.203)
Κέρδη ασφαλίσεων κατά ζημιών (β)	**163.608**	**47.994**	**156.301**	**41.309**
Λοιπά εσοδα (γ)	13.454	14.315	10.897	12.230
Λειτουργικά έξοδα (δ)	(133.298)	(160.830)	(123.465)	(150.776)
Αναλογία κερδών από συμμετοχές σε συγγενείς επιχ/σεις (ε)	185	1.131	—	—
Κέρδη/(Ζημίες) προ φόρων (α) + (β) + (γ) + (δ) + (ε)	**89.472**	**(521.454)**	**87.962**	**(519.387)**
Κέρδη/(Ζημίες) μετά από φόρους	**67.309**	**(425.704)**	**66.258**	**(423.209)**
Αξιόγραφα διαθέσιμα προς πώληση μετά από φόρους	48.914	46.410	48.687	46.315
Συναλλαγματικές διαφορές μετά από φόρους	(396)	(162)	—	—
Μεταφορά κερδών θυγατρικών σε αποθεματικά	(177)	—	—	—
Καθαρά λοιπά εισοδήματα, μετά από φόρους	**48.341**	**46.248**	**48.687**	**46.315**
ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΑ, ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ	**115.650**	**(379.456)**	**114.945**	**(376.894)**
Κέρδη/(Ζημίες), μετά από φόρους που αναλογούν:				
στη Μητρική Εταιρεία	**67.478**	**(425.599)**	**66.258**	**(423.209)**
στους Μετόχους μη ελεγχουσών συμμετοχών	**(169)**	**(105)**	—	—
Συναλλαγ. εισοδήματα, μετά από φόρους που αναλογούν:				
στη Μητρική Εταιρεία	**115.616**	**(379.373)**	**114.945**	**(376.894)**
στους Μετόχους μη ελεγχουσών συμμετοχών	**34**	**(83)**	—	—

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Ποσά σε χιλιάδες ευρώ

	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΙΑ	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων έναρξης χρήσεως (1/1/2012 και 1/1/2011 αντίστοιχα)	(227.437)	152.076	(249.457)	127.437
Κέρδη/(ζημιές) χρήσεως μετά από φόρους	67.478	(425.599)	66.258	(423.209)
Αύξηση/(μείωση) μετοχικού κεφαλαίου	498.900	—	498.900	—
Καθαρό εισόδημα καταχωρημένο απ΄ ευθείας στην καθαρή θέση	48.306	46.086	48.686	46.315
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων λήξης χρήσεως (31.12.2012 και 31.12.2011 αντίστοιχα)	**387.247**	**(227.437)**	**364.387**	**(249.457)**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ

Ποσά σε χιλιάδες ευρώ

	ΟΜΙΛΟΣ		ΕΤΑΙΡΙΑ	
	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011	01.01-31.12.2012	01.01-31.12.2011
Σύνολο εισροών/(εκροών) από λειτουργικές δραστηριότητες (α)	44.931	168.135	37.887	172.411
Σύνολο εισροών/(εκροών) από επενδυτικές δραστηριότητες (β)	(4.285)	(1.160)	(2.540)	2.555
Σύνολο εισροών/(εκροών) από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (γ)	(31.236)	(353.210)	(31.126)	(353.072)
Καθαρή αύξηση/(μείωση) στα ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα χρήσεως (α) + (β) + (γ)	**9.410**	**(186.235)**	**4.221**	**(178.106)**
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα έναρξης χρήσεως	**1.002.663**	**1.188.898**	**987.921**	**1.166.027**
Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα λήξης χρήσεως	**1.012.073**	**1.002.663**	**992.142**	**987.921**

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1. Στην ενοποίηση περιλαμβάνονται οι κατωτέρω εταιρίες με τη μέθοδο:

α) της ολικής ενοποίησης

Όνομα Εταιρίας	Έδρα	% συμμετοχής	Ανέλεγκτες Φορολογικά Χρήσεις
1. ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΛΛΗΝ. ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ, "Η ΕΘΝΙΚΗ"	Ελλάδα	ΜΗΤΡΙΚΗ	2010-2012
2. ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΥΠΡΟΥ LTD	Κύπρος	89,09	2011-2012
3. ΕΘΝΙΚΗ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ LTD	Κύπρος	89,09	2011-2012
4. NATIONAL INSURANCE AGENTS & CONSULTANTS LTD	Κύπρος	89,09	2008-2012
4. SOCIETATE COMERCIALA GARANTA ASIGURARI SA	Ρουμανία	94,96	2003-2012
5. AUDATEX ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	Ελλάδα	70,00	2010-2012
6. NATIONAL ΜΕΣΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ Α.Ε.	Ελλάδα	95,00	2010-2012

β) της καθαρής θέσης

Όνομα Εταιρίας	Έδρα	% συμμετοχής
1. UBB-AIG INSURANCE AND REINSURANCE COMPANY	Βουλγαρία	30,00
2. UBB-AIG LIFE INSURANCE COMPANY	Βουλγαρία	30,00
3. UBB INSURANCE BROKER AD	Βουλγαρία	20,00

Λόγω εφαρμογής των διατάξεων του Δ.Λ.Π. 28, η Ευρώπη Α.Ε.Γ.Α. δεν ενοποιείται με τη μέθοδο της καθαρής θέσης.

2. Έχουν τηρηθεί οι λογιστικές αρχές που υιοθέτησε ο Όμιλος βάσει των Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Αναφοράς (Δ.Π.Χ.Α.) με ημερομηνία πρώτης εφαρμογής την 1η Ιανουαρίου 2004 και για το ΔΠΧΑ 4 την 1η Ιανουαρίου 2005.

3. Η Μητρική Εταιρία είναι θυγατρική της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. η οποία κατέχει το 100% των μετοχών. Κατά συνέπεια οι παρούσες Οικονομικές Καταστάσεις ενοποιούνται στον ενοποιημένο ισολογισμό του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος με τη μέθοδο της πλήρους ενοποίησης.

4. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού στο τέλος της χρήσης στον Όμιλο και στην Εταιρία ήταν:

Όμιλος		Εταιρία	
31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
1.023	1.048	825	855

5. Πέραν της υποχρεωσής της Μητρικής Εταιρίας για ασφαλιστική τοποθέτηση, δεν υπάρχει άλλη δέσμευση ή εγγύηση επι των στοιχείων του ενεργητικού.

6. Οι επίδικες ή υπό διαιτησία διαφορές καθώς και οι εκκρεμείς αποφάσεις των δικαστικών ή διοικητικών οργάνων δεν αναμένεται να επηρεάσουν σημαντικά την οικονομική κατάσταση ή λειτουργία του Ομίλου. Το ποσό των προβλέψεων που έχουν σχηματιστεί από τον Όμιλο και την Μητρική Εταιρία κατά την 31 Δεκεμβρίου 2012 ανέρχονται σε α) για επισφαλείς χρεώστες ασφαλίστρων και λοιπές απαιτήσεις € 66.004 χιλ. και € 64.928 χιλ. αντίστοιχα, β) για φορολογικά ανέλεγκτες χρήσεις € 540 χιλ. και € 350 χιλ αντίστοιχα.

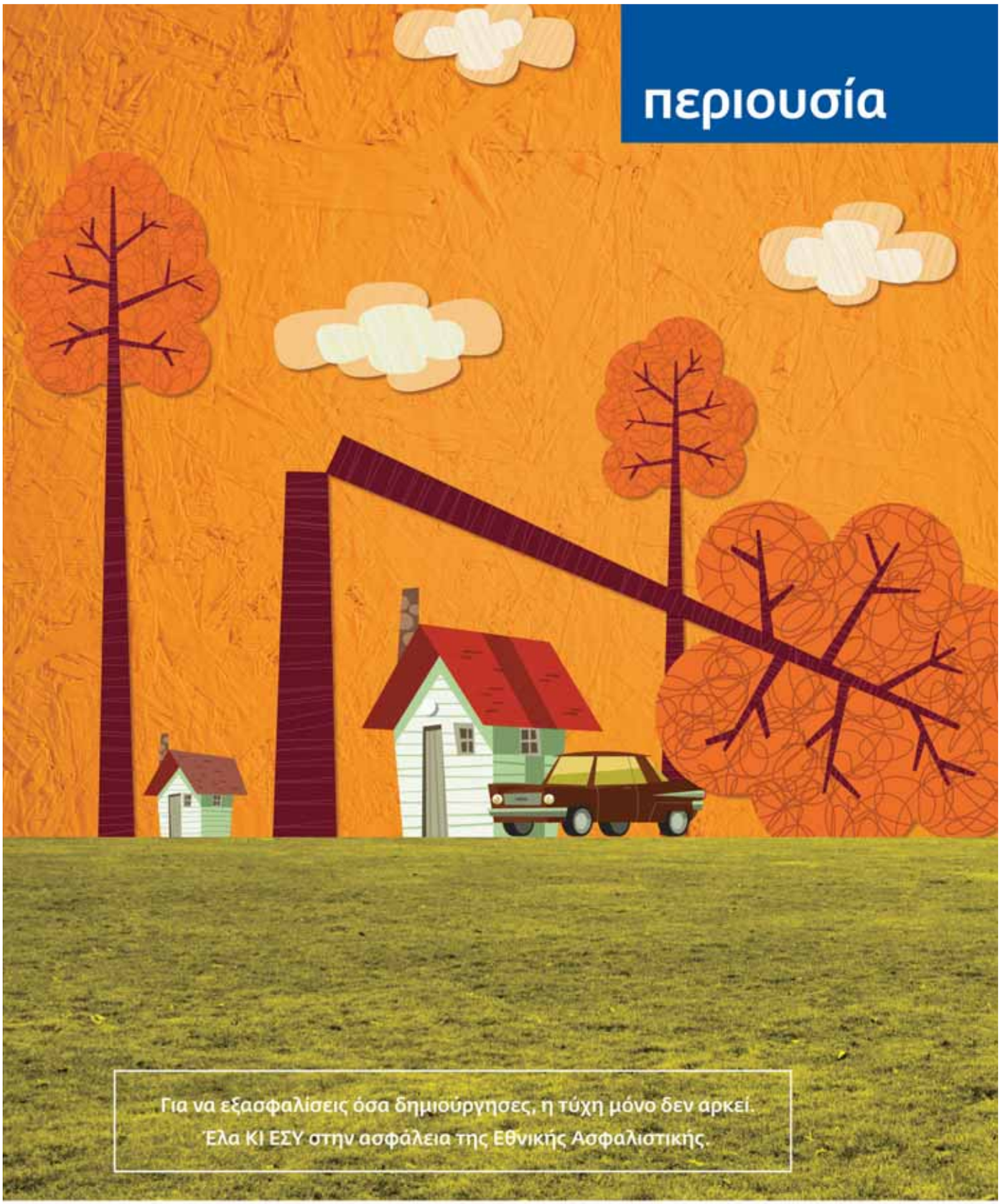
7. Όσον αφορά στις συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη σημειώνεται οτι στις 31 Δεκεμβρίου 2012 για τον Όμιλο το σύνολο των απαιτήσεων ανέρχεται σε € 988.504 χιλ., των υποχρεώσεων σε € 281.266 χιλ., των εσόδων σε € 47.700 χιλ. και των εξόδων σε € 11.407 χιλ. και για την Μητρική Εταιρία το σύνολο των απαιτήσεων ανέρχεται σε € 988.707 χιλ., των υποχρεώσεων σε € 282.362 χιλ., των εσόδων σε € 52.094 χιλ. και των εξόδων σε € 14.836 χιλ.. Οι συνολικές απολαβές ανήλθαν για τη χρήση 2012 σε € 965 χιλ. (2011: € 1.218 χιλ.) στις οποίες συμπεριλαμβάνονται βραχυπρόθεσμες παροχές ύψους € 915 χιλ. και παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία € 50 χιλ..

8. Στο κονδύλι του ισολογισμού "Λοιπές Υποχρεώσεις" κατά την 31 Δεκεμβρίου 2012 περιλαμβάνεται ποσό € 58.698 χιλ. για τον Όμιλο και € 58.533 χιλ. για τη Μητρική Εταιρία που αφορούν στα συμβόλαια με αριθμό 2361, 2740 και 3002 για το προσωπικό της Μητρικής καθώς και σε πρόβλεψη της υποχρέωσης βάσει των Ν. 2112/1920 και Ν. 3026/1954. Το παραπάνω ποσό αναλύεται σε υποχρεώσεις ομαδικών επενδυτικών συμβολαίων ύψους € 51.030 χιλ. της Μητρικής Εταιρείας και σε υποχρεώσεις από προγράμματα καθορισμένων παροχών ύψουν € 7.668 χιλ. για τον Όμιλο και € 7.503 χιλ. για τη Μητρική Εταιρεία.

9. Ορισμένα στοιχεία της 31 Δεκεμβρίου 2011 αναμορφώθηκαν ώστε να είναι συγκρίσιμα με τα αντίστοιχα της 31 Δεκεμβρίου 2012. Σχετική αναφορά παρατίθεται στη σημείωση 46 των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων της χρήσης που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2012.

Αθήνα, 28 Μαρτίου 2013

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Ο ΑΝΑΛΟΓΙΣΤΗΣ
Δ. Γ. ΔΗΜΟΠΟΥΛΟΣ	**Ι. Μ. ΚΑΤΣΟΥΡΙΔΗΣ**	**Σ. Σ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΣ**	**Γ. Χ. ΠΕΤΟΥΣΗΣ**	**Γ. Χ. ΜΑΜΟΥΛΑΚΗΣ**
Α.Δ.Τ. Ι 044860	Α.Δ.Τ. ΑΖ 615707	Α.Δ.Τ. ΑΒ 576336	Αρ. αδ. 990 Α' τάξης	Α.Δ.Τ. ΑΗ 125609



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Αναμορφώνουμε την εικόνα μας στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου

Με ολοκληρωμένα σύγχρονα πακέτα ασφάλισης, αναβαθμισμένες καλύψεις, οικονομικά ασφάλιστρα, σημαντικές εκπτώσεις και παροχές, δημιουργούμε μια νέα εποχή για τον Κλάδο Αυτοκινήτου. Οι συνεργάτες μας αποκτούν μοναδικές δυνατότητες για την αύξηση και την επίτευξη των στόχων παραγωγής και οι πελάτες μας απολαμβάνουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, που μόνο μια Εταιρία σαν την Εθνική Ασφαλιστική μπορεί να προσφέρει.

Από τον κ. Ηρακλή Δασκαλόπουλο, Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή

Μια νέα εποχή στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου δημιουργεί η Εθνική Ασφαλιστική, η ηγέτιδα δύναμη του ασφαλιστικού κλάδου στην Ελλάδα και μέλος του μεγαλύτερου χρηματοπιστωτικού οργανισμού της χώρας, του ομίλου NBG. Η Εταιρία, αλλάζοντας ριζικά τη φιλοσοφία που διέπει τον Κλάδο Αυτοκινήτου, προσφέρει τα πλέον ολοκληρωμένα πακέτα ασφάλισης με πλήθος σύγχρονων καλύψεων και παροχών, στις πιο ανταγωνιστικές τιμές της αγοράς.

Με τη νέα πολιτική της στον κλάδο αυτοκινήτου, στοχεύει στην παροχή σπουδαίων και δυναμικών εργαλείων στα Δίκτυά της για την ανάπτυξη των εργασιών τους, στην υψηλής ποιότητας παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες και στην ενδυνάμωση των μεριδίων αγοράς της, διατηρώντας παράλληλα την κερδοφορία του Κλάδου σε υψηλό επίπεδο.

Μια πολυπληθής ομάδα ανθρώπων από τον Κλάδο Αυτοκινήτου, τη Μηχανογράφηση, την Οργάνωση και την Αναλογιστική υπηρεσία, κατάφερε με σκληρή και αποτελεσματική εργασία, να φέρει εις πέρας εντός ασφυκτικών χρονικών πλαισίων, ένα πολύπλοκο έργο: την αναμόρφωση του Κλάδου Αυτοκινήτου, προκειμένου η νέα εικόνα να ανταποκρίνεται στο μέγεθος και το εκτόπισμα μιας εταιρίας σαν την Εθνική Ασφαλιστική.

Τη νέα εποχή στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου συνθέτουν επτά ουσιώδεις και σημαντικές αλλαγές, που σχετίζονται με τη δημιουργία του παραμετρικού τιμολογίου, την παροχή βελτιωμένων καλύψεων, την προσφορά νέων υπηρεσιών υγείας, την υιοθέτηση νέων τρόπων πληρωμής, την εισαγωγή νέων σύγχρονων όρων στα συμβόλαια, τη διάθεση μοναδικών προνομίων στους ασφαλισμένους στα συνεργαζόμενα συνεργεία και την αναδιοργάνωση και εισαγωγή νέων on line εφαρμογών για την εξυπηρέτηση των συνεργατών του δικτύου πωλήσεων .

Παραμετρικό τιμολόγιο

Βασικός πυλώνας της νέας φιλοσοφίας που διαπνέει τις ασφαλίσεις αυτοκινήτου στην Εθνική Ασφαλιστική, είναι η εισαγωγή ενός νέου ευέλικτου, ρεαλιστικού και πελατοκεντρικού μοντέλου τιμολόγησης, το οποίο θα προσαρμόζεται ανά τακτά διαστήματα βάσει της ανάλυσης της εμπειρίας του χαρτοφυλακίου της Εταιρίας. Η καθιέρωσή του, δε, ήρθε ως αποτέλεσμα της ανάγκης για ορθή τιμολόγηση των κινδύνων και του συνεχώς αυξανόμενου ανταγωνισμού στην ασφάλιση αυτοκινήτου, σε συνδυασμό φυσικά με την τρέχουσα οικονομική συγκυρία.

Το νέο παραμετρικό τιμολόγιο, για τη δημιουργία του οποίου μελετήθηκαν μεταξύ άλλων σε βάθος αντίστοιχα μοντέλα της διεθνούς αγοράς, έχει μοναδικά χαρακτηριστικά. Εξασφαλίζει τη δικαιότερη κατανομή των ασφαλίστρων λαμβάνοντας υπόψη ένα πλήθος ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κάθε οχήματος και κάθε πελάτη, ενώ είναι εξαιρετικά ανταγωνιστικό συγκρινόμενο με όσα προσφέρονται από άλλες εταιρίες της αγοράς στις περισσότερες περιοχές της χώρας. Στις βασικές παραμέτρους που λαμβάνονται υπόψη για την τιμολόγηση του ασφαλίστρου, περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων η μάρκα, το μοντέλο, η πραγματική

Auto Web, η σύγχρονη εφαρμογή

Η πρόκληση της αναμόρφωσης της εικόνας στον Κλάδο Αυτοκινήτου της Εταιρίας ήταν μεγάλη τόσο σε επίπεδο τιμολόγησης όσο και λειτουργικότητας. Η μηχανογράφηση κλήθηκε σε εξαιρετικά μικρό χρονικό διάστημα να ολοκληρώσει ένα από τα σημαντικότερα έργα: τη δημιουργία της εφαρμογής Auto Web, που ήρθε να αντικαταστήσει την υπάρχουσα, προκειμένου να υποστηριχθεί η νέα φιλοσοφία της Εταιρίας στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου. Πρόκειται για μια σύγχρονη, λειτουργική και φιλική στο χρήστη εφαρμογή μέσω της οποίας γίνεται πλέον η έκδοση προσφοράς, η καταχώρηση της αίτησης και έκδοση συμβολαίου, όπως επίσης και όλες οι πρόσθετες πράξεις. Με την νέα εφαρμογή οι συνεργάτες του δικτύου πωλήσεων θα μπορούν απλούστερα και ταχύτερα να πραγματοποιούν όλες τις εργασίες έκδοσης και διαχείρισης των ασφαλιστηρίων τους.

του ισχύς, η ηλικία του οχήματος, η περιοχή κυκλοφορίας, ο αριθμός των ζημιών και η ηλικία του οδηγού.

Μετά από ενδελεχή ανάλυση του χαρτοφυλακίου της Εταιρίας και των αποζημιώσεων από τον Κλάδο Αυτοκινήτου, προέκυψαν 15 γεωγραφικές ζώνες, οι οποίες ήταν ομοιογενείς σε ότι αφορά στο κόστος ζημιών. Κάθε ασφαλισμένο όχημα θα κατατάσσεται με βάση την περιοχή κυκλοφορίας σε μια από αυτές και το ασφάλιστρό του θα τιμολογείται ανάλογα. Με το νέο τρόπο γεωγραφικής τιμολόγησης, επιτυγχάνεται αντικειμενικός προσδιορισμός του ασφαλίστρου, το οποίο είναι αφενός προσαρμοσμένο στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε περιοχής κι αφετέρου δικαιότερο τόσο για τους πελάτες όσο και για την Εταιρία.

Η έννοια του bonus-malus καταργείται και πλέον η έκπτωση ή επιβάρυνση του ασφαλίστρου λόγω εμπειρίας καθορίζεται από εσωτερικό αλγόριθμο της Εταιρίας. Με βάση αυτόν τον αλγόριθμο το ασφάλιστρο ενός πρωτασφαλιζόμενου οχήματος θα υπολογίζεται σύμφωνα με τον αριθμό των ζημιών που αυτό έχει προκαλέσει τα τελευταία έτη. Σε κάθε ετήσια ανανέωση της ασφάλισης κι εφόσον το αυτοκίνητο δεν έχει προκαλέσει ζημιές, ανταμείβουμε τον πελάτη, τόσο για την καλή οδηγική του συμπεριφορά, όσο και για την πιστότητά του προς την Εταιρία, παρέχοντας του πρόσθετη έκπτωση. Επιπλέον, με την κάλυψη «Εγγύηση Ασφαλίστρου», δε θα επιβάλλεται επασφάλιστρο, ακόμη κι αν έχει προκαλέσει μέχρι δύο ζημιές.

Όροι ασφάλισης

Η Εθνική Ασφαλιστική, ταυτόχρονα με την έναρξη ισχύος του νέου παραμετρικού τιμολογίου, προχώρησε στην έκδοση ενός νέου βιβλίου όρων ασφάλισης. Οι όροι επικαιροποιήθηκαν, είναι σαφείς και διατυπωμένοι σε απλή γλώσσα. Οι νέοι όροι είναι κοινοί για όλες τις χρήσεις των οχημάτων που ασφαλίζει η Εταιρία, καθώς και για όλα τα δίκτυα πώλησης συμβολαίων (Πράκτορες, Γραφεία Ζωής, ΕθνικήProtect, Bancassurance). Οι ιδιαίτεροι όροι και προβλέψεις του κάθε συμβολαίου θα εκτυπώνονται πλέον κατά τη διαδικασία έκδοσης. Επίσης, σε οποιαδήποτε επανεκτύπωση σήματος και συμβολαίου, θα εμφανίζεται η τρέχουσα εικόνα του ασφαλιστηρίου κατά τη στιγμή της εκτύπωσης και θα αναγράφονται μόνον όσοι κίνδυνοι είναι σε ισχύ σε αυτό.

Και δωρεάν παροχές υγείας

Στους κατόχους συμβολαίων αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών πάνω από 50 cc στην Εθνική Ασφαλιστική, προσφέρονται τόσο για τους ίδιους όσο και τις οικογένειές τους, δωρεάν παροχές υγείας κι εκπτώσεις, στο πλαίσιο της συμφωνίας που συνήψε η Εταιρία με τον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών. Και ειδικότερα:

- Δωρεάν Check-Up για τον κάτοχο συμβολαίου (για δυο μήνες από την έκδοση του συμβολαίου).
- Δωρεάν απεριόριστες επισκέψεις στους εφημερεύοντες ιατρούς των εξωτερικών ιατρείων των Νοσοκομείων του Ομίλου, 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο.
- Έκπτωση 25% στις επισκέψεις στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία σε όλες τις ειδικότητες του Ομίλου.
- Έκπτωση 40% στις Διαγνωστικές Εξετάσεις στα εξωτερικά ιατρεία των Νοσοκομείων του Ομίλου. Για Αξονικές-Μαγνητικές Τομογραφίες, Triplex & PET CT τιμή κρατικού τιμολογίου.
- Έκπτωση 25% στις ιατρικές πράξεις στα Νοσοκομεία του Ομίλου.
- Δωρεάν χρήση της Υπηρεσίας Ασθενοφόρων σε περίπτωση έκτακτης εισαγωγής.
- Προνομιακές τιμές Check-Up για όλη την οικογένεια.
- Έκπτωση 12% στα έξοδα νοσηλείας.

Καλύψεις και ζημιές

Οι αλλαγές στη φιλοσοφία των καλύψεων είναι ουσιώδεις κι έρχονται να ανταποκριθούν στις συνθήκες ζωής όπως αυτές διαμορφώνονται σήμερα. Έτσι λοιπόν:

- Το ασφάλιστρο κλοπής γίνεται πλέον παραμετρικό και εξαρτάται από την περιοχή κυκλοφορίας και τον τύπο του αυτοκινήτου.
- Στην κάλυψη για πυρκαγιά-τρομοκρατικές ενέργειες μειώνεται σημαντικά το ασφάλιστρο, ώστε να ανταποκρίνεται στη μέχρι σήμερα εμπειρία.
- Μειώνεται σημαντικά και το ασφάλιστρο για την κάλυψη της νομικής προστασίας, ενώ το κεφάλαιο ασφάλισης διατηρείται το ίδιο.
- Στην κάλυψη των φυσικών φαινομένων, καταργείται η εξαίρεση των ζημιών που ήταν έμμεσο αποτέλεσμα φυσικών φαινομένων.

Παράλληλα, προκειμένου να επιτευχθεί το καλύτερο δυνατό ασφάλιστρο, η Εταιρία εισάγει νέες απαλλαγές σε καλύψεις. Έτσι, για τη θραύση κρυστάλλων εισάγεται απαλλαγή 50 ευρώ ανα ζημιά, η οποία όμως δεν ισχύει αν ο ασφαλισμένος απευθυνθεί στις εξειδικευμένες εταιρίες επισκευής κρυστάλλων που συνεργάζονται με την Εταιρία. Στη κάλυψη των φυσικών φαινομένων εισάγεται απαλλαγή 200 ευρώ ανά ζημιά, η οποία μειώνεται στα 100 ευρώ, εφόσον η επισκευή γίνει σε οποιοδήποτε συνεργαζόμενο συνεργείο. Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί ότι η αξία της ασφάλισης ορίζεται μέσω της βάσης δεδομένων Eurotax ελαχιστοποιώντας έτσι τις περιπτώσεις υπασφάλισης/υπερασφάλισης και των πιθανών συνεπειών τους κατά την αποζημίωση.

Μοναδικά προνόμια σε συνεργαζόμενα συνεργεία

Οι κάτοχοι συμβολαίων αυτοκινήτου στην Εθνική Ασφαλιστική, απολαμβάνουν επιπλέον παροχών στην περίπτωση που αποτανθούν στα Συνεργαζόμενα Συνεργεία. Παροχές, που θα έρθουν να ενισχύσουν την ήδη αυξημένη ροή πελατών προς τα συνεργαζόμενα συνεργεία. Είναι ενδεικτικό πως, με βάση τα τελευταία διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, ο αριθμός των πελατών που προτιμά τα συνεργαζόμενα συνεργεία υπερβαίνει πλέον το 25%.

Έτσι λοιπόν, εφόσον υπάρχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης από την Εθνική Ασφαλιστική, το σχετικό ποσό θα καταβάλλεται από την Εταιρία απευθείας στο συνεργείο. Θα παρέχεται αυτοκίνητο εξυπηρέτησης στον πελάτη που κάνει χρήση των συνεργαζόμενων συνεργείων, για όλο το διάστημα που το όχημά του είναι στο συνεργείο, με την προϋπόθεση η επισκευή να υπερβαίνει τις 2 εργάσιμες ημέρες και το κόστος της να υπερβαίνει τα 600 ευρώ. Επίσης, προσφέρεται υπηρεσία door to door με ισχύ μόνο στα γενικά συνεργεία, εφόσον η εκτιμώμενη ζημιά είναι μεγαλύτερη των 600 ευρώ. Στο πλαίσιο αυτής ο πελάτης μπορεί να παραδίδει και να παραλαμβάνει το όχημά του, επισκευασμένο σε χώρο της επιλογής του.

Στα συνεργαζόμενα συνεργεία θα γίνεται πάντοτε χρήση καινούργιων και γνήσιων ανταλλακτικών για την επισκευή του ασφαλισμένου οχήματος. Επιπλέον, στην περίπτωση που ο πελάτης της Εταιρίας επιλέγει συνεργαζόμενα συνεργεία, μπορεί να απολαμβάνει έκπτωση τόσο για τη συντήρηση του αυτοκινήτου όσο και για τυχόν μελλοντικές επισκευές, ακόμη και δεν εντάσσονται στην ασφαλιστική κάλυψη.

Στις παροχές περιλαμβάνονται ακόμη δωρεάν τεχνικός έλεγχος 15 σημείων, καθαρισμός εσωτερικός/εξωτερικός, εκτίμηση της ζημιάς του αυτοκινήτου με το εγκεκριμένο ηλεκτρονικό σύστημα από την Εταιρία, έτσι ώστε η επισκευή του οχήματος να γίνεται με εργοστασιακές προδιαγραφές.

Σημαντικές εκπτώσεις

Η Εθνική Ασφαλιστική στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου επιπλέον προσφέρει:

- **Οικογενειακή έκπτωση σε όσους διατηρούν τουλάχιστον τρία ασφαλισμένα αυτοκίνητα.**
- **Έκπτωση σε όσους διατηρούν κι άλλο συμβόλαιο στην Εταιρία με ελάχιστο όριο ασφαλίστρων τα 150 ευρώ ετησίως.**
- **Έκπτωση συναγερμού στην κάλυψη κλοπής εφόσον υπάρχει εγκατεστημένο απλό σύστημα συναγερμού ή σύστημα συναγερμού με δυνατότητα εντοπισμού.**
- **Μείωση προσαύξησης της εξαμηνιαίας δόσης από 3% σε 2,5%.**

Η Εθνική Ασφαλιστική, ανταποκρινόμενη στις ραγδαίες εξελίξεις της αγοράς αλλά και στις ιδιαίτερες οικονομικές συγκυρίες, προχώρησε στην πλήρη αναθεώρηση της λειτουργίας της Υποδιεύθυνσης Ανάληψεων του Κλάδου Αυτοκινήτων.

Πιστή στις αρχές της για την παροχή υπηρεσιών ασφάλισης που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των πελατών της, η Εταιρία υιοθέτησε ένα νέο, δυναμικό και κυρίως αντικειμενικό τιμολόγιο, προσφέροντας τις καλύτερες καλύψεις της αγοράς σε ιδιαίτερα συμφέρουσες τιμές.

Ήδη οι πελάτες της Εταιρίας μπορούν να ασφαλιστούν στα νέα προγράμματα ασφάλισης του Κλάδου Αυτοκινήτων, τα οποία είναι διαθέσιμα από όλα τα κανάλια πωλήσεων, Δίκτυο Συνεργατών, EthnikiProtect, Bancassurance και Καταστήματα. Παράλληλα, επικαιροποιήθηκαν οι όροι ασφάλισης, ώστε να είναι απολύτως κατανοητοί από τους πελάτες, ενώ απλουστεύθηκαν όλες οι διαδικασίες ασφάλισης. Ο Κλάδος Αυτοκινήτων εκσυγχρονίζεται και γίνεται πιο φιλικός από ποτέ προς τους πελάτες και τους Συνεργάτες.

Με την ολοκλήρωση του Έργου αυτού, θέλω να ευχαριστήσω την Ομάδα των συναδέλφων και συνεργατών που εργάστηκε νυχθημερόν για την επιτυχή έκβασή του, καθώς και τη Διοίκηση της Εταιρίας για τη στήριξη και την εμπιστοσύνη που έδειξε προς όλους μας».

Αμαλία Χατζηπαρέ, *Διεύθυνση Ασφαλίσεων Αυτοκινήτων*

Το νέο παραμετρικό τιμολόγιο σε συνδυασμό με το Auto Web είναι από τα σημαντικότερα έργα που έχουν γίνει στον τομέα του αυτοκινήτου, αναδεικνύοντας την ευελιξία και ικανότητα της Εταιρίας να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της εποχής.

Αν και πολύ "επίπονο", ολοκληρώθηκε εντός λογικών χρονικών πλαισίων για την πολυπλοκότητα και τον όγκο του, πληρώντας όλες τις επιχειρησιακές ανάγκες, με σωστό συντονισμό όλων των εμπλεκομένων».

Χρύσα Αντωνιάδου, *Διεύθυνση Πληροφορικής*

Οταν η Εταιρία αποφάσισε την εισαγωγή παραμετρικού τιμολογίου στον κλάδο αυτοκινήτων, μία από τις διευθύνσεις που απευθύνθηκε ήταν αυτή του Αναλογισμού. Κύριο έργο ήταν η εύρεση του ασφαλίστρου κινδύνου Αστικής Ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων, σε σχέση με τρεις κύριους παράγοντες που επηρεάζουν τον συγκεκριμένο κίνδυνο: τον Τόπο διαμονής , την Πραγματική Ιπποδύναμη του Οχήματος και τέλος την Ηλικία του Οδηγού.

Η ύπαρξη επαρκών, σε μέγεθος και πληροφορία, ιστορικών στοιχείων από τα αρχεία της Εταιρίας, κατέστησε δυνατή την εκτίμηση των σχέσεων που συνδέουν τους παραπάνω παράγοντες επικινδυνότητας με τα ασφάλιστρα που θα πρέπει να επιβάλλονται. Σημειώνεται ότι σκοπός του παραμετρικού τιμολογίου είναι να κατανείμει τα ασφάλιστρα όσο πιο δίκαια γίνεται στους ασφαλισμένους. Η έννοια του δίκαιου στην ασφάλιση σημαίνει -ανάλογα με τον κίνδυνο που αντιπροσωπεύει ο ασφαλισμένος- κάτι πού το παραμετρικό τιμολόγιο προσπαθεί να προσεγγίσει.

Στυλιανός Βουγιουκαλάκης,
Διεύθυνση Αναδογιστικής & Ανταοφαλίσεων

Ο επαναπροσδιορισμός της λειτουργίας ενός Κλάδου, τόσο σε τιμολογιακό, όσο και σε λειτουργικό επίπεδο, αποτελεί ένα ιδιαίτερα απαιτητικό έργο. Η ανάγκη ολοκλήρωσης της προσπάθειας αυτής σε ένα τόσο σύντομο χρονικό διάστημα, αυξάνει το βαθμό δυσκολίας. Παράλληλα, όμως, προσφέρει εξαιρετική ικανοποίηση, όταν τελικά ο στόχος επιτυγχάνεται με το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Από την πλευρά μου, θέλω να πω ένα μεγάλο "ευχαριστώ" σε όλους τους συναδέλφους και συνεργάτες για την ανεκτίμητη βοήθεια και υποστήριξή τους καθ' όλη τη διάρκεια του έργου αυτού».

Νικόλαος Νικολάου, *Διεύθυνση Ασφαλίσεων Αυτοκινήτων*

Η τροποποίηση στον τρόπο τιμολόγησης του Κλάδου Αυτοκινήτων από μόνη της συνιστά μεγάλη αλλαγή. Συνδυαζόμενη με τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών και την εισαγωγή νέων εντύπων αποτελεί εκ βάθρων βελτίωση της εικόνας του Κλάδου. Ευχαριστώ όλους τους εμπλεκόμενους για τη συνεργασία τους, καθώς και όλους τους συνεργάτες για την θερμή υποδοχή του έργου».

Γεώργιος Νταβιγλάκης, *Διεύθυνση Ασφαλίσεων Αυτοκινήτων*

Η συμμετοχή σε ένα τόσο πολυσύνθετο έργο αποτελεί μοναδική εμπειρία για όλους τους εμπλεκομένους σε ότι αφορά στο σωστό σχεδιασμό, την επίβλεψη και τον έλεγχο των ανθρωπίνων πόρων και διαδικασιών. Από τη σύλληψη των διαφόρων ιδεών, μέχρι και τη λειτουργική τους εφαρμογή. Το εν λόγω έργο θα συμβάλλει ιδιαίτερα στην επιχειρηματική ανάπτυξη της Εταιρίας μας, αλλά και στην ενίσχυση της ηγετικής της θέσης, αφού η Εθνική Ασφαλιστική εμφανίζεται ικανή και έτοιμη να υλοποιήσει πολύπλοκα έργα, παρέχοντας στους πελάτες και συνεργάτες της, τα πλέον σύγχρονα εργαλεία και προϊόντα στην ασφαλιστική αγορά».

Αθανάσιος Παπαδημητρίου,
Διεύθυνση Οργάνωσης & Διαχείρισης Έργων

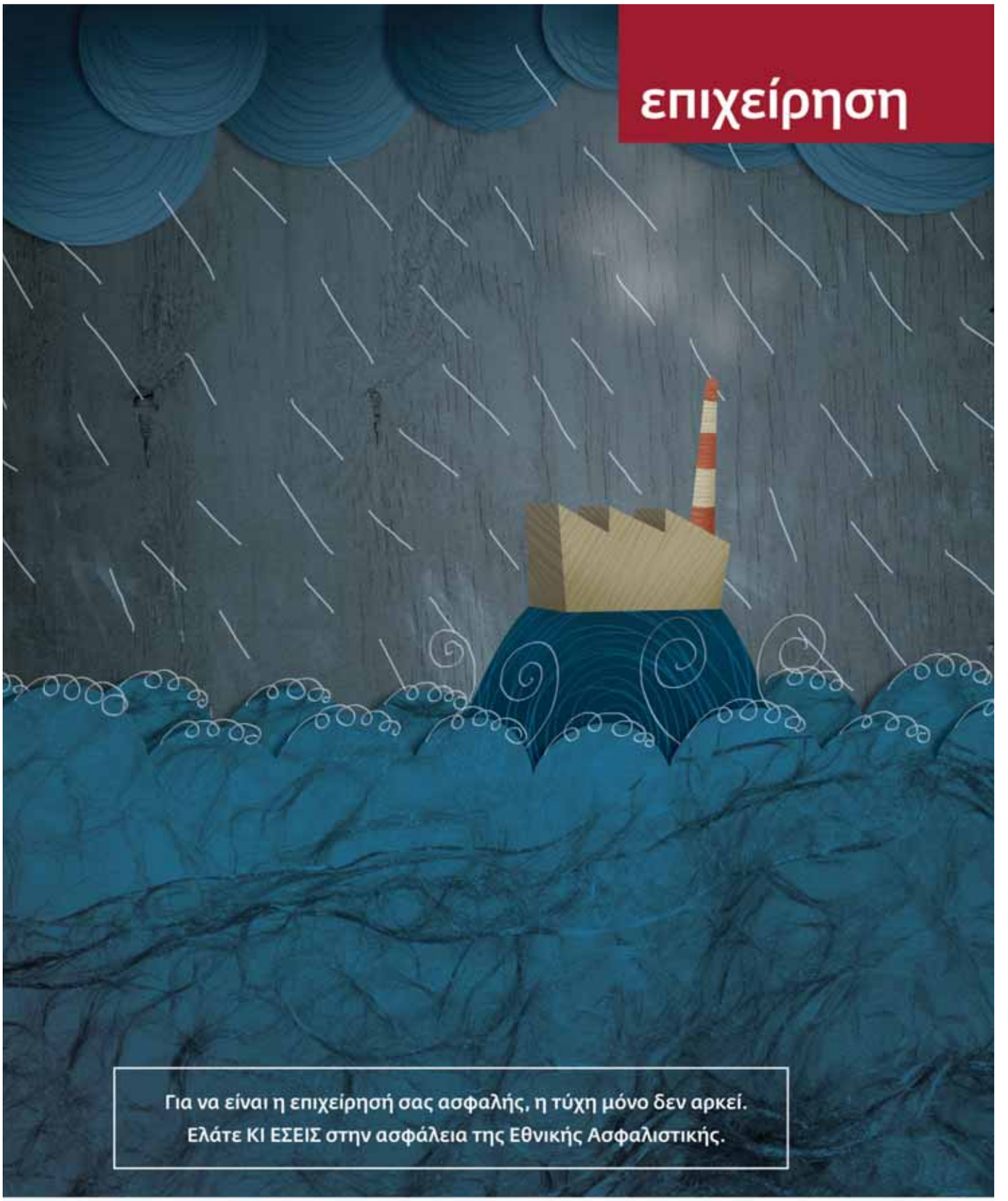
Το έργο για την αναμόρφωση της εικόνας στον Κλάδο Αυτοκινήτου, που ήταν εξαιρετικά πολύπλοκο κι απαιτητικό, ολοκληρώθηκε με επιτυχία χάρη στη μεθοδική δουλειά και την αποτελεσματική συνεργασία των ανθρώπων από τη Μηχανογράφηση, την Οργάνωση, τον Κλάδο Αυτοκινήτου, την Αναλογιστική υπηρεσία και τις Πωλήσεις.

Όλοι μαζί έδωσαν τον καλύτερό τους εαυτό και μέσα σε ασφυκτικά χρονικά πλαίσια κατέστη δυνατό να προσφέρει η Εταιρία τα πιο ολοκληρωμένα, σύγχρονα πακέτα ασφάλισης, με αναβαθμισμένες καλύψεις και ανταγωνιστικές τιμές. Οι συνεργάτες μας αποκτούν σημαντικά εργαλεία δουλειάς, οι πελάτες μας απολαμβάνουν μοναδικών προνομίων και υπηρεσιών και ταυτόχρονα υποστηρίζεται ο στόχος για διατήρηση της κερδοφορίας του Κλάδου σε υψηλά επίπεδα.

Παράλληλα, η πρόκληση για την οικοδόμηση μιας νέας εποχής στις ασφαλίσεις αυτοκινήτου, κατέδειξε σαφώς τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και την τεχνογνωσία της Εταιρίας, στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων υψηλών απαιτήσεων.

Θα ήθελα να συγχαρώ και να ευχαριστήσω θερμά όλους όσοι εργάστηκαν για την επιτυχή υλοποίηση του έργου αυτού.

Γιάννης Κατσουρίδης, *Διευθύνων Σύμβουλος*



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Ενιαία τιμολόγηση ατομικών προγραμμάτων προστασίας, αποταμίευσης, νοσοκομειακής περίθαλψης

Η Εθνική Ασφαλιστική ολοκλήρωσε επιτυχώς την τροποποίηση των ασφαλιστικών προγραμμάτων που παρέχει, στο πλαίσιο των όσων ορίζει ο νόμος για την εφαρμογή της αρχής ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών. Παράλληλα με την εξομοίωση των ασφαλίστρων και προς περιορισμό του κόστους ασφάλισης, διατηρεί το ελάχιστο εγγυημένο επιτόκιο για τα ατομικά συνταξιοδοτικά προγράμματα στο 2,75%.

Η Εθνική Ασφαλιστική, ανταποκρινόμενη στην, υποχρεωτική από το Νόμο, εφαρμογή της αρχής ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στις ασφαλίσεις ζωής, έχει ολοκληρώσει με επιτυχία το έργο της τροποποίησης των ασφαλιστικών προγραμμάτων που παρέχει. Συνακόλουθα, από την 21η Δεκεμβρίου 2012, ημερομηνία ισχύος της αρχής αυτής, όλα τα νέα ατομικά προγράμματα προστασίας, αποταμίευσης και νοσοκομειακής περίθαλψης εκδίδονται πλέον μέσω ενιαίας τιμολόγησης, χωρίς να γίνεται διάκριση φύλου αναφορικά με τον καθορισμό των επιβαλλόμενων ασφαλίστρων.

Η τροποποίηση των προγραμμάτων πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του συνειδητού προσανατολισμού της Εθνικής Ασφαλιστικής, προς τη διατήρηση και ενίσχυση του ρόλου της ιδιωτικής ασφάλισης ζωής και συνταξιοδότησης, ως κύριου μέσου μακροπρόθεσμης εξασφάλισης, σε ένα ιδιαίτερα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον (που περιορίζει τις αποδόσεις των επενδύσεων) και υπό ένα αυστηρότερο σύστημα νομοθεσίας και εποπτείας (που απαιτεί μεγαλύτερη δέσμευση κεφαλαίων). Τόσο η παρατεταμένη αρνητική οικονομική συγκυρία, όσο και η προοπτική εφαρμογής αυστηρότερων κανόνων ελέγχου της φερεγγυότητας των ασφαλιστικών φορέων, επιδρούν αποτρεπτικά στη διεύρυνση των ασφαλιστικών καλύψεων και στη χορήγηση μακροχρόνιων εγγυήσεων μέσω των ασφαλιστικών προγραμμάτων. Παράλληλα, η εντεινόμενη αβεβαιότητα για τη βιωσιμότητα των σχημάτων κοινωνικής ασφάλισης, μετά την άμεση περικοπή των συντάξεων ως μέτρου για δημοσιονομική εξυγίανση και τη διαφαινόμενη επιμήκυνση της ηλικίας συνταξιοδότησης ως μέτρου για την αντιμετώπιση της προβλεπόμενης δημογραφικής ανακατανομής του πληθυσμού, καθιστούν για τους ασφαλισμένους επιτακτικότερη την ανάγκη αναζήτησης εναλλακτικής κάλυψης και δυσκολότερη την επιλογή του πιο αξιόπιστου φορέα που μπορεί να προσφέρει την κάλυψη αυτή.

> *«...η τροποποίηση των προγραμμάτων πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του συνειδητού προσανατολισμού της Εταιρίας προς τη διατήρηση και ενίσχυση του ρόλου της ιδιωτικής ασφάλισης ζωής και συνταξιοδότησης ως κύριου μέσου μακροπρόθεσμης εξασφάλισης...»*

Η Εθνική Ασφαλιστική, με πλήρη επίγνωση της χρηματοοικονομικής προοπτικής αλλά και των πραγματικών ανησυχιών και αναγκών των ελλήνων πολιτών, παράλληλα με την εξομοίωση των ασφαλίστρων για άνδρες και γυναίκες και προς περιορισμό του κόστους ασφάλισης, διατηρεί το ελάχιστο εγγυημένο επιτόκιο για τα ατομικά συνταξιοδοτικά προγράμματα στο 2,75%.

Ειδικά, δε, μετά την πρόσφατη ενίσχυση της κεφαλαιακής της θέσης, σε συνδυασμό με μια μακροπρόθεσμη συντηρητική επενδυτική πολιτική είναι σε θέση να ανταποκριθεί πλήρως στις δεσμεύσεις που αναλαμβάνει απέναντι στους υπάρχοντες και μελλοντικούς ασφαλισμένους της, να αποτελέσει την πιο φερέγγυα πρόταση για την καλύτερη δυνατή παροχή και, γενικότερα, να συμβάλλει μακροπρόθεσμα στη σταθεροποίηση της αγοράς.

ΟΜΙΛΟΣ ΙΑΤΡΙΚΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Συμφωνία συνεργασίας

Ομίλου Ιατρικού Αθηνών - Εθνικής Ασφαλιστικής

Οι ασφαλισμένοι σε προγράμματα νοσοκομειακής κάλυψης της Εθνικής Ασφαλιστικής θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας όλων των κλινικών του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών έχοντας απευθείας κάλυψη από την ασφαλιστική τους Εταιρία.

Συμφωνία συνεργασίας με την μεγαλύτερη ασφαλιστική εταιρία της χώρας, την Εθνική Ασφαλιστική, υπέγραψε ο Όμιλος Ιατρικού Αθηνών. Με βάση τη συμφωνία αυτή, οι ασφαλισμένοι σε προγράμματα νοσοκομειακής κάλυψης της Εθνικής Ασφαλιστικής θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας όλων των κλινικών του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών έχοντας απευθείας κάλυψη από την ασφαλιστική τους εταιρία.

Συγκεκριμένα, η Εθνική Ασφαλιστική αναλαμβάνει να εξοφλήσει για λογαριασμό του ασφαλισμένου τα έξοδα νοσηλείας, συμπεριλαμβανομένων και των αμοιβών των ιατρών, σύμφωνα με ό,τι προβλέπεται στο πρόγραμμα που έχει επιλέξει. Η συμφωνία καλύπτει νοσηλεία στις κλινικές: Ιατρικό Κέντρο Αθηνών και Παιδιατρικό Κέντρο στο Μαρούσι, Ιατρικό Π. Φαλήρου, Ιατρικό Ψυχικού, Ιατρικό Περιστερίου και στο Ιατρικό Διαβαλκανικό Θεσσαλονίκης. Επιπλέον, η λειτουργία ιατρικής υποστήριξης της Εταιρίας στα 6 νοσηλευτήρια του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών θα διευκολύνει τις διαδικασίες νοσηλείας, διασφαλίζοντας την άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη.

> *...στον κλάδο υγείας πέρυσι, ο αριθμός των ασφαλισμένων στην Εταιρία με ομαδικά ή ατομικά συμβόλαια ανήλθε σε 365.300, ενώ το ύψος των αποζημιώσεων που καταβλήθηκε ήταν 100 εκατ. ευρώ...*

Με την ευκαιρία έναρξης της συνεργασίας του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών με την Εθνική Ασφαλιστική, πραγματοποιήθηκε, την Τετάρτη 20/02/2013, παρουσία των Διοικήσεων, ειδική εκδήλωση στο Αμφιθέατρο του Ομίλου στην Κηφισιά. Στην εκδήλωση έλαβαν μέρος Διευθυντικά Στελέχη, Γενικοί Διευθυντές Κλινικών, Στελέχη των Παραγωγικών Δικτύων και Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι. Οι παριστάμενοι είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν αναλυτικά για το περιεχόμενο και τα οφέλη της συμφωνίας συνεργασίας, αλλά και τις προοπτικές που αυτή δημιουργεί.

Ο Πρόεδρος του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών, κ. Γεώργιος Αποστολόπουλος, στο χαιρετισμό που απηύθυνε εξέφρασε την ικανοποίησή του για τη σύναψη της συνεργασίας, την οποία χαρακτήρισε ως Συμμαχία Υγείας, Συμμαχία Υπεροχής. Αναφέρθηκε στις ποιοτικές υπηρεσίες υγείας που ο Όμιλος προσφέρει, καθώς και στο υψηλό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού των νοσηλευτικών του μονάδων. «Περιμένουμε να μας αγκαλιάσετε όπως παλιά. Οι πόρτες ανοίγουν διάπλατα για την Εθνική Ασφαλιστική», είπε χαρακτηριστικά μεταξύ άλλων, μη παραλείποντας να υπενθυμίσει την πολύ καλή συνεργασία που είχαν οι δυο επιχειρήσεις και στο παρελθόν.

Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής, κ. Δημήτρης Δημόπουλος, στο χαιρετισμό του τόνισε ότι πρόκειται για μια συνεργασία, η οποία έχει «βάθος» όχι μόνον για τις δύο επιχειρήσεις, αλλά και για τους πελάτες που αυτές εξυπηρετούν.

Αναφέρθηκε στις εξελίξεις που δρομολογούνται στην ασφαλιστική αγορά και τον πρωταγωνιστικό ρόλο που καλείται να διαδραματίσει η Εταιρία. «Να μην έχετε καμία αμφιβολία ότι η επόμενη ημέρα για την Εθνική Ασφαλιστική θα είναι η απαρχή μιας νέας δημιουργικής πορείας», υπογράμμισε.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών, Δρ. Βασίλης Αποστολόπουλος, στην ομιλία του παρουσίασε εκτενώς τις δραστηριότητες του Ομίλου, τις διεθνείς συνεργασίες, αλλά και τους στρατηγικούς στόχους. Στόχοι, οι οποίοι αναφέρονται σε διατήρηση της ηγετικής θέσης, επέκταση των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό, ανάπτυξη του ιατρικού τουρισμού και ανάληψη πρωταγωνιστικού ρόλου σε επερχόμενο consolidation του κλάδου.

«Η συγκέντρωση στον Κλάδο Υγείας είναι αναπόφευκτη. Πιστεύουμε ότι η συνεργασία-συμμαχία με την Εθνική Ασφαλιστική θα συμβάλει στο να πρωταγωνιστήσουμε στο νέο μοντέλο Ιδιωτικής Υγείας που θα διαμορφωθεί», τόνισε. «Σήμερα», ανέφερε, «ο Όμιλος του Ιατρικού Αθηνών, αποτελεί τη μεγαλύτερη μονάδα του κλάδου στην Ελλάδα με 7 υπερσύγχρονες νοσοκομειακές μονάδες και τη γυναικολογική κλινική ΓΑΙΑ. Διαθέτει συνολικά 1.200 κλίνες, έχει 2.800 ιατρούς συνεργάτες κι απασχολεί 3.000 εργαζόμενους. Διατηρεί παρουσία με 3 διαγνωστικά κέντρα στη Ρουμανία και γραφεία εκπροσώπησης σε Μόσχα και Τρίπολη Λιβύης. Ο κύκλος εργασιών για το 9μηνο του 2012 ανήλθε σε 170 εκατ. ευρώ και τα ebitda σε 28,7 εκατ. ευρώ».

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Γιάννης Κατσουρίδης, στην ομιλία του αναφέρθηκε στη στρατηγική ανάπτυξης της Εταιρίας, η οποία, όπως τόνισε, επέτυχε στην οικονομική χρήση του 2012 την καλύτερη κερδοφορία που έχει παρουσιάσει μέχρι σήμερα. Υπογράμμισε την ηγετική θέση που διατηρεί η Εταιρία στον ασφαλιστικό κλάδο, κάνοντας ιδιαίτερη αναφορά στις ασφαλίσεις υγείας, όπου κατέχει μακράν το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς. «Ειδικά στον κλάδο υγείας πέρυσι, ο αριθμός των ασφαλισμένων στην Εταιρία μας με ομαδικά ή ατομικά συμβόλαια ανήλθε σε 365.300, ενώ το ύψος των αποζημιώσεων που καταβάλαμε ήταν 100 εκατ. ευρώ», σημείωσε.

> *«...ο Όμιλος του Ιατρικού Αθηνών, αποτελεί τη μεγαλύτερη μονάδα του κλάδου στην Ελλάδα με 7 υπερσύγχρονες νοσοκομειακές μονάδες και τη γυναικολογική κλινική ΓΑΙΑ...»*

Παράλληλα, αναφέρθηκε στον κρίσιμο και καθοριστικό ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης σε αυτήν την ιδιαίτερη περίοδο, σημειώνοντας πως «ο κλάδος καλείται με συνέπεια και υπευθυνότητα να καλύψει στο μέγιστο δυνατό βαθμό, τις ανάγκες σε ένα όλο και πιο ευρύ τμήμα του πληθυσμού, προσφέροντας προσιτές λύσεις χωρίς, όμως, εκπτώσεις στο επίπεδο των παροχών.

Αν στο παρελθόν η ιδιωτική ασφάλιση ήταν το "επιπλέον", σήμερα είναι "αναγκαία". Εμείς στην Εταιρία διευρύνουμε τις παροχές προς τους πελάτες μας και πιστεύω πως από τη συνεργασία με τον Όμιλο Ιατρικού Αθηνών, ο περισσότερο ωφελημένος, είναι ο ασφαλισμένος στην Εθνική Ασφαλιστική».

Από αριστερά: ο Ιωάννης Κατσουρίδης, Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Ασφαλιστικής, ο Γιώργος Αποστολόπουλος, Πρόεδρος Ομίλου Ιατρικού Αθηνών, ο Δημήτρης Δημόπουλος, Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής και Dr. Βασίλης Αποστολόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Ιατρικού Αθηνών.

Στην ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο αμφιθέατρο του Ιατρικού Αθηνών στην Κηφισιά έδαβαν μέρος διευθυντικά στελέχη, γενικοί διευθυντές κλινικών, στελέχη των παραγωγικών δικτύων και φυσικά ασφαλιστικοί μας σύμβουλοι.

σε ...Ανοιχτή Επικοινωνία

Η Εθνική Ασφαλιστική στο πλαίσιο του νέου στρατηγικού πλάνου ανάπτυξης που υλοποιεί, θεωρεί πως οι απόψεις των ανθρώπων της είναι χρήσιμος οδηγός για τις αναζητήσεις και τις επιδιώξεις της. Ο λόγος, λοιπόν, σε εσάς!

Ιωάννης Μαυρομμάτης

Το ανθρώπινο πρόσωπο της Εθνικής Ασφαλιστικής

Οι υψηλές επιδόσεις κι οι πρωτιές δεν έλειψαν ποτέ από την 20ετή, και πλέον, σταδιοδρομία του κ. Ιωάννη Μαυρομμάτη στην εγχώρια ασφαλιστική αγορά και δη στην Εθνική Ασφαλιστική. Ο εδώ και έτη Διευθυντής Γραφείου Πωλήσεων στην Επιθεώρηση Φουφόπουλου, είδε το 2012 την παραγωγή της Μονάδας του, που απαρτίζεται από 60 άτομα, να διαμορφώνεται σε 1.200.000 ευρώ και οι συνεργάτες του να καταλαμβάνουν κορυφαίες θέσεις. Σε επίπεδο Νέας Παραγωγής ο κ. Μαυρομμάτης είναι σταθερά πρώτος στην Εταιρία για περισσότερα από 5 χρόνια.

Η διαρκής εξέλιξη, η επίτευξη συνεχώς υψηλότερων στόχων και η δημιουργία σωστών επαγγελματιών, είναι μερικές από τις βασικές πτυχές της επαγγελματικής του φιλοσοφίας. «Πιστεύω ότι ειδικά στην ασφαλιστική αγορά, η μεγάλη πρόκληση που αντιμετωπίζει ένας μάνατζερ, είναι να "χτίζει" σωστούς επαγγελματίες, που με έντιμο και σαφή τρόπο, θα βρίσκονται δίπλα στον πελάτη προσπαθώντας, όχι μόνο να καλύψουν, αλλά και να προβλέψουν τις ανάγκες του. Το στοιχείο της εμπιστοσύνης, είναι κρίσιμο μέγεθος στις σχέσεις με τους πελάτες μας. Γι' αυτό και οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι πρέπει να έχουν και να τηρούν με ευλάβεια ένα πλαίσιο αρχών και αξιών. Βαθύτατα πιστεύω, ότι τούτος είναι ο πλέον σίγουρος δρόμος που οδηγεί στην επιτυχία». Ο κ. Μαυρομμάτης τονίζει ότι οι ιδιαίτερες συνθήκες της αγοράς και οι επιπτώσεις της δημοσιονομικής προσαρμογής στην καθημερινότητα των πολιτών, καθιστούν πολυπλοκότερο το ρόλο των ανθρώπων που δραστηριοποιούνται στην ασφαλιστική αγορά. «Ακριβώς λόγω των αυξημένων αναγκών των πελατών, σε συνδυασμό με την οικονομική τους στενότητα, ο πήχυς του επαγγέλματος μπαίνει πολύ ψηλά. Πρέπει αφενός να αναδείξουμε την αναγκαιότητα και το ρόλο της ασφάλισης κι αφετέρου να χαράξουμε τις απαραίτητες κατευθυντήριες γραμμές προς τους ασφαλιστές μας, έτσι ώστε αυτοί με την σειρά τους να δημιουργήσουν την κατάλληλη ομπρέλα προστασίας στον πελάτη».

Εκτιμά ότι περισσότερο από κάθε άλλη φορά η συνδρομή της Εταιρίας ως προς την εξυπηρέτηση των παραγωγικών στόχων θα πρέπει να είναι εντονότερη και πολυεπίπεδη. «Θεωρώντας κατ' αρχάς, το συνεχή κι εποικοδομητικό διάλογο εκ των ων ουκ άνευ, θα μπορούσε να διευκολυνθεί η καθημερινότητα μας με την απλούστευση και αυτοματοποίηση αρκετών διαδικασιών. Ταυτόχρονα με την παροχή και πρόσβαση στους μάνατζερς, ενός πλήθους στοιχείων, προκειμένου να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή διαχείριση του πελατολογίου και να καθίσταται ευκολότερος κι αποδοτικότερος ο συντονισμός των συνεργατών. Θα πρέπει σε επίπεδο κινήτρων να γίνουν βελτιωτικές κινήσεις, με ταυτόχρονη μεγιστοποίηση των οφελών προς τους αποκλειστικούς συνεργάτες. Σε κάθε περίπτωση, όμως, δε μπορώ να μη σταθώ στο ανθρώπινο πρόσωπο της Εταιρίας προς τον πελάτη. Εντέλει, προτιμώ να έχω αυτό το πλεονέκτημα, παρά άλλα πολλά πράγματα». Ο ίδιος παραμένει αισιόδοξος για τη νέα χρονιά, καθώς με την επιλογή του καλύτερου δυναμικού, θα καταστεί δυνατό να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες που κρύβει η αγορά.

Αθανάσιος Κόλτσος

Η επιτυχία προϋποθέτει όραμα και συστηματική δουλειά

Σπούδασε φιλολογία αλλά κατάφερε να τον εμπνεύσει και να τον κερδίσει τελικά η ασφαλιστική αγορά. Η επιτυχημένη 13χρονη επαγγελματική του διαδρομή έρχεται να δικαιώσει την επιλογή του. Ο λόγος για τον Ομαδάρχη κ. Αθανάσιο Κόλτσο, πατέρα δυο πανέμορφων κοριτσιών, ο οποίος διατηρεί την πρώτη θέση στους συνεργάτες εκτός Αθηνών στη Νέα Παραγωγή στη βαθμίδα του.

Η γνωριμία του με το Διευθυντή του κ. Γιώργο Αναστασίου, διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο, όχι μόνο για να δοκιμάσει τις δυνάμεις του στο χώρο των ασφαλειών, αλλά και για να παραμείνει στη δουλειά. Μια δουλειά όπου η μεγαλύτερη πρόκληση, όπως θα πει, «είναι η καθημερινότητα και οι πελάτες».

«Ένας καλός πωλητής, αυτό που καλείται με επιτυχία να κάνει, είναι να μετατρέψει την αρνητική διάθεση του πελάτη σε θετική και κατά συνέπεια να τον οδηγήσει στην αγορά του ανταποκρινόμενου στις ανάγκες του προϊόντος», τονίζει και σημειώνει πως πρόκειται για μια εξαιρετικά δύσκολη διαδικασία που ο ίδιος καταφέρνει να φέρει σε πέρας «με αρκετή επιμονή και υπομονή».

Λόγω των ιδιαίτερων οικονομικών συνθηκών ο χώρος των ασφαλειών, απευθύνεται επί της ουσίας πια στο υστέρημα των πολιτών. Στο

Δήμητρα Δρακούλη

Πελάτης, Επιθεώρηση, Εταιρία: όλοι μαζί είμαστε ένα

Καμιά φορά ο παράγοντας τύχη, έρχεται να συνθέσει τις πιο αποτελεσματικές συνταγές επιτυχίας. Η κ. Δήμητρα Δρακούλη, κορυφαία Συντονίστρια Ομάδας -σταθερά πρώτη στην Νέα Παραγωγή επί σειρά ετών- βρέθηκε το 1992 μπροστά σε μια μεγάλη ευκαιρία με την είσοδό της στον ασφαλιστικό χώρο. Ένας χώρος, ο οποίος έμελε να της αλλάξει όλη τη ζωή και τον τρόπο σκέψης, προσφέροντάς της «μια χαρισματική καριέρα», όπως η ίδια θα πει.

«Με συνεπήρε γιατί είχε να κάνει με αγάπη και πάθος. Γιατί σε αυτό το επάγγελμα πρέπει να αγαπήσεις και να δώσεις και να δίνεις καθημερινά. Τολμώ να πω, ότι κάποιος για να πετύχει πρέπει να πιστέψει στον εργοδότη του, στον όμιλό του. Όπως και να το κάνουμε, ο επαγγελματικός μας χώρος, είναι η δεύτερη οικογένειά μας».

«Εξασκώντας αυτό το επάγγελμα», συνεχίζει, «ανακάλυψα τον κοινωνικό ρόλο, τον υποστηρικτικό ρόλο του ασφαλιστή προς τον Έλληνα καταναλωτή, αλλά και τη μεγάλη συμβολή του στο επιχειρηματικό και κοινωνικό γίγνεσθαι. Όλα αυτά ήταν που με οδήγησαν να κάνω μια χαρισματική καριέρα. Βραβευόμουν πάντα σε όλες τις βαθμίδες από την Εταιρία γιατί πιστεύω στον πρωταγωνιστικό ρόλο του επαγγελματία . Οι συνεχείς βραβεύσεις ήταν η βάση της διάκρισής μου σε ισόβιο μέλος της Limra». Η κ. Δρακούλη, εκτιμά πως στη σημερινή συγκυρία ο πελάτης αναζητά έναν πραγματικά επαγγελματία ασφαλιστή με βαθιά εμπειρία και τεχνογνωσία σε οικονομικά θέματα. «Ο ασφαλιστής του παρελθόντος έχει τελειώσει». Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, θα πρέπει να είναι υποστηρικτικός προς τον πελάτη, διότι, για να τον αποκτήσει και να τον διατηρήσει, θα πρέπει να τον στηρίζει προκειμένου να παίρνει σοβαρές και σπουδαίες αποφάσεις για το παρόν και το μέλλον του. Όλη αυτή η κουλτούρα όμως, ξεκινά από την εταιρία και θεωρώ ευτυχία ότι βρέθηκα στην Εθνική Ασφαλιστική και στην Επιθεώρηση του Γ. Φουφόπουλου». Το μήνυμα για την κ. Δρακούλη είναι ξεκάθαρο: όλοι μαζί είμαστε ένα. «Πελάτης-Επιθεώρηση-Εταιρία είναι ένα». Μόνο έτσι μπορείς να πετύχεις του στόχους σου. Προσωπικά έχω περάσει το μήνυμα αυτό στους ασφαλιστές μου και δεν είναι τυχαίο ότι έχω τους κορυφαίους ασφαλιστικούς συμβούλους στην Εταιρία. Η ετήσια παραγωγή για το έτος 2012 της υποδιεύθυνσης ανέρχεται σε 480.000 ευρώ και για 4η συνεχή χρονιά κατακτάμε την πρωτιά στην Εθνική Ασφαλιστική».

Η κ. Δρακούλη πιστεύει ότι θα πρέπει η Εθνική Ασφαλιστική να προχωρήσει στη δημιουργία ενός σύγχρονου κανονισμού πωλήσεων. «Πιστεύω ότι η εφαρμογή του κανόνα φέρνει την επιτυχία. Όταν έχω κανόνες, ξέρω που πάω, τι θέλει η εταιρία μου και κατά συνέπεια, μπορώ να ανοίξω τα φτερά μου και να μεταφέρω στον κόσμο μου πως πρέπει να λειτουργήσει. Φυσικά η εκπαίδευση παραμένει κρίσιμο μέγεθος για την βελτίωση των δεξιοτήτων μας και άρα των αποτελεσμάτων μας. Ενδιαφέρουσα διαδικασία επίσης είναι και τα ταξίδια, διότι δίνεται η δυνατότητα στους καλύτερους να γνωριστούν και να αναπτύξουν ένα γόνιμο διάλογο, ανταλλάσσοντας εμπειρίες και απόψεις».

Η φετινή χρονιά δεν φαίνεται να τη φοβίζει, καθώς οι βάσεις που έχουν τεθεί στην υποδιεύθυνση και την Επιθεώρηση γενικότερα, δεν αφήνουν περιθώρια μη υλοποίησης των στόχων. «Οι κατευθύνσεις για φέτος είναι ακριβώς όπως και για το 2012, που ήταν μια επιτυχημένη χρονιά. Το ζήτημα της κρίσης αντιμετωπίσθηκε χρόνια πριν, με τα εργαλεία δουλειάς, τη συνεχή επαφή με το πελατολόγιο και την εκπαίδευση των συνεργατών μας.

Στο γραφείο μας η συνεχής πρόοδος διασφαλίζει τη διακεκριμένη παρουσία στο χώρο και δεν υπάρχουν περιθώρια στασιμότητας και εφησυχασμού. Κανόνες, όραμα και σκληρή δουλειά φέρνουν την επιτυχία.

Όχι μόνο δεν φοβόμαστε τη φετινή χρονιά, έχουμε εκτιμήσει και υπολογίσει στην Επιθεώρηση ότι θα παρουσιαστούν ιδιαίτερες ευκαιρίες για νέες πωλήσεις κοινωνικών αγαθών τις οποίες θα εκμεταλλευτούμε και θα ανέβουμε σε ένα μεγαλύτερο επίπεδο αποδόσεων».

πλαίσιο αυτό, όπως θα πει, τρία είναι κατά βάση τα κλειδιά για να μπορέσεις να πείσεις τον πελάτη να διαθέσει σε ένα ασφαλιστικό προϊόν, κάτι από το υστέρημά του. «Κατ' αρχάς να τον κάνεις να νιώσει σημαντικός αναγνωρίζοντας την επαγγελματική του υπόσταση και έπειτα να προβάλεις το στοιχείο του κέρδους όσον αφορά τις παροχές και της εξυπηρέτησης».

«Για να οδηγήσεις την καριέρα σου ψηλά», συνεχίζει, «πρέπει να έχεις υψηλούς στόχους και θάρρος για να ξεπερνάς το οποιοδήποτε εμπόδιο. Χρειάζεται να έχεις όραμα κι ένα επιχειρηματικό σχέδιο, το οποίο θα υλοποιείς με συγκεκριμένα βήματα. Θα ήταν λάθος να επαναπαύεται κανείς στην επιτυχία του, διότι η πρώτη θέση μια χρονιά, είναι για εκείνη τη χρονιά και μόνο. Επίσης, δε θα πρέπει να παραγνωρίζεται ο ρόλος της εκπαίδευσης και η συνεχής βελτίωση των δεξιοτήτων. Αν εσύ ο ίδιος δεν φροντίζεις να εξελίσσεσαι, πως μπορείς να περιμένεις καλύτερα αποτελέσματα στη δουλειά σου;» Ο κ. Κόλτσος σημειώνει πως η Εταιρία έδωσε την τελευταία χρονιά ένα σημαντικό εργαλείο στους συνεργάτες της, «τον οδηγό Επιστροφή στα Βασικά αλλά και το e-learning, που κυριολεκτικά μας λύνουν τα χέρια».

Η κρίση δε δείχνει να τον φοβίζει, τονίζοντας ότι το αντίδοτό της δεν είναι άλλο από τη συστηματική δουλειά και φυσικά όλα τα παραπάνω φροντίζει να τα μεταλαμπαδεύει στους πολύτιμους συνεργάτες του με ιδιαίτερη επιτυχία. Σε ότι αφορά στην ασφαλιστική αγορά πιστεύει ότι έχει έρθει η ώρα να ξεκαθαρίσει το τοπίο και να παραμείνουν οι πραγματικά αξιόπιστες εταιρίες που έχουν να προσφέρουν ελκυστικά πακέτα στον πελάτη. Σε κάθε περίπτωση θεωρεί πως οι συγχωνεύσεις αποτελούν μάλλον καλύτερη συνταγή από την προοπτική κλεισίματος εταιριών.

Σταύρος Ντεμερτζής

Είναι στο χέρι μας να αξιοποιήσουμε το ισχυρό brand name της Εταιρίας

Ο κ. Σταύρος Ντεμερτζής, είναι ένας νέος άνθρωπος της εποχής του, που ευτυχώς η κρίση δεν έχει καταφέρει να περιορίσει τις επαγγελματικές του φιλοδοξίες. Στον ασφαλιστικό κλάδο βρέθηκε εντελώς τυχαία το 2005 και δύο παράγοντες διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στο να παραμείνει και να χτίσει μια καινούργια επαγγελματική καριέρα: η γοητεία της προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο και η ανεξαρτησία που χαρακτηρίζει το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου, καθώς ο τρόπος εργασίας και τα οφέλη εξαρτώνται από τον ίδιο. Έτσι, στο πλαίσιο της Επιθεώρησης του κ. Π. Γλεντή, βρίσκεται σταθερά από την πρώτη χρονιά που ξεκίνησε την εργασία του, στην πρώτη δεκάδα της Εταιρίας στη Νέα Παραγωγή. Η παραγωγή του ανέρχεται σε περίπου 100.000 ευρώ σε ετήσια βάση με το πελατολόγιό του να αριθμεί 600 άτομα.

«Η κατάσταση όπως πια διαμορφώνεται στην αγορά δεν αντέχει πλέον ασφαλιστές που δεν είναι σωστοί επαγγελματίες. Ο πελάτης δεν είναι απλά πώληση. Έχοντας δει το εισόδημά του να καταρρέει, έχει ανάγκη από έναν ουσιαστικό σύμβουλο που θα κερδίσει την εμπιστοσύνη του και θα τον κάνει να νιώσει σιγουριά. Κι επειδή πια απευθυνόμαστε στο υστέρημα, μην έχετε αμφιβολία ότι αναζητεί να βρει τον καλύτερο», τονίζει. Κρίσιμα μεγέθη για έναν ασφαλιστικό σύμβουλο, όπως θα πει, είναι η μεθοδικότητα κι η διαρκής εκπαίδευση, καθώς ο συνδυασμός τους οδηγεί στην επιτυχή ανίχνευση των πραγματικών αναγκών των πελατών.

«Θα μελετήσω ενδελεχώς την οικονομική κατάσταση του κάθε πελάτη, τον τρόπο που διαχειρίζεται και κατανέμει το εισόδημα του και θα συζητήσω εκτενώς μαζί του, παρέχοντάς του πολλές φορές και συμβουλές για το πως θα μπορέσει καλύτερα να αντιμετωπίσει τις πάγιες υποχρεώσεις του. Έτσι, εντοπίζω τις ανάγκες του και υποβάλω τις προτάσεις μου για τα κατάλληλα για εκείνον προϊόντα. Ο τρόπος με τον οποίο εργαζόμαστε θα πρέπει να ακολουθεί τις μεταβολές του περιβάλλοντος. Γι' αυτό και λέω ότι πρέπει συνεχώς να εκπαιδεύεσαι και να μελετάς».

Θεωρεί ότι θα ήταν ευχής έργον να παρέχει η Εταιρία στους ασφαλιστές της μελέτη κάθε χρόνο με τις βασικές τάσεις και προκλήσεις της αγοράς προκειμένου να σχεδιάσουν αναλόγως τη στρατηγική τους. «Είναι μια μελέτη που προσωπικά κάνω στις αρχές κάθε χρονιάς και με βοηθά να διαφοροποιήσω αναλόγως την τακτική μου. Νομίζω ότι η Εταιρία μπορεί να παράσχει περισσότερα εργαλεία δουλειάς και κίνητρα στους ασφαλιστές της. Θα ήταν, δε, εξαιρετικά χρήσιμο να διενεργήσει έρευνα στο πελατολόγιό της, προκειμένου να διαπιστώσει τον τρόπο εργασίας αλλά και την αποδοτικότητα των ασφαλιστικών της συμβούλων».

Η φετινή χρονιά δε φοβίζει τον κ. Ντεμερτζή, ο οποίος δεν παραλείπει να ευχαριστήσει για την υποστήριξή τους, τόσο τον Επιθεωρητή του κ. Π. Γλεντή, όσο και τον Διευθυντή του κ. Μιχ. Αδαμάκη. «Πιστεύω ότι η κρίση κάνει κροίσους και το 2013 το βλέπω ως ευκαιρία.

Έχω μάθει να μιλάω στη γλώσσα του κάθε πελάτη και επιδιώκω να αναβαθμίζω συνεχώς το επίπεδο της εξυπηρέτησης. Μέχρι και ηλεκτρονική εφημερίδα ενημέρωσης του πελατολογίου μου σκέφτομαι. Ταυτόχρονα, είναι στο χέρι μου να αξιοποιήσω το brand name της Εθνικής Ασφαλιστικής, που έχει ιδιαίτερο κύρος και χαίρει της εμπιστοσύνης του κόσμου. Με τα προϊόντα που διαθέτει, η Εταιρία θα χάσει πελάτη μόνο για πολύ σοβαρούς οικονομικούς λόγους κι όχι από τον ανταγωνισμό».

Αγγελική Φυλακτού

Επιτακτική ανάγκη η ιδιωτική ασφάλιση

Η κ. Αγγελική Φυλακτού είναι ασφαλιστικός πράκτορας δεύτερης γενιάς και δραστηριοποιείται στο χώρο των διαμεσολαβούντων από το 2000, συνεχίζοντας την οικογενειακή επιχείρηση, που ξεκίνησε από το 1970 και στην οποία εργαζόταν παράλληλα με τις σπουδές της στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

«Παρακολουθώντας τους γονείς μου, από πολύ μικρή ηλικία», θα πει, «με είχε συγκινήσει το επάγγελμα του ασφαλιστή γιατί, εκτός από την κοινωνικότητα που το χαρακτηρίζει, είναι λειτούργημα. Δυστυχώς, ο ασφαλιστικός κλάδος εξαιτίας των οικονομικών συγκυριών που περνάμε και περιορίζουν κατά πολύ το διαθέσιμο εισόδημα των πολιτών, αφενός δεν αφήνει πολλά περιθώρια για την αγορά ασφαλιστικών προϊόντων, αφετέρου η ασφαλιστική κάλυψη παίρνει άλλη αξία, καθώς αν επέλθει κάποιο συμβάν, τότε προκύπτει το ερώτημα εαν ο πολίτης θα είναι σε θέση να αντεπεξέλθει οικονομικά στο πρόβλημά του».

«Για παράδειγμα», συνεχίζει, «ο κλάδος υγείας περνά τη δική του κρίση. Με την συνένωση όλων των Κοινωνικών Ταμείων και την έναρξη λειτουργιάς του ΕΟΠΥΥ, η διαδικασία για το ύψος της αποζημίωσης και των εξόδων της πρωτοβάθμιας περίθαλψης άλλαξε δραστικά. Το δίκτυο των συμβεβλημένων γιατρών είναι περιορισμένο και ο αριθμός ασθενών που θα αμείβονται από τον

Θράσος Γρηγοριάδης

Ρυθμιστής των εξελίξεων η Εθνική Ασφαλιστική

Η SAFELINE Ασφαλιστικές Πρακτορεύσεις Α.Ε. ιδρύθηκε το Μάρτιο του 2007 και προήλθε από τη σύμπραξη των: • All Risks Agents των Γιάννη Πολίτη, Αλεξ. Ραφαηλίδη και Γιώργου Σισμάνη • G Insurance Agents των Θρασ. και Ναταλίας Γρηγοριάδη • Πρακτορείου Αθαν. Δερμιτζάκη και Γιώργου Στράφτη. Όλοι, ασφαλιστές 2ης και 3ης γενιάς, αναγνώρισαν έγκαιρα το νέο πλαίσιο λειτουργίας της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και τις συνέργειες που μπορεί να προσφέρει η ένωση σε ένα μεγαλύτερο σχήμα. Συνεργάζεται με τις μεγαλύτερες και αξιόπιστες εταιρίες της ασφαλιστικής αγοράς και το χαρτοφυλάκιό της αποτελείται από ιδιώτες και επιχειρήσεις με μακροχρόνιους δεσμούς εμπιστοσύνης σε όλους τους κλάδους ασφάλισης. Σήμερα, μετά από 6 χρόνια εμπειρίας, διαρκούς προσαρμογής στις νέες απαιτήσεις, πιστοποίησης και στελέχωσης του έμψυχου δυναμικού της, η SAFELINE είναι σε θέση να προσφέρει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο λειτουργίας, παρέχοντας τεχνογνωσία και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε πελάτες και συνεργάτες.

«Στην τρέχουσα μακροχρόνια κρίση», θα πει ο Διευθύνων Σύμβουλος της κ. Θράσος Γρηγοριάδης, «η συνεχής μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος επηρεάζει όλους τους παράγοντες της ασφαλιστικής βιομηχανίας και διαμορφώνει νέα δεδομένα για το θεσμικό ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης. Πρώτα απ' όλους τους καταναλωτές, που αφενός, αντί να αποταμιεύουν συστηματικά προς αντιμετώπιση μελλοντικών αναγκών, εξαγοράζουν και ρευστοποιούν για την αποπληρωμή "χαρατσιών" και αφετέρου, σ' ένα αυξημένου κινδύνου περιβάλλον, έχουν μειωμένη δυνατότητα αγοράς κάλυψης για τον περιορισμό οικονομικών συνεπειών στην Περιουσία ή στην Υγεία. Δεύτερον, το χώρο της διαμεσολάβησης που καλείται να προσαρμοστεί στις τεχνολογικές εξελίξεις, σε νέους τρόπους διάθεσης προϊόντων, με στενότερα πιστωτικά όρια, μειωμένα έσοδα και αυξημένη προστιθέμενη αξία. Και τελευταία, χωρίς να αναφερθούμε στον καθοριστικό ρόλο της Πολιτείας και της ΔΕΙΑ, επηρεάζει τις ασφαλιστικές εταιρίες που μετά από ένα

"κούρεμα" καλούνται να βρουν νέα κεφάλαια για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του Solvency II. Όλα αυτά συντελούν σε ένα εξαιρετικά δύσκολο παρόν, που χρειάζεται πολλές, επίπονες και το σημαντικότερο, συλλογικές προσπάθειες».

«Η Εθνική Ασφαλιστική», τονίζει, «έχει καταφέρει στη μακροχρόνια διαδρομή της να ταυτίσει το όνομά της με τη συνέπεια, τη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία. Είναι ένα brand απαραίτητο στο χαρτοφυλάκιο κάθε ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Οι προκλήσεις που αναφύονται μέσα σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, επιβάλλουν διαρκή επαγρύπνηση κι υιοθέτηση ευέλικτων στρατηγικών, προκειμένου να υπηρετούνται απαρέγκλιτα οι αναπτυξιακοί στόχοι. Αξιοποιώντας τα συγκριτικά της πλεονεκτήματα σε επίπεδο φήμης, συνεργατών, ανθρώπινου δυναμικού, η Εταιρία μπορεί να εξασφαλίσει τη διατήρηση ενός υγιούς κι εύρωστου οργανισμού, προσανατολισμένου στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του "πολίτη" = πελάτη/συνεργάτη.

Τέλος, θα θέλαμε να σας συγχαρούμε για το βήμα λόγου που δίνετε στους συνεργάτες με τη δημιουργία αυτού του τμήματος στο περιοδικό σας και να σας ευχαριστήσουμε για τη συμμετοχή μας».

ΕΟΠΥΥ είναι maximum 50. Όσον αφορά στη δευτεροβάθμια περίθαλψη, ενώ στην αρχή φαινόταν αρκετά καλό, στην πορεία άρχισε να παραπαίει και το μέλλον είναι αβέβαιο. Από την άλλη, τα ιδιωτικά νοσηλευτικά ιδρύματα έχουν πολύ ακριβό κόστος στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια περίθαλψη για τον μέσο καταναλωτή. Επίσης, ο αριθμός των συνταξιούχων και των ανέργων αυξάνεται συνεχώς και τα ήδη ελλειμματικά Ταμεία κοινωνικής ασφάλισης δεν μπορούν να αντεπεξέλθουν».

«Η ιδιωτική ασφάλιση, ως τρίτος πυλώνας κοινωνικής ασφάλισης, είναι η μοναδική λύση που μπορεί να συμβάλλει στην εξασφάλιση ενός καλύτερου βιοτικού επίπεδου, στη συμπληρωματική σύνταξη αλλά και στην ποιοτική νοσοκομειακή και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη. Από τα στατιστικά στοιχεία της Ελληνικής Αστυνομίας προκύπτουν σημαντικές αυξήσεις διαρρήξεων, ληστειών και άλλων εγκληματικών πράξεων, η χώρα είναι σεισμογενής ενώ μεγάλες ζημίες προκαλούνται και από καιρικά φαινόμενα. Όλα αυτά τα στοιχεία επιβεβαιώνουν ότι η ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί πλέον επιτακτική ανάγκη για τη λύση όλων αυτών των προβλημάτων».

«Η Εθνική Ασφαλιστική», τονίζει η κ. Φυλακτού, «με την μακροχρόνια πορεία, την υποδομή και την άρτια ασφαλιστική τεχνογνωσία έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη του κόσμου και έχει αποδείξει ότι δικαία βρίσκεται στην ηγετική θέση. Οι προκλήσεις σήμερα επιβάλουν, για άλλη μια φορά, στην Εθνική Ασφαλιστική να ηγηθεί στην άμεση εξεύρεση νέων ανταγωνιστικών προϊόντων σε ποιότητα αλλά και τιμή, καθώς επίσης να πραγματοποιήσει περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα για να εξασφαλίσουμε περισσότερες γνώσεις προς όφελος των πελατών μας».

Η αναδυόμενη on-line ασφαλιστική αγορά στην Ελλάδα και η αναγκαία στρατηγική των επιχειρήσεων

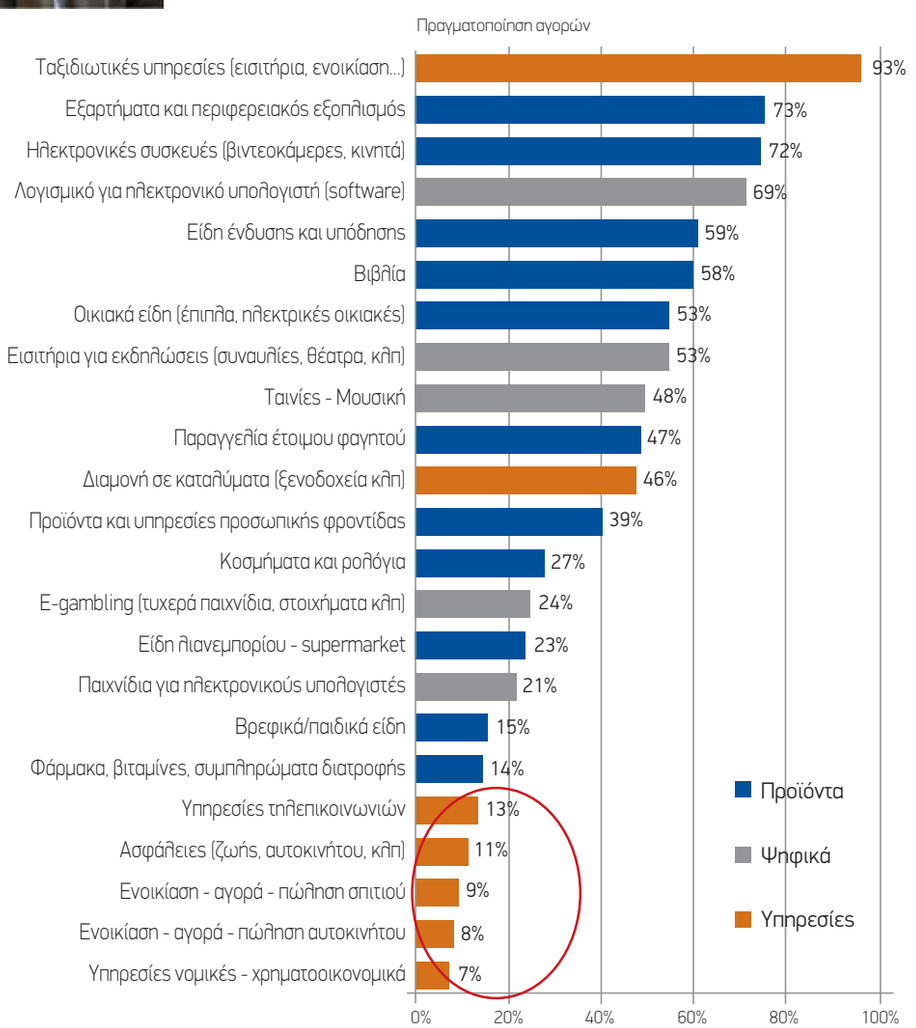
*Από τον Γεώργιο Ι. Δουκίδη**

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου B-C (επιχείρηση προς καταναλωτή) ήταν ιδιαίτερα σημαντική το 2012. Με βάση την ετήσια έρευνα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου, περίπου 2 εκατ. Έλληνες συνολικά αγόρασαν on-line προϊόντα ή υπηρεσίες αξίας 2,5 δισ. € και έκαναν κατά μέσο όρο ετησίως 20 αγορές μέσω του διαδικτύου. Άρα, στους βασικούς δείκτες μέτρησης της on-line αγοράς, είχαμε αύξηση το 2012 κατά 25-35% σε σχέση με το 2011. Η μεγάλη σημασία του διαδικτύου για τις αγορές, καταγράφεται, επίσης, από την τάση ότι οι on-line καταναλωτές για το 50% των αγορών που έκαναν το 2012 σε φυσικά καταστήματα είχαν ψάξει, συγκρίνει προϊόντα και κάνει έρευνα αγοράς στο internet, πριν κάνουν την αγορά. Δηλαδή, για το 50% των κανονικών τους αγορών, αυτά τα 2 εκατ. Έλληνες επηρεάσθηκαν ουσιαστικά από το διαδίκτυο.

Για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αγοράσθηκαν on-line το 2012 παρατηρούμε ένα μεγάλο εύρος κατηγοριών, που είναι στοιχείο πλέον ωριμότητας της ελληνικής αγοράς.

Την μεγαλύτερη αύξηση είχαμε στις ταξιδιωτικές υπηρεσίες (από την 3η στην 1η θέση), που συνδυάζεται με την επιτυχή λειτουργία πολύ επαγγελματικών on-line ταξιδιωτικών πρακτορείων που προσφέρουν, πλέον, εντός και εκτός Ελλάδος ολοκληρωμένες υπηρεσίες. Για παράδειγμα, αυτή την στιγμή 4 ελληνικά on-line ταξιδιωτικά πρακτορεία πωλούν

Εύρος προϊόντων και υπηρεσιών για τις on-line αγορές



τουριστικές υπηρεσίες πάνω από 1 δισ. € εντός (αλλά κυρίως εκτός Ελλάδος). Επίσης, μεγάλη αύξηση είχαμε στα είδη ένδυσης και υπόδησης (από την 10η στην 5η θέση) λόγω των προτιμήσεων των Ελλήνων καταναλωτών για αγορά επώνυμων (αλλά ταυτόχρονα) φθηνών προϊόντων, που ήδη προσφέρουν αρκετά ηλεκτρονικά καταστήματα στην κατηγορία αυτή. Αξιοσημείωτη είναι η εμφάνιση για πρώτη φορά μίας νέας μεγάλης κατηγορίας υπηρεσιών γύρω από τις τηλεπικοινωνίες, ασφάλειες, ενοικίαση / πώληση, χρηματοοικονομικά / νομικά.

Όσον αφορά στις τρεις σούπερ μεγάλες κατηγορίες αγορών, τα φυσικά προϊόντα έχουν την πρωτιά, με τις υπηρεσίες να έρχονται δυναμικά δεύτερες (λόγω τουρισμού και της εμφάνισης των νέων υπηρεσιών) και τα ψηφιακά προϊόντα με αρκετή διαφορά στην τρίτη θέση. Για την αξία των αγορών υπάρχει ένα εμφανές segmentation της αγοράς αφού τα 2/3 των χρημάτων ξοδεύονται σε προϊόντα / υπηρεσίες τεχνολογίας και τουρισμού και μόνο το 1/3 σε όλες τις άλλες 20 κατηγορίες. Αναμένουμε βέβαια τα επόμενα χρόνια αυτό το ποσοστό να αυξηθεί στο επίπεδο των Δυτικοευρωπαϊκών χωρών.

On-line ασφάλειες: Μια αναδυόμενη αγορά

Το τελευταίο χρόνο και στην Ελλάδα υπάρχει μια έντονη κινητικότητα στον χώρο της on-line ασφάλειας. Ο μέσος Έλληνας έχει ενημερωθεί μέσω έντονης διαφημιστικής προβολής στην τηλεόραση ότι με απλό και φιλικό τρόπο μπορεί να βρει φθηνή on-line ασφάλεια (κυρίως στον χώρο του αυτοκινήτου) και να κάνει με ασφαλή τρόπο την ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Μάλιστα στη Δυτική Ευρώπη υπάρχουν χώρες (π.χ. Μεγάλη Βρετανία) όπου πλέον πάνω από το 50% της εφοδιαστικής αλυσίδας των ασφαλειών γίνεται ηλεκτρονικά. Εξέλιξη η οποία δεν είναι τυχαία γιατί:

- η on-line ασφάλεια είναι πλέον μεταξύ των στρατηγικών μεγάλων ασφαλιστικών εταιριών στην Ελλάδα,
- ξεκίνησαν να λειτουργούν σποραδικά νέες ασφαλιστικές εταιρίες ως καινοτόμα start-ups που χρησιμοποιούν αποκλειστικά (ή κύρια) το ψηφιακό κανάλι προώθησης και διανομής,
- έχουν εμφανισθεί νέα επιχειρηματικά μοντέλα (όπως ηλεκτρονικές αγορές) ως νέοι ενδιάμεσοι μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών και των πελατών

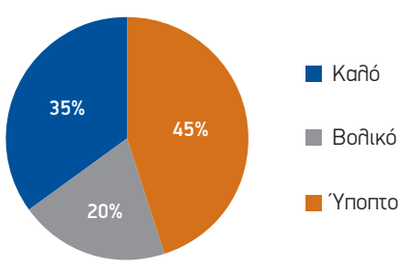
Όπως αναμένεται, η έρευνα καταδεικνύει ότι η κύρια ασφάλεια που αγόρασαν ψηφιακά οι Έλληνες on-line καταναλωτές ήταν η ασφάλεια αυτοκινήτου. Οι κύριες on-line ασφάλειες αυτοκινήτου που κλείσθηκαν ήταν απλή ή κλοπή – πυρός. Η κύρια πηγή ενημέρωσης για την on-line ασφαλιστική εταιρία είναι το Internet και τα Social Media, ενώ το 45% θεωρεί ακόμη «ύποπτο» αν υπάρχει η δυνατότητα να πραγματοποιήσει on-line αγορά ασφάλειας χωρίς να χρειασθεί να στείλει πιστοποιητικά / έγγραφα.

Η αναγκαία on-line στρατηγική των Ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών

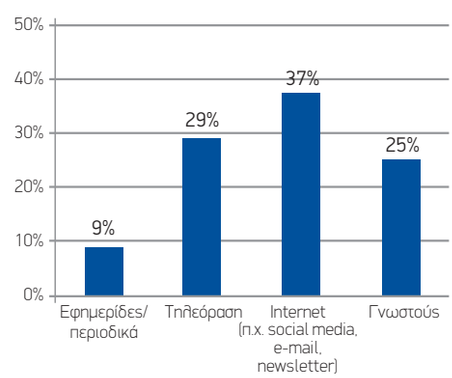
Η δυσπιστία των Ελλήνων για το διαδίκτυο και τις αγορές από απόσταση, είναι ο κύριος παράγοντας επιρροής στην επιλογή on-line εταιρίας, αφού 7/10 on-line καταναλωτές αναφέρουν ως πρώτο παράγοντα επιλογής site για on-line αγορές / συναλλαγές την «προσφορά ασφαλούς τρόπου πληρωμής μέσω γνωστού φορέα». Στη δεύτερη θέση, όπως και πέρυσι, παραμένουν οι ξεκάθαροι όροι χρήσης (π.χ. επιστροφή προϊόντων), ενώ πολύ κοντά είναι η ευκολία στην πλοήγηση / επιλογή, η εξυπηρέτηση και η ευχρηστία / σχεδίαση του site. Το ενδιαφέρον είναι ότι πλέον ο Έλληνας on-line καταναλωτής αναφέρει όλες τις μεταβλητές επιλογών που ανήκουν στις 4 μεγάλες κατηγορίες θεμάτων που λαμβάνουμε υπ' όψη στην ανά-

On-line ασφάλεια από τους Έλληνες on-line καταναλωτές

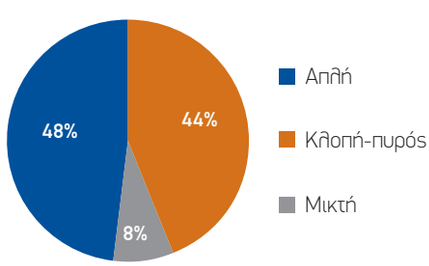
Αν είχατε τη δυνατότητα να πραγματοποιήσετε on-line αγορά ασφάλειας, χωρίς να χρειαστεί να στείλετε πιστοποιητικά έγγραφα, αυτό θα σας φανεί:



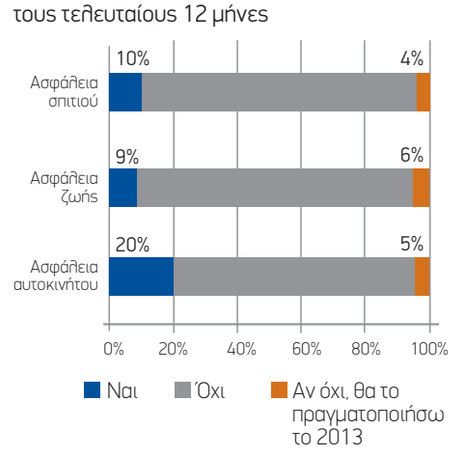
Πως ενημερωθήκατε / μάθατε για την on-line ασφαλιστική εταιρία



Εάν διαθέτετε on-line ασφάλεια αυτοκινήτου τι είδους είναι;



Αγοράσατε on-line ασφάλεια τους τελευταίους 12 μήνες



πτυξη ενός επιτυχημένου site συναλλαγών / αγορών: ασφάλεια / πιστοποίηση, site (γρήγορο / εύχρηστο), εξυπηρέτηση, branding. Παρ' όλα αυτά, τα 2/3 αναφέρουν ότι πολύ πιθανό να αγόραζαν από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα, ακόμα και αν δεν κάλυπτε τα παραπάνω κριτήρια, αλλά είχε χαμηλές τιμές και πολλές προσφορές. Άρα, είναι αρκετά ξεκάθαρο τι πρέπει να κάνει μια ασφαλιστική εταιρία όταν σχεδιάζει την on-line παρουσία της.

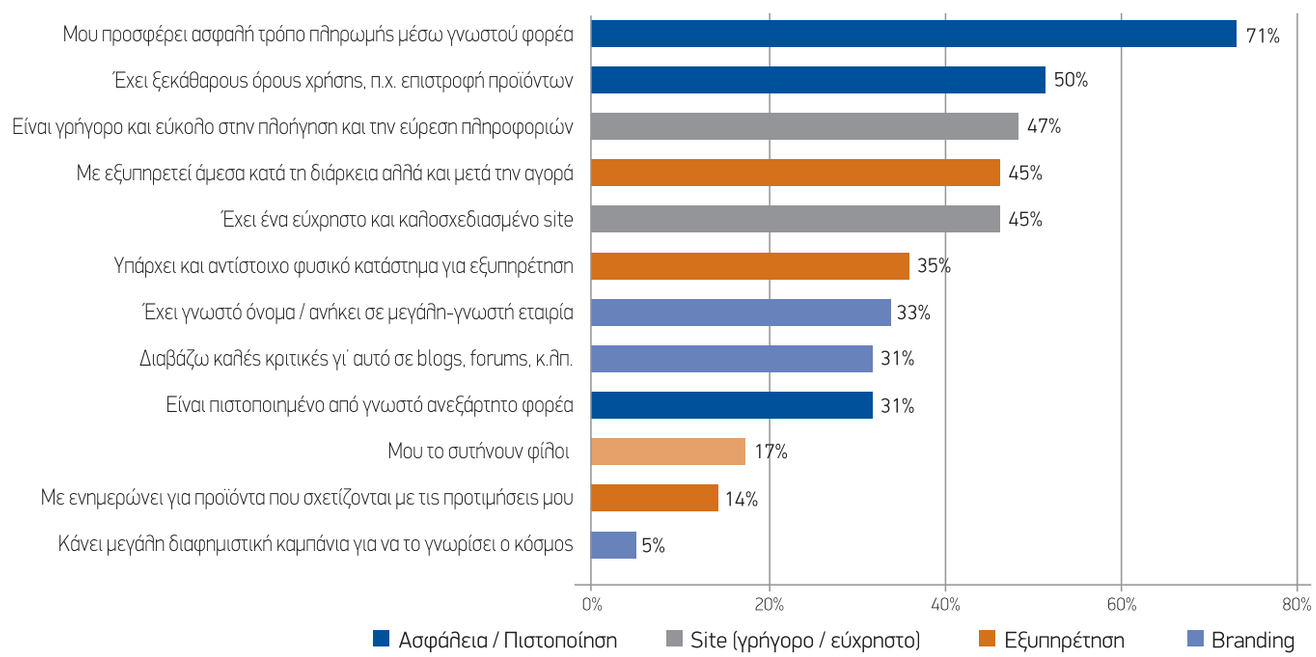
Σε προχωρημένο όμως επίπεδο, όταν οι on-line ασφάλειες αναβαθμίζονται σε επίπεδο εταιρικής main-stream στρατηγικής θα πρέπει (με την βοήθεια εμπειρογνωμόνων) να σχεδιασθούν / διαχειρισθούν στο παρακάτω ολοκληρωμένο περιβάλλον:

- **Προστιθέμενη αξία (value for money)**. Προσφορά ελκυστικών και ανταγωνιστών τιμών στα ασφάλιστρα, εγγυήσεις ικανοποίησης απαιτήσεων και υποστήριξη των online καταναλωτών μετά από την πώληση που είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον χώρο των ασφαλειών.
- **Απόδοση και εξυπηρέτηση**. Γρήγορη και εύκολη πλοήγηση στο site της εταιρίας, στις αγορές και στην τιμολόγηση. Άμεση διανομή των υπηρεσιών ασφάλειας που πρέπει να γίνεται σε εύρος μερικών ωρών.
- **Εμφάνιση και αισθητική**. Ελκυστικό site με υψηλή αισθητική, με διακριτές περιοχές / κατηγορίες των ασφαλειών που προσφέρονται, κατάλογοι με πολυμεσική και δυναμική παρουσίαση προϊόντων. Δηλαδή on-line αγορές με εύκολες και απλές διαδικασίες που δεν κουράζουν.
- **Διαφήμιση και κίνητρα**. Στοχοθετημένες ψηφιακές προωθητικές διαφημίσεις (π.χ. e-mail), πρόνοια για υψηλή θέση στις μηχανές αναζήτησης, προώθηση σε δημοφιλή sites, εκπτώσεις και ειδικές προσφορές. Δεν είναι τυχαίο ότι υψηλό ποσοστό on-line καταναλωτών ενημερώνεται για την ασφαλιστική αγορά μέσω των ψηφιακών μέσων.
- **Προσωπική εξυπηρέτηση**. Προσωποποιημένες ιστοσελίδες για μεγάλους πελάτες, εξατομικευμένες συστάσεις υπηρεσιών ασφάλειας με βάση τα χαρακτηριστικά και προτιμήσεις των πολιτών, προσωπικές ειδοποιήσεις προσφορών, διαδραστική υποστήριξη για όλους τους πελάτες αξιοποιώντας πάρα πολύ το τηλέφωνο
- **Σχέσεις εικονικής κοινότητας**. Εικονικές κοινότητες πελατών / συνεργατών μέσω discussion lists, social media κ.λπ. Δυνατότητα για on-line κριτική και αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών ασφάλειας και δυνατότητα να παίρνουν άμεσα feedback.
- **Ασφάλεια και αξιοπιστία**. Προστασία των δεδομένων των πελατών και των συναλλαγών τους, ασφαλή συστήματα πληρωμών, αξιόπιστες πληροφορίες για προϊόντα και εκπλήρωση της παραγγελίας. Πιστοποίηση του on-line καταστήματος όπως αυτή που προσφέρει το μοναδικό δημόσιο Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Σε μια 5ετία το 50% της ασφαλιστικής αγοράς και στην Ελλάδα θα επηρεάζεται ή θα ολοκληρώνεται μέσω των ψηφιακών μέσων. Ο κλάδος θα πρέπει να κινηθεί δυναμικά και να προετοιμασθεί, γιατί σε άλλες χώρες υπήρχαν σημαντικές ανακατατάξεις, λόγω αιφνιδιασμού. Τα στελέχη θα παραμείνουν στο επίκεντρο της διαχείρισης των σχέσεων με τον πελάτη / πολίτη, αλλά σε μια πιο αναβαθμισμένη θέση αξιοποιώντας σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία υποστήριξης, πληροφόρησης και έξυπνης διαχείρισης.

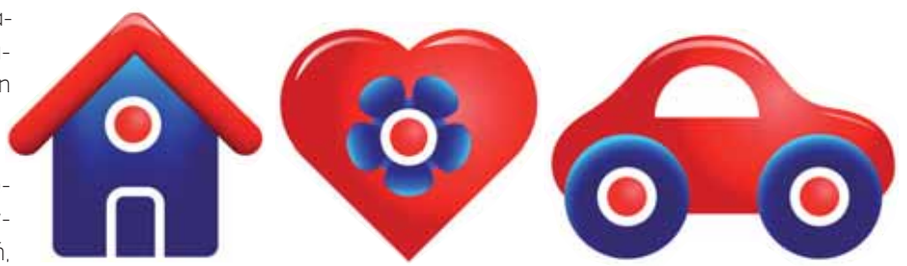
** Ο Γεώργιος Ι. Δουκίδης είναι Καθηγητής, Διευθυντής Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.*

Μία ηλεκτρονική εταιρία με κερδίζει ως πελάτη όταν:



ΕθνικήProtect

Ολοκληρωμένα και ενέδικτα προγράμματα ασφάλισης μέσω της on-line ασφαλιστικής πλατφόρμας



Η Εθνική Ασφαλιστική, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες τάσεις και στις συνθήκες ανταγωνισμού που διαμορφώνονται τόσο στην ευρωπαϊκή, όσο και στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, προχώρησε τον Οκτώβριο του 2012 στη λειτουργία της on-line ασφαλιστικής πλατφόρμας ΕθνικήProtect (www.ethnikiprotect.gr). Μέσω της πλατφόρμας αυτής προσφέρονται σύγχρονα και ολοκληρωμένα προγράμματα ασφάλισης που καλύπτουν με ιδιαίτερα ελκυστικούς οικονομικούς όρους κάθε ασφαλιστική ανάγκη. Συγκεκριμένα, διατίθενται τρία προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου (ΕΙΧ και ΜΟΤΟ), τρία προγράμματα ασφάλισης κατοικίας καθώς και το πρόγραμμα πρωτοβάθμιας περίθαλψης υγείας «Προλαμβάνω». Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής και αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες τα προγράμματα ΕθνικήProtect απευθύνονται στους σύγχρονους καταναλωτές που αναζητούν άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση.

Απόφαση – ανταγωνισμός & διεθνής πρακτική

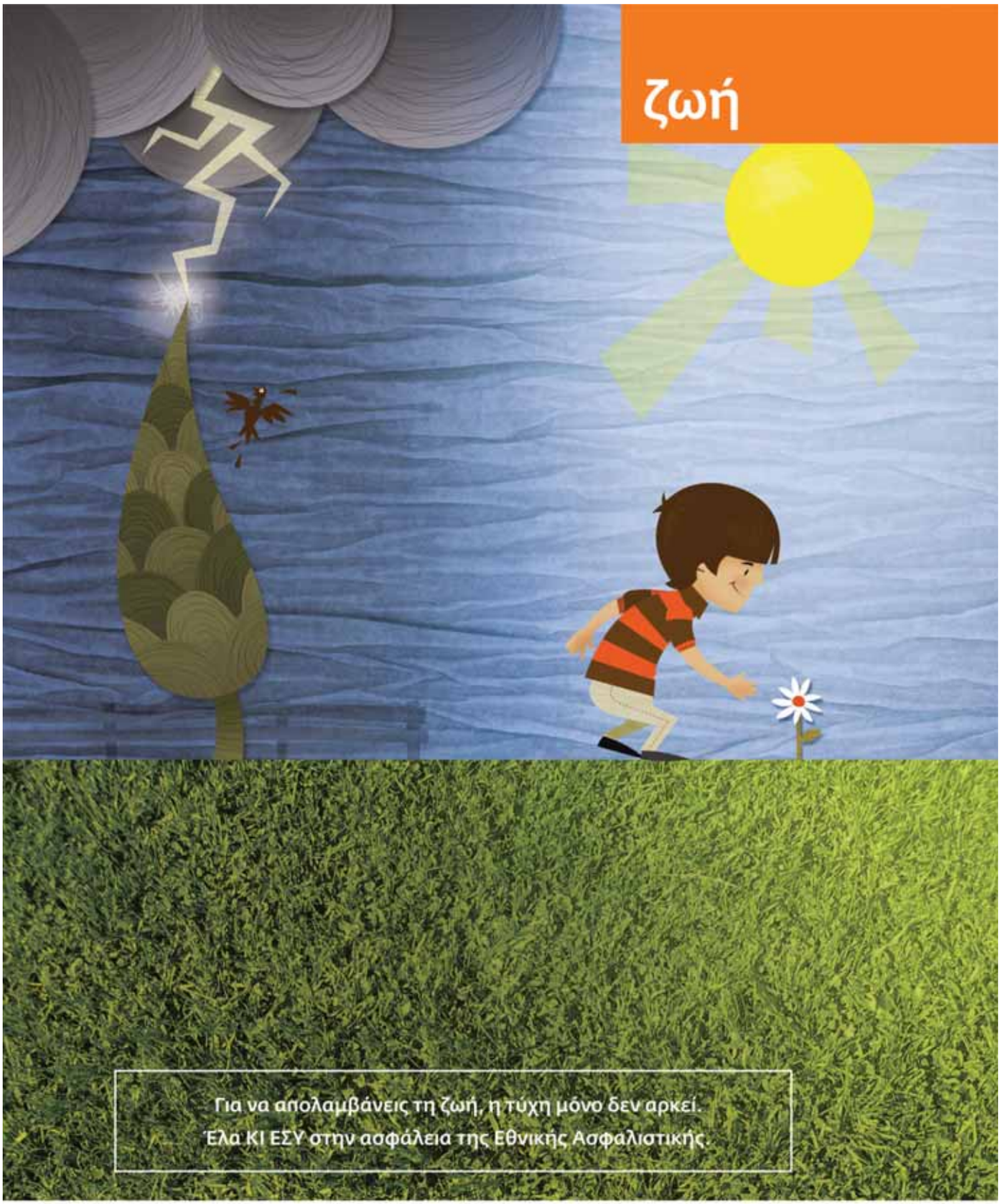
Η απόφαση για την δημιουργία της on-line πλατφόρμας ήταν απολύτως επιβεβλημένη και αναγκαία προκειμένου η Εθνική Ασφαλιστική να διασφαλίσει την κυρίαρχη θέση της τόσο στην ασφαλιστική αγορά όσο και στη συνείδηση των πελατών της, των οποίων οι ανάγκες διαφοροποιούνται συνεχώς. Η διεθνής πρακτική έχει αποδείξει ότι η έλευση της on-line ασφάλισης αποτελεί πλέον μια μη αναστρέψιμη πραγματικότητα ενώ μεγάλες ασφαλιστικές εταιρίες στην Ελλάδα έχουν ήδη εδώ και μήνες αναπτύξει ή πρόκειται να αναπτύξουν σχετική δραστηριότητα. Επιπλέον ένα σημαντικό ποσοστό καταναλωτών φαίνεται ότι επιλέγει την on-line ασφάλιση κυρίως για το αυτοκίνητο, γεγονός που επισημαίνει και ο καθηγητής του Οικονομικού Πανεπιστημίου της Αθήνας, Γ. Δουκίδης, στο άρθρο του που η «Ανοιχτή Επικοινωνία» φιλοξενεί, ότι το 2012 περίπου 2 εκατ. Έλληνες αγόρασαν on-line προϊόντα ή υπηρεσίες συνολικής αξίας 2,5 δισ. ευρώ. Είναι προφανές ότι η Εθνική Ασφαλιστική δεν μπορούσε να μην είναι παρούσα.

Λειτουργία - Συμπληρωματικά με τα παραγωγικά δίκτυα

Ωστόσο, ο συνολικός σχεδιασμός του εγχειρήματος έγινε προσεκτικά και στα πλαίσια της ευρύτερης στρατηγικής της εταιρίας προς τα παραγωγικά δίκτυα, λειτουργώντας συμπληρωματικά ως προς αυτά. Άλλωστε, όπως κατ' επανάληψη η Διοίκηση της Εθνικής Ασφαλιστικής έχει επισημάνει, η εταιρία υποστηρίζει και ενισχύει την ανάπτυξη και το έργο των δικτύων της, αφού οι συνεργάτες της, αποτελούν κομβικό σημείο για την επίτευξη των υψηλών στόχων της. Μέσα από την πολυετή συνεργασία έχει χτίσει μία σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης, ικανή να ανταπεξέλθει στις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν στην σύγχρονη ασφαλιστική αγορά. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα προγράμματα ασφάλισης κατοικίας και υγείας διατίθενται με τους ίδιους ακριβώς οικονομικούς όρους που διατίθενται από τα παραγωγικά δίκτυα, η πολιτική τιμολόγησης που ακολουθήθηκε για τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου είναι συντηρητική, ενώ και τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου που σχεδιάστηκαν για το ΕθνικήProtect από την πρώτη ημέρα ήταν διαθέσιμα στα Δίκτυα. Ακόμα και μέσω της διαφημιστικής και ραδιοφωνικής καμπάνιας η εταιρία προβάλει τον ασφαλιστικό σύμβουλο αλλά και σε κάθε κλήση που δεχθεί στο τηλεφωνικό της κέντρο υπάρχει αναφορά για την δυνατότητα επικοινωνίας με ασφαλιστικό σύμβουλο προκειμένου σε περίπτωση επιθυμίας, να ενημερώσει και να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο στην επιλογή του προγράμματος ασφάλισης ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του.

Δυνατότητα τηλεφωνικής ασφάλισης

Και για όσους δεν είναι εξοικειωμένοι ή δεν εμπιστεύονται το internet για την καταχώρηση των προσωπικών τους στοιχείων το έμπειρο και εκπαιδευμένο προσωπικό μας στο 18189, 24 ώρες το 24ωρο μπορεί να ενημερώσει αναλυτικά κάθε ενδιαφερόμενο για τα παρεχόμενα προγράμματα ασφάλισης, τις καλύψεις, τους όρους καθώς και για το σχετικό κόστος. Εφόσον επιλεγεί το επιθυμητό πρόγραμμα ασφάλισης, η διαδικασία αλλά και η αγορά ολοκληρώνεται τηλεφωνικά, το ασφαλιστήριο συμβόλαιο εκδίδετε άμεσα και η παράδοση του γίνεται σε 2 εργάσιμες ημέρες (σε όλη την Ελλάδα) χωρίς καμία επιβάρυνση σε τόπο και χρόνο θα μας υποδείξει ο πελάτης. Η πληρωμή των ασφαλίστρων πραγματοποιείται με μετρητά την στιγμή που ο πελάτης παραλαμβάνει το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του.



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Υψηλά πρότυπα ποιότητας στις υπηρεσίες της Εθνικής Ασφαλιστικής

Η Εταιρία επαναπιστοποιήθηκε με επιτυχία ως προς την ποιοτική λειτουργία της κατά το Πρότυπο ISO 9001. Εξαιρετικά ικανοποιημένη η Διοίκηση από την εξέλιξη αυτή, συγχαίρει προσωπικό και συνεργάτες.

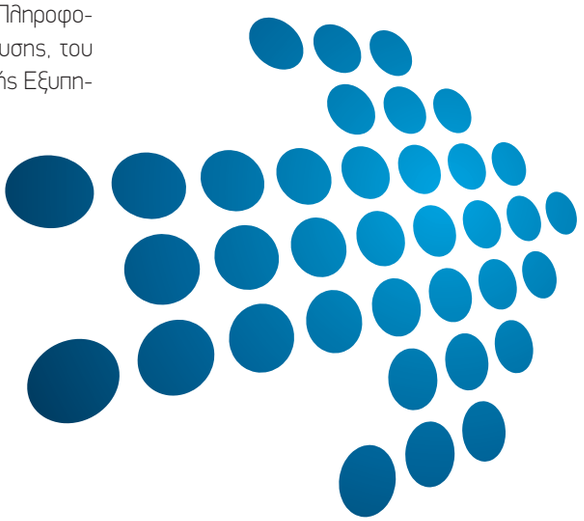
Κορυφαίες ποιοτικές υπηρεσίες προσφέρει η Εθνική Ασφαλιστική προς τους πελάτες της, στοιχείο το οποίο διέπει τη δομή και τη φιλοσοφία της Εταιρίας, παρά την εξαιρετικά δύσκολη χρηματοοικονομική συγκυρία και τα σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κλάδος στο σύνολό του. Η Εθνική Ασφαλιστική, επαναπιστοποιήθηκε με επιτυχία ως προς την ποιοτική λειτουργία της, κατά το Πρότυπο ISO 9001. Η Εταιρία, ως ηγέτιδα του κλάδου, αλλά και ως μέλος του μεγαλύτερου χρηματοοικονομικού ομίλου της χώρας, αποδίδει μεγάλη σημασία στον τομέα ποιότητας καθώς κατά την εκτίμηση της διοίκησής της, αυτός είναι και ο μόνος τρόπος οι ελληνικές χρηματοοικονομικές μονάδες όπως αυτή, να αντιπαλέψουν δημιουργικά την κρίση.

> *«...η Εταιρία, ως ηγέτιδα του κλάδου, αποδίδει μεγάλη σημασία στον τομέα ποιότητας, εκτιμώντας πως αυτός είναι και ο μόνος τρόπος οι ελληνικές χρηματοοικονομικές μονάδες να αντιπαλέψουν δημιουργικά την κρίση...»*

Από τις 26 και έως τις 29 Νοεμβρίου πραγματοποιήθηκε από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TUV AUSTRIA HELLAS, η Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης, στους Κλάδους Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής, Αυτοκινήτων, Μεταφορών και αντίστοιχα στα Καταστήματα Θεσσαλονίκης και Ηρακλείου. Επίσης, σύμφωνα με τις γενικότερες απαιτήσεις του Προτύπου, επιθεωρήθηκαν δειγματοληπτικά οι διεργασίες της Διεύθυνσης Πωλήσεων, της Διεύθυνσης Πληροφορικής, της Υποδιεύθυνσης Εκπαίδευσης, του Ανεξάρτητου Τμήματος Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης για θέματα ικανοποίησης των αιτημάτων των πελατών καθώς και του Τομέα Διαχείρισης Παραπόνων Εποπτικών Αρχών και Πελατών.

Κατά την επιθεώρηση διαπιστώθηκε ότι η Εταιρία ικανοποιούσε τις υψηλές απαιτήσεις του προτύπου en ISO 9001:2008 τόσο ως προς την τεκμηρίωση, όσο και ως προς την εφαρμογή του. Όπως προκύπτει και από την έκθεση επιθεώρησης, το εμπλεκόμενο προσωπικό με τη συμμετοχή του , την άριστη κατάρτισή του και την εμπειρία του, χρησιμοποιεί τις μεθόδους του συστήματος βελτίωσης της ποιότητας ως ένα εργαλείο συνεχούς προόδου των λειτουργιών της επιχείρησης, με αποτέλεσμα αυτή να παράσχει προς τους πελάτες της υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών.

Η Διοίκηση της Εταιρίας αισθάνεται εξαιρετικά ικανοποιημένη από την εξέλιξη αυτή και συγχαίρει προσωπικό και συνεργάτες για το συγκεκριμένο αποτέλεσμα και τους ενθαρρύνει να συνεχίσουν με τον ίδιο ζήλο για την επίτευξη ακόμα καλύτερων αποτελεσμάτων.



Στα 4,3 δισ. ευρώ η παραγωγή ασφαλίστρων το 2012

Το 44,8% της παραγωγής αφορά σε ασφαλίσεις Ζωής και το 55,2% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών

Σε 4,3 δισ. ευρώ ανήλθε στο δωδεκάμηνο του 2012 η παραγωγή ασφαλίστρων, καταγράφοντας μείωση της τάξης του 10,7% σε σχέση με το 2011, σύμφωνα με τη σχετική έρευνα της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών. Το 44,8% της παραγωγής αφορά σε ασφαλίσεις Ζωής και το 55,2% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών. Στις ασφαλίσεις Ζωής, η παραγωγή μειώθηκε κατά 9,4% στα 1,93 δισ. ευρώ από 2,13 δισ. ευρώ και στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών υποχώρησε κατά 11,8% στα 2,37 δισ. ευρώ από 2,69 δισ. ευρώ.

Ο μεγαλύτερος κλάδος στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών, είναι αυτός της αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων με παραγωγή σχεδόν 1,2 δισ. ευρώ και 50,4% επί του συνόλου. Δεύτερος σε παραγωγή ασφαλίστρων είναι ο κλάδος της πυρκαϊάς και στοιχείων φύσεως με 392 εκατ. ευρώ και 16,5% επί του συνόλου κατά Ζημιών. Άλλοι σπουδαίοι κλάδοι ως προς το ύψος της παραγωγής είναι αυτός των χερσαίων οχημάτων με 268 εκατ. ευρώ ή 11,3% του συνόλου, οι λοιπές ζημιές αγαθών με 133 εκατ. ευρώ ή 5,6% του συνόλου και οι ασφαλίσεις γενικής αστικής ευθύνης με 79 εκατ. ευρώ ή ποσοστό 3,3%. Όταν αθροίζεται η παραγωγή των κλάδων σχετικά με τα αυτοκίνητα, παρατηρείται ότι συγκεντρώνουν 1,5 δισ. ευρώ και ποσοστό 61,7% των ασφαλίσεων κατά Ζημιών. Η μείωσή τους σε σχέση με το δωδεκάμηνο του 2011 είναι 15,6%. Αντίστοιχα, οι καλύψεις πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων περιουσίας, συγκεντρώνουν παραγωγή περίπου 561 εκατ. ευρώ, η οποία αντιστοιχεί στο 23,6% του συνόλου. Η μείωσή τους σε σχέση με το δωδεκάμηνο του 2011 είναι 2,1%. Η συνολική μείωση (12%) στον κλάδο Ζημιών, οδηγήθηκε κυρίως από τις μειώσεις των κλάδων χερσαίων οχημάτων (-21,9%), αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων (-14%) και πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως (-6,5%). Εκτός αυτών, μεγάλες ποσοστιαίες μειώσεις είχαν κάποιοι μικρότεροι σε μέγεθος κλάδοι, όπως αυτοί της νομικής προστασίας (-15,2%), των μεταφερομένων εμπορευμάτων (-16,1%) και ατυχημάτων (-20,6%). Αντιθέτως, αύξηση της παραγωγής σημείωσε ο κλάδος της γενικής αστικής ευθύνης (+3,0%), των λοιπών ζημιών αγαθών (+10,6%) και των διαφόρων χρηματικών απωλειών (+7,4%).

Η παραγωγή του κλάδου ασφαλίσεων Ζωής έφτασε τα 1,9 δισ. ευρώ, με το μεγαλύτερο μέρος του οποίου, 1,2 δισ. ευρώ ή 60,7% του συνόλου, να συγκεντρώνεται στον κλάδο

> *...ο μεγαλύτερος κλάδος στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών, είναι αυτός της αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων με παραγωγή σχεδόν 1,2 δισ. ευρώ και 50,4% επί του συνόδου...*

Μεταβολή της παραγωγής από πρωτασφαλίσεις Ζωής (€)	**Δωδεκάμηνο 2012**	**Δωδεκάμηνο 2011**	**Μεταβολή %**
I. Ζωής	1.171.827.527,35	1.310.601.484,06	-10,6%
III. Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις	410.801.628,00	370.617.875,58	10,8%
IV. Υγείας	62.882.066,62	62.428.205,24	0,7%
VI. Κεφαλοποίησης	76.057,45	86.605,80	-12,2%
VII. Διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων	202.997.855,69	282.415.140,32	-28,1%
VII. Ομαδικά προγράμματα πρόνοιας	81.932.553,89	104.200.131,91	-21,4%
Σύνολο	**1.930.517.689,00**	**2.130.349.442,91**	**-9,4%**

Παραγωγή ασφαλίστρων (εκατ. €)	**Δωδεκάμηνο 2012**	**Δωδεκάμηνο 2011**	**Μεταβολή %**
Ασφαλίσεις Ζωής	1.930,52	2.130,35	-9,4%
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	2.376,65	2.693,29	-11,8%
Αστική ευθύνη οχημάτων	1.198,74	1.393,98	-14,0%
Λοιποί κλάδοι ζημιών	1.177,91	1.299,31	-9,3%
Σύνολο	**4.307,17**	**4.823,64**	**-10,7%**

Ζωής. Οι ασφαλίσεις ζωής οι οποίες είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις έφτασαν στα 411 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 21,3% ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 203 εκατ. ευρώ ή 10,5% της παραγωγής. Συνολικά, διαπιστώνεται ότι μειώθηκε η παραγωγή των πρωτασφαλίσεων Ζωής κατά 9,4% ενώ σχεδόν όλοι οι κλάδοι ασφαλίσεων Ζωής κινήθηκαν πτωτικά εκτός του κλάδου Ασφαλίσεων ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις, ο οποίος αυξήθηκε κατά 10,8%.

Παραγωγή από πρωτασφαλίσεις κατά ζημιών δωδεκαμήνου 2012 (€)	**€**	**Συμμετοχή**
1. Ζωής	44.484.313,77	1,9%
2. Ασθένειες	18.151.966,78	0,8%
3. Χερσαία οχήματα	267.660.346,76	11,3%
5. Αεροσκάφη	155.537,03	0,01%
6. Πλοία (θαλάσσια, λιμναία, ποτάμια)	13.090.630,84	0,6%
7. Μεταφερόμενα εμπορεύματα	23.138.363,57	1,0%
8. Πυρκαϊά και στοιχεία της φύσης	392.369.968,89	16,5%
9. Λοιπές ζημίες αγαθών	132.882.885,36	5,6%
10. Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων	1.198.736.207,33	50,4%
11. Αστική ευθύνη από αεροσκάφη	855.850,76	0,04%
12. Αστική ευθύνη πλοίων	6.144.590,53	0,3%
13. Γενική αστική ευθύνη	79.111.442,53	3,3%
14. Πιστώσεις	35.559.604,45	1,5%
15. Εγγυήσεις	1.087.066,18	0,05%
16. Διάφορες χρηματικές απώλειες	35.509.877,74	1,5%
17. Νομική προστασία	44.012.695,23	1,9%
18. Βοήθεια	83.702.443,20	3,5%
Σύνολο	**2.376.653.790,94**	**100%**

Ο δείκτης των ποσών επιστροφών ασφαλίστρων λόγω ακυρώσεων στο σύνολο των κλάδων ασφαλίσεων κατά Ζημιών ξεκίνησε σε μεγαλύτερες τιμές από τις αντίστοιχες του 2011, συνέχισε από το Μάιο και μετά στο ίδιο ή χαμηλότερο επίπεδο μέχρι την κορύφωσή του τον Οκτώβριο, έκτοτε όμως επανήλθε σε χαμηλότερα επίπεδα. Ειδικότερα στις ασφαλίσεις αυτοκινήτων (κλάδοι ασφάλισης χερσαίων οχημάτων και αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων), οι επιστροφές κινήθηκαν σε υψηλότερο επίπεδο κατά την αρχή του έτους (Ιανουάριος-Μάρτιος) άλλα έκτοτε σταθεροποιούνται πρώτα και μετά μειώνονται, με εξαίρεση τη μεγάλη αύξηση του Οκτωβρίου. Στις ασφαλίσεις περιουσίας (κλάδοι πυρκαγιάς και στοιχείων της φύσεως, λοιπών ζημιών αγαθών και διαφόρων χρηματικών απωλειών), οι επιστροφές συνεχίζουν να κινούνται με παρόμοιο τρόπο με αυτόν που κινούνταν το 2011, παρουσιάζοντας μία σταθερότητα από το Σεπτέμβριο και μετά. Στον κλάδο Ασφαλίσεων Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις παρατηρήθηκαν μεγάλα ποσά επιστροφών ασφαλίστρων στην αρχή του έτους αλλά σταδιακά εξομαλύνθηκαν στα επίπεδα του 2011 και ακόμη παρακάτω. Στον κλάδο Ζωής, οι επιστροφές το 2012 κινήθηκαν παρόμοια με το 2011 αλλά ήταν ελαφρώς αυξημένες, ιδιαίτερα κατά την αρχή του έτους.

> *«...οι ασφαλίσεις ζωής οι οποίες είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις έφτασαν στα 411 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 21,3% ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 203 εκατ. ευρώ...»*

Ο κλάδος Ζωής στην Ευρώπη

Σε 618 δισ. ευρώ ανήλθε η παραγωγή στις ασφαλίσεις Ζωής το 2011 στην ευρωπαϊκή αγορά, καταγράφοντας μείωση της τάξης του 6,6% σε σχέση με το 2010, χρονιά κατά την οποία είχε αυξηθεί κατά 2,6%. Μάλιστα, σύμφωνα με τα στοιχεία της Insurance Europe, η παραγωγή του 2011 κινήθηκε σε επίπεδα χαμηλότερα κι από του 2008, όταν υποχώρησε κατά 11%.

Οι τέσσερις μεγαλύτερες αγορές, δηλαδή η Μεγάλη Βρετανία, η Γαλλία, η Γερμανία και η Ιταλία, διατηρούν το 70% της παραγωγής ασφαλίστρων Ζωής στην Ευρώπη. Εκτός της Μεγάλης Βρετανίας, όπου παραμένει σταθερή (συγκριτικά με τη μείωση 6% του 2010), η παραγωγή ασφαλίστρων Ζωής υποχώρησε στη Γαλλία, τη Γερμανία, και την Ιταλία κατά 13%, 5% και 18% αντίστοιχα, όταν και στις τρεις αυτές αγορές είχαν κινηθεί ανοδικά το 2010. Μειώσεις που αντανακλούν την αβεβαιότητα του καταναλωτή λόγω της κρίσης. Φαίνεται πως οι οικονομικές συνθήκες έχουν συντελέσει στο να επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους τα νοικοκυριά σε αποταμιευτικά προϊόντα βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα, που προσφέρονται από τις τράπεζες. Επιπλέον για τη Γερμανία, η μείωση ήταν και αποτέλεσμα επιστροφής σε πιο κανονικές συνθήκες, θα μπορούσε κάποιος να πει, μετά από δύο χρόνια σημαντικής ανάπτυξης.

Μετά από τρία συνεχόμενα χρόνια στο 60%, το ποσοστό των ασφαλίστρων Ζωής στη συνολική αγορά των ασφαλίσεων υποχώρησε ελαφρά αντιπροσωπεύοντας το 2011 ποσοστό 58%. Βέβαια, το ποσοστό αυτό ποικίλει ανά χώρα και κυμαίνεται από 8% στην Ισλανδία έως 78% στην Ιρλανδία. Παρά, δε, την οικονομική συγκυρία, τα προϊόντα unit linked, αντιπροσωπεύουν το 17,8% του κλάδου Ζωής, ποσοστό ελαφρώς αυξημένο σε σχέση με το 17,5% το 2010. Και στο πεδίο αυτό, παρατηρούνται διαφοροποιήσεις από χώρα σε χώρα, ξεκινώντας από ποσοστό συμμετοχής 6% που είναι στη Βουλγαρία και φτάνοντας σε 73% στην Κύπρο.

Συγκρίνοντας τώρα τα ομαδικά και τα ατομικά συμβόλαια, διαπιστώνεται ότι τα ατομικά συνεχίζουν να κυριαρχούν στις περισσότερες χώρες, αντιπροσωπεύοντας το 70% της παραγωγής ασφαλίστρων Ζωής το 2011 από 72,5% που ήταν το 2010. Στη Μεγάλη Βρετανία, η αναλογία ατομικών / ομαδικών συμβολαίων είναι περίπου η ίδια, ενώ σε χώρες όπως η Πολωνία, η Σλοβενία, η Σουηδία, η Ελβετία, Νορβηγία και Δανία, τα ομαδικά διατηρούν τη μερίδα του λέοντος.

Σύμφωνα με την έρευνα της Insurance Europe, περισσότερα από 520 εκατ. συμβόλαια Ζωής τηρήθηκαν από τα 591 εκατ. κατοίκους 32 χωρών της Ευρώπης το 2011. Βεβαίως, και στην περίπτωση αυτή, ο αριθμός σε εθνικό επίπεδο ποικίλει σημαντικά. Από τη Λετονία όπου μόνο το 3% του πληθυσμού έχει ασφαλιστήριο Ζωής, έως τη Σουηδία όπου καταγράφονται περισσότερα από 4 συμβόλαια ανά κάτοικο.

Η ασφαλιστική βιομηχανία συγκαταλέγεται φυσικά μεταξύ των μεγαλυτέρων επενδυτών, διαχειριζόμενοι κεφάλαια με μακροπρόθεσμη προοπτική. Μετά από μια αύξηση σχεδόν 6% το 2010, το συνολικό χαρτοφυλάκιο επενδύσεων των ασφαλιστών Ζωής, αυξήθηκε οριακά, μόλις 1% το 2011 στα 6.100 δισ. ευρώ. Οι τρεις μεγαλύτεροι επενδυτές στον εν λόγω τομέα είναι η Μεγάλη Βρετανία , η Γαλλία και η Γερμανία, οι οποίες ούτε λίγο ούτε πολύ καλύπτουν τα 2/3 του συνολικού Ευρωπαϊκού χαρτοφυλακίου. Τέλος, με μερίδιο αγοράς που κυμαίνεται μεταξύ 65% και 85%, το bancassurance αναδεικνύεται το κύριο κανάλι διανομής για τα νέα ατομικά ασφαλιστήρια συμβόλαια Ζωής σε Βέλγιο, Γαλλία, Ιταλία και Πορτογαλία.

618 δισ. ευρώ
η παραγωγή στις ασφαλίσεις ζωής

6,6%
το ποσοστό της μείωσης στην παραγωγή το 2011 έναντι του 2010

18%
η πτώση που καταγράφηκε στην Ιταλία

520 εκατ.
ο αριθμός των συμβολαίων ζωής στο τέλος του 2011

70%
το μερίδιο των ατομικών συμβολαίων ζωής

1.136
ο αριθμός των εταιριών που ασχολούνται με τις ασφαλίσεις ζωής

138
εταιρίες στην Ισπανία στον τομέα των ασφαλίσεων ζωής, ο μεγαλύτερος αριθμός στην Ευρώπη.

378.830 οδηγοί χρησιμοποίησαν «Φιλικό Διακανονισμό Ζημιών»

Οι ασφαλιστικές εταιρίες το 2000 για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναίτιων πελατών τους, συμφώνησαν να τους αποζημιώνουν μέσω της συμφωνίας του Φιλικού Διακανονισμού. Όταν ξεκίνησε η συμφωνία, οι εταιρίες-μέλη της ασφάλιζαν 3.658.711 οχήματα και διακανόνισαν 6.123 ζημίες μέσω του συστήματος. Σήμερα, μετά από νέες προσχωρήσεις, συγχωνεύσεις αλλά κι ανακλήσεις αδειών εταιριών, τα 27 μέλη της συμφωνίας ασφαλίζουν 4.786.202 οχήματα και το 2012 διακανόνισαν 189.415 ζημίες μέσω του Φιλικού Διακανονισμού. Το ποσό των καταβολών ανήλθε σε 174.595.080 ευρώ. Ο μέσος όρος υλικών ζημιών ήταν 915,10 ευρώ και ο μέσος όρος σωματικών βλαβών 860,09 ευρώ.

Δεκατρία χρόνια λειτουργίας του Φιλικού Διακανονισμού το κοινό κρίνει εμπράκτως θετική την πρωτοβουλία αυτή των ασφαλιστικών εταιριών, ενώ οι καταναλωτικές οργανώσεις έχουν τοποθετηθεί υπέρ από ενάρξεώς του. Παράλληλα, η συμμετοχή του Επικουρικού Κεφαλαίου στην συμφωνία Φιλικού Διακανονισμού υποκαθιστώντας τις εταιρίες που η άδειά τους ανακλήθηκε, έχει θετικό αποτέλεσμα για όλους τους εμπλεκομένους: καταναλωτές, Επικουρικό Κεφάλαιο, ασφαλιστικές εταιρίες.

Ταυτόχρονα, η επίλυση των διαφορών μέσω του Συστήματος Φιλικής Δήλωσης και του Φιλικού Διακανονισμού, αποτελεί κίνηση πολιτισμού και υψηλής παιδείας, μειώνει τις αγωγές και τις διενέξεις μεταξύ ασφαλιζόμενων και εταιριών, συμβάλλει στη βελτίωση της γνώμης του καταναλωτή για τις ασφαλιστικές εταιρίες και στο δέσιμο του πελάτη με την εταιρία του, το κριτήριο επιλογής της ασφαλιστικής εταιρίας είναι η ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας, παρέχει ασφάλεια στη διαδικασία συμψηφισμών μεταξύ των εταιριών της Συμφωνίας μέσω του ευέλικτου συστήματος των εγγυήσεων που προβλέπει και περιορίζει την ασφαλιστική απάτη μέσω της ηλεκτρονικής επικοινωνίας που επιτρέπει την έγκαιρη ενημέρωση όλων των εμπλεκομένων εταιριών και την τυχόν ανάγκη περαιτέρω διερεύνηση της ζημιάς.

Στατιστικά στοιχεία 2012

Εταιρίες μέλη του Σ.Α.Π.:	27
Στόλος οχημάτων εταιριών Σ.Α.Π.:	4.786.415
Πλήθος Καταβολών:	189.415
Ποσό Καταβολών:	174.595.080 €
Μέσο κόστος υλικών ζημιών:	915,10 €
Μέσο κόστος σωματικών βλαβών:	860,09 €

Στο πλαίσιο των συνεχών προσπαθειών για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους πελάτες των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στον Φιλικό Διακανονισμό και με σκοπό την εξυπηρέτηση περισσότερων αναίτιων πελατών, η Διαχειριστική Επιτροπή προχώρησε στην εφαρμογή του συστήματος που διακανονίζει ατυχήματα με εμπλοκή περισσότερων των δύο οχημάτων, καθώς και στην αύξηση των ορίων για αποζημίωση των σωματικών βλαβών έως και του ποσού των 30.000 ευρώ ανά ατύχημα, με όριο τα 12.000 ευρώ ανά ζημιωθέν πρόσωπο.

Οι προκλήσεις για τις ασφαλιστικές εταιρίες

Ανάλυση της χρηματοοικονομικής τους κατάστασης από την KPMG

Η KPMG για δεύτερη συνεχή χρονιά, με σκοπό την ποιοτική μελέτη του κλάδου της Ιδιωτικής Ασφάλισης, πραγματοποίησε ανάλυση των οικονομικών καταστάσεων σε δείγμα 19 εταιριών για την χρήση που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου του 2011. Η ανάλυση περιλαμβάνει τον υπολογισμό μιας σειράς αριθμοδεικτών σχετικών με την ασφαλιστική αγορά που βοηθούν στην κατανόηση της χρηματοοικονομικής κατάστασης των μεγαλυτέρων ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα, που δραστηριοποιούνται κυρίως στους κλάδους των Γενικών Ασφαλίσεων κι αποτελούν το 85% της αγοράς σε όρους παραγωγής. Ωστόσο, λόγω του γεγονότος ότι σχεδόν οι μισές εταιρίες του δείγματος δραστηριοποιούνται και στους κλάδους Ζωής, κατέχοντας το 38% της αγοράς, η ανάλυση περιλαμβάνει και θέματα που άπτονται των εταιριών Ζωής και Μικτών Ασφαλίσεων. Στον κλάδο των Γενικών Ασφαλίσεων περιλαμβάνονται δεκαεννέα εταιρίες με παραγωγή ασφαλίστρων (χωρίς δικαίωμα) το 2011 ύψους 1.976 εκατ. ευρώ σε σύνολο 2.317 εκατ. ευρώ της αγοράς, ήτοι 85%, ενώ για τον κλάδο Ζωής περιλαμβάνονται εννέα εταιρίες με παραγωγή ύψους 807 εκατ. ευρώ σε σύνολο 2.150 εκατ. ευρώ ήτοι το 38%.

Σύμφωνα με την ανάλυση, η συνολική κεφαλαιοποίηση των υπό ανάλυση εταιριών κατέστη για πρώτη φορά αρνητική (ζημιές) κι ανήλθε στο ύψος των 134 εκατ. ευρώ με μείωση κατά 924 εκατ. ευρώ σε σχέση με το 2010, που οφείλεται κατά κύριο λόγο στις ζημιές που εγγράφηκαν την 31η Δεκεμβρίου του 2011 για τις απομειώσεις των ομολόγων του ελληνικού δημοσίου (ΟΕΔ) στο πλαίσιο του προγράμματος ανταλλαγής ομολόγων (PSI). Σύμφωνα με παράγοντες της αγοράς η συνολική έκθεση σε ΟΕΔ του ασφαλιστικού κλάδου ανέρχεται σε 5 δισ. ευρώ.

Λόγω της παραπάνω κατάστασης, μεγάλο μέρος των επιχειρήσεων αντιμετωπίζει πλέον προβλήματα ρευστότητας. Η ανάλυση δείχνει ότι χωρίς ανακεφαλαιοποίηση μεγάλο μέρος των επιχειρήσεων δεν είναι σε θέση να καλύψει άμεσα τις ασφαλιστικές υποχρεώσεις χωρίς την ρευστοποίηση απαιτήσεων. Το πρόβλημα της είσπραξης των ασφαλίστρων φαίνεται να παραμένει σημαντικό, αναμένοντας ουσιαστικά την απόφαση της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης της ΤτΕ, η οποία θα καθορίζει τους χρόνους απόδοσης των ασφαλίστρων από τους διαμεσολαβητές στις ασφαλιστικές εταιρίες. Ωστόσο, λόγω της τρέχουσας συγκυρίας αλλά και της ύπαρξης ανοιχτών διακανονισμών

> *«...σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Ασφάλισης η παραγωγή ασφαλίστρων ως προς το ΑΕΠ είναι κατά μέσο όρο 8% στο σύνολο της Ευρώπης, ενώ κυμαίνεται από 1,3% στην Τουρκία έως 13% στην Ολλανδία. Η Ελλάδα διαχρονικά είναι στο επίπεδο του 2%...»*

για τις παλαιές οφειλές, το ύψος των ανείσπρακτων δεν έχει ακόμη διαμορφωθεί στα επιθυμητά επίπεδα.

Σημαντική μείωση, με βάση την ανάλυση, κατά έξι μονάδες παρατηρείται στο δείκτη Ζημιών για την κάλυψη Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου, λόγω κυρίως της τρέχουσας αρνητικής συγκυρίας που έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση του στόλου των αυτοκινήτων και της επακόλουθης μεταβολής στα επίπεδα σφοδρότητας και συχνότητας ατυχημάτων, όπως αποτυπώνεται και στα στατιστικά στοιχεία της Ελληνικής Αστυνομίας. Τέλος, αξιοσημείωτη είναι η αύξηση του επιπέδου των ασφαλιστικών προβλέψεων σε σχέση με την προηγούμενη χρήση, που υποδηλώνει τις προσπάθειες όλων των εμπλεκομένων (διοικήσεις, εταιρία, επόπτη) για τη σταδιακή θωράκιση των ισολογισμών και τον εξορθολογισμό της αγοράς.

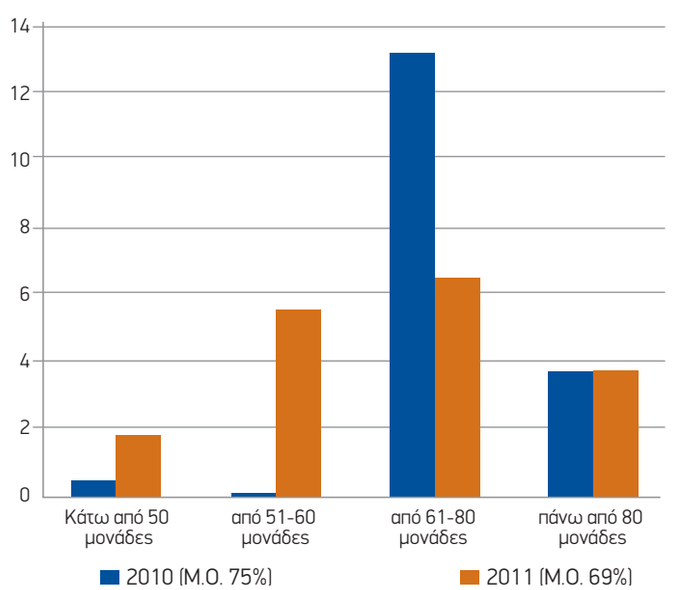
Σε σχόλιά του ο κ. Φίλιππος Κάσσος, αναπληρωτής γενικός διευθυντής - ελεγκτικό τμήμα ασφαλιστικών επιχειρήσεων της KPMG, αναφέρει μεταξύ άλλων, πως από τα αποτελέσματα της ανάλυσης προκύπτει ότι οι ιδιοκτήτες ασφαλιστικών επιχειρήσεων βρίσκονται περισσότερο από ποτέ στο δίλημμα της συνέχισης ή όχι της επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ελλάδα. «Στα θετικά της συνέχισης της λειτουργίας των επιχειρήσεων», αναφέρει, « περιλαμβάνονται οι προοπτικές του κλάδου, ο οποίος παραμένει σε χαμηλά επίπεδα διείσδυσης σε σχέση με το ΑΕΠ». Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Ασφάλισης,

> *«...οι εταιρίες που ακολουθούν μια συντηρητική πολιτική τόσο στο θέμα των επενδύσεων, όσο και στο θέμα της αποθεματοποίησης, θα έχουν πάντα τις λιγότερες επιπτώσεις από απότομες μεταβολές στο επενδυτικό περιβάλλον και τους κινδύνους...»*

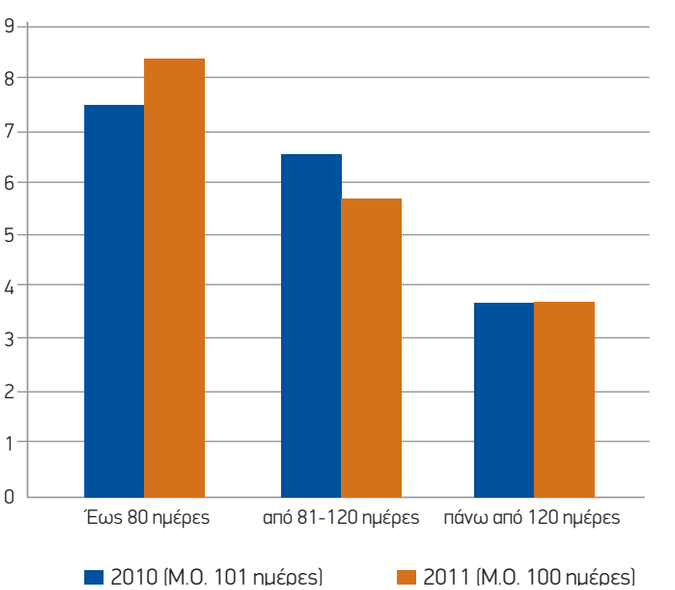
η παραγωγή ασφαλίστρων ως προς το ΑΕΠ είναι κατά μέσο όρο 8% στο σύνολο της Ευρώπης, ενώ κυμαίνεται από 1,3% στην Τουρκία έως 13% στην Ολλανδία. Η Ελλάδα διαχρονικά είναι στο επίπεδο του 2%.

Στις ασφαλίσεις Ζωής, με συμβόλαια εγγυημένης απόδοσης της τάξης του 5% ή 4,25%, το πρόβλημα με την ανταλλαγή των ελληνικών ομολόγων είναι ακόμη εντονότερο, ενώ έχει πλέον και στοιχεία δομικά, λόγω της αλλαγής της σύνθεσης των επενδύσεων και της τοποθέτησης σε νέα περιουσιακά στοιχεία χαμηλών αποδόσεων. Από την πλευρά της Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου, φαίνεται ότι η μείωση του δείκτη ζημιών, συμβάλει στην κερδοφορία ή την κάλυψη Ζημιών από άλλους κλάδους. Ωστόσο, το γεγονός αυτό δεν αναμένεται να διαρκέσει για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω του αυξανόμενου «πολέμου τιμών» που έχει ήδη ξεκινήσει. Στην μελέτη η KPMG επισημαίνει πως οι εταιρίες που ακολουθούν μια συντηρητική πολιτική, τόσο στο θέμα των επενδύσεων, όσο και στο θέμα της αποθεματοποίησης, θα έχουν πάντα τις λιγότερες επιπτώσεις από απότομες μεταβολές στο επενδυτικό περιβάλλον και τους κινδύνους, όπως η ανταλλαγή ομολόγων και η κεφαλαιοποίηση για το νέο πλαίσιο φερεγγυότητας. Λόγω της αστάθειας των αγορών, οι επιπτώσεις από τις απότομες ή ακραίες αλλαγές στο επενδυτικό περιβάλλον και τους κινδύνους, θα πρέπει περισσότερο από ποτέ να λαμβάνονται υπόψη κατά τον στρατηγικό σχεδιασμό και την ανάληψη κινδύνου από το σύνολο των επιχειρήσεων της αγοράς.

Δείκτες Ζημιών Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου
(Loss ratio - MTPL)



Μέση εισπραξιμότητα - Σύλονο κλάδων Ζωής και Γενικών
(Receivable turnover ratio all classes)



Κέρδισαν πληρώνοντας

Απήχηση στους ασφαλισμένους της Εταιρίας είχε ο Διαγωνισμός για την Προώθηση των Νέων Τρόπων Πληρωμής Ασφαλίστρων

Με απόλυτη επιτυχία ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός που διοργάνωσε για όλους τους πελάτες Ατομικών Συμβολαίων Ζωής & Υγείας στην διάρκεια του 2012 η Εθνική Ασφαλιστική, προκειμένου να προωθήσει τους νέους τρόπους πληρωμής ασφαλίστρων. Χαρακτηριστικό της μεγάλης απήχησης που είχε η εν λόγω πρωτοβουλία είναι, ότι το σύνολο των αποδείξεων που συμμετείχαν στις κληρώσεις του διαγωνισμού έφτασαν τις 600.000, ενώ τα συμβόλαια ζωής που πληρώθηκαν με εναλλακτικούς τρόπους αποτελούν σχεδόν το 70% των συμβολαίων ζωής του 2012 έναντι 39% το 2011.

Κύριος στόχος αυτής της προωθητικής ενέργειας ήταν να οδηγήσει όλο και περισσότερους ασφαλισμένους να χρησιμοποιήσουν τους νέους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής (μέσω internet, μέσω τραπεζικού λογαριασμού, μέσω ΑΤΜ κ.λπ.) και βέβαια να τους υιοθετήσουν καθ' όλη τη διάρκεια της ασφάλισής τους. Πραγματοποιήθηκαν συνολικά τέσσερις διαδοχικές κληρώσεις, μια δηλαδή ανά τρίμηνο, όπου κάθε φορά κληρώνονταν 1 Home Cinema, 2 iPads, 5 iPhones και 50 δωροεπιταγές αξίας 100 ευρώ των καταστημάτων Public. Έτσι, συνολικά παραδόθηκαν 4 Home Cinema, 20 iPhones, 8 iPads και 200 δωροεπιταγές.

> *...σε 4 κληρώσεις, 232 τυχεροί κέρδισαν 4 Home Cinema, 20 iPhones, 8 iPads και 200 δωροεπιταγές αξίας 100 ευρώ...*

Ο αριθμός των νικητών ανήλθε σε 232 άτομα, εκ των οποίων οι 164 ήταν από την Αττική, οι 13 από τη Θεσσαλονίκη και οι 55 από την υπόλοιπη Ελλάδα. Οι κληρώσεις μάλιστα έγιναν στο πλαίσιο εκδηλώσεων που πραγματοποιήθηκαν στα κεντρικά γραφεία της Εθνικής Ασφαλιστικής στην Αθήνα, όπου παρευρίσκονταν στελέχη της Εταιρίας και φυσικά οι συνεργάτες-ασφαλιστικοί σύμβουλοι των νικητών.

Ο διαγωνισμός, και κατ' επέκταση οι νέοι εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής ασφαλίστρων, έτυχαν πολύπλευρης προβολής. Ειδικότερα, εστάλη σε όλο το πελατολόγιο ενημερωτική επιστολή και σχετικό διαφημιστικό έντυπο, ο διαγωνισμός προβλήθηκε στο εταιρικό site, στο Ηλεκτρονικό Γραφείο Συνεργατών, στο εταιρικό έντυπο «Ανοιχτή Επικοινωνία», ενώ πραγματοποιήθηκαν και τέσσερις εκδηλώσεις απονομής δώρων στους νικητές. Σύμφωνα με στοιχεία της Εταιρίας καταγράφηκε σημαντική αύξηση του συνολικού ποσού πληρωμής μέσω των εναλλακτικών τρόπων της τάξης του 90,1% το 2012 σε σχέση με το 2011. Σε όλους τους τρόπους πληρωμής παρατηρήθηκε μεγάλη αύξηση.

> *...καταγράφηκε σημαντική αύξηση του συνολικού ποσού πληρωμής μέσω των εναλλακτικών τρόπων της τάξης του 90,1% το 2012 σε σχέση με το 2011...*

Εξίσου σημαντικό είναι, επίσης, ότι παρατηρήθηκε αύξηση και στον αριθμό των συμβολαίων που πληρώθηκαν μέσω νέων εναλλακτικών τρόπων πληρωμής. Το ποσοστό της αύξησης ανέρχεται σε 60,9% μεταξύ των ετών 2012 και 2011. Παράλληλα, δηλωτικό της επιτυχίας της ενέργειας είναι το γεγονός πως το 2012 με εναλλακτικούς τρόπους πληρώθηκε σχεδόν το 70% των ατομικών συμβολαίων Ζωής και Υγείας, όταν το 2011 το αντίστοιχο ποσοστό ανήρχετο στο 39%.

«Βασική πτυχή της εταιρικής μας κουλτούρας, είναι η αταλάντευτη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και υποστήριξης τόσο των πελατών όσο και των συνεργατών μας, με στόχο την αποκόμιση θετικών εμπειριών κατά τη διάρκεια της συνεργασίας τους με την Εθνική Ασφαλιστική», αναφέρει η Προϊσταμένη του Τομέα Marketing, κ. Λουίζα Τσιροπούλου.

Στιγμιότυπα από την τέταρτη εκδήλωση για την απονομή των δώρων, που πραγματοποιήθηκε στις 28 Φεβρουαρίου 2013.

Στιγμιότυπο από την πρώτη εκδήλωση της 7ης Ιουνίου 2012.

Στιγμιότυπο από την τρίτη εκδήλωση της 21ης Δεκεμβρίου 2012.

Στιγμιότυπο από τη δεύτερη εκδήλωση της 14ης Σεπτεμβρίου 2012.

Πάντα δίπλα στον πελάτη

Σε χρόνο ρεκόρ κατάφερε να επαναλειτουργήσει στο 80% της πρότερης δυναμικότητάς της, η βιομηχανία παραγωγής εύκαμπτης συσκευασίας τροφίμων Alpha Beta Roto, η οποία εδρεύει στην Κομοτηνή, μετά την καταστροφική πυρκαγιά που σημειώθηκε στις 22 Ιουλίου του 2011. Και τούτο χάρη στην άμεση κινητοποίηση των ασφαλιστικών εταιριών, μεταξύ αυτών η Εθνική Ασφαλιστική, που συμμετείχαν στην κάλυψη της ζημιάς. Είναι, δε, αξιοσημείωτο, πως το ύψος της αποζημίωσης που έλαβε η βιομηχανία είναι από τα μεγαλύτερα που έχουν δοθεί για ένα συμβάν. Μάλιστα, πέραν των σχετικών επιστολών, σε ειδική εκδήλωση, η Alpha Beta Roto ευχαρίστησε τις συνασφαλίστριες εταιρίες για την άμεση ανταπόκριση και έγκαιρη διεκπεραίωση της ζημιάς, που έδωσε τη δυνατότητα σε σύντομο χρόνο να επαναλειτουργήσει το εργοστάσιο.

«Η πυρκαγιά προξένησε σοβαρές ζημιές, το συνολικό ύψος των οποίων εκτιμήθηκε στα 25.850.000 ευρώ, εκ των οποίων 4.277.220 ευρώ αφορούσαν την κάλυψη Απωλείας Κερδών που είχε η επιχείρηση», αναφέρει στην Ανοιχτή Επικοινωνία, η Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Π. Κοντοπάνου. «Ανταποκρινόμενες σε σχετικό αίτημα του επιχειρηματία και προκειμένου να εξασφαλίσουν την επαναλειτουργία της επιχείρησης σε μια τόσο ευαίσθητη κοινωνικά και οικονομικά περιοχή, οι συνασφαλίστριες εταιρίες προχώρησαν στις 9.8.2011 (μόλις 15 ημέρες μετά την επέλευση της ζημιάς!) στην προκαταβολή ποσού ύψους 3.000.000 ευρώ και στη συνέχεια σε τμηματικές καταβολές, ενώ η οριστική εξόφληση της ζημιάς πραγματοποιήθηκε στις 21.11.2012».

«Η Εταιρία μας», συνεχίζει, «από την πρώτη στιγμή βρέθηκε στο πλευρό της οικογένειας Αργυρόπουλου και εξασφάλισε άμεσα τις σχετικές προκαταβολές, έχοντας πείσει για την αναγκαιότητά τους και τους αντασφαλιστές της. Με χαρά μας ενημερωθήκαμε, σε σχετική δημόσια εκδήλωση της επιχείρησης, ότι τον Ιανουάριο του 2013 η Alpha Beta Roto έθεσε και πάλι την μονάδα σε λειτουργία, έχοντας ολοκληρώσει το μεγαλύτερο μέρος μιας επένδυσης συνολικού ύψους 27 εκατ. ευρώ».

Η Alpha Beta Roto, ιδρύθηκε το 1965 από την οικογένεια Αργυρόπουλου. Την τελευταία δεκαετία κατάφερε να υπερδιπλασιάσει τον τζίρο της, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην εξαγωγική δραστηριότητα στη Δυτική Ευρώπη αλλά και στα Βαλκάνια. Να σημειωθεί ότι στην κάλυψη της ζημιάς συμμετείχαν οι: Εθνική Ασφαλιστική, AXA, Interamerican, Groupama, Ευρώπη και Generali με τη διαμεσολάβηση της μεσιτικής εταιρίας Ξηρογιαννόπουλος Insurance Brokers.

18189: νέος τηλεφωνικός αριθμός

Η Εθνική Ασφαλιστική στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών και της ευρύτερης στρατηγικής της για βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης που παρέχει στους πελάτες και τους συνεργάτες της, προχώρησε στην απόκτηση του σύντομου αριθμού κλήσης 18189, τον οποίο διαθέτει για άμεση επικοινωνία και εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων της. Σταδιακά θα αντικαταστήσει τον παλαιό αριθμό 210.9099000, ο οποίος θα παραμείνει για την επικοινωνία με τις κεντρικές και διοικητικές υπηρεσίες.

Αξιοπιστία και φερεγγυότητα

Για τη φιλοσοφία της Εθνικής Ασφαλιστικής, καθώς και την προσωπική του εμπειρία από την 9χρονη απασχόλησή του σε αυτήν, αναφέρθηκε σε συνέντευξη που παραχώρησε στους φοιτητές του τμήματος μαρκετινγκ της ΑΣΟΕΕ, ο προϊστάμενος του Τμήματος Σχεδιασμού και Προώθησης Αφάλισεων Ζωής του Τομέα Marketing κ. Νίκος Μιαούλης.

«Η αξιοπιστία και η φερεγγυότητα είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της, αλλά και το μεγάλο ενδιαφέρον που έχει για το προσωπικό της. Δουλεύουμε σε ένα άψογο εργασιακό περιβάλλον.

Η Εταιρία δίνει έμφαση και στον πελάτη φυσικά και στους συνεργάτες, με στόχο πάντα την ικανοποίηση αναγκών πελατών και συνεργατών», είπε μεταξύ άλλων.

Συναντώντας την Ιστορία

Εκατοντάδες μαθητές και φοιτητές, είναι κάθε χρόνο ανάμεσα στους επισκέπτες του Χώρου Ιστορικής Μνήμης Κοραή 4, έχοντας έτσι τη μοναδική ευκαιρία να «αντικρύσουν» ένα εξαιρετικά σημαντικό κομμάτι της σύγχρονης ελληνικής ιστορίας. Το 2012 τον Χώρο Ιστορικής Μνήμης επισκέφτηκαν 38 σχολικές τάξεις, δηλαδή συνολικά 800 παιδιά, έφηβοι και φοιτητές από 6 Δημοτικά, 8 Γυμνάσια, 3 Λύκεια της Αττικής, καθώς κι ένα Τμήμα της Σχολής Καλών Τεχνών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Σε καθημερινή, δε, βάση η επισκεψιμότητα ανέρχεται σε 20 άτομα. Οι τοίχοι ετούτου του Χώρου έχουν πολλά να διηγηθούν και η Εθνική Ασφαλιστική θα φροντίζει πάντα με επιμέλεια και συνέπεια, οι πολίτες να μπορούν να «ακούν» αυτές τις διηγήσεις.

Η οικία Rossels

Τον Αύγουστο του 1894 η νεοσυσταθείσα Εταιρία Γενικών Ασφαλειών «Η ΕΘΝΙΚΗ», αγοράζει την οικία Rossels στην οδό Κοραή 4, όπου κι εγκαθίσταται. Σαράντα χρόνια αργότερα θα αποφασιστεί η ανοικοδόμηση του κτιρίου, την οποία αναλαμβάνουν να φέρουν εις πέρας, τρεις επίλεκτοι αρχιτέκτονες-μηχανικοί: οι Μ. Λυκούδης, Ι. Αξελός και Α. Κριεζής. Οι προδιαγραφές που τέθηκαν ανταποκρίνονταν στο κύρος, την εμβέλεια και την 40χρονη μέχρι τότε πορεία της Εθνικής Ασφαλιστικής. Υπερσύγχρονη κατασκευή, άριστης ποιότητας υλικά κι ανέσεις που ξεπερνούσαν τα μέχρι τότε ελληνικά δεδομένα (κεντρική θέρμανση, υδραυλική εγκατάσταση, ανελκυστήρες κ.ά.) και το απαραίτητο για την εποχή καταφύγιο.

Μετά την εγκατάστασή της στο κτίριο επί της οδού Κοραή 4, η Εταιρία προετοιμαζόταν για τον εορτασμό των 50 χρόνων από την ίδρυσή της. Στην Ευρώπη όμως τα σύννεφα του πολέμου είχαν ήδη πυκνώσει...

Τα υπόγεια κρατητήρια

Στις 27 Απριλίου 1941 εισήλθαν στην Αθήνα τα γερμανικά στρατεύματα, τα οποία λίγες ημέρες αργότερα επέταξαν το κτίριο. Οι γερμανικές δυνάμεις εγκατέστησαν στους πάνω ορόφους του κτιρίου τα γραφεία της Kommandantur, ενώ χρησιμοποίησαν τα υπόγεια σαν κρατητήρια για Έλληνες πολίτες. Σε όλη την έκταση των τοίχων του δεύτερου και σε περιορισμένο τμήμα του πρώτου υπογείου, οι κρατούμενοι έγραφαν ή χάραζαν με όποιο μέσο είχαν στη διάθεσή τους, μηνύματα, ονόματα, χρονολογίες και σχέδια, κληροδοτώντας στις επόμενες γενιές ανεξίτηλη την ιστορική μνήμη. Το κτίριο, το οποίο δεν κατάφερε ποτέ να αποτελέσει έδρα της, δεν έπαψε να αποτελεί περιουσιακό στοιχείο της Εθνική Ασφαλιστικής. Το 1991 στο πλαίσιο εορτασμού των 100 χρόνων της, συντήρησε και παρέδωσε στο κοινό τα υπόγεια κρατητήρια, που αποτελούν ένα μοναδικό ιστορικό μνημείο αφιερωμένο στην περίοδο της Κατοχής. Την ίδια χρονιά κηρύχθηκε από το υπουργείο Πολιτισμού ως Ιστορικό Διατηρητέο Μνημείο.

Ιδιωτική ασφάλιση, ενός δρόμος προς την αξιοπρέπεια και την ευημερία

Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών με την ευκαιρία της Ετήσιας Τακτικής Γενικής Συνέλευσής της στις 13 Φεβρουαρίου, διοργάνωσε ειδική εκδήλωση με θέμα: «Ιδιωτική Ασφάλιση, ένας δρόμος προς την αξιοπρέπεια και την ευημερία». Την εκδήλωση παρακολούθησαν πάνω από 500 προσκεκλημένοι, εκπρόσωποι της πολιτικής, κοινωνικής και οικονομικής ζωής του τόπου, των ΜΜΕ και φορέων της ασφαλιστικής αγοράς.

Τις απόψεις τους πάνω στην αναπτυξιακή προοπτική της ελληνικής οικονομίας και τη συμβολή της Ιδιωτικής Ασφάλισης σε αυτή ανέπτυξαν οι διακεκριμένοι ομιλητές κ. Α. Σκορδάς, Υφυπουργός Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Γ. Μέργος, Καθηγητής Οικονομικών Επιστημών Πανεπιστημίου Αθηνών, Γενικός Γραμματέας Υπουργείου Οικονομικών, Γ. Σταθάκης, Βουλευτής, Καθηγητής Πολιτικής Οικονομίας Πανεπιστημίου Κρήτης, Α. Γιαννίτσης, τ. Υπουργός, Ομότ. Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών και Γ. Κώτσαλος, Πρόεδρος Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος.

Στην τοποθέτησή του ο κ. Κώτσαλος αναφέρθηκε εκτενώς στο αδιέξοδο στο οποίο βρίσκεται η Κοινωνική Ασφάλιση και τον καθοριστικό ρόλο της Ιδιωτικής Ασφάλισης για την επίλυσή του. Δήλωσε πως η Πολιτεία θα πρέπει να προσεγγίσει την ασφαλιστική αγορά για να λύσει τα θέματα των πολιτών. «Αν θέλουμε να δούμε με ρεαλισμό το συμφέρον της κοινωνίας και της χώρας, όσον αφορά τον 2ο πυλώνα (επαγγελματική ασφάλιση), πρέπει να μιλάμε και για υποχρεωτικότητα. Οι λύσεις αυτές υπάρχουν εδώ και δεκαετίες σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες», δήλωσε ο κ. Κώτσαλος. Εστίασε, επίσης, στην ανάγκη επαναφοράς των φορολογικών κινήτρων για τις ασφαλίσεις ζωής, καθώς, ανάπτυξη χωρίς κίνητρα δε μπορεί να επιτευχθεί.

Το πάνελ της εκδήλωσης: Α. Σαρρηγεωργίου, Μ. Αντωνάκη, Γ. Κώτσαλος.

Εκτός του συνταξιοδοτικού, ο κ. Κώτσαλος αναφέρθηκε στην προώθηση και επέκταση άλλων συμπράξεων (ΣΔΙΤ) μεταξύ Ιδιωτικής Ασφάλισης – Κράτους για την επίλυση σημαντικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει το Κράτος στους τομείς της υγείας, της προστασίας από καταστροφικούς κινδύνους κ.ά. Αναφερόμενος στην ασφαλιστική αγορά τόνισε ότι εν μέσω κρίσης ο κλάδος αντιμετωπίζει την κρίση με πτώση παραγωγής αλλά όχι με καθίζηση, όπως άλλοι κλάδοι. Η ασφαλιστική αγορά προσαρμόζεται στη νέα πραγματικότητα με απλοποιημένα και φθηνότερα προϊόντα, ενίσχυση της διαφάνειας, επενδύσεις στην τεχνολογία και έμφαση στην πολυκαναλική διανομή.

Τέλος, ανέλυσε τις προκλήσεις και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κλάδος και εστίασε ιδιαίτερα στην ανάγκη αυστηρής και ενιαίας εποπτείας της ασφαλιστικής αγοράς από την Τράπεζα της Ελλάδος για την θωράκιση της αξιοπιστίας της αγοράς και την προστασία της σχέσης της με τον καταναλωτή.

Νέο ΔΣ στην ΕΑΕΕ

Συγκροτήθηκε σε σώμα το νέο Διοικητικό Συμβούλιο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, το οποίο εξελέγη κατά τις αρχαιρεσίες της 12ης Φεβρουαρίου. Η σύνθεση του νέου Διοικητικού Συμβουλίου έχει ως εξής:

Πρόεδρος:	ΣΑΡΡΗΓΕΩΡΓΙΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ
Αντιπρόεδρος:	ΚΩΤΣΑΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
Γενικός Γραμματέας:	ΛΑΠΑΤΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
Ταμίας:	ΜΠΡΑΒΟΣ ΦΩΚΙΩΝ
Μέλη:	ΖΟΡΜΠΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, ΚΟΚΚΑΛΑΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ, ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΠΕΤΡΟΣ, ΧΑΤΖΗΙΩΣΗΦ ΙΟΡΔΑΝΗΣ, ΠΑΠΑΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ, ΜΑΚΡΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΣ, GOMEZ LUIS MIGUEL, ΜΑΖΑΡΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, ΒΑΓΙΑΚΑΚΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΑΝΔΡΕΑΣ, ΚΑΣΚΑΡΕΛΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ, KLEIJNEN ERIC, WOIRHAYE BERTRAND, ZORGNO GIUSEPPE

Την επταμελή Εκτελεστική Επιτροπή απαρτίζουν τα τέσσερα μέλη του Προεδρείου βάσει του Καταστατικού της ΕΑΕΕ (κ. Αλέξανδρος Σαρρηγεωργίου, Γεώργιος Κώτσαλος, Ιωάννης Λαπατάς, Φωκίων Μπράβος) και οι κ. Δημήτριος Ζορμπάς, Ιορδάνης Χατζηιωσήφ και Eric Kleijnen κατόπιν ειδικής προς τούτο εκλογής.

Ο Συντονιστής back to basics

Εκπαιδευτική ημερίδα με θέμα «Ο Συντονιστής back to basics» διοργάνωσε ο Σύνδεσμος Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων (Π.Σ.Σ.Α.Σ.) στις 4 Φεβρουαρίου στην Αθήνα. Στην ημερίδα, υποστηρικτής της οποίας ήταν και η Εθνική Ασφαλιστική, συμμετείχαν περισσότεροι από 150 Συντονιστές, αριθμός πολύ σημαντικός, αν λάβει κανείς υπόψη του το κόστος συμμετοχής το οποίο κάλυψαν είτε με ίδια δαπάνη, είτε με τη στήριξη των εταιριών τους χορηγών.

Βασικός εισηγητής της ημερίδας ήταν ο κ. Athan P. Vorila CLU, CMFC, CLTC, διακεκριμένος Συντονιστής Manager με ιδιαίτερους τίτλους αναγνώρισης από την GAMA International.

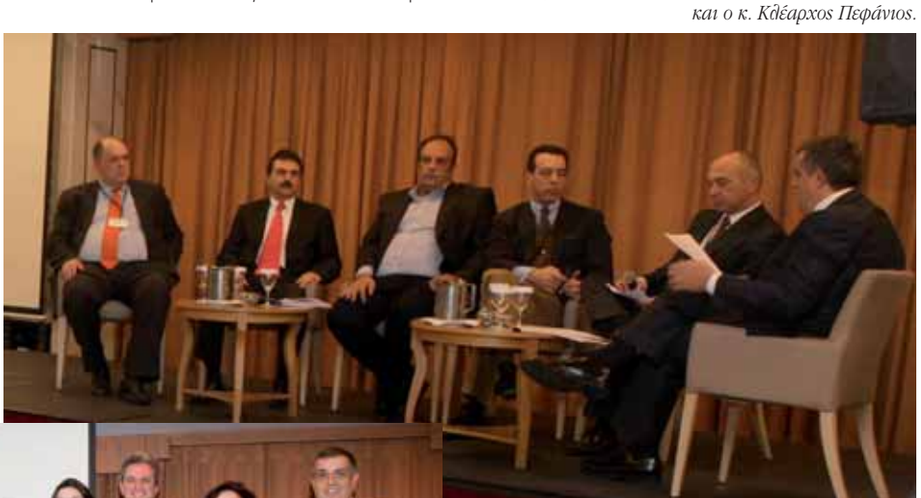
Σε σύντομο χαιρετισμό του ο πρόεδρος του Π.Σ.Σ.Α.Σ. κ. Δημήτρης Γαβαλάκης, αναφέρθηκε στην προσπάθεια του Συνδέσμου να αναπτύξει δραστηριότητες και πρωτοβουλίες που βοηθούν το γνωστικό επίπεδο των Συντονιστών και τη δυνατότητά τους, να ανταλλάζουν ιδέες και πρακτικές με σκοπό την ανάπτυξη του επαγγέλματος του Συντονιστή και συνολικά της ασφαλιστικής αγοράς.

Στην ομιλία του ο αναπληρωτής γενικός διευθυντής της International Life κ. Κλέαρχος Πεφάνιος αναφέρθηκε στις σημαντικές εμπειρίες που έχει αποκτήσει από την πολυετή συμμετοχή του στην GAMA, στα οφέλη που μπορεί να αποκομίζει κάθε συντονιστής που έχει την τύχη να συμμετέχει σε αυτή και στην αξία που έχει να αναζητήσει ο Π.Σ.Σ.Α.Σ. τρόπους μόνιμης συνεργασίας με τον Οργανισμό.

Στην τρίωρη παρουσίασή του, ο κ. Athan P. Vorila, ανέπτυξε τρεις πολύ σημαντικούς τομείς της δουλειάς του Συντονιστή Ασφαλιστικών Συμβούλων, την προσέλκυση νέων συνεργατών, τους τρόπους αξιολόγησης και επιλογής τους και τέλος τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να οδηγηθούν γρήγορα σε υψηλά παραγωγικά αποτελέσματα.

Στο δεύτερο μέρος της ημερίδας, χαιρετισμό απηύθυνε ο γενικός γραμματέας του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, κ. Ιωάννης Χατζηθεοδοσίου, ο οποίος παρουσίασε τις νέες τεχνολογικές εφαρμογές του Επιμελητηρίου που υπόσχονται ευκολία στις συναλλαγές. Ακολούθησε εποικοδομητική συζήτηση πέντε κορυφαίων Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων, των κ.κ. Ιω. Διαμαντόπουλου (ΑΤΕ Ασφαλιστική), Δ. Ροκανά (ING), Στ. Συγγρό (Victory Promise), Δ. Φαραντούρη (Interamerican) και Γ. Φουφόπουλου (Εθνική Ασφαλιστική). Η ημερίδα ολοκληρώθηκε με ομιλία του κ. Νικόλαου Σωφρονά, Διευθυντή Εκπαίδευσης κι Ανάπτυξης δικτύου ομίλου Interamerican, ο οποίος ανέπτυξε ιδιαίτερες πτυχές στον τομέα δραστηριότητας του Συντονιστή, χρησιμοποιώντας βιωματικά παραδείγματα, αναδεικνύοντας ταυτόχρονα την αξία των ενεργειών που μπορούν να αναπτυχθούν ανάμεσα στους συντονιστές και στην κεντρική διοίκηση των ασφαλιστικών εταιριών.

Από αριστερά ο κ. Δημήτριος Φαραντούρης, ο κ. Γεώργιος Φουφόπουδος, ο κ. Σταμάτης Συγγρός, ο κ. Δημήτριος Ροκανάς, ο κ. Ιωάννης Διαμαντόπουδος και ο κ. Κλέαρχος Πεφάνιος.



Από αριστερά: ο κ. Γεώργιος Πετρίδης, Αντιπρόεδρος Π.Σ.Σ.Α.Σ., ο κ. Βασίδης Μπόκας, Μέδος ΔΣ Π.Σ.Σ.Α.Σ., η κα Μαρία-Χριστίνα Παπαδοπούδου, Ταμίας Π.Σ.Σ.Α.Σ., ο κ. Athan P.Vorila, ο κ. Σινδιανός Φουνιουδάκης, Γενικός Γραμματέας Π.Σ.Σ.Α.Σ., η κα Φωτεινή Κουκουδιάκου, Μέδος ΔΣ Π.Σ.Σ.Α.Σ., ο κ. Δημήτριος Γαβαδάκης, Πρόεδρος Π.Σ.Σ.Α.Σ., η κα Ειδένη Κδόγκα, Μέδος ΔΣ Π.Σ.Σ.Α.Σ. και ο κ. Κδέαρχος Πεφάνιος, Αναπδηρωτής Γενικός Διευθυντής - Διευθυντής Δικτύου Πωδήσεων Agency System και Εκπαίδευσης International Life).

Ο κ. Athan P.Vorila.

Ενθαρρυντικά μηνύματα από τους CEOs

Στην πλειονότητά τους εμφανίζονται μάλλον αισιόδοξοι για τις προοπτικές αύξησης των εσόδων της επιχείρησής τους κατά το επόμενο δωδεκάμηνο.

Για πρώτη φορά μετά από δύο χρόνια, ένας σημαντικός αριθμός διευθυνόντων συμβούλων στην Ελλάδα, αρχίζει να βλέπει θετικά το άμεσο μέλλον, σύμφωνα με τη μελέτη που διεξήγαγε η PwC για την Ελλάδα, στο πλαίσιο της 16ης Παγκόσμιας Ετήσιας Έρευνάς της για τους διευθύνοντες συμβούλους. Η μελέτη για την Ελλάδα πραγματοποιήθηκε για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, κατά το χρονικό διάστημα Σεπτεμβρίου - Δεκεμβρίου 2012, με τη συμμετοχή 45 ανωτάτων στελεχών από τους μεγαλύτερους και αντιπροσωπευτικότερους οργανισμούς της ελληνικής αγοράς.

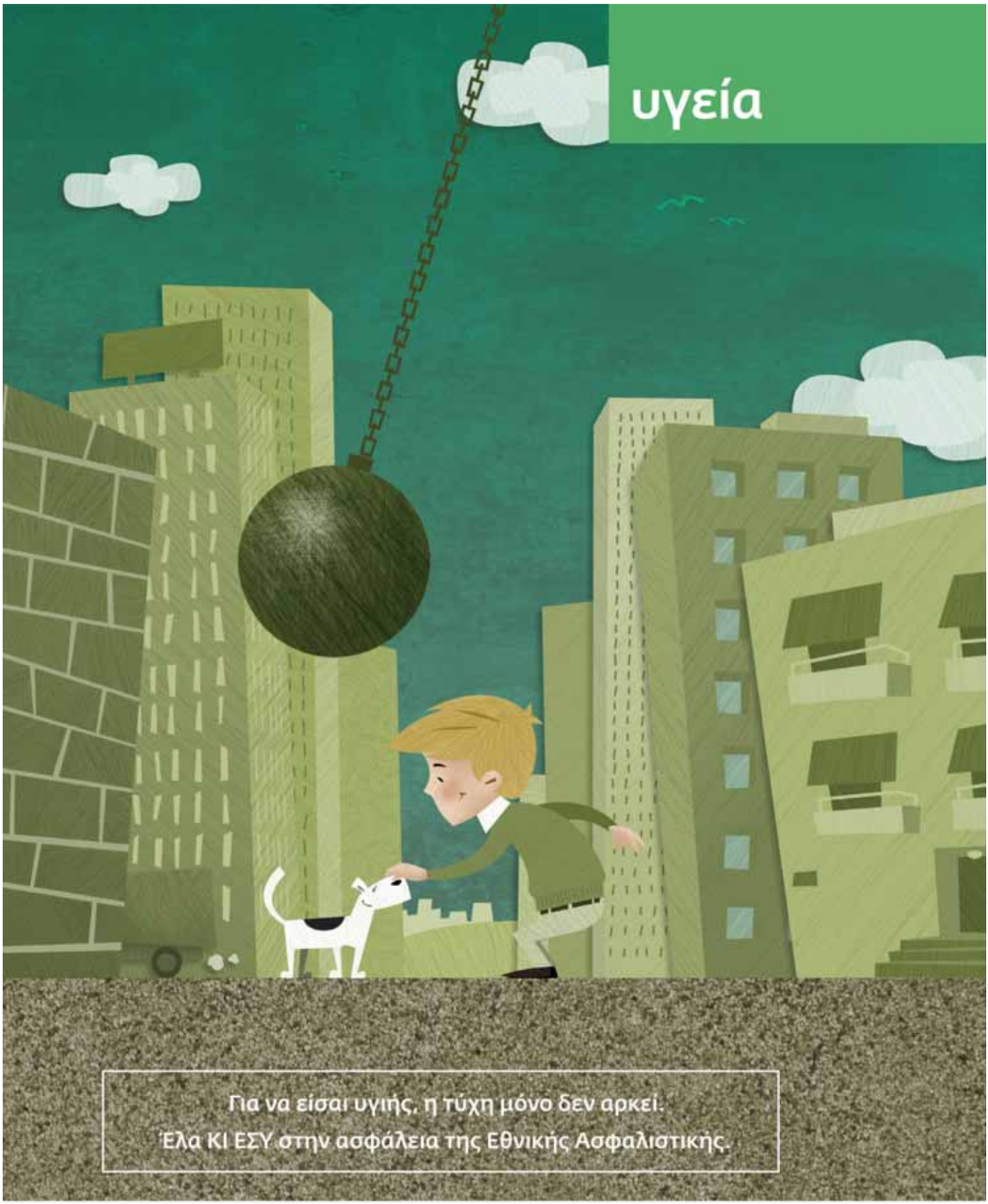
Σύμφωνα λοιπόν με την έρευνα, το 62% των συμμετεχόντων για την Ελλάδα δήλωσαν «σίγουροι / σχετικά σίγουροι» για τις προοπτικές αύξησης των εσόδων της επιχείρησής τους κατά τους επόμενους 12 μήνες, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά το 2011 ήταν 46% και το 2010 μόλις 27%. Η έρευνα δείχνει ότι βρισκόμαστε σε μία κρίσιμη καμπή για την αναστροφή του αρνητικού κλίματος, όπου η συνεργασία ιδιωτικού τομέα με το κράτος έχει ζωτική σημασία για την οικονομία της χώρας. Ωστόσο, η αισιοδοξία που εξέφρασαν οι διευθύνοντες σύμβουλοι παραμένει σε ρεαλιστικά πλαίσια, καθώς εμφανίζονται ιδιαίτερα σκεπτικοί ως προς τις εξελίξεις στη διεθνή οικονομία, την ευμετάβλητη οικονομική ανάπτυξη της χώρας, καθώς και τη διαχείριση του δημοσίου ελλείμματος και χρέους.

Δήλωσαν επίσης, ότι έχουν εντείνει τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες στις διεθνείς αγορές όπου βλέπουν ευκαιρίες ανάπτυξης. Οι περιοχές στις οποίες εμφανίζεται η μεγαλύτερη κινητικότητα είναι η Ασία, η Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη, ενώ για πρώτη φορά αρκετοί ανέφεραν την Αφρική. Αντίθετα, στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης παρουσιάζεται μείωση ή στασιμότητα των δραστηριοτήτων. Για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, απαραίτητη είναι η δημιουργία καινοτομίας και ο ιδιωτικός τομέας πρέπει να έχει τον κύριο ρόλο σε αυτό. Είναι θετικό λοιπόν, το γεγονός ότι το 51% των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσαν ότι σκοπεύουν να αλλάξουν τη στρατηγική τους με στόχο την ενίσχυση της καινοτομίας και την αύξηση της έρευνας και ανάπτυξης.

Οι μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι διευθύνοντες σύμβουλοι στην Ελλάδα είναι η ανεπαρκής χρηματοδότηση, το ασταθές φορολογικό περιβάλλον και το υψηλό ενεργειακό κόστος. Σημαντικότερο εμφανίζεται το πρόβλημα της αδυναμίας χρηματοδότησης, σύμφωνα με την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (89%). Ως προς την οικονομία της χώρας και το πολιτικό πλαίσιο, οι διευθύνοντες σύμβουλοι εξέφρασαν έντονη ανησυχία τους για το ασταθές οικονομικό περιβάλλον (96%), την αδυναμία του κράτους να διαχειρισθεί το έλλειμμα και το δημόσιο χρέος (91%) και την αστάθεια στις κεφαλαιαγορές (87%). Επίσης, αρκετοί θεωρούν (71%) ότι ενδεχόμενες κοινωνικές αναταραχές μπορεί να έχουν πολύ αρνητικές επιπτώσεις στην ελληνική αγορά και οικονομία. Σύμφωνα με τα στοιχεία της μελέτης, η συνεργασία και η υποστήριξη του ελληνικού κράτους προς τον ιδιωτικό τομέα έχουν κρίσιμη σημασία για μία υγιή οικονομία.

Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες από την Ελλάδα (98%), θέτουν ως βασική προτεραιότητα της κυβέρνησης τη διασφάλιση της σταθερότητας του χρηματοοικονομικού τομέα, ποσοστό πολύ υψηλότερο από πέρυσι (59%). Σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, η διασφάλιση της σταθερότητας του χρηματοοικονομικού τομέα αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την εξισορρόπηση της αγοράς, την ενίσχυση της ρευστότητας και τη δανειοδότηση των επιχειρήσεων. Ένας στους δύο συμμετέχοντες δήλωσε ότι η επιχείρησή του επηρεάζεται αρνητικά από ένα κλίμα έλλειψης εμπιστοσύνης και ότι το κράτος δεν έχει κινηθεί ικανοποιητικά - κατά την περίοδο όπου διεξήχθη η μελέτη- για να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον φιλικό για τις επιχειρήσεις που θα προσελκύσει επενδύσεις. Οι διευθύνοντες σύμβουλοι ζητούν από το κράτος να εντείνει τις δράσεις για την κίνηση κεφαλαίων που θα δώσουν στην οικονομία της χώρας την ώθηση που χρειάζεται.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της PwC Ελλάδας, Μάριος Ψάλτης σε δηλώσεις του αναφέρει ότι σήμερα η Ελλάδα βρίσκεται σε ένα κρίσιμο σημείο όπου η οικονομία μπορεί να έχει μία πολύ θετική αλλά και πολύ αρνητική τροπή. Ο ιδιωτικός τομέας αποτελεί κινητήριο δύναμη για την ανάκαμψη και πρέπει οπωσδήποτε να συμμετέχει στο δημόσιο διάλογο για την εξυγίανση της ελληνικής οικονομίας. Υπάρχουν σοβαρές επιχειρήσεις που συνεισφέρουν στην οικονομία και δημιουργούν θέσεις εργασίας. Και επισημαίνει πως είναι καιρός πια να αλλάξει η αρνητική νοοτροπία που επικρατεί σήμερα ως προς την επιχειρηματικότητα.



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Η επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα 2011-2012

Οι Έλληνες αντέδρασαν στην αβεβαιότητα που έφερε η κρίση, κάνοντας αυτό που ήξεραν να κάνουν καλύτερα, δημιουργώντας δηλαδή μικρές επιχειρήσεις.

Την ετήσια έκθεση για την επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα, η οποία αναφέρεται στην περίοδο 2011-2012 δημοσίευσε το Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ). Η έκθεση αυτή, της οποίας χορηγός έκδοσης είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας, απορρέει από τη συμμετοχή του ΙΟΒΕ στο διεθνές ερευνητικό πρόγραμμα Global Entrepreneurship Monitor (GEM). Το 2011 ήταν το 13ο έτος διεξαγωγής της ετήσιας έρευνας του Παγκόσμιου Παρατηρητηρίου Επιχειρηματικότητας (Global Entrepreneurship Monitor GEM) και το όγδοο συνεχόμενο έτος με ελληνική συμμετοχή.

Ο όγκος δεδομένων καλύπτει πλέον την περίοδο τόσο πριν, όσο και μετά την παγκόσμια κρίση. Δίδεται, έτσι, η δυνατότητα να εξεταστεί αναλυτικά ο τρόπος με τον οποίο η επιχειρηματική δραστηριότητα εξελίσσεται σε πολύ διαφορετικές φάσεις του οικονομικού κύκλου. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για την αποτίμηση της εξέλιξης της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα σήμερα, καθώς επιτρέπει την ανάλυση, τόσο της εξέλιξης των διαφόρων δεικτών πριν και μετά την κρίση, όσο και την τοποθέτηση της χώρας μας στο διεθνές πλαίσιο και τη σύγκριση του τρόπο με τον οποίο η επιχειρηματικότητα σε άλλες χώρες επηρεάστηκε από την κρίση.

Ο πρώτος δείκτης μέτρησης της επιχειρηματικότητας στο πλαίσιο της έρευνας του GEM είναι η επιχειρηματικότητα αρχικών σταδίων (Early-Stage Entrepreneurial activity) και αποτυπώνει τη δραστηριότητα που εκδηλώνεται για την εκκίνηση νέων επιχειρηματικών εγχειρημάτων σε κάθε χώρα. Στην Ελλάδα, το ποσοστό του πληθυσμού ηλικίας 18-64, που βρισκόταν σε αρχικό στάδιο επιχειρηματικής δραστηριοποίησης το καλοκαίρι του 2011 ήταν 8%, επίδοση με την οποία η χώρα μας κατατάσσεται στην 4η υψηλότερη θέση ανάμεσα στις πλούσιες χώρες του πλανήτη. Η εξέλιξη του δείκτη στα εννέα χρόνια ελληνικής συμμετοχής στο GEM αποκαλύπτει τον τρόπο με τον οποίο η έναρξη επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ελλάδα αντέδρασε στην κρίση. Ανάμεσα στο 2003 και το 2007 -πριν δηλαδή από την εκδήλωση της κρίσης- ο δείκτης χαρακτηρίζεται από σχετική σταθερότητα, καθώς κινείται ανάμεσα στο 6% και το 8%. Αλλά η εμφάνιση της κρίσης εντείνει τη διακύμανση.

> *...Η Ελλάδα καταγράφει το υψηλότερο ποσοστό καθιερωμένης επιχειρηματικότητας παγκοσμίως με 15,8% (επιχειρηματίες των οποίων η επιχείρηση έχει ξεπεράσει την ηλικία των 3,5 ετών)...*

Η μεγάλη αυτή διακύμανση του δείκτη επιχειρηματικότητας αρχικών σταδίων στη διάρκεια της κρίσης αποκαλύπτει ότι οι Έλληνες αντέδρασαν στην αβεβαιότητα που έφερε η κρίση κάνοντας αυτό που ήξεραν να κάνουν καλύτερα, ιδρύοντας δηλαδή μικρές επιχειρήσεις. Από την άλλη πλευρά βεβαίως, η ύφεση κάνει πολύ πιο δύσκολη την επιβίωση αυτών των εγχειρημάτων σε σύγκριση με το παρελθόν. Η Ελλάδα καταγράφει το υψηλότερο ποσοστό καθιερωμένης επιχειρηματικότητας παγκοσμίως με 15,8% (επιχειρηματίες των οποίων η επιχείρηση έχει ξεπεράσει την ηλικία των 3,5 ετών).

Παρά λοιπόν την ύφεση που μαστίζει την ελληνική οικονομία, το ποσοστό του πληθυσμού που διατηρεί την θέση του ως καθιερωμένοι επιχειρηματίες δεν έχει μεταβληθεί σημαντικά καθ' όλη την πενταετία της κρίσης. Η πραγματικότητα αυτή αντανακλάται και στον δείκτη συνολικής επιχειρηματικότητας που βρίσκεται στο 23,4%, ένα από τα υψηλότερα ποσοστά παγκοσμίως και το υψηλότερο ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας. Σε απόλυτους αριθμούς, η συνολική επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα είναι μια δραστηριότητα που αφορά περισσότερα από 1,5 εκατ. άτομα.

Το ερευνητικό πρόγραμμα του GEM διερευνά επίσης σε ετήσια βάση την αναστολή επιχειρηματικής δραστηριότητας. Με ποσοστό εγκατάλειψης της επιχειρηματικής δραστηριότητας στο 3%, η Ελλάδα καταγράφει μια από τις υψηλότερες επιδόσεις ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας. Ο σημαντικότερος λόγος για τη διακοπή επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ελλάδα είναι η έλλειψη κερδοφορίας, καθώς σχεδόν επτά στους δέκα Έλληνες δηλώνουν ότι αυτός ήταν ο λόγος για τον οποίο εγκατέλειψαν τον επιχειρηματικό στίβο. Είναι δε ενδιαφέρον ότι, παρ' όλο που η χώρα μαστίζεται από πρωτόγνωρη έλλειψη ρευστότητας, λιγότεροι από ένας στους δέκα θεωρεί ότι αυτός είναι ο λόγος που οδηγήθηκε στη διακοπή της δραστηριότητάς του.

Σε όλη την περίοδο της ελληνικής συμμετοχής στο GEM, το μεγαλύτερο ποσοστό των νέων εγχειρημάτων απευθυνόταν στον τελικό καταναλωτή. Ωστόσο, στην τριετία της κρίσης το ποσοστό αυτό είναι σαφώς μειωμένο. Από το 70% το 2005, τα τρία τελευταία χρόνια κινεί-

ται σταθερά κάτω από το 50%. Αλλά μεγαλύτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το ποσοστό των νέων εγχειρημάτων που κατευθύνεται προς υπηρεσίες προς επιχειρήσεις. Σε αυτό τον δείκτη, εμφανίζεται μια σαφώς ανοδική πορεία. Άρα, το εύρημα αυτό αποτελεί μια σοβαρή ένδειξη ότι η κρίση φαίνεται να έχει θέση σε κίνηση διαδικασίες αναδιάρθρωσης, ακόμα και σε αυτό το επίπεδο της «μικρής» επιχειρηματικότητας.

Όσον αφορά τις προοπτικές δημιουργίας απασχόλησης, η Ελλάδα καταγράφει ένα από τα χαμηλότερα ποσοστά επιχειρήσεων «υψηλής ανάπτυξης» ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας. Μόλις 2,8% των επιχειρηματιών αρχικών σταδίων προσδοκούσαν το 2011 ότι το εγχείρημά τους θα δημιουργήσει περισσότερες από 20 νέες θέσεις εργασίας μετά από μία πενταετία, ενώ τρεις στους τέσσερις δήλωσαν ότι προσδοκούν να απασχολήσουν το πολύ έως πέντε νέους εργαζόμενους. Τα δεδομένα αυτά δεν έχουν αλλάξει ουσιαστικά από την αρχή της ελληνικής συμμετοχής στο ερευνητικό πρόγραμμα του GEM. Με άλλα λόγια, η κυριαρχία της μικρής επιχείρησης στην ελληνική οικονομία, όχι μόνο διατηρείται, αλλά φαίνεται και να αναπαράγεται.

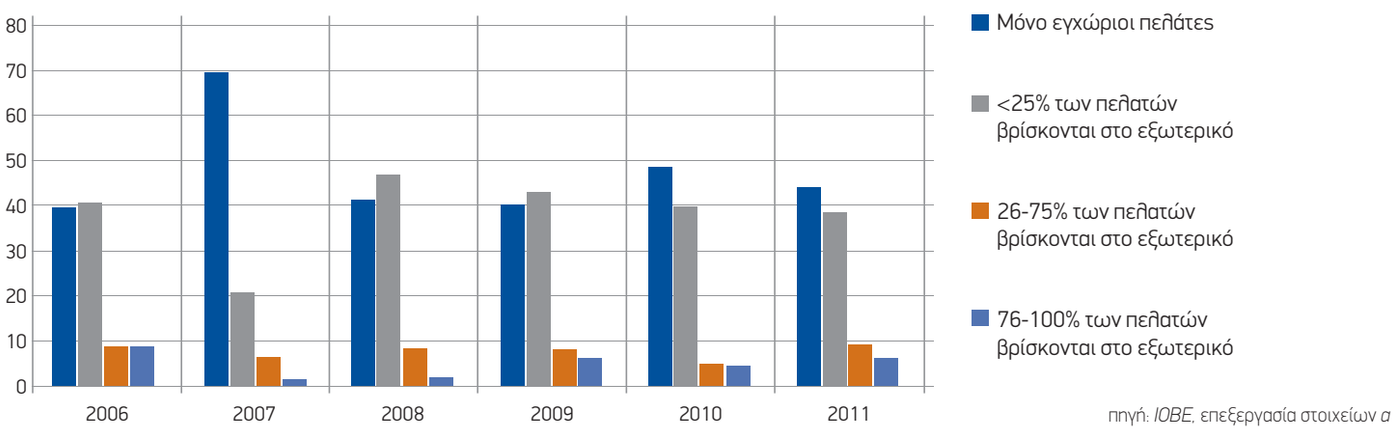
Το 2011 ένα στα τρία νέα εγχειρήματα κατέγραφε κάποια καινοτομικότητα ή/και χαμηλή ένταση ανταγωνισμού. Με αυτή την επίδοση η χώρα μας κατελάμβανε την 8η θέση ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας. Αν το εύρημα αυτό συνδυαστεί με την μεταβολή της κλαδικής κατανομής των νέων εγχειρημάτων, δικαιολογείται η υπόθεση ότι πρόκειται για μιαν ακόμα ένδειξη αναδιάρθρωσης. Πράγματι, καθώς η ύφεση συρρικνώνει τις παραδοσιακές δραστηριότητες, είναι εύλογο να αναμένει κανείς ότι τα νέα εγχειρήματα θα στρέφονται σε κατευθύνσεις που δεν είναι υπερφορτωμένες, είτε προσφέροντας καινοτομικά προϊόντα/υπηρεσίες, είτε μπαίνοντας σε νέες νησίδες αγοράς.

Η είσοδος στον επιχειρηματικό στίβο είναι πάντα μια δύσκολη απόφαση, η οποία εξαρτάται από μια σειρά παραγόντων. Κάποιοι από αυτούς τους παράγοντες είναι ευρύτερα πολιτισμικοί, με την έννοια ότι αφορούν τις γενικότερες στάσεις και αντιλήψεις απέναντι στην επιχειρηματική δραστηριότητα που επικρατούν σε μια κοινωνία σε μια συγκεκριμένη περίοδο. Κάποιοι άλλοι παράγοντες είναι αυστηρά προσωπικοί. Εδώ ιδιαίτερη σημασία έχουν παράγοντες όπως η αξιολόγηση των ικανοτήτων και της εμπειρίας του από τον ίδιο τον επιχειρηματία, αλλά και το «θάρρος» του για την είσοδο σε μια νέα δραστηριότητα, τα αποτελέσματα της οποίας δεν μπορεί παρά να ενέχουν μεγάλη αβεβαιότητα. Από κοινού, οι πολιτισμικοί και οι προσωπικοί παράγοντες μπορεί να θεωρηθεί ότι προσδιορίζουν τις προδιαθέσεις για επιχειρηματική δραστηριοποίηση.

> *...Σε απόδυτους αριθμούς, η συνολική επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα είναι μια δραστηριότητα που αφορά περισσότερα από 1,5 εκατ. άτομα.*

Ο πρώτος παράγοντας που διερευνάται είναι η ύπαρξη/αντίληψη επιχειρηματικών ευκαιριών. Εδώ η Ελλάδα καταγράφει τη δεύτερη χαμηλότερη επίδοση παγκοσμίως. Μάλιστα, το ποσοστό εκείνων που βλέπουν ευκαιρίες είναι σχεδόν ίδιο με το ποσοστό εκείνων που τελικά δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά. Βεβαίως, με δεδομένη τη βαθειά ύφεση που διέρχεται η ελληνική οικονομία, το εύρημα αυτό είναι αναμενόμενο. Ωστόσο, το πιο ενδιαφέρον εύρημα είναι ότι κατά τα τελευταία εννέα έτη -άρα, συμπεριλαμβανομένης και μιας περιόδου ταχείας μεγέθυνσης- ο σχετικός δείκτης στην Ελλάδα ποτέ δεν ξεπέρασε το 30%. Ακόμα λοιπόν και πριν την κρίση, οι Έλληνες δεν έβλεπαν σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες γύρω τους. Διερευνώνται ακόμα δύο πολιτισμικοί παράγοντες (η επιχειρηματικότητα ως καλή επιλογή σταδιοδρομίας και οι επιχειρηματίες ως άτομα άξια σεβασμού). Σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες καινοτομίας, οι ελληνικοί δείκτες είναι σχετικά υψηλοί. Βεβαίως, το γεγονός ότι το 61% του πληθυσμού θεωρεί την επιχειρηματικότητα ως καλή επιλογή σταδιοδρομίας δεν είναι παράξενο για μια χώρα με τεράστιο ποσοστό μικρών επιχειρήσεων στην οικονομία της. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον, ωστόσο, παρουσιάζει ο δείκτης που αφορά στην προβολή επιτυχημένων περιπτώσεων επιχειρηματικότητας από τα μαζικά μέσα ενημέρωσης. Ο δείκτης αυτός προσπαθεί να προσεγγίσει δύο ζητήματα: α) το βαθμό στον οποίο επιτυχημένες περιπτώσεις επιχειρηματικότητας αποτελούν θέματα της καθημερινότητας των πολιτών και β) το βαθμό

Εξέλιξη της εξωστρέφειας των νέων εγχειρημάτων στην Ελλάδα 2006-2011



πηγή: *IOBE*, επεξεργασία στοιχείων *a*

Ποσοστό νέων και επίδοξων επιχειρηματικών εγχειρημάτων που χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες/διαδικασίες (2011)

Χώρες	Εντελώς νέες τεχνολογίες	Νέες τεχνολογίες	Παλαιότερες
Χώρες Α	12,5	14,7	72,8
Χώρες Β	11,5	19,5	69,0
ΗΠΑ	9,0	21,2	69,9
Ελλάδα	17,1	24,2	58,7
Ολλανδία	10,8	18,7	70,5
Βέλγιο	15,2	20,4	64,4
Γαλλία	10,3	29,8	59,9
Ισπανία	14,8	18,7	66,6
Ελβετία	2,8	18,0	79,2
Ην. Βασίλειο	5,8	22,6	71,6
Δανία	8,0	15,8	76,3
Σουηδία	5,9	12,8	81,3
Νορβηγία	8,6	17,3	74,1
Γερμανία	6,5	14,2	79,3
Αυστραλία	6,4	25,6	68,0
Σιγκαπούρη	23,8	22,7	53,5
Ιαπωνία	8,7	18,6	72,8
Κορέα	2,6	18,2	79,1
Πορτογαλία	11,2	22,3	66,5
Ιρλανδία	6,3	22,5	71,3
Φινλανδία	10,2	20,9	68,9
Σλοβενία	6,5	21,7	71,8
Τσεχία	17,8	29,2	53,1
Ταϊβάν	10,1	13,8	76,1
Ην. Αραβικά Εμιράτα	28,9	25,1	46,0
Χώρες Γ	10,8	20,6	68,6
Μ.Ο. GEM	11,3	19,3	69,4

Σημ. ***Χώρες Α****: χαμηλού κόστους,*
Χώρες Β*: βελτίωσης αποτελεσματικότητας,*
Χώρες Γ*: καινοτομίας.*

στον οποίο η επιτυχημένη επιχειρηματικότητα προκαλεί το ενδιαφέρον και την εκτίμησή τους. Το εντυπωσιακό εδώ είναι ότι η Ελλάδα καταγράφει τη χαμηλότερη επίδοση παγκοσμίως. Με άλλα λόγια, όσο και αν οι Έλληνες θεωρούν την επιχειρηματικότητα καλή επιλογή σταδιοδρομίας και εκτιμούν τους ίδιους τους επιχειρηματίες, η επιχειρηματικότητα απουσιάζει από το δημόσιο λόγο.

Ο πρώτος προσωπικός παράγοντας που καταγράφεται είναι η εκτίμηση των ατόμων του δείγματος σχετικά με το αν κατέχουν τις γνώσεις, την ικανότητα και την εμπειρία που απαιτούνται για την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας. Το ποσοστό που καταγράφει η χώρα μας (σχεδόν 50%) είναι από τα υψηλότερα ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας. Με άλλα λόγια, οι Έλληνες θωρούν ότι προσωπικά διαθέτουν τις απαραίτητες ικανότητες για επιχειρηματική δραστηριοποίηση. Ας σημειωθεί εδώ ότι δεν πρόκειται για νέο εύρημα, καθώς αυτή η υψηλή αυτοπεποίθηση των Ελλήνων προκύπτει σταθερά σε όλες τις έρευνες στη χώρα μας από το 2003.

Ο δεύτερος προσωπικός παράγοντας είναι ο φόβος της αποτυχίας. Στην Ελλάδα, τέσσερις στους δέκα επίδοξοι/νέοι επιχειρηματίες δηλώνουν ότι φοβούνται την επιχειρηματική αποτυχία. Το εντυπωσιακό στοιχείο εδώ είναι ότι αυτός ο φόβος εκφράζεται στο πλαίσιο ενός πληθυσμού με τεράστια εμπιστοσύνη στις ικανότητές του. Δεδομένου δε ότι το ίδιο εύρημα προκύπτει σταθερά όλα τα χρόνια ελληνικής συμμετοχής στο GEM, φαίνεται να υποδηλώνει ότι είναι ανεξάρτητο από την κρίση και ότι μάλλον αποτελεί ένα σταθερό πολιτισμικό χαρακτηριστικό στη χώρα μας.

Οι διαθέσεις βεβαίως δεν αρκούν για να ωθήσουν κάποιον στην επιχειρηματική δραστηριοποίηση. Για να συμβεί αυτό πρέπει επίσης το άτομο να έχει κίνητρο να πράξει ανάλογα. Στο πλαίσιο του ερευνητικού προγράμματος του GEM γίνεται διάκριση ανάμεσα σε δύο τύπους επιχειρηματικότητας, ανάλογα με τα κίνητρα τα οποία κινητοποιούν την απόφαση του ατόμου να εισέλθει στον επιχειρηματικό στίβο: α) η επιχειρηματικότητα ευκαιρίας, που αναφέρεται στην επιχειρηματικότητα που έχει ως κίνητρο κυρίως την αξιοποίηση μιας επιχειρηματικής ευκαιρίας και β) η επιχειρηματικότητα ανάγκης, που αναφέρεται στην περίπτωση όπου το άτομο ωθείται στην ανάληψη επιχειρηματικής δραστηριότητας λόγω έλλειψης άλλων επιλογών εργασίας.

Σε όλη την περίοδο 2003-7, τα χρόνια δηλαδή της οικονομικής ευημερίας στην Ελλάδα, εκδηλώνεται η τάση αύξησης της επιχειρηματικότητας ευκαιρίας και, κυρίως, μείωσης της επιχειρηματικότητας ανάγκης. Η τάση αντιστρέφεται από το 2008, στην περίοδο δηλαδή της κρίσης. Στην περίοδο αυτή, το ποσοστό των επίδοξων/νέων επιχειρηματιών που κινητοποιούνται από την ανάγκη είναι μεγαλύτερο από το παρελθόν. Αυτό δεν μπορεί παρά να έχει επιπτώσεις και στην ποιοτική πλευρά των νέων εγχειρημάτων.

Η Ελλάδα καταλαμβάνει την έκτη θέση ανάμεσα στις χώρες καινοτομίας ως προς τη συμμετοχή των γυναικών, καθώς το 2011 το 6% των γυναικών στη χώρα μας βρισκόταν στο αρχικό στάδιο κάποιου τύπου επιχειρηματικής δραστηριοποίησης. Ως προς τα κίνητρα της γυναικείας επιχειρηματικότητας, όλες οι έρευνες του GEM αποκαλύπτουν ότι το κίνητρο της ανάγκης είναι ισχυρότερο του κινήτρου της ευκαιρίας σε σύγκριση με τους άνδρες. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνεται και το 2011. Η κρίση έχει οδηγήσει σε μια περισσότερο ισομερή κατανομή της νέας επιχειρηματικότητας ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες. Το 2005 σχεδόν το 75% των επίδοξων/νέων επιχειρηματιών ήταν άνδρες.

Αντίθετα, κατά την τριετία της κρίσης (2009-2011), η γυναικεία συμμετοχή στην επιχειρηματικότητα αρχικών σταδίων αγγίζει το 35%. Το εύρημα είναι αναμενόμενο για δύο λόγους. Ο πρώτος είναι η υπεροχή των γυναικών στην επιχειρηματικότητα ανάγκης, η οποία ευλόγως αυξάνει στη διάρκεια της ύφεσης. Δεύτερον, το γεγονός ότι η ανεργία πλήττει περισσότερο τις γυναίκες από τους άνδρες, οδηγεί μεγαλύτερα ποσοστά γυναικών στην επιχειρηματική δραστηριοποίηση για την εξασφάλιση του οικογενειακού βιοπορισμού.

Ως προς την ηλικιακή κατανομή της νέας επιχειρηματικότητας, παρατηρείται μια σημαντική διαφορά ανάμεσα σε 2010 και 2011 στην Ελλάδα. Το 2010 το ηλικιακό κλιμάκιο που κατέγραφε το υψηλότερο ποσοστό ήταν το 45-54, ενώ τον επόμενο χρόνο εκείνο που επικρατεί είναι το 35-44. Πώς μπορεί να εξηγηθεί αυτή η εξέλιξη; Φαίνεται ότι το 2010 μεγαλύ-

τερες ηλικίες οδηγήθηκαν στην επιχειρηματική δραστηριότητα καθώς έμεναν άνεργοι ή και για λόγους «προληπτικούς», φοβούμενοι δηλαδή ότι η θέση εργασία τους δεν θα ήταν εξασφαλισμένη. Αντίθετα, το 2011 ο καλπασμός της ανεργίας των νέων σήμαινε ότι η πιθανότητα εξασφάλισης μιας θέσης εργασίας μειωνόταν ραγδαία, με αποτέλεσμα η στροφή νεότερων ηλικιών στον επιχειρηματικό στίβο να αποτελεί βασική επιλογή βιοπορισμού.

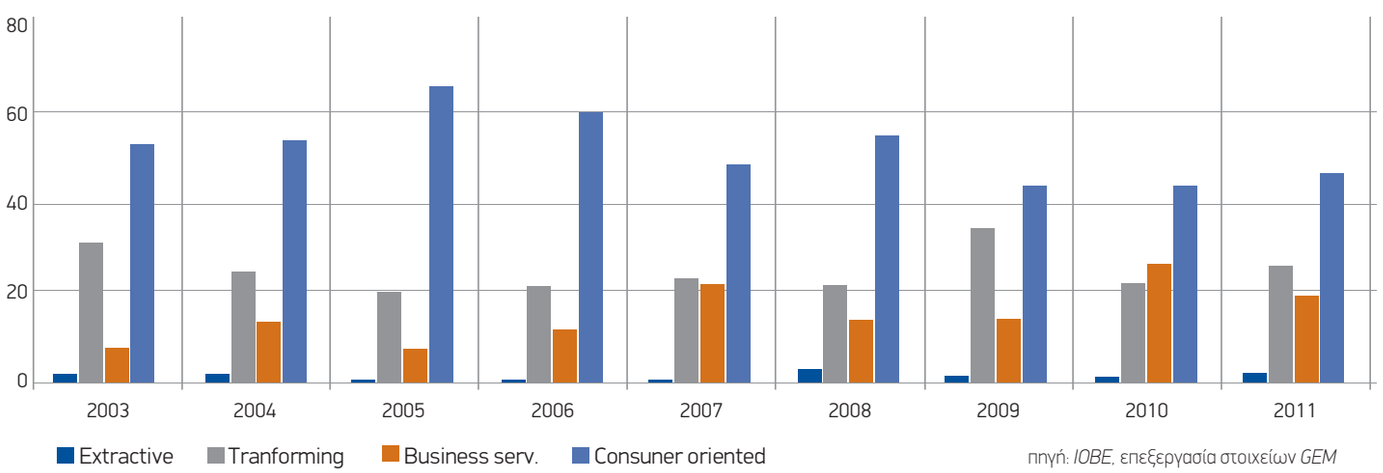
Σε κάθε χώρα, η επιχειρηματική δραστηριότητα εξελίσσεται σε ένα συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο, το οποίο μπορεί να ευνοεί ή να μην ευνοεί την εκδήλωση της επιχειρηματικότητας σε πολύ διαφορετικούς βαθμούς και με πολύ διαφορετικούς τρόπους. Για τη διερεύνηση αυτού του ζητήματος το GEM χρησιμοποιεί ένα άλλο ερευνητικό εργαλείο - πέρα δηλαδή από την έρευνα πληθυσμού: συνεντεύξεις με εθνικούς εμπειρογνώμονες, οι οποίοι επιλέγονται λόγω της γνώσης και των εμπειριών που κατέχουν σε διάφορες διαστάσεις του επιχειρηματικού περιβάλλοντος σε κάθε χώρα. Πρόκειται για ακαδημαϊκούς, άτομα που προέρχονται από τον επιχειρηματικό χώρο, αλλά και διαμορφωτές πολιτικής. Στην Ελλάδα η ομάδα των εθνικών εμπειρογνωμόνων περιλαμβάνει 36 άτομα.

Κατά τους Έλληνες εμπειρογνώμονες, η χώρα μας πλησιάζει το μέσο επίπεδο των χωρών καινοτομίας μόνο σε δύο διαστάσεις του επιχειρηματικού περιβάλλοντος που ορίζει το GEM, οι οποίοι αφορούν την εκπαίδευση (βασική και μεταλυκειακή). Τις χειρότερες επιδόσεις καταγράφει η Ελλάδα στις διαστάσεις που αφορούν τη χρηματοδοτική υποστήριξη της επιχειρηματικότητας και την ύπαρξη κυβερνητικών προγραμμάτων για την ενίσχυσή της. Το ίδιο αρνητική -αν και σε οριακά χαμηλότερο βαθμό- είναι η αξιολόγηση των Ελλήνων εμπειρογνωμόνων στις διαστάσεις του γενικότερου πλαισίου των εθνικών πολιτικών και της Νομοθεσίας. Υπάρχει μία διάσταση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος –η δυναμική των αγορών- για την οποία οι Έλληνες εμπειρογνώμονες θεωρούν ότι στη χώρα μας είναι εντονότερη -ότι δηλαδή τα δεδομένα των αγορών τείνουν να μεταβάλλονται με μεγάλη ταχύτητα- από τον μέσο όρο των αξιολογήσεων για τις χώρες καινοτομίας. Ωστόσο, σε όλες τις άλλες διαστάσεις η αξιολόγηση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος από τους Έλληνες εμπειρογνώμονες είναι αρνητική. Ξεχωρίζουν ιδιαίτερα η αρνητικότητα σχετικά με την Κουλτούρα και τη Νοοτροπία έναντι της επιχειρηματικότητας και η δυσκολία πρόσβασης -κατά τους εμπειρογνώμονες- στις εγχώριες αγορές που αντιμετωπίζουν οι νέες επιχειρήσεις.

> *Βεβαίως, το γεγονός ότι το 61% του πληθυσμού θεωρεί την επιχειρηματικότητα ως καλή επιλογή σταδιοδρομίας δεν είναι παράξενο για μια χώρα με τεράστιο ποσοστό μικρών επιχειρήσεων στην οικονομία της.*

Εξετάζεται ακόμα το πώς τα ίδια τα άτομα που εισέρχονται στον επιχειρηματικό στίβο αξιολογούν τις επιπτώσεις της κρίσης. Η σημασία τέτοιων δεδομένων έγκειται στο ότι επιτρέπουν την εξαγωγή συμπερασμάτων για τον τρόπο με τον οποίο η κρίση επιδρά στην επιχειρηματική δραστηριότητα από χρόνο σε χρόνο, από το αν δηλαδή στη συγκεκριμένη χρονική στιγμή οι ίδιοι οι επιχειρηματίες θεωρούν ότι το περιβάλλον έχει γίνει χειρότερο ή καλύτερο σε σύγκριση με το προηγούμενο διάστημα. Το πρώτο ζήτημα που εξετάζει το ερευνητικό πρόγραμμα του GEM είναι το κατά πόσον, κατά τη στιγμή της διεξαγωγής της έρευνας, οι ίδιοι οι επιχειρηματίες κρίνουν ότι οι δυσκολίες ίδρυσης μιας νέας επιχείρησης έχουν αυξηθεί ή έχουν μειωθεί σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Το 2011 και το 2010 λοιπόν, τρεις στους τέσσερις επιχειρηματίες αρχικών σταδίων έκριναν ότι οι δυσκολίες ίδρυσης μιας νέας επιχείρησης είχαν αυξηθεί σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Είναι λοιπόν αξιοσημείωτο ότι η αύξηση των δυσκολιών εκκίνησης μιας νέας επιχείρησης δεν αποθαρρύνει αυτούς τους ανθρώπους από το να εισέλθουν στον επιχειρηματικό στίβο.

Διαχρονική εξέλιξη της κλαδικής κατανομής των νέων εγχειρημάτων στην Ελλάδα



πηγή: *IOBE*, επεξεργασία στοιχείων *GEM*

Αγαπητοί συνεργάτες

Το 2012 η Εθνική Ασφαλιστική, με συστηματική προσπάθεια, ξεκάθαρο όραμα και φυσικά την αρωγή του ανθρώπινου δυναμικού της, επέτυχε την υψηλότερη κερδοφορία που έχει παρουσιάσει έως σήμερα.

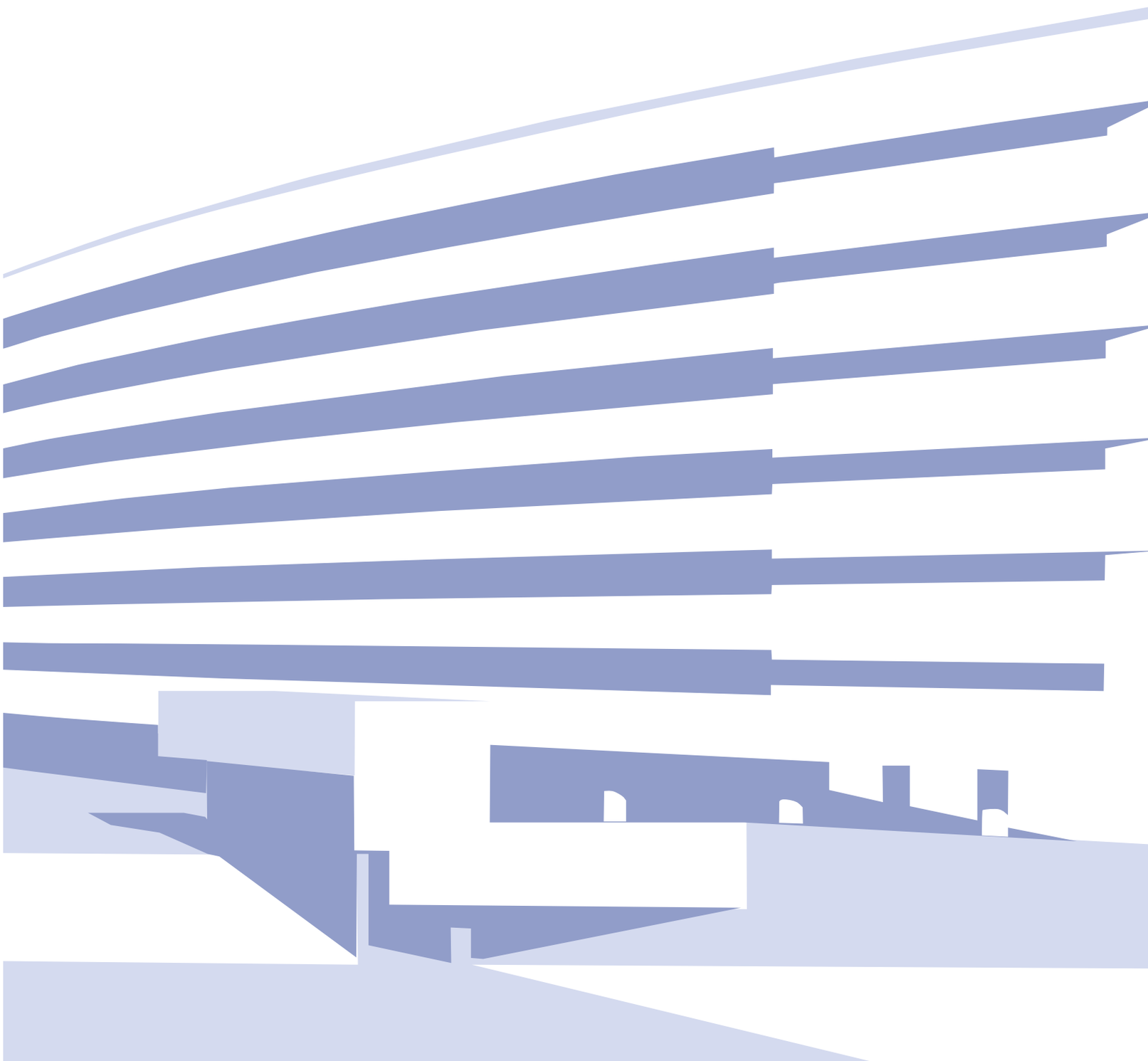
Τα κερδοφόρα αποτελέσματα και η επαρκής κεφαλαιακή της θωράκιση, δίνουν την ώθηση για την υλοποίηση μιας σειράς φιλόδοξων, μα ρεαλιστικών στόχων, που θα ενισχύσουν την ηγετική της παρουσία στην ασφαλιστική αγορά.

Έχοντας επίγνωση του κρίσιμου ρόλου που διαδραματίζει η ιδιωτική ασφάλιση και υψηλό αίσθημα ευθύνης, χαράζει για άλλη μια φορά το δρόμο, για την παροχή ποιοτικότερων, ανταγωνιστικότερων κι ευέλικτων υπηρεσιών.

Η αναβάθμιση των ασφαλίσεων αυτοκινήτου και η διεύρυνση των συνεργασιών με παρόχους υγείας, που έρχονται να πολλαπλασιάσουν τα οφέλη για τους εκατοντάδες χιλιάδες ασφαλισμένους μας, είναι μόνον η αρχή.

Οι προκλήσεις της εποχής απαιτούν σαφείς στρατηγικές κατευθύνσεις κι επιλογές. Η υλοποίησή τους, όμως, προϋποθέτει την υποστήριξη και τη συστράτευση όλων μας. Πιστεύω λοιπόν, ότι και τη φετινή χρονιά η Εταιρία μας έχει όλες τις προϋποθέσεις να συνεχίσει την κερδοφόρα πορεία της.

Γιάννης Κατσουρίδης



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