

Ανοιχτή Σπικοινωνία

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΤΕΥΧΟΣ 8ο • ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2013

Αφιέρωμα

Εκπαίδευση Προσωπικού
και Δικτύων Πωλήσεων

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΔΗΜΟΠΟΥΛΟΣ

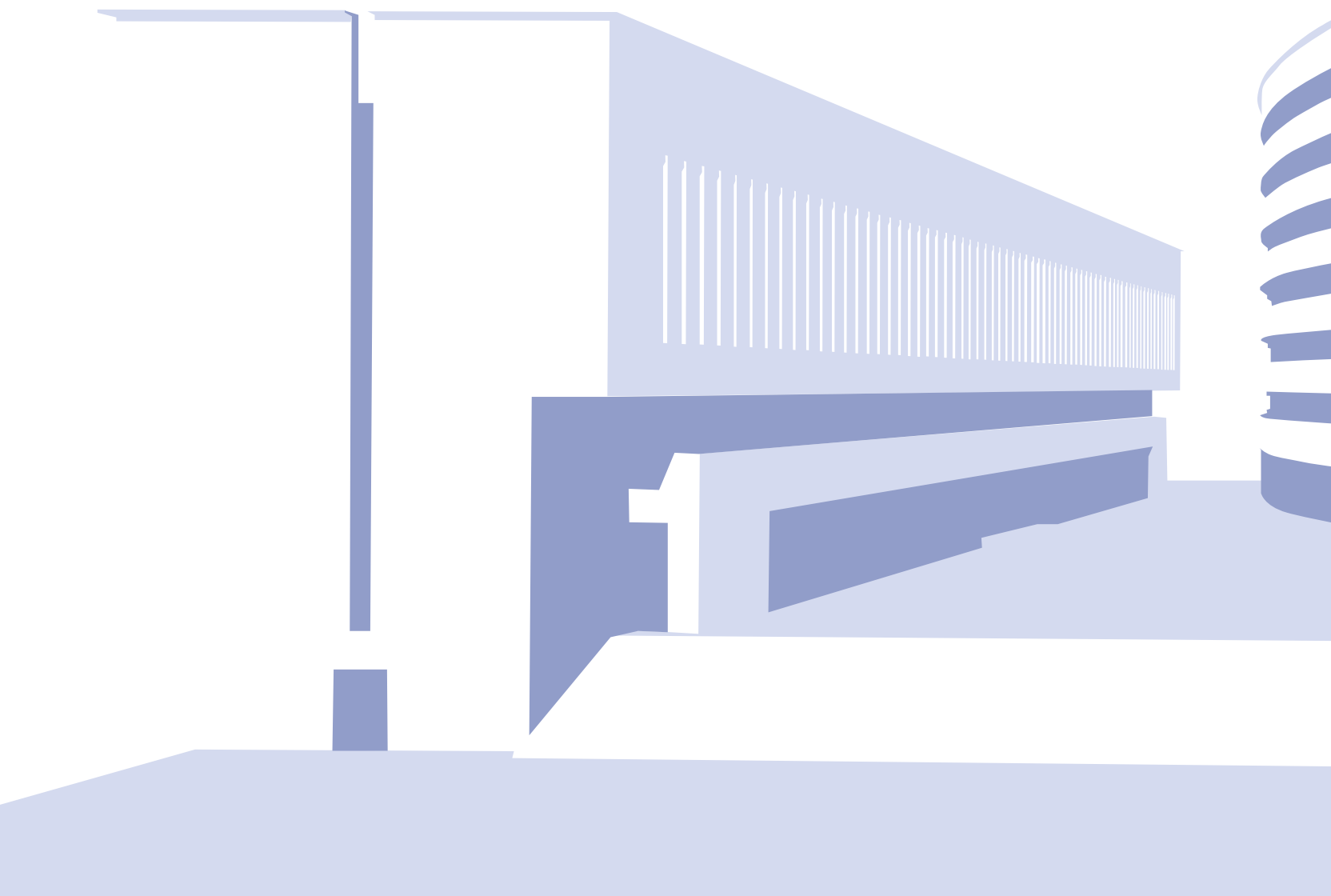
"Νέα εποχή για την
Εθνική Ασφαλιστική"

Αποτελέσματα

Ρεκόρ κερδών
στο εξάμηνο



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ





Αγαπητοί συνεργάτες

Σε συνέχεια μιας εξαιρετικής χρονιάς, όπως ήταν το 2012 από πέντε αποτελεσματών, η Εθνική Ασφαδιστική καταγράφει φέτος ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας και παράλληλα διευρύνει τα μερίδια αγοράς της ιοχυροποιύντας την ήδη κυρίαρχη θέση της στον ασφαδιστικό κλάδο.

Επιδόσεις, οι οποίες επιτυγχάνονται παρά το αβέβαιο και δυσμενές οικονομικό περιβάλλον κι αποτελούν προϊόν της επιτυχούς υλοποίησης των πρωταρχικών στόχων της Διοίκησης που κυρίως σχετίζονται με την ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης και τον εξορθολογισμό του τρόπου λειτουργίας.

Βεβαίως, πέραν της σαφούς στρατηγικής κατεύθυνσης που η Διοίκηση ακολουθεί, στην κερδοφόρα πορεία της Εταιρίας αποφασιστική είναι η συνδρομή του ανθρώπινου δυναμικού της.

Πεποίθηση μου είναι πως η συνέχιση της ομόδογικής προσπάθειας με την ίδια ένταση, μπορεί να συμβάδει στη διασφάλιση της μεδδοντικής δυναμικής ανάπτυξης της Εταιρίας, προς όφελος όλων.

Αδδωστε, κι οι πρόσφατες διοικητικές αλλαγές, έρχονται να υποστηρίξουν τις αναπτυξιακές προοπτικές της Εθνικής Ασφαδιστικής και να ενισχύσουν τον ήδη καθοριστικό ρόδο που ιστορικά διαδραματίζει στον ασφαδιστικό κλάδο.

Δημήτρης Δημόπουδος



σελ. 7

Ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας

Σημαντική διεύρυνση μεριδίου αγοράς και ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας με βάση τα Δ.Π.Χ.Α. παρουσίασε η Εθνική Ασφαλιστική κατά το πρώτο εξάμηνο του 2013. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε συνέχεια της εξαιρετικής χρονιάς του 2012 και διατηρούν την Εταιρία στην ηγετική θέση στην Ασφαλιστική Αγορά, παρά τις πολύ δυσμενείς συνθήκες που επικρατούν στην Ελληνική Οικονομία. Ειδικότερα, η Εταιρία παρουσίασε κέρδη μετά φόρων ύψους 87,7 εκατ. ευρώ για το πρώτο 6μηνο του 2013 σε σχέση με 4,6 εκατ. ευρώ για την αντίστοιχη περίοδο του 2012 και κέρδη προ φόρων ύψους 72,2 εκατ. ευρώ έναντι 9,1 εκατ. ευρώ αντίστοιχα, εξέλιξη που σηματοδοτεί τη δυνατότητά της για επαναλαμβανόμενα θετικά αποτελέσματα.

σελ. 9-15

Αφιέρωμα Εκπαίδευση

Η Εθνική Ασφαλιστική, αναδεικνύει την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της και των συνεργατών του δικτύου της, σε βασικό πυλώνα της στρατηγικής της. Πιστεύει ακράδαντα πως η διαρκής βελτίωση του γνωστικού επιπέδου και των δεξιοτήτων των ανθρώπων της, αποτελεί μια κρίσιμη παράμετρο στην υλοποίηση των επιχειρησιακών της στόχων για ανάπτυξη των εργασιών της και διατήρηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά. Κατά συνέπεια, η εκπαίδευση για την Εθνική Ασφαλιστική είναι μια διαρκής επένδυση. Η Διεύθυνση

Ανθρώπινου Δυναμικού, ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις της εποχής, μετέβαλε ριζικά τη φιλοσοφία που διέπει την εκπαίδευση στην Εταιρία, προκειμένου να εξυπηρετηθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η αναπτυξιακή πολιτική της Εθνικής Ασφαλιστικής.

σελ. 6

Κέρδη για την ΕΤΕ

Κερδοφορία για τρίτο συνεχόμενο τρίμηνο παρουσίασε ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, καθώς τα καθαρά κέρδη του δεύτερου τριμήνου του 2013 διαμορφώθηκαν σε 317 εκατ. ευρώ, περιλαμβανομένων εκτάκτων αποτελεσμάτων από θετικό αναβαλλόμενο φόρο 208 εκατ. ευρώ αλλά και την περαιτέρω απομείωση της συμμετοχής της ΕΤΕ στη Eurobank. Σε εξαμηνιαία βάση τα κέρδη έφτασαν τα 344 εκατ. ευρώ έναντι ζημιών 1.894 εκατ. ευρώ το αντίστοιχο εξάμηνο του 2012.

σελ. 24-27

Σε πρώτο πρόσωπο

Η Εθνική Ασφαλιστική στο πλαίσιο του νέου στρατηγικού πλάνου ανάπτυξης που υλοποιεί, θεωρεί

πως οι απόψεις των ανθρώπων της είναι χρήσιμος οδηγός για τις αναζητήσεις και τις επιδιώξεις της. Στο τεύχος αυτό μιλούν οι κ.κ. Κ. Δημουλής, Δ. Λιγάτου, Μ. Παπαγιαννοπούλου, Ν. Λιόλιος, Μ. Κουσπός, Σ. Σικιτάκη, Β. Ντόβας.

σελ. 8

Αποζημιώσεις του Α' εξαμήνου

Σήμερα, με την κρίση να εντείνεται και την ανασφάλεια να κορυφώνεται, 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



σελ. 16-19

Νέα Εποχή για την Εθνική Ασφαλιστική

Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δημήτρης Δημόπουλος εκφράζει την αισιοδοξία του για τη δυναμική ανάπτυξή της, η οποία θα υποστηριχθεί από προσεκτικά σχεδιασμένες κινήσεις σε όλο το εύρος της δραστηριότητάς της, στοχεύοντας σε συνεχή ενίσχυση της κερδοφορίας της και σε μερίδια αγοράς που αναλογούν στον πρωταγωνιστή της ασφαλιστικής αγοράς. Ο κ. Δημόπουλος μιλά για το μεγάλο στοίχημα της επιτυχούς ολοκλήρωσης της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου της ΕΤΕ και την κορυφαία πρόκληση της ενεργούς συμμετοχής στην εθνική προσπάθεια για επανεκκίνηση της αναπτυξιακής διαδικασίας.



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

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

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

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

Υπεύθυνος έκδοσης:
Μαρία Κόρακα

ISSN: **1790-8272**
(Κ.Α. 570052)

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.



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

σελ. 20-21

«Φιλική Επίλυση Διαφορών»

«Διαμεσολάβηση με στόχο την φιλική επίλυση διαφορών»: ένα νέο άκουσμα, μια φρέσκια πνοή που συνεχώς δυναμώνει, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στον Άνθρωπο που σήμερα, περισσότερο από ποτέ, παλεύει για να αντιμετωπίσει καθημερινές δυσκολίες με έντονο το στοιχείο της οικονομικής κρίσης και της συναισθηματικής επιβάρυνσης. Τι είναι όμως πρακτικά

αυτός ο δρόμος «φιλικής επίλυσης διαφορών», που καθημερινά ακούμε και διαβάζουμε;

σελ. 33

Διοικητικές αλλαγές

Νέες διοικητικές μεταβολές που εντάσσονται στο πρόγραμμα ενδυνάμωσης και αξιοποίησης της Εταιρίας υλοποιήθηκαν με τις αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης και του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Ασφαλιστικής. Διευθύνων Σύμβουλος στην Εθνική Ασφαλιστική ανέλαβε ο κ. Σπύρος Μαυρόγαλτος, μέχρι πρότινος βοηθός Γενικός Διευθυντής στην Εθνική Τράπεζα, ενώ στη θέση -που συστήθηκε- του αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου, ανέλαβε ο Γενικός Διευθυντής της Εθνικής Τράπεζας κ. Θεοφάνης Παναγιωτόπουλος. Γενικός Διευθυντής με αρμοδιότητα τη Διαχείριση Κινδύνων της Εθνικής Ασφαλιστικής ανέλαβε ο κ. Μιχάλης Οράτης, που μέχρι πρότινος κατείχε αντίστοιχη θέση στην Εθνική Τράπεζα.

► Διαβάστε επίσης:

• Συνολικά 2,98 δισ. ευρώ σε αποζημιώσεις το 2012 κατέβαλε η ασφαλιστική αγορά.

σελ. 31

• Παραγωγή 26,8 δισ. ευρώ είχε ο κλάδος της Γενικής Αστικής Ευθύνης στην Ευρώπη

σελ. 28

• Απασχόληση και κόστος εργασίας στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

σελ. 40-41

• Θέσεις εργασίας που δυσκολεύονται να καλύψουν οι εταιρίες.

σελ. 42

■ Επωνύμως

Ο καθηγητής Προκόπης Κ. Θεοδωρίδης γράφει για τα ελληνικά προϊόντα και τις προτιμήσεις του Έλληνα καταναλωτή.

σελ. 22-23

■ Εταιρικά

• Η Εθνική Ασφαλιστική στο Ράλλυ Ακρόπολης και στο Corporate Relay Run.

σελ. 34 & 36

• Κατακτώντας την υψηλότερη κορυφή.

σελ. 38

Κέρδη στο εξάμηνο για τον Όμιλο της ΕΤΕ

Κερδοφορία για τρίτο συνεχόμενο τρίμηνο παρουσίασε ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, καθώς τα καθαρά κέρδη του δεύτερου τριμήνου του 2013 διαμορφώθηκαν σε 317 εκατ. ευρώ, περιλαμβανομένων εκτάκτων αποτελεσμάτων από θετικό αναβαλλόμενο φόρο ύψους 208 εκατ. ευρώ, αλλά και την περαιτέρω απομείωση της συμμετοχής της ΕΤΕ στη Eurobank, ύψους 17 εκατ. ευρώ.

Σε εξαμηνιαία βάση, τα κέρδη έφτασαν τα 344 εκατ. ευρώ έναντι ζημιών 1.894 εκατ. ευρώ το αντίστοιχο εξάμηνο του 2012. Εξαιρουμένων των μη επαναλαμβανόμενων κερδών και ζημιών, τα καθαρά κέρδη διαμορφώθηκαν σε 312 εκατ. ευρώ για το Α' εξάμηνο. Ιδιαίτερα θετική στη διαμόρφωση των αποτελεσμάτων ήταν η συμβολή της θυγατρικής της ΕΤΕ στην Τουρκία Finansbank, με κέρδη 332 εκατ. ευρώ, ενώ οι θυγατρικές της Ν.Α. Ευρώπης συνέβαλαν με κέρδη 6 εκατ. ευρώ, έναντι ζημιών ύψους 13 εκατ. ευρώ το αντίστοιχο εξάμηνο του 2012.

Όσον αφορά στην ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, είναι πολύ ενθαρρυντικό ότι η επιβράδυνση στη δημιουργία νέων επισφαλειών διατηρείται, ενώ σημαντική περαιτέρω μείωση σημειώθηκε κατά το Β' τρίμηνο του 2013 και στη Ν.Α. Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα, οι νέες επισφάλειες σε επίπεδο Ομίλου ανήλθαν σε 1,2 δισ. ευρώ κατά το Α' εξάμηνο του 2013, ενώ κατά την ίδια περίοδο του 2012, που αποτέλεσε την κορύφωση της κρίσης στην Ελλάδα, είχαν ανέλθει σε 2,3 δισ. ευρώ. Αποτέλεσμα αυτών ήταν η διενέργεια μειωμένων προβλέψεων ύψους 853 εκατ. ευρώ στο Α' εξάμηνο 2013 σε επίπεδο Ομίλου, έναντι 1.202 εκατ. ευρώ την αντίστοιχη πε-

σινή περίοδο. Εντούτοις, το επίπεδο κάλυψης των επισφαλειών απαιτήσεων από προβλέψεις για τον Όμιλο αυξήθηκε στο 56% (από 54% στο τέλος του Α' τριμήνου 2013), που κατατάσσεται ανάμεσα στα υψηλότερα της αγοράς.

Επιπλέον, θετική εξέλιξη αποτελεί η συνεχιζόμενη βελτίωση της ρευστότητας. Συγκεκριμένα, η αύξηση των καταθέσεων του Ομίλου κατά 10% σε ετήσια βάση, σε συνδυασμό με τη μείωση του δανειακού χαρτοφυλακίου μετά

“ *...η θετική πορεία των αποτελεσμάτων της ΕΤΕ επιβεβαιώνει την ικανότητά της να υλοποιήσει τη στρατηγική της κάτω από δύσκολες συνθήκες, έχοντας αντιμετωπίσει αποτελεσματικά βασικές της προκλήσεις...* ”

από προβλέψεις κατά 4% το ίδιο διάστημα, βελτίωσαν το δείκτη ρευστότητας (δάνεια : καταθέσεις) στο 102% σε επίπεδο Ομίλου, έναντι 116% τον Ιούνιο του 2012.

Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις για την Ελλάδα διαμορφώθηκε σε 93% -βελτιωμένος κατά 17 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση- διατηρώντας την ΕΤΕ με διαφορά στην καλύτερη θέση από άποψη ρευστότητας στην εγχώρια αγορά. Η εξέλιξη αυτή αποτελεί απτή ένδειξη της υγιούς ρευστότητας της ΕΤΕ και των βελτιούμενων δυνατοτήτων χρηματοδό-

τησης της ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Είναι αξιοσημείωτο, ότι ο αντίστοιχος δείκτης για τη Ν.Α. Ευρώπη, ο οποίος διαμορφώθηκε στο 104%, βελτιωμένος κατά 22 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση, κυμαίνεται σε επίπεδα χαμηλά σε σχέση με τα αντίστοιχα του ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές, ενώ έχει μειωθεί περίπου κατά το ήμισυ από τα προ κρίσης επίπεδα.

Στην Τουρκία, ο δείκτης σημείωσε βελτίωση κατά 10 ποσοστιαίες μονάδες ετησίως στο 109% στο τέλος του εξαμήνου, ενώ σημαντική βελτίωση σημειώθηκε και στο μείγμα των καταθέσεων, μέσω ενίσχυσης των χαμηλού κόστους καταθέσεων όψεως.

Όσον αφορά την κεφαλαιακή επάρκεια, ο pro-forma δείκτης κύριων βασικών ιδίων κεφαλαίων του Ομίλου (Core Tier I) διαμορφώθηκε σε 9,2% μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της αύξησης κεφαλαίου με τη συμμετοχή ιδιωτών επενδυτών. Ο παραπάνω δείκτης δεν περιλαμβάνει τη θετική επίδραση των υπό εξέλιξη μέτρων κεφαλαιακής ενίσχυσης του Ομίλου.

Σε δήλωσή του, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας Αλέξανδρος Τουγκολιάς, ανέφερε μεταξύ άλλων, ότι η θετική πορεία των αποτελεσμάτων της ΕΤΕ επιβεβαιώνει την ικανότητά της να υλοποιήσει τη στρατηγική της κάτω από δύσκολες συνθήκες, έχοντας αντιμετωπίσει αποτελεσματικά βασικές της προκλήσεις. Κύριο μέλημα της σημερινής Διοίκησης είναι να αξιοποιήσει όλες τις δυνατότητες του Ομίλου, στηριζόμενη στα σημαντικά πλεονεκτήματά του. Βάσει των παραπάνω, η ΕΤΕ βρίσκεται σε θέση να ανταποκριθεί πάλι στην εθνική πρόκληση της χρηματοδότησης της ανάκαμψης και της στήριξης της ελληνικής επιχείρησης και κοινωνίας.

Ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας από την Εθνική Ασφαλιστική

Η Εθνική Ασφαλιστική παρουσίασε σημαντική διεύρυνση μεριδίου αγοράς και ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας με βάση τα Δ.Π.Χ.Α. κατά το πρώτο εξάμηνο του 2013. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε συνέχεια της εξαιρετικής χρονιάς του 2012 (που την κατέταξε στην 11η θέση σε αποτελέσματα προ φόρων μεταξύ των ελληνικών επιχειρήσεων, πηγή: Direction Business Reports) και διατηρούν την Εταιρία στην ηγετική θέση στην

θετικά αποτελέσματα. Τα ίδια κεφάλαια της Εταιρίας ενισχύθηκαν συνεπεία της κερδοφορίας κατά το πρώτο εξάμηνο του 2013 κατά 80,8 εκατ. ευρώ, διαμορφούμενα σε 445,2 εκατ. ευρώ, έναντι 364,4 εκατ. ευρώ στο τέλος του 2012. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Εθνική Ασφαλιστική διατηρεί πλέον σχεδόν 3 φορές το απαιτούμενο Περιθώριο Φερεγγυότητας.

Αναφορικά με τον κύκλο εργασιών, η συνολική παραγωγή της Εταιρίας (συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστρών από αναληφθείσες αντισταθμίσεις και δικαιωμάτων) ανήλθε στα 324,0 εκατ. ευρώ για το Α' 6μηνο του 2013 έναντι 337,0 εκατ. ευρώ το Α' 6μηνο του 2012.

Συγκεκριμένα, για τον Κλάδο Ζωής η παραγωγή αυξήθηκε στα 190,8 εκατ. ευρώ για το Α' 6μηνο του 2013 έναντι 177,4 εκατ. ευρώ για την αντίστοιχη περυσινή περίοδο (αύξηση 7,5%) διευρύνοντας σημαντικά το μερίδιο αγοράς της στον Κλάδο Ζωής.

Στους Κλάδους Ζημιών σημειώθηκε μείωση της παραγωγής για το Α' 6μηνο του 2013 φθάνοντας τα 133,1 εκατ. ευρώ έναντι 159,6 εκατ. ευρώ την αντίστοιχη περυσινή περίοδο. Αυτό ήταν απόρροια της σημαντικά μειωμένης παραγωγής του Κλάδου Αυτοκινήτου, τάση, όμως, που έχει ήδη αρχίσει να αναστρέφεται με την εισαγωγή των νέων ανταγωνιστικών προϊόντων της Εταιρίας.

Συνολικά, η Εταιρία κατάφερε να πετύχει ένα σημαντικά κερδοφόρο αποτέλεσμα μέσα στο εξαιρετικά αβέβαιο και δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, συνεισφέροντας σημαντικά στα αποτελέσματα της μητρικής της. Η εξέλιξη

της κερδοφορίας είναι κυρίως αποτέλεσμα του συνεχούς ελέγχου του κόστους ζημιών ιδιαίτερα στους κλάδους Ζωής (μείωση του

“

...κατάφερε

να πετύχει ένα σημαντικά
κερδοφόρο αποτέλεσμα
μέσα στο εξαιρετικά αβέβαιο
οικονομικό περιβάλλον,
συνεισφέροντας σημαντικά
στα αποτελέσματα
της μητρικής της...

”

“

...παρουσίασε
κέρδη μετά φόρων
ύψους 87,7 εκατ. ευρώ
στο πρώτο εξάμηνο του 2013,
έναντι 4,6 εκατ. ευρώ
την αντίστοιχη περίοδο
του 2012...

”

Ασφαλιστική Αγορά, παρά τις πολύ δυσμενείς συνθήκες που επικρατούν στην Ελληνική Οικονομία.

Συγκεκριμένα, η Εταιρία παρουσίασε κέρδη μετά φόρων ύψους 87,7 εκατ. ευρώ για το Α' 6μηνο του 2013 σε σχέση με 4,6 εκατ. ευρώ για την αντίστοιχη περίοδο του 2012 και κέρδη προ φόρων ύψους 72,2 εκατ. ευρώ έναντι 9,1 εκατ. ευρώ αντίστοιχα, εξέλιξη που σηματοδοτεί τη δυνατότητά της για επαναλαμβανόμενα

δείκτη ζημιών νοσοκομειακού κατά 3,6 ποσοστιαίες μονάδες) και Αυτοκινήτου (μείωση του δείκτη ζημιών κατά 1,5 ποσοστιαία μονάδα, φθάνοντας το 56,5%), της ανάπτυξης νέων κερδοφόρων προϊόντων και της αξιοσημείωτης μείωσης των λειτουργικών εξόδων κατά 12 εκατ. ευρώ, ήτοι κατά 19,4% σε σχέση με το πρώτο 6μηνο του 2012.

Οι πρωταρχικοί στόχοι της Διοίκησης με έμφαση την ενίσχυση κεφαλαιακής βάσης, τον εξορθολογισμό του τρόπου λειτουργίας και το κερδοφόρο λειτουργικό αποτέλεσμα της Εθνικής Ασφαλιστικής με τελικό στόχο την προσαρμογή στην οδηγία Solvency II, έχουν δρομολογηθεί και παράγουν ήδη σημαντικά αποτελέσματα.

Οι αποζημιώσεις της Εθνικής Ασφαλιστικής στο πρώτο εξάμηνο του 2013

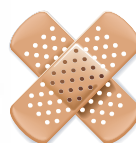
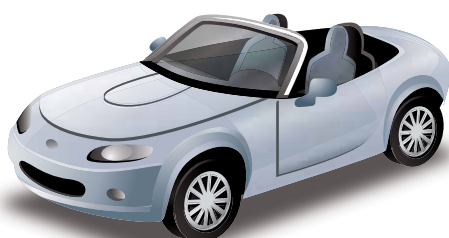
Η Εθνική Ασφαλιστική με τη μακρόχρονη διαδρομή της στην οικονομική ζωή της χώρας, αποτελεί αναμφίβοτα σημείο αναφοράς στην ασφαλιστική αγορά για τη φερεγγυότητα, την υπευθυνότητα και την αξιοπιστία της. Στοιχεία, τα οποία συνθέτουν τους θεμέλιους λίθους της στρατηγικής της σε όλη τη διάρκεια της λειτουργίας της.

Σήμερα, με την κρίση να εντείνεται και την ανασφάλεια να κορυφώνεται, 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.

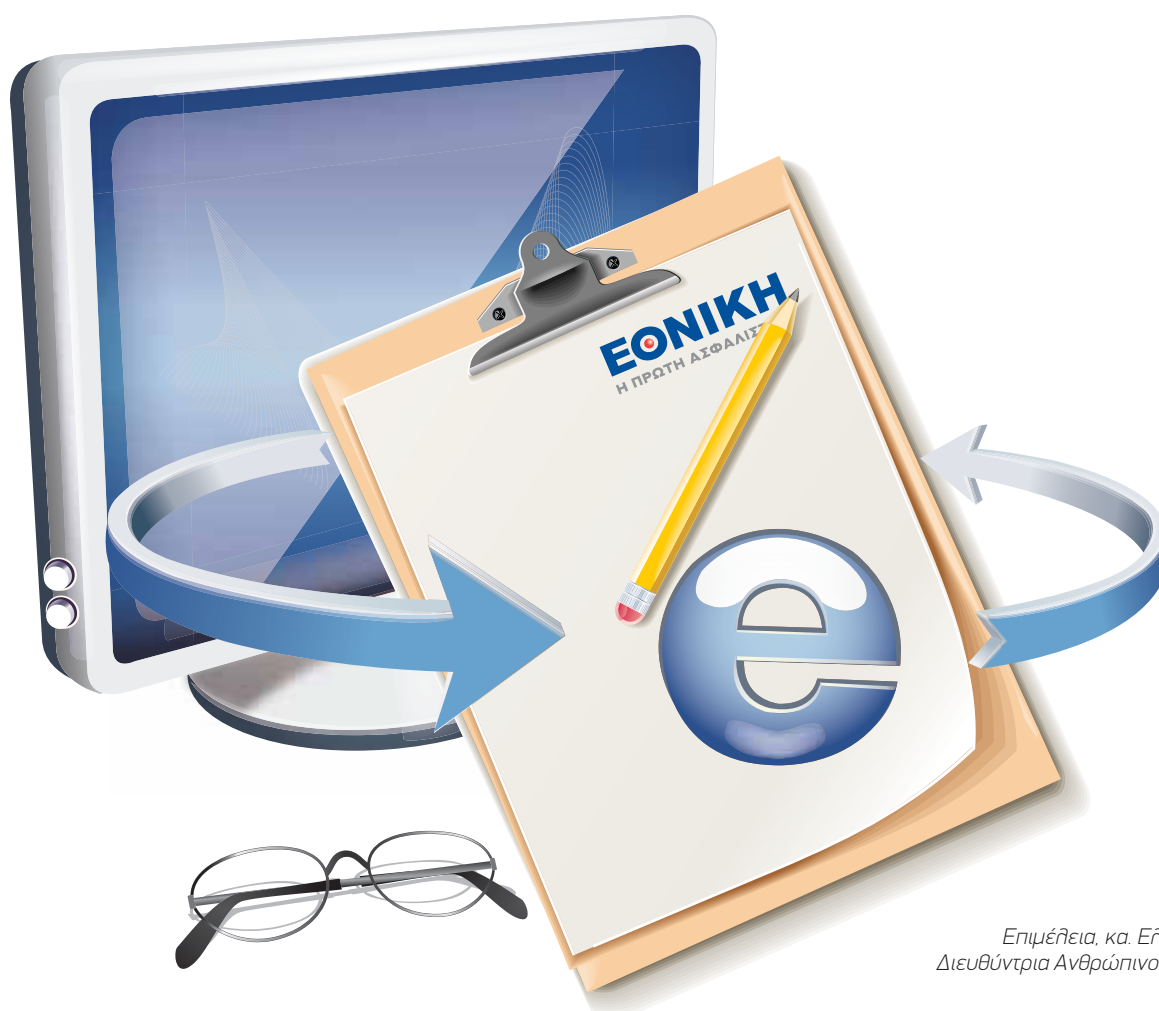
Αποζημιώσεις, που έρχονται να ανατροφοδοτήσουν με άμεσο και ουσιαστικό τρόπο, την εμπιστοσύνη των πελατών της και να δικαιώσουν την επιλογή τους στην ιδιωτική ασφάλιση, στο όνομα της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Στο πρώτο εξάμηνο του 2013 η Εταιρία στον Κλάδο Αυτοκινήτου πλήρωσε σε δικαιούχους αποζημιώσεις συνολικού ύψους 40.052.056 ευρώ. Στον Κλάδο του Bancassurance οι πληρωθείσες αποζημιώσεις ανήλθαν σε 37.561.801 ευρώ. Στον Κλάδο Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας πλήρωσε το ποσό των 19.357.716 ευρώ

και στα Ομαδικά Συνταξιοδοτικά Κεφάλαια το ποσό των 13.671.512 ευρώ. Στον Κλάδο των Ατομικών Ζωής, οι πληρωθείσες αποζημιώσεις ανήλθαν σε 44.011.405 ευρώ κι ανά κάλυψη αναλύονται ως εξής : αποζημιώσεις θανάτου 1.475.116 ευρώ, μόνιμη ανικανότητα 1.139.449 ευρώ, πρόσκαιρη ανικανότητα 915.662 ευρώ και αποζημιώσεις υγείας 40.481.177 ευρώ.



Ο ρόλος της εκπαίδευσης στην Εθνική Ασφαλιστική



Επιμέλεια, κα. Ελένη Σούκου,
Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Εθνική Ασφαλιστική, αναδεικνύει την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της και των συνεργατών του δικτύου της σε βασικό πυλώνα της στρατηγικής της. Πιστεύει ακράδαντα πως η διαρκής βελτίωση του γνωστικού επιπέδου και των δεξιοτήτων των ανθρώπων της, αποτελεί μια κρίσιμη παράμετρο στην υλοποίηση των επιχειρησιακών της στόχων για ανάπτυξη των εργασιών της και διατήρηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά. Κατά συνέπεια, η εκπαίδευση για την Εθνική Ασφαλιστική είναι μια διαρκής επένδυση. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις της εποχής, μετέβαλε ριζικά τη φιλοσοφία που διέπει την εκπαίδευση στην Εταιρία, προκειμένου να εξυπηρετηθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η αναπτυξιακή ποδοτική της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Διοικητικό προσωπικό κι εκπαιδευτικά προγράμματα

Επενδύοντας στο ανθρώπινο δυναμικό

Οι επιχειρήσεις καλούνται τα τελευταία χρόνια να λειτουργήσουν μέσα σε ένα ραγδαία μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, έχοντας να αντιμετωπίσουν σύνθετες προκλήσεις. Ειδικά, η ασφαλιστική αγορά βρίσκεται ενώπιον της μεγαλύτερης αλλαγής στην μακρόχρονη διαδρομή της, αυτή της Οδηγίας Solvency II, η οποία επί της ουσίας εισάγει τις ασφαλιστικές εταιρίες στο μονόδρομο αλλαγής κουλτούρας και τρόπου σκέψης σε όλα τα επίπεδα. Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού θεωρείται σημαντικό εργαλείο για την ενίσχυση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και της ευελιξίας μιας εταιρίας. Άλλωστε, αποτελεί κοινή παραδοχή, ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο, οι ικανότητες και οι αξίες του, κάνουν τη διαφορά στην απόδοση και την παραγωγικότητα κάθε επιχειρηματικής μονάδας.

Η Εθνική Ασφαλιστική αφουγκραζόμενη εγκαίρως τις απαιτήσεις των καιρών, έσπευσε να εκσυγχρονίσει τη μάλλον συντηρητική πολιτική στην εκπαίδευση του Διοικητικού Προσωπικού των προηγούμενων ετών, υλοποιώντας νέας φιλοσοφίας εκπαιδευτικά προγράμματα. Εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία στοχεύουν όχι μόνο στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων της, αλλά και στην απόκτηση γνώσεων, στάσεων και συμπεριφορών, που είναι εστιασμένες στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών, έτσι ώστε να επιτευχθεί ο μέγιστος βαθμός ικανοποίησής τους.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού πιστεύοντας ακράδαντα ότι η εκπαίδευση και η αξιοποίηση του προσωπικού αποτελούν ακρογωνιαίους λίθους της ανάπτυξης της Εταιρίας, σχεδίασε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του 2013, θέ-

τοντας πέντε κορυφαίους στόχους, οι οποίοι ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις προκλήσεις της οικονομικής συγκυρίας και στο ανταγωνιστικό περιβάλλον της ασφαλιστικής αγοράς.

Το πλέγμα λοιπόν, των εκπαιδευτικών στόχων για το 2013, συνθέτουν: η ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας, η βελτίωση κι ανάπτυξη των δεξιοτήτων Management και των προσωπικών δεξιοτήτων του Προσωπικού, η προσαρμογή της εταιρικής κουλτούρας στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η εκπαίδευση σε ασφαλιστικές εργασίες και προϊόντα κι η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης. Λαμβάνοντας φυσικά υπόψη και τις εκπαιδευτικές ανάγκες όλων των υπηρεσιακών ενότητων, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του 2013 περιλαμβάνει τρεις βασικές κατηγορίες που αφορούν στην **Εξυπηρέτηση Πελατών, Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων και Επαγγελματική Κατάρτιση**.

Εξυπηρέτηση Πελατών

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει προγράμματα, τα οποία επικεντρώνονται στην ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας του προσωπικού, μέσα από την παροχή των απαραίτητων γνώσεων και την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων. Στόχος είναι η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών.

• **Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών:** Η σπουδαιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών, οι απαιτήσεις τους, η αποτελεσματική επικοινωνία, η μετατροπή των παραπόνων σε ευκαιρίες αλήθαι και η αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, είναι μερικά από τα θέματα που αναλύονται στα στελέχη των Καταστημάτων κι Υποκαταστημάτων της Εταιρίας στο πλαίσιο του εν λόγω προγράμματος. Ενός προγράμ-

ματος που αποσκοπεί στην απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων που απαιτούνται, ώστε οι συμμετέχοντες να είναι σε θέση να προσφέρουν την κατάλληλη εξυπηρέτηση στους πελάτες, προκειμένου να τους διατηρήσουν ικανοποιημένους διαχρονικά.

• **Διαχείριση παραπόνων πελατών:** Το πρόγραμμα έχει στόχο να εκπαιδεύσει το προσωπικό που εμπλέκεται άμεσα στη διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών σε τεχνικές διαχείρισης αντιρρήσεων και παραπόνων των πελατών, στο πλαίσιο της υφιστάμενης γραπτής διαδικασίας της Εταιρίας.

• **Τεχνικές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης:** Το προσωπικό που εξυπηρετεί τηλεφωνικά τους πελάτες έχει την ευκαιρία να ενημερωθεί σε ζητήματα που μεταξύ άλλων άπτονται των τεχνικών αποτελεσματικής τηλεφωνικής ακρόασης και των χειρισμών παραπόνων/αντιρρήσεων. Στόχος του προγράμματος είναι η κατανόηση των σύγχρονων τεχνικών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και η εξάσκηση στη χρήση κατάλληλων εκφράσεων και συμπεριφορών, ώστε οι συμμετέχοντες να είναι σε θέση να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα αιτήματα ή τα παράπονα των πελατών που εκφράζονται τηλεφωνικά.

• **Τεχνικές πωλήσεων:** Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού, οι υπεύθυνοι Ανάπτυξης Εργασιών Δικτύου και το προσωπικό που έρχεται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, έχει τη δυνατότητα να παρακολουθήσει τα σωστά βήματα για μια επιτυχημένη πώληση. Το πρόγραμμα αποσκοπεί στην εξάσκηση των συμμετεχόντων στις τεχνικές πωλήσεων και στην παρουσίαση τεχνικών αντιμετώπισης των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζονται στη διαδικασία πώλησης με κάθε πελάτη.

Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται εκπαιδευτικά προγράμματα που αποσκοπούν στην ενδυνάμωση των διοικητικών ικανοτήτων των στελεχών, στην ανάπτυξη και βελτίωση των προσωπικών δεξιοτήτων και στην ενίσχυση της ευελιξίας και προσαρμοστικότητας του προσωπικού, μέσα από την κατανόηση της ανάγκης προσαρμογής στις νέες συνθήκες, τόσο του ατομικού τρόπου σκέψης όσο και της συνολικής εταιρικής κουλτούρας.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα Advanced Management, το οποίο σε συνεργασία με το κ. Δ. Μπουραντά, καθηγητή του Μάνατζμεντ στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ο οποίος εξειδικεύεται στην ανάπτυξη ηγετικών στελεχών και ομάδων, στη διοίκηση των αλλαγών, στη διοίκηση της εταιρικής κουλτούρας και στη στρατηγική ευθυγράμμιση των επιχειρήσεων και οργανισμών.

- **Advanced Management:** Απευθύνεται λοιπόν, σε ανώτερα και μεσαία στελέχη της Εταιρίας (Διευθυντές, Υποδιευθυντές, Τομεάρχες) και στόχο έχει την ενίσχυση της δυνατότητας των στελεχών να συνεργαστούν, να ηγηθούν στην

ομάδα τους και να δημιουργήσουν κλίμα αποτελεσματικής συνεργασίας κι αυτοπαρακίνησης στους συνεργάτες και υφισταμένους τους.

- **Management Αλλαγών:** οι προϊστάμενοι των Τμημάτων έχουν τη δυνατότητα, μέσω του αυτού του προγράμματος, να κατανοήσουν τις αλλαγές του εσω-επιχειρησιακού κι εξω-επιχειρησιακού Περιβάλλοντος και την αναγκαιότητα προσαρμογής στις νέες συνθήκες.

Όλο το Διοικητικό Προσωπικό, ανεξαρτήτου θέσης ευθύνης, έχει τη δυνατότητα συμμετοχής στα παρακάτω προγράμματα:

- **Διαχείριση εργασιακού χρόνου:** Το πρόγραμμα αυτό αποσκοπεί στην καλύτερη αξιοποίηση του χρόνου της καθημερινής εργασίας, ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα του προσωπικού.

- **Δουλεύοντας ομαδικά:** Στόχος του είναι η ανάπτυξη της νοοτροπίας που χρειάζεται για την ενεργή συμμετοχή στην ομάδα και την αξιοποίηση των εμπειριών και των ιδεών των μελών της, για την κοινή επίτευξη των αποτελεσμάτων.

- **Δεξιότητες επικοινωνίας:** Αποσκοπεί στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων επικοινωνίας των συμμετεχόντων στο πλαίσιο της βελτίωσης των συνθηκών του χώρου εργασίας και της αύξησης του δείκτη αποτελεσματικότητας και ποιότητας της Εταιρίας.

- **Συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας:** Σκοπός του είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας εργασίας των συμμετεχόντων, μέσα από μια ισορροπημένη σχέση με τον εαυτό τους και τους συναδέλφους τους.

- **Ένταση και επαγγελματική συμπεριφορά:** Μέσω του προγράμματος δίνεται η δυνατότητα στο Διοικητικό Προσωπικό να κατανοήσει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι διαχειρίζονται τη σύγκρουση, προκειμένου να γίνει αντιληπτή η σωστή διεκδικητική συμπεριφορά.

- **Η τέχνη των διαπραγματεύσεων:** Στόχος είναι το προσωπικό που διαπραγματεύεται με πελάτες και συνεργάτες να κατανοήσει τα

εκπαιδευτικοί στόχοι



στάδια μιας επιτυχημένης διαπραγμάτευσης και τις τακτικές που αναλόγως πρέπει να ακολουθούνται ή να αποφεύγονται.

Επίσης, στην ενότητα της εκπαίδευσης που αφορά στην ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων, περιλαμβάνονται και προγράμματα που αφορούν τις **τεχνικές διαχείρισης του εργασιακού άγχους** αλλά και **βασικές γνώσεις επαγγελματικής αλληλεπιδράσεως**. Δείγμα κι αυτά της νέας φιλοσοφίας που διαπνέει την έννοια της εκπαίδευσης στην Εθνική Ασφαλιστική.

Επαγγελματική Κατάρτιση

Από το πλάνο εκπαίδευσης για το 2013 δεν μπορούσαν φυσικά να λείπουν προγράμματα που στοχεύουν στην παροχή των απαραίτητων γνώσεων και πληροφοριών, προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα της εργασίας του προσωπικού (ασφαλιστικές εργασίες και προϊόντα, marketing, διαφήμιση, αλληλαγές νομοθετικού πλαισίου, μηχανογραφικές εφαρμογές κ.ά.)

Επιπλέον, στο πλαίσιο των συνεργειών του Ομίλου, συνεχίζεται η συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της ΕΤΕ, επιλέγοντας και τη φετινή χρονιά εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν στην ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων του προσωπικού. Τα εν λόγω προγράμματα προσαρμόζονται στις εκπαιδευτικές ανάγκες της Εταιρίας, με γνώμονα τις επιχειρησιακές κατευθύνσεις της και σε συνδυασμό με τη γενικότερη πολιτική μείωσης του λειτουργικού κόστους.

Η Αξιολόγηση

Η αλληλαγή στη φιλοσοφία της εκπαίδευσης, έχει τύχει ανταπόκρισης από τους εργαζομένους, οι οποίοι εξέφρασαν μεγάλο ενδιαφέρον για την ένταξή τους στα προγράμματα. Ο βαθμός ικανοποίησής τους έχει αποτυπωθεί στα έντυπα αξιολόγησης που συμπληρώνονται στο τέλος της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Τα μέχρι σήμερα σχόλια είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά για το έργο της εκπαίδευσης και της θετικής επιρροής που έχει στην εργασία τους. Άλλωστε, η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης είναι μείζονος σημασίας διαδικασία, καθώς αποτελεί βασικό οδηγό για το σχεδιασμό νέων αναβαθμισμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, εστιασμένων στις εκάστοτε ανάγκες προσωπικού κι Εταιρίας και προσαρμοσμένων στις συνθήκες της αγοράς.

Προγράμματα Α' εξαμήνου

- Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών
- Τεχνικές Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης
- Τεχνικές Πωλήσεων
- Διαχείριση Εργασιακού Χρόνου
- Δουλεύοντας Ομαδικά
- Δεξιότητες Επικοινωνίας
- Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας
- Τεχνικές Διαχείρισης Εργασιακού Άγχους
- Πρόληψη Ξεπλήμματος Χρήματος (e-learning)
- Διακανονισμός Ζημιών Κλάδου Αυτοκινήτου
- Παρουσίαση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008
- Μηχανογραφικές Εφαρμογές: word / excel / access / power point - Α' κύκλος

Προγράμματα Β' εξαμήνου

- Advanced Management
- Management Αλληλαγών
- Διαχείριση Παραπόνων Πελατών
- Ένταση και Επαγγελματική Συμπεριφορά
- Η Τέχνη των Διαπραγματεύσεων
- Αρχές Νεοελληνικής Έκφρασης και Επαγγελματικής Αλληλεπιδράσεως
- Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και Ασφαλιστική Αγορά
- Δεξιότητες Επικοινωνίας follow up
- Μηχανογραφικές Εφαρμογές: word / excel / access / power point - Β' κύκλος

Η αξιολόγηση εστιάζεται στη μέτρηση των παρακάτω παραγόντων

α) Ανταπόκριση: η ανταπόκριση των συμμετεχόντων και η τοποθέτησή τους σε σχέση με το πρόγραμμα.

β) Μάθηση: ο βαθμός στον οποίο οι εκπαιδευόμενο αλληλαζουν στάσεις, αυξάνουν τις γνώσεις τους και βελτιώνουν τις δεξιότητες τους.

γ) Συμπεριφορά: Εκτίμηση της αλληλαγής της εργασιακής συμπεριφοράς των εκπαιδευόμενων. Επισήμανση των παραγόντων που ενίσχυσαν ή εμπόδισαν την αναμενόμενη βελτίωση της απόδοσής τους.

δ) Αποτελέσματα: Εκτίμηση της μεταβολής της απόδοσης μιας υπηρεσιακής ενότητας, η οποία αποτιμάται με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων της επιχειρήσεως και τον έλεγχο των δεικτών παραγωγικότητας και βελτίωσης της ποιότητας.

Το πολυεπίπεδο αυτό εκπαιδευτικό πρό-

γραμμα σχεδιάστηκε, διοργανώθηκε και υλοποιείται σύμφωνα με τις διαδικασίες ποιότητας, που εντάσσονται στις γενικότερες απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001: 2008 για την εκπαίδευση του προσωπικού. Οι εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Εταιρίας.

Υπογραμμίζεται πως η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού θεωρεί την εκπαίδευση ως διαρκή επένδυση που ενισχύει τους επιχειρησιακούς στόχους, γι' αυτό θα καταβάλει κάθε προσπάθεια τα επόμενα χρόνια να επιλέγει εκπαιδευτικά προγράμματα αξιοποιώντας την εμπειρία και διεθνή εμπειρία.

Η Εταιρία, θα συνεχίσει να επενδύει στο Ανθρώπινο Δυναμικό με την κατάλληλη εκπαίδευση, ώστε μέσω της συνεχούς ανάπτυξης του προσωπικού της να αποκτήσει ένα ακόμα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που θα διασφαλίσει την ηγετική θέση της στην αγορά.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα των Δικτύων Πωλήσεων της Εταιρίας

Η Εθνική Ασφαλιστική, έχοντας ως γνώμονα την πεποίθηση ότι η εκπαίδευση αποτελεί κεντρικό πυλώνα της φιλοσοφίας της και συνιστά την ικανή και αναγκαία συνθήκη για την υγιή ανάπτυξη των εργασιών της, έχει προβεί εδώ και καιρό σε συνεργασία με το διεθνώς καταξιωμένο εκπαιδευτικό οργανισμό LIMRA International και υλοποιεί μια σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων, αποδεικνύοντας έτσι εμπράκτως την υποστήριξή της στο Δίκτυο των Συνεργατών της. Η LIMRA με πείρα ενός σχεδόν αιώνα και με 850 χρηματοοικονομικούς οργανισμούς- μέλη σε 70 χώρες σε ολόκληρο τον κόσμο, έχει μακρά παράδοση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά παρέχοντας, μεταξύ άλλων, αποτελεσματική και επιτυχημένη εκπαίδευση των δικτύων πωλήσεων.

Βασικός σκοπός της σημαντικής αυτής επένδυσης της Εθνικής Ασφαλιστικής, εν μέσω μιας δύσκολης οικονομικά περιόδου για τη χώρα μας, είναι η υποστήριξη και αναβάθμιση του ρόλου του Manager του Δικτύου Agency της Εταιρίας, μέσω της προσφοράς ουσιαστι-

κών εκπαιδευτικών προγραμμάτων που οδηγούν στην εμπέδωση των σχετικών επαγγελματικών πρακτικών, συμβάλλοντας έτσι στην αποδοτικότερη λειτουργία του Δικτύου Συνεργατών και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας.

Εκπαιδευτικά προγράμματα της LIMRA για τα Στελέχη του Δικτύου Συνεργατών Agency

Στο πλαίσιο αυτό, βρίσκεται σε εξέλιξη ένα μοναδικό για τα σημερινά ελληνικά δεδομένα αρθρωτό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα, που εκτείνεται από το Φεβρουάριο του 2013 μέχρι τον Ιούνιο του 2014 και το οποίο περιλαμβάνει πλήθος επιμέρους Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων. Ειδικότερα, περιλαμβάνονται τα επιμέρους προγράμματα της Limra, Regional Officers School (ROS) και Crossroads, καθώς και τα προγράμματα Management Skills Seminar (MSS), Financial Management Development Program (FMDP), Field Management Seminar (FMS), Profitable Management Workshop (PMW).

Τα προγράμματα

Regional Officers School (ROS): διάρκειας 3 ημερών, απευθύνεται σε όλους τους Επιθεωρητές του Δικτύου Agency και έχει ως αντικείμενο τις αρχές του ασφαλιστικού management υψηλού επιπέδου, εστιάζοντας σε ζητήματα δυ-

“
...σε εξέλιξη βρίσκεται
ένα μοναδικό για τα σημερινά
ελληνικά δεδομένα αρθρωτό
Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα,
που εκτείνεται μέχρι
τον Ιούνιο του 2014...”

ναμικής ομάδων, στοχοθεσίας, πλάνων δράσης, παρακίνησης, διαχείρισης χρόνου, έλεγχου γραφείων πωλήσεων, επικοινωνίας, κ.ά.

Crossroads: διάρκειας 3 ημερών, απευθύνεται σε 30 υφιστάμενους ή υποψηφίους Unit



Managers του Δικτύου Agency και έχει ως αντικείμενο την ανάπτυξη του κομβικού ρόλου του Unit Manager σε σημαντικά ζητήματα όπως η στρατολόγηση, η εκπαίδευση και ανάπτυξη των ασφαλιστικών συμβούλων, η επιλογή και ανάπτυξη αγορών και η εφαρμογή του ασφαλιστικού management.

Management Skills Seminar (MSS): διάρκειας 5 ημερών, έχει ως βασικό αντικείμενο θέματα ανάπτυξης δεξιοτήτων διοίκησης, όπως: δραστηριότητες management, επίλυση προβλημάτων, διείσδυση σε στοχευμένες αγορές, στρατολόγηση, προγραμματισμός ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων, παρακίνηση και αξιολόγηση της απόδοσης, έλεγχος και εποπτεία, και διαχείριση χρόνου.

Financial Management Development Program (FMDP): διάρκειας 12 ημερών, με βασικό αντικείμενο την σε βάθος

ανάλυση των καθηκόντων και των λειτουργιών της Διεύθυνσης Γραφείου Πωλήσεων Agency και με προσανατολισμό στην ανάπτυξη μεθόδων αύξησης της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των Προϊσταμένων Γραφείων Πωλήσεων, προσεγγίζοντας με συνέπεια τα καθημερινά τους καθήκοντα, μέσα από το σημερινό νομοθετικό περιβάλλον και εφαρμόζοντας τις σύγχρονες πρακτικές, ώστε να αντιμετωπιστεί με επιτυχία η «επόμενη ημέρα».

Field Management Seminar (FMS): διάρκειας 3 ημερών, με βασικό αντικείμενο τη σε βάθος εξέταση των ζητημάτων στρατολόγησης, προγραμματισμού, ανάπτυξης αγοράς, διοίκησης και βελτίωσης της παραγωγικότητας.

Profitable Management Workshop (PMW): διάρκειας 5 ημερών, που αποτελεί Εργαστήριο για προχωρημένους για την ανάπτυξη στρατηγικών δεξιοτήτων που αποσκοπούν στην αύξηση της παραγωγικότητας και την απρόσκοπτη επίτευξη των στόχων.

Σημειώνεται ότι τα παραπάνω εκπαιδευτικά προγράμματα (MSS, FMDP, FMS και PMW) συνοψίζονται σε ένα μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα πακέτο Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων της LIMRA, συνολικής διάρκειας 25 ημερών,

που απευθύνεται σε 60 Agency Managers και το οποίο, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του οδηγεί στην απόκτηση του διεθνούς αναγνωρισμένου τίτλου: CIAM (Chartered Insurance Agency Manager). Εκπαιδευτής σε όλα τα παραπάνω Εκπαιδευτικά Προγράμματα είναι κ. Μανώλης Κυριάκου, Περιφερειακός Εκτελεστικός Σύμβουλος Μεσογείου και Μέσης Ανατολής και Διαπιστευμένος Εισηγητής της LIMRA.

Αξίζει να σημειωθεί ο καθοριστικός ρόλος του κ. Μανώλη Κυριάκου στην επιτυχία των Προγραμμάτων, καθόσον, πέραν της παρουσίας

Στο Πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν σε 2 Ομάδες, 60 συνολικά έμπειροι Agency και Unit Managers, από όλη την Ελλάδα και διεξήχθη στο Ναύπλιο, στο Ξενοδοχείο AMALIA, την περίοδο Μάρτιος-Απρίλιος 2013.

- **Financial Management Development Program (FMDP) - Α' φάση.**

Στο Πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν τα μέλη της 1ης Ομάδας του Προγράμματος CIAM της LIMRA και διεξήχθη σε 4 περιόδους, στο Ξενοδοχείο Holiday Inn Athens, από το Μάιο μέχρι τον Ιούλιο του 2013.

Σε εξέλιξη βρίσκονται τα εξής Προγράμματα:

- **Financial Management Development Program (FMDP) - Β' Φάση.**

Στο Πρόγραμμα αυτό συμμετέχουν τα μέλη της 2ης Ομάδας του Προγράμματος CIAM της LIMRA, και διεξάγεται σε 4 περιόδους, στο Ξενοδοχείο Holiday Inn

Athens, αρχής γενομένης από το Σεπτέμβριο του 2013.

- **Field Management Seminar (FMS).**

Στο Πρόγραμμα αυτό θα συμμετάσχουν τα μέλη της 1ης και της 2ης Ομάδας συμμετεχόντων στο Πρόγραμμα CIAM της LIMRA, από όλη την Ελλάδα, και θα διεξαχθεί το Φεβρουάριο και το Μάρτιο του 2014.

- **Profitable Management Workshop (PMW).**

Στο Πρόγραμμα αυτό θα συμμετάσχουν τα μέλη της 1ης και της 2ης Ομάδας συμμετεχόντων στο Πρόγραμμα CIAM της LIMRA, από όλη την Ελλάδα, και θα διεξαχθεί το Μάιο και τον Ιούνιο του 2014.

Η Εθνική Ασφαλιστική θεωρεί ότι τα εφόδια και οι εμπειρίες που θα αποκομίσουν οι συμμετέχοντες από τα σημαντικά - και μοναδικά στην Ελλάδα - Εκπαιδευτικά Προγράμματα της LIMRA, θα αποτελέσουν κινητήριο δύναμη για προσωπική ανάπτυξη και επαγγελματική εξέλιξη των Συνεργατών, που θα οδηγήσει τόσο στη βελτίωση των υπηρεσιών όσο και στην αύξηση της παραγωγικότητας του Δικτύου Agency της Εταιρίας.

“
...τα εφόδια και οι εμπειρίες που θα αποκομίσουν
οι συμμετέχοντες από τα σημαντικά -και μοναδικά στην Ελλάδα-
Εκπαιδευτικά Προγράμματα της LIMRA,
θα αποτελέσουν κινητήριο δύναμη για προσωπική ανάπτυξη
και επαγγελματική εξέλιξη,
που θα οδηγήσει τόσο στη βελτίωση των υπηρεσιών
όσο και στην αύξηση της παραγωγικότητας...”

του ως εκπαιδευτής αποτελεί και το βασικό κατάρτιση για την εξασφάλιση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων, ενοποιώντας κατά την υλοποίησή τους, την πολύχρονη εμπειρία του από την ασφαλιστική αγορά. Ο συντονισμός και η υποστήριξη των Προγραμμάτων αυτών, επιτυγχάνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, από τα Στελέχη του Τομέα Εκπαίδευσης Δικτύου Πωλήσεων της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρίας.

Από το σύνολο των παραπάνω προγραμμάτων, έχουν ήδη ολοκληρωθεί τα εξής Προγράμματα:

- **Regional Officers School (ROS).**

Στο Πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν οι Επιθεωρητές του Δικτύου Agency της Εταιρίας και Διοικητικά Στελέχη από το χώρο των πωλήσεων, του μάρκετινγκ και της εκπαίδευσης και διεξήχθη το Φεβρουάριο του 2013, στο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Εταιρίας.

- **Crossroads.**

Στο Πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν 30 επίλεκτα στελέχη του Δικτύου Πωλήσεων της Εταιρίας, από όλη την Ελλάδα και διεξήχθη το Μάρτιο του 2013, στο Ξενοδοχείο Golden Age.

- **Management Skills Seminar (MSS).**

Εκπαιδευτικά προγράμματα για τους υποψήφιους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές των Δικτύων Συνεργατών της Εταιρίας

Παράλληλα, η Εταιρία πιστή στις αρχές της στηρίζει τους Υποψήφιους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές παρέχοντάς τους τις απαραίτητες γνώσεις με σκοπό την επιτυχία τους στις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων Επιπέδου Α' και Δ' της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), μέσω αντίστοιχων Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, που διοργανώνει τέσσερις φορές το χρόνο, για τους Υποψήφιους Συνεργάτες και υφιστάμενους Συνεργάτες της.

Και τα δύο Προγράμματα υλοποιούνται με τη μέθοδο της μεικτής ρύθμισης εκπαίδευσης, συνδυάζοντας τις μεθοδολογίες της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης με τη φυσική παρουσία των εκπαιδευτών και των εκπαιδευομένων σε αίθουσα. Με αυτό τον τρόπο παρέχεται στους εκπαιδευόμενους η ευελιξία να παρακολουθούν το Πρόγραμμα στο δικό τους χώρο, χρόνο και με τον προσωπικό τους ρυθμό μελετώντας κατάλληλο ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό, συμμετέχοντας σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες μέσω του e-Learning Portal και επικοινωνώντας με το Σύμβουλο του Προγράμματος κάθε στιγμή που κρίνουν αναγκαίο.

Από την άνοιξη του 2012 που η ΤτΕ διοργανώνει τις εξετάσεις Πιστοποίησης Επιπέδου Α' για τους Υποψήφιους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, η Εταιρία μας έχει ήδη υλοποιήσει επιτυχώς, 6 Κύκλους Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, τα οποία είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν περίπου 1.800 Υποψήφιοι συνεργάτες της Εταιρίας.

“
...η LIMRA
με πείρα ενός σχεδόν αιώνα
και με 850 χρηματοοικονομικούς
οργανισμούς-μέλη σε 70 χώρες
σε οδόκνηρο τον κόσμο,
έχει μακρά παράδοση
στην εδδηνική
ασφαλιστική αγορά...”

Σημειώνεται ότι, οι εκπαιδευόμενοι που ολοκλήρωσαν επιτυχώς τα Προγράμματα αυτά, είχαν και αντίστοιχη επιτυχία στις εξετάσεις.

Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για τις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων Επιπέδου Δ, υλο-

ποιήθηκε για πρώτη φορά την περίοδο Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2013 και είχαν την ευκαιρία να το παρακολουθήσουν 16 συνεργάτες της Εταιρίας.

Λοιπά Εκπαιδευτικά Προγράμματα για τους Συνεργάτες του Δικτύου Agency (2013)

Επιπλέον των παραπάνω, η Εταιρία μας εντός του 2013 υλοποίησε μια Σειρά Σεμιναρίων που απευθύνθηκαν τόσο στο Δίκτυο Agency όσο και στο Πρακτορειακό Δίκτυο. Συγκεκριμένα υλοποιήθηκαν Σεμινάρια με αντικείμενο:

- **Πρόληψη και Αποτροπή της Νομιμοποίησης Εσόδων** από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.

Το Πρόγραμμα απευθύνθηκε σε όλο το Δίκτυο της Εταιρίας και διεξήχθη, το Α' τρίμηνο του 2013, εξ αποστάσεως, σύμφωνα με τις μεθόδους της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-Learning), μέσα από το διαδικτυακό περιβάλλον Πύλη Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης Εθνικής Ασφαλιστικής: e-Learning Portal. Σκοπός του προγράμματος ήταν η ενημέρωση των συμμετεχόντων σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις παράνομες οικονομικές δραστηριότητες, ώστε να μπορούν να εντοπίζουν τις δραστηριότητες που τυχόν συνδέονται με τη Νομιμοποίηση Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και τη Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας.

- **Η δύναμη των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media) στην Ασφαλιστική Αγορά**
Το Σεμινάριο διεξήχθη από τον Ιούνιο μέχρι το Σεπτέμβριο του 2013 στην Αθήνα και στην περιφέρεια και παρακολούθησαν 284 συνεργάτες Επιθεωρήσεων του Δικτύου Agency της Εταιρίας μας με σκοπό την παροχή βασικών γνώσεων στους Συνεργάτες, όσον αφορά στα κυριότερα σύγχρονα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, στο πλαίσιο της βελτίωσης της επικοινωνίας με τους πελάτες τους και τους εν δυνάμει πελάτες και της απόκτησης στρατηγικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.



Νέα εποχή για την Εθνική Ασφαλιστική

Την κερδοφόρα πορεία που ξεκίνησε το 2012, συνεχίζει και φέτος η Εθνική Ασφαλιστική, παρ' όλη την κρίσιμη οικονομική συγκυρία. Ο πρόεδρος της Εταιρίας, κ. Δημήτρης Δημόπουλος εκφράζει την αισιοδοξία του για τη δυναμική ανάπτυξή της, η οποία θα υποστηριχθεί από προσεκτικά σχεδιασμένες κινήσεις σε όλο το εύρος της δραστηριότητάς της, στοχεύοντας σε συνεχή ενίσχυση της κερδοφορίας της και σε μερίδια αγοράς που αναδογούν στον πρωταγωνιστή της ασφαλιστικής αγοράς. Ο κ. Δημόπουλος μιλά για το μεγάλο στοίχημα της επιτυχούς ολοκλήρωσης της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου της ΕΤΕ και την κορυφαία πρόκληση της ενεργούς συμμετοχής της στην εθνική προσπάθεια για επανεκκίνηση της αναπτυξιακής διαδικασίας.

■ **Η αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της ΕΤΕ ολοκληρώθηκε επιτυχώς και δια στόματος κορυφαίων στελεχών του Ομίλου, έχει χαρακτηριστεί ως «ιστορικής σημασίας». Για ποιους λόγους;**

Η αποκατάσταση της κεφαλαιακής βάσης της Εθνικής Τράπεζας, αναμφίβολα υπήρξε ένα μεγαλειώδες σε μέγεθος και θεμελιώδους σημασίας εγχείρημα, από την έκβαση του οποίου κρίνονταν ο ιδιωτικός της χαρακτήρας και ο παραδοσιακά ουσιαστικός της ρόλος στην εξέλιξη της ελληνικής οικονομίας κι επιχειρηματικότητας. Για την επιτυχή υλοποίηση της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου, η προσπάθεια που καταβλήθηκε ήταν titania.

Λαμβάνοντας, πρωτίστως, υπόψη τις υφιστάμενες συνθήκες, το βαθμό δυσκολίας του εγχειρήματος επέτειναν παράγοντες όπως, η αρνητική τότε καθαρή θέση της Τράπεζας, οι σε χρόνο παράλληλο αυξήσεις κεφαλαίου άλλων τραπεζών, το υψηλότερο όλων ποσό της αύξησης και η μη δυνατότητα συμμετοχής των Ταμείων κι εργαζομένων σε εθελοντική βάση μέσω δανειοδότησης.

Με το υψηλό αίσθημα ευθύνης, που διαχρονικά χαρακτηρίζει την Τράπεζα, ξεκάθαρο όραμα και σχεδιασμό, απευθυνθήκαμε στους πελάτες μας, στους μετόχους μας, με τους οποίους όλα αυτά τα χρόνια έχουμε οικοδομήσει στέρεες σχέσεις συνεργασίας κι αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Η ανταπόκρισή τους, όπως κι όλων όσων συστρατεύτηκαν στην προσπάθεια αυτή, ήταν η έμπρακτη έκφραση της πίστης προς τις δυνατότητες και την ελπιδοφόρα πορεία της Τράπεζας.

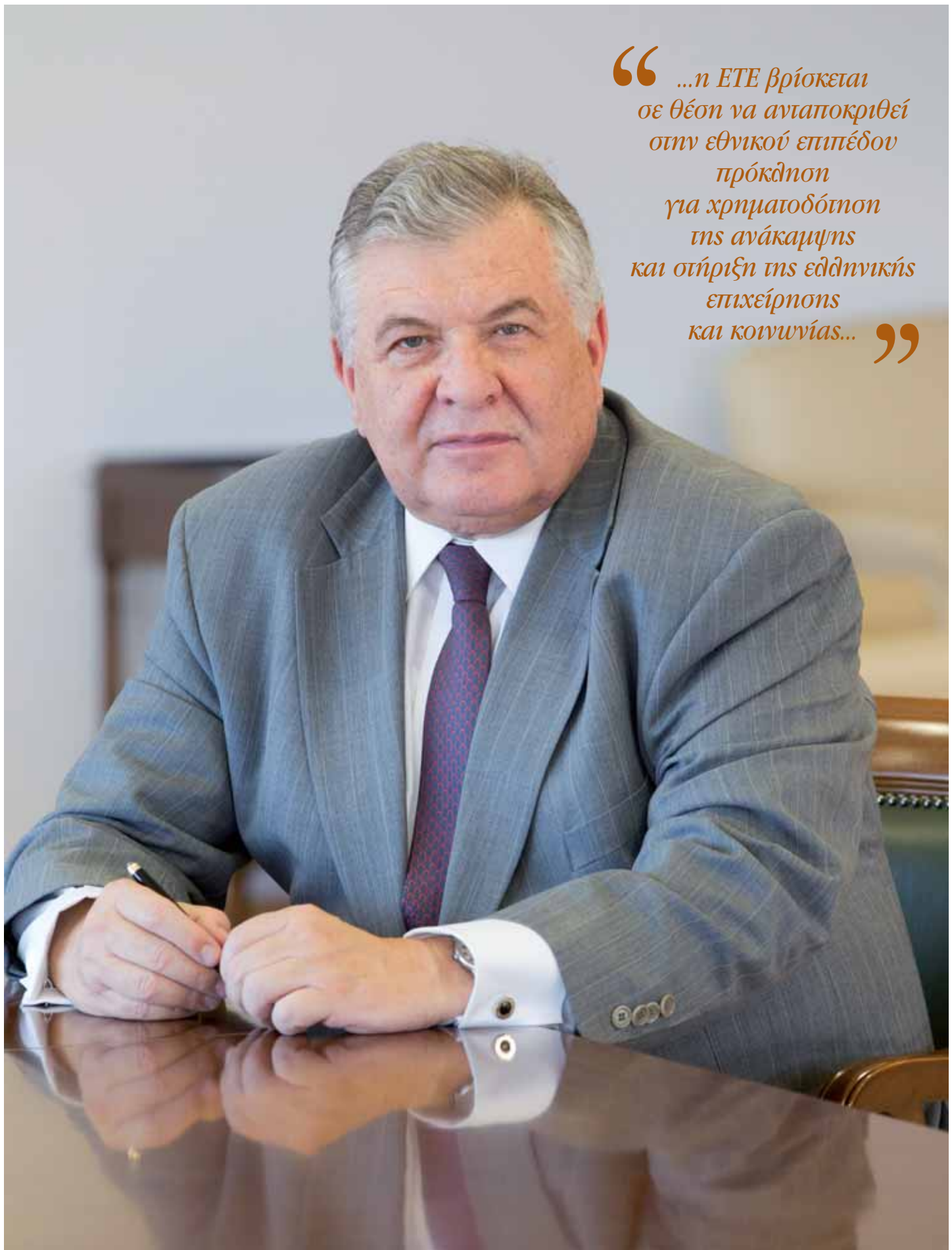
Η επιτυχής, λοιπόν, ολοκλήρωση της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου με τη συμμετοχή ιδιωτών κατά 11% σχεδόν -ποσοστό μεγαλύτερο από το όριο που έθετε ο νόμος για τις συστημικές τράπεζες- αποτελεί κορυφαία στιγμή στην ιστορική της διαδρομή. Και τούτο διότι παρέχει τη δυνατότητα στην ΕΤΕ να συνεχίσει να είναι μια ανεξάρτητη, υγιής-ιδιωτικοοικονομικού χαρακτήρα τράπεζα και της επιτρέπει να συνεχίσει να αποτελεί κύριο μοχλό ανάπτυξης της οικονομίας και της ευημερίας του Έθνους.

■ **Πως θα προσδιορίζατε το ρόδο της ΕΤΕ σήμερα;**

Για 172 ολόκληρα χρόνια, η Εθνική Τράπεζα υπήρξε σταθερά στην πρώτη γραμμή. Αρωγός σε όλες τις κρίσιμες στιγμές, σε όλους τους κρίσιμους εθνικούς αγώνες και τις προσπάθειες που καταβλήθηκαν για κοινωνική πρόοδο κι ευημερία. Η συμβολή της στη διαμόρφωση των οικονομικών δομών υπήρξε καθοριστική, ενώ οι υποστηρικτικές της πρωτοβουλίες δεν περιορίζονταν στον οικονομικό στίβο μόνο, αλλά επεκτείνονταν στον πολιτισμό, τις επιστήμες, τις τέχνες...

Σήμερα, η Εθνική Τράπεζα θα συμμετάσχει ενεργά στην εθνική προσπάθεια για επανεκκίνηση της αναπτυξιακής διαδικασίας. Τα προβλήματα για τον όμιλο της ΕΤΕ μετά την επιτυχημένη αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου, είναι πλέον πίσω. Τώρα η ΕΤΕ έχει θετική καθαρή θέση, έχει ικανοποιητική ρευστότητα, μπορεί να «σπρώξει» ρευστότητα 14 δισ. ευρώ κι αν κάποια στιγμή χρειαστεί, έχει στη διάθεσή της να

“ ...η ΕΤΕ βρίσκεται
σε θέση να ανταποκριθεί
στην εθνικού επιπέδου
πρόκληση
για χρηματοδότηση
της ανάκαμψης
και στήριξη της εδαφικής
επιχείρησης
και κοινωνίας... ”



αξιοποιήσει σημαντικά assets, όπως η Finansbank για παράδειγμα.

Η ΕΤΕ λοιπόν, βρίσκεται σε θέση να ανταποκριθεί στην εθνικού επιπέδου πρόκληση της χρηματοδότησης της ανάκαμψης και της στήριξης της ελληνικής επιχείρησης και κοινωνίας. Ούτως ή άλλως, σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα στην κατεύθυνση της επιχειρηματικής ανάκαμψης είναι η ισχυρή καταθετική βάση με το βέλτιστο δείκτη ρευστότητας στην εγχώρια αγορά.

Θα ήθελα να υπογραμμίσω ότι, ήδη το πρόγραμμα της Τράπεζας, έτσι όπως έχει τεθεί κι από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο κ. Αθ. Τουρκοζιά, περιλαμβάνει σειρά περιοδίων σε όλη την Ελλάδα, για να έλθουμε σε επαφή με το πελατολόγιό μας, αλλιά και γενικότερα με την κατά τόπους επιχειρηματική κοινότητα. Έχουμε αποφασίσει να επιλέξουμε και να συζητήσουμε με 50-100 εταιρίες, με τις οποίες θα μπορούσαμε να πορευτούμε μαζί και να χρηματοδοτήσουμε προγράμματα που αφορούν σε καινοτόμες πρωτοβουλίες, προστιθέμενης αξίας, που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην ενίσχυση της εξωστρέφειας κι εν τέλει να έχουν θετική επίδραση στη δημιουργία θέσεων εργασίας.

■ **Η ανακεφαλαιοποίηση θέτει σε νέα πορεία το τραπεζικό σύστημα. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το επόμενο σιόιχημα για τις τράπεζες γενικότερα;**

Εκτιμώ ότι η συμβολή στην επανεκκίνηση της αναπτυξιακής διαδικασίας, αφορά σαφέστατα όλες τις συστημικές τράπεζες, οι οποίες, κεφαλαιακά ενισχυμένες πια, μπορούν να συνδράμουν στην στήριξη της πραγματικής οικονομίας. Να σταθούν, επομένως, αρωγοί στη διαμόρφωση ενός φιλικού επενδυτικού περιβάλλοντος, ενισχύοντας ελπιδοφόρα επιχειρηματικά σχέδια που θα συμβάλουν στη συγκρότηση ενός νέου, εξωστρεφούς επιχειρηματικού παραγωγικού μοντέλου. Μόνον η ανάπτυξη μπορεί να οδηγήσει με ασφάλεια στην έξοδο από την κρίση.

Η άλλη μεγάλη πρόκληση σήμερα, όμως, για το τραπεζικό σύστημα είναι η ορθή διαχείριση των λεγόμενων «κόκκινων δανείων». Είναι χαρακτηριστικό ότι λόγω των δυσμενών οικονομικών συνθηκών των τελευταίων ετών, τα δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών της αγοράς από 7,7% στο σύνολο των δανείων το 2009, έφτασαν στο πρωτοφανές ποσοστό του 24,5% το Δεκέμβριο.



Για τη σωστή διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου, όπου θα χρειασθεί φυσικά και η βοήθεια της πολιτείας σε επίπεδο νομοθετικών παρεμβάσεων, οι τράπεζες έχουν στη διάθεσή τους πολλά εργαλεία.

Να υπάρξουν για παράδειγμα συνεργασίες, αναδιαρθρώσεις, που μπορεί να βοηθήσουν κι όσους έχουν σοβαρό και πραγματικό πρόβλημα να ανταποκριθούν. Αυτοί όμως που έχουν τη δυνατότητα να πληρώσουν, θα πρέπει να πληρώσουν.

■ **Όδη αυτή η επιτυχής προσπάθεια για την ανακεφαλαιοποίηση δοιπόν, τι σημαίνει για την Εθνική Ασφαλιστική;**

Νομίζω ότι έχει καταστεί πλέον σαφές ότι η επιτυχημένη αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου, θέτει την ΕΤΕ σε μια νέα αφετηρία και μας επιτρέπει να αισιοδοξούμε για την μελλοντική της πορεία. Ως μέλος του ισχυρού Ομίλου της ΕΤΕ, η Εθνική Ασφαλιστική, δε μπορεί παρά να δέχεται κι αυτή το θετικό αποτύπωμα από τις εξελίξεις στη μητρική.

Η Εθνική Ασφαλιστική, άλλωστε, αποτελεί σημαντικό μέλος του ομίλου της ΕΤΕ, η οποία πρόσφατα απέδειξε για άλλη μια φορά εμπράκτως την εμπιστοσύνη προς τη θυγατρική της, φροντίζοντας για την ανακεφαλαιοποίησή της και μάλιστα αρκετά ενωρίτερα από το τραπεζικό σύστημα.

Με την προνοητική αυτή ενέργεια, η Εταιρία κέρδισε πολύτιμο χρόνο, τον οποίο αξιοποίησε

■ **Και ποιοι είναι πλέον οι βασικοί σχεδιασμοί σας για την ισχυροποίηση της θέσης της αλλά και την περαιτέρω ανάπτυξή της;**

Υπό την ομπρέλα της βασικής μας στρατηγικής κατεύθυνσης για σταθερά κερδοφόρα αποτελέσματα και εδραίωση του πρωταγωνιστικού της ρόλου στην αγορά, στην κορυφή των

“

...πέραν της στήριξης της μητρικής εταιρίας και των ορθών αποφάσεων της Διοίκησης, βασικός συντελεστής στην κερδοφόρα αυτή πορεία της Εταιρίας είναι φυσικά το ανθρώπινο δυναμικό της...

”

προτεραιοτήτων τοποθετείται η ορθολογική-τερη οργάνωση κι ανάπτυξη των δικτύων μας.

Θα διευρύνουμε το χαρτοφυλάκιό μας με την προσθήκη, προσεκτικά μελετημένων, νέων, κερδοφόρων προϊόντων προκειμένου να ενισχύσουμε το βαθμό κάλυψης των οφελών κι αυξανόμενων αναγκών των πελατών μας, όπως αυτές διαμορφώνονται σε τούτη τη δυσμενή οικονομική συγκυρία. Παράλληλα, θα αξιοποιήσουμε σε βάθος τομείς όπως το bancassurance, το οποίο ειρήσθω εν παρόδω μπορεί να παράσχει στην Εταιρία πολλές δυνατότητες για περαιτέρω κερδοφορία και διεύρυνση της πελατειακής μας βάσης. Στα άμεσα πλάνα μας, δε, περιλαμβάνεται η οργανωτική αναδιάρθρωση της

εξάμνη του 2013 και μάλιστα εν μέσω των πολύ δυσμενών συνθηκών που επικρατούν στην ελληνική οικονομία.

Όπως έχει ήδη έχει γνωστοποιηθεί, η Εταιρία παρουσίασε κέρδη μετά φόρων ύψους 87,7 εκατ. ευρώ για το πρώτο 6μηνο του 2013 σε σχέση με 4,6 εκατ. ευρώ για την αντίστοιχη περίοδο του

2012 και κέρδη προ φόρων ύψους 72,2 εκατ. ευρώ έναντι 9,1 εκατ. ευρώ αντίστοιχα, εξέλιξη που σηματοδοτεί τη δυνατότητά της για επαναλαμβανόμενα θετικά αποτελέσματα.

Η εξέλιξη της κερδοφορίας έρχεται ως αποτέλεσμα του συνεχούς ελέγχου του κόστους ζημιών, της αξιοσημείωτης μείωσης των λειτουργικών εξόδων και της ανάπτυξης νέων κερδοφόρων προϊόντων.

Όμως, θα ήθελα να τονίσω ότι, πέραν της στήριξης της μητρικής εταιρίας και των ορθών αποφάσεων της Διοίκησης, βασικός συντελεστής στην κερδοφόρα αυτή πορεία της Εταιρίας είναι φυσικά το ανθρώπινο δυναμικό της. Πιστεύω πως, αν συνεχίσουμε να εργαζόμαστε συλλογικά στο μέγιστο των δυνατοτήτων και της δημιουργικότητάς μας, το αποτέλεσμα θα είναι προς όφελος όλων μας.

■ **Πώς οριοθετείτε τη φημοδογία που τελενταίως αναπτύχθηκε περί επικείμενης πύδνησης της Εθνικής Ασφαλιστικής;**

Αυτή η φημοδογία βλάπτει όπως είναι αντιληπτό τα συμφέροντα της Εθνικής Ασφαλιστικής και γι' αυτό, σας ευχαριστώ που μου δίνετε την ευκαιρία να αναφερθώ στο εν λόγω θέμα. Θα ήθελα να καταστεί σαφές ότι οι όποιες αλληλαγές σε πρόσωπα ή οι όποιες κινήσεις εξορθολογισμού του τρόπου λειτουργίας της Εταιρίας, δεν θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως πρόσδρομες ενέργειες για πώλησή της. Η Εταιρία, για πρώτη φορά στην ιστορία της έχει εισέλθει σε δυναμική κερδοφόρα τροχιά και μέλημα της Διοίκησης είναι η εξυπηρέτηση των αναπτυξιακών προοπτικών της.

“

...υπό την ομπρέλα της βασικής μας στρατηγικής κατεύθυνσης για σταθερά κερδοφόρα αποτελέσματα, στην κορυφή των προτεραιοτήτων τοποθετείται η ορθολογικότερη οργάνωση κι ανάπτυξη των δικτύων μας...

”

προκειμένου να προχωρήσει σε ενέργειες και δράσεις που υποστηρίζουν τον κυρίαρχο στόχο της που ήταν και είναι η κερδοφόρος, δυναμική ανάπτυξή της. Προωθήσαμε νέα προϊόντα στην αγορά, διευρύνουμε τις συνεργασίες με νοσηλευτικά ιδρύματα παρέχοντας περισσότερες επιλογές στους ασφαλισμένους, προχωρήσαμε στην αναμόρφωση του κλάδου αυτοκινήτου κ.ά.

Η κεφαλαιακή θωράκιση, λοιπόν, αποτέλεσε για την Εθνική Ασφαλιστική το εφαλτήριο για μια κερδοφόρα πορεία και μας επιτρέπει να σχεδιάσουμε νέες δημιουργικές διαδρομές.

Εταιρίας με στόχο τη δημιουργία ενός λειτουργικού κι ευέλικτου σχήματος, αποτελούμενο από νέους, ικανούς κι έμπειρους ανθρώπους, που είτε ήδη ανήκουν στην ομάδα της Εθνικής Ασφαλιστικής, είτε θα προέλθουν από την αγορά.

■ **Το 2012 υπήρξε χρονιά εξαιρετικών αποτελεσμάτων για την Εταιρία αλλά η συνέχεια φέτος, όπως προκύπτει από τα στοιχεία, είναι μάλλον εντυπωσιακή.**

Πράγματι. Η Εθνική Ασφαλιστική, κατέγραψε ιστορικό ρεκόρ κερδοφορίας στο πρώτο

«Φιλική Επίλυση Διαφορών» ένas νέος θεσμός με παλιές ρίζες...

Διαμεσολάβηση με στόχο την **φιλική επίλυση διαφορών**: ένα νέο άκουσμα, μια φρέσκια πνοή που συνεχώς δυναμώνει, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στον Άνθρωπο που σήμερα, περισσότερο από ποτέ, παλεύει για να αντιμετωπίσει καθημερινές δυσκολίες με έντονο το στοιχείο της οικονομικής κρίσης και της συναισθηματικής επιβάρυνσης. Η παγκοσμίως αυξανόμενη αποδοχή της, δίνει φως και ελπίδα στο γκρίζο τοπίο που ο καθένας μας πρέπει να διαχειριστεί και να ξεπεράσει.

Τι είναι όμως πρακτικά αυτός ο δρόμος «φιλικής επίλυσης διαφορών», που καθημερινά ακούμε και διαβάζουμε; Γιατί οι «μετοχές» της «διαμεσολάβησης» συνεχώς ανεβαίνουν στο «χρηματιστήριο επίλυσης διαφορών»; Πως μπορεί ο καθένας από μας, απλά και γρήγορα να βοηθηθεί από αυτήν; Ο Διαμεσολαβητής (Ombudsman) είναι το πρόσωπο που δρώντας ανεξάρτητα, διαμεσολαβεί και προσπαθεί να βρει εφικτές λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν ανάμεσα σε 2 μέρη.

Ο θεσμός του Διαμεσολαβητή (Ombudsman) ξεκίνησε από την Σουηδία στις αρχές του 19ου αιώνα, εξαπλώθηκε και σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη και σήμερα λειτουργεί με μεγάλη επιτυχία στις Η.Π.Α., στον Καναδά, σε χώρες της Β. Ευρώπης, έχοντας καταξιωθεί τόσο στη «επαγγελματική συνείδηση», όσο και στην πρακτική

συμπεριφορά μεγάλων επιχειρήσεων, τραπεζών και οργανισμών (ιδιωτικών και δημόσιων) σε όλο τον κόσμο.

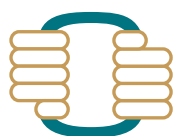
Δεν είναι τυχαίο που ηχηρά ονόματα της παγκόσμιας αρένας διαθέτουν, μέσα στον χώρο τους, ένα Γραφείο Διαμεσολάβησης (Ombudsman Office) επενδύοντας στην «Φιλική Επίλυση Διαφορών»: Παγκόσμια Τράπεζα, Ο.Η.Ε., Διεθνής Ερυθρός Σταυρός, The Coca-Cola Company, The Royal Bank of Canada, American Express Company, NASA, Banco Central do Brazil, African Development Bank, Asian Deve-

lopment Bank, Alliance Bernstein, Pfizer Inc., McKinsey and Co., Ιατρική Σχολή Πανεπιστημίου Harvard, Πανεπιστήμιο Michigan, Πανεπιστήμιο Yale, Πανεπιστήμιο Princeton, Πανεπιστήμιο Stanford, κ.ά.

Η εύρεση «εναλλακτικής λύσης» για τη διευθέτηση τυχόν σημείων τριβής ανάμεσα σε δύο μέρη, είναι κατάσταση «win-win» που ωφελεί, σε χρόνο και σε κόστος (χρηματικό και ψυχικό) και τις δύο πλευρές. Άλλωστε, στο μεσογειακό ταμπεραμέντο του Έλληνα αρμόζει καλύτερα η «φιλική διευθέτηση» μιας διαφοράς από την «ανελαστική αντιπαράθεσή» της στις δικαστικές αίθουσες.

Το 2010 ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο σχετική Κοινοτική Οδηγία «περί διαμεσολάβησης στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις», ενώ τον Μάρτιο του 2013 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε για τους καταναλωτές της την θέσπιση Εναλλακτικών Τρόπων Επίλυσης Διαφορών (Alternative Dispute Resolution – Online Dispute Resolution), δίδοντας περιθώριο 2 ετών για την ενσωμάτωση και αυτής της Κοινοτικής Οδηγίας στο εσωτερικό δίκαιο των χωρών-μελών της.

Ο Όμιλος της Εθνικής, ήδη από τον Φεβρουάριο του 2010, είχε θεσπίσει τον πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα θεσμό του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας (NBG Ombudsman) και τον Μάιο του 2011 διεύρυνε τις αρμοδιότητές του και στην Εθνική Ασφαλιστική, προβάλλοντας μια Εθνική που δι-



**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

lopment Bank, Alliance Bernstein, Pfizer Inc., McKinsey and Co., Ιατρική Σχολή Πανεπιστημίου Harvard, Πανεπιστήμιο Michigan, Πανεπιστήμιο Yale, Πανεπιστήμιο Princeton, Πανεπιστήμιο Stanford, κ.ά.

Όλα τα παραπάνω πρακτικά αποτυπώνονται και στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια με την συνεχή ίδρυση Ombudsman Office σε Επιμελητήρια («Συνήγορος του Επιχειρηματία»), σε Πα-

δει πρωτεύουσα σημασία στον Άνθρωπο, μια Εθνική «δίπλω στον Πελάτη της».

Η λειτουργία του Γραφείου του «Συνηγόρου του Πελάτη» βασίζεται στον Κώδικα Δεοντολογίας του International Ombudsman Association (IOA) και στηρίζεται σε τέσσερις απαραίτητες αρχές: στην **Ανεξαρτησία**, την **Ουδέτερότητα**, την **Εμπιστευτικότητα** και τη **μη δεσμευτική Διαμεσολάβηση**.

Ο «Συνήγορος», συμμετέχει ως Μέλος στην International Ombudsman Association και ευθυγραμμίζεται με τις Αρχές αυτές. Λειτουργεί Ανεξάρτητα, δεν υπάγεται στο Οργανόγραμμα της Τράπεζας ή της Εθνικής Ασφαλιστικής, ούτε και σε κάποιο άλλο εκτελεστικό στέλεχος, διασφαλίζοντας την «μη ύπαρξη του ασυμβίβαστου». Έτσι, μπορεί αντικειμενικά να διερευνά στις υπηρεσίες της Τράπεζας και της Εταιρίας,

πάντα με σεβασμό στην οντότητα του Πελάτη και του Οργανισμού, να προτείνει λύσεις και να μεσολαβεί για να γίνουν κοινά αποδεκτές.

Η κα Κωνσταντίνα Βιτωράτου, «Συνήγορος του Πελάτη» της ΕΤΕ, συμμετείχε ως Μέλος στο 8ο Διεθνές Συνέδριο της IOA, που πραγματοποιήθηκε από 19-24/4/2013.

Η συμμετοχή του «Συνηγόρου του Πελάτη» της ΕΤΕ αποτελεί αναμφισβήτητο ιδιαίτερο γεγονός, καθώς ήταν το αποτέλεσμα τιμητικής υποτροφίας που δόθηκε μόνο σε 2 Μέλη παγκοσμίως και σηματοδοτεί την ανάπτυξη συνεργασίας σε διεθνές επίπεδο πλέον, για την ενίσχυση της πρωτοβουλίας του Ομίλου της Εθνικής στην θέσπιση μιας Ανεξάρτητης Μονάδας Φιλικής Διευθέτησης των Διαφορών.

Ο «Συνήγορος» ακούει τον Πελάτη και παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες του. Δεν κατέχει ταυτόχρονα άλλη θέση, δεν αποφασίζει, δεν πα-

ρέχει νομικές συμβουλές. Στόχους του αποτελούν: η **ενδυνάμωση** της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ του Πελάτη και της Τράπεζας ή της Ασφαλιστικής, η **αντιμετώπιση** θεμάτων που έχουν ανακύψει κατά τη διάρκεια της συναλλακτικής σχέσης (αναζητώντας λύσεις κοινής αποδοχής) και η **πρόληψη** και ο **εντοπισμός** πιθανών σημείων τριβής στην σχέση Πελάτη-Οργανισμού.

Κάθε Πελάτης της Εθνικής, για το αίτημά του, το παράπονο, την υπόδειξη ή την αμφισβητούμενη συναλλαγή του, αρχικά απευθύνεται στο Κατάστημα ή την Υπηρεσία που συνεργάζεται. Εάν δεν ικανοποιηθεί, υποβάλλει το παράπονό του στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας της Τράπεζας ή στον Τομέα Παραπόνων της Εταιρίας αντίστοιχα.

Εάν και πάλι δεν ικανοποιηθεί, τότε πριν προσφύγει σε διαιτητικές ή άλλες δικαστικές αρχές, έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στο «Συνήγορο του Πελάτη» της ΕΤΕ.

Ο απολογισμός του Γραφείου μας, αποκαλύπτει την αυξανόμενη αποδοχή των Πελατών στο θεσμό της «Φιλικής Επίλυσης Διαφορών» και επιβεβαιώνει το υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού, το αίσθημα κοινωνικής ευθύνης, αλλά και τις φρέσκιες, εποικοδομητικές, πελατοκεντρικού χαρακτήρα κινήσεις του Ομίλου της Εθνικής.



«Έλληνας Καταναλωτής και Ελληνικό Προϊόν»

Από τον Προκόπη Κ. Θεοδωρίδη*

Η προτίμηση του Έλληνα καταναλωτή στα προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα φαίνεται ότι αποκτά μία σταθερή τάση και θα συνεχιστεί για τα επόμενα χρόνια. Η έρευνα «Έλληνας Καταναλωτής και Ελληνικό Προϊόν» που πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά φέτος, αποδεικνύει την καθιέρωση της «ελληνικότητας» ενός προϊόντος ως σημαντικού αγοραστικού κριτηρίου.

“...το 83% των καταναλωτών πιστεύει ότι η Ελλάδα θα μπορούσε να έχει αναπτύξει περισσότερο τη βιομηχανία της, ενώ ένα εξαιρετικά υψηλό ποσοστό, το 90%, θεωρεί ότι θα μπορούσε να έχει αναπτύξει περισσότερο τη γεωργία...”

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, 7 στους 10 καταναλωτές (67%) προτιμούν τα ελληνικά προϊόντα έναντι των εισαγόμενων. Ο Έλληνας καταναλωτής κάνει τη συγκεκριμένη επιλογή γιατί πιστεύει ότι στηρίζει με αυτό τον τρόπο την ελληνική οικονομία (88%) και βοηθά στη μείωση της ανεργίας (79%). Στη σύγκριση που κάνει ο καταναλωτής με τα εισαγόμενα προϊόντα, θεωρεί ότι τα ελληνικά προϊόντα είναι καλύτερης ποιότητας (65%) και προσφέρουν μεγαλύτερη ασφάλεια (57%).

Η τιμή αποτελεί ίσως το αδύνατο σημείο για τον Έλληνα καταναλωτή, αφού οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι τα εισαγόμενα προϊόντα έχουν καλύτερες τιμές (51%).

Παρότι η τιμή είναι ένα από τα σημαντικότερα αγοραστικά κριτήρια στη σημερινή οικονομική κατάσταση και δεν αποτελεί το δυνατό σημείο των ελληνικών προϊόντων, ο Έλληνας καταναλωτής τα προτιμά όπου του δίνεται η δυνατότητα να τα βρει (86,4%).

Το θέμα σχετικά με την «ελληνικότητα» των προϊόντων είχε απασχολήσει την έρευνα που πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2012. Οι συμμετέχοντες καταναλωτές κλήθηκαν να επιλέξουν ανάμεσα σε πέντε



συντελεστές». Υπάρχει μία ξεκάθαρη σύνδεση της «ελληνικότητας» με την παραγωγική διαδικασία που πραγματοποιείται στην Ελλάδα και ενδυναμώνει τη σημαντικότητα του «Made in Greece» για την ελληνική οικονομία.

Υπάρχει μία μεγάλη ευκαιρία για όλα τα προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα να προβάλλουν την εγχώρια παραγωγή τους με οφέλη, τόσο για τις επιχειρήσεις, συνεταιρισμούς, ομάδες παραγωγών και ατομικές προσπάθειες, όσο και για την ίδια την ελληνική οικονομία, αλληλίζοντας τους συσχετισμούς του παρελθόντος. Είναι γεγονός ότι η κατανάλωση έχει μειωθεί λόγω της οικονομικής συγκυρίας.

Σε αυτό το πλαίσιο ο καταναλωτής ιεραρχεί απόλυτα τις επιλογές του και δείχνει προτίμηση σε προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα. Ο καταναλωτής νιώθει ότι συνεισφέρει στην ανασυγκρότηση της ελληνικής παραγωγής, επιλέγοντας προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα.

ορισμούς για το τι αντιπροσωπεύει για αυτούς το «Ελληνικό Προϊόν». Η πλειονότητα (67,3%) των καταναλωτών επέλεξε τον ακόλουθο ορισμό: «Ελληνικό προϊόν είναι το προϊόν που φτιάχνεται από ελληνικούς παραγωγικούς

γής, επιλέγοντας προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα.

Το 83% των καταναλωτών πιστεύει ότι η Ελλάδα θα μπορούσε να έχει αναπτύξει περισσότερο τη βιομηχανία της, ενώ ένα εξαιρετικά υψηλό ποσοστό, το 90%, θεωρεί ότι θα μπο-

ρούσε να έχει αναπτύξει περισσότερο τη γεωργία. Τα αγροτικά προϊόντα για τον Έλληνα καταναλωτή (84%) αντιπροσωπεύουν ένα από τα βασικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Ελλάδας. Το 71% θεωρεί ότι είναι επιτακτική ανάγκη η ανασυγκρότηση της ελληνικής παραγωγής για την έξοδο από την κρίση.

Είναι σημαντικό να δούμε και τη στάση του Έλληνα καταναλωτή διαχρονικά. Έτσι, σχεδόν οι μισοί καταναλωτές του δείγματος (45,8%), προτιμούν να αγοράζουν ελληνικά προϊόντα από την αρχή της κρίσης (από το 2008), ενώ εξίσου μεγάλο ποσοστό (37,2%) ακολουθεί την ίδια τάση τον τελευταίο χρόνο. Αυτό δείχνει ξεκάθαρα την έμφαση του Έλληνα στα προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα. Και αυτή η τάση δείχνει να έχει συνέχεια με την ίδια ένταση αφού το 94% των καταναλωτών του δείγματος απαντά πως θα συνεχίσουν να αγοράζουν ελληνικά προϊόντα και στο μέλλον και θα προσπαθήσουν να αγοράζουν περισσότερο «ελληνικά».

Οι προτιμήσεις των Ελλήνων καταναλωτών σχετικά με τις κατηγορίες προϊόντων που αγοράζουν «ελληνικά» ήταν τα φρέσκα τρόφιμα-μυαβικά (87%), γαλακτοκομικά (85%), αρτοσκευάσματα (75%), κρασί (67%) και αναψυκτικά, χυμοί και νερό (65%). Στο αντίποδα, οι καταναλωτές φαίνονται «αναγκασμένοι» να προτιμούν εισαγόμενα προϊόντα στις κατηγορίες των προϊόντων υψηλής τεχνολογίας (92%), ηλεκτρικών

συσκευών (88%), αξεσουάρ (85%), κοσμημάτων (79%) και γραφικής ύλης (76%).

Ταυτόχρονα, ο Έλληνας καταναλωτής αναζητά μία ξεκάθαρη ταυτότητα για το ποιο είναι «ελληνικό προϊόν». Το 33% των καταναλωτών είναι σκεπτικοί για το αν το σήμα «ελληνικό προϊόν» όντως αντιπροσωπεύει αυτό που ανα-

γράφει και το 28% είναι σχεδόν σίγουροι ότι αυτό δεν ισχύει. Έτσι δεν είναι τυχαίο που σχεδόν όλοι οι καταναλωτές (95%) θέλουν ένα επίσημο σήμα που να δηλώνει με έμφαση ότι το προϊόν παράγεται στην Ελλάδα και να αναγράφεται ξεκάθαρα η χώρα προέλευσης του προϊόντος.

“ *...βέβαια
η «ελληνικότητα» του προϊόντος
από μόνη της δεν αποτελεί
το καθοριστικό κριτήριο επιλογής
του καταναλωτή.
Πρέπει το προϊόν
να είναι ποιοτικό και
ανταγωνιστικό σχετικά
με την τιμή του...* ”

Η προτίμηση στα προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα φαίνεται ότι αποκτά μία σταθερή τάση και θα συνεχιστεί για τα επόμενα χρόνια. Η «ελληνικότητα» ενός προϊόντος καθιερώνεται ως ένα σημαντικό αγοραστικό κριτήριο. Βέβαια η «ελληνικότητα» του προϊόντος από μόνη της δεν αποτελεί το καθοριστικό κριτήριο επιλογής από τον καταναλωτή. Πρέπει το προϊόν να είναι ποιοτικό και ανταγωνιστικό σχετικά με την τιμή του. Προϊόντα που έχουν χτίσει

την επωνυμία τους και τις σχέσεις εμπιστοσύνης με τον καταναλωτή διαχρονικά, θα έχουν τη δυνατότητα να ωφεληθούν από την προτίμηση που δείχνουν οι καταναλωτές στα ελληνικά προϊόντα.

...και στις υπηρεσίες;

Θα ήταν κρίσιμο να είχαμε και απαντήσεις και για τον κλάδο των υπηρεσιών. Στην έρευνα που θα πραγματοποιηθεί το 2014, σκοπεύουμε

να εντάξουμε και ερωτήσεις που θα αφορούν τις υπηρεσίες. Είναι γεγονός ότι από τη στιγμή που η προτίμηση του καταναλωτή στρέφεται σε προϊόντα που παράγονται στην Ελλάδα και γενικά στην «ελληνικότητα» τους, αυτή η έμφαση θα επηρεάζει και την αγοραστική του απόφαση και στις υπηρεσίες.

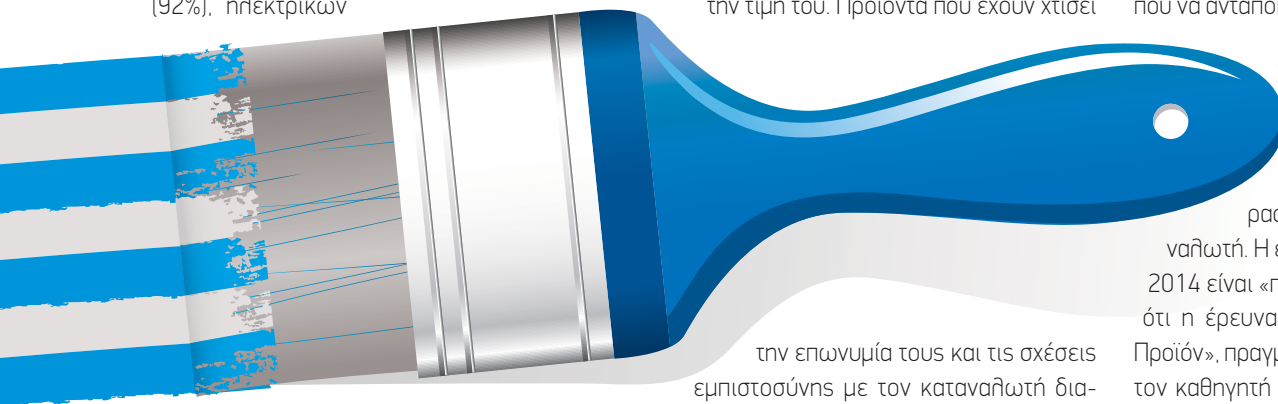
Όταν ένα αγοραστικό κριτήριο αναδύεται ή προϋπάρχει και απλά ενδυναμώνεται κάποια χρονική περίοδο στο μυαλό του καταναλωτή/πελάτη, αυτό επιδρά σε ένα βαθμό σε όλο το φάσμα της αγοραστικής του συμπεριφοράς. Δεν είναι λίγες οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών που έχουν προβάλλει στο παρελθόν την «ελληνικότητά» τους. Και αυτό είχε και έχει θετικές επιδράσεις στις επιλογές των καταναλωτών.

Η παγίδα για τις επιχειρήσεις είναι να επικοινωνήσουν την «ελληνικότητα» παραβλέποντας τα υπόλοιπα στοιχεία του μείγματος των υπηρεσιών που δημιουργούν μία ανταγωνιστική προσφορά.

Για παράδειγμα, ένα «ασφαλιστικό προϊόν» θα πρέπει να ενσωματώνει στην προσφορά προς τον πελάτη ένα εξαιρετικό επίπεδο εξυπηρέτησης, μία τιμολογιακή πολιτική προσαρμοσμένη στις δυνατότητες και τις ανάγκες του, αμφίδρομη και αποτελεσματική επικοινωνία που πραγματοποιείται μέσα από πολλαπλά φυσικά και ηλεκτρονικά σημεία και μέσα, ευέλικτες εσωτερικές διατμηματικές διαδικασίες που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του.

Αυτά τα χαρακτηριστικά συνθέτουν μία ανταγωνιστική προσφορά που η «ελληνικότητά» τους θα αποτελεί ένα επιπλέον κριτήριο στην αγοραστική επιλογή του Έλληνα καταναλωτή. Η επιβεβαίωση δε θα αργήσει... το 2014 είναι «προ των πυλών». Να σημειώσω ότι η έρευνα «Καταναλωτής και Ελληνικό Προϊόν», πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τον καθηγητή κ. Γ. Μπάλητα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, στο διάστημα Απριλίου-Μαΐου 2013 σε πανελλαδικό δείγμα 1.860 ατόμων με δομημένο ερωτηματολόγιο.

**Ο κ. Π. Θεοδωρίδης είναι Επίκουρος Καθηγητής Μάρκετινγκ στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Ελλάδας.*



σε ...Ανοιχτή Επικοινωνία

Η Εθνική Ασφαλιστική στο πλαίσιο του νέου στρατηγικού πλάνου ανάπτυξης που υλοποιεί, θεωρεί πως οι απόψεις των ανθρώπων της είναι χρήσιμος οδηγός για τις αναζητήσεις και τις επιδιιώξεις της.

Ο δόγος, λοιπόν, σε εσάς!



Κωνσταντίνος Δημουλής

Να αναθεωρήσουμε το ρόλο μας

Αν και οι πανεπιστημιακές του σπουδές προδιέγραφαν μια διαφορετική επαγγελματική διαδρομή, ο κ. Κωνσταντίνος Δημουλής, δεν έχει μετανιώσει στιγμή για την απόφασή του να ασχοληθεί με τον ασφαλιστικό κλάδο. «Εργάζομαι στο χώρο αυτό περισσότερο από 20 χρόνια. Αυτά τα είκοσι χρόνια μου έχουν προσφέρει πολλά, ίσως περισσότερα κι απ' ό,τι προσδοκούσα. Είμαι υπερήφανος για το χώρο στον οποίο ανήκω και το λειτούργημα το οποίο υπηρετώ», θα πει μιλώντας στην Ανοιχτή Επικοινωνία.

Ο κ. Δημουλής εκτιμά πως «η κατάρρευση αυτού που ονομάζουμε κοινωνικό κράτος, προδικάζει την ανάδειξη της ασφαλιστικής πίστης, ως ένα θεμελιώδη παράγοντα κοινωνικής ισορροπίας και συνοχής, ως ένα ισότιμο κοινωνικό «εταίρο» που θα καλύψει τα κενά της «αστικής αγωγίας και ελπίδας» με επάρκεια, ετοιμότητα και φερεγγυότητα. Όμως, αν εμείς που μετέχουμε στον επαγγελματικό αυτό κλάδο, περιμένουμε να πληρωθεί το κενό αυτό, ως κάτι περίπου αναπόφευκτο και τελε-



με τη στήριξη μια πανικόβλητης κοινωνίας, η οποία αναζητά διέξοδο στα προβλήματά της. Με την εμπειρία μας, τα επιστημονικά εφόδια και πάνω από όλα το ήθος μας, πρέπει να παρέμβουμε ενεργητικά, όχι μόνο προσφέροντας τυπικά προϊόντα, αλλά να εμπλακούμε στο κρίσιμο εθνικό στοίχημα: στην επανεκκίνηση με τη δική μας «ασφαλιστική συμμετοχή» της εθνικής οικονομίας. Στην οικοδόμηση και τον επανακαθορισμό του ελληνικού οικονομικού «μοντέλου» και της εθνικής νοοτροπίας με ένα συγκεκριμένο εφικτό στόχο: νέες επαγγελματικές και κοινωνικές σχέσεις, νέες αξίες, νέοι προσανατολισμοί και επαγγελματικές δράσεις, με την αξιοποίηση του μεγάλου μας εθνικού

σίδικο, τότε διαπράττουμε ένα σοβαρό επαγγελματικό λάθος, με κίνδυνο να χαθεί μια ιστορική, οικονομική και κοινωνική ευκαιρία.

Πιστεύω ότι οφείλουμε, επιθετικά, με νέες ιδέες, όραμα και συναίσθηση της αυξανόμενης κοινωνικής μας ευθύνης, να συγκεράσουμε την αύξηση του επαγγελματικού μας μεριδίου

συγκριτικού πλεονεκτήματος, δηλαδή μιας μορφωμένης και φιλεργατικής νεολαίας».

«Σταδιακά, λοιπόν, οδηγούμαστε να αναθεωρήσουμε και το δικό μας λειτουργικό, εταιρικό ρόλο. Από έναν τυπικό ασφαλιστή σε κάτι πιο σημαντικό. Σε έναν κοινωνικό εταίρο και καθοδηγητή που μετέχει ενεργά σε μια συλλογική εθνική προσπάθεια.

Ως γόνος μιας μέσης ελληνικής οικογένειας, με γονείς που θυσιάζουν τα πάντα για τη μόρφωση και την ευημερία των παιδιών τους, θα είμαι απόλυτα ικανοποιημένος, όταν ο επαγγελματικός μας χώρος και οι πρωταγωνιστές του, με ευελιξία σχεδιάσουν και προσφέρουν στην ελληνική κοινωνία αυτά τα νέα προϊόντα και τις υπηρεσίες, που δεν θα την κατοχυρώνουν μόνον απέναντι στις αρνητικές συγκυρίες, αλλά θα σφυρηλατούν όλες τις ευκαιρίες για ευημερία.

Αναγνωρίζω βεβαίως τις δυσκολίες μιας τέτοιας αναπροσαρμογής, εκτιμώ, όμως, ότι μπορούμε να τα καταφέρουμε, καθώς πιστεύω ότι στην κοινωνία υπάρχουν θετικές δυνάμεις και είναι απλά θέμα χρόνου να αναδειχθούν».

Ο κ. Κ. Δημουλής ανήκει στο Γραφείο Μηνιμπίλη - Επιθεώρηση Αρμπουνιώτη.

Πρωταρχική υποχρέωση η κατανόηση των αναγκών του πελάτη

Η κ. Δέσποινα Λιγάτου είναι Κορυφαία Ασφαλιστική Σύμβουλος, με την σταδιοδρομία της να ξεκινά από την Εθνική Ασφαλιστική το 1998. Η διαδρομή δεν ήταν εύκολη, αλλά, όπως θα πει, είχε την τύχη να έχει δίπλα της αξιόλογους συνεργάτες, οι οποίοι στάθηκαν αρωγοί στις δύσκολες στιγμές.

«Οι προοπτικές του κλάδου μας», θα πει στην Ανοικτή Επικοινωνία, «θεωρώ ότι είναι τεράστιες, καθώς η ασφαλιστική συνείδηση στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμη σε πρώιμο στάδιο. Επιπλέον, οι ραγδαίως μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες και οι επιπτώσεις τους στον τομέα των κοινωνικών παροχών, δίνουν τη δυνατότητα στον ασφαλιστικό κλάδο να αναλάβει ακόμη ουσιαστικότερο ρόλο, καλούμενος να συνδράμει στην κάλυψη των πολλαπλών αναγκών των πολιτών. Ταυτόχρονα, έχει επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό η εξυγίανση του χώρου τόσο σε επίπεδο εταιριών όσο και επαγγελματιών, γεγονός που του επιτρέπει να αντεπεξέλθει στις προκλήσεις της εποχής».

Η κ. Λιγάτου τονίζει, πως πρωταρχική υποχρέωση των ασφαλιστικών συμβούλων είναι η βαθιά κατανόηση των αναγκών του κάθε πελάτη για την προσφορά εξατομικευμένων λύσεων. «Οι άνθρωποι πλέον», συμπληρώνει, «με την οικονομική κατάσταση να επιδεινώνεται συνεχώς, φροντίζουν να εξασφαλίζουν από υστέρημα τους προκειμένου να εξυπηρετήσουν ένα πρόγραμμα ασφάλισης. Οφείλουμε, λοιπόν, να κατανοούμε τις δυσκολίες τους και να τους παρέχουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση. Η φροντίδα του πελάτολογίου μας πρέπει να είναι συνεχής και μες διαθέσιμοι ανά πάσα στιγμή να προσφέρουμε τη συμβουλή και τη συνδρομή μας.

Παράλληλα, θεωρώ "κλειδί", για την εξέλιξη και ανάπτυξη των εργασιών μας την ενημέρωση και τη συνεργασία. Ο κάθε ένας από



μας προσωπικά οφείλει να φροντίζει για την εξέλιξη των δεξιοτήτων του και την αριότερη κατάρτισή του σε θέματα της αγοράς μας. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να επικοινωνούμε τα προβλήματα και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε στον διοικητικό μηχανισμό της εταιρίας, διότι η γνώση της κατάστασης της αγοράς "από πρώτο χέρι", εξασφαλίζει

την υιοθέτηση πρακτικών κι εργαλείων, που θα συμβάλουν στην εξέλιξη και περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών μας.

Με το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου να μπαίνει πλέον σε μια νέα δυναμική τροχιά, θα παρότρυνα νέους ανθρώπους με όνειρα και φιλοδοξίες, να κυνηγήσουν μια καριέρα στον ασφαλιστικό κλάδο». Η κ. Λιγάτου συνεργάζεται με το Γραφείο του κ. Π. Χαλκοδαίμων - Επιθεώρηση Παϊκόπουλου.

Η αγορά πια χρειάζεται επαγγελματίες

Η κ. Μαριλένα Παπαγιαννοπούλου, ασφαλιστική σύμβουλος, είναι σχετικά νέο μέλος στην οικογένεια των συνεργατών της Εθνικής Ασφαλιστικής και στον ασφαλιστικό κλάδο γενικότερα. Κουβαλά, όμως, μια σημαντική εμπειρία πλέον των είκοσι ετών στον τομέα των πωλήσεων και της εξυπηρέτησης πελατών, έχοντας εργαστεί σε αρκετές γνωστές πολυεθνικές επιχειρήσεις.

Μιλώντας στην Ανοικτή Επικοινωνία, η κ. Παπαγιαννοπούλου, η οποία ανήκει στο Γραφείο Ντόκου - Επιθεώρηση Χρυσολόγου, εκφράζει ευθύς εξαρχής την πίστη της στο θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης και του ρόλου που καλείται να διαδραματίσει εν μέσω πρωτόγνωρων οικονομικών συνθηκών.

«Σε μια εποχή», τονίζει, «που ο δημόσιος πάροχος υπηρεσιών υγείας αμφισβητείται και κλυδωνίζεται, σε μια εποχή που οι συστάξεις «κουρεύονται», σε μια εποχή που το



εισόδημά μας συρρικνώνεται συνεχώς, προβάλλει ως επιτακτική ανάγκη ο καθένας μόνος του πια να διαφυλάξει την υγεία του, να μεριμνήσει για τη σύνταξή του, το μέλλον των παιδιών του και την περιουσία του.

Το στοιχείο της "ασφάλειας", λοιπόν, τοποθετείται στην κορυφή της λίστας των προτεραιοτήτων. Έτσι, περισσότερο από ποτέ άλλοτε, προβάλλει η ανάγκη να εναποθέσουμε τους "κινδύνους" μας και να εμπιστευτούμε κατά συνέπεια, ασφαλιστικές εταιρίες που έχουν σε βάθος χρόνου αποδείξει τη φερεγγυότητα, το κύρος και την αξιοπιστία τους. Η ασφαλιστική αγορά έχει σημαντικές προοπτικές, όπως και όλοι όσοι -εταιρίες και επαγγελματίες- είναι σε θέση να σταθούν με υπευθυνότητα, σοβαρότητα και αξιοπιστία στο πλευρό των πολιτών, καλύπτοντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις σύνθετες ανάγκες

τους που οι συνθήκες της κρίσης οριοθετούν».

Η κ. Παπαγιαννοπούλου θεωρεί κρίσιμο μέγεθος τον επαγγελματισμό που πρέπει να χαρακτηρίζει όλους όσους εμπλέκονται στον ασφαλιστικό κλάδο, λόγω και της ιδιαιτερότητας της αποστολής του.

«Σε μια εποχή που οι αξίες μας αμφισβητούνται», υπογραμμίζει, «χρειάζεται ηθική και συνέπεια. Γνώση και κατάρτιση. Καλλιέργεια, ακεραιότητα χαρακτήρα και συνεχής επιμόρφωση. Χρειάζεται ευελιξία, ταχύτητα και αμεσότητα. Να είμαστε διαρκώς στο πλευρό του πελάτη μας και να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες του. Να υπηρετούμε "τα θέλω του" με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Να πιάνουμε το σφυγμό της αγοράς και να είμαστε διαρκώς στο προσκήνιο. Χρειάζεται ειλικρίνεια, ψυχή και καρδιά. Χρειάζεται ευθύτητα και αλήθεια. Χρειάζεται να είμαστε "πρωταγωνιστές" της ζωής, να κάνουμε τα πράγματα να συμβαίνουν και όχι να παρακολουθούμε τη ζωή μέσα από το τζάμι. Να κοιτάμε τους άλλους στα μάτια και να βαδίζουμε πάντα μπροστά...».

Νίκος Λιόλιος

Σε μας δεν έχουν θέση «οι εργάσιμες ώρες και μέρες»

Ακολουθώντας το επαγγελματία του πατέρα του, ο οποίος είναι από το 1980 στην Εθνική Ασφαλιστική, ως διευθυντής γραφείου πωλήσεων -Ασφαλιστής όπως του αρέσει να λέει- ο κ. Νίκος Λιόλιος είναι ασφαλιστικός σύμβουλος από το 2000. Μιλώντας στην Ανοικτή Επικοινωνία, ο κ. Λιόλιος αναφέρεται στις ραγδαίες αλλαγές που συντελούνται γενικότερα στο οικονομικό περιβάλλον και ειδικότερα στην ασφαλιστική αγορά.



«Περισσότερο από ποτέ άλλοτε, σήμερα είναι αναγκαίο να σταθούμε δίπλα στον πελάτη μας που έχει ανάγκη να του δώσουμε λύσεις. Ο πελάτης σήμερα γνωρίζει ότι σε κάποια ηλικία η σύνταξη του κοινωνικού του Ταμείου δε θα τον ικανοποιεί. Γνωρίζει ότι σε

περίπτωση νοσηλείας του η παρεχόμενη κάλυψη από το Ταμείο του δε θα τον ικανοποιεί. Πολλοί, ίσως, δεν έχουν καν Ταμείο. Ζούμε σε μια εποχή που δύσκολα αντικαθίσταται η οποία περιουσία έχει ο πελάτης μας. Αυτή που κάποτε με κόπο έφτιαξε. Πως θα την προστατεύσει από τόσους κινδύνους που εγκυμονεί η σημερινή εποχή; Ποιο άλλο σύστημα, εκτός από ένα ασφαλιστικό πρόγραμμα, μπορεί να δώσει λύση σε αυτές τις ανάγκες του;

Σήμερα, ο ασφαλιστικός σύμβουλος, πρέπει να κάνει μια σοβαρή μελέτη για το τι θα προτείνει. Πρέπει να λάβει υπ' όψιν του το αβέβαιο πλέον εισόδημα του πελάτη του. Πρέπει να είναι κοντά του και αυτό που εννοούμε εξυπηρέτηση μετά την πώληση, οφείλει

να του το παρέχει στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό. Η γνώση των προγραμμάτων και διαδικασιών της εταιρίας διαδραματίζει πολύ σπουδαίο ρόλο. Ο πελάτης πρέπει να ξέρει ότι θα βρει τον ασφαλιστικό του σύμβουλο αμέσως μόλις τον αναζητήσει. Μακριά από εμάς "οι εργάσιμες ώρες και μέρες". Όταν μπει στο νοσοκομείο, όταν έχει ατύχημα με το αυτοκίνητο, όταν έχει ζημιά στο σπίτι του ή στην περιουσία του, με τον πρώτο που θα επικοινωνήσει είμαστε εμείς. Και εμείς πρέπει να γνωρίζουμε. Εκείνη την στιγμή. Όχι αύριο. Γι' αυτό και θα πρέπει να έχουμε στοιχεία καταχωρημένα ηλεκτρονικά ακόμη και στα νέου τύπου τηλέφωνα μας. Έτσι ο πελάτης θα λέει ο «ασφαλιστής μου» και θα το εννοεί. Γνώση και κοντά στον πελάτη, είναι πλέον δυο στοιχεία που θα πρέπει να εφαρμόζουμε άριστα, ώστε να δώσουμε την εικόνα του σωστού επαγγελματία σε μια αγορά που πλέον ανοίγει για όλους μας».

Μάριος Κουσπάς

Κύριο εργαλείο δουλειάς, η πελατοκεντρική προσέγγιση

Ο κ. Μάριος Κουσπάς είναι κορυφαίος ασφαλιστικός σύμβουλος. Στον ασφαλιστικό κλάδο δραστηριοποιείται πέντε χρόνια και δηλώνει πολύ τυχερός που συνεργάζεται με την Εθνική Ασφαλιστική, καθώς όπως εξηγεί είναι η εταιρία που ουσιαστικά καλλιέργησε στην ελληνική κοινωνία ασφαλιστική κουλτούρα και συνείδηση.



«Σήμερα, περισσότερο από ποτέ», σημειώνει μιλώντας στην Ανοικτή Επικοινωνία, «η αναγκαιότητα και χρησιμότητα της ιδιωτικής ασφάλισης γίνεται αντιληπτή από περισσότερους συμπολίτες μας. Είναι σαφές ότι υπάρχουν, όχι μόνο τα περιθώρια, αλλά και οι ευκαιρίες ανάπτυξης. Εν μέσω κρίσης, το κοινωνικό κράτος υφίσταται βαθείες αλλαγές, με κυριότερες τις περικοπές στις συντάξεις και στις ιατροφαρμακευτικές παροχές.

Η μεγάλη πρόκληση, επομένως, για την αγορά είναι να αναπτύξει και να προσφέρει στους καταναλωτές ποιοτικές και προσιτές επιλογές και λύσεις, που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στις οικονομικές δυνατότητες όλων. Κατά συνέπεια, οι ασφαλιστικές εταιρείες και οι επαγγελματίες του χώρου χρειάζεται πλέον να αποδείξουν ότι διαθέ-

τουν τα κατάλληλα προϊόντα και την απαραίτητη αξιοπιστία και φερεγγυότητα, ώστε να μπορέσει ο Έλληνας καταναλωτής να τους εμπιστευτεί και να νιώσει "ασφάλεια". Οι προοπτικές, όμως, δεν περιορίζονται μόνο στους κλάδους υγείας και σύνταξης: χρειάζονται νέα, καινοτόμα προϊόντα που να στοχεύουν στην στήριξη των επιχειρήσεων όλων των κλάδων». Ο κ. Κουσπάς τονίζει ότι ο επαγγελματίας του χώρου, πρέπει πάνω απ' όλα να εστιάζει στον πελάτη του, καθώς αναλύοντας τις ανάγκες του, θα μπορέσει στοχευμένα να του προτείνει λύσεις. «Η πελατοκεντρική αυτή προσέγγιση είναι και το κύριο εργαλείο δουλειάς που ακολουθούμε στο Γραφείο που διευθύνει ο κ. Ι. Αδαμόπουλος - Επιθεώρηση Φουφόπουλου, στον οποίο οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ, καθώς έχει συμβάλει στην κατάκτηση της θέσης του κορυφαίου ασφαλιστικού συμβούλου που κατέχω σήμερα. Η διαχείρισή του χαρακτηρίζεται από πνεύμα συνεργασίας, στηριζόμενη σε σχέσεις εμπιστοσύνης και σεβασμού.

Στον ασφαλιστικό κλάδο, η ανάγκη για αναγνώριση, εξέλιξη αλλά και η διάθεση προσφοράς, οδηγούν σε θετικές συνέργειες, μέσα από το ομαδικό κλίμα, το σωστό καταμερισμό εργασίας αλλά και τον κατάλληλο συντονισμό.

Είναι πολύ σημαντικό, λοιπόν, να έχεις τη δυνατότητα επιλογής συνεργασίας με ανθρώπους που δημιουργούν όλες τις προϋποθέσεις (εργασιακό περιβάλλον, καθοδήγηση κ.ά.) για να εξελιχθείς σωστά. Σ' αυτό θεωρώ ότι οφείλεται σε μεγάλο βαθμό η επιτυχία μου».

Επιτακτική ανάγκη η ιδιωτική ασφάλιση

Η κ. Σοφία Σικολάκη, είναι Γενική Διευθύντρια της «Απόλλων Α.Ε. Μεσιτείας Ασφαλίσεων» (Ομίλος Επιχειρήσεων Σαρακάκη). Η εργασιακή της εμπειρία είναι συνυφασμένη με τον ασφαλιστικό χώρο και ειδικότερα με την εξειδίκευση στα πρακτορεία που λειτουργούν και εξυπηρετούν κάθετες μονάδες/επιχειρήσεις εμπορίας αυτοκινήτων. Μιλώντας στην «Ανοικτή Επικοινωνία» για τις προοπτικές του ασφαλιστικού κλάδου εκτιμά ότι είναι υψηλές, είτε κάποιος τις ερμηνεύσει υπό το πρίσμα των αριθμών, είτε υπό το πρίσμα των αναγκών της ελληνικής κοινωνίας.

«Με βάση τα στοιχεία του τρέχοντος έτους», τονίζει, «η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών εκτιμάται ότι θα ανέλθει 4,3 δισ. ευρώ, δηλαδή αντιστοιχεί στο 2,5% του Ελληνικού ΑΕΠ. Η πρόβλεψη για το 2020 αφορά στα 10,2 δισ. ευρώ, ήτοι σημαίνει 4,5% του ΑΕΠ, όταν σήμερα στις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών αντιστοιχεί στο 8%-9% του ΑΕΠ τους. Οι αριθμοί, λοιπόν, καταδεικνύουν τα μεγάλα περιθώρια που έχει ο κλάδος στην ελληνική αγορά».

Από την άλλη πλευρά, εξαιτίας των συνθηκών ύφεσης και της κάλυψης οφειλών και λιγότερων αναγκών των ασφαλισμένων από τον κοινωνικό φορέα ασφάλισης, η ανάγκη για ιδιωτική ασφάλιση, τόσο για την περίθαλψη όσο και για τη σύνταξη προβάλλει ως επιτακτική.

Δεν είναι τυχαίο, ότι εν μέσω οικονομικής ανέχειας έχει αυξηθεί η ζήτηση στα προγράμματα Υγείας.

Ωστόσο, όμως, πιστεύω πως αν δεν υπάρξει άμεση εξυγίανση του χώρου, τόσο από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιρειών, όσο και από την πλευρά των διαμεσολαβούντων, οι προοπτικές αυτές περιορίζονται».

Η κ. Σικολάκη σημειώνει πως πέραν των προσπαθειών της πολιτείας για την κατοχύρωση των επαγγελματιών του κλάδου, θα πρέπει να καταβληθεί σημαντική προσπάθεια κι από τους ίδιους για τη συνεχή και ολοκληρωμένη κατάρτισή τους, αλλά και την υπεύθυνη ενημέρωση που παρέχουν στους πελάτες τους.

«Ο επαγγελματίας του χώρου, πρέπει να σκύψει στο πελατολόγιό του, να το διαφυλάξει και βεβαίως να καταβάλει προσπάθειες να το αυξήσει. Παράλληλα, πρέπει να συνειδητοποιήσει ότι όταν ο πελάτης είναι μονοδιάστατα εξαρτημένος μαζί του, η σχέση παραμένει χαλαρή... Τέλος, η συγκυρία τού προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία να εστιάσει άμεσα σε συγκεκριμένα προϊόντα που καλύπτουν ανάγκες Περίθαλψης και Συνταξιοδότησης».



Σημαντική προοπτική ανάπτυξης με όρους και κανόνες

Ο κ. Βασίλης Ντόβας είναι Διευθυντής της εταιρείας «Άμυνα Μεσίτες Ασφαλίσεων Ε.Π.Ε.» από ιδρύσεώς της, με τη δραστηριότητά του στην ασφαλιστική αγορά να αριθμεί 21 χρόνια. Μιλώντας στην «Ανοικτή Επικοινωνία», αφού αναφέρεται στις ιδιαίτερες οικονομικές συνθήκες και την παρατεταμένη ύφεση, τονίζει ότι η ασφαλιστική αγορά έχει αποδειχθεί ως ένας από τους πλέον ανθεκτικούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας. «Όταν άλλοι κλάδοι», υπογραμμίζει, «σημείωναν μείωση μέχρι και 73% στο διάστημα 2008-2012, η αντίστοιχη πτώση της ασφαλιστικής αγοράς ήταν μόνο 17%. Το γεγονός αυτό καταδεικνύει τη χρησιμότητα του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης για την κοινωνία και την οικονομία».

Φυσικά, ο ασφαλιστικός κλάδος δεν έμεινε ανεπηρέαστος από την κρίση. Οι εταιρείες είναι αντιμέτωπες, τόσο με τη κατακό-



ρυπη πτώση των εισοδημάτων των πολιτών που μεταφράζεται σε μείωση παραγωγής και αύξηση των εξαγορών, όσο και με ζητήματα που σχετίζονται με τη μείωση της αξίας των επενδύσεων και τις συνέπειες της συμμετοχής των ασφαλιστικών εταιριών

στο «κούρεμα» των ομολόγων (PSI). Πιστεύω απόλυτα ότι παρ' όλες τις αντιξοότητες, υπάρχει για την Ιδιωτική Ασφάλιση σημαντική προοπτική ανάπτυξης στο μέλλον, αλλά με όρους και κανόνες. Όροι που τίθενται, τόσο από την αγορά όσο και από την Ε.Ε. (αυστηρή εποπτεία και ισχυρό θεσμικό πλαίσιο (Solvency II) που θέτει υψηλές κεφαλαιακές απαιτήσεις και σημαντικότητες αλληλαγές στην οργάνωση και λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών) και αποσκοπούν στην «εξυγίανση» του κλάδου.

Η συρρίκνωση του Κοινωνικού Κράτους και κατά συνέπεια η αδυναμία του να καλύψει

βασικές ανάγκες των πολιτών όπως η Υγεία και η Σύνταξη θα στρέψουν πολλούς πολίτες στην Ιδιωτική Ασφάλιση, η οποία διαθετόντας την απαιτούμενη τεχνογνωσία και εμπειρία, καθώς και οικονομικά και ποιοτικά προγράμματα, θα διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο, προσφέροντας εξασφάλιση στον σύγχρονο καταναλωτή που δοκιμάζεται από την κρίση.

Όσον αφορά στην προστασία του συνταξιοδοτικού εισοδήματος των πολιτών, θα υπάρξει -κατά την άποψή μου- συνολική αναμόρφωση του συνταξιοδοτικού συστήματος, η οποία θα περιλαμβάνει αφενός την ενεργοποίηση του 2ου Πυλώνα -δηλαδή των Επαγγελματικών Ταμείων- με συμμετοχή των ασφαλιστικών εταιριών και αφετέρου την ώθηση στον 3ο Πυλώνα (ιδιωτικά προγράμματα).

Ιδιαίτερα για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, πιστεύω ότι μόνη προοπτική είναι η σωστή τακτική τώρα και η προσαρμογή στις νέες συνθήκες αύριο. Η «αμοιβή» θα είναι πολλή δουλειά την επόμενη μέρα της κρίσης. Πολλή δουλειά, όμως, μόνο για όσους είναι σοβαροί επαγγελματίες».

Η ευρωπαϊκή αγορά ασφάλισης Γενικής Αστικής Ευθύνης

Παραγωγή ύψους 26,8 δισ. ευρώ είχε ο κλάδος της Γενικής Αστικής Ευθύνης στην Ευρώπη το 2011, μειωμένη κατά 2,2% σε σχέση με το 2010, σύμφωνα με στοιχεία προερχόμενα από 20 κράτη μέλη της **Insurance Europe**. Οι κύριες αγορές είναι αυτές της Γερμανίας, του Ηνωμένου Βασιλείου, της Γαλλίας και της Ιταλίας, χώρες στις οποίες η παραγωγή ασφαλιστρών του κλάδου έμεινε σχετικά σταθερή. Επίσης, στην Ισπανία η παραγωγή μειώθηκε κατά 10,8%, στην Πορτογαλία κατά 1,8% και στην Ιρλανδία κατά 6,3%.

Οι μεγαλύτερες αυξήσεις της παραγωγής καταγράφηκαν στη Σουηδία (+41,6%), τη Ρουμανία (+26,2%) και την Πολωνία (+12,2%). Οι μεγαλύτερες μειώσεις έγιναν στην Ισπανία (-10,8%), στην Ελλάδα (-10,1%) και την Ελβετία (-4,5%). Εκτιμάται ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που παρέχουν την κάλυψη της Γενικής Αστικής Ευθύνης έμειναν σταθερές σε αριθμό (1.119 τα δύο τελευταία χρόνια).

Το μέσο κατά κεφαλή ασφαλιστήριο του κλάδου έφτασε τα 47 ευρώ το 2011, μειωμένο

από τα 48 ευρώ το 2010. Παρατηρείται μεγάλη διασπορά από χώρα σε χώρα, καθώς σε χώρες όπως το Ηνωμένο Βασίλειο το μέσο κατά κεφαλή ασφαλιστήριο είναι 110 ευρώ, στην Ιρλανδία 91 ευρώ και στην Αυστρία 87 ευρώ ενώ αντιθέτως, σε χώρες όπως η Τουρκία, η Ρουμανία και η Βουλγαρία είναι 1 με 2 ευρώ. Στην Ελλάδα, εκτιμάται ότι το μέσο κατά κεφαλή ασφαλιστήριο είναι 6 ευρώ.

Οι πληρωθείσες αποζημιώσεις του κλάδου Γενικής Αστικής Ευθύνης για το σύνολο των χωρών-μελών της Insurance Europe το 2011 έφθασαν τα 12,1 δισ. ευρώ σε σύγκριση με το 12,3 δισ. ευρώ το 2010.

Αυτό εκπροσωπεί μία μείωση κατά 1,4% σε τρέχουσες συναλλαγματικές ισοτιμίες ή 1,7% σε σταθερές συναλλαγματικές ισοτιμίες. Επίσης, η λειτουργία του κλάδου κόστισε 4,1 δισ. ευρώ το 2011, γνωρίζοντας μείωση κατά 6,2% σε σχέση με το 2010.

Ο κλάδος στην Ελλάδα

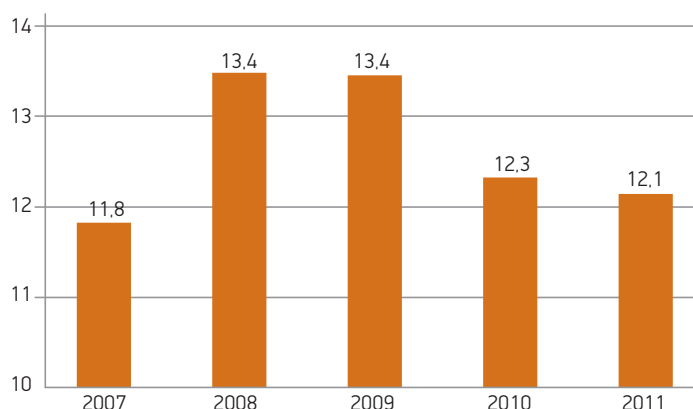
Η παραγωγή ασφαλιστρών του κλάδου της Γενικής Αστικής Ευθύνης ανήλθε στα 76,5

εκατ. ευρώ το 2012, αυξημένη κατά 0,1% σε σχέση με το 2011. Από τη μελέτη της **ΕΑΕΕ** για το οικονομικό έτος 2012, προκύπτει ότι ο δείκτης ζημιών έφτασε το 17,4%, αρκετά μειωμένος από το 25,6% κατά το 2011, και παραμένει το γεγονός ότι ο κλάδος έχει καλύτερη επίδοση σε σχέση με τους λοιπούς κλάδους ασφάλισης κατά Ζημιών (δηλαδή εκτός της Αστικής Ευθύνης Χερσαίων Οχημάτων) οι οποίοι ήταν στο 38,3% το 2011.

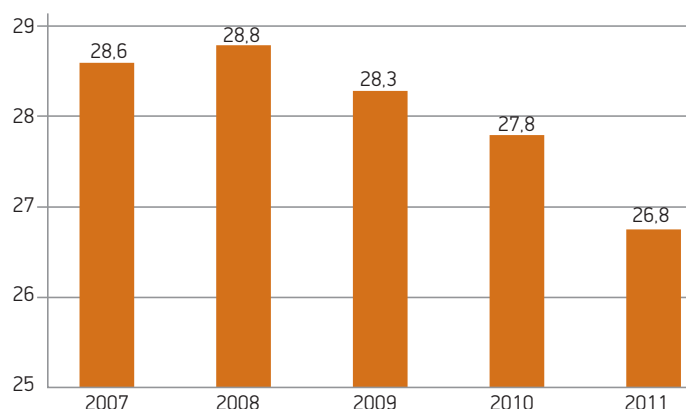
Επίσης, διαπιστώνεται ότι το μέσο ποσοστό κόστους πρόσκτησης εργασιών του κλάδου μειώθηκε στο 11,6% από το 13,3% και είναι μικρότερο σε σχέση με αυτό των λοιπών ασφαλίσεων κατά Ζημιών (18,0%), με αποτέλεσμα ο δείκτης ζημιών και προμηθειών να βρίσκεται στο 29,0% για τη Γενική Αστική Ευθύνη έναντι 38,9% του 2011 και 56,3% για τις λοιπές ασφαλίσεις κατά Ζημιών.

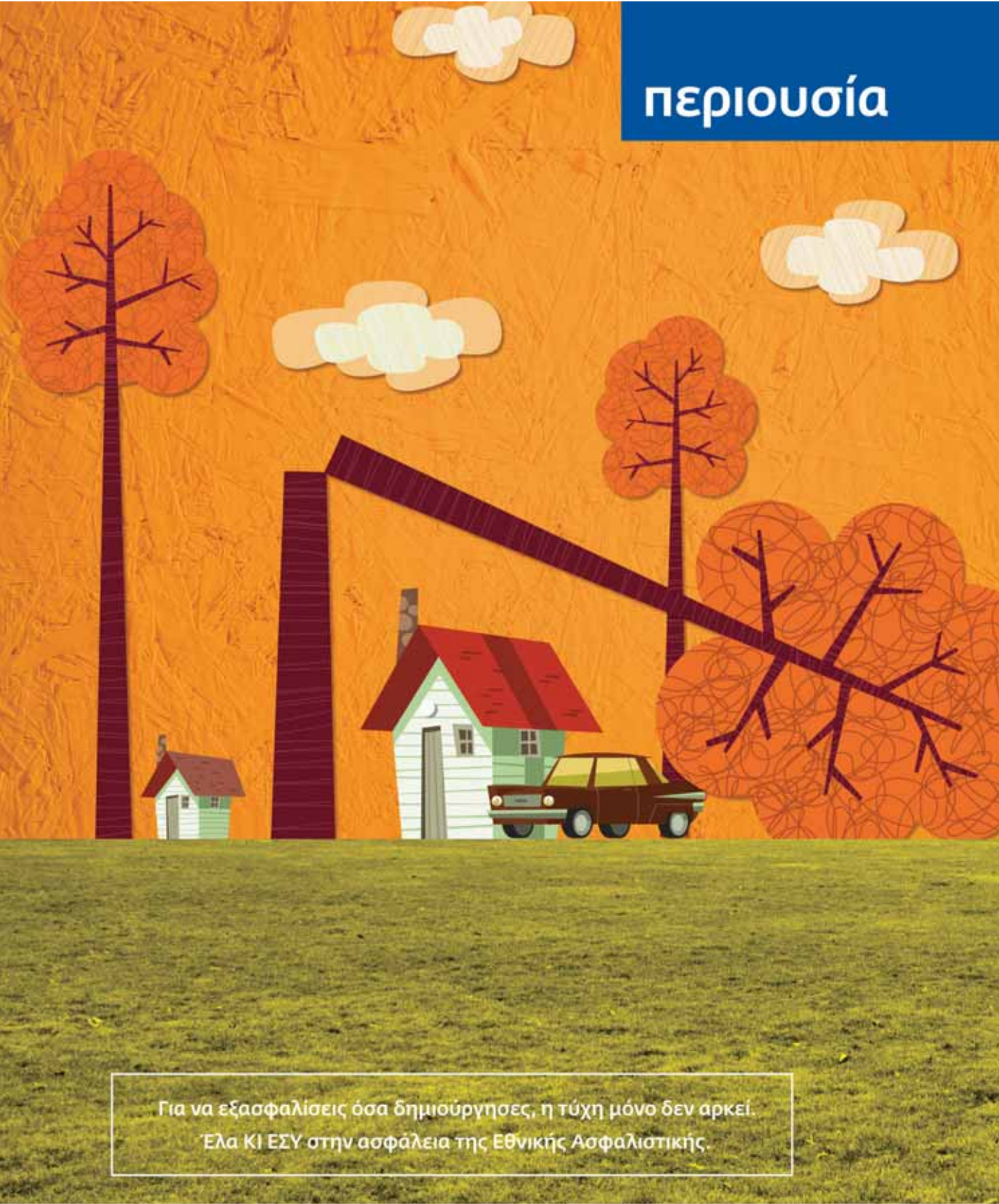
Τέλος, οι εκκρεμείς αποζημιώσεις επί της παραγωγής ασφαλιστρών παρέμειναν σταθερές στο 139,4%, όπως και το 2011, και είναι μεγαλύτερες από αυτές των λοιπών ασφαλίσεων κατά Ζημιών (56,5%).

Πληρωθείσες αποζημιώσεις Insurance Europe (δισ. ευρώ)



Παραγωγή ασφαλιστρών Insurance Europe (δισ. ευρώ)





περιουσία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

2 δισ. ευρώ η παραγωγή ασφαλίσεων

Σε 2 δισ. ευρώ ανήλθε για το πρώτο εξάμηνο του 2013 η παραγωγή της ασφαλιστικής αγοράς, η οποία αναλύεται σε 40,9% στις ασφαλίσεις Ζωής και 59,1% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών. Με βάση σχετική έρευνα της ΕΑΕΕ, η παραγωγή ασφαλίσεων αυτή του πρώτου εξαμήνου του 2012, εμφανίζει μείωση κατά 11,0%, το οποίο αναλύεται σε μείωση κατά 17,6% στις ασφαλίσεις Ζωής και μείωση κατά 5,8% στις ασφαλίσεις κατά Ζημιών.

Η παραγωγή από πρωτασφαλίσεις για το πρώτο εξάμηνο του 2013 των κλάδων ασφαλίσεων κατά Ζημιών (συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος συμβολαίου) ανέρχεται σε 1,168 δισ. ευρώ. Ο κλάδος της αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων είναι ο μεγαλύτερος κλάδος ασφαλίσεων κατά Ζημιών με παραγωγή 567 εκατ. ευρώ και 48,6% επί του συνόλου. Δεύτερος σε παραγωγή ασφαλίσεων είναι ο κλάδος της πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως με 203 εκατ. ευρώ και 17,4% επί του συνόλου των κλάδων κατά Ζημιών.

Άλλοι σπουδαίοι κλάδοι ως προς το ύψος της παραγωγής είναι αυτός των χερσαίων οχημάτων με 124 εκατ. ευρώ (10,6% του συνόλου), οι λοιπές ζημιές αγαθών με 73 εκατ. ευρώ (6,2% του συνόλου) και οι ασφαλίσεις γενικής αστικής ευθύνης με 47 εκατ. ευρώ (4,1% του συνόλου).

Όταν αθροίζεται η παραγωγή των κλάδων σχετικά με τα αυτοκίνητα (αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων και χερσαίων οχημάτων), παρατηρείται ότι συγκεντρώνουν 691 εκατ. ευρώ και ποσοστό 59,2% των ασφαλίσεων κατά Ζημιών. Η μείωσή τους σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2012 είναι 8,3%.

Αντιστοίχως, οι καθύψεις πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων περιουσίας (κλάδοι πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως, λοιπών

ζημιών αγαθών και διαφόρων χρηματικών απωλειών) συγκεντρώνουν παραγωγή περίπου 298 εκατ. ευρώ, η οποία αντιστοιχεί στο 25,5% του συνόλου. Η αύξησή τους σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2012 είναι 1,7%.

Σε σχέση με τα αντίστοιχα δεδομένα του 2012, η παραγωγή ασφαλίσεων μειώθηκε κατά 5,8%, οδηγούμενη κυρίως από τις μειώσεις των κλάδων χερσαίων οχημάτων (-10,2%), αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων (-7,9%) και πιστώσεων (-38,6%). Αντιθέτως, αύξηση της παραγωγής σημείωσαν οι κλάδοι πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως (+1,9%),

διαφόρων χρηματικών απωλειών (+19,8%), ασθeneιών (+10,5%) καθώς και αυτός της βοήθειας (+1,0%).

Η παραγωγή στις ασφαλίσεις Ζωής ξεπέρασε τα 800 εκατ. ευρώ, με το μεγαλύτερο μέρος του οποίου, 597 εκατ. ευρώ ή 73,9% του συνόλου, να συγκεντρώνεται στον κλάδο «Ζωής». Οι ασφαλίσεις Ζωής οι οποίες είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις έφτασαν περίπου τα 106 εκατ. ευρώ και μερίδιο επί του συνόλου 13,1% ενώ η διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων συγκέντρωσε 68 εκατ. ευρώ ή 8,4% της παραγωγής.

Παραγωγή ασφαλίσεων (εκατ. €)	Α' εξάμηνο 2013	Α' εξάμηνο 2012	Μεταβολή %
Ασφαλίσεις ζωής	808,50	980,78	-17,6%
Ασφαλίσεις κατά ζημιών	1.168,12	1.239,49	-5,8%
Αστική ευθύνη οχημάτων	567,21	615,96	-7,9%
Λοιποί κλάδοι	600,91	623,53	-3,6%
Σύνολο	1.976,62	2.220,27	-11,0%

Παραγωγή σημαντικότερων κλάδων ασφάλισης κατά Ζημιών (€)	Α' εξάμηνο 2013	Α' εξάμηνο 2012	Μεταβολή %
Χερσαία οχήματα	124.078.244,03	138.200.684,19	-10,2%
Μεταφερόμενα εμπορεύματα	11.599.509,02	12.857.623,29	-9,8%
Πυρκαϊά και στοιχεία της φύσεως	202.725.272,79	198.930.905,23	+1,9%
Λοιπές ζημιές αγαθών	72.753.491,39	75.395.377,49	-3,5%
Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων	567.212.738,22	615.961.653,32	-7,9%
Γενική αστική ευθύνη	47.457.386,13	48.171.172,45	-1,5%

Οι αποζημιώσεις της ασφαλιστικής αγοράς το 2012

Εκπληρώνοντας την αποστολή της, η ασφαλιστική αγορά κατέβαλε συνολικά 2,98 δισ. ευρώ σε αποζημιώσεις το 2012. Σύμφωνα με σχετική μελέτη που εκπόνησε η

Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ), οι αποζημιώσεις του 2012 ήταν ελαφρώς μειωμένες σε σχέση με το προηγούμενο έτος (-1,2%).

“

*...την τελευταία
τετραετία οι αποζημιώσεις
παρουσιάζουν σχετική
σταθερότητα, παρά το γεγονός
ότι η παραγωγή ασφαλιστρών
έχει μειωθεί συνολικά 19%
μετά το 2009...*

”

Όμως, ως βασικό γενικό συμπέρασμα της μελέτης καταγράφεται το γεγονός ότι την τελευταία τετραετία οι αποζημιώσεις παρουσιάζουν σχετική σταθερότητα -στο ύψος των 3 δισ. ευρώ- παρά το γεγονός ότι η παραγωγή ασφαλιστρών έχει μειωθεί συνολικά 19% μετά το 2009 (από 5,4 δισ. ευρώ σε 4,4 δισ. ευρώ).

Αναλυτικότερα, το 2012 στις Γενικές Ασφαλίσεις οι αποζημιώσεις άγγιξαν τα 994 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση 8,9% σε σχέση με το 2011, ενώ στις Ασφαλίσεις Ζωής οι αποζημιώσεις παρουσίασαν αύξηση 3,1%,

φθάνοντας τα 2 δισ. ευρώ περίπου. Στον κλάδο της αστικής ευθύνης χειρσαίων οχημάτων αποδίδονται οι περισσότερες αποζημιώσεις των ασφαλίσεων κατά Ζημιών με 644,3 εκατ. ευρώ και 64,8% επί του συνόλου. Δεύτερος κλάδος σε αποζημιώσεις είναι ο κλάδος των χειρσαίων οχημάτων με 113,6 εκατ. ευρώ και 11,4% επί του συνόλου των κλάδων κατά Ζημιών.

Επίσης, μεγάλος κλάδος ως προς τις αποζημιώσεις είναι αυτός της πυρκαϊάς και στοιχείων της φύσεως με 98,6 εκατ. ευρώ (9,9% του συνόλου). Το μεγαλύτερο μέρος των αποζημιώσεων των ασφαλίσεων Ζωής, ήτοι 1,3 δισ. ευρώ και 64,1% του συνόλου, συγκεντρώνεται στον κλάδο «Ζωής».

Στον κλάδο «Ζωής συνδεδεμένες με επενδύσεις» καταβλήθηκαν 319,6 εκατ. ευρώ (16,0% του συνόλου) ενώ στη διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων 365,9 εκατ. ευρώ (ή 18,4% του συνόλου).

Σχολιάζοντας τα συμπεράσματα της μελέτης ο Πρόεδρος της ΕΑΕΕ, κ. Α. Σαρρηγεωργίου ανέφερε πως η χρησιμότητα του θεσμού της Ασφάλισης αποδεικνύεται ακόμα πιο ουσιαστική σε περιόδους οικονομικής δυσπραγίας. Και πρόσθεσε πως η ελληνική ασφαλιστική αγορά συνεχίζει να εκπληρώνει το σταθεροποιητικό της ρόλο στην οικονομία και την κοινωνία, αποζημιώνοντας καθημερινά τους ασφαλισμένους της».

€	Πρωτασφαλίσεις 2013	Αντασφαλίσεις (αναλήψεις)	Συμμετοχή αντασφαλιστών
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	993.664.266,42	27.355.816,28	148.997.287,31
Ασφαλίσεις Ζωής	1.991.231.113,13	1.318.154,85	49.821.865,85
Σύνολο	2.984.895.379,55	28.673.971,13	198.819.153,16

€	2012	2011	Μεταβολή
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	993.664.266,42	1.090.771.215,11	-8,9%
Ασφαλίσεις Ζωής	1.991.231.113,13	1.931.841.627,69	+3,1%
Σύνολο	2.984.895.379,55	3.022.612.842,80	-1,2%

Αρωγός των παιδιών που έχουν ανάγκη

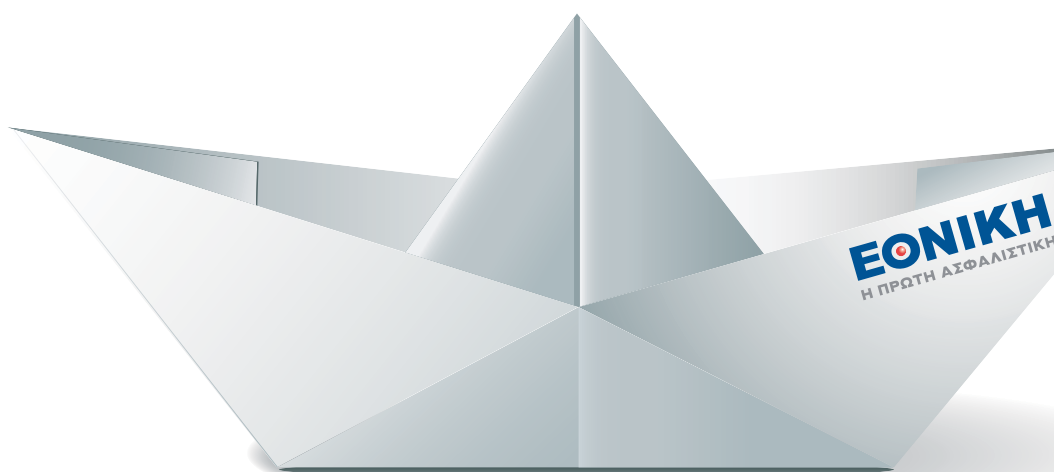
Η Εθνική Ασφαλιστική στέκεται για άλλη μία φορά αρωγός στο δύσκολο, αλλά συγχρόνως σπουδαίο έργο, που επιτελούν τα Παιδικά Χωριά SOS και η Εταιρία Προστασίας Σπαστικών. Ιδιαίτερα αυτήν την περίοδο, που η ελληνική κοινωνία αντιμετωπίζει πολύ μεγάλες δυσκολίες, η Εθνική Ασφαλιστική, στο μέτρο των δυνατοτήτων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

ρίζει τα Παιδικά Χωριά SOS, προσφέροντας ασφαλιστική κάλυψη πυρός και αστικής ευθύνης και για το 2013. Η Εταιρία επιχορηγεί τα ασφάλιστρα του φορέα, ηγούμενη μιας ομάδας ασφαλιστικών εταιριών, οι οποίες έχουν συστρατευθεί για το σκοπό αυτό. Όσον αφορά την Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, η Εθνική Ασφαλιστική, συμμετέχοντας με μεγάλο ποσοστό στο συνασφαλιστικό σχήμα, επιχορηγεί για ολόκληρο το 2013, τα ασφάλιστρα από κινδύ-

νους πυρός, κλοπής και αστικής ευθύνης, ενώ παράλληλα καλύπτει και ασφάλιστρα αυτοκινήτων του φορέα.

Τιμητική διάκριση

Τιμητική διάκριση στην Εθνική Ασφαλιστική απονεμήθηκε, για μία ακόμη χρονιά, από την Ένωση «Μαζί για το Παιδί», στο πλαίσιο της υποστήριξης που παρείχε η Εταιρία στο σημαντικό έργο της Ένωσης και το 2012. Σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε τη Δευτέρα 8 Απριλίου 2013, στο Μέγαρο της Παλαιάς Βουλής, την τιμητική διάκριση για λογαριασμό της Εθνικής Ασφαλιστικής παρέλαβε η Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια της Εταιρίας κα. Εύη Κοντοπάνου. Στην ίδια εκδήλωση απονεμήθηκαν τα βραβεία «Έργο Ζωής» και «Μάθημα Ζωής» που θέσπισε η Ένωση «Μαζί για το Παιδί», με σκοπό την επιβράβευση πρωταγωνιστών της καθημερινής ζωής που επιτελούν κοινωνικό έργο αθόρυβα και με προσήλωση στο συνάνθρωπο. Την απονομή των δύο βραβείων έκανε η Πρύτανης Ελένη Αρβελήρ που δήλωσε ότι «όσο υπάρχουν άνθρωποι ανάμεσά μας που αντιλαμβάνονται την αξία της λέξης συνάνθρωπος και τη μεταφράζουν σε πράξεις και έργα, οι κοινωνίες θα προοδεύουν». Η Εθνική Ασφαλιστική, επί σειρά ετών, καλύπτει ασφαλιστικά εκδηλώσεις που διοργανώνονται από την Ένωση με σκοπό την οικονομική ενίσχυση των δράσεών της, όπως έγινε και με συναυλία της Ελευθερίας Αρβανιτάκη που πραγματοποιήθηκε στις 25 Σεπτεμβρίου στο Ηρώδειο.



Επέκταση συνεργασίας με ΙΑΣΩ

Η Εθνική Ασφαλιστική και ο Όμιλος ΙΑΣΩ επεκτείνουν περαιτέρω την υπάρχουσα συνεργασία τους με την ένταξη και της Γυναικολογικής Κλινικής ΙΑΣΩ στο δίκτυο των συμβεβλημένων νοσηλευτηρίων της ασφαλιστικής Εταιρίας.

Από 1/8/2013 οι ασφαλισμένοι της Εθνικής Ασφαλιστικής θα απολαμβάνουν απ' ευθείας νοσοκομειακή κάλυψη στο ΙΑΣΩ, την μεγαλύτερη Γυναικολογική Κλινική της Ελλάδας, για το σύνολο των γυναικολογικών περιστατικών, ενώ με την Εταιρία συνεργάζονται ήδη το ΙΑΣΩ ΠΑΙΔΩΝ και το ΙΑΣΩ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ. Η Κλινική ΙΑΣΩ αποτελεί σημείο αναφοράς στον τομέα της μαιευ-

τικής και της γυναικολογίας, ενώ είναι ένα από τα πιο σύγχρονα μαιευτήρια της Ευρώπης, καλύπτοντας όλα τα περιστατικά καθώς και ένα εκτεταμένο φάσμα διαγνωστικών και θεραπευτικών υπηρεσιών.

Διαθέτει μία από τις καλύτερες Μονάδες Νοσηλείας Νεογνών στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς, καθώς και την μεγαλύτερη ιδιωτική μονάδα ακτινοθεραπείας.

Επίσης, προσφέρει διευρυμένες ιατρικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου, σε εγκαταστάσεις εξοπλισμένες με τον πλέον σύγχρονο και πρωτοποριακό εξοπλισμό και με την συνδρομή κορυφαίων ιατρών συνεργατών όλων των ειδικοτήτων.

Διοικητικές αλλαγές στην Εθνική Ασφαλιστική

Με τις αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης και του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Ασφαλιστικής, υλοποιήθηκαν νέες διοικητικές μεταβολές που εντάσσονται στο πρόγραμμα ενδυνάμωσης και αξιοποίησης της Εταιρίας. Διευθύνων Σύμβουλος στην Εθνική Ασφαλιστική ανέλαβε ο κ. **Σπύρος Μαυρόγαλος**, μέχρι πρότινος Βοηθός Γενικός Διευθυντής στην Εθνική Τράπεζα, ενώ στη θέση -που συστήθηκε- του αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου, ανέλαβε ο Γενικός Διευθυντής της Εθνικής Τράπεζας κ. **Θεοφάνης Παναγιωτόπουλος**.

Ο **Σπύρος Μαυρόγαλος**, πριν την Εθνική Τράπεζα, κατείχε τη θέση του Γενικού Διευθυντή Λειτουργιών (COO) του Ομίλου Cosmote. Στην Cosmote εργάστηκε για 6 χρόνια, αρχικά ως Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου και εν συνεχεία ως υπεύθυνος διαφόρων μονάδων όπως Προμηθειών, Διοικητικής Υποστήριξης, Επιχειρησιακής Απόδοσης, Φυσικής και Λογικής Ασφάλειας, Ποιότητας και Διαδικασιών, καθώς και Πρόληψης Απάτης. Έχει επίσης εργαστεί για 6 χρόνια στην EFG Eurobank ως Διευθυντής Integration Office, Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων και στη μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και στις εταιρίες ABN AMRO Bank και KPMG. Ο κ. Μαυρόγαλος είναι Ορκωτός Λογιστής – Ελεγκτής (ACCA), κάτοχος πτυχίου Computer Information Systems από το Deree College και κάτοχος Master's στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) στα Χρηματοοικονομικά από το University of Nottingham.

Ο **Θεοφάνης Παναγιωτόπουλος** έχει διατελέσει την εξαετία 2002-2008 Διευθυντής Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων της τράπεζας, έχοντας υπό την εποπτεία του τέσσερα Επιχειρηματικά Κέντρα. Κατά το διάστημα 2000-2002 ήταν Επικεφαλής του Κέντρου Πιστοδοτήσεων Μεσάων Επιχειρήσεων, ενώ την περίοδο 1998-2000 ήταν Επικεφαλής του Κέντρου Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.

Από το 1973 που εντάχθηκε στο δυναμικό της τράπεζας, εργάστηκε σε διάφορες θέσεις σε Καταστήματα, έχοντας πάντα ως αντικείμενο τις πιστοδοτήσεις επιχειρήσεων. Ο Θ. Παναγιωτόπουλος είναι κάτοχος πτυχίου Διοίκησης Επιχειρήσεων από την Ανωτάτη Βιομηχανική Σχολή Πειραιά, ενώ έχει συμμετάσχει σε επαγγελματικά επιμορφωτικά σεμινάρια με θέμα, ως επί το πλείστον, τις τραπεζικές εργασίες.

Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εθνικής Ασφαλιστικής εξέλεξε ως Α' Αντιπρόεδρο, τον κ. **Παύλο Μυλωνά**, ο οποίος ήδη κατείχε τη θέση του Β' Αντιπροέδρου.

Ταυτόχρονα, Γενικός Διευθυντής με αρμοδιότητα τη Διαχείριση Κινδύνων της Εθνικής Ασφαλιστικής ανέλαβε ο κ. **Μιχάλης Οράτης**, που μέχρι πρότινος κατείχε αντίστοιχη θέση στην Εθνική Τράπεζα. Ο κ. Μ. Οράτης είναι κάτοχος πτυχίου Χημικού Μηχανικού από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Master's σε Industrial Engineering από το Columbia University (ΗΠΑ), καθώς και M.B.A. in Finance and International Business από το New York University (ΗΠΑ). Πριν την Εθνική Τράπεζα είχε μεταξύ άλλων διατελέσει Country Treasurer στην ABN-AMRO Bank N.V., Group Treasurer στην Μυτιληναίος Α.Ε., Country Treasurer της Citibank N.A. και στη Citibank N.A. Λονδίνου ως US\$ Short Term Interest Rate Trading Head.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εθνικής Ασφαλιστικής εξέφρασε τις ευχαριστίες του στον κ. Ιωάννη Κατσουρίδη, για τη συμβολή του στην Εταιρία, από τη θέση του διευθύνοντος συμβούλου. Η παραίτηση του κ. Κατσουρίδη έχει ήδη γίνει αποδεκτή από το Δ.Σ. στις 16/9/2013. Ταυτόχρονα, το Διοικητικό Συμβούλιο έκανε αποδεκτή και την παραίτηση του αντιπροέδρου κ. Ανδρέα Βασιλείου, τον οποίο και ευχαρίστησε για τη μέχρι σήμερα δημιουργική προσφορά του στην Εταιρία.

Με αφορμή τις διοικητικές αλλαγές, ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Δημήτρης Δημόπου-



Ο κ. Σπύρος Μαυρόγαλος.



Ο κ. Θεοφάνης Παναγιωτόπουλος.

λος τόνισε ότι οι αποφάσεις που ελήφθησαν στοχεύουν αφενός μεν στη διατήρηση και περαιτέρω ενίσχυση της ηγετικής θέσης της Εταιρίας, αφετέρου δε στην ανάπτυξη των εργασιών σε όλα τα επίπεδα, προκειμένου να διαδραματίσει ουσιαστικότερο ρόλο στην ασφαλιστική αγορά, στην οποία, επί δεκαετίες, λειτουργεί, ήδη, επιτυχώς.



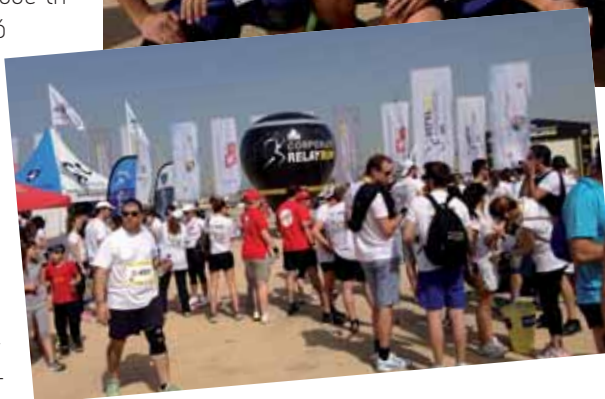
Η Εθνική Ασφαλιστική στο Corporate Relay Run

Αρωγός της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί»



Η Εθνική Ασφαλιστική, για μία ακόμη φορά, στάθηκε αρωγός στο σημαντικό έργο της Ένωσης «ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΙΔΙ», συμμετέχοντας στο «Corporate Relay Run», έναν αγώνα δρόμου για φοιτητές και το ανθρώπινο δυναμικό εταιριών και οργανισμών. Εργαζόμενοι της Εθνικής Ασφαλιστικής, ανταποκρινόμενοι στην πρόσκληση της Εταιρίας, έτρεξαν τα 12 χιλιόμετρα της σκυταλοδρομίας, στο Πάρκο Νερού στο Π. Φάληρο, την Κυριακή 19 Μαΐου 2013, συνεισφέροντας με την παρουσία τους στα έσοδα των 10 κοινωφελών σωματείων της Ένωσης. Η Εταιρία ενίσχυσε τη διοργάνωση συμμετέχοντας στο εταιρικό πρόγραμμα «Red Carpet» και καλύπτοντας τα έξοδα συμμετοχής των εργαζομένων της.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ένωση προσφέρει τις υπηρεσίες της σε περισσότερα από 10.000 παιδιά το χρόνο και αποδεικνύει ότι με απλές πράξεις μπορεί να βελτιώσει τη ζωή αυτών των παιδιών. Τα κοινωφελή σωματεία της Ένωσης είναι: Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών, Ίδρυμα Θεοτόκος, Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας «Χατζηπατέρειο», Ίδρυμα «Η Παιδική Στέγη», Κέντρο Ειδικών Ατόμων η «Χαρά», «Οι φίλοι του Παιδιού», «Μέριμνα», «Πανελλήνια Ένωση Αγώνος Κατά του Νεανικού Διαβήτη», «Πνοή».



Η διοργάνωση, η οποία όπως γνωστοποίησε η Ένωση στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία, συγκέντρωσε συνολικά 2.100 δρομείς, που σχημάτισαν 525 ομάδες των τεσσάρων ατόμων από 186 εταιρίες κι έτρεξαν ΜΑΖΙ για το Παιδί.

Ταξίδι επιβράβευσης συνεργατών



Βενετία, Ντουμπρόβνικ, Κότορ, Κέρκυρα, Κατάκοβο, Ναύπλιο και Σαντορίνη. Αυτές τις μοναδικές περιοχές είχαν την ευκαιρία να επισκεφτούν οι συνεργάτες του εταιρικού και πρακτορειακού Δικτύου της Εθνικής Ασφαλιστικής, ως επιβράβευση για την επιτυχή υλοποίηση των παραγωγικών τους στόχων. Η κρουαζιέρα πραγματοποιήθηκε από τις 30 Αυγούστου έως τις 7 Σεπτεμβρίου με το εντυπωσιακό κρουαζιερόπλοιο «MS Ryndam».

Οι συνολικά 71 συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις ξεχωριστές ομορφιές που ο κάθε σταθμός της κρουαζιέρας προσέφερε. Το ταξίδι ξεκίνησε από την πόλη των Δόγηδων. Οι συνεργάτες μας είχαν την ευκαιρία να περιηγηθούν σε μια πόλη ζω-ντανό-μουσείο, όπως χαρακτηρίζεται η Βενετία, να επισκεφτούν την Πλατεία του Αγίου Μάρκου και τα φημισμένα, ιστορικά, καφέ της.

Σειρά είχε το Ντουμπρόβνικ στην Κροατία και το επίσης πανέμορφο Κότορ στο Μαυροβούνιο, με τις μαγευτικές εικόνες της κρουαζιέρας να συμπληρώνονται από τις «δικές» μας ξεχωριστές ομορφιές. Την Κέρκυρα, το Κατάκοβο, το Ναύπλιο και τη Σαντορίνη.

Βεβαίως, η κρουαζιέρα έδωσε τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να γνωριστούν

καλύτερα, να ανταλλάξουν ιδέες, απόψεις και προβληματισμούς, τόσο μεταξύ τους όσο και με τα διοικητικά στελέχη που έλαβαν μέρος στο ταξίδι.

Η «Ανοιχτή Επικοινωνία» εύχεται σε όλους υγεία και πάντα επιτυχίες.



Η Εθνική Ασφαλιστική στο Ράλλυ Ακρόπολης

Μεταξύ των επίσημων χορηγών του 59ου Ράλλυ Ακρόπολης ήταν η Εθνική Ασφαλιστική, η οποία παρέχει και την ασφαλιστική κάλυψη των αγώνων.

Μάλιστα, η Εταιρία καθ' όλη τη διάρκεια της διοργάνωσης, έδωσε το παρόν στο Service Park, στη Σχολή Μηχανικού στο Λουτράκι, ενημερώνοντας τους φίλους του Ράλλυ Ακρόπολης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

Το Ράλλυ Ακρόπολης, το οποίο διεξήχθη στη χώρα μας από τις 31 Μαΐου έως τις 2 Ιουνίου, είναι μια από τις σημαντικότερες διοργανώσεις παγκόσμιας εμβέλειας στο χώρο του μηχανοκίνητου αθλητισμού. Αποτελεί ένα θεσμό που χρονολογείται από το 1951, ο οποίος προβάλλει τη χώρα μας διεθνώς και συμβάλλει στη δημιουργία μιας νέας κουλτούρας για τον Έλληνα οδηγό. Μιας κουλτούρας που προάγει τη σωστή οδηγική συμπεριφορά κι αναδεικνύει την αναγκαιότητα και το ρόλο της ασφάλειας στο χώρο του αυτοκινήτου.

Η τελετή εκκίνησης έγινε στο Ζάππειο, παρουσία του πρωθυπουργού Αντώνη Σαμαρά, ο οποίος κι έδωσε το σήμα της εκκίνησης στο πρώτο πλήρωμα. Μετά την τελετή τα πλήρωματα έφυγαν για τα βουνά της Κορινθίας, και συγκεκριμένα για τη «θηριώδη» ειδική διαδρομή Κινέτα-Πίσσια των 47,70 χιλιομέτρων.

“
...το Ράλλυ Ακρόπολης
είναι μια από τις σημαντικότερες
διοργανώσεις παγκόσμιας
εμβέλειας στο χώρο
του μηχανοκίνητου αθλητισμού.
Χρονολογείται από το 1951,
προβάλλει τη χώρα μας διεθνώς
και συμβάλλει στη δημιουργία
μιας νέας κουλτούρας για τον
Έλληνα οδηγό...”



Η φετινή έκδοση, σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα της διοργάνωσης, αποδείχτηκε μια από τις σκληρότερες των τελευταίων ετών. Κάτι που δεν επιβεβαιώνεται μόνο από το γεγονός ότι μόλις 36 από τα 46 πλήρωματα κατά-

φεραν να φτάσουν στον τερματισμό, αλλά κι από τις δηλώσεις των ίδιων των οδηγών. Αυτό είναι, όμως, το Ράλλυ Ακρόπολης, ένας αγώνας με μοναδικό χαρακτήρα και γι' αυτό ξεχωρίζει.

Δεν είναι τυχαίο ότι η νίκη επί ελληνικού εδάφους έχει ιδιαίτερη σημασία για κάθε οδηγό, κάτι που επιβεβαίωσε και ο φετινός νικητής, Jari-Matti Latvala (VW Polo R WRC) στη συνέντευξη Τύπου μετά τον αγώνα, όπου -ίσως για πρώτη φορά σε ανάλογη περίπτωση- έκανε λόγο για τη δεκάχρονη πορεία του στο σπορ και για το πόσο δικαιωμένος αισθάνεται για την επικράτησή του για πρώτη φορά στην Ελλάδα.

Στο ίδιο μήκος κύματος και ο νικητής της κατηγορίας WRC-2, Robert Kubica, ο οποίος χαρακτηριστικά δήλωσε: «Για εμένα που έχω συνηθίσει σε περιβάλλον πίστας, οι αναγνωρίσεις που έκανα εδώ ήταν σοκ, το οποίο χειρότερεψε όταν ξεκίνησα τον αγώνα.

Ποτέ δεν είχα ξαναδεί ή οδηγήσει σε τέτοιες συνθήκες. Είναι ένα καταπληκτικό αποτέλεσμα και μια φοβερή εμπειρία». Η Οργάνωση του αγώνα ευχαρίστησε θερμά

του χορηγούς, οι οποίοι συνετέλεσαν τα μέγιστα στην άρτια διεξαγωγή του, την Περιφέρεια Πελοποννήσου αλλά και όλους τους φορείς και τους εθελοντές που συνέβαλαν στην επιτυχή υλοποίησή του.

Ο Πρόεδρος της Εθνικής Ασφαδιστικής
κ. Δημήτρης Δημόπουλος δίνει την εκκίνηση
σε πλήρωμα του Ράλλυ Ακρόπολης.



Στην υψηλότερη κορυφή η Εθνική Ασφαλιστική

Τη μαγική εμπειρία της ανάβασης στο μυθικό βουνό των θεών, τον Όλυμπο, είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν ο κ. Σαμουήλ Αμάρ, Διευθυντής Κλάδου Αυτοκινήτου, ο κ. Εμμανουήλ Χάλαρης, Υποδιευθυντής Μηχανογράφησης της ΕΤΕ στο Γέρακα και ο κ. Τριάδης Τσαμοδιάς από τη Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών.

Λάτρεις και οι τρεις της πεζοπορίας, έχοντας διανύσει εκατοντάδες χιλιόμετρα κι όχι μόνο στην Ελλάδα, αποφάσισαν να ανταποκριθούν στη μεγάλη πρόκληση της κατάκτησης της υψηλότερης κορυφής της χώρας, του Μύτικα.

Έτσι, στις 28 Ιουνίου του 2013, πάτησαν το πόδι τους στο σημείο συνάντησης των θεών, βιώνοντας τη μοναδική αίσθηση που δημιουργεί η παραμονή στα 2.917 μέτρα.

«Νομίζω ότι τα λόγια δε μπορούν να περιγράψουν τα συναισθήματα που σου δημιουργούνται και τη μαγεία της απόλυτης σιωπής», θα πει ο κ. Αμάρ, ο οποίος είχε την πρωτοβουλία η ανάβαση να πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο ιδιωτικής εκδρομής, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα και το χρόνο οι έξι συνοδικά συμμετέχοντες, να απολαύσουν την εξαιρετικής ομορφιάς διαδρομή. Την οργάνωση είχε ο έμπειρος ορειβάτης κ. Γιάννης Δημητράκης. «Πιστεύω», θα τονίσει ο κ. Αμάρ, «πως η ενασχόληση με την οποιασδήποτε μορφής αθλητική δραστηριότητα, έστω και με το περπάτημα, εξασφαλίζει, όχι μόνο καλή φυσική κατάσταση, αλλά σχετίζεται άμεσα με την οικοδόμηση αυτού που ονομάζουμε ποιότητα ζωής».

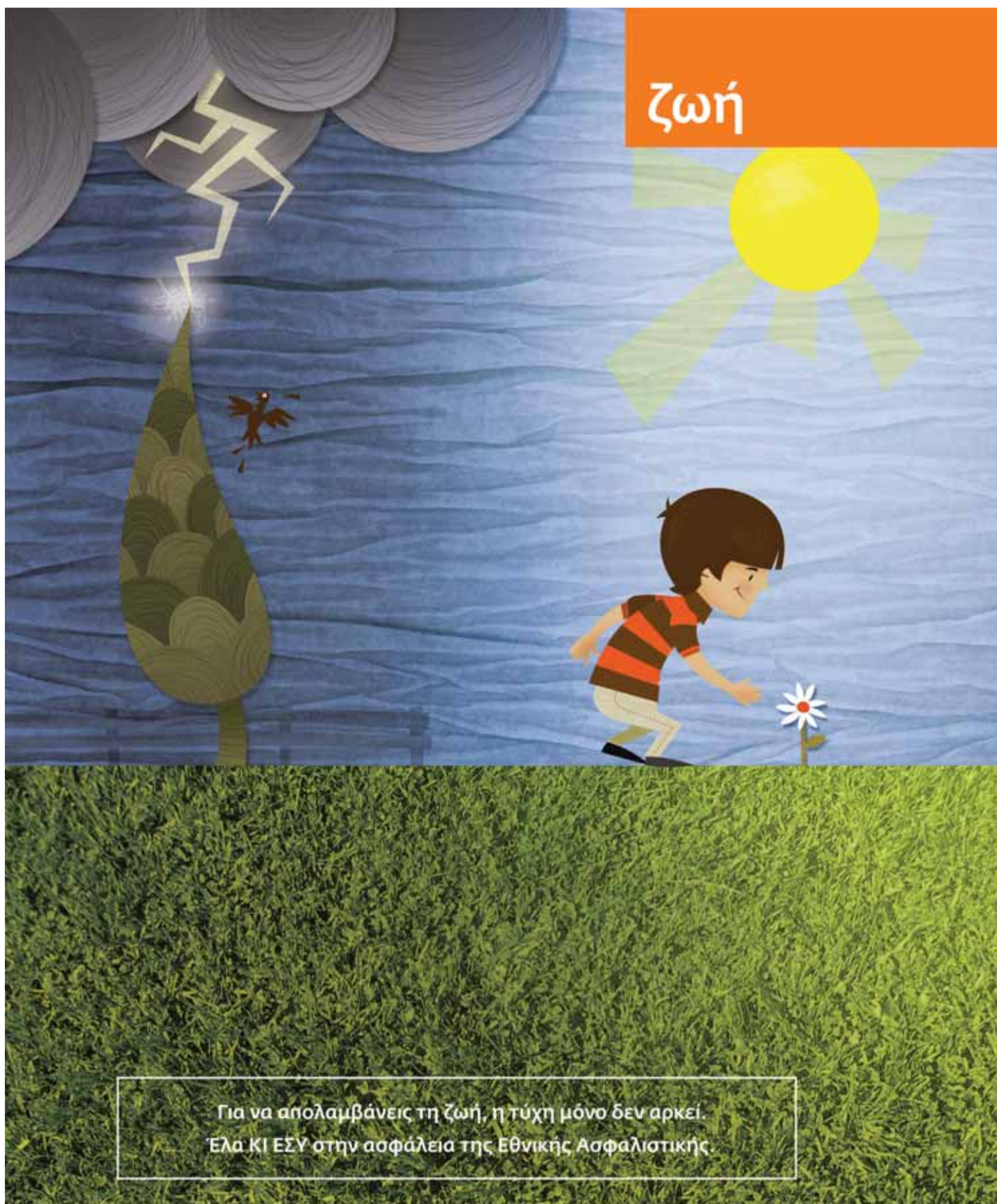
Σημειώνεται ότι φέτος συμπληρώνονται 100 χρόνια από την πρώτη ανάβαση στον Όλυμπο από τους Ελβετούς Fred Boissonas και Daniel Baud Bovy, με οδηγό τον Χρήστο Κάκαθο.



Από αριστερά προς τα δεξιά, ο κ. Εμμανουήλ Χάλαρης, ο κ. Σαμουήλ Αμάρ και ο κ. Τριάδης Τσαμοδιάς.



ζωή



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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Απασχόληση και κόστος εργασίας στις ΜμΕ

Την εξαμηνιαία έρευνα συγκυρίας των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜμΕ), βάσει δείγματος σχεδόν 1.000 εταιριών, δημοσίευσε η **Εθνική Τράπεζα**. Η έρευνα επιχειρεί να αποτυπώσει τις σημαντικές αλλαγές που λαμβάνουν χώρα στις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσω μιας διαχρονικής απεικόνισης της κατάστασης και των αναγκών τους, ενώ με βάση μια σειρά από τυποποιημένες ερωτήσεις δομείται ο Δείκτης Εμπιστοσύνης της ΕΤΕ για τις ΜμΕ. Επιπλέον, αυτή η μελέτη εστιάζει στο θέμα της απασχόλησης και του κόστους εργασίας για τις ΜμΕ.

Επιχειρηματικό κλίμα

Η μικρή τάση βελτίωσης του επιχειρηματικού κλίματος για τις ΜμΕ που σημειώθηκε στο

τέλος του 2012, εντείνεται κατά το πρώτο εξάμηνο του 2013. Συγκεκριμένα, αύξηση σημειώνεται στο ποσοστό των επιχειρήσεων με πρωταρχικό στόχο την ανάπτυξη, οι οποίες φτάνουν το 1/3 του τομέα ΜμΕ το πρώτο εξάμηνο του 2013 (έναντι 1/4 το 2012). Παράλληλα, οι εκτιμήσεις των ΜμΕ για την απασχόληση του επόμενου εξαμήνου αποτυπώνουν μια τάση σταθεροποίησης, ενώ οι επενδυτικές προοπτικές τους είναι βελτιωμένες, ιδιαίτερα στον κλάδο της βιομηχανίας. Στο πλαίσιο αυτό, η πορεία του δείκτη εμπιστοσύνης είναι θετική για όλους τους κλάδους, με την εντονότερη βελτίωση να παρατηρείται στο κομμάτι του δείκτη που αντικατοπτρίζει τη μελλοντική ζήτηση. Όσον αφορά στους επιμέρους τομείς που ξεχωρίζουν θετικά, περιλαμβάνονται οι εξωστρεφείς βιομηχανίες, οι χονδρέμποροι, ο του-

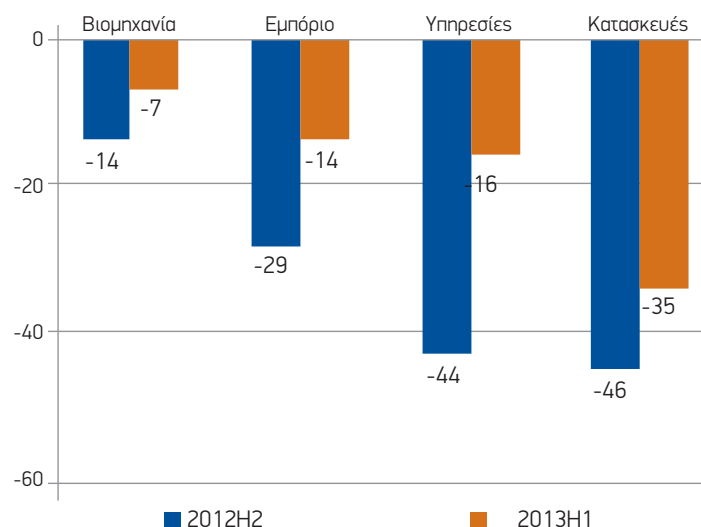
ρισμός και οι ελεύθεροι επαγγελματίες. Επιπλέον, οι προσδοκίες των επιχειρήσεων γίνονται όλο και πιο θετικές, όσο μεγαλύτερος είναι ο κύκλος εργασιών τους, όπως αποτυπώνεται στο επίπεδο του δείκτη εμπιστοσύνης.

Σημειώνεται πως οι μεγαλύτερες ΜμΕ στην πλειονότητά τους δηλώνουν βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος. Αντίστοιχα, το μέγεθος τους κύκλου εργασιών επιδρά θετικά στη στρατηγική προτεραιότητα των επιχειρήσεων. Ειδικότερα, το 60% των μεγαλύτερων ΜμΕ, στοχεύει στην ανάπτυξη έναντι μόλις 11% των μικρότερων ΜμΕ.

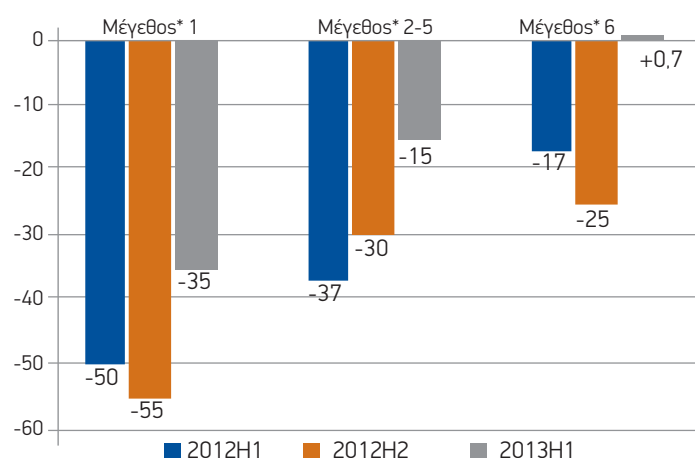
Ανάγκες χρηματοδότησης

Όσον αφορά στην ανάγκη χρηματοδότησης, το 41% του συνόλου των ΜμΕ δήλωσε ότι δεν χρειάστηκε χρηματοδότηση, το 26% του συνό-

Δείκτης Εμπιστοσύνης πορεία ανά κλάδο



Δείκτης Εμπιστοσύνης ανά τάξη κύκλου εργασιών



* Η κλίμακα 1-6 αφορά τάξεις μεγέθους του κύκλου εργασιών. Ειδικότερα, ορίζουμε (σε εκατ. €): 1=[0-0,1], 2=[0,1-0,5], 3=[0,5-1], 4=[1-2,5], 5=[2,5-5] και 6=[5-10].

** Ο δείκτης εμπιστοσύνης αντιστοιχεί στο καθαρό ισοζύγιο απαντήσεων για μείωση (-10), σταθερότητα (0), αύξηση (10).

λου (που αντιστοιχεί στα 3/4 των ΜμΕ που έκαναν αίτηση) έλαβε χρηματοδότηση και το υπόλοιπο 1/3 του συνόλου των ΜμΕ χρειάστηκε χρηματοδότηση, αλλά δεν μπόρεσε να την λάβει (κυρίως γιατί δεν έκαναν αίτηση και δευτερευόντως λόγω απόρριψης της αίτησης).

Πέρα από το θετικό δείκτη εμπιστοσύνης, οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις του δείγματος ξεχωρίζουν ως το πιο υγιές κομμάτι των ΜμΕ και υπό το πρίσμα της κεφαλαιακής επάρκειας, καθώς αντιμετωπίζουν αποδοτικότερα τις πιέσεις ρευστότητας και λαμβάνουν τη χρηματοδότηση που αιτούνται σε ποσοστό της τάξης του 90% (έναντι 30% για τις μικρότερες ΜμΕ). Έτσι, μόνο το 17% των μεγαλύτερων ΜμΕ δηλώνει ότι έχει ακάλυπτες ανάγκες χρηματοδότησης, έναντι 60% για τις μικρότερες.

Κόστος εργασίας

Η αρνητική συγκυρία της τελευταίας πενταετίας έχει οδηγήσει σε πτώση του κύκλου εργασιών της μέσης ΜμΕ κατά περίπου 50% - ποσοστό που κυμαίνεται από 40% για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του δείγματος μέχρι 90% για τις μικρότερες.

Ωστόσο, οι ΜμΕ αποδεικνύονται αρκετά ευέλικτες, καθώς σε αυτή τη συγκυρία, κατάφεραν να περιορίσουν το κόστος εργασίας αρκετά, ώστε να παραμείνει σταθερό το ποσοστό των εσόδων τους. Συγκεκριμένα, ο περιορισμός του κόστους εργασίας πάνω από 50% την πενταετία 2007-2012 επιτεύχθηκε κυρίως μέσω της μείωσης του μέσου μισθού (συνέ-

βαλλε κατά 28%) και δευτερευόντως μέσω απολύσεων (που συνέβαλαν κατά 25%).

Παραγωγικότητα

Η μέση απασχόληση ανά ΜμΕ μειώθηκε κατά 25% την προηγούμενη πενταετία (40% στις μικρές και 23% στις μεσαίες επιχειρήσεις) με την μεγαλύτερη πτώση στις κατασκευές (κατά 52%) και την μικρότερη στις υπηρεσίες (κατά 5%). Επιπλέον, σημειώνεται μια στροφή προς τη μερική απασχόληση και μια μέση καθυστέρηση πληρωμής μισθών της τάξης του 1,5 μήνα. Παράλληλα, ο μέσος ετήσιος μισθός μειώθηκε κατά 28% την προηγούμενη πενταετία (42% στις μικρές και 17% στις μεσαίες επιχειρήσεις), με τη μεγαλύτερη πτώση στις υπηρεσίες (κατά 47%) και τη μικρότερη στη βιομηχανία (κατά 11%). Η εξέλιξη αυτή αποτελεί μια ακόμα ένδειξη της ανθεκτικότητας των πιο μεγάλων επιχειρήσεων. Υπό αυτές τις συνθήκες, η παραγωγικότητα (προσαρμοσμένη για μισθούς) έχει περιοριστεί κατά 12% την προηγούμενη πενταετία, με τη μεγαλύτερη πτώση στο εμπόριο (κατά 18%) και μικρή άνοδο στη βιομηχανία (3%) κυρίως λόγω εξωστρέφειας. Στο σημείο αυτό, σημειώνουμε ότι οι μικρές επιχειρήσεις μέσω των επιθετικών μισθολογικών μειώσεων, κατάφεραν να αυξήσουν την παραγωγικότητα κατά 12% την τελευταία πενταετία.

Απασχόληση

Σε μια περίοδο τόσο κάθης συρρίκνωσης, εύλογα η πλειοψηφία των ΜμΕ προχώ-

ρησε σε μείωση της απασχόλησης κατά την τελευταία πενταετία. Ωστόσο, το 17% των ΜμΕ (στην πλειονότητά τους μεσαίες επιχειρήσεις) επέλεξε καθαρή αύξηση της απασχόλησης στο ίδιο διάστημα - με το 7% των ΜμΕ να αυξάνει την απασχόλησή του πάνω από 50%. Σημειώνεται πως τα 2/3 των ΜμΕ που αύξησαν την απασχόληση, το κατάφεραν χωρίς να αυξήσουν το μισθολογικό τους κόστος.

Οι ΜμΕ που αύξησαν την απασχόληση κατάφεραν να επιτύχουν έναν διπλό στόχο: α) κέρδισαν μερίδιο αγοράς έναντι των εταιριών που ακολούθησαν περιοριστικές πολιτικές απασχόλησης και β) κατάφεραν να παραμείνουν το πιο υγιές κομμάτι των ΜμΕ, διατηρώντας την υψηλότερη παραγωγικότητα (προσαρμοσμένη για μισθούς) που είχαν και πριν από την κρίση, επιδεικνύοντας υψηλότερη αντοχή στην κρίση και παρουσιάζοντας βελτιωμένη οργανωτική εικόνα.

Αγορά εργασίας

Το 60% των ΜμΕ θεωρεί ότι οι νομοθετικές ρυθμίσεις που εφαρμόστηκαν στην αγορά εργασίας την τελευταία τριετία φάνηκαν χρήσιμες (με τις μεσαίες επιχειρήσεις να δηλώνουν περισσότερο ωφελημένες). Παράλληλα, το 80% των ΜμΕ θεωρεί ότι μπορεί να ενισχυθεί από περαιτέρω νομοθετικές ρυθμίσεις στην αγορά εργασίας, κυρίως στους τομείς: α) μείωση εργοδοτικών εισφορών, β) καθιέρωση ευέλικτων ωραρίων, γ) μείωση του κόστους των απολύσεων και δ) μεταβολές στις συλλογικές διαπραγματεύσεις.

Ανακατατάξεις

Μετά τις αναδιαρθρώσεις της προηγούμενης πενταετίας στην αγορά εργασίας, οι ΜμΕ δείχνουν μια τάση σταθεροποίησης της απασχόλησης για το επόμενο έτος, καθώς μόλις το 20% συνεχίζει να απασχολεί πλεονάζον προσωπικό (ποσοστό σημαντικά χαμηλότερο από το 44% που προχώρησε σε περιορισμό κόστους εργασίας μέσω απολύσεων την προηγούμενη πενταετία). Είναι, επίσης, ενθαρρυντικό πως μόνο το 1/2 των ΜμΕ εκτιμά ότι θα μεταβάλλει το μισθολογικό του κόστος το επόμενο έτος (έναντι 3/4 που το μετέβαλλαν την προηγούμενη πενταετία). Ωστόσο, η ανάγκη για περαιτέρω περιορισμό του μοναδιαίου κόστους εργασίας παραμένει για να γίνουν οι ετήσιες ΜμΕ πιο ανταγωνιστικές.

Χρήσιμες νομοθετικές ρυθμίσεις απασχόλησης



Έρευνα της Manpower

Θέσεις εργασίας που δυσκολεύονται να καλύψουν εταιρίες

Δυσκολία αντιμετωπίζει το 38% των εργοδοτών στην Ελλάδα για την κάλυψη θέσεων εργασίας, όπως προκύπτει από την ετήσια έρευνα της ManpowerGroup για το 2013 με θέμα την έλλειψη ταλέντου. Η εν λόγω έρευνα, πραγματοποιήθηκε για όγδοη συνεχόμενη χρονιά σε 42 χώρες από όλο τον κόσμο, σε περισσότερους από 38.000 εργοδότες. Η Ελλάδα συμμετείχε στην έρευνα για έκτη συνεχόμενη χρονιά, με αντιπροσωπευτικό δείγμα 751 εργοδοτών από όλους τους τομείς της οικονομίας.

Οι εργοδότες, λοιπόν, στην Ελλάδα, αντιμετωπίζουν τη μεγαλύτερη δυσκολία στην κάλυψη θέσεων «Επαγγελματιών Πωλητών», με δεύτερη σε δυσκολία κάλυψης ειδικότητα αυτή

“...τη μεγαλύτερη δυσκολία στην εύρεση κατάλληλων ατόμων αντιμετωπίζουν οι εργοδότες στην Ιαπωνία (85%), τη Βραζιλία (68%), την Ινδία (61%)...”

των «Υψηλόβαθμων Στελεχών», η οποία ανέβηκε δύο θέσεις στην κατάταξη από πέρυσι. Την τρίτη θέση εφέτος κατέχουν οι «Τεχνικοί», οι οποίοι πέρυσι είχαν καταλάβει τη δεύτερη θέση. Περισσότεροι από ένας στους δύο (54%) Έλληνες εργοδότες εκτιμούν ότι οι θέσεις

απασχόλησης, που παραμένουν κενές, λόγω δυσκολίας εύρεσης κατάλληλων εργαζομένων, έχουν από μέτρια έως υψηλή επίπτωση στην ικανότητα της επιχείρησης να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών της. Το ποσο-

“...επαγγελματίες πωλητές, υψηλόβαθμα στελέχη και τεχνικοί είναι οι τρεις ειδικότητες όπου οι εργοδότες στην Ελλάδα δηλώνουν ότι αντιμετωπίζουν τη μεγαλύτερη δυσκολία για την κάλυψη των αντίστοιχων θέσεων εργασίας...”

στό αυτό είναι σημαντικά αυξημένο (+20 ποσοστιαίες μονάδες), σε σχέση με πέρυσι.

Οι κυριότεροι τομείς που επηρεάζονται αρνητικά από την “έλλειψη ταλέντου”, σύμφωνα με τους Έλληνες εργοδότες, είναι η ικανότητα εξυπηρέτησης πελατών (48%), η ανταγωνιστικότητα/παγωγικότητα (42%) και η ικανότητα για δημιουργικότητα και καινοτομία (30%).

«Η σημαντικότερη ίσως διαπίστωση των εργοδοτών, όπως προκύπτει από τη εφετινή έρευνα, είναι η επίπτωση που έχει η έλλειψη ταλέντου στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Συμπληρωματικά, στις στρατηγικές των εταιριών, το πρόβλημα απαιτεί μία αλλαγή νοοτροπίας, η οποία θα έρθει μόνο μέσα από τη συστηματική συνεργασία όλων των ενδιαφερόμενων μερών: της πολιτείας, των επιχειρήσεων, της εκπαιδευτικής κοινότητας, των ειδικών σε ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού και των ίδιων των ατόμων», σχολιάζει η Δρ. Βενετία Κουσία, Διευθύνουσα Σύμβουλος της ManpowerGroup.

Σε σύνολο περισσότερων από 38.000 εργοδοτών από 42 χώρες, το ποσοστό των εργοδοτών που δυσκολεύεται να βρει υποψηφίους με τα απαιτούμενα προσόντα για τη σωστή λειτουργία των επιχειρήσεών τους ανέρχεται στο

35%. Σε σχέση με πέρυσι, το ποσοστό καταγράφεται αυξημένο κατά 1 μονάδα και βρίσκεται στο υψηλότερο επίπεδο, από την έναρξη της κρίσης, το 2008. Τη μεγαλύτερη δυσκολία στην εύρεση κατάλληλων ατόμων αντιμετωπίζουν οι εργοδότες στην Ιαπωνία (85%), τη Βραζιλία (68%), την Ινδία (61%), την Τουρκία (58%) και το Χονγκ Κονγκ (58%).

Το ζήτημα της έλλειψης ταλέντου δείχνει να προβληματίζει ελάχιστα τους Ισπανούς (3%), Ιρλανδούς (3%), Νοτιο-αφρικανούς (6%), Ολλανδούς (9%) και Τσέχους (9%) εργοδότες.

Στην κορυφή της παγκόσμιας κατάταξης, με τις θέσεις που οι εργοδότες δυσκολεύονται περισσότερο να καλύψουν, βλέπουμε φέτος τις ίδιες ακριβώς ειδικότητες με το 2012: τους εξειδικευμένους τεχνίτες, τους μηχανικούς και τους επαγγελματίες πωλητές. Παγκοσμίως, το ποσοστό των εργοδοτών που θεωρεί ότι οι κενές θέσεις έχουν μέτρια έως υψηλή επίπτωση στην επιχειρηματική τους λειτουργία, αυξήθηκε στο 54% από 42%, που ήταν πέρυσι.

Αύξηση ασφαλιστρών

Νεότερα στοιχεία της Ένωσης των Ευρωπαϊκών Ασφαλιστικών Εταιριών (Insurance Europe) δείχνουν αύξηση στα συνολικά ασφαλιστρά της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς της τάξης του 1,6% σε σταθερές συναλλαγματικές ισοτιμίες για το 2012. Τα αρχικά στοιχεία του 2012 δείχνουν ότι τα συνολικά ασφαλιστρά ανήλθαν στα 1.114 δισ. ευρώ, αυξημένα σε σχέση με το 2011 που ανήλθαν στα 1.079 δισ. ευρώ.

Η ανάπτυξη που σημειώθηκε τη χρονιά 2012 αντανakλά τις αυξήσεις που έγιναν τόσο στον κλάδο ζωής όσο και στις γενικές ασφαλίσεις. Αρχικά στοιχεία δείχνουν ότι τα ασφαλιστρά ζωής, τα οποία αποτελούν το 60% των συνολικών ασφαλιστρών, κυμάνθηκαν στα 656 δισ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση περίπου 1% ενώ τα ασφαλιστρά των γενικών ασφαλίσεων κυμάνθηκαν στα 459 δισ. ευρώ, παρουσίασαν αύξηση 3%. Την προηγούμενη χρονιά τα συγκεκριμένα ποσά κυμάνθηκαν στα 639 δισ. ευρώ και στα 441 δισ. ευρώ αντίστοιχα.

Η παρουσία των εταιριών στο διαδίκτυο

Η πρόσβαση των ελληνικών επιχειρήσεων στο διαδίκτυο έχει πλέον φθάσει το 91%. Μία στις τέσσερις χρησιμοποιεί πια το Facebook και τα άλλα κοινωνικά δίκτυα για την προβολή της, ενώ ένα ανάλογο ποσοστό (24%) παρέχει στο προσωπικό της εταιρικές φορητές συσκευές ("έξυπνο" κινητό, τάμπλετ, λάπτοπ, κ.ά.), σύμφωνα με νέα έρευνα του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. Η μελέτη, που διεξήχθη στο πρώτο τρίμηνο του 2013, διαπίστωσε ότι οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα θεωρούν απαραίτητη τόσο τη χρήση όσο και την παρουσία τους στο διαδίκτυο.

Έξι στις δέκα εταιρίες ανεξαρτήτως μεγέθους (ποσοστό 61%) στην αρχή του 2013 είχαν δική τους ιστοσελίδα, προβάλλοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, ποσοστό το οποίο αγγίζει το 78% για τις επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από δέκα άτομα, ενώ μία στις δύο μικρότερες εταιρίες (ποσοστό 52,4%) έχει πια την ιστοσελίδα της.

Όσον αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο, το 2012 το 6,1% των επιχειρήσεων δέχτηκαν online παραγγελίες που αντιπροσώπευαν το 7,5% του συνολικού τζίρου τους. Το μεγαλύτερο ποσοστό (σχεδόν 40%) αφορούσε τον κλάδο ξενοδοχείων-εστίασης. Από την άλλη,



οι ελληνικές επιχειρήσεις έκαναν οι ίδιες ηλεκτρονικές παραγγελίες σε ποσοστό 12,5%, οι περισσότερες από τον κλάδο «επιστημονικών, επαγγελματικών και τεχνικών δραστηριοτήτων» (σχεδόν το 24%).

Οι ελληνικές εταιρίες, σύμφωνα με τη μελέτη, υστερούν σε σχέση με τις άλλες ευρωπαϊκές όσον αφορά την ηλεκτρονική μάθηση/εκπαίδευση (eLearning), προτιμώντας ακόμα τις πιο παραδοσιακές μεθόδους «πρόσωπο με πρόσωπο». Μόνο το 8% των εταιριών καταφεύγει στο Διαδίκτυο για την κατάρτιση του προσωπικού του, οι περισσότερες (ποσοστό 37,5%) από τον χρηματοπιστωτικό και ασφαλιστικό κλάδο.

Κίνδυνοι από πλημμύρες...

Εκθεση του του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης εκτιμά ότι η αξία των ακινήτων που βρίσκονται σε άμεσο κίνδυνο από τις πλημμύρες σε παγκόσμιο επίπεδο μέχρι το 2050, ανέρχεται στα 35 δισ. ευρώ. Η έκθεση που έχει τίτλο «Water Security for Better Lives», προβλέπει καταστροφές από τις

πλημμύρες τις επόμενες δεκαετίες στην Ευρώπη και καλεί τις κυβερνήσεις να επιταχύνουν τις προσπάθειές τους για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των συστημάτων διαχείρισης των υδάτων, ώστε να περιορίσουν τις επιπτώσεις. Μάλιστα σημειώνει ότι σχεδόν το 20% των ανθρώπων θα μπορούσαν να εκτεθούν σε πλημμύρες.

Διαφήμιση και καταναλωτές

Τις συστάσεις από φίλους και οικογένεια εμπιστεύεται περισσότερο το 84% των καταναλωτών ανά τον κόσμο σε σχέση με όλα τα υπόλοιπα μέσα διαφήμισης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα παγκόσμιας έρευνας της Nielsen για την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην διαφήμιση. Η διαδικτυακή έρευνα της Nielsen διεξήχθη σε 58 διαφορετικές χώρες, και συμμετείχαν πάνω από 29.000 καταναλωτές της Ευρώπης, της Ασίας, της Ωκεανίας, της Αμερικής και της Μέσης Ανατολής.

Σύμφωνα με την έρευνα, ενώ οι απόψεις αλλών καταναλωτών παραμένουν οι πιο αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης για ένα προϊόν, η διαφήμιση μέσω των εταιρικών ιστοσελίδων αναδείχθηκε σε δεύτερο πιο έμπιστο μέσο πληροφόρησης για το 2013. Το 2007 οι εται-

ρικές ιστοσελίδες κατείχαν την τέταρτη θέση με ποσοστό 60% και το 2013 ανήλθε στο 69%.

Τα παραδοσιακά μέσα, όπως η τηλεόραση, οι εφημερίδες και τα περιοδικά συνεχίζουν να θεωρούνται από τα πιο έμπιστα μέσα διαφήμισης. Η εμπιστοσύνη στις τηλεοπτικές διαφημίσεις αυξήθηκε από 56% το 2007 σε 62% το 2013, ενώ το 60% των ερωτώμενων σε παγκόσμια κλίμακα εμπιστεύεται την διαφήμιση στα περιοδικά, ποσοστό που παρουσίασε μια αύξηση 4 μονάδων σε σχέση με το 2007. Οι διαφημίσεις στις εφημερίδες είναι το μοναδικό μέσο διαφήμισης, το οποίο παρουσίασε μείωση 2 ποσοστιαίων μονάδων, από 63% σε 61%.

Οι μισοί καταναλωτές (48%) εμπιστεύονται τις διαφημίσεις στις μηχανές αναζήτησης, τις διαφημίσεις μέσω online βίντεο, καθώς και

μέσω ιστοσελίδων κοινωνικής δικτύωσης. Επίσης, αύξηση σημείωσε και το ποσοστό εκείνων που εμπιστεύονται τα διαδικτυακά banners, από 26% το 2007 σε 42% το 2013.

Το μέσο που μπορεί να επιλέξει σήμερα μια εταιρία προκειμένου να διαφημιστεί είναι μόνο ένα από τα συστατικά της επικοινωνίας προς τον καταναλωτή. Η επιλογή του κατάλληλου μηνύματος είναι ιδιαίτερα σημαντική για την απήχηση της μάρκας.

Το 47% των ερωτώμενων συμφώνησε ότι οι χιουμοριστικές διαφημίσεις είναι αυτές που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στους καταναλωτές, ενώ εξίσου μεγάλο αντίκτυπο, με διαφορά 1 ποσοστιαίας μονάδας, έχουν και οι διαφημίσεις, οι οποίες παρουσιάζουν ρεαλιστικές καταστάσεις, με τις οποίες ο καταναλωτής μπορεί να ταυτιστεί.

Τι θέλουν οι εργοδότες;

Η εμπειρία των τελευταίων τριών χρόνων έχει δείξει ότι οι συνθήκες στην αγορά εργασίας έχουν γίνει εξαιρετικά απαιτητικές τόσο από την πλευρά των εταιριών που προσπαθούν να εντοπίσουν τα ικανά και κατάλληλα στελέχη αλλιά και από την πλευρά των στελεχών που αναζητούν μια νέα θέση εργασίας μέσα σε αυτό το σύνθετο οικονομικό περιβάλλον.

Αυτό τονίζει σε άρθρο της η κ. Αναστασία Ιωακειμίδου, Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια, Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Ανθρώπινου Δυναμικού της KPMG, σημειώνοντας πως μόλις προβληματισμός από τους επικεφαλής των επιχειρήσεων και τους υπεύθυνους των τμημάτων Ανθρώπινου Δυναμικού είναι η δυσκολία που έχουν να βρουν τα στελέχη που χρειάζονται, τη στιγμή μάλιστα που υπάρχει αφθονία στελεχών στην αγορά λόγω της γενικότερης κρίσης.

Το παραπάνω οξύμωρο σχήμα, αναφέρει, μπορεί να αιτιολογηθεί σε πρώτο επίπεδο, εάν αναλογισθούμε πόσο απαιτητικοί έχουν γίνει οι ρόλοι και πόσο έχουν αλλιάξει οι ανάγκες μέσα

στους οργανισμούς. Οι εργοδότες, όταν αναζητούν στελέχη, πέρα από τα τυπικά προσόντα (σπουδές, πιστοποιήσεις κ.λπ.), τις εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις και ικανότητες, ψάχνουν πλέον συνεργάτες με συγκεκριμένη εμπειρία, από συγκεκριμένο κλάδο, με αποδεδειγμένη επιτυχία σε προηγούμενους εξ ίσου απαιτητικούς ρόλους. Χρειάζονται άτομα με διευρυμένες δεξιότητες σε περισσότερους του ενός τομείς.

Όμως, όπως σημειώνει, εκτός από το θέμα των δεξιοτήτων, οι εταιρίες δίνουν πια ιδιαίτερο βάρος και στο «ταίριασμα» του υποψήφιου με την κουλτούρα της εταιρίας. Και αυτό διότι, η άμεση επιτυχία με μετρήσιμα αποτελέσματα θεωρείται εκ των ων ουκ άνευ, ανεξάρτητα από το επίπεδο ιεραρχίας.

Δεν υπάρχουν πλέον περιθώρια ομαλής χρονικά ένταξης και προσαρμογής του νέου στελεχούς στο νέο ρόλο, στη νέα επιχείρηση, όπως επίσης, δεν υπάρχουν περιθώρια αποτυχίας μίας νέας πρόσληψης και από τις δύο πλευρές. Αυτό ισχύει σήμερα για όλους τους κλάδους καθώς επίσης και για όλες τις ειδικότητες και επίπεδα ιεραρχίας, τονίζει.

Φυσικές καταστροφές

Οι φυσικές και οι ανθρωπογενείς καταστροφές προκάλεσαν απώλειες της τάξης των 56 δισ. δολαρίων το πρώτο εξάμηνο του 2013, σε παγκόσμιο επίπεδο, σύμφωνα με μελέτη της Swiss Re. Οι απώλειες που αφορούν τον ασφαλιστικό κλάδο ξεπερνούν τα 20 δισ. δολάρια, με τις πλημμύρες να "ευθύνονται" για ζημιές 8 δισ. δολαρίων. Αυτό καθιστά το 2013 το δεύτερο πιο ακριβό έτος όσο αφορά τις απώλειες που προκλήθηκαν από τις πλημμύρες. Άλλες μεγάλες απώλειες που αφορούν στον ασφαλιστικό κλάδο κατά το πρώτο εξάμηνο του έτους, οι οποίες κόστισαν 1,8 δισ. δολάρια, προκλήθηκαν τον Μάιο από ανεμοστρόβιλους στις Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ ο κυκλώνας Oswald, που έπληξε την Αυστραλία τον Ιανουάριο δημιούργησε απώλειες του 1 δισ. δολαρίων, σύμφωνα με την έρευνα.



υγεία

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Το συσσίτιο οσπρίων...

Η στάση της Εταιρίας σε όλη τη διάρκεια της δοκιμασίας της Κατοχής ήταν σαφής και ξεκάθαρη. Διοίκηση κι εργαζόμενοι μοιράστηκαν από κοινού τις δύσκολες στιγμές. Τον Ιούνιο του 1941 η Διοίκηση αποφάσισε τη χορήγηση ενός μισθού ως «δανείου» στους υπαλλήλους, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις ανατιμήσεις των ειδών και την ακρίβεια της ζωής. Η ενίσχυση αυτή θα δοθεί, επίσης, τον Οκτώβριο του 1941 και τον Ιανουάριο του 1942 και θα εξακολουθήσει σε όλη τη διάρκεια της Κατοχής.

Το καλοκαίρι του 1942, ο δημός μαστίζει όλη τη χώρα, στην Αθήνα όμως η κατάσταση έχει λάβει διαστάσεις τραγωδίας. Ο Εδδηνικός δαός κι ανάμεσά του οι άνθρωποι της Εταιρίας, περνούν τις δυσκολότερες στιγμές του. Η Διοίκηση της Εταιρίας θα προχωρήσει στο πιο πρακτικό μέτρο που θα μπορούσε να λάβει κανείς εκείνη την εποχή: τη λειτουργία συσσιτίων.

Ως εμπνευστής και εισηγητής αδρά κι εκείνος που υλοποίησε την προσπάθεια φέρεται ο Διευθυντής της Εταιρίας Λυκούργος Κανάρης. Καταμετρά τις ανάγκες και δοκιμάζει με ακρίβεια: περίπου 70 υπάλληλοι, 50 σύζυγοι και παιδιά, σύνολο 120 στό-

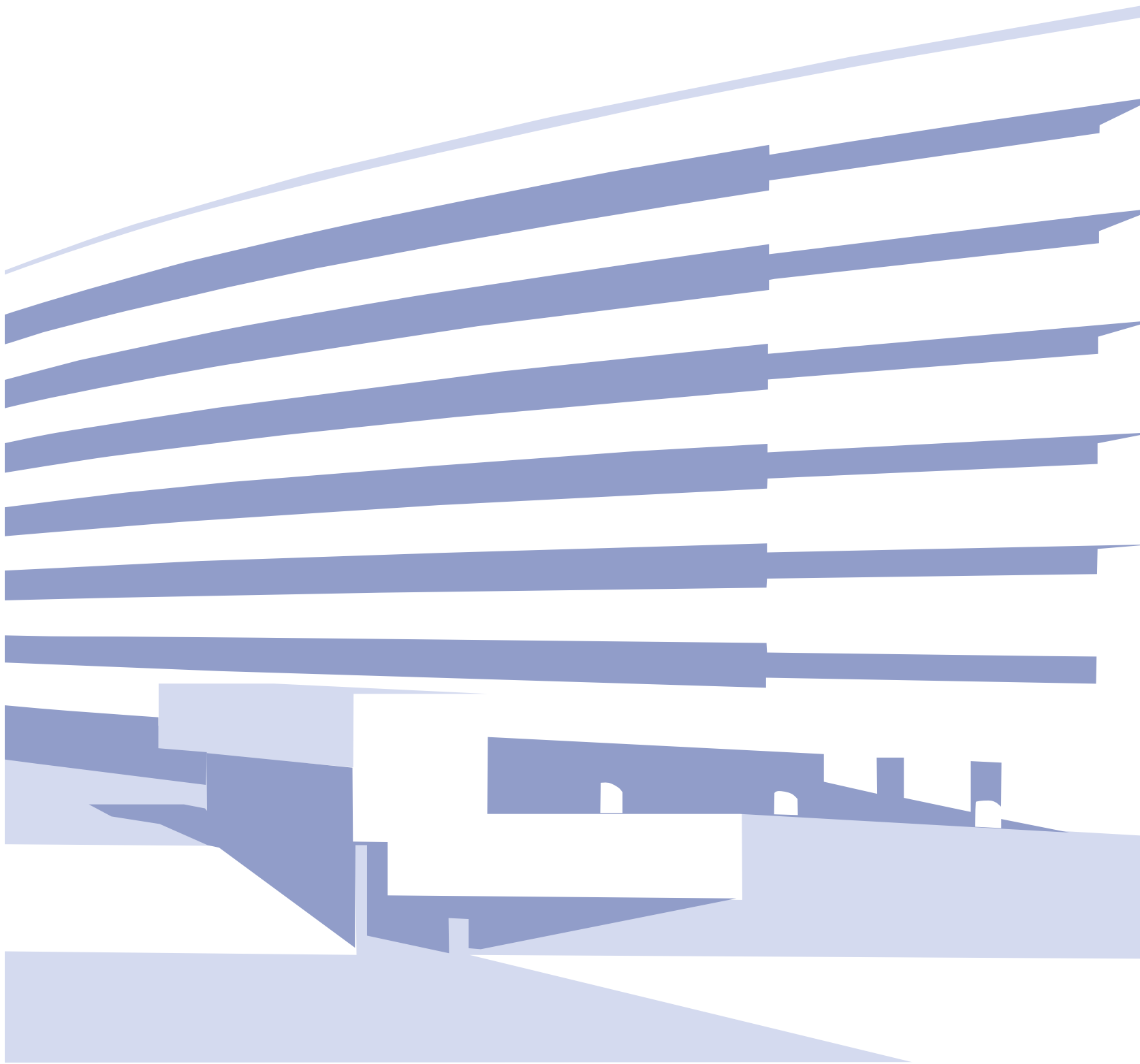


ματα. Μια μερίδα φαγητό χρειάζεται 40 δράμια όσπρια και 5 δράμια λάδι. Κόστος της μερίδας 800 κατοχικές δραχμές του 1942. Με 95.000 δρχ. περίπου, θα μπορούσαν οι 120 άνθρωποι να φάνε μια φορά την ημέρα! Και δεν ήταν λίγο να τρως μια φορά την ημέρα στην Αθήνα της Κατοχής! Από τις 95.000 δρχ., τις 75.000 δρχ. θα κατέβαλλε η Εταιρία και τις 20.000 δρχ. συνολικά οι υπάλληλοι, επωμιζόμενοι από το μισθό τους ένα μέρος των εξόδων. Έτσι οργανώθηκε το συσσίτιο για το προσωπικό της Εθνικής Ασφαδιστικής στην Κατοχή.

Η αγορά των απαραίτητων οσπρίων, λαδιού και καύσιμης ύλης για ένα εξαμηνιο κόστιζε γύρω στα 15 εκατ. δρχ. κι αφού εξασφαλίστηκαν, το σχέδιο τέθηκε σε εφαρμογή. Όπως φαίνεται από τις εγγραφές στα αντί-

στοιχα βιβλία, το συσσίτιο λειτουργούσε κανονικά τόσο στην Αθήνα όσο και στη Θεσσαδική έως το 1944.

Όσο βαρύ κι αν υπήρξε το τίμημα σε βάρος της περιουσίας της Εθνικής Ασφαδιστικής, ήταν ελάχιστο αφού τα συσσίτια και τα «δάνεια» έσωσαν, κυριολεκτικώς, ανθρώπινες ζωές...



No

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

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

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

...για πάντα