

Ανοιχτή Επικοινωνία

ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΠΕΡΙΟΔΟΣ Β' • ΤΕΥΧΟΣ 4ο

**Εμπορική πολιτική
υψηλών και
ρεαλιστικών
προσδοκιών**

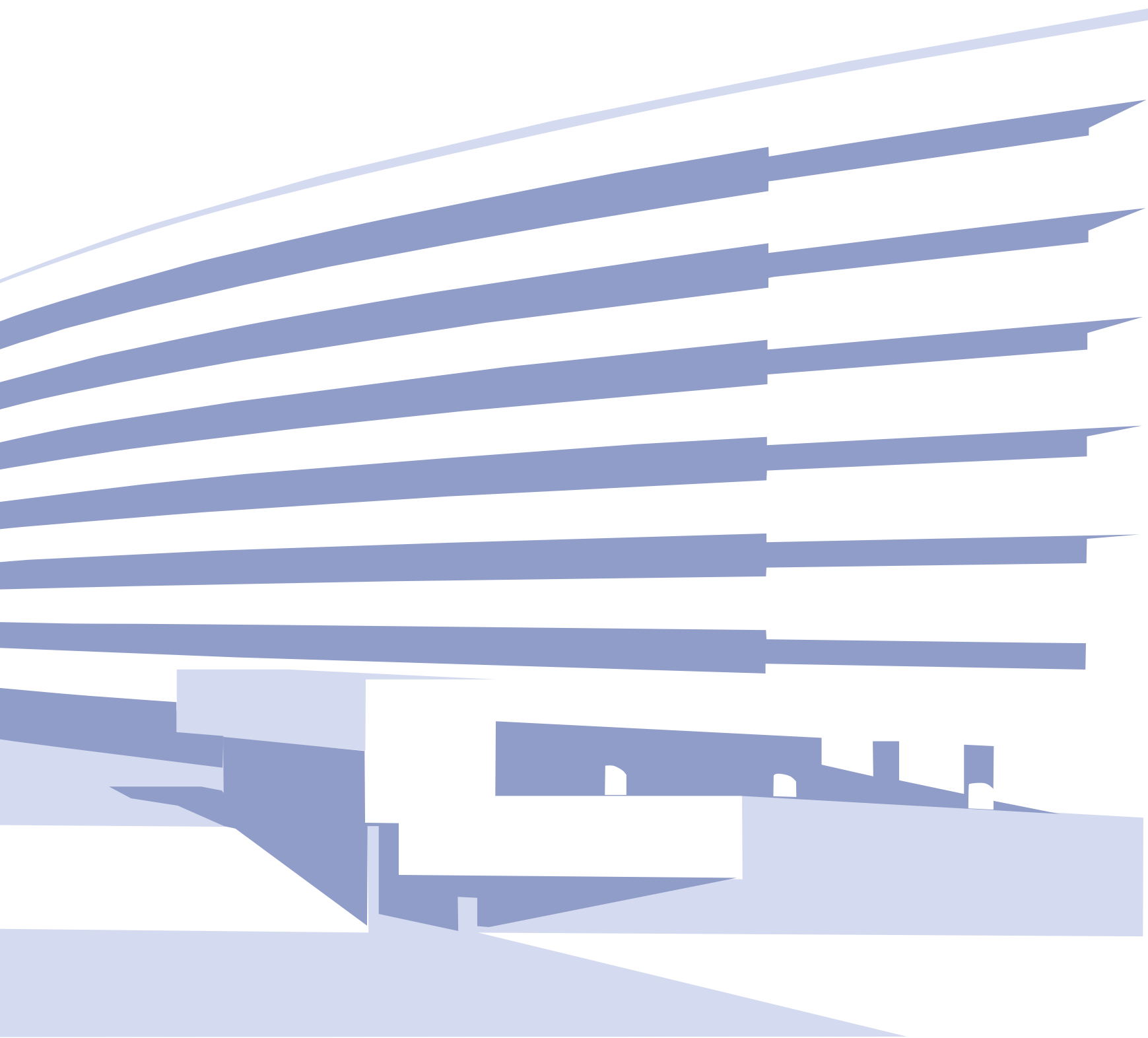
ΗΜΕΡΑ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ
**Οι συνεργάτες μας
που ξεχώρισαν
για τις επιδόσεις τους**



Π. Γ. ΚΟΝΤΟΠΑΝΟΥ
**“Στρατηγικός μας στόχος
η κερδοφόρος και υγιής
ανάπτυξη της Εταιρίας”**



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ





Αγαπητοί συνεργάτες

Λίγες εβδομάδες πριν, οδοκατηρώθηκε το PSI. Τους είναι σημαδιακό το γεγονός πως τούτη η επώδυνη, αλλιά αναγκαία εξέλιξη, συμπίπτει με τα 170 χρόνια από την έναρξη λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας. Τον πρώτου πιστωτικού ιδρύματος της χώρας, που έμελλε να συνοδεύσει το ελληνικό κράτος στην ιστορική του διαδρομή, δηλώνοντας σταθερά από την πρώτη γραμμή το παρόν, όχι μόνο στις καλές, μα κυρίως -διότι ήταν αρκετές- στις κακές του στιγμές.

Οι καιροί ου μενετοί. Βρισκόμαστε εν μέσω της χειρότερης μεταπολεμικής κρίσης κι έτυχε σε μας -όδους εμάς- να επιμνησθούμε την ευθύνη για να βοηθήσουμε την ελληνική αγορά, τις ελληνικές επιχειρήσεις, τους απόδους ποδηγείς, την ελληνική κοινωνία στο σύνοδο της, προκειμένου να βγούμε από τον τωφώνα.

Έτυχε σε μας να γίνουμε άδελφια μια φορά το αγκωνάρι της ελληνικής οικονομίας. Δεν έχουμε το δικαίωμα να οδηγήσουμε, δεν έχουμε δικαίωμα να ασοχήσουμε, δεν έχουμε δικαίωμα να αποτύχουμε.

Όσοι εμείς, από τη δική του θέση ο καθένας με το δικό του βάρος και τη δική του ευθύνη, σαν ένα σύνολο ανθρώπων που ανταμβάνονται την ιστορικότητα της περιόδου, έχουμε και πρέπει να έχουμε ένα στόχο: να επιβεβαιώσουμε τον ιστορικό ρόλο του ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Η ευθύνη βαριά και το κόστος μεγάλο. Όμως, δεν υπάρχει άδελφια επιδογή.

Θέδουμε, όταν η παιρίδα μας διέδθει των συμπληγάδων, στον όμιλο της Εθνικής Τράπεζας και στην Εθνική Ασφαλιστική, οι επόμενες γενιές να γιορτάσουν τα 270 χρόνια, χωρίς κανένα άδελφο συνθετικό μπροστά από το όνομά τους. Γιατί αυτό το όνομα είναι χαραγμένο στις καρδιές των Ελλήνων ποδηγών.

Λεωνίδας Θεόκλητος



σελ. 24-45

Αφιέρωμα «Ημέρα Βράβευσης»

Οι στρατηγικοί σχεδιασμοί της Εθνικής Ασφαλιστικής για το 2012, αλλά και οι ενέργειες που υλοποιήθηκαν και τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν την προηγούμενη χρονιά, παρουσιάστηκαν στο πλαίσιο της «Ημέρας Βράβευσης», που πραγματοποιήθηκε στο Συνεδριακό Κέντρο της Εταιρίας για το εταιρικό δίκτυο (Agency). Εκδήλωση, στο πλαίσιο της οποίας βραβεύθηκαν όσοι ξεχώρισαν για τις επιδόσεις τους το 2010. Όσοι ξεχώρισαν για το δυναμισμό και την αγωνιστικότητά τους -και παρά τις δυσκολίες της αγοράς- κατάφεραν να υλοποιήσουν τους στόχους τους. Όπως αναφέρθηκε στη διάρκεια της ημερίδας, στρατηγικός στόχος της Εθνικής Ασφαλιστικής φέτος είναι η κερδοφόρος ανάπτυξη, μέσω της

σελ. 8

Έτος προκλήσεων το 2012

Η κ. Π. Γ. Κοντοπάνου, Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια της Εθνικής Ασφαλιστικής, στη συνέντευξή της αναφέρεται στους βασικούς πυλώνες της αναπτυξιακής στρατηγικής της Εταιρίας, περιγράφοντας ταυτόχρονα τις συνθήκες που επικρατούν σήμερα στην



αγορά. Εκτιμά ότι ο επανασχεδιασμός όλων των επενδυτικών πλάνων, η επίτευξη θετικών τεχνικών αποτελεσμάτων και η διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ρευστότητας, αποτελεί μονόδρομο για όλες τις εταιρίες. Σημειώνει επίσης, πως ένας σημαντικός

αριθμός ασφαλισμένων δείχνει να υποτιμά τις επιπτώσεις των «σεναρίων κινδύνων», σύμφωνα με τα οποία, είτε με την επέλευση κάποιου ζημιογόνου γεγονότος, είτε με την ανάγκη αντιμετώπισης θεμάτων υγείας, θα κληθεί να αντιμετωπίσει βίαιες αλλαγές στον οικογενειακό του προγραμματισμό ή και στην επιχειρηματική του δραστηριότητα. Η κ. Κοντοπάνου σχολιάζει και τα τεκταινόμενα στην ανασταλτική αγορά, η οποία συνεχίζει να συρρικνώνεται.

σελ. 12

Η πληροφορόρηση ως εργαλείο ανάπτυξης

Τη σταδιακή υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης αποθήκης δεδομένων, ενός Data Warehouse, όπως είναι ο όρος που έχει επικρατήσει διεθνώς, σχεδιάζει η Εθνική Ασφαλιστική. Και τούτο διότι αναγνωρίζει την ανάγκη και τη σπουδαιότητα για παροχή έγκαιρης και έγκυρης διοικητικής πληροφορόρησης σε

όλα τα επίπεδα, μέσω της ουσιαστικής και συστηματικής ανάλυσης των operational δεδομένων, καθώς με τον τρόπο αυτό παρέχεται η δυνατότητα απόκτησης επιπλέον ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Άλλωστε οι κυριότεροι λόγοι που οδηγούν μια εταιρία στην υλοποίηση λύσεων Data Warehouse, είναι η ανάγκη για μετασχηματισμό των δεδομένων σε επιχειρηματική νοημοσύνη, η ανάγκη για λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων, οι οποίες

βασίζονται σε εμπειριστατωμένα στοιχεία και όχι σε επιχειρηματική διαίσθηση, καθώς και η διαρκής ανάγκη να βρίσκεται πιο κοντά στους πελάτες της.



βελτίωσης των πρωτογενών λειτουργικών αποτελεσμάτων, με σκοπό την ενίσχυση των ιδίων κεφαλαίων και τη διασφάλιση της ηγετικής θέσης της στην αγορά. Επίσης, έγινε αναφορά στην επίτευξη λειτουργικής κερδοφορίας μέσα στο 2011, η οποία επιτεύχθηκε κυρίως λόγω της βελτίωσης των λειτουργικών αποτελεσμάτων όλων των Κλάδων, του ελέγχου του κόστους ζημιών, ιδιαίτερα στους Κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτων και της μείωσης των λειτουργικών εξόδων.

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

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

Τηλεφωνικό κέντρο:
210.9099.000

www.ethniki-asfalistikigr
e-mail: **ethniki@ethniki-asfalistikigr**

Υπεύθυνος έκδοσης:
Μαρία Κόρακα

ISSN: **1790-8272**

σελ. 6

Οι κατευθύνσεις της νέας εμπορικής πολιτικής

Η Εθνική Ασφαλιστική αναδιαρθρώνει την εμπορική της πολιτική έχοντας ως κεντρικές κατευθύνσεις την εξυπηρέτηση των πελατών -στο πλαίσιο των διαφοροποιημένων αναγκών που υπαγορεύουν οι συνθήκες ύφεσης- και την επίτευξη υγιούς και κερδοφόρας ανάπτυξης των εργασιών της. Έχοντας σταθερά το συγκριτικό πλεονέκτημα του ισχυρού ονόματός της και της βαριάς κληρονομιάς που το συνοδεύει, έρχεται να επιστρατεύσει για την υλοποίηση των σχεδιασμών της, νέα προϊόντα, σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους δουλειάς, επενδύοντας ταυτόχρονα στη συνεχή και ουσιαστική εκπαίδευση Στελεχών και Συνεργατών της.

σελ. 20

Νεοελληνικό κράτος και Εθνική Τράπεζα: Παράλληλες διαδρομές

Με μια σημαντική έκθεση ιστορικών τεκμηρίων στο Μουσείο Μπενάκη, την οποία εγκαινίασε ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας Κάρολος Παπούλης, εορτάστηκε η συμπλήρωση των 170 χρόνων από την ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας το 1841. Η πορεία της Εθνικής Τράπεζας απλώνεται σε τρεις αιώνες, όπως και του νεότερου ελληνικού κράτους. Η δράση τους διασταυρώνεται συνεχώς, γι' αυτό σε κάθε βήμα για τη συγκρότηση, την οργάνωση και τον εκσυγχρονισμό αυτού του τόπου, θα βρει κανείς και ένα λιθαράκι που πρόσθεσε η Τράπεζα.

►► Διαβάστε επίσης:

■ Επωνύμως

Ο καθηγητής Δημήτρης Μπουραντάς γράφει για το ρόλο της ασφαλιστικής εταιρίας και των ανθρώπων της στην έξοδο από την κρίση.

σελ. 15

■ Εταιρικά

Διαγωνισμό για τους πελάτες της με ατομικά ασφαλιστήρια συμβόλαια Ζωής και Υγείας οργανώνει η Εθνική Ασφαλιστική.

σελ. 19

■ Βιβλίο

- Το ζήτημα των τραπεζών (1871-1873), Γιώργος Δερτιλής, Εκδόσεις Ιστορικού Αρχείου ΕΤΕ.
- Ιστορία της αρχαίας ελληνικής κοινωνίας, Fritz Gschnitzer, Εκδόσεις ΜΙΕΤ.

σελ. 23

■ News

- Ενώπιον στρατηγικών αποφάσεων οι ασφαλιστικές εταιρίες στην Ευρώπη το 2012.
- Το 37% της παγκόσμιας αγοράς κατέχει η ευρωπαϊκή ασφαλιστική βιομηχανία.
- Ο ρόλος της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Εποχή της Ανασφάλειας.

σελ. 16-18

Εμπορική πολιτική υψηλών αλλά ρεαλιστικών προσδοκιών

Με σύμμαχο το κύρος μας στην αγορά, τους επαγγελματίες συνεργάτες μας και μια συνοδική στρατηγική με σαφές όραμα, στόχους και χρονοδιάγραμμα, μπορούμε να καταστήσουμε τρόπο ζωής την κερδοφόρο ανάπτυξη

Με κεντρικό άξονα την εξυπηρέτηση των πελατών, στο πλαίσιο των διαφοροποιημένων αναγκών που υπαγορεύουν οι συνθήκες ύφεσης, και της επίτευξης υγιούς και κερδοφόρας ανάπτυξης των εργασιών μας, με στόχο τη διατήρηση και την ενίσχυση της πρωτοκαθεδρίας μας, η Εθνική Ασφαλιστική αναδιαρθρώνει την εμπορική της πολιτική. Έχοντας σταθερά το συγκριτικό πλεονέκτημα του ισχυρού ονόματός της και της βαριάς κληρονομιάς που το συνοδεύει, έρχεται να επιστρατεύσει για την υλοποίηση των σχεδιασμών της, νέα προϊόντα, σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους δουλειάς, επενδύοντας ταυτόχρονα στη συνεχή και ουσιαστική εκπαίδευση Στελεχών και Συνεργατών της.

Σήμερα, το όραμα της Διεύθυνσης Πωλήσεων, είναι η δημιουργία μιας εξωστρεφούς Διεύθυνσης Πωλήσεων και Marketing, η οποία σκοπεύει να συνδράμει πρακτικά -βάσει μετρήσιμων δεικτών- στην κερδοφόρο ανάπτυξη της Εταιρίας, στην επίτευξη των ποσοτικών και ποιοτικών μας στόχων και φυσικά στη διατήρηση της πρώτης θέσης. Η γενική κατεύθυνση του Διοικητικού Μηχανισμού των Πωλήσεων προς τους Συνεργάτες μας, πρόκειται να είναι «πιο

κοντά, πιο οργανωμένα, πιο δίκαια». Το «πιο κοντά», μεταφράζεται σε συχνή και ποιοτική επικοινωνία, το «πιο οργανωμένα» στην υιοθέτηση, εφαρμογή και αξιοποίηση διαδικασιών και εργαλείων δουλειάς και το «πιο δίκαια», στη δημιουργία και αυστηρή τήρηση Κανονισμών.

Αναπόσπαστο τμήμα της Εμπορικής Πολιτικής αποτελούν οι προϊόντικές επιλογές. Η Εθνική Ασφαλιστική, σε ότι αφορά στον Κλάδο Ζωής είναι, μεταξύ άλλων, στη διαδικασία δημιουργίας νοσοκομειακού προγράμματος οικονομικότερου χαρακτήρα, στην κατεύθυνση επέ-

Την ίδια ώρα η Εταιρία επιδιώκει να αξιοποιήσει και τις σημαντικές ευκαιρίες που δίνονται στον Κλάδο Αυτοκινήτου. Η οικονομική κρίση επιφέρει ραγδαίες και σημαντικές αλλαγές στον τρόπο ζωής των πολιτών, οι οποίοι έρχονται να επαναπροσδιορίσουν τη στάση τους, ακόμη κι απέναντι -στο παραδοσιακά αγαπημένο απόκτημα- το αυτοκίνητο. Χρησιμοποιούν, για παράδειγμα, λιγότερο το αυτοκίνητο στις μετακινήσεις τους, με χαμηλότερες ταχύτητες ή καταναλώνουν λιγότερο αλκοόλ με αποτέλεσμα να μειώνονται οι πιθανότητες φθο-

ρών κι ατυχημάτων. Αυτή η μεταστροφή στη συμπεριφορά των οδηγών, που αναμένεται να διατηρηθεί, έχει βοηθήσει στην κερδοφορία του Κλάδου αυτοκινήτου. Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τη σταθερή πια ανάγκη για λύσεις χαμηλότερου κόστους από τα νοικοκυριά, οδήγησαν την Εταιρία στην

προσφορά ενός νέου, πιο οικονομικού πακέτου στον Κλάδο Αυτοκινήτου. Το Απαραίτητο Πακέτο είναι ταυτόχρονα κερδοφόρο για την Εταιρία και εξασφαλίζει αυξημένες προμήθειες στους Ασφαλιστικούς Συμβούλους. Για το Πρακτορειακό μας Δίκτυο έχουν δημιουργηθεί δύο ποιοτικά μπόνους, που συνδέονται με την επίτευξη χαμηλού δείκτη ζημιών και την αύξηση του χαρτοφυλακίου.

“...το όραμα είναι η δημιουργία μιας εξωστρεφούς Διεύθυνσης Πωλήσεων και Marketing, η οποία σκοπεύει να συνδράμει πρακτικά -βάσει μετρήσιμων δεικτών- στην κερδοφόρο ανάπτυξη της Εταιρίας...”

κτασης της σε αγορές και πελάτες, που έως σήμερα δεν υπήρχε η δυνατότητα προσέγγισης. Το συγκεκριμένο προϊόν, που προκύπτει και ως ανάγκη εξαιτίας των διαφοροποιημένων οικονομικών συνθηκών, σχεδιάζεται σε συνεργασία με τον Κλάδο και τους Αναλογιστές, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε, να αφήνει περιθώριο κέρδους στην Εταιρία, διατηρώντας ταυτόχρονα αμετάβλητες τις προμήθειες.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται, επίσης, στην αξιοποίηση εργαλείων δουλειάς για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση και υποστήριξη Συνεργατών και πελατών. Στο πλαίσιο των διαδικασιών πώλησης θα έρχονται να αποτυπώνουν όλες τις φάσεις εξέλιξης των εργασιών, με αποτέλεσμα, μέσω της διαρκούς ανάλυσης και εντοπισμού τυχόν αδυναμιών, να συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγής. Ταυτόχρονα, σχεδιάζουμε την ανάπτυξη εφαρμογής ηλεκτρονικής πληροφόρησης των Συνεργατών όπως, επίσης, αναζητούμε τρόπους χρήσιμης ενημέρωσης των πελατών, όπως μεθοδολογία κατάρτισης συνταξιοδοτικών λύσεων.

Κρίσιμο μέγεθος αναδεικνύεται η επικοινωνία με το δυναμικό της Εταιρίας, που την ταυτίζουμε με τη διαφάνεια. Στο πλαίσιο αυτό, όλες οι βαθμίδες του Agency έχουν ενημερωθεί εγκαίρως για τις προγραμματισμένες συναντήσεις που καθιερώνουμε, ενώ αντίστοιχος προγραμματισμός για όλη την Ελλάδα γίνεται και για το Πρακτορειακό Δίκτυο. Οι συναντήσεις των Συντονιστών των Γραφείων πρόκειται να είναι τακτικότερες (σε εβδομαδιαία βάση), όπως επίσης και οι συναντήσεις στις Μονάδες Πωλήσεων, παρουσία Διοικητικών Στελεχών.

Ακρογωνιαίο λίθο στην πολιτική της Εθνικής Ασφαλιστικής, διαδραματίζει η εκπαίδευση, στην οποία επιλέγουμε να επενδύσουμε, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, επειδή η εξέλιξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των ανθρώπων μας, οδηγεί σε ανάπτυξη. Η Εταιρία σχεδιάζει τη δημιουργία ενός πρότυπου μοντέλου εκπαίδευσης προσαρμοσμένου στις ανάγκες και τους στόχους της, που πρόκειται να συμβάλει με τρόπο ουσιαστικό στη διάδοση ενιαίας κουλτούρας υψηλής απόδοσης και που θα στηρίζεται σε τρεις κύριους πυλώνες. Ο πρώτος αφορά στην επιμόρφωση επιλεγμένων Συνεργατών μας, για να αποκτήσουν την απαραίτητη τεχνογνωσία ώστε να εκπαιδεύουν νέους Ασφαλιστές, που με επιτυχία ολοκλήρωσαν τις εξετάσεις τους. Ο δεύτερος, αφορά στην προϊόντική εκπαίδευση με παρουσιάσεις των χαρακτηριστικών των προϊόντων σε συνδυασμό με συγκριτικά στοιχεία ανταγωνισμού και «τοποθέτησή» τους στην κα-

τάλληλη αγορά με τον κατάλληλο τρόπο. Ο τρίτος, πρόκειται να εστιάζει σε target marketing και τεχνικές πωλήσεων, μέσω σεμιναρίων όπου θα υιοθετηθούν Καίριοι Δείκτες Απόδοσης, προκειμένου να συνδεθεί η εκπαίδευση με

“...*ακρογωνιαίος λίθος της ποδοτικής μας, η εκπαίδευση, στην οποία επιδέχουμε να επενδύσουμε, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία...*”

την αποτελεσματικότητα και τη βελτίωση της παραγωγικότητας.

Η Εθνική Ασφαλιστική, μετασχηματίζει τη λειτουργία του Marketing και επενδύει σε αυτό με τριπλό στόχο: τη συστηματική ανάδειξη της Εταιρίας, τη δημιουργία μετρήσιμου πελατοκεντρικής προσέγγισης και την πρακτική υποστήριξη των εργασιών των Συνεργατών της. Έμφαση θα δοθεί στην προβολή και προώθηση του ονόματος της Εθνικής Ασφαλιστικής, ενώ μέσω ερευνών αγοράς θα επιχειρηθεί να καταγραφεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών και των Συνεργατών της, ως ένα σημαντικό εργαλείο κατάρτισης πλάνων δράσης, σε συνδυα-

“...*η Εταιρία, μετασχηματίζει τη λειτουργία του Marketing και επενδύει σε αυτό με τριπλό στόχο: τη συστηματική ανάδειξή της, τη δημιουργία μετρήσιμου πελατοκεντρικής προσέγγισης και την πρακτική υποστήριξη των εργασιών των Συνεργατών της...*”

σμό με την πλήρη αναδιάρθρωση του Εταιρικού Site. Οι Συνεργάτες της Εταιρίας θα υποστηριχθούν με ποικίλες δράσεις, ξεκινώντας από τη δημιουργία εταιρικού προφίλ και φτάνοντας έως τη δημιουργία εγχειριδίου προβολής της ασφαλιστικής καριέρας.

Από τους βασικούς στόχους της Εθνικής Ασφαλιστικής είναι να ενισχυθούν τα ποσοστά

επιτυχίας στις εξετάσεις για νέους ασφαλιστές αξιοποιώντας και το e-learning, αλλά ταυτόχρονα να αυξηθεί το ποσοστό διατηρησιμότητας στο χώρο των Συνεργατών, ακόμη και με χρήση (ορθολογική φυσικά) του κινήτρου της οικονομικής υποστήριξης. Η Εταιρία εκτιμά ότι στην παρούσα χρονική και οικονομική συγκυρία, μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της απασχόλησης, προσελκύοντας στον ασφαλιστικό χώρο, καταρτισμένα και ικανών δεξιοτήτων άτομα, που βρίσκονται είτε εντός είτε εκτός αγοράς εργασίας.

Η Εταιρία προχωρά ταυτόχρονα σε συστεγάζσεις Γραφείων και στη χρησιμοποίηση των ιδιόκτητων χώρων ανά την Ελλάδα, με πρόθεση, όμως, τη διατήρηση της παρουσίας της στις περισσότερες πόλεις της χώρας. Μέσω των κινήσεων αυτών επιδιώκει όχι μόνον την -προφανή- μείωση του λειτουργικού κόστους, αλλά και την ενίσχυση του συναγωνισμού, μεταξύ των Γραφείων που θα βρεθούν κάτω από την ίδια στέγη.

Παράλληλα, αξιοποιούμε τις Περιφερειακές μας Υποδιευθύνσεις, στρέφοντας εργαζόμενους σε αυτές προς τις Πωλήσεις, με συναντήσεις στα Γραφεία των Συνεργατών, ανάδειξη θεμάτων προς επίλυση, εκπαιδεύσεις στο Ηλεκτρονικό Γραφείο και υποστήριξη των παραγωγικών στόχων.

Το πλέγμα των αλληλαγών και των προσαρμογών που υιοθετούμε, εκτιμάται ότι οδηγεί την Εταιρία -πάντα από τη θέση του ηγέτη- με επιτυχία στο δρόμο της κερδοφόρας και υγιούς ανάπτυξης, σε ένα περιβάλλον που συνεχίζει να παρουσιάζει ευκαιρίες για τις Ασφαλιστικές Εταιρίες, για παράδειγμα στη Σύνταξη, στην Υγεία στο Αυτοκίνητο, στα Κεφάλαια Ζωής, αλλά και στις καλύψεις Περιουσίας με ανταγωνιστικά προϊόντα. Αναμφίβολα οι οικονομικές συνθήκες είναι αντίξοες, συνεχώς μεταβαλλόμενες και με πλήθος αστάθμητων παραγόντων. Στην Εθνική Ασφαλιστική όμως, όλοι μας, είναι απόλυτα λογικό, να είμαστε προσγειωμένα αισιόδοξοι για την επίτευξη των στόχων μας, αφού διαθέτουμε δύο ισχυρά πλεονεκτήματα: αξιόπιστο Όνομα και επαγγελματίες Συνεργάτες σε ολόκληρη την Ελληνική επικράτεια.

Εφικτή η υγιής και κερδοφόρος ανάπτυξη εν μέσω κρίσης

Με προσεκτικούς σχεδιασμούς, μεθοδικές κινήσεις και προσφορά ενέδικτων προϊόντων



Η κ. Π. Γ. Κοντοπάνου, Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Στο πλαίσιο ενός ευμετάβλητου, ιδιαίτερας δύσκολου και απαιτητικού μακροοικονομικού περιβάλλοντος, όπως σήμερα διαμορφώνεται, οι ασφαλιστικές εταιρίες υποχρεώνονται σε επανασχεδιασμό των επενδυτικών τους πλάνων, προκειμένου να εξασφαλίσουν θετικά τεχνικά αποτελέσματα και να διασφαλιστεί η ρευστότητα. Τούτο θα τονίσει, μεταξύ άλλων, η κ. Παρασκευή Κοντοπάνου, Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια της Εθνικής Ασφαλιστικής, αναφερόμενη στις προκλήσεις με τις οποίες θα βρεθεί αντιμέτωπη η ασφαλιστική αγορά τη φετινή χρονιά. Μιλώντας για τον βασικό κορμό της στρατηγι-

κής που ακολουθεί η Εταιρία, για την επίτευξη κερδοφόρας και υγιούς ανάπτυξης των εργασιών της, θα αναφερθεί στις κύριες δράσεις που αναλαμβάνονται για τη μείωση του λειτουργικού κόστους, τον περιορισμό του δείκτη ζημιών στους Κλάδους με ζημιογόνα αποτελέσματα και τη συγκράτηση κι αύξηση της παραγωγής με νέα ευέλικτα προϊόντα. Η κ. Κοντοπάνου περιγράφει τις απαιτήσεις και τις ανησυχίες των πελατών, αλλά και ταυτόχρονα τους προβληματισμούς που αναπτύσσονται στα Δίκτυα Πωλήσεων. Την ίδια ώρα δεν παραλείπει να αναφερθεί και στις καταγι-στικές εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στην αντασφαλιστική αγορά.

■ **Κυρία Κοντοπάνου, στο πλαίσιο των εξαιρετικά δυσμενών οικονομικών συνθηκών, ποιες είναι οι κυριότερες προκλήσεις, με τις οποίες θα βρεθεί αντιμέτωπη φέτος η ασφαλιστική αγορά;**

Κατ' αρχάς, η αγορά καλείται να λειτουργήσει στο πλαίσιο ενός ευρύτερου χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος, που ως κύριο χαρακτηριστικό έχει τη συνεχιζόμενη -και σε υψηλά ποσοστά- ύφεση. Η ανάγκη ενίσχυσης της κεφαλαιακής βάσης κάθε εταιρίας βαίνει διαρκώς αυξανόμενη, την ίδια ώρα που θεωρείται εκ των ων ουκ άνευ η λήψη σειράς μέτρων -μεταξύ των οποίων κυρίαρχη θέση έχει ο περιορισμός των λειτουργικών εξόδων- με στόχο την αντιμετώπιση των επιπτώσεων του PSI και τον περιορισμό των ζημιών που αυτός συνεπάγεται. Κατά συνέπεια, εκτιμώ, ότι για όλες τις εταιρίες αποτελεί μονόδρομο ο επανασχεδιασμός όλων των επενδυτικών πλάνων, η επίτευξη θετικών τεχνικών αποτελεσμάτων και η διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ρευστότητας. Ταυτόχρονα, οι εταιρίες του κλάδου βρίσκονται αντιμέτωπες με την ανάγκη προσαρμογής στις απαιτήσεις ενός νέου νομοθετικού-ρυθμιστικού πλαισίου που παράλληλα διαμορφώνεται. Το πλαίσιο αυτό συνθέτουν μεταξύ άλλων, οι απαιτήσεις της ΤτΕ ως εποπτικής αρχής, η ανάγκη υιοθέτησης και ενσωμάτωσης των διατάξεων του επικείμενου για ψήφιση νόμου «περί διαφάνειας», η συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα στην Ευρωπαϊκή οδηγία «περί απαγόρευσης της διάκρισης των δύο φύλων» (που συνεπάγεται επανυπολογισμό του κόστους του συνόλου των προϊόντων ζωής), αλλά και η διαχείριση του ενισχυμένου ρόλου των αρχών προστασίας των καταναλωτών.

■ **Ποιος είναι ο βασικός κορμός του σχεδιασμού της Εταιρίας για τη φετινή χρονιά;**

Έχοντας προσεκτικά αναλύσει τα νέα δεδομένα ο σχεδιασμός μας για το 2012 έχει τέσσε-

ρις βασικές κατευθύνσεις. Κατ' αρχάς, την συγκράτηση της υπάρχουσας παραγωγής, με την παροχή εναλλακτικών λύσεων, ακόμη και προσωρινού χαρακτήρα, στους ασφαλισμένους, με δυνατότητα, δηλαδή, βελτίωσης του ασφαλιστικού προγράμματος στο μέλλον. Η προσφορά έκπτωσης διακράτησης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου για συγκεκριμένη χρονική περίοδο 2-3 ετών, περιλαμβάνεται στα «σενάρια» που επίσης εξετάζονται. Δεύτερον, την αύξηση της νέας παραγωγής με την δημιουργία στοχευμένων πακέτων προϊόντων περισσότερων του ενός κλάδων. Τα πακέτα αυτά, θα απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες πελατών, καλύπτοντας το σύνολο των επαγγελματικών, αλλή και των προσωπικών/οικογενειακών τους αναγκών, με συμπιεσμένο κόστος ασφάλισης. Επίσης, στην κατεύθυνση αύξησης της παραγωγής θα αξιοποιηθούν και οι δυνατότητες που σήμερα παρέχουν οι διαδικτυακές εφαρμογές. Τρίτον, η μείωση του δείκτη ζημιών στους Κλάδους με ζημιογόνα αποτελέσματα. Αυτό θα επιδιωχθεί μέσω παρεμβάσεων στους όρους των προϊόντων, επικαιροποίησης των προϋποθέσεων ανα-

“...η δημιουργία νέων ενέδικτων και φθηνών προϊόντων, που θα στοχεύουν στις ανάγκες που η σημερινή κρίση δημιουργεί και αναδεικνύει, είναι από τα πρώτα θέματα συζήτησης και στην ατζέντα των Δικτύων Πωδήσεων...”

λήψεων νέων κινδύνων και επανεξέτασης των υφιστάμενων ασφαλίσεων, εντατικοποίησης των ελέγχων διακανονισμού ζημιών, αλλή και επαναδιαπραγμάτευσης με τους κύριους συνεργάτες μας, που συντελούν στη διαμόρφωση του δείκτη ζημιών. Και τέταρτον, η μείωση του λειτουργικού κόστους, στο πλαίσιο των δυνατοτήτων, που η νητική θέση της Εταιρίας μας στην ασφαλιστική αγορά αλλή και η ιδιότητά μας ως θυγατρικής του Ομίλου της ΕΤΕ, μας επιτρέπουν. Η μείωση θα επιδιωχθεί με την καθιέρωση νέων αυτόματων ηλεκτρονικών διαδικασιών, συγχώ-

νευσης υπηρεσιακών μονάδων, αλλή και της αναγκαίας προσαρμογής της συνολικής λειτουργικής δομής της Εταιρίας κι επανεξέτασης των επί μέρους κονδυλίων εσόδων και εξόδων.

■ **Και μηδύνει ειδικότερα για τον Κλάδο Ζωής;**

Η Εταιρία μας ήδη από το 2011 έχει προβεί σε σειρά ενεργειών, όπως στην επαναδιαπραγμάτευση όλων των συμφωνιών με όλους τους παρόχους υπηρεσιών υγείας (Ιδιωτικά Νοσηλευτήρια, Διαγνωστικά Κέντρα κ.λπ.), με σκοπό το δραστικό περιορισμό του κόστους νοσηλείας. Σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και με τον ΕΟΠΥΥ, υποστηρίζει και συμμετέχει στην προσπάθεια διαμόρφωσης του νέου περιβάλλοντος στο χώρο της υγείας. Παρακολουθεί την εξέλιξη της συνεργασίας αυτής με τα Ιδιωτικά Νοσηλευτήρια και τα Διαγνωστικά Κέντρα, έχει αποδεχθεί επί της αρχής και επεξεργάζεται τις λεπτομέρειες της παροχής νοσηλευτικής κάλυψης των ασφαλισμένων μας σε ειδικές θέσεις στα Δημόσια Νοσοκομεία, παρακολουθεί στενά το μεγάλο θέμα του νέου τρόπου της συνταγογράφησης των φαρμάκων κ.λπ. Η επιτυχία της προαναφερόμενης προσπάθειας του Υπουργείου, θεωρούμε ότι θα συντελέσει στην περαιτέρω μείωση του κόστους νοσηλείας.

Επιπλέον, η Εταιρία μας, με προσεκτικές κινήσεις και μεθοδικό τρόπο, προσπαθεί να περιορίσει τις υπερβολικές χρεώσεις των εξόδων νοσηλείας και των ιατρικών αμοιβών των μη συμβεβλημένων Ιδιωτικών Νοσηλευτηρίων. Ο σχεδιασμός αυτός, φιλοδοξεί να ανατρέψει κατεστημένες πρακτικές, απαιτεί όμως την συνεργασία των πελατών, οι οποίοι θα πρέπει να πειστούν ότι οι ενέργειες αυτές μόνο προς όφελος όλων μας θα λειτουργήσουν.

Τέλος, με πολλή προσοχή εξετάζει το ενδεχόμενο της μετατροπής των προϊόντων με ζημιογόνα αποτελέσματα, σε προϊόντα με αποδεκτό δείκτη ζημιών. Σχεδιασμός που θα περιλαμβάνει την παροχή πολλών εναλλακτικών προτάσεων στους ασφαλισμένους μας.

■ **Αντίστοιχα, ποια είναι τα κυριότερα ζητήματα και οι σχεδιασμοί για τον Κλάδο Πυρός;**

Οι ασφαλισμένοι του Κλάδου Πυρός, ανάλογα με την ομάδα στην οποία ανήκουν αντιμε-

τωπίζουν αντίστοιχα προβλήματα. Η έλλειψη ρευστότητας πλήττει όλους. Ιδιώτες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις, μεγάλες εμπορικές αλυσίδες, βιομηχανικούς πελάτες κι ειδικούς πελάτες, όπως βιομηχανίες ενέργειας.

Σε σχέση με το παρελθόν, αυξημένος αριθμός μικρομεσαίων πελατών μας, ακυρώνει τα ασφαλιστήριά του, λόγω οικονομικής στενότητας. Ταυτόχρονα, το σύνολο των μεγάλων πελατών μας περιορίζει τα ασφαλιζό-

“...για όδες τις εταιρίες αποτελεί μονόδρομο ο επανασχεδιασμός όδων των επενδυτικών πδάνων, η επίτευξη θετικών τεχνικών αποτεδεσμάτων και η διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ρευστότητας...”

μενα κεφάλαια, κυρίως στα παραγόμενα προϊόντα—εμπορεύματα, ζητά την αφαίρεση καλύψεων, ακυρώνει την ασφάλιση Απώλειας Κερδών (ακόμη και το μέρος που αφορά τα πάγια έξοδα της επιχείρησης), με αποκλειστικό στόχο την μεγαλύτερη δυνατή μείωση του κόστους ασφάλισης.

Η Εταιρία μας επανεξετάζει, ήδη, το σύνολο των προϊόντων της, στο πλαίσιο της παροχής εναλλακτικών λύσεων στους πελάτες της και προχωρά στην δημιουργία προϊόντων με χαμηλό κόστος ασφάλισης.

Στο πεδίο των μεγάλων επιχειρήσεων, θα πρέπει να τονίσω ότι η προσπάθεια περιλαμβάνει το μέρος που αντιστοιχεί στους αντισταθμιστές, οι οποίοι θα πρέπει να είναι σύμφωνοι με κάθε αλλαγή που επιχειρείται.

Σε αυτήν την συγκυρία, οι υπεύθυνοι underwriters έχουν από καιρό μετατραπεί σε risk managers. Δεν αρκούνται δηλαδή στην παραλαβή και στην εξέταση αιτημάτων ασφάλισης των πελατών, αλλή προσπαθούν να εντοπίσουν, σε συνεργασία με τους υπεύθυνους κάθε επιχείρησης, τα ευάλητα σημεία της και να διαμορφώσουν ένα πακέτο καλύψεων που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της σημερινής πραγματικότητας.



■ **Αδήθεια, ως προς ποια σημεία βλέπετε να διαφοροποιούνται σήμερα οι απαιτήσεις των πελατών αλλά και που εστιάζονται οι προβληματισμοί των δικτύων;**

Οι πελάτες μας σήμερα διακατέχονται από αβεβαιότητα και ανασφάλεια για το άμεσο μέλλον, ενώ πολλοί από αυτούς αντιμετωπίζουν σοβαρό πρόβλημα ρευστότητας. Φοβούμενοι ότι μπορεί ανά πάσα στιγμή να επιδεινωθεί η οικονομική τους κατάσταση ή και να έρθουν αντιμέτωποι με το φάσμα της ανεργίας, επιλέγουν, συχνά, να αναβάλουν κάθε μακροχρόνια μελλοντική οικονομική δέσμευση, η οποία θα τους προσθέσει υποχρεώσεις και δεσμεύσεις, επιβαρύνοντας τον οικονομικό τους προγραμματισμό.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της αναζήτησης άμεσας ρευστότητας, αρκετοί διακόπτουν τις υφιστάμενες ασφαλιστικές καλύψεις, αναζητώντας την είσπραξη κάθε χρηματικής παροχής που δικαιούνται, σύμφωνα με τους όρους των ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Παραδείγματα χάριν, προβαίνουν σε εξαγορές των ατομικών τους συμβολαίων Ζωής.

Κατά την γνώμη μου, ένας σημαντικός αριθμός ασφαλισμένων δείχνει να υποτιμά τις επιπτώσεις των «σεναρίων κινδύνων», σύμφωνα με τα οποία, είτε με την επέλευση κάποιου ζημιογόνου γεγονότος, είτε με την ανάγκη αντιμετώπισης θεμάτων υγείας, θα κληθεί να αντιμετωπίσει βίαιες αλλαγές στον οικογενειακό του προγραμματισμό ή και στην επιχειρηματική του δραστηριότητα.

Τέλος, το συνεχώς μεταβαλλόμενο και επιδεινούμενο ελληνικό αλλά και γενικότερο ευρωπαϊκό οικονομικό περιβάλλον, οδηγεί τους ασφαλισμένους να εκφράζουν επιφυλάξεις αναφορικά με την δυνατότητα των εταιριών να εγγυηθούν σήμερα μακροχρόνιες δεσμεύσεις, όπως συντάξεις ή παροχή νοσοκομειακής περίθαλψης στο μέλλον, ενώ είναι εμφανώς απρόθυμοι να διαθέσουν χρήματα για την αγορά οποιουδήποτε επενδυτικού προϊόντος.

Τα προαναφερόμενα αφορούν σε ένα βαθμό και την Εθνική Ασφαλιστική, θυγατρική του Ομίλου της ΕΤΕ, ενός ομίλου δηλαδή, που σύμφωνα με όλες τις εκτιμήσεις, έχει πλήθος συγκριτικών πλεονεκτημάτων σε σχέση με τις υπόλοιπες Εταιρίες της ελληνικής αγοράς.

Οι πελάτες σήμερα αναζητούν φθηνά προ-

ϊόντα, οδηγούνται σε περιορισμό των ασφαλιστικών καλύψεων και επιδιώκουν τις καλύτερες δυνατές συμφωνίες-διευκολύνσεις στην καταβολή των ασφαλίσεων.

Το μέγεθος και η πιθανολογούμενη διάρκεια της κρίσης, είναι στοιχεία που βασικά προβληματίζουν τα Δίκτυα Πωλήσεων, τα οποία πρωτίστως στρέφονται στις Ασφαλιστικές Εταιρίες, προσδοκώντας από αυτές ενέργειες και μέτρα άμεσα και απο-

“

...η συρρίκνωση της ευρωπαϊκής αντασφαλιστικής αγοράς που αντιμετωπίζουμε εδώ και 3-4 χρόνια δυστυχώς συνεχίζεται. Οι διαρκώς αυξανόμενες κεφαλαιακές απαιτήσεις που επιβάλλονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν αναγκάσει πολλούς αντασφαλιστικούς Ομίλους να συγχωνευθούν, με αποτέλεσμα ο αριθμός των αντασφαλιστικών Εταιριών να μειωθεί δραματικά...

”

τελεσματικά, που θα μετριάσουν τις επιπτώσεις της σημερινής συγκυρίας. Η δημιουργία νέων ευέλικτων και φθηνών προϊόντων, που θα στοχεύουν στις ανάγκες που η σημερινή κρίση δημιουργεί και αναδεικνύει, είναι από τα πρώτα θέματα συζήτησης και στην ατζέντα των Δικτύων Πωλήσεων.

■ **Κυρία Κοντοπάνου, θα θέδατε να μας περιγράψετε τις αλλαγές που έχουν επέλθει στην αντασφαλιστική αγορά αλλά και τις επιπτώσεις τους;**

Η συρρίκνωση της ευρωπαϊκής αντασφαλιστικής αγοράς που αντιμετωπίζουμε εδώ και 3-4 χρόνια δυστυχώς συνεχίζεται. Οι διαρκώς αυξανόμενες κεφαλαιακές απαιτήσεις που επιβάλλονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν αναγκάσει πολλούς αντασφαλιστικούς Ομίλους να συγχωνευθούν, με αποτέλεσμα ο αριθμός των αντασφαλιστικών εταιριών να μειωθεί δραματικά.

Ο χρυσός κανόνας της αντασφάλισης προβλέπει την διάχυση των αντασφαλίσεων σε διαφορετικές αντασφαλιστικές αγορές. Λαμ-

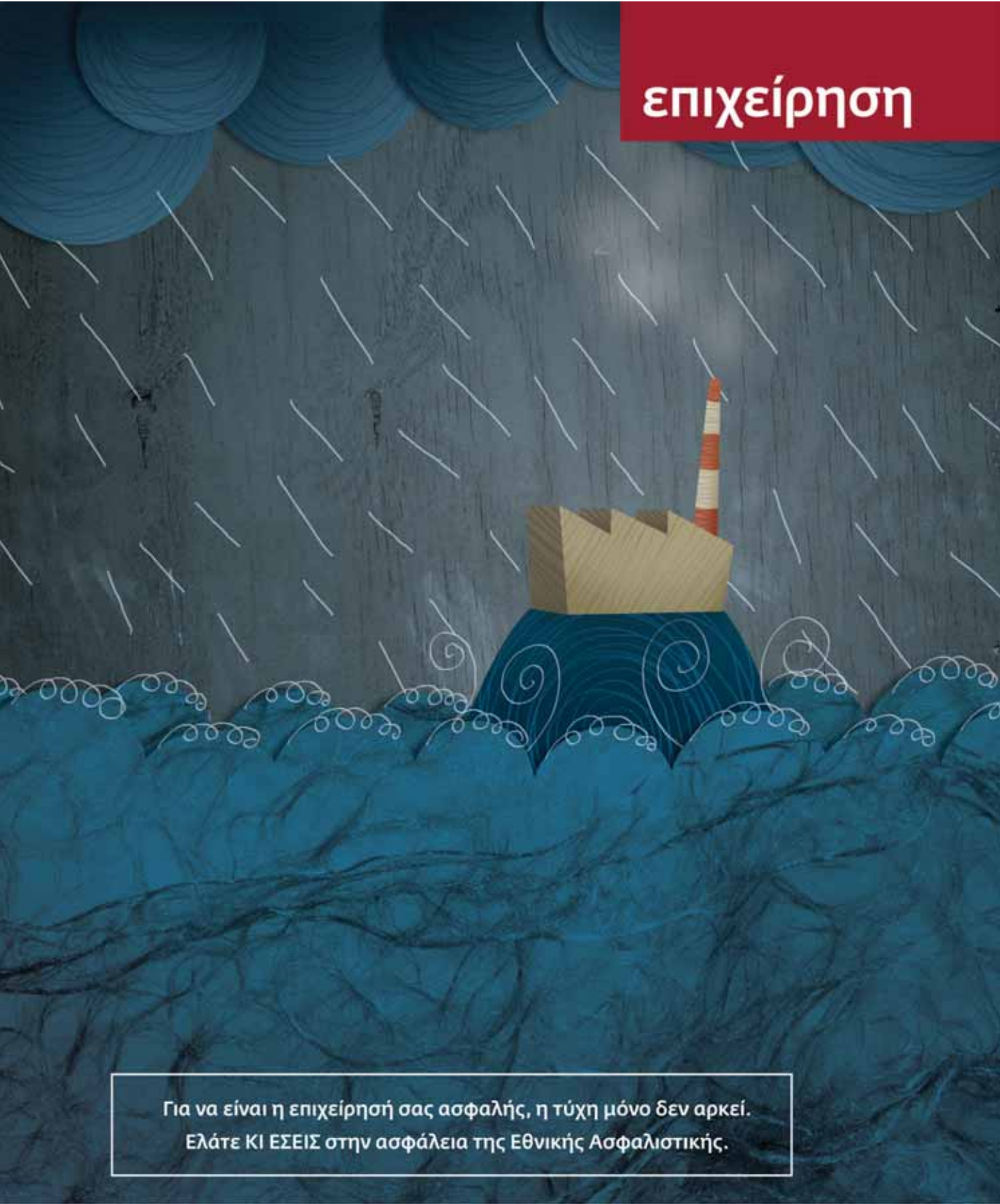
βάνοντας υπόψη τα προβλήματα της Ισπανικής και της Ιταλικής αγοράς, αλλά και τις επιφυλάξεις που διατυπώνονται από αγορές όπως η Γαλλική, η Ελβετική, η Ολλανδική κ.λπ., αντιλαμβάνεσθε ότι το θέμα είναι πλέον πολύ σοβαρό.

Σήμερα, στην «σκηνή» παραμένει βασικά η Αγγλική αγορά, η οποία, όπως είναι γνωστό, εξειδικεύεται ως επί το πλείστον σε συγκεκριμένες καλύψεις (Ενέργεια, Ναυτιλία, Μεταφο-

ρές, Αστικές Ευθύνες, καλύψεις Έργων Τέχνης ιδιωτικών συλλογών ή Μουσείων κ.ά.) και βεβαίως, η Γερμανική Αγορά, η οποία παραδοσιακά κινείται σε συγκεκριμένα αυστηρά πλαίσια.

Όλα αυτά έχουν μοιραία αυξήσει την «εξάρτηση» των ασφαλιστικών εταιριών από τους αντασφαλιστικούς κολοσσούς και τις παραδοσιακές παγκόσμιες αντασφαλιστικές αγορές, με αποτέλεσμα την απώλεια μεγάλου βαθμού της ευελιξίας που μέχρι σήμερα υπήρχε, της αναζήτησης, δηλαδή, ανταγωνιστικών εναλλακτικών λύσεων σε αντασφαλιστές με διαφορετική κουλούρα.

Βεβαίως, η Εθνική Ασφαλιστική -με τις αρμόδιες υπηρεσίες της που έχουν πολύχρονη συνεργασία με πλήθος Αντασφαλιστικών Εταιριών και απολαμβάνουν υψηλής αποδοχής από αυτές- κατορθώνει με επιτυχία μέχρι στιγμής να αντιμετωπίζει την παρούσα συγκυρία, με συμφωνίες ανταγωνιστικές, χωρίς «εκπτώσεις» στο επίπεδο της φερεγγυότητας των αντασφαλιστών μας, που ικανοποιούν τους πελάτες μας και είναι ταυτόχρονα επωφελείς για την Εταιρία μας.

An illustration of a factory with a single chimney, situated on a small, dark, rocky island in the middle of a turbulent sea. The sea is depicted with dark blue, swirling waves. The sky is dark and rainy, with white lines representing falling rain. In the top right corner, there is a red rectangular box containing the word 'επιχείρηση' in white Greek text.

επιχείρηση

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Data Warehouse: η πληροφορόρηση ως εργαλείο ανάπτυξης

Η Εθνική Ασφαλιστική, αναγνωρίζει την ανάγκη και τη σπουδαιότητα για παροχή έγκαιρης και έγκυρης διοικητικής πληροφορόρησης σε όλα τα επίπεδα, μέσω της ουσιαστικής και συστηματικής ανάλυσης των operational δεδομένων, καθώς με τον τρόπο αυτό παρέχεται η δυνατότητα απόκτησης επιπλέον ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Προς τούτο, λοιπόν, σχεδιάζεται η σταδιακή υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης αποθήκης δεδομένων, ενός Data Warehouse, όπως είναι ο όρος που έχει επικρατήσει διεθνώς.

Ως Data Warehouse, ορίζονται οι διαδικασίες, οι τεχνολογίες και τα εργαλεία που απαι-

τούνται για να μετασχηματίσουν τα δεδομένα σε πληροφορία, την πληροφορία σε γνώση και τη γνώση σε επιχειρηματικά σχέδια κι ενέργειες, που με τη σειρά τους οδηγούν σε κερδοφόρα επιχειρηματική δραστηριότητα. Επιπλέον, με τον ευρύτερο όρο επιχειρηματική νοημοσύνη -που έχει επικρατήσει ως Business Intelligence- αναφερόμαστε στο data warehousing, τα εργαλεία για business analytics, καθώς και στη διαχείριση της γνώσης και του περιεχομένου.

Κατά συνέπεια, οι κυριότεροι λόγοι που οδηγούν μια Εταιρία στην υλοποίηση λύσεων Data Warehouse, είναι η ανάγκη για μετασχηματισμό των δεδομένων σε επιχειρηματική νοημοσύνη, η ανάγκη για λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων, οι οποίες βασίζονται σε εμπειροστατωμένα στοιχεία και όχι σε επιχειρηματική διάσθηση, καθώς και η

διαρκής ανάγκη να βρίσκεται πιο κοντά στους πελάτες της, αποκτώντας εν τέλει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Στην Εθνική Ασφαλιστική, η πορεία που

“...ως Data Warehouse, ορίζονται οι διαδικασίες, οι τεχνολογίες και τα εργαλεία που απαιτούνται για να μετασχηματίσουν τα δεδομένα σε πληροφορία, την πληροφορία σε γνώση και τη γνώση σε επιχειρηματικά σχέδια κι ενέργειες, που με τη σειρά τους οδηγούν σε κερδοφόρα επιχειρηματική δραστηριότητα...”

έχουμε χαράξει για το μετασχηματισμό των δεδομένων σε πληροφορίες, που θα υποστηρίξουν τη λήψη κερδοφόρων επιχειρηματικών αποφάσεων, σε γενικές γραμμές περιλαμβάνει τρεις φάσεις.

Κατά την πρώτη φάση, που σχεδόν ολοκληρώνεται, επιδιώκεται η άμεση αξιοποίηση και ανάδειξη της πληροφορίας που συγκεντρώνεται από τα Operational συστήματά της Εταιρίας. Πληροφορία, η οποία θα προωθείται στο δίκτυο κατ'αρχάς στατικά, με τη μορφή προκαθορισμένων αλλά εύχρηστων αναφορών. Στόχος είναι, να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο



καθημερινής δουλειάς από τους συνεργάτες της Εταιρίας, καθώς οι ίδιοι θα μπορούν συνεχώς να ενημερώνονται τόσο για τα επίπεδα της παραγωγής τους, όσο για τη συνεισφορά της παραγωγής τους στην κερδοφορία της. Στο πλαίσιο αυτό, ήδη έχουν διατεθεί στο Δίκτυο μέσω του portal των συνεργατών, αναφορές για το loss ratio του κλάδου Αυτοκινήτου, του κλάδου Πυρός και των λοιπών Γενικών Κλάδων (με ανάληψη ανά επίπεδο ιεραρχίας, επιθεώρησης, έδρα παραγωγής, παραγωγός κ.ά.).

Επιπλέον, έχει παραδοθεί το ενοποιημένο loss ratio όλων των Γενικών Κλάδων, αλλά και το Ληξιάριο του κλάδου Αυτοκινήτου ανά παραγωγό, με χρονικό ορίζοντα διμήνου, το οποίο θα περιλαμβάνει -ανά συμβόλαιο- τις καθύψεις και την τιμολόγηση. Αντιστοίχως παραδίδεται το Ληξιάριο του κλάδου Πυρός ανά παραγωγό, με σχεδιασμό ανάλογο αυτού του Κλάδου Αυτοκινήτου. Να σημειωθεί ότι η χρήση των εν λόγω αναφορών, είναι απαραίτητη για την υλοποίηση των νέων αξόνων της εμπορικής πολιτικής της Εταιρίας, που συνδυάζουν την αύξηση της παραγωγής με τη βελτίωση του loss ratio για το κάθε επίπεδο της ιεραρχίας.

Η δεύτερη φάση, με μεσοπρόθεσμο ορίζοντα, αφορά στην υλοποίηση ενός μοντέλου Data Warehouse, πάλη με προσανατολισμό τη Διεύθυνση Πωλήσεων και σχεδιάζεται να υλοποιηθεί (όπως ήδη και η πρώτη φάση) αποκλειστικά με τεχνολογία και στελεχιακό δυναμικό της Εταιρίας. Από τις παραγωγικές εφαρμογές της Εταιρίας, θα επιλεγούν τα στοιχεία για την Παραγωγή, τις Ζημιές, τις Εισπράξεις, τις Πληρωμές, τις Εκκρεμείς Ζημιές, τις Προμήθειες κ.λπ. και θα δημιουργηθεί μια «αποθήκη δεδομένων».

Τα εν λόγω στοιχεία θα είναι δυνατόν να προβληθούν, είτε με εξαγωγή ειδικών και παραμετροποιήσιμων αναφορών, είτε με γραφήματα, κατά παραγωγό-περιλαμβανομένης φυσικά και της ιεραρχίας του Δικτύου- πελάτη, εισπράκτορα, κάλυψη, προϊόν και λογιστικό κλάδο. Έτσι, εύκολα και

σωστά, ο χρήστης θα έχει ανά πάσα στιγμή την αναλυτική ή συγκεντρωτική εικόνα για όλους τους κλάδους, μέσω σύγχρονων και φιλικών οθονών του διαδικτύου. Η πληροφορία από όλες τις πηγές, θα είναι συγκεντρωμένη σε ένα

“ *...είναι διαρκής η προσπάθεια, ειδικά τώρα που ο προϋπολογισμός πιέζει αφόρητα, να υπάρχει ισορροπία στον τομέα των λειτουργικών δαπανών αλλά και στον τομέα των νέων επενδύσεων, μεταξύ των έργων που αφορούν στην ορθή και καθημερινή λειτουργία της Εταιρίας και των έργων εκείνων που αφορούν στις δομικές αλλαγές των συστημάτων και των διαδικασιών, προκειμένου να αποκτηθούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα...* ”

σημείο, ώστε αυτή να είναι εύκολα προσβάσιμη, δομημένη, ασφαλής και φυσικά ενοποιημένη.

Η τρίτη φάση, έχει ορίζοντα το τέλος του 2012 και στο πλαίσιο της διερευνώνται και αξιολογούνται ολοκληρωμένες λύσεις Data Warehouse για Ασφαλιστικές επιχειρήσεις, σε συνάρτηση και με τις άλλες προτεραιότητες της Εταιρίας για την τρέχουσα χρονιά. Οι ενέργειες που θα αναληφθούν, είναι προσεκτικά σχεδιασμένες, στη βάση ενός πολύ σφικτού προϋπολογισμού. Άλλωστε, είναι διαρκής η προσπάθεια, ειδικά τώρα που ο προϋπολογισμός πιέζει αφόρητα, να υπάρχει ισορροπία

“ *...οι κυριότεροι λόγοι που οδηγούν μια Εταιρία στην υλοποίηση δύσων Data Warehouse, είναι μεταξύ άλλων, η ανάγκη, τόσο για δήψη επιχειρηματικών αποφάσεων που βασίζονται σε εμπειριστιωμένα στοιχεία, όσο και το να βρίσκεται πιο κοντά στους πελάτες της, αποκτώντας εν τέλει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα...* ”

στον τομέα των λειτουργικών δαπανών αλλά και στον τομέα των νέων επενδύσεων, μεταξύ των έργων που αφορούν στην ορθή και καθημερινή λειτουργία της Εταιρίας και των έργων εκείνων που αφορούν στις δομικές αλλαγές

των συστημάτων και των διαδικασιών, προκειμένου να αποκτηθούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

Τα οφέλη που η Εθνική Ασφαλιστική προσδοκά από τη σταδιακή υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου Data Warehouse είναι μεταξύ άλλων:

- η ολοκλήρωση και ο μετασχηματισμός της πληροφορίας από πολλαπλά παραγωγικά συστήματα σε γνώση και άρα σε εργαλείο για λήψη αποφάσεων,
- η παροχή έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης σε όλες τις επιχειρηματικές μονάδες,
- η «self service» από τους χρήστες άντληση της διοικητικής πληροφόρησης που τους αφορά.

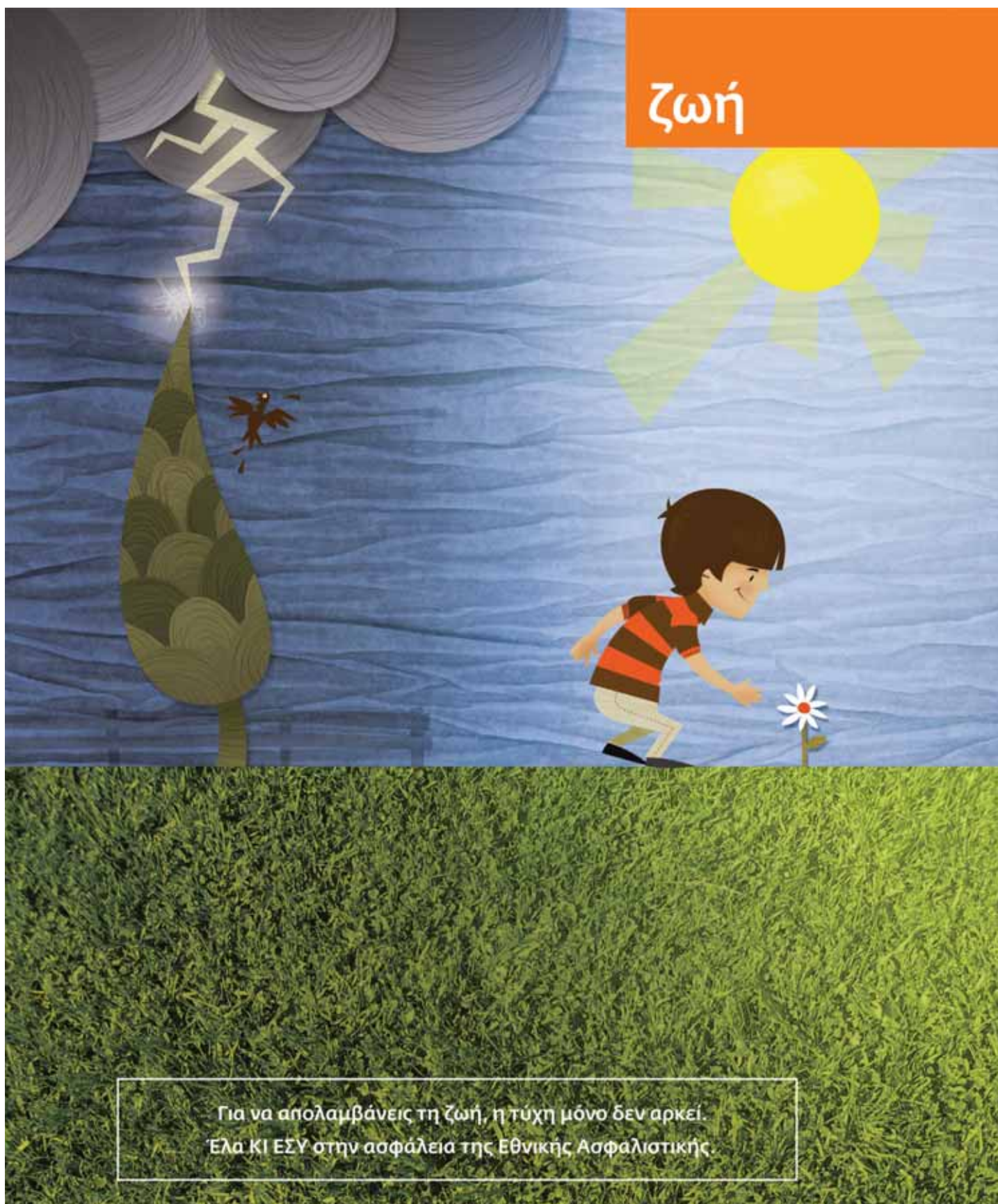
Επιπλέον, θα εφαρμοστούν τεχνικές για τον καθαρισμό και την ενοποίηση των δεδομένων και θα προετοιμαστεί το έδαφος για τη μετάπτωσή τους, στο νέο core insurance σύστημα, το οποίο η Εταιρία προτίθεται να υλοποιήσει για να αντικατασταθούν οι σημερινές legacy εφαρμογές.

Η Εταιρία, εκτός των άλλων, φιλοδοξεί να αποκτήσει και ένα αξιόπιστο εργαλείο για cross και up selling μεταξύ όλων των κλάδων. Αυτή ακριβώς η «αποθήκη πληροφοριών» θα αποτελέσει μελλοντικά και τη βάση για την εφαρμογή των απαιτούμενων υπολογισμών και την εξαγωγή των αναφορών που είναι απαραίτητοι στο πλαίσιο του Solvency II.

Η προσπάθεια για την ουσιαστική αξιοποίηση της πληροφορίας των δεδομένων που η Εταιρία διατηρεί στα παραγωγικά της συστήματα θα είναι επίμονη και συνεχής. Είναι, δε, σαφές, ότι ακόμα και στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον της διαρκούς πίεσης για μείωση του λειτουργικού κόστους και της περιορισμένης ανάπτυξης, η προσπάθεια για διοίκηση και διαχείριση

μιας πολύπλοκης επιχειρηματικής δραστηριότητας, όπως είναι η ασφαλιστική, ενέχει σημαντικό ρίσκο, αν δεν υποστηριχθεί από μια ολοκληρωμένη λύση αξιοποίησης της πληροφορίας.

ζωή



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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Ο ρόλος της ασφαλιστικής εταιρίας και των ανθρώπων της στην έξοδο από τη κρίση

Τον Καθηγητή Δημήτρη Μπουραντά*

Η σημερινή κρίση που ζούμε εκτός των άλλων είναι αποτέλεσμα ενός σαθρού μοντέλου κατανάλωσης, το οποίο στηρίχθηκε στην περιττή και πολυτελή απόκτηση και κατανάλωση υλικών αγαθών. Ουσιαστικά, κάναμε το λάθος να ικανοποιούμε λάθος ανάγκες με λάθος τρόπο. Όμως, η κατανάλωση υλικών αγαθών είναι όπως το νερό της θάλασσας, «όσο περισσότερο πίνεις τόσο περισσότερο διψάς». Έτσι, αγνοήσαμε και χάσαμε πολλές πηγές απόλαυσης όπως είναι η αγάπη, η συντροφιά, η γνήσια φιλία, η καλλιέργεια, η γαλήνη, η αυτοεκτίμηση, ο αυτοσεβασμός, η αξιοπρέπεια, η ψυχική ηρεμία, ο έρωτας, η φύση, η αλληλεγγύη κ.λπ. Όλες οι έρευνες αποδεικνύουν ότι η μεγάλη αύξηση της κατανάλωσης και της απόκτησης υψηλών αγαθών τα τελευταία πενήντα χρόνια δεν οδήγησε στη βελτίωση της ευημερίας των ανθρώπων, αφού για παράδειγμα την ψυχική γαλήνη την αντικατέστησε το άγχος για τον καταναλωτισμό. Από όλες αυτές τις

διαπιστώσεις προκύπτει ότι αν θέλουμε να βγούμε από την κρίση πρέπει να ξαναβρούμε τις χαμένες μας αξίες και την ποιότητα της «καλής ζωής», όπως την προσδιορίζουν οι αρχαίοι και οι σύγχρονοι φιλόσοφοι. Με βάση αυτή τη λογική πρέπει να ξαναδώσουμε αξία στα βασικά αγαθά, όπως είναι η υγεία και η σιγουριά για το μέλλον. Αυτό ασφαλώς απαιτεί να καταναλώνουμε λιγότερα από όσα παράγουμε, δηλαδή, να αποταμι-



“...ο ασφαλιστικός σύμβουλος πρέπει να είναι και ηγέτης, με την έννοια ότι οφείδει να συνδέει τα ασφαλιστικά προϊόντα με το όραμα των ανθρώπων για μια «καλή ζωή», να διαπαιδαγωγεί, να συμβουλεύει, να πείθει και να καθοδηγεί, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη τους...”

εύουμε, ώστε να μπορούμε ν' αντιμετωπίσουμε τις αβεβαιότητες του μέλλοντος και να αισθανόμαστε ασφάλεια και λιγότερο άγχος για το αύριο. Σ' αυτή την αλλαγή του τρόπου σκέψης, σημαντικό ρόλο πρέπει να παίζουν οι Ασφαλιστικές εταιρίες και κυρίως οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι. Η αποστολή τους πρέπει να λάβει χαρακτηριστικά κοινωνικού λειτουργήματος, αφού μπορούν να διδάξουν στους ανθρώπους την πολύ-

μεγαλύτερη αξία που έχουν τα ασφαλιστικά προϊόντα έναντι εκείνων της εφήμερης κατανάλωσης και απόλαυσης. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος πρέπει να είναι και ηγέτης, με την έννοια ότι οφείδει να συνδέει τα ασφαλιστικά προϊόντα με το όραμα των ανθρώπων για μια «καλή ζωή», να διαπαιδαγωγεί, να συμβουλεύει, να πείθει και να καθοδηγεί, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη τους. Συνεπώς, η αποστολή του ασφαλιστικού συμβούλου δεν είναι η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων. Αυτό είναι το καθήκον και η εργασία του. Η αποστολή του είναι να συμβάλει μέσω της ηγεσίας στην καλύτερη ζωή των πελατών του, αποτελώντας ουσιαστικά σύμβουλο και δάσκαλο ζωής για αυτούς. Αν αυτή η αποστολή γίνει κατανοητή από τις Ασφαλιστι-

κές Εταιρίες και τους ανθρώπους τους τότε θα ανταποκριθούν ουσιαστικά στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αφού θα συμβάλουν σε ένα πιο ανθρώπινο μοντέλο κατανάλωσης και κατά συνέπεια στην Κοινωνική ευημερία.

* Ο Δ. Μπουραντάς είναι καθηγητής Μάνατζμεντ και Ηγεσίας και Διευθυντής των Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων Executive MBA και Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Εκτός των ακαδημαϊκών βιβλίων του είναι συγγραφέας των best sellers «Όλα σου τα μαθα μα ξέχασα μια λέξη» (2008), «Επί σκηνής χωρίς πρόβα» (2010) και «Το γράμμα της Ελπίδας» (2011).

Ασφάλιση εν μέσω ανασφάλειας

Ο ρόλος της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Εποχή της Ανασφάλειας, ήταν το θέμα της ανοιχτής εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε μετά το πέρας της Ετήσιας Γενικής Συνέλευσης της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας, παρουσία εκπροσώπων της πολιτικής, οικονομικής και κοινωνικής ζωής του τόπου και φορέων της Ασφαλιστικής Αγοράς. Η φετινή εκδήλωση ήταν αφιερωμένη στο ρόλο που καλείται να διαδραματίσει η Ιδιωτική Ασφάλιση για τον περιορισμό της αβεβαιότητας και της ανασφάλειας που βιώνει η ελληνική κοινωνία ως αποτέλεσμα της χρηματοοικονομικής κρίσης. Επιπλέον, εξετάστηκαν οι προοπτικές και οι ευκαιρίες που διανοίγονται για την ανάπτυξη του κλάδου της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Την εκδήλωση άνοιξε ο Καθηγητής Ιω. Μουρμούρας, υφυπουργός Οικονομικών, ο οποίος ανέφερε ότι η συνεχής επιδείνωση της κοινωνικής ασφάλισης θα οδηγήσει τους πολί-

τες να αναζητήσουν εναλλακτικές ή συμπληρωματικές λύσεις, γεγονός που θα συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη του ασφαλιστικού κλάδου. Από την πλευρά του ο κ. Ν. Νικολόπουλος, Βουλευτής Αχαΐας – Τομεάρχης Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης της Νέας Δημοκρατίας, ανέφερε πως η δραστηριοποίηση του ασφαλιστικού κλάδου για την κάλυψη δομικών αναγκών κρίνεται μείζονος σημασίας. Ο Υποδιοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος, Ιω. Παπαδόκης, σημείωσε πως έχουν γίνει σημαντικά βήματα στον τρόπο άσκησης εποπτείας των ασφαλιστικών εταιριών. Σε αυτό έχει συμβάλει καθοριστικά ο ίδιος ο ασφαλιστικός κλάδος, τόνισε, επισημαίνοντας στην ΤτΕ τα θέματα που απασχολούν τον κλάδο. Ο κ. Ροβ. Σπυρόπουλος, Διοικητής ΙΚΑ, υπογράμμισε πως η Ιδιωτική Ασφάλιση οφείλει να έχει συμπληρωματικό και ξεκάθαρο ρόλο στους τομείς των Συντάξεων και της Υγείας προκειμένου να καλυφθούν οι α υ ξ η μ έ ν ε ς ανάγκες που θα

προκύψουν από την υποχώρηση των παροχών της Κοινωνικής Ασφάλισης. Ο κ. Χαρ. Βογιατζής, Διευθυντής της Διεύθυνσης Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), τόνισε ότι όλες ανεξαιρέτως οι ασφαλιστικές εταιρίες έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ΤτΕ, βελτιώνοντας σημαντικά την οργάνωσή τους. Ο Πρόεδρος της ΕΑΕΕ, Γ. Κώτσαλος, αναφέρθηκε στις πραγματικές προοπτικές ανάπτυξης που θα προέλθουν από τη μετατόπιση του ισοζυγίου Κοινωνικής – Ιδιωτικής Ασφάλισης.



Προς ενίσχυση της απασχόλησης

Ενθαρρυντικά είναι τα μηνύματα για την απασχόληση στην ασφαλιστική βιομηχανία των ΗΠΑ, καθώς εντός του επόμενου δωδεκαμήνου αναμένεται να αυξηθούν οι θέσεις εργασίας. Η μελέτη Semi-Annual Insurance Labor Market Study αναφέρει πως το 50% όλων των ασφαλιστικών εταιριών στις Ηνωμένες Πολιτείες αναμένεται να αυξήσουν το υπαλληλικό τους προσωπικό τον τρέχοντα χρόνο, ενώ το 69% στοχεύουν να αυξήσουν τα έσοδά τους κατά το ίδιο χρονικό διάστημα. Έτσι, λοιπόν, υπολογίζεται πως θα σημειωθεί αύξηση στην απασχόληση κατά 1,39%.

Τεράστιες οι οικονομικές απώλειες από σεισμούς

Οι οικονομικές απώλειες άνω των 276 δις δολαρίων προκλήθηκαν το διάστημα 2010-2011 από σεισμικά γεγονότα, σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη της Swiss Re με τίτλο «Lessons from recent major earthquakes». Όπως αναφέρει η Lucia Bevere, Senior Catastrophe Data Analyst, ο ασφαλιστικός κλάδος παίζει σημαντικό ρόλο στη χρηματοδότηση, μετά την καταστροφή, των ενδιαφερόμενων χωρών, καθώς μπορεί να επιταχύνει σημαντικά τη διαδικασία ανάκαμψης. Ωστόσο, συμπληρώνει, η συμβολή του ασφαλιστικού κλάδου στην προσπάθεια ανασυγκρότησης διαφέρει δραματικά από χώρα σε χώρα. Στη μελέτη σημειώνεται, επίσης, πως οι ισχυροί σεισμοί των τελευταίων ετών μπορούν να διδάξουν πολλά στην αντασφαλιστική αγορά και επισημαίνει τα λεγόμενα «τυφλά» σημεία των μοντέλων για τους σεισμούς.

Το 37% της παγκόσμιας αγοράς κατέχει η Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Βιομηχανία

Insurance Europe, είναι το νέο όνομα της CEA, του ευρωπαϊκού οργανισμού ασφάλισης και αντασφάλισης, από την 1η Μαρτίου. Με ένα μερίδιο 37% της παγκόσμιας αγοράς, η ευρωπαϊκή ασφαλιστική βιομηχανία είναι η μεγαλύτερη στον κόσμο. Μέσω των 34 μελών της, η Insurance Europe αντιπροσωπεύει περισσότερες από 5.000 ευρωπαϊκές ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές εταιρίες, οι οποίες παράγουν έσοδα από ασφάλιστρα που ξεπερνούν τα 1.100 δισ. ευρώ το χρόνο και απασχολούν κοντά στο 1 εκατ. ανθρώπους.

Οι Ευρωπαίοι ασφαλιστές επενδύουν τα έσοδά τους από την παραγωγή ασφαλίσεων, γεγονός που τους καθιστά τους μεγαλύτερους θεσμικούς επενδυτές. Οι επενδύσεις τους στην οικονομία φτάνουν τα 7.500 δισ. ευρώ και αυτή η σταθερή ροή των μακροπρόθεσμων κεφαλαίων είναι καίριας σημασίας για το χρηματοπιστωτικό σύστημα. «Η ασφάλιση είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της σύγχρονης κοινωνίας και ένα βασικό στοιχείο για την ανάπτυξη και τη

σταθερότητα των οικονομιών παγκοσμίως. Σήμερα, αποκαλύπτουμε μία νέα, φρέσκια εικόνα, η οποία αντανακλά το δυναμισμό και τη σημασία της βιομηχανίας που αντιπροσωπεύουμε», δήλωσε ο κ. Sergio Balbinot, Πρόεδρος της Insurance Europe.

«Στο πλαίσιο της τρέχουσας αστάθειας της αγοράς, η αξία του επιχειρηματικού μοντέλου ασφάλισης και της επενδυτικής στρατηγικής του δεν πρέπει να υποτιμάται», επισημαίνει ο κ. Balbinot.



Παραγωγή ασφαλίσεων 3,62 δισ. ευρώ

Η συνολική παραγωγή ασφαλίσεων το εννιάμηνο του 2011 ανήλθε σε 3,62 δισ. ευρώ, καταγράφοντας μείωση της τάξης του 6,2% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του 2010, σύμφωνα με έρευνα της ΕΑΕΕ. Στην έρευνα ανταποκρίθηκαν 59 ασφαλιστικές εταιρίες, οι οποίες αντιπροσωπεύουν μερίδιο αγοράς 96% κατά μέσο όρο επί της παραγωγής ασφαλίσεων της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Ειδικότερα, στις Ασφαλίσεις Ζωής, η παραγωγή ασφαλίσεων ανήλθε σε 1,56 δισ. ευρώ, καταγράφοντας μείωση της τάξης του 8,5%. Στις Ασφαλίσεις κατά Ζημιών, η παραγωγή ασφαλίσεων ανήλθε σε 2,06 δισ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 4,4%. Οι ασφαλίσεις Αυτοκινήτου κατέγραψαν μείωση 3,9% και οι Ασφαλίσεις Περιουσίας μειώθηκαν κατά 7,4%.

Προβληματισμός για τα φαινόμενα απάτης στην ιδιωτική ασφάλιση

Η ανάδειξη του φαινομένου της απάτης στον ασφαλιστικό κλάδο και οι τρόποι αντιμετώπισής του, ήταν ο στόχος της νομικής ημερίδας «Μορφές απάτης στην Ιδιωτική Ασφάλιση και οι συνέπειες αυτής για το Κοινωνικό Σύνοψη». Η ημερίδα συνδιοργανώθηκε από την Ένωση Δικαστών και Εισαγγελέων, την Ένωση Εισαγγελέων Ελλάδος, την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος και το Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης. Σύμφωνα με στοιχεία που παρουσιάστηκαν, στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες οι εξακριβωμένες περιπτώσεις απατηλών απαιτήσεων αποζημίωσης ανέρχονται σε 5-10% του συνόλου των αποζημιώσεων που καταβάλλονται ετησίως για ασφαλίσεις. Στην Μεγάλη Βρετανία το 2008 η αξία των εξακριβωμένων περιπτώσεων ασφαλιστικής απάτης, ανήλθε σε 730 εκατ. λίρες με το 50% αυτών να αφορά τον Κλάδο Αυτοκινήτου. Στην ίδια χώρα, δε, οι ασφαλιστές εκτιμούν πως από τις απάτες η επιβάρυνση των ασφαλιστρών ανά ασφαλισμένο, ανέρχεται κατά μέσο σε 44 λίρες ετησίως. Στην άλλη πλευρά του Ατλαντικού, στις ΗΠΑ, εκτιμάται ότι οι ετήσιες απώλειες της ασφαλιστικής απάτης στους κλάδους ζημιών και ατυχημάτων φτάνουν τα 30 δισ. δολ.

Ernst & Young:

Ενώπιον στρατηγικών αποφάσεων οι ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρίες το 2012

Αντιμέτωπες με στρατηγικές αποφάσεις και δύσκολες επιλογές το 2012, θα βρεθούν οι ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρίες, σύμφωνα με την έκθεση «European Insurance Industry Outlook» της Ernst & Young. Η αστάθεια και η επιδείνωση των μακροοικονομικών δεικτών, αναφέρει, αλλά και του πολιτικού κλίματος επηρεάζουν αρνητικά τόσο τους ισολογισμούς, όσο και τους καταναλωτές και τους επενδυτές.

Οι ανάγκες και οι προσδοκίες των καταναλωτών μεταβάλλονται ραγδαία, ενώ η ανάπτυξη σε μια ώριμη αγορά παραμένει δύσκολος στόχος. Ο συνδυασμός αυτών των παραγόντων δημιουργεί σημαντικές προκλήσεις για τις ασφαλιστικές εταιρίες που αγωνίζονται να βελτιώσουν τόσο τον κύκλο εργασιών όσο και τα κέρδη τους.

Η Ernst & Young πιστεύει ότι ο ασφαλιστικός κλάδος θα πρέπει να εστιάσει σε πέντε σημεία το 2012. Πρώτον, στην αναδιοργάνωση, με στόχο αμεσότερη αντίδραση στις προκλήσεις. Δεύτερον, στην αλληαγή των χρηματοοικονομικών διαδικασιών και συστημάτων. Τρίτον, στην ολοκληρωμένη διαχείριση κινδύνου για τη διάγνωση νέων και διάχυτων κινδύνων. Τέταρτον, στην ευθυγράμμιση του χαρτοφυλακίου των προϊόντων με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών. Και πέμπτον, στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσω της προσαρμογής των δικτύων διανομής. Για την ασφαλιστική αγορά στην Ελλάδα, ο Γκόγκος, Λάμπρος Executive Director of Actuarial and Insurance Services της Ernst & Young για την Κεντρική και Νοτιοανατολική Ευρώπη σχολιάζει πως «η ελληνική ασφαλιστική αγορά βρίσκεται σήμερα

αντιμέτωπη με ένα μεγάλο αριθμό ζητημάτων που έρχονται να προστεθούν στα εξωγενή προβλήματα που δημιουργεί η οικονομική κρίση». «Τα αποτελέσματα του PSI στο ενεργητικό των εταιριών», συνεχίζει, «η ακυρωσιμότητα των συμβολαίων ζωής, η αύξηση των ανασφάλιστων οχημάτων με την ταυτόχρονη μείωση των οχημάτων που βρίσκονται σε κυκλοφορία, τα χρόνια προβλήματα των παλαιότερων νοσοκομειακών συμβολαίων και η κρίση αναξιοπιστίας που δημιουργήσαν οι πρόσφατες ανακλήσεις αδειών, αποτελούν τα καίρια άμεσα θέματα όλων των ασφαλιστικών εταιριών στην Ελλάδα. Αξίζει να σημειωθεί, ότι τα ζητήματα αυτά παρατηρούνται σε μια περίοδο προετοιμασίας για ένα καινούριο εποπτικό και λειτουργικό πλαίσιο, αυτό του Solvency II, με αυξημένες κεφαλαιακές απαιτήσεις».

Η πορεία της αγοράς ενοικιάσεων αυτοκινήτων

Αν και σε ολόκληρη τη χώρα λειτουργούν περί τις 2.500 επιχειρήσεις ενοικιάσεων αυτοκινήτων, η εν λόγω αγορά εμφανίζει υψηλό βαθμό συγκέντρωσης, γεγονός που οφείλεται στην κυριαρχία λίγων εταιριών και ιδιαίτερα αυτών που κατά κύριο λόγο εκπροσωπούν διεθνή εμπορικά σήματα. Τα παραπάνω προκύπτουν από την κλαδική μελέτη «Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων» που εκπόνησε πρόσφατα η Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών της ICAP Group.

Η εν λόγω μελέτη εξετάζει τόσο την αγορά των βραχυχρόνιων – τουριστικών ενοικιά-

σεων, όσο και την αγορά των μακροχρόνιων μισθώσεων. Αναφερόμενη στην εξέλιξη της ελληνικής αγοράς καθώς και τη διάρθρωσή της, η Διευθύντρια Οικονομικών - Κλαδικών Μελετών της ICAP Group, κ. Σταματίνα Παντελαίου, επεσήμανε τα εξής: «Η συνολική αγορά των ενοικιάσεων αυτοκινήτων σε αξία παρουσίασε μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης της τάξης του 7% την περίοδο 2000-2010, καταγράφοντας ωστόσο δραστική επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης το 2008 και μικρή μείωση το 2009 και 2010.

Αναφορικά με την ποσοστιαία συμμετοχή της κάθε κατηγορίας στο σύνολο της αγοράς, οι μακροχρόνιες μισθώσεις αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μερίδιο (περίπου 77%) έναντι των τουριστικών – βραχυχρόνιων ενοικιάσεων που κατέλαβαν το υπόλοιπο 23%. Οι 10 μεγαλύτερες επιχειρήσεις του κλάδου καλύπτουν από κοινού το 70% περίπου της συνολικής αγοράς ενοικιάσεων αυτοκινήτων».

Οι καταστροφές στην Αθήνα

Σε 25.877.960 ευρώ υπολογίζονται οι ασφαλιστικές αποζημιώσεις που προέκυψαν καταστροφές στην πρωτεύουσα μεταξύ 10 και 12 Φεβρουαρίου, με βάση τα πρώτα στοιχεία από 23 ασφαλιστικές επιχειρήσεις – μέλη της ΕΑΕΕ, οι οποίες εκπροσωπούν το 97% της παραγωγής ασφαλιστρών στην ασφάλιση κατά κινδύνων πυρός. Επίσης, σύμφωνα με το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α.), καταμετρήθηκαν ζημιές σε 177 επιχειρήσεις, εκ των οποίων οι 45 υπέστησαν ολοσχερή καταστροφή, με εκτιμώμενο συνολικό ποσό ζημιών περίπου 50 εκατ. ευρώ.



Η Εθνική Ασφαλιστική στηρίζει τους ασθενείς στον Άγιο Σάββα

Σε αυτήν τη δύσκολη περίοδο για τη χώρα, που όλοι δοκιμάζομαστε και που οι αντοχές φθάνουν συχνά στα όριά τους, κάποιοι συνάνθρωποί μας δίνουν έναν ακόμα πιο δύσκολο αγώνα για τη θεραπεία και την επιβίωσή τους. Αντί των εταιρικών δώρων τα Χριστούγεννα, η Εταιρία αποφάσισε να στηρίξει αυτούς τους ανθρώπους με μια κίνηση προσφοράς και αγάπης. Η Εθνική Ασφαλιστική, όπως ταιριάζει σε μία Εταιρία που πρώτο μέλημά της είναι ο άνθρωπος, προσέφερε στο Ογκολογικό Νοσοκομείο «Άγιος Σάββας», εννέα σύγχρονες πολυθρόνες χημειοθεραπείας, τις οποίες προμηθεύτηκε μέσα από διαδικασίες μειοδοτικού διαγωνισμού. Με την ευχή όλοι όσοι περάσουν από το κατώφλι αυτής της δοκιμασίας να βγουν γεροί και υγιείς και να συνεχίσουν κανονικά τη ζωή τους, καταθέτουμε το σεβασμό μας και τη συμπάραστασή μας στους ίδιους και τις οικογένειές τους.

Κερδίστε πληρώνοντας

Διαγωνισμό για τους πελάτες της μετομικά ασφαλιστήρια συμβόλαια Ζωής και Υγείας οργανώνει η Εθνική Ασφαλιστική. Ο διαγωνισμός θα τρέχει σε όλη τη διάρκεια του 2012. Αντικείμενο του διαγωνισμού είναι η ανάδειξη νικητών με τη διενέργεια τεσσάρων τριμηνιαίων διαδοχικών κληρώσεων για την απόκτηση τεσσάρων ολοκληρωμένων συστημάτων Home Cinema, οκτώ συστημάτων tablet τύπου iPad, είκοσι κινητών τηλεφώνων τύπου iPhone, διακοσίων δωροεπιταγών, αξίας 100 ευρώ η κάθε μία, των πολυκαταστημάτων Public.

Δικαίωμα συμμετοχής στις τέσσερις κληρώσεις έχουν όλα τα φυσικά πρόσωπα που είναι λήπτες ασφάλισης ατομικών συμβολαίων Ζωής και Υγείας, οι οποίοι έχουν πραγματοποιήσει συναλλαγή εξόφλησης ασφαλίσεων μέσω επιταγής ταχυπληρωμής ΕΛΤΑ,

μέσω internet web banking συνεργαζομένων τραπεζών, μέσω phone banking, μέσω αυτόματων τραπεζικών μηχανών συναλλαγής ATM's, μέσω μετρητών στα ταμεία συνεργαζομένων τραπεζών ή με απευθείας χρέωση του λογαριασμού τους στις τράπεζες αυτές, με πάγια εντολή χρέωσης των τραπεζικών λογαριασμών ή με πάγια εντολή χρέωσης της πιστωτικής τους κάρτας.

Οι πελάτες της Εταιρίας μπορούν να πληροφορηθούν αναλυτικά τους όρους διαγωνισμού και τον τρόπο συμμετοχής τους, ανατρέχοντας στην ιστοσελίδα της εταιρίας, ethniki-asfalistiki.gr, καθώς και από τα κατά τόπους Γραφεία Πωλήσεων της Εταιρίας. Η εν λόγω προωθητική ενέργεια στόχο έχει να οδηγήσει ολοένα και περισσότερους ασφαλισμένους στην Εταιρία να χρησιμοποιήσουν εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής.



Βελτίωση στην εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων

Διαιτέρως ικανοποιητικά αποτελέσματα καταγράφηκαν κατά το πρώτο διάστημα λειτουργίας του αναβαθμισμένου call center και των Μονάδων Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων. Σύμφωνα με τα στοιχεία Δεκεμβρίου του 2011, το call center εξυπηρέτησε αποτελεσματικά (end to end) σχεδόν το 90% των κλήσεων, που ανήλθαν σε 52.535 για όλους τους Κλάδους. Τα μηνύματα προς τις Μονάδες Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων, οι οποίες διαχειρίζονται θέματα που απαιτούν ειδική αντιμετώπιση, ανήλθαν σε 6.490, με τις απαντήσεις για το 81% αυτών να δίνονται εντός 48 ωρών. Στόχος της Εταιρίας είναι οι απαντήσεις εντός 48 ωρών να ανέλθουν στο 95%.



170 χρόνια Εθνική Τράπεζα: 1841-2011

Νεοελληνικό Κράτος και Εθνική Τράπεζα: Παράλληλες διαδρομές

Με μια σημαντική έκθεση ιστορικών τεκμηρίων στο Μουσείο Μπενάκη, την οποία εγκαινίασε ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας Κάρολος Παπούθλιας, εορτάστηκε η συμπλήρωση των 170 χρόνων από την ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας το 1841. Στην έκθεση, παρουσιάστηκαν μεταξύ άλλων, τραπεζογραμμάτια και νομίσματα, ιδιαίτερου ιστορικού αλλά και εικαστικού ενδιαφέροντος, μετοχές και πιστωτικά κατάστιχα, σπάνια έγγραφα, φωτογραφικά ντοκουμέντα, αλλά και αντικείμενα από τον μηχανολογικό εξοπλισμό

“...με ενέργειες
του Ηπειρώτη τραπεζίτη
Γεωργίου Σταύρου
και του Εδβετού φιλέλληνα
Ιωάννη-Γαβριήλ Ευνάρδου,
ο βασιδής Όθων υπογράφει
το ιδρυτικό διάταγμα
της Εθνικής Τράπεζας
στις 30.3.1841...”

της Τράπεζας, και τέλος αρχιτεκτονικά σχέδια και φωτογραφίες κτιρίων της Εθνικής. Σε ξεχωριστές ενότητες προβλήθηκε ένα σημαντικό μέρος από την προσφορά της Εθνικής Τράπεζας στον τομέα του Πολιτισμού, της Επιστήμης και της Τέχνης. Οι συλλογές και το αρχαιολογικό υλικό που παρουσιάστηκαν στην έκθεση προέρχονται από τον πολιτιστικό πλούτο που διέσωσε η Εθνική και απόκειται σήμερα στο Ιστο-



Από αριστερά, ο Διευθυντής του Ιστορικού Αρχείου της ΕΤΕ Γεράσιμος Νοταράς, ο Διευθύνων Σύμβουλος της ΕΤΕ Απόστολος Ταμβακάκης, ο Πρωθυπουργός Λουκάς Παπαδήμος, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας Κάρολος Παπούθλιας, ο Επίσκοπος Μαραθώνος Μετίων και ο Πρόεδρος του ΔΣ της ΕΤΕ Βασίλης Ράπανος.



Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας, Απόστολος Ταμβακάκης.

ρικό της Αρχείο – που διευθύνεται από τον κ. Γεράσιμο Νοταρά – και την καλλιτεχνική συλλογή της Τράπεζας. Η πορεία της Εθνικής Τράπεζας απλώνεται σε τρεις αιώνες, όπως και του νεότερου ελληνικού κράτους.

Η δράση τους διασταυρώνεται συνεχώς. Γι' αυτό, σε κάθε βήμα για τη συγκρότηση, την οργάνωση και τον εκσυγχρονισμό αυτού του τόπου, θα βρει κανείς και ένα λιθαράκι που πρόσθεσε η Τράπεζα.

“
«...είναι το πρώτο
πιστωτικό ίδρυμα
που δειπνεί στην χώρα μας,
ο μακροβιότερος οργανισμός
μετά το Πανεπιστήμιο Αθηνών,
με αδιάλειπτη λειτουργία...»
”

Ο νόμος της 30ής Μαρτίου 1841 περί «συστάσεως Εθνικής Τραπεζής», αποτέλεσε σταθμό στην οικονομία του τόπου. Ήταν το επιστέγασμα μιας υπερδεκαετούς προσπάθειας, που είχε ξεκινήσει την εποχή του πρώτου Κυβερνήτη του ελληνικού κράτους. Η προσπάθεια θα λάβει σάρκα και οστά το 1841 με την υπογραφή από τον Όθωνα του ιδρυτικού διατάγματος. Καθοριστικό ρόλο σε αυτήν, διαδραμάτισαν δύο σημαντικές προσωπικότητες.

Ο Ιωάννης – Γαβριήλ Ευνάρδος και ο Γεώργιος Σταύρος. Ο Ιωάννης – Γαβριήλ Ευνάρδος υπήρξε ένθερμος φιλέλληνας κατά τον εθνικοαπελευθερωτικό αγώνα και οικονομικός αρωγός του νέου πιστωτικού ιδρύματος. Ο Ηπειρώτης έμπορος και τραπεζίτης, Γεώργιος Σταύρος, ως ιδρυτής και ισόβιος διοικητής της Τράπεζας, θα σφραγίσει με την παρουσία του τα πρώτα 28 κρίσιμα χρόνια λειτουργίας της.

Υπήρξε πρωτοπόρος

«Η ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας, συνέβαλε σημαντικά στη διαμόρφωση και συγκρότηση των νέων οικονομικών δομών της ελλη-

νικής κοινωνίας», τόνισε στην ομιλία του κατά την τελετή των εγκαινίων της έκθεσης ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής κ. **Βασίλης Πάναβος**. «Η νέα τράπεζα», τόνισε, «αποτέλεσε το βασικό διεκπεραιωτή των δημόσιων οικονομικών, ανέλαβε το εκδοτικό προνόμιο και διαχειρίστηκε τον εσωτερικό και εξωτερικό δανεισμό του κράτους για 86 συναπτά έτη, μέχρι το 1928. Η Εθνική Τράπεζα υπήρξε ακόμη πρωτοπόρος στην εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών, που σημάδεψαν την απαρχή σημαντικών κλάδων οικονομικής δραστηριότητας. Στήριξε με τις πρωτοβουλίες της όχι μόνο την οικονομική δραστηριότητα, αλλά



και την τέχνη, τον πολιτισμό, τις επιστήμες και ανέλαβε πολλές κοινωνικές πρωτοβουλίες. Η Τράπεζα ήταν παρούσα και αρωγός σε όλους τους εθνικούς αγώνες και στις προσπάθειες για κοινωνική πρόοδο. Σήμερα, 170 χρόνια μετά, η Εθνική Τράπεζα εξακολουθεί να παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στον χρηματοοικονομικό τομέα όχι μόνο στην Ελλάδα, αλλά και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Μέσα στη δίνη της οικονομικής δοκιμασίας που βιώνει η χώρα μας, η Εθνική πήρε πρωτοβουλίες και καταβάλλει συντονισμένες προσπάθειες για να βοηθήσει το ξεπέρασμα της σημερινής οικονομικής κρίσης.

Η Διοίκηση της Τράπεζας με συναίσθηση ευθύνης για τη “βαριά κληρονομιά” που έχει επωμισθεί, πήρε σημαντικές πρωτοβουλίες που θωρακίζουν την τράπεζα και καταβάλλει τεράστιες προσπάθειες για να βοηθήσει τα νοι-

κοκυριά και τις επιχειρήσεις που περνούν δύσκολες ημέρες. Ως διοίκηση θεωρούμε χρέος μας, να ευχαριστήσουμε θερμά το προσωπικό και τα στελέχη της Τράπεζας, που αποτέλεσαν διαχρονικά βασικό συντελεστή των επιτυχιών της, καθώς και τους μετόχους και την πολυπληθή πελατεία της για την εμπιστοσύνη που της δείχνουν.

Καλό είναι να θυμόμαστε τα περασμένα. Πιο καλό όμως είναι να βάλουμε τάξη στα τωρινά. Να θυμηθούμε τα μαθήματα από τα παθήματά μας και μέσα από διάλογο και συνεννόηση να βρούμε διέξοδο και η Ελλάδα να ξαναμπει σε πορεία ανάπτυξης και ευημερίας».



Στην πρώτη γραμμή

Από την πηλευρά του ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής κ. **Απόστολος Ταμβακάκης** σε χαιρετισμό του υπογράμμισε ότι «επί 170 χρόνια, η Εθνική Τράπεζα ήταν παρούσα σε όλες τις κρίσιμες στιγμές και τους αγώνες της χώρας. Δεν παραιτήθηκε, δεν υποχώρησε, δεν απουσίασε. Ήταν στην πρώτη γραμμή. Επί 170 χρόνια, η Εθνική Τράπεζα και η Ελληνική Δημοκρατία δεν ζουν, απλά, βίους παράλληλους. Χιλιάδες νήματα κοινών προσπαθειών και κοινών οραμάτων τις έχουν ενώσει σε μια κοινή πορεία. Επί 170 χρόνια, η Εθνική Τράπεζα σωρεύει στο θησαυροφυλάκιό της και φυλά με σεβασμό και επιμέλεια, τον πιο ακριβό θησαυρό της: Τα αποθέματα εκτίμησης και εμπιστοσύνης που γενιές και γενιές Ελλήνων, επιχειρηματιών και ανθρω-

πων του καθημερινού μόχθου, της προσφέρουν. Η τράπεζα αυτή, έχει μάθει να αγωνίζεται. Αυτό κάνει και σήμερα. Βοηθά τη χώρα στη σκληρή προσπάθειά της. Για να το πετύχει, όλοι εμείς, η «ομάδα της Εθνικής Τράπεζας», σας βεβαιώνουμε πως θα κάνουμε ό,τι είναι ανθρωπίνως δυνατό, ώστε να συνεχιστεί η ανεξάρτητη, αυτοδύναμη πορεία της –όποια κι αν είναι η ένταση της θύελλας. Όλοι εμείς οι άνθρωποι της Εθνικής, είμαστε πεπεισμένοι ότι ενωμένοι, με γνώση και ευθύνη, μπορούμε να κάνουμε πραγματικότητα ακόμα και το φαινομενικά αδύνατο. Σήμερα πάλη, αυτό ακριβώς επιδιώκουμε».

Τέλος, ο Διευθυντής του Μουσείου Μπενάκη κ. **Άγγελος Δεληβοριάς** επεσήμανε στην ομιλία του ότι «όταν οι καιροί είναι δύσκολοι, οι συνθήκες δυσβάσταχτες και οι επιπτώσεις

από την ύφεση της γενικότερης κρίσεως δραματικές, μόνο η τόνωση της αισιοδοξίας επιτρέπει την επιβίωση, κυρίως όμως την αναστήλωση ενός αρκετά καταπονημένου ηθικού. Δεν υπάρχει άλλωστε καμιά απολύτως αμφιβολία

“
«... επί 170 χρόνια,
Εθνική Τράπεζα
και Ελληνική Δημοκρατία
δε ζουν, απλά,
βίους παράλληλους.
Χιλιάδες νήματα κοινών
προσπαθειών και κοινών
οραμάτων τις έχουν ενώσει
σε μια κοινή πορεία...»”

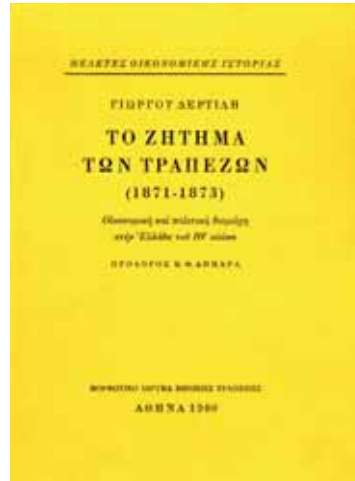
ότι η Εθνική Τράπεζα θα αντέξει στους κλυδωνισμούς των περιστάσεων, θα προσπεράσει τις φουρτούνες, και θα πάει μπροστά».

Σημειώνεται ότι στην τελετή των εγκαινίων παρέστησαν ο πρωθυπουργός Λουκάς Παπαδήμος, ο Διοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος Γιώργος Προβόπουλος, πρώην πρωθυπουργοί, εκπρόσωποι κομμάτων, πρόεδροι Τραπεζών και Οργανισμών, καθώς και παράγοντες της οικονομικής και κοινωνικής ζωής του τόπου. Η έκθεση διήρκεσε από τις 30 Νοεμβρίου του 2011 έως τις 22 Ιανουαρίου του 2012.

Το ζήτημα των τραπεζών (1871-1873)

Γιώργος Δερτιλής (Εκδόσεις Ιστορικού Αρχείου ΕΤΕ)

Με αφορμή το ζήτημα των τραπεζών, περιγράφονται ευρύτερες ιστορικές εξελίξεις και γενικότερα χαρακτηριστικά της περιόδου 1864-1897: θεσμοί, πολιτικά γεγονότα, οικονομικές μεταβολές, ιδέες και νοοτροπίες, αλλά και η καθημερινή ζωή των ανθρώπων, η προσωπικότητα των πρωταγωνιστών αυτής της περιόδου, τα πάθη τους και οι μεταξύ τους σχέσεις. Το βιβλίο πραγματεύεται την πρώτη σημαντική επένδυση κεφαλαίου της Διασποράς στην Ελλάδα, την ίδρυση της Γενικής Πιστωτικής Τράπεζας. Δείχνει πώς σχηματίζονται δύο αντίπαλοι όμιλοι (Συγγρού και Βαλτατζή) και ποιες είναι οι μεταξύ τους σχέσεις, καθώς και οι σχέσεις



τους με την Εθνική Τράπεζα, κυρίως πάνω στο κεντρικό ζήτημα της έκδοσης χαρτονομίσματος. Το ζήτημα των Τραπεζών συνδέεται εν συνεχεία με τη μεγάλη πολιτική κρίση του 1872, που θα καταλήξει στη διαμάχη του Στέμματος με τον Τρικούπη.

Ο Γιώργος Β. Δερτιλής σπούδασε Οικονομικές και Πολιτικές Επιστήμες στη Νομική Σχολή στην Αθήνα, Πολιτική Θεωρία και Ιστορία στην Αγγλία. Είναι Ομότιμος καθηγητής του Πανεπιστημίου Αθηνών και Μέλος της Ευρωπαϊκής Ακαδημίας Directeur d'études, École des Hautes Études en Sciences Sociales στο Παρίσι.

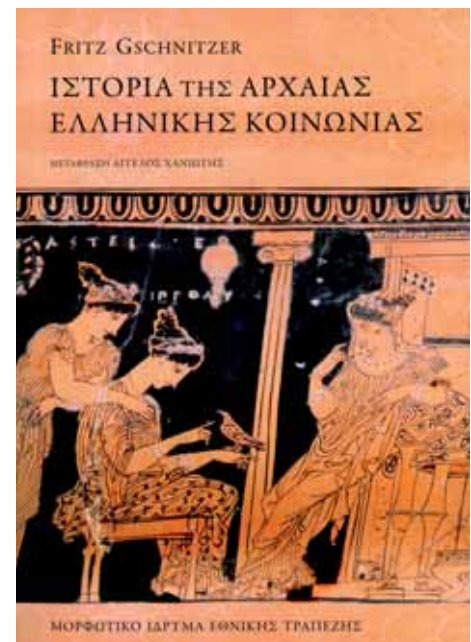
Ιστορία της αρχαίας ελληνικής κοινωνίας

Fritz Gschnitzer (εκδόσεις MIET)

Το βιβλίο αυτό, παρά τις τρεις δεκαετίες που μεσολάβησαν από τη συγγραφή του, παραμένει ένα μοναδικό εισαγωγικό εγχειρίδιο για την κοινωνική ιστορία της αρχαίας Ελλάδας με αφετηρία τους μυκηναϊκούς χρόνους. Τα άπειρα στοιχεία για την οργάνωση της μυκηναϊκής κοινωνίας που προέκυψαν από την αποκρυπτογράφηση της Γραμμικής Β', επιτρέπουν να αρχίσει η εξέταση της ελληνικής κοινωνικής ιστορίας περίπου μισή χιλιετία πριν από τα ομηρικά έπη. Τα αποτελέσματα των σχετικών μελετών, που ήταν άλλοτε γνωστά μόνο στους κύκλους των ειδικών, αξιοποιούνται εδώ, προσφέροντας μια εποπτική εικόνα για την πρωιμότητα φάση της ελληνικής ιστορίας, αλλά και μια πρωτότυπη παρουσίαση της κοινωνικής ιστορίας μέχρι τα τέλη του 4ου π.Χ. αιώνα. Ο συγγραφέας εξετάζει όλες τις κοινωνίες που δημιουργήθηκαν και διαμορφώθηκαν από Έλληνες. Η πραγμάτευση της ιστορίας της ελληνικής

κοινωνίας βασίζεται στη συνηθισμένη διαίρεση της ελληνικής ιστορίας σε περιόδους (μυκηναϊκοί χρόνοι, ομηρική, αρχαϊκή και κλασική εποχή). Κάθε περίοδος της γενικής ιστορίας έχει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της και σε ό,τι αφορά την ιστορία της κοινωνίας. Η κοινωνία των μυκηναϊκών χρόνων, όπου κυριαρχούσαν τα μεγάλα ανάκτορα, είναι εντελώς διαφορετική από την κοινωνία της ομηρικής εποχής με τις ταπεινές Αυλές των ευγενών και τις μικρές πόλεις. Κι εκείνη πάλι διαφέρει ριζικά από τη λίγο πολύ δημοκρατική κοινωνία της κλασικής εποχής.

Ο Αυστριακός ιστορικός Φριτς Γκσνίτσερ (1929-2008) διετέλεσε καθηγητής Αρχαίας Ιστορίας στο Πανεπιστήμιο της Χαϊδελβέργης (1961-1997) και μέλος της Ακαδημίας Επιστημών της Χαϊδελβέργης. Απέκτησε διεθνές κύρος ως ιστορικός της κοινωνίας και της πολιτειακής οργάνωσης της αρχαίας Ελλάδας, κυρίως με το βιβλίο του «Εξαρτημένοι τόποι στην ελληνική



αρχαιότητα» (Μόναχο, 1958), στο οποίο εξετάζει συστηματικά έναν ιδιαίτερο τύπο εξαρτημένων οικισμών. Η Ιστορία της αρχαίας ελληνικής κοινωνίας (1981) έχει καθιερωθεί ως το κατεξοχήν εγχειρίδιο για τη διδασκαλία της αρχαίας ιστορίας στη Γερμανία.

ημέρα βράβευσης



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Εθνική Ασφαλιστική

Οι στρατηγικοί στόχοι για το 2012

Οι στρατηγικοί σχεδιασμοί της Εθνικής Ασφαλιστικής για το 2012, αλλά και οι ενέργειες που υλοποιήθηκαν και τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν την προηγούμενη χρονιά, παρουσιάστηκαν στο πλαίσιο της «Ημέρας Βράβευσης», που έλαβε χώρα στο Συνεδριακό Κέντρο της Εταιρίας για το εταιρικό δίκτυο (Agency). Εκδήλωση, στο πλαίσιο της οποίας βραβεύθηκαν όσοι ξεχώρισαν για τις επιδόσεις τους το 2010.

Την εκδήλωση χαιρέτισε ο **Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Λεωνίδας Θεόκλητος**, που αναφέρθηκε στον ιστορικό ρόλο του ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα η Τράπεζα και τις ενέργειες που προγραμματίζονται για την ενίσχυση της κεφαλαιακής της θέσης.

«Πριν ακόμα ιδρυθεί η ΤτΕ», είπε ο κ. Θεόκλητος, «η Εθνική Τράπεζα συνδέθηκε άρρηκτα με όλες τις ιστορικά καλές και κακές στιγμές του ελληνικού κράτους. Όποιος έχει ανέβει στον πρώτο όροφο του ιστορικού κτιρίου στην Αιόλου, θα δει τον περίφημο πίνακα του Νικηφόρου Λύτρα, όπου απεικονίζεται ο Όθωνας να

«Στήριξε με τις πρωτοβουλίες της», συνέχισε, «όχι μόνο την οικονομική δραστηριότητα, αλλά την τέχνη, τον πολιτισμό, τις επιστήμες και ανέλαβε πολλές κοινωνικές πρωτοβουλίες. Ήταν παρούσα κι αρωγός σε όλους τους εθνικούς αγώνες και προσπάθειες για κοινωνική πρόοδο. Είναι αδύνατο λοιπόν, κανείς να

μην αναλογισθεί τον ιστορικό ρόλο του Ομίλου κι ιδιαίτερα πρέπει να τον αναλογισθούμε εμείς που αποτελούμε τα συστατικά του στοιχεία. Σε όλη αυτή τη διαδρομή, υπήρξαν στιγμές

θριάμβου, αλλά και θανάσιμοι κίνδυνοι. Θριάμβοι και καταστροφές, που συνδέθηκαν με το έθνος μας, στιγμές που πάντα η Τράπεζά μας κι ο Όμιλός μας, καλούνταν να διαδραματίσει ένα σημαντικό για την επιβίωσή μας ρόλο».

«Ζούμε και σήμερα έντονες στιγμές, όπου απειλούνται άμεσα βασικές μας κατακτήσεις», σημείωσε ο κ. Λ. Θεόκλητος. Απειλές και προκλήσεις, που όπως είπε, γίνονται με όρους

“...στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας που βέβαια αναπόσπαστα περιλαμβάνει και την Εθνική Ασφαλιστική, αταλάντευτα σχεδιάζουμε και υλοποιούμε ενέργειες, που θα θεραπεύσουν τις πηλγές, που δημιουργούνται από τα σημεία των καιρών...”

”

υπογράφει το διάταγμα της ίδρυσης της Τράπεζας. Η ίδρυση της Τράπεζας συνέβαλε σημαντικά στη διαμόρφωση και συγκρότηση των οικονομικών δομών της ελληνικής οικονομίας. Η νέα τράπεζα αποτέλεσε το βασικό διεκπεραιωτή των δημοσίων οικονομικών και διαχειρίστηκε τον εξωτερικό και εσωτερικό δανεισμό της χώρας για 86 συναπτά έτη έως το 1928, οπότε κι ιδρύθηκε η ΤτΕ».



Ο κ. Λεωνίδας Θεόκλητος.

21ου αιώνα, στις οποίες πρέπει να αντεπεξέλθουμε, να διατηρήσουμε αναλλοίωτη την ταυτότητά μας στο παγκόσμιο στερέωμα.

«Έχουμε πλήρη συναίσθηση των σημείων των καιρών και του ρόλου, που καλείται να παίξει από την κορυφή της οικονομικής πυραμίδας η ΕΤΕ. Θα ήθελα να σας πω δύο λόγια για τους κινδύνους και τις προκλήσεις. Άλλωστε, είμαστε όλοι πολύ καλά ενημερωμένοι για τη εικόνα αυτών που αντιμετωπίζει σήμερα η ελληνική κοινωνία. Είναι αναγκαίο, όμως, στο επόμενο διάστημα να συστρατευθούμε όλοι στη διασφάλιση των μεγάλων κατακτήσεών μας, όπως είναι η ισότιμη συμμετοχή στην Ε.Ε. και τη ζώνη του ευρώ. Πρέπει, όπως έκαναν οι πρόγονοί μας να διασφαλίσουμε με θυσίες ότι πετύχαμε τα τελευταία 40 χρόνια. Και δυστυχώς, αυτό απαιτεί θυσίες σε

ατομικό επίπεδο, αλλά παράλληλα θα διασφαλίσει βασικά συλλογικά κεκτημένα».

«Στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας», επεσήμανε, ο κ. Θεόκλητος, «που βέβαια αναπόσπαστα περιλαμβάνει και την Εθνική Ασφαλιστική. Αναπόσπαστα περιλαμβάνει και την Εθνική Ασφαλιστική, το τονίζω, αταλάντευτα σχεδιάζουμε κι υλοποιούμε ενέργειες, που θα θεραπεύσουν τις πηγές που δημιουργούνται από τα σημεία των καιρών. Έχουμε ήδη ξεκινήσει στην Τράπεζα ένα σχέδιο υλοποίησης κεφαλαιακής ενίσχυσης, με στόχο την ανάπτυξη των ιδίων κεφαλαίων, που απαιτούνται μετά τις επιπτώσεις από την επιδείνωση της ποιότητας του δανειακού μας χαρτοφυλακίου και του "κουρέματος" των ομολόγων. Στόχος όλων αυτών των κινήσεων είναι να διατηρήσουμε αναλλοίωτη τη φυσιογνωμία και το

ρόλο των εταιριών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, χωρίς να καταφύγουμε σε λύσεις που δε διασφαλίζουν τη συνέχεια της μέχρι τώρα πορείας τους. Σε ότι αφορά στην ασφα-

“ ...στόχος είναι να διατηρήσουμε αναλλοίωτη τη φυσιογνωμία και το ρόλο των εταιριών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, χωρίς να καταφύγουμε σε λύσεις που δε διασφαλίζουν τη συνέχεια της μέχρι τώρα πορείας τους...” ”

λιστική εταιρία επεξεργαζόμαστε και υλοποιούμε ένα πλάνο ενδυνάμωσης των δεσμών με την Τράπεζα και μετεξέλιξής της, σε μια σύγχρονη εταιρία, έχοντας πάντα στο μυαλό μας την ιστορία της, τη μέχρι σήμερα πορεία της και το μέλλον της».

Λειτουργική κερδοφορία

Στην επίτευξη λειτουργικής κερδοφορίας της Εθνικής Ασφαλιστικής μέσα στο 2011 και στους στρατηγικούς στόχους του 2012, που είναι η κερδοφόρος ανάπτυξη της επιχείρησης, αναφέρθηκε στην ομιλία του ο **Διευθύνων Σύμβουλος κ. Γιάννης Κατσουρίδης**. Το παραπάνω αποτέλεσμα επιτεύχθηκε κυρίως λόγω της βελτίωσης των λειτουργικών αποτελεσμάτων όλων των κλάδων, του ελέγχου του κόστους ζημιών, ιδιαίτερα στους κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτων και της μείωσης των λειτουργικών εξόδων. Ο κ. Κατσουρίδης σημείωσε πως οι άξονες δράσης για το 2012 είναι η συγκράτηση του κόστους ζημιών ιδιαίτερα στα νοσοκομειακά συμβόλαια, η περαιτέρω αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών, η θωράκιση της κεφαλαιακής επάρκειας και η εναρμόνιση με τη Solvency II.

«Έχουμε ένα ιδιαίτερα δύσκολο μακροοικονομικό περιβάλλον», επεσήμανε μεταξύ άλλων ο κ. Κατσουρίδης, τονίζοντας πως η ελληνική



Ο κ. Γιάννης Κατσουρίδης.

νική οικονομία βρίσκεται σε μια από τις κρίσιμότερες στιγμές της ιστορίας της. «Έχουμε ένα ιδιαίτερα αντίξοο επιχειρηματικό περιβάλλον και η καταναλωτική εμπιστοσύνη βρίσκεται στα χαμηλότερα επίπεδα των τελευταίων 30 ετών. Η ασφαλιστική αγορά, σύμφωνα με τις πρώτες

“...στρατηγικός στόχος
φέτος είναι η κερδοφόρος
ανάπτυξη, μέσω της βελτίωσης
των πρωτογενών λειτουργικών
αποτελεσμάτων, με σκοπό
την ενίσχυση των ιδίων
κεφαλαίων και τη διασφάλιση
της ηγετικής θέσης της Εταιρείας
στην αγορά...”

εκτιμήσεις, συρρικνώθηκε κατά 6,5% το 2011. Περαιτέρω συρρίκνωση του κλάδου σημαίνει πως ο ανταγωνισμός θα ενταθεί. Βέβαια, υπάρχουν κι ευκαιρίες. Η ιδιωτική ασφάλιση καλείται να καλύψει αδυναμίες του κράτους και των φορέων του, αλλά και νέες ανάγκες συμπολιτών μας, που η ύφεση δημιουργεί».

«Στρατηγικός μας στόχος φέτος», σημείωσε ο κ. Κατσουρίδης, «είναι η κερδοφόρος ανάπτυξη, μέσω της βελτίωσης των πρωτογενών λειτουργικών αποτελεσμάτων, με σκοπό την ενίσχυση

των ιδίων κεφαλαίων και τη διασφάλιση της ηγετικής θέσης της Εταιρείας στην αγορά».

Περιγράφοντας τους άξονες δράσεις, ο κ. Κατσουρίδης αναφέρθηκε μεταξύ άλλων στη στήριξη του δικτύου Agency, στην ενεργή υποστήριξη των ασφαλιστών από την Εταιρεία, στην παροχή εργαλείων πωλήσεων κι εκπαίδευσης, στην αναθεώρηση και ενίσχυση των κινήτρων, στην προσαρμογή του κόστους λειτουργίας του Agency στα νέα δεδομένα και στην αναθεώρηση προϊόντων όλων των κλάδων. Ειδικότερα, σχεδιάζονται προϊόντα για την αντιμετώπιση ειδικών συνθηκών αγοράς και αναθεωρούνται υφιστάμενα, με γνώμονα την κερδοφορία και τις κεφαλαιακές απαιτήσεις. «Κερδοφορία και κεφαλαιακές απαιτήσεις είναι τα πράγματα που θα ακούτε τα επόμενα χρόνια ως προτεραιότητες αυτής της Εταιρείας», είπε χαρακτηριστικά ο κ. Κατσουρίδης.

Καινοτόμο πλαίσιο

Ο κ. Σταύρος Κωνσταντάς, Γενικός Διευθυντής της Εταιρείας, ανέλυσε τα οικονομικά αποτελέσματα σημειώνοντας πως τα κέρδη προ φόρων και απομειώσεων, για το 9μηνο, διαμορφώνονται σε 73 εκατ. ευρώ έναντι μηδενικών ή και οριακών ζημιών το 2010, παρά τη μείωση του κύκλου εργασιών κατά 25%. Προέβλεψε δε, ότι στο τέλος του έτους, τα προ



Ο κ. Σταύρος Κωνσταντάς.

φόρων και απομειώσεων κέρδη μπορούν να ξεπεράσουν τα 85 εκατ. ευρώ. Ο ίδιος μίλησε, επίσης, για την αναθεώρηση της πιστωτικής και εισπρακτικής πολιτικής που επιτεύχθηκε μέσα στο 2011 και θα συνεχισθεί το 2012, όπως και για το νέο εποπτικό πλαίσιο και τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας της επιχείρησης.

«Είναι ιδιαίτερα σημαντικό το γεγονός», τόνισε ο κ. Κωνσταντάς, «ότι η Εταιρεία μπορεί κι επιτυγχάνει κέρδη σε ένα δυσμενές, αρνητικό περιβάλλον. Διότι με αυτά τα αποτελέσματα μπορούμε και τα ίδια κεφάλαια της Εταιρείας μας να αυξήσουμε, αλλά και να θωρακίσουμε τον ισολογισμό μας σε σχέση με το ισχύον εποπτικό πλαίσιο και το πλαίσιο που θα έρθει».

«Όπως γνωρίζετε στις 31.12.2013 η Εταιρεία καλείται να εφαρμόσει ένα καινοτόμο κι επαναστατικό θεσμικό εποπτικό πλαίσιο. Η Εταιρεία έχει κάνει τη μελέτη ποσοτικών επιπτώσεων και γνωρίζουμε ακριβώς σε συνεργασία με τη Διοίκηση, τα πλάνα των ενεργειών που χρειάζεται να κάνουμε για να καλύψουμε τις κεφαλαιακές ανάγκες.

Υπάρχουν πολύ υψηλές κεφαλαιακές ανάγκες που πρέπει να καλυφθούν αλλά γνωρίζουμε ακριβώς ποιές ενέργειες πρέπει να γίνουν για να τις μειώσουμε. Παράλληλα με τη σύσταση



Η κα Εύη Κοντοπάνου.

της επιτροπής διαχείρισης κινδύνου, είμαστε στο σχεδιασμό μιας σειράς πολιτικών για κάθε έναν κίνδυνο ξεχωριστά. Κι αυτά δεν είναι μόνο ενέργειες για το Solvency, είναι πολιτικές που προβλέπονται από το εποπτικό πλαίσιο της ΤτΕ».

«Κάθε εταιρία», σημείωσε ο κ. Κωνσταντίνος, «που θέλει να είναι γνήτης στον ασφαλιστικό χώρο, οφείλει πλέον οι στρατηγικές της επιλογές να στηρίζονται πρωτίστως στο τι κεφαλαιακές ανάγκες αυτές θα δημιουργήσουν, κι όχι τόσο πολύ με κριτήρια άλλων εποχών, όπως π.χ. η αύξηση παραγωγής. Αυτό θα είναι και η ειδοποιός διαφορά του νέου πλαισίου σε σχέση με το παλιό».

Στρατηγικές κατευθύνσεις

Στις στρατηγικές κατευθύνσεις στον Κλάδο Αυτοκινήτου και στον Κλάδο Ζωής αναφέρθηκαν αντιστοίχως στις ομιλίες τους ο Γενικός Διευθυντής κ. **Θανάσης Καλογεράς** και η **Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια κ. Εύη Κοντοπάνου**. Η επίτευξη της κερδοφορίας βοηθήθηκε ουσιαστικά από τη μείωση του δείκτη ζημιών στον Κλάδο Αυτοκινήτων κατά 15 ποσοστιαίες μονάδες στο 52% και στον Κλάδο Υγείας κατά 7 ποσοστιαίες μονάδες στο 70%. Ο Κλάδος Αυτοκινήτων έχει περάσει στην κερδοφορία, ενώ ο Κλάδος Υγείας παραμένει ζημιογόνος λόγω των παλαιών συμβολαίων. Η Εταιρία έχει προχωρήσει σε επαναδιαπραγματεύσεις των συμβάσεων της με όλα τα νοσοκομεία και προτίθεται να εφαρμόσει το σύ-

στημα Κλειστών Ενοποιημένων Νοσηλείων στο δεύτερο εξάμηνο του 2012.

«Το 2012 είναι ένα ακόμη δύσκολο έτος», σημείωσε μεταξύ άλλων στην ομιλία του ο κ. Καλογεράς, προσθέτοντας πως «καλούμαστε σε κλίμα αβεβαιότητας κι ανασφάλειας να χαράξουμε τις προτεραιότητες και τη στρατηγική μας. Να δώσουμε τον καλύτερό μας εαυτό,



Ο κ. Θανάσης Καλογεράς.

χυνση των αποζημιώσεων αλλιά και η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών», τόνισε χαρακτηριστικά, υπογραμμίζοντας πως η Εταιρία «έχει ποληλαπλώς αποδείξει τις αγωνιστικές της δεξιότητες στο στίβο της αγοράς».

«Στόχος μας το 2012», επισήμανε από την πλευρά της η κ. Κοντοπάνου, «είναι η λειτουρ-

“

...η λειτουργική κερδοφορία εντός του 2011, επιτεύχθηκε κυρίως λόγω της βελτίωσης των λειτουργικών αποτελεσμάτων όδων των Κλάδων, του ελέγχου του κόστους ζημιών, ιδιαίτερα στους κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτων και της μείωσης των λειτουργικών εξόδων...

”

ώστε αυτό το καλύτερο, όσο περνά από το χέρι μας, να γίνει πράξη και ισχυρή νότα αισιοδοξίας για το μέλλον. Εμείς, οι άνθρωποι της Εθνικής Ασφαλιστικής, μαζί με τα δίκτυα πωλήσεων, είμαι σίγουρος ότι θα ανταπεξέλθουμε».

«Στόχοι μας φέτος είναι, ανάμεσα στα άλλα, η δημιουργία νέων προϊόντων προσαρμοσμένων στις συνθήκες της αγοράς, η στοχευμένη αναθεώρηση ζωνών τιμολόγησης, η βελτιστοποίηση διαχείρισης ζημιών, η επιτά-

γική κερδοφορία και θέλω να εξειδικεύσω τι σημαίνει για τους τεχνικούς κλάδους. Σημαίνει ότι θα θεσπιστούν και θα τηρούνται νέοι κανόνες και διαδικασίες απόλυτα αυστηρά. Δεν έχουμε περιθώρια για παρεκλήσεις και για παραδοχές, δεν έχουμε περιθώρια για συμβιβασμούς. Σημαίνει, επίσης, πως πρέπει να προσέξουμε τη ρευστοποίηση. Δεν πρέπει να επιτρέψουμε οι συνθήκες της αγοράς να γίνουν πρόβλημα για την Εταιρία».



Ο κ. Μιχάλης Σωτηράκος.

«Μέσα στη δίνη της κρίσης», είπε ο κ. Κοντοπάνου αναφερόμενη στα πεπραγμένα του 2011, «νομίζω ότι πετύχαμε. Διότι καταφέραμε να συγκρατήσουμε την παραγωγή των καλών προϊόντων σε όλους τους κλάδους. Πετύχαμε γιατί καταφέραμε να απαλλογούμε σχεδόν αναίμακτα από την κακή παραγωγή, επειδή πετύχαμε να μειώσουμε το δείκτη ζημιών προϊόντων μας. Ο Κλάδος Ζωής θέλει ακόμη μεγαλύτερη προσπάθεια που θα συνεχιστεί με ένταση το 2012».

Στήριξη συνεργατών

Στη λειτουργική στήριξη των συνεργατών αναφέρθηκε ο **Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Εταιρίας κ. Παναγιώτης Χιωτακάκος** ενώ ο κ. Μιχάλης Σωτηράκος, **Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής**, υπεύθυνος για τις πωλήσεις και το Marketing της Εθνικής Ασφαλιστικής αναφέρθηκε στα νέα προϊόντα και την εμπορική πολιτική της επιχείρησης.

Για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων η Εταιρία κινήθηκε σε δύο άξονες θα πει ο κ. Χιωτακάκος, «ο πρώτος ήταν η αναβάθμιση του ρόλου του Call Center και ο δεύτερος η θέσπιση και λειτουργία ξεχωριστών μονάδων εξυπηρέτησης σε κάθε χώρο ευθύνης. Οι σχεδιαστικοί στόχοι που θέσαμε ήταν η ολοκληρωμένη end-to-end τηλεφωνική εξυπηρέτηση για την πλησιονότητα των κλήσεων. Τα στοιχεία καταδεικνύουν ότι η προσπάθεια είναι επιτυχημένη, αλλιώς η προσπά-

θεια για βελτίωση είναι συνεχής».

Επίσης, αναφέρθηκε σε ένα εργαλείο διοικητικής πληροφόρησης που σύντομα θα δοθεί στο δίκτυο πωλήσεων. «Είναι ο σχεδιασμός μιας "αποθήκης πληροφοριών", απ' όπου θα μπορούμε να εξάγουμε παραμετρικά reports για διάφορες λειτουργίες της Εταιρίας. Η οργάνωση της Εταιρίας και η πληροφορική είναι μαζί σας να βοηθήσουν στο δύσκολο έργο που έχετε για το 2012».

Από την πλευρά του ο κ. Σωτηράκος μεταξύ άλλων σημείωσε πως «για να πετύχουμε τη διατήρηση της πρώτης θέσης και την επί-



Ο κ. Νίκος Στρατηγάκης.



Ο κ. Παναγιώτης Χιωτακάκος.

τευξη των στόχων για κερδοφόρο ανάπτυξη, γνωρίζουμε πάρα πολύ καλά ότι είναι μονόδρομος να συνεχίσει το Agency να αποτελεί κύρια μονάδα κρούσης μας. Ποιο Agency όμως; Εκείνο που ασχολείται και με την ανάπτυξη, αλλιώς και με την κερδοφορία ταυτόχρονα. Που έχει κανόνες και τους ακολουθεί. Όραμά μας είναι η δημιουργία μιας εξωστρεφούς διεύθυνσης πωλήσεων και μάρκετινγκ, η οποία σκοπεύει να συνδράμει πρακτικά στην κερδοφόρο ανάπτυξη της Εταιρίας και των συνεργατών της, την επίτευξη των ποιοτικών και ποσοτικών στόχων και στη διατήρησης της πρώτης θέσης».

Ο **Διευθυντής Πωλήσεων της Εταιρίας Νίκος Στρατηγάκης** στο χαιρετισμό του τόνισε πως «είμαστε εδώ για να τιμήσουμε αυτούς που ξεχώρισαν για την προσπάθειά τους το 2010. Αυτούς που επέδειξαν δυναμισμό και αγωνιστικότητα κόντρα στις δυσκολίες της αγοράς και κατάφεραν να υλοποιήσουν τους στόχους τους. Ο αγώνας, όμως για διατήρηση στην κορυφή είναι επίπονος και διαρκής. Σε περιόδους ύφεσης, όπως είναι η σημερινή, πρέπει να αξιοποιείτε όλες τις προϊοντικές λύσεις που σας παρέχει η Εταιρία και να προσφέρετε ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη στους πελάτες. Η πρωτιά δεν είναι θέμα τύχης, μα στάση ζωής».

ημέρα βράβευσης

Αύξηση Νέων Εργασιών

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

1. Φουφόπουλος Γεώργιος
2. Αρμπουνιώτης Παναγιώτης
3. Παϊκόπουλος Γεώργιος

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

1. Γερακιός Ιωάννης
2. Χρυσός Αντώνιος
3. Κελεσιδή Βασιλεία

ΚΟΡΥΦΑΙΟΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ

1. Μανωλόπουλος Νικόλαος, γραφείο Γληντή
2. Παρασίδης Γεώργιος, γραφείο Χρυσού
3. Σπαλιάρας Χρήστος, γραφείο Νικολάου

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ

1. Μελισσάρης Λεωνίδας, γραφείο Τσιούτσια
2. Γερακιός Μιχαήλ, γραφείο Γερακιού
3. Μάντζος Ιωάννης, γραφείο Κελεσιδή

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

1. Φραγκιαδάκης Ευάγγελος, γραφείο Γληντή
2. Κάντζος Φώτης, γραφείο Πράπα
3. Τριβυζάς Σπύρος, γραφείο Πουλιάση

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

αύξηση νέων εργασιών ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



Βράβευση κ. Γεώργιου Φουφόπουλου.



Βράβευση κ. Παναγιώτη Αρμπουνιώτη.



Βράβευση κ. Γεώργιου Παϊκόπουλου.

αύξηση νέων εργασιών ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ



Βράβευση κ. Ιωάννη Γερακιού.



Βράβευση κ. Αντώνιου Χρυσού.



Βράβευση
κ. Βασιλείας Κεδεσίδου.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ



Βράβευση κυρίων Ιωάννη Μάνιζου, Μιχαήλ Γερακιού (παραδοχή από τον Ι. Γερακίό), Λεωνίδα Μεδισοάρη.

αύξηση νέων εργασιών

ΚΟΡΥΦΑΙΟΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ



Βράβευση
κ. Νικόδαου Μανωλόπουλου.



Βράβευση κ. Γεώργιου Παρασίδη.



Βράβευση κ. Χρήσιου Σπαδιάρα.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ



Βράβευση κυρίων Φώτη Κάνιζον, Σπύρον Τριβυζά, Ενάγγελου Φραγκιαδάκη.

ημέρα βράβευσης

Διατηρησιμότητα 2008

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

1. Φουφόπουλος Γεώργιος
2. Παϊκόπουλος Γεώργιος

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

1. Μηρουμεριώτης Παναγιώτης
2. Γκίλιας Χρήστος

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ

1. Κοκκότη Κωνσταντίνα, γραφείο Μηρουμεριώτη
2. Μηλιόρδος Δημήτριος, γραφείο Μαυρομμάτη
3. Αντωνόπουλος Δημήτριος, γραφείο Μηρουμεριώτη
4. Ντόκος Δημήτριος, γραφείο Γκίλια

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

1. Κουτσουβέλης Διονύσιος, γραφείο Καργάκη
2. Πλατσής Ιάσων, γραφείο Καραβά
3. Κοίλιας Βασίλειος, γραφείο Αγγελόπουλου Χρ.
4. Παπαστεργίου Νικόλαος, γραφείο Τότολη
5. Γρηγοροπούλου Αθανασία, γραφείο Κοτσαρίνη
6. Βαρδή Φωτεινή, γραφείο Τότολη
7. Μουρελάτος Σπυρίδων, γραφείο Κούκλιαρη
8. Κανελλόπουλος Σωτήριος, γραφείο Τσάπαλη
9. Μαλάμος Δημήτριος, γραφείο Σκαβάρα

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

διατηρησιμότητα 2008

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



Βράβευση κ. Γεώργιου Φουνφόπουλου.



Βράβευση κ. Γεώργιου Παϊκόπουλου.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ



Βράβευση κ. Παναγιώτη Μπονμεριώτη.



Βράβευση κ. Χρήστου Γκίδα.

διατηρησιμότητα 2008 ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ



Βράβευση κ. Κωνσταντίνου Κοκκότη.



Βράβευση κ. Δημητρίου Μηδινόρδου.



Βράβευση κ. Δημητρίου Αντωνόπουλου.



Βράβευση κ. Δημητρίου Ντόκου.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ



Βράβευση κ. Διονύσιου Κουτσονβέδη.

Βράβευση κ. Γάσωνα Πάτασι.



διατηρησιμότητα 2008

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ



Βράβευση κ. Βασιλείου Κοΐδια.



Βράβευση κ. Νικόλαου Παπασιεργίου.



Η κ. Αθανασία Γρηγοροπούλου.



Βράβευση κ. Φωτεινής Βαρδή.



Βράβευση κ. Σπυρίδωνα Μουρεδάτου.



Ο κ. Δημήτριος Μαδάμος.



Βράβευση κ. Σωτήριου Κανεαδόπουλου.

ημέρα βράβευσης

Καθαρή Παραγωγή - Νέες Συνεργασίες

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ

1. Λεμπεντέφ Βλαδίμηρος, γραφείο Μαυρομμάτη

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

1. Γιοκαρυδάκης Ευστράτιος, γραφείο Αδαμόπουλου
2. Σιμοπούλου Μαρία, γραφείο Φουφόπουλου
3. Μπελεγράτης Κωνσταντίνος, γραφείο Αδαμόπουλου
4. Αλεξίου Δήμητρα, γραφείο Μαυρομμάτη
5. Ζερμπαλά Αικατερίνη, γραφείο Μαυρομμάτη

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ



Βράβευση κ. Βλαδίμηρου Λεμπεντέφ.

καθαρή παραγωγή - νέες συνεργασίες

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ



Βράβευση κ. Ενσιράπιου Γιοκαρυνδάκη.



Βράβευση κ. Μαρίας Σιμποπούδου.



Βράβευση
κ. Κυνοταντίνου Μπεδεργάτη.



Βράβευση κ. Δήμητρας Αδεξίου.



Βράβευση κ. Αικατερίνης Ζερμπαδά.

Καθαρή Παραγωγή - Νέοι Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

ΝΕΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

1. Παρασκευόπουλος Παρασκευάς,
γραφείο Γκίλια



Βράβευση
κ. Παρασκευά Παρασκευόπουλου.

ημέρα βράβευσης

Καθαρή Παραγωγή

ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

1. Φουφόπουλος Γεώργιος
2. Γληντής Παναγιώτης
3. Παϊκόπουλος Γεώργιος

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

1. Μαυρομμάτης Ιωάννης
2. Μηλιόρδος Δημήτριος
3. Μηρουμεριώτης Παναγιώτης
4. Τότολος Σπυρίδων
5. Ρήγας Γεώργιος

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ

1. Κουφοπούλου Γεωργία, γραφείο Μαυρομμάτη
2. Κοκκότη Κωνσταντίνα, γραφείο Μηρουμεριώτη
3. Τοτόλου Αναστασία, γραφείο Τότολου
4. Φιστέ Μαρκέλλα, γραφείο Τσίφτη
5. Κάρος Γεώργιος, γραφείο Κούκληρη

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

1. Λινάρδου Ελένη, γραφείο Τσίφτη
2. Παπαδαντωνάκου Κανέλλα, γραφείο Φουφόπουλου
3. Κοίλιας Βασίλειος, γραφείο Αγγελόπουλου Χρ.
4. Αγγελιάκου Ουρανία, γραφείο Μηλιόρδου
5. Πλητασής Ιάσων, γραφείο Παϊκόπουλου
6. Βραχνάκη Ιωάννα, γραφείο Διακουμάκου
7. Φουστέρης Παναγιώτης, γραφείο Κοτσαρίνη
8. Τζονίκη Σοφία, γραφείο Βαρελά
9. Κουμάνιου Άννα, γραφείο Τότολου
10. Καργάκης Κωνσταντίνος, γραφείο Καργάκη
11. Γαλιατσάτου Ερασμία, γραφείο Ρήγα
12. Ζερίτης Κωνσταντίνος, γραφείο Μαυρομμάτη

καθαρή παραγωγή ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



Ο κ. Παναγιώτης Γθενής.



Βράβευση κ. Γεώργιου Φονφόπουλου.



Βράβευση κ. Γεώργιου Παϊκόπουλου.

καθαρή παραγωγή ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ



Βράβευση κ. Ιωάννη Μαυρομμάτη.



Βράβευση κ. Δημήτριου Μηδιόρδου.



Βράβευση κ. Παναγιώτη Μπρουμερνιώτη.



Βράβευση κ. Γεώργιου Ρήγα.



Βράβευση κ. Σπυρίδωνα Τότοδου.

καθαρή παραγωγή ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ ΟΜΑΔΑΣ



Βράβευση κ. Γεωργίας Κουφοπούδου.



Βράβευση κ. Κωνσταντίνας Κοκκότη.



Βράβευση κ. Αναστασίας Τοιόδου.



Βράβευση κ. Μαρκέλλας Φιοτέ.



Βράβευση κ. Γεώργιου Κάρου.

καθαρή παραγωγή ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ



Βράβευση κ. Ελένης Λινάρδου.



Βράβευση κ. Κανέλλας Παπαδαντινάκου.



Βράβευση κ. Βασίλειου Κοΐδη.



Βράβευση κ. Ουρανίας Αγγελάκου.



Βράβευση κ. Ιάσωνα Πάτσι.



Βράβευση κ. Ιωάννας Βραχνάκη.



Βράβευση κ. Παναγιώτη Φουσιτέρη.



Βράβευση κ. Σοφίας Τζονίκη.



Βράβευση κ. Άννας Κουμάνιου.



Βράβευση κ. Κωνσταντίνου Καργάκη.



Βράβευση κ. Ερασμίας Γαδιατογάτου.



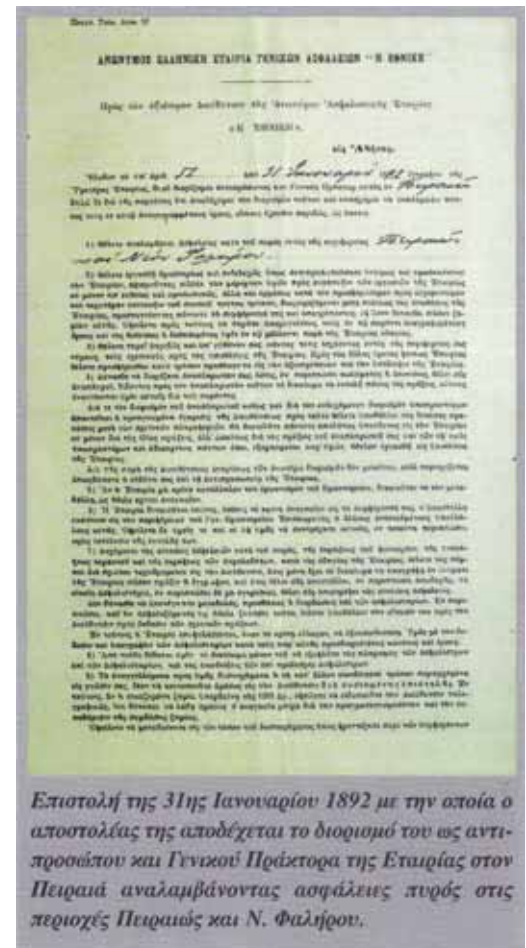
Βράβευση κ. Κωνσταντίνου Ζερπίτη.

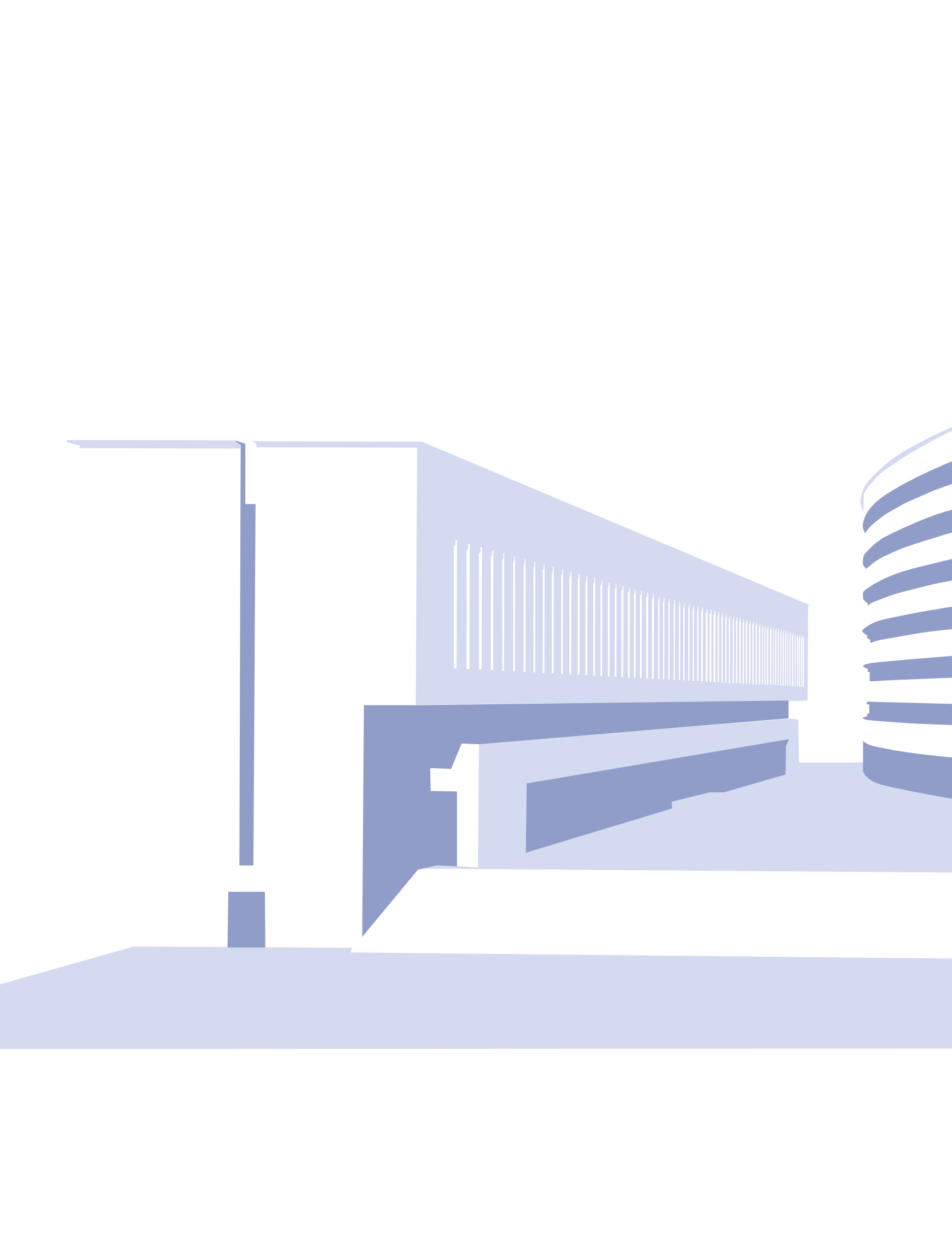
Η εξάπλωση του δικτύου της Εθνικής Ασφαλιστικής

Την εξέδixη και την εξάπλωση των εργασιών της Εθνικής Ασφαδιστικής, μπορεί κανείς ευκοδόττερα να παρακολουθήσει, μέσα από την ανάπτυξη του πρακτορειακού δικτύου, το οποίο αποτέδσε κύρια και διαρκή φροντίδα της. Ειδικότερα, το 1893, η Εταιρία διέθετε 41 Γενικά Πρακτορεία, εκ των οποίων 25 στο εσωτερικό και 16 στο εξωτερικό και 34 Πρακτορεία, εκ των οποίων 15 στο εσωτερικό και 19 στο εξωτερικό.

Στο εσωτερικό, Γενικά Πρακτορεία και Πρακτορεία, είχαν δημιουργηθεί στο σύνολο των πρωτευουσών των νομών, αδδά και σε μικρότερες πόδεις, ενώ στο δίκτυο του εξωτερικού, ιδιαίτερη ανάπτυξη είχαν τα πρακτορεία σε τόπους, όπου άκμαζε ιδιαίτερα ο Εδδηνισμός (Αίγυπτος, Μικρά Ασία κ.λπ.). Να διευκρινισθεί πως στα Γενικά Πρακτορεία και στα Πρακτορεία του εξωτερικού, καταγράφονταν και όσα δειπουργούσαν σε Εδδηνικές περιοχές, οι οποίες βρίσκονταν ακόμη υπό τουρκικό ζιγό (Μακεδονία, Κρήτη, Ήπειρος, Δωδεκάνησα, Θράκη). Βαρύτητα αποδίδονταν στα Γενικά Πρακτορεία Αμβούργου, Γενεύης και Μασσαδίας. Εκτός από το Πρακτορείο του Αμβούργου, εργασίες άρχισαν στην Αμβέρσα και στο Λονδίνο, ενώ έντονη υπήρχε η παρουσία της Εταιρίας, με τη σύσταση Πρακτορείου για το Θαδάσσιο Κδάδο, στην Τραπεζούντα και στη Σαμψούντα.

Η επιθεική ποδτική στην εξάπλωση της Εθνικής Ασφαδιστικής ανακόπηκε το 1895, όταν άρχισε η εμφάνιση των πρώτων προβδηνμάτων με εδδείγματα στο Θαδάσσιο Κδάδο. Τότε, διεκόπησαν οι εργασίες της Εταιρίας στα Πρακτορεία της Μασσαδίας και του Λονδίνου. Όπου καταργούνταν Πρακτορεία, με αποφάσεις των έκτακτων Γενικών Συνεδείσεων των Μετόχων, οι εργασίες διενεργούνταν με αντιπροσώπους (Ναυτικούς Επιτρόπους).





No

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

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

...για πάντα