

Ανοιχτή Επικοινωνία

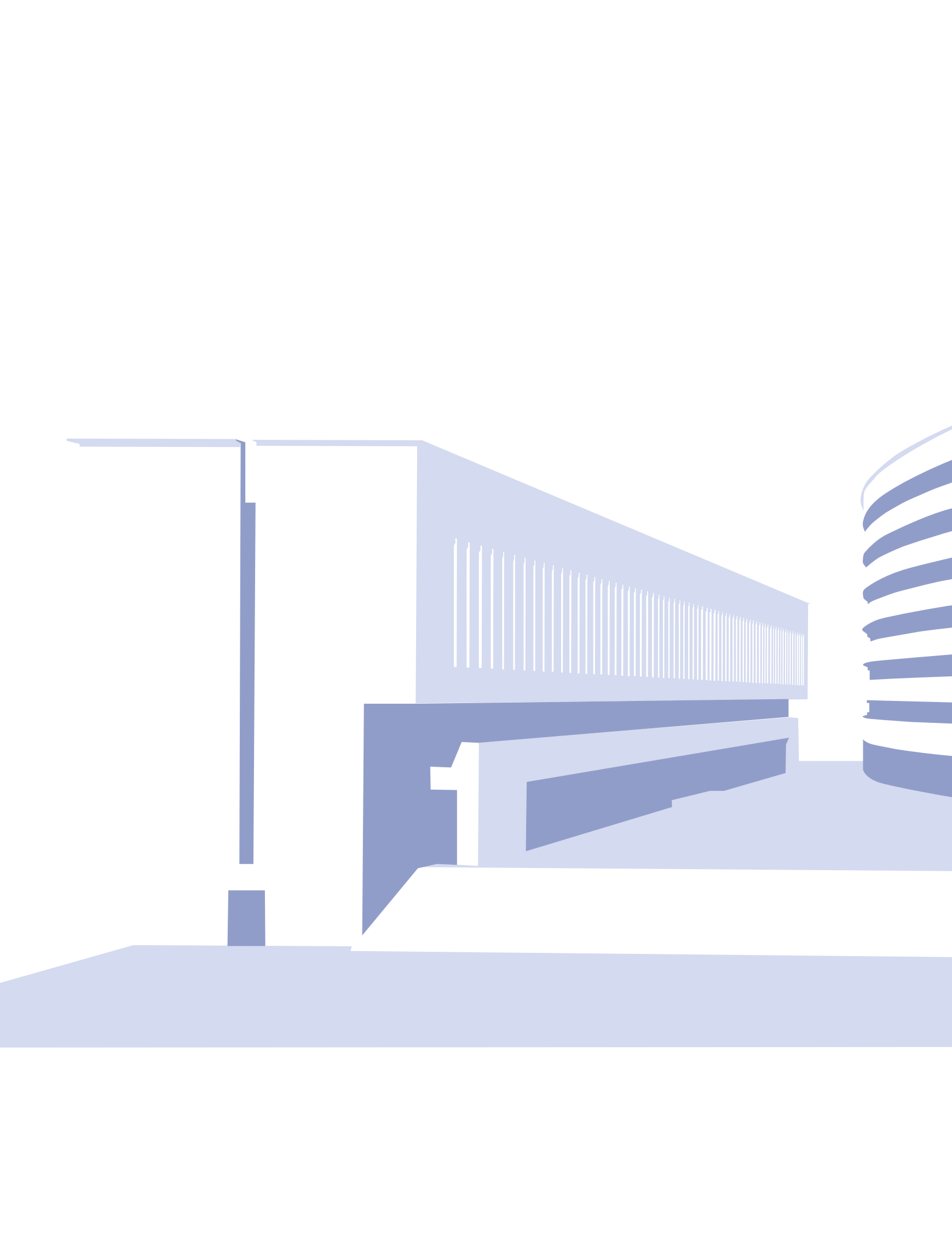
ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΤΕΥΧΟΣ 12ο • ΜΑΪΟΣ 2015

Εκτελεστική επιτροπή
Οι σχεδιασμοί για μια νέα
δυναμική ανάπτυξη

Εθνική Ασφαλιστική
Η πρώτη επιλογή

Νέο μοντέλο
εξυπηρέτησης
πελατών και συνεργατών







Αγαπητοί συνεργάτες

Με άξονα την καινοτομία σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της και την προσφορά πρωτοποριακών προϊόντων στον πελάτη, η Εθνική Ασφαδιστική συνεχίζει να επενδύει για την ισχυροποίηση της πρωτοκαθεδρίας της στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τη διατήρηση του υψηλού επιπέδου κερδοφορίας που έχει επιτύχει.

Η μεγάλη πρόκληση για την Εταιρία παραμένει η ολοκληρωμένη, ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη και η συνεχής ενίσχυση του παραγωγικού της δικτύου.

Σειρά δράσεων και πρωτοβουγιών αναλαμβάνονται, που σε συνδυασμό με την αποδοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, την προσθήκη νέων υπηρεσιών και τη χρήση σύγχρονων μέσων, θα συμβάδδουν στην ανάπτυξη των εργασιών και στην επίτευξη των παραγωγικών στόχων των συνεργατιών της.

Η Εθνική Ασφαδιστική, διατηρώντας τις θετικές αποδόσεις της θα αποτεδέσει καθοριστικό παράγοντας στις εξελίξεις της ασφαδιστικής αγοράς και με την αρωγή της Εθνικής Τράπεζας φιδοδοξεί να διαδραματίσει το δικό της ξεχωριστό ρόλο στην επανεκκίνηση της εθνικής μας οικονομίας.

Δημήτριος Δημόπουδος



σελ. 20-23

Νέα δυναμική ανάπτυξη

Η Εθνική Ασφαλιστική, η πρώτη εταιρία της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, αναλαμβάνει σειρά καινοτόμων πρωτοβουλιών για την αναβάθμιση του συνόλου των υπηρεσιών της, τη δημιουργία νέων πρωτοποριακών προγραμμάτων και προϊόντων, προκειμένου να απαντήσει στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών και των συνεργατών της. Τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρίας παρουσιάζουν το πλήγμα των δράσεων που έχουν δρομοποιηθεί για την επίτευξη του κεντρικού στόχου που αναφέρεται στη διατήρηση της πρωτοκαθεδρίας της στην αγορά, στην ενίσχυση της ήδη υψηλής κερδοφορίας της, αλλά και στη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ικανοποίησης του πελατολογίου και του παραγωγικού της δικτύου.



σελ. 10-13
ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ

Έναν μοναδικό χώρο τέχνης δημιούργησε η Εθνική Ασφαλιστική για τον οποίο φιλοδοξεί να αναδειχθεί σε κυψέλη δημιουργικότητας. Αναδρομή στο παρελθόν και προβολή στο μέλλον είναι τα εγχειρήματα που αποτελούν τον καλλιτεχνικό στόχο της ΣΤΟart. Στην επίσημη πρώτη του χώρου φιλοξενείται αναδρομική έκθεση ψηφιδωτών της κας Λυδίας Σαρρή.

ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ

σελ. 7

Ισχυρή κερδοφορία

Την ηγετική του θέση στην ασφαλιστική αγορά ενίσχυσε ο Όμιλος της Εθνικής Ασφαλιστικής το 2014, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα υψηλή κερδοφορία. Παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους 105,5 εκατ. ευρώ αντίστοιχα με αυτά του 2013, με τα κέρδη προ φόρων της Εταιρίας να ανέρχονται σε 105 εκατ. ευρώ.

ολοκληρωμένη, ποιοτική ασφαλιστική κάλυψη και εξυπηρέτηση των πελατών. Οι Επιθεωρητές της Εταιρίας μιλούν στην Ανοικτή Επικοινωνία για τους

σχεδιασμούς και τις προσδοκίες τους. Παράλληλα, εκπρόσωποι του πρακτορειακού δικτύου που επίσης έχει βαρύνουσα σημασία για την Εταιρία, από την πλευρά τους καταθέτουν τις απόψεις τους και αναφέρονται στους στόχους που έχουν θέσει.



σελ. 28-32

Σε πρώτο πρόσωπο

Βρίσκονται στην πρώτη γραμμή δίνοντας καθημερινά τη δική τους μάχη για την επίτευξη των στόχων της Εθνικής Ασφαλιστικής και την

σελ. 24-27

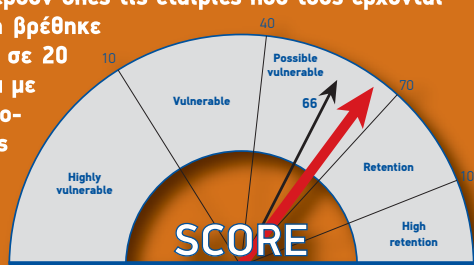
Ποιοτική Εξυπηρέτηση

«Μετράμε, αναλύουμε, διορθώνουμε και πάλι από την αρχή...». Στη φράση αυτή θα μπορούσε να συνοψιστεί η συστηματική προσπάθεια που καταβάλλεται από την Εθνική Ασφαλιστική προκειμένου

σελ. 16-19

Η Πρώτη Επιλογή

Ανθρωποκεντρικότητα, leadership, εμπειρία και ειλικρίνεια, αποτελούν για τους πελάτες τα δυνατό σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής, η οποία εξακολουθεί να παραμένει η πρώτη τους επιλογή, όπως προκύπτει από ερευνητικό πρόγραμμα σχετικά με την εικόνα και τη θέση της Εταιρίας στην εγχώρια αγορά. Όταν ζητήθηκε από τους πελάτες να αναφέρουν όλες τις εταιρίες που τους έρχονται στο μυαλό, η Εθνική Ασφαλιστική βρέθηκε μακράν στην πρώτη θέση ανάμεσα σε 20 ανταγωνίστριες εταιρίες. Σύμφωνα με τα ευρήματα, η Εταιρία εμφανίζει ποσοστό retention στους πελάτες 67,4%, υψηλότερο από αυτό της συνολικής αγοράς αλλά και υψηλότερο από αυτό του ανταγωνισμού.



ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΑΕΕΓΑ "Η ΕΘΝΙΚΗ"

Λεωφόρος Συγγρού 103-105
117 45, Αθήνα

Τηλεφωνικό κέντρο:

18189 / +30.21303.18189

www.ethniki-asfaltiki.gr

e-mail: ethniki@insurance.nbg.gr

Υπεύθυνος έκδοσης:

Μαρία Κόρακα

ISSN: 1790-8272

(Κ.Α. 570052)

να εξελίξει συνεχώς το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης, που εδώ και περίπου ένα χρόνο έχει υιοθετήσει για να προσφέρει τη μέγιστη δυνατή θετική εμπειρία, τόσο στους πελάτες, όσο και στους συνεργάτες της.

σελ. 8

Αποζημιώσεις 2014

Περισσότερο από ένα εκατομμύριο ευρώ την ημέρα σε αποζημιώσεις κατέβαλε σε ασφαλισμένους της το 2014 η Εθνική Ασφαλιστική. Αποζημιώσεις που έρχονται να ανατροφοδοτήσουν με άμεσο και ουσιαστικό τρόπο την εμπιστοσύνη των πελατών της και να δικαιώσουν την επιλογή τους στο όνομα της Εταιρίας.



σελ. 14-15

Εντυπωσιακά αποτελέσματα

Έως εντυπωσιακά θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν τα πρώτα αποτελέσματα από τη λειτουργία της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών Πελατών, σκοπός της οποίας είναι η πελατοκεντρική προσέγγιση των εταιριών, η διασφάλιση της υψηλής ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών και η αξιοποίηση υφιστάμενων, αλλά και δυνητικών επιχειρηματικών πελατών για αύξηση των εργασιών.

► Διαβάστε επίσης:

■ Εταιρικά

- Ο Σύλλογος Εργαζομένων στηρίζει το Κοινωνικό Ιατρείο Ελληνικού.
- Η Εθνική Ασφαλιστική στο πλευρό των παιδιών του Κέντρου Αγάπης Ελφεύσινας.
- Αγώνας για καλό σκοπό.
- Αρωγοί στο έργο του ΕΔΑΣΑ.
- Η Εθνική Ασφαλιστική επίσημος χορηγός στο water polo Euroleague Women Final Four.
- Ταξιδεύοντας σε νέους προορισμούς.

σελ. 39-43

■ Φυσικές καταστροφές και ταραχές στην Ελλάδα.

σελ. 34-35

■ Οι προκλήσεις της ιδιωτικής ασφάλισης στη σύγχρονη εποχή.

σελ. 36

■ Η χρηματοοικονομική κατάσταση των ασφαλιστικών εταιριών

σελ. 38

Όμιλος Εθνικής Τράπεζας

Επαρκής ρευστότητα και ισχυροποίηση ισολογισμού

Τα καθαρά κέρδη του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας το 2014 (προ έκτακτων απομειώσεων) ανήλθαν στα 174 εκατ. ευρώ, απορροφώντας έκτακτες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις. Τα κέρδη του Ομίλου μετά από φόρους και έκτακτες προβλέψεις διατηρήθηκαν σε θετικό επίπεδο, ανερχόμενα σε 66 εκατ. ευρώ. Τα οργανικά λειτουργικά κέρδη του Ομίλου το 2014 ανήλθαν σε 229 εκατ. ευρώ, έναντι ζημιών 226 εκατ. το 2013, τα οργανικά έσοδα προ προβλέψεων αυξήθηκαν κατά 77%. Τα δάνεια αυξήθηκαν κατά 2,7% σε σχέση με το 2013 κυρίως λόγω των εργασιών στην Τουρκία, οι λειτουργικές δαπάνες σε επίπεδο Ομίλου σημείωσαν σημαντική μείωση κατά 12% σε σχέση με το 2013, κυρίως σαν αποτέλεσμα της συγκράτησης του κόστους στην Ελλάδα, ενώ το επαναλαμβανόμενο κόστος κινδύνου παρέμεινε σχεδόν σταθερό στο Δ' τρίμηνο του 2014 στις 245 μ.β. σημειώνοντας μείωση κατά 24 μ.β. σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Παρά τις δυσμενείς συνθήκες η ρευστότητα είναι επαρκής. Τα δάνεια προς καταθέσεις διαμορφώνονται στο 95% σε επίπεδο Ομίλου και 83% στην Ελλάδα, ενώ υπάρχει τρέχουσα δυνατότητα άντλησης επιπλέον ρευστότητας ύψους 15 δισ. ευρώ από το Ευρωσύστημα.

Σύμφωνα με τη σχετική ανακοίνωση η ποιότητα του χαρτοφυλακίου βαίνει βελτιούμενη το 2014. Ο ρυθμός δημιουργίας δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών συνέχισε να μειώνεται στο Δ' τρί-

μηνο του 2014 τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Στην Ελλάδα τα ληξιπρόθεσμα άνω των 90 ημερών μειώθηκαν κατά 14% σε τριμηνιαία βάση στα 211 εκατ. ευρώ, ενώ καλύφθηκαν από τις επαναλαμβανόμενες προβλέψεις τριμήνου κατά 1,4 φορές. Σε αυτό συνέβαλε κυρίως ο επιχειρηματικός τομέας, όπου η δημιουργία ληξιπρόθεσμων ανήλθαν σε 27 εκατ. ευρώ έναντι 81 εκατ. ευρώ στο προηγούμενο τρίμηνο, ενώ υπήρξε μικρή χειροτέρευση στους τομείς των στεγαστικών και των ΜΜΕ.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ο δείκτης των καθυστερήσεων 90+ διαμορφώθηκε στο 32%. Αυτό σε συνδυασμό με τις πρόσθετες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις οδήγησε σε αύξηση τον δείκτη κάλυψης επισφαλειών στο 60%. Τα ρυθμιζόμενα δάνεια ανήλθαν στα 6,6 δισ. ευρώ εκ των οποίων το 53% εξυπηρετούνται. Τα στεγαστικά δάνεια αποτελούν πλέον του 50% του συνόλου των αναδιαρθρωμένων δανείων. Στην Τουρκία, ο δείκτης καθυστερήσεων 90+ μειώθηκε στο 5,3% (από 5,6% στο προηγούμενο τρίμηνο και 6,1% στο τέλος του 2013) ενώ η κάλυψη επισφαλειών αυξήθηκε κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο, στο 75%. Στην Νοτιοανατολική Ευρώπη και στις υπόλοιπες διεθνείς δραστηριότητες, ο δείκτης καθυστερήσεων 90+ μειώθηκε οριακά κάτω από το 28%, ενώ η κάλυψη επισφαλειών αυξήθηκε κατά 2,5 ποσοστιαίες μονάδες, στο 54%. Η κεφαλαιακή θέση του Ομίλου παρέμεινε ισχυρή με τον δείκτη

CET 1 στο 13,6%. Με την πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III, ο δείκτης CET 1 ανέρχεται στο 9,4% και δεν περιλαμβάνει κεφαλαιακές ενέργειες.

Στην Ελλάδα, όσον αφορά στη συγκράτηση του κόστους, το μεγάλος κλίμακας πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου, απέδωσε σημαντικά οφέλη καθώς τα εγχώρια έξοδα προσωπικού μειώθηκαν κατά 18% σε ετήσια βάση με αποτέλεσμα τα συνολικά λειτουργικά έξοδα να μειωθούν κατά 15% σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο. Τα γενικά και διοικητικά έξοδα μειώθηκαν επίσης κατά 8% σε ετήσια βάση, χάρη στον εξορθολογισμό του δικτύου και το κλείσιμο 12 καταστημάτων. Γενικά η αποτελεσματικότητα βελτιώθηκε σε μεγάλο βαθμό, με τον δείκτη κόστους προς έσοδα να πέφτει κατά 10 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση στο 60,3%, ενώ ο δείκτης κόστους προς οργανικά έσοδα μειώθηκε κατά 16 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση, στο 58,2%. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, τα οργανικά αποτελέσματα προ προβλέψεων σημείωσαν σημαντική αύξηση κατά 76% σε ετήσια βάση σε 754 εκατ. ευρώ. Αν συμπεριληφθούν τα (αρνητικά) μη οργανικά έσοδα, τα αποτελέσματα προ προβλέψεων ανέρχονται σε 692 εκατ. ευρώ αυξημένα κατά 32% σε ετήσια βάση.

Στην Τουρκία τα οργανικά έσοδα της Finansbank σημείωσαν αύξηση σε ετήσια βάση κατά 4% και ανήλθαν σε TRY 4,4 δισ. παρά την επιβολή, από τις τουρκικές αρχές, περιορισμών στις προμήθειες δανειακών προϊόντων λιανικής και των προμηθειών.

Ισχυρή κερδοφορία το 2014 για την Εθνική Ασφαλιστική

Την ηγετική του θέση στην ασφαλιστική αγορά ενίσχυσε ο Όμιλος της Εθνικής Ασφαλιστικής, το 2014, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα υψηλή κερδοφορία. Ο Όμιλος παρουσίασε το 2014 κέρδη προ φόρων ύψους 105,5 εκατ. ευρώ αντίστοιχα με αυτά του 2013 (111,9 εκατ. ευρώ), εξέλιξη που σηματοδοτεί τη συνέχιση των καλών αποτελεσμάτων, στα οποία ο Όμιλος επανάκαμψε τα τελευταία χρόνια. Αντίστοιχα, η Εταιρία παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους 105,0 εκατ. ευρώ για το έτος.

Τα κέρδη ενίσχυσαν περαιτέρω την κεφαλαιακή επάρκεια της Εθνικής Ασφαλιστικής. Συγκεκριμένα, τα Ίδια Κεφάλαια της Εταιρίας κατά το 2014 ενισχύθηκαν κατά 64,4 εκατ. ευρώ (ανερχόμενα σε 591 εκατ. ευρώ), με αποτέλεσμα, αυτή, να παρουσιάσει πλεονάσμα περιθωρίου φερεγγυότητας ύψους 595,0 εκατ. ευρώ, σημαντικά αυξημένο σε σχέση με το 2013 όταν είχε διαμορφωθεί σε 478,3 εκατ. ευρώ, με το δείκτη φερεγγυότητας να διαμορφώνεται σε 590% έναντι δείκτη 528% το 2013. Η ενίσχυση αυτή του Ομίλου, ως απόρροια

“
...με άξονα
την καινοτομία
και αξιοποιώντας
τα συγκριτικά της πλεονεκτήματα,
η Εταιρία επανασχεδίασε
εγκαίρως τη στρατηγική της,
με στόχο τη μειξεδίξή της
σε μια σύγχρονη, σταθερά ισχυρή
ασφαδιστική
επιχείρηση...”

της κερδοφορίας του, ενισχύει περαιτέρω τα κεφάλαιά του στο επερχόμενο περιβάλλον Solvency II.

Η Εταιρία κατάφερε να αυξήσει σημαντικά την παραγωγή της και να πετύχει ένα κερδοφόρο αποτέλεσμα μέσα στο εξαιρετικά δυσμενές οικονομικό περιβάλλον. Η νέα παραγωγή σε ετησιοποιημένα ασφαλιστικά των

ατομικών συμβολαίων ζωής έφθασε τα 40,5 εκατ. ευρώ. Τα εγγεγραμμένα (μικτά) ασφαλιστρα για τον Όμιλο ανήλθαν σε 563,3 εκατ. ευρώ έναντι 574,6 εκατ. ευρώ, ενώ για τη Μητρική Εταιρία αυτά ανήλθαν σε 533,3 εκατ. ευρώ έναντι 545,3 εκατ. ευρώ το 2013. Αν συμπεριληφθούν τα επενδυτικά συμβόλαια, τα εγγεγραμμένα (μικτά) ασφαλιστρα διαμορφώνονται στα 778,9 εκατ. ευρώ έναντι 660,2 εκατ. ευρώ, ενώ για τη Μητρική Εταιρία στα 748,9 εκατ. έναντι 630,9 εκατ. ευρώ το 2013.

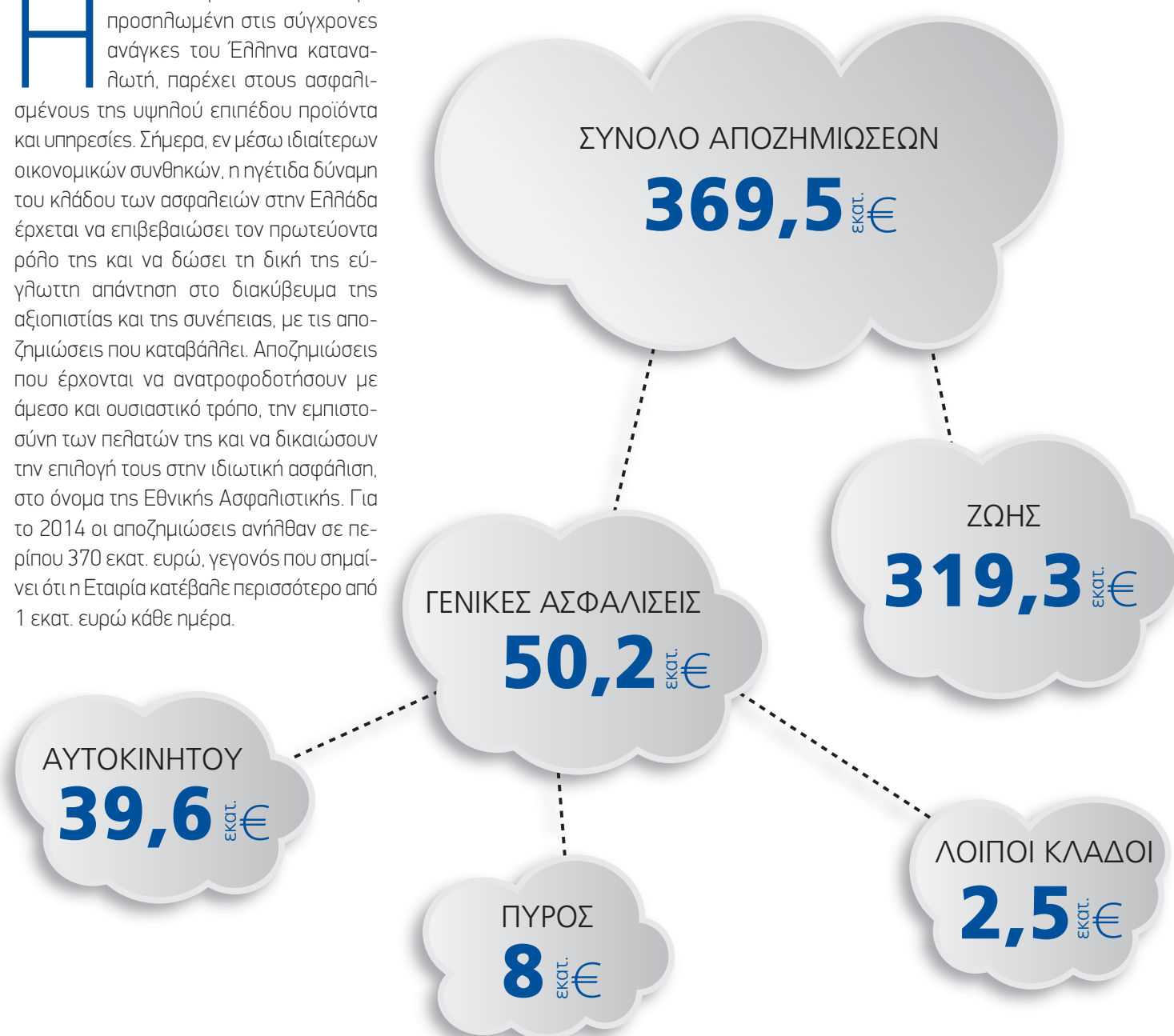
Η εξέλιξη της κερδοφορίας είναι, κυρίως, αποτέλεσμα του εντεινόμενου ελέγχου του κόστους ζημιών, ιδιαίτερα στους κλάδους Ζωής και Αυτοκινήτου, της αποτελεσματικής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου Επενδύσεων, της ανάπτυξης νέων κερδοφόρων προϊόντων, της ενίσχυσης των εναλλακτικών δικτύων πωλήσεων και της αποτελεσματικής διαχείρισης των λειτουργικών εξόδων, μέσω συνεργειών με την Μητρική Εταιρία ΕΤΕ.

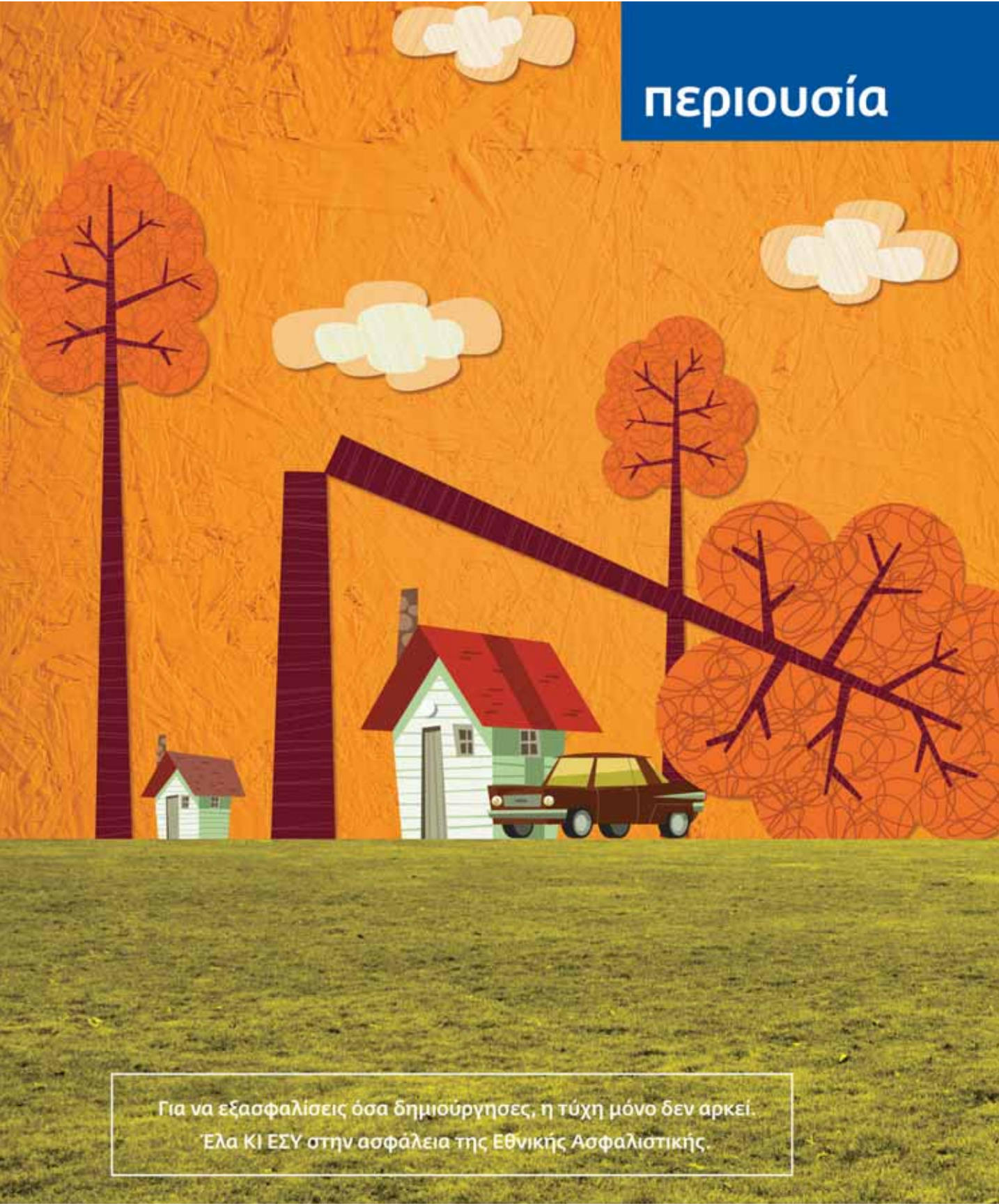
Η Εθνική Ασφαλιστική, διατηρώντας τις θετικές αποδόσεις στο σύνολο των δραστηριοτήτων της, θα αποτελέσει βασικό «μοχλό» στις εξελίξεις της ασφαλιστικής αγοράς, αναπτύσσοντας τα δίκτυα της, επενδύοντας στο προσωπικό της και στηρίζοντας τους πελάτες της. Μέσα από αυτό το μοντέλο, η Εταιρία με αρωγό τη μητρική της Εθνική Τράπεζα, φιλοδοξεί ως παραγωγική μονάδα να συμβάλει στην επανεκκίνηση της εθνικής οικονομίας.



1 εκατ. ευρώ την ημέρα σε αποζημιώσεις το 2014

Η Εθνική Ασφαλιστική, σταθερά προσηλωμένη στις σύγχρονες ανάγκες του Έλληνα καταναλωτή, παρέχει στους ασφαλισμένους της υψηλού επιπέδου προϊόντα και υπηρεσίες. Σήμερα, εν μέσω ιδιαίτερων οικονομικών συνθηκών, η ηγέτιδα δύναμη του κλάδου των ασφαλειών στην Ελλάδα έρχεται να επιβεβαιώσει τον πρωτεύοντα ρόλο της και να δώσει τη δική της εύγλωττη απάντηση στο διακύβευμα της αξιοπιστίας και της συνέπειας, με τις αποζημιώσεις που καταβάλλει. Αποζημιώσεις που έρχονται να ανατροφοδοτήσουν με άμεσο και ουσιαστικό τρόπο, την εμπιστοσύνη των πελατών της και να δικαιώσουν την επιλογή τους στην ιδιωτική ασφάλιση, στο όνομα της Εθνικής Ασφαλιστικής. Για το 2014 οι αποζημιώσεις ανήλθαν σε περίπου 370 εκατ. ευρώ, γεγονός που σημαίνει ότι η Εταιρία κατέβαλε περισσότερο από 1 εκατ. ευρώ κάθε ημέρα.





περιουσία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ

Χώρος Τέχνης Εθνικής Ασφαλιστικής

Αναδρομή στο παρελθόν και προβολή στο μέλλον είναι τα εγχειρήματα που αποτελούν τον φιλόδοξο καλλιτεχνικό στόχο της «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ», ενός καλλιτεχνικού πολυχώρου της Εθνικής Ασφαλιστικής. Ιστορία και τέχνη μαζί.

Στο ισόγειο της «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ» θα φιλοξενοούνται εκθέσεις καλλιτεχνών χωρίς εμπορική εκμετάλλευση. Η τέχνη είναι η ψυχή της κοινωνίας και η δημιουργία είναι η απάντηση στην κρίση.

Στον πρώτο όροφο στεγάζεται το Αρχείο Νεοελληνικής Τέχνης του κ. Δ. Παπαγεωργόπουλου που περιλαμβάνει τις συμμετοχές Ελλήνων καλλιτεχνών σε διεθνείς εκθέσεις τον 19ο και 20ό αιώνα.

Τα εγκαίνια της «ΣΤΟart ΚΟΡΑΗ» πραγματοποιήθηκαν στις 28/4/2015, ενώ έως 12/6/2015 θα φιλοξενείται εκεί αναδρομική έκθεση ψηφιδωτών της κας Λυδίας Σαρρή.

Τα εγκαίνια του χώρου τίμησαν με την παρουσία τους τα στελέχη της Διοίκησης και ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δημήτρης Δημόπουλος, ο οποίος στην ομιλία του τόνισε: «Είμαστε πεπεισμένοι τόσο εγώ όσο και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας μας, ο κ. Μαυρόγαλος, που εκπροσωπεί τη νεότερη γενιά στελεχών μας, αλλά και σύσσωμη η Εταιρία, ότι η φιλοδοξία μας θα ικανοποιηθεί και ο χώρος τούτος θα αναδειχθεί σε μια κυψέλη δημιουργικότητας».



Να σημειωθεί ότι η Εταιρία προχώρησε στην υλοποίηση αυτής της πρωτοβουλίας μετά από πρόταση της κ. Ελένης

Ταλιούρη, η οποία ανήκει στο δυναμικό της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ενοποιημένων Λειτουργιών.



ΣΤΟ art ΚΟΡΑΗ

ΛΥΔΙΑ ΣΑΡΡΗ

ΑΝΑΔΡΟΜΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ
ΨΗΦΙΔΩΤΩΝ 1965 - 2012

28 ΑΠΡΙΛΙΟΥ - 12 ΙΟΥΝΙΟΥ 2015

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ

Η Λυδία Σαρρή γεννήθηκε στην Αθήνα. Σπούδασε στην Α.Σ.Κ.Τ. στο εργαστήρι ζωγραφικής του Γιάννη Μόραλη και ψηφιδωτού της Έλλης Βοϊθα-Λάσκαρη. Οργάνωσε 20 ατομικές εκθέσεις (10 ψηφιδωτού) και πήρε μέρος σε 4 Πανελλήνιες, 3 Πανελλαδικές Νέων, σε μία Διεθνή στο Βουκουρέστι και πολλές ομαδικές. Τιμήθηκε με το Α' βραβείο ζωγραφικής στην Β' Πανελλαδική έκθεση Νέων.





Διεύθυνση Επιχειρηματικών Πελατών

Σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης

Επιμέλεια: Βασίλης Θεοχάρης,
Διεύθυνση Επιχειρηματικών Πελατών

Στη διάρκεια της μακρόχρονης διαδρομής της, η Εθνική Ασφαλιστική έχει οικοδομήσει ισχυρή σχέση εμπιστοσύνης με την ελληνική επιχείρηση και ως εκ τούτου κατέχει σημαντική θέση στον τομέα αυτό. Στο πλαίσιο ανάπτυξης και ενίσχυσης της εν λόγω σχέσης, η Εταιρία σχεδίασε και διενεργεί τη Διεύθυνση Επιχειρηματικών

Πελατών με γνώμονα τη γενικότερη στρατηγική επιλογή να τεθεί ο πελάτης στο κέντρο της «μεγάλης εικόνας».

Ήδη, τα πρώτα αποτελέσματα δεν είναι απλώς ενθαρρυντικά, αλλά θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν έως εντυπωσιακά (με 220 νέους πελάτες και αύξηση χαρτοφυλακίου κατά 40%) και επιτρέπουν στην Εταιρία να αισιοδοξεί για τη δυναμική και

τις προοπτικές της Διεύθυνσης. Αναλυτικότερα, ο σκοπός της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών Πελατών είναι η πελατοκεντρική προσέγγιση των επιχειρήσεων, η διασφάλιση υψηλής ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών και η αξιοποίηση υφιστάμενων αλλά και δυνητικών επιχειρηματικών πελατών για αύξηση των εργασιών. Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης εμπίπτουν μέχρι



Από αριστερά: Χρήστος Μάνιζος, Νάνου Μαργέτη, Βαγγέλης Κόκκινος, Έδνα Μίχου, Φίλιππος Χαδικιόπουλος, Σάντρα Μοσχοπούλου, Μαρία Μπαδάσκα, Μαρία Αναρά, Τριάδης Τοαμοδιάς, Βασίλης Θεοχάρης, Αλέξης Κύνσαδος.

στιγμής οι εταιρίες με κύκλο εργασιών μεγαλύτερο των 2,5 εκατ. ευρώ ή ασφαλιζόμενα κεφάλαια άνω των 2 εκατ. ευρώ. Επιπλέον, η διαχείριση του συγκεκριμένου τμήματος του πελατολογίου της Εταιρίας πραγματοποιείται με απόλυτο σεβασμό στο διαμεσολαβητή που ο πελάτης έχει επιλέξει. Πελατοκεντρική εξυπηρέτηση για τη

“

...κομβικό σημείο για τη διαχείριση της συνολικής σχέσης του επιχειρηματικού πελατολογίου με την Εθνική Ασφαλιστική, αποτελούν οι Relationship Manager. Δημιουργούν και διατηρούν προσωπική επαφή με τους πελάτες και συνεργάζονται με τους Κλάδους για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους...

”

Διεύθυνση σημαίνει ότι λαμβάνεται υπόψη η συνολική εικόνα που έχουν όλοι οι Κλάδοι για τον εκάστοτε επιχειρηματικό πελάτη, ενώ η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών έρχεται να διασφαλιστεί με την πραγματοποίηση των απαραίτητων ενεργειών, ούτως ώστε οι κλάδοι να ανταποκρίνονται εγκαίρως και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις απαιτήσεις των επιχειρηματικών πελατών (προσφορές, διακανονισμός ζημιών κ.λπ.).

Κομβικό σημείο για τη διαχείριση της συνολικής σχέσης του επιχειρηματικού πελατολογίου με την Εθνική Ασφαλιστική, αποτελούν οι Relationship Manager (RM), οι οποίοι δημιουργούν και διατηρούν προσωπική επαφή με τους πελάτες και συνεργάζονται με τους κλάδους για την επίτευξη της βέλτιστης δυνατής εξυπηρέτησής τους.

Ειδικότερα, οι RM της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών Πελατών είναι υπεύθυνοι για:

(α) την επικοινωνία με τους επιχειρηματι-

κούς πελάτες, απευθείας ή μέσω διαμεσολαβούντων. Αποτελούν σημείο επαφής των επιχειρηματικών πελατών με την Εταιρία,

(β) την προώθηση των αιτημάτων των πελατών τους στους αρμόδιους κλάδους (προσφορά, απαίτηση ζημιάς, κ.λπ.), καθώς και την εποπτεία της έγκαιρης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης των κλάδων στα αιτήματα αυτά,

(γ) τη διεύρυνση του χαρτοφυλακίου των επιχειρηματικών πελατών με την προσέλκυση νέων πελατών, τη διεύρυνση των εργασιών με τους υφιστάμενους πελάτες, την αξιοποίηση affinity groups που ενυπάρχουν σε εταιρικούς πελάτες σε συνεργασία με τους διαμεσολαβούντες των πελατών αυτών και επιδίωξη cross selling σε αυτές τις ομάδες μέσω ειδικά σχεδιασμένων προ-ιόντων.

Στη σφαίρα των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών Πελατών έχει ενταχθεί και το Τμήμα Διαγωνισμών που επιμελείται τη συμμετοχή της Εταιρίας σε διαγωνισμούς οργανισμών, με το συντονισμό όλων των κλάδων προκειμένου να υποβάλλεται ολοκληρωμένα η προσφορά της Εταιρίας.

Η συνεργασία με τους κλάδους είναι μείζονος σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών Πελατών και αναπτύσσεται σε δύο επίπεδα. Πρώτον, οι υφιστάμενοι τομείς μεγάλων πελατών των Κλάδων Πυρός και Αυτοκινήτου είναι υπεύθυνοι για την εξυπηρέτηση, καθώς και οι άμεσοι συνεργάτες της Διεύθυνσης στους κλάδους αυτούς. Στους υπόλοιπους κλάδους, υπεύθυνοι για την εξυπηρέτηση καθώς και άμεσοι συνεργάτες της Διεύθυνσης είναι οι υπεύθυνοι των κλάδων. Και δεύτερον, οι κλάδοι είναι υπεύθυνοι για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των Επιχειρηματικών Πελατών που τους προωθούνται από τη Διεύθυνση, λαμβάνοντας υπόψη τους και τις όποιες ανάγκες ή κατευθυντήριες γραμμές.

Οι άνθρωποί μας είπαν:

«...Η Διεύθυνση Επιχειρηματικών Πελατών, στον πρώτο χρόνο λειτουργίας της έχει να παρουσιάσει εντυπωσιακά αποτελέσματα ποσοτικά και ποιοτικά, τα οποία είναι αποτέλεσμα της συλλογικής προσπάθειας και επιμονής στην επιτυχία του εγχειρήματος των στελεχών της Δ/νσης, αλλά και της υποστήριξης και συνεργασίας των άρτια καταρτισμένων στελεχών των Κλάδων Αναλήψεων και Ζημιών...».

Αλέξιος Κώτσαλος

«...Πλέον των θετικών αποτελεσμάτων που παρουσίασε η Διεύθυνση Επιχειρηματικών Πελατών στον πρώτο χρόνο λειτουργίας της, έχει να επιδείξει επιπλέον:

- τη διατήρηση χαρτοφυλακίου και τη μείωση του ρυθμού των ακυρώσεων με σχεδόν μηδενικές απώλειες από το εν ισχύ πελατολόγιο,
- τη διεύρυνση των ενδοομιλικών συνεργειών, τόσο με την ΕΤΕ όσο, και με τις υπόλοιπες θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου,
- την ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του direct επιχειρηματικού πελατολογίου της Εταιρίας μας...».

Ευάγγελος Κόκκινος

«...Η δημιουργία της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών Πελατών ήρθε σε μια χρονική στιγμή που η Εταιρία μας ήθελε να κάνει το μεγάλο βήμα δειχνοντας έμπρακτα την εξωστρέφειά της. Τα μέχρι στιγμής αποτελέσματα δικαιώνουν αυτή την επιλογή, καθώς οι άνθρωποί της προσανατολισμένοι στο κοινό όραμα, προσπαθούν με όλη τους την ψυχή να πετύχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα και στόχους...».

Χρήστος Μάντζιος

Εθνική Ασφαλιστική

Η πρώτη επιλογή του πελάτη

Επιμέλεια: Λουΐζα Τσιροπούλου
Τομέας Marketing

Ανθρωποκεντρικότητα, leadership, εμπειρία και ειλικρίνεια, αποτελούν για τους πελάτες τα τέσσερα πιο δυνατά σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής, η οποία εξακολουθεί να είναι η πρώτη τους επιλογή, όπως προκύπτει από πρόσφατο ερευνητικό πρόγραμμα σχετικά με την εικόνα και τη θέση της Εταιρίας στην εγχώρια αγορά.

Το εν λόγω πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε από τον Τομέα Marketing σε συνεργασία με την εταιρία ερευνών MRB Hellas στο πλαίσιο της πάγιας πολιτικής της Εταιρίας για συνεχή διερεύνηση και μέτρηση των κυριοτέρων παραγόντων που βελτιώνουν τον βαθμό ικανοποίησης και πιστότητας των πελατών. Ειδικότερα, στόχος του προγράμματος ήταν να διερευνήσει τα δυνατά σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής σε σχέση με τον ανταγωνισμό, τις σύγχρονες ανάγκες του Έλληνα πολίτη αναφορικά με την ασφάλισή του αλλά και τους τρόπους με τους οποίους η Εταιρία μπορεί να τις καλύψει με το βέλτιστο δυνατό τρόπο.

Παράλληλος στόχος της έρευνας ήταν να διερευνήσει και τις απόψεις των **συνεργατών της** (brokers) ως προς τις τάσεις της αγοράς και τη σχέση τους με την Εθνική Ασφαλιστική καθώς και την εικόνα που έχουν γι' αυτήν σε σχέση με τον εγχώριο ανταγωνισμό. Κατά συνέπεια το ερευ-

νητικό πρόγραμμα διενεργήθηκε σε δυο διακριτές φάσεις: α) ποσοτική έρευνα σε ευρύ κοινό (πελάτες ασφαλιστικών εταιριών και της Εθνικής Ασφαλιστικής), που διεξήχθη πανελλαδικά σε τυχαίο δείγμα, αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού των πελατών ασφαλιστικών εταιριών και β) ποσοτική έρευνα σε συνεργάτες του πρακτορειακού δικτύου/brokers της Εταιρίας που διεξήχθη πανελλαδικά σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνολικού πληθυσμού των συνεργατών που έχουν πρακτορειακή σύμβαση με την Εταιρία.

Οι απόψεις των πελατών

Κατ' αρχάς, ποιο είναι το προφίλ του σημερινού πελάτη της ασφαλιστικής αγοράς; Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ο σημερινός πελάτης είναι κυρίως ηλικίας 25-44 (57,2%) και έχει αγοράσει κατά το μεγαλύτερο ποσοστό ασφάλιση αυτοκινήτου, σε μικρότερο ποσοστό ασφάλιση υγείας και σε πολύ μικρότερα ποσοστά συνταξιοδοτικά προγράμματα ή ασφάλιση ατυχήματος και ασφάλιση κατοικίας. Στο εγγύς μέλλον, δε, επιθυμεί να αγοράσει κατά το μεγαλύτερο ποσοστό (36%) συνταξιοδοτικό πρόγραμμα. Ακολουθεί η ασφάλεια υγείας (28%), η ασφάλεια ζωής (26%), η ασφάλεια κατοικίας (14%) και με πολύ μικρότερα ποσοστά άλλα είδη ασφάλισης.

Τα δυνατά σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής

Τα τέσσερα πιο δυνατά σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής, τα οποία χαρακτηρίζουν το brand σύμφωνα με τους πελάτες μας, είναι:

Ανθρωποκεντρικότητα, leadership, εμπειρία, honesty.

Αναλυτικότερα η Εθνική Ασφαλιστική είναι ισχυρή στην...

Ανθρωποκεντρικότητα:

- είναι κοντά στον πελάτη,
- έχει καλή εξυπηρέτηση,

Leadership:

- έχει ηγετική θέση στην αγορά,
 - είναι αξιόπιστη,
 - έχει καλή φήμη,
- είναι οικονομικά ισχυρή,
 - έχει κύρος.

Εμπειρία:

- έχει πολυετή παρουσία στην Ελλάδα.

Honesty:

- ειλικρίνής.

Τρόποι επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας

Ανάλυση με βάση την κατοχή προϊόντων

Ποιο από αυτά είχε τη μεγαλύτερη βαρύτητα στην επιλογή σας?

Βάση: σύνολο ερωτηθέντων (n=600)

%	σύνολο n=600	ασφάλεια υγείας	συνταξιοδοτικό/ επενδυτικό	ασφάλεια ζωής/ ατυχήματος	ασφάλεια κατοικίας	ασφάλεια αυτοκινήτου	παιδικό (σύνολο)	ασφάλεια επιχείρησης
Προτροπή του ασφαλιστή	43	47	39	43	27	53	38	42
Σύσταση φίλου / γνωστού	22	22	29	29	7	19	30	7
Αναζητήσατε πληροφορίες για να συγκρίνετε	14	17	18	12	5	12	19	15
Προτροπή της Τράπεζας με την οποία συνεργάζεστε	10	5	8	10	50	2	6	17
Προηγούμενη εμπειρία με την εταιρία - Έχετε ξανασυνεργαστεί με αυτήν	7	3	5	4	8	10	8	17
Ενημερωθήκατε από διαφήμιση για το πρόγραμμα	3	6	2	0	2	3	0	0
Άλλο	0	0	0	0	0	1	0	0
ΔΕ/ΔΑ	1	0	0	3	2	1	0	2

Top of mind

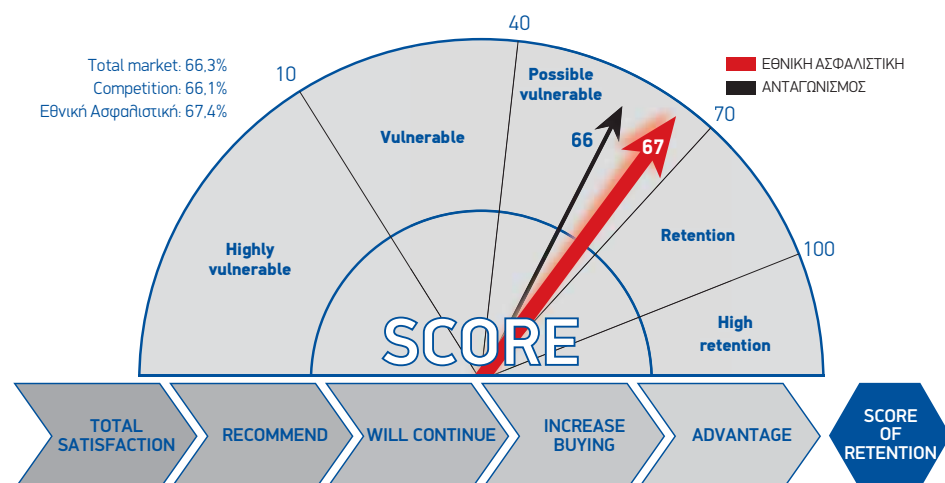
Όταν ζητήθηκε από τους πελάτες να αναφέρουν όλες τις εταιρίες που τους έρχονται στο μυαλό, η Εθνική Ασφαλιστική βρέθηκε μακράν στην πρώτη θέση ανά-

μεσα σε 20 ασφαλιστικές εταιρίες της εγχώριας αγοράς. Δηλαδή, το brand name «ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ» υπάρχει στο μυαλό όλων των ερωτώμενων και μάλιστα στην πρώτη θέση. Γεγονός το οποίο

ενισχύεται από την πολύχρονη παρουσία της Εταιρίας που βρίσκεται πάντα με συνέπεια δίπλα στις ασφαλιστικές ανάγκες του Έλληνα πολίτη.

Στην ερώτηση «λαμβάνοντας υπόψη τη συνολική εικόνα που έχετε για την εταιρία, πόσο πιθανό είναι να επιλέξετε την Εθνική Ασφαλιστική την επόμενη φορά που θα επιλέξετε ασφάλεια;», σχεδόν το 80% απάντησαν ότι η Εθνική θα είναι η ΠΡΩΤΗ ΤΟΥΣ ΕΠΙΛΟΓΗ και αν όχι η πρώτη, τουλάχιστον μια από τις δύο εταιρίες που θα σκεφτόταν σοβαρά να επιλέξουν.

Score of retention



Πως επιλέγουν ασφαλιστική εταιρία;

Οι τρόποι επιλογής του σημερινού υποψήφιου πελάτη, διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος ασφάλισης, αλλά υπάρχουν και κοινά κριτήρια που δεν διαφοροποιούνται και παραμένουν σταθερά σε κάθε απόφαση για ασφάλιση.

Οι ερωτώμενοι δηλώνουν ότι ο κυριότερος παράγοντας επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας σε περίπτωση ασφάλισής τους, είναι πρωταρχικά η προτροπή του ασφαλιστή, (με υψηλότερη διαφοροποίηση σε ασφάλειες υγείας και ασφάλειες αυτοκινήτου), στη δεύτερη θέση έρχεται η σύσταση φίλου/συγγενή (με υψηλότερη διαφοροποίηση σε συνταξιοδοτικά / επενδυτικά προγράμματα / ασφάλειες ζωής /

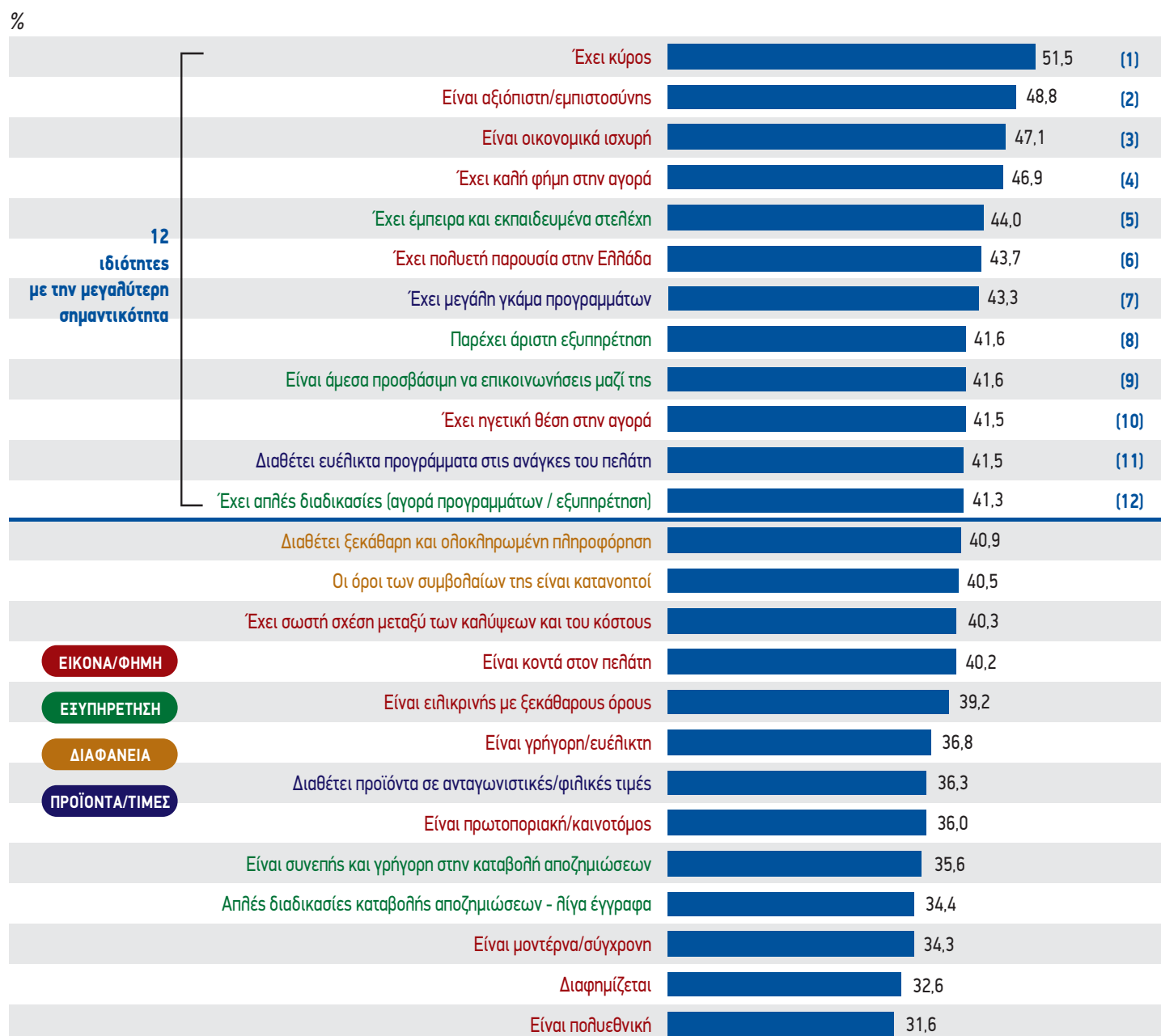
ατυχήματος και παιδικά προγράμματα σπουδών) και στην τρίτη θέση η αναζήτηση πληροφοριών και η σύγκριση προσφορών. Ειδικότερα, όσοι αναζητούν μόνοι τους πληροφορίες για να συγκρίνουν και να επιλέξουν την εταιρία που θα εμπιστευτούν για την ασφάλισή τους, οι τρόποι που χρησιμοποιούν κυρίως είναι με απευθείας προσέγγιση διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών, μέσω Internet, μέσω συζή-

τησης με ασφαλιστές και τέλος μέσω γνωστών ή φίλων

Κριτήρια επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας

Οι πελάτες της ασφαλιστικής αγοράς δηλώνουν ότι το σημαντικότερο κριτήριο επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας ανεξαρτήτως είδους ασφάλισης είναι η **αξιοπιστία** της εταιρίας και η **καλή της φήμη**.

Σημαντικότητα ιδιοτήτων ως προς την επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας



Στο διάγραμμα «Σημαντικότητα ιδιοτήτων ως προς την επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας» φαίνονται οι 12 πιο σημαντικές ιδιότητες που θεωρούν οι πελάτες ότι επηρεάζουν την τελική τους απόφαση στην επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας.

Σύμφωνα με την έρευνα η εικόνα της Εθνικής Ασφαλιστικής στηρίζεται στους άξονες **leadership & ανθρωποκεντικότητα**, κατέχοντας ιδιαίτερα ξεχωριστή θέση στην αγορά.

Επίσης, ένας ακόμη δείκτης με ιδιαίτερη σημασία είναι ο βαθμός σταθερότητας των πελατών, αφού είναι γνωστό ότι ένας πιστός πελάτης φέρνει τουλάχιστον τέσσερις νέους πελάτες στην Εταιρία. Έτσι, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας η Εθνική Ασφαλιστική εμφανίζει ποσοστό retention στους πελάτες της 67,4% -υψηλότερο από αυτό της συνολικής αγοράς (66,3%) - αλλά και υψηλότερο από αυτό του ανταγωνισμού (66,1%).

Οι απόψεις συνεργατών/brokers

Η δεύτερη φάση της έρευνας είχε ως στόχο να δοθεί η ευκαιρία στους συνεργάτες του πρακτορειακού δικτύου να διατυπώσουν τα θέματα που τους απασχολούν αναφορικά με τη σχέση τους με την Εθνική Ασφαλιστική, αλλά και να μας μεταφέρουν την εικόνα της Εταιρίας στην αγορά και στους πελάτες τους.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας, οι συνεργάτες μας αναγνωρίζουν (με αυθόρμητη αναφορά) ως δυνατά σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής κυρίως τη **φήμη** και την **αξιοπιστία**.

Επίσης ποσοστό 60% των συνεργατών μας που συμμετείχαν στην έρευνα, δήλωσαν ότι είναι υπερήφανοι που συνεργάζονται με την Εθνική Ασφαλιστική.

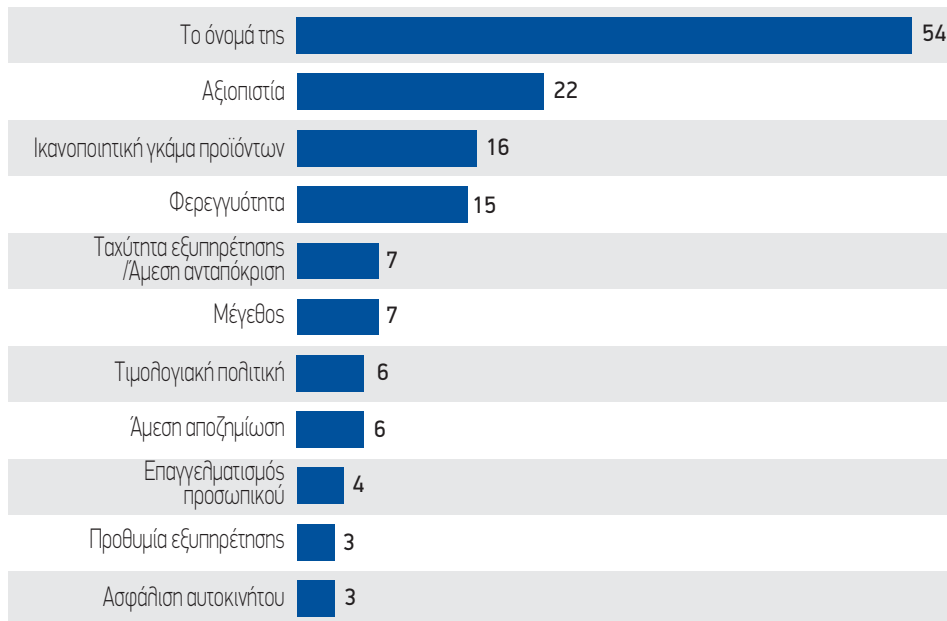
Παράλληλα αναφέρουν θέματα που θεωρούν πολύ σημαντικά στη συνεργασία με τον πελάτη και αυτά είναι κυρίως:

- η ταχύτητα εξυπηρέτησης,
- η άμεση επικοινωνία και ενημέρωση,
- η μείωση γραφειοκρατίας και οι απλές διαδικασίες,

Δυνατά σημεία Εθνικής Ασφαλιστικής γενικά Αυθόρμητα

Ποια θεωρείτε ότι είναι τα δυνατά σημεία της Εθνικής Ασφαλιστικής;

Βάση: σύνολο ερωτηθέντων (n=121)



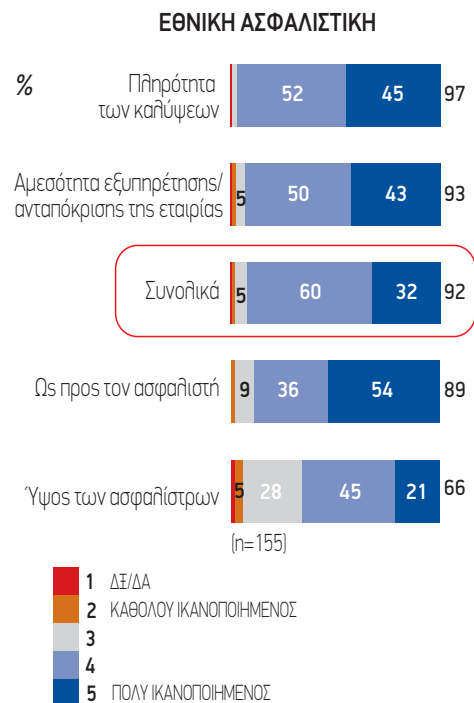
- οι ανταγωνιστικές τιμές στα προϊόντα και
- τέλος η ευελιξία των προϊόντων.

Σχετικά με την αναμενόμενη τάση της ζήτησης σε ασφαλιστικά προϊόντα στο εγγύς μέλλον, οι συνεργάτες δήλωσαν ότι αναμένουν να αυξηθεί σημαντικά η ζήτηση κυρίως των προγραμμάτων ασφάλισης υγείας / νοσοκομειακά (πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης)

Ενδιαφέρον εύρημα των δυο ερευνών είναι ότι η πληρότητα των καλύψεων καταγράφεται σε ικανοποιητικά επίπεδα για την Εθνική Ασφαλιστική τόσο από τους πελάτες της Εταιρίας, όσο και από τους συνεργάτες (brokers).

Ειδικότερα, υψηλά καταγράφονται τα ποσοστά ικανοποίησης των πελατών της Εθνικής Ασφαλιστικής στην αξιολόγηση παραμέτρων όπως **πληρότητα των καλύψεων** (97%), **αμεσότητα εξυπηρέτησης/ανταπόκριση** της Εταιρίας (93%) αλλά και γενικότερη **συνολική ικανοποίηση** (92%).

Βαθμός ικανοποίησης από πελάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής



Νέα δυναμική ανάπτυξη

Η Εθνική Ασφαλιστική, η πρώτη εταιρία της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, αναλαμβάνει σειρά καινοτόμων πρωτοβουλιών για την αναβάθμιση του συνόλου των υπηρεσιών της, τη δημιουργία νέων πρωτοποριακών προγραμμάτων και προϊόντων, προκειμένου να απαντήσει στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών και των συνεργατών της. Τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Εταιρίας παρουσιάζουν το πρόγραμμα των δράσεων που έχουν δρομοδογηθεί για την επίτευξη του κεντρικού στόχου, που αναφέρεται στη διατήρηση της πρωτοκαθεδρίας της στην αγορά, στην ενίσχυση της ήδη υψηλής κερδοφορίας της, αλλά και στη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ικανοποίησης του πελατολογίου και του παραγωγικού της δικτύου.

Σπύρος Μαυρόγαλος, Διευθύνων Σύμβουλος

Η μεγάλη πρόκληση με την οποία βρίσκεται αντιμέτωπη η Εθνική Ασφαλιστική αναφέρεται στην ευελιξία της, όχι απλώς να ακολουθεί την εποχή της, αλλά να επιχειρεί να προηγείται της εποχής της. Άλλωστε η ταχύτητα που λαμβάνουν χώρα οι αλλαγές στο εσωτερικό ενός επιχειρηματικού οργανισμού σε σχέση με τις συνθήκες του περιβάλλοντος δράσης του, αναδεικνύεται πλέον σε σημείο «κλειδί» για τη διαρκή ανάπτυξη και ισχυροποίησή του στην αγορά.

Οι στρατηγικές επιλογές για την αποτελεσματική ανταπόκριση, απ' ενός στις διαφοροποιημένες ανάγκες των καταναλωτών εν μέσω οικονομικής κρίσης και απ' ετέρου στις υποχρεώσεις που θέτει το νέο κανονιστικό πλαίσιο εποπτείας Solvency II, ανέδειξαν με τον καλύτερο τρόπο τη δυναμική της Εταιρίας, η οποία κατάφερε να κατακτήσει (και διατηρεί) υψηλά επίπεδα κερδοφορίας, εδραιώνοντας την πρωτοκαθεδρία της στην ασφαλιστική αγορά. Εστιάζοντας στην κατεύθυνση του κεντρικού στόχου που αφορά στο τρίπτυχο «σταθερή κερδοφορία – πρωταγωνιστική θέση – υψηλός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας», η Εθνική Ασφαλιστική προάγει σε κορμό της φιλοσοφίας της, τη δημιουργία αξίας, τόσο στον πελάτη, όσο και στον συνεργάτη της. Η διαρκής προσπάθεια για υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών εξυπηρέτηση, η επικοινωνία και φυσικά η προσφορά αξιόπιστων αληθών και πρωτοποριακών ασφαλιστικών λύσεων, συνιστούν την ικανή και αναγκαία συνθήκη για τη διαχρονική διασφάλιση του μέγιστου δυνατού βαθμού ικανοποίησης πελατών-συνεργατών.

Σε βασικές προϋποθέσεις αναδεικνύονται οι συνεχείς λειτουργικές αναβαθμίσεις σε επίπεδο υποδομών με την υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών, η βελτιστοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, η ενίσχυση και αξιοποίηση των ανθρωπίνων πόρων και η χρήση σύγχρονων μέσων εργασίας. Θεωρώντας ως δεδομένο ότι ο τρόπος λειτουργίας του παραγωγικού δικτύου έχει άμεσο αντίκτυπο στον πελάτη, η Εθνική Ασφαλιστική μεριμνά για την πολυεπίπεδη υποστήριξή του, ούτως ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερο και σε σταθερή ανοδική πορεία. Ήδη, υλοποιούνται ευρείας κλίμακας επενδύσεις, οι οποίες αποτελούν το σημαντικότερο έργο που έχει δρομοδογηθεί, όχι μόνον στην Εταιρία, αλλά εν γένει στον ασφαλιστικό κλάδο, με μετρήσιμα αποτελέσματα στους επομένους μήνες. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στον

Κλάδο Ζωής που είναι η αιχμή του δόρατος των εργασιών μας και ο οποίος έρχεται να ενισχυθεί περαιτέρω με νέα πρωτοποριακά προϊόντα, νέες συνεργασίες με νοσηλευτικά ιδρύματα, αληθών και την υιοθέτηση νέων λειτουργικών λύσεων για αυτόματα και ταχύτερη ανάληψη κινδύνων και έκδοση συμβολαίων, με παράλληλη βελτίωση στη διαχείριση των αποζημιώσεων.

Ταυτόχρονα, καθώς το μέλλον επιβάλλει το διαχωρισμό του πελατολογίου, την εξατομίκευση και την προσφορά λύσεων για ειδικές ομάδες πελατών, η Εταιρία δρομοδοτεί ενέργειες για τον ανασχεδιασμό του τρόπου αντιμετώπισης του πελάτη τόσο σε επίπεδο εσωτερικών δομών όσο και δικτύων. Παράλληλα, εξέχουσα θέση στη στρατηγική μας κατέχει η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η οποία άλλωστε αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της αποστολής της Εταιρίας σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής της διαδρομής από το 1891 έως σήμερα. Αναγνωρίζοντας την ευθύνη που της αναλογεί απέναντι στην κοινωνία, μέσα στην οποία δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται, αναλαμβάνει δράσεις και πρωτοβουλίες με στόχο την υποστήριξη ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, τη διαφύλαξη του ελληνικού πολιτισμού, την προαγωγή των γραμμάτων και τεχνών, αλλά και την προστασία του περιβάλλοντος.

Η Εθνική Ασφαλιστική του 2015, στηρίζεται σε μια παράδοση 124 ετών στη διάρκεια της οποίας οικοδομήθηκε ένα πηχό όνομα δια μέσου της υπευθυνότητας και της φερεγγυότητας, αξιοποιεί τις δυνατότητες της εποχής της και καλλιεργεί τις προϋποθέσεις για μια εξίσου δημιουργική πορεία στο μέλλον. Πάντα από τη θέση του ηγέτη της ασφαλιστικής αγοράς.





Φάνης Παναγιωτόπουλος, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

Αποτελεί κοινό τόπο ότι η κύρια πρόκληση για τις επιχειρήσεις σχετίζεται με την ταχύτητα αντίδρασης και προσαρμογής στα δεδομένα που δημιουργούν οι μεταβολές του οικονομικού περιβάλλοντος, προκειμένου να διασφαλιστεί η μετάβαση σε ένα νέο κύκλο ανάπτυξης.

Εν μέσω μιας δύσκολης οικονομικής συγκυρίας, η Εθνική Ασφαλιστική αξιοποιώντας τα συγκριτικά πλεονεκτήματά που διαθέτει, κινήθηκε άμεσα για την αναμόρφωση του μοντέλου λειτουργίας της, δίνοντας έμφαση στις πωλήσεις και υιοθετώντας πελάτοκεντρική φιλοσοφία.

Προς επίτευξη, λοιπόν, του στόχου ολοκληρωμένης κάλυψης των συνεχώς διαφοροποιημένων αναγκών του ΠΕΛΑΤΗ και ποιοτικότερης εξυπηρέτησής του, η Εθνική Ασφαλιστική εστίασε και εστιάζει:

α) Στην περαιτέρω ανάπτυξη των δικτύων πώλησης, προσβλέποντας σε αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη συνεργασία με τους συνεργάτες της. Για το λόγο αυτό αναδιαρθρώθηκε πλήρως η δομή των Πωλήσεων.

β) Στην αναβάθμιση των υποδομών της, με την υλοποίηση σημαντικών επενδύσεων για την απλοποίηση / επιτάχυνση των εσωτερικών διαδικασιών και την παροχή σύγχρονων μέσων στους συνεργάτες της προς ενίσχυση των εργασιών.

γ) Στη δημιουργία νέων, ευέλικτων προϊόντων, συμβατών με τη γενικότερη οικονομική συγκυρία, πάντα με τη σφραγίδα της αξιοπιστίας της και

δ) Στην εκπαίδευση, τόσο του προσωπικού της, όσο και των συνεργατών της, που κρίνεται ως εκ των βασικών παραγόντων στην κατεύθυνση αύξησης της παραγωγής.

Παράλληλα, επιδιώκοντας την ενδυνάμωση της ήδη σημαντικής σχέσης που διατηρεί με το ελληνικό επιχειρείν -καινοτομώντας στην αγορά- δημιουργήθηκε η Διεύθυνση Επιχειρηματικών Πελατών, με στόχο την αποτελεσματικότερη πελάτοκεντρική προσέγγιση και του συγκεκριμένου τμήματος της αγοράς.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεργατών της, τόσο του Μεσιτικού-Πρακτορειακού Δικτύου, όσο και του Εταιρικού (Agency), η Εταιρία εισήγαγε, και σ' αυτά τα δίκτυα, τον ήδη πετυχημένο στη Διεύ-

θυνση Επιχειρηματικών πελατών, θεσμό των Relationship Manager (R/M). Ο καθείς συνεργάζεται με συγκεκριμένο αριθμό Διαμεσοβαβούντων με σκοπό την άμεση επικοινωνία, ενημέρωση, ταχύτερη/ολοκληρωμένη εξυπηρέτησή τους.

Οι επιδόσεις των R/Ms κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της Διεύθυνσης Επιχειρηματικών πελατών, η οποία σχεδιάζει την επέκταση της πελάτοκεντρικής προσέγγισης και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, είναι ανώτερες των αρχικών προσδοκιών και προδικάζουν εξαιρετικά αποτελέσματα και στη νέα τους δραστηριότητα.

Τις επιλογές αυτές έρχονται να δικαιώσουν τα θετικά αποτελέσματα της Εταιρίας, παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, αποδεικνύοντας τη δυναμική της και προεξοφλώντας την επιτυχία για τα επόμενα χρόνια.

Η Εθνική Ασφαλιστική με ισχυρό μοχλό το προσωπικό της, τα προϊόντα της, το όνομά της και τη δυνατότητα να προσαρμόζεται έγκαιρα στις όποιες συνθήκες της αγοράς, είναι βέβαιο ότι θα διευρύνει περαιτέρω τον ήδη ηγετικό της ρόλο στην Ασφαλιστική Αγορά και πρέπει να διατηρήσει την ελληνικότητά της, καθώς η πάνω από έναν αιώνα ιστορική της διαδρομή, η φερεγγυότητά της, η βαρύτητα του ονόματός της, αποτελούν ισχυρά όπλα προκειμένου να συνεισφέρει στην Ανάπτυξη της Ελληνικής Οικονομίας.



Σταύρος Κωνσταντάς, Γενικός Διευθυντής

Το 2015 αποτελεί έτος σταθμό προσαρμογής της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στο Εποπτικό και Κανονιστικό πλαίσιο Solvency II, που θα εφαρμοστεί στην Ευρώπη από τη 1.1.2016. Έχει αναφερθεί εκτενώς πως η εφαρμογή του πλαισίου αυτού θα αλλάξει ριζικά το τοπίο που δραστηριοποιούνται οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Συνέπεια αυτού είναι η αλλαγή του επί 45 ετών ισχύοντος στην Ελλάδα ασφαλιστικού Νόμου 400/70, η ενδυνάμωση του πλαισίου διακυβέρνησης, οι αυστηρότερες εποπτικές παρεμβάσεις και απαιτήσεις και η οριοθέτηση εκ νέου όλων των στρατηγικών κάθε εταιρίας λαμβάνοντας υπόψη το ρίσκο που αναλαμβάνεται. Θεμελιώδεις παθογένειες της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς θα εξαλειφθούν προς όφελος των ασφαλισμένων, λόγω του καλύτερου ελέγχου των εταιριών.

Η Εθνική Ασφαλιστική έχει υποχρέωση απέναντι στον μέτοχο, στο προσωπικό και στους ασφαλισμένους της να διατηρήσει τον ηγετικό της ρόλο στην ελληνική αγορά, να παραμείνει θωρακισμένη κεφαλαιακά και να προσαρμοστεί στο νέο πλαίσιο ομαλά, χωρίς να επιβραδύνει τις συνήθεις επιχειρηματικές της δραστηριότητες. Η Οικονομική Διεύθυνση, η Διεύθυνση Αναδοχιστικής και η Διεύθυνση Επενδύσεων, σε συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους συναδέλφους από άλλες Διευθύνσεις, δρουν συμβουλευτικά στη Διοίκηση για την επίπτωση όλων των επιχειρηματικών αποφάσεων στα Κεφάλαια της Εταιρίας, για τις βέλτιστες στρατηγικές ελαχιστοποίησης κεφαλαιακών αναγκών με έμφαση στις Επενδύσεις, στον σχηματισμό βέλτιστων ασφαλιστικών Υποχρεώσεων και στη δημιουργία κερδοφόρων νέων προϊόντων.

Αξίζει να επισημανθεί ότι πρώτιστη ανάγκη των εταιριών θα είναι η βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής επάρκειας και δεύτερη η κερδοφορία. Για παράδειγμα, σε ένα περιβάλλον, που τα κεφάλαια σε ένα ασφαλιστικό

περιβάλλον δεν είναι επαρκή, ένα προϊόν που είναι κερδοφόρο σε παρούσες αξίες, αλλά απαιτεί Κεφαλαιακή επιβάρυνση ίσως δεν ενδείκνυται.

Στο πλαίσιο αυτό, πρόκειται να συμβάλει σημαντικά η εφαρμογή του έργου της μηχανογραφικής πλατφόρμας της IBM για την Φερεγγυότητα II που θα μας επιτρέψει τον άμεσο υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων, σε ένα περιβάλλον που διασφαλίζει την πληρότητα και ορθότητα των στοιχείων και η πραγματοποίηση πολλαπλών σεναρίων ευαισθησίας όπου θα ελέγχονται οι επιχειρηματικές αποφάσεις.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Απαιτήσεων θα συνεχίσει τη σημαντική εργασία διασφάλισης ρευστότητας για την Εταιρία μας, εκκαθάριση προβληματικών περιπτώσεων του παρελθόντος, περαιτέρω αυτοματοποίηση μεθόδων είσπραξης και ενεργή συμμετοχή στην ομαλή λειτουργία των πωλήσεων και του δικτύου συνεργατών μας.

Τέλος, η μονάδα SOX θα συνεχίσει την εργασία περιορισμού των ευρημάτων ελέγχου σε ένα περιβάλλον διαρκώς απαιτητικότερο με τεράστιες κανονιστικές αλλαγές προς το αυστηρότερο.



Γεώργιος Ζαφείρης, Γενικός Διευθυντής

Η Εθνική Ασφαλιστική, η κορυφαία δύναμη της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, έχει θέσει στον πυρήνα της φιλοσοφίας της τον πελάτη. Αυτό σημαίνει ότι, πλέον, διαρκής πρόκληση για την Εταιρία είναι η προσαρμογή των προϊόντων στις σύγχρονες απαιτήσεις του με την παροχή λύσεων υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών και ει δυνατόν άριστο επίπεδο εξυπηρέτησης. Αυτό σημαίνει ουσιαστική και συνεχή εκπαίδευση των Δικτύων μας, προκειμένου να ανταποκρίνονται στο νέο σύνθετο ρόλο τους, προσφέροντας τις καλύψεις ή τον συνδυασμό καλύψεων που να απαντούν πλήρως στις ανάγκες των ασφαλισμένων.

Έτσι, λοιπόν, συνεχίζοντας την προσπάθεια που καταβάλλεται τα τελευταία χρόνια, η Εθνική Ασφαλιστική θα δώσει και φέτος ιδιαίτερο βάρος στον εμπλουτισμό της προϊοντικής της γκάμας, κυρίως στους Κλάδους Ζωής / Υγείας που εμφανίζουν ιδιαίτερη δυναμική, αλλά και στα unit linked προϊόντα. Την ίδια ώρα, δρομολογούμε σειρά καινοτόμων δράσεων που αποσκοπούν στην υποστήριξη, τόσο του εταιρικού, όσο και του πρακτορειακού δικτύου πωλήσεων, προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητά τους και να διευκολυνθεί η επίτευξη των παραγωγικών τους στόχων.

Στο πλαίσιο της περαιτέρω αναβάθμισης της ποιότητας και της ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας του παραγωγικού δικτύου, η Εθνική Ασφαλιστική δημιούργησε την καινοτόμο πλατφόρμα «Εθνική Force», που αποτελεί κυριολεκτικά έναν πρωτοποριακό σταθμό στην ενημέρωση των ασφαλιστικών συμβούλων, δίνοντας πολύτιμες πληροφορίες για τη δραστηριότητά τους οποτεδήποτε και απ' όπουδήποτε. Το «Εθνική Force» πα-

ρέχει στους ασφαλιστικούς συμβούλους πλήθος δυνατοτήτων διαχείρισης του χαρτοφυλακίου τους, όπως για παράδειγμα πληροφορίες συμβολαίου, καλύψεις, cross selling και αυτόματη πληροφόρηση για σημαντικά «γεγονότα» στο πελατολόγιο. Την ίδια ώρα, συνεχίζουμε να επιστρατεύουμε τη σύγχρονη καινοτόμο τεχνολογία για τον σχεδιασμό «εργαλείων δουλειάς» προς ενίσχυση και ανάπτυξη των εργασιών τους.

Κρίσιμο μέγεθος για την Εθνική Ασφαλιστική ήταν και παραμένει η συνεχής εκπαίδευση των συνεργατών του παραγωγικού της δικτύου, αλλά και η εξέλιξη των δεξιοτήτων τους, μέσα από σειρά προγραμμάτων που υλοποιούνται διαρκώς. Πιστεύουμε ότι η προσφορά σύγχρονων προϊόντων, η υποστήριξη των εργασιών με καινοτόμα μέσα και η εκπαίδευση, συνθέτουν μια ισχυρή βάση-εφαπτήριο για την πραγματοποίηση και των πιο φιλόδοξων στόχων.



Γιάννης Σπανουδάκης, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

Η ολοκλήρωση της αναδιοργάνωσης και του εκσυγχρονισμού των εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας της Εταιρίας, η έναρξη εφαρμογής του νέου μηχανογραφικού συστήματος από τον Κλάδο Πυρός αλλά και η παρουσίαση ενός νέου, πρωτοποριακού προϊόντος στον τομέα ασφάλισης κατοικίας, αποτελούν τις βασικές μας προτεραιότητες ή τις κύριες, αν θέλετε, προκλήσεις για τη χρονιά που τρέχει.

Σε ένα ραγδαίως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, μεγάλο στοίχημα για τους επιχειρηματικούς οργανισμούς είναι η προσαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών κατά τρόπο τέτοιο, ώστε να καταστούν περισσότερο ευέλικτες και αποτελεσματικές, προκειμένου να εξασφαλιστεί τόσο η ποιοτικότερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση του πελάτη, αλλά και να διασφαλιστούν τα συμφέροντα των ίδιων των εταιριών.

Η διαδικασία αναδιοργάνωσης των λειτουργιών, σύμφωνα με τις σύγχρονες απαιτήσεις την οποία έχουμε σε εξέλιξη, συναρτάται άμεσα -όπως είναι ευνόητο- με τη χρήση καινοτόμων πληροφοριακών συστημάτων. Η Εταιρία, η οποία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιοποίηση των ωφελημάτων που μπορούν προσδώσουν οι νέες τεχνολογίες, θέτει σε εφαρμογή ένα καινούργιο μηχανογραφικό σύστημα για την υποστήριξη των σχεδιασμών της. Μάλιστα, ο Κλάδος Πυρός, είναι ο πρώτος από τον οποίο θα ξεκινήσει η λειτουργία του νέου μηχανογραφικού συστήματος και κατά συ-

νέπεια μια από τις κυριότερες υποχρεώσεις είναι η ενεργή συμβολή μας για την επιτυχή έναρξη εφαρμογής του.

Συνεχίζοντας να εργαζόμαστε εντατικά για τη δημιουργία προϊόντων ή την αναμόρφωση ήδη υπάρχοντων, θα σταθώ ιδιαίτερα στο νέο προϊόν κατοικίας, το οποίο θεωρούμε ότι είναι ό,τι πιο φρέσκο, καινοτόμο και λειτουργικό θα υπάρχει στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Είναι απλό στην κατανόησή του από τον ίδιο τον πελάτη και προσφέρει επιλογές, οι οποίες και θα διευρύνονται όσο εξελίσσεται το μηχανογραφικό μας σύστημα. Η πρώτη του φάση θα ολοκληρωθεί εντός του 2015 και θα εμπλουτισθεί περαιτέρω την επόμενη χρονιά.



Ηρακλής Δασκαλόπουλος, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

Οι προτεραιότητες των Κλάδων Ζωής και Αυτοκινήτου, οι πρωτοβουλίες που λαμβάνονται και τα έργα που υλοποιούνται μέσα στο 2015, εντάσσονται στη γενικότερη στρατηγική της Εταιρίας για την ισχυροποίηση της πρωτοκαθεδρίας της στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης, τη διατήρηση υψηλού επιπέδου κερδοφορίας και την ενίσχυση της πελατοκεντικότητάς της.

Πρώτη προτεραιότητα για τον Κλάδο Ζωής και Υγείας αποτελεί η ενίσχυση της προϊοντικής γκάμας με ένα νέο πρωτοποριακό πρόγραμμα πλήρους ασφάλισης υγείας, το οποίο σηματοδοτεί την έναρξη μιας νέας εποχής για την Εταιρία στον ιδιαίτερα ανταγωνιστικό αυτόν τομέα. Παράλληλα, στον κλάδο Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής, ανασχεδιάζουμε το underwriting, υλοποιώντας σειρά από βελτιώσεις κανόνων και διαδικασιών, με στόχο να περιορίσουμε δραστικά τον χρόνο που μεσοβαίνει μεταξύ της υπογραφής της αίτησης και της έκδοσης του συμβολαίου, διατηρώντας ταυτόχρονα την ποιότητα του χαρτοφυλακίου σε υψηλό επίπεδο. Τελικός στόχος είναι να δοθεί η δυνατότητα στους συνεργάτες του δικτύου να ολοκληρώνουν τη διαδικασία του underwriting και της έκδοσης του συμβολαίου αυτόματα από το φορητό υπολογιστή τους, στο μεγαλύτερο πλήθος των περιπτώσεων.

Στον τομέα των αποζημιώσεων Ζωής και υγείας, απλοποιούμε και αυτοματοποιούμε τη διαδικασία πληρωμής των νοσηλευτηρίων, ενώ παράλληλα εργαζόμαστε συστηματικά πάνω στη βελτίωση των συμφωνιών μας με τα συμβεβλημένα νοσοκομεία, όπως και του εν γένει τρόπου συνεργασίας μας με αυτά.

Στον Κλάδο ασφαλίσεων Αυτοκινήτου, βρίσκονται σε εξέλιξη πρωτοβουλίες που θα αλλάξουν ριζικά τον τρόπο λειτουργίας και θα ανεβάσουν σημαντικά το επίπεδο παροχής υπηρεσιών προς τον πελάτη και τον συνεργάτη μας. Ένα πολύ σημαντικό έργο που τώρα βρίσκεται στην τελική φάση υλοποίησής του, είναι το νέο μηχανογραφικό σύστημα που

θα υποστηρίξει το underwriting και τις εκδόσεις του κλάδου. Με την ολοκλήρωσή του, τόσο ο κλάδος, όσο και οι συνεργάτες του δικτύου πωλήσεων θα αποκτήσουν ένα ταχύτερο και αποτελεσματικότερο εργαλείο δουλειάς με πολλές νέες δυνατότητες. Ένα δεύτερο σημαντικό έργο που ολοκληρώνεται στον ίδιο τομέα και αφορά στις αποζημιώσεις, είναι η εγκατάσταση του συστήματος πρόληψης απάτης της εταιρίας

SAS. Με τη βοήθεια του συστήματος αυτού, φιλοδοξούμε να εξαλείψουμε σταδιακά τις περιπτώσεις απάτης στις ζημιές αυτοκινήτου, περιορίζοντας έτσι σημαντικά το συνολικό κόστος των αποζημιώσεων. Παράλληλα, ανασχεδιάζουμε τη δομή και τις διαδικασίες της λειτουργικής μονάδας των αποζημιώσεων αυτοκινήτου, με στόχο τη βελτίωση του χρόνου αποζημίωσης και τον περιορισμό των περιπτώσεων που καταλήγουν στα δικαστήρια.

Τόσο οι Κλάδοι των ασφαλίσεων Ζωής όσο και ο Κλάδος Αυτοκινήτου, είχαν πολύ σημαντική συμμετοχή στη διαμόρφωση των πολύ κερδοφόρων αποτελεσμάτων των τελευταίων ετών. Θα εξακολουθήσουν να εργάζονται οργανωμένα, με σχέδιο και συνέπεια, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη των δικτύων, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και τη συνέχιση των κερδοφόρων αποτελεσμάτων.



Νέο μοντέλο εξυπηρέτησης πελατών και συνεργατών



επιμέλεια: Ζαν Αράζ,
Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών

«Μετράμε, αναδύουμε, διορθώνουμε και πάλι από την αρχή...». Στη φράση αυτή θα μπορούσε να συνοψιστεί η ουσιαστική προσπάθεια που καταβάλλεται από την Εθνική Ασφαλιστική, προκειμένου να εξεδώσει συνεχώς το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης που έδω και περίπου ένα χρόνο έχει υιοθετήσει για να προσφέρει τη μέγιστη δυνατή θετική εμπειρία τόσο στους πελάτες όσο και στους συνεργάτες της.

Το έργο «Εξυπηρέτηση Πελάτη και Συνεργάτη», ξεκίνησε τον περασμένο Ιούνιο με τη συνδρομή εταιρίας συμβούλων και σχεδόν όλων των Κλάδων και Μονάδων της Εταιρίας, για να σχεδιαστεί το νέο «μοντέλο» εξυπηρέτησης. Το έργο περιέλαβε όλα τα σημεία επαφής των πελατών και συνεργατών με την Εθνική Ασφαλιστική, όπως για παράδειγμα το κεντρικό κατάστημα και το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης, με όλους τους τρόπους (π.χ. φυσική παρουσία, τηλεφωνικά, μέσω e-mail, web-site κ.ά.). Η συνδρομή της συμβουλευτικής εταιρίας στο έργο κρίθηκε απαραίτητη για να προσδιοριστεί από κοινού βάσει της διεθνούς εμπειρίας, το μοντέλο που θα πρέπει και δύναται η Εταιρία να υιοθετήσει.

Μέσα μόλις σε διάστημα δύο μηνών το έργο θα έπρεπε:

- να χαρτογραφήσει όλα τα σημεία επαφής των πελατών και συνεργατών με την Εθνική Ασφαλιστική,
- να αξιολογήσει το επίπεδο της εξυπηρέτησης σε όλα τα σημεία αυτά,
- να σχεδιάσει το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης,
- να σχεδιάσει τη νέα μονάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών,
- να προσδιορίσει τα πρώτα σημεία, όπου πρέπει να γίνουν οι βελτιωτικές παρεμ-

βάσεις, με προτεραιότητα το κεντρικό κατάστημα,

- να σχεδιάσει το γενικό χάρτη των δράσεων που πρέπει να γίνουν για την υλοποίηση του νέου μοντέλου εξυπηρέτησης.

Τα κύρια σημεία επαφής των πελατών και συνεργατών με την Εταιρία, στα οποία δόθηκε έμφαση ήταν:

- στο Contact Center (τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης - 18189), το οποίο απαντάει καθημερινά κατά μέσο όρο σε 2.500 κλήσεις, όλο το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα,
- στο κεντρικό κατάστημα (πελατών και συνεργατών) το οποίο εξυπηρετεί καθημερινά πάνω από 400 άτομα,
- στα e-mail στα επίσημα mailbox της Εταιρίας (υπολογίζονται σε περισσότερα από 100 την ημέρα),
- και στο καθεστώς της επικοινωνίας, κυρίως, των συνεργατών απευθείας με τους Κλάδους.

Εν συνεχεία αξιολογήθηκε το επίπεδο εξυπηρέτησης στα σημεία αυτά, μέσω μια εκτενούς έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε πελάτες και συνεργάτες. Τα αποτελέσματα της έρευνας υπέδειξαν ουσιαστικά τους άξονες που έπρεπε να επικεντρωθεί η Εταιρία για να βελτιώσει την εμπειρία πελατών και συνεργατών στην επαφή μαζί

της. Το κυριότερο αίτημα όλων ήταν η εύκολη, γρήγορη και αξιόπιστη εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση (μέσω τηλεφώνου, e-mail, web-site κ.ά.). Αίτημα, που αποτέλεσε και το βασικό στόχο του αναζητούμενου νέου μοντέλου εξυπηρέτησης.

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας, και κυρίως τους υφιστάμενους ανθρώπινους πόρους, σχεδιάστηκε η νέα μορφή τόσο της εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης, όσο και της εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία. Οι αρχικές ενέργειες επικεντρώθηκαν στην αναμόρφωση του Κεντρικού Καταστήματος (λιεπομερής σχεδιασμός νέων διαδικασιών, καταγραφή στατιστικών, παραγγελία υλικοτεχνικής υποδομής, υλοποίηση βελτιώσεων στα συστήματα, κ.λπ.), ενώ η πρώτη μεγάλη αλλαγή έλαβε χώρα στα μέσα του περασμένου Οκτωβρίου, η οποία, δεν ήταν άλλη, από την ανασύσταση της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών.

Η Διεύθυνση

Η ανασύσταση της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών πραγμα-

τοποιήθηκε με σκοπό αφενός την υλοποίηση όσων είχαν σχεδιαστεί και αφετέρου τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και συνεργατών.

Σημειώνεται ότι η συνεχής βελτίωση έρχεται ως αποτέλεσμα ενός κύκλου επαναλαμβανόμενων ενεργειών, ο οποίος περιλαμβάνει την αξιολόγηση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης, τον προσδιορισμό και την υλοποίηση των απαραίτητων βελτιωτικών ενεργειών.

Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών, έχει τρεις υποδιευθύνσεις:

- το Κεντρικό Κατάστημα, την εξυπηρέτηση, δηλαδή, με φυσική παρουσία των πελατών και συνεργατών,
- την εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση, η οποία περιλαμβάνει το contact center (18189), καθώς και τις μονάδες εξυπηρέτησης με ειδικευση ανά κλάδο, που διεκπεραιώνουν αιτήματα που δεν μπορεί το contact center να εξυπηρετήσει ή αιτήματα που έρχονται μέσω e-mail στα επίσημα mailbox της Εταιρίας,
- τη μονάδα "παραπόνων", η οποία διαχει-

ρίζεται όλα τα παράπονα που υποβάλλονται από τους πελάτες και συνεργάτες.

Στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης εντάσσεται και η συνεχής μέτρηση και βελτίωση της ικανοποίησης πελατών και συνεργατών από την εξυπηρέτηση οποιασδήποτε Μονάδας/Κλάδου της Εθνικής Ασφαλιστικής. Η συγκέντρωση των εν λόγω μονάδων δημιούργησε μια πιο πελατοκεντρική δομή και λειτουργία, προσφέροντας πολυπληθές συνέργειες τόσο εσωτερικά, όσο και με τους Κλάδους.

Το Κατάστημα

Το Κεντρικό Κατάστημα αποτελείται από δύο τμήματα, ένα για την εξυπηρέτηση πελατών και ένα για την εξυπηρέτηση των συνεργατών. Στη διάρκεια του εν λόγω έργου αξιολογήθηκε το σύνολο της λειτουργίας του, λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές εξυπηρέτησης που είχαν καθοριστεί, δηλαδή, οι πελάτες και οι συνεργάτες της Εταιρίας να εξυπηρετούνται εύκολα, γρήγορα, αξιόπιστα, και με σεβασμό. Εν συνεχεία σχεδιάστηκε η νέα δομή και λειτουργία του.

Συνεχής βελτίωση εξυπηρέτησης

- Καθορισμός σημείων και διαδικασιών που χρήζουν αλλαγής
- Σχεδιασμός παρεμβάσεων βελτιστοποίησης

Ανάλυση των αποτελεσμάτων και εντοπισμός σημείων που χρήζουν βελτίωσης.



Εφαρμογή παρεμβάσεων για έλεγχο της αποτελεσματικότητάς τους

Καταγραφή του αποτελέσματος των αλλαγών που επήλθαν από την εφαρμογή των παρεμβάσεων

Οι κυριότερες αλλαγές ήταν:

Συνεχής μέτρηση στατιστικών εξυπηρέτησης

Με την καλύτερη χρήση του υφιστάμενου συστήματος για την έκδοση αριθμών προτεραιότητας στους εισερχόμενους, κατέστη δυνατή η στατιστική παρακολούθηση της λειτουργίας του Καταστήματος. Έτσι, σε πραγματικό χρόνο αλλά και απολογιστικά, είναι δυνατή η αποτύπωση του αριθμού των εισερχομένων ανά τμήμα και ο χρόνος αναμονής/εξυπηρέτησης. Κατά συνέπεια, δίνεται η δυνατότητα να προλαμβάνεται ενδεχόμενη δυσaréσκεια πελάτη ή συνεργάτη λόγω μεγάλης αναμονής και να αναλαμβάνονται άμεσα διορθωτικές κινήσεις.

Δημιουργία νέων ταμείων

Στο πλαίσιο απλοποίησης των διαδικασιών, συγχωνεύθηκαν οι λειτουργίες του λογιστηρίου και του ταμείου. Δημιουργήθηκαν τέσσερα «νέα ταμεία» στο κατάστημα πελατών και πέντε «νέα ταμεία» στο κατάστημα συνεργατών («Τμήμα Πληρωμών και Αποζημιώσεων»). Με τον τρόπο αυτό ο πελάτης πληρώνει ή αποζημιώνεται σε ένα μόνο σημείο.

Σειρά προτεραιότητας

Αξιοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το υφιστάμενο σύστημα για την έκ-

δοση αριθμών προτεραιότητας, ο εισερχόμενος παίρνει πλέον έναν αριθμό («χαρτάκι») και μετά από τις αναλήψεις, με το ίδιο αριθμό, προωθείται ηλεκτρονικά στην αναμονή των νέων ταμείων.

Πληρωμή με Πιστωτική Κάρτα και στις αναλήψεις

Αν ο πελάτης επιθυμεί νέο συμβόλαιο ή μεταβολή σε υφιστάμενο και προτίθεται να πληρώσει με πιστωτική κάρτα, μπορεί πλέον να εξυπηρετηθεί στο τμήμα αναλήψεων. Δηλαδή, να πληρώσει εκεί με την κάρτα του, να λάβει το συμβόλαιό του και να αποχωρήσει.

Δεύτερες υπογραφές

Αν χρειάζεται δεύτερη υπογραφή σε κάποιο έγγραφο, θα την λάβει από τον προϊστάμενο ο υπάλληλος που εξυπηρετεί τον πελάτη και όχι ο πελάτης.

Συνοδεία πελάτη από τις αναλήψεις στο ταμείο

Αν μετά το τμήμα αναλήψεων ο πελάτης πρέπει να πάει στα ταμεία να πληρώσει με μετρητά, ως ένδειξη σεβασμού και φροντίδας προς αυτόν, ο υπάλληλος από τις αναλήψεις τον συνοδεύει στο χώρο αναμονής των ταμείων και αφήνει το συμβόλαιο του στο ταμείο, από όπου θα του το παραδώσουν οι υπάλληλοι μετά την πληρωμή.

Τα αποτελέσματα του ανασχεδιασμού

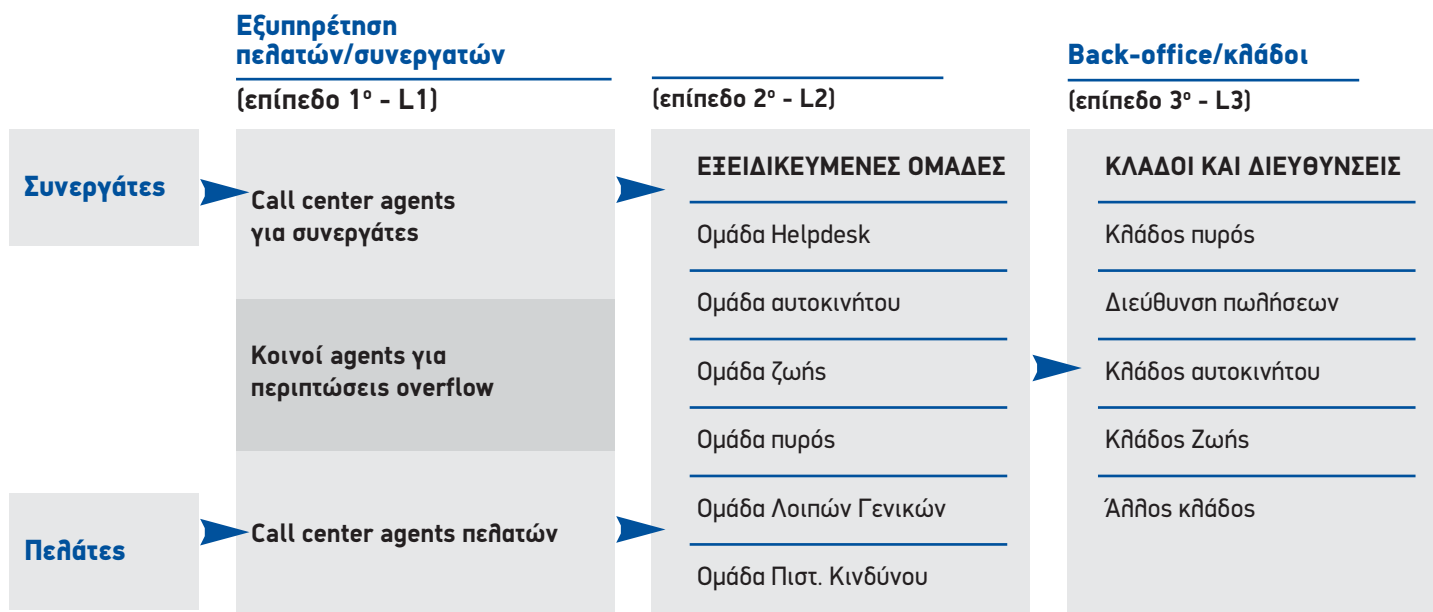
του Καταστήματος ήταν πάρα πολύ θετικά από τις πρώτες κιόλας μέρες ολοκλήρωσής του και τούτο αποτυπώνεται και στα σχόλια που δέχεται η Διεύθυνση, προφορικά ή γραπτά, από πελάτες ή συνεργάτες. Επιπλέον, από τα ημερήσια στατιστικά προκύπτει ότι η εξυπηρέτηση όσων επισκέπτονται το Κατάστημα ολοκληρώνεται πολύ σύντομα, εντός 15-17 λεπτών.

Εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση σε πρώτο επίπεδο πραγματοποιείται από το contact center στο 18189 και σε περίπτωση που δε μπορεί να επιλύσει ένα θέμα, τότε αυτό καταγράφεται και μεταφέρεται στην αρμόδια μονάδα εξυπηρέτησης (δεύτερο επίπεδο). Αν και αυτή δεν μπορεί να εξυπηρετήσει, τότε το αίτημα προωθείται στην αρμόδια μονάδα, εκτός της Διεύθυνσης (τρίτο επίπεδο). Η υφιστάμενη δέσμευση είναι πως εντός 24 ωρών πρέπει να υπάρξει ανταπόκριση στο αίτημα. Ωστόσο, αν το αίτημα το οποίο δε μπορεί να εξυπηρετηθεί το contact center είναι επείγον, τότε αμέσως μεταφέρεται η γραμμή του καλούντα κατευθείαν στην αρμόδια μονάδα (hotline).

Στο σχεδιάγραμμα, απεικονίζεται το τελικό μοντέλο εξυπηρέτησης εξ' αποστά-

Μοντέλο εξυπηρέτησης



σεως που η Εθνική Ασφαλιστική επιθυμεί να υιοθετήσει. Μέσω αυτού η Εταιρία επιδιώκει πρώτον την εξ' ολοκλήρου εξυπηρέτηση από το contact center όσο το δυνατόν περισσότερων αιτημάτων.

Δεύτερον, σε περίπτωση αδυναμίας διεκπεραίωσης από το contact center, η εξυπηρέτηση από τα επόμενα στάδια να είναι όσο δυνατόν ταχύτερη αναλόγως της προτεραιότητας των αιτημάτων. Προτεραιότητα, η οποία θα καθορίζεται από τρεις παράγοντες: ποιος καλεί (πελάτης ή συνεργάτης), τι χρειάζεται και τυχόν ιδιαίτερες συνθήκες. Και τρίτον, τη δημιουργία μιας εξειδικευμένης ομάδας στο contact center και ένας τηλεφωνικός αριθμός για την καλύτερη δυνατή τηλεφωνική εξυπηρέτηση των συνεργατών.

Προς επίτευξη των επιδιώξεων αυτών, η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών έχει πραγματοποιήσει μια σειρά ενεργειών όπως, μεταξύ άλλων, τη δημιουργία μιας ενιαίας κατηγοριοποίησης των αιτημάτων πελατών και συνεργατών, ανεξαρτήτως του κλάδου ή της μονάδας που αφορούν, τον προσδιορισμό ανά κλάδο και ανά κατηγορία αιτήματος του τρόπου χειρισμού του και την έναρξη των περιοδικών ενημερώσεων του contact center από τους Κλάδους.

Παράλληλα, ολοκληρώνεται σύντομα η αναδιοργάνωση και ενημέρωση όλων των ερωτοαπαντήσεων που βρίσκονται στο σύστημα του contact center για να βρίσκει απαντήσεις στα ερωτήματα που δέχεται ("Knowledge Management System"), ενώ προσδιορίστηκαν οι απαραίτητες βελτιώσεις του υφιστάμενου συστήματος διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων (ΣΕΠΑ) και ήδη έχει ξεκινήσει η υλοποίησή τους από την προμηθεύτρια εταιρία.

Σημαντικό εργαλείο για τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης είναι οι μηνιαίες έρευνες ικανοποίησης που πραγματοποιούνται, καλώντας ένα μεγάλο δείγμα από τους πελάτες και συνεργάτες που εξυπηρετήθηκαν τηλεφωνικά. Μέσω των ερωτήσεων που υποβάλλονται, η Εταιρία έχει

τη δυνατότητα να διαπιστώσει τόσο το βαθμό ικανοποίησής τους όσο και να εντοπίσει τα σημεία εκείνα στα οποία θα πρέπει να γίνουν διορθωτικές κινήσεις.

Επιπλέον, στην εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών, μια πολύ σημαντική ενέργεια που πρόκειται να πραγματοποιηθεί είναι η λεπτομερής και στοχευμένη εκπαίδευση του Contact Center από τους Κλάδους, βασιζόμενη στο αναμορφωμένο περιεχόμενο του συστήματος του Knowledge Management. Αξίζει να σημειωθεί ότι σχεδόν το σύνολο των εργαζομένων του Contact Center έχουν λάβει το πιστοποιητικό του ασφαλιστικού διαμεσοληθνή και έχουν μεγάλη εμπειρία στα θέματα που μέχρι σήμερα τους είχε ζητηθεί να εξυπηρετούν.

Όσον αφορά στην καλύτερη δυνατή τηλεφωνική εξυπηρέτηση των συνεργατών της Εταιρίας, τίθεται στην υπηρεσία τους ειδική τηλεφωνική γραμμή (210.9099.222), με ξεχωριστή εξειδικευμένη ομάδα στο contact center. Ο στόχος είναι η επίλυση, σε αυτό το πρώτο επίπεδο, ολόενα και περισσότερων θεμάτων συνεργατών και η βελτίωση του χρόνου ανταπόκρισης των επομένων επιπέδων. Είναι προφανές ότι όσο καλύτερη γίνει αυτή η γραμμή των συνεργατών, τόσο λιγότερα τηλεφωνήματα θα δέχονται απευθείας οι Κλάδοι και έτσι θα μπορούν να είναι πιο αποδοτικοί στις εργασίες τους.

Διαχείριση παραπόνων

Ο στόχος της Εθνικής Ασφαλιστικής σε ότι αφορά στη διαχείριση παραπόνων είναι... να μην έχει παράπονα. Και στην περίπτωση που υπάρξει κάποιο παράπονο, να αντιμετωπιστεί ως ευκαιρία για να κερδίσει η Εταιρία τον παραπονούμενο και όλους αυτούς που επηρεάζει.

Σύμφωνα με έρευνες, ένας δυσαρεστημένος πελάτης θα μοιραστεί τη δυσαρέσκειά του με 8-10 άτομα, αν και μερικές ανεβάζουν τον αριθμό σε περισσότερα από 20 άτομα. Ένας δυσαρεστημένος πελάτης θα γίνει πιστός και ευχαριστημένος πελά-

της, αν «διορθωθεί» γρήγορα το πρόβλημά του και θα «επικοινωνήσει» την ικανοποίησή του σε 4-6 άτομα. Ο πιστός πελάτης είναι η καλύτερη κινητή διαφήμιση για οποιαδήποτε εταιρία.

Ο χειρισμός των παραπόνων ή πιο σωστά ενός μέρους αυτών, των «αιτιάσεων», διέπεται από τις σαφείς οδηγίες της Τράπεζας της Ελλάδος. Οι αιτιάσεις, είναι έγγραφα παράπονα, που είτε επειδή λαμβάνονται από κάποια επίσημη αρχή, είτε λόγω της φύσης τους, θεωρούνται ως πιο σοβαρά. Η Τράπεζα της Ελλάδος ζητεί λεπτομερή ενημέρωση για τις αιτιάσεις τουλάχιστον μια φορά το χρόνο και απαιτεί να ενημερώνεται το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας κάθε έξι μήνες. Ως εκ τούτου δεν είναι πολλές οι παρεμβάσεις που μπορούν να γίνουν στον υφιστάμενο, βάσει κανονιστικού πλαισίου, τρόπο διαχείρισης των παραπόνων. Έτσι, εκεί που επικεντρώθηκε η Εθνική Ασφαλιστική είναι, κυρίως, στην πρόληψη και στην εξάλειψη των γενεσιουργών αιτιών.

Η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης επιχειρεί σε συνεργασία με τον αντίστοιχο Κλάδο ή Μονάδα την ικανοποίηση του πελάτη - ο οποίος επισκέπτεται το κατάστημα ή υποβάλει κάποιο αίτημα μέσω e-mail ή του Contact Center 18189 - πριν η δυσαρέσκεια γίνει παράπονο.

Επίσης, στο πλαίσιο της συνεχούς συνεργασίας με τους Κλάδους, προβαίνει από κοινού σε προληπτικές ενέργειες, όπου εκτιμάται ότι θα καταγραφούν απορίες ή τυχόν δυσαρέσκες.

Παράλληλα, δίνεται έμφαση στον εντοπισμό των γενεσιουργών αιτιών πανομοιότυπων παραπόνων, έτσι ώστε σε συνεργασία με τους αντίστοιχους Κλάδους/Μονάδες, να εξαλείφονται μέσω αλληλαγής διαδικασιών και πολιτικών. Η αποτελεσματικότητα των ενεργειών αυτών έχει αρχίσει και γίνεται εμφανής, καθώς στο πρώτο τρίμηνο του 2015 διατυπώθηκαν 22% λιγότερα παράπονα και 53% λιγότερες αιτιάσεις σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

σε ...Ανοιχτή Επικοινωνία

*Βρίσκονται στην πρώτη γραμμή,
δίνοντας καθημερινά τη δική τους μάχη
για την επίτευξη των στόχων
της Εθνικής Ασφαδιστικής και
την οδοκτηνημένη, ποιοτική ασφαδιστική κάλυψη
και εξυπηρέτηση των πελατών.
Οι Επιθεωρητές της Εταιρίας
μιλούν στην Ανοιχτή Επικοινωνία
για τους σχεδιασμούς και τις προσδοκίες τους.*



Γιώργος Φουφόπουλος

Η διατήρηση μιας σταθερής σχέσης εμπιστοσύνης με τον πελάτη και η πιστή τήρηση ενός ξεκάθਾਰου αξιακού κώδικα, αποτελούν τις δυο κορυφαίες προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της συνέχισης μιας καθ' όλη επιτυχημένης πορείας.

Η επιτυχία άλλωστε, δεν πρέπει να δημιουργεί συνθήκες εφησυχασμού αλλά σημείο επανεκκίνησης μιας νέας αναπτυξιακής διαδικασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιθεώρησή μας με το ομαδικό πνεύμα που τη διέπει και δραστηριοποιούμενη σε όλο το εύρος των προϊόντων, θα εργαστεί μεθοδικά και συστηματικά για την υλοποίηση των ποιοτικών και ποσοτικών της στόχων. Η παραμονή στην κορυφή δε χαρίζεται, αλλά σταθερά διεκδικείται και κερδίζεται.

Παρά το αντίξοο οικονομικό περιβάλλον, επι-

διώκουμε τη φετινή χρονιά οι εισπράξεις μας να ανέλθουν στα 50 εκατ. ευρώ έναντι 40 εκατ. ευρώ το 2014, χρονιά κατά την οποία ο αριθμός των πελατών μας αυξήθηκε κατά 22.000 και το σύνολο των συμβολαίων μας ξεπέρασε τα 91.300. Η ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού και η συνεχής εκπαίδευση και εξέλιξη των δεξιοτήτων του, βρίσκεται στον πυρήνα της φιλοσοφίας μας για την εκπλήρωση της αποστολής μας, που είναι η ουσιαστική φροντίδα και εξυπηρέτηση του πελάτη. Την ίδια ώρα παραμένουμε αυστηρά προσηλωμένοι στις αξίες μας, όπου κυριαρχούν ο σεβασμός, η αντιστοιχία λόγων και πράξεων, το πείσμα για δημιουργία και η συνέπεια απέναντι στους ασφαλισμένους, τους συνεργάτες και την Εταιρία.



Χρήστος Χρυσολόγου

Το 2014 ήταν ένα δημιουργικό και με καλή αποτελεσματικότητα έτος και για την Εταιρία και για την Επιθεώρησή μας. Το 2015 στοχεύουμε σε συνέχιση της ανοδικής μας πορείας και σε ποσότητα και σε ποιότητα εργασιών. Στον Κλάδο Ζωής προσδοκούμε η νέα μας παραγωγή να πλησιάζει τα 2.800.000 ευρώ και η αύξηση του χαρτοφυλακίου μας να υπερβαίνει το 10%. Στα αυτοκίνητα η αύξηση σε τεμάχια να είναι 2.000 αυτοκίνητα.

Σε μια οικονομική συγκυρία δύσκολη, σε κορυφαίο στοίχημα αναδεικνύεται η καλύτερη δυνατή ασφαλιστική κάλυψη των πελατών και ταυτόχρονα η παροχή των κατάλληλων εφοδίων προς τους ασφαλιστές μας για να μπορέσουν να επιτελέσουν αποτελεσματικά το έργο τους. Γι' αυτό άλλωστε δίνουμε ιδιαίτερη βαρύ-

τητα στην εκπαίδευση, πέραν από την εκπαίδευση που παρέχει η Εταιρία. Βαρύτητα και στην εξεύρεση πελατών και στην καθημερινή παρουσία των manager δίπλα τους σε κάθε πτυχή της δραστηριότητά τους.

Πιστεύουμε ότι μόνο με τη συνεχή εξέλιξη των δεξιοτήτων τους μπορούν να «αναγνωσθούν» εύστοχα οι ανάγκες του κάθε πελάτη και η παροχή προς αυτόν μιας ολοκληρωμένης ποιοτικής εξυπηρέτησης. Θεωρούμε τη στήριξη της Εταιρίας προς τα δίκτυα δεδομένη και για το 2015 και εμείς από την πλευρά μας θα συνεχίζουμε να υπηρετούμε το μήνυμα της αποστολής της Επιθεώρησης μας: «Κοιτάμε στα μάτια» τον ασφαλισμένο πελάτη μας και τον ασφαλιστή συνεργάτη μας!



Γιώργος Κασκάνης

Η κατάκτηση της πρώτης θέσης αλλά και η επίτευξη του μέγιστου δυνατού βαθμού ικανοποίησης πελατών και συνεργατών, αποτελούν διαρκείς στόχους για την Επιθεώρηση, την οποία βρήκε «θωρακισμένη» το 2015, εξαιτίας των αποτελεσμάτων που επιτύχαμε -παρ' όλης τις εξαιρετικές δυσκολίες- την περασμένη χρονιά. Είναι ενδεικτικό ότι το 2014 «έκλεισε» με παραδόσεις 1.360.306 ευρώ, νέα καθαρή παραγωγή στον Κλάδο Ζωής 1.202.676 ευρώ, μέσο όρο ασφαλιστρών ανά ασφαλιστή στις παραδόσεις 16.289 ευρώ και στη νέα καθαρή 14.648 ευρώ, αύξηση χαρτοφυλακίου κατά 1.000.000 ευρώ, παρά τις λήξεις των συμβολαίων, και περισσότερους από 20.000 πελάτες.

Η Επιθεώρηση θα εργαστεί και φέτος μεθοδικά και συστηματικά, προκειμένου να έρθει ένα ακόμη βήμα πιο κοντά στο στόχο της. Όχι για τα καρτότα που βάζουμε μπροστά μας ή για τα μαστίγια που είναι πίσω μας, αλλά γιατί ο καθένας από εμάς επιθυμεί να αναδεικνύει τη δημιουργικότητά του και τον επαγγελματισμό του. Άλλωστε βρισκόμαστε εδώ από καθαρά δικές μας επιλογές και οφείλουμε να αναγνωρίζουμε κάθε φορά ποια ζητήματα είναι στην



ευχέρειά μας να αλληλάξουν και να βελτιωθούν και ποια όχι, έτσι ώστε να μην χάνεται πολύτιμος χρόνος. Αυτό πιστεύω ότι είναι το μεγάλο μας στοίχημα. Εξάλλου δρούμε σε μια αγορά όπου προσφέρει πολλές ευκαιρίες για τον επαγγελματία ασφαλιστικό σύμβουλο ή manager, καθώς οι ανάγκες για σύνταξη, υγεία, εξασφάλιση οικογένειας και περιουσίας, ασφάλιση επαγγελματικής αστικής ευθύνης, είναι πραγματικά τεράστιες.

Αντώνης Χρυσός

Σήμερα που η οικονομική κρίση έχει αλλιάξει δραματικά την ζωή όλης της ελληνικής κοινωνίας, ο θεσμός της Ιδιωτικής Ασφάλισης έχει περισσότερη αξία από ποτέ. Οι ανάγκες των καταναλωτών πληθαίνουν από τις ελλείψεις και την ανεπάρκεια του Κοινωνικού - Ασφαλιστικού - Συνταξιοδοτικού συστήματος. Σε αυτές τις ιδιαίτερα δύσκολες συνθήκες η Επιθεώρησή μας αναπτύσσεται δυναμικά επιτυγχάνοντας υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης στην παραγωγή όλων των Κλάδων. Είμαστε ιδιαίτερα αισιόδοξοι για την παραγωγική πορεία της Επιθεώρησης, όχι μόνο για το 2015, αλλά και για όλα τα επόμενα χρόνια. Τα ισχυρά πλεονεκτήματα για την επίτευξη των φιλόδοξων στόχων μας, είναι το άριστα εκπαιδευμένο, έμπειρο αλλά και φιλόδοξο ανθρώπινο δυναμικό μας, η μεγάλη ποικιλία των προϊόντων που διαθέτουμε και που μπορούν να ικανοποιή-



ήσουν οποιαδήποτε ανάγκη του καταναλωτή και μάλιστα σε λογικές τιμές και φυσικά το ισχυρό και αξιόπιστο όνομα της Εταιρίας μας, που πρωταγωνιστεί στην ασφαλιστική αγορά εδώ και 124 χρόνια. Οι στόχοι μας επικεντρώνονται στην βελτίωση όλων των ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών. Έτσι το 2015 θα πετύχουμε στον Κλάδο Ζωής νέα παραγωγή 1,8 εκ. ευρώ με αύξηση 50% σε σχέση με το 2014, στον Κλάδο Αυτοκινήτων αύξηση 15% το ίδιο και στους υπόλοιπους Γενικούς Κλάδους. Παράλληλα θα πετύχουμε σημαντική βελτίωση ποιοτικών δεικτών, όπως αυτών της διατηρησιμότητας και της παραγωγικότητας των συνεργατών μας. Πεισισμένοι είμαστε ότι όλοι μαζί, θα φέρουμε την Επιθεώρησή μας στις πρώτες θέσεις παραγωγής, όχι μόνο της Εθνικής Ασφαλιστικής, αλλά και όλης της ασφαλιστικής αγοράς.

Γιώργος Παϊκόπουλος

Τη φετινή χρονιά η Επιθεώρησή μου θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να επιτύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα παρ' όλης τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε. Η υφιστάμενη κρίση έχει γίνει για μας αφορμή και εφαλτήριο για καλύτερους δρόμους ανάπτυξης και δημιουργίας. Νέοι τρόποι εξεύρεσης πελατών, στρατολόγηση νέων ασφαλιστών, περισσότερη εργατικότητα και αυτογνωσία.

Τον κυρίαρχο, δε, ρόλο σ' αυτήν τη διαχρονική προσπάθεια διαδραματίζουν πάντα οι άμεσοι συνεργάτες μου, οι ασφαλιστές. Σ' αυτούς τους συναδέλφους, οι οποίοι είναι άνθρωποι της πρώτης γραμμής θα στηριχθώ και πάλι για να συνεχίσουμε να παρά-

γοουμε και να δημιουργούμε. Με αυτό τον τρόπο, πιστεύοντας πάντα στους ανθρώπους μου, κατορθώσαμε να "γεννηθούν" δύο Επιθεωρήσεις στην διάρκεια αυτών των χρόνων. Οι υψηλοί δε φετινοί στόχοι θα επιτευχθούν εφόσον Διοίκηση, υπάλληλοι και ασφαλιστές συντονισθούν και δώσουν όλοι την ψυχή και τη δύναμή τους, για την ευημερία και άνοδο της Εταιρίας μας, της Εθνικής Ασφαλιστικής. Μιλώντας γενικότερα για την ασφαλιστική αγορά, πιστεύω ότι η πιο σημαντική πρόκληση είναι η οδηγία Solvency II, η οποία θα φέρει σημαντικές ανακατατάξεις στον χώρο μας.



Παναγιώτης Αρμπουνιώτης

Σε γενικές γραμμές το 2014 ήταν μια δύσκολη χρονιά, πλην όμως καταφέραμε να βελτιώσουμε τις επιδόσεις μας τόσο στον Κλάδο Ζωής όσο και στους Γενικούς Κλάδους.

Την ίδια ώρα αναλάβαμε πρωτοβουλίες στην κατεύθυνση μείωσης του κόστους από τη μια και αύξησης της παραγωγής των ασφαλιστικών μας συμβούλων από την άλλη, εκτιμώντας ότι οι δυο αυτοί παράγοντες θα διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην περαιτέρω εξέλιξη της Επιθεώρησής μας.

Έχουμε ήδη καταρτίσει ένα τριετές πλάνο ανάπτυξης που εστιάζει στην αύξηση της παραγωγής στους Γενικούς Κλάδους -όπου είναι το δυνατό μας σημείο- και στον Κλάδο Ζωής, καθώς και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας.

Σε ό,τι αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην εκπαίδευση τόσο στο πλαίσιο των προγραμμάτων που προσφέρει η Εταιρία όσο και στο πλαίσιο δικών μας δράσεων που χρηματοδοτούνται φυσικά από ιδίους πόρους. Παράλληλα,

πιστεύουμε ότι η Επιθεώρηση οφείλει και πρέπει να λειτουργεί και ως «κοιτίδα» ανάδειξης νέων στελεχών. Αποτελεί βασική μας προτεραιότητα, διότι εκτιμούμε ότι έτσι διασφαλίζεται η συνέχιση της κουλτούρας και η διατήρηση των υψηλών ποιοτικών standards που όλα αυτά τα χρόνια έχουμε «χτίσει». Έτσι, λοιπόν, στο τριετές μας πλάνο στοχεύουμε να αυξηθεί ο αριθμός των στελεχών μας από 24 σε 40 άτομα και να συναφθούν τουλάχιστον 200 νέες συμβάσεις εργασίας με ασφαλιστές.



Δημήτρης Κηλεσίδης



Μολονότι το 2014 ήταν μια εν γένει δύσκολη χρονιά, η Επιθεώρηση σηματοδεύτηκε από ένα τραγικό συμβάν, τον αιφνίδιο θάνατο ενός καταξιωμένου στελέχους Assistant Agency Manager.

Παρ' όλα αυτά, το θετικό αποτέλεσμα κατέδειξε ανεπιφύλακτα και πάλι την πιστότητα και την ποιότητα που διακατέχει όλους τους συνεργάτες, κατορθώνοντας να κλείσει με ένα θετικό πρόσημο του 5% σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά.

Τώρα που έχει ξεκινήσει η επούλωση των πληγών, τα πρώτα σημάδια έχουν ήδη φανεί από

το πρώτο τρίμηνο. Ήδη, είμαστε σε ένα θετικό πρόσημο 20-30% που εν τέλει είναι και ο στόχος της Επιθεώρησης για το 2015.

Εκτός βέβαια της στοχοθεσίας του παραγωγικού αποτελέσματος, ο 2ος στόχος είναι η ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού.

Έτσι ώστε να γίνουμε αρωγοί στην πιο πληγιά μετάδοση της ασφαλιστικής ιδέας και δίνοντας την ευκαιρία σε ικανά άτομα που έχουν πληγεί από την ανεργία να ενσωματωθούν στο εξαιρετικό δυναμικό της «Μπουτίκ Επιθεώρησής» μας.

Νίκος Ντούσας

Η Επιθεώρησή μας έκλεισε 20 χρόνια δημιουργίας και δραστηριοποιείται στους Νομούς Αχαΐας, Αττικής, Αιτωλοακαρνανίας, Αργολίδας, Ιωαννίνων και Κεφαλληνίας. Το 2014 έκλεισε με 643.000 αιτήσεις, 546.000 παραδόσεις και 459.000 Ν.Κ.Π. Κλάδου Ζωής και ρευστοποίηση χαρτοφυλακίου 7.572.000 ευρώ.

Αυτό το σημαντικό αποτέλεσμα προέκυψε από την αξιοποίηση των παραγωγικών Συνεργατών μας και την επαγγελματική νοοτροπία και συμπεριφορά που τους διακρίνει. Για το 2015 αρχικός στόχος είναι να κρατήσουμε τις δυνάμεις μας και κυρίως να αναπτύξουμε όλες τις μονάδες μας. Αυτό θα επιμεριστεί σε όλους τους Συνεργάτες με το μερίδιο που αναλογεί στον καθένα με βάση τη θέση ευθύνης που κατέχει στην Επιθεώρηση. Οφείλουμε να κατανοήσουμε πλήρως ότι η στελέχωση των μονάδων



είναι ευθύνη και φροντίδα όλων όσων απολαμβάνουν τα οφέλη του να ανήκουν σε ένα Εταιρικό Δίκτυο υψηλού επιπέδου και προδιαγραφών, όπως αυτό της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Το στοίχημα, λοιπόν, για το 2015 είναι να υπάρξει από όλους τους Συνεργάτες μας έμπρακτη απόδειξη και συμμετοχή στους στόχους και τις επιδιώξεις του γραφείου, της Επιθεώρησης και της Εταιρίας. Αυτό θα επιτευχθεί με προσωπική εποπτεία των επικεφαλής των μονάδων και του Επιθεωρητή προσωπικά, ώστε η ποθούμενη ανάπτυξη όλων των μονάδων να καταστήσει πετυχημένα και κερδοφόρα όλα τα γραφεία μας. Τέλος βασική παράμετρος για την επιτυχία θα είναι η δρομολογημένη από το 2014 προαγωγή νέων Προϊσταμένων Ομάδων στις περισσότερες περιοχές που δραστηριοποιούμαστε.

Βασίλειος Καραθάνος

Παρά τις υπάρχουσες αντιξοότητες η αύξηση της παραγωγής κατά 50% σε σχέση με την περυσινή χρονιά, αποτελεί, έστω και δύσκολα, έναν καθ' όλη εφικτό στόχο, δεδομένης της υγιούς βάσης στην οποία στηρίζεται η Επιθεώρηση και της έμφασης που δίνεται στη διαρκή εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού της, προκειμένου ευστόχως να αποκωδικοποιεί τις ανάγκες των πελατών και να φροντίζει για την ολοκληρωμένη και ποιοτική κάλυψή τους.

Σήμερα η ασφαλιστική αγορά εμφανίζει μια ιδιαίτερη δυναμική. Η ιδιωτική ασφάλιση καθίσταται αναγκαία καθώς η διαρκώς φθίνουσα πορεία του λεγόμενου κοινωνικού κράτους, εντείνει το αίσθημα ανασφάλειας των πολιτών, οι οποίοι -ίσως περισσότερο από ποτέ άλλοτε- ενδιαφέρονται να ακούσουν και να υιοθετήσουν λύσεις προκειμένου να είναι «θωρακισμένοι» στην περίπτωση έλλειψης ενός κινδύνου, όταν μάλιστα αυτές μπορούν να προσαρμοστούν στην οικονομική τους κατάσταση.

Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη το ραγδαίως μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τις πολυποίκιλες ανάγκες που αναδύονται για τους πελάτες, η Επιθεώρηση, έχοντας ως βασικό αξονα τη συνεχή ανάπτυξη, εστιάζει εμφατικά στον τομέα της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της, τόσο στο πλαίσιο των προγραμμάτων της Εταιρίας, όσο και με εξωτερικές συνεργασίες επί εξειδικευμένων θεμάτων, εκτιμώντας ότι θα ενισχύσουν τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα. Με βάση την ξεκάθαρη στρατηγική και την ευρεία, σύγχρονη προϊοντική γκάμα, η ολοκληρωμένη και διαρκής εκπαίδευση μαθηματικά οδηγεί σε αύξηση του μέσου όρου παραγωγής.



Δημήτρης Αναστασίου

Δε χωρεί αμφιβολία ότι η ιδιαιτερότητα των συνθηκών που βιώνουμε επιβάλλει προσεκτικούς σχεδιασμούς και αξιοποίηση στο έπακρο των συγκριτικών πλεονεκτημάτων που διαθέτουμε, προκειμένου να επιτύχουμε το μέγιστο δυνατό βαθμό διαφοροποίησης στην αγορά, παρέχοντας ολοκληρωμένες ασφαλιστικές λύσεις και ποιοτικές υπηρεσίες. Να προσφέρουμε, δηλαδή, υψηλή προστιθέμενη αξία στον πελάτη.

Στο πλαίσιο αυτό, η Επιθεώρηση θεωρεί κομβικής σημασίας την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και θέτει ως κορυφαία προτεραιότητα την εκπαίδευση, που δε σχετίζεται μόνο με την σε βάθος γνώση των προϊόντων αλλά και με τη διαρκή εξέλιξη των δεξιοτήτων του. Εξίσου ουσιαστική είναι για μας και η επικοινωνία με το δίκτυο των συνεργατών μας, καθώς η Επιθεώρηση καλύπτει ένα μεγάλο γεωγραφικό εύρος. Επιστρατεύουμε προς



τούτο σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, όπως για παράδειγμα την εφαρμογή επικοινωνίας «οοVoo», αλλά και τα social media, για την άμεση ενημέρωση και ανταλλαγή απόψεων και γνώσης.

Η μαχητικότητα μας, λοιπόν, σε συνδυασμό με τη διαρκή αναβάθμιση των λειτουργιών του τομέα των πωλήσεων της Εταιρίας, θα επιτρέψει και φέτος τη συνέχιση των ανοδικών ρυθμών εξέλιξης των εργασιών. Πρόθεση της Επιθεώρησης είναι να επιτύχουμε αύξηση στον Κλάδο Ζωής 20% με 30%, δίνοντας παράλληλα έμφαση στους Γενικούς Κλάδους με ιδιαίτερη στόχευση στον τομέα ασφάλισης αυτοκινήτων. Η ανταπόκριση στις απαιτήσεις ανάπτυξης εν μέσω της οικονομικής κρίσης των τελευταίων ετών, συνιστά νίκη και προοιωνίζει ότι η επόμενη ημέρα θα είναι δική μας.



Το Πρακτορειακό Δίκτυο έχει φυσικά βαρύνουσα σημασία για την Εταιρία. Εκπρόσωποί του καταθέτουν τις απόψεις τους και αναφέρονται στους στόχους που έχουν θέσει.

Φώτης Πουλής - ΟΤΕ Ασφάλιση

Η συνεργασία της ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ με την Εθνική Ασφαλιστική είναι μακροχρόνια και ιδιαίτερα επιτυχημένη. Χιλιάδες εργαζόμενοι του Ομίλου ΟΤΕ χρησιμοποιούν τα προϊόντα της Εθνικής Ασφαλιστικής, ενώ η συνεργασία επεκτείνεται και σε άλλα αντικείμενα, όπως η ασφάλιση μεγάλου μέρους του εταιρικού στόλου αυτοκινήτων.

Αποτελώντας μέλος ενός μεγάλου Οργανισμού όπως ο ΟΤΕ, εκ των πραγμάτων οι ανάγκες που εξυπηρετεί η ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ είναι μεγάλες. Για να επιτύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, η εταιρία ακολουθεί τις αρχές της κανονιστικής συμμόρφωσης, όπως η διαφάνεια και η φερεγγυότητα, που εφαρμόζονται σε όλο τον Όμιλο ΟΤΕ, ενώ τα ίδια υψηλά standards θέτει και στους συνεργάτες της.

Στρατηγική επιλογή της εταιρίας, από ιδρύσεώς της, εδώ και πάνω από 18 χρόνια, είναι η συνεργασία αποκλειστικά με αξιόπιστες εταιρίες που ακολουθούν διεθνή πρότυπα και αυστηρούς οικονομικούς και τεχνικούς κανόνες.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνει σήμερα η ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ, εκτός του κλάδου αυτοκινήτων, στις πωλήσεις Ζωής και Υγείας, Σύνταξης και Αποταμίευσης, καθώς και Πυρός με συμπληρωματικούς κινδύνους, τόσο



ως retail αλλά και σε Corporate επίπεδο, αξιοποιώντας τη σημαντική εξειδίκευσή της. Παράλληλα, η εταιρία διαθέτει ένα πλήρως εκπαιδευμένο εσωτερικό δίκτυο Ασφαλιστών και ένα οργανωμένο back office.

Προτεραιότητα της εταιρίας είναι ο σεβασμός στον Πελάτη. Η καθημερινή προσπάθεια για πωλήσεις, χαρακτηρίζεται από ανθρωποκεντρική προσέγγιση, ειλικρίνεια και ποιοτική εξυπηρέτηση για την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών του.

Τα τελευταία χρόνια, η αγορά ταλάνιστηκε από την αφερεγγυότητα πολλών εταιριών, ασφαλιστικών και διαμεσοδομητικών, που έπληξαν την εικόνα του συνόλου της αγοράς. Με δεδομένο το δύ-

σκολο οικονομικό περιβάλλον, εκτιμάται ότι η αγορά θα συνεχίσει να έρχεται αντιμέτωπη με προκλήσεις. Σε αυτό το περιβάλλον, οι εταιρίες που διαθέτουν αξιοπιστία, φερεγγυότητα και πελατοκεντικότητα θα διασφαλίσουν τη θέση τους έναντι του ανταγωνισμού και θα ενισχύουν τις αναπτυξιακές τους προοπτικές.

Από αυτές τις αρχές διέπεται η μέχρι σήμερα συνεργασία της ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ με την Εθνική Ασφαλιστική, μια συνεργασία με δυναμικό παρόν και πολλά υποσχόμενο μέλλον.

Μανώλης Μαρσέλλης - Money Market

Στόχος για όλους εμάς στο «insurancemarket.gr» είναι να είμαστε οι σύμμαχοι του Έλληνα καταναλωτή στην επιλογή του βέλτιστου ασφαλιστικού προϊόντος και υπηρεσίας, μέσα από ξεκάθαρη και αντικειμενική σύγκριση της αγοράς. Κατά συνέπεια δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην πληρέστερη από μέρους μας ενημέρωση του καταναλωτή, ώστε να επιλέγει, όχι μόνο βάση τιμής αλλά και ποιοτικών χαρακτηριστικών. Πιστεύοντας στο value for money, προχωρήσαμε από την 1η Μαΐου στην αναβάθμιση της ιστοσελίδας μας.

Το ανανεωμένο website είναι καταρχήν πιο φιλικό στον χρήστη, ιδιαίτερα κατατοπιστικό όσον αφορά τα θέματα που τον απασχολούν και προσφέρει πολλά καινοτόμα για την ελληνική αγορά εργαλεία, τα οποία αποτελούν σημαντική βοήθεια προκειμένου να επιλέξει το κατάλληλο γι' αυτόν ασφαλιστικό πα-

κέτο. Τα κυριότερα από αυτά είναι: α) το Service Level Agreements των ασφαλιστικών εταιριών δηλαδή τους χρόνους στους οποίους δεσμεύονται να παρέχουν την εκάστοτε υπηρεσία στον πελάτη τους, β) τα ratings και reviews των πελατών της κάθε ασφαλιστικής εταιρίας που συνεργαζόμαστε, δίνουμε δηλαδή φωνή στον καταναλωτή να πει τη γνώμη του και να κάνει την αξιολόγησή του γ) το σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης για όλα τα ασφαλιστικά μας πακέτα. Θα βασίζεται σε έναν αλγόριθμο με τον οποίο θα αξιολογείται κάθε ασφαλιστικό πακέτο βάσει της σχέσης ποιότη-



τας-τιμής (π.χ. τιμή - καλύψεις - ποιότητα υπηρεσιών - άλλα αντίστοιχα ασφαλιστικά πακέτα). Τέλος, αποφασίσαμε να παρέχουμε την τεχνογνωσία που έχουμε αποκτήσει όλα αυτά τα χρόνια στους επαγγελματίες ασφαλιστές, ώστε να κάνουμε πιο εύκολο το έργο τους. Δημιουργήσαμε για αυτό τον σκοπό την ψηφιακή πλατφόρμα Insurancepro, η οποία είναι μια καινοτόμος πλατφόρμα που δίνει στον ασφαλιστή μοναδικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα για να επιτύχει 70% αύξηση του διαθέσιμου χρόνου του, 50% μείωση της ακυρωσιμότητας και 30% αύξηση των κερδών του.



υγεία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Φυσικές καταστροφές και ταραχές στην Ελλάδα

Στην καταγραφή του πλήθους των δηλωθεισών ζημιών και το ποσό απαίτησης καταστροφών μεγάλης έκτασης και έντασης την περίοδο 1993-2014, προχώρησε σε μελέτη της η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών (ΕΑΕΕ), επιχειρώντας ταξινόμηση ανά αιτία, έτος και τόπο συμβάντος, πάντα με την επιφύλαξη ότι η έρευνα αφορά τα γεγονότα που καταγράφηκαν και όχι αναγκαίως το σύνολο των γεγονότων που έχουν συμβεί στην εν λόγω χρονική περίοδο. Οι αιτίες που προκάλεσαν

τις ζημιές ήταν πέντε και ειδικότερα, χιονοπτώσεις, βροχοπτώσεις, δασικές πυρκαγιές, σεισμοί και ταραχές. Από τις εν λόγω αιτίες προκλήθηκαν 19.925 δηλωθείσες ζημιές με ποσό συνολικής απαίτησης 272,5 εκατ. ευρώ. Τα περιστατικά κατανέμονται: οκτώ στην Αττική, από ένα σε Θεσσαλονίκη, Θράκη, Κεφαλονιά και Ρόδο και οκτώ στην υπόλοιπη Ελλάδα. Αναφορικά με το πλήθος των καταγεγραμμένων περιστατικών ανά αιτία ζημιάς, ένα προκλήθηκε από χιονοπτώσεις, 13 από βροχοπτώσεις, δύο από

δασικές πυρκαγιές, δύο από σεισμούς και δύο από ταραχές. Σε ό,τι αφορά τώρα στο ποσό απαίτησης ανά αιτία ζημιάς, το μεγαλύτερο ήτοι 118,8 εκατ. ευρώ προκύπτει από σεισμό, ακολουθούν οι βροχοπτώσεις (93,1 εκατ. ευρώ), οι ταραχές (48,5 εκατ. ευρώ), οι δασικές πυρκαγιές (9,7 εκατ. ευρώ) και οι χιονοπτώσεις (2,4 εκατ. ευρώ). Το μεγαλύτερο πλήθος δηλωθεισών ζημιών ανεξαρτήτως αιτίας καταγράφεται το 1999 (9.480 περιστατικά) και ακολουθεί το 1998 με 1.704 περιστατικά.

Συγκεντρωτική καταγραφή περιστατικών

	Ημερομηνία	Τόπος	Πλήθος δηλωθεισών ζημιών	Ποσό απαίτησης (€)	Αιτία ζημιάς
1	20 Νοεμβρίου 1993	Αττική	358	4.554.600	Βροχοπτώσεις
2	31 Μαΐου 1994	Αττική	138	1.577.523	Βροχοπτώσεις
3	21 Οκτωβρίου 1994	Αττική / Ελλάδα	1.159	26.077.872	Βροχοπτώσεις
4	6 Οκτωβρίου 1996	Αττική	48	653.353	Βροχοπτώσεις
5	30 Νοεμβρίου 1996	Θράκη	40	876.478	Βροχοπτώσεις
6	12 Ιανουαρίου 1997	Αττική / Ελλάδα	311	6.909.486	Βροχοπτώσεις
7	26 Μαρτίου 1998	Αττική / Ελλάδα	1.704	6.023.074	Βροχοπτώσεις
8	7 Σεπτεμβρίου 1999	Αττική	9.480	110.934.694	Σεισμός
9	8 Ιουλίου 2002	Αττική / Ελλάδα	1.350	28.621.262	Βροχοπτώσεις
10	13 Φεβρουαρίου 2004	Αττική / Ελλάδα	646	2.409.739	Χιονοπτώσεις
11	17 Σεπτεμβρίου 2004	Θεσσαλονίκη	387	2.841.395	Βροχοπτώσεις
12	5 Νοεμβρίου 2004	Αττική / Ελλάδα	209	1.930.133	Βροχοπτώσεις
13	Ιούλιος - Αύγουστος 2007	Αττική / Ελλάδα	232	5.656.344	Δασικές πυρκαγιές
14	7 Δεκεμβρίου 2008	Αττική / Ελλάδα	891	23.339.100	Ταραχές
15	Αύγουστος 2009	Αττική	227	4.095.910	Δασικές πυρκαγιές
16	10 Φεβρουαρίου 2012	Αττική	302	25.189.835	Ταραχές
17	22 Φεβρουαρίου 2013	Αττική	765	5.286.423	Βροχοπτώσεις
18	22 Νοεμβρίου 2013	Ρόδος	93	3.441.998	Βροχοπτώσεις
19	26 Ιανουαρίου 2014	Κεφαλονιά	415	7.824.348	Σεισμός
20	24 Οκτωβρίου 2014	Αττική	1.170	4.296.297	Βροχοπτώσεις

“

Η έλευση φυσικών καταστροφών είναι σχετικά συχνή στον Ελληνικό χώρο με γεγονότα που πλήττουν την κοινωνία, τις υποδομές και τον οικιστικό πλούτο της χώρας μας. Αρωγός στην αντιμετώπιση των φυσικών καταστροφών και βασικό για το κράτος εργαλείο «μετακύλισης» των οικονομικών επιπτώσεων τέτοιων συμβάντων, είναι η ασφαλιστική βιομηχανία. Πέραν των φυσικών φαινομένων λόγω των κλιματικών αλλαγών, το βασικό-

τερη αναλογία αποζημιώσεων από φυσικές καταστροφές που έχουν καταγραφεί από την ΕΑΕΕ για το διάστημα 1993-2014) το συνολικό οικονομικό κόστος για το κράτος ήταν 3,5 δισ. ευρώ, ήτοι πολλαπλάσιο του ποσού αυτού.

Έχουν ήδη γίνει σχετικές μελέτες για το πως θα μπορούσε το κράτος να προετοιμαστεί και να είναι σε ετοιμότητα, προκειμένου σε περίπτωση ενός καταστροφικού κινδύνου να μπορεί να ανταποκριθεί οικονομικά άμεσα επισκευά-

και άλλων ισχυρών καιρικών φαινομένων. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στη συχνότητα και ένταση των βροχοπτώσεων και άλλων παρόμοιων φαινομένων που προκαλούν πλημμύρες και καταστροφές. Ωστόσο, οι παρεμβάσεις σε επίπεδο υποδομών που έχουν γίνει τα προηγούμενα χρόνια αποδείχτηκε ότι έχουν συμβάλει καθοριστικά στη βελτίωση της κατάστασης σε κάποιες περιοχές στη χώρα μας, με ό,τι αυτό συνεπάγεται, όπως επί παραδείγματι σε περιοχές

Έγκαιρη καταβολή των αποζημιώσεων από την Εθνική Ασφαλιστική



*Θεοφανώ Κελέκη,
Διεύθυνση Ασφαλίσεων Πυρός και Συναφών Κινδύνων*

τερο φυσικό φαινόμενο στο οποίο είναι εκτεθειμένη η χώρα μας είναι ο σεισμός. Μάλιστα, ο σεισμός της Πάρνηθας το 1999 (μεγέθους 5,9R, 140 ανθρώπινα θύματα, 1.600 τραυματίες, κατάρρευση τουλάχιστον 100 κτιρίων, σοβαρές βλάβες σε 70.000 κατοικίες και 8.000 εγκαταστάσεις επιχειρήσεων) αποτελεί το πιο επιβλαβές φυσικό γεγονός των τελευταίων δεκαετιών -χωρίς όμως ταυτόχρονα να αποτελεί και το πιο ισχυρό σε ένταση- που έφερε επιτακτικά στο προσκήνιο την ανάγκη να εξετασθεί από όλους τους εμπλεκόμενους η θέσπιση της υποχρεωτικότητας της ασφάλισης έναντι του σεισμού για κατοικίες, δημόσια κτίρια και υποδομές, αλλά και η εύρεση πόρων για άμεση αντιμετώπιση του σημαντικού κόστους που συνήθως ακολουθεί μία τέτοια καταστροφή. Για παράδειγμα, ενώ το 1999 η ασφαλιστική βιομηχανία περιουσίας αποζημίωσε ζημιές περίπου 111 εκατ. ευρώ (η μεγαλύ-

ζοντας υποδομές, δημόσια κτίρια και κατοικίες. Στο πλαίσιο αυτό και όπως προαναφέρθηκε, πιστεύω ότι η υποχρεωτική ασφάλιση έναντι σεισμού, τουλάχιστον για κατοικίες και υποδομές, αποτελεί ως «πρόληψη» σημαντικότερη λύση για το κράτος που θα πρέπει να εξετασθεί. Βεβαίως σήμερα οι νέες κατασκευές θωρακίζονται έναντι σεισμού καλύτερα από ότι στο παρελθόν, πλην όμως αν μην ξεχνάμε ότι, πάνω από το 70% των υφιστάμενων κτιρίων της χώρας είναι ηλικίας μεγαλύτερης των 30 ετών και συνεπώς, η κυριότερη υποχρέωση και ταυτόχρονα πρόκληση για το κράτος είναι το risk management και η πρόληψη για αυτόν τον υφιστάμενο οικιστικό πληθυσμό. Αξίζει, δε, να σημειωθεί ότι, παρόλη την εμπειρία ζημιών παρελθόντων ετών, η διείσδυση στις ασφαλίσεις κατοικιών παραμένει ακόμη χαμηλή (< 8%). Πέραν του σεισμού, λόγω των κλιματικών αλλαγών βρισκόμαστε πιο συχνά ενώπιον

της Αττικής μέσω των διευθετήσεων του Κηφισού και των αντιπλημμυρικών και στραγγιστικών έργων που έγιναν στο πλαίσιο της Αττικής Οδού.

Η Εθνική Ασφαλιστική πάντα πρωτοστατούσε στις ασφαλίσεις περιουσίας και, όπως συμβαίνει για όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της, φροντίζει άμεσα για την έγκαιρη καταβολή των αποζημιώσεων.

Στην περίπτωση του σεισμού του 1999, κάλυψε το 14,4% του ποσού που κατέβαλε η ασφαλιστική βιομηχανία, στο σεισμό της Κεφαλονιάς το 2014 δηλώθηκαν 415 ζημιές εκ των οποίων η Εθνική Ασφαλιστική διαχειρίστηκε περίπου τις 184 αποζημιώνοντας συνολικά περί τα 2,3 εκατ. ευρώ, ενώ τον Φεβρουάριο του 2013 από τις 765 ζημιές που προκλήθηκαν εξαιτίας των βροχοπτώσεων, οι 130 αποζημιώθηκαν από την Εθνική Ασφαλιστική με το ποσό των 586.000 ευρώ.

”

Ο ρόλος και οι προκλήσεις της ιδιωτικής ασφάλισης στη σύγχρονη εποχή

«**Η** ελληνική ασφαλιστική αγορά διαθέτει ένα υπερσύγχρονο, πανευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο, σοβαρή εποπτεία από την Τράπεζα της Ελλάδος και ικανότητα και θέληση να προσαρμόζεται με ταχύτατους ρυθμούς σε λειτουργίες και διαδικασίες που βελτιώνουν την εξυπηρέτηση του πελάτη και ταυτόχρονα εξασφαλίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών. Συνεισφέρουμε στην ανάπτυξη και στην κοινωνία μέσω επενδύσεων, αποζημιώσεων, μισθών, εργοδοτικών εισφορών και απασχόλησης, μπορούμε όμως να προσφέρουμε πολύ περισσότερο στο κατάλληλο περιβάλλον». Αυτό επισήμανε μεταξύ άλλων ο Πρόεδρος της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών (ΕΑΕΕ) κ. Αλέξανδρος Σαρρηγεωργίου, στην ειδική εκδήλωση με θέμα: «Ο ρόλος και οι προκλήσεις της Ιδιωτικής Ασφάλισης στη σύγχρονη εποχή», τονίζοντας, παράλληλα, ότι παγκοσμίως, ασφάλιση παρέχουν τόσο δημόσιοι όσο και ιδιωτικοί φορείς, μεταξύ των οποίων δεν υπάρχει ανταγωνισμός, παρά μόνο συμπληρωματικότητα, καθώς και οι δύο είναι απαραίτητοι για να είναι σωστά ασφαλισμένη μια κοινωνία.

Τι θα μπορούσαν να πράξουν όμως όλοι οι εμπλεκόμενοι για να προχωρήσει η ασφαλιστική αγορά στην επόμενη ημέρα; «As φανταστούμε μια Ελλάδα, όχι στο 1/5 του Ευρωπαϊκού Μέσου Όρου στις ασφάλειες, αλλά στο μισό. Στο μισό! Η παραγωγή ασφαλιστρών από 4 δισ. ευρώ που είναι σήμερα θα μπορούσε να είναι στα 10,5 δισ. ευρώ. Οι επενδύσεις από 11,2



δισ. ευρώ που είναι σήμερα, θα μπορούσαν σταδιακά να φτάσουν στα 50 δισ. ευρώ. Επενδύσεις που θα στηρίξουν την ελληνική οικονομία μέσα από μακροπρόθεσμες τοποθετήσεις στηρίζοντας δηλαδή την ανάπτυξη. Άλλες 15.000 οικογένειες θα ζούσαν από την ασφαλιστική αγορά, ενώ

αποζημιώσεις 8 δισ. ευρώ θα στηρίζαν και θα ανακούφιζαν τους πολίτες και την οικονομία συμβάλλοντας και αυτές στην ανάπτυξη. Εάν ήταν ασφαλισμένα τα 600.000 αυτοκίνητα και τα δεκάδες χιλιάδες δίκυκλα, που σήμερα κατ' εκτίμηση κυκλοφορούν στους δρόμους ανασφάλιστα, όχι μόνο θα ήταν προστατευμένοι οι Έλληνες πολίτες, αλλά το Δημόσιο θα εισέπραττε επιπρόσθετα 30 εκατ. ευρώ από φορολογικά έσοδα».

Σήμερα η ασφαλιστική αγορά έχει επηρεαστεί από τον κρίση με παραγωγή ασφαλιστρών που κυμαίνεται περίπου στα 4 δισ. ευρώ, εμφανίζοντας μείωση παραγωγής της τάξης του 26% από το ιστορικά υψηλό 5,4 δισ. ευρώ του 2009. Εκπεφρασμένη ως ποσοστό του ΑΕΠ, η παραγωγή ασφαλιστρών στην Ελλάδα είναι μόλις στο 2,1% έναντι 7,7% στην Ευρώπη και έχει μείνει στάσιμη σε αυτά τα ποσοστά τα τελευταία 20 χρόνια.



Στα 3,8 δισ. ευρώ η παραγωγή ασφαλίσεων το 2014

Σε περίπου 3,8 δισ. ευρώ ανήλθε το 2014 η παραγωγή ασφαλίσεων και αναλύεται σε 48,2% στις ασφαλίσεις Ζωής και 51,8% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών. Σύμφωνα μάλιστα με τη σχετική έρευνα της ΕΑΕΕ, η παραγωγή του 2014 συγκρινόμενη με αυτή του 2013 εμφανίζει μείωση κατά 0,6%, το οποίο αναλύεται σε αύξηση κατά 11,4% στις ασφαλίσεις Ζωής και μείωση κατά 9,6% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών.

Ο κλάδος της αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων είναι ο μεγαλύτερος κλάδος ασφαλίσεων κατά Ζημιών με παραγωγή 934 εκατ. ευρώ και 47,4% επί του συνόλου. Δεύτερος σε παραγωγή ασφαλίσεων είναι ο κλάδος της πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως με 360 εκατ. ευρώ και 18,3% επί του συνόλου των κλάδων κατά Ζημιών.

Άλλοι σπουδαίοι κλάδοι ως προς το ύψος της παραγωγής είναι αυτός των χερσαίων οχημάτων με 203 εκατ. ευρώ (10,3% του συνόλου), οι λοιπές ζημιές αγαθών με 109 εκατ. ευρώ (5,6% του συνόλου) και οι ασφαλίσεις γενικής αστικής ευθύνης με 77 εκατ. ευρώ (3,9% του συνόλου).

Όταν αθροίζεται η παραγωγή των κλάδων σχετικά με τα αυτοκίνητα (χερσαίων οχημάτων και αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων), παρατηρείται ότι συγκεντρώνουν 1,1 δισ. ευρώ και ποσοστό 57,8% των ασφαλίσεων κατά Ζημιών. Η μείωσή τους σε σχέση με το 2014 είναι 12,9%.

Οι καθύψεις πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων περιουσίας (κλάδοι πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως, λοιπών ζημιών αγαθών και διαφόρων χρηματικών

απωλειών) συγκεντρώνουν παραγωγή περίπου 500 εκατ. ευρώ, η οποία αντιστοιχεί στο 25,4% του συνόλου. Η μείωσή τους σε σχέση με το 2013 είναι 8,3%.

Σε σχέση με τα αντίστοιχα δεδομένα του 2013, η παραγωγή ασφαλίσεων μειώθηκε κατά 9,6%, οδηγούμενη κυρίως από τις μειώσεις των κλάδων χερσαίων οχημάτων (-12,0%), αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων (-13,1%) και πυρός και στοιχείων της φύσεως (-7,9%). Αντιθέτως, αύξηση της παραγωγής σημείωσαν οι κλάδοι ασθενειών (+27,1%), πιστώσεων (+8,1%) και βοήθειας (+2,4%).

Η παραγωγή στις ασφαλίσεις Ζωής, έφτασε περίπου το 1,8 δισ. ευρώ. Το μεγαλύτερο μέρος, ήτοι 1,2 δισ. ευρώ ή 64,6%

του συνόλου, συγκεντρώνεται στον κλάδο Ζωής. Οι ασφαλίσεις Ζωής, οι οποίες είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις, έφτασαν τα 398 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 21,7%, ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 151 εκατ. ευρώ ή 8,2% της παραγωγής. Συνολικά, διαπιστώνεται ότι αυξήθηκε η παραγωγή των πρωτασφαλίσεων Ζωής κατά 11,4%, τάση η οποία ακολουθήθηκε από όλους τους επιμέρους κλάδους.

Συγκεκριμένα, ο κλάδος Ζωής αυξήθηκε κατά 0,4%, ο κλάδος Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις αυξήθηκε κατά 61,0%, ο κλάδος Υγείας αυξήθηκε κατά 29,7% και ο κλάδος Διαχείρισης ομαδικών συμβολαίων αυξήθηκε κατά 5,6%.

Παραγωγή σημαντικότερων κλάδων ασφάλισης κατά Ζημιών

Κλάδος	2014	Μεταβολή
3. Χερσαία οχήματα	203.430.723,52	-12,0%
7. Μεταφερόμενα εμπορεύματα	21.627.139,50	-1,0%
8. Πυρκαϊά και στοιχεία της φύσεως	359.592.279,75	-7,9%
9. Λοιπές ζημιές αγαθών	109.363.101,23	-12,4%
10. Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων	934.110.649,24	-13,1%
13. Γενική αστική ευθύνη	76.561.734,80	+0,4%

Παραγωγή σημαντικότερων κλάδων ασφάλισης Ζωής

Κλάδος	2014	Μεταβολή
I. Ζωής	1.182.984.521,82	+0,4%
III. Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις	398.121.322,01	+61,0%

Η χρηματοοικονομική κατάσταση των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών

Η KPMG για τέταρτη συνεχή χρονιά, με σκοπό την ποιοτική μελέτη του κλάδου της Ιδιωτικής Ασφάλισης, πραγματοποίησε ανάλυση των οικονομικών καταστάσεων ενός επιλεγμένου δείγματος 20 εταιριών ιδιωτικής ασφάλισης για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2013. Η ανάλυση περιλαμβάνει τον υπολογισμό μιας σειράς σημαντικών αριθμοδεικτών σχετικών με την ασφαλιστική αγορά, που βοηθούν στην κατανόηση της χρηματοοικονομικής κατάστασης των ασφαλιστικών εταιριών της Ελλάδος.

Όπως αναφέρεται σχετικά, τα σημαντικότερα θέματα που αναδείχθηκαν από την έρευνα αυτή, μπορούν να ομαδοποιηθούν μεταξύ άλλων ως εξής:

- Περαιτέρω βελτίωση στην κεφαλαιοποίηση και ρευστότητα των εταιριών κατά περίπου 350 εκατ. ευρώ σε σχέση με το 2012. Η βελτίωση αυτή έρχεται επιπρόσθετα της αύξησης της καθαρής θέσης κατά περίπου 1 δισ. ευρώ που συντελέστηκε το 2012, κυρίως λόγω της κάλυψης των ζημιών από τα Ελληνικά Ομόλογα (ΟΕΔ). Η ανακεφαλαιοποίηση τα δύο αυτά χρόνια (2012 και 2013) έγινε κυρίως μέσω των σημαντικών εισροών νέων κεφαλαίων από τους μετόχους, αλλά και μέσω της αυξημένης κερδοφορίας.
- Αυξημένη κερδοφορία, που οφείλεται

στη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους των αποζημιώσεων, αλλά και των εμμέσων εξόδων, όπως εμφανίζεται στους σχετικούς δείκτες, καθώς και στη βελτίωση των επενδυτικών αποτελεσμάτων λόγω της σταδιακής ανάκαμψης της αγοράς τουλάχιστον μέχρι και τα τέλη του 2013.

- Σταθεροποίηση του Δείκτη Ζημιών στην Αστική Ευθύνη Αυτοκινήτου, με σημάδια σταδιακής ανόδου από 57% το 2012 σε 59% το 2013. Αν συνυπολογίσουμε ότι ο δείκτης αυτός πριν μερικά έτη ήταν σε επίπεδα ανώτερα του 70% παρατηρείται μια σημαντική σωρευτική βελτίωση, με αποτέλεσμα τη λειτουργική κερδοφορία του κλάδου.
- Για πρώτη φορά το 2013 αναπτύχθηκε ο Συνολικός Δείκτη Ζημιών στο αυτοκίνητο σε καθαρή βάση (Net Conditioned Loss Ratio - MTPL) όπου προκύπτει σημαντικό περιθώριο κερδοφορίας στο επίπεδο του 85%, αποτέλεσμα που επιβεβαιώνει το λόγο για τον οποίο επικεντρώνονται οι ασφαλιστές στον κλάδο αυτό, συμπεριλαμβανομένων και των διεθνών αντασφαλιστικών εταιριών.

Σύμφωνα με τη σχετική ανάλυση, παρατηρείται αύξηση στον τομέα των απαιτήσεων από ασφάλιστρα, παρά το γεγονός ότι υπήρχαν προσδοκίες για αντίθετα αποτελέσματα. Οι πρόσφατες εποπτικές αλλαγές στις αρχές του 2014, αλλά κυρίως η νεό-

τερη νομοθετική ρύθμιση σχετικά με την προείσπραξη των ασφαλιστρών, αναμένεται να επιφέρουν ριζικές αλλαγές στη διαχείριση των απαιτήσεων ιδιαίτερα στους κλάδους του αυτοκινήτου. Η υλοποίηση του νέου πλαισίου φαίνεται ότι ακόμη δεν είναι καθολική, καθώς απαιτεί προσαρμογές κυρίως στις σχέσεις με τους πράκτορες και δευτερευόντως στα πληροφοριακά συστήματα.

Όπως αναφέρει ο κ. Φίλιππος Κάσσο, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής στο Ελεγκτικό Τμήμα Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων της KPMG, «η εμπειρία μέχρι σήμερα από το στάδιο υλοποίησης έχει δείξει ότι υπάρχει σημαντική μείωση στο ύψος των απαιτήσεων που συνεπάγεται αύξηση ρευστότητας και μείωση εποπτικών κεφαλαίων, επιβάρυνση των εταιριών από την υπογραφή ιδιωτικών συμφωνητικών (χарτόσημα, φόροι τόκων, προεξόφληση κ.λπ.), αυξημένος κίνδυνος επισφάλειας λόγω εξάλειψης της ανοιχτής πίστωσης και μικρές μετατοπίσεις παραγωγής. Ωστόσο θεωρούμε ότι η μακροχρόνια επίπτωση από τις αλλαγές αυτές είναι στο επίπεδο της εμπιστοσύνης πελατών (customer loyalty), όπου σταδιακά η ευθύνη αυτή οδηγείται αποκλειστικά στις ασφαλιστικές εταιρίες από τους διαμεσοληθτές και συνεπώς εκτιμούμε ότι η προσοχή των ασφαλιστικών εταιριών θα πρέπει να επικεντρωθεί σε αυτό το πεδίο».

Αγώνας για καλό σκοπό

Με σύνθημα «ελάτε να αγωνιστούμε για έναν καλό σκοπό», ο Σύνδεσμος Εκπροσώπων και Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιριών, διοργάνωσε φέτος για τρίτη συνεχή χρονιά το Ημερήσιο Τουρνουά Ποδοσφαίρου (7x7) στο οποίο συμμετείχε και η ομάδα ποδοσφαίρου της Εθνικής Ασφαλιστικής. Τα έσοδα του τουρνουά διατίθενται σε φιλανθρωπικό φορέα που επιλέγει ο νικητής και αυτή τη φορά το χρηματικό έπαθλο δόθηκε στο Χαμόγελο του Παιδιού.



Πράξη αλληλεγγύης από τον Σύλλογο των Εργαζομένων

Θερμής υποδοχής έτυχε η πρωτοβουλία του Συλλόγου Εργαζομένων της Εθνικής Ασφαλιστικής να συγκεντρωθούν είδη πρώτης ανάγκης (βρεφικά γάλατα και τροφές, είδη παιδικής φροντίδας κ.ά.) και να προσφερθούν στο Μητροπολιτικό Κοινωνικό Ιατρείο Ελληνικού, το οποίο με τη σειρά του τα διανέμει στους συμπολίτες μας που έχουν ανάγκη.

Συγκεντρώθηκε μια μεγάλη ποσότητα βασικών προϊόντων, η οποία και παραδόθηκε από το Δ.Σ. του Συλλόγου την Δευτέρα 4 Μαΐου. Σε επιστολή του το Μητροπολιτικό Κοινωνικό Ιατρείο Ελληνικού, αφού ευχαριστεί το Σύλλογο για την πολύτιμη βοήθειά του, τονίζει χαρακτηριστικά

ότι «η δική σας έμπρακτη βοήθεια και αλληλεγγύη μάς δίνει τη δύναμη να συνεχίσουμε, ώστε να μη μείνει κανείς μόνος του στην κρίση. Για όλους εμάς του εθελοντές του Ιατρείου πράξεις όπως η δική σας είναι εξαιρετικής σπουδαιότητας, αφού ενθαρρύνουν και υποστηρίζουν έμπρακτα το δύσκολο έργο μας».

Σημειώνεται ότι το Μητροπολιτικό Κοινωνικό Ιατρείο Ελληνικού, με την υποστήριξη του δήμου του Δήμου Ελληνικού-Αργυρούπολης, λειτουργεί εξ' ολοκλήρου αποκλειστικά με τη βοήθεια των πολιτών, με τους συνολικά 250 εθελοντές να προσφέρουν αφιλοκερδώς τις υπηρεσίες τους.

«Φωλιά» αγάπης

Στην επιχορήγηση της ομαδικής ασφάλισης των παιδιών που φιλοξενούνται στο Κέντρο Αγάπης Ελευσίνας, προχώρησε για δεύτερη χρονιά η Εθνική Ασφαλιστική. Το Κέντρο φιλοξενεί, μετά το σχολείο, 167 παιδιά τα οποία γευματίζουν και παρακολουθούν διάφορες εκπαιδευτικές και αθλητικές δραστηριότητες και επιστρέφουν σπίτι τους με τις προμήθειες που καλύπτουν τις καθημερινές τους ανάγκες. «Η υποστήριξή σας», αναφέρεται μεταξύ άλλων σε ευχαριστήρια επιστολή του Κέντρου προς τη Διοίκηση της Εταιρίας, «συμβάλλει ιδιαίτερα στην ουσιαστική αντιμετώπιση θεμάτων υγείας και ασφάλειας των παιδιών μας και μας δίνει δύναμη να συνεχίζουμε το έργο αυτό».

Banking & Insurance Forum

Πεδίο γόνιμου διαλόγου για τις προκλήσεις και τις προοπτικές του τραπεζικού κλάδου και της ιδιωτικής ασφάλισης αποτέλεσε το τραπεζικό και ασφαλιστικό φόρουμ με θέμα «Τραπεζικό Σύστημα και Ιδιωτική Ασφάλιση: η επόμενη μέρα», όπου χορηγός ήταν και η Εθνική Ασφαλιστική. Στην ομιλία του ο Διευθύνων

Σύμβουλος της Εταιρίας κ. Σπύρος Μαυρόγαλλος αναφέρθηκε διεξοδικά σε δύο μεγάλα ζητήματα που απασχολούν τον ασφαλιστικό κλάδο παγκοσμίως και σχετίζονται με τις συνέπειες των κλιματικών αλλαγών και τη δημογραφική γήρανση του πληθυσμού, που έρχονται να προσθέσουν αυξημένα κόστη στις ασφαλιστικές εται-

ρίες. Κόστη, τα οποία οι εταιρίες καλούνται να διαχειριστούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, ικανοποιώντας παράλληλα τους πελάτες με τις προσφερόμενες παροχές. Ειδική αναφορά έκανε και στην επιπλέον πρόκληση που αναφέρεται στην προσαρμογή των ασφαλιστικών εταιριών στο νέο κανονιστικό πλαίσιο.

Αρωγοί στο έργο του ΕΔΑΣΑ

Η Εθνική Ασφαλιστική στηρίζει τους Εθελοντές Δασοπυροπροστασίας Αττικής (ΕΔΑΣΑ), χορηγώντας ασφάλιστρα αυτοκινήτου. Ο ΕΔΑΣΑ, ο οποίος δραστηριοποιείται εδώ και 28 χρόνια, είναι ένα περιβαλλοντικό μη κερδοσκοπικό σωματείο, εγγεγραμμένο στα μητρώα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας. Κυριότερος σκοπός του, η κινητοποίηση



των κατοίκων της Αττικής στην εθελοντική δασοπυροφύλαξη, δασοπυρόσβεση και αναδάσωση των βουνών της Αττικής, καθώς και η παροχή βοήθειας, στο μέτρο του δυνατού, προς τις υπηρεσίες κατάσβεσης δασικών πυρκαγιών. Ο σύλλογος, ο οποίος δε διαθέτει μόνιμους πόρους, συνεργάζεται με το Πυροσβεστικό Σώμα και τα κατά τόπους Δασαρχεία της Αττικής.



Ένα ξεχωριστό δώρο από την Εθνική Ασφαλιστική

Η στρατηγική της Εθνικής Ασφαλιστικής φέρει στο επίκεντρο τον πελάτη, με κύριο στόχο τη μέγιστη δυνατή παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Στην κατεύθυνση αυτή έχει κινηθεί μια σειρά επιχειρηματικών αποφάσεων και επενδύσεων. Στο πλαίσιο, λοιπόν, της ξεκάθαρης πελατοκεντρικής αντίληψης, η Διοίκηση της Εται-

ρίας ανέλαβε από την αρχή του έτους μια ενδιαφέρουσα πρωτοβουλία που αφορά στην αποστολή ενός ιδιαίτερου, συμβολικού δώρου σε κάθε μεγάλο πελάτη του Κλάδου Ατομικών Συμβολαίων Ζωής.

Το δώρο αφορά σε μια τούρτα από τα γνωστά ζαχαροπλαστέια Fresh, που λαμβάνουν την ημέρα των γενεθλίων τους, συνοδεύει μιας ευχαριστήριας

επιστολής από τη Διοίκηση της Εταιρίας. Στην επιστολή, η Διοίκηση ευχαριστεί τον πελάτη για την εμπιστοσύνη του στην Εθνική Ασφαλιστική και επισημαίνει τη δέσμευσή της να συνεχίσει να προσφέρει ολοένα και υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας και φροντίδας, με το ίδιο αίσθημα ευθύνης και την αξιοπιστία που χαρακτηρίζει την Εταιρία εδώ και 124 χρόνια.

Καλές πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών

Τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες που έχει αναλάβει η Εθνική Ασφαλιστική για τη βέλτιστη δυνατή και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών της, παρουσίασε ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών κ. Ζαν Αράζ, στο πλαίσιο του συνεδρίου «Καλές Πρακτικές Εξυπηρέτησης Πελατών» που διοργάνωσε το Marketing Week.

Ανώτερα στελέχη κορυφαίων εταιριών του ελληνικού επιχειρείν, είχαν την ευκαιρία για πρώτη φορά να συμμετάσχουν σε ένα συνέδριο αποκλειστικά αφιερωμένο σε επιτυχημένα case studies εξυπηρέτη-

σης πελατών, χωρίς θεωρίες και σύνθετες αναλύσεις.

Παρουσιάστηκαν 19 case studies από 18 κορυφαίες εταιρίες. Το βασικό συμπέρασμα που προέκυψε ήταν ότι η οικονομική κρίση των τελευταίων χρόνων, όχι απλά δεν επηρέασε την ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών, αλλά αντίθετα, τη βελτίωσε, διότι οι εταιρίες αντιλήφθηκαν την ποιότητα αυτής, ως την τελευταία γραμμή αμύνης στην προσπάθειά τους να χτίσουν και να ενισχύσουν το engagement με τους πελάτες τους, ειδικά από τη στιγμή που τα marketing budgets τους έχουν μειωθεί αρκετά.

Ο κ. Αράζ, αναφέρθηκε στο νέο μοντέλο εξυπηρέτησης, που εδώ και περίπου ένα χρόνο έχει υιοθετήσει η Εταιρία και συνεχώς εξελίσσει, για να προσφέρει τη μέγιστη δυνατή θετική εμπειρία, τόσο στους πελάτες, όσο και στους συνεργάτες της κατά την επαφή τους μαζί της. Παρουσίασε βήμα προς βήμα όλες τις αλλαγές που έχουν λάβει χώρα και έχουν ήδη εξαιρετικά θετικά αποτελέσματα.

Πάντα δίπλα στα παιδιά

Η Εθνική Ασφαλιστική στέκεται για άλλη μία φορά αρωγός στο δύσκολο αλλά συγχρόνως σπουδαίο έργο που επιτελούν τα Παιδικά Χωριά SOS και η Εταιρία Προστασίας Σπαστικών.

Ιδιαίτερα αυτήν την περίοδο, που η ελληνική κοινωνία αντιμετωπίζει πολύ μεγάλες δυσκολίες,

η Εθνική Ασφαλιστική, στο μέτρο των δυνατοτήτων της, αναλαμβάνει

πρωτοβουλίες που στόχο

έχουν να κρατήσουν

ενωμένο τον κοινωνικό ιστό. Στηρίζει τα

Παιδικά Χωριά SOS

προσφέροντας

ασφαλιστική κά-

λυψη πυρός και αστικής

ευθύνης και για φέτος. Όσον αφορά την Εταιρία Προ-

στασίας Σπαστικών, η Εθνική Ασφαλιστική, συμμετέχον-

τας με μεγάλο ποσοστό στο συνασφαλιστικό σχήμα, επι-

χορηγεί για ολόκληρο το 2015 τα ασφάλιστρα από κιν-

δύνους πυρός, κλοπής και αστικής ευθύνης, ενώ παράλ-

ληλα καλύπτει και ασφάλιστρα αυτοκινήτων του φορέα.



Bazaar από το «Χαμόγελο του Παιδιού»

Οι εργαζόμενοι της Εθνικής Ασφαλιστικής αγκάλιασαν με ευαισθησία το εορταστικό Bazaar

που διοργάνωσε το

Χαμόγελο του Παι-

διού και φιλοξε-

νήθηκε στα κεν-

τρικά γραφεία της

Εταιρίας, η οποία

με τον τρόπο αυτό

κατέδειξε για άλλη

μία φορά την αμέριστη

συμπαράστασή της στο σκοπό και την

αποστολή του. Άλλωστε, σε όλη τη

διάρκεια των 124 ετών λειτουργίας

της η Εθνική Ασφαλιστική υπήρξε

πάντα ενεργό μέλος της κοινωνίας,

παραμένοντας αρωγός σε δράσεις

που αναπτύσσονται με στόχο την υπο-

στήριξη όσων χρήζουν βοήθειας και

φροντίδας. Ειδικά στις παρούσες συν-

θήκες, πιστεύει ότι είναι υποχρέωση

όλων η στήριξη ευαίσθητων κοινω-

νικά ομάδων όπως είναι τα παιδιά.

Γιατί όλα τα παιδιά δικαιούνται ένα

φωτεινό μέλλον.



Η Εθνική Ασφαλιστική επίσημος χορηγός στο water polo **Euroleague Women Final Four**



Η Εθνική Ασφαλιστική στηρίζει τον Ερασιτεχνικό Αθλητισμό, πιστεύοντας ότι αυτή η μορφή του αθλητισμού συμβάλλει καθοριστικά στη μεθοδική και εκτεταμένη προσπάθεια όλων των φορέων της Πολιτείας και της κοινωνίας ενάντια στην οργανωμένη βία. Με αυτόν τον τρόπο η Εταιρία θέλει να εκπέμψει ένα μήνυμα συμμετοχής σε δραστηριότητες που στόχο έχουν τον υγιή ανταγωνισμό, όπως αυτός εκφράζεται μέσα και από τις ερασιτεχνικές αθλητικές προσπάθειες.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Ασφαλιστική ήταν ο επίσημος



ATHENS // 24-25 APRIL 2015

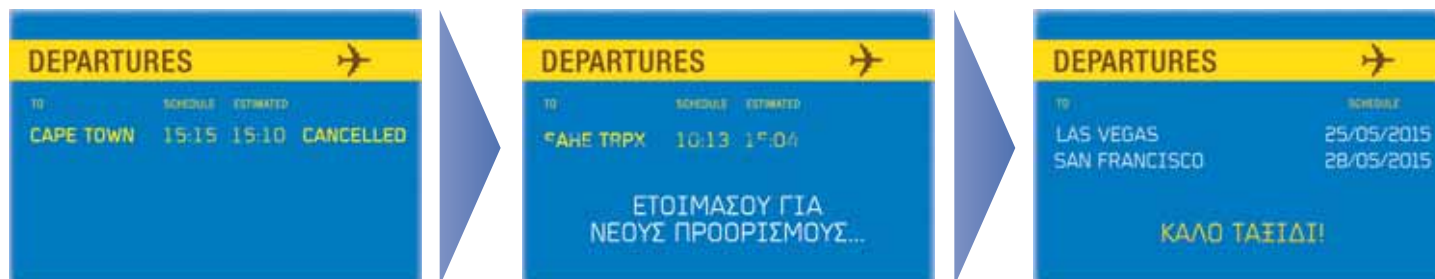
ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

χορηγός της κορυφαίας διοργάνωσης water polo «ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ - EUROLEAGUE WOMEN FINAL FOUR», που διεξήχθη στο Κολυμβητήριο «Πέτρος Καπαγέρωφ», στον Πειραιά, στις 24 και 25 Απριλίου.

Η Εθνική Ασφαλιστική, συνώνυμη με το κορυφαίο αγαθό της ασφάλισης, συνδέει το brand name της -όπως φαίνεται από τον τίτλο της διοργάνωσης- με την προσπάθεια των αθλητριών, που προετοιμάστηκαν κάτω από δύσκολες συνθήκες, να κατακτήσουν μία διάκριση, σε ένα άθλημα που, με λίγα μέσα, έχει προσφέρει πολλές συγκινήσεις στον Ελληνικό Αθλητισμό.



Ταξιδεύοντας σε νέους προορισμούς



Ταξίδι επιβράβευσης «έκπληξη» για τους συνεργάτες του Εταιρικού Δικτύου που υλοποίησαν επιτυχώς τους παραγωγικούς στόχους τους, επιφύλασσε η Διοίκηση της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Η πρωταθλήτρια του ασφαλιστικού κλάδου στην Ελλάδα επέλεξε να ταξιδέψει την κορυφαία ομάδα των ασφαλιστικών της συμβούλων σε δύο μοναδικές πόλεις των ΗΠΑ: Λας Βέγκας και Σαν Φρανσίσκο!

Το Σαν Φρανσίσκο, στην άκρη μιας χερσονήσου δίπλα στον Ειρηνικό Ωκεανό, φημίζεται για τη γοητεία, το ρομαντισμό, την τζαζ και την εκκεντρικότητά του. Όπως λέγεται, οι Νεοϋορκέζοι αισθάνονται εκεί σαν το σπίτι τους, ενώ οι Ευρωπαίοι το συγκρίνουν με τις ευρωπαϊκές πόλεις. Είναι ιδιαίτερα γνωστό για τη Γέφυρα της Χρυσής Πύλης, την Chinatown και την περιοχή Haight-Ashbury. Η πόλη του Σαν Φρανσίσκο αποτελεί το οικονομικό και πολιτιστικό κέντρο της ευρύτερης περιοχής του Σαν Φρανσίσκο, που συμπεριλαμβάνει και τις πόλεις Σαν Χοσέ και Όκλαντ.

Το Λας Βέγκας αποτελεί τη δημοφιλέστερη και μεγαλύτερη πόλη της πολιτείας Νεβάδα και είναι γνωστή ως η πρωτεύουσα της διασκέδασης του κόσμου. Η πόλη φαινόμενο, που κτίστηκε και γιγαντώθηκε στη μέση της ερήμου μόνο και μόνο για να προσελκύει τουρίστες και κυνηγούς της θεάς τύχης, διαθέτει τα περισσότερα και μεγαλύ-

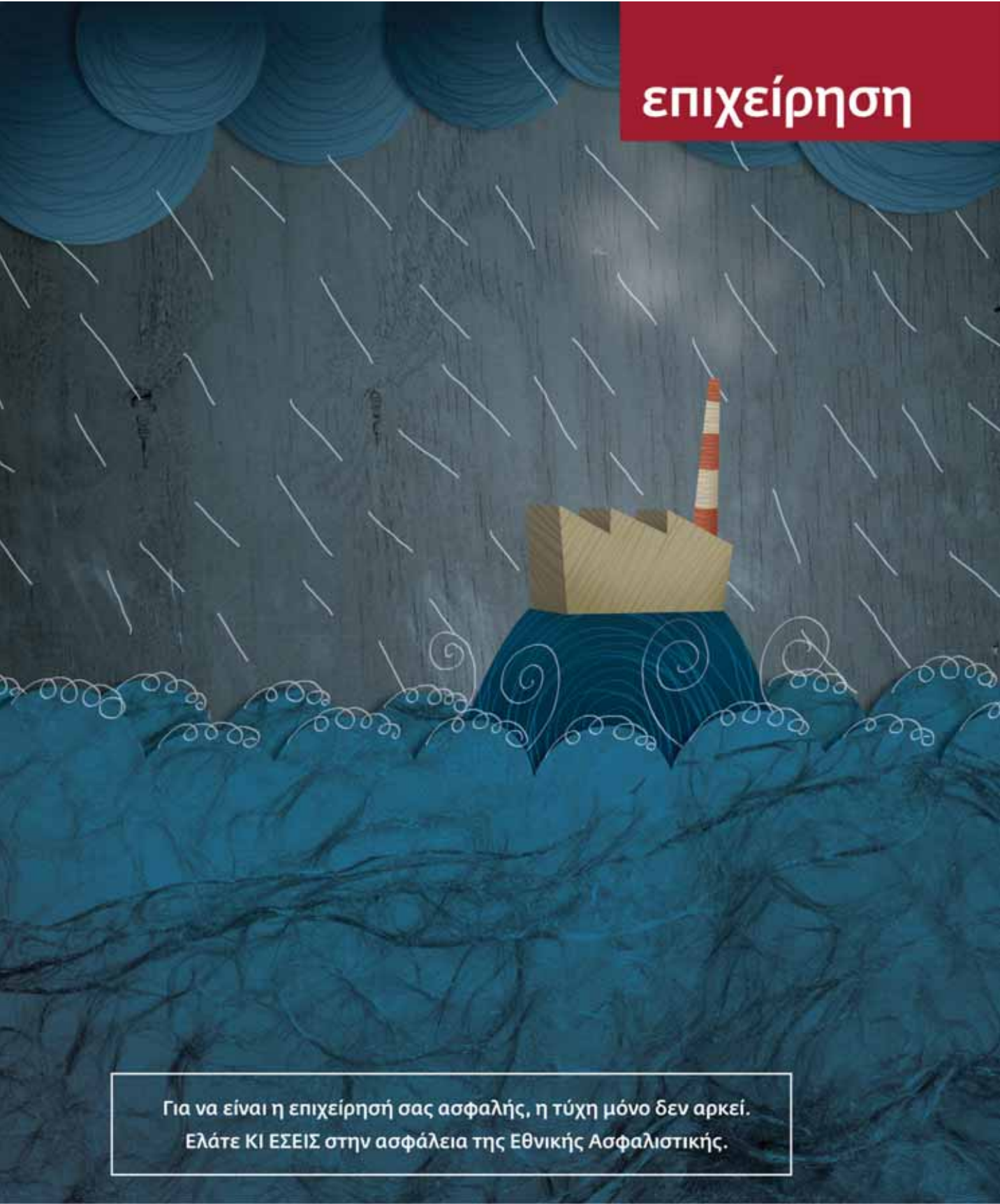
τερα καζίνο-ξενοδοχεία. Εξελίσσεται συνεχώς και το σημερινό κοσμοπολίτικο περιβάλλον της, τα μοναδικά στο είδος της θέαματα, το πλήθος των καταστημάτων, το εξαιρετικό φαγητό, την έχουν καταστήσει συνώνυμο της ψυχαγωγίας. Τα αξιοθέατα στο Λας Βέγκας είναι κυρίως τα καζίνο. Τα πιο διάσημα καζίνο-ξενοδοχεία βρίσκονται στο Λας Βέγκας Μπούλεβαρντ (Las Vegas Boulevard) και κυρίως στο Λας Βέγκας Στριπ (Las Vegas Strip).

Και παραφράζοντας μια γνωστή ρήση των Αμερικανών για την πόλη αυτή, «ό,τι γίνεται στο Λας Βέγκας δε θα μείνει στο Λας Βέγκας...».

Η Εθνική Ασφαλιστική συχαίρει για άλλη μια φορά τους ασφαλιστικούς συμβούλους που ξεχώρισαν για τα αποτελέσματά τους και καλεί το Παραγωγικό Δί-

κτυο να συνεχίσει με ομαδικό πνεύμα, ευαισθησία και υψηλό αίσθημα ευθύνης να συμβάλει στην ανάπτυξη των εργασιών της Εταιρίας και να βρίσκεται διαρκώς δίπλα στον πελάτη.



An illustration of a factory with a single chimney, built on a small, dark blue island in the middle of a turbulent sea. The sea is depicted with dark, swirling waves. The sky is dark and rainy, with white lines representing rain falling diagonally across the frame. 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

1910-1922

"Εὐέλπιστοῦμεν, ὅτι συντελουμένης Θεῆς συνάρσει
καὶ διὰ τῆς νικηφόρου ἐνεργείας τοῦ γενναίου ἡμῶν Στρατοῦ
καὶ Στόλου τῆς αὐξήσεως τῶν ὁρίων τοῦ κράτους,
αἱ ἐνέργειαι τῆς ἡμετέρας Ἑταιρίας θέλουν προσλάβει νέαν ὥθησιν
πρὸς πρόοδον ὅπερ ἀποτελεῖ τὸν πόθον πάντων ἡμῶν".
Απολογισμός 1912

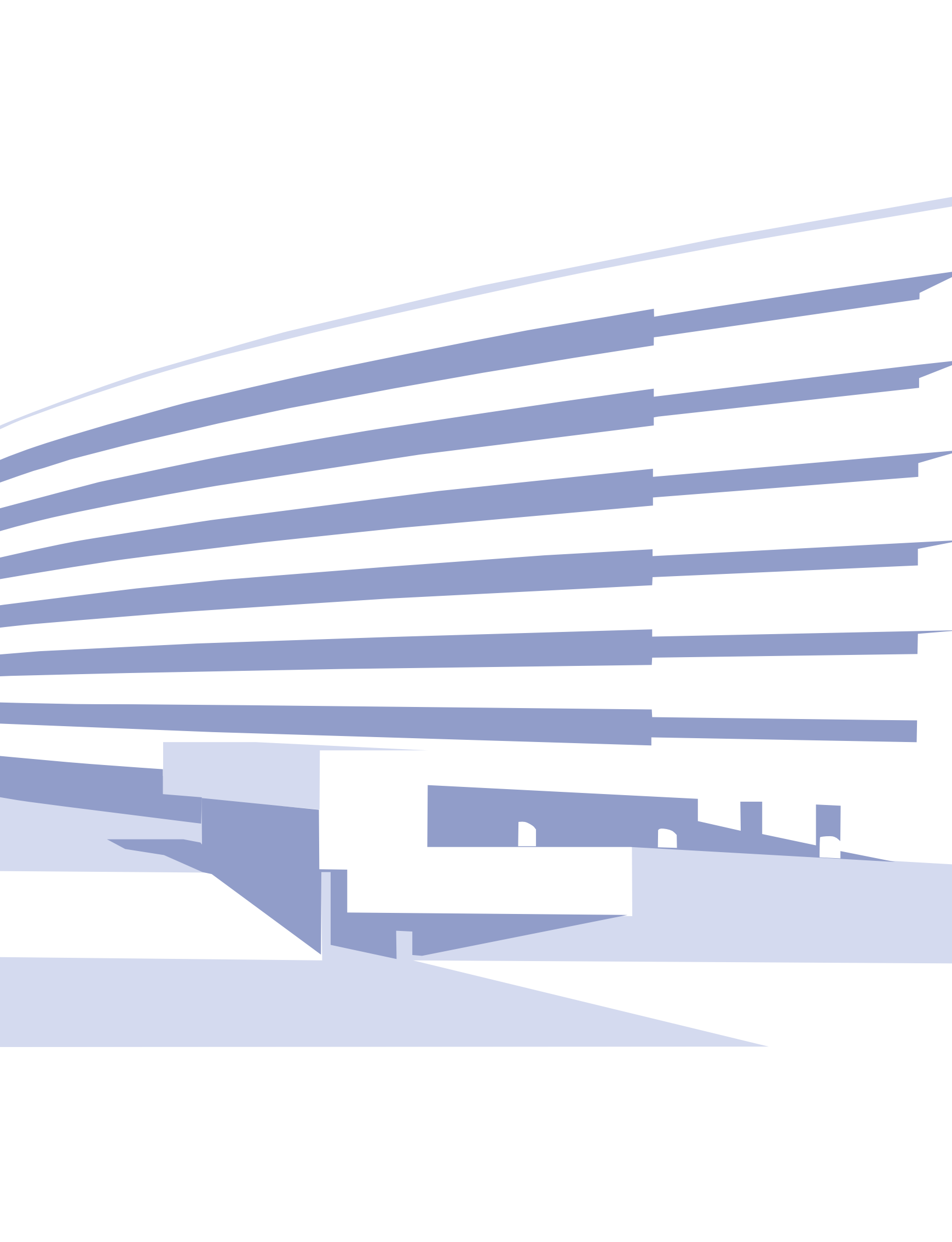
Η ιδιωτική ασφάλιση. Νομοθετικές ρυθμίσεις Η συμβολή της Εθνικής Ασφαλιστικής

Στις αρχές αυτής της περιόδου θα επιληφθεί ο Έλληνας νομοθέτης για να ρυθμίσει, για πρώτη φορά, και να συμπληρώσει τα κεφαλαιώδη ζητήματα λειτουργίας της ιδιωτικής επιχείρησης ασφαλίσεων. Από νωρίς οι νομοθέτες είχαν επισημάνει τα εγγενή ελαττώματα και γενικότερα τις ελλείψεις του Εμπορικού Νόμου, ο οποίος είχε εκδοθεί το 1835 και κάλυπτε μέχρι τότε το χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης. Χαρακτηριστική είναι επιστολή που έστειλε, το 1892, ο Ανάργυρος Σιμόπουλος, Υπουργός Δικαιοσύνης και μέλος του Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής, στον Πρόεδρο της Εταιρίας Στέφανο Στρέϊτ: «...εἶναι καιρὸς νὰ παρασκευασθῇ καὶ ὑποβληθῇ εἰς τὴν Βουλὴν τὸ Νομοσχέδιον περὶ τῶν Ἑλλάδι ἐργαζομένων Ἀσφαλιστικῶν Ἑταιριῶν... Διὸ σὰς παρακαλῶ νὰ ὑποβληθῇτε εἰς τὸν κόπον νὰ ἐτοιμάσητε τὸ νομοσχέδιον καὶ μοὶ τὸ ἀποστείλῃτε, ὅπως τὸ μελετήσω καὶ συνεννοηθεῖς μετὰ τῶν λοιπῶν τῆς Κυβερνήσεως μελῶν, ὑποβάλω τοῦτο εἰς τὴν βουλὴν ἐγκαίρως...»⁵⁵. Οι προσπάθειες του Ανάργυρου Σιμόπουλου και άλλων ανδρών της εποχής απέδωσαν πολλά χρόνια αργότερα και αφού προηγήθηκαν σύσταση επιτροπών, εκπόνηση μελετών και πλήθος εισηγήσεων εκ μέρους των παραγόντων της Εθνικής Ασφαλιστικής, της μοναδικής Ελληνικής ανάλογης εταιρείας.

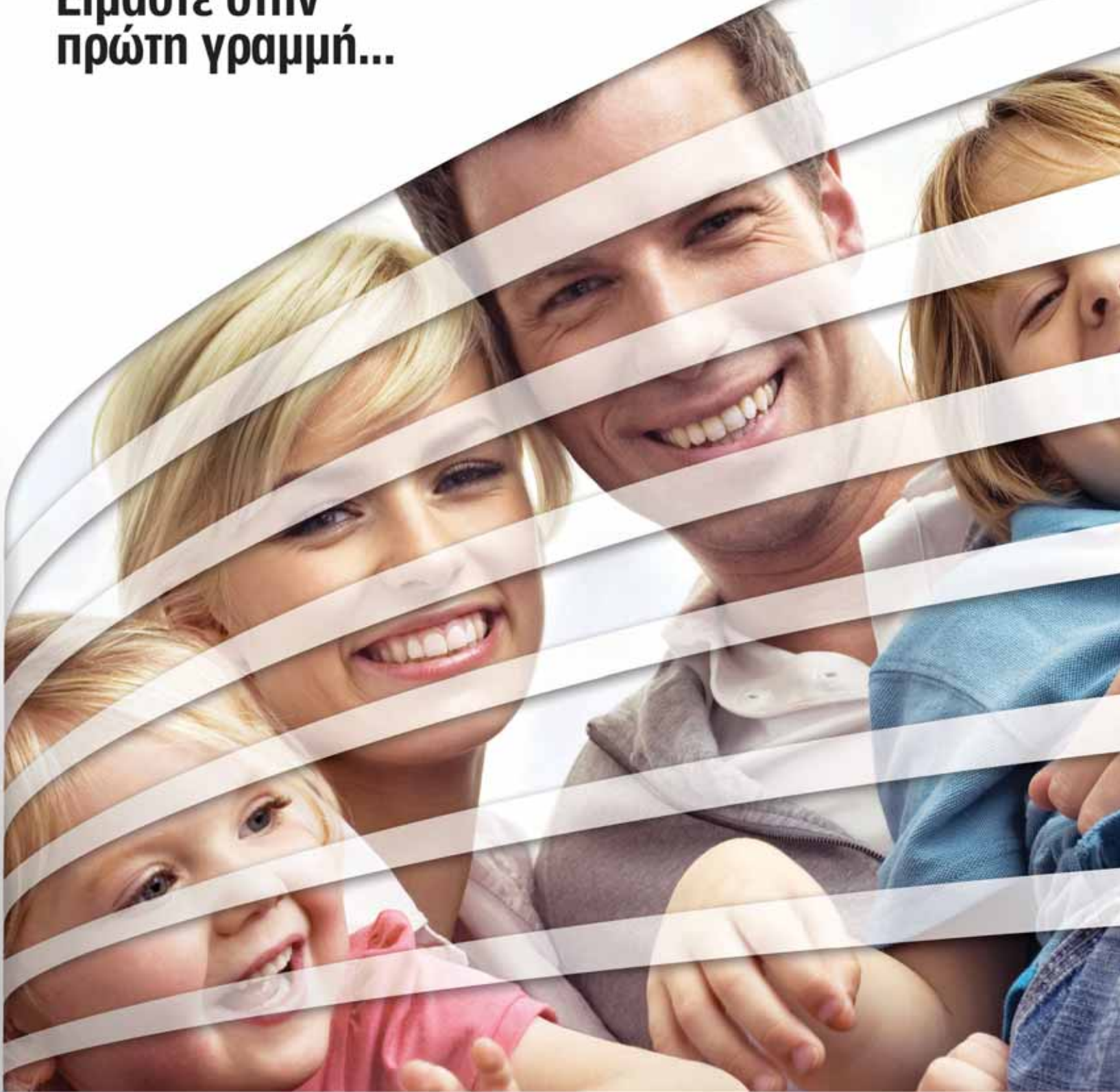
Δύο νόμοι, οι οποίοι εκδόθηκαν στα τέλη του 1909 και στις αρχές του 1910 έθεσαν τα θεμέλια για την περαιτέρω λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών. Ο πρώτος, ο οποίος εισήγαγε και στην Ελλάδα το δημόσιο ασφαλιστικό δίκαιο, δηλαδή τον έλεγχο και την εποπτεία εκ μέρους της πολιτείας επί των ιδιωτικών ασφαλιστικών επιχειρήσεων, υπεγράφη το Δεκέμβριο του 1909⁵⁶. Βασικός συντάκτης του υπήρξε ο Αλκιβιάδης Κρασσάς, Καθηγητής της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Ασφαλιστικής από την ίδρυσή του μέχρι και το 1911.

Το Μάρτιο του 1910 υπεγράφη ο δεύτερος νόμος, ο οποίος τροποποίησε και συμπλήρωσε τον πρώτο και η έκδοσή του αποσκοπούσε στη νομοθετική εξίσωση των αλλοδαπών με τις ημεδαπές ασφαλιστικές επιχειρήσεις⁵⁷. Τον επόμενο μήνα, τον Απρίλιο του 1910, θα εκδοθεί νόμος⁵⁸ ο οποίος θα τροποποιήσει τον εμπορικό κώδικα του 1835 που περιείχε διατάξεις μόνο για τη θαλάσσια ασφάλιση. Με την τροποποίηση αυτή⁵⁹ ρυθμίσθηκε η ιδιωτική ασφάλιση, θαλάσσια και χερσαία, σε νέες βάσεις και σύμφωνα με τον Κ. Μακρή⁶⁰ δημιουργήθηκε η βάση για τη δημιουργία ασφαλιστικού δικαίου στην Ελλάδα. Θεμελιώδης υπήρξε η συμβολή των ανθρώπων της Εθνικής Ασφαλιστικής, οι οποίοι συμμετείχαν στις νομοπαρασκευαστικές επιτροπείες και στη χάραξη των αρχών πάνω στις οποίες δημιουργήθηκε η Ελληνική ασφαλιστική νομολογία.

*Από το δέκνυμα «ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ από τον 19ο στον 21ο αιώνα».



**Είμαστε στην
πρώτη γραμμή...**



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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ