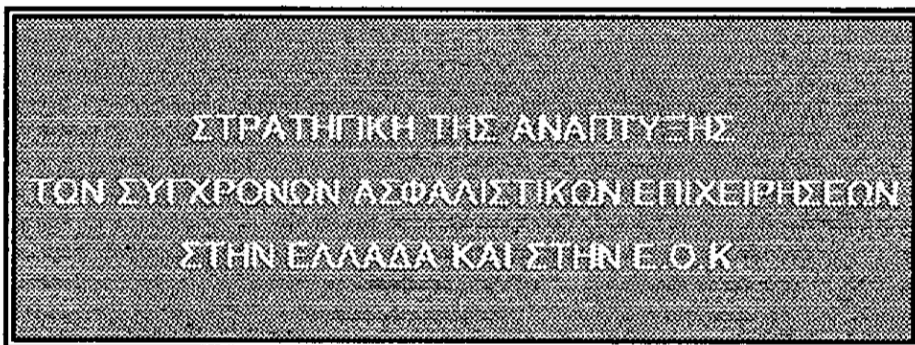


Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



Πτυχιακή εργασία:  
Παπακυριαζής Ευστάθιος  
Μουρτζούκου Ευτυχία

Επιβλέπων:  
Παπακωνσταντινίδης  
Λεωνίδας

ΠΑΤΡΑ  
ΜΑΡΤΙΟΣ 1995



ΑΡΙΘΜΟΣ	1637
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	1
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ .....	3

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

1. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ .....	7
1.1. Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ Ι.Α .....	8
1.2. Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ Ι.Α .....	9
2. Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ .....	10
2.1. Η ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΑ .....	11
3. ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ Ι.Α .....	12
3.1. ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ Ι.Α .....	14
3.1.1. Απελευθέρωση των ασφαλίσεων .....	15
3.1.2. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσεων .....	16
3.2. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ .....	19

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1. Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ .....	21
2. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΜΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ .....	24
3. MARKETING	
3.1. Η ΘΕΣΗ ΚΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ .....	27
3.2. ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΖΙΚΟ MARKETING ΣΤΟ MARKETING ΕΠΙΛΟΓΗΣ .....	29
4. ΤΑ ΚΛΕΙΔΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΣΤΟ MANAGEMENT .....	35

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

1. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ .....	39
2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΜΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΕΠΑΡΚΕΣ; .....	41
3. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΟΥΝ .....	45
4. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΣΗΜΕΡΑ .....	46
4.1. Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΑΝ ΜΕΣΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΗ ΔΕΚΑΕΤΙΑ ΤΟΥ '90 .....	48
5. Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ .....	49
5.1. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ .....	53

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ

1. ΟΡΟΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ .....	55
2. Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΑΝΘΡΩΠΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ .....	58
3. Ο ΕΛΛΗΝΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΧΩΡΩΝ .....	59
4. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ ΣΕ ΜΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΕΜΑΤΗ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΔΥΣΑΡΕΣΤΕΣ ΕΚΠΛΗΞΕΙΣ .....	60
5. Ο ΔΥΝΑΜΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΓΥΝΑΙΚΑΣ ΣΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΧΩΡΟ .....	61
6. ΤΡΕΙΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ .....	63

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ**  
**ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**  
**ΣΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

<b>1. ΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b> <b>ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΥΣ .....</b>	<b>65</b>
<b>1.1. ΓΕΡΜΑΝΙΑ</b>	
1.1.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας .....	68
1.1.2. Επιδράσεις στα προσόντα των υπαλλήλων .....	71
1.1.3. Επιδράσεις στους πελάτες .....	72
<b>1.2. ΓΑΛΛΙΑ</b>	
1.2.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας .....	73
1.2.2. Έλεγχος της εργασίας και του προσωπικού .....	75
1.2.3. Επιδράσεις στο εργασιακό περιβάλλον .....	75
1.2.4. Επιδράσεις στα προσόντα και στην αμοιβή των υπαλλήλων	76
1.2.5. Επιδράσεις στους πελάτες .....	77
<b>1.3. ΙΤΑΛΙΑ</b>	
1.3.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασία.	77
1.3.2. Φόρτος εργασίας, περιεχόμενο εργασίας και επίπεδο προσόντων .....	79
1.3.3. Εργασιακό περιβάλλον .....	81
1.3.4. Η διαδικασία της εισαγωγής νέων τεχνολογιών .....	82
1.3.5. Επιδράσεις στους πελάτες.....	83
<b>1.4. ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ</b>	
1.4.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας Η διαδικασία εισαγωγής.....	83
1.4.2. Επιδράσεις στην επιβάρυνση από την εργασία και στο περιεχόμενο της εργασίας .....	84
1.4.3. Η επίδραση στη διδασχή της εργασίας και τον έλεγχο εργασίας.....	87
1.4.4. Επιδράσεις στα προσόντα των υπαλλήλων .....	87
1.4.5. Αποτελέσματα μιας μελέτης περιπτώσεως .....	89
1.4.6. Επιδράσεις στους πελάτες .....	91

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

### ΕΟΚ - ΕΛΛΑΔΑ

1. ΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΟΚ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	92
2. ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ .....	94
2.1. ΠΩΣ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ .....	95
3. ΕΝΙΑΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ .....	97
3.1. ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΣΗΓΗΣΗ .....	97
3.2. ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ .....	98
3.2.1. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσεων κατά ζημιών .....	98
3.2.2. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσεων ζωής .....	99
4. ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ .....	104
4.1. Πώς βλέπουμε να εξελίσσονται τα Ασφαλιστικά Προϊόντα σε σχέση με τις υπάρχουσες και υπό διαμόρφωση ανάγκες του κοινού; .....	106
4.2. Ποιός ο ρυθμός προσαρμογής της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς; Υπάρχουν κακώς κείμενα; .....	107
4.3. Ποιό το μέλλον - και εάν διαφέρει - των δύο τομέων Ασφαλιστικών Εταιριών υπό κρατικό και μη έλεγχο;.....	109
5. ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥΝ ΤΟ 52% ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ .....	110
5.1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ .....	112
6. ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ FORUM.....	114
6.1. Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΓΟΡΑ ΟΠΩΣ ΤΗΝ ΕΙΔΑΝ ΟΙ ΣΥΝΕΔΡΟΙ ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ.....	114
6.1.1. ΓΕΡΜΑΝΙΑ .....	116
6.1.2. ΑΥΣΤΡΙΑ .....	116
6.1.3. Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ .....	116
6.1.4. ΕΟΚ .....	117
6.1.5. ΓΑΛΛΙΑ .....	117
6.1.6. ΗΠΑ .....	117

6.2. ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ .....	118
6.3. ΑΝΟΔΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΖΩΗΣ ΔΙΕΘΝΩΣ .....	119
6.3.1. Κάρτα νοσηλείας και ελληνική πραγματικότητα .....	120
7. ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΥΟΙΩΝΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 1994.....	121
7.1. Η ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΚΛΑΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	122

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ

### ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

1. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ .....	123
2. ΤΡΑΠΕΖΟ-ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ	
Οι συγχωνεύσεις που σαρρώνουν την Ευρώπη .....	130
3. ΝΕΟ "ΚΥΜΑ" ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ .....	132
3.1. ΤΙ ΩΘΕΙ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΝΑ ΔΙΕΙΣΔΥΣΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ .....	133
3.2. ΤΙ ΩΘΕΙ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΝΑ ΣΥΝΔΕΘΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ .....	135
3.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ .....	138
3.4. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΧΩΡΟ Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΙΑΝΖΚΑΙ ΤΗΣ DRESNER BANK .....	140
3.5. ΝΟΜΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΕΞΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ .....	141
4. ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ .....	143
4.1. ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ .....	145
5. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ECU .....	147
5.1. ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ .....	151
6. ΚΕΦΑΛΑΪΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ .....	153

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΟΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ .....	155
ΕΠΙΛΟΓΟΣ .....	166

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το αντικείμενο της πτυχιακής εργασίας με το οποίο ασχοληθήκαμε, αναφέρεται στην Στρατηγική της Ανάπτυξης των Σύγχρονων Ασφαλιστικών Εταιριών στην Ελλάδα και στην ΕΟΚ.

Προσπαθήσαμε να καταγράψουμε όσο το δυνατόν καλύτερα τις δραστηριότητες των Ασφαλιστικών Εταιριών -τόσο των Ελληνικών όσο και των Ευρωπαϊκών- που σαν στόχο έχουν την κατάκτηση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς και την προσπάθεια προσαρμογής των προϊόντων τους σύμφωνα με τις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες του καταναλωτικού κοινού. Τα θέματα που αναπτύξαμε αφορούν την αναγκαιότητα του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης, τον οικονομικό και κοινωνικό της ρόλο και το μέλλον της.

Επίσης, αναλύσαμε τη στρατηγική που ακολουθούν μέσω των αρχών της Διοίκησης, την εκπαίδευση για τη δημιουργία επαγγελματικά σωστών Ασφαλιστικών Συμβούλων που αντιπροσωπεύουν την εικόνα της εταιρίας και γενικότερα του θεσμού. Καθώς, επίσης, και τα τεχνολογικά μέσα που χρησιμοποιούν για την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων, όσον αφορά την καλύτερη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, προς το καταναλωτικό κοινό. Ακολουθεί μια σύγκριση του ασφαλιστικού συστήματος μεταξύ ΕΟΚ και Ελλάδας καθώς και μια τάση που δημιουργείται μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιριών προς συγχώνευση με σκοπό μεγαλύτερης διεύρυνσης του πελατολογίου. Τέλος, πραγματοποιήσαμε μία Έρευνα Αγοράς, μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών στην περιοχή της Πάτρας, για να διαπιστώσουμε κατά πόσο οι Εταιρίες είναι έτοιμες να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της αγοράς και για να ολοκληρώσουμε τα συμπεράσματα της όλης μελέτης μας.

Ασφάλιση είναι ο μηχανισμός ο οποίος στηρίζεται στην εξισορρόπηση των κινδύνων, οι οποίοι, ενώ απειλούν όλα τα αγαθά ή όλα τα πρόσωπα, πραγματοποιούνται τελικά σε μερικά μόνο από αυτά. Με την ασφάλιση δημιουργείται "κοινωνία κινδύνων" και με την καταβολή εκ των προτέρων (προκαταβολή) από τον καθένα μίας μικρής συνεισφοράς (ασφάλιστρου), είναι δυνατόν να επιμεριστεί το βάρος των ζημιών που θα προκληθούν.

Αλληπάλληλες και βαθιές υπήρξαν οι τομές στον παγκόσμιο οικονομικό χώρο κατά τις πέντε τελευταίες δεκαετίες. Ο ρυθμός και η δομή της ζωής άλλαξαν, οι επιστημονικές επιτεύξεις πολλαπλασιάστηκαν, η τεχνολογία σημείωσε μοναδική πρόοδο, νέες απαιτήσεις δημιουργήθηκαν και νέα δεδομένα συνθέτουν τη μορφή του σημερινού κόσμου.



Μέσα στο διάστημα αυτό η ιδιωτική ασφάλιση σαν οικονομικός και κοινωνικός θεσμός λαμβάνει μια διάσταση διαφορετική. Σ' αυτό συντελούν πολλοί λόγοι:

- η ύπαρξη των κινδύνων
- η άνοδος του βιοτικού επιπέδου του μέσου ατόμου
- το πολυσύνθετο των οικονομικών αναγκών
- η εμφάνιση νέων μέσων μεταφοράς και επικοινωνίας
- η πρόοδος του εμπορίου
- οι τεχνολογικές εξελίξεις κ. ά.

Άλλωστε, ο θεσμός της ιδιωτικής ασφάλισης εμφανίζεται και ευδοκμεί σε χώρους οικονομικά, τεχνολογικά, πολιτικά και κοινωνικά προηγμένους, καλείται δε, λόγω της φύσεώς του, να παρακολουθεί το "βηματισμό" μιας χώρας, να συντονίζεται και να συμμορφώνεται προς τις εκάστοτε πολύμορφες απαιτήσεις της.

Είναι, λοιπόν, τουλάχιστον αξιοπερίεργο το γεγονός ότι δεν έχει ακόμα τονιστεί επαρκώς η βαρύνουσα θέση της ιδιωτικής ασφαλίσεως στην γενικότερη λειτουργία μιας Εθνικής Οικονομίας, ούτε έχει γίνει κοινά αντιληπτό η σημασία της ενεργούς συμμετοχής της στην οικονομική δραστηριότητα ενός ανεπτυγμένου ή υπό ανάπτυξη κράτους.

Μέχρι σήμερα μία μόνο πλευρά του πρίσματος "ιδιωτική ασφάλιση" είχε υπογραμμιστεί: ότι δηλαδή η ιδιωτική ασφάλιση προστατεύει τα οικονομικά συμφέροντα, αμβλύνει τις δυσμενείς οικονομικές επιπτώσεις από την επέλευση των κινδύνων, διασφαλίζει, τέλος, τα άτομα σαν οικονομικές οντότητες. Με βάση την αντίληψη αυτή λειτούργησε επί πολλές δεκαετίες και αλλού και στη χώρα μας η Ασφαλιστική Αγορά.

## ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η ιδέα της ασφάλισης δεν είναι νέα. Έχει την ίδια ηλικία με τον πολιτισμό μας. Ξεκίνησε με τη μορφή της αλληλοβοήθειας και ακολουθώντας τον πολιτισμό, διαμορφώθηκε εξελικτικά σε θεσμό που σήμερα διαδραματίζει βασικό ρόλο, σε όλους τους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας και σε όλους τους κλάδους της σύγχρονης κοινωνίας.

Ασφαλιστικές περιπτώσεις με την πρωτόγονη μορφή της αλληλοβοήθειας στη διαδρομή των αιώνων συναντάμε πολλές. Πρώτες μορφές ασφαλιστικών συμφωνιών εμφανίζονται στη Βαβυλώνα γύρω στα 2-3000 χρόνια προ Χριστού, μεταξύ των μεταφορέων εμπορευμάτων λόγω των κινδύνων στα ταξίδια, όταν αυτοί δεν ήταν υπεύθυνοι για τα εμπορεύματα των εμπόρων καθ' οδόν. Άλλη μορφή ασφάλισης εμφανίζεται στην Αίγυπτο με την κατασκευή των πυραμίδων, όπου οι εργάτες είχαν σχηματίσει ένα είδος ταμείου αλληλοβοήθειας, για αυτούς που τραυματιζόνταν ή σκοτώνονταν κατά την εργασία.

Η πρακτική των ασφάλειών ζωής άρχισε με τους Αιγύπτιους και στη συνέχεια με τους Έλληνες, σαν θρησκευτική κοινωνική συνεισφορά για έξοδα κηδείας, σύμφωνα με τα έθιμά τους, όπου πλήρωναν μια εισφορά. Τη συνήθεια αυτή κληρονόμησαν και οι Ρωμαίοι όχι όμως σαν υποχρεωτική αρχή, αλλά σαν κοινωνική ανάγκη, όπου καθένας έπρεπε να έχει αποταμιεύσει ή συνολικά ή ατομικά, οικονομικά έξοδα για τις τελευταίες του μέρες και την ταφή του. Οι Ρωμαίοι είχαν αναπτύξει πίνακες που επεξεργάζονταν εισφορές και παροχές ή συντάξεις στους μετέχοντες σε αυτά τα προγράμματα, τα οποία συνεχίζονται και σήμερα κατά κάποιον τρόπο.

Στους νόμους του Σόλωνα, συναντάμε τις λεγόμενες "ερανικές επιτροπές" που πήραν και τη συγκροτημένη μορφή σωματείων (εταιριών) με κυριότερο σκοπό την αλληλοβοήθεια στα μέλη τους.

Μια άλλη υποτυπώδη μορφή ασφάλισης, συναντάται στην εποχή των Φοινίκων και πρώτων Ελλήνων ναυτικών, που δημιούργησαν με κοινά έξοδα τις λεγόμενες "νηπομπές" για την ασφάλεια των θαλάσσιων μεταφορών τους και έβαλαν από τότε τη βάση για συνεισφορά σε περίπτωση "γενικής αβαρίας". Οι Ρωμαίοι αργότερα συνέχισαν και τις επισημοποίησαν με συμβόλαια, όπως είναι τα γνωστά θαλασσίων κινδύνων, φωτιάς, κλοπής, καταστροφής (εμπορευμάτων, σκαφών).

Μπορεί να λεχθεί ότι οι ρίζες του ασφαλιστικού δικαίου βρίσκονται στο "Ναυτικό" των αρχαίων Αθηναίων ή το λεγόμενο ναυτοδάνειο. Το ναυτοδάνειο το

ξεχώριζαν σε ετερόπλου, όπου ο δανειστής, διακινδύνευε τα λεφτά του μόνο για τη μεταφορά των εμπορευμάτων του από ένα λιμάνι σε άλλο και σε αμφοτερόπλου, όπου ο δανειστής διακινδύνευε τα χρήματα του για ένα ταξίδι από λιμάνι σε λιμάνι με επιστροφή. Ο Δημοσθένης, ο Ανδροκλής, ο Ναυσικράτης κ.α., αναφέρονται στο ναυτοδάνειο, το οποίο είναι σαν το σημερινό ασφάλιστρο για την κάλυψη των θαλασσίων κινδύνων.

Στην Γερμανία, με τις λεγόμενες "συντεχνίες" οργανώθηκε στον 7ο αιώνα η αμοιβαία συνδρομή για ζημιές από φωτιά ή από ναυάγια ενώ στον 15ο αιώνα σχηματίστηκαν τα κανονικά ασφαλιστικά ταμεία για την πληρωμή των ζημιών από πυρκαγιά.

Τον 11ο αιώνα το εμπόριο πήρε άλλες διαδικασίες μέσω των πλοίων και διακίνηση των εμπορευμάτων. Τον 15ο αιώνα η Αγγλία γίνεται κέντρο διεθνών ναυτιλιακών ασφαλιστικών γραφείων. Τον 16ο αιώνα ειδικό δικαστήριο αποφασίζει σε διαφορές, που ανέκυπταν για ασφαλιστικές ναυτιλιακές υποθέσεις, ενώ ειδικές υπηρεσίες οργάνωναν και έγραφαν ειδικά προγράμματα (συμβόλαια). Τον 17ο αιώνα συγκεντρώθηκαν στο Λονδίνο (κόμβος ναυτιλιακών εμπορικών σχέσεων) μεγάλα γραφεία εμπειρογνομόνων, όπου μεθόδευσαν συλλογικά, συγκέντρωσαν ενδιαφέρουσες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των θαλάσσιων μεταφορών.

Ο Ε. LLOYDS ιδιοκτήτης ενός καφεενείου το οποίο στη συνέχεια το μετέτρεψε σε γραφείο, έγινε πρώτος πληροφοριοδότης όλων των ενδιαφερομένων ασφαλιστών. Μέχρι σήμερα το γραφείο, που ίδρυσε τότε, έχει τη διασημότητα στη πρωτοπορία, στις πληροφορίες και σε όλους τους τομείς σ' όλο τον κόσμο των ασφαλιστών ιδιαίτερα δε στο ναυτιλιακό τομέα. Είναι δε γνωστό σαν ένωση Ασφαλιστών Lloyds Λονδίνου. Στην Αγγλία, μετά τη μεγάλη φωτιά του Λονδίνου το 1666, ιδρύεται η πρώτη ιδιωτική πυρασφαλιστική εταιρία, η οποία το 1705 μετατράπηκε σε μετοχική με το όνομα " PHOENIX ".

Στον 18ο αιώνα, ανακαλύφθηκε ο νόμος των μεγάλων αριθμών, που βοήθησε στην εξαγωγή χρήσιμων πορισμάτων και από το συνδυασμό της πείρας των ταμείων αλληλοβοήθειας, της εξέλιξης του δικαίου και της τελειοποίησης της αναλογιστικής επιστήμης, γεννήθηκε η ασφάλιση.

Στην Τεργέστη, το 1889, ιδρύθηκε η πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρία, η " SOCIETA GRECA D' ASSICURASION ". Το 1857 άρχισε τις εργασίες του στην Πάτρα ο "ΦΟΙΝΙΞ", το 1869 ο " ΑΡΧΑΓΓΕΛΟΣ ", το 1918 ιδρύθηκε η " ΝΕΑ ΓΡΑΙΚΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ", το 1919 ιδρύθηκε η "ΚΙΝΔΥΝΑΣΦΑΛΕΙΑ στην Κωνσταντινούπολη. Από το 1919 μέχρι σήμερα αριθμούμε εκατόν πενήντα έξι ασφαλιστικές εταιρίες στην Ελλάδα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Από τη στιγμή που έρχεται στη ζωή ο άνθρωπος και κατά τη διαδρομή του βίου του παρατηρείται και η φυσιολογική επιθυμία της ικανοποίησης των βραχυπρόθεσμων ή μακροπρόθεσμων αναγκών επιβίωσης. Όπως είναι γνωστό, ο κάθε άνθρωπος σε όλη του τη ζωή είναι εκτεθειμένος σ' ένα κόσμο από κινδύνους, οι οποίοι (κίνδυνοι) είναι θεμελιώδους σημασίας και καθορίζουν την προσωπική, οικογενειακή, οικονομική και συναισθηματική του ύπαρξη και τη ζωή του γενικότερα. Η ύπαρξη των απειλών κατά της ζωής, των προθέσεων, εκδηλώσεων και σχεδίων του ανθρώπου από τους κινδύνους επέβαλαν τη δημιουργία και ανάπτυξη των ασφαλίσεων.

Κατά συνέπεια, αν η ζωή και τα αγαθά των ανθρώπων δεν απειλούνται, δε θα υπήρχε προβληματισμός ή ανάγκη και κατά συνέπεια θα ήταν αδιανόητη η ασφάλιση. Οι κίνδυνοι είναι συνυφασμένοι και αναπόσπαστο στοιχείο της ζωής του ανθρώπου, απειλούν σαν σκιά τις δραστηριότητες και την υπόστασή του και επιδρούν αναπόφευκτα στην όλη διαμόρφωση της οικονομίας του. Τα κύρια στοιχεία αναφέρονται στο γεγονός ότι, κανείς δεν μπορεί να προσδιορίσει στους περισσότερους κινδύνους αν ποιοι και πότε θα πραγματοποιηθούν, και τι συνέπειες μπορεί να προξενήσουν, π.χ. θάνατο, σωματικές βλάβες ή προσωπικές, οικογενειακές, οικονομικές, ψυχολογικές ή υλικές ζημιές στο ίδιο το άτομο ή σε τρίτους, που έχει άμεση σχέση ή ευθύνεται απέναντί τους.

Ο άνθρωπος, για να αποφύγει τις καταστρεπτικές συνέπειες που προξενούν οι περιστοιχίζοντες αυτόν κίνδυνοι, απευθύνεται, αν δεν μπορεί να τα καταφέρει μόνος του, σε οργανωμένες επιχειρήσεις, που παρέχουν ασφαλιστικές καλύψεις. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις είναι οι μόνες, που προσφέρουν ιδιάζουσας φύσης ασφαλιστικές υπηρεσίες και ο κύριος σκοπός τους είναι να μειώσουν (ελαχιστοποιήσουν) τις οικονομικές συνέπειες, που μπορεί να υποστεί κάποιος ή κάποιοι, αν πραγματοποιηθεί ο κίνδυνος σε μια ομάδα ή ομάδες ανθρώπων. Στην ατομιστική καπιταλιστική οικονομία και λόγω της άκρατης ροπής προς την ατομική ιδιοκτησία του αιώνα μας, ο άνθρωπος για να εξασφαλίσει τα αγαθά του και αποκαταστήσει τις βλάβες ή ζημιές, που ενδέχεται να του συμβούν, και να ελαφρύνει τις συνέπειες, ενεργεί "πράξη ασφαλείας" (ασφάλιση) δια μέσου είτε της δημόσιας, είτε της ιδιωτικής ασφαλιστικής πρωτοβουλίας, όπου ο ενδιαφερόμενος

συμβάλλεται με τον ασφαλιστή, ο οποίος βασίζεται στο νόμο του μεγάλου αριθμού περιπτώσεων, το νόμο της πιθανότητας της επέλευσης του κινδύνου κ.α.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες τελευταία παρουσιάζουν τεράστια δράση και εξειδίκευση. Αναπτύχθηκε δε η τεχνοκρατοοικονομική δομή τους σε τέτοιο ζηλευτό επίπεδο, ώστε σήμερα να αποτελούν και να προσφέρουν ιδιάζουσα, αυτοτελή και ιδιότυπη υπηρεσία, που απαιτεί και συνδυάζει πληθώρα συγκλινουσών γνώσεων θεωρίας, πρακτικής, εμπειρίας, εξειδίκευσης, και άλλων παραμέτρων.

Οι ασφάλισεις διακρίνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες: Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει τις ασφάλισεις, που επιβάλλει το κράτος (κάθε κράτος) στους πολίτες του και καλούνται **κοινωνικές ασφάλισεις** και ασφαλίζουν κυρίως τη ζωή, την ικανότητα για εργασία ανάλογα με την περίπτωση, προσφέροντας εισόδημα εξ αιτίας ατυχήματος, ασθένειας, νοσοκομειακή περίθαλψη, σύνταξη εξ αιτίας αναπηρίας, γήρατος ή χηρείας κ.α. Η δεύτερη κατηγορία είναι οι οργανωμένες και εξειδικευμένες ασφαλιστικές ιδιωτικές ή και δημόσιες επιχειρήσεις, οι οποίες θα μας απασχολήσουν τόσο από νομικής όσο και οικονομικοτεχνοκρατικής άποψης. Ο κλάδος ζωής των προσωπικών ατυχημάτων είναι το άλλο σκέλος της κοινωνικής ασφάλισης.

Η οικονομία του ανθρώπου δεν εξαντλείται στην προσωπική του μόνο προσπάθεια να ικανοποιήσει δηλαδή τις άμεσες ανάγκες, που τον απασχολούν ή προβληματίζουν αυτόν τον ίδιο ή την οικογένειά του. Αντίθετα ο άνθρωπος προνοεί και φροντίζει για το μέλλον του, τα αγαθά του και προσπαθεί να εξασφαλιστεί από το ενδεχόμενο των δυσμενών συνεπειών από τους κινδύνους, που τον απειλούν και αυτό είναι κατάσταση της οργανωμένης κοινωνίας και της εξέλιξης των τεχνικοοικονομικών επιστημών και του πολιτισμού γενικότερα. Καταβάλλεται προσπάθεια εξασφάλισης του μέλλοντος, με πρόσθετη εργασία, αποφυγή υπέρμετρης κατανάλωσης αγαθών ή διασκεδάσεων για το παρόν και αυτά όλα μαζί συνιστούν την αρχική μορφή αποταμίευσης.

Η πρόνοια, όμως, για το μέλλον δεν μπορεί να γίνει μόνο από το άτομο, γιατί δεν μπορεί να καλύψει όλες τις παρούσες ή μελλοντικές ανάγκες του ταυτόχρονα από τη δουλειά του, αλλά ούτε η εργασία του και πολλά από τα αγαθά του μπορούν να αποταμιευθούν ταυτόχρονα για μελλοντική χρήση. Εδώ κρίνεται σκόπιμη η διάκριση μεταξύ αποταμίευσης και ασφάλισης. Η βασικότερη διαφορά μεταξύ της ασφάλισης και της αποταμίευσης είναι ότι η ασφάλιση εμφανίζεται σαν μια οργανωμένη και ιδιότυπα εξειδικευμένη μορφή συλλογικής προστασίας και αναλαμβάνει τη διατήρηση ή δημιουργία μιας οικονομικής κατάστασης ή γεγονότων, δηλαδή την προστασία των ανθρώπων από τη λεγόμενη "κοινωνία κινδύνων" πράγμα που δεν αναλαμβάνει και στερείται η αποταμίευση.

Κατά συνέπεια πρέπει να γίνει πλατιά κατανοητό ότι όση χρησιμότητα και αναγκαιότητα έχει η αποταμίευση για μελλοντικές ανάγκες για κάθε άτομο, επιχείρηση ή κοινωνία, άλλη τόση και περισσότερη ανάγκη υπάρχει και για τους ίδιους φορείς να στραφούν και να συνειδητοποιήσουν την ιδιωτική ασφάλιση, τόσο για τις προσωπικές όσο και τις εμπράγματες σχέσεις τους και τα συμφέροντά τους. Αυτός είναι ο λόγος, όπου οι κυβερνητικές πολιτικές των αναπτυγμένων χωρών βασίζονται και βοηθούν αμέριστα με διάφορα μέσα και προγράμματα, την εκστρατεία διαφώτισης του κοινού, την ανάπτυξη, διάδοση και εμπέδωση της "ασφαλιστικής συνείδησης", που δυστυχώς στη χώρα μας είναι πενιχρή.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες γιγαντώνονται με την πάροδο του χρόνου και δεν είναι βέβαιοι άμοιροι επικρίσεων για τις διάφορες εκδηλώσεις και εργασίες, όπως επίσης και για τον οξύ ανταγωνισμό μεταξύ τους, που προκαλείται εξ αιτίας των τεράστιων συμφερόντων που τις διακρίνουν.

## 1. Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Ποιός επιχειρηματίας θα διακινδύνευε να κάνει επενδύσεις, που θα μπορούσαν να καταστραφούν από τη μια μέρα στην άλλη ή ποιός θα ασχολιόταν με τεχνολογικές έρευνες αν φοβόταν τις καταστρεπτικές συνέπειες και ευθύνες αν δεν ήταν ασφαλισμένος;

Ποιός θα κατασκεύαζε πλοία, αεροπλάνα, γέφυρες, θεώρατα κτίρια, εργοστάσια αν δεν ήταν επαρκώς ασφαλισμένος ;

Αυτές οι σκέψεις δίνουν χαρακτηριστικά την τεράστια έκταση και την ανυπολόγιστη σημασία της ασφάλισης. Πραγματικά η ασφάλιση είναι μια σημαντικότερη λειτουργία. Καλύπτει μια βασική ανθρώπινη ανάγκη : το αίσθημα της "ανασφάλειας " και προσφέρει ένα ανθρώπινο αγαθό τη "σιγουριά ". Όσο περισσότερο αναπτύσσεται η οικονομία και η τεχνολογία τόσο μεγαλύτερη σημασία αποκτά η ιδιωτική ασφάλιση.

Η εκβιομηχάνιση, οι μεγάλες πόλεις , η κινητικότητα, ο αυτοματισμός, η πολυτέλεια Ζωής, το αναγκαίο εισόδημα, τα ιδιωτικά εισοδήματα, η εμφανής παρουσία πολλών φυσικών ή τεχνικών κινδύνων, η ανασφάλεια των περουσιακών στοιχείων, τα λάθη και οι παραλείψεις των επαγγελματιών, τα αδικήματα, η συνεχής ανάπτυξη της οικονομίας, της επιστήμης και της τεχνολογίας επιβάλλουν την ασφαλιστική κάλυψη των κινδύνων.

Μόνο η μεγάλη έκταση των κινδύνων από τα φάρμακα οδήγησε στη σύσταση κοινοπραξίας πολλών ασφαλιστικών εταιριών για την ασφάλιση της αστικής ευθύνης από φάρμακα (ευθύνη των φαρμακοβιομηχανιών προς τρίτους). Μόνο η

ασφάλιση ενός νέου φαρμάκου αγγίζει συχνά το ποσό των 150 εκ. δολαρίων. Τελευταία η ΕΟΚ, μελετά την ασφάλιση της "Αντικειμενικής ευθύνης του προϊόντος" δηλαδή την καθιέρωση ευθύνης χωρίς τη διαπίστωση βαριάς ή ακόμα και ελαφράς αμέλειας. Αυτό το θέμα θα δημιουργήσει τεράστιες νέες ασφαλιστικές ανάγκες. Η ασφάλιση των πλοίων και των γεωτρύπανων για πετρελαιοκηλίδες, των πυρηνικών δοκιμών και αντιδραστήρων, επιτείνουν κάθε μέρα και περισσότερο τη δυναμική οργανωμένη ασφαλιστική παρουσία.

### 1.1. Ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η ιδιωτική ασφάλιση εκ των πραγμάτων είναι βασική συστατική λειτουργία της οικονομικής και κοινωνικής ζωής. Ο οικονομικός ρόλος της ιδιωτικής ασφάλισης είναι εμφανής αλλά η ασφάλιση μέσα από τις ασφαλιστικές εταιρίες επιδρά στην οικονομία με πάρα πολλούς τρόπους οι κυριότεροι των οποίων είναι:

#### α. Με την αποκατάσταση των ζημιών.

Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η ομαλοποίηση των οικονομικών επιπτώσεων από ζημιές που προέρχονται από την επέλευση των ασφαλισμένων κινδύνων, στην δραστηριότητα των διαφόρων οικονομικών μονάδων και σταθερότητα στη λειτουργία της οικονομίας. Με τη μετάθεση των κινδύνων από την πλάτη του ενός στην πλάτη των πολλών, ανανεώνεται και ενδυναμώνεται η ικανότητα της οικονομίας και ενθαρρύνονται οι επιχειρηματικές πρωτοβουλίες. Ιδιαίτερα ενισχύεται η ικανότητα της οικονομίας για τεχνολογική πρόοδο, γιατί με την πλήρη οικονομική αποκατάσταση των αποτελεσμάτων από τις τυχόν Ζημιές, ενθαρρύνεται η ανάληψη κινδύνων με νέες τεχνολογικές εφαρμογές. Σύμφωνα με τα πιο πάνω μπορούμε να πούμε ότι η ασφάλιση, όχι μόνο εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία της οικονομίας, αλλά στηρίζει την τεχνολογική πρόοδο και ενθαρρύνει τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες.

#### β. Η Ι.Α. δημιουργεί αποταμιεύσεις.

Η όλη φιλοσοφία της ασφαλιστικής εταιρίας εκτός από την κάλυψη του ασφαλιζόμενου κινδύνου είναι προσανατολισμένη για να δημιουργεί αποταμιευμένα κεφάλαια από τα ασφάλιστρα. Κάθε ασφάλιστρο είναι κατά κανόνα ένα μεγάλο απόθεμα γιατί αντικρίζει μελλοντικές πληρωμές.

Τα ασφάλιστρα Ζωής που προέρχονται από μια σταθερή μακροχρόνια δέσμευση, τροφοδοτούν με τεράστια κεφάλαια τις ασφαλιστικές Εταιρείες οι οποίες με τη σειρά τους δημιουργούν τράπεζες αποθεμάτων για αξιοποίηση και διάθεση από την οικονομία. Μπορεί άνετα να λεχθεί ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι η πιο σταθερότερη και πιο αξιόπιστη πηγή πόρων στη διάθεση της οικονομίας. Αυτό έχει μεγάλη σημασία για τις υπό ανάπτυξη χώρες επίσης για την κατασκευή

μακρόπνοων προγραμμάτων (ιδιωτικών ή κρατικών). Η αποκατάσταση των Ζημιών, η ενθάρρυνση των αποταμιεύσεων και η χρηματοδότηση των επενδύσεων φανερώνει την τεράστια σημασία και συμβολή της Ι.Α. στην οικονομία, σταθερότητα, ανάπτυξη και πρόοδο της χώρας.

## 1.2. Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Ο κοινωνικός ρόλος της Ι.Α. είναι εξίσου ή και πιο σημαντικός.

α. Η Ι.Α. συμπληρώνει την κοινωνική ασφάλιση με τα προγράμματα Ζωής και κάλυψη των προσωπικών κινδύνων (συντάξεις, θάνατοι, νοσοκομειακό επίδομα, απώλεια εισοδήματος, ανικανότητα) είτε σε ατομική είτε σε ομαδική βάση. Τόσο στις άλλες χώρες όσο και στη δική μας τα ασφάλιστρα που πληρώνονται στις κοινωνικές ασφαλίσεις ή άλλα ταμεία είναι υπερδιπλάσια από τα ασφάλιστρα που πληρώνονται στις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες για τα ίδια ποσά καλύψεων τα ίδια άτομα ή ομάδες ατόμων. Στις προηγμένες Δυτικές Χώρες το 60% περίπου όλων των εργαζομένων έχουν συμπληρωματικές καλύψεις από ομαδικά ασφαλιστικά προγράμματα των επιχειρήσεων και το 50% περίπου έχουν συμπληρωματικά ατομικά (οικογενειακά) ασφαλιστικά προγράμματα από ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες .

β. Με τη διάθεση των αποθεμάτων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων σε επενδύσεις που έχουν κοινωφελή χαρακτήρα, βελτιώνεται η ποιότητα της Ζωής μας . Τα τεράστια κεφάλαια (αποθέματα) επενδύονται σε πολλές χώρες σε διάφορους τομείς π.χ. νοσοκομεία, σχολεία, έργα ύδρευσης, στέγασης, λιμάνια, αεροδρόμια, για έργα σε υποβαθμισμένες περιοχές, ή ανάπτυξη βιομηχανικών κέντρων, ή χρηματοδότηση κέντρων υψηλής τεχνολογίας .

γ. Δεν πρέπει να μας διαφεύγει της προσοχής ότι η Ι.Α. βελτιώνει την ποιότητα της Ζωής μας με διάφορους τρόπους που προσλαμβάνουν ή μειώνουν τους κινδύνους που μας απειλούν.



## 2. Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ

Και οι ελληνικές και ξένες ασφαλιστικές εταιρίες που εγκαθίστανται στη χώρα μας υπολογίζουν στους χαμηλούς δείκτες ασφαλιστικής κάλυψης στην Ελλάδα -σε σύγκριση με άλλες χώρες- και στο χαμηλό επίπεδο των δεικτών στηρίζουν τις προοπτικές για τη "χρυσή δεκαετία του '90". Μετατρέπόμενοι στο κοινωνικό τους υπόστρωμα και στις κοινωνικο-οικονομικές, αλλά και πολιτιστικές με την έννοια του μορφωτικού επιπέδου και της γενικότερης κουλτούρας συντεταγμένες τους, οι χαμηλοί αυτοί δείκτες εκφράζουν ένα χαμηλό επίπεδο "της ασφαλιστικής συνείδησης", με άλλα λόγια της χαμηλής αίσθησης και συνειδητοποίησης της ανάγκης για ασφάλιση.

Ερευνώντας βαθύτερα τα αίτια διαπιστώνει κανείς τον έντονο κρατικό πατερναλισμό που χαρακτηρίζει την ελληνική περίπτωση επί δεκαετίες, όχι μόνο τη "σοσιαλιστική" του '80, αλλά και τις προηγούμενες της λεγόμενης "ελεύθερης αγοράς". Διαπιστώνει ακόμη την πλήρη άγνοια που επικράτησε και στην οικονομική και πολιτική ηγεσία ως προς τις οικονομικές διαστάσεις της ασφάλισης. Με την ίδρυση του ΙΚΑ το 1937 η όλη προσοχή στράφηκε στην κοινωνική ασφάλιση σαν μια "κοινωνική και ηθική υποχρέωση", όχι σαν ανάγκη και μάλιστα οικονομική ανάγκη. Ούτε η επενδυτική διάσταση της ασφάλισης ζωής, ούτε η οικονομική αναγκαιότητα των γενικών ασφαλειών μπορούσαν έτσι να γίνουν κατανοητές. Είναι έτσι άθλος πως μπόρεσαν κάποιοι πρωτοπόροι της ασφαλιστικής λειτουργίας να αναπτύξουν σταδιακά και περιορισμένα τον ασφαλιστικό κλάδο.

Οι νέες εξελίξεις άλλαξαν ριζικά τα πράγματα. Οι νέες εταιρίες προωθούν την ιδέα της ασφάλισης μέσα από τον ανταγωνισμό. Η κατάρρευση του ΙΚΑ προετοιμάζει το ευρύ έδαφος για την ιδιωτική ασφάλιση, όπως συμβαίνει και στην Αγγλία. Η διαδικασία αυτή προχωρεί εντούτοις χάρη στον "ασφαλιστή" που δίνει τη μάχη των χαρακωμάτων σε μικροοικονομικό επίπεδο. Η οικονομική λειτουργία της ασφάλισης στο σύνολο της εθνικής οικονομίας δεν έχει συνειδητοποιηθεί. Η ασφάλιση δεν έχει δωθεί στην μικροοικονομική της διάσταση, δεν έχει θεωρηθεί αναγκαία, -και πολύ λιγότερο υποχρεωτική- δεν έχει ενταχθεί λειτουργικά στο οικονομικό σύστημα. Παράδειγμα, η χαμηλή συνειδητοποίηση της ανάγκης ασφάλισης κατά των σεισμών που θα προστάτευε το κράτος και την οικονομία από το σοκ των σεισμικών καταστροφών σε μια χώρα όπως η Ελλάδα. Ούτε μπορεί να συνειδητοποιηθεί εύκολα η επενδυτική διάσταση μιας ασφάλισης ζωής στην παιδική ηλικία ή ενός συνταξιοδοτικού προγράμματος.

Θα μείνει εντούτοις η διαδικασία δημιουργίας της "ασφαλιστικής συνείδησης", με άλλα λόγια της ασφαλιστικής αγοράς, στην κρίση του κατ' ιδίαν

επιτελείου κάθε ασφαλιστικής εταιρίας μέσα από τη διαδικασία του ανταγωνισμού; Το κοινωνικό κόστος -που εκφράζεται στο κόστος που πληρώνει κάθε εταιρία μόνη της- είναι πολύ υψηλό. Και η διαδικασία αργή και επίμονη. Μήπως θα χρειαζόταν μια συνειδητή οργανωμένη παρέμβαση με συγκεκριμένο πρόγραμμα, με συγκεκριμένους στόχους και μέσα; Κάτι τέτοιο είναι έργο συλλογικών φορέων, συγκεκριμένα των Ενώσεων.

Γενικότερα δε διαπιστώνει κανείς "συνειδητοποίηση" τέτοιων απόψεων. Η κάθε εταιρία κοιτάει να αυξήσει το μερίδιό της στην αγορά και όλοι αρκούνται στα δικά τους νούμερα αποδόσεων. Πιστεύουν ότι όλα θα πάνε καλά. Τα πράγματα δεν είναι έτσι. Αυτή η έλλειψη συλλογικής στρατηγικής του ασφαλιστικού κλάδου τον καθυστερεί και τον υποβιβάζει. Τον κρατάει στο σύνολό του σε ένα "στάδιο υπανάπτυξης" με όλες τις διαστάσεις που έχει ο όρος αυτός. Η ανάπτυξη δεν είναι μόνο νούμερα.

## 2.1. Η ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΑ

Ο Έλληνας, σε σύγκριση πάντα με το παρελθόν, έχει αρχίσει χωρίς αμφιβολία να συνειδητοποιεί σοβαρά πλέον το θέμα της αναγκαιότητας της ασφάλειας. Στους ισχυρούς λόγους για τη συνειδητοποίηση αυτή μπορούμε να προβάλλουμε τα κενά που αφήνει η κοινωνική ασφάλιση, ο βομβαρδισμός του με συνεχή διαφημιστικά μηνύματα και η ενημέρωσή του γύρω από το ασφαλιστικό αντικείμενο. Τέλος, πρέπει να τονίσω ότι ο Έλληνας δεν έχει αποκτήσει σε καμιά περίπτωση την ασφαλιστική συνείδηση του ξένου, πλην όμως έχει κάνει βήματα προς την κατεύθυνση αυτή όντας πάντα "κρατημένος" για πολλούς και ποικίλους λόγους, αλλά και διακατεχόμενος από δεισιδαιμονίες ακόμη, δυστυχώς.

### 3. ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΣΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Η ιδιωτική ασφάλιση εξακολουθεί να αποτελεί έναν από τους δυναμικότερους τομείς της εθνικής οικονομίας, με ευρύτερα περιθώρια και προοπτικές ανάπτυξης. Πρόκειται για μια αγορά με τεράστιο τζίρο, αν δούμε ένα δείγμα. Το 1989 80 δις δρχ., το 1990 101 δις δρχ., το 1991 126 δις δρχ., το 1992 168 δις δρχ. Όπως βλέπει κανείς παρουσιάζεται αύξηση παραγωγής (τα τελευταία χρόνια) της τάξης του 35% κατά μέσο όρο περίπου.

Σήμερα η ελληνική αγορά αριθμεί 156 επιχειρήσεις (91 ελληνικές και 65 αλλοδαπές). Απασχολεί περίπου 30.000 άτομα (περίπου 10.000 υπαλλήλους και γύρω στις 20.000 συνεργάτες). Διαθέτει σύνολο μετοχικών κεφαλαίων περίπου τα 23 δις δρχ. Κατέχει σύνολο ιδίων κεφαλαίων περίπου τα 50 δις δρχ.

Το 8% του τζίρου της ασφαλιστικής αγοράς πραγματοποιείται από 30 εταιρίες. Αυτό σημαίνει ότι στο τέλος της δεκαετίας του '90 ο αριθμός των ασφαλιστικών εταιριών θα έχει μειωθεί δραστικά. Στο δε ευρωπαϊκό επίπεδο προβλέπεται μετά από 10 χρόνια οι 4.500 περίπου ασφαλιστικές εταιρίες να μειωθούν σε 1.000 περίπου.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες στην Ελλάδα "μεσαίου μεγέθους" έχουν τρεις βασικούς στόχους:

- 1. Αναζήτηση συνεργασίας με αλλοδαπές ασφαλιστικές εταιρίες**
- 2. Προσανατολισμός σε εξειδικευμένες ασφαλιστικές εργασίες και**
- 3. Ανάπτυξη των κερδοφόρων κλάδων**

Η επίτευξη αυτών των στόχων, με την ταυτόχρονη ενίσχυση της κεφαλαιακής τους βάσης και την ύπαρξη σωστής οργάνωσης, θα επιτρέψουν την επιτυχή συνέχισή τους.

Επίσης ένα αρνητικό στοιχείο θα είναι η απελευθέρωση των τιμολογίων στους κλάδους Πυρός, Αυτοκινήτων που αποτελούν και τον κορμό της ιδιωτικής ασφάλισης στην χώρα μας. Σίγουρα θα οδηγήσει βραχυπρόθεσμα σε μια αύξηση των εσόδων των εταιριών αυτών αλλά μακροπρόθεσμα υπό την πίεση του ανταγωνισμού θα οδηγήσει σε ουσιαστική συμπίεση. Παρ' όλες τις δυσκολίες υπάρχει αισιοδοξία. Πιστεύουν όλοι ότι με μια σωστά επιλεκτική πολιτική στην ανάληψη των κινδύνων, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την παροχή ευρέου φάσματος προϊόντων και τη χρησιμοποίηση του κατάλληλου στελεχιακού δυναμικού θα μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στον ανταγωνισμό.

Βρισκόμαστε σε μια περίοδο επενδυτικής άπνοιας. Παρατηρείται μια συνεχώς αυξανόμενη εισροή επιχειρηματικών κεφαλαίων από το εξωτερικό για να επενδυθούν είτε στην εξαγορά είτε στην δημιουργία εξελιγμένων δικτύων διανομής

ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων. Παράλληλα οι διεργασίες αυτές αναπτύσσονται στο έδαφος μιας αγοράς που τουλάχιστον διακρίνεται για τη ζωντάνια και τη δυναμικότητά της. Κάτι που εκφράζεται και από τους ρυθμούς αύξησης της παραγωγής ασφαλιστρών, ρυθμούς σημαντικά πιο υψηλούς από τον πληθωρισμό (αύξηση 35-40% π.χ. ασφαλιστρών ζωής) που δημιουργούν αισιοδοξία για το μέλλον της ασφαλιστικής αγοράς.

Επίσης τα περιθώρια για την αύξηση της δαπάνης για ασφαλίστρα δεν έχουν εξαντληθεί και δεν μπορούν να εξαντληθούν. Ιδιαίτερα σήμερα που η πρόκληση η οποία αναδεικνύεται μπροστά σε όλη την ελληνική κοινωνία από τη σαφή αδυναμία της κρατικής ασφάλισης και νοσοκομειακής περίθαλψης, χρειάζεται να αντιμετωπιστεί και μάλιστα με θετικό τρόπο. Ακριβώς για αυτούς τους λόγους η ελληνική ασφαλιστική αγορά έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον των μεγάλων διεθνών ομίλων και πιστεύω ότι η τάση αυτή θα συνεχιστεί. Η διάθεση τόσων σοβαρών κεφαλαίων φυσικά συνοδεύεται και από τη διάθεση τεχνογνωσίας στην εκπαίδευση των στελεχών. Στην οργάνωση και παρακολούθηση των δικτύων και γενικά στην ανάπτυξη δικτύων υψηλού επιπέδου και αποτελεσματικότητας μαζί με σύγχρονο marketing, βελτίωση προϊόντων και έντονη διαφήμιση.

Συγχρόνως η μορφή της τραπεζικής εργασίας αλλάζει και μάλιστα ραγδαία. Ο δεσμός και η σχέση που υπάρχει μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών και Μητρικών τραπεζών για να αποδώσει στις σημερινές συνθήκες της αγοράς θα πρέπει να επανεξεταστεί και να δομηθεί σε νέα βάση ώστε να λαμβάνει υπόψη τις σύγχρονες τάσεις και τις συμπεριφορές των καταναλωτών ασφαλιστικών και τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό αποτελεί θησαυρό υπό την προϋπόθεση ότι η ασφαλιστική εταιρία της τράπεζας θα διαθέτει σύγχρονο διοικητικό μηχανισμό και υψηλού επιπέδου δίκτυο πωλήσεων. Η διατήρηση των ασφαλιστικών εταιριών του δημόσιου τομέα στους ομίλους των τραπεζών είναι απαραίτητη.

Οι ευρωπαϊκές και διεθνείς τάσεις που διαμορφώνουν χρηματοοικονομικά γκρουπ τα οποία περιλαμβάνουν τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρίες, επενδυτικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες δεν μπορούν να αγνοηθούν. Αυτό βρίσκεται σε εξέλιξη στην ευρωπαϊκή χρηματοοικονομική αγορά, η δημιουργία δηλαδή τραπεζο-ασφαλιστικών γκρουπ-BANK INSURANCE / ALLFINANC δεν μπορεί εδώ που έχει μακρά ιστορία να καταργηθεί. Είναι μάλλον βέβαιο ότι θα προσαρμοστεί στα ευρωπαϊκά πρότυπα και από ένας μάλλον πρωτόγονος θεσμός καταναγκασμού, θα εξελιχθεί σε ένα σύγχρονο θεσμό παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.

Όπως εξελίσσονται σ' αυτό το στάδιο τα πράγματα, η ανάπτυξη ενός ασφαλιστικού ομίλου προϋποθέτει δραστηριότητα σε όλες τις πλευρές της

ασφαλιστικής αγοράς και διάθεσης μιας πλήρους σειράς ασφαλιστικών προϊόντων των κλάδων Ζωής και Γενικών Ασφαλειών, με ταυτόχρονη προσφορά επενδυτικών υπηρεσιών όπως π.χ. μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων. Η πολύπλευρη αυτή δραστηριότητα είναι αναγκαία γιατί μόνο μέσω δικτύων πωλήσεων είναι στο στάδιο αυτό δυνατή η προσέγγιση των ευρύτερων στρωμάτων καταναλωτών ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ώστε να εξασφαλίζεται και εντατικός ρυθμός ανάπτυξης της παραγωγής. Τα δίκτυα αυτά μπορεί να χρησιμοποιηθούν για τη διάθεση και τραπεζικών ακόμα προϊόντων ευρύτερης χρήσης (πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών στεγαστικών δανείων κ.λ.π.) ενώ συγχρόνως οι τράπεζες αποτελούν ένα ιδιαίτερα χρήσιμο εκθετήριο ασφαλιστικών προϊόντων και πολύτιμη πηγή πολυπληθούς πελατολογίου για ένα ειδικευμένο δίκτυο πωλήσεων.

Η δημιουργία βέβαια και η συντήρηση τέτοιων δικτύων θα είναι αποτέλεσμα συστηματικής συνεχούς και επίμονης προσπάθειας, εξειδικευμένου ικανού προσωπικού και φυσικά είναι ιδιαίτερα δαπανηρή. Για τους λόγους αυτούς μπορεί να αναπτυχθούν τέτοια δίκτυα μόνο σε συνδυασμό με διάθεση ασφαλιστικών προϊόντων του κλάδου Ζωής, του οποίου οι ρυθμοί ανάπτυξης και τα περιθώρια μπορούν να καλύψουν τις σχετικές δαπάνες.

Τελειώνοντας θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι οι εξελίξεις στην ασφαλιστική αγορά της Ελλάδας, θα είναι γρήγορες και σημαντικές. Γι' αυτό οι εταιρίες που λησμονούν την ιστορία τους δε θα έχουν μέλλον. Αντίθετα οι εταιρίες που συνεχίζουν επάξια την ασφαλιστική τους ιστορία ανταποκρινόμενες στις εξελίξεις της εποχής είναι βέβαιο ότι θα καταξιωθούν και θα ευδοκιμήσουν.

### **3.1. ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**

Στις 22 Ιουνίου 1988 το Συμβούλιο Υπουργών Εθνικής Οικονομίας των χωρών-μελών της ΕΟΚ, το γνωστό ως ECOFIN, υιοθέτησε στο Λουξεμβούργο την 2η οδηγία για τις ιδιωτικές ασφαλίσσεις, εκτός των ασφαλίσεων ζωής, δηλαδή για τις ασφαλίσσεις κατά ζημιών, με την οποία θεσπίστηκε το καθεστώς της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων. Ο δρόμος για την Ενιαία Εσωτερική Αγορά στον τομέα των Ασφαλίσεων είχε ανοίξει. Μετά από μελέτη και συζητήσεις επί του σχεδίου αυτής της οδηγίας επί 13 περίπου χρόνια οι αντιπροσωπείες των χωρών-μελών βρήκαν σημεία συναινέσεως και συμφωνίας πάνω στο καυτό θέμα της πωλήσεων των ασφαλίσεων χωρίς να απαιτείται η ασφαλιστική εταιρία να έχει εγκατάσταση και γραφεία στη χώρα μέλος της ΕΟΚ που προσφέρει τα ασφαλιστικά προϊόντα και βρίσκονται οι ασφαλισμένοι κίνδυνοι. Η συμβιβαστική λύση πάνω στο κείμενο της οδηγίας προήλθε μετά από προσεγγίσεις αμοιβαίες εκ μέρους των 2 τάσεων που

επικρατούσαν τα 13 χρόνια προετοιμασίας του τελικού κειμένου, της συντηρητικής των χωρών της Γαλλίας, Γερμανίας, Ιταλίας, Λουξεμβούργου, Ιρλανδίας, Βελγίου, Πορτογαλίας, Ισπανίας και της χώρας μας και της φιλελεύθερης των χωρών της Αγγλίας, Ολλανδίας, Δανίας.

Σημειωτέων ότι η οδηγία υιοθετήθηκε επί Γερμανικής Προεδρίας ειδική μεταβατική περίοδος χορηγήθηκε στις χώρες Ιρλανδία, Ελλάδα, Ισπανία, Πορτογαλία, ενώ οι υπόλοιπες συντηρητικές χώρες φάνηκαν να είχαν λησμονήσει τις επί 13 χρόνια επιμέρους επιφυλάξεις τους. Τι είχε συμβεί λοιπόν; Η απάντηση είναι απλή. Το 1992 πλησίαζε και μαζί του ωρίμασε η ιδέα της Ενιαίας Αγοράς ενώ παράλληλα η ασφαλιστική αγορά κάθε κράτους-μέλους έλαβε τα μέτρα της και οργανώθηκε έχοντας εξοικειωθεί περισσότερο προς τα οφέλη της από την ελεύθερη διακίνηση των ασφαλιστικών προϊόντων παραμερίζοντας τους αρχικούς ενδοιασμούς. Μετά την απελευθέρωση των ασφαλίσεων κατά ζημιών η πρόταση της 2ης οδηγίας για την ελεύθερη παροχή των ασφαλίσεων ζωής είχε πλέον μικρή απόσταση να διανύσει όταν στις 8 Νοεμβρίου του 1990 υιοθετήθηκε στο συμβούλιο των Υπουργών Εσωτερικής Αγοράς στις Βρυξέλες, μετά από συζητήσεις περίπου 11 μηνών. Στο ίδιο συμβούλιο υιοθετήθηκε και η οδηγία ειδικά για την απελευθέρωση της ασφάλισης του αυτοκινήτου. Το περιεχόμενο και η σημασία αυτών των οδηγιών αναλύεται ως ακολούθως:

### 3.1.1. Απελευθέρωση των ασφαλίσεων

#### Ελεύθερη Παροχή Ασφαλίσεων κατά Ζημιών.

Φιλοσοφία της οδηγίας 88/357/ΕΟΚ (2η οδηγία ζημιών όπως αποκαλείται) αποτελούν:

1. Το αξίωμα ότι "Στους ασφαλιζόμενους, οι οποίοι λόγω της ιδιότητας τους, του μεγέθους ή της φύσης του ασφαλιστικού κινδύνου, δε χρειάζονται ιδιαίτερη προστασία στο κράτος όπου βρίσκεται ο κίνδυνος, πρέπει να παρέχεται πλήρης ελευθερία, να προσφεύγουν σε όσο το δυνατόν ευρύτερη αγορά ασφάλισης. Στους άλλους ασφαλιζόμενους πρέπει να εξασφαλίζεται κατάλληλο επίπεδο προστασίας".

2. Η αρχή ότι "Η πρόσβαση στην άσκηση της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ασφαλίσεων πρέπει να υποβληθεί σε διαδικασίες που θα διασφαλίσουν την τήρηση εκ μέρους της ασφαλιστικής επιχείρησης των διατάξεων αναφορικά με τις οικονομικές εγγυήσεις όσο και τους όρους ασφάλισης ότι οι διαδικασίες αυτές μπορούν να απλουστευτούν στις περιπτώσεις των ασφαλιζομένων που λόγω της ιδιότητάς τους, του μεγέθους ή της φύσης του ασφαλιζομένου κινδύνου δεν έχουν ανάγκη ιδιαίτερης προστασίας στο κράτος όπου υφίσταται ο κίνδυνος.

3. Το κοινοτικό πνεύμα ότι "Πρέπει να ληφθεί υπόψη, κατά τους όρους του άρθρου 8 της συνθήκης, η έκταση της προσπάθειας που πρέπει να καταβάλλουν ορισμένες οικονομίες οι οποίες παρουσιάζουν διαφορές ανάπτυξης ότι πρέπει, κατά συνέπεια, να παραχωρηθεί σε ορισμένα κράτη-μέλη ένα μεταβατικό καθεστώς που θα καθιστά δυνατή την σταδιακή εφαρμογή των διατάξεων της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων.

Πρακτική συνέπεια των ανωτέρω ρήσεων είναι:

Η διάκριση των ασφαλιζόμενων κινδύνων σε 2 μεγάλες κατηγορίες:

α. μεγάλοι κίνδυνοι που περιλαμβάνουν τους διεθνείς κινδύνους πλοίων, αεροσκαφών, σιδηροδρόμων και αστική ευθύνη εξ αυτών, μεταφορών, πιστώσεων, εγγυήσεων και

β. τους εμπορικούς, βιομηχανικούς κινδύνους κάτω από ορισμένα κατώφλια παραγωγής και εργαζομένων, μαζικοί κίνδυνοι που περιλαμβάνουν όλους τους άλλους κινδύνους και οι οποίοι φέρουν τα χαρακτηριστικά των ατομικών ασφαλίσεων. Σημειώνεται ότι με την οδηγία 90/618/ΕΟΚ το αυτοκίνητο εντάσσεται στους μεγάλους κινδύνους, μόνον όταν συγκεντρώνει ως ασφαλιζόμενος κίνδυνος τα κατώφλια και τους όρους ενός εμπορικού κινδύνου, δηλαδή πρόκειται για ασφαλιζόμενη εταιρία που διαθέτει έναν στόλο αυτοκινήτων.

Ο έλεγχος της ασφαλιστικής εταιρίας, για τις ασφαλίσεις που συνάπτει με ελεύθερη παροχή, από άποψη φερεγγυότητας αποθεμάτων και γενικών όρων ασφαλίσεως ασκείται από την εποπτική αρχή της χώρας που είναι εγκατεστημένη, εφόσον πρόκειται για μεγάλους κινδύνους. Και αυτό γιατί ο ασφαλιζόμενος που θα επιλέξει τον ασφαλιστή του στο κοινοτικό forum των προσφερόμενων υπηρεσιών έχει δεδομένη τη δυνατότητα να διαπραγματευθεί και να επιλέξει τους όρους της ασφάλισης του υπό την ιδιότητα του μεγάλου οικονομικού παράγοντα. Αντίθετα ακόμα και με την ελεύθερη παροχή ο "μικρός" ασφαλιζόμενος "προστατεύεται από την εποπτεία της χώρας του γιατί υπάρχει η διαδικασία της "ειδικής άδειας": της ασφαλιστικής εταιρίας.

Τέλος στις χώρες Ισπανία, Πορτογαλία, Ιρλανδία και Ελλάδα χορηγήθηκε ειδική μεταβατική περίοδος ώστε από το 1988 μέχρι το 1990 σταδιακά να απελευθερώνονται οι ασφαλίσεις των "μεγάλων κινδύνων" ως πρόσβαση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων των άλλων κρατών-μελών. Αντίθετα το πεδίο είναι ελεύθερο για τις 4 αυτές χώρες προκειμένου οι εταιρίες τους να προσφέρουν τα προϊόντα τους στις άλλες χώρες-μέλη.

### 3.1.2. Ελεύθερη Παροχή Ασφαλίσεων Ζωής

#### Βασικές αρχές

Η απελευθέρωση των ασφαλίσεων ζωής συναντά τη μεγαλύτερη ευαισθησία στο παρόν υπόμνημα.

Η οδηγία 90/619/ΕΟΚ (2η οδηγία όπως αποκαλείται) έχει και αυτή σαν στόχο την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς των ασφαλίσεων ζωής και επομένως είναι σκόπιμο να διευκολυνθούν τόσο οι ασφαλιστικές εταιρίες, που έχουν την έδρα τους στην κοινότητα, για να παρέχουν ελεύθερα τις υπηρεσίες τους εντός των άλλων κρατών-μελών, όσο και οι ασφαλιζόμενοι για να αποτείνονται σε αυτές, η φιλοσοφία όμως της οδηγίας βασίζεται και στην εξής νέα υποκειμενική διάσταση: Ο ασφαλιζόμενος-αντισυμβαλλόμενος με την ασφαλιστική εταιρία, ασχέτως από τη φύση και το μέγεθος του κινδύνου και όπως γίνεται αντιληπτό για τις ασφαλίσεις ζωής αυτό σημαίνει "κάθε άτομο που συνάπτει ασφάλεια ζωής" εφόσον οικειοθελώς, δηλαδή με τη δική του πρωτοβουλία συνομολογήσει ασφαλιστική κάλυψη ζωής σε άλλη χώρα τίθεται υπό την προστασία του νομικού συστήματος αυτής της χώρας και επομένως δεν έχει ανάγκη ιδιαίτερης προστασίας στη χώρα της διαμονής του. Αντίθετα στις άλλες περιπτώσεις, όταν δηλαδή η ασφαλιστική εταιρεία έχει πρόσβαση στη χώρα παροχής, τότε εξασφαλίζονται μέτρα προστασίας στους ασφαλιζόμενους από την εποπτική αρχή της χώρας διαμονής τους. Ενώ δηλαδή τα κριτήρια διαχωρισμού των κινδύνων σε μεγάλους ή μαζικούς για τις ασφαλίσεις κατά ζημιών είναι αντικειμενικά, όπως προαναφέρθηκε, τα κριτήρια διαχωρισμού των ασφαλίσεων ζωής είναι υποκειμενικά και βασίζονται:

- είτε στην πρωτοβουλία του ασφαλισμένου (παθητική ελεύθερη παροχή)
- είτε στην οργάνωση και εμπορική πολιτική της ασφαλιστικής εταιρίας (ενεργητική ελεύθερη παροχή).

Βασιζόμενη σε αυτή τη φιλοσοφία είναι η παροχή ειδικής μεταβατικής περιόδου στα 3 κράτη-μέλη: Ισπανία μέχρι το τέλος του 1995, Πορτογαλία και Ελλάδα μέχρι 31/12/1998, προκειμένου να προσαρμόσουν βαθμιαία τις οικονομίες τους προς την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών, αφορά στην απαγόρευση ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων ζωής εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιριών (ενεργητική ελεύθερη παροχή) γιατί εκ των πραγμάτων δε νοείται να περιοριστεί ή εμποδιστεί η "πρωτοβουλία" κάθε Έλληνα π.χ. ασφαλιζόμενου να απευθυνθεί σε μια ασφαλιστική εταιρία της κοινότητας, μη εγκατεστημένη στην Ελλάδα, μετά το 1992. Διευκρινίζεται ότι χρόνος εφαρμογής της οδηγίας ορίζεται ο Μάϊος 1993.

Μέσα στην ίδια μεταβατική περίοδο, δηλαδή για τη χώρα μας μέχρι 31/12/98, θα έχουμε την ευχέρεια και στις περιπτώσεις των απελευθερωμένων ασφάλιστρων εξ αιτίας της "πρωτοβουλίας" του ασφαλιζόμενου, να απαιτήσουμε ο



υπολογισμός, η επένδυση και ο υπολογισμός των αντίστοιχων μαθηματικών αποθεμάτων να γίνεται από την καλύπτουσα τον κίνδυνο ασφαλιστική εταιρία (μη εγκαταστημένη στην Ελλάδα) σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία μας.

Πρωτοβουλία του Ασφαλισμένου. Εύλογο όμως είναι το ερώτημα σχετικά με το πως θα προκληθεί το "ερέθισμα" της πρωτοβουλίας του ασφαλιζόμενου. Οδηγία του άρθρου 13 αυτής, προσπαθεί να δώσει την απάντηση ορίζοντας ρητά: "Ο αντισυμβαλλόμενος θεωρείται ότι έχει λάβει την πρωτοβουλία".

Όταν η σύμβαση υπογράφεται και από τα δύο μέρη στην χώρα εγκατάστασης της Εταιρίας ή από το κάθε μέρος στη χώρα εγκατάστασης ή διαμονής του αντίστοιχα, χωρίς η ασφαλιστική επιχείρηση να έχει πραγματοποιήσει προηγουμένως επαφή με τον αντισυμβαλλόμενο στη χώρα της κατοικίας του, ούτε μέσω ασφαλιστικού πράκτορα ή εντεταλμένου από την εταιρία προσώπου ούτε μέσω διαφήμισης που του απεστάλει προσωπικά.

Όταν ο αντισυμβαλλόμενος απευθύνεται σε μεσίτη (παρ. 1 στοιχείο α της οδηγίας της ΕΟΚ) εγκατεστημένο στη χώρα του για να λάβει πληροφορίες σχετικά με ασφαλιστικά προγράμματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων μη εγκαταστημένων στη χώρα διαμονής του ή να υπογράψει αντίστοιχα ασφαλιστικό συμβόλαιο. Στην περίπτωση αυτή υπογράφει δήλωση κατά το υπόδειγμα που περιέχει η οδηγία.

Εξάλλου και στις 2 περιπτώσεις που προαναφέρθηκαν ο ασφαλιζόμενος είναι υποχρεωμένος να υπογράψει δήλωση ότι η ασφάλισή του αυτή θα υπόκειται στους κανόνες ελέγχου της χώρας όπου βρίσκεται εγκαταστημένη η ασφαλιστική εταιρία με την οποία σύναψε την ασφάλιση. Βέβαια πρέπει να επισημανθεί ότι η ασφαλιστική εταιρία που έχει αναλάβει ασφαλίσεις με τη διαδικασία της "πρωτοβουλίας του ασφαλισμένου", υποχρεούται να υποβάλλει στην εποπτική αρχή της κατοικίας του ασφαλιζόμενου πιστοποιητικό της εποπτικής αρχής της εγκατάστασής της αναφορικά με το περιθώριο φερεγγυότητας της, τους κλάδους που ασκεί και τη φύση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων που προτίθεται να αναλάβει στο κράτος-μέλος αυτό της παροχής υπηρεσιών.

Έναντι των ανωτέρω απλουστευμένων διαδικασιών, η περίπτωση της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων ζωής από ασφαλιστική εταιρία με σύστημα οργανωμένης διείσδυσης στη χώρα παροχής αντιμετωπίζεται από την οδηγία με διατάξεις που οριοθετούν χορήγηση ειδικής διοικητικής άδειας από την εποπτική αρχή της χώρας παροχής, κατόπιν υποβολής των εξής δικαιολογητικών:

- α. Πιστοποιητικό των κλάδων που ασκεί είτε στην έδρα της είτε στην χώρα που έχει υποκατάστημα.
- β. Πρόγραμμα δραστηριότητας με το είδος των ασφαλίσεων που θα προτείνει, τους γενικούς και ειδικούς όρους, τα τιμολόγια και τις γενικές τεχνικές βάσεις που προτίθεται να χρησιμοποιήσει.

Τέλος πρέπει να επισημανθεί ότι τα Μαθηματικά Αποθέματα αυτών των ασφαλίσεων υπολογίζονται, επενδύονται και εντοπίζονται υπό τον έλεγχο και με βάση τους κανόνες της χώρας παροχής των ασφαλιστικών καλύψεων. Αποτελεί αναμφισβήτητο γεγονός η πολυπλοκότητα των διατάξεων των οποίων επιχειρήθηκε η παρούσα παρουσίαση. Η πράξη θα αποδείξει και το λυσιτελές αυτών αρκεί να επισημανθεί ότι με ειδική διάταξη παρέχεται το δικαίωμα στον αντισυμβαλλόμενο με σύμβαση ατομικής ασφάλισης ζωής με το σύστημα της ελεύθερης παροχής να υπαναχωρήσει μεταξύ 14 και 30 ημερών από τη στιγμή που έλαβε γνώση της σύναψης της συμβάσεως. Ο προβληματισμός μας μοιραία μας οδηγεί στην αναζήτηση των προοπτικών της δικής μας αγοράς.

### 3.2. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η ανάπτυξη των ασφαλίσεων Ζωής στη χώρα μας είναι μια πραγματικότητα των τελευταίων ετών, με γοργούς ρυθμούς μάλιστα, όπως αποδεικνύεται, όχι μόνο από τα πασιφανή σημεία των μέσων μαζικής ενημέρωσης αλλά και από αυτούς τους Ισολογισμούς των Ασφαλιστικών Εταιριών όσο και από τη διακίνηση των κεφαλαίων που λογίζονται στα πιστωτικά ιδρύματα. Παρ' όλα αυτά η χώρα μας δεν μπορεί να ενταχθεί στις χώρες που διακρίνονται για υψηλή ασφαλιστική συνείδηση. Για το λόγο αυτό αποτελεί πόλο έλξης και ενδιαφέροντος κοινοτικών και μη ασφαλιστών ζωής και γενικότερα επενδυτών στις ασφάλειες.

Η κοινωνική ασφάλιση εξάλλου στις χώρες της ΕΟΚ αλλά και πάρα πέρα ολοκλήρωσε το έργο που όφειλε να επιτελέσει στα πλαίσια της Αρχής του Κράτους-Πρόνοια και βέβαια θα συνεχίσει την πορεία της ως βασική ασφάλεια του κοινωνικού συστήματος του εργαζομένου. Οι ανάγκες όμως των πολιτών διαμέσου των αρχών της Ευρωπαϊκής Συνθήκης, που έχει εισέλθει στο τελικό στάδιο, για ελεύθερη διακίνηση κεφαλαίων, προσώπων και υπηρεσιών, καθώς και οι δυνατότητες ικανοποίησης αυτών των αναγκών αυξάνουν και αυτές όπως είναι φυσικό επακόλουθο. Η ασφαλιστική δραστηριότητα από τη φύση της διαθέτει διεθνή χαρακτήρα, ήταν άρα επόμενο να συγκαταλέγεται μεταξύ των πρώτων υπηρεσιών επιδεκτικών απελευθερώσεως μαζί με τις άλλες χρηματοπιστωτικές εργασίες. Το κοινοτικό νομοθετικό πλαίσιο προχώρησε και θα ολοκληρωθεί με την τρίτη γενιά ασφαλιστικών οδηγιών που καθιερώνουν την "ενιαία άδεια" τόσο για τις ασφάλισεις ζημιών όσο και για τις ασφάλισεις ζωής με προοπτική να υπερκεράσουν την πρώτη και δεύτερη οδηγία ζημιών και ζωής αντίστοιχα.

Εκείνο το οποίο δε θα μπορούσε κανείς να αμφισβητήσει, και δεν το κάνει, απεναντίας μάλιστα, είναι το γεγονός ότι οι Έλληνες γνωρίζουν να πωλούν ασφάλισεις γενικά και ασφάλισεις ζωής γενικότερα. Είναι μια κεκτημένη εμπειρία

και μελετημένη πρακτική η οποία κατά την άποψή μας έχει όλες τις δυνατότητες προς εκμετάλλευση και ανάπτυξη. Ο ψυχολογικός παράγοντας "να έχω κοντά τον ασφαλιστή μου" αποτελεί εξάλλου αξιόγραφο που δεν εξαργυρώνεται εύκολα στις ασφαλίσσεις και πολύ περισσότερο στις ασφαλίσσεις ζωής.

Η αμυντική πολιτική των κρατών-μελών εξασφαλίζεται, πέρα των περιπτώσεων που αναφέραμε για τις 3 χώρες, με τη συγκεκριμένη διάκριση του άρθρου 27 της οδηγίας Ζωής, όπου προβλέπεται ειδικά για τα ομαδικά ασφαλιστήρια (εργαζομένων ή ομάδας επαγγελματιών) η δυνατότητα κάθε κράτους-μέλους μέχρι 31-12-94 να δέχεται την ελεύθερη παροχή ως χώρα παροχής μόνο στις περιπτώσεις που αναλαμβάνονται από την ασφαλιστική εταιρία που παίρνει ειδική άδεια και όχι στις περιπτώσεις "με πρωτοβουλία του ασφαλισμένου".

Αλλά και η δυναμική πολιτική και δραστηριοποίηση των Ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών στα άλλα κράτη-μέλη ώστε να εκμεταλλευτούν τα οφέλη της ελεύθερης παροχής δεν μπορεί να θεωρηθεί ευκαιρία ανεπίδεκτη επιτυχίας. Με το νέο νομοσχέδιο αναγνωρίζεται ο θεσμός του Μεσίτη Ασφαλίσεων, κατ' εξοχήν "τεχνίτης" της ελεύθερης παροχής ενώ παράλληλα η δορυφορική τηλεόραση συγκεντρώνει την ακροαματικότητα 350.000.000 και πλέον εκατομμυρίων τηλεθεατών.

Τέλος η δυνατότητα "σε λίγα χρόνια" λειτουργίας της Ασφαλιστικής Εταιρίας σε όλα τα κράτη-μέλη με βάση την ενιαία άδεια της έδρας της απλουστεύει πολύ περισσότερο τις δικλείδες που έχουν οι μέχρι τώρα οδηγίες. Περαιώνοντας την ανάπτυξη αυτή εκφράζουμε τις ανησυχίες μας για τα όσα επιφυλάσσει το 1994 παραχωρούν τη θέση τους σε ολοένα περισσότερο ευσίωνες προοπτικές. Επομένως, γίνεται εύκολα αντιληπτό πως οι μέχρι τώρα επιφυλακτικές, έναντι τις απελευθερώσεως των ασφαλίσεων, χώρες εξελίσσονται σε ένθερμους υποστηρικτές αυτής, συμπεριλαμβανόμενης και της χώρας μας. Εμπιστεύονται απόλυτα το έμπυχο δυναμικό της παραγωγής και της πωλήσεως των προϊόντων των ασφαλιστικών επιχειρήσεών τους" όταν μάλιστα στην περίπτωσή μας οι αποδείξεις προδιαγράφουν ένα θετικότατο αποτέλεσμα".

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η ασφαλιστική επιχείρηση δεν είναι ασφαλώς μόνο οι ασφαλιστές. Μπορεί οι ασφαλιστές να είναι ο πυρήνας λειτουργίας μιας ασφαλιστικής εταιρίας καθώς και του κλάδου ολόκληρου. Αλλά χρειάζεται πέραν αυτού του παράγοντα, μια σωστή και στιβαρή διοίκηση, ώστε το έργο του ασφαλιστή να επενδύεται κατά τον καλύτερο και αποδοτικότερο τρόπο. Απαιτείται με άλλα λόγια, ένα καλό μάνατζμεντ όπως αυτό άλλωστε ισχύει για κάθε μορφής επιχείρηση.

Βέβαια η ασφαλιστική επιχείρηση έχει μια ιδιαιτερότητα σε σχέση με άλλες εταιρίες, άλλων κλάδων της οικονομίας. Το προϊόν της δεν είναι χειροπιαστό, απτό. Δε το βλέπει ο καταναλωτής ή χρήστης, άμεσα στα χέρια του. Έτσι, συμβαίνει με κάθε προϊόν παροχής υπηρεσιών. Αυτή η ιδιαιτερότητα επιτάσσει την ακόμη καλύτερη και σωστότερη λειτουργία της ασφαλιστικής επιχείρησης. Ποιά είναι όμως η φιλοσοφία της επιχείρησης του κλάδου; Από ποιές αρχές διέπεται;

#### 1. Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η φιλοσοφία της ασφαλιστικής επιχείρησης πρέπει να διέπεται από τρεις βασικές αρχές :

*α. Η αρχή του συστήματος*

*β. Η αρχή της σημασίας και του ρόλου του ανθρώπινου παράγοντα στο σύστημα της ασφάλισης και*

*γ. Η αρχή του κυβερνητικού συστήματος*

Οι αρχές αυτές καθορίζουν τη διοίκηση και ιδιαίτερα την πολιτική της επιχείρησης, σε όλους τους τομείς της επιχειρησιακής δράσης και του Management.

##### *α. Η αρχή του συστήματος*

Η αρχή της ύπαρξης του συστήματος διοίκησης αναφέρεται στο γενικό χαρακτήρα της επιχείρησης και εκφράζεται από τη συγκεκριμένη στρατηγική, δηλαδή:

- τους στρατηγικούς στόχους

- την πολιτική και
- τον προγραμματισμό των βοηθητικών μέσων καθώς και από τον έλεγχο της δράσης της επιχείρησης, για έγκαιρη διόρθωση και αναπροσαρμογή της στρατηγικής. Το σύστημα καθορίζεται από την ενιαιότητά του, δηλαδή τη σύνδεση και τη σχέση όλων των παραγόντων της διοικητικής διαδικασίας, που είναι:
- η οργάνωση
- η καθοδήγηση
- η παρακίνηση
- η τεχνική ανάλυσης και διάγνωσης
- η λήψη αποφάσεων
- ο προγραμματισμός της δράσης
- οι μηχανισμοί ελέγχου που αποβλέπουν στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί για την εξασφάλιση και εξέλιξη της επιχείρησης ως επιχειρησιακής μονάδας, δηλαδή στην βελτίωση της παραγωγής, της παραγωγικότητας, της οικονομικότητας, των κερδών κ.λ.π.

**β. Η αρχή της σημασίας και του ρόλου του ανθρώπινου παράγοντα στο σύστημα ασφάλισης**

Η σημασία και ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα σε ότι αφορά γενικά στην επιτυχία των επιχειρήσεων και ειδικά στην επιτυχία της ασφαλιστικής επιχείρησης, είναι πράγματι αποφασιστικής σημασίας. Η ιδιαιτερότητα αυτή, στον τομέα των ασφαλιστικών εργασιών, καθορίζεται όχι μόνο από την ιδιομορφία του προϊόντος ή μάλλον από την ιδιομορφία των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρουν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και που κατά γενική ομολογία διέπονται από κάτι αφηρημένο και από την έλλειψη αμεσότητας, αλλά κατά κύριο λόγο από το γεγονός ότι η χρησιμοποίηση υλικών παραγωγικών βοηθητικών μέσων, για την επίτευξη των στόχων, είναι πολύ περιορισμένη, ακόμα και σε χώρες με υψηλό βαθμό τεχνικής εξέλιξης, όπως π.χ. είναι οι Η.Π.Α. και οι χώρες της Κεντρικής και Δυτικής Ευρώπης.

Ο ανθρώπινος παράγοντας (παραγωγικό δυναμικό) καλείται να επιτύχει συγκεκριμένο έργο χωρίς μεγάλη τεχνική βοήθεια. Η αύξηση και η βελτίωση του παραγόμενου έργου θα προέλθει αποκλειστικά από την ποιοτική αύξηση και την ποιοτική βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο ο ίδιος ο άνθρωπος θα διαπλάσει. Γι' αυτό το λόγο κερδίζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον η οργάνωση η καθοδήγηση και η παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού και οι επιδράσεις αυτών στην παραγωγή, την παραγωγικότητα και την οικονομικότητα της επιχείρησης, χωρίς βέβαια να υποτιμάται ο ρόλος του κεφαλαίου στο έργο αυτό.

### γ. Η αρχή του κυβερνητικού συστήματος

Στο επίκεντρο του κυβερνητικού συστήματος βρίσκεται η ενέργεια και ο τρόπος χρησιμοποίησής της. Η κυβερνητική αρχή επιβάλλει τη χρησιμοποίηση της ενέργειας για τη λύση πρωτευόντων προβλημάτων. Η επίλυση των πρωτευόντων προβλημάτων, λύνει ή διευκολύνει την επίλυση δευτερευόντων και τριτευόντων προβλημάτων, δηλαδή όλων εκείνων των προβλημάτων που εξαρτώνται από τον πρωτογενή παράγοντα. Το κυβερνητικό σύστημα απαιτεί τη συγκέντρωση επαρκούς ενέργειας για την επίλυση του προβλήματος και την αποφυγή κατασπατάλησής της.

Κατασπατάληση της ενέργειας γίνεται όταν το πλήθος των προβλημάτων που πρόκειται να επιλυθούν είναι μεγαλύτερο του μεγέθους της ενέργειας που χρησιμοποιείται ή όταν το μέγεθος του προβλήματος είναι δυσανάλογο σε σχέση με το μέγεθος της ενέργειας που χρησιμοποιείται. Η ενέργεια, ως συνισταμένη των κοινωνικών και υλικών μέσων που διαθέτει η επιχείρηση και η μεταξύ τους σχέση και επίδραση, βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την ποιότητα της διοίκησης της επιχείρησης. Η κατασπατάληση ενέργειας, συγκεκριμένα, μπορεί να προέρχεται:

- α. Από την έλλειψη ή τη λανθασμένη στρατηγική της επιχείρησης.*
- β. Από την έλλειψη καθαρότητας και συνέπειας των στόχων της επιχείρησης.*
- γ. Από την έλλειψη ή τις αδυναμίες του προγραμματισμού γενικά ή και ειδικά του προγραμματισμού της δράσης και του ελέγχου της επιχείρησης.*
- δ. Από τις οργανωτικές ή λειτουργικές αδυναμίες της επιχείρησης.*
- ε. Από την έλλειψη ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού διοίκησης και όχι μόνο σ' ότι αφορά δομή, οργάνωση και λειτουργία, αλλά και καθοδήγηση και παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, με ανάλογες επιπτώσεις στα παραγωγικά και οικονομικά αποτελέσματα της επιχείρησης ή συγκεκριμένου έργου.*

## 2. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΜΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

*" Η επικοινωνία και οι φιλικές σχέσεις, αποτελούν προϋπόθεση της ευτυχίας" λέει ο Αριστοτέλης.*

Η επικοινωνία όμως προς όλες τις κατευθύνσεις και οι φιλικές σχέσεις δεν είναι τίποτε άλλο από Δημόσιες Σχέσεις. Αλλά και πολύ πριν τον Αριστοτέλη, σε παλαιότερους πολιτισμούς (των Ασσυρίων, των Αιγυπτίων, των Βαβυλώνιων), μπορεί κανείς εύκολα να εντοπίσει πλήθος εκδηλώσεων, σφραγισμένων από το πνεύμα και τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά του θεσμού των Δημοσίων Σχέσεων. Στην Αρχαία Ελλάδα, πλήθος εκδηλώσεων και δραστηριοτήτων, όπως τα Συμπόσια, οι αμφικτυονίες, τα Παναθήναια, τα Ισθμια, οι Ολυμπικοί Αγώνες και τόσα άλλα που φέρουν τη σφραγίδα των Δημοσίων Σχέσεων και μάλιστα υψηλότατου επιπέδου. Στον αιώνα μας, δημιουργήθηκαν τα αίτια, οι προϋποθέσεις και οι συνθήκες και σημειώθηκαν οι τεχνικές εξελίξεις, που οδήγησαν στην ανάπτυξη του θεσμού αυτού.

Δημόσιες Σχέσεις δε χρειάζεται μια μικρή εταιρία, η οποία θέλει να μείνει μικρή. Μια μικρή εταιρία όμως, η οποία θέλει να γίνει μεγάλη, πρέπει απαραίτητα να έχει Σύμβουλο Δημοσίων Σχέσεων. Η ανάγκη για την ύπαρξη Συμβούλου Δημοσίων Σχέσεων, γίνεται επιτακτική ειδικά στις Τράπεζες και τις Ασφαλιστικές Εταιρίες. Οι Τράπεζες και οι Ασφαλιστικές Εταιρίες μπορούν να καταταγούν στην ίδια κατηγορία των επιχειρήσεων. Και οι δύο κλάδοι έχουν ταυτόσημη ιδιότητα στην παροχή των υπηρεσιών τους. Και οι δύο κλάδοι προσφέρουν τα άυλα συστατικά της εξυπηρέτησης, εντιμότητας και συνέπειας. Επιπρόσθετα, οι Ασφαλιστικές Εταιρίες, προσφέρουν και κάτι ουσιαστικά ανεπιθύμητο. Δεν αναφερόμαστε στο ασφαλιστικό συμβόλαιο, αλλά στον κίνδυνο που ασφαρίζει αυτό. Ο φυσιολογικός και έντιμος ασφαλισμένος είναι βέβαιο, ότι δεν επιθυμεί να εισπράξει το προβλεπόμενο από το συμβόλαιο ποσό για την επέλευση του κινδύνου. Προτιμά να μην υλοποιηθεί ποτέ ο κίνδυνος.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, λοιπόν, ζητούν από άτομα να καταβάλλουν διάφορα ποσά κατά τη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου και σε αντάλλαγμα του προσφέρουν την υπόσχεση ότι η εταιρία θα καταβάλλει σε μια αβέβαιη ημερομηνία ένα βέβαιο ποσό. Ο ασφαλισμένος πελάτης, δεν επενδύει μόνο χρήματα, αλλά και εμπιστοσύνη σ' αυτές. Να, λοιπόν, ο στόχος ενός προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων. Το 1908, ο Αμερικανός Τραπεζίτης LEWIS

δήλωνε: "Μπορείτε να υποτιμάτε ή να οικτρίζετε το κοινό αλλά δεν πρέπει ποτέ να το αγνοείτε". Καμιά Ασφαλιστική Εταιρία δεν μπορεί να εκπληρώσει τους στόχους της χωρίς την ευνοϊκή διάθεση του κοινού και την εμπιστοσύνη του. Η εξυπηρέτηση είναι ένα άυλο συστατικό, το οποίο προς τα έξω μπορεί να διαφοροποιηθεί ανάλογα με τη συνολική εικόνα της επιχείρησης, άρα και ανάλογα με την ποιότητα των Δημοσίων Σχέσεων.

**Οι στόχοι ενός προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων σε μια Ασφαλιστική Εταιρία μπορούν να περιλαμβάνουν:**

1. Διατήρηση της καλής εικόνας της Εταιρίας και της Εταιρικής ταυτότητας.
2. Διατήρηση της καλής εικόνας μεταξύ πελατών και συνεργατών.
3. Δημιουργία και διατήρηση καλής εικόνας στις διάφορες κατηγορίες κοινού της Ασφαλιστικής Εταιρίας.
4. Βελτίωση των συνθηκών και των προοπτικών για την ανάπτυξη εργασιών, τη δημιουργία άλλων καταστημάτων ή την παροχή άλλων υπηρεσιών.
5. Υποστήριξη του προγράμματος ανθρωπίνων σχέσεων.
6. Δημιουργία πληροφοριακού μηχανισμού για την ενημέρωση των διαφόρων ομάδων κοινού.
7. Δημιουργία μηχανισμού αντιμετώπισης κάθε ενέργειας (προβλεπόμενη ή απρόβλεπτη) που αφορά την Ασφαλιστική Εταιρία, και
8. Υποστήριξη του γενικότερου επικοινωνιακού προγράμματος.

Πρέπει να συνειδητοποιήσουμε όμως ότι υπεύθυνοι για την εφαρμογή τέτοιου προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων είναι όλοι οι εργαζόμενοι στην Ασφαλιστική Εταιρία και ιδιαίτερα αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή με το κοινό. Οπως γράψαμε και παραπάνω, η Ασφαλιστική Εταιρία παρέχει άυλες υπηρεσίες, οπότε για τους τρίτους το μόνο απτό είναι το προσωπικό της.

Ενα πρόσθετο στοιχείο, που πρέπει να χαρακτηρίζει όλες τις επικοινωνιακές ενέργειες μιας Ασφαλιστικής Εταιρίας, είναι η έμφαση στη φιλικότητα, η σοβαρότητα και το ενδιαφέρον για τον άνθρωπο. Αυτή η έμφαση βέβαια, δεν παραγνωρίζει την επισήμανση της αξιοπιστίας και της ποιότητας των υπηρεσιών. Αυτές οι υπηρεσίες όμως, για να αξιοποιηθούν σωστά, απαιτούν ενημέρωση. Οι ενημερωτικές ενέργειες που πρέπει να κάνει ένας Σύμβουλος Δημοσίων Σχέσεων είναι :

1. Δελτία Τύπου.
2. Ενημερωτικά Δελτία.
3. Ετήσια έκθεση - απολογισμός.
4. Περιοδικό επιχείρησης.
5. Ειδικές εκδόσεις.
6. Εκδηλώσεις.



7. Ομιλίες και

8. Συνεντεύξεις Τύπου.

Ένα καυτό ερώτημα είναι : **Μπορούν οι Δημόσιες Σχέσεις να συνεισφέρουν σε ένα σύνθετο πλάνο Μάρκετινγκ;** Η απάντηση είναι, ότι όχι μόνο μπορούν, αλλά συνεισφέρουν αποφασιστικά στο πλάνο αυτό με τους εξής τρόπους:

1. Με ενέργειες που φέρνουν το προϊόν στο επίκεντρο της δημοσιότητας.
2. Με λεπτομερή πληροφόρηση των δημοσιογράφων για την εταιρία και το προϊόν, από όσο μια διαφήμιση.
3. Με μεγιστοποίηση της προβολής.
4. Με τη σωστή κατεύθυνση του μηνύματος.
5. Με τοπική επικοινωνία.
6. Με δημιουργία ενδιαφέροντος πριν το λανσάρισμα.
7. Με ξεκαθάρισμα θέσεων / απόψεων για τυχόν παραπληροφόρηση.
8. Με παρουσίαση του προσώπου της εταιρίας πίσω από το προϊόν.
9. Με συμπλήρωση του διαφημιστικού μηνύματος.
10. Με χρησιμοποίηση πιο "προσωπικών μέσων".

Επίσης, οι Δημόσιες Σχέσεις απαντούν στην ερώτηση "**γιατί να αγοράσω από εσάς;**". Διότι επικοινωνούν με τον πελάτη σε επίπεδο συναισθηματικών αναγκών και επιθυμιών, προσφέροντας έτσι αιτιολόγηση για την επιλογή ενός προϊόντος, ιδιαίτερα όταν ο ανταγωνισμός δεν προσφέρει προϊόντα σημαντικά διαφοροποιημένα.

Μετά από αυτά, μπορούμε εύκολα να καταλάβουμε πόσο αναγκαίες είναι οι Δημόσιες Σχέσεις στις Ασφαλιστικές Εταιρίες. Το μόνο που χρειάζεται είναι να πειστούν για αυτό οι Διοικήσεις και να δείξουν εμπιστοσύνη στα Προγράμματα των Δημοσίων Σχέσεων, ώστε μέσα από αυτά να οδηγηθούν σε μια ορθολογική, μετρημένη και παραγωγική επένδυση.

### 3. MARKETING

#### 3.1. Η ΘΕΣΗ ΚΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Η Αμερικανική εταιρία marketing καλύπτει όλες τις επιχειρησιακές λειτουργίες που εξασφαλίζουν τη ροή αγαθών και υπηρεσιών από την παραγωγή στην κατανάλωση. Έχει σαν μέριμνα και στόχο τη χρησιμοποίηση, με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο, των δυνατοτήτων της επιχείρησης για :

- την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των καταναλωτών και
- τη μεγιστοποίηση ελκυστικών κερδών για την επιχείρηση.

Μπροστά σ' αυτή τη βεβαιότητα των πολύπλευρων αλλαγών που αναμένονται και του εντεινόμενου ανταγωνισμού, οι marketing managers παροχές υπηρεσιών, είναι ανάγκη να προβούν σε προσεκτικά σχεδιασμένες προσπάθειες για την κατάστρωση στρατηγικού marketing, αν δεν επιθυμούν να δουν τη μελλοντική εξέλιξη της εταιρίας τους να δέχεται σοβαρά και πιθανόν θανάσιμα πλήγματα. Σ' αυτή την επιταγή των καιρών, το marketing έρχεται να παίξει το ρόλο εκείνης της υπηρεσίας που πρέπει να παραλληλίσει τις παροχές της εταιρίας με τις απαιτήσεις της αγοράς, αλλάζοντας έτσι την παλιά και κατεστημένη νοοτροπία και μακροχρόνια δοκιμασμένη τυχαία προσέγγιση της αγοράς με την εξάσκηση πίεσης και πάλι πίεσης για περισσότερες ΠΩΛΗΣΕΙΣ. Είναι δηλαδή επιταγή των καιρών να αντιληφθούν οι εταιρίες ότι το marketing είναι πολύ περισσότερα πράγματα από πωλήσεις.

Αντί να πιέζει στην αγορά την αποδοχή υπηρεσιών, το marketing ερμηνεύει δημιουργικά τις ανάγκες των καταναλωτών και αναπτύσσει **ΠΑΚΕΤΑ ΩΦΕΛΕΙΩΝ** κατάλληλα προσαρμοσμένα στις ανάγκες αυτές. Όμως ακόμα όταν η ανάγκη για ενεργό και προγραμματισμένη προσέγγιση της αγοράς γίνει αντιληπτή, υπάρχει συχνά πολύ μεγάλη αντίσταση στην προσπάθεια να υλοποιηθούν οι αναγκαίες αλλαγές για να προσανατολιστεί σωστά η εταιρία στην ικανοποίηση των αναγκών του κοινού.

Στο παρελθόν παρατηρήθηκε το εξής φαινόμενο: Όταν οι εταιρίες "ανακάλυψαν" το marketing, δημιούργησαν μια τυπική θέση ενός ατόμου και το ονόμασαν "Δ/ντή ανάπτυξης" ή "Δ/ντή ανάπτυξης νέων εργασιών" αντί να χρησιμοποιούν τον όρο marketing. Έτσι, έχοντας ενσωματώσει μια ομάδα marketing μέσα στον οργανισμό, αυτές οι εταιρίες πιθανόν να ένιωθαν ότι είχαν εφαρμόσει marketing. Αυτή η εντύπωση όμως ήταν λανθασμένη για τρεις λόγους:

α) Το όνομα αυτό, ανελλιπώς ενημερωμένο, συνήθως έτεινε να συγχέει το marketing με τη διαφήμιση ή τη δημιουργία νέων χαρτοφυλακίων πελατολογίου.

β) Αυτοί οι οργανισμοί είχαν δημιουργήσει έναν "ΑΠΟΔΙΟΠΟΜΠΑΙΟ ΤΡΑΓΟ", ένα άτομο για να κατηγορούν και να επιρρίπτουν ευθύνες αν τα πράγματα δεν πήγαιναν καλά.

γ) Και ακόμη χειρότερο λάθος ήταν η εντύπωση ότι αναθέτοντας σε ένα τέτοιο άτομο την υπευθυνότητα, πίστευαν ότι κανείς άλλος δε θα χρειαζόταν να ανησυχεί ή να φροντίζει για το marketing. Αυτό είναι ένα από τα μεγαλύτερα λάθη που ένας οργανισμός παροχής υπηρεσιών μπορεί να κάνει.

Το marketing είναι μια συλλογική προσέγγιση της αγοράς. Μολονότι ένα άτομο όντως αναλαμβάνει το **ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟ** και τη **ΣΥΓΚΛΙΣΗ** όλων των συλλογικών ενεργειών για να φέρει ένα επιθυμητό αποτέλεσμα. **ΣΕ ΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΛΟΙ ΕΙΝΑΙ ΣΤΡΑΤΕΥΜΕΝΟΙ ΣΤΟ MARKETING.** Είναι επίσης βασικό λάθος να θεωρούμε ότι το marketing είναι ένα λειτουργικό τμήμα. Όχι. Το marketing είναι ουσιαστικά ένας τρόπος σκέψης και κατεύθυνσης ολόκληρης της επιχείρησης προς ένα **ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΑ** προγραμματισμένο στόχο : Να υπηρετήσει σωστά και αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών της. Προς αυτό τον σκοπό οι διαθέσιμοι μέθοδοι του **MARKETING** βρίσκονται στην συσπείρωση όλων των δυνάμεων της εταιρίας με στόχο το **ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ** των ενεργειών του marketing.

Ο κύκλος του marketing, εκτός από τον καθορισμό των εταιρικών στόχων που καλείται να υλοποιήσει και οι οποίοι προσδιορίζονται από την ανωτέρα διοίκηση της εταιρίας, περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέρη :

- Την τμηματοποίηση της αγοράς.
- Τον εντοπισμό **ΑΓΟΡΩΝ ΣΤΟΧΩΝ** ενδιαφέροντος.
- Τον εντοπισμό των εξειδικευμένων αναγκών των αγορών - στόχων.
- Τον προγραμματισμό στρατηγικών στόχων.
- Τον προσδιορισμό κατάλληλων στόχων για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων.
- Τη συντονισμένη υλοποίηση των στόχων, με **ΣΥΝΕΠΕΙΑ**.
- Τον έλεγχο των εφαρμογών σχεδιασμών.
- Τη μέτρηση των αποτελεσμάτων ποσοτικά (σε όγκο πωλήσεων), και ποιοτικά (σε ποσοστό ικανοποίηση πελατών) με στόχο την επίτευξη ικανοποιητικής σχέσης: κόστους / απόδοσης.
- Τη **ΣΥΝΕΧΕΙΑ** με **ΣΥΝΕΠΕΙΑ** σε **ΝΕΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ** της ίδιας διαδικασίας με κύριο στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, και με κύριο όφελος τη μεγιστοποίηση κερδών, προωθώντας πάντοτε την **ΕΙΚΟΝΑ** και τη **ΦΗΜΗ** της εταιρίας.

Έτσι το marketing εξασφαλίζει την καλύτερη αξιοποίηση του φυσικού, οικονομικού και ανθρώπινου δυναμικού ενός οργανισμού, προσφέροντας μόνο υπηρε-

σίες που η αγορά **ΣΤΟΧΟΣ** χρειάζεται ή επιθυμεί. Η έρευνα marketing υιοθετείται ως τρόπος ανάλυσης των δεδομένων ειδικών αγορών και διευκολύνει την προσέγγιση της εταιρίας με την αγορά. Η έρευνα marketing είναι ένα ζωτικό συστατικό του marketing, αφού παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία για να ακούσει μια επιχείρηση τη φωνή και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Ασφαλώς δεν ξεχνάμε ότι ο προσανατολισμός μιας επιχείρησης σε κερδοφόρα αποτελέσματα σημαίνει ότι μπορεί να υπηρετήσει ειδικές ανάγκες και αγορές στόχους **ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ**, μόνο εάν αυτές οι ανάγκες προσφέρουν ουσιαστικά οφέλη για την επιχείρηση. Παρ' όλα αυτά, θα πρέπει να τονίσουμε ότι κάθε επίκαιρη επιδίωξη μεγιστοποίησης κερδοφόρου αποτελέσματος, πρέπει να εξισορροπείται συνετά και προσεχτικά από την προέχουσα ανάγκη να φροντίσει η επιχείρηση να πετύχει μακροχρόνια ικανοποιημένους και μόνιμους πελάτες. Τα κέρδη θα συνεχίσουν να συσσωρεύονται και να δικαιώνουν τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, **ΜΟΝΟ** εάν δημιουργηθούν και διατηρηθούν γερά θεμέλια ικανοποίησης πελατών.

Αυτό μπορείτε να το θεωρήσετε **ΑΞΙΩΜΑ** στον συνεχώς εντεινόμενο ανταγωνιστικό χώρο παροχής υπηρεσιών. Οι ευθύνες του marketing δεν εξαντλούνται εδώ. Ο σχεδιασμός marketing είναι **ΜΟΝΟΝ** μέρους ενός ευρύτερου φάσματος ευθυνών της διοίκησης marketing παροχής υπηρεσιών, στον οποίον συμπεριλαμβάνονται ακόμη :

- η ανάλυση
- ο σχεδιασμός
- η οργάνωση των μέσων του marketing
- η εφαρμογή και
- ο έλεγχος

Όλα αυτά μαζί επαναλαμβανόμενα σαν κύκλος ενεργειών του marketing με συνδετικό στοιχείο μεταξύ των ενεργειών τη **ΔΟΜΗ** και την **ΟΡΓΑΝΩΣΗ** της όλης επιχείρησης. Αυτό το ευρύ φάσμα των ευθυνών του marketing καλούνται να αξιοποιήσουν οι εταιρίες για την αντιμετώπιση της κρίσης που αναφαίνεται στον ορίζοντα.

### 3.2. ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΖΙΚΟ MARKETING ΣΤΟ MARKETING ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Εάν κανείς θελήσει να εξετάσει το τρόπο με τον οποίο αναπτύχθηκαν οι εργασίες των ασφαλιστικών εταιριών στην Ελλάδα, τότε θα δει πως η τακτική διείσδυσης στις αγορές πελατών ήταν συνολική και γενική χωρίς στρατηγικές ιδιαιτερότητες ή στοιχεία εξειδίκευσης.

Πραγματικά, κατά τη διάρκεια των πρόσφατων δεκαετιών πολλές ελληνικές ή ξένες ασφαλιστικές επιχειρήσεις εδραίωσαν την παρουσία τους στην αγορά, βλέποντας την τελευταία σαν ένα ομοιογενή και ενιαίο χώρο, σαν ένα χώρο που δεν εμφανίζει διαφορετικότητες και δεν έχει ξεχωριστά στοιχεία. Η πρακτική, (ενδεχομένως όχι και η αντίληψη) αυτή των επιχειρήσεων επισφραγίσθηκε από τη σχεδίαση και την προώθηση προϊόντων που στη γενικότητά τους θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν και να ικανοποιήσουν τις βασικές ασφαλιστικές ανάγκες των πελατών -όσο και αν οι τελευταίοι μπορεί να διαφέρουν επαγγελματικά, κοινωνικά ή οικονομικά μεταξύ τους.

Τα βήματα ανάπτυξης που ακολούθησαν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ήταν, στις δεκαετίες που αναφερόμαστε, σωστά και ενδεδειγμένα. Πράγματι, οι ασφαλιστικές υπηρεσίες παρέμεναν σαν "κάτι το καινούριο και άυλο" έως πρόσφατα. Επομένως σε αυτές τις συνθήκες δεν μπορεί παρά κανείς να επιθυμεί την πλατύτερη δυνατή αξιοποίηση της αγοράς, έτσι ώστε να επιτύχει παράλληλη και πλατιά γνωστοποίηση και αναγνώριση του "καινούριου και κάπως άυλου" προϊόντος που διαθέτει.

Σήμερα όμως που οι συνθήκες αλλάζουν, οι άνθρωποι εξελίσσονται, και γίνονται απαιτητικότεροι, ποιά πρέπει να είναι η παραπέρα στρατηγική ανάπτυξης εργασιών των ασφαλιστικών εταιριών;

### **Η ανάγκη κατάτμησης της αγοράς: Ο ρόλος του Target Marketing**

Απάντηση στο προτιθέμενο ερώτημα δίνουν οι ίδιες οι συνθήκες και οι αλλαγές στα σχετικά πρότυπα της ελληνικής οικονομικοκοινωνικής ζωής.

- Η ένταξη της χώρας μας στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα "άνοιξε" τους ορίζοντες της οικονομίας μας και έφερε τους Έλληνες πιο κοντά στη σύγκριση με ξένα προϊόντα, ξένες υπηρεσίες και τρόπους ζωής.

- Το βιοτικό επίπεδο και το καταναλωτικό πρότυπο του μέσου Έλληνα βελτιώθηκαν και επομένως, σήμερα φθάνουν, πιο κοντά σε ποιοτικές επιλογές απ' ότι έφθαναν χθες.

- Τα αυξημένα ποιοτικά κριτήρια που διαθέτει σήμερα ο μέσος Έλληνας, οδηγούν τις επιχειρήσεις στην ανάγκη βελτίωσης των προϊόντων ή υπηρεσιών τους, έτσι ώστε να προσαρμόζονται καλύτερα και να ικανοποιούν περισσότερο τις απαιτήσεις του πελάτη.

Οι εξελίξεις που προαναφέραμε δείχνουν πως η Ελληνική κοινωνία γίνεται ολοένα και περισσότερο επιλεκτική σε ότι αφορά την ικανοποίηση των αναγκών της και αυτό είναι κάτι που πρέπει να προσέξουν οι ασφαλιστικές εταιρίες στους τομείς που τους ενδιαφέρει. Έτσι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τις αγορές τους, να ταξινομήσουν τις ομάδες πελατών στη βάση των εξειδικευμένων χαρακτηριστικών και των ιδιαίτερων αναγκών τους, και τέλος,

καλούνται να ξανασχεδιάσουν τα προϊόντα τους σε τρόπο που αυτά να μην εξυπηρετούν γενικά, αλλά να ικανοποιούν ειδικά και σαφώς τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ομοειδών αγορών πελατών. Με τον τρόπο αυτό οι ασφαλιστικές εταιρίες ουσιαστικά συνδέουν τις υπηρεσίες τους με τις ιδιαιτερότητες των πελατών τους και συνεπώς, στηρίζουν τη στρατηγική τους τόσο στην καταγραφή συγκεκριμένων καταναλωτικών αναγκών όσο και στην ικανοποίησή τους μέσα από κατάλληλα προσαρμοσμένα και σχεδιασμένα προϊόντα.

Αυτή ακριβώς η στρατηγική Target Marketing που συνδέει συγκεκριμένες αγορές πελατών με κατάλληλα σχεδιασμένα ασφαλιστικά προϊόντα, μπορεί να θεωρηθεί σαν η πλέον ενδεδειγμένη αναπτυξιακή στρατηγική. Αυτό συμβαίνει επειδή, κατά την εφαρμογή της, οι επιχειρηματικοί στόχοι ανάπτυξης αγορών προϋποθέτουν την προηγούμενη αναγνώριση συγκεκριμένων ανθρωπίνων αναγκών και την ικανοποίησή τους.

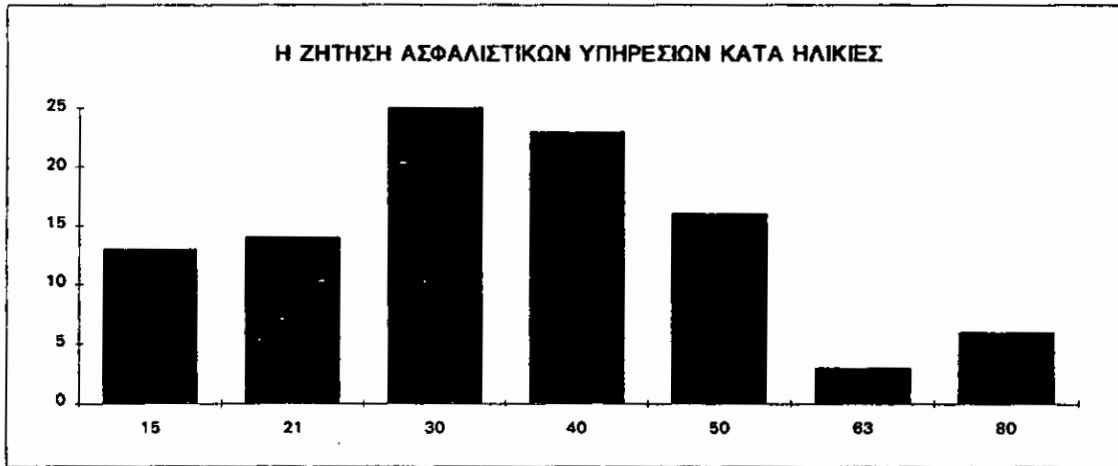
### **Ο ρόλος του ασφαλιστή στη Στρατηγική Target Marketing**

Είναι προφανές ότι η επιτυχημένη εφαρμογή της στρατηγικής διείσδυσης σε συγκεκριμένες αγορές (Target Marketing) εξαρτάται σημαντικά από τον ίδιο το συνεργάτη του παραγωγικού δικτύου της ασφαλιστικής επιχείρησης. Επομένως είναι ο ασφαλιστής εκείνος που θα αναλάβει να συνδέσει τα προϊόντα της εταιρίας του με τις ανάγκες των πελατών και της αγοράς. Και πρέπει αυτές οι ανάγκες να διευρυνθούν και να καταγραφούν σωστά, εάν είναι να επιτύχει η εφαρμοζόμενη στρατηγική Target Marketing.

Τι πρέπει όμως να προσέξει ο ασφαλιστής στην προσπάθειά του να επιλέξει και να διεισδύσει σε συγκεκριμένες αγορές πελατών;

- Κατ' αρχήν η επιλεγόμενη αγορά πρέπει να διαθέτει ισχυρή οικονομική υποδομή, έτσι ώστε οι εξειδικευμένες υπηρεσίες που παρέχονται να μπορούν να αγοραστούν. Η οικονομική ευρωστία των μελών της συγκεκριμένης αγοράς (δηλ. των υποψηφίων πελατών) είναι ένα πρώτο βασικό στοιχείο που προέχει να εξετάσει ο ασφαλιστής.
- Η κοινωνική υποδομή της συγκεκριμένης αγοράς πρέπει επίσης να αποτελέσει μέλημα του ασφαλιστή και να τον απασχολήσει σοβαρά. Ιδιαίτερα σήμερα τα Κοινωνικά Ταμεία διατρέχουν περίοδο έντονης κρίσης και τα συνακόλουθα κοινωνικοασφαλιστικά μεγαλώνουν, ο ασφαλιστής πρέπει να καταγράψει τις δημιουργημένες ανάγκες και να τις συνδέσει και να τις καλύψει με τα κατάλληλα εξειδικευμένα προϊόντα που διαθέτει.
- Πέρα των προηγούμενων κριτηρίων διείσδυσης σε συγκεκριμένες αγορές η δημογραφική ανάλυση είναι επιθυμητή. Μέσα από μια τέτοια ανάλυση ο ασφαλιστής μπορεί να προσδιορίσει τα ηλικιακά κλιμάκια των υποψηφίων πελατών του (μελών της συγκεκριμένης αγοράς) και έτσι μπορεί

- α) να τυποποιήσει "πακέτα" προϊόντων προσανατολισμένα σε ηλικιακές ομάδες και  
 β) να προβλέψει την πορεία των εργασιών του βάσει της "ζωντάνιας" ή της γήρανσης της αγοράς όπου διεισδύει.



Για παράδειγμα με βάση τα δεδομένα του σχετικού πίνακα, ο ασφαλιστής θα προτιμούσε να διεισδύσει σε αγορές που κυριαρχούνται από νεαρές και μεσαίες ηλικίες, παρά σε αγορές που κυριαρχούνται από μεγάλες ηλικίες. Αυτό βέβαια οφείλεται στο γεγονός ότι οι πρώτες ηλικίες είναι πρακτικά πιο ασφαλίσιμες από ότι είναι οι δεύτερες και άρα, υπόσχονται περισσότερα οφέλη στον ασφαλιστή που θα τις εξυπηρετήσει. Στο ίδιο πλαίσιο της δημογραφικής αλλά και της οικονομικοκοινωνικής ανάλυσης συγκεκριμένης αγοράς κινείται και η επαγγελματική ταξινόμηση των υποψηφίων πελατών. Έτσι ο ασφαλιστής θα μπορέσει να έχει την εικόνα των αναγκών κάθε επαγγελματικής ομάδας υποψηφίων πελατών και ανάλογα να τις ικανοποιήσει προσφέροντας τα κατά περίπτωση κατάλληλα προγράμματα.

- Η διεύρυνση της οικονομικής ευρωστίας, της κοινωνικής σύνθεσης και της δημογραφικής σύστασης της αγοράς βοηθούν τον ασφαλιστή :

- α) να προβλέψει πια προϊόντα πωλούνται σε κάθε αγορά,  
 β) να προσανατολίσει "πακέτα" προϊόντων στις ανάγκες κάθε αγοράς και  
 γ) να προβλέψει την ίδια τη ζήτηση ασφαλιστικών υπηρεσιών στις αγορές που τον ενδιαφέρουν.

Επομένως, μέσα από τη διαδικασία Target Marketing ο ασφαλιστής ενισχύει το ρόλο του σαν ευρύτερου Οικονομικού συμβούλου αφού η έρευνα της αγοράς του επιτρέπει να προσφέρει ουσιαστικές, εμπειριστατωμένες λύσεις στις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών του. Άρα ο ρόλος του ασφαλιστή στην εφαρμογή της στρατηγικής Target Marketing είναι νευραλγικός. Ο ασφαλιστής είναι εκείνος που επιτυγχάνει την υλοποίηση της στρατηγικής Target Manager που εφαρμόζει η

ασφαλιστική εταιρία. Συνεπώς ο ασφαλιστής συνδέει την πολιτική της εταιρίας με τις ανάγκες του κοινού και σε αυτή την έννοια η συμβολή του θεωρείται σαν "ο ακρογωνιαίος λίθος" κάθε επιχειρησιακής προσπάθειας επαφής με το κοινό, γενικά, ή με συγκεκριμένες ομάδες πελατών ειδικότερα.

### **Ο ρόλος του Υποκαταστήματος στη Στρατηγική Target Marketing**

Όσο νευραλγικός είναι ο ρόλος του ασφαλιστή στη διαδικασία εφαρμογής της στρατηγικής Target Marketing, εξίσου σημαντικός είναι και ο σχεδιαστικός και υποστηρικτικός ρόλος του υποκαταστήματος στην υλοποίησή της. Πραγματικά το υποκατάστημα καλείται να αναλάβει ενεργό ρόλο στη δημιουργία υποδομής Target Marketing ή διαφορετικά, στη δημιουργία βάσης δεδομένων και πληροφοριών που θα στηρίξουν την στρατηγική Target Marketing.

Έτσι σ' αυτό το πλαίσιο, ο μηχανισμός του υποκαταστήματος είναι σκόπιμο να συνεργαστεί με τους τομείς Marketing και Πωλήσεων της εταιρίας ώστε από κοινού να προχωρήσουν :

α) Στην έρευνα αγοράς, προσπάθεια που θα καταγράφει τα οικονομικοκοινωνικά και δημογραφικά δεδομένα της περιοχής δράσης του υποκαταστήματος.

β) Στην κατάτμηση της Αγοράς σε επιμέρους ομοιογενής ομάδες (υποαγορές) υποψηφίων πελατών, με κριτήριο και κοινό χαρακτηριστικό το επάγγελμά τους, το Κοινωνικό Ταμείο τους, κ.ο.κ.

γ) Στη μελέτη των στοιχείων Υποαγορών, προσπάθεια που θα αναλύει τις διαθέσιμες οικονομικοκοινωνικές και δημογραφικές πληροφορίες που θα αφορούν στα μέλη των υποαγορών. Έτσι θα αποκτάται το "profile" των ομάδων υποψηφίων πελατών και θα μπορούν ο ασφαλιστής και το υποκατάστημα να επιλέξουν τα κατάλληλα "πακέτα", σύμφωνα ακριβώς με το "profile" των ομάδων πελατών τους.

δ) Στην κατανομή των υποαγορών σε ασφαλιστές, έργο που βοηθά τους τελευταίους να γνωρίσουν και να εξοικειωθούν με τις ομάδες υποψηφίων πελατών / υποαγορές που έχουν αναλάβει να εξυπηρετούν.

ε) Στο σχεδιασμό στρατηγικής Target Marketing στη βάση των αναγκών των υποαγορών.

Εξυπακούεται πως τα προηγούμενα βήματα πρέπει να συστηματοποιηθούν σε ένα ενιαίο και λειτουργικό σύνολο διαδοχικών ενεργειών πουλοποιημένες, θα διευκολύνουν τη διεξόδυση του ασφαλιστή στην αγορά - στόχο. Η συστηματοποίηση των βημάτων και η συνειδητή διακοινωνίωσή τους στον ασφαλιστή είναι έργο του Υποκαταστήματος που έτσι, συμβάλλει στην ενίσχυση της στρατηγικής Target Marketing.

### **Η εταιρία και η στρατηγική Target Marketing : Επίλογος**

Η συνέχιση της πρακτικής Μαζικού Marketing -πρακτικής του de facto παραγνωρίζει ιδιαιτερότητες και γνωρίσματα επιμέρους ομάδων πελατών-



ασφαλώς δε μπορεί να θεωρείται πλέον η ενδεδειγμένη στρατηγική ανάπτυξης πωλήσεων των ασφαλιστικών εταιριών. Αυτό συμβαίνει κυρίως επειδή ο πελάτης επιθυμεί να αισθάνεται "μοναδικός", δηλ. θέλει να χρησιμοποιεί προϊόντα που απηχούν τις δικές του σαφείς ανάγκες. Επομένως η εγκατάλειψη της πρακτικής Μαζικού Marketing και η στροφή στο Marketing επιλογής (Target Marketing) θα επιτρέψει στην εταιρία να ικανοποιήσει την αίσθηση "περί μοναδικότητας" του πελάτη - αφού ήδη θα έχει διαγνώσει την "εικόνα" του και θα έχει διερευνήσει τις ανάγκες του.

Πώς, όμως, θα μπορεί η ασφαλιστική επιχείρηση να αξιοποιήσει την εφαρμογή της της στρατηγικής Target Marketing ;

Κατ' αρχήν, όπως έχουμε ήδη σημειώσει, βασικός όρος επιτυχίας της στρατηγικής Target Marketing είναι η έρευνα αγοράς-ενέργεια που δίνει την "εικόνα" του χώρου που επιθυμεί να διεισδύσει η επιχείρηση. Ακολουθώντας με βάση τόσο τα πορίσματα της έρευνας αγοράς όσο και τις πελατειακές ανάγκες που απορρέουν, η ασφαλιστική επιχείρηση πρέπει να προχωρήσει :

α) Στην Ανάπτυξη Εξειδικευμένων "Πακέτων" Προϊόντων, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας αγοράς και τις διαπιστωμένες ανάγκες των αγορών - στόχων.

β) Στην Προβολή και Γνωστοποίηση των Εξειδικευμένων "Πακέτων" Προϊόντων - κάτι που σημαίνει πως η σημερινή εταιρική διαφήμιση (Company Advertizing) πρέπει να ενισχυθεί με προϊόντική διαφήμιση (Product Advertizing).

γ) Στην Παροχή Κινήτρων Πώλησης Εξειδικευμένων "Πακέτων" Προϊόντων, έτσι ώστε να αποφεύγεται "κανιβαλισμός" μεταξύ προϊόντων. Το τελευταίο αυτό σημείο είναι κρίσιμο και προϋποθέτει αρμονία και επικοινωνία στη δράση Εταιρίας - Υποκαταστημάτων-Ασφαλιστών. Αυτή η επικοινωνία πραγματικά ερμηνεύεται σαν "ένωση δυνάμεων" του ασφαλιστικού οργανισμού για την επίτευξη του στόχου διείσδυσης σε αγορές-στόχους, μέσα από "πακέτα" προϊόντων που αντανακλούν τις ανάγκες των συγκεκριμένων αγορών.

Συμπερασματικά η μέθοδος Target Marketing αποτελεί την ενδεδειγμένη, σύγχρονη στρατηγική ανάπτυξης των πωλήσεων μιας ασφαλιστικής επιχείρησης. Είναι η στρατηγική εκείνη που αναδεικνύει τη "μοναδικότητα" του πελάτη, ικανοποιώντας τις διαπιστωμένες ανάγκες του με κατάλληλα σχεδιασμένα, προσανατολισμένα και εξειδικευμένα "πακέτα" προϊόντων. Η εφαρμογή και η υλοποίηση της στρατηγικής απαιτούν την αρμονική επικοινωνία Εταιρίας-Υποκαταστημάτων-Ασφαλιστών, και αυτή η "ένωση δυνάμεων" του ασφαλιστικού οργανισμού είναι ένα επιπρόσθετο πλεονέκτημα που καθιστά την στρατηγική Target Marketing παραγωγική και γιατί όχι, αναγκαία.

#### 4. ΤΑ ΚΛΕΙΔΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΣΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Είναι σαφές ότι για να μπορέσουν οι εταιρίες να επιζήσουν των αλλαγών, πρέπει να ηγείται της αλλαγής η διεύθυνση. Και για να ανταποκριθούμε θετικά και αποτελεσματικά στις απαιτήσεις μιας συνεχώς εξελισσόμενης αγοράς "είναι απαραίτητο να δημιουργήσουμε και να προβάλουμε με σαφήνεια το όραμα του προσανατολισμού μας", με επίκεντρο πάντα τον πελάτη που είναι το σημαντικότερο περυσιακό στοιχείο μιας ασφαλιστικής εταιρίας. Γιατί χωρίς μια ικανοποιημένη, πιστή ομάδα πελατών, οι ασφαλιστικές εταιρίες δεν είναι παρά μια συλλογή από ασφαλιστικά σχέδια. Η αγορά της ΕΟΚ για τον κλάδο Ζωής παραμένει ακόμα χωρισμένη σε εθνικές αγορές, παρά τη δημιουργία της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς. Το σημαντικό, ωστόσο, είναι ότι οι περισσότερες από αυτές τις αλλαγές και τάσεις εντοπίζονται, με τη μια ή την άλλη μορφή, σε όλες τις ευρωπαϊκές αγορές. Η αγορά των ασφαλειών Ζωής περνά από διάφορες αλλαγές και μεταμορφώσεις. Οι δυνάμεις πίσω από αυτές τις τάσεις έχουν εντοπιστεί ως ανταγωνισμός-καταναλωτισμός-αποδοτικότητα-νομοθεσία.

Τα στελέχη του ασφαλιστικού κλάδου σήμερα δεν έχουν την πολυτέλεια να αντισταθούν στην αλλαγή ή στις προκλήσεις. Το κλειδί για την επιτυχία στο κλάδο αυτό σήμερα, είναι να συμβαδίζουμε με την αλλαγή και ακόμα να την προβλέπουμε. Οι τάσεις που εκδηλώνονται σήμερα στον κλάδο περιλαμβάνουν και την είσοδο νέων "παικτών" στον αγώνα, νέα κανάλια διανομής, απαιτητικούς, εύπορους καταναλωτές και συνάμα αυξημένες νομοθετικές ρυθμίσεις και διεθνοποίηση. Τα τραπεζικά ιδρύματα άρχισαν για πρώτη φορά να αντιλαμβάνονται τη δυναμική αξία της βάσης των πελατών τους. Αυτή η γερή βάση -το αποτέλεσμα μιας πολύτιμης σχέσης- μπορεί να ενεργήσει ως το θεμέλιο μιας στρατηγικής διανομής που να δημιουργεί συνεργία και οικονομική αποτελεσματικότητα. Ωστόσο, η επιτυχία ή όχι αυτού του εγχειρήματος θα διαφανεί στο μέλλον.

Παρόλο που οι σημερινοί καταναλωτές είναι καλύτερα μορφωμένοι και διαθέτουν περισσότερα χρήματα για ασφάλιση, εντούτοις γνωρίζουν και πολύ καλύτερα τις εναλλακτικές χρηματοπιστωτικές λύσεις που υπάρχουν για αυτούς και είναι πιο απαιτητικοί. Την ίδια στιγμή παρατηρείται και ραγδαία αύξηση του καταναλωτισμού. Ο νόμος απαιτεί όπως οι ασφαλιστικοί αντιπρόσωποι και συνεργάτες παρέχουν στους πελάτες τους καλύτερες συμβουλές για την καταλληλότητα των προϊόντων τους. Συνεπώς δεν αρκεί μόνο το ταλέντο για πωλήσεις, ακόμα πιο σημαντική είναι η ποιότητα των συμβουλών.

Η ασφαλιστική εταιρία του σήμερα λειτουργεί σε μια αγορά ταχέων αλλαγών και έντονου ανταγωνισμού. Είναι λοιπόν επιβεβλημένο οι ασφαλιστικές

εταιρίες να δεχτούν την πρόκληση των καιρών και να διαχειριστούν την αλλαγή με την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες μαζί με μια συμφέρουσα χρήση της τεχνολογίας. Οσες εταιρίες δεχτούν αυτή την πρόκληση θα εξασφαλίσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για το μέλλον και θα είναι οι νικητές.

Η αυξανόμενη πρόσβαση στις χρηματικές αγορές του κόσμου, η προηγμένη τεχνολογία και η άρση των εμπορικών φραγμών διευκολύνουν τη διεθνοποίηση του ασφαλιστικού κλάδου, προσφέροντας ευκαιρίες στους ασφαλιστές. Σίγουρα υπάρχουν πολλοί επιτακτικοί λόγοι για μια διεθνή επέκταση. Με τη διεύρυνση των αγορών της, μια εταιρία έχει την ευκαιρία να αυξήσει τη γεωγραφική έκταση των πηγών εσόδων της, κάτι που θα προσθέσει στη μακροπρόθεσμη σταθερότητά της και θα θέσει τα θεμέλια για την αναπτυξιακή στρατηγική της εταιρίας για το μέλλον, χαρίζοντάς της τους οικονομικούς πόρους και τα απαιτούμενα κεφάλαια για τη χρηματοδότηση της μελλοντικής ανάπτυξης. Όμως η διεθνή επέκταση δεν είναι για όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες, ειδικά σε μια εποχή που πραγματοποιούνται σημαντικές αλλαγές στις ευρωπαϊκές ασφαλιστικές αγορές με ισχυρό ανταγωνισμό και μείωση κερδών. Υπό τέτοιες συνθήκες αγοράς, μια εταιρία εστιάζει την προσοχή της περισσότερο στην επιβίωση παρά στην διεύρυνση.

Ο ασφαλιστής πρέπει να αξιολογήσει με προσοχή τους κινδύνους που ενέχονται σε κάθε επέκταση προς το εξωτερικό προτού κάνει μια τέτοια κίνηση. Πρέπει να είναι βέβαιος ότι "γνωρίζει τη γλώσσα" της αγοράς, με τη μεταφορική έννοια βέβαια. Η διεθνής παρουσία είναι αναμφίβολα κρίσιμης σημασίας για το μελλοντικό ανταγωνισμό. Όμως πριν αρχίσει ένας οργανισμός να αξιολογεί τις ευκαιρίες για διεθνή επέκταση, πρέπει να διαθέτει ένα σαφές όραμα του τι θέλει να επιτύχει η εταιρία, μια γερή σειρά από εταιρικές αξίες, λειτουργία, ευελιξία και τους πόρους για μια εκτεταμένη οικονομική δέσμευση.

Σήμερα πρέπει να μάθουμε να εντοπίζουμε τις αδυναμίες μας και τις αποτυχίες μας και ότι "η γνώση" και όχι απλά "η κατάρτιση" είναι η δύναμη μέσα στον οργανισμό. Και εάν δεν πρέπει να προσαρμοστούμε για να ανταποκριθούμε στις αλλαγές, για να γίνουμε πιο δυνατοί και αποτελεσματικοί, πρέπει να γίνει κατανομή της γνώσης μέσα στον οργανισμό. Αρα η δουλειά μας είναι η **ΕΚΜΑΘΗΣΗ** και η **ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ** ούτως ώστε να μπορέσουμε να διαμορφώσουμε και να καθοδηγήσουμε τις δραστηριότητές μας με αποτελεσματικότητα.

Επιβάλλεται επίσης η ανάπτυξη αποτελεσματικών προσεγγίσεων για την εταιρική στρατηγική, για την επιβίωση και ευημερία για τις μελλοντικές δεκαετίες. Ο στρατηγικός προγραμματισμός μάρκετινγκ πρέπει ν' αποτελεί συνεχή διαδικασία λήψεως στρατηγικών αποφάσεων, υλοποίησής τους και ρύθμιση της αποτελεσματικότητάς τους. Η συνεχής παρακολούθηση της απόδοσης δίνει την ευκαιρία στα στελέχη του μάρκετινγκ να προσαρμόσουν και να επανεξετάσουν τις

στρατηγικές τους ούτως ώστε να ανταποκριθούν στις μεταλλασόμενες συνθήκες. Γνωρίζουμε ότι το να θέσουμε στόχους δεν είναι αρκετό και ότι για να έχει νόημα οποιοδήποτε στρατηγικό σχέδιο μάρκετινγκ πρέπει να εμπεριέχει δεσμεύσεις.

Φαίνεται ότι ο στρατηγικός προγραμματισμός μάρκετινγκ αποτελεί το κλειδί για τη μελλοντική ανάπτυξη και επιτυχία των εταιριών. Στις σημερινές ανταγωνιστικές συνθήκες της αγοράς, μια εταιρία πρέπει επίσης να διαθέτει μια καλή και ρεαλιστική εταιρική στρατηγική τοποθέτησης, που θα τη διαφοροποιήσει από το μαζικό ανταγωνισμό σε σχέση με παραμέτρους οι οποίες περιλαμβάνουν προϊόντα, μεθόδους διάθεσης, τιμολόγηση, διαφήμιση και πώληση. Η ουσία μιας καλής στρατηγικής τοποθέτησης είναι κάτι που δε θα ξεχωρίσει μόνο μια εταιρία ή ένα προϊόν, αλλά θα προσφέρει επίσης ικανοποίηση στον πελάτη, στην αγορά στόχο (target market) της εταιρίας και να ανταποκρίνεται στους στόχους της εταιρίας και του μάρκετινγκ. Αλλά για να επιτευχθούν η διαδικασία των πωλήσεων και οι στόχοι του μάρκετινγκ με το ελάχιστο κόστος και με τη μέγιστη αποτελεσματικότητα, πρέπει να βελτιωθεί ο παράγοντας εμπιστοσύνη ο οποίος δεσμεύει τον πελάτη και την εταιρία άμεσα ή έμμεσα.

Ο κλάδος Ζωής πρέπει να βελτιώσει την εικόνα του γιατί σε μερικές αγορές βρίσκεται σε επικίνδυνα χαμηλά επίπεδα. Εχουμε πληροφορίες ότι η φήμη αυτών που πωλούν ασφάλειες Ζωής στη Βρετανία βρίσκεται σχεδόν στα χειρότερα της επίπεδα. Η αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή θα απαιτήσει συνεχείς προσπάθειες, αφού είναι πολύ δύσκολο να αλλάξουν οι εντυπώσεις ή οι αντιλήψεις από τη στιγμή που αυτές γίνονται έμμονες ιδέες στο μυαλό του ανθρώπου. Έχει υπογραμμιστεί ότι ο κλάδος πρέπει να επαναδεσμευθεί στην επιλογή και στην επιμόρφωση των ασφαλιστών καριέρας οι οποίοι μπορούν να διατηρήσουν μια παράδοση καλών υπηρεσιών και ηθικής συμπεριφοράς. Πρέπει να συνεχίσουμε να καταβάλλουμε προσπάθειες για την επεξήγηση των εξελίξεων και των διαδικασιών ασφάλισης, όσο πιο ξεκάθαρα μπορούμε. Πρέπει να καταβληθεί κάθε προσπάθεια για να σταματήσει η διάβρωση της εμπιστοσύνης του κοινού στον κλάδο, εάν θέλουμε η μελλοντική ανάπτυξη να βρίσκεται πάνω σε μια υγιή και γερή βάση. Επιπλέον ο ασφαλιστικός κλάδος πρέπει να ανταποκρίνεται συνεχώς στις μεταβαλλόμενες και αναπτυσσόμενες τάσεις και συμπεριφορές των καταναλωτών. Μερικά από τα εμπόδια τα οποία πρέπει να υπερπηδηθούν πριν ο κλάδος εισέλθει στον τομέα υπηρεσιών ποιότητας περιλαμβάνουν την πιθανότητα διάβρωσης της εμπιστοσύνης του κοινού στον κλάδο και τους πιθανούς φραγμούς επικοινωνίας με τους πελάτες εξαιτίας της τεχνικής φύσης του κλάδου μας.

Για να ανταπεξέλθουμε στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε και να διατηρήσουμε μια μελλοντική ανταγωνιστικότητα πρέπει να επικεντρώσουμε την προσοχή μας στην ικανοποίησή του πελάτη. Οι ασφαλιστικές εταιρίες οι οποίες θα

δεσμευθούν στις υπηρεσίες ποιότητας θα επιτύχουν μια σωστή ανάπτυξη και θα είναι οι νικητές. Σε ότι κάνουμε δηλαδή, πρέπει να επενδύσουμε στην ποιότητα. Γιατί η υπηρεσία ποιότητας περικλείει τον εντοπισμό και την προσέγγιση υποψηφίων πελατών, όπως επίσης και το σχεδιασμό των προϊόντων, προσαρμοσμένο στην ικανοποίηση των αναγκών τους. Ο ασφαλιστής θα συνεχίσει να είναι το επίκεντρο στο χειρισμό του πελάτη και η συλλογική πρόκληση του κλάδου είναι να το κάνει πολύ πιο εύκολα και ανέξοδα για να συμμετέχει δραστήρια ο ασφαλιστής στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών. Ο καταναλωτής του σήμερα είναι πολύ καλά πληροφορημένος, αξιολογεί τις εναλλακτικές του προτάσεις για ασφαλιστήρια Ζωής πολύ περισσότερο από ότι προηγουμένως και είναι πολύ πιο απαιτητικός. Απαιτεί γρήγορες, ακριβείς απαντήσεις μέσα από μια αντικειμενική και εύκολα κατανοητή παρουσίαση.

Ένα άλλο συστατικό κλειδί στη διαδικασία της υπηρεσίας ποιότητας είναι η τεχνολογία. Η πληροφορική μπορεί να κάνει εφικτή τη διασφάλιση πλεονεκτήματος εργασιών, διευκολύνοντα τη διαδικασία συλλογής και χρησιμοποίησης δεδομένων που αφορούν τον πελάτη. Η σημερινή βάση πελατών κάθε ασφαλιστικής εταιρίας είναι η καλύτερη πηγή για μελλοντικά κέρδη. Αφού ο κλάδος βρίσκει και διατηρεί πελάτες και δε γράφει απλώς ένα όγκο συμβολαίων, τότε ο προσανατολισμός προς τον πελάτη και στην παροχή υπηρεσιών ποιότητας έχει τεράστια σημασία. Εάν επιθυμούμε να αναβαθμίσουμε τον κλάδο και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες μας, η πρόκληση είναι να δημιουργήσουμε αποτελεσματικούς διευθυντές και επιτυχημένους πωλητές. Η δημιουργία και η διατήρηση μιας ομάδας πωλήσεων είναι, χωρίς αμφιβολία, μια διευθυντική πρόκληση η οποία περιλαμβάνει, διάρθρωση της οργάνωσης, προσδιορισμό των θέσεων εργασίας, ανάπτυξη και εφαρμογή των πολιτικών που θα δημιουργήσουν τις καλύτερες συνθήκες επιτυχίας.

Τέλος, θα θέλαμε να προσθέσουμε ότι ο κλάδος χρειάζεται να οικοδομήσει και να υπηρετεί ευέλικτες εταιρίες. Πρέπει να απομακρυνθούμε από τον παλιό παραδοσιακό εταιρικό στιλ μιας δυνατής, αυθεντικής και ιεραρχικής εταιρίας και να πάμε σε ένα νέο στιλ, ευπροσάρμοστο, γρήγορα εξελισσόμενο και μια εταιρία με προσανατολισμό στον πελάτη. Πρέπει να μετακινηθούμε από κανονισμούς σε στόχους, από το προϊόν στην αγορά και από την ιεραρχία στο δίκτυο. Αυτοί είναι οι δρόμοι και η κατεύθυνση της αλλαγής που οι εταιρίες ασφαλειών Ζωής πρέπει να ακολουθήσουν και νοούμενου ότι υπάρχει συνεχής αμετάβλητος ενθουσιασμός και δέσμευση, ο κλάδος δε θα επιβιώσει μόνον, αλλά θα μετακινείται από τη μια επιτυχία στην άλλη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

#### 1. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ

Είπεν ο Θεός γεννηθήτω φως . Και εγένετο... η εκπαίδευση! Αν και η παραποίηση της Γέννεσης είναι ανεπίτρεπτη, πιστεύουμε ότι η υπερβολή αυτή θα βοηθήσει όλους τους υπεύθυνους για την πορεία της ασφαλιστικής βιομηχανίας στη χώρα μας να συνειδητοποιήσουν ακόμη περισσότερο τις πιέσεις των καιρών για την ανάγκη της άμεσης αναπροσαρμογής της εκπαιδευτικής πολιτικής που ακολουθείται.

Κύριος στόχος της ασφαλιστικής βιομηχανίας στη χώρα μας πρέπει να είναι όχι μόνο η συνεχής αλλά και η ταχεία πρόοδος που θα μας επιτρέψει να συγκρίνουμε με την απόσταση που μας χωρίζει από τον υπόλοιπο ευρωπαϊκό χώρο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί αυτός ο στόχος δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική λύση από την ταχύτατη αναβάθμιση της επαγγελματικής μας παιδείας. Η συνεχής προσαρμογή των εκπαιδευτικών συστημάτων και μεθόδων έχει γίνει επιτακτική ανάγκη εάν λάβουμε υπ' όψιν τις μεγάλες ταχύτητες με τις οποίες εξελίσσεται τα τελευταία χρόνια η ασφαλιστική βιομηχανία. Μία εταιρία αξίζει όσο αξίζει το ανθρώπινο δυναμικό της καθώς και στο ότι κάθε ανθρώπινο δυναμικό αξίζει όσο αξίζει η επαγγελματική παιδεία του.

Μία πρόσφατη απόδειξη της επιτακτικής αυτής ανάγκης για συνεχή αναπροσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος είναι η ανάγκη για μετάβαση από το επίπεδο του ασφαλιστικού συμβούλου στο επίπεδο του επενδυτικού συμβούλου. Τα τελευταία είκοσι πέντε χρόνια μέριμνα του ασφαλιστικού συμβούλου ήταν η παροχή οικονομικής στήριξης στον ασφαλισμένο, ώστε η αρνητική συγκυρία να μην επηρεάσει το εισόδημα ή την περιουσία του. Σήμερα οι εξελίξεις επέβαλαν να διευρυνθεί αυτός ο ρόλος και σωστών χρηματοοικονομικών συμβουλών να βοηθηθεί ο πελάτης ώστε να πραγματοποιήσει τους οικονομικούς τους στόχους και σε τελευταία ανάλυση να υλοποιήσει τα όνειρά του για ένα καλύτερο μέλλον για τον ίδιο και την οικογένειά του.

**ΚΑΘΕ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΞΙΖΕΙ ΟΣΟ ΑΞΙΖΕΙ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΗΣ ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΞΙΖΕΙ ΟΣΟ ΑΞΙΖΕΙ Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΠΑΙΔΕΙΑ ΤΟΥ. ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΙΔΙΑΣ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΡΟΟΔΟΣ.**

Επειδή τόσο το θέμα της μείωσης του εισοδήματος ή της περιουσίας όσο και το θέμα της υλοποίησης των οικονομικών προσδοκιών είναι κρίσιμα, γιατί άπτονται της ποιότητας της ζωής των συνάνθρωπών μας, η ευθύνη για σωστές συμβουλές είναι τεράστιο πράγμα που σημαίνει ότι και η ευθύνη για επαρκή εκπαίδευση είναι επίσης τεράστια και βαρύνει τόσο την ασφαλιστική βιομηχανία όσο και την πολιτεία.

#### **ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:**

Το μήνυμα για την ανάγκη ύπαρξης ενός εκσυγχρονισμένου και επαρκούς συστήματος εκπαίδευσης έχει περάσει και έχει υιοθετηθεί από όλους τους υπεύθυνους εδώ και αρκετό καιρό και όπως είναι φυσικό άλλους έχει ευαισθητοποιήσει περισσότερο και άλλους λιγότερο. Το πρώτο και κύριο όμως ερώτημα που πρέπει να μας απασχολήσει είναι το αν τελικά υπάρχει ή όχι σήμερα στην χώρα μας εκπαιδευτικό σύστημα στην ασφαλιστική βιομηχανία που να μπορεί να χαρακτηριστεί σε γενικές γραμμές σύγχρονο και επαρκές.

Το ερώτημα αυτό είναι φυσικό να επισωρεύει γύρω του πολλά άλλα εξίσου κρίσιμα ερωτήματα όπως π.χ. είναι επαρκής η ποιότητα των παρεχόμενων στο κοινό χρηματοοικονομικών υπηρεσιών; Γιατί αξιοποιούνται σε ποσοστό μικρότερο του 50% τα σχετικά με την εκπαίδευση κονδύλια τα παρεχόμενα από την ΕΟΚ; Μήπως επιτεύχθηκαν οι εκπαιδευτικοί στόχοι της ασφαλιστικής βιομηχανίας;

Η εποχή που η εκπαίδευση του νέου συνεργάτη περιοριζόταν στο να του δώσει τη δυνατότητα να σχεδιάσει ένα πρόγραμμα, φανταζόμαστε να έχει παρέλθει αναπνευστήρι. Οι εταιρίες επενδύουν με μεγαλύτερη προθυμία σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Η ενδοεταιρική εκπαίδευση προωθείται καθώς και η συνεργασία με τοπικούς και διεθνείς ασφαλιστικούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς. Είναι, λοιπόν, φυσικό το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών να βρίσκεται σε συνεχή ανοδική φάση. Η ταχύτητα της ανόδου αυτής όμως θεωρείται επαρκής;

## 2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΜΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΕΠΑΡΚΕΣ;

Τι ποσοστό των εταιριών που λειτουργούν μέσω υποκαταστημάτων και ασφαλιστικών συμβούλων καριέρας (career-agent) διαθέτουν και εφαρμόζουν σύγχρονο και τυποποιημένο σύστημα προσυμβατικής εκπαίδευσης;

Με τον όρο προσυμβατική εκπαίδευση εννοούμε την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών από τη στιγμή που ένας δυνητικός συνεργάτης έχει επιλεγεί κατ' αρχήν μέχρι τη στιγμή που θα υπογράψει σύμβαση αορίστου διάρκειας. Ας αναρωτηθούν όσοι ξεκίνησαν την καριέρα τους στο παραγωγικό σύστημα σε ποιους από τους ακόλουθους τομείς εκπαιδεύτηκαν με επάρκεια κατά την περίοδο της προσυμβατικής τους επιλογής.

### ΓΝΩΣΕΙΣ

Βασικές αρχές ασφαλειών ζωής, πρακτικές πωλήσεων, εντοπισμός ειδικών αγορών (Target Marketing), συμπλήρωση εντύπων ανάλυσης αναγκών, προϊόντα ζωής, σύστημα εξεύρεσης δυνητικών πελατών μέσω συστάσεων, τηλεφωνική τακτική, δεοντολογία, σύστημα αμοιβής ασφαλιστικού συμβούλου, αντιμετώπιση αντιρρήσεων, συνήθειες εργασίας, στοχοθεσία, κλείσιμο, τήρηση αρχείου, προετοιμασίας παρουσίασης προγράμματος, υποδείγματα πώλησης (salew talks) εκτίμηση κινδύνου, συμπλήρωση αιτήσεως, τεχνική του να ακούει κανείς τον πελάτη και να απαντά, αξιοποίηση του χρόνου (time management), ομαδικά, γενικές ασφάλειες κ.λ.π.

### ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Συγκέντρωση ονομάτων δυνητικών πελατών, επίβλεψη τηλεφωνικών επαφών, επίβλεψη συνεντεύξεων πωλήσεων, έρευνα αγοράς, επιλογή ειδικών αγορών, συμπλήρωση εντύπου αυτοβαθμολόγησης δραστηριοτήτων, παρέμβαση του εκπαιδευτή σε περίπτωση περισσότερων των τεσσάρων συνεχόμενων αρνητικών τελικών συνεντεύξεων.

Πόσες ώρες την εβδομάδα κρατούσε η εκπαίδευση; δύο έως τρεις ή περισσότερες από δώδεκα ώρες; Υπήρχε σύστημα καθημερινής επίβλεψης δραστηριότητάς μας; Υπήρχε σύστημα που έθετε σαν προαπαιτούμενο για την υπογραφή της σύμβασης την επιτυχή παρακολούθηση ορισμένων σεμιναρίων στα κεντρικά γραφεία; Υποστηριχθήκαμε στο ξεκίνημα της καριέρας μας στο σύστημα οικονομικής ενίσχυσης που εκτός από τις αναμενόμενες δυνατότητες λάμβανε υπ' όψιν και τις οικονομικές μας ανάγκες για διαβίωση;

Εκπαιδευθήκαμε στη διάρκεια της σταδιοδρομίας μας μέχρι σήμερα στη χρήση φορητού υπολογιστή; Υπήρχε αξιόλογο και σύγχρονο εκπαιδευτικό υλικό,



δηλ. κείμενα, ηχοκασέτες, βιντεοκασέτες, κ.λ.π. που να υποστηρίζει τα διδασκόμενα στα σεμινάρια; Διαθέτει η εταιρία μας εκπαιδευτικό σύστημα για τους υπάρχοντες πεπειραμένους συνεργάτες του διοικητικού και του παραγωγικού συστήματος που θα τους εξασφαλίσει μια συνεχόμενη εκπαίδευση και θα συμπληρώνει τις γνώσεις τους μέχρι την αφυπηρέτησή τους;

Παρόμοιες και αντίστοιχες ερωτήσεις θα μπορούσαμε να κάνουμε και για θέματα που αφορούν τη διεύθυνση ομάδων / υποκαταστημάτων. Εάν οι απαντήσεις στις πιο πάνω ερωτήσεις είναι στις περισσότερες περιπτώσεις θετικές, τότε θα πρέπει να είμαστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα της εταιρίας με την οποία συνεργαζόμαστε. Εάν υπήρχε και η δυνατότητα παράλληλα με την εργασία μας να αποκτήσουμε εκπαιδευόμενοι σταδιακά και ένα πτυχίο ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος στα ασφαλιστικά, τότε θα έπρεπε να είμαστε ικανοποιημένοι και από την πολιτεία μας.

#### **ΠΩΣ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ**

Οι χώροι από τους οποίους μπορεί να αποκομίσει γνώσεις ο συνεργάτης του παραγωγικού συστήματος είναι: α) το υποκατάστημα, β) η αγορά, γ) το εκπαιδευτικό κέντρο της εταιρίας, δ) οι ειδικευμένοι εξωτερικοί ασφαλιστικοί εκπαιδευτικοί οργανισμοί και ε) τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα στη χώρα μας. Παράλληλα οι χώροι από τους οποίους μπορεί να αποκομίσει γνώσεις ο συνεργάτης του διοικητικού συστήματος είναι: α) το τμήμα στο οποίο εργάζεται, β) η αγορά, γ) το εκπαιδευτικό κέντρο, δ) οι ειδικευμένοι εξωτερικοί ασφαλιστικοί οργανισμοί, ε) τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας.

Από τους χώρους αυτούς τόσο στην περίπτωση του συνεργάτη του παραγωγικού συστήματος όσο και στην περίπτωση συνεργάτη του διοικητικού συστήματος οι τρεις πρώτοι χώροι αποτελούν την ενδοεταιρική εκπαίδευση. Τονίζουμε όμως ότι η ευθύνη της κάθε εταιρίας προς τους συνεργάτες της και προς το κοινό δεν εξαντλείται στα περιθώρια της ενδοεταιρικής εκπαίδευσης αλλά επεκτείνεται και στους δύο άλλους χώρους. Τελικός στόχος είναι η υψηλού επιπέδου ασφαλιστική εκπαίδευση και μόρφωση όλων των συνεργατών. Σημειώνουμε ότι η εκπαίδευση διαφέρει από τη μόρφωση στο ότι εκπαίδευση σημαίνει τη δυνατότητα να διεκπεραιώνεται η εργασία ενσυνείδητα και αποτελεσματικά, ενώ μόρφωση σημαίνει απλά τη γνώση του αντικειμένου.

Ένα εκπαιδευτικό κέντρο για να επιτελέσει τον προορισμό του θα πρέπει να έχει την κατάλληλη οργάνωση και τη δέουσα φιλοσοφία. Όσον αφορά στην οργάνωση, αναγκαία θεωρείται η ύπαρξη μιας επιτροπής εκπαίδευσης που θα συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα και θα αποτελείται από όλα τα στελέχη της εταιρίας που τα τμήματά τους χρησιμοποιούν τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες του κέντρου εκπαίδευσης. Στην επιτροπή αυτή θα συμμετέχουν ο υπεύθυνος εκπαί-

δευσης καθώς και ο υπεύθυνος του τμήματος συντονισμού και σχεδιασμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Η επιτροπή θα καθορίσει την εκπαιδευτική πολιτική της εταιρίας και θα εκτιμά τα αποτελέσματα της εκπαιδευτικής λειτουργίας.

Ακολούθως το τμήμα σχεδιασμού και συντονισμού προγραμμάτων θα κατανέμει τις εντολές της επιτροπής ανάλογα με τον τομέα ευθύνης στους υπεύθυνους των σχολών, ασφαλιστικών συμβούλων, συντονιστών, υπεύθυνων ανάπτυξης υποκαταστημάτων (Agency Supervisors), διοικητικού δυναμικού, γραμματέων καθώς και στο τμήμα εκπόνησης εκπαιδευτικού υλικού και βιβλιοθήκης. Το μέγεθος της εταιρίας είναι φυσικό να παίζει μεγάλο ρόλο στην οργάνωση όπου όταν είναι μικρό ή μεσαίο γίνονται οι αναγκαίες συμπτύξεις.

### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΙΝΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΕΤΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΝΣΥΝΕΙΔΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΕΝΩ ΜΟΡΦΩΣΗ ΕΙΝΑΙ Η ΓΝΩΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ.**

Όσον αφορά στη φιλοσοφία, το κέντρο εκπαίδευσης θα πρέπει να αποτελεί ένα σύμβολο ενότητας της εταιρίας που να εκφράζει τη θέληση της διεύθυνσης της επιχείρησης για μια κοινή παιδεία (company culture) στο σύνολο των συνεργατών της εταιρίας. Επίσης θα πρέπει να συγκεκριμενοποιεί το προσανατολισμό των προγραμμάτων ώστε να καθοδηγούν και να εμψυχώνουν τις πράξεις των συνεργατών της ενώ ταυτόχρονα να επιτυγχάνεται η διατήρηση της ιδιαιτερότητας και της ταυτότητας του διοικητικού και του παραγωγικού συστήματος μέσα από ένα συντονισμό και μια εναρμόνιση των δραστηριοτήτων τους.

Η ενδοεταιρική εκπαιδευτική διαδικασία είναι αποτελεσματική όταν αποτελείται από δύο φάσεις: α) την κύρια και β) τη συνεχόμενη / συμπληρωματική. Την κύρια φάση αποτελούν διάφορα σεμινάρια που μπορούν να διακριθούν σε: α) εναρκτήρια, β) βασικά και γ) βοηθητικά. Ενώ η συνεχόμενη / συμπληρωματική φάση αποτελούν σεμινάρια που μπορούν να διακριθούν σε: α) ανώτερα, β) ειδικά, γ) επιμορφωτικά, και δ) έκτακτα. Η ενδοεταιρική εκπαιδευτική διαδικασία ενισχύεται όταν υπάρχει για κάθε σχολή κύκλος εκπαίδευσης όπου ο εκπαιδευόμενος θα γνωρίζει εκ των προτέρων όλα τα σεμινάρια που θα πρέπει να παρακολουθήσει. Επίσης, η προτροπή για δραστηριότητα στην αγορά κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής περιόδου με παροχή κινήτρων καθώς και η απονομή βεβαιώσεων επιτυχούς παρακολούθησης μετά τη λήξη κάθε σεμιναρίου ενθαρρύνουν τους εκπαιδευόμενους να συνεχίσουν την εκπαίδευσή τους.

Η ευρύτερη χρησιμοποίηση ενός βιβλιαρίου εκπαίδευσης όπου θα εμφανίζονται τα σεμινάρια που έχει παρακολουθήσει ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα διευκολύνει στο να διαπιστώνεται εύκολα ο βαθμός εκπαίδευσής του. Η συνεργασία της ασφαλιστικής βιομηχανίας με εξωτερικούς ειδικευμένους εκπαιδευτικούς οργανισμούς είναι συνηθισμένο φαινόμενο και σκοπός της είναι να συμπληρώνει την

ενδοεταιρική εκπαιδευτική διαδικασία. Τέτοιοι οργανισμοί είναι: ο ΕΕΔΕ, ΕΛΚΕΠΑ, NUNTIUS SA MORAX SA EIAS, LIMRA, LOMA, SOUTHEASTERN COLLEGE, DEREЕ COLLEGE, κ.λ.π.

Τέλος, τονίζεται, η απουσία των Α.Ε.Ι. από την υποστήριξη της ασφαλιστικής εκπαίδευσης σε ανώτατο επίπεδο με την έννοια που έχει σε χώρες όπως π.χ. η Γαλλία. Το ασφαλιστικό εκπαιδευτικό σύστημα στη Γαλλία ολοκληρώνεται με τη συνεργασία του κράτους και των ασφαλιστικών εταιριών. Υπάρχει, δηλαδή, μια κρατική σχολή ENAS (ECOLE NATIONALE D' ASSURANCE) που χορηγεί διπλώματα σε τρία επίπεδα. Η παρακολούθηση σε κάθε επίπεδο διαρκεί περίπου δύο χρόνια και είναι σχεδιασμένη να εξυπηρετεί τους εργαζόμενους ή και συνεργαζόμενους με ασφαλιστικές εταιρίες. Προϋπόθεση για την επιδίωξη απόκτησης των διπλωμάτων αυτών είναι η περάτωση της εκπαίδευσης στο εκπαιδευτικό κέντρο της κάθε εταιρίας. Η προσπάθεια για απόκτηση του διπλώματος προμοδοτείται με συγκεκριμένα οικονομικά κίνητρα π.χ. ποσοστό επί προμηθειών στη περίπτωση συνεργάτη παραγωγικού συστήματος.

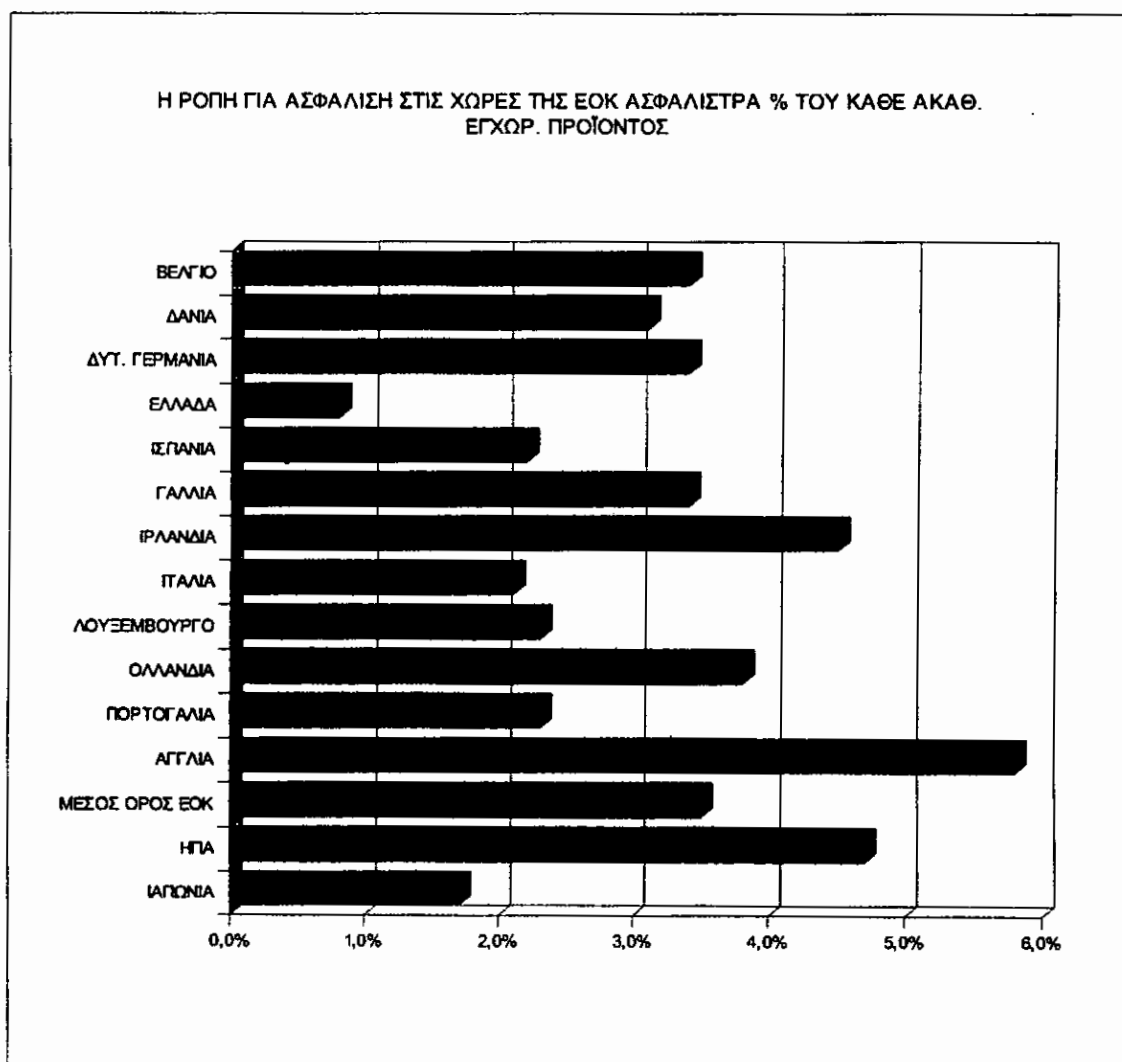
Με την ευκαιρία αυτής της αναφοράς στην εκπαίδευση στην Γαλλία σημειώνουμε ότι η εναρκτήρια εκπαίδευση του παραγωγού σύμφωνα με τον ισχύοντα εκεί νόμο πρέπει να διαρκεί τουλάχιστον εξακόσιες ώρες και δεκάξι συνεχόμενες εβδομάδες. Πολλές εταιρίες ξεπερνούν αυτό το ελάχιστο όριο. Στη διάρκεια αυτής της εκπαίδευσης ο εκπαιδευόμενος δεν κάνει πωλήσεις ενώ χρηματοδοτείται. Επίσης, υπάρχουν ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης που αναφέρονται σε θέματα ασφαλιστικά αλλά και γενικότερης παιδείας π.χ. ιστορία της τέχνης, λογοτεχνία, με στόχο τη διεύρυνση των οριζόντων και τη γενικότερη βελτίωση του επαπέδου μόρφωσης του συνεργάτη.

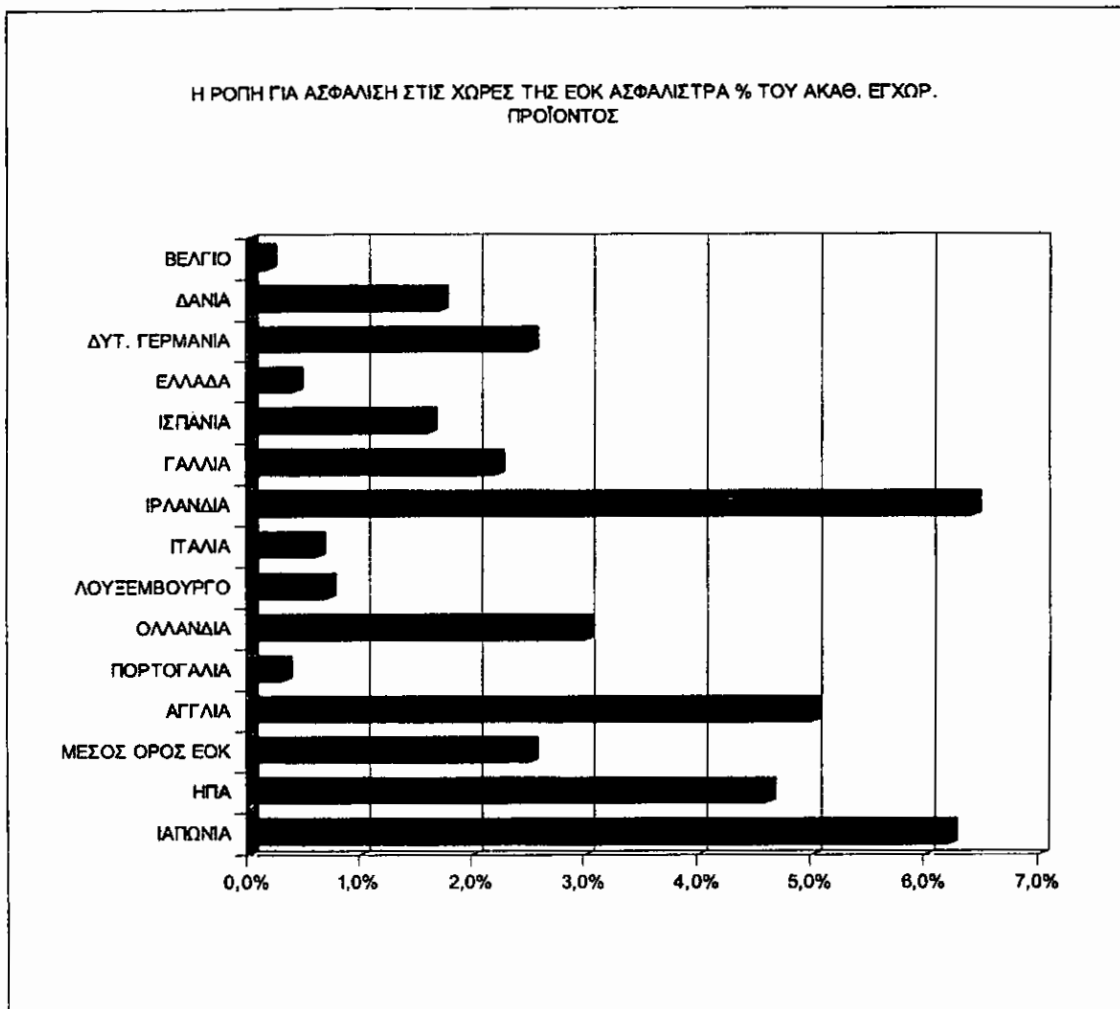
### **ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ**

Είναι κοινή η διαπίστωση ότι οι εξελίξεις που συνέβαιναν πριν από τριάντα χρόνια σε διάστημα ενός χρόνου, συμβαίνουν στις μέρες μας σε διάστημα ενός μήνα. Η ταχύτητα με την οποία λαμβάνουν χώρα τα γεγονότα έχει αυξηθεί σημαντικά και συνεχίζει να επιταχύνεται. Σήμερα περισσότερο από κάθε άλλη φορά είναι επιτακτική ανάγκη να επιστρατεύσουμε τις δυνάμεις μας ώστε να μη χάσουμε το τρένο της Ευρώπης. Ο τομέας των υπηρεσιών και ειδικά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών είναι καθοριστικός για την ποιότητα ζωής των σύγχρονων κοινωνιών και αποτελεί μια σημαντική ελπίδα για την εθνική μας οικονομία.

### 3. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΟΥΝ

Η ασφαλιστική βιομηχανία και η πολιτεία θα πρέπει να συνεργαστούν στενά με στόχο την ανάπτυξη και πιστεύουμε ότι κορυφαία προτεραιότητα αλλά και βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση θα αποτελέσει η προσπάθεια για εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση της ασφαλιστικής μας παιδείας.





#### 4. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΣΗΜΕΡΑ

Για να μπορέσει κάποιος να διατυπώσει οποιαδήποτε άποψη αναφορικά με το ρόλο της εκπαίδευσης στη αγορά σήμερα, είναι χρήσιμο να επιχειρήσει μια αναδρομή στο πρόσφατο παρελθόν, όπου η εκπαίδευση σαν αναγκαιότητα και η Ασφάλιση σαν Βιομηχανία δεν είχαν ακόμα συναντηθεί. Τη διάθεση των Ασφαλιστικών Υπηρεσιών μεταξύ του παραγωγού (Ασφαλιστικής Εταιρίας) και του καταναλωτή (Ασφαλισμένου), αναλάμβαναν άνθρωποι χωρίς γνωσιολογικό υπόβαθρο, αφού κανένας δεν υπήρχε για να το οικοδομήσει, με αποτέλεσμα τη μικρή έκταση των ασφαλιστικών εργασιών, με παρατεταμένη έκθεση του ανασφάλιστου κοινού στις συνέπειες των συχνά εμφανιζόμενων κινδύνων, τη μη ορθή ή ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών και τέλος, τη δημιουργία κλίματος δυσαρέσκειας και καχυποψίας απέναντι στους "επαγγελματίες" του κλάδου μας.

Με τη πάροδο του χρόνου οι προηγούμενες διαπιστώσεις, καθώς και η μεγάλη πίεση της αγοράς, υπαγόρευαν στις πιο "προοδευτικές" Ασφαλιστικές

Επιχειρήσεις την εισαγωγή της **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ** ως μια πρωταρχικής αναγκαιότητας. Η εξέλιξη αυτή, δημιούργησε τις προοπτικές τις ραγδαίας ανάπτυξης των πωλήσεων, της αναμόρφωσης της συνείδησης του κοινού απέναντι στον θεσμό της Ασφάλισης, της βελτίωσης της εικόνας του Αντιπροσώπου Ασφαλειών, της προσέλευσης στον κλάδο πιο προσοντούχων και πιο ικανών επαγγελματιών, και τέλος της παροχής ενός πιο αναβαθμισμένου επιπέδου εξυπηρέτησης. Όλα αυτά όμως είναι η αρχή. Μια αρχή που θα πρέπει να έχει συνέχεια. Μέσα σε μια κοινωνία που συνεχώς μεταβάλλεται, αναπτύσσεται, προοδεύει και αγωνίζεται για μια καλύτερη ποιότητα ζωής, οι ερασιτέχνες, οι "άσχετοι", οι "πονηροί", οι "περιστασιακοί", οι υποαπασχολούμενοι και οι "αδιάφοροι" δεν έχουν θέση.

Αν αυτό που πραγματικά ενδιαφέρει είναι η όσο το δυνατό μεγαλύτερη εξάπλωση του θεσμού της Ασφάλισης, η όσο το δυνατό μεγαλύτερη ανάπτυξη των εργασιών του κλάδου, και βέβαια η όσο το δυνατό μεγαλύτερη πραγματοποίηση κερδών από μέρους των εταιριών, τότε θα υπάρχει άλλη εκλογή από την ιεράρχηση της Εκπαίδευσης, στην κορυφαία θέση των προτεραιοτήτων. Η Εκπαίδευση δεν είναι φιγούρα για να καυχιόμαστε, ούτε κόσμημα για να στολίζει το οργανόγραμμα της οποιαδήποτε εταιρίας. Είναι μια επένδυση ουσιαστική, που τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει, τόσο προς την κατεύθυνση του κλάδου όσο και προς την κατεύθυνση του κοινού, είναι πολλαπλασίως μεγαλύτερα από το κόστος που χρειάζεται να καταβληθεί. Για να προχωρήσει ο κλάδος μπροστά, χρειάζεται σωστούς επαγγελματίες, επαγγελματίες που ν' αμείβονται καλά, επαγγελματίες που να απολαμβάνουν αναγνώρισης και κύρους, επαγγελματίες που να διαπνέονται από αγάπη για τη δουλειά τους, επαγγελματίες που να διακρίνονται για το χαρακτήρα και τη συνέπειά τους. Οι απαιτήσεις αυτές μπορούν να ικανοποιηθούν μόνο αν η εκπαίδευση αντιμετωπιστεί ως μια αδιάκοπη διαδικασία καταρτισμού και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και όχι σαν μια στιγμιαία ενέργεια παροχής πληροφοριών.

Η εικόνα του κάθε επαγγελματία, οπουδήποτε και αν αυτός απασχολείται, αντικατοπτρίζει την προετοιμασία που προηγήθηκε της δράσης. Και βέβαια όσο καλύτερη και αρτιότερη ήταν αυτή η προετοιμασία, τόσο πιο αποτελεσματική και πιο αξιόπιστος καθίσταται ο επαγγελματίας. Το κάθε μέλος αυτής της κοινωνίας που μας περιβάλλει είναι σε θέση να ζει μαζί μας καθημερινά, να μας συναναστρέφεται, να συνεργάζεται μαζί μας και να μας παρατηρεί. Το κάθε μέλος αυτής της κοινωνίας που μας περιβάλλει είναι σήμερα σε θέση να μας κρίνει, να μας αποδεχτεί ή να μας απορρίψει, να μας εμπιστευθεί ή να μας αποφύγει. Το κάθε μέλος αυτής της κοινωνίας που μας περιβάλλει είναι σήμερα σε θέση να διαπιστώσει το επίπεδό μας και να πάρει τις αποφάσεις του...

#### 4.1. Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΑΝ ΜΕΣΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΗ ΔΕΚΑΕΤΙΑ ΤΟΥ '90

Η ασφαλιστική εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελεί ένα σοβαρό πρόβλημα στη χώρα μας. Είναι ένα θέμα που πρέπει να απασχολεί την κάθε σύγχρονη, σε αντίληψη και στρατηγική ασφαλιστική επιχείρηση, όπως και κάθε ασφαλιστικό σύμβουλο που έχει κατακτήσει το διακριτικό τίτλο και του λείπουν οι απαιτούμενες γνώσεις και τακτικές.

Με το τέλος του πολέμου στον Κόλπο και την αναπόφευκτη εξέλιξη της ελληνικής και ευρωπαϊκής οικονομίας, σε συνδυασμό με τη διάδοση και ανάπτυξη του καταναλωτισμού στην κοινωνία μας, τη θέσπιση νομοθεσιών προστασίας του καταναλωτή. Όλο και πιο πολύ μεγαλώνει η ανάγκη για περισσότερο ικανούς, εξειδικευμένους και εκπαιδευμένους ασφαλιστές - πωλητές των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων (INSURANCE & FINANCIAL SERVICES PRODUCTS), για μια φιλελεύθερη και ανταγωνιστική ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά.

Στη δεκαετία του '90, που ήδη διανύουμε, η τάση αυτή θα ενταθεί πολύ περισσότερο από αυτή που γνωρίζουμε σήμερα. Με την επιβεβλημένη αυτή εξέλιξη και προκειμένου να διατηρηθεί ή ακόμα περισσότερο να κατακτηθεί ένα μεγαλύτερο μερίδιο από αυτή την πίττα της αγοράς - είτε αυτό μετριέται σε περισσότερα ασφάλιστρα ή σε περισσότερους ευχαριστημένους πελάτες, ο κάθε πωλητής - ασφαλιστικός σύμβουλος (INSURANCE - SERVICES ADVISER) και η κάθε ασφαλιστική επιχείρηση, έχει ανάγκη από εκπαιδευμένους συνεργάτες και μια έμπειρη δύναμη πωλήσεων (SALES FORCE).

Η ασφαλιστική εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελεί ένα σοβαρό πρόβλημα στη χώρα μας. Είναι ένα θέμα που πρέπει να απασχολεί την κάθε σύγχρονη, σε αντίληψη και στρατηγική ασφαλιστική επιχείρηση, όπως και κάθε ασφαλιστικό σύμβουλο που έχει κατακτήσει το διακριτικό τίτλο και του λείπουν οι απαιτούμενες γνώσεις και τεχνικές. Το έγκυρο επιχειρηματικό περιοδικό "FORBES" μας λέει, ότι η σύγχρονη αντίληψη της βιομηχανίας παροχής υπηρεσιών, δεν έχει ανάγκη μόνον από ανθρώπινες υπάρξεις, αλλά κάτι περισσότερο, εκπαιδευμένα μυαλά.

**Τι χρειάζεται να επιτευχθεί αυτό;**

Σαν ένα πρώτο βήμα προσέγγισης του θέματος είναι η δημιουργία του κλίματος μιας σύγχρονης επιχειρηματικής αντίληψης που υιοθετεί, ενθαρρύνει και επενδύει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού-διοικητικού και παραγωγικού. Η συνεχόμενη εκπαίδευση (CONTINUING EDUCATION & TRAINING), που πρόσφατα υιοθετήθηκε και εισάγεται στη χώρα μας, γίνεται όλο και περισσότερο επιτακτική και αναγκαία. Το ανθρώπινο παραγωγικό δυναμικό της ασφαλιστικής επιχείρησης είναι

εξαιρετικά πολύτιμο για να αφεθεί χωρίς καλλιέργεια, εκπαίδευση, ανάπτυξη και επιμόρφωση. Ένα καλό εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη των εργασιών της επιχειρήσεως για τη δεκαετία του '90 και πέρα.

## **5. Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Τα τελευταία χρόνια γίνεται όλο και περισσότερο συνείδηση στην Ελλάδα, ότι ένας από τους βασικότερους παράγοντες για την ανάπτυξη των πωλήσεων και την καλύτερη απόδοση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων είναι η συστηματική εκπαίδευση του παραγωγικού της δυναμικού - Ασφαλιστές και Μάνατζερς.

Όταν λέμε εκπαίδευση, εννοούμε τη συστηματική διαδικασία του να φέρουμε ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων σε θέση να εκτελεί μια συγκεκριμένη εργασία, σωστά και αποτελεσματικά. Ακόμα, σημαίνει, το να φέρουμε σε θέση το συγκεκριμένο άτομο ή την ομάδα να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα της προσφερόμενης εργασίας. Σκοπός είναι να συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση και διάδοση της ανάγκης για εκπαίδευση, έτσι ώστε, να έχουμε καλύτερα και περισσότερα παραγωγικά και ποιοτικά αποτελέσματα. Προκειμένου να πετύχουμε σε αυτό το σκοπό, χρειάζεται να γνωρίζουν οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων και πωλήσεων, όπως και ο κάθε παραγωγός, ποιά είναι τα κυριότερα και σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Ασφαλιστές-πωλητές στην αγορά και χρήζουν ανάγκη εκπαιδεύσεως.

Μία επιχείρηση που δέχεται την πρόκληση για ανάπτυξη μέσα από μια φιλελεύθερη και αναπτυσσόμενη ανταγωνιστική αγορά, δεν μπορεί να αγνοήσει ή ακόμα να παραβλέψει την υποχρέωσή της για εκπαίδευση που έχει απέναντι στους συνεργάτες της. Η εκπαίδευση μπορεί να παρέχει πάρα πολλά σε μια εταιρία ή σε ένα υποκατάστημα που έχει ανάγκη, αρχικά να δημιουργήσει και, στη συνέχεια, να αναπτύξει και να διατηρήσει μια αποτελεσματική δύναμη πωλήσεων (SALES FORCE). Μια πρόσφατη μελέτη δείχνει ότι αρκετοί υπεύθυνοι πωλήσεων δεν έχουν επισημάνει μερικές σημαντικές παραλείψεις ανάμεσα στο τι διδάσκουν και τι χρειάζονται να μάθουν οι υποψήφιοι αλλά και πετυχημένοι πωλητές τους.

**Ας δούμε, πρώτα, ποια είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πωλητές μας στην αγορά των πωλήσεων.**

Τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πωλητές στη προσπάθειά τους να είναι παραγωγικοί και αποτελεσματικοί είναι τα εξής: Η πρώτη δυσκολία προκύπτει από τη προσπάθειά τους να έχουν και να διατηρούν καλές σχέσεις με πελάτες. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζεται εδώ είναι το



συνεχώς μεταβαλλόμενο προφίλ των υποψηφίων αγοραστών σε συνδυασμό με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Ένα δεύτερο πρόβλημα, είναι το περιβάλλον και οι συνθήκες της αγοράς, που αφορούν τον αναπτυσσόμενο ανταγωνισμό και τις συνθήκες της οικονομίας, γενικότερα. Μία άλλη διάσταση στον κύκλο των δυσκολιών είναι απαραίτητες δεξιότητες (skills) που πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται, όπως και συστήματα και τεχνικές εξευρέσεως υποψηφίων πελατών, δεξιότητες στην επικοινωνία και ικανότητες στον προγραμματισμό της εργασίας. Εδώ δεν πρέπει να παραλείψουμε την έλλειψη γνώσεων γύρω από τα προϊόντα, σαν ένα εμπόδιο που πρέπει να ξεπεράσουν οι πωλητές και να είναι, αποτελεσματικοί.

Ένα ακόμη πρόβλημα μπορεί να είναι, οι σχέσεις τους με την εταιρία, δηλαδή, η υπερβολική γραφειοκρατία του συστήματος διεκπεραιώσεως της εργασίας (συμπλήρωση αιτήσεων, διευκρινίσεις, αλληλογραφία, εκδόσεις, επασφάλιστρα, παραδόσεις, εισπράξεις, κ.λ.π.) σε συνδυασμό με την φτωχή (image) εταιρίας τους.

#### **Τα χαρακτηριστικά ενός πετυχημένου πωλητή**

Τα χαρακτηριστικά ενός πετυχημένου πωλητή διακρίνονται σε πέντε (5) κατηγορίες. Το κύριο διακριτικό, αφορά τη στάση και συμπεριφορά απέναντι στην εργασία, που έχουν σχέση με την εξωστρέφεια και την επιθετικότητα στην πώληση, την επιμονή και την αυτοπεποίθηση, την προσφορά ποιοτικής εργασίας και την εξυπηρέτηση (service) στον πελάτη.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό αναφέρεται στις δεξιότητες στις πωλήσεις, σαν τέχνη και τεχνικές, στην επίλυση προβλημάτων μέσα από τη διαδικασία της πωλήσεως, ικανότητες στην επικοινωνία και στη διαχείριση του χρόνου. Το γνωσιολογικό απαρτίζει την τρίτη ενότητα και αφορά τις γνώσεις γύρω από τα προϊόντα προς πώληση, του ασφαλιστικού κλάδου και της χρηματοοικονομίας σε συνδυασμό με τη γνώση και το ρεαλισμό της αγοράς των πωλήσεων.

Ακόμα, μια άλλη κατηγορία αφορά την επίτευξη των ιδίων των προκαθορισμένων στόχων πωλήσεων του ασφαλιστικού συμβούλου. Οι λιγότερο σημαντικά, είναι οι διαδικασίες διεκπεραιώσεως της εργασίας και η προσωπική σκοπιμότητα του πωλητή.

#### **Τα περιεχόμενα των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων σε αντίθεση με τα χαρακτηριστικά του πετυχημένου Πωλητή.\_**

Μπορούμε να παρατηρήσουμε τρία (3) κυριότερα συστατικά που συνθέτουν τη διδακτέα ύλη από πλευράς περιεχομένου των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε αντιπαράθεση με τα χαρακτηριστικά της επιτυχίας του πωλητή. Η μάθηση, εδώ, αφορά τις απαραίτητες δεξιότητες που πρέπει να διδάσκονται και να

εξασκούνται μέσα από ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, όπως και οι απαραίτητες γνώσεις σε συνδυασμό με τη αναγκαία στάση και συμπεριφορά.

Επίσης, μπορούμε να παρατηρήσουμε την σπουδαιότητα των δεξιοτήτων, των γνώσεων και των συμπεριφορών που απαιτούνται από τους πωλητές σήμερα για το αύριο. Εχοντας, πλέον, δει τη σκοπιμότητα του θέματός μας αλλά και την αναγκαιότητα της εκπαίδευσής, θέση έχει τώρα να δούμε πως σχεδιάζεται, υλοποιείται και αξιολογείται ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

#### **Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.**

Βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, είναι το να καθορίσουμε σε ποιους απευθύνεται αυτό το πρόγραμμα. Αυτό θα μας βοηθήσει να αποφασίσουμε το τι είδους και το τι επιπέδου εκπαίδευση χρειάζονται οι εκπαιδευόμενοι, καθώς επίσης και το με ποιο τρόπο θα τους δώσουμε τη συγκεκριμένη εκπαίδευση που χρειάζονται.

#### **Ακόμα, θα πρέπει να αποφασίσουμε:**

1. Τι είδους γνώσεις θα πρέπει να αποκτήσουν.
2. Ποιά στάση για την αντιμετώπιση διαφόρων πραγμάτων και καταστάσεων θα πρέπει να υιοθετήσουν.
3. Ποιές συγκεκριμένες τεχνικές και δεξιότητές τους χρειάζονται για να μάθουν.
4. Ποιές συνήθειες θα πρέπει να αποκτήσουν στην καθημερινή τους εργασία. Η εκπαίδευση σε πολλές περιπτώσεις θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει τη συμμετοχή των εκπαιδευόμενων στη διαδικασία της παραγωγής στην αγορά, γιατί αν δε γίνει πρακτική εφαρμογή των γνώσεων που αποκτήθηκαν, ουσιαστικά δεν έχει ολοκληρωθεί η εκπαίδευση.

Τελικός μας στόχος στο σχεδιασμό και ανάπτυξη κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να κάνουμε τους εκπαιδευόμενους ασφαλιστές αυτάρκειας, ώστε να είναι σε θέση να εκτελέσουν αποτελεσματικά τη συγκεκριμένη εργασία που πρέπει να κάνουν.

Η εκπαίδευση σε κάθε περίπτωση γίνεται πιο αποτελεσματική όταν υπάρχουν οι κατάλληλες συνθήκες κάτω από τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να μάθουν καλύτερα. Οι συνθήκες αυτές είναι:

1. Να υπάρχει **παρακίνηση** των εκπαιδευόμενων για να μάθουν κάτι το συγκεκριμένο.
2. Να υπάρχει **ενεργητική συμμετοχή** των εκπαιδευόμενων στη μάθηση.
3. Τα **αντικείμενα της μάθησης** να διδάσκονται ακριβώς όπως θα χρησιμοποιηθούν στην πράξη.
4. Να υπάρχει **συστηματική παρακολούθηση** της προόδου, μετά από κάθε εκπαίδευση.

Ένα σωστό εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρέπει να περιλαμβάνει την ανάπτυξη πρωτοβουλίας και τρόπου σκέψης στις σωστές κατευθύνσεις, καθώς επίσης να παρέχει τα εσωτερικά κίνητρα που προέρχονται από το σωστό συνδυασμό των γνώσεων, των τεχνικών και των συνηθειών που πρέπει να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι.

Η επίτευξη, όμως, των στόχων ενός προγράμματος εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την ικανότητα των εκπαιδευτών να μεταδώσουν και των εκπαιδευόμενων να κατανοήσουν και να αφομοιώσουν το αντικείμενο της εκπαίδευσης. Ακόμα, εξαρτάται και από τους τρόπους τους οποίους θα επινοήσουν οι ίδιοι να το εφαρμόσουν σε προσωπική βάση. Ένας εκπαιδευτής δεν είναι σε θέση να εκπαιδεύει, αν δεν ξέρει καλά τη διαδικασία που μαθαίνουν οι άνθρωποι, όπως ένας γεωργός δεν μπορεί να καλλιεργήσει δημητριακά αν δεν ξέρει πως αυτά καλλιεργούνται.

Η ανάπτυξη του προγράμματος εκπαίδευσης θα πρέπει να στηρίζεται, εκτός από τη διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών και σε μια ανάλυση των δυσκολιών, δυνατοτήτων και αδυναμιών των εκπαιδευόμενων. Η διάγνωση αυτή μπορεί να βασιστεί σε μελέτη γύρω από τις απαιτήσεις και τις συνθήκες της εργασίας, βάση των παρεχομένων πληροφοριών για τους εκπαιδευόμενους.

Άλλη βασική προϋπόθεση στην ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος είναι ο καθορισμός των συγκεκριμένων στόχων του προγράμματος αυτού. Τα χαρακτηριστικά ενός κατάλληλου στόχου είναι:

1. Να καθορίζει επακριβώς το τι θα είναι σε θέση να κάνει ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος του προγράμματος.
2. Να καθορίζει το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο επίδοσης των εκπαιδευόμενων.
3. Να καθορίζει το πως και πότε ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί.
4. Να είναι ο στόχος αυτός μέσα στις δυνατότητες και ικανότητες των εκπαιδευόμενων να τον πετύχουν.

Ο καθορισμός των στόχων κάθε προγράμματος έχει ουσιαστική σημασία οι δε στόχοι θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι τελειώς εξειδικευμένοι. Προκειμένου, όμως, ένας εκπαιδευτής να ξεκινήσει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, θα πρέπει πρώτα να κατέχει καλά το αντικείμενο της εκπαίδευσης και να έχει προετοιμάσει όλο το σχετικό υλικό και τα απαιτούμενα μέσα. Κάθε εκπαίδευση για να είναι αποτελεσματική πέρα από τα άλλα θα πρέπει να έχει άμεση σχέση με την πραγματικότητα, να στηρίζεται στην επανάληψη του αντικειμένου της, πολλές φορές δε, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει κάποια ανταπόδοση στον εκπαιδευόμενο, είτε ηθική, είτε υλική.

### **Κυριότερες διδακτικές και εκπαιδευτικές μέθοδοι**

Υπάρχει μια σειρά εκπαιδευτικών μεθόδων, με τις οποίες μπορεί να μεταφερθεί το αντικείμενο της εκπαίδευσης από τον εκπαιδευτή στους εκπαιδευόμενους. Η κάθε μία από αυτές είναι κατάλληλη για συγκεκριμένες κατηγορίες αντικειμένων, είναι αποτελεσματική για έναν ορισμένο αριθμό ατόμων και παρουσιάζει ορισμένα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα. Οι κυριότερες από αυτές τις μεθόδους εκπαίδευσης είναι οι εξής:

1. Μέθοδος της Διάλεξης
2. Μέθοδος της Συσκέψεως
3. Μέθοδος της Αλληλομάθησης
4. Μέθοδος της διανομής εκπαιδευτικού υλικού
5. Μέθοδος της Μελέτης Περιπτώσεων (Case Studies)
6. Μέθοδος του παιξίματος αντίστοιχων Ρόλων
7. Μέθοδος των Επιχειρησιακών Παιχνιδιών (Business Games)
8. Μέθοδος της δυναμικής της Ομάδας.

### **Εποπτικά μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην Εκπαίδευση**

Για να εμπεδωθούν με καλύτερο τρόπο τα μηνύματα που πρέπει να περάσουν σε κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν διάφορα βοηθητικά μέσα. Τα κυριότερα από αυτά είναι οι πίνακες στους οποίους υπάρχει η δυνατότητα να γράψουμε με μαρκαδόρους, τα διάφορα συστήματα προβολής διαφανειών (overhead projector) ή slides, τα διάφορα φίλμς και τα video.

Το καθένα από αυτά παρουσιάζει ορισμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα έναντι των άλλων και είναι αποτελεσματικά ανάλογα με το αντικείμενο κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος. Σε γενικές γραμμές, όμως, όλα αυτά συμβάλλουν στην καλύτερη εμπέδωση του αντικειμένου της εκπαίδευσης από τους εκπαιδευόμενους.

## **5.1. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

Βασικός στόχος κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος, είναι να επιτευχθούν οι συγκεκριμένοι στόχοι που τέθηκαν από την αρχή. Για να καταστεί αυτό όμως, εφικτό, οι στόχοι κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος θα πρέπει να καθορίζονται σε όρους συμπεριφοράς ή αποτελεσμάτων που πρέπει να επιτευχθούν.

Η διαδικασία της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων συμπεριλαμβάνει τα εξής στάδια:

1. Σύγκριση των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν σε σχέση με τους συγκεκριμένους στόχους που είχαν τεθεί .

2. Διάγνωση των αιτίων που προκάλεσαν τυχόν αποκλίσεις από τους στόχους μας.
3. Καθορισμός των θεμάτων τα οποία χρειάζονται μεγαλύτερη ανάπτυξη ή προσοχή.
4. Λήψη της απόφασης για το αν χρειάζεται να συνεχιστεί ή να σταματήσει η εκπαίδευση. Η αξιολόγηση κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος, έχει βασική σημασία γιατί μπορεί να αποτελέσει ένα μέσο για συνεχή βελτίωση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ

#### 1. ΟΡΟΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Ο επαγγελματισμός θεωρείται έννοια ταυτόσημη με αυτή της συλλογικής ευθύνης, αυτή με τη σειρά της δε νοείται χωρίς την εξασφάλιση της επιμέρους **ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ** και δέσμευσης για τη διατήρηση των συλλογικά υιοθετημένων επαγγελματικών standards που χαρακτηρίζουν μια ομάδα (μια αλήθεια που αφορά όλα τα κοινωνικά επίπεδα και όχι μόνο επαγγελματικά).

Διεθνώς (και όχι μόνο στις Η.Π.Α.), τον επαγγελματισμό, μεταξύ άλλων, χαρακτηρίζουν:

- Αρχικά και πρωτίστως, η **ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ** έκφραση **ΕΝΙΑΙΟΥ ΚΛΑΔΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ** (π.χ. Ασφαλιστικού), και

- Στη συνέχεια, η **ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΝΩΣΗ**, η συντονισμένη δραστηριότητα, η συγκροτημένη παρουσία και ενέργεια, η ενιαία τακτική με συνέπεια, ο σεβασμός για το θεσμό, τους συνεργάτες και τους πελάτες, η κατοχύρωση της ποιότητας σε όλους τους τομείς και επίπεδα, η αποδοχή και διατήρηση υψηλών standards, πνεύμα και διάθεση συνεργασίας αλλά και εξυπηρέτησης, ομαδική προσπάθεια, έτσι ώστε η σκυτάλη να προχωρεί για τον κοινό σκοπό (εταιρικό), με κοινό στόχο (πελατοκεντρικό). Ο επαγγελματισμός ακόμη δε θα μπορούσε να μην εκφράζεται και από αξιοπιστία, εμπιστοσύνη, φιλαλήθεια, ειλικρίνεια και σεβασμό. Όλα αυτά όμως προϋποθέτουν πρώτα την ύπαρξη κοινωνικών, πολιτιστικών, και ανθρώπινων αξιών και αρχών, καθώς και ισορροπημένη και υγιή ιεράρχησή τους.

Σήμερα, η ευρύτερη ελληνική επαγγελματική δραστηριότητα παρουσιάζει σημαντικές ελλείψεις, όχι γιατί δεν μπορούμε, αλλά γιατί ίσως δεν έχουμε αποφασίσει ότι πρέπει. Χωρίς αμφιβολία δεν μπορούμε δυστυχώς να ισχυριστούμε ότι στην πατρίδα μας η έννοια του επαγγελματισμού (με τα ανωτέρω χαρακτηριστικά και σε οποιοσδήποτε χώρους εργασιακής εξειδίκευσης) έτυχε μέχρι τώρα της απαραίτητης φιλόξενης υποδοχής αλλά και έξυπνης αναγνώρισης, ευεργετικής υιοθέτησης και επαρκούς αξιοποίησης. Τα αποτελέσματα αυτής της έλλειψης κραυγάζουν μέσα από τις διαιωνιζόμενες χαώδεις ασάφειες (ως προς τον καταμερισμό ευθυνών και την οργανογραμματική επικοινωνία) που χαρακτηρίζουν τις ποικίλες συναλλαγές, όχι μόνο μεταξύ καταναλωτών και διαφόρων "επαγγελματικών" μονάδων, αλλά και μεταξύ των επαγγελματικών μονάδων καθ' εαυτών και των ιδίων των μελών τους. Μαστίζουν δε και ταλαιπωρούν καθημερινά τα

συναλλασόμενα μέρη εκατέρωθεν, δυστυχώς χωρίς να ενεργοποιούν μηχανισμούς αντίδρασης και λήψης ευεργετικών αποφάσεων για κάλυψη της έλλειψης. Ο ασφαλιστικός χώρος δε θα μπορούσε ν' αποτελεί εξαίρεση. Και ενώ αυτό δεν εκπλήσσει ιδιαίτερα, θα περίμενε κανείς από τον ασφαλιστικό -χώρο λόγω της φύσης του- να ήταν τουλάχιστον από τους πρώτους στην ελληνική αγορά που θα επεδίωκε την επαγγελματική του κατοχύρωση και καταξίωση με πολλά οφέλη.

Η αργοπορία έχει ήδη κοστίσει στους ανθρώπους του στην Ελλάδα σημαντικές απώλειες. Έχει επιβραδύνει την αναβάθμιση και κοινωνική καταξίωση που ο κλάδος του Ασφαλιστικού Συμβούλου απολαμβάνει στις Η.Π.Α. και λοιπές χώρες, όπου ο θεσμός του ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ χαίρει κοινωνικής εκτίμησης, ενώ το έργο του θεωρείται κοινωνικό λειτούργημα, και έτσι εξασκείται, με πλήρη συνείδηση του υπεύθυνου ρόλου και απορρέουσα αναγνώριση και σεβασμό του κοινού. Αυτό όμως δεν είναι τυχαίο. Είναι έργο της ισχυρής ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ κατοχύρωσης και προώθησης του θεσμού από τον ΕΝΙΑΙΟ φορέα επαγγελματικής αντιπροσώπευσης. Ευθύνη του είναι ο προσδιορισμός και η τήρηση επαγγελματικών standards, η έγκριση αδειών, η εκτέλεση πειθαρχικού αλλά και ενημερωτικού και διαφημιστικού έργου.

Στις Η.Π.Α., η διαφήμιση του ασφαλιστικού χώρου από κοινού (με συμμετοχή όλων των ασφαλιστικών ενώσεων) αποτελεί ένδειξη της σοβαρότητας και της επιθυμίας να προβληθεί πρώτα το ΚΥΡΟΣ του ασφαλιστικού θεσμού και να ενημερωθεί σωστά ο καταναλωτής. Όλες οι ασφαλιστικές ενώσεις συνεισφέρουν στον κοινό σκοπό. Χαιρετίζονται λοιπόν με χαρά τα παρήγορα μηνύματα για την κατάρτιση ενιαίου υπεύθυνου οργάνου, που θα επιδιώξει να κατοχυρώσει και στη χώρα μας την επαγγελματική μορφή αυτού του πολύ ευαίσθητου και υπεύθυνου θεσμού. Ενώ όμως ευχόμαστε η προσπάθεια αυτή να είναι όχι μόνο ταχύρρυθμη και αποτελεσματική, ελπίζουμε ότι θα αποφευχθεί, πάση θυσία, η οποιαδήποτε πρόσθετη φθορά από τυχόν ασυνέπεια μεταξύ θεωρητικών ισχυρισμών και ανελλιπούς συλλογικής δέσμευσης όλων των αντιπροσώπων (μελών) του κλάδου, για πρακτική υλοποίηση δεδηλωμένων προθέσεων.

Η ασφαλιστική επαγγελματική δραστηριότητα πρέπει να κατοχυρωθεί και στην Ελλάδα από συλλογική φωνή ΑΠΑΡΤΙΑΣ. Όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες -κρατικές και μη- αλλά και οι αντιπρόσωποί τους, πρέπει να ενωθούν. Μαζί να αναλάβουν να προτάξουν τα κοινά συμφέροντα, η κατοχύρωσή των οποίων θα επιτρέψει την ανταγωνιστική διεκδίκηση των επί μέρους ωφελειών και την αντιμετώπιση των επικείμενων κινδύνων της υλοποιημένης Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ειδικότερα τώρα ο Έλληνας επαγγελματίας Ασφαλιστικός Σύμβουλος της Ενωμένης Ευρώπης, πρέπει να ξεχάσει πολλές από τις συνήθειες του παρελθόντος. Να συνειδητοποιήσει πρώτα το υψηλό και υπεύθυνο, αλλά και πολύπλευρο

ΜΟΝΑΔΙΚΟ ρόλο που αναλαμβάνει να υποδυθεί. Να νιώσει την ΠΡΟΚΛΗΣΗ του έργου που απαιτεί, όχι μόνο το συνδυασμό πολλών επιστημών και γνώσεων, αλλά κυρίως την επιστράτευση της ανθρώπινης φύσης του για να μπορεί να κατορθώνει το απαιτούμενο και αναντικατάστατο: Την **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** και **ΕΜΠΛΑΘΕΙΑ** με τον **ΠΕΛΑΤΗ-ΑΝΘΡΩΠΟ**. Αυτό είναι ένα μοναδικό έργο που δεν μπορεί να κάνει σωστά ο τυχαία προσελκυσμένος στον χώρο. Ο δικός του ρόλος δεν μπορεί να εκλαμβάνεται απλά, ή κυρίως, ως βιοποριστική εργασία. Χρειάζεται να εξισορροπείται προσεκτικά από πληθώρα υψηλότερων ευθυνών και standards για να διεκδικήσει έμπρακτα το χαρακτηρισμό του κοινωνικού λειτουργήματος που επιτελεί. Γι' αυτό πρέπει να προετοιμάζεται κατάλληλα και μεθοδικά, εξοπλισμένος με απαραίτητες τεχνικές **ΓΝΩΣΕΙΣ** (που είναι **ΔΥΝΑΜΗ**), αλλά και με το απαραίτητο **ΚΥΡΟΣ** της επαγγελματικής του υπόστασης, που έχει διττή αφετηρία:

- 1) την κατοχύρωση από το επίσημο αντιπροσωπευτικό επαγγελματικό όργανο, αφ' ενός, αλλά και
- 2) την προσωπική διεκδίκηση και διαφύλαξη του κύρους που ανήκει σε κάθε μέλος, μέσα από τη δική του συνεχή συμβολή στην αναβάθμιση του θεσμού και της θέσης του.

Το δεύτερο πρέπει να ξεκινά από μια εσωτερική ανάγκη και ένα βαθύτερο προσωπικό πιστεύω (που στη συνέχεια είναι απόρροια παιδείας και αυτογνωσίας). Μόνο τότε θα γίνουμε επαγγελματίες. Γι' αυτό όμως χρειάζεται σωστή μύηση όλων των μελών. Ένα δύσκολο και επίμονο έργο, αφού προϋποθέτει αλλαγές σε βαθιές κοινωνικές δομές αλλά και σε κατεστημένα επιχειρησιακής νοοτροπίας.

Ο Έλληνας Ασφαλιστικός Σύμβουλος θα καταξιωθεί ως επαγγελματίας ακόμα και:

- Όταν με το κύρος του κατορθώσει τη μετατροπή του ασφαλιστικού προϊόντος από προϊόν που πωλείται σε προϊόν που κυρίως αγοράζεται (ζητείται). Όταν με τη γνώση και το κύρος του προσελκύσει τον καταναλωτή στην εταιρία να ζητά να ασφαλιστεί και να απαιτεί να καθοδηγηθεί σωστά, διαθέτοντας πλέον ώριμα κριτήρια επιλογής και αξιολόγησης των εταιριών και συμβούλων που θα εμπιστεύεται.

- Εάν είναι ικανός να προσφέρει ευρύτερες υπηρεσίες και να καλύπτει όλες τις πιθανές ανάγκες του πελάτη και όχι μόνο εξειδικευμένες σ' ένα κλάδο (οποιαδήποτε και αν είναι τα κίνητρα διαφοροποίησης του προτιμητέου κλάδου). Αναφερόμαστε στη γενικότερη έννοια του Broker με ευρύτητα προσφοράς ασφαλιστικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Πιστεύουμε ότι όσοι ασφαλιστές αντιληφθούν αυτή την αλήθεια έγκαιρα και επιδώσουν τη διεύρυνση των οριζόντων τους σε πολλούς κλάδους, θα πετύχουν όχι μόνο περισσότερα κέρδη, αλλά με βεβαιότητα και:



- 1) Διατηρησιμότητα πελατολογίου (ένα άμεσο μέτρο ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΥ).
- 2) Ανταγωνιστική ισχύ, αφού η τάση της αγοράς (εν όψη και της ευρωπαϊκής ενοποίησης), βαίνει προς την προώθηση των Brokers.

Είναι επιταγή των καιρών και πιστεύουμε ότι οι επιλεγόμενες στρατηγικές του Marketing στο μέλλον θα θέτουν σα στόχο τη δημιουργία "ενδοεταιρικών" brokers. Μερικά δε από τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά που θα επιδιώκεται να έχουν οι ασφαλιστές-brokers, θα είναι η επάρκεια σε φυσική εμπάθεια (empathy) και η εσωτερική υποκίνηση (ego-drive) που θα τους βοηθήσουν να πλησιάσουν ένα συγκεκριμένο στόχο (target) και να πουλήσουν όχι πλέον ένα συμβόλαιο. Να προσφέρουν μια ισόρροπη κάλυψη ευρύτερης γκάμας αναγκών, αλλά και να διατηρήσουν τους πελάτες τους. Σε πρακτικό επίπεδο, η διατήρηση του πελατολογίου ίσως είναι ο αμεσότερος και καλύτερος ορισμός της έννοιας του ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΥ και αξιόπιστο τεκμήριο της ύπαρξής του.

## 2. Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΑΝΘΡΩΠΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

Το ασφαλιστικό επάγγελμα δεν είναι ένα κοινό επάγγελμα υπηρεσία που μπορεί κανείς να βρει στα Supermarkets. Δημιουργήθηκε από τις υπαρξιακές ανάγκες του ανθρώπου και χρειάζεται να εκτελείται με πίστη και αφοσίωση στην κάλυψη αυτών των αναγκών. Ο επαγγελματίας ασφαλιστής πρέπει να διαβάσει πολύ, να πλουτίζει τις γενικές αλλά και τις ειδικές του γνώσεις καθημερινά, να έχει ανθρωπιά, κατανόηση και πάνω απ' όλα να πιστεύει ότι εκτελεί ένα λειτούργημα. Όλα αυτά σε συνδυασμό με την επαγγελματική του πίστη και προσωπικότητα κάνουν τον επαγγελματία ασφαλιστή να ξεχωρίζει και να διακρίνεται. Είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της τελικής επιτυχία.

Η ασφαλιστική συνείδηση του μέσου Έλληνα παρουσιάζει πραγματικά μια εντυπωσιακή βελτίωση την τελευταία δεκαετία. Χρειάζεται όμως ακόμη συνεχής προσπάθεια για ενημέρωση του καταναλωτή από τις ασφαλιστικές εταιρίες, τους ασφαλιστές και τις ασφαλιστικές ενώσεις, επάνω στο ρόλο και την κοινωνική ανάγκη της ασφάλισης, ιδιαίτερα στη χώρα μας. Οι υγιείς επαγγελματικές σχέσεις και ο αλληλοσεβασμός καταλήγουν στον υγιή ανταγωνισμό. Δεν είναι όμως μόνο ο "εγχώριος" ανταγωνισμός. Υπάρχει και ο εισαγόμενος. Μεγάλες, πολυεθνικές εταιρίες είτε έχουν μπει είτε ετοιμάζονται να μπουν στην Ελλάδα. Το φαινόμενο αυτό, θα το αντιμετωπίσουμε ως χώρα από εδώ και μπρός με την ενιαία αγορά της Ε.Ο.Κ. και την κατάργηση των συνόρων, πιο έντονα.

### 3. Ο ΕΛΛΗΝΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΧΩΡΩΝ

Γνωρίζουμε ότι ο ανταγωνισμός είναι έντονος σε όλους τους κλάδους των Προϊόντων και Υπηρεσιών και όχι μόνο στον ασφαλιστικό κλάδο, προσωπικά. Όμως μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών δεν είναι αθέμιτος. Η επιτυχία μιας οποιαδήποτε ασφαλιστικής εταιρίας οφείλεται σε ορισμένα σημεία όπως: Το καλό ανθρώπινο κλίμα, η ευελιξία στη λήψη αποφάσεων, η συνεργασία και ο αλληλοσεβασμός μεταξύ Διοικητικών Υπηρεσιών και δικτύου Πωλήσεων, η προσπάθεια, ακόμα, για ποιοτική βελτίωση και η παρουσίαση εκσυγχρονισμένων προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών. Εν πάση περιπτώσει ο ανταγωνισμός έχει και τα καλά του, διότι μας ωθεί να εργαστούμε σκληρότερα και να βελτιωνόμαστε συνεχώς.

Ο ασφαλιστής είναι ο κύριος μοχλός που κινεί την εταιρία. Είναι ο εκπρόσωπός μας μπροστά στον πελάτη. Από τη συμπεριφορά του κρίνεται το όνομα και το κύρος της εταιρίας αλλά και του θεσμού. Από κάθε ασφαλιστική εταιρία πρέπει να καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για την ενημέρωση του ασφαλιστή την εκπαίδευση, την παροχή φιλόδοξων και ελκυστικών κινήτρων καθώς επίσης και της μετάδοσης της απαραίτητης επαγγελματικής δεοντολογίας. Ο Έλληνας ασφαλιστής έχει πολλά περισσότερα πλεονεκτήματα, παρά μειονεκτήματα. Στα θετικά του μπορούμε να εντάξουμε την εργατικότητα, τη φιλοδοξία, την ευρηματικότητα και το συναισθηματισμό του. Είναι πολύ πιο ανθρώπινος από τους ασφαλιστές άλλων χωρών. Οσο δε για τα αρνητικά σημεία, πιστεύουμε ότι εντοπίζονται γύρω από την έλλειψη προγραμματισμού και οργάνωσης στη δουλειά του, πράγμα στο οποίο υπερτερούν οι συνάδελφοι της Δυτικής Ευρώπης και των Η.Π.Α.

Τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα ο κλάδος στην Ελλάδα βρίσκονται σε 3 τομείς:

- α) Στην καλύτερη αντιμετώπιση από κρατικής πλευράς της φοροαπαλλαγής των ασφαλιστρων Ζωής,
- β) Στην προστασία του καταναλωτικού κοινού
- γ) Στην κατοχύρωση του επαγγέλματος-λειτουργήματος του ασφαλιστή, ώστε να αποφεύγονται οι συνεχείς μετακινήσεις από εταιρία σε εταιρία. Θέλουμε να πιστεύουμε ότι η νέα νομοθεσία που θα ψηφιστεί θα δώσει τις σωστές, κατά το δυνατόν, λύσεις στα προβλήματα αυτά.

#### 4. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ ΣΕ ΜΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΕΜΑΤΗ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΔΥΣΑΡΕΣΤΕΣ ΕΚΠΛΗΞΕΙΣ

Καμιά φορά μπορεί η τύχη να σημαδέψει τη ζωή μας με τρόπο ανέλπιστο γι' αυτό και τη λέμε "τύχη". Όπως τυχαίνει και σε μερικούς ανθρώπους να γνωρίσουν κάποιον και αυτή η γνωριμία να ασφαλίσει τη ζωή τους. Πολλές ιστορίες έχουν γραφτεί και άλλες κυκλοφορούν σαν θρύλοι, για ορφανά που σώθηκαν από μια αποζημίωση, για χήρες που σώθηκαν από μια ασφάλεια κ.λ.π.. Ιστορίες που μπορεί να θυμίζουν λίγο ελληνική ταινία του '50, κι όμως αληθινές. Σήμερα η κοινωνία έχει βγάλει και τη γυναίκα στην παραγωγή, η κοινωνική πρόνοια είναι καλύτερα οργανωμένη και οι ασφαλιστές ωστόσο, συνεχίζουν να πουλάνε προγράμματα με υποσχόμενες αποζημιώσεις σε περίπτωση θανάτου.

Είναι άραγε εκεί -μόνο στο θάνατο- που κρίνετε το κοινωνικό έργο του ασφαλιστή; Είναι η δουλειά του ασφαλιστή κοινωνικό έργο; Λέμε συνέχεια και τονίζουμε πως "ο ασφαλιστής πουλάει τον εαυτό του", πως "ο ασφαλιστής κάνει κοινωνικό έργο", πως "ο ασφαλιστής είναι δικός μας άνθρωπος". Είναι έτσι; Υπάρχει ανάγκη να είναι έτσι;

Τα παλιότερα χρόνια οι ανθρώπινες σχέσεις ήταν πιο ζεστές. Ίσως, γιατί οι άνθρωποι στηρίζονταν αναγκαστικά στην αλληλοϋποστήριξη για να επιζήσουν, ήταν πιο εύκολο για όλους να αισθάνονται σημαντικοί μέσα στο κοινωνικό σύνολο που ανήκαν. Έτσι, ικανοποιούσαν πιο άμεσα πιο εύκολα, αυτή τη ψυχολογική ανάγκη για αναγνώριση. Υπήρχε η γειτονιά, οι φίλοι, η οικογένεια. Παρόλο που τα τηλέφωνα, τα fax και οι συγκοινωνίες ήταν σε εμβρυακή κατάσταση ή ίσως και να μην είχαν συλληφθεί, ο κόσμος μπορούσε πιο εύκολα να επικοινωνήσει. Ήταν πιο εύκολο να βρεθείς με τους δικούς σου. Ήταν πιο εύκολο να πεις το πρόβλημά σου γιατί δεν κινδύνευε τόσο το image σου.

Σήμερα ο κόσμος αναγκάζεται να το παίξει ήρωας, παντοδύναμος μάγκας ή "high"! Δεν πρέπει να ξέρουν οι άλλοι τα προβλήματά μου, δεν πρέπει να καταλάβουν τα αδύνατα σημεία μου, δεν πρέπει να φανώ "λίγος". Ίσως και για αυτό οι ψυχολόγοι πολλαπλασιάζονται τόσο γρήγορα. Κάποτε τη δουλειά τους την έκαναν οι "φίλοι", οι "κουμπάροι", οι "κομμώτριες", οι "αισθητικοί", οι "οικογενειακοί γιατροί", οι οποίοι σήμερα είναι πολύ απασχολημένοι και δεν ασχολούνται πλέον με αυτά.

Έχετε σκεφτεί ποτέ πόσο ρόλο μπορεί να παίξει ένας ασφαλιστής στη ζωή κάποιου ανθρώπου; Αυτό που λέμε "επαγγελματισμός", "συνέπεια", "παραουσία προσωπική", "αληθινή επαφή με τον πελάτη"; Σήμερα που τους γονείς μας και τους φίλους μας δεν προλαβαίνουμε να τους δούμε, με τους συναδέλφους μας δε βρισκόμαστε γιατί είμαστε πνιγμένοι τις βόλτες τις κόψαμε γιατί που να πάμε με

τόση κίνηση, με τον άνθρωπο που επικοινωνούμε με χαρά, είναι ο ασφαλιστής μας. Δεν είναι ότι βρέθηκε μαζί μας σε δύσκολες στιγμές αλλά αυτό που του χρωστάμε πραγματικά είναι ότι δε χάσαμε την εμπιστοσύνη μας στους ανθρώπους. Και το λέμε αυτό γιατί έχουμε δει πολλούς να χάνουν την εμπιστοσύνη τους για τους ανθρώπους μέσα από τη συνεργασία τους με έναν ασφαλιστή.

Σίγουρα όλοι οι ασφαλιστές δεν μπορούν να γίνουν "φίλοι" με όλους τους πελάτες τους. Όμως η εντιμότητα και η συνέπεια ενός ασφαλιστή μπορεί να βοηθήσει κάποιον ο οποίος δεν άντεχε άλλο τη ψευτιά, την κλεψιά και την αδιαφορία. Ο κόσμος αλλάζει, αλλά προς ποιά κατεύθυνση; Οι ασφαλιστές μπορούν να παίξουν ένα σημαντικό ρόλο σ' αυτό το σημείο.

Όταν βραδιάζει και τα φώτα σβήνουν και δεν ξέρεις τι θα γίνει αύριο, αυτό που μας μένει δεν είναι ούτε οι ειδικότητες, ούτε οι ορολογίες, ούτε οι τεχνικές. Μένουν οι άνθρωποι και τα συναισθήματα. Μένουν οι σχέσεις που πάνω τους στηρίζονται οι αξίες μας, τα όνειρά μας, οι ελπίδες μας και το κουράγιο μας για να τα βγάλουμε πέρα σ' αυτό τον κόσμο με τις δυσάρεστες εκπλήξεις.

## 5. Ο ΔΥΝΑΜΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΓΥΝΑΙΚΑΣ ΣΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

Στο σύγχρονο εργασιακό χώρο και ιδιαίτερα στο χώρο της ασφαλιστικής αγοράς η γυναίκα εργαζόμενη όλο και περισσότερο χώρο καταλαμβάνει. Πολλά επαγγέλματα που παλιά ήταν παραδοσιακά ανδρικά τώρα έχουν έντονη και τη γυναικεία παρουσία.

Η σύγχρονη γυναίκα εργαζόμενη δεν πηγαίνει να εργαστεί μόνο από την ανάγκη να ζήσει, πηγαίνει γιατί διεκδικεί επαγγελματική επιτυχία και καταξίωση πέρα από την οικονομική. Δεν παύει να είναι σύζυγος, μητέρα, παιδαγωγός, νοικοκυρά, αλλά αυτοί οι ρόλοι δεν τις φτάνουν, έχει τεράστιο δυναμικό μέσα της. Η γυναικεία της φύση της έχει δώσει κάποιες επιπλέον ευαισθησίες που για μερικά επαγγέλματα είναι μάλιστα εξ' ουρανού, π.χ. το ασφαλιστικό επάγγελμα δένει απόλυτα με τη γυναικεία της ευαισθησία στον πόνο και στην προστασία. Μπορούμε λοιπόν να παραλληλίσουμε τη γυναίκα ασφαλίστρια με τη μάνα. Όπως μια μάνα προστατεύει και φροντίζει να ενημερώνει τα παιδιά της για τους κινδύνους, έτσι έχει ανεπτυγμένη την επιθυμία να ενημερώνει και να βοηθά τους ανθρώπους να ανακαλύψουν τις ανάγκες τους, να μάθουν πόσο μια ασφάλεια είναι απαραίτητη και πόσο όμορφα συναισθήματα βγάζει η σιγουριά και η εξασφάλιση.

Επίσης η γυναίκα έχει περισσότερο ανεπτυγμένο το αίσθημα της αποταμίευσης, το οποίο εύκολα μπορεί να περάσει και στον πελάτη, διότι η ασφάλεια εκτός του προστατευτικού χαρακτήρα έχει και αποταμιευτικό. Η γυναίκα μπορεί εύκολα να πλησιάσει και να μιλήσει σε μια μητέρα για την

εξασφάλιση των παιδιών της και της ίδιας διότι εύκολα μπορεί να έρθει στη θέση της, να νιώσει ίσως τους ίδιους φόβους με αυτήν.

Επίσης, ευκολότερα γίνεται δεκτή σε μια οικογένεια να την ενημερώσει. Είτε το θέλουμε είτε δεν το θέλουμε η "ασφαλιστική δουλειά" εμπεριέχει στοιχεία λειτουργήματος αφού προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο. Ανεξάρτητα με τους λόγους που παρακινούν τον πωλητή, όταν ασφαλίζουμε κάποιον συντελούμε στο να λιγοστέψουν τα άπορα παιδιά, συντελούμε στο να πεθαίνουν λιγότεροι άνθρωποι από το γεγονός ότι δεν έχουν χρήματα να γίνουν καλά, συντελούμε στο να έχουν καλύτερη νοσοκομειακή περίθαλψη. Επίσης, συντελούμε στο να ενταχθεί ξανά στο παραγωγικό δυναμικό της χώρας μια παραγωγική μονάδα "ένα άτομο" γιατί θέλουμε δε θέλουμε ασκούμε λειτουργήματα και όσο πιο γρήγορα και έντονα καταλάβουμε τόσο το καλύτερο γιατί αυτό καθ' αυτό το στοιχείο μπορεί να μας βοηθήσει να δούμε τη μεγαλοσύνη του επαγγέλματος και να αντλούμε διαρκώς δύναμη από αυτή τη μεγαλοσύνη.

Αυτό δένει θαυμάσια με τη γυναικεία ευαισθησία. Η γυναίκα από τη φύση της έχει μάθει να δίνει, να προσφέρει διαρκώς και το κάνει γιατί το θέλει, της αρέσει αυτός ο ρόλος. Μπορούμε να πούμε ότι το ανδρικό κατεστημένο ίσως να δείχνει περισσότερο εμπιστοσύνη σε έναν άνδρα ασφαλιστή, αλλά δέχεται τη γυναίκα ασφαλίστρια ευκολότερα.

Εκείνο βέβαια που θα πρέπει η γυναίκα ασφαλίστρια να προσέξει πολύ είναι το επαγγελματικό προφίλ που θα περάσει να είναι σε πολύ υψηλό επίπεδο. Δεν πρέπει ποτέ να χρησιμοποιήσει τη γυναικεία της υπόσταση διότι χάνει τον επαγγελματισμό της. Επειδή υπάρχει η εντύπωση ότι ο άνδρας είναι για τη δουλειά αυτή περισσότερο κατάλληλος, πρέπει να καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια για τη τελειοποίηση του επαγγελματικού τους προφίλ και γι αυτό έχουμε θετικά αποτελέσματα.

Χρόνο με το χρόνο, μέρα με τη μέρα, η γυναίκα μπαίνει στον ασφαλιστικό χώρο όλο και πιο δυναμικά και σε θέσεις καίριες. Το 1971 στον ασφαλιστικό χώρο γυναίκες ήταν μόνο το 5%. Το 1981 το 25%, το 1985 το 35% και σήμερα 40-45%. Η συλλογή των στοιχείων αυτών έχει γίνει εφ' όλης της ύλης των γυναικών που ασχολούνται στον ασφαλιστικό χώρο. Μεγάλη επιτυχία σημειώνουν οι γυναίκες στον κλάδο Ζωής. Στα συνέδρια τις πρώτες θέσεις κατέχουν γυναίκες. Και στους επαγγελματικούς κινδύνους η γυναίκα, όταν είναι σωστά ενημερωμένη και έχει βαθιά κατάρτιση, είναι σοβαρή δεν αντιμετωπίζει καμιά προκατάληψη.

Το φαινόμενο αυτό δεν παρατηρείται μόνο στη χώρα μας αλλά και στην Ευρώπη. Όσο όμως και αν αυξάνεται ο αριθμός των γυναικών μέσα στον ασφαλιστικό χώρο δεν μπορεί να αναβαθμιστεί η επαγγελματική υπόσταση της γυναίκας ασφαλίστριας αν δεν πάρουν οι γυναίκες παραδείγματα και από τους

άνδρες επαγγελματίες ασφαλιστές. Πρέπει να μάθουν να δουλεύουν "σαν άνδρες". Πολλά έχουν να πάρουν από τον από τον άνδρα ασφαλιστή, όπως την αποφασιστικότητα να πετύχει στο χώρο επειδή το βλέπει σαν την καριέρα του. Ενώ η γυναίκα, μέχρι πρότινος, το έβλεπε ερασιτεχνικά σαν πάρεργο. Τώρα όμως αρχίζει και αυτή να μιμείται τον άνδρα. Ο άνδρας προσέχει την επαγγελματική του εμφάνιση το ίδιο θα πρέπει και η γυναίκα.

Οι γυναίκες από την άλλη μεριά θέλουν να δώσουν στον άνδρα να δει από τη δική τους οπτική γωνία με τις ευαισθησίες και την ανθρωπιά το επάγγελμα του ασφαλιστή. Οι προοπτικές καριέρας στον ασφαλιστικό χώρο είναι τεράστιες. Η γυναίκα επαγγελματίας ασφαλιστής είναι ευκολότερο να επιτύχει με την ανθρώπινη υπόσταση και τη μεγάλη ευαισθησία που την κατέχει. Έχει δε αποδειχτεί, ότι τα καταφέρνει θαυμάσια και πετυχαίνει όταν διαθέτει επιμονή, υπομονή, σοβαρότητα, εργατικότητα και επαγγελματισμό. Είναι τα στοιχεία που απαιτούνται για την επιτυχία.

## 6. ΤΡΕΙΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Δεν εκτιμούμε τον άνθρωπο που υπεραπλουστεύει τη ζωή, που την υποβιβάζει σε μικρές που σκέπτεται με βάση τα συναισθήματα. Δεν τον εμπιστευόμαστε γιατί υπόσχεται πάρα πολλά, με πολύ μικρό αντίτιμο. Ο τρόπος του, που μοιάζει τόσο εύκολος, είναι σε πολλές περιπτώσεις τόσο δύσκολος, ώστε είναι αδύνατο στην κυριολεξία να τον ακολουθήσει κανείς.

Αλλά, από την άλλη πλευρά, πρέπει να πάρουμε το θέμα αυτό της επιτυχίας και να το αναγάγουμε σε κάποια οργανωμένη βάση. Δεν είμαστε πρωτοπόροι. Χιλιάδες άλλοι έχουν προηγηθεί, ανοίγοντας το δρόμο, βρίσκοντας τα ορόσημα. Υπάρχουν όρια και σύνορα και ανοικτοί δρόμοι και κανόνες και κανάλια. Για παράδειγμα: ένας μάνατζερ στο Chicago, έχει δικαιολογημένα τη φήμη ότι έχει δημιουργήσει περισσότερους παραγωγούς με συμβόλαια του ενός εκατομμυρίου δολαρίων από οποιονδήποτε άλλον μάνατζερ που υπάρχει ή υπήρξε ποτέ στον ασφαλιστικό κλάδο. Και με συνεχή παραγωγή κάθε χρόνο.

Δεν το κατόρθωσε ούτε με πυροτεχνήματα, ούτε με μυστήρια, ούτε με το μαγικό λυχνάρι του Αλαντίν, ούτε με διάφορα άλλα "κόλπα". Απλά έδινε στους ανθρώπους του τρεις κανόνες και βεβαιωνόταν ότι τους κρατούσαν. Οι τρεις κανόνες είναι:

1. Να μελετάτε μια ώρα κάθε μέρα -κατά προτίμηση- ακολουθώντας μια οργανωμένη σειρά μελέτης.
2. Πριν πάτε για ύπνο το βράδυ, να ξέρετε ακριβώς ποιους πρόκειται να δείτε την επόμενη μέρα.

**3. Μην αποθαρρύνεστε ποτέ. Ανεξάρτητα από το τι συμβαίνει, αντιδράστε με ένα χαμόγελο και ξαναγυρίστε στη δουλειά σας.**

Αυτό είναι όλο! Και πολύ απλό μάλιστα. Εν τούτοις είναι σίγουρο ότι αν κάθε ασφαλιστής ακολουθήσει τους τρεις αυτούς κανόνες, αν συμμορφωθεί με αυτούς μέχρι το τελευταίο γράμμα χωρίς παρεκκλίσεις, χωρίς απογοητεύσεις, η χρονιά αυτή θα είναι η καλύτερη που είχαν μέχρι τώρα. Οι ειλικρινείς προσπάθειες δεν πάνε ποτέ χαμένες. Πάντα επιφέρουν κέρδη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

#### 1. ΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΥΣ

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις ασφαλιστικές εργασίες και οι πολύπλευρες επιπτώσεις της στους εργαζόμενους στον ιδιωτικό ασφαλιστικό τομέα και στους πελάτες των ασφαλιστικών εταιριών αποτελούν ένα από τα λιγότερα προβληθέντα θέματα στη χώρα μας. Η πιο ολοκληρωμένη διαθέσιμη μελέτη για τις επιδράσεις αυτές είναι αυτή που πραγματοποίησε το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας στη Γερμανία, τη Γαλλία, την Ιταλία και το Ην. Βασίλειο, προκειμένου να διαπιστωθούν συγκριτικά οι συνέπειες από την εφαρμογή των διαφόρων τύπων νέων τεχνολογιών στις ασφαλιστικές εταιρίες.

Αν και οι διαφορές των οικονομικών δομών και τη διάρθρωσης του ασφαλιστικού τομέα στις προαναφερόμενες χώρες είναι σημαντικές, όπως επίσης σημαντικά διαφορετικό είναι και το επίπεδο εφαρμογής των νέων τεχνολογιών, οι διαπιστώσεις και τα συμπεράσματα της μελέτης αντανακλούν σε σημαντικό βαθμό την κατάσταση η οποία διαμορφώνεται με καθυστέρηση αυτή την περίοδο στη χώρα μας.

Κατά την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις ασφάλειες διαπιστώθηκε ότι ορισμένοι τομείς εργασίας επηρεάζονται αρνητικά, ενώ άλλοι αποκτούν μεγαλύτερη σημασία. Ένα παράδειγμα είναι η εργασία του εκτιμητή πιθανών κινδύνων. Πριν από την εφαρμογή της μηχανογράφησης η αποστολή του ήταν να επισημαίνει και να εκτιμά τους κινδύνους πριν γίνει δεκτό ένα συμβόλαιο από τα ασφαλιστικά πρακτορεία. Επρόκειτο δηλαδή, για εργασία με σχετικά μεγάλες αρμοδιότητες. Σήμερα, η ίδια εργασία έχει σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιηθεί και έτσι οι υπάλληλοι κωδικοποιούν μόνο ορισμένα στοιχεία. Από την άλλη μεριά η εργασία διευρύνθηκε, π.χ. εκεί όπου παλιότερα η καταχώριση στοιχείων γινόταν μόνο από ορισμένους ειδικούς χειριστές ενώ σήμερα την εκτελούν οι εξειδικευμένοι υπάλληλοι. Αυτοί τροφοδοτούν τώρα το σύστημα με στοιχεία, τα οποία, επίσης και διορθώνουν. Η προσάρτηση όμως νέων εργασιών δεν έχει μόνο θετικές επιδράσεις για τους υπαλλήλους. Για το λόγο αυτό πρέπει πάντοτε να ελέγχεται, μήπως κατά



τη διεύρυνση της εργασίας αλλάζει σημαντικά η επιβάρυνση που προκύπτει από αυτήν.

Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής επιβλήθηκε κυρίως στον τομέα της επεξεργασίας των ζημιών, που απαιτεί πολύ χρόνο και πολύ προσωπικό και στον τομέα της διαχείρισης των συμβολαίων. Στον τελευταίο τομέα εξέλειπε η χρονοβόρα συνεργασία με την υπηρεσία αρχείου, πράγμα που συχνά έχει σαν συνέπεια ότι καταργούνται οι θέσεις εργασίας στην υπηρεσία αυτή.

Αλλαγές στην εργασία δεν υπάρχουν όμως μόνο στην εσωτερική δομή των ασφαλιστικών εταιριών, αλλά και στα πρακτορεία και στους αντιπροσώπους. Τα πρακτορεία που συνδέονται με τον κεντρικό Η/Υ μέσω τερματικών μπορούν σήμερα να αντιδρούν πολύ γρήγορα σε ερωτήσεις πελατών, πράγμα που παλαιότερα δεν ήταν πάντοτε δυνατόν και π.χ. να προβαίνουν αυτόνομα και σε αλλαγές του ασφαλιστικού συμβολαίου. Μέσω της σύνδεσης με το μηχανογραφικό σύστημα έχουν και τα κεντρικά γραφεία περισσότερες δυνατότητες ελέγχου των πρακτορείων από ότι προηγουμένως. Επίσης η εργασία του ασφαλιστικού πράκτορα (τουλάχιστον σε ορισμένους τομείς) έχει ήδη αλλάξει ή θα αλλάξει στο μέλλον.

Με τη χρήση του κειμένου στην οθόνη μπορεί ο πελάτης να μελετήσει στο σπίτι του τους όρους και τα ασφάλιστρα των διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών για την κάλυψη που τον ενδιαφέρει, (π.χ. οικοσκευής, ζωής, αυτοκινήτου) και έτσι είναι σε θέση να κάνει μια ποιοτικά πολύ καλύτερη συζήτηση με τον ασφαλιστικό πράκτορα. Στο πλαίσιο μιας τέτοιας συζήτησης ο πράκτορας έπρεπε μέχρι τώρα να κάνει διάφορους υπολογισμούς και να έχει πρόχειρες πολλές πληροφορίες. Σήμερα με την ύπαρξη του τερματικού, παίρνει από τον πελάτη το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο, τροφοδοτεί το σύστημα με τα στοιχεία και παίρνει από αυτό όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και όλους τους απαραίτητους αριθμούς για ασφάλιστρα κ.λ.π. Ο πράκτορας δε χρειάζεται πια να κάνει ο ίδιος ενεργά υπολογισμούς, το μόνο που πρέπει να κάνει, ακολουθώντας το πρόγραμμα του συστήματος, είναι να καταχωρίζει αντίστοιχα τα στοιχεία και να παίρνει το αποτέλεσμα. Όσον αφορά αυτή τη φάση της συζήτησης με τον πελάτη, η εργασία έγινε ευκολότερη. Έτσι ζητούνται τώρα άλλες ικανότητες από το άτομο που κατευθύνει τη συζήτηση.

Για τον εξειδικευμένο υπάλληλο στην εσωτερική υπηρεσία η χρήση των τερματικών παρουσιάζει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Τα πλεονεκτήματα είναι η πλατιά, επίκαιρη πληροφόρηση, την οποία μπορεί κανείς να έχει πολύ γρήγορα, η ελάφρυνση από δυσάρεστες εργασίες ρουτίνας, η συγκέντρωση της εργασίας σε έναν υπάλληλο, ο περιορισμός των λαθών, λόγω των διαφόρων ελέγχων που πραγματοποιούνται, όπως επίσης, λόγω σαφέστερης οργάνωσης των

σταδίων εκτέλεσης της εργασίας, η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτήσεων. Αρνητικά στοιχεία είναι η περιορισμένη δυνατότητα χρήσης της μηχανογραφικής συσκευής, ο πολύ μεγάλος χρόνος απάντησης του συστήματος, οι ακατάλληλες συνθήκες στις θέσεις εργασίας και η αστάθεια στη ροή της εργασίας.

Όσον αφορά τα προσόντα, ο Η/Υ παίρνει τις θέσεις απλών υπαλλήλων ή ορισμένων ειδικών τομέων (π.χ. υπηρεσία αρχείου) και σε άλλους όμως τομείς χρειάζεται προσωπικό με περισσότερα προσόντα. Διαφαίνεται μια κάποια τάση μείωσης των απαιτούμενων προσόντων στους τομείς μελέτης υποθέσεων, όπου οι εργασίες είναι τυποποιημένες. Το software προετοιμάζει τις αποφάσεις και η αυτόνομη σκέψη σε ασφαλιστικά θέματα περιορίζεται. Σ' αυτό οι ασφαλιστικές εταιρίες αντιτάσσουν αυξημένες προσπάθειες για ενδοεπιχειρησιακή επιμόρφωση και μετεκπαίδευση για να περιορίσουν έτσι μερικές από τις αρνητικές επιδράσεις. Αυτό τον καιρό δεν είναι ακόμα δυνατόν να γίνουν θεμελιωμένες διαπιστώσεις για τις μακροπρόθεσμες επιδράσεις της νέας τεχνολογίας στα προσόντα των εργαζομένων, επειδή δεν υπάρχουν ακόμη αρκετές έρευνες προς αυτή την κατεύθυνση.

Οι πελάτες των ασφαλιστικών εταιριών σε μικρό μόνο βαθμό διαπιστώνουν επιδράσεις στον εαυτό τους. Η εφαρμογή της μηχανογράφησης δεν είναι τόσο εμφανείς στον πελάτη. Οι αλλαγές δίνονται περισσότερο μέσα στην επιχείρηση, χωρίς να μπορεί ο πελάτης να τις δει. Γι' αυτό υπάρχουν πλεονεκτήματα, κυρίως όσον αφορά την ταχύτητα, την πιο γρήγορη προώθηση της αίτησης του, τις πιο γρήγορες πληροφορίες, την ταχύτερη διεκπεραίωση της δήλωσης ζημιών. Ωστόσο δεν αναμένονται για τον πελάτη βαθιές ποιοτικές αλλαγές του προϊόντος "ασφαλιστική κάλυψη".

Μια τελική παρατήρηση είναι ότι η τεχνολογία πολλές φορές φάνηκε να έχει απόλυτη προτεραιότητα και όλα τα άλλα πρέπει να υποτάσσονται σε αυτήν. Όμως η τεχνολογία δεν επιτρέπεται να καθορίζει την οργάνωση της εργασίας. Σ' έναν κλάδο όπως αυτός, ο οποίος κινείται γρήγορα μέσα σε μια εποχή σημαντικών αλλαγών, κάτω από ανταγωνιστική πίεση, η επιβίωση μιας εταιρίας εξαρτάται συχνά από την ευελιξία και δημιουργικότητα της διεύθυνσής της. Βασικά επιτρέπεται κάθε μορφή οργάνωσης της εργασίας από τον τειλορισμό, μέχρι την αυτόνομη, υπεύθυνη, ομαδική εργασία. Με ποιόν τρόπο θα χρησιμοποιηθεί η τεχνολογία, αυτό εξαρτάται από τον ίδιο τον άνθρωπο (είτε αυτός είναι διευθυντής είτε οργανωτής).

## 1.1. ΓΕΡΜΑΝΙΑ

### 1.1.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας

Αρχικά η μηχανογράφηση χρησιμοποιήθηκε στις ασφαλιστικές εταιρίες για την ταχύτερη διεκπεραίωση του μεγάλου όγκου στοιχείων στο τομέα της ασφαλιστικής στατιστικής. Οι πρώτες περιπτώσεις εφαρμογής ξεκινούν από τη χρήση της τεχνικής των διάτρητων καρτέλων. Για το λόγο αυτό θεωρείται, η στατιστική, για πολύ καιρό, σαν ο κατεξοχήν τομέας των ασφαλειών που χρησιμοποιούσε τη μηχανογράφηση.

Από την αρχή της δεκαετίας του '70, το κέντρο βάρους της εφαρμογής της μηχανογράφησης μεταφέρθηκε και σε άλλους τομείς και σήμερα η νέα τεχνολογία έχει καθιερωθεί σε όλους τους τομείς δραστηριότητας των ασφαλιστικών εταιριών, αλλού περισσότερο και αλλού λιγότερο, π.χ. στο λογιστικό τομέα, στις πωλήσεις στους τεχνικούς κλάδους(υπολογισμός ασφάλιστρων Μαθηματικά), στη διεκπεραίωση των ζημιών (άνοιγμα φακέλων ζημιών, στατιστική ζημιών) και στη διαχείριση των ασφαλιστικών συμβολαίων.

Ο τομέας της διεκπεραίωσης των ζημιών που απαιτεί ακριβώς πολύ χρόνο και πολύ προσωπικό είναι αυτός που επηρεάζεται όλο και περισσότερο από τη μηχανογράφηση. Επειδή το μηχανογραφικό υλικό έχει γίνει πολύ πιο αποδοτικό και η σχετική δαπάνη αυξήθηκε πολύ λιγότερο σε σχέση με τα έξοδα προσωπικού και επειδή, οι χρηματικές δοσοληψίες χωρίς μετρητά και η ανταλλαγή στοιχείων με πιστωτικά ιδρύματα ανοίγουν νέους δρόμους για μια πιο αποτελεσματική διεκπεραίωση των ζημιών, πολλές ασφαλιστικές εταιρίες κάνουν νέες σκέψεις σχετικά με την αποδοτικότητα της διεκπεραίωσης των ζημιών που στηρίζεται στη μηχανογράφηση. Ο μέχρι τώρα εφαρμοζόμενος τρόπος εργασίας απαιτεί συχνά πολλά στάδια εργασίας και συνεπώς και μεγάλους χρόνους διεκπεραίωσης. Παράλληλα με τη διεκπεραίωση των ζημιών για τους αρμόδιους υπαλλήλους άλλαξε και τη διαχείριση των ασφαλιστήριων συμβολαίων. Με την αποθήκευση των στοιχείων για τις ζημιές και τα συμβόλαια σε τράπεζες στοιχείων και τη σύνδεση αυτών των τραπεζών μεταξύ τους, η μηχανή καταρτίζει και εκδίδει όλες τις στατιστικές και εγγραφές που μέχρι τώρα γινόταν με το χέρι, για ασφαλιστική κάλυψη, πορεία ζημιάς (έξοδα ζημιάς, ασφάλιστρα κ.λ.π.), αριθμό ζημιών, είδη ζημιών, αίτια ζημιών κ.λ.π.

Με τη βοήθεια της μηχανογράφησης μπορεί να εκτελεστεί πολύ πιο γρήγορα συνεργασία με το τμήμα αρχείου που μέχρι τώρα απαιτούσε πολύ χρόνο, όπως επίσης και ο χειρογραφικός έλεγχος της σχέσης ασφαλιστική κάλυψη-ύψος ζημιάς. Σ' αυτά προστίθεται και η χρήση της προγραμματισμένης επεξεργασίας

κειμένου μέσω της μηχανογράφησης, και προκύπτουν σημαντικές οικονομίες σε γραφική ύλη κατά την αλληλογραφία μεταξύ ασφαλισμένου και ασφαλιστικής εταιρίας. Λόγω της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών έχουν αλλάξει τόσο θετικά όσο και αρνητικά, οι συνθήκες εργασίας για τον υπάλληλο που, π.χ. χρησιμοποιεί ένα τερματικό για κάποιο διάλογο.

Τα θετικά στοιχεία αφορούν:

1. **Επίκαιρη, πλατιά πληροφόρηση.** Λόγω της καθημερινής επεξεργασίας όλες οι τράπεζες στοιχείων έχουν τα τελευταία στοιχεία, τα οποία είναι διαθέσιμα μέσω της εργασίας στην οθόνη. Οι πληροφορίες αυτές δεν είναι μόνο επίκαιρες, αλλά και εκτενείς, επειδή μαζί με τα στοιχεία του συμβολαίου μπορούν να ληφθούν πληροφορίες και από τη βασική τράπεζα στοιχείων πελατών, από τη τράπεζα στοιχείων είσπραξης, από την τράπεζα στοιχείων πρακτόρων, από το σύνολο των ζημιών και από το παρελθόν του συμβολαίου.

2. **Γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες.** Οι πληροφορίες μέσω του τερματικού δεν είναι μόνο επίκαιρες και εκτενείς, αλλά παρέχονται και σε ελάχιστο χρόνο. Μειώνονται οι εργασίες ζήτησης εγγράφων, οι διαδρομές αγγελιοφόρων και ταχυδρόμων οι εργασίες καταχώρισης σε αρχεία, με αποτέλεσμα την επιτάχυνση της εργασίας και τη μείωση των χρόνων διεκπεραίωσης.

3. **Ελάφρυνση του υπαλλήλου από εργασίες ρουτίνας.** Εξαφανίζεται ολόκληρη σειρά εργασιών ρουτίνας, όπως π.χ. υπολογισμοί κάθε είδους, εγγραφές, επεξεργασία μεγάλων καταστάσεων λαθών, εκπόνηση σχεδίων για τη σύνταξη του ασφαλιστήριου συμβολαίου, με αποτέλεσμα την ελάφρυνση του υπαλλήλου.

4. **Συγκέντρωση της εργασίας για το χρήστη.** Το γεγονός ότι όλες οι πληροφορίες είναι άμεσα διαθέσιμες δίνει στον υπάλληλο τη δυνατότητα να μελετήσει μόνο μια φορά την περίπτωση. Οι επιμέρους απαραίτητες φάσεις της εργασίας μπορούν να ακολουθήσουν η μια την άλλη χωρίς διακοπή. Η ίδια η περίπτωση χρειάζεται να γίνει καταληπτή μόνο μια φορά και κατόπιν μπορεί να διεκπεραιωθεί μέσα από διαδοχικά στάδια. Εξίσου σημαντικό είναι, ο χρήστης, αφού τροφοδοτήσει το σύστημα με τα τελευταία στοιχεία, να ολοκληρώσει την περίπτωση.

5. **Μείωση λαθών με ελέγχους λογικής.** Μαζί με τη συγκράτηση των στοιχείων γίνονται έλεγχοι που οδηγούν στην άμεση διόρθωση εσφαλμένων στοιχείων. Έτσι σε πολύ μεγάλο βαθμό, αποφεύγεται η έκδοση λανθασμένων καταστάσεων, των οποίων η επεξεργασία και η εκ νέου τροφοδότηση στο σύστημα με τα διορθωμένα στοιχεία οδηγούσαν σε παράπονα εκ μέρους των πελατών.

6. **Μείωση λαθών μέσω του καθορισμού των σταδίων της εργασίας.** Κατά την επεξεργασία μιας διαδικασίας όπου χρησιμοποιείται και ο διάλογος, ο

χρήστης καθοδηγείται από το κείμενο της οθόνης, στα διάφορα στάδια της εργασίας. Κατά κανόνα πρόκειται για γραμμικό διάλογο, αν και σε πιο περίπλοκες περιπτώσεις είναι ίσως απαραίτητες και πιο περίπλοκες δομές διαλόγου. Τα στάδια που ακολουθεί ο υπάλληλος στην εργασία του είναι υποχρεωτικά, συνεπώς αποκτά ο ίδιος μεγαλύτερη σιγουριά και η εργασία του καλύτερη ποιότητα.

**7. Μείωση των χρόνων διεκπεραίωσης των αιτήσεων.** Επειδή ζητούνται λιγότεροι φάκελοι, μειώνονται οι διαδρομές και οι χρόνοι αναζήτησης και αναμονής, πράγμα που έχει σαν αποτέλεσμα τη μείωση των χρόνων διεκπεραίωσης των αιτήσεων, δηλαδή την καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πελατών.

**8. Ελάφρυνση κατά τη συλλογή στοιχείων.** Με το να συλλέγονται τα στοιχεία εκεί, στο σημείο όπου προκύπτουν και όπου υπάρχει μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την ορθότητά τους, ελαφρύνεται η παραδοσιακή συλλογή στοιχείων.

**9. Ελάφρυνση του τμήματος αρχείου.** Η δημιουργία τραπεζών στοιχείων με τα πλήρη ιστορικά των ασφαλιστήριων συμβολαίων έχει σαν αποτέλεσμα τη σαφή μείωση των εργασιών καταχώρισης σε αρχείο.

Πέρα από αυτές τις θετικές επιδράσεις, στην οργάνωση των θέσεων εργασίας με τη βοήθεια της μηχανογράφησης υπάρχει και σειρά μειονεκτημάτων, που θεωρούνται από τους υπαλλήλους ως δυσάρεστα και επιβαρυντικά.

**1. Ελλιπής λειτουργία του μηχανογραφικού συστήματος.** Σε περίπτωση βλάβης της μηχανής, ολόκληρο το σύστημα δεν μπορεί να λειτουργήσει για μερικές ώρες, πράγμα που σημαίνει ότι η εργασία διακόπτεται για μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι καθυστερήσεις όμως που προκύπτουν πρέπει να καλυφθούν μέσα στον κανονικό χρόνο εργασίας. Γι' αυτό οι περισσότερες εταιρίες προσπαθούν να εξασφαλίσουν υψηλό ποσοστό λειτουργίας του συστήματος (με στόχο το 95%), διπλασιάζοντας τα στάδια τα οποία έχουν αποδειχτεί ως ιδιαίτερα ευπαθή ως προς τις βλάβες

**2. Πολύ μεγάλος χρόνος απάντησης.** Στην αρχή κυρίως προκύπτουν συχνά πολύ μεγάλοι χρόνοι απάντησης. Γενικά μπορεί κανείς να πει, ότι χρόνος απάντησης που υπερβαίνει τα 5 δευτερόλεπτα δυσκολεύει την κανονική διεκπεραίωση των συμβολαίων.

**3. Ακατάλληλες συνθήκες στις θέσεις εργασίας.** Η διάταξη των μηχανημάτων με οθόνη (να μη θαμπώνουν, να μην τρεμοσβήνουν) και των πλήκτρων, όπως επίσης και των γραφείων με οθόνη, σε πολλές ασφαλιστικές εταιρίες δεν είναι ιδανική. Υπάλληλοι που κυρίως εργάζονται σε τερματικά, επαναλαμβάνουν συνεχώς τα ίδια παράπονα : πόνος στα μάτια, έλλειψη συγκέντρωσης, νευρικότητα, πόνοι στην πλάτη. Γενικά δε δίνεται αρκετή προσοχή

στη λογική εναρμόνιση των επιμέρους παραμέτρων μιας θέσης εργασίας με οθόνη, όπως π.χ. τερματικό, ύψος πλήκτρων, ύψος γραφείου, ύψος καρέκλας, στήριγμα για τα πόδια κ.λ.π. Εδώ απαιτείται στενότερη συνεργασία μεταξύ κατασκευαστών επίπλων γραφείου και οθονών, προκειμένου να δημιουργηθούν εργονομικά καλύτερες θέσεις εργασίας.

**4. Έλλειψη ευελιξίας κατά την εκτέλεση των εργασιών.** Διαπιστώνεται ότι με την αυξανόμενη αυτοματοποίηση εμφανίζεται μειωμένη ευελιξία στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών. Επανελημμένα έχει αποδειχτεί ότι αλλαγές προγραμμάτων, που είναι απαραίτητες λόγω της μεταβολής των αρχικών προϋποθέσεων, πραγματοποιούνται με μεγάλη καθυστέρηση. Θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς, με μεγάλη δόση υπερβολής ότι όλες οι εργασίες και η εκτέλεσή τους οφείλουν να προσαρμόζονται στις δυνατότητες και στα όρια του προγράμματος. Κατά τα λοιπά μπορεί κανείς να συνοψίσει ως εξής μερικά μειονεκτήματα:

1. Η μεγάλη συρρίκνωση του χρόνου επεξεργασίας κάθε περιπτώσεων δεν αφήνει αρκετό χρόνο για ανάπαυση και έτσι αυξάνεται ο παράγοντας "στρες" (σωματική και ψυχική καταπόνηση).

2. Ο αυτοματισμός αφορά ορισμένες εργασίες που επαναλαμβάνονται και έτσι εκλείπουν αρκετές εμπορικές, βοηθητικές λειτουργίες.

3. Κατά τη γνώμη εκπροσώπων των συνδικάτων θα λάβει χώρα μακροπρόθεσμα σε ορισμένους τομείς των ασφαλιστικών εταιριών (κυρίως στην εσωτερική υπηρεσία) μια αρκετά σημαντική μείωση του προσωπικού. Ολα δείχνουν ότι τα μέτρα αυτά θα θίξουν πολύ περισσότερο τις γυναίκες υπαλλήλους από τους άνδρες συναδέλφους τους.

#### 1.1.2. Επιδράσεις στα προσόντα των υπαλλήλων

Κατά την αξιολόγηση των επιδράσεων των νέων τεχνολογιών σημαντικό ρόλο παίζει πάντοτε το θέμα της καταλληλότητας και των προσόντων των υπαλλήλων. Στην Ομοσπονδιακή Δημοκρατία της Γερμανίας τα δύο μέρη των συλλογικών συμβάσεων έχουν πάρει διαφορετικές για το θέμα αυτό θέσεις. Οι εκπρόσωποι των συνδικάτων λένε: Σε πολλούς τομείς τις εργασίας υπάρχει όλο και μεγαλύτερη μείωση της ανάγκης για προσόντα. Οι εργασίες μπορούν, σε μεγάλο βαθμό, να κατανέμονται και να τυποποιούνται. Το Software προετοιμάζει τις αποφάσεις, η μηχανογράφηση αποθηκεύει γνώσεις και εμπειρίες, αυξάνει η ειδίκευση στο κατώτερο επίπεδο και σε πολλούς τομείς δεν απαιτείται πια ή δε θα απαιτείται στο μέλλον αυτόνομη σκέψη για ασφαλιστικά θέματα. Θα αυξηθεί η ποσότητα των εργασιών που μπορούν να μαθευτούν. Η εκπαίδευση σε ειδικό ασφαλιστή ή σε παρεμφερή επαγγέλματα δε θα είναι απαραίτητες π.χ. για την

εκτέλεση μιας απλής συνηθισμένης εργασίας στο σύνολό της. Και τα προσόντα που απαιτούνται ωστόσο για την επεξεργασία μεσαίας δυσκολίας συμβολαίων και μεσαίας σημασίας ζημιών θα αλλάξουν. Μόνο οι δύσκολες περιπτώσεις θα απαιτούν ειδικούς με πλατιές γνώσεις και εμπειρίες. Αντίστοιχα θα συσταθούν και ομάδες εργασίας υπαλλήλων.

Οι εκπρόσωποι των οργανώσεων εργοδοτών των ασφαλιστικών εταιριών επιχειρηματολογούν αντίθετα με αριθμούς και αποδεικνύουν ότι το επίπεδο προσόντων του συνόλου των υπαλλήλων των ασφαλιστικών εταιριών αυξήθηκε συνεχώς κατά τα τελευταία 20 χρόνια. Διαπιστώνεται πράγματι μια μετατόπιση των υπαλλήλων προς τις ανώτερες μισθολογικές κατηγορίες. Εκτος αυτού, οι εκπρόσωποι των εργοδοτών τόνισαν τη μεγάλη αύξηση της εκπαίδευσης στις ασφαλιστικές εταιρίες. Έτσι τα τελευταία 20 χρόνια, τα έξοδα για την εκπαίδευση και την επιμόρφωση αυξήθηκαν περισσότερο απ' ότι τα άλλα έξοδα προσωπικού.

### 1.1.3. Επιδράσεις στους πελάτες

Αντίθετα με αυτό που συμβαίνει στις τράπεζες και τα πιστωτικά ιδρύματα, για τον τομέα των ασφαλειών υπάρχουν μόνο λίγες πληροφορίες για τις επιδράσεις της νέας τεχνολογίας στους πελάτες. Στις ασφαλιστικές εταιρίες φαίνεται ότι οι επιδράσεις της μηχανογράφησης περιορίζονται μόνο στις εσωτερικές δομές οργάνωσης και εργασίας, συμπεριλαμβανόμενων των αλληλεπιδράσεων στους εξωτερικούς συνεργάτες και τα πρακτορεία.

Για τον πελάτη προκύπτουν πλεονεκτήματα που μπορούν να συνοψιστούν κυρίως με τη λέξη "ταχύτητα": πιο γρήγορη διεκπεραίωση των συμβολαίων, πιο γρήγορη διεκπεραίωση των ζημιών, πιο γρήγορη πληρωμή, πιο γρήγορες πληροφορίες κ.λ.π. Όσον αφορά την ποιότητα του προϊόντος "ασφαλιστική κάλυψη" δεν αναμένονται για τον ασφαλιζόμενο σημαντικές αλλαγές. Η αυτοεξυπηρέτηση που στις τράπεζες παίζει σημαντικό ρόλο, παίζει αντίθετα πολύ δευτερεύοντα ρόλο στις ασφάλειες. Σχετικές αλλαγές υπάρχουν μόνο σε σχέση με το κείμενο στην οθόνη. Εκείνος που επιθυμεί να γίνει πελάτης μπορεί, με τη βοήθεια του κειμένου σε οθόνη (BTX) στο σπίτι του, να πάρει μια εικόνα για τις παροχές και τα ασφάλιστρα των διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών, χωρίς να επηρεάζεται από τον εκπρόσωπό της ασφαλιστικής εταιρίας, που όχι σπάνια ενημερώνει μονόπλευρα. Με το κείμενο σε οθόνη μπορεί ο πελάτης να επεξεργαστεί με το δικό του, ατομικό ρυθμό, τις πληροφορίες για το συμβόλαιο και τα έξοδα και στη συνέχεια, στο πλαίσιο μιας συζήτησης με τον εξωτερικό συνεργάτη της ασφαλιστικής εταιρίας, να θέσει συγκεκριμένες και λεπτομερείς ερωτήσεις. Γενικά πιστεύεται ότι η διαφάνεια της αγοράς ασφαλειών που θα προκύψει από τις δυνατότητες που προσφέρει το BTX, θα οδηγήσει σε μεγαλύτερο ανταγωνισμό. Λόγω των

σχετικών μικρών εξόδων, τη νέα αυτή τεχνική θα τη χρησιμοποιήσουν και μικρότερες ασφαλιστικές εταιρίες, έτσι ώστε η κατάσταση της αγοράς θα καλυτερέψει προς όφελος του ασφαλιζομένου.

Η αυξανόμενη τάση για τυποποίηση δε θα προσφέρει μόνο πλεονεκτήματα στον πελάτη. Η τάση είναι να τυποποιηθεί και να ταξινομηθεί η περιγραφή της ζημιάς. Εδώ όμως υπάρχει ο κίνδυνος (αν δεν καταστεί δυνατό να διαμορφωθεί ένα αρκετά ευέλικτο Software που να επιτρέπει τη ατομική τροφοδότηση με στοιχεία), να μην είναι πια δυνατόν να ανταποκριθούν οι εταιρίες στον ατομικό χαρακτήρα κάθε μεμονωμένης περίπτωσης ζημιάς. Ακραία περίπτωση: Η συγκεκριμένη ζημιά πρέπει να "προσαρμόζεται" στο αντίστοιχο έντυπο δήλωσης της ζημιάς. Όταν διαβαθμιστεί η περίπτωση στη μηχανογράφηση, δεν υπάρχουν δυνατότητες για αλλαγές ή διορθώσεις. Κάπως ακραία διατυπωμένο αυτό σημαίνει ότι η περιγραφή της ζημιάς προσαρμόζεται στο Software που βρίσκεται μέσα στο μηχανογραφικό σύστημα και δεν μπορεί να ληφθεί υπόψη ο απαιτούμενος ατομικός χαρακτήρας της κάθε ζημιάς. Το κατά πόσο ο πελάτης θα το δεχτεί αυτό, θα φανεί στην πράξη.

## 1.2. ΓΑΛΛΙΑ

### 1.2.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας.

Η εγκατάσταση μεγάλων μηχανογραφικών συστημάτων στη Γαλλία στη δεκαετία του '60, χαρακτηρίστηκε από έντονο τειλορισμό των ασφαλιστικών εργασιών (π.χ. σε μηχανές κωδικοποίησης και σε μηχανές διάτρησης καρτέλων). Από τη άλλη πλευρά, για πολλές θέσεις εργασίας προέκυψε, με την εισαγωγή των νέων συστημάτων, μια επέκταση της εργασίας. Έτσι παλαιότερα η αποθήκευση στοιχείων γινόταν από μεγάλο αριθμό χειριστών, ενώ τώρα τις εργασίες αυτές έχουν αναλάβει, σε κάποιο βαθμό, οι ίδιοι οι υπάλληλοι. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα ότι ένα νέο στρώμα διοικητικού υπαλληλικού προσωπικού ήρθε σε επαφή με την επεξεργασία στοιχείων.

Ένα άλλο αποτέλεσμα ήταν ότι με τις νέες εργασίες αυξήθηκε και η επιβάρυνση από την εργασία. Οι υπάλληλοι τροφοδοτούν τώρα οι ίδιοι το σύστημα με στοιχεία και κάνουν οι ίδιοι και τις διορθώσεις. Πριν από την εισαγωγή της μηχανογράφησης, την εργασία αυτή την έκαναν ειδικοί υπάλληλοι. Στις περιπτώσεις που αυξήθηκε η επιβάρυνση από την εργασία, αυτό δεν οφείλονταν μόνο στην εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, αλλά συχνά και σε λανθασμένη στρατηγική της εταιρίας. Έτσι υπήρξαν π.χ. εταιρίες που τοποθέτησαν ορισμένους χειριστές στις ομάδες εργασίας. Με την ταχύτητά τους αυτοί έθεσαν για την ομάδα εργασίας ορισμένα μέτρα και η διοίκηση προσπάθησε να επεκτείνει αυτά τα μέτρα και στα άλλα μέλη της ομάδας. Τα μέτρα όμως αυτά έγιναν πολύ γρήγορα αντιληπτά από



τους συνεργάτες, τους οποίους αφορούσαν, οι οποίοι τα εξουδετέρωσαν, καθυστερώντας εσκεμμένα το ρυθμό της εργασίας. Υπάλληλοι που δουλεύουν τέσσερις ώρες τη ημέρα στο τερματικό αναφέρουν τις έλξης πρόσθετες επιβαρύνσεις από την εργασία. Απαιτείται μεγαλύτερη συγκέντρωση κατά την εργασία. εμφανίζεται μια σαφώς αισθητή κούραση των ματιών. Αυτό μεταξύ των άλλων συμβαίνει και διότι η θέσεις εργασίας με τερματικά δεν είναι τελειοποιημένες με βάση εργονομικά κριτήρια.

Απαιτείται από τους συνεργάτες μεγαλύτερη πνευματική προσπάθεια κατά την εκτέλεση των μηχανογραφικών εργασιών. Σ' αυτό προστίθεται τι ότι σπάνια δίνονται οδηγίες. Παράλληλα με την ενσυνείδητη καθυστέρηση του ρυθμού εργασίας υπάρχει και μια αναμονή που οφείλεται στο Software και τους μεγάλους χρόνους απάντησης του συστήματος. Κατά τις αναμονές αυτές, ο υπάλληλος βρίσκεται εκτεθειμένος σε μεγάλη ψυχολογική πίεση. Κάθε ελεύθερο αδρανές λεπτό που δεν μπορεί να αξιοποιήσει τον κουράζει περισσότερο από ένα διάλειμμα που ο ίδιος αποφάσισε να κάνει. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για άτομα που είναι υπάλληλοι σε υποκαταστήματα και έρχονται σε επαφή με πελάτες. Οι καθυστερήσεις εκνευρίζουν τόσο τους υπαλλήλους όσο και τους πελάτες. Ο πελάτης γίνεται πιο ανυπόμονος, και αυτό αυξάνει τις πιθανότητες ο υπάλληλος να κάνει λάθη.

Αντίθετα για εκείνους που κάθονται τέσσερις ώρες και πάνω την ημέρα στο τερματικό, οι υπάλληλοι που εργάζονται στο τερματικό μεταξύ 3 λεπτών και μιας ώρας την ημέρα, θεωρούν τη μηχανογράφηση σαν βοηθητικό εργαλείο. Χάρη στη μηχανογράφηση δεν είναι υποχρεωμένοι να εγκαταλείπουν το γραφείο τους τόσο συχνά για να πηγαίνουν σε διπλανούς χώρους να ψάχνουν για φακέλους ή να παρακαλούν συναδέλφους να τους βρουν, πράγμα που παλαιότερα ήταν ο κανόνας. Η θετική όμως αυτή πλευρά για την εργασία έχει την αρνητική της όψη, ότι δηλαδή δεν υπάρχει πια η προσωπική επαφή με άλλους υπαλλήλους, στο βαθμό που υπήρχε πριν από την εισαγωγή της μηχανογράφησης.

Ως τελευταίο σημείο θα αναφερθεί ότι υπάρχουν στις ασφαλιστικές εταιρίες διάφορες θέσεις εργασίας, όπου η εργασία μπορεί να συγκριθεί με την παραγωγή σε γραμμή παραγωγής στη βιομηχανία. Σε αυτές τις θέσεις εργασίας χρειάζεται απλώς να τροφοδοτείται το σύστημα με κείμενα και μεγαλύτερες ποσότητες στοιχείων. Οι υπάλληλοι που εργάζονται σ' αυτές τις θέσεις εργασίας με τερματικό αναφέρουν τις κλασσικές σωματικές και ψυχικές ενοχλήσεις (ενοχλήσεις στα μάτια, νευρικότητα, πόνοι στην πλάτη, έλλειψη ευχαρίστησης από την εργασία, κ.λ.π.). Μαζί με τη μονοτονία αυτής της εργασίας συχνά δεν είναι καλές και οι εργονομικές συνθήκες εργασίας. Εκτός από τις ακατάλληλες

κλιματολογικές συνθήκες και φωτιστικές συνθήκες, συχνά δεν υπάρχουν μηχανές ανάγνωσης αποδείξεων ή οι εκτυπωτές είναι ακόμα πολύ θορυβώδεις.

### 1.2.2. Έλεγχος της εργασίας και του προσωπικού

Στις ασφαλιστικές εταιρίες σημειώθηκε μια ενδιαφέρουσα εξέλιξη μεταξύ του προσωπικού ελέγχου και των ίδιων των υπαλλήλων. Η εισαγωγή της μηχανογράφησης οδήγησε στη μεταφορά πληροφοριών και εργασιών σε ειδικά τμήματα. Αυτό όμως από την άλλη, έφερε το διευθυντικό προσωπικό και τους υπαλλήλους πιο κοντά με την έννοια ότι στις ομάδες εργασίας δημιουργήθηκε μια συλλογική μάλλον παρά ιεραρχική δομή εργασίας. Το φαινόμενο αυτό παρουσιάστηκε κυρίως σε τμήματα που είχαν σχετικά υψηλό μέσο όρο ηλικίας και στα οποία ο αρχηγός της ομάδας ήταν περισσότερο οργανωτής και προγραμματιστής και λιγότερο αρχηγός με την κλασική έννοια. Για τον προϊστάμενο μιας τέτοιας ομάδας, όμως, αυτό σήμαινε ότι μαζί με την ηγετική εργασία του, έπρεπε να αποκτήσει και συμπληρωματικές, τεχνικές αρμοδιότητες σε σχέση με την εργασία, αν δεν ήθελε να απομονωθεί από την ομάδα.

Μια άλλη πλευρά του ελέγχου της εργασίας είναι ότι όλο και περισσότερο ο έλεγχος αυτός δε γίνεται από τους άμεσους προϊστάμενους, αλλά οι περισσότερες εργασίες εκτελούνται απευθείας από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και συγχρόνως ελέγχονται από το πρόγραμμά του. Όταν υπάρχουν στην εργασία δύσκολα προβλήματα δε ζητείται πια η επέμβαση του άμεσου προϊστάμενου, αλλά του ειδικού του τμήματος Software και οργάνωσης. Πολλοί υπάλληλοι γραφείων δέχονται ευχαρίστως τον έλεγχο από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή γιατί έχουν το συναίσθημα ότι ο έλεγχος είναι αντικειμενικός και ουδέτερος. Με τις δυνατότητες που προσφέρει ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, είναι φυσικά δυνατό να ελεγχθούν η απόδοση, ο χρόνος και η γενική επίδοση του υπαλλήλου. Πρέπει όμως να λεχθεί ότι δε βρέθηκε καμιά ασφαλιστική εταιρία που να χρησιμοποιεί τα εγκατεστημένα τερματικά ως μέσο για τον έλεγχο της ατομικής, εργασιακής, απόδοσης. Το θέμα όμως του πιθανού ελέγχου της απόδοσης της εργασίας μέσω του υπολογιστή, μπορεί να αποτελέσει στο μέλλον αντικείμενο διχογνωμίας μεταξύ συνδικάτων και εργοδοτών.

### 1.2.3. Επιδράσεις στο εργασιακό περιβάλλον

Ένα πολύ σημαντικό θέμα σε σχέση με το εργασιακό περιβάλλον είναι ο τύπος του γραφείου. Η εγκατάσταση τερματικών σε γενικές γραμμές δεν οδήγησε σε αλλαγή της αρχιτεκτονικής διάταξης των γραφείων. Μπορεί όμως κανείς να πει ότι καταβάλλεται προσπάθεια να καταργηθούν οι μεγάλοι χώροι και να δημιουργηθούν μικρότερες μονάδες για να διευκολύνεται έτσι η εργασία σε μονάδες. Η τάση σήμερα είναι να δίνονται ένα ή περισσότερα τερματικά σε μια

προκαθορισμένη ομάδα εργασίας για να αυξηθεί έτσι η ικανότητα προσαρμογής και η κινητικότητα του προσωπικού.

Κατά κανόνα, δεν υπάρχουν σχεδόν καθόλου παράπονα για ενοχλήσεις που να οφείλονται στα τερματικά και να αφορούν τη σκόνη και τη ζέστη. Το πρόβλημα του θορύβου βέβαια αναφέρεται από μερικούς υπαλλήλους γραφείου, αλλά στις περισσότερες περιπτώσεις αυτό είναι αποτέλεσμα του γενικά υψηλότερου επιπέδου θορύβου που προκαλείται από τις συζητήσεις συναδέλφων και το κτύπημα του τηλεφώνου. Στην πραγματικότητα, το μοναδικό σοβαρό πρόβλημα είναι φωτισμός και η διάταξη των θέσεων εργασίας με τερματικά. Στην περίπτωση του φωτισμού υπάρχει σύγκρουση μεταξύ των γενικών αναγκών που δημιουργούνται από τις ειδικές συνθήκες της εργασίας στα τερματικά. Επιπλέον τα τερματικά είναι συχνά λάθος τοποθετημένα και έτσι προκύπτουν για το χρήστη φωτεινές αντανάκλασεις που μπορούν όμως να αποφευχθούν.

Οι αντιδράσεις των εργαζομένων σε τέτοιες συνθήκες εργασίας ποικίλουν πάρα πολύ. Κάπως γενικευμένα μπορεί κανείς να πει, ότι η ευαισθησία τους σε τέτοιους παράγοντες είναι αντίστροφα ανάλογη με το ενδιαφέρον που έχουν για την εργασία τους και την έκταση στην οποία χρησιμοποιούν το μηχανογραφικό υλικό.

#### **1.2.4. Επιδράσεις στα προσόντα και στην αμοιβή των υπαλλήλων**

Γενικεύοντας κάπως θα μπορούσαμε να πούμε, ότι ένα μέρος των παραδοσιακών ικανοτήτων του ειδικού ασφαλιστή βαίνουν προς την εξαφάνιση, ενώ αντίθετα το καθεστώς του υπαλλήλου και οι μέθοδοι με τις οποίες κατατάσσεται η εργασία του δεν αλλάζουν τόσο γρήγορα στη μισθολογική κλίμακα. Η παλιά ομάδα των υπαλλήλων που συνέτασσε τα ασφαλιστήρια συμβόλαια σιγά σιγά εξαφανίζεται, όπως επίσης και ορισμένα άλλα επαγγέλματα, π.χ. του αρχειοθέτη, του διατηρητού καρτέλων και του ειδικού για τους κώδικες. Μέρος των νέων επαγγελματιών δεν απαιτεί πια λεπτομερείς γνώσεις της ασφάλειας σαν σύνολο. Αρκούν πια μόνο μερικές ειδικές γνώσεις. Πέραν αυτού η εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων συγκεντρώνεται λιγότερο σε γενικά θέματα της ασφαλιστικής εργασίας και μετατοπίζεται όλο και περισσότερο σε θέματα εκτέλεσης εργασιών με Η/Υ.

Η εξέλιξη αυτή φυσικά επηρεάζει πολύ τις δυνατότητες εσωτερικής κινητικότητας στην ασφαλιστική εταιρία. Σε οικονομική κατάσταση που χαρακτηρίζεται από έλλειψη ανάπτυξης και χαμηλό επίπεδο εργασιακής κινητικότητας, οι δυνατότητες για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες, ειδικά για υπαλλήλους που δεν έχουν ολοκληρώσει τη φοίτησή τους σε ανώτερη σχολή.

Σε σειρά ασφαλιστικών εταιριών δεν μπορεί να δει κανείς στην αμοιβή άμεση σχέση με την εισαγωγή του Η/Υ. Καμιά φορά ωστόσο η εφαρμογή της μηχανογράφησης έχει κάποια επίδραση, όταν οι υπάλληλοι εισπράττουν ειδικά ποσά για ειδικές τεχνικές γνώσεις. Ειδικό πρόβλημα αποτελεί η προσφορά σταδιοδρομίας για ειδικούς της μηχανογράφησης, κυρίως για αναλυτές συστημάτων και προγραμματιστές. Σε ασφαλιστικές εταιρίες που παίρνουν το προσωπικό τους μέσα στην ίδια την εταιρία, προσφέρονται εξαιρετικές δυνατότητες σταδιοδρομίας για εκλεκτούς υπαλλήλους από τον κλάδο της μηχανογράφησης.

### 1.2.5. Επίδρασεις στους πελάτες

Με βάση αυτά που μπορούν να εκτιμηθούν μέχρι σήμερα, δεν υπάρχουν συγκεκριμένες αντιδράσεις των πελατών στο θέμα της εφαρμογής του Η/Υ, και στις επιδράσεις του. Αυτό έγκειται εν μέρη στο ότι οι πελάτες λίγες μόνο γνώσεις για τις αλλαγές που επιφέρει η μηχανογράφηση. Αντίθετα με τις τράπεζες, για τον πελάτη της ασφαλιστικής εταιρίας δεν είναι τόσο άμεσα εμφανής η εισαγωγή μηχανογράφησης. Ο πελάτης βλέπει κυρίως δύο τομείς οι οποίοι επηρεάζονται από τη μηχανογράφηση, αφενός τη διαδικασία εισόδου ενός νέου πελάτη και αφετέρου τη διαδικασία διευθέτησης των ζημιών. Και στις δύο περιπτώσεις, οι πελάτες παραπονιούνται για την ίδια βραδύτητα στην εκτέλεση των εργασιών όπως και πριν από την εισαγωγή της μηχανογράφησης. Η κοινή γνώμη δεν αντιμετωπίζει τη μηχανογράφηση σαν μέσο για την ομαλοποίηση της ροής της εργασίας, αλλά τη θεωρεί μάλλον υπεύθυνη για την αύξηση του αριθμού λαθών, π.χ. λάθος διευθύνσεις, λάθος τιμές. Δεν πρέπει όμως κανείς να παραβλέπει ότι τέτοια αρνητικά συμπτώματα συχνά είναι δυσκολίες της αρχής και μεταβατικές καταστάσεις που μετά από επαρκή χρόνο εφαρμογής των συστημάτων αυτών σιγά σιγά εξαφανίζονται.

## 1.3. ΙΤΑΛΙΑ

### 1.3.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας

Οι νέες τεχνολογίες που καθιερώθηκαν στις ασφάλειες επέφεραν αλλαγές τόσο στις χειρογραφικές όσο και στις πνευματικές εργασίες. Έτσι βλέπει κανείς ότι ο αυτοματισμός άλλαξε σημαντικά και μάλιστα αντικατέστησε μεγάλο μέρος των κλασικών εργασιών "Checklist" (παραδοσιακές εργασίες "ερωτήσεις τσεκαρίσματος") στο πλαίσιο της λήψης πληροφοριών, χειρισμού πληροφοριών και πρόσβαση σε πληροφορίες. Αυτό έγινε κυρίως με την εγκατάσταση μηχανογραφικού υλικού, όπως τερματικά και εκτυπωτές που αντικατέστησαν τις παραδοσιακές μεθόδους καταγραφής.

Σαν παράδειγμα για τις αλλαγές που έφερε στις εργασίες ο Η/Υ θα αναφέρουμε εδώ τη θέση του εκτιμητή κινδύνων (ιταλικά : "tecnico assuntivo"). Η εργασία του πριν από την αυτοματοποίηση συνίστατο στην επισήμανση και στον έλεγχο των κινδύνων που προέκυπταν από την αποδοχή των συμβολαίων για τις εταιρίες. Στο πλαίσιο αυτής της εργασίας, οι υπάλληλοι είχαν σχετικά μεγάλες αρμοδιότητες. Αντίθετα, σήμερα η διαδικασία του ελέγχου του συμβολαίου είναι σχεδόν πλήρως αυτοματοποιημένη. Για τους υπαλλήλους που ασχολούνται με αυτόν (tecnico assuntivo) αυτό είχε σαν αποτέλεσμα ότι η παλιά τους εργασία περιορίστηκε τόσο πολύ που τώρα κωδικοποιούν πια μόνο ορισμένα στοιχεία. Αυτό είναι βέβαια ένα ακραίο παράδειγμα, όμως γενικά μπορεί κανείς να πει ότι πρακτικά όλοι οι τομείς της εργασίας έχουν θιχτεί, άμεσα ή έμμεσα από τη νέα τεχνολογία: μέσω των τερματικών σήμερα είναι συνεχώς διαθέσιμα τα στοιχεία που κανείς χρειάζεται για την καθημερινή εργασία. Αυτό από τη μια πλευρά οδηγεί στην εξαφάνιση των πιο επαναληπτικών εργασιών, από την άλλη πλευρά δεν υπάρχει ποιοτική αύξηση της εργασίας.

Σχετικά πρέπει να λεχθεί ότι, παρόλο που ο όγκος της εργασίας τα τελευταία χρόνια αυξήθηκε, απαιτείται και προσλαμβάνεται -σε σύγκριση με την παλαιότερη χειρογραφική εργασία- λιγότερο προσωπικό και αυτό σημαίνει ότι προέκυψαν σημαντικές ορθολογικοποιήσεις. Μια σύγχρονη τάση στην αλλαγή της εργασίας αφορά τα πρακτορεία. Η αυξανόμενη αυτοματοποίηση στα πρακτορεία οδηγεί σε εργασιακή ελάφρυνση του μηχανογραφικού κέντρου και έχει το πλεονέκτημα ότι γίνονται λιγότερα λάθη κατά την τροφοδότηση του συστήματος με στοιχεία. Αυτό όμως που είναι επίσης σημαντικό είναι ότι υπάρχει λεπτομερής έλεγχος των πρακτορείων, π.χ. κατά τον καθορισμό του προϋπολογισμού του πρακτορείου και μεγαλύτερη ακρίβεια στα ασφάλιστρα. Στον ιταλικό ασφαλιστικό τομέα, είναι κυρίως τέσσερις οι τομείς εργασιών που έχουν θιγεί από την ηλεκτρονική επεξεργασία στοιχείων, άλλος περισσότερο και άλλος λιγότερο:

1. **Ο Αναλυτής (Αναλυτής συστημάτων).** Στο εργασιακό περιεχόμενο αυτού του επαγγέλματος που απαιτεί πολλά προσόντα δε φάνηκαν μέχρι τώρα να προκύπτουν περιορισμοί. Αντίθετα, παρουσιάζεται αύξηση των δυνατοτήτων.
2. **Ο Προγραμματιστής.** Εδώ διαγράφονται αρνητικές επιδράσεις λόγω ειδικών μορφών οργάνωσης και τεχνολογικών εφαρμογών. Η τάση για μεγαλύτερη απλούστευση των γλωσσών των Η/Υ και η γρήγορη ανάπτυξη τυποποιημένων πακέτων Software οδήγησαν σε ποιοτική υποβάθμιση του προγραμματιστή.
3. **Ο Χειριστής.** Οι τεχνολογικές αλλαγές στον τομέα της μηχανογράφησης μετέβαλαν σημαντικά αυτό το επάγγελμα. Σήμερα η εργασία που περιορίζεται λίγο πολύ στον έλεγχο της μηχανής. Αυτό σημαίνει ότι είναι αρμόδιος για τη συντήρηση των μηχανογραφικών κέντρων σε καλή κατάσταση λειτουργίας.

4. *Υπάλληλος προετοιμασίας στοιχείων.* Το επάγγελμα της διατρήτριας καρτέλων ανήκει στο παρελθόν. Σήμερα παραμένει το προσωπικό που καταχωρίζει τα στοιχεία σε μαγνητικές ταινίες. Η γενική τάση είναι η απευθείας απόκτηση στοιχείων από το τερματικό, αντικείμενο με το οποίο ασχολείται ένα νέο επάγγελμα, το επάγγελμα του χειριστή τερματικού.

#### 1.3.2. Φόρτος εργασίας, περιεχόμενο εργασίας και επίπεδο προσόντων

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας είχε για σειρά ασφαλιστικών εταιριών μαζί με τις τεχνικές αλλαγές- και άλλη μια επίδραση: Δόθηκε εντολή σε ορισμένα τμήματα να διεξαγάγουν έρευνες για την οργάνωση και έτσι στο πλαίσιο της εισαγωγής της μηχανογράφησης έγιναν και σημαντικές αναδιορθώσεις. Γενικά πρέπει να διαπιστωθεί αύξηση του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων με την έννοια της εκτέλεσης ποσοτικά μεγαλύτερης εργασίας σε ορισμένη χρονική διάρκεια. Αυτό έγινε προφανώς δυνατό με τη γενική μείωση του απαιτούμενου χρόνου για ορισμένες εργασίες ( π.χ. με τη διευκόλυνση και την ταχύτητα πρόσβασης σε πληροφορίες).

Στο πλαίσιο ενός ερωτηματολογίου εθνικού ασφαλιστικού ινστιτούτου (FNA) το 1979, που περιείχε και την ερώτηση, κατά πόσο ο φόρτος εργασίας συνειδητοποιείται από τους εργαζόμενους, το 49% όλων των ερωτηθέντων απάντησαν ότι ο αριθμός των υπαλλήλων σε κάθε εταιρία επαρκούσε πλήρως για την εκτέλεση της εργασίας, 40% είπαν ότι ο αριθμός των υπαλλήλων δεν επαρκούσε (11% απείχαν). Αυτά τα μεγέθη περίπου επαναλαμβάνονται στην ερώτηση, αν η οργάνωση της εργασίας στην εταιρία είναι αποδοτική ή όχι. Σημαντική είναι επίσης η θέση των υπαλλήλων των ασφαλιστικών εταιριών στο θέμα της συμμετοχής των εργαζομένων και των συνδικάτων στην οργάνωση της εργασίας : 71% των ερωτηθέντων απέρριψαν κάθε συμμετοχή στην οργάνωση της εργασίας και μόνο 9% θα χαιρέτιζαν μια τέτοια συμμετοχή (20% απείχαν)

Όσον αφορά τις επιδράσεις της μηχανογράφησης στο περιθώριο δράσης, μια έρευνα του ISRIL έδωσε τα εξής αποτελέσματα:

1. Η σχετική ταχύτητα με την οποία εισήχθηκαν τα τερματικά και η επακόλουθη κατάτμηση της εργασίας σε μικρές διοικητικές μονάδες, οδήγησαν αφενός σε μεγαλύτερη τυποποίηση των εργασιών και αφετέρου σε μείωση των κινήτρων των υπαλλήλων.

2. Σήμερα αρχίζει μια διαδικασία αναδιάρθρωσης, με στόχο την αύξηση της κατανομής της εργασίας και της επιρροής στην εργασία με τη χρήση πολυλειτουργικών μηχανογραφικών συστημάτων.

Οπωσδήποτε, κατά την αλλαγή του υλικού θα διατηρηθούν οι παράγοντες ταχύτητας και αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων της εργασίας. Είναι προφανές ότι οι εξελίξεις στη μηχανογράφηση εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ευελιξία κατά την

εκτέλεση της εργασίας. Συγχρόνως αυξάνονται έτσι οι δυνατότητες ελέγχου της εργασίας και του αποτελέσματός της. Αυτό γίνεται ακόμα πιο σημαντικό, αν λάβει κανείς υπόψη τους στόχους της αναδιάρθρωσης που είναι η μεταβολή του ρόλου της κεντρικής ασφαλιστικής εταιρίας, απέναντι στα εξωτερικά πρακτορεία, προς την κατεύθυνση λιγότερης διοικητικής αρμοδιότητας και περισσότερου ελέγχου απέναντι σ' αυτά.

Πιο κάτω περιγράφουμε μερικά ειδικά θέματα σχετικά με το περιεχόμενο των θέσεων εργασίας που σχετίζονται με τη μηχανογράφηση, όπου η Εθνική Συλλογική Σύμβαση-Πλαίσιο προδιαγράφει ορισμένες κατηγορίες λαμβάνοντας παραδοσιακά ιεραρχικά επίπεδα:

**(1) Διευθυντές Γραφείου** (ιταλ. *Capì Ufficio*) Στο ίδιο επίπεδο με τους διευθυντές γραφείων πρέπει να τοποθετηθούν και οι Αναλυτές συστημάτων.

**(2) Αναπληρωτής Διευθυντής Γραφείου** (ιταλ. *Vice Capì Ufficio*) Στην κατηγορία αυτή ανήκουν π.χ. οι Αναλυτές και οι Αναλυτές Προγραμμάτων. Εδώ εννοούμε συνεργάτες, οι οποίοι εκπονούν μεθόδους και τρόπους εργασίας στις αυτόματες διαδικασίες επεξεργασίας στοιχείων και κατά την εργασία τους αυτή βασίζονται σε υπάρχουσες οδηγίες ή λύσεις. Σημαντικό στο σημείο αυτό είναι ότι οι υπάλληλοι σ' αυτήν την κατηγορία δεν εκπονούν αυτόματα οδηγίες και λύσεις, αλλά αναφέρονται στα ήδη προϋπάρχοντα.

**(3) Ανώτεροι Διοικητικοί υπάλληλοι** (ιταλ. *1. Categoria*) Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται και οι υπάλληλοι του μηχανογραφικού κέντρου με τις εξής εργασίες: - **Χειριστής**: Πρόκειται για υπαλλήλους που μεταξύ των άλλων εργάζονται σε τερματικά με το σύστημα Real-Time, σημαντικό σε είναι ότι εδώ ζητούνται από τους συνεργάτες ανεξάρτητες αποφάσεις που δεν είναι προετοιμασμένες.

- **Προγραμματιστής**: Ο υπάλληλος αυτός μεταφέρει βάσει υποδείξεων ή επί τη βάση μεθόδων που υπάρχουν ήδη στο προκύπτον πρόβλημα στην αντίστοιχη γλώσσα της μηχανής. Πέραν αυτού είναι υπεύθυνος για συνεχή βελτίωση και παραιτέρω εξέλιξη του διαθέσιμου Software.

- **Σχεδιαστής**: Οι υπάλληλοι αυτοί ορίζουν τα χαρακτηριστικά των διαφόρων εργασιών, όπως επίσης και τις αναγκαίες προϋποθέσεις και τα μέσα για την εκτέλεσή τους.

- **Χειριστής Κέντρου**: Οι υπάλληλοι αυτοί στα μηχανογραφικά κέντρα είναι υπεύθυνοι για την καλή κατάσταση λειτουργίας των συστημάτων. Ανά πάσα στιγμή μπορούν να επεμβούν μέσω του χειριστηρίου του κέντρου στο σύστημα, εξασφαλίζοντας έτσι ομαλή ροή της εργασίας.

**(4) Διοικητικοί Υπάλληλοι** (ιταλ. *2. Categoria*). Η δεύτερη αυτή κατηγορία υπαλλήλων γραφείων αφορά κυρίως θέσεις που περιλαμβάνουν εργασίες που ακολουθούν προκαθορισμένα κριτήρια και έτσι έχουν λιγότερη ευθύνη και έλεγχο

της εργασίας τους. Μια ομάδα αυτών των υπαλλήλων ασχολείται με την τροφοδότηση του συστήματος με στοιχεία είτε ακόμη με τη βοήθεια διάτρητων καρτέλων, είτε απευθείας στο σύστημα, με τον έλεγχο αυτών των στοιχείων και διόρθωσή τους αν χρειάζεται. Μια δεύτερη ομάδα εργάζεται κατά προτίμηση με το σύστημα Real-Time και μεταξύ άλλων, ασχολείται με τη μεταβίβαση των στοιχείων, π.χ. σε πρακτορεία ή ετοιμάζει γραφικές παραστάσεις των διαθέσιμων στοιχείων σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια.

### 1.3.3. Εργασιακό περιβάλλον

Κατ' αρχάς μπορεί να λεχθεί ότι η διάδοση της μηχανογράφησης οδήγησε σε γενική βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι η εργασία τώρα γίνεται με όλο και λιγότερο χαρτί (καταστάσεις, έντυπα, κ.λ.π.). Από την άλλη πλευρά, όμως, η εξέλιξη των τερματικών δημιούργησε ορισμένους φυσικούς κινδύνους. Αν και γενικά πιστεύεται ότι τα ίδια τα τερματικά δεν είναι επικίνδυνα (π.χ. όσο αφορά την ακτινοβολία), παρ' όλα αυτά όμως μπορεί να προκύψουν βλάβες των ματιών. Αυτό πάλι εξαρτάται, μεταξύ άλλων, από το χρόνο που περνά ο χρήστης μπροστά στην οθόνη χωρίς διάλειμμα. Σε ορισμένες ιταλικές ασφαλιστικές εταιρίες η διαπίστωση αυτή οδήγησε στην εφαρμογή χρονικών περιορισμών για την εργασία σε τερματικά. Έτσι, σε ορισμένες εταιρίες, το μέγιστο χρονικό όριο είναι τέσσερις ώρες την ημέρα και αυτό μόνο για δυο συνεχόμενες μέρες. Σε άλλες εταιρίες υπάρχει πρόθεση να γίνουν συμφωνίες, ώστε υπάλληλοι που δουλεύουν σε τερματικά να μην επιτρέπεται να εργάζονται σε αυτά πάνω από το 30% του εβδομαδιαίου χρόνου εργασίας τους.

Από την πλευρά των εταιριών, οι συμφωνίες αυτές δε σημαίνουν σημαντικό περιορισμό της μηχανογραφικής εργασίας. Σε ορισμένες περιπτώσεις π.χ. σε περιόδους αιχμής ή φόρτου εργασίας, οι ασφαλιστικές εταιρίες μπορούν εύκολα να χρησιμοποιούν προσωρινό προσωπικό. Οσον αφορά την αμοιβή των υπαλλήλων, πρέπει να αναφερθεί μια ιδιαιτερότητα σχετικά με αυτούς που εργάζονται με βάρδιες στα μηχανογραφικά κέντρα. Ενώ η κανονική βάρδια είναι 38 ώρες την εβδομάδα, αυτοί έχουν το πλεονέκτημα ότι εργάζονται μόνο 36 ώρες την εβδομάδα.

Ενα ακόμα χαρακτηριστικό : υπάρχει μια πολύ διαδεδομένη πρακτική της συμπληρωματικής αμοιβής κυρίως για τους ειδικούς στον τομέα της μηχανοργάνωσης (αναλυτές συστημάτων, διευθυντές μηχανογραφικών κέντρων κ.λ.π.), προκειμένου να περιοριστεί η κινητικότητά τους, επειδή στην αγορά εργασίας υπάρχει μεγάλη ζήτηση για τέτοιες ειδικότητες. Γενικά μπορεί να λεχθεί ότι -σύμφωνα με μια έρευνα της εθνικής ένωσης ασφαλιστικών εταιριών στην



Ιταλία- περίπου το 25% των υπαλλήλων εισπράττουν συμπληρωματικές αμοιβές, πέρα από τον κανονικό μισθό τους.

Ενα άλλο θέμα είναι η ευθύνη που αισθάνεται κανείς απέναντι στην ιεραρχία. Εδώ η FNA στο πλαίσιο μιας ενδιαφέρουσας μελέτης βρήκε ότι σε 11.000 ερωτηθέντες υπαλλήλους ασφαλιστικών εταιριών το 68% ήταν της γνώμης ότι για την εργασία τους είναι εκείνοι άμεσα υπεύθυνοι απέναντι στο διευθυντή του τμήματος ή στο διαχειριστή. Αντίθετα μόνο το 32% αισθάνονται υπεύθυνοι απέναντι στο διευθυντή του γραφείου ή στον άμεσο προϊστάμενο. Οι αριθμοί αυτοί δείχνουν τις αλλαγές που αισθάνεται κανείς στην ιεραρχική ευθύνη. Το μεσαίο μάνατζμεντ φαίνεται "να πεθαίνει" σιγά σιγά ή η σημασία του όλο και μικραίνει. Το φαινόμενο αυτό παρουσιάζεται και στο βιομηχανικό τομέα.

Ενα άλλο φαινόμενο που προκύπτει με την προέλαση της μηχανογράφησης στις ασφάλειες είναι η πόλωση. Αυτό σημαίνει ότι, από τη μια πλευρά, υπάρχει μεγάλος αριθμός συνεργατών που έχουν μια λεγόμενη "στοιχειώδη" σχέση με την τεχνική (τροφοδότηση του συστήματος με στοιχεία, έλεγχος στοιχείων, διόρθωση στοιχείων κ.λ.π.) και από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένας σχετικά μικρός αριθμός υπαλλήλων με πολλά προσόντα που έχουν μια προνομιούχο, λεγόμενη "πνευματική" σχέση με την τεχνική στοιχείων. Η τελευταία ομάδα έχει άλλες γνώσεις και ανάλογα με τις γνώσεις τους αυτές έχουν και αντίστοιχα άλλες αρμοδιότητες για λήψη αποφάσεων.

#### 1.3.4. Η διαδικασία της εισαγωγής νέων τεχνολογιών

Στις περισσότερες ιταλικές ασφαλιστικές εταιρίες εισήχθη σιγά σιγά η νέα τεχνολογία. Αν παλαιότερα η μηχανογράφηση συχνά παρεξηγείτο από τους υπαλλήλους, σήμερα σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό γίνεται αποδεκτή. Στην αρχή άρχισαν οι εταιρίες να εγκαθιστούν τερματικά σε μερικούς χωρισμένους τομείς ορισμένων εργασιών πράγμα που μεταξύ των άλλων σήμαινε ότι μόνο συνεργάτες ορισμένων τμημάτων είχαν πρόσβαση στα νέα αυτά μηχανήματα. Σήμερα αυτό φυσικά άλλαξε. Αφότου η νέα τεχνολογία γίνεται εν πολλοίς αποδεκτή από τους υπαλλήλους, τα τερματικά βρίσκονται πρακτικά σχεδόν σε όλα τα τμήματα.

Σημαντικό είναι ότι σήμερα πια ο στόχος δεν είναι η αύξηση του αριθμού των τερματικών, αλλά η επέκταση των λειτουργιών τους για να υπάρξουν περισσότερες δυνατότητες χρησιμοποίησής τους. Οσον αφορά την εκπαίδευση των συνεργατών, μπορεί να λεχθούν τα εξής: Είναι γενική στρατηγική των εταιριών να εκπαιδεύουν το προσωπικό που χειρίζεται τα τερματικά κατευθείαν, κάτι ανάλογο ισχύει και για τους συνεργάτες στα κέντρα μηχανογράφησης. Κατά την επιλογή των συνεργατών για τις αντίστοιχες εργασίες αρχικά επιλέχτηκαν υπάλληλοι μέσα από την ίδια την εταιρία και αυτοί μετά εκπαιδεύτηκαν για τις

νέες εργασίες. Πέραν αυτού οι ασφαλιστικές εταιρίες σε ορισμένες περιπτώσεις χρησιμοποίησαν εξωτερικούς, ειδικούς τεχνικούς συμβούλους.

Η μηχανογράφηση δεν έφερε αλλαγές όσον αφορά τους βαθμούς (υπηρεσιακούς βαθμούς). Σήμερα η πλειονότητα των υπαλλήλων κατατάσσεται βασικά σε τέσσερις βαθμούς: διευθυντές γραφείου, βοηθοί διευθυντών γραφείου, υπάλληλοι γραφείου με και χωρίς ορισμένες αρμοδιότητες. Από ποσοτική πλευρά μπορεί κανείς να πει ότι η μηχανογράφηση είχε επίδραση στη μείωση του προσωπικού και συνεπώς στη μείωση των εξόδων. Συγκριτικά με την αύξηση του όγκου των εργασιών δεν παρατηρείται αντίστοιχη αύξηση του αριθμού των συνεργατών.

### 1.3.5. Επίδρασεις στους πελάτες

Οι πελάτες ασφαλιστικών εταιριών δε φαίνεται να θίγονται πολύ από τις αλλαγές που γίνονται μέσα στις εταιρίες. Για τους πελάτες, αν κάτι προκύπτει αυτό είναι μια αλλαγή ποιοτικής φύσης στις επαφές με τον ασφαλιστή. Υπήρξε μια αύξηση και βελτίωση της αξιοπιστίας των Ασφαλειών, πράγμα που ήταν αποτέλεσμα της αλλαγής καθεστώτος στην έκδοση των ασφαλιστήριων συμβολαίων: συμβόλαια τα οποία έχουν πια εκδοθεί με μηχανές και όχι με το χέρι εμποδίζουν τα μέχρι τώρα πιθανά λάθη μεταφοράς γραψίματος, κ.λ.π.

Τώρα πλέον έγινε και δυνατό να πληρώσει κανείς τα ασφάλιστρα με τραπεζικό έμβασμα. Στις περιπτώσεις αυτές οι πελάτες παίρνουν το ήδη συμπληρωμένο έντυπο του εμβάσματος μαζί με το συνηθισμένο λογαριασμό. Βασικά για τον πελάτη προέκυψε μείωση του χρόνου αναμονής, π.χ. σε ερωτήσεις του, που υπήρχε παλαιότερα λόγω της επεξεργασίας της πληροφορίας σε διαφορετικά τμήματα. Αυτό σημαίνει ότι η μεγαλύτερη ταχύτητα στη δυνατότητα πρόσβασης στα στοιχεία επιταχύνει τη διεκπεραίωση της αντίστοιχης εργασίας.

## 1.4 ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

### 1.4.1. Επίδραση της νέας τεχνολογίας στην οργάνωση της εργασίας. Η διαδικασία εισαγωγής

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις ασφαλιστικές εταιρίες άρχισε πριν 20 χρόνια περίπου. Είναι πολύ δύσκολο να βρει κανείς πιο ακριβείς πληροφορίες γι' αυτή τη διαδικασία, επειδή δημοσιεύονται μόνο λίγα σχετικά. Η διαδικασία της εισαγωγής οργανώνεται κυρίως από έναν αριθμό ειδικών στα συστήματα οι οποίοι υλοποιούν τον προγραμματισμό και την εφαρμογή. Οι υπάλληλοι των ασφαλιστικών εταιριών και οι προϊστάμενοί τους, οι οποίοι αργότερα έπρεπε να εργάζονται με αυτά τα συστήματα, ενημερώθηκαν μόνο λίγο χρόνο πριν από την εισαγωγή τους. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ανακοίνωσης (πληροφορίας) και της ίδιας

της εισαγωγής ποικίλει σε διάφορες ασφαλιστικές εταιρίες από μερικούς μήνες ή μάλιστα χρόνια μέχρι μερικές μέρες. Εκεί όπου στις εταιρίες υπήρχαν εκπρόσωποι των συνδικάτων δόθηκαν έγκαιρα πληροφορίες και σε μερικές ασφαλιστικές εταιρίες οι εκπρόσωποι των εργαζομένων στη διοίκηση έπαιξαν θετικό ρόλο στη διαδικασία της εισαγωγής.

#### 1.4.2. Επιδράσεις στην επιβάρυνση από την εργασία και στο περιεχόμενο της εργασίας

Ορισμένες μελέτες αναφέρουν τις επιδράσεις της εισαγωγής της νέας τεχνολογίας στην επιβάρυνση από την εργασία, στην έκταση και στο περιεχόμενο της εργασίας. Μερικοί συγγραφείς υποστηρίζουν ότι η αυτοματοποίηση θα έχει σημαντική επίδραση σε πολλές θέσεις εργασίας, τις οποίες κατέχουν συνεργάτες με λίγα προσόντα. Θα εκλείψουν θέσεις εργασίας, όπου η απασχόληση συνεπάγεται μεγάλο βαθμό ρουτίνας, και πέραν αυτού θίγονται και θέσεις εργασίας που κατέχονται από προσωπικό με λίγα προσόντα. Από την άλλη πλευρά, με την εισαγωγή της μηχανογράφησης θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας, τις οποίες θα πάρει προσωπικό με περισσότερα προσόντα σε σύγκριση με εκείνους που κατείχαν τις θέσεις που καταργήθηκαν. Σε μια μελέτη των Mann & Williams συγκεκριμενοποιούνται μερικά από τα προβλήματα τα οποία δημιουργούνται σε σχέση με τη μείωση των προσόντων:

- Παρόλο που οι χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι προγραμματιστές και οι αναλυτές συστημάτων έχουν υψηλή θέση στην κλίμακα κύρους των υπαλλήλων, παρ' όλα αυτά δεν αποτελούν δυνατότητες σταδιοδρομίας που μπορεί να επιτύχει ο μέσος υπάλληλος γραφείου.
- Γνώσεις γύρω από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή μπορούν εύκολα να μεταφερθούν από μια οργάνωση σε μια άλλη και έτσι οι ασφαλιστικές εταιρίες δεν έχουν ιδιαίτερες δυσκολίες να βρουν συνεργάτες με τις αντίστοιχες γνώσεις και ικανότητες.

Σε μια άλλη μελέτη περιγράφεται πολύ παραστατικά η αλλαγή των απαιτούμενων προσόντων του υπαλλήλου ασφαλιστικής εταιρίας. Παλαιότερα, εάν κάποιος ήθελε να κάνει μια ασφάλεια, π.χ. για ένα αυτοκίνητο, έπρεπε ο πελάτης και ο ασφαλιστής να έχουν προηγουμένως μια λεπτομερή ενημερωτική συζήτηση. Ο ασφαλιστής έπρεπε να ενημερώσει τον πελάτη για τα διάφορα είδη συμβολαίων, έπρεπε να κάνει διάφορους υπολογισμούς και να δώσει στον πελάτη πολλές πληροφορίες.

Σήμερα ο ασφαλιστής έχει στο χέρι του ένα ερωτηματολόγιο, το συμπληρώνει σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη, μετά κτυπάει στο τερματικό τα αντίστοιχα στοιχεία του συμβολαίου και παίρνει από το σύστημα τις απαντήσεις,

π.χ. πόσα θα είναι τα ασφάλιστρα για τον πελάτη για κάποιο συγκεκριμένο αυτοκίνητο. Ο ίδιος ο ασφαλιστής δε χρειάζεται να κάνει πια υπολογισμούς, πρέπει μόνο σύμφωνα με το πρόγραμμα του συστήματος να κτυπήσει τα αντίστοιχα στοιχεία στα αντίστοιχα στοιχεία μπροστά στην οθόνη. Επίσης από μια σειρά μελετών αμερικανικών ασφαλιστικών εταιριών προκύπτει ότι πολλές εργασίες υπαλλήλων όλο και περισσότερο ρουτινοποιούνται παρά διευρύνονται. Τα στοιχεία από τις αμερικανικές μελέτες δείχνουν ότι πολλές εργασίες ελέγχου και διοίκησης δεν άλλαξαν και εκείνες οι εργασίες προϊστάμενου που άλλαξαν, άλλαξαν προς την κατεύθυνση μιας διεύρυνσης της εργασίας.

Σαν μια εργασία που εθίγη από την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας στον ασφαλιστικό τομέα θα περιγραφεί η εργασία του ασφαλιστικού αντιπροσώπου. Το πόσο οι νέες τεχνολογίες έθιξαν τους ασφαλιστικούς αντιπροσώπους δεν αξιολογείται ενιαία. Πολλοί αντιπρόσωποι ισχυρίζονται ότι οι ειδικές ικανότητες και γνώσεις δεν μπορούν να μεταφερθούν τόσο εύκολα μέσα σε έντυπα, τα οποία μετά θα τροφοδοτήσουν με στοιχεία τον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Ισχυρίζονται ότι οι ειδικές τους γνώσεις και τα τεχνάσματα που έμαθαν κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους, οπωσδήποτε πάνε χαμένα στο πλαίσιο μιας τέτοιας διαδικασίας. Ομως υπάρχουν μερικοί συγγραφείς που είναι της γνώμης ότι η τεχνολογία πληροφοριών οπωσδήποτε μπορεί να είναι βοηθητικό εργαλείο για τους ασφαλιστικούς αντιπροσώπους κατά τη λήψη ορισμένων αποφάσεων. Η διαδικασία απόφασης και αξιολόγησης ενός μεμονωμένου ασφαλιστικού αντιπροσώπου σε έναν τομέα όπου δεν υπάρχουν σε αρκετό βαθμό στατιστικές πληροφορίες, μπορεί σαφώς να βελτιωθεί. Ο ασφαλιστικός αντιπρόσωπος μπορεί να έχει γρηγορότερη πρόσβαση σε πληροφορίες κάθε είδους, θα μπορούσε να αποθηκεύει συμπληρωματικές πληροφορίες που κάποτε στο μέλλον θα χρησιμοποιήσει και πέραν αυτού μπορεί να έχει στη διάθεσή του πολύ περισσότερες, διαφορετικές στατιστικές, στατιστικές που για να τις αποκτήσει παλαιότερα χρειαζόταν πολύ περισσότερο χρόνο.

Οι μάνατζερ στο κεντρικό έχουν το πλεονέκτημα ότι μπορούν ναποθηκεύουν στο σύστημα ορισμένους ακριβείς κανόνες και γενικές κατευθυντήριες γραμμές για τους ασφαλιστικούς αντιπροσώπους και κατ' αυτόν τον τρόπο να βοηθούν τους ασφαλιστικούς αντιπροσώπους να θυμηθούν τις γενικές κατευθύνσεις και να μη δίνουν στο πλαίσιο των συζητήσεων για πωλήσεις λανθασμένες ή ξεπερασμένες πληροφορίες στον ασφαλιζόμενο. Ο Curren εφιστά την προσοχή και σε ένα άλλο φαινόμενο. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών μπορεί να έχει επιδράσεις και στην ποιότητα των συζητήσεων αυτών. Έτσι οι πιθανοί πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για την ασφάλεια και τους όρους της μέσω της τηλεόρασης στο σπίτι. Η ασφαλιστική βιομηχανία έχει αποθηκεύσει τέτοιες

δέσμες πληροφοριών για ασφάλειες Ζωής και Αυτοκινήτων. Κατά τον τρόπο αυτό ο πωλητής ασφαλιστήριων συμβολαίων οδηγείται σ' ένα νέο ρόλο. Έχει τώρα να αντιμετωπίσει ένα καλύτερα πληροφορημένο και καλύτερα προετοιμασμένο πελάτη, τον οποίο μπορεί πια μόνο να πείσει, με ακριβείς λεπτομερείς πληροφορίες, ούτως ώστε αυτός να υπογράψει ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Αλλαγές μπορούν επίσης να προκύψουν στον τομέα της γραμματείας. Ο Curran βρήκε ότι υπήρχαν ασφαλιστικές εταιρίες που είχαν να επιδείξουν στο τομέα του γραψίματος αύξηση της παραγωγικότητας κατά 100% μετά την εισαγωγή των αυτόματων μηχανών γραφής. Υπήρχαν όμως και άλλες εταιρίες, στις οποίες η εισαγωγή των νέων συστημάτων επεξεργασίας κειμένου δεν οδήγησε σε αύξηση της παραγωγικότητας. Η αύξηση της απόδοσης του γραψίματος φαίνεται (παράλληλα με άλλους παράγοντες) να εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την υπάρχουσα δομή οργάνωσης. Έτσι στη λεγόμενη συγκεντρωτική υπηρεσία γραψίματος επετεύχθη σημαντική αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, όμως σε άλλους τομείς γραμματείας, όπου το γράψιμο με γραφομηχανή απαιτεί λιγότερο του 20% του συνολικού χρόνου εργασίας, δε φάνηκαν μεγάλες αλλαγές. Στο σημείο αυτό ας αναφερθεί, ότι η αυτοματοποιημένη επεξεργασία κειμένου ίσως αποκτήσει μεγαλύτερη σημασία και στον τομέα του Μάνατζμεντ, επειδή πιθανώς σύντομα θα απαιτείται περισσότερος χρόνος για να αναθέσει κανείς σε άλλους διάφορες εργασίες κειμένου παρά να τις κάνει ο ίδιος.

Μια άλλη ομάδα, οι μάνατζερ, θίγονται επίσης άμεσα από τις νέες τεχνολογίες. Μερικοί συγγραφείς είναι της γνώμης ότι η εργασία σ' αυτά τα ηγετικά επίπεδα θα αλλάξει σημαντικά. Ακριβώς στον ασφαλιστικό τομέα πρέπει να λαμβάνονται αποφάσεις που βασίζονται σε πλειάδα σύνθετων υπολογισμών. Εδώ ο υπολογιστής παρέχει γρήγορα τα ζητούμενα αποτελέσματα. Φαίνεται ότι από αυτά θα μπορούσαν να προκύψουν δύο αρνητικές επιδράσεις: αφενός μειώνεται η συχνότητα προσωπικών επαφών μεταξύ μάνατζερ και μερικών από τους συνεργάτες του και αφετέρου περιορίζεται το περιθώριο για ατομικές αποφάσεις. Ο μάνατζερ όλο και περισσότερο βγάζει τις αποφάσεις του μέσα από τον Η/Υ. Αυτό είναι σαφώς μια ποιοτική αλλαγή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Δεν πρόκειται πια για αποφάσεις με την κλασική έννοια της λέξης. Αυτές αντικαταστάθηκαν από την κλήση πληροφοριών, με τις οποίες τροφοδοτούνται διάφορα συστήματα βάσει ορισμένων κανόνων. Αυτό το σκηνικό του μέλλοντος κάνει άλλους συγγραφείς να φοβούνται ότι αυτή η διαδικασία αλλαγών θα μπορούσε να οδηγήσει σε έλλειψη, σε μείωση νεωτερισμών, πρωτοβουλιών, πρόβλεψης με προοπτικές και σε μείωση της αντίληψης και εκτίμησης κινδύνων. Αυτό επίσης σημαίνει ότι πιθανώς να μειωθούν η ικανότητα για κρίση και η σημασία του αποκτηθέντος από τον καθένα θησαυρού εμπειριών. Στο μέλλον

πράγματι θα μπορούσε οι επιδράσεις των νέων τεχνολογιών στους μάντζερ να έχουν παρόμοιες συνέπειες όπως και στους συνεργάτες σε κατώτερες θέσεις: πιθανώς να έδιναν λιγότερη σημασία στην ποιότητα των ιδίων εμπειριών και στη δημιουργία μιας ίδιας γνώμης γιατί η τεχνική αναλαμβάνει αυτή τη λήψη των απαιτούμενων αποφάσεων.

#### 1.4.3. Η επίδραση στη διδασχή της εργασίας και τον έλεγχο της εργασίας

Ερευνες που έγιναν το 1970 σε 19 πρακτορεία ασφαλειών Ζωής έδειξαν ότι προέκυψε περισσότερος κεντρικός έλεγχος και εισήχθη η τεχνολογία Η/Υ. Αυτή έχει μεγάλη επίδραση σε συνεργάτες που εργάζονταν σε χαμηλές θέσεις. Άλλοι συγγραφείς ισχυρίζονται ότι η επίδραση της αυτοματοποίησης στη δομή της οργάνωσης μπορεί να γίνει ως εξής: απ' τη μια καταλήγουμε σε αύξηση του αριθμού των ιεραρχικών επιπέδων. Από την άλλη συγχρόνως αποκλείονται εν πολλοίς από τις αποφάσεις συνεργάτες σε χαμηλότερα επίπεδα. Διαπιστώνεται όμως ότι η αποκεντρωμένη λήψη αποφάσεων συνοδεύεται από αύξηση τυπικών κανόνων και περιορισμών, ούτως ώστε τελικά ο έλεγχος, παρ' όλα αυτά, πάλι ασκείται συγκεντρωτικά.

Μια άλλη μελέτη από τις Η.Π.Α. λέει ότι προκύπτει μια σαφής μείωση της οριζοντίου επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων και μια σαφής αύξηση της επικοινωνίας μεταξύ των αρχηγών ομάδων και των μάντζερ. Η κάθετη επικοινωνία φαίνεται να εξαρτάται από το χρονικό διάστημα που ήδη είναι εγκατεστημένος ο Η/Υ. Στην αρχή μετά την εγκατάσταση υπάρχει ακόμα μια αύξηση της επικοινωνίας των επιπέδων, αλλά όσο περνάει ο καιρός τόσο περισσότερο περιορίζονται οι επικοινωνίες στους συναδέλφους στο στενότερο εργασιακό πεδίο. Διαπιστώνεται ότι μετά από αρκετό καιρό, μετά την εγκατάσταση συστημάτων μηχανογράφησης μειώνεται σημαντικά και η επικοινωνία με τους συναδέλφους, με τους οποίους παλαιότερα ήταν τακτική. Αντίθετα αυξάνει ο χρόνος που κάποιος ασχολείται αποκλειστικά με το σύστημα.

#### 1.4.4. Επιδράσεις στα προσόντα των υπαλλήλων

Μια σειρά συγγραφέων είναι της γνώμης ότι στα ασφαλιστικά πρακτορεία αυξήθηκαν εκείνες οι θέσεις εργασίας που απαιτούν όλο και λιγότερες ικανότητες. Ο Bateman παρατηρεί σχετικά, ότι οι Η/Υ παίρνουν τις θέσεις απλών υπαλλήλων, πράγμα που οδηγεί στο να απαιτείται σε άλλους τομείς προσωπικό με περισσότερα προσόντα. Αλλά και εδώ προκύπτουν προβλήματα, επειδή οι άνθρωποι αυτοί θέλουν να έχουν δυνατότητες σταδιοδρομίας, πράγμα που για αυτούς παλαιότερα δεν ήταν τόσο σημαντικά.

Ο Curran είναι της γνώμης, ότι το φαινόμενο αυτό στα απλούστερα επίπεδα εργασίας κατά κανένα τρόπο δεν προκαθορίζεται από την τεχνική, αλλά περισσότερο είναι αποτέλεσμα της υπάρχουσας ιδεολογίας του μάνατζμεντ. Η τεχνολογία Η/Υ μπορεί να οδηγήσει σε υποβάθμιση προσόντων, όμως αυτό είναι περισσότερο επίδραση του συστήματος της οργάνωσης που υποστηρίζει τον Η/Υ και λιγότερο επίδραση του ίδιου του Η/Υ. Έτσι προωθεί μια αποκεντρωμένη οργάνωση σε μικρότερες μονάδες εργασίας μια διεύρυνση του τομέα εργασίας και οι συνεργάτες μπορούν να αναλάβουν επιπλέον ευθύνες για νέα πράγματα.

Οι νέες απαιτήσεις για μια σειρά εργασιών σε ασφαλιστικές εταιρίες θα έχουν αντίστοιχα επιδράσεις και στα σχήματα σταδιοδρομίας. Φαίνεται δε ότι αυτό ήδη συμβαίνει. Έτσι πιστεύει ο Greenberg ότι το συνηθισμένο σχήμα σταδιοδρομίας στις Ασφάλειες δεν είναι πια η παραδοσιακή πυραμίδα. Η δομή της σταδιοδρομίας σήμερα έχει περισσότερο τη μορφή χριστουγεννιάτικου δέντρου παρά πυραμίδας. Με τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών θα εκλείψουν αρκετές λειτουργίες στο μέσο μάνατζμεντ. Με βεβαιότητα θα περιοριστούν έτσι και ορισμένες υπευθυνότητες για εργασίες ελέγχου και συντονισμού. Δημιουργήθηκε ένας μεγάλος αριθμός κατώτερων θέσεων και η απαιτούμενη εργασία για έλεγχο και προγραμματισμό περιορίζεται σε μερικούς μόνο αρχηγούς ομάδων. Παλαιότερα υπάλληλοι με προσόντα μπορούσαν σαφώς να βλέπουν δυνατότητες να ανέβουν σε υψηλότερες θέσεις, ενώ σήμερα με πολύ τεχνοποιημένα γραφεία έχουν εκλείψει πολλές ενδιάμεσες βαθμίδες. Επειδή η εργασία την οποία παλαιότερα έκαναν εκπαιδευμένοι υπάλληλοι τώρα γίνεται από μηχανές, οδηγηθήκαμε όλο και περισσότερο σε σαφή διαχωρισμό σε ηγετικές λειτουργίες αφενός (καθοδήγηση και έλεγχος) και σε δευτερεύουσες λειτουργίες με μεγάλο ποσοστό εργασίας ρουτίνας που έχουν σχέση με το χειρισμό των μηχανών αφετέρου.

Όσον αφορά τη δομή της οργάνωσης λόγω των τεράστιων ικανοτήτων των Η/Υ να αποθηκεύσουν και να επεξεργάζονται ποσότητες στοιχείων, κατέστη δυνατή στη δεκαετία του '60 η ορθολογικοποίηση των δομών των ασφαλιστικών εταιριών. Τέτοιες ορθολογικοποιήσεις περιόρισαν μερικές παραδοσιακές δυνατότητες ανόδου στον ασφαλιστικό κλάδο όπως στο μάνατζμεντ των υποκαταστημάτων. Πολλοί μάνατζερ έχασαν το κύρος τους στην εταιρία στο πλαίσιο της διαδικασίας αξιολόγησης της εργασίας μετά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας. Έτσι η αξιολόγηση της εργασίας σε μια μεγαλύτερη ασφάλεια κατέδειξε ότι από ένα σύνολο 7.600 συνεργατών οι 2.120 ανάλογα με την εργασία τους υπεραμείβονταν και οι περισσότεροι απ' αυτούς είχαν ήδη μεγάλη ηλικία και πολλά χρόνια υπηρεσίας.

#### 1.4.5. Αποτελέσματα μιας μελέτης περιπτώσεως

Οι αλλαγές που προέκυψαν με την κατάργηση των διάτρητων καρτέλων και τη χρησιμοποίηση του συστήματος Online περιγράφηκαν σε μια μελέτη περιπτώσεως. Το τμήμα που εξετάστηκε είναι ένα από τα τρία συνολικά τμήματα που έχουν την ευθύνη για την είσπραξη ασφάλιστρων και συμβόλαια Ζωής και όλα τα προβλήματα που συνεπάγονται. Οι πληρωμές των ασφάλιστρων μπορούν να γίνονται κατευθείαν, μέσω τράπεζας με εντολή πληρωμής συνεχούς ισχύος ή σ' έναν ασφαλιστικό αντιπρόσωπο αυτής της εταιρίας. Η οργάνωση της εργασίας στα τμήματα πριν από την εισαγωγή του νέου συστήματος συνίστατο κυρίως στην κατάρτιση πινάκων με καταστάσεις, από τις οποίες προέκυπταν πιθανές ανωμαλίες στις πληρωμές των πελατών.

Η αλλαγή σ' ένα σύστημα Online έγινε το 1981. Ένας αριθμός τερματικών τοποθετήθηκε στα τμήματα αυτά και τις περισσότερες εργασίες μπορούσαν να τις κάνουν οι συνεργάτες κατευθείαν με τον Η/Υ μέσω του τερματικού. Μετά τη φάση εισαγωγής τα τερματικά χρησιμοποιούνταν από τους υπαλλήλους κατά μέσον όρο 2,9 ώρες την ημέρα, μια δε μεμονωμένη εργασία απαιτούσε κατά μέσον όρο 3 λεπτά. Ας σημειωθεί ακόμα, ότι προ και κατά τη διάρκεια ολόκληρης της εισαγωγής υπήρξε μέσα στο τμήμα ενεργός συμμετοχή εκπροσώπων των συνδικάτων. Ήδη δύο χρόνια πριν την από τη συγκεκριμένη εισαγωγή έγιναν οι πρώτες συνεδριάσεις, όπου συζητήθηκαν η στρατηγική εισαγωγής, οι αλλαγές και οι επιδράσεις. Η μελέτη περίπτωσης αποτελείται από 15 Συνεντεύξεις (με 120 ενδιαφερόμενους συνεργάτες σ' αυτό το τμήμα). Οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι γυναίκες σε απλό επίπεδο υπαλλήλων, οι άλλοι είναι αρχηγοί ομάδων, υπεύθυνοι για την ποιότητα εργασίας των άλλων και για την εκπαίδευση και καθοδήγηση των νέων συνεργατών. Η αξιολόγηση των συνεντεύξεων δείχνει ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες έχουν το συναίσθημα ότι ο νέος Η/Υ έχει περιορισμένη μόνο επίδραση στην εργασία τους. Στα μάτια των ερωτηθέντων η ποιότητα της εργασίας δεν άλλαξε σχεδόν καθόλου σαν αποτέλεσμα του νέου συστήματος Online. Οι γυναίκες-συνεργάτες θεωρούν τα νέα τερματικά σαν βοηθητικό μέσο εργαλείο για την επίτευξη των στόχων που θέτει η εργασία. Δεν αναφέρονται αλλαγές σε σχέση με την οργάνωση της εργασίας συγκριτικά με την κατάσταση πριν από την εισαγωγή των νέων συστημάτων, η εργασία δηλαδή έμεινε καταρχήν η ίδια. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι της γνώμης ότι σήμερα πρέπει να τρέχουν λιγότερο απ' ό,τι παλαιότερα από το ένα τμήμα στο άλλο για να πάρουν κάποιες πληροφορίες που συμβαίνει να χρειάζονται. Πολλές από αυτές τις πληροφορίες μπορούν τώρα να τις πάρουν μέσω του τερματικού. Η βελτίωση αυτή θεωρείται ευχάριστη από όλες σχεδόν τις γυναίκες. Σχετικά με το θέμα της αλλαγής του ρυθμού εργασίας, οι περισσότεροι ερωτηθέντες ήταν της γνώμης ότι



η νέα τεχνολογία στο σημείο αυτό είχε μόνο μικρές επιδράσεις. Πιστεύουν ότι μπορούν εν πολλοίς να καθορίζουν μόνοι τους το ρυθμό εργασίας και μερικοί παραπονιούνται ότι δεν μπορούν να εργαστούν τόσο γρήγορα όσο θα ήθελαν, επειδή καθυστερούν οι απαντήσεις μέσω του τερματικού. Η γενική όμως εντύπωση είναι μια μεγάλη ευελιξία όσον αφορά το ρυθμό εργασίας. Μερικές γυναίκες αναφέρουν γενικά μεγαλύτερη ευελιξία στην εργασία τους. Δεν εξαρτώνται πια από τις τυπωμένες καταστάσεις που κάθε πρωί έπαιρναν από τον Η/Υ του κεντρικού καταστήματος. Και αν οι καταστάσεις δεν υπήρχαν έγκαιρα το πρωί στη θέση εργασίας, μπορούσε η δουλειά όλης της ημέρας να παρεμποδιστεί. Με το νέο σύστημα Online δεν προκύπτουν τέτοιες καθυστερήσεις.

Μια άλλη θετική πλευρά από την σκοπιά των εργαζομένων είναι η πιο γρήγορη και πιο εύκολη αναζήτηση λαθών. Όλα τα πρόσωπα που ρωτήθηκαν είπαν ότι είναι για αυτά πολύ σημαντικό να βρίσκουν όσο το δυνατό γρηγορότερα τα λάθη τους και σ' αυτό βοηθάει το νέο σύστημα. Μικρή σημασία έχει το γεγονός ότι η εργασία ελέγχεται από μια μηχανή και όχι από άλλο άτομο. Αντίθετα, η μηχανή επιτρέπει σειρά άμεσων διορθώσεων που αν γίνονται μετά από έλεγχο άλλων συνεργατών θα χρειάζονταν πολύ περισσότερο χρόνο.

Αρκετά διαφορετικές είναι οι γνώμες των ερωτηθέντων σε σχέση με τις επιδράσεις του νέου συστήματος στο ενδιαφέρον και στα κίνητρα για εργασία. Το ένα τρίτο λέει, ότι διαπίστωσε αύξηση, ένα άλλο τρίτο, μείωση και το τελευταίο τρίτο, ότι δεν υπήρξαν αλλαγές σε σχέση με το ενδιαφέρον για την εργασία. Σαν αιτιολόγηση για μεγαλύτερο ενδιαφέρον αναφέρονται:

- βλέπει κανείς διάφορα πράγματα στο τερματικό που παλαιότερα δεν έβλεπε, έτσι εμπλουτίζεται η εργασία.
- η εργασία έγινε πιο ενδιαφέρουσα γιατί έγινε πιο πολυποίκιλη.
- είναι τώρα πιο ενδιαφέρουσα η εργασία, γιατί κανείς παίρνει αμέσως τις απαντήσεις.

Από την άλλη πλευρά, μερικά επιχειρήματα, ότι η εργασία τώρα έγινε λιγότερο ενδιαφέρουσα :

- δε χρειάζεται πια κανείς να σκέφτεται, το τερματικό αναλαμβάνει τα πάντα
- η εργασία κατά βάση είναι πολύ ενδιαφέρουσα, τώρα όμως είναι πολύ λιγότερο, επειδή δεν κάνουμε πια την ουσιαστική εργασία μια και το τερματικό την κάνει για μας.

Στην ερώτηση για την αλλαγή στις ικανότητες και γνώσεις για την τωρινή εργασία μια μειονότητα πιστεύει ότι προέκυψε μείωση σαν αποτέλεσμα της εισαγωγής του Η/Υ. η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει όμως τη γνώμη ότι αυξήθηκαν ή τουλάχιστον έμειναν σταθερές. Οι περισσότεροι δε θεωρούν την εργασία τους σαν πολύ υψηλού επιπέδου και δε θεωρούν ότι απαιτεί πολλές

γνώσεις, μερικές όμως γνώσεις και εμπειρίες χρειάζονται. Ένας από τους λόγους για τους οποίους τώρα αισθάνονται ότι έχουν περισσότερες γνώσεις, είναι η συμπληρωματική εξάσκηση που έπρεπε να κάνουν για να μπορούν να χειρίζονται το τερματικό.

Μια άλλη ενδιαφέρουσα πλευρά είναι η ταύτιση με την ίδια την εργασία ή με την ίδια την εταιρία. Κανείς από τους ερωτηθέντες δε βλέπει κάποια επιρροή του Η/Υ στα συναισθήματά του σε σχέση με τη χρησιμότητα και την σπουδαιότητα της εργασίας τους. Περίπου τα δυο τρίτα λένε ότι αξίζει τον κόπο η δουλειά τους, πολύ δε ενδιαφέρον είναι, ότι η αξιολόγησή τους αυτή προσανατολίζεται περισσότερο στην ασφαλιστική εταιρία σαν σύνολο παρά στην ίδια την εργασία τους. Η ασφάλεια γενικά θεωρείται απ' αυτούς σημαντική και απαραίτητη για όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από την ηλικία και την προσωπική-οικονομική τους βάση. Για το λόγο αυτό είναι υπερήφανοι για την εργασία τους.

#### 1.4.6. Επιδράσεις στους πελάτες

Για τους πελάτες ασφαλιστικών εταιριών μέχρι τώρα λίγες επιδράσεις έγιναν αισθητές από την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας. Αυτό όμως δε σημαίνει ότι δεν υπάρχουν επιδράσεις, αλλά μόνο ότι δεν είναι τόσο εύκολο να διαπιστωθούν. Η κύρια επίδραση, η οποία λίγο έγινε αντιληπτή από τον πελάτη, είναι η μείωση των ασφάλιστρων, πράγμα που κατέστη δυνατό με την αύξηση της αποδοτικότητας της διοίκησης. Στις περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες δεν άλλαξε το προϊόν "ασφάλεια" συνέπεια της χρησιμοποίησης ηλεκτρονικών υπολογιστών. Τα αποτελέσματα της εισαγωγής τους φάνηκαν σχεδόν αποκλειστικά στην εσωτερική λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών ή και στην αλληλεπίδραση Ασφάλειας-Πρακτορείου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### ΕΟΚ -ΕΛΛΑΔΑ

#### 1. ΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΟΚ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή με πρόσφατη επιστολή της διαμηνύει στην Ελλάδα ότι η εθνική νομοθεσία μας για τους "διαμεσολαβούντες" περιέχει διατάξεις που έρχονται σε αντίθεση με το κοινοτικό δίκαιο. Αυτό το θεωρούμε αφορμή για να εξετάσουμε τι ισχύει, πως θεσπίστηκε και τι επιβάλλεται να αλλάξει στον "δυναμικό" κόσμο της ασφαλιστικής αγοράς. Η Ευρωπαϊκή Κοινότητα από το 1977 με Ειδική Οδηγία ( 77/92/ΕΟΚ) καθόρισε τις δραστηριότητες κάθε κατηγορίας των διαμεσολαβούντων και προσδιόρισε τα ουσιαστικά προσόντα που αποτελούν το διαβατήριο για την ελεύθερη διακίνησή τους σε κάθε κράτος-μέλος. Η ελληνική νομοθεσία με τον Ν. 1569/85 τροποποίησε και συμπλήρωσε την υφιστάμενη από το 1970, αναγνωρίζοντας τις δύο κατηγορίες, δηλ. τους πράκτορες" και τους "παραγωγούς ασφαλίσεως", θεωρώντας ότι για το "μεσίτη ασφαλίσεως" δεν είναι ακόμη ώριμος ο χρόνος.

Επίσης για την ελληνική πραγματικότητα θεωρήθηκε σκόπιμο, είτε να προστεθούν στις προβλέψεις της ΕΟΚ και περαιτέρω προϋποθέσεις, όπως αυτή της "παραγωγής" του πράκτορα και των επιπλέον "σπουδών", είτε να διατηρηθούν ιδιαιτερότητες, όπως αυτή του να είναι ο παραγωγός μόνο "φυσικό" πρόσωπο. Με το προσφάτως καταρτισθέν νομοσχέδιο εκσυγχρονίζεται η νομοθεσία: 1) αναγνωρίζεται ο θεσμός του "μεσίτου" ασφαλίσεων, 2) αναβαθμίζεται ο "παραγωγός" ασφαλίσεως σε "ασφαλιστικό συμβούλιο" και ενισχύεται ηθικά και οικονομικά και 3) αντιμετωπίζεται κατά τρόπο σύγχρονο και ρεαλιστικό ο "συντονιστής των παραγωγών ασφαλίσεων", ώστε να υπαχθεί στις κείμενες διατάξεις η δυναμική αυτή κατηγορία του επαγγέλματος με τους όρους και τις προϋποθέσεις που επιβάλλεται.

Δε θα πρέπει να υποτιμάμε το γεγονός των οδηγιών της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων, τόσο ζωής, όσο και ζημιών. Στην περίπτωση αυτή, όπως ζητά και προβλέπει η οδηγία ζωής, στα διαμεσολαβούντα πρόσωπα ανατίθεται το βάρος και το έργο της επιτυχίας κάθε εταιρίας. Οι "παραγωγοί" και οι "συντονιστές" των "παραγωγών" θα είναι το αίμα που θα κυλήσει στην ενιαία εσωτερική αγορά των ασφαλίσεων ζωής.

Τέλος, με την τρίτη γενιά των οδηγιών, δηλαδή της ενιαίας αδείας λειτουργίας κάθε ασφαλιστικής εταιρίας στις κοινοτικές χώρες, γίνεται αντιληπτό

πόσο αναβαθμίζεται και ισχυροποιείται κάθε κατηγορία διαμεσολαβούντων. Η δράση των ασφαλιστών έχει δύο όψεις:

**Αμυντική**, για τη διατήρηση και τη δυνάμωση της ελληνικής αγοράς έναντι των κοινοτικών εταιριών.

**Επιθετική**, για την κατάκτηση των αγορών εκτός Ελλάδας, της ενιαίας εσωτερικής αγοράς όπου το ελληνικό στοιχείο είναι αρκετά δυνατό και οι ευκαιρίες που προσφέρονται δε θα πρέπει να μείνουν ανεκμετάλλευτες.

Προσοχή όμως στον ανταγωνισμό και μάλιστα το διεθνή. Δεν πρέπει να λησμονήσουμε ότι επιτυχία δεν είναι να πείσουμε τον ασφαλισμένο να συνάψει ασφάλιση ζωής. Επιτυχία είναι να κατορθώσουμε έτσι ώστε να μπορέσει ο δικαιούχος να λάβει το ασφάλισμα στον χρόνο που το δικαιούται. Η βιωσιμότητα του ασφαλιστήριου στην ασφαλιστική εταιρία που το πρωτουπέγραψε είναι η ηθική και οικονομική άποψη της επιτυχίας που δικαιώνει απόλυτα και τον κοινωνικό ρόλο του "συντονιστή".

## 2. ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΟΚ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ "ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ".

Πολύ σημαντική πρόοδος έχει σημειωθεί στον ασφαλιστικό τομέα στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Οι καταναλωτές έχουν πλέον τη δυνατότητα να προχωρούν σε μια ασφαλιστική επένδυση, είτε συνεργαζόμενοι σε μια τοπική εταιρία είτε σε μια εταιρία που έχει την έδρα της σε κάποιο άλλο κράτος- μέλος. Και στις δύο περιπτώσεις, οι καταναλωτές πρέπει να γνωρίζουν ότι οι κοινοτικές ρυθμίσεις τους παρέχουν μια κοινή ελάχιστη προστασία.

Τα συμπεράσματα της έρευνας καλύπτουν μεταξύ άλλων τα εξής:

Πριν από την πραγματοποίηση της Ενιαίας Αγοράς για τις ασφαλιστικές υπηρεσίες, σε πολλά κράτη-μέλη ο ασφαλιστικός τομέας χαρακτηριζόταν από μια έντονη ρυθμιστική τάση από κρατικής πλευράς που είχε ως αποτέλεσμα επιλογής των καταναλωτών. Επίσης, ήδη οι καταναλωτές δεν είχαν πρόσβαση στις απαιτούμενες αναγκαίες πληροφορίες που θα τους εξασφάλιζαν πλήρη ενημέρωση σχετικά με το συμβόλαιό τους. Η πρόκληση για την κοινότητα συνίστατο στην αύξηση των επιλογών των καταναλωτών καθώς και στην δημιουργία κατώτερων προϋποθέσεων για την εφαρμογή ενός επαρκή συστήματος προστασίας των καταναλωτών. Έτσι, τρεις κοινότητες δημιούργησαν σταδιακά τις προϋποθέσεις για μια Ενιαία Αγορά ασφαλειών Ζωής. Κατά συνέπεια, μια ασφαλιστική εταιρία εγκαταστημένη σε ένα κράτος-μέλος μπορεί, ακολουθώντας μια ενιαία διαδικασία παροχής άδειας, να διαθέτει τις υπηρεσίες στην αγορά όλης της Κοινότητας. Από 1ης Ιουλίου 1994, οι καταναλωτές θα δικαιούνται να συνάπτουν συμβόλαια ασφάλειας Ζωής με κάθε ασφαλιστική εταιρία που εδρεύει στην Κοινότητα, είτε βρίσκεται στη χώρα διαμονής τους είτε σε άλλο κράτος-μέλος.

Οι εθνικές αρχές οφείλουν τώρα να ελέγχουν τα περουνσιακά στοιχεία και τα τεχνικά αποθεματικά των ασφαλιστικών εταιριών που έχουν την έδρα τους στην επικράτειά τους, όχι μόνο για τις επιτόπου δραστηριότητες τους, αλλά και για αυτές που αναλαμβάνουν σε άλλα κράτη της Κοινότητας. Η κοινοτική νομοθεσία παρέχει στον κάτοχο συμβολαίου για ασφάλιση Ζωής ειδικά δικαιώματα πριν ή μετά τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης, όπως δικαίωμα σε περίοδο περισυλλογής 14-30 ημερών μετά την ημερομηνία πληροφόρησης για σύναψη της σύμβασης εντός της οποίας μπορεί να ακυρώσει την σύμβαση, δικαίωμα σε λεπτομερή και σφαιρική πληροφόρηση, κ.ά.

Παράλληλα, και στον τομέα των ασφαλειών για Ζημιές ( δηλ. εκτός της ασφάλειας Ζωής, όπως ασφάλειες πυρός, κλοπής, οικοσκευής, οχημάτων, συμπληρωματικές ασφάλειες ασθενείας, οικογενειακές ασφάλειες, κ.ά.) η κοινοτική νομολογία παρέχει στον καταναλωτή ένα ευρύ φάσμα δικαιωμάτων, όπως:

- πληροφορίες προ της σύναψης της σύμβασης όσον αφορά το δίκαιο που εφαρμόζεται για την ασφαλιστική σύμβαση και για τις διευθετήσεις των παραπόνων,
- εφαρμογή στις ασφάλειες για Ζημιές του νόμου που ισχύει στο κράτος-μέλος του κατόχου του συμβολαίου, εκτός ορισμένων περιπτώσεων.

Η κοινοτική νομολογία προβλέπει επίσης κοινού κανόνες σχετικά με τον έλεγχο των περουσιακών στοιχείων και των τεχνικών αποθεμάτων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η τήρηση των υποχρεώσεων της εταιρίας σε όλη την κοινοτική επικράτεια. Αλλά και η ασφάλιση οχημάτων έτυχε της προσοχής του κοινοτικού νομοθέτη, ο οποίος θέσπισε εναρμονισμένους κανόνες που αφορούν τις διατάξεις περί αστικής ευθύνης κατά τη χρήση του οχήματος ("πράσινη κάρτα" για αμοιβαία αναγνώριση των ασφαλιστικών συμβάσεων-αστική ευθύνη που να καλύπτει όλους τους επιβαίνοντες πλην του οδηγού-κάλυψη σε όλη την κοινοτική επικράτεια της ασφαλιστικής σύμβασης-ταχεία διαδικασία αποζημίωσης για θύματα ανασφάλιστων ή μη αναγνωρίσιμων οχημάτων, κ.ά.).

## **2.1. ΠΩΣ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ**

Ο καταναλωτής μπορεί να αποκομίσει πολλά πλεονεκτήματα από την ενιαία Αγορά Ασφαλειών, τόσο λόγω του αυξανόμενου ανταγωνισμού που θα επικρατεί στην αγορά του κράτους-μέλους διανομής του όσο και του γεγονότος ότι θα δύναται να αναζητεί καλύτερα είδη συμβάσεων σε άλλα κράτη-μέλη. Ωστόσο η Ενιαία Αγορά Ασφαλειών δε δημιουργεί ένα ενιαίο σύστημα προστασίας για τον καταναλωτή. Εναπόκειται στο κράτος-μέλος να καθορίσει την έκταση της προστασίας που επιθυμεί να παρέχει στους καταναλωτές τους, κυρίως στον τομέα της διαφήμισης, του μάρκετινγκ και του συμβατικού δικαίου. Αυτή η έλλειψη εναρμόνισης θα αποτρέψει ορισμένες εταιρίες να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο εξωτερικό και θα στερήσει τον καταναλωτή από ελκυστικές προσφορές.

Από την άλλη μεριά, λόγω του ότι δεν υπάρχει εκ των προτέρων έλεγχος για τις ασφαλιστικές συμβάσεις, μη ενημερωμένοι καταναλωτές μπορούν να αντιμετωπίζουν προσφορές προερχόμενες από το εξωτερικό και που δε συμμορφώνονται με τους κανόνες προστασίας του κράτους διαμονής του καταναλωτή. Διαφαίνεται ειδική ανάγκη για παροχή σε αυτούς (τους πολυάριθμους) καταναλωτές ενός ενιαίου συστήματος προστασίας, κυρίως μέσω της πληροφόρησης και του

ελέγχου της αγοράς. Ο καταναλωτής ενδεχομένως θα αποκομίσει σημαντικά οφέλη από την Ενιαία Αγορά Ασφαλειών. Ωστόσο για να γίνει αυτό, όχι μόνο πρέπει να είναι ενήμερος της ύπαρξης ενδιαφερουσών προσφορών ασφαλειών από το εξωτερικό, αλλά πρέπει επίσης να έχει συνειδητοποιήσει τους πιθανούς κινδύνους που συνδέονται με τη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων με ασφαλιστικές εταιρίες εγκαταστημένες σε ένα άλλο κράτος-μέλος.

Είναι δε χρήσιμο να έχετε υπόψη σας τα εξής:

- όταν έρχεστε σε επαφή με αλλοδαπή επιχείρηση, και αν πρόκειται να συνάψετε σύμβαση, δικαιούσθε να λαμβάνεται από τις εθνικές σας Αρχές ελέγχου στοιχεία για την εν λόγω επιχείρηση.

- Μην υπογράφεται ποτέ αμέσως. Περιμένετε για ορισμένο χρονικό διάστημα για να σκεφθείτε και να συζητήσετε τη σύμβαση με την οικογένειά σας και με τους φίλους σας. Προσπαθείτε να λαμβάνετε συγκριτικές πληροφορίες για το ισχύον κόστος παρόμοιας σύμβασης από άλλη υμεδαπή εταιρία. Είναι πιο εύκολο πάντοτε να εγείρετε αξίωση έναντι μιας υμεδαπής εταιρίας, ώστε εάν δεν υπάρχει οικονομικό πλεονέκτημα, ούτε ενδιαφέρουσες καλύψεις στην προσφορά που έγινε από εταιρία με έδρα στο εξωτερικό, δεν αξίζει να αναλάβετε τον κίνδυνο να συνάψετε σύμβαση με αυτή την εταιρία.

- Πάντοτε να ζητάτε αντίγραφο του ασφαλιστήριου πριν το υπογράψετε.

- Πάντοτε να απαιτείτε όλα τα έγγραφα να είναι συνταγμένα στη γλώσσα σας.

- Εάν το εφαρμοζόμενο για τη σύμβαση δίκαιο δεν είναι εκείνο της χώρας σας, ζητείστε λεπτομερές πληροφορίες για τις πρακτικές συνέπειες έναντι του προσώπου σας (ορισμένα νομικά συστήματα είναι αυστηρότερα έναντι των κατόχων συμβολαίων από άλλα, κυρίως στην περίπτωση καθυστέρησης της καταβολής ασφάλιστρων ή επιδείνωσης των κινδύνων, όπως στην περίπτωση των μη καπνιστών που έγιναν καπνιστές): Δικαιούσθε να ζητάτε πληροφορίες από τον ασφαλιστή.

- Πάντοτε ερωτάτε σε ποιόν μπορείτε να απευθύνεστε σε περίπτωση επειγόντων προβλημάτων που απαιτούν τη συνδρομή της εταιρίας (όνομα, διεύθυνση και τηλέφωνο).

- Πάντοτε ελέγχετε το φορολογικό καθεστώς που διέπει τη σύμβαση που συνάφθηκε με εταιρία με έδρα εκτός της χώρας σας (η ασφάλεια Ζωής δεν υπόκειται απαραίτητα σε φορολογικές απαλλαγές εάν συνάφθηκε με αλλοδαπή εταιρία).

- Εάν προκύψει πρόβλημα (μη λήψη εγγράφων, μη καλυπτόμενοι κίνδυνοι, καθυστερήσεις πληρωμών, εξαιρέσεις μη προβλεπόμενες από τη σύμβαση κ.λ.π.), απευθυνείτε αμέσως σε κάποια οργάνωση καταναλωτών, εάν είστε μέλος ή και στις εθνικές σας Αρχές ελέγχου.

### 3. ΕΝΙΑΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

#### 3.1. ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΣΗΓΗΣΗ

Στις 22 Ιουνίου 1988 το Συμβούλιο Υπουργών Εθνικής Οικονομίας των χωρών-μελών της ΕΟΚ, το γνωστό ως ECOFIN, υιοθέτησε στο Λουξεμβούργο τη 2η οδηγία για τις ιδιωτικές ασφαλίσσεις, εκτός των ασφαλίσεων ζωής, δηλαδή για τις ασφαλίσσεις κατά ζημιών, με την οποία θεσπίστηκε το καθεστώς της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων. Ο δρόμος για την Ενιαία Εσωτερική Αγορά στο τομέα των ασφαλίσεων είχε ανοίξει. Μετά από μελέτη και συζητήσεις επί του σχεδίου αυτής της οδηγίας επί 13 περίπου χρόνια οι αντιπροσωπείες των χωρών-μελών βρήκαν σημεία συναινέσεως και συμφωνίας πάνω στο καυτό θέμα των πωλήσεων των ασφαλίσεων χωρίς να απαιτείται η ασφαλιστική εταιρία να έχει εγκατάσταση και γραφεία στη χώρα-μέλος της ΕΟΚ που προσφέρει τα ασφαλιστικά προϊόντα της και βρίσκονται οι ασφαλισμένοι κίνδυνοι.

Η συμβιβαστική λύση πάνω στο κείμενο της οδηγίας προήλθε μετά από προσεγγίσεις αμοιβαίες εκ μέρους των δύο τάσεων που επικρατούσαν τα 13 χρόνια προετοιμασίας του τελικού κειμένου, της συντηρητικής των χωρών της Γαλλίας, Γερμανίας, Ιταλίας, Λουξεμβούργου, Ιρλανδίας, Βελγίου, Πορτογαλίας, Ισπανίας και της χώρας μας και της φιλελεύθερης των χωρών της Αγγλίας, Ολλανδίας, Δανίας. Σημειωτέον, ότι η οδηγία υιοθετήθηκε επί Γερμανικής Προεδρίας, ειδική μεταβατική περίοδος χορηγήθηκε στις χώρες Ιρλανδία, Ελλάδα, Ισπανία, Πορτογαλία, ενώ οι υπόλοιπες συντηρητικές χώρες φάνηκαν να είχαν λησμονήσει της επί 13 χρόνια επιμέρους επιφυλάξεις τους.

Τι είχε συμβεί λοιπόν; Η απάντηση είναι απλή. Το 1992 πλησίασε και μαζί του ωρίμασε η ιδέα της Ενιαίας Αγοράς, ενώ παράλληλα η ασφαλιστική αγορά κάθε κράτους-μέλους έλαβε τα μέτρα της και οργανώθηκε έχοντας εξοικειωθεί περισσότερο προς τα οφέλη της από την ελεύθερη διακίνηση των ασφαλιστικών προϊόντων παραμερίζοντας τους αρχικούς ενδοιασμούς. Μετά την απελευθέρωση των ασφαλίσεων κατά ζημιών η πρόταση της δεύτερης οδηγίας για την ελεύθερη παροχή των ασφαλίσεων ζωής είχε πλέον μικρή απόσταση να διανύσει όταν στις 8 Νοεμβρίου του 1990 υιοθετήθηκε στο Συμβούλιο Υπουργών Εσωτερικής Αγοράς στις Βρυξέλες, μετά από συζητήσεις περίπου 11 μηνών. Στο ίδιο συμβούλιο υιοθετήθηκε και η οδηγία ειδικά για την απελευθέρωση της ασφάλισης του αυτοκινήτου. Το περιεχόμενο και η σημασία αυτών των οδηγιών αναλύεται ως ακολούθως.



### 3.2. ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

#### 3.2.1. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσεων κατά ζημιών

Φιλοσοφία της οδηγίας 88/357/ΕΟΚ (δεύτερη οδηγία ζημιών, όπως αποκαλείται) αποτελούν:

α. Το αξίωμα ότι "στους ασφαλιζόμενους, οι οποίοι λόγω της ιδιότητάς τους, του μεγέθους ή της φύσης του ασφαλιστικού κινδύνου, δε χρειάζονται ιδιαίτερη προστασία στο κράτος όπου βρίσκεται ο κίνδυνος, πρέπει να παρέχεται πλήρης ελευθερία να προσφεύγουν όσο το δυνατόν ευρύτερη αγορά ασφάλισης. Στους άλλους ασφαλιζόμενους πρέπει να εξασφαλίζεται κατάλληλο επίπεδο προστασίας".

β. Η αρχή ότι η "πρόσβαση στην άσκηση της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ασφαλίσεων πρέπει να υποβληθεί σε διαδικασίες που θα διασφαλίζουν την τήρηση εκ μέρους της ασφαλιστικής επιχείρησης των διατάξεων αναφορικά με τις οικονομικές εγγυήσεις όσο και τους όρους ασφάλισης ότι οι διαδικασίες αυτές μπορούν να απλουστευθούν στις περιπτώσεις των ασφαλιζομένων που λόγω της ιδιότητάς τους, του μεγέθους ή της φύσης του ασφαλιζομένου κινδύνου δεν έχουν ανάγκη ιδιαίτερης προστασίας στο κράτος όπου υφίσταται ο κίνδυνος.

γ. Το κοινοτικό πνεύμα ότι "πρέπει να ληφθεί υπόψη, κατά τους όρους του άρθρου 8 της συνθήκης, η έκταση της προσπάθειας που πρέπει να καταβάλουν ορισμένες οικονομίες, οι οποίες παρουσιάζουν διαφορές ανάπτυξης ότι πρέπει, κατά συνέπεια, να παραχωρηθεί σε ορισμένα κράτη-μέλη ένα μεταβατικό καθεστώς που θα καθιστά δυνατή τη σταδιακή εφαρμογή των διατάξεων της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων.

Πρακτική συνέπεια των ανωτέρω ρήσεων είναι:

- Η διάκριση των ασφαλιζομένων κινδύνων σε δύο μεγάλες κατηγορίες :

α) μεγάλοι κίνδυνοι που περιλαμβάνουν τους διεθνείς κινδύνους πλοίων, αεροσκαφών, σιδηροδρόμων και αστική ευθύνη εξ αυτών, μεταφορών, πιστώσεων εγγυήσεων και τους εμπορικούς-βιομηχανικούς κινδύνους κάτω από ορισμένα κατώφλια παραγωγής και εργαζομένων.

β) μαζικοί κίνδυνοι που περιλαμβάνουν όλους τους άλλους και οι οποίοι φέρουν τα χαρακτηριστικά των ατομικών ασφαλίσεων. Σημειώνεται ότι με την οδηγία 90/618/ΕΟΚ το αυτοκίνητο εντάσσεται στους μεγάλους κινδύνους μόνο όταν συγκεντρώνει, ως ασφαλιζόμενος κίνδυνος, τα κατώφλια και τους όρους ενός εμπορικού κινδύνου, δηλαδή πρόκειται η ασφαλιζόμενη εταιρία που διαθέτει στόλο αυτοκινήτων.

- Ο έλεγχος της ασφαλιστικής εταιρίας, για τις ασφαλίσσεις που συνάπτει με ελεύθερη παροχή, από άποψη φερεγγυότητας, αποθεμάτων και γενικών όρων ασφαλίσεως ασκείται από την εποπτική αρχή της χώρας που είναι εγκατεστημένη,

εφόσον πρόκειται για μεγάλους κινδύνους. Και αυτό, γιατί ο ασφαλιζόμενος που θα επιλέξει τον ασφαλιστή του στο κοινοτικό forum των προσφερόμενων υπηρεσιών έχει δεδομένη τη δυνατότητα να διαπραγματευθεί και επιλέξει τους όρους της ασφάλισής του υπό την ιδιότητα του μεγάλου οικονομικού παράγοντα. Αντίθετα, ακόμα και με την ελεύθερη παροχή ο "μικρός" ασφαλιζόμενος "προστατεύεται" από την εποπτεία της χώρας του γιατί υπάρχει η διαδικασία της "ειδικής άδειας" της ασφαλιστικής εταιρίας.

- Τέλος στις χώρες Ισπανία, Πορτογαλία, Ιρλανδία και Ελλάδα χορηγήθηκε ειδική μεταβατική περίοδος, ώστε από το 1990 μέχρι το 1998 σταδιακά να απελευθερώνονται οι ασφαλίσσεις των "μεγάλων κινδύνων" ως προς την πρόσβαση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων των άλλων χωρών-μελών. Αντίθετα, το πεδίο είναι ελεύθερο για τις τέσσερις αυτές χώρες προκειμένου οι εταιρίες τους να προσφέρουν τα προϊόντα τους στις άλλες χώρες-μέλη.

### 3.2.2. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσσεων Ζωής

#### 1. Βασικές αρχές

Η απελευθέρωση των ασφαλίσσεων Ζωής, θεωρώ ότι συναντά τη μεγαλύτερη ευαισθησία στο παρόν υπόμνημα.

- Η οδηγία 90/619/ΕΟΚ (δεύτερη οδηγία Ζωής όπως αποκαλείται ) έχει και αυτή σαν στόχο την ανάπτυξη της εσωτερικής Αγοράς των ασφαλίσσεων Ζωής και επομένως είναι σκόπιμο να διευκολυνθούν τόσο οι ασφαλιστικές εταιρίες που έχουν την έδρα τους στην κοινότητα, για να παρέχουν ελεύθερα τις υπηρεσίες τους εντός των άλλων χωρών-μελών, όσο και οι ασφαλιζόμενοι για να αποτείνονται σ' αυτές. Η φιλοσοφία όμως της οδηγίας βασίζεται και στην εξής νέα υποκειμενική διάσταση: Ο ασφαλιζόμενος-αντισυμβαλλόμενος με την ασφαλιστική εταιρία, ασχέτως από τη φύση και το μέγεθος του κινδύνου και όπως γίνεται αντιληπτό για τις ασφαλίσσεις ζωής αυτό σημαίνει: "κάθε άτομο που συνάπτει ασφάλεια ζωής" εφόσον οικειοθελώς, δηλαδή με δική του πρωτοβουλία, συνομολογήσει ασφαλιστική κάλυψη η χώρα τίθεται υπό την προστασία του νομικού συστήματος αυτής της άλλης χώρας και επομένως δεν έχει ανάγκη ιδιαίτερης προστασίας στη χώρα της διαμονής του.

Αντίθετα, σε άλλες περιπτώσεις, όταν δηλαδή η ασφαλιστική εταιρία έχει την πρόσβαση στην χώρα παροχής τότε εξασφαλίζονται μέτρα προστασίας στους ασφαλιζομένους από την εποπτική αρχή της χώρας διαμονής τους. Ενώ δηλαδή τα κριτήρια διαχωρισμού των κινδύνων σε μεγάλους ή μαζικούς για τις ασφαλίσσεις κατά ζημιών είναι αντικειμενικά, όπως προαναφέρθηκε, τα κριτήρια διαχωρισμού των ασφαλίσσεων ζωής είναι υποκειμενικά και βασίζονται:

- είτε στην πρωτοβουλία του ασφαλιζομένου (παθητική ελεύθερη παροχή)

- είτε στην οργάνωση και εμπορική πολιτική της ασφαλιστικής εταιρίας (ενεργητική ελεύθερη παροχή).

- Βασιζόμενη σ' αυτή τη φιλοσοφία είναι και η παροχή ειδικής μεταβατικής περιόδου στα 3 κράτη-μέλη: Ισπανία μέχρι 31-12-92, Πορτογαλία, Ελλάδα μέχρι 31-12-98, προκειμένου βαθμιαία να προσαρμόσουν τις οικονομίες τους προς την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών, αφορά στην απαγόρευση ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων ζωής εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιριών (ενεργητική ελεύθερη παροχή) γιατί εκ των πραγμάτων δε νοείται να περιοριστεί ή εμποδιστεί η "πρωτοβουλία" κάθε Έλληνα λ.χ. ασφαλιζομένου ν' απευθυνθεί σε ασφαλιστική εταιρία της κοινότητας, μη εγκατεστημένη στην Ελλάδα, μετά το 1992.

Διευκρινίζεται ο χρόνος εφαρμογής της οδηγίας ορίζεται ο Μάιος 1993.

- Μέσα στην ίδια μεταβατική περίοδο, δηλαδή για τη χώρα μας μέχρι 31-12-98, θα έχουμε την ευχέρεια και στις περιπτώσεις των απελευθερωμένων ασφαλίσεων εξαιτίας της "πρωτοβουλίας" του ασφαλιζομένου, να απαιτήσουμε ο υπολογισμός, η επένδυση και ο εντοπισμός των αντίστοιχων μαθηματικών αποθεμάτων να γίνεται από την καλύπτουσα τον κίνδυνο ασφαλιστική εταιρία (μη εγκαταστημένη στην Ελλάδα) σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία μας.

## II. Πρωτοβουλία του ασφαλιζομένου

Εύλογο όμως είναι το ερώτημα σχετικά με τον τρόπο που θα προκληθεί το "ερέθισμα" της πρωτοβουλίας του ασφαλιζομένου. Η οδηγία διά του άρθρου 13 αυτής προσπαθεί να δώσει την απάντηση ορίζοντας ρητά: "Ο αντισυμβαλλόμενος θεωρείται ότι έχει λάβει την πρωτοβουλία":

- Όταν η σύμβαση υπογράφεται και από τα 2 μέρη στη χώρα εγκατάστασης της εταιρίας, ή από το κάθε μέρος στη χώρα εγκατάστασης ή διαμονής του αντίστοιχα, χωρίς η ασφαλιστική επιχείρηση να έχει πραγματοποιήσει προηγουμένως επαφή με τον αντισυμβαλλόμενο στη χώρα της κατοικίας του, ούτε μέσω ασφαλιστικού πράκτορα ή ενταλμένου από την εταιρία προσώπου, ούτε μέσω διαφήμισης που του εστάλει προσωπικά.

- Όταν ο αντισυμβαλλόμενος απευθύνεται σε μεσίτη (παρ.1 στοιχείο α. της οδηγίας 77/92/ΕΟΚ) εγκατεστημένο στη χώρα του για να λάβει πληροφορίες για ασφαλιστικά προγράμματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων μη εγκατεστημένων στη χώρα διαμονής του ή να υπογράψει αντίστοιχα ασφαλιστικό συμβόλαιο. Στην περίπτωση αυτή υπογράφει δήλωση κατά το υπόδειγμα που περιέχει η οδηγία.

- Εξάλλου και στις δύο περιπτώσεις που προαναφέρθηκαν, ο ασφαλιζόμενος είναι υποχρεωμένος να υπογράψει δήλωση ότι η ασφάλισή του αυτή θα υπόκειται στους κανόνες ελέγχου της χώρας όπου βρίσκεται εγκατεστημένη η ασφαλιστική εταιρία με την οποία σύναψε την ασφάλιση. Βέβαια πρέπει να επισημανθεί ότι η ασφαλιστική εταιρία που έχει αναλάβει ασφαλίσεις με τη διαδικασία της "πρωτοβουλίας

του ασφαλιζομένου" υποχρεούται να υποβάλει στην εποπτική αρχή της κατοικίας του ασφαλιζομένου πιστοποιητικό της εποπτικής αρχής της εγκατάστασής της αναφορικά με το περιθώριο φερεγγυότητάς της, τους κλάδους που ασκεί και τη φύση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων που προτίθεται να αναλάβει στο κράτος-μέλος αυτό της παροχής των υπηρεσιών.

- Εναντι των ανωτέρω απλουστευμένων διαδικασιών, η περίπτωση της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων ζωής από ασφαλιστική εταιρία με σύστημα οργανωμένης διείσδυσης στη χώρα παροχής αντιμετωπίζεται από την οδηγία με διατάξεις που υιοθετούν χορήγηση ειδικής διοικητικής άδειας από την εποπτική αρχή της χώρας παροχής, κατόπιν υποβολής των εξής δικαιολογητικών :

- Πιστοποιητικό περιθωρίου φερεγγυότητας της εποπτικής αρχής της έδρας της.

- Πιστοποιητικό των κλάδων που ασκεί είτε στην έδρα της, είτε στη χώρα που έχει υποκατάστημα.

- Πρόγραμμα δραστηριότητας με το είδος των ασφαλίσεων που θα προτείνει, τους γενικούς και ειδικούς όρους, τα τιμολόγια και τις γενικές τεχνικές βάσεις που προτίθεται να χρησιμοποιήσει.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι τα Μαθηματικά Αποθέματα αυτών των ασφαλίσεων υπολογίζονται, επενδύονται και εντοπίζονται υπό τον έλεγχο και με βάση τους κανόνες της χώρας παροχής των ασφαλιστικών καλύψεων. Αποτελεί αναμφισβήτητο γεγονός η πολυπλοκότητα των διατάξεων των οποίων επιχειρήθηκε η παρούσα παρουσίαση. Η πράξη θα αποδείξει και το λυσιτελές αυτών, αρκεί να επισημανθεί ότι με ειδική διάταξη παρέχεται το δικαίωμα στον αντισυμβαλλόμενο με σύμβαση ατομικής ασφαλίσεως ζωής με το σύστημα της ελεύθερης παροχής να υπαναχωρήσει μεταξύ 14 και 30 ημερών από τη στιγμή που έλαβε γνώση τη σύναψη συμβάσεως. Ο προβληματισμός μας μοιραία μας οδηγεί στην αναζήτηση των προοπτικών της δικής μας αγοράς.

### III. Προοπτικές της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς

Η ανάπτυξη των ασφαλίσεων ζωής στη χώρα μας είναι μια πραγματικότητα των τελευταίων ετών, με γοργούς ρυθμούς μάλιστα, όπως αποδεικνύεται, όχι μόνο από τα πασιφανή σημεία των μέσων μαζικής ενημέρωσης, αλλά και από αυτούς τους ισολογισμούς των ασφαλιστικών εταιριών, όσο και από τη διακίνηση των κεφαλαίων που λογίζονται στα πιστωτικά ιδρύματα. Παρ' όλα αυτά η χώρα μας δεν μπορεί να ενταχθεί στις χώρες που διακρίνονται για υψηλή ασφαλιστική συνειδηση. Για το λόγο αυτό αποτελεί πόλο έλξεως και ενδιαφέροντος κοινοτικών και μη ασφαλιστών ζωής και γενικότερα επενδυτών στις ασφάλειες. Η κοινωνική ασφάλιση, εξάλλου, στις χώρες της ΕΟΚ αλλά και πάρα πέρα ολοκλήρωσε το έργο που όφειλε να επιτελέσει στα πλαίσια της αρχής του κράτους-πρόνοια και βέβαια

θα συνεχίσει την πορεία της ως βασική ασφάλεια του κοινωνικού συστήματος του εργαζομένου.

Οι ανάγκες όμως των πολιτών διά μέσου των αρχών της ευρωπαϊκής συνθήκης, που έχει εισέλθει στο τελικό στάδιο, για ελεύθερη διακίνηση κεφαλαίων, προσώπων και υπηρεσιών, καθώς και δυνατότητες ικανοποίησης αυτών των αναγκών αυξάνουν και αυτές όπως είναι φυσικό επακόλουθα. Η ασφαλιστική δραστηριότητα από τη φύση της διαθέτει διεθνή χαρακτήρα, ήταν άρα επόμενο να συγκαταλέγεται και μεταξύ των πρώτων υπηρεσιών επιδεκτικών απελευθερώσεων μαζί με τις άλλες χρηματοπιστωτικές εργασίες. Το κοινοτικό νομοθετικό πλαίσιο προχώρησε και θα ολοκληρωθεί με την τρίτη γενιά ασφαλιστικών οδηγιών που καθιερώνουν την " ενιαία άδεια" τόσο για τις ασφαλίσεις ζημιών όσο και για τις ασφαλίσεις ζωής με προοπτική να υπερκεράσουν την πρώτη και δεύτερη οδηγία ζημιών και ζωής αντίστοιχα.

Εκείνο το οποίο δε θα μπορούσε κανείς να μας αμφισβητήσει, και δεν το κάνει, απεναντίας μάλιστα, είναι το γεγονός ότι οι Έλληνες γνωρίζουν να πωλούν ασφαλίσεις γενικά και ασφαλίσεις ζωής γενικότερα. Είναι μια κεκτημένη εμπειρία και μελετημένη πρακτική, η οποία κατά την άποψή μου είχε όλες τις δυνατότητες προς εκμετάλλευση και ανάπτυξη. Ο ψυχολογικός παράγοντας " να έχω κοντά τον ασφαλιστή μου" αποτελεί εξάλλου αξιόγραφο που δεν εξαργυρώνεται εύκολα στις ασφαλίσεις και πολύ περισσότερο στις ασφαλίσεις ζωής.

Η αμυντική πολιτική των κρατών-μελών εξασφαλίζεται, πέραν των περιπτώσεων που αναφέραμε για τις 3 χώρες, με τη συγκεκριμένη διάταξη του άρθρου 27 της οδηγίας Ζωής, όπου προβλέπεται ειδικά για τα Ομαδικά Ασφαλιστήρια (εργαζομένων ή ομάδες επαγγελματιών) η δυνατότητα κάθε κράτους-μέλους μέχρι 31-12-94 να δέχεται την ελεύθερη παροχή ως χώρα παροχής μόνο στις περιπτώσεις που αναλαμβάνονται από, την ασφαλιστική εταιρία που παίρνει ειδική άδεια και όχι στις περιπτώσεις "με πρωτοβουλία του ασφαλιζομένου".

Αλλά και η δυναμική πολιτική και δραστηριοποίηση των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών στα άλλα κράτη-μέλη, ώστε να εκμεταλλευθούν τα οφέλη της ελεύθερης παροχής δεν μπορεί να θεωρηθεί ευκαιρία ανεπίδεκτη επιτυχής. Με το νέο νομοσχέδιο αναγνωρίζεται ο θεσμός του μεσίτη ασφαλίσεων, κατεξοχήν "τεχνίτη" της ελεύθερης παροχής, ενώ παράλληλα η δορυφορική τηλεόραση συγκεντρώνει την ακροατικότητα 350.000.000 και πλέον εκατομμυρίων τηλεθεατών. Τέλος η δυνατότητα σε λίγα χρόνια λειτουργίας της ασφαλιστικής εταιρίας σε όλα τα κράτη-μέλη με βάση την ενιαία άδεια της έδρας της απλουστεύει πολύ περισσότερο τις δικλίδες που έχουν οι μέχρι τώρα οδηγίες.

Συμπεραίνοντας την ανάπτυξη αυτή εκφράζουμε την προσωπική μας διαίσθηση ότι η ανησυχίες μας για τα όσα επιφυλάσσει το 1994 παραχωρούν τη

θέση τους σε ολοένα περισσότερο ευοίωνες προοπτικές. Επομένως, γίνεται εύκολα αντιληπτό πως οι μέχρι τώρα επιφυλακτικές, έναντι της απελευθέρωσης των ασφαλίσεων χώρες, εξελίσσονται σε ένθερμους υποστηρικτές αυτής συμπεριλαμβανόμενης και της χώρας μας. " Εμπιστεύονται απόλυτα το έμπυχο δυναμικό της παραγωγής και της πωλήσεως των προϊόντων των ασφαλιστικών επιχειρήσεών τους", όταν μάλιστα στην περίπτωσή μας οι αποδείξεις προδιαγράφουν ένα θετικότατο αποτέλεσμα.

#### 4. ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Ο ανταγωνισμός στην ελληνική ασφαλιστική αγορά εντείνεται. Η πλήρης απελευθέρωση της παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών από τις κοινοτικές ασφαλιστικές εταιρίες και στη χώρα μας, αναμένεται να προκαλέσει νέο κύμα ανακατατάξεων στα μερίδια αγοράς. Σύμφωνα με εκτιμήσεις παραγόντων του κλάδου, οι ανακατατάξεις που αναμένονται δεν πρόκειται να επηρεάσουν σημαντικά τους ήδη ηγέτες της αγοράς.

Η πιο σημαντική ανακατανομή αναμένεται να εκδηλωθεί, σε πρώτη τουλάχιστον φάση, ανάμεσα στα μερίδια αγοράς που ελέγχουν οι ελληνικές και σ' αυτά που ελέγχουν οι ξένες ασφαλιστικές εταιρίες. Σύμφωνα με τις υπάρχουσες ενδείξεις, αλλά και τις βάσιμες υποθέσεις πολλών ασφαλιστικών στελεχών, ήδη διαφαίνεται ότι η ενσωμάτωση της ισχύουσας κοινοτικής νομοθεσίας στην ελληνική θα επιταχύνει την τάση ελέγχου όλο και πιο μεγάλου μεριδίου αγοράς από ξένες, και ιδιαίτερα κοινοτικές ασφαλιστικές εταιρίες. Το 1993 η συνολική παραγωγή των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών έφθασε τα 235 δισ. δρχ., έναντι 72 δισ. δρχ. το 1992 (αύξηση + 26,80%). Αντίστοιχα η συνολική παραγωγή ασφάλιστρων των ξένων ασφαλιστικών εταιριών ήταν 51 δισ. δρχ. το 1993 έναντι 45 δισ. δρχ. το 1992 (αύξηση + 11,76%). Αν εκτιμήσει κανείς ότι στις περισσότερες και μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρίες που χαρακτηρίζονται ως ελληνικές συμμετέχουν ισχυρά ξένα κεφάλαια, καθώς και το ότι τα νομοθετικά εμπόδια που υπήρχαν μέχρι τώρα αποθάρρυναν αρκετές ξένες εταιρίες -ιδιαίτερα κοινοτικές- να εισέλθουν στην ελληνική αγορά, τότε οι υποθέσεις που προαναφέραμε θα πρέπει να θεωρηθούν κάτι περισσότερο από βάσιμες.

Οι αναμενόμενες εξελίξεις θα έχουν ευρύτερες συνέπειες αν επίσης εκτιμήσει κανείς το γεγονός ότι η συμμετοχή του κλάδου στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) αυξάνεται συνεχώς. Από 1,82% το 1991 ανήλθε σε 1,95% το 1992 και σε 2,17% το 1993. Στις σελίδες που ακολουθούν αναγράφουμε ενδιαφέροντες πίνακες και διαγράμματα που απεικονίζουν τα μερίδια αγοράς των ελληνικών και ξένων ασφαλιστικών εταιριών.

103.

**ΠΙΝ 1 ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ  
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ**

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ (%)	ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ (%)
1. Εθνική	20,53	44. Helvetia Ζωής	0,32
2. Interamerican Ζωής	14,87	45. Schweiz Life	0,31
3. Αστήρ	6,45	46. Υδρόγειος	0,31
4. Φοίνιξ	5,67	47. Παγκόσμιος	0,31
5. Αγροτική	5,57	48. Ελληνική Πίστις	0,28
6. Αγροτική Ζωής	4,31	49. Γενική Ένωση	0,25
7. Interamerican Ζημιών	2,63	50. Intersuisse Ζημιών	0,25
8. Ασπίς Πρόνοια	2,42	51. Γ.Η. Σκούρτης	0,24
9. Ευρωπαϊκή Πίστη	2,31	52. Εικοστός Αιών	0,22
10. AGF Kosmos	2,30	53. Αργοναυτική	0,22
11. Μαγδεμβούργερ Ελλάς	1,85	54. Ορίζων	0,21
12. Πανελληνίος	1,69	55. Continental	0,19
13. ΕΤΕΒΑ	1,58	56. Intersalonika	0,19
14. Ελληνοβρετανική Ζωής	1,26	57. Δύναμις	0,19
15. Ελληνοβρετανική	1,20	58. Citilife	0,17
16. Ευρωπαϊκή Ένωση	1,12	59. Interkontinental	0,17
17. Διεθνής Ένωση	1,11	60. Ερμής	0,17
18. Sun Alliance Ελλάς	1,11	61. Ακμή	0,16
19. Μεσόγειος	1,08	62. Πήγασος	0,13
20. Λαϊκή	1,03	63. Γαλαξίας	0,12
21. Generali Life	0,97	64. Eurostar	0,12
22. International	0,93	65. Ποσειδών	0,11
23. Εμπορική	0,92	66. Nordst. Colon Ζωής	0,11
24. Ήλιος	0,87	67. Προποντίς-Μέριμνα	0,10
25. Metrolife	0,83	68. Universal Life	0,09
26. Ιονική	0,75	69. Ολυμπιακή-Vict. Ζωής	0,09
27. Nordstern Colonia	0,73	70. Ελληνοκυπριακή	0,08
28. Ατλαντική Ένωση	0,71	71. Imperial Ελλάς	0,08
29. Ολυμπιακή-Victoria Ζημιών	0,71	72. Γενική Επαγγελματική	0,07
30. Helvetia	0,69	73. Πειραική	0,06
31. Προστασία	0,62	74. Le Mans Assurances	0,06
32. AGF Kosmos Ζωής	0,56	75. Μακεδονία	0,06
33. Ελληνικό Lloyd	0,55	76. Scoplife	0,06
34. Gothaer Ελλάς	0,52	77. Commercial Union Life	0,06
35. Γ. Σιδέρης	0,51	78. Intersuisse Ζωής	0,04
36. Πανελλαδική	0,50	79. Ευρώπη	0,04
37. Ελλάς	0,48	80. Άλφα	0,03
38. Συνεταιρική	0,41	81. Intersalonika Ζωής	0,03
39. Απόλλων	0,40	82. Πρόοδος	0,03
40. Εθνικό Ίδρυμα Ασφαλειών	0,35	83. Ακμή Ζωής	0,02
41. Cigna Ελλάς	0,33	84. Κυκλαδική	0,02
42. Οικονομική	0,33	85. Εγνατία	0,01
43. Εστία	0,32	86. Ασφάλειες Κρήτης	0,00



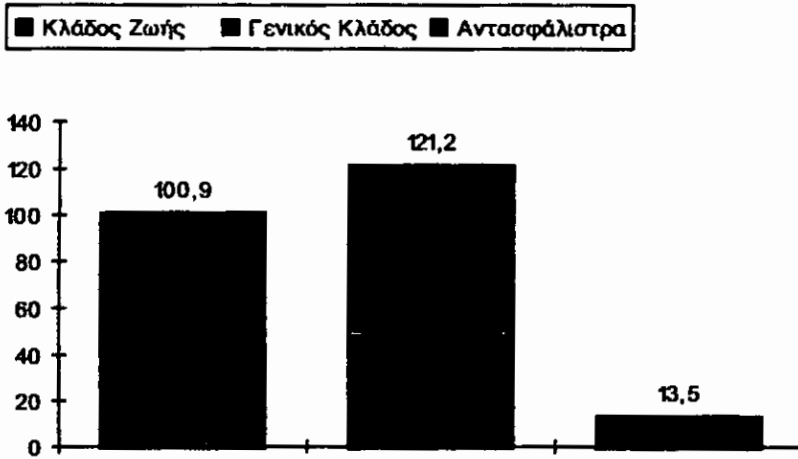
**ΠΙΝ. 2 ΜΕΡΙΔΙΑ ΑΓΟΡΑΣ  
ΞΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ**

1. Nationale Nederlanden Ζωής	Ολλανδική	23,40
2. Alico	ΗΠΑ	22,90
3. RAS	Ιταλική	7,82
4. Assi. Generali	Ιταλική	5,99
5. Schweiz	Ελβετική	5,25
6. Commercial Union	Βρετανική	3,97
7. Cigna	ΗΠΑ	3,81
8. Imperio	Πορτογαλική	3,79
9. Nationale Nederlanden Γενικών	Ολλανδική	2,31
10. General Accident	Βρετανική	1,74
11. National Union	ΗΠΑ	1,54
12. Assitalia	Ιταλική	1,49
13. Aachener	Γερμανική	1,29
14. Legal & General	Βρετανική	1,26
15. INA	Βρετανική	1,15
16. Pearl	Βρετανική	1,06
17. UAP IARD	Γαλλική	1,04
18. Rhone Med	Γαλλική	0,86
19. Guardian Royal Exc	Βρετανική	0,81
20. DAS	Γερμανική	0,74
21. Allianz	Γερμανική	0,73
22. Royal Ins. Co.	Βρετανική	0,70
23. Royal Ins. Int.	Βρετανική	0,62
24. Nat. Suisse	Ελβετική	0,55
25. Eagle Star	Βρετανική	0,47
26. Municipal	Βρετανική	0,47
27. Avon	Βρετανική	0,44
28. Royal Exc.	Βρετανική	0,39
29. Preservatrice	Γαλλική	0,37
30. ARAG	Γερμανική	0,37
31. La Baloise	Ελβετική	0,31
32. Tokyo Marine	Ιαπωνική	0,30
33. New Rotterdam	Ολλανδική	0,28
34. Sun	Βρετανική	0,20
35. British & Foreign	Βρετανική	0,20
36. Baltica Scandinavia	Δανική	0,19
37. UAP	Γαλλική	0,19
38. Comp. Assur. Maritime	Γαλλική	0,18
39. Continental	ΗΠΑ	0,15
40. Alliance	Βρετανική	0,15
41. Contingency	Βρετανική	0,14
42. Norwich	Βρετανική	0,13
43. Black Sea	Βρετανική	0,08
44. London Assurance	Βρετανική	0,06
45. Taisho	Βρετανική	0,03
46. Union Marine	Βρετανική	0,02
47. Marine Insurance	Βρετανική	0,02
48. Scottish Union	Βρετανική	0,02
49. Provincial	Βρετανική	0,02
50. Abeille	Γαλλική	0,01
51. Malayan	Φιλιππινέζικη	0,00
52. Yasuda	Ιαπωνική	0,00
53. Tre Kronor	Δανική	0,00
54. Century	Βρετανική	0,00
55. Guardian Assurance	Βρετανική	0,00

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΩΝ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ (σε δισ. δρχ.)



ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ  
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ 1993 (σε δισ. δρχ.)



ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΞΕΝΩΝ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ 1993 (σε δισ. δρχ.)



#### 4.1. Πώς βλέπουμε να εξελίσσονται τα Ασφαλιστικά Προϊόντα σε σχέση με τις υπάρχουσες και υπό διαμόρφωση ανάγκες του κοινού;

Τρεις παραμένουν οι κύριοι τομείς εξέλιξης Ασφαλιστικών Προϊόντων:

1) Τα κλασσικά προϊόντα θα τύχουν ανάπτυξης σε ΝΕΕΣ αγορές. Ας μην ξεχνάμε ότι η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά είναι ακόμη ανεκμετάλλευτη, σε μεγάλο ποσοστό. Αυτό τεκμαιρώνεται από τη συνεχώς προσελκυσμένη αντιπροσώπευση ξένων Ασφαλιστικών Εταιριών στην Ελλάδα, όπου σήμερα μόνο το 20-25% των Ελλήνων έχουν προσωπική ασφάλιση Ζωής. Στις λοιπές ασφαλίσσεις (πλην αυτοκινήτου) τα ποσοστά είναι ακόμη χαμηλότερα.

2) Νέα προϊόντα διαφαίνονται επίσης, πολλά με ενδιαφέρουσες προεκτάσεις τόσο για τις προσφέρουσες Εταιρίες, όσο και για το Ελληνικό κοινό, του οποίου οι ορίζοντες επιλογής και το όφελος ποιοτικής εξυπηρέτησης ευρύνονται συνεχώς. Θα στοχεύουν κυρίως στο χώρο της Υγείας και Οικονομικής εξασφάλισης (επενδυτικά και αποταμιευτικά προϊόντα), όσο ο ασφαλιζόμενος βρίσκεται ακόμα εν ζωή! Εδώ υπάρχουν μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης. Πολλά θα αποτελέσουν προεκτάσεις ή βελτιώσεις ήδη προσφερόμενων παροχών με κύριο στόχο-Marketing την ανταγωνιστική διαφοροποίηση. Κάποια προϊόντα θα "μεταφυτευθούν" από ξένες αγορές στην Ελληνική, η οποία μπορεί να μην είναι πρόσφορη γι' αυτά. Αλλά θα αφορούν ειδικούς πληθυσμούς στόχους (και υπάρχουν πολλοί που στερούνται επαρκούς ή και παντελούς προσοχής).

#### 3) Ειδικά Ασφαλιστικά Προϊόντα

Εδώ θα περιοριστούμε κυρίως στην έκφραση της γνώμης ότι έχει φθάσει η εποχή τους. Πιστεύουμε ότι θα δούμε να διευρύνεται ακόμη η σειρά προϊόντων που μέχρι σήμερα δε θεωρούσαμε καν σχετικά με το χώρο της ασφάλισης. Τα αμοιβαία κεφάλαια και οι υπηρεσίες οδικής βοήθειας αποτέλεσαν μια τέτοια αφετηρία, όχι σαν νέα προϊόντα (αφού διατίθενται από πολλά χρόνια σε διεθνείς χώρους), αλλά σαν διακινούμενα από καθαρά ασφαλιστικούς χώρους. Έτσι βλέπουμε να ευρύνεται η όλη έννοια της "διασφάλισης" από κινδύνους με προϊόντα που καλύπτουν ποικίλα κενά στις ανάγκες των σύγχρονων κοινωνιών και ακόμη προϊόντα που αφορούν καθαρά χρηματοπιστωτικούς χώρους. Οι χρηματοπιστωτικές εργασίες είναι μια περιοχή που αποτελεί πλέον μια φυσική προέκταση των εργασιών των Ασφαλιστικών Εταιριών σε συναφή προϊόντα (άμεση εφαρμογή του Cross Marketing) και αντικατοπτρίζεται στην αυξημένη συχνότητα ίδρυσης θυγατρικών τραπεζικών και επενδυτικών μονάδων. Όλα αυτά θα είναι απόρροια της πολύ σωστής επιδίωξης του Marketing να εντοπίσει και να καλύψει κενά στις υπάρχουσες αλλά και -μέσω του ανταγωνισμού και των ποικίλων κοινωνικο-οικονομικών αλλαγών- διαμορφούμενες νέες ανάγκες των Ελλήνων καταναλωτών

και της προσπάθειας να τις καλύψει με την όλο και δελεαστικότερη προσφορά **ΠΑΚΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**. Αλλά και διεθνώς οι περιοχές ανασφάλειας του καταναλωτικού κοινού διευρύνονται δυστυχώς, ανοίγοντας όμως έτσι δρόμους για ποικίλες παρεμβάσεις και δημιουργικές καινοτομίες του Ασφαλιστικού Marketing. Ένα κύριο χαρακτηριστικό των ανταγωνιστικά εύρωστων προγραμμάτων θα είναι η **ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ** τους που θα αποσκοπεί στην εξουδετέρωση των ποικίλων διαβρωτικών πληθωρισμιακών επιδράσεων.

Τέλος, ας μην ξεχνάμε ότι το κοινό μας δεν θα είναι πλέον μόνο το γνωστότερο Ελληνικό κοινό, αλλά το ευρύτερο, και ποικίλης νοοτροπίας και φάσματος αναγκών, ευρωπαϊκό κοινό προς το οποίο θα πρέπει σύντομα να προσαρμόσουμε τα προϊόντα μας εν όψει της αναπόφευκτης ανάγκης να επεκταθούμε στην κοινή αγορά και να εδραιωθούμε με ανταγωνιστική νοοτροπία και αναλογούσα προσφορά.

#### **4.2. Ποιός ο ρυθμός προσαρμογής της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς; Υπάρχουν κακώς κείμενα;**

Θα πρέπει ευθαρσώς να δούμε την πραγματικότητα. Ο στρουθοκάμηλος δεν ωφελεί κανένα, ιδιαίτερα σε καιρούς καμψής και κρίσιμων αλλαγών. Και, υπάρχουν κακώς κείμενα, πολλά από τα οποία έχουν καθαρή ελληνική προέλευση και ταυτότητα. Αυτό όμως, δεν έχει μόνο αρνητικά σημεία, αν το δει κανείς σαν προσφερόμενη δυνατότητα εντοπισμού (διάγνωσης) του προβλήματος και συνεπώς και της ελπίδας, (εφόσον υπάρχει απόφαση), για εύκαιρη και πιο αποτελεσματική στόχευση με διορθωτικά μέσα.

Εάν στο Ελληνικό Ασφαλιστικό χώρο, θεωρήσουμε σαν δεδομένη την αποφασιστικότητά μας να ενεργήσουμε διορθωτικά και να δράσουμε με ταχύτητα τέτοια που να επιτρέψει να επανακτήσουμε το χαμένο χρόνο (και έδαφος), αλλά και να διατηρήσουμε τον αναγκαίο βηματισμό συγχρονισμού με την Ενοποιημένη Ευρωπαϊκή Κοινότητα, τα ακόλουθα πιστεύουμε ότι πρέπει να επιχειρηθούν σύντομα:

Οι Ασφαλιστικοί οργανισμοί (κρατικοί και μη), πρέπει:

- 1) Να πάψουν να εμπνέουν με τη στάση τους και να τροφοδοτούν με την ανοχή και αδράνειά τους, την παλιά νοοτροπία της περιστασιακής πώλησης συμβολαίων με στόχο μόνο την ποσοτική παραγωγή.
- 2) Να θέσουν αδιάλειπτο στόχο τους την **ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ** του πελάτη, ώστε να οικοδομηθούν ποιοτικά άριστες και χρονικά άρρηκτες σχέσεις μαζί του.
- 3) Να προγραμματίσουν και να οργανώσουν την μακροχρόνια πορεία του οργανισμού και να επενδύσουν σωστά σ' αυτήν.
- 4) Να στρατολογήσουν με υψηλά και αυστηρά ποιοτικά Standards.

5) Να υιοθετήσουν και να επιβλέψουν υψηλής στάθμης **ΑΡΤΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ** και **ΣΥΝΕΧΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ**.

6) Να προσδιορίσουν ξεκάθαρα Standards **ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ** και **ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ** Παραγωγής.

7) Να δώσουν κατάλληλα και επαρκή **ΚΙΝΗΤΡΑ** (ηθικά, επαγγελματικά και υλικά) στα στελέχη και στους ασφαλιστές τους, άξια και ισότιμα με το επίπεδο ποσοτικής και ποιοτικής παραγωγής για την οποία τους προορίζουν, με παράλληλες σαφείς κυρώσεις για αποκλίσεις πέραν των αποδεκτών. (Σημ. Αυτή η αναλογία είναι αιώνιος, προϋπάρχων νόμος του ελεύθερου εμπορίου και η σύνδεση παραγωγής και αποδοχών, σαν μέσο επιχειρησιακής προόδου, δεν έχει και ούτε αναμένεται να ξεπεραστεί από οποιοδήποτε άλλο κίνητρο. Δε φθάνει όμως απλά να συζητείται (και συζητείται κατά κόρον!). Πρέπει να επιχειρηθεί σύντομα, σταθερά και αποτελεσματικά).

8) Να σκύψουν με προσοχή και ενδιαφέρον πάνω στις νέες ιδέες όλων των εταιρικών παραγόντων και να τις αξιολογήσουν κατάλληλα.

9) Να υιοθετήσουν:

- Συμμετοχικό Management ώστε όλοι οι συντελεστές παραγωγικής διαδικασίας, αλλά και ποικίλης υποστήριξης, να ενημερώνονται, να υιοθετούν και να δεσμεύονται από τους εταιρικούς στόχους και την αναπόφευκτη αποδοχή της δικής τους συμμετοχής στην υλοποίησή τους.

- Πνεύμα Συνεργασίας - εφικτό μόνο εάν προκαθοριστούν ευθύνες και δικαιώματα και αξιοκρατική δικαίωση ικανοτήτων.

- Ανοικτό πνεύμα και ανταγωνιστική αναμέτρηση μέσα από διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης και όχι εφαρμογής αθέμιτων μέσων.

(Σημ. Υπάρχει πάντα χώρος για τους καλύτερους, αρκεί να το επιδιώξουν όσοι το πιστέψουν και το θελήσουν. Ο εντεινόμενος ανταγωνισμός (ένδο ή έξω- εταιρικός) δεν πρέπει να ανησυχεί τους ικανούς. Είναι ευπρόσδεκτη πρόκληση και συνεχώς επιζητούμενος αναγκαίος παράγων).

10) Η απεξάρτηση των υπό κρατικό έλεγχο ευρισκόμενων Ασφαλιστικών επιχειρήσεων πρέπει να επιχειρηθεί συλλογικά, από ολόσωμη την Ασφαλιστική Βιομηχανία. Μόνο όφελος και περισσότερα κέρδη θα προκύψουν από τέτοια αποδέσμευση.

11) Τέλος, οι Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες, πρέπει να αξιοποιήσουν τη δύναμη που τους προσφέρει η πολιτιστική, δημογραφική και εθνική συγγένεια και γνώση του Ελληνικού καταναλωτικού κοινού. Πρέπει δηλαδή, να διεκδικήσουν σωστά και ανταγωνιστικά να γίνουν οι προτιμητέες "γνωστοί", των οποίων η παροχή υπηρεσιών δεν υστερεί σε τίποτα από αυτές των νεόφερτων "προοδευμένων" αγνώστων. Το μόνο βέβαιο είναι ότι μπορούμε. Το αβέβαιο είναι εάν θ' αφυπνιστούν οι ανα-

γκαίες εσωτερικές δυνάμεις που θα το επιτρέψουν και θα το υλοποιήσουν. Μιλάμε για ανταγωνισμό που εντείνεται.

#### 4.3. Ποιό το μέλλον - και εάν ενδιαφέρει- των δύο τομέων

##### Ασφαλιστικών Εταιριών υπό κρατικό και μη έλεγχο;

Οι όποιες συνεχιζόμενες διαφορές, ασφαλώς δε συμφέρουν το θεσμό, για να μην πούμε ότι είναι ολέθριες γι' αυτόν. Είναι βέβαιο ότι για τις ακόμη υπό κρατικό έλεγχο τελούσες ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες, η ουσιαστική αποδέσμευση από τις ποικίλες επβρανδύσεις ή και ολοκληρωτικές στάσεις στην δημιουργική τους πορεία, είναι βραδεία και ασφαλώς ποικιλοτρόπως καταδικαστική, (παρά τις κάποιες άλλες θεωρούμενες ως "ευνοϊκές/ προνομιακές" μεταχειρίσεις που τους αποδίδονται). Ίσως ακόμα να είναι και μοιραία, την στιγμή που έχουν αρχίσει με ταχύτητα να ελκύονται και να διεκδικούν όσα θα είχαν λίγη ελπίδα να πετύχουν, δοθείσης μιας ισότιμης, αληθινά **ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ** ανταγωνιστικής αναμέτρησης.

Είναι καιρός να εκφράσουμε συλλογικά το ερώτημα: Ποιός έχει να ωφεληθεί από μια επιχειρησιακή Ελλάδα 2 ταχυτήτων, 2 νοοτροπιών και 2 αποτελεσμάτων; Ειδικότερα από μια Ελληνική Ασφαλιστική αγορά διχασμένη και ανομοιομορφη; Πολωμένη; (που αποτελεί ένα ακόμη "πρόσφορο" έδαφος ποικίλης αναμέτρησης στην ευρύτερα "γνώριμη" έκφραση πόλωσης της πατρίδας μας;). Όσα εμπορικά αξιώματα και κανόνες ισχύουν για ανταγωνιστικότερο ιδιωτικό Ασφαλιστικό (και γενικότερα επιχειρησιακό) χώρο, ισχύουν και για τον κρατικό. Ευχόμαστε ειλικρινά να επιδιωχτούν σωστά και να δοθούν **ΙΣΕΣ** και ισότιμες ευκαιρίες και στους δύο χώρους. Κάθε άλλη μεταχείριση θα είναι καταδικαστική, και ασφαλώς άδικη.

Εντασσόμαστε στην Ενωμένη Ευρώπη. Ας ξεκινήσουμε από την Ενωμένη Ελλάδα, από την επιχειρησιακή **ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ**, από την επιλογή τρόπου προόδου και από την εξασφάλιση του μέλλοντος. Πρέπει! Η ένωση του Ελληνικού Ασφαλιστικού χώρου (κρατικού και μη) είναι ευθύνη και των δύο τομέων. Πρέπει να αποτελέσει **ΚΟΙΝΗ** μεθοδευμένη επιδίωξη. Το όφελος είναι κοινό και αναγκαίο. Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά **ΕΝΩΜΕΝΗ** έχει σαφώς καλύτερες δυνατότητες για εξυγίανση, ανάπτυξη και την απαραίτητη ενιαία επαγγελματική καταξίωση.

## 5. ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥΝ ΤΟ 52% ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Σύμφωνα με στοιχεία της Ενώσεως Ασφαλιστικών Εταιριών που αφορούν το 1993, η παραγωγή των δέκα πρώτων ασφαλιστικών εταιριών ξεπερνάει τα 132 δισ. δρχ. επί συνολικής παραγωγής, η οποία ανήλθε σε 253,1 δισ. δρχ., ενώ η αντίστοιχη παραγωγή για τις αλλοδαπές ασφαλιστικές εταιρίες διαμορφώνεται σε 43,3 δισ. δρχ.

Σύμφωνα με τις ίδιες πηγές, πρώτη στη σχετική κατάταξη από πλευράς ασφαλιστικών εταιριών είναι η Εθνική Ασφαλιστική με παραγωγή 40.653 δισ. δρχ. Ακολουθεί η Interamerican Ζωής με παραγωγή 33.935 δισ. δρχ., που όμως μαζί με τη Interamerican Ζημιών (6.896 δισ.) ξεπερνάει τη συνολική παραγωγή της πρώτης εταιρίας. Τρίτη στην κατάταξη είναι η Αστήρ με παραγωγή 17,8 δισ. και ακολουθούν η Αγροτική Ζημιών και η Φοίνιξ με παραγωγή 9,6 δισ. δρχ. και 8,9 δισ. δρχ. αντίστοιχα.

Όσον αφορά τις αλλοδαπές ασφαλιστικές, πρώτη στην κατάταξη με σημαντική απόκλιση από τις υπόλοιπες είναι η NN Ζωής με παραγωγή 17,8 δισ. δρχ. και η Alico με παραγωγή 14,4 δισ. δρχ. Εάν τώρα στην παραγωγή της NN Ζωής προστεθεί η παραγωγή της NN Ζημιών, η συνολική παραγωγή της εταιρίας ξεπερνάει τα 19 δισ. δρχ. Σημειώνεται ότι η τρίτη στην κατάταξη αλλοδαπή εταιρία, η Commercial Union παρουσιάζει παραγωγή η οποία πλησιάζει τα 2 δισ.δρχ.

**ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ  
ΒΑΣΕΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ '92**

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΑΡΧ.	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ
ΕΘΝΙΚΗ	40.653.280.286	16,06
INTERAMERICAN ΖΩΗΣ	33.935.627.905	13,41
NN ΖΩΗΣ	17.778.541.346	7,02
ΑΣΤΗΡ	15.784.805.453	6,24
ALICO	14.376.208.998	5,68
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ	9.575.346.355	3,78
ΦΟΙΝΙΞ	8.872.924.069	3,51
AGF KOSMOS ΓΕΝΙΚΕΣ	6.896.441.292	2,72
INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ	5.065.732.365	2,00
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ	4.407.364.135	1,74
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ ΖΩΗΣ	3.451.333.557	1,36
ΜΑΓΔΕΜΒΟΥΡΓΕΡ	3.211.842.662	1,27
COMMERCIAL UNION	1.858.865.658	0,73
IMPERIO	1.794.738.679	0,71
LA SUISSE	1.746.753.727	0,69
NN ΓΕΝΙΚΕΣ	1.618.915.294	0,64
CIGNA	1.227.253.852	0,48
ASSITALIA	1.018.199.929	0,40
GENERALI ΖΗΜΙΩΝ	959.716.195	0,38
NORWICH UNION	916.767.768	0,36

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΞΕΝΕΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ		
ΕΘΝΙΚΗ	40.653.280.286	16,06 %	NN ΖΩΗΣ	17.778.541.346	7,02 %
INTERAMERICAN ΖΩΗΣ	33.935.627.905	13,41 %	ALICO	14.376.208.998	5,68 %
ΑΣΤΗΡ	15.784.805.453	6,24 %	COMMERCIAL UNION	1.858.865.658	0,73 %
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ	9.575.346.355	3,78 %	IMPERIO	1.794.738.679	0,71 %
ΦΟΙΝΙΞ	8.872.924.069	3,51 %	LA SUISSE	1.746.753.727	0,69 %
AGF KOSMOS ΓΕΝΙΚΕΣ	6.896.441.292	2,72 %	NN ΓΕΝΙΚΕΣ	1.618.915.294	0,64 %
INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ	5.065.732.365	2,00 %	CIGNA	1.227.253.852	0,48 %
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ	4.407.364.135	1,74 %	ASSITALIA	1.018.199.929	0,40 %
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ ΖΩΗΣ	3.451.333.557	1,36 %	GENERALI ΖΗΜΙΩΝ	959.716.195	0,38 %
ΜΑΓΔΕΜΒΟΥΡΓΕΡ	3.211.842.662	1,27 %	NORWICH UNION	916.767.768	0,36 %
ΣΥΝ. 10 ΠΡΩΤΩΝ ΕΛΛΗΝ.	131.854.698.079	52,09 %	ΣΥΝ. 10 ΠΡΩΤΩΝ ΞΕΝ.	43.295.961.446	17,09 %
ΣΥΝ. ΕΛΛΗΝ. ΑΓΟΡΑΣ	253.100.000.000				



### 5.1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Τη μεγαλύτερη αύξηση της τελευταίας πενταετίας (σε τρέχουσες τιμές) παρουσιάζουν τα αποτελέσματα οικονομικής χρήσης 1993, έναντι του 1992, των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών, σύμφωνα με τους δημοσιευθέντες ισολογισμούς τους. Τα στοιχεία στηρίχτηκαν στα αποτελέσματα που παρουσίασαν κατά τη διάρκεια της χρήσης οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες. Από αυτές 26 εταιρίες ήταν Ζωής, 59 εταιρίες Γενικών κλάδων και 20 εταιρίες μικτές. Η συνολική παραγωγή ασφάλιστρων έφτασε τα 235.7 δισ. δρχ. το 1993 έναντι 172 δισ. δρχ. το 1992, παρουσιάζοντας αύξηση 37% όπως χαρακτηριστικά φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί.

	1993	1992	% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ ΚΛΑΔΟΥ ΖΩΗΣ	100.927.384	75.015.957	34,54
ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ ΓΕΝ. ΚΛΑΔΩΝ	121.249.475	92.468.898	31,12
ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ	13.531.488	4.683.832	196,49
ΣΥΝΟΛΟ	235.708.345	172.048.697	37,00

Όπως είναι φανερό από τον πίνακα, τα ασφάλιστρα του κλάδου Ζωής έφτασαν τα 101 δισ.δρχ. (παρουσιάζοντας αύξηση 34,54% από το 1992), τα ασφάλιστρα Γενικών κλάδων ξεπέρασαν τα 121 δισ. δρχ.(αύξηση 31,12% από το 1992) και τα Αντασφάλιστρα έφτασαν τα 13,5 δισ. δρχ.(έναντι 4,5 δισ. δρχ. το 1992 αύξηση 196,49%). Αν εξετάσουμε τις μεταβολές αυτές στα αντίστοιχα αποπληθωρισμένα μεγέθη (θεωρώντας ότι ο Δείκτης Τιμών καταναλωτή της Ε.Σ.Υ.Ε. μεταβλήθηκε σε μέσα επίπεδα κατά 15,83% το 1993), έχουμε αύξηση της συνολικής παραγωγής ασφάλιστρων κατά 18,3 (έναντι 6,59% το αντίστοιχο διάστημα 1991-92) των ασφάλιστρων του κλάδου Ζωής κατά 16,2% (έναντι 17,28% το ίδιο διάστημα 1991-92), των ασφάλιστρων Γενικών κλάδων κατά 13,2% (έναντι κάμψης κατά -0,37% το ίδιο διάστημα), καθώς και των Ανασφάλιστρων κατά 156% (έναντι κάμψης κατά -1,57% το ίδιο διάστημα).

Εξετάζοντας τα άλλα οικονομικά μεγέθη που παρουσιάζονται στους ισολογισμούς των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών έχουμε:

- Το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων ανήλθε στα 100,7 δισ. δρχ. έναντι 75,5 δισ. δρχ. το 1993, παρουσιάζοντας αύξηση 33,4% (ή 15,17% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

- Το σύνολο του ενεργητικού των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών έφθασε στα 432,7 δισ. δρχ. το 1993, έναντι 333,8 δισ.δρχ. το 1992, παρουσιάζοντας αύξηση 29,63% (ή 11,91% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

- Το σύνολο των κερδών χρήσεως (προ φόρων) ανήλθε στα 5,2 δισ. δρχ. έναντι 3,5 δισ. δρχ. το 1993, παρουσιάζοντας αύξηση 44,92% (ή 25,11% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

- Το σύνολο των επενδύσεων έφθασε τα 265,3 δισ. δρχ. έναντι 206,6 δισ. δρχ. το 1993, παρουσιάζοντας αύξηση 28,41% (ή 10,86% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

Αναλύοντας τις συνολικές επενδύσεις κατά κατηγορία, έχουμε:

- Οι επενδύσεις σε ακίνητα έφθασαν τα 70,9 δισ. δρχ., έναντι 57,7 δισ. δρχ. το 1993, παρουσιάζοντας αύξηση 22,94% (ή 6,13 σε αποπληθωρισμένες τιμές).

- Οι επενδύσεις σε ομολογίες έφθασαν τα 122,4 δισ.δρχ., έναντι 88,7 δισ. δρχ. το 1993, παρουσιάζοντας αύξηση 38,04% (ή 19,18% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

- Οι καταθέσεις προθεσμίας μειώθηκαν στα 8,5 δισ. δρχ., έναντι 14,2 δισ. δρχ. το 1993, παρουσιάζοντας ποσοστό μείωσης -40,46% (ή -48,6% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

- Οι επενδύσεις σε λοιπά χρεόγραφα (όπως μετοχές, μερίδια αμοιβαίων κεφαλαίων κ.ά.) έφθασαν τα 63,5 δισ. δρχ., έναντι 46 δισ. δρχ. το 1992, παρουσιάζοντας αύξηση 37,96% (ή 19,1% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

Τέλος τα έσοδα από επενδύσεις των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών ανήλθαν το 1993 στο ύψος των 34,7 δισ. δρχ., έναντι 27 δισ. δρχ. το 1992, επιτυγχάνοντας αύξηση 27,25% (ή 9,86% σε αποπληθωρισμένες τιμές).

## ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΙ

Οι ισολογισμοί και η αύξηση των ασφαλιστρων των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών της πενταετίας 1988-1992 φαίνονται στους παρακάτω πίνακες.

ΛΙΣΤΡΑ ΖΩΗΣ: Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες

D) Δρχ.	1 9 9 2		1 9 9 1		1 9 9 0		1 9 8 9		1 9 8 8	
	Ασφάλιστρα	% στό Σύνολο	Ασφάλιστρα	% στό Σύνολο	Ασφάλιστρα	% στό Σύνολο	Ασφάλιστρα	% στό Σύνολο	Ασφάλιστρα	% στό Σύνολο
ΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗΣ. [*].	36,286,371	35.2 %	27,379,075	36.1%	19,709,615	36.8%	14,480,289	37.5%	11,007,753	39.2%
.....	18,609,251	18.1 %	13,810,901	18.2%	10,343,098	19.3%	6,625,062	17.1%	4,953,568	17.6%
ΖΩΗΣ.....	7,742,705	7.5 %	6,932,209	9.1%	5,818,725	10.9%	4,460,423	11.5%	3,613,191	12.9%
ΡΟΝΟΙΑ.....	5,824,970	5.7 %	4,257,309	5.6%	2,912,899	5.4%	1,929,661	5.0%	1,219,691	4.3%
ΝΤΑΑ ΕΛΛΑΣ. [***].	4,954,703	4.8 %	620,813	0.8%	261,031	0.5%	99,696	0.3%	48,515	0.2%
.....	3,596,766	3.5 %	3,920,444	5.2%	2,587,706	4.8%	2,005,603	5.2%	1,594,362	5.7%
ΡΕΤΑΝΝΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	3,451,334	3.3 %	2,492,229	3.3%	1,724,000	3.2%	1,152,610	3.0%	848,409	3.0%
Ε.....	2,881,686	2.8 %	1,916,815	2.5%	1,124,935	2.1%	707,778	1.8%	565,118	2.0%
ΖΩΗΣ.....	2,873,267	2.8 %	1,580,114	2.1%	751,654	1.4%	372,581	1.0%	235,383	0.8%
Ι ΖΩΗΣ.....	2,527,208	2.5 %	1,854,945	2.4%	1,305,000	2.4%	1,003,853	2.6%	612,039	2.2%
ΖΗΣ.....	1,989,790	1.9 %	1,805,324	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	1,780,450	1.7 %	1,508,842	2.0%	1,099,162	2.0%	679,038	1.8%	444,804	1.6%
ΖΩΗΣ.....	1,675,876	1.6 %	1,128,243	1.5%	432,080	0.8%	126,455	0.3%	2,756	0.0%
ΛΑΙΦ.....	1,385,420	1.3 %	937,768	1.2%	420,502	0.8%	111,295	0.3%	4,597	0.0%
.....	1,205,750	1.2 %	1,001,089	1.3%	1,013,905	1.9%	675,571	1.7%	379,871	1.4%
ΛΑΕ.....	1,006,546	1.0 %	690,328	0.9%	445,000	0.8%	309,384	0.8%	214,923	0.8%
.....	924,056	0.9 %	1,179,319	1.6%	1,141,579	2.1%	1,109,231	2.9%	1,077,717	3.8%
ΕΙΘΝΑΑ ΛΑΙΦ (ΕΛΛΑΣ)	835,905	0.8 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
.....	513,891	0.5 %	209,406	0.3%	77,604	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΚΗ ΕΝΡΕΙΣ.....	511,906	0.5 %	349,410	0.5%	222,590	0.4%	120,744	0.3%	89,757	0.3%
ΚΗ ΖΩΗΣ.....	465,850	0.5 %	265,451	0.4%	125,811	0.2%	95,730	0.2%	75,764	0.3%
.....	413,337	0.4 %	322,956	0.4%	234,962	0.4%	990,474	2.6%	0	0.0%
ΙΑΙ UNION ΖΩΗΣ.....	298,807	0.3 %	165,094	0.2%	77,046	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΙ ΖΩΗΣ (ΕΛΛΑΣ)....	260,502	0.3 %	148,338	0.2%	118,818	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΑ ΖΩΗΣ..	220,440	0.2 %	140,725	0.2%	96,838	0.2%	103,688	0.3%	0	0.0%
.....	167,473	0.2 %	156,208	0.2%	82,557	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
.....	163,460	0.2 %	88,633	0.1%	70,885	0.1%	70,939	0.2%	248,227	0.9%
ΑΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ.....	147,293	0.1 %	104,952	0.1%	43,900	0.1%	27,259	0.1%	0	0.0%
ΕΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	104,782	0.1 %	100,865	0.1%	78,511	0.1%	110,739	0.3%	71,111	0.3%
.....	90,472	0.1 %	28,449	0.0%	31,424	0.1%	73	0.0%	8	0.0%
ΚΗ ΕΝΡΕΙΣ.....	43,545	0.0 %	42,711	0.1%	0	0.0%	22,624	0.1%	22,750	0.1%
ΡΙΣΤΙΚΗ.....	29,991	0.0 %	30,522	0.0%	34,745	0.1%	28,009	0.1%	24,599	0.1%
ΙΑ.....	17,679	0.0 %	18,348	0.0%	15,088	0.0%	13,527	0.0%	14,435	0.1%
.....	14,668	0.0 %	13,686	0.0%	10,533	0.0%	8,287	0.0%	6,540	0.0%
.....	13,750	0.0 %	14,999	0.0%	16,309	0.0%	19,380	0.1%	32,108	0.1%
.....	5,287	0.0 %	5,849	0.0%	5,815	0.0%	6,489	0.0%	6,859	0.0%
ΥΔΡ.ΕΛΛΑΔΟΣ .....	2,380	0.0 %	3,348	0.0%	3,325	0.0%	3,799	0.0%	4,469	0.0%
.....	18	0.0 %	53	0.0%	122	0.0%	179	0.0%	155	0.0%
ΚΗ.....	4	0.0 %	4	0.0%	8	0.0%	11	0.0%	32	0.0%
ΕΙ ΚΡΗΤΗΣ.....	0	0.0 %	0	0.0%	668	0.0%	10,599	0.0%	12,726	0.0%
ΡΙΣ ΖΩΗΣ.....	0	0.0 %	0	0.0%	55,744	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΑΝΕ ΙΝΕΟΥΡΑΝΕ.....	0	0.0 %	0	0.0%	6,105	0.0%	8,302	0.0%	12,451	0.0%
ΙΟΣ.....	0	0.0 %	9,569	0.0%	3,178	0.0%	3,885	0.0%	3,632	0.0%
.....	0	0.0 %	563,315	0.7%	474,665	0.9%	342,213	0.9%	233,062	0.8%
.....	0	0.0 %	0	0.0%	640,253	1.2%	825,877	2.1%	413,154	1.5%

ΣΥΝΟΛΟ: 103,037,589 100.0% 75,798,658 100.0% 53,618,395 100.0% 38,661,357 100.0% 28,094,536 100.0%

Σημείωση: Ασφ/τρα Ι/Α Ζωής+Ασφ/τρα Ζωής Ι/Α Διεθνούς // [\*\*\*] 1992 : Έχουν συμπεριληφθεί 3,9 δις Δρχ Ασφ/τρων εξ Αντισφαλίσεων

Εταιριών	39	40	42	38	35
Ασφαλιστρών	2,641,989	1,894,966	1,276,628	1,017,404	802,701

σε (000) Δρχ.	1992 -91	٪ στο	1991 -90	٪ στο	1990 -89	٪ στο	1989 -88	٪ στο
	Αύξηση	Έυνολο	Αύξηση	Έυνολο	Αύξηση	Έυνολο	Αύξηση	Έυνολο
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗΣ.[*]....	8,907,296	32.7%	7,669,460	34.6%	5,229,326	35.0%	3,472,536	32.9%
ΕΘΝΙΚΗ.....	4,798,350	17.6%	3,467,803	15.6%	3,718,036	24.9%	1,671,494	15.8%
ΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ ΕΛΛΑΣ.[***]...	4,333,890	15.9%	359,782	1.6%	161,335	1.1%	51,181	0.5%
ΑΞΙΩΣ ΠΡΟΝΟΙΑ.....	1,567,661	5.8%	1,344,410	6.1%	983,238	6.6%	709,970	6.7%
ΑΘΦ ΚΟΙΜΟΣ ΖΩΗΣ.....	1,293,153	4.7%	828,460	3.7%	379,073	2.5%	137,198	1.3%
ΜΕΤΡΟΛΙΦΕ.....	964,871	3.5%	791,880	3.6%	417,157	2.8%	142,660	1.4%
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	959,105	3.5%	768,229	3.5%	571,390	3.8%	304,201	2.9%
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΛΑΙΦ (ΕΛΛΑΣ)	835,905	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	810,496	3.0%	1,113,484	5.0%	1,358,302	9.1%	847,232	8.0%
GENERALI ΖΩΗΣ.....	672,263	2.5%	549,945	2.5%	301,147	2.0%	391,814	3.7%
ΕΛΒΕΤΙΑ ΖΩΗΣ.....	547,633	2.0%	696,163	3.1%	305,625	2.0%	123,699	1.2%
ΣΒΑΙΤΣ ΛΑΙΦ.....	447,652	1.6%	517,266	2.3%	309,207	2.1%	106,698	1.0%
ΣΙΓΝΑ ΕΛΛΑΣ.....	316,218	1.2%	245,328	1.1%	135,616	0.9%	94,461	0.9%
ΕΚΟΠΛΑΙΦ.....	304,485	1.1%	131,802	0.6%	77,604	0.5%	0	0.0%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	271,608	1.0%	409,680	1.8%	420,124	2.8%	234,234	2.2%
ΙΟΝΙΚΗ.....	204,661	0.8%	-12,816	-0.1%	338,334	2.3%	295,700	2.8%
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΖΩΗΣ.....	200,399	0.7%	139,640	0.6%	30,081	0.2%	19,966	0.2%
ΛΑΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	184,466	0.7%	1,805,324	8.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	162,496	0.6%	126,820	0.6%	101,846	0.7%	30,987	0.3%
COMMERCIAL UNION ΖΩΗΣ.....	133,713	0.5%	88,048	0.4%	77,046	0.5%	0	0.0%
UNIVERSAL ΖΩΗΣ (ΕΛΛΑΣ)....	112,164	0.4%	29,520	0.1%	118,818	0.8%	0	0.0%
ΣΙΤΙΛΑΙΦ.....	90,381	0.3%	87,994	0.4%	-755,512	-5.1%	990,474	9.4%
ΝΟΡΝΤΣΤΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΛ ΖΩΗΣ..	79,715	0.3%	43,887	0.2%	-6,850	0.0%	103,688	1.0%
ΟΡΙΖΩΝ.....	74,827	0.3%	17,748	0.1%	-54	0.0%	-177,288	-1.7%
ΑΚΜΗ ΖΩΗΣ.....	62,023	0.2%	-2,975	0.0%	31,351	0.2%	65	0.0%
ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ.....	42,341	0.2%	61,052	0.3%	16,641	0.1%	27,259	0.3%
LE MANS VIE.....	11,265	0.0%	73,651	0.3%	82,557	0.6%	0	0.0%
ΕΤΕΒΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	3,917	0.0%	22,354	0.1%	-32,228	-0.2%	39,628	0.4%
ΓΚΟΤΑΕΡ.....	982	0.0%	3,153	0.0%	2,246	0.0%	1,747	0.0%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	834	0.0%	42,711	0.2%	-22,524	-0.2%	-126	0.0%
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΡΗΤΗΣ.....	---	---	-668	0.0%	-9,931	-0.1%	-2,127	0.0%
ΙΝΤΕΡΣΟΥΙΣ ΖΩΗΣ.....	---	---	-55,744	-0.3%	55,744	0.4%	0	0.0%
ΣΑΝ ΑΛΑΓΑΝΣ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ.....	---	---	-6,105	0.0%	-2,197	0.0%	-4,149	0.0%
ΚΥΚΛΑΔΙΚΗ.....	0	0.0%	-4	0.0%	-3	0.0%	-21	0.0%
ΛΑΙΚΗ.....	---	---	-640,253	-2.9%	-185,624	-1.2%	412,723	3.9%
ΕΜΠΟΡΙΚΗ.....	-35	0.0%	-69	0.0%	-57	0.0%	24	0.0%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ.....	-531	0.0%	-4,223	0.0%	6,736	0.0%	3,410	0.0%
ΗΛΙΟΣ.....	-562	0.0%	34	0.0%	-674	0.0%	-370	0.0%
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	-669	0.0%	3,260	0.0%	1,561	0.0%	-908	0.0%
ΕΘΝΙΚΟΝ ΥΔΡ.ΕΛΛΑΔΟΣ.....	-968	0.0%	23	0.0%	-474	0.0%	-670	0.0%
ΕΣΤΙΑ.....	-1,249	0.0%	-1,310	0.0%	-3,071	0.0%	-12,728	-0.1%
ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ.....	---	---	6,391	0.0%	-707	0.0%	253	0.0%
ΦΟΙΝΙΣ.....	-255,263	-0.9%	37,740	0.2%	32,348	0.2%	31,514	0.3%
ΑΣΤΗΡ.....	-323,678	-1.2%	1,332,738	6.0%	582,103	3.9%	411,241	3.9%
ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ.....	---	---	88,650	0.4%	132,452	0.9%	109,151	1.0%
ΣΥΝΟΛΙΚΗ Αύξηση	27,238,931	100.0%	22,180,263	100.0%	14,957,038	100.0%	10,566,821	100.0%

1992-91 Συνολική Αύξηση αφορά μόνον τις εταιρίες οι οποίες έχουν δημοσιεύσει Ισολογισμό τό 1991

Μέση Αύξηση	698,434	554,507	356,120	278,074
-------------	---------	---------	---------	---------

٪ Αύξηση Ασφαλιστρών

	1992-91	1991-90	1990-89	1989-88
ΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ ΕΛΛΑΣ.[***]...	698.1 %	137.8 %	161.8 %	105.5 %
ΑΚΜΗ ΖΩΗΣ.....	218.0 %	-9.5 %	***.* %	812.5 %
ΣΚΟΠΛΑΙΘ.....	145.4 %	169.8 %	***.* %	***.* %
ΟΡΙΖΩΝ.....	84.4 %	25.0 %	-0.1 %	-71.4 %
AGF ΚΟΣΜΟΣ ΖΩΗΣ.....	81.8 %	110.2 %	101.7 %	58.3 %
COMMERCIAL UNION ΖΩΗΣ.....	81.0 %	114.3 %	***.* %	***.* %
UNIVERSAL ΖΩΗΣ (ΕΛΛΑΣ).....	75.6 %	24.8 %	***.* %	***.* %
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΖΩΗΣ.....	75.5 %	111.0 %	31.4 %	26.4 %
ΝΟΡΝΤΣΙΤΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΛ ΖΩΗΣ..	56.6 %	45.3 %	-6.6 %	***.* %
METROLIFE.....	50.3 %	70.4 %	58.9 %	25.2 %
ΕΛΒΕΤΙΑ ΖΩΗΣ.....	48.5 %	161.1 %	241.7 %	***.* %
ΣΒΑΙΤΣ ΛΑΙΘ.....	47.7 %	123.0 %	277.8 %	***.* %
ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	46.5 %	57.0 %	84.3 %	34.5 %
ΣΙΓΝΑ ΕΛΛΑΣ.....	45.8 %	55.1 %	43.8 %	44.0 %
ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ.....	40.3 %	139.1 %	61.0 %	***.* %
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	38.5 %	44.6 %	49.6 %	35.9 %
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ.....	36.8 %	46.2 %	51.0 %	58.2 %
GENERALI ΖΩΗΣ.....	36.2 %	42.1 %	30.0 %	64.0 %
ΕΘΝΙΚΗ.....	34.7 %	33.5 %	56.1 %	33.7 %
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗΣ.[*].....	32.5 %	38.9 %	36.1 %	31.5 %
ΣΙΤΙΛΑΙΘ.....	28.0 %	37.5 %	-76.3 %	***.* %
ΙΟΝΙΚΗ.....	20.4 %	-1.3 %	50.1 %	77.8 %
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	18.0 %	37.3 %	61.9 %	52.7 %
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	11.7 %	19.1 %	30.5 %	23.4 %
ΛΑΤΙΚΗ ΖΩΗΣ.....	10.2 %	***.* %	***.* %	***.* %
LE MANS VIE.....	7.2 %	99.2 %	***.* %	***.* %
ΓΚΟΤΑΕΡ.....	7.2 %	29.9 %	27.1 %	26.7 %
ΕΤΕΒΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	3.9 %	28.5 %	-29.1 %	55.7 %
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	2.0 %	***.* %	***.* %	-0.6 %
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΛΑΙΘ (ΕΛΛΑΣ)	--	***.* %	***.* %	***.* %
ΚΥΚΛΑΔΙΚΗ.....	0.0 %	-50.0 %	-27.3 %	-65.6 %
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ.....	-1.7 %	-12.2 %	24.0 %	13.9 %
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	-3.6 %	21.6 %	11.5 %	-6.3 %
ΑΣΤΗΡ.....	-8.3 %	51.5 %	29.0 %	25.8 %
ΕΣΤΙΑ.....	-8.3 %	-8.0 %	-15.8 %	-39.6 %
ΗΛΙΟΣ.....	-9.6 %	0.6 %	-10.4 %	-5.4 %
ΦΘΙΝΙΞ.....	-21.6 %	3.3 %	2.9 %	2.9 %
ΕΘΝΙΚΩΝ ΥΔΡ.ΕΛΛΑΔΟΣ .....	-28.9 %	0.7 %	-12.5 %	-15.0 %
ΕΜΠΟΡΙΚΗ.....	-66.0 %	-56.6 %	-31.9 %	15.5 %
ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ.....	-100.0 %	201.1 %	-18.2 %	7.0 %
ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ.....	-100.0 %	18.7 %	38.7 %	46.8 %
ΣΥΝΟΛΙΚΗ % Αύξηση	35.9 %	41.4 %	38.7 %	37.6 %

ΦΑΛΙΣΤΡΑ ΖΗΜΙΩΝ: Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες

(000) Δρχ.	1992		1991		1990		1989		1988	
	Ασφάλιστρα	Στόχο	Ασφάλιστρα	Στόχο	Ασφάλιστρα	Στόχο	Ασφάλιστρα	Στόχο	Ασφάλιστρα	Στόχο
ΚΗ.....	24,594,413	20.2%	20,860,275	21.2%	17,892,692	21.7%	12,059,573	19.6%	11,699,464	20.2%
ΓΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	10,001,807	8.2%	9,600,911	8.7%	7,655,285	9.3%	6,696,369	10.9%	6,004,022	10.7%
Ρ.....	8,860,201	7.3%	7,278,227	7.4%	6,127,354	7.4%	5,390,150	8.7%	5,051,538	9.0%
ΓΕ.....	8,074,026	6.5%	6,932,655	7.0%	6,517,619	7.9%	5,785,957	9.4%	5,495,647	9.8%
ΠΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΗΜΙΩΝ. (**)	7,531,146	6.2%	4,841,734	4.9%	3,556,704	4.3%	2,657,103	4.3%	2,250,916	4.0%
ΚΟΣΜΟΣ.....	5,107,832	4.2%	3,957,842	4.0%	3,109,506	3.8%	2,221,596	3.5%	1,727,923	3.1%
ΕΜΒΟΥΡΓΕΡ ΕΛΛΑΔΣ.....	3,211,843	2.6%	2,817,303	2.9%	2,499,517	3.0%	1,957,707	3.2%	1,601,529	2.9%
ΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ.....	3,006,734	2.5%	2,368,624	2.4%	1,502,841	1.8%	883,005	1.4%	350,200	0.6%
ΑΝΖ ΑΕΓΑ.....	2,646,030	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	2,626,914	2.2%	2,219,887	2.3%	2,019,208	2.5%	1,631,306	2.6%	1,297,564	2.3%
ΑΛΛΙΑΝΣ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ.....	2,623,392	2.2%	2,063,854	2.1%	1,492,421	1.9%	752,350	1.2%	609,184	1.1%
ΙΜΟΒΡΕΤΑΝΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	2,597,236	2.1%	2,045,168	2.1%	1,624,000	2.0%	1,373,583	2.2%	894,963	1.6%
ΙΤΑΛΙ ΖΗΜΙΩΝ.....	2,360,023	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΤΣΤΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΛ ΖΗΜΙΩΝ	2,242,157	1.8%	1,417,394	1.4%	992,529	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	2,169,358	1.8%	1,776,452	1.8%	1,505,983	1.8%	1,154,481	1.9%	1,069,923	1.9%
ΕΛΛΗΝΙΟΣ.....	2,109,744	1.7%	2,068,032	2.1%	2,282,073	2.8%	2,152,806	3.5%	1,941,227	3.5%
ΙΕΡΣΙΑΛ ΟΥΝΙΟΝ-ΖΗΜΙΩΝ	1,921,936	1.6%	1,586,980	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΤΑΕΙΑ.....	1,724,062	1.4%	1,715,855	1.2%	824,518	1.0%	635,494	1.0%	669,635	1.2%
ΒΑ ΑΙΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	1,718,875	1.4%	1,689,911	1.7%	2,056,310	2.5%	1,459,559	2.4%	1,497,124	2.7%
ΩΡΙΚΗ.....	1,694,885	1.4%	1,545,675	1.6%	1,245,924	1.5%	1,138,759	1.8%	1,011,735	1.9%
ΕΤΙΑ ΖΗΜΙΩΝ.....	1,589,892	1.3%	1,196,059	1.2%	936,019	1.1%	727,193	1.2%	653,926	1.2%
ΠΣ.....	1,552,301	1.3%	1,318,606	1.3%	1,162,997	1.4%	774,984	1.3%	650,184	1.2%
ΙΠΠΑΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	1,403,415	1.2%	1,115,508	1.1%	950,214	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	1,374,325	1.1%	1,053,900	1.1%	737,947	0.9%	434,798	0.7%	404,457	0.7%
ΕΡΜΑΙΟΝΑΛ ΕΛΛΑΔΣ.....	1,374,602	1.1%	1,342,019	1.4%	1,256,763	1.5%	1,087,475	1.8%	915,115	1.6%
ΚΑΝΣ (ΠΡΩΙΝ ΕΛΛ. ΑΛΦΟΥΣ)	1,360,135	1.1%	1,187,806	1.2%	740,537	0.9%	497,132	0.8%	419,402	0.7%
ΚΗ.....	1,200,093	1.0%	910,009	0.9%	747,556	0.9%	615,339	1.0%	689,911	1.2%
ΙΑ.....	1,154,097	0.9%	709,056	0.7%	421,311	0.5%	390,673	0.6%	421,128	0.8%
ΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΡΟΗΘΕΙΑΣ.....	1,076,015	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΑΔΙΚΗ.....	1,046,001	0.9%	985,859	1.0%	679,690	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΤΑΕΡ.....	1,039,400	0.9%	900,699	0.9%	691,102	0.8%	520,277	0.8%	462,332	0.8%
ΕΤΑΙΡΕΙΣΤΙΚΗ.....	818,852	0.7%	623,464	0.6%	518,275	0.6%	339,025	0.6%	323,214	0.6%
ΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	738,002	0.6%	496,629	0.5%	357,150	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΚΩΝ ΥΔΡ. ΕΛΛΑΔΣ.....	715,055	0.6%	552,052	0.6%	472,212	0.6%	361,964	0.6%	332,105	0.6%
ΟΝΟΜΙΚΗ.....	633,872	0.5%	529,375	0.5%	439,297	0.5%	300,111	0.5%	242,577	0.4%
ΠΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΖΗΜΙΩΝ.....	629,114	0.5%	491,962	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΛ. Γ. ΣΙΔΕΡΗΣ. ΑΕΓΑ.....	617,132	0.5%	885,055	0.9%	688,160	0.8%	513,617	0.8%	262,926	0.5%
ΘΕΙΟΣ.....	536,712	0.4%	476,455	0.5%	415,835	0.5%	376,050	0.6%	328,006	0.6%
ΘΝΑΥΤΙΚΗ.....	526,321	0.4%	391,092	0.4%	292,779	0.4%	207,665	0.3%	170,758	0.3%
ΠΟSTAR.....	503,560	0.4%	293,760	0.3%	116,588	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΗΝΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	501,884	0.4%	432,503	0.4%	376,878	0.5%	407,450	0.7%	339,291	0.6%
ΕΡΣΙΑΛΟΝΙΚΑ.....	498,463	0.4%	349,075	0.4%	252,739	0.3%	201,894	0.3%	181,731	0.3%
ΥΡΤΗΣ Γ.....	450,507	0.4%	352,137	0.4%	319,975	0.4%	216,182	0.4%	206,955	0.4%
ΑΝΑ ΑΕΓΑ.....	439,846	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΑΜΙΣ.....	424,359	0.3%	308,728	0.3%	250,968	0.3%	197,972	0.3%	111,915	0.2%
ΠΟΛΙΕ ΖΗΜΙΩΝ.....	395,489	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΖΩΝ.....	385,762	0.3%	271,276	0.3%	209,490	0.3%	161,805	0.3%	111,738	0.2%
ΠΟΣΙΤΟΣ ΑΙΩΝ.....	357,259	0.3%	323,252	0.3%	295,336	0.4%	248,660	0.4%	224,458	0.4%
ΥΡΟΜΟΝΤ.....	298,549	0.2%	144,803	0.1%	103,516	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
Η ΖΗΜΙΩΝ.....	280,575	0.2%	208,475	0.2%	217,893	0.3%	198,222	0.3%	151,193	0.3%

1992: 1/Α Ζημιών + Ασφ/τρω Ζημιών 1/Α Διεθνούς.

ουν συμπεριληφθεί 3,7 δις Δρχ εξ αντισφαλιστρων Ζημιών της 1/Α Διεθνούς

ΛΙΣΤΡΑ ΖΗΜΙΩΝ: Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες

0) όρχ.	1 9 9 2 Ασφάλιστρα	% στο Σύνολο	1 9 9 1 Ασφάλιστρα	% στο Σύνολο	1 9 9 0 Ασφάλιστρα	% στο Σύνολο	1 9 8 9 Ασφάλιστρα	% στο Σύνολο	1 9 8 8 Ασφάλιστρα	% στο Σύνολο
.....	258,001	0.2 %	202,361	0.2%	172,422	0.2%	131,557	0.2%	669,997	1.2%
.....	241,625	0.2 %	190,362	0.2%	162,688	0.2%	131,351	0.2%	115,303	0.2%
.....	192,063	0.2 %	165,177	0.2%	153,998	0.2%	121,977	0.2%	107,489	0.2%
.....	130,843	0.1 %	106,234	0.1%	102,786	0.1%	78,405	0.1%	75,819	0.1%
.....	116,459	0.1 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
.....	83,645	0.1 %	56,042	0.1%	44,738	0.1%	41,104	0.1%	33,716	0.1%
.....	44,120	0.0 %	31,108	0.0%	17,667	0.0%	0	0.0%	10,162	0.0%
.....	31,242	0.0 %	34,915	0.0%	42,178	0.1%	49,027	0.1%	369,850	0.7%
.....	11,639	0.0 %	-1,922	0.0%	-1,279	0.0%	10,870	0.0%	169,018	0.3%
.....	4,402	0.0 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
.....	15	0.0 %	847	0.0%	25,548	0.0%	38,377	0.1%	59,139	0.1%
.....	0	0.0 %	537,597	0.5%	448,705	0.5%	286,255	0.5%	267,467	0.5%
.....	0	0.0 %	0	0.0%	343,445	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
.....	0	0.0 %	101,126	0.1%	55,979	0.1%	697,627	1.1%	504,175	0.9%
.....	0	0.0 %	49,147	0.0%	81,505	0.1%	35,306	0.1%	27,501	0.0%
.....	0	0.0 %	590,146	0.6%	540,208	0.7%	393,182	0.6%	287,837	0.5%
.....	0	0.0 %	108,071	0.1%	99,569	0.1%	64	0.0%	52,243	0.1%
.....	0	0.0 %	150,483	0.2%	135,541	0.2%	121,568	0.2%	107,557	0.2%
.....	0	0.0 %	0	0.0%	103,516	0.1%	80,955	0.1%	57,646	0.1%
.....	0	0.0 %	0	0.0%	357,165	0.4%	251,681	0.4%	200,527	0.4%
.....	0	0.0 %	210,976	0.2%	234,804	0.3%	251,327	0.4%	213,246	0.4%
.....	0	0.0 %	297,550	0.3%	231,111	0.3%	188,000	0.3%	143,609	0.3%
.....	0	0.0 %	456,435	0.5%	410,552	0.5%	406,097	0.7%	280,677	0.5%
.....	0	0.0 %	0	0.0%	1,968	0.0%	40,943	0.1%	68,216	0.1%
.....	0	0.0 %	849,425	0.9%	646,565	0.8%	451,126	0.7%	330,527	0.6%
.....	0	0.0 %	1,047,220	1.1%	983,831	1.2%	796,701	1.3%	805,818	1.4%
.....	0	0.0 %	-17,341	0.0%	351,624	0.4%	294,297	0.5%	175,083	0.3%
.....	121,844,318	100.0%	98,354,263	100.0%	82,304,645	100.0%	61,630,209	100.0%	55,922,535	100.0%

Εταιριών	61	66	68	60	61
Προς Ασφαλιστρών	1,997,448	1,490,216	1,210,362	1,027,170	916,763

σε (000) δρχ.	1992 -91 Αύξηση	% στο Σύνολο	1991 -90 Αύξηση	% στο Σύνολο	1990 -89 Αύξηση	% στο Σύνολο	1989 -88 Αύξηση	% στο Σύνολο
ΕΘΝΙΚΗ.....	3,734,137	15.9%	2,967,584	18.5%	5,833,119	28.2%	360,109	6.3%
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΗΜΙΩΝ.(**).	2,689,412	11.4%	1,285,030	8.0%	899,601	4.4%	406,187	7.1%
ΑΛΛΙΑΝΖ ΑΕΓΑ.....	2,646,030	11.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
GENERALI ΖΗΜΙΩΝ.....	2,360,023	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΣΙΤΡ.....	1,581,974	6.7%	1,150,873	7.2%	737,204	3.6%	338,612	5.9%
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	1,400,896	6.0%	945,626	5.9%	958,917	4.6%	692,346	12.1%
ΑΓΕ ΚΟΙΜΟΙ.....	1,149,990	4.9%	849,236	5.3%	886,910	4.3%	493,773	8.7%
ΦΟΙΝΙΞ.....	1,141,371	4.9%	415,036	2.6%	731,662	3.5%	290,310	5.1%
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΩΗΘΕΙΑΣ....	1,076,816	4.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΝΟΡΗΤΣΙΤΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΛ ΖΗΜΙΩΝ	824,763	3.5%	424,865	2.6%	992,529	4.8%	0	0.0%
ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ.....	638,110	2.7%	865,783	5.4%	619,836	3.0%	532,805	9.3%
ΣΑΝ ΑΛΑΙΑΝΣ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ.....	559,538	2.4%	571,433	3.6%	740,071	3.6%	143,166	2.5%
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ...	552,068	2.4%	421,168	2.6%	250,417	1.2%	478,620	8.4%
ΠΡΟΤΑΪΑ.....	508,207	2.2%	391,337	2.4%	189,024	0.9%	-34,141	-0.6%
ΑΜΥΝΑ ΑΕΓΑ.....	439,846	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΙΤΤΑ.....	425,031	1.8%	287,745	1.8%	30,638	0.1%	-30,455	-0.5%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	407,027	1.7%	200,679	1.3%	387,902	1.9%	333,742	5.8%
ΜΕΤΡΟΛΙΦΕ ΖΗΜΙΩΝ.....	395,489	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	393,506	1.7%	270,469	1.7%	351,502	1.7%	84,558	1.5%
ΕΛΒΕΤΙΑ ΖΗΜΙΩΝ.....	392,833	1.7%	260,040	1.6%	208,826	1.0%	73,267	1.3%
ΜΑΓΔΕΜΒΟΥΡΓΕΡ ΕΛΛΑΣ.....	364,540	1.6%	347,786	2.2%	541,810	2.6%	356,178	6.2%
COMMERCIAL UNION ΖΗΜΙΩΝ	334,956	1.4%	1,586,980	9.9%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	321,025	1.4%	315,953	2.0%	303,149	1.5%	30,341	0.5%
ΛΑΙΚΗ.....	290,084	1.2%	162,453	1.0%	132,217	0.6%	-74,572	-1.3%
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	287,907	1.2%	165,294	1.0%	950,214	4.6%	0	0.0%
ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	241,373	1.0%	139,479	0.9%	357,150	1.7%	0	0.0%
ΗΛΙΟΣ.....	233,695	1.0%	155,609	1.0%	388,013	1.9%	124,800	2.2%
EUROSTAR.....	209,800	0.9%	177,172	1.1%	116,588	0.6%	0	0.0%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ.....	189,398	0.8%	111,189	0.7%	179,250	0.9%	15,811	0.3%
LE MANS (ΠΡΩΗΝ ΕΛΛ. ΑΛΟΥΔ).	172,329	0.7%	447,269	2.8%	243,405	1.2%	77,723	1.4%
ΕΘΝΙΚΩΝ ΥΔΡ.ΕΛΛΑΔΟΣ.....	163,003	0.7%	79,840	0.5%	107,248	0.5%	32,859	0.6%
ΓΙΟΥΡΟΜΟΝΤ.....	153,746	0.7%	41,287	0.3%	103,516	0.5%	0	0.0%
ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ.....	149,388	0.6%	96,336	0.6%	50,845	0.2%	20,163	0.4%
ΕΜΠΟΡΙΚΗ.....	149,210	0.6%	299,751	1.9%	107,165	0.5%	127,024	2.2%
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΖΗΜΙΩΝ.....	146,152	0.6%	481,962	3.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΓΚΟΤΑΕΡ.....	138,701	0.6%	206,597	1.3%	173,825	0.8%	57,945	1.0%
ΑΡΓΟΝΑΥΤΙΚΗ.....	135,229	0.6%	98,313	0.6%	85,114	0.4%	36,907	0.6%
ΙΝΤΕΡΛΑΙΦ ΑΕΓΑ.....	116,459	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΔΥΝΑΜΙΣ.....	115,631	0.5%	57,760	0.4%	52,996	0.3%	86,057	1.5%
ΟΡΙΖΩΝ.....	114,486	0.5%	61,786	0.4%	47,685	0.2%	50,067	0.9%
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.....	110,497	0.5%	90,078	0.6%	139,186	0.7%	50,534	0.9%
ΣΚΟΥΡΤΗΣ Γ.....	98,370	0.4%	32,162	0.2%	101,786	0.5%	11,234	0.2%
ΑΚΜΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	72,100	0.3%	-9,418	-0.1%	19,671	0.1%	47,029	0.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	69,381	0.3%	55,625	0.3%	-30,592	-0.1%	68,189	1.2%
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ.....	60,247	0.3%	60,630	0.4%	39,785	0.2%	48,044	0.8%
ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ.....	60,142	0.3%	306,169	1.9%	679,690	3.3%	0	0.0%
ΠΗΓΑΣΟΣ.....	55,640	0.2%	29,939	0.2%	40,865	0.2%	-538,440	-9.4%
ΓΑΛΑΞΙΑΣ.....	51,263	0.2%	27,674	0.2%	31,337	0.2%	16,048	0.3%
ΕΙΚΟΣΤΟΣ ΑΙΩΝ.....	34,007	0.1%	27,916	0.2%	46,676	0.2%	24,202	0.4%
ΕΤΕΒΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	30,064	0.1%	-367,499	-2.3%	597,751	2.9%	-38,565	-0.7%



σε (000) Δρχ.	1992 -91	% στο	1991 -90	% στο	1990 -89	% στο	1989 -88	% στο
	Αύξηση	Σύνολο	Αύξηση	Σύνολο	Αύξηση	Σύνολο	Αύξηση	Σύνολο
ΑΦΑ.....	27,603	0.1%	11,304	0.1%	3,634	0.0%	7,388	0.1%
ΩΣΕΙΔΩΝ.....	26,886	0.1%	11,179	0.1%	32,021	0.2%	14,488	0.3%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ ΖΗΜΙΩΝ.....	25,583	0.1%	92,256	0.6%	169,288	0.8%	172,360	3.0%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ ΖΗΜΙΩΝ.....	24,609	0.1%	3,448	0.0%	24,381	0.1%	2,586	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ.....	21,712	0.1%	-194,041	-1.2%	129,267	0.6%	211,579	3.7%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-368,965	-2.3%	57,327	0.3%	119,214	2.1%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	13,561	0.1%	-643	0.0%	-12,149	-0.1%	-158,148	-2.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	13,012	0.1%	13,441	0.1%	17,667	0.1%	-10,162	-0.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	4,402	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-343,445	-2.1%	343,445	1.7%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-103,516	-0.6%	22,561	0.1%	23,309	0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-357,165	-2.2%	105,484	0.5%	51,154	0.9%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-1,968	0.0%	-38,975	-0.2%	-27,273	-0.5%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	-832	0.0%	-24,701	-0.2%	-12,829	-0.1%	-20,762	-0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	-3,673	0.0%	-7,263	0.0%	-6,849	0.0%	-320,823	-5.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-32,358	-0.2%	46,199	0.2%	7,805	0.1%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	45,147	0.3%	-641,648	-3.1%	193,452	3.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	8,502	0.1%	99,505	0.5%	-52,179	-0.9%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	14,942	0.1%	13,973	0.1%	14,011	0.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	-23,828	-0.1%	-16,523	-0.1%	38,081	0.7%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	-267,863	-1.1%	196,895	1.2%	174,543	0.8%	243,691	4.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	66,439	0.4%	43,111	0.2%	44,391	0.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	45,883	0.3%	4,455	0.0%	125,420	2.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	88,892	0.6%	162,450	0.8%	18,788	0.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	49,938	0.3%	147,026	0.7%	105,345	1.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	202,860	1.3%	195,439	0.9%	120,599	2.1%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	---	---	63,389	0.4%	187,130	0.9%	-9,117	-0.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	23,490,055	100.0%	16,049,618	100.0%	20,674,436	100.0%	5,707,674	100.0%

1992-91 Συνολική Αύξηση αφορά μόνον τις εταιρίες οι οποίες έχουν δημοσιεύσει Ισολογισμό το 1991

Αύξηση	385,083	243,176	-236,024	95,128
--------	---------	---------	----------	--------

% Αύξηση Ασφαλιστρών

	1992-91	1991-90	1990-89	1989-88
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ ΖΗΜΙΩΝ...	***. * %	***. * %	***. * %	***. * %
ΓΙΟΥΡΜΟΝΤ.....	106.2 %	39.9 %	***. * %	***. * %
EUROSTAR.....	71.4 %	152.0 %	***. * %	***. * %
ΕΙΣΤΙΑ.....	59.9 %	68.3 %	7.8 %	-7.2 %
ΝΟΡΝΤΣΤΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΛ ΖΗΜΙΩΝ	58.2 %	42.8 %	***. * %	***. * %
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΗΜΙΩΝ. (**).	55.5 %	36.1 %	33.9 %	18.0 %
ΑΦΑ.....	49.3 %	25.3 %	8.8 %	21.9 %
ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	48.6 %	39.1 %	***. * %	***. * %
ΙΝΤΕΡΑΛΟΝΙΚΑ.....	42.8 %	38.1 %	25.2 %	11.1 %
ΟΡΙΖΩΝ.....	42.2 %	29.5 %	29.5 %	44.8 %
ΕΓΝΑΤΙΑ.....	41.8 %	76.1 %	***. * %	***. * %
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	41.8 %	47.5 %	29.7 %	-5.1 %
ΔΥΝΑΜΙΣ.....	37.5 %	23.0 %	26.8 %	76.9 %
ΑΚΜΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	34.6 %	-4.3 %	9.9 %	31.1 %
ΑΡΓΟΝΑΥΤΙΚΗ.....	34.6 %	33.6 %	41.0 %	21.6 %
ΕΛΒΕΤΙΑ ΖΗΜΙΩΝ.....	32.8 %	27.8 %	28.7 %	11.2 %
ΛΑΙΚΗ.....	31.9 %	21.7 %	21.5 %	-10.8 %

٪ Αύξηση Ασφαλιστρών

	1992-91	1991-90	1990-89	1989-88
ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	30.5 %	42.8 %	69.7 %	7.5 %
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΖΗΜΙΩΝ.....	30.3 %	***.*	***.*	***.*
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ.....	30.1 %	21.5 %	52.9 %	4.9 %
ΕΘΝΙΚΩΝ ΥΔΡ.ΕΛΛΑΔΟΣ .....	29.5 %	16.9 %	29.4 %	9.9 %
ΑΓΓ ΚΟΣΜΟΣ.....	29.1 %	27.3 %	39.9 %	28.6 %
ΣΚΟΥΡΤΗΣ Γ.....	27.9 %	10.1 %	46.7 %	5.4 %
ΠΗΓΑΣΟΣ.....	27.5 %	17.4 %	31.1 %	-80.4 %
ΙΑΝ ΑΛΑΙΑΝΣ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ.....	27.1 %	38.3 %	98.4 %	23.5 %
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ...	27.0 %	25.9 %	18.2 %	53.5 %
ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ.....	25.9 %	57.6 %	70.2 %	152.1 %
ΓΑΛΑΞΙΑΣ.....	26.9 %	17.0 %	23.9 %	13.9 %
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	25.8 %	17.4 %	***.*	***.*
ΙΜΠΕΡΙΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	23.2 %	3.4 %	31.1 %	3.4 %
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	22.2 %	18.0 %	30.4 %	7.9 %
ΑΣΤΗΡ.....	21.7 %	18.8 %	13.7 %	6.7 %
COMMERCIAL UNION ΖΗΜΙΩΝ	21.1 %	***.*	***.*	***.*
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.....	20.9 %	20.5 %	46.4 %	20.2 %
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	19.3 %	9.9 %	23.8 %	25.7 %
ΕΘΝΙΚΗ.....	17.9 %	16.6 %	48.4 %	3.1 %
ΗΑΙΟΣ.....	17.7 %	13.4 %	50.1 %	19.2 %
ΦΟΙΝΙΣ.....	16.5 %	6.4 %	12.6 %	5.3 %
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΗΜΙΩΝ.....	16.3 %	12.4 %	14.3 %	11.5 %
ΠΟΣΕΙΔΩΝ.....	16.3 %	7.3 %	26.3 %	13.5 %
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	16.0 %	14.8 %	-7.5 %	20.1 %
ΓΚΟΤΑΕΡ.....	15.4 %	29.8 %	33.4 %	12.5 %
LE MANS (ΠΡΩΗΝ ΕΛΛ.ΛΟΥΔ). ΜΑΓΔΕΜΒΟΥΡΓΕΡ ΕΛΛΑΣ.....	14.5 %	60.4 %	49.0 %	18.5 %
12.8 %	13.9 %	27.7 %	22.2 %	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ.....	12.6 %	14.6 %	10.6 %	14.6 %
ΕΙΚΟΣΤΟΣ ΑΙΩΝ.....	10.5 %	9.5 %	18.8 %	10.8 %
ΕΜΠΟΡΙΚΗ.....	9.7 %	24.1 %	9.4 %	12.6 %
ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ.....	6.1 %	45.0 %	***.*	***.*
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	1.9 %	7.3 %	15.6 %	18.8 %
ΕΤΕΒΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	1.8 %	-17.9 %	41.0 %	-2.6 %
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ.....	1.0 %	-8.5 %	6.0 %	10.9 %
ΜΕΤΡΟΛΙΦΕ ΖΗΜΙΩΝ.....	-100.0 %	***.*	***.*	***.*
GENERALI ΖΗΜΙΩΝ.....	-100.0 %	***.*	***.*	***.*
ΙΝΤΕΡΛΑΙΦ ΑΕΓΑ.....	-100.0 %	***.*	***.*	***.*
ΑΛΛΙΑΝΖ ΑΕΓΑ.....	-100.0 %	***.*	***.*	***.*
ΑΜΥΝΑ ΑΕΓΑ .....	-100.0 %	***.*	***.*	***.*
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ....	-100.0 %	***.*	***.*	***.*
ΠΡΟΘΟΣ.....	-10.5 %	-17.2 %	-14.0 %	-86.7 %
ΑΣΦΑΛ.Γ.ΣΙΔΕΡΗΣ.ΑΕΓΑ.....	-30.3 %	28.6 %	34.0 %	90.3 %
ΚΥΚΛΑΔΙΚΗ.....	-98.2 %	-96.7 %	-33.4 %	-35.1 %
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗΣ.(*)....	--.-	19.8 %	56.8 %	7.0 %
ΝΟΡΝΤΣΤΕΡΝ ΚΟΛΟΝΙΑΛ ΖΩΗΣ..	--.-	80.6 %	-92.0 %	38.4 %
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ.....	--.-	-39.7 %	130.9 %	28.4 %
ΑΠΟΛΛΩΝ.....	--.-	9.2 %	37.4 %	36.6 %
ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ.....	--.-	8.5 %	***.*	-99.9 %
ΠΡΟΠΟΝΤΙΣ.....	--.-	11.0 %	11.5 %	13.0 %
ΙΝΤΕΡΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ.....	--.-	-10.1 %	-6.6 %	17.9 %
ΕΡΜΗΣ.....	--.-	28.7 %	22.9 %	30.9 %
ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ.....	--.-	11.2 %	1.1 %	44.7 %
ΕΛΛΑΣ.....	--.-	31.4 %	43.3 %	36.5 %
ΜΕΙΣΘΓΕΙΟΣ.....	--.-	6.4 %	23.5 %	-1.1 %
ΙΩΝΙΚΗ.....	-705.6 %	50.3 %	***.*	-93.6 %
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ٪ Αύξηση	23.9 %	19.5 %	23.5 %	10.2 %

ΛΙΣΤΡΑ ΖΩΗΣ + ΖΗΜΙΩΝ : Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες

Όργανο	1992		1991		1990		1989		1988	
	Ασφάλιστρα	% στο Ύψολο	Ασφάλιστρα	% στο Ύψολο	Ασφάλιστρα	% στο Ύψολο	Ασφάλιστρα	% στο Ύψολο	Ασφάλιστρα	% στο Ύψολο
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ...	44,894,333	20.0 %	32,758,406	18.8%	23,715,024	17.4%	17,423,647	17.2%	13,526,136	15.9%
.....	43,203,664	19.2 %	34,671,177	19.9%	28,235,790	20.8%	18,684,635	18.4%	16,653,032	19.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	17,744,512	7.9 %	15,533,120	8.9%	13,474,010	9.9%	11,156,791	11.0%	9,617,213	11.3%
.....	12,456,967	5.5 %	11,198,671	6.4%	8,715,060	6.4%	7,395,753	7.3%	6,645,900	7.8%
.....	8,998,082	4.0 %	8,111,974	4.7%	7,659,198	5.6%	6,895,188	6.8%	6,573,364	7.7%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	7,981,099	3.5 %	5,537,956	3.2%	3,860,260	2.8%	2,594,497	2.6%	1,964,808	2.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	6,453,084	2.9 %	4,721,930	2.7%	3,264,523	2.4%	2,223,958	2.2%	1,394,774	1.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	6,048,570	2.7 %	4,537,397	2.6%	3,348,000	2.5%	2,526,193	2.5%	1,743,372	2.1%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	4,954,703	2.2 %	620,813	0.4%	261,031	0.2%	99,696	0.1%	49,686	0.1%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	4,887,231	2.2 %	1,854,945	1.1%	1,305,000	1.0%	1,003,853	1.0%	612,039	0.7%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	4,411,766	2.0 %	3,728,729	2.1%	3,118,370	2.3%	2,310,344	2.3%	1,742,368	2.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	3,277,175	1.5 %	1,916,815	1.1%	1,124,935	0.8%	707,778	0.7%	565,118	0.7%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	3,264,768	1.5 %	2,324,302	1.3%	1,370,067	1.0%	894,591	0.9%	724,898	0.9%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	3,211,843	1.4 %	2,847,303	1.6%	2,499,517	1.8%	1,957,707	1.9%	1,601,529	1.9%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	3,189,883	1.4 %	2,715,333	1.6%	1,387,809	1.0%	1,441,216	1.4%	1,103,065	1.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	3,006,734	1.3 %	2,368,624	1.4%	1,502,841	1.1%	883,005	0.9%	350,200	0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	2,646,030	1.2 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	2,623,392	1.2 %	2,063,854	1.2%	1,498,526	1.1%	760,652	0.8%	621,635	0.7%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	2,462,597	1.1 %	1,659,245	1.0%	1,145,346	0.8%	801,315	0.8%	504,175	0.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	2,220,743	1.0 %	1,752,074	1.0%	77,046	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	2,213,503	1.0 %	1,819,163	1.0%	1,505,983	1.1%	1,177,105	1.2%	1,092,673	1.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	2,109,744	0.9 %	2,088,032	1.2%	2,282,073	1.7%	2,152,806	2.1%	1,941,227	2.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,886,831	0.8 %	1,403,310	0.8%	960,537	0.7%	555,542	0.5%	494,214	0.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,869,265	0.8 %	1,380,959	0.8%	1,076,025	0.8%	835,733	0.8%	772,420	0.9%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,823,657	0.8 %	1,789,676	1.0%	2,134,821	1.6%	1,569,298	1.5%	1,568,235	1.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,741,741	0.8 %	1,234,203	0.7%	839,606	0.6%	649,021	0.6%	684,070	0.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,694,903	0.8 %	1,545,728	0.9%	1,246,046	0.9%	1,138,938	1.1%	1,011,890	1.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,557,588	0.7 %	1,324,455	0.8%	1,168,812	0.9%	781,473	0.8%	657,043	0.8%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,527,608	0.7 %	1,344,014	0.8%	823,094	0.6%	532,429	0.5%	441,739	0.5%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,385,420	0.6 %	937,768	0.5%	420,502	0.3%	111,295	0.1%	5,397	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,374,602	0.6 %	1,349,019	0.8%	1,256,763	0.9%	1,087,475	1.1%	915,115	1.1%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,217,389	0.5 %	999,167	0.6%	1,012,626	0.7%	686,441	0.7%	548,889	0.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,147,837	0.5 %	724,055	0.4%	437,620	0.3%	410,053	0.4%	453,236	0.5%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,054,068	0.5 %	914,385	0.5%	704,635	0.5%	528,564	0.5%	468,872	0.6%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,046,001	0.5 %	985,859	0.6%	679,690	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	1,006,546	0.4 %	690,328	0.4%	445,000	0.3%	309,384	0.3%	218,369	0.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	848,853	0.4 %	659,986	0.4%	553,020	0.4%	367,034	0.4%	347,813	0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	835,905	0.4 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	738,002	0.3 %	496,629	0.3%	357,150	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	717,435	0.3 %	555,400	0.3%	475,537	0.3%	368,763	0.4%	336,574	0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	639,872	0.3 %	529,375	0.3%	439,297	0.3%	300,111	0.3%	249,577	0.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	617,192	0.3 %	385,055	0.5%	688,160	0.5%	513,617	0.5%	269,926	0.3%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	549,222	0.2 %	359,909	0.2%	280,375	0.2%	232,744	0.2%	359,965	0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	536,712	0.2 %	476,465	0.3%	415,835	0.3%	376,050	0.4%	328,006	0.4%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	526,321	0.2 %	391,092	0.2%	292,779	0.2%	207,665	0.2%	170,758	0.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	513,891	0.2 %	209,406	0.1%	77,604	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	503,560	0.2 %	293,760	0.2%	116,588	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	501,884	0.2 %	432,503	0.2%	376,878	0.3%	515,284	0.5%	433,019	0.5%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	498,463	0.2 %	349,075	0.2%	252,739	0.2%	201,894	0.2%	181,731	0.2%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΩΗΣ+ΖΗΜ.....	450,507	0.2 %	352,137	0.2%	319,975	0.2%	218,189	0.2%	206,955	0.2%

ΑΛΙΣΤΡΑ ΖΩΗΣ + ΖΗΜΙΩΝ : Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες

100) Δρχ.	1 9 9 2		1 9 9 1		1 9 9 0		1 9 8 9		1 9 8 8	
	Ασφάλιστρα	% στο Ένολο	Ασφάλιστρα	% στο Ένολο	Ασφάλιστρα	% στο Ένολο	Ασφάλιστρα	% στο Ένολο	Ασφάλιστρα	% στο Ένολο
ΑΕΓΑ.....	439,846	0.2 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΙΕ.....	424,359	0.2 %	308,728	0.2%	250,968	0.2%	197,972	0.2%	111,915	0.1%
ΑΙΦ.....	413,337	0.2 %	322,956	0.2%	234,962	0.2%	990,474	1.0%	0	0.0%
ΕΩΗ+ΖΗΜ.....	371,047	0.2 %	236,924	0.1%	249,317	0.2%	198,295	0.2%	151,201	0.2%
ΕΘΣ ΑΙΩΝ.....	357,259	0.2 %	323,252	0.2%	295,336	0.2%	248,660	0.2%	224,458	0.3%
ΕΜΟΝΤ.....	298,549	0.1 %	144,803	0.1%	103,516	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΣΑΛ ΖΩΗΣ(ΕΛΛΑΣ)..	260,502	0.1 %	148,338	0.1%	118,818	0.1%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΣ.....	258,001	0.1 %	202,361	0.1%	172,422	0.1%	131,557	0.1%	669,997	0.8%
ΙΑΣ.....	241,625	0.1 %	190,362	0.1%	162,688	0.1%	131,351	0.1%	115,303	0.1%
ΔΩΝ.....	192,063	0.1 %	165,177	0.1%	153,998	0.1%	121,977	0.1%	107,489	0.1%
ΣΑΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ.....	147,293	0.1 %	104,952	0.1%	43,900	0.0%	27,259	0.0%	0	0.0%
ΙΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	130,843	0.1 %	106,234	0.1%	102,786	0.1%	78,405	0.1%	75,819	0.1%
ΑΑΙΦ ΑΕΓΑ.....	116,459	0.1 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
.....	83,645	0.0 %	56,042	0.0%	44,738	0.0%	41,104	0.0%	33,716	0.0%
ΙΑ.....	44,120	0.0 %	31,108	0.0%	17,667	0.0%	0	0.0%	10,162	0.0%
ΙΟΣ.....	31,242	0.0 %	34,915	0.0%	42,178	0.0%	49,027	0.0%	369,850	0.4%
ΙΔΙΚΗ.....	19	0.0 %	851	0.0%	25,556	0.0%	38,388	0.0%	59,171	0.1%
ΕΣΟΥΙΣ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	0	0.0 %	0	0.0%	399,189	0.3%	197,000	0.2%	161,941	0.2%
ΙΟΝΙΑ.....	0	0.0 %	49,147	0.0%	81,505	0.1%	35,306	0.0%	27,501	0.0%
ΙΝΤΙΕ.....	0	0.0 %	150,483	0.1%	135,541	0.1%	121,568	0.1%	107,557	0.1%
ΙΣΜΙΟΣ.....	0	0.0 %	466,004	0.3%	413,730	0.3%	409,982	0.4%	284,309	0.3%
ΙΟΣ.....	0	0.0 %	1,610,535	0.9%	1,458,496	1.1%	1,138,914	1.1%	1,038,880	1.2%
ΕΚΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ.....	0	0.0 %	210,976	0.1%	234,804	0.2%	251,327	0.2%	213,246	0.3%
Ε.....	0	0.0 %	297,550	0.2%	231,111	0.2%	188,299	0.2%	143,609	0.2%
ΕΚΚΟΚΥΠΡΙΑΚΗ.....	0	0.0 %	0	0.0%	103,516	0.1%	80,955	0.1%	57,646	0.1%
Ε.....	0	0.0 %	849,425	0.5%	646,565	0.5%	451,126	0.4%	330,527	0.4%
ΕΚΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ...	0	0.0 %	108,071	0.1%	99,569	0.1%	64	0.0%	52,243	0.1%
ΕΚΚΕΙΣ ΚΡΗΤΗΣ.....	0	0.0 %	0	0.0%	668	0.0%	10,599	0.0%	12,726	0.0%
ΕΚΚΗ.....	0	0.0 %	0	0.0%	357,165	0.3%	251,681	0.2%	200,527	0.2%
ΕΚΚΩΝ.....	0	0.0 %	590,146	0.3%	540,208	0.4%	393,182	0.4%	287,837	0.3%
ΕΚΚΑΙΚΑ ΑΣΦΑΛ.	224,881,907	100.0%	174,152,921	100.0%	135,923,040	100.0%	** , *** , ***	100.0%	84,998,654	100.0%

Αριθμός Εταιριών	67	72	76	68	67
Αριθμός Ασφαλιστρών	3,356,446	2,418,791	1,788,461	1,490,768	1,268,637

## ΑΥΞΗΣΗ

## ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ

σε (000) δρχ.	1992 -91 Αύξηση	% στο Σύνολο	1991 -90 Αύξηση	% στο Σύνολο	1990 -89 Αύξηση	% στο Σύνολο	1989 -88 Αύξηση	% στο Σύνολο
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗ+ΖΗΜ..	12,135,927	23.9%	9,043,382	23.7%	6,291,377	18.2%	3,897,511	23.8%
ΕΘΝΙΚΗ.....	8,532,487	16.8%	6,435,387	16.8%	9,551,155	27.6%	2,031,603	12.4%
ΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	4,333,890	8.5%	359,782	0.9%	161,335	0.5%	50,010	0.3%
GENERALI ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	3,032,286	6.0%	549,945	1.4%	301,147	0.9%	391,814	2.4%
ΑΛΛΙΑΝΖ ΑΕΓΑ.....	2,646,030	5.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΑΓΓ ΚΟΣΜΟΣ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	2,443,143	4.8%	1,677,696	4.4%	1,265,763	3.7%	629,689	3.8%
ΑΓΡΩΤΙΚΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	2,211,392	4.4%	2,059,110	5.4%	2,317,219	6.7%	1,539,578	9.4%
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΖΩΗ+ΖΗΜ..	1,731,154	3.4%	1,457,407	3.8%	1,040,565	3.0%	829,184	5.1%
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝ. ΖΩΗ+ΖΗΜ...	1,511,173	3.0%	1,189,397	3.1%	821,807	2.4%	782,821	4.8%
METROLIFE ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	1,360,360	2.7%	791,880	2.1%	417,157	1.2%	142,660	0.9%
ΑΣΤΗΡ.....	1,258,296	2.5%	2,483,611	6.5%	1,319,307	3.8%	749,853	4.6%
ΕΛΒΕΤΙΑ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	940,466	1.9%	954,235	2.5%	475,476	1.4%	169,693	1.0%
ΦΘΙΝΙΞ.....	886,108	1.7%	452,776	1.2%	764,010	2.2%	321,824	2.0%
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΛΑΙΦ.....	835,905	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΝΟΡΝΤΣΤΕΡΝ ΚΟΛ. ΖΩΗ+ΖΗΜ.	803,352	1.6%	513,899	1.3%	344,031	1.0%	297,140	1.8%
ΕΥΡΩΠ. ΠΙΣΤΙΣ ΖΩΗ+ΖΗΜ...	683,037	1.3%	610,359	1.6%	808,026	2.3%	567,976	3.5%
ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ.....	638,110	1.3%	865,783	2.3%	619,836	1.8%	532,805	3.3%
ΣΑΝ ΑΛΑΙΑΝΣ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ..	559,538	1.1%	565,328	1.5%	737,874	2.1%	139,017	0.8%
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	507,538	1.0%	394,597	1.0%	190,585	0.6%	-35,049	-0.2%
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	488,306	1.0%	304,934	0.8%	240,292	0.7%	63,313	0.4%
ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	483,521	1.0%	442,773	1.2%	404,995	1.2%	61,328	0.4%
ΛΑΙΚΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	474,550	0.9%	1,327,524	3.5%	-53,407	-0.2%	338,151	2.1%
COMMERCIAL UNION ΖΩΗΣ..	468,669	0.9%	1,675,028	4.4%	77,046	0.2%	0	0.0%
ΣΒΑΙΤΣ ΛΑΙΦ.....	447,652	0.9%	517,266	1.4%	309,207	0.9%	105,898	0.6%
ΑΜΥΝΑ ΑΕΓΑ.....	439,846	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΕΙΣΙΑ.....	423,782	0.8%	286,435	0.7%	27,567	0.1%	-43,183	-0.3%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	394,340	0.8%	313,180	0.8%	328,878	1.0%	84,432	0.5%
ΜΑΓΔΕΜΒΟΥΡΓΕΡ ΕΛΛΑΣ....	364,540	0.7%	347,786	0.9%	541,810	1.6%	356,178	2.2%
CIGNA ΕΛΛΑΣ.....	316,218	0.6%	245,328	0.6%	135,616	0.4%	91,016	0.6%
ΣΚΟΠΛΑΙΦ.....	304,485	0.6%	131,802	0.3%	77,604	0.2%	0	0.0%
ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	241,373	0.5%	139,479	0.4%	357,150	1.0%	0	0.0%
ΗΛΙΟΣ.....	233,133	0.5%	155,643	0.4%	387,339	1.1%	124,430	0.8%
ΙΩΝΙΚΗ.....	218,222	0.4%	-13,459	0.0%	326,185	0.9%	137,552	0.8%
EUROSTAR.....	209,800	0.4%	177,172	0.5%	116,588	0.3%	0	0.0%
ΟΡΙΖΩΝ.....	189,313	0.4%	79,534	0.2%	47,631	0.1%	-127,221	-0.8%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ.....	188,867	0.4%	106,966	0.3%	185,986	0.5%	19,221	0.1%
LE MANS ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	183,594	0.4%	520,920	1.4%	290,665	0.8%	90,690	0.6%
ΕΘΝΙΚΟΝ ΥΔΡ. ΕΛΛΑΔΟΣ....	162,035	0.3%	79,863	0.2%	106,774	0.3%	32,189	0.2%
ΓΙΟΥΡΟΜΟΝΤ.....	153,746	0.3%	41,287	0.1%	103,516	0.3%	0	0.0%
ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ.....	149,388	0.3%	96,336	0.3%	50,845	0.1%	20,163	0.1%
ΕΜΠΟΡΙΚΗ.....	149,175	0.3%	299,682	0.8%	107,108	0.3%	127,048	0.8%
ΓΚΟΤΑΕΡ.....	139,683	0.3%	209,750	0.5%	176,071	0.5%	59,692	0.4%
ΑΡΓΟΝΑΥΤΙΚΗ.....	135,229	0.3%	98,313	0.3%	85,114	0.2%	36,907	0.2%
ΑΚΜΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	134,123	0.3%	-12,393	0.0%	51,022	0.1%	47,094	0.3%
ΙΝΤΕΡΛΑΙΦ ΑΕΓΑ.....	116,459	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ΔΥΝΑΜΙΣ.....	115,631	0.2%	57,760	0.2%	52,996	0.2%	86,057	0.5%
UNIVERSAL ΖΩΗΣ(ΕΛΛΑΣ)..	112,164	0.2%	29,520	0.1%	118,818	0.3%	0	0.0%
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.....	110,497	0.2%	90,078	0.2%	139,186	0.4%	50,534	0.3%
ΣΚΟΥΡΤΗΣ Γ.....	98,370	0.2%	32,162	0.1%	101,786	0.3%	11,234	0.1%
ΣΙΤΙΛΑΙΦ.....	90,381	0.2%	87,994	0.2%	-755,512	-2.2%	990,474	6.0%

σε (000) Δρχ.	1992 -91		1991 -90		1990 -89		1989 -88	
	Αύξηση	% στο Σύνολο	Αύξηση	% στο Σύνολο	Αύξηση	% στο Σύνολο	Αύξηση	% στο Σύνολο
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	69,381	0.1%	55,625	0.1%	-138,406	-0.4%	82,265	0.5%
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ.....	60,247	0.1%	60,630	0.2%	39,785	0.1%	48,044	0.3%
ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ.....	60,142	0.1%	306,169	0.8%	679,690	2.0%	0	0.0%
ΠΗΓΑΣΟΣ.....	55,640	0.1%	29,939	0.1%	40,865	0.1%	-538,440	-3.3%
ΓΑΛΑΞΙΑΣ.....	51,263	0.1%	27,674	0.1%	31,337	0.1%	16,048	0.1%
ΙΝΤΕΡΣΑΛΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ.....	42,341	0.1%	61,052	0.2%	16,641	0.0%	27,259	0.2%
ΕΙΚΘΙΣΤΟΣ ΑΙΩΝ.....	34,007	0.1%	27,916	0.1%	46,676	0.1%	24,202	0.1%
ΕΤΕΒΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	33,981	0.1%	-345,145	-0.9%	565,523	1.6%	1,063	0.0%
ΑΔΦΑ.....	27,603	0.1%	11,304	0.0%	3,634	0.0%	7,388	0.0%
ΠΟΣΕΙΔΩΝ.....	26,886	0.1%	11,179	0.0%	32,021	0.1%	14,488	0.1%
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	25,583	0.1%	92,256	0.2%	169,288	0.5%	172,360	1.1%
ΙΜΠΕΡΙΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	24,609	0.0%	3,448	0.0%	24,381	0.1%	2,586	0.0%
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ.....	21,712	0.0%	-194,041	-0.5%	129,267	0.4%	211,579	1.3%
ΕΓΝΑΤΙΑ.....	13,012	0.0%	13,441	0.0%	17,667	0.1%	-10,162	-0.1%
ΙΝΤΕΡΣΙΟΥΙΣ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	---	---	-399,189	-1.0%	202,189	0.6%	35,059	0.2%
ΕΛΛΗΝΟΚΥΠΡΙΑΚΗ.....	---	---	-103,516	-0.3%	22,561	0.1%	23,309	0.1%
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΡΗΤΗΣ.....	---	---	-668	0.0%	-9,931	0.0%	-2,127	0.0%
ΑΡΚΑΔΙΚΗ.....	---	---	-357,165	-0.9%	105,484	0.3%	51,154	0.3%
ΚΥΚΛΑΔΙΚΗ.....	-832	0.0%	-24,705	-0.1%	-12,832	0.0%	-20,783	-0.1%
ΠΡΟΟΔΟΣ.....	-3,673	0.0%	-7,263	0.0%	-6,849	0.0%	-320,823	-2.0%
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ.....	---	---	-32,358	-0.1%	46,199	0.1%	7,805	0.0%
ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ... ΠΡΟΠΟΝΤΙΣ.....	---	---	8,502	0.0%	99,505	0.3%	-52,179	-0.3%
ΙΝΤΕΡΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ.....	---	---	14,942	0.0%	13,973	0.0%	14,011	0.1%
ΑΙΦ.Γ.ΣΙΔΕΡΗΣ ΑΕΓΑ.....	-267,863	-0.5%	-23,828	-0.1%	-16,523	0.0%	38,081	0.2%
ΕΡΜΗΣ.....	---	---	196,895	0.5%	174,543	0.5%	243,691	1.5%
ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ.....	---	---	66,439	0.2%	42,812	0.1%	44,690	0.3%
ΑΠΟΛΛΩΝ.....	---	---	52,274	0.1%	3,748	0.0%	125,673	0.8%
ΕΛΛΑΣ.....	---	---	49,938	0.1%	147,026	0.4%	105,345	0.6%
ΜΕΣΙΟΓΙΟΣ.....	---	---	202,860	0.5%	195,439	0.6%	120,599	0.7%
---	---	---	152,039	0.4%	319,582	0.9%	100,034	0.6%
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ Αύξηση</b>	<b>50,728,986</b>	<b>100.0%</b>	<b>38,229,881</b>	<b>100.0%</b>	<b>34,550,841</b>	<b>100.0%</b>	<b>16,373,545</b>	<b>100.0%</b>

1992-91 Συνολική Αύξηση αφορά μόνον τις εταιρίες οι οποίες έχουν δημοσιεύσει Ισολογισμό το 1991

Μέση Αύξηση	757,149	530,971	454,616	240,787
-------------	---------	---------	---------	---------

% Αύξηση Ασφαλιστρών

	1992-91	1991-90	1990-89	1989-88				
ΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	698.1	%	137.8	%	161.8	%	100.7	%
GENERALI ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	163.5	%	42.1	%	30.0	%	64.0	%
ΣΚΟΠΛΑΙΦ.....	145.4	%	169.8	%	***.*	%	***.*	%
ΓΙΟΥΡΟΜΟΝΤ.....	106.2	%	39.9	%	***.*	%	***.*	%
UNIVERSAL ΖΩΗΣ(ΕΛΛΑΣ)..	75.6	%	24.8	%	***.*	%	***.*	%
EUROSTAR.....	71.4	%	152.0	%	***.*	%	***.*	%
METROLIFE ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	71.0	%	70.4	%	58.9	%	25.2	%
ΕΣΤΙΑ.....	58.5	%	65.5	%	6.7	%	-9.5	%
ΑΚΜΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	56.6	%	-5.0	%	25.7	%	31.1	%
ΟΡΙΖΩΝ.....	52.6	%	28.4	%	20.5	%	-35.3	%
ΑΛΦΑ.....	49.3	%	25.3	%	8.8	%	21.9	%
ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	49.6	%	39.1	%	***.*	%	***.*	%
ΝΟΡΝΤΣΤΕΡΝ ΚΟΛ. ΖΩΗ+ΖΗΜ.	48.4	%	44.9	%	42.9	%	58.9	%
ΣΒΑΙΤΣ ΛΑΙΦ.....	47.7	%	123.0	%	277.8	%	***.*	%
CIGNA ΕΛΛΑΣ.....	45.8	%	55.1	%	43.8	%	41.7	%
ΑΓΓ ΚΟΣΜΟΣ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	44.1	%	43.5	%	48.8	%	32.0	%
ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ.....	42.8	%	38.1	%	25.2	%	11.1	%
ΕΓΝΑΤΙΑ.....	41.8	%	76.1	%	***.*	%	***.*	%
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	41.1	%	47.0	%	29.4	%	-5.1	%
ΕΛΒΕΤΙΑ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	40.5	%	69.6	%	53.2	%	23.4	%
ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ.....	40.3	%	139.1	%	61.0	%	***.*	%
ΔΥΝΑΜΙΣ.....	37.5	%	23.0	%	26.8	%	76.9	%
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗ+ΖΗΜ..	37.0	%	38.1	%	36.1	%	28.8	%
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΖΩΗ+ΖΗΜ..	36.7	%	44.6	%	46.8	%	59.4	%
ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	35.4	%	28.3	%	28.8	%	8.2	%
ΑΡΓΟΝΑΥΤΙΚΗ.....	34.6	%	33.6	%	41.0	%	21.6	%
ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	34.5	%	46.1	%	72.9	%	12.4	%
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝ. ΖΩΗ+ΖΗΜ...	33.3	%	35.5	%	32.5	%	44.9	%
ΕΘΝΙΚΟΝ ΥΔΡ.ΕΛΛΑΔΟΣ....	29.2	%	16.8	%	29.0	%	9.6	%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ.....	28.6	%	19.3	%	50.7	%	5.5	%
ΣΙΤΙΛΑΙΦ.....	28.0	%	37.5	%	-76.3	%	***.*	%
ΣΚΟΥΡΤΗΣ Γ.....	27.9	%	10.1	%	46.7	%	5.4	%
ΠΗΓΑΙΟΣ.....	27.5	%	17.4	%	31.1	%	-80.4	%
ΣΑΝ ΑΛΑΙΑΝΣ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ..	27.1	%	37.7	%	97.0	%	22.4	%
ΔΙΕΘΝΗΣ-ΕΝΩΣΗΣ.....	26.9	%	57.6	%	70.2	%	152.1	%
ΓΑΛΛΕΙΑΣ.....	26.9	%	17.0	%	23.9	%	13.9	%
COMMERCIAL UNION ΖΩΗΣ..	26.7	%	***.*	%	***.*	%	***.*	%
ΕΘΝΙΚΗ.....	24.6	%	22.8	%	51.1	%	12.2	%
ΙΜΠΕΡΙΑΛ ΕΛΛΑΣ.....	23.2	%	3.4	%	31.1	%	3.4	%
ΙΟΝΙΚΗ.....	21.8	%	-1.3	%	47.5	%	25.1	%
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΙΣ.....	21.7	%	20.8	%	27.9	%	7.7	%
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.....	20.9	%	20.5	%	46.4	%	20.2	%
ΕΥΡΩΠ.ΠΙΣΤΙΣ ΖΩΗ+ΖΗΜ...	18.3	%	19.6	%	35.0	%	32.6	%
ΗΛΙΟΣ.....	17.6	%	13.3	%	49.6	%	18.9	%
ΛΑΙΚΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	17.5	%	95.7	%	-3.7	%	30.7	%
ΠΟΣΕΙΔΩΝ.....	16.3	%	7.3	%	26.3	%	13.5	%
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΙΣΤΙΣ.....	16.0	%	14.8	%	-26.9	%	19.0	%
ΓΚΟΤΑΕΡ.....	15.3	%	29.8	%	33.3	%	12.7	%
ΑΓΡΩΤΙΚΗ ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	14.2	%	15.3	%	20.8	%	16.0	%
LE MANS ΖΩΗ+ΖΗΜ.....	13.7	%	63.3	%	54.6	%	20.5	%
ΜΑΓΔΕΜΒΟΥΡΓΕΡ ΕΛΛΑΣ....	12.8	%	13.9	%	27.7	%	22.2	%

% Αύξηση Ασφαλιστρών

	1992-91	1991-90	1990-89	1989-88
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ.....	12.6 %	14.6 %	10.6 %	14.6 %
ΑΣΤΗΡ.....	11.2 %	28.5 %	17.8 %	11.3 %
ΦΟΙΝΙΣ.....	10.9 %	5.9 %	11.1 %	4.9 %
ΕΙΚΟΣΤΟΣ ΑΙΩΝ.....	10.5 %	9.5 %	18.8 %	10.9 %
ΕΜΠΟΡΙΚΗ.....	9.7 %	24.1 %	9.4 %	12.6 %
ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ.....	6.1 %	45.0 %	***.*	***.*
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΕΛΛΑΣ....	1.9 %	7.3 %	15.6 %	18.8 %
ΕΥΕΒΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.....	1.9 %	-16.2 %	36.0 %	0.1 %
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ.....	1.0 %	-8.5 %	6.0 %	10.9 %
ΙΝΤΕΡΛΑΙΦ ΑΕΓΑ.....	--.-	***.*	***.*	***.*
ΑΛΛΙΑΝΖ ΑΕΓΑ.....	--.-	***.*	***.*	***.*
ΑΜΥΝΑ ΑΕΓΑ.....	--.-	***.*	***.*	***.*
ΙΝΤΕΡΝΑΣΙΟΝΑΛ ΛΑΙΦ.....	--.-	***.*	***.*	***.*
ΠΡΟΔΟΣ.....	-10.5 %	-17.2 %	-14.0 %	-86.7 %
ΑΣΦ.Γ.ΣΙΔΕΡΗΣ ΑΕΓΑ.....	-30.3 %	28.6 %	34.0 %	90.3 %
ΚΥΚΛΑΔΙΚΗ.....	-97.8 %	-96.7 %	-33.4 %	-35.1 %
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ.....	-100.0 %	-39.7 %	130.9 %	28.4 %
ΠΡΟΠΟΝΤΙΣ.....	-100.0 %	11.0 %	11.5 %	13.0 %
ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ.....	-100.0 %	12.6 %	0.9 %	44.2 %
ΜΕΣΟΓΙΟΣ.....	-100.0 %	10.4 %	28.1 %	9.6 %
ΙΝΤΕΡΚΟΝΤΙΝΕΝΤΑΛ.....	-100.0 %	-10.1 %	-6.6 %	17.9 %
ΕΡΜΗΣ.....	-100.0 %	28.7 %	22.7 %	31.1 %
ΕΛΛΑΣ.....	-100.0 %	31.4 %	43.3 %	36.5 %
ΓΕΝΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ...	-100.0 %	8.5 %	***.*	-99.9 %
ΑΠΟΛΛΩΝ.....	-100.0 %	9.2 %	37.4 %	36.6 %
ΣΥΝΟΛΙΚΗ % Αύξηση	29.1 %	28.1 %	34.1 %	19.3 %



## 6. ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ FORUM

### 6.1. Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΓΟΡΑ ΟΠΩΣ ΤΗΝ ΕΙΔΑΝ ΟΙ ΣΥΝΕΔΡΟΙ ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

Τριακόσιοι είκοσι Διευθύνοντες Σύμβουλοι επιχειρήσεων που συμμετείχαν στο Παγκόσμιο Ασφαλιστικό Συνέδριο στο Λονδίνο την 1η, 2α, και 3η Ιουλίου ε.έ. πήραν μέρος σε μια σφυγμομέτρηση, της οποίας τα αποτελέσματα παραθέτουμε πιο κάτω. Η Ευρώπη παρουσιάζεται σαν μια αγορά που υπόσχεται πολλά για το μέλλον. Το περιβάλλον αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις της δεκαετίας του 1990 και η υγεία του ασφαλιστικού τομέα αναμένεται να αποκατασταθεί μέσα στον επόμενο χρόνο ή τους επόμενους 18 μήνες. Κατά τη γνώμη σας η διεθνής αγορά θα ξαναβρεί τη φόρμα της:

- Μέσα σε έξι μήνες: 12%.
- Μέσα σε ένα χρόνο: 36%.
- Μέσα σε 18 μήνες: 34%.
- Μέσα σε περισσότερο χρόνο: 18%

Πιστεύεται ότι στο προσεχές μέλλον θα αυξηθούν τα ασφάλιστρα:

- Λίγο: 69%.
- Πολύ: 24%.
- Καμιά απάντηση: 7%.

Στα προσεχή χρόνια οι περιοχές που θα σημειώσουν ανάπτυξη για τα ασφαλιστικά θέματα θα είναι:

- Η Ευρώπη: 53%.
- Η Β. Αμερική: 10,7%.
- Η Απω Ανατολή: 17,1%.
- Η πρώην Ανατολική Ευρώπη: 5%.
- Η Μέση Ανατολή: 2,1%.
- Η Λατινική Αμερική: 1,5%.
- Καμιά απάντηση: 10%.

Ποιές θα είναι οι προκλήσεις για τον ασφαλιστικό κόσμο κατά τη δεκαετία του 1990;

- Μόλυνση και περιβάλλον.
- Αφερεγγυότητα των εταιριών: 9,6%.
- Οι αποφάσεις των αμερικανικών δικαστηρίων: 8.89%.
- Ο νέος κανονισμός: 7,41%.
- Οι καταστροφές: 5,19%.
- Η καθολικότητα της ασφάλισης: 5,19%.

- Το πρόβλημα της διανομής: 5,19%.
- Η εξυπηρέτηση του πελάτη: 5,19%.
- Η Ευρώπη του 1993: 4,44%.
- Η μείωση του κόστους: 4,44%.
- Άλλα: 28,12% - 14 τομείς.
- Καμιά απάντηση: 1,51%.

Η πρώην Ανατολική Ευρώπη θα γίνει μια αγορά:

- Όχι πολύ σημαντική: 50%.
- Σημαντική: 39%.

Πολύ σημαντική: 11%.

Αύριο οι ηγέτισσες χώρες στον τομέα των ασφαλίσεων θα είναι:

- Η Ευρώπη: 29%.
- Η Ιαπωνία: 24%.
- Η Γερμανία: 13,6%.
- Οι Ηνωμένες Πολιτείες: 7,8%.
- Η πρώην Ανατολική Ευρώπη: 4,3%.
- Το Ηνωμένο Βασίλειο: 4,2%.
- Η Λατινική Αμερική: 3,6%.
- Οι Βερμούδες: 1,4%.
- Το Χονγκ - Κονγκ: 1,4%.
- Καμιά απάντηση: 1,4%.

Ποιές είναι οι καλύτερες ασφαλιστικές εταιρίες που είναι περισσότερο προετοιμασμένες για την πρόκληση του αύριο;

- ALLIANZ: 21%.
- CIGNA: 20%.
- AIG: 19%.
- LLOYD'S: 12%.
- AIU: 11%.
- CHUBB: 6%.
- SUISSE DE RE: 3%.
- MUNCHENER RUCK: 2%.
- Καμιά απάντηση: 5,6%.

Η αναμόρφωση της ευρωπαϊκής αγοράς (συγχωνεύσεις, αγορές) σας φαίνεται:

- Αρκετά κοντά: 10,7%.
- Αρκετά μακριά: 57%.
- Πολύ μακριά: 30,4%.
- Καμιά απάντηση: 1,9%.

### 6.1.1. ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Η ALLIANZE απέκτησε το 23% της DRESNER BANK, δεύτερης εμπορικής τράπεζας της Γερμανίας. Ταυτόχρονα η DRESNER BANK αγοράζει το 10% του κεφαλαίου της εταιρίας. Έτσι αποκτά το ίδιο ποσοστό με την DEUTSCHE BANK. Ο μεγαλύτερος μέτοχος παραμένει η MUNCHENER BANK με 25% του κεφαλαίου. Η συνεργασία ανάμεσα στην ALLIANZE και την DRESNER που ως τώρα περιοριζόταν στις περιοχές της Β. Γερμανίας όπου οι θυρίδες της DRESNER πρότειναν και ασφαλιστικά προϊόντα, θα επεκταθεί και στην κεντρική Γερμανία και στα ανατολικά της μέρη.

Εκπληξη προκάλεσε το γεγονός ότι λίγους μήνες πριν από την αλλαγή της προεδρίας και ενώ αναμενόταν τη θέση να πάρει ο νυν Οικονομικός Διευθυντής FRIEDRICH SCHIEFER, το προσεχές φθινόπωρο Πρόεδρος θα είναι ο σαρανταεννιάχρονος HENNING SCHULTE - NOELLE, νυν διευθυντής της ALLIANZE Ζωής. Ο SCHIEFER μαζί με το ROBERT BOSCH θα έχει την προεδρία για τις αμερικανικές δραστηριότητες της εταιρίας.

Με "AAA" βαθμολογήθηκε από την Standard Poor η Munchener Ruck, αντασφαλιστική εταιρία, για τις ικανότητές της ως προς το διακανονισμό των ζημιών αλλά και ως προς τη μεγάλη κεφαλαιοποίηση. Το 1989-90 η Munchener Ruck είχε αποταμιεύσεις ασφάλιστρων αξίας 12,6 δισ. DM.

### 6.1.2. ΑΥΣΤΡΙΑ

#### Πρωτοβουλία για διεθνή ασφαλιστική ημερίδα

Κάτω από την αιγίδα της GENERALI Βιέννης, πολλοί φορείς, ανάμεσα στους οποίους το Πανεπιστήμιο του Ρότερνταμ και ο Σύνδεσμος της Γενεύης, σχεδιάζουν μια διεθνή ασφαλιστική ημερίδα. Αυτή θα λαμβάνει χώρα κάθε χρόνο την ίδια μέρα σε διαφορετικές χώρες και θα αποσκοπεί στο να δίνει μια ζωντανή εικόνα των ασφαλειών, κυρίως παρέχοντας στο κοινό σαφέστερη γνώση της ποικιλίας των λειτουργιών του τομέα. Για να ξεκινήσει αυτή η ενημερωτική καμπάνια το φθινόπωρο του 1993 ειδική επιτροπή πρόκειται να έρθει σε επαφή με όλους τους διεθνείς ασφαλιστικούς φορείς καθώς και με τα συνδικαλιστικά όργανα και τις εταιρίες.

### 6.1.3. Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ

Από στατιστικά στοιχεία διαπιστώθηκε ότι οι Αγγλίδες οδηγοί είναι πολύ προσεκτικότερες και έχουν λιγότερα ατυχήματα στο ενεργητικό τους από τους άνδρες. Η NORWICH UNION τους προτείνει γι' αυτό ασφάλιστρα πολύ χαμηλότερα. Εκτός από αυτήν την έκπτωση, οι κυρίες από 17 έως 65 ετών στις οποίες

απευθύνεται αυτό το συμβόλαιο, θα μπορούν να έχουν οδική βοήθεια 24 ώρες το 24ωρο και δωρεάν τατουάζ στο αυτοκίνητό τους.

#### 6.1.4. ΕΟΚ

"**ΒΟΗΘΗΣΤΕ Ο ΕΝΑΣ ΤΟΝ ΑΛΛΟΝ**" λέει η ΕΟΚ. Το συμβούλιο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων έλαβε μια απόφαση σχετική με τη βελτίωση της αλληλοβοήθειας ανάμεσα στα κράτη-μέλη σε περίπτωση φυσικής ή τεχνολογικής καταστροφής. Η απόφαση αυτή αντιμετωπίζει και τον τρόπο με τον οποίο θα κατανέμονται τα κόστη βοήθειας ανάμεσα στα κράτη που θα παρέχουν βοήθεια και αυτά που θα τη δέχονται.

#### 6.1.5. ΓΑΛΛΙΑ

Από την ένωση BNP και UAP γεννήθηκε ένας μεσίτης -η Natio Assurance με σκοπό τη διανομή τριών τύπων συμβολαίων γενικών ασφαλίσεων (κατοικίας πολλαπλών κινδύνων, αυτοκινήτου και συμπληρωματική ασθενοείας) από τις θυρίδες της BNP στη Γαλλία. Ο Jean Peyrelevalde, Πρόεδρος της UAP εξηγεί: "Δεν αλλάζει η κατανομή των ρόλων. Ο ασφαλιστής σχεδιάζει τα προϊόντα και διαχειρίζεται τις ζημιές ενώ ο τραπεζίτης κινεί εμπορικά τα συμβόλαια".

#### 6.1.6. Η.Π.Α.

Εκκληση για διεθνείς προδιαγραφές στην ασφάλιση. Κατά τη διάρκεια του Παγκοσμίου Ασφαλιστικού Συνεδρίου, ο Χένρυ Πάρκερ, αντιπρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της αμερικανικής ασφαλιστικής εταιρίας CHUBB, έκανε έκκληση για μια διεθνή συνεργασία ανάμεσα στις ελεγκτικές αρχές ώστε να καθιερωθούν διεθνείς προδιαγραφές για τις ασφαλίσεις. Γι' αυτόν τον σκοπό, προτείνει μια σύσκεψη η οποία θα μελετήσει τις διαφορές και ομοιότητες ανάμεσα στις διεθνείς νομοθεσίες που αφορούν τον έλεγχο και το διακανονισμό. Ο Χένρυ Πάρκερ προτείνει επίσης το Διεθνές Κέντρο Μελετών Διεθνών Επιχειρήσεων να δίνει οργανισμός έρευνας και μελέτης στα ασφαλιστικά θέματα. Διαπιστώνει ότι η ανάπτυξη του τομέα παραμένει κατά πολύ κατώτερη σχετικά με άλλους χρηματοοικονομικούς τομείς λόγω της ύπαρξης των τοπικών διαφορετικών κανονισμών.

## 6.2. ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Η Μ. Βρετανία και η Γερμανία, οι δύο σημαντικότερες ευρωπαϊκές ασφαλιστικές αγορές, αύξησαν τα ασφάλιστρα για ζημιές. Δύο διαφορετικοί λόγοι προκάλεσαν το ίδιο αποτέλεσμα.

Στην Γερμανία, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση ζήτησε από το σύνολο της χώρας να βοηθήσει στην προσπάθεια για την ένωση και τη χρηματοδότηση του πολέμου του Κόλπου. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια οι φόροι ασφάλιστρων πέρασαν από το 7 στο 10%. Έτσι το μέσο επιπλέον κόστος ανά οικογένεια εκτιμάται σε 2,5 DM και 3,5 DM το μήνα. Το ποσό που απέφεραν οι φόροι ασφάλιστρων στο κράτος ανέρχεται σε 4,5 δισ. DM. Το 1993 η αύξηση θα αποφέρει 2 δισ. DM επιπλέον. Οι ασφαλιστές, χωρίς να έχουν θέσει σε αμφισβήτηση την προσπάθεια για εθνική συμπαράσταση από την οποία απορρέει αυτό το μέτρο, εντούτοις, φοβούνται ότι αυτό το μέτρο, θα δυσκολέψει μελλοντική εναρμόνιση της φορολογίας σε ενιαία ευρωπαϊκά πλαίσια. Προς το παρόν δεν παρουσιάζεται πρόβλημα τη στιγμή που οι φόροι πληρώνονται στη χώρα του ασφαλισμένου.

Στην Μ. Βρετανία, ο λόγος αύξησης των ασφάλιστρων ήταν καθαρά τεχνικός. Οι καταστροφές του 1992 αλλά και η αύξηση του μέσου κόστους ζημιών από τα αυτοκίνητα και τις κλοπές ανάγκασαν τις ασφαλιστικές εταιρίες να αναπροσαρμόσουν τα ασφάλιστρα κατά 10 ως 25% για ζημιές ιδιωτών, πολύ δε περισσότερο που το κόστος αντασφαλιστικής κάλυψης έκανε ένα άλμα 250 ως 300%. Οι ασφαλιστές έπρεπε να επιβαρύνουν τα ασφάλιστρα με αυτά τα επιπλέον κόστη. Τα αποτελέσματα είχαν άμεση σχέση με τη φύση του χαρτοφυλακίου. Μια εταιρία όπως η SUN ALLIANZE, πρώτη εταιρία ασφάλισης ζημιών ιδιωτών στη Μ. Βρετανία, υπέφερε από τις κλιματολογικές συνθήκες περισσότερο από την PRUDENTIAL που ασχολείται περισσότερο με τον κλάδο ζωής. Ενώ τα τεχνικά αποτελέσματα χειροτέρευαν, τα περιθώρια αξιοπιστίας μειώνονταν λόγω της απρόσμενης πορείας των χρηματιστηριακών αγορών και της πτώσης της αγοράς ακινήτων.

Η βελτίωση της πορείας του χρηματιστηρίου θα συμβάλλει τώρα σε μια σημαντική άνοδο των περιθωρίων της φερεγγυότητας. Η ασφάλιση είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την οικονομική και πολιτική εξέλιξη της κοινωνίας.

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΒΡΕΤΑΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΟ 1993**

ΟΝΟΜΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ		ΤΕΧΝΙΚΑ		ΤΕΧΝΙΚΑ	
	ΧΡΗΣΕΩΣ		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 1993		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 1992	
	(σε χιλιάδες λίρες)		(σε χιλιάδες λίρες)		(σε χιλιάδες λίρες)	
ΟΜΙΛΟΣ	1993	1992	Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ	ΟΜΙΛΟΣ	Μ. ΒΡΕΤΑΝΙΑ	
Commercial						
Union	+ 1,4	+ 150,5	-145,4	-344,8	-8,1	-245,0
Eagle Star	-128,0	+ 307,8	-387,9	-475,1	-50,5	-94,9
Guardian Royal						
Exchange	-157,2	+ 159,5	-250,3	-460,7	-25,8	-150,6
General Accident	-121,0	+ 147,0	-230,9	-462,0	+ 4,7	-204,0
Legal and General	+ 68,6	+ 142,3	NC	-52,0	NC	+ 41,3
Prudential	+ 243,8	+ 385,5	-157,4	-207,7	-18,4	-62,3
Royal Insurance	-187,0	+ 126,0	-173,0	-294,0	+ 122,0	+ 4,0
Sun Alliance	-180,9	+ 318,6	-461,3	-550,8	+ 1,2	-63,7
Total	-460,3	+ 1737,2	-1806,2	-2847,1	+ 25,1	-775,2

Και μια άλλη τιμολογιακή προσαρμογή αξίζει να αναφερθεί: Η Ιταλία, πολύ σύντομα θα απελευθερώσει τα τιμολόγια για την ασφάλιση αυτοκινήτου, που ως σήμερα είναι καθορισμένα με ένα σχέδιο νόμου που θα παρουσιαστεί προσεχώς στη Βουλή.

### 6.3. ΑΝΟΔΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΖΩΗΣ ΔΙΕΘΝΩΣ

Αυξήθηκαν κατά 14,3% τα στοιχεία ενεργητικού των 50 μεγαλύτερων ασφαλιστικών εταιριών ζωής το 1993, ξεπερνώντας συνολικά τα 2,7 τρισ. δολ., ενώ το σύνολο των εν ισχύ ασφαλειών ζωής ανήλθε στα 21 τρισ. δολ. Η πρώτη εταιρία στην κατάταξη βάσει του ενεργητικού της, σύμφωνα με το περιοδικό fortune, είναι η ιαπωνική Nippon Life με στοιχεία ενεργητικού 280,9 δισ. δολ. Ακολουθούν οι επίσης ιαπωνικές Dai-i-chi Mutual Life με 198 δισ. δολ. και η Sumimoto life με 173,6 δισ. δολ. Οι τρεις αυτές εταιρίες παρουσίασαν και τα υψηλότερα ποσά ασφαλειών ζωής σε ισχύ με 3 τρισ. δολ., για την Nippon Life, 2,2 τρισ. για την Dai-i-chi και 2 τρισ. για την Sumimoto.

Τη μεγαλύτερη αύξηση ενεργητικού εμφάνισαν τρεις ιαπωνικές ασφαλιστικές: η Kyoei Life κατά 32,7%, η Daido Mutual Life κατά 32,1% και η Fukoku Mutual κατά 30,1%, η οποία σημειωτέων εμφανίζεται για πρώτη φορά στο top 50. Το σύνολο των καθαρών εσόδων των 50 μεγαλύτερων ασφαλιστικών εταιριών ζωής ανήλθε σε 39 δισ. δολ. Πρώτη έρχεται η βρετανική Standard Life με 5 δισ. δολ. και ακολουθεί η νοτιοαφρικανική Old Mutual με 4,46 δισ. δολ. Σημειώνεται ότι και η Nippon Life παρουσίασε μια πτώση καθαρών εσόδων της τάξης του 30% περίπου, στα 3,5 δισ. δολ.

Οι αμερικανικές επιχειρήσεις, 17 στο σύνολο, κυριαρχούν στο top 50 αν και δεν βρίσκονται στις πρώτες θέσεις, τις οποίες καταλαμβάνουν κυρίως οι 16 ιαπωνικές επιχειρήσεις. Εντούτοις, οι μεγάλες -γνωστές στην χώρα μας- ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρίες σχεδόν απουσιάζουν από το top 50. Στην 12η θέση εμφανίζεται η γερμανική Allianz, στην 29η θέση η βρετανική Commercial Union και στην 32η η επίσης βρετανική Norwich Union.

### 6.3.1. Κάρτα νοσηλείας και ελληνική πραγματικότητα

Η κάρτα νοσηλείας αποτέλεσε και αποτελεί σταθμό και επανάσταση στη νοσοκομειακή κάλυψη στο χώρο των ασφαλειών Ζωής. Η εμφάνισή της λοιπόν και στη χώρα μας είναι θέμα χρόνου... Εμφανίστηκε απότομα και εξελίχθηκε ραγδαία. Παρουσιάστηκε ένας ανταγωνισμός για το ποια κάρτα θα κάλυπτε περισσότερο τους αγοραστές της. Τίποτε το κατακριτέο ως εδώ. Κάτι φήμες όμως, που μόνο φήμες τελικά δεν είναι, μιλάνε για κολοσσούς ασφαλιστικούς που οδηγήθηκαν στην χρεοκοπία από την έκδοση κάρτας και την κακή χρήση της. Και μιλάμε για Γερμανία και Αμερική. Η ελληνική πραγματικότητα που βρίσκεται;

Μερικές σκέψεις που θα πρέπει να συζητηθούν από όσους μοχθούν για τον ασφαλιστικό χώρο είτε βρίσκονται στις υψηλότερες θέσεις ευθύνης σχεδιασμού και σωστής προσαρμογής της κάρτας στα δικά μας δεδομένα μέχρι τους ασφαλιστές που τη συστήνουν και την πωλούν στους κατάλληλους ανθρώπους. Στις προσωπικές απόψεις του γράφοντος που εκτίθεται για υγιή αντίλογο πρέπει να θεωρηθούν δεδομένες μερικές απλές αλήθειες που αφορούν την ασφαλιστική οικογένεια.

α) Οι ασφαλιστικές εταιρίες επιτελούν ύψιστο κοινωνικό έργο και είναι κυρίως υπεύθυνες για τη δημιουργία των προηγμένων κοινωνιών που θαυμάζουμε και ονειρευόμαστε. (Ίσως η κοινωνική πρόνοια του αύριο να αποτελεί προνόμιο των ασφαλιστικών εταιριών.)

β) Η ιατρική επιστήμη έχει βοηθηθεί τα μέγιστα από τις άριστες συνθήκες, επιστημονικές και οικονομικές που μόνο οι ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες παρέχουν για τους ασφαλισμένους τους.

γ) Θεωρείται κοινό μυστικό ότι οι κοινωνικές ασφαλίσεις ανατίθενται στις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες, διότι τα κρατικά ταμεία απέτυχαν...

δ) Το σημαντικότερο έργο λοιπόν της κοινωνικής ασφάλισης αλλάζει φορείς και νοοτροπία και πρέπει να πετύχει οπωσδήποτε! Η κάρτα είναι ίσως η πιο εξελιγμένη μορφή νοσοκομειακής κάλυψης και πρέπει να διαφυλαχθεί από κακοτοπιές.

## 7. ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΥΟΙΩΝΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 1994 (για την περίοδο που γραφόταν)

Είναι η πρώτη φορά μετά από αρκετά χρόνια, που η μελέτη των οικονομικών στοιχείων των ασφαλιστικών μας εταιριών μας δημιουργεί κλίμα αισιοδοξίας για την παραπέρα πορεία και εξέλιξη των ασφαλιστικών εργασιών στην χώρα μας. Αναλυτικότερα:

Ως προς την παραγωγή οι εταιρίες έχουν να επιδείξουν κατά το 1993 μια σημαντική αύξηση σε όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους και ιδιαίτερα στον κλάδο Ζωής, που οριστικά πλέον πρωταγωνιστεί σε ρυθμούς ανάπτυξης. Εξ άλλου μέσα στο 1993 οι ασφαλιστικές εταιρίες δοκίμασαν την ευχάριστη έκπληξη της σημαντικής μείωσης των ζημιών, ιδιαίτερα στον ευπαθέστατο κλάδο των Αυτοκινήτων, γεγονός που επηρέασε σημαντικά το τεχνικό τους αποτέλεσμα. Όλοι αυτοί οι ρυθμοί της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς είναι βέβαιο ότι μέσα στο 1994 εντάθηκαν ακόμη περισσότερο, αν λάβουμε υπόψη μας τα στοιχεία που μας δόθηκαν από τις μεγαλύτερες εταιρίες, και αναμένεται οι ασφαλιστικές μας εταιρίες να εμφανίσουν πιο βελτιωμένη εικόνα στους πίνακές μας, που θα αναφέρονται στην οικονομική χρήση του 1994.

Για το 1994 τα πράγματα είναι ακόμη πιο αισιόδοξα γιατί:

1. Με τα νέα δεδομένα της ελληνικής οικονομίας, αλλά και τις αναμενόμενες νέες ρυθμίσεις του ασφαλιστικού, οι εργαζόμενοι και οι ελεύθεροι επαγγελματίες, είναι περισσότερο από βέβαιο ότι θα στραφούν στις ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής. Η αγορά μας διαθέτει μια στρατιά εξαιρετικά καταρτισμένων ασφαλιστών Ζωής, που είναι πανέτοιμοι να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο ασφαλιστικό κοινό της πατρίδας μας. Άρα ο χώρος των ασφαλιστών Ζωής μέσα στο 1994 θα γνωρίσει με μαθηματική ακρίβεια νέα άνθηση, τόσο στον τομέα της παραγωγής, όσο και στον τομέα των οικονομικών αποτελεσμάτων.

2. Στον κλάδο Πυρός στο σύνολό τους σχεδόν οι ασφαλιστικές εταιρίες εμφανίζουν κατά έτος αυξητική πρόοδο στον τομέα της παραγωγής, ενώ τα οικονομικά τους αποτελέσματα παραμένουν σε ικανοποιητικά επίπεδα. Η ανησυχία που υπάρχει από την απελευθέρωση του τιμολογίου κατά την προσωπική μας άποψη δεν έχει βάση για τον απλούστατο λόγο ότι α) αυτή θα επηρεάσει μόνο τους μεγάλους βιομηχανικούς κινδύνους και β) από τα υπάρχοντα στατιστικά στοιχεία συνάγεται ότι ο μέγας αριθμός κατοικιών και καταστημάτων είναι ανασφάλιστος. Και μην ξεχνάμε πως στις ασφαλίσσεις μικρών κινδύνων τον πρώτο λόγο παίζουν οι διαπροσωπικές σχέσεις.

3. Ο κλάδος των Αυτοκινήτων, να μεν εξακολουθεί να είναι ζημιογόνος, αλλά οπωσδήποτε τα αποτελέσματά του έχουν εμφανίσει σημαντική βελτίωση. Στις αρχές του 94 θα γίνει και νέα αναπροσαρμογή στα κατώτατα όρια των ασφαλισμέ-



ων κεφαλαίων. Για να ανασάνει η ελληνική ασφαλιστική αγορά πρέπει να αυξηθούν τα ασφάλιστρα. Αν όλα αυτά λειτουργήσουν, τότε θα έχουμε κάθε λόγο να πιστεύουμε, ότι οι προοπτικές για τις ασφαλιστικές εταιρίες το 1994 είναι καλές.

### 7.1. Η ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΚΛΑΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η δεκαετία που διανύουμε χαρακτηρίζεται από θεμελιώδεις αλλαγές (που έχουν ήδη ή πρόκειται σύντομα να καλυφθούν νομοθετικά), πολλές των οποίων θα αρχίσουν να εφαρμόζονται ή θα ολοκληρωθούν στην Ελλάδα μεταξύ 1-1-95 και 1-1-99, λόγω κάποιων μεταβατικών περιόδων που μας έχει χορηγήσει η ΕΟΚ για την πλήρη ενεργμόνησή μας με τις υπόλοιπες χώρες.

Ποιος ο κερδοσμένος από αυτές τις ρυθμίσεις;

I. Ασφαλώς ο **Καταναλωτής**. Με τη εφαρμογή του Ευρωπαϊκού φιλελευθερισμού και την πλήρη κατάργηση των οποιοδήποτε υποχρεωτικών τιμολογίων. Τι θα συμβεί πιο συγκεκριμένα;

α) Δραστική μείωση των ασφάλιστρων κλάδου Πυρός και συναφών κινδύνων (Κλοπής, Πλημμύρες, Αστικής Ευθύνης, Τρομοκρατικών ενεργειών). Εκτίμηση ότι το μέσο ασφάλιστρο Πυρός που στη χώρα μας είναι 2,4 τοις χιλίοις σε σύγκριση με το μέσο όρο των χωρών της ΕΟΚ είναι 1,1 τοις χιλίοις δηλαδή το 45% του αντίστοιχου ελληνικού. Βέβαια αποτελεί υπεραπλούστευση η σκέψη να υιοθετήσουμε κάποτε το ίδιο ασφάλιστρο των χωρών της ΕΟΚ διότι οι κίνδυνοι δεν είναι της ίδιας φύσης από πλευράς επικυνδυνότητας, οργάνωσης και ροής εργασίας, μέτρων και προστασίας κ.λ.π.

β) Προσπάθεια εξισορρόπησης των επί δεκαετίας επαρκών ασφάλιστρων κλάδου Αυτοκινήτου. Θα αυξηθούν τον πρώτο καιρό και όταν θα οδηγήσουν τα τεχνικά αποτελέσματα σε ανεκτό επίπεδο θα πιεστούν από τον ανταγωνισμό προς μείωση.

γ) Μαζική εμφάνιση "πακέτο" με πλήθος καλύψεων και προσιτό κόστος.

δ) Αύξηση απαιτήσεων για "ALL RISKS" καλύψεις.

ε) Διάφορες καινοτομίες που θα προκαλέσει ένας συνεχώς αυξανόμενος ανταγωνισμός.

στ) Εμφάνιση της αυτασφάλισης μεγάλων επιχειρήσεων.

ζ) Εμφάνιση ασφαλιστικών εταιριών Υγείας και συναφών εξυπηρετήσεων πέραν των εταιριών Ζωής.

η) Ποιοτική εξυπηρέτηση τόσο από τις ασφαλιστικές εταιρίες όσο και τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα (υποχρέωση περιοδικών εκτιμήσεων, μελέτες για τη σωστή εκάστοτε ασφαλιστική κάλυψη βάση διαφόρων κ.λ.π.).

**II. Διαμεσολαβούντα Πρόσωπα.** Δικαίως επικρατεί σκεπτικισμός / ανησυχία από την απειλή των brokers, τη μείωση των προμηθειών τόσο συνέπεια μείωσης των ασφαλιστρών όσο και των ποσοστών που δικαιούται. Πιο συγκεκριμένα θα έχουμε:

α) Τεράστια περιθώρια ανάπτυξης των ασφαλίσεων στη χώρα μας 1,6% σε ΑΕΠ (1990) σε σύγκριση με 5% της ΕΟΚ. Για το 1993 το 1,9% βάσει προσωρινών στοιχείων.

β) Η διά της μείωσης των ασφαλιστρών εξυγίανση της σχέσεως πελάτου-διαμεσολαβούντος ασφαλιστικής εταιρίας. Δε θα υπάρχουν περιθώρια επιστροφών λόγω μεγάλων ποσοστών προμηθειών ούτε υπερβολικές προθεσμίες καταβολής ασφαλιστρών. Ειδικά σε μεγάλους ελεύθερα τιμολογημένους κινδύνους η προμήθεια θα καθορίζεται με τάση να είναι ανταγωνιστική η προσφορά και δε θα είναι η προκαθορισμένη από τις ασφαλιστικές εταιρίες.

γ) Οι ξένοι brokers που θα θελήσουν να επεκτείνουν τη δραστηριότητά τους στην Ελλάδα, μάλλον θα προτιμήσουν να συνεργαστούν με τοπικούς πράκτορες, brokers κ.λ.π., αφού ούτε μιλούν τη γλώσσα μας ούτε πρόκειται για μεγάλη αγορά που να αποτελεί στόχο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

### ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

#### 1. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Η άμεση δραστηριοποίηση των ελληνικών εμπορικών τραπεζών στην ασφαλιστική αγορά, μέσω θυγατρικών τους επιχειρήσεων, είναι πλέον μια πολύ παλιά ιστορία. Η πρώτη εμφάνιση ασφαλιστικής εταιρίας, θυγατρικής τράπεζας, χρονολογείται από το 1891. Πρόκειται για την Ανώνυμο Ελληνική Εταιρία Γενικών Ασφαλειών η "ΕΘΝΙΚΗ", θυγατρικής της Εθνικής Τράπεζας, τη μεγαλύτερη σήμερα ασφαλιστική εταιρία, με δίκτυο 80 Καταστήματα, 81 γραφείων κλάδου Ζωής, 886 πράκτορες και συνεργάτες, 2120 ασφαλειομεσίτες και 435 πρακτορεία και με τον άμεσο έλεγχο του 20,16% των συνολικών ασφάλιστρων που παρήχθησαν το 1993 στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Από τότε και μέχρι τα μέσα περίπου της δεκαετίας του 1980, οι κυριότερες ελληνικές τράπεζες που ελέγχονται σήμερα από το δημόσιο, δραστηριοποιούνται μέσω θυγατρικών τους στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, κατέχοντας ένα σημαντικό μερίδιο της συνολικής παραγωγής ασφάλιστρων.

Στον πίνακα I δίνονται τα διαθέσιμα σχετικά στοιχεία. Η Εθνική Τράπεζα, εκτός από την ΑΕΓΑ "Η ΕΘΝΙΚΗ" έχει και δεύτερη θυγατρική στην "ΑΣΤΗΡ" Α.Ε., την τρίτη στην γενική κατάταξη από την άποψη του ύψους των παραγόμενων ασφάλιστρων, με δίκτυο 60 γραφείων, 270 πρακτορείων και ενός υποκαταστήματος στην Λευκωσία της Κύπρου. Συλλογικά η Εθνική Τράπεζα μέσω των δύο παραπάνω θυγατρικών της "ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ" Α.Ε. και "ΕΡΜΗΣ" Α.Ε., έλεγχε το 1991 το 27,88% της συλλογικής παραγωγής ασφάλιστρων. Αν σ' αυτό το ποσοστό προστεθεί και το μερίδιο της ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΤΕΒΑ και ΑΕΓΑ, θυγατρικής της ΕΤΕΒΑ, η οποία ιδρύθηκε το 1963 από την Εθνική Τράπεζα τότε φθάνει στο 28,72%. Μετά την Εθνική Τράπεζα ακολουθεί, από την άποψη της συλλογικής παραγωγής ασφάλιστρων, η Αγροτική Τράπεζα, η οποία μέσω των δύο θυγατρικών της που ίδρυσε στις αρχές και στα μέσα της δεκαετίας του 1980, της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΕΕΓΑ και ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΕΓΑ ελέγχει το 9,03% της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Τρίτη στην σειρά είναι η Εμπορική Τράπεζα, η οποία μεταξύ των δύο θυγατρικών, της "ΦΟΙΝΙΞ" ΓΑΕΑΕ και της "ΙΟΝΙΚΗΣ" ΑΕΓΑ, ελέγχει το 5,3% της παραγωγής ασφάλιστρων. Συλλογικά και οι τρεις, ελεγχόμενες από το δημόσιο, μεγαλύτερες ελληνικές εμπορικές τράπεζες, ελέγχουν το 43,5% της παραγωγής ασφάλιστρων. Πρόκειται για ένα αξιοσημείωτο στοιχείο που χαρακτηρίζει τη

γενικότερη διάρθρωση της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς και υπογραμμίζει τον παραδοσιακό βαρύνοντα ρόλο των τραπεζών στην παραγωγή και την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω θυγατρικών τους εταιριών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ Ι :**  
**ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ & ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ**  
**ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ**

ΤΡΑΠΕΖΕΣ / ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ	Έτος Ίδρυσης	Συμμετοχή στο μετοχικό Κεφάλαιο	Μερίδιο Αγοράς 1993	Προσωπικ ό
<b>ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ</b>				
"ΕΘΝΙΚΗ" ΑΕΕΓΑ	1891	56,90 %	20,16 %	1300
"ΑΣΤΗΡ"	1930	85,60 %	6,14 %	449
<b>ΕΤΕΒΑ</b>				
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΕΒΑ ΑΕΓΑ	1980	100,00 %	1,04 %	12
<b>ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ</b>				
"ΦΟΙΝΙΞ" ΓΑΕΑΕ	1928	91,00 %	4,72 %	400
"ΙΟΝΙΚΗ" ΑΕΓΑ	1939	97,00 %	0,58 %	90
<b>ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ</b>				
"ΑΓΡΟΤΙΚΗ" ΑΕΕΓΑ	1980	89,00 %	5,00 %	383
"ΑΓΡΟΤΙΚΗ" ΑΑΕΖΥ	1987		4,03 %	181
<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΣΤΕΩΣ</b>				
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ	1940	45,00 %	0,90 %	75
GENERALI LIFE ΑΕ	1986	40,00 %	1,08 %	70
<b>ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>				
ALLIANZ ΑΕ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΖΩΗΣ	1991	14,40 %	1,04 %	23

Τα νέα φαινόμενα, που σηματοδοτούν τις εκκολαπτόμενες αλλαγές στη διάρθρωση της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, αλλά και ολοκλήρου του χρηματοοικονομικού τομέα άρχισαν να εκδηλώνονται από τα μέσα της δεκαετίας του 1980, εμφανίζονται όμως να έχουν μια ιδιαίτερη δυναμικότητα από τα πρώτα χρόνια της τρέχουσας δεκαετίας. Τα φαινόμενα αυτά, θα μπορούμε να τα κατατάξουμε σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1. Η πρώτη κατηγορία αφορά την προσπάθεια των ιδιωτικών τραπεζών να εισέλθουν στην ασφαλιστική αγορά, είτε μέσω της δημιουργίας θυγατρικών, είτε μέσω της δημιουργίας κοινών επιχειρήσεων ή της μειοψηφικής συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο, είτε μέσω συγκεκριμένων συνεργασιών. Το πιο χαρακτηριστικό στοιχείο στην περίπτωση της δημιουργίας θυγατρικών, ή δημιουργίας κοινών επιχειρήσεων, είναι το ότι οι ελληνικές ιδιωτικές τράπεζες έχουν στρέψει την προτίμησή τους στη σύνδεσή τους με ξένους γιγαντιαίους ασφαλιστικούς ομίλους, οι οποίοι επιθυμούσαν να εισέλθουν στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Στις περιπτώσεις αυτές, οι ξένοι ασφαλιστικοί όμιλοι κατέχουν την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου. Τέτοια παραδείγματα είναι η δημιουργία της Cenerali life από την ιταλική Assicurazioni Cenerali (60%) και την Τράπεζα Πίστewς (40%) και η συμμετοχή της Τράπεζας Εργασίας κατά 14,1% στο κεφάλαιο της ALLIANZ A.E. Ασφαλειών Ζωής. Οι δύο άλλοι μέτοχοι της εταιρίας, είναι η ALLIANZ EUROPE LTD και η RASSPA.

2. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τη δημιουργία από ασφαλιστικές εταιρίες, θυγατρικών τραπεζών. Πρωτοπόρα στον τομέα αυτό, είναι η Interamerican η οποία το 1990 ίδρυσε τη Interbank. Σήμερα η Interbank η οποία λειτουργεί κανονικά από το καλοκαίρι του 1991 διαθέτει δύο υποκαταστήματα, οι ιδιωτικές καταθέσεις της φθάνουν περίπου τα 4,2 δισ. δρχ. και τα μικρά κέρδη της μέσα στο πρώτο εξάμηνο της λειτουργία της έφθασαν τα 100εκ. δρχ. Μέχρι το τέλος του 1993, σχεδίαζε να διευρύνει το δίκτυό της σε δέκα υποκαταστήματα στην Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πειραιά και στις κυριότερες πόλεις της χώρας. Μέχρι το περασμένο Οκτώβριο, λειτουργούσαν επτά υποκαταστήματα, τα οποία, εκτός από τα συνήθη τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες πρόσφεραν και ορισμένα σύνθετα καταθετικά και στεγαστικά προϊόντα, όπως:

- Το Διπλό Ταμειυτήριο που είναι λογαριασμός κατάθεσης με τις υψηλότερες κάθε φορά αποδόσεις της αγοράς, που διπλασιάζει το υπόλοιπο του λογαριασμού του καταθέτη, σε περίπτωση σοβαρού ατυχήματος.

- Ο υπερλογαριασμός MAXICASH, με αποδόσεις έως και 22 % ετησίως, με μηνιαία απόδοση των τόκων δωρεάν ασφαλιστικές παροχές, μπλόκ επιταγών, δυνατότητα βραχυπρόθεσμης ταμειακής διευκόλυνσης και προσωπικού δανείου, κάρτα αυτόματων συναλλαγών και άλλες πρόσθετες παροχές.

- Το οικοδάνειο, στεγαστικό πρόγραμμα που δίνει τη δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε 14 προγράμματα με σταθερό ή κυμαινόμενο επιτόκιο μεγάλης χρονικής διάρκειας, με ταχύτερη και εύκολη σχετικά διαδικασία χορήγησης, με ασφαλιστική κατάληψη για κάθε απρόοπτο, ευνοϊκούς όρους και προεγκεκριμένη πιστωτική κάρτα (Interamerican visa). Από τις 15 Οκτωβρίου του 1992 λειτουργεί η ASPIS Bank, η πρώτη ιδιωτική στεγαστική τράπεζα στη χώρα μας. Η τράπεζα ξεκινά με

μετοχικό κεφάλαιο 4 δις. δρχ., το οποίο ελέγχεται κατά 50% από τον Κ. Π. Ψωμιάδη και κατά 50% από την ολλανδική ασφαλιστική εταιρία AECON. Η ASPIS Bank άρχισε την λειτουργία της με τέσσερα καταστήματα στο Σύνταγμα, στο Μαρούσι, στη Γλυφάδα και στο Χαλάνδρι. Μέσα στο 1993 θα λειτουργήσει νέο κατάστημα στη Θεσσαλονίκη, ενώ προγραμματίζεται η ίδρυση 3-4 ακόμη, στις μεγαλύτερες ελληνικές πόλεις. Η τράπεζα εκτός από κλασικές τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα. θα προσφέρει και τέσσερις βασικούς τύπους στεγαστικών δανείων. Επίσης, η NN μετά τη συγχώνευσή της με την ολλανδική τράπεζα Postbank και τη δημιουργία της Internationale-Nederlanden, εξετάζει το ενδεχόμενο ίδρυσης τράπεζας στην Ελλάδα. Το καινούριο στοιχείο στις τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρουν η Interbank και η ASPIS Bank, εντοπίζεται στο ότι επιχειρείται για πρώτη φορά σε τέτοια έκταση στη χώρα μας να συνδυαστούν σε ένα ενιαίο σύνολο τραπεζικά και ασφαλιστικά προϊόντα. Ή για να είμαστε πιο ακριβείς, να συνδυαστούν οι καθαυτό δραστηριότητες της μητέρας ασφαλιστικής εταιρίας, με την προσφορά καθαρά τραπεζικών προϊόντων από τη θυγατέρα τράπεζα.

Προς το παρόν, η άμεση σύνδεση τραπεζικού προϊόντος και ασφαλιστικής υπηρεσίας, επιχειρείται να πραγματοποιηθεί με τις ακόλουθες μορφές.

α) Από την Interbank όλα τα προγράμματα στεγαστικών δανείων προβλέπουν την παροχή δωρεάν ασφαλιστικής κάλυψης, καθώς και εγγύηση αυτόματης αποπληρωμής του δανείου, αν συμβεί στον δανειζόμενο απρόοπτο σοβαρό ατύχημα. Προβλέπεται επίσης δωρεάν κάλυψη προσωπικής πληρωμής των δόσεων μέχρι και έξι μήνες, σε περίπτωση απώλειας εργασίας, πρόσκαιρης ασθένειας ή καταστροφής του ακινήτου από πυρκαγιά ή σεισμό.

β) Από τη ASPIS Bank μια από τις μορφές δανείων που παρέχει, συνδυάζεται με μια αποταμιευτική ασφάλεια. Ο δανειζόμενος πελάτης μπορεί να πληρώνει στην τράπεζα τους μηνιαίους τόκους που αναλογούν στο δάνειο που έχει πάρει και πληρώνει το κεφάλαιο που έχει δανειστεί, στο τέλος του δωδέκατου έτους. Έχοντας συνδέσει τη λήψη του δανείου με μια αποταμιευτική ασφάλιση στην Ασπίς Πρόνοια, στο τέλος της δωδεκαετίας το ποσό του δανείου καλύπτεται από το ποσό που έχει πληρώσει ο πελάτης σαν ασφάλιστρα για την προαναφερόμενη αποταμιευτική ασφάλιση.

Καινοτομία στην σύνδεση τραπεζικών προϊόντων με ασφαλιστικές υπηρεσίες, επιχειρεί όμως και η Εθνική Τράπεζα, η οποία ασφαρίζει δωρεάν του καταθέτες του Εθνοταμιευτηρίου, όπως ονόμασε το λογαριασμό Ταμιευτηρίου της, για ποσά από 500.000 μέχρι 60 εκ. δραχμές. Η ασφάλιση καλύπτει περιπτώσεις απώλειας ζωής ή μόνιμης ολικής ανικανότητας από ατύχημα, όπου οι δικαιούχοι παίρνουν το ποσό της κατάθεσής τους, διπλασιασμένο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ II :**  
**ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΑΠΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ**  
**(ΔΕΙΓΜΑ ΤΥΧΑΙΑΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ 10/9/93)**

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Τύπος Αμοιβαίου Κεφαλαίου (Ενεργητικό σε εκ. δρχ.)			
	Σταθερού Εισοδήματ ος	Αναπτυξια κά	Διεθνή	Σύνολο
ΑΜΟΙΒΑΙΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ				
ALICO EUROBANK	-	-	926	926
ΑΣΠΙΣ	3.114	3.446	-	6.560
GENERALI LIFE	-	1.423	-	1.423
ΕΘΝΙΚΗ	-	622	-	622
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΙΚΗ	991	682	-	1.673
HELVEZIA	-	681	-	681
ΕΡΜΗΣ	-	13.049	-	13.049
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ	332	1.930	-	2.262
INTERAMERICAN	17.448	38.710	1.455	57.613
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	-	576	-	576
NEDERLANDEN	445	3.538	-	3.983
SCHWEIZ FUNT	-	816	-	816
ΧΙΟΣINVEST (Κοινοτικό)	-	-	4.028	4.028
ΣΥΝΟΛΑ	22.330	65.473	6.409	94.212

3. Η τρίτη κατηγορία, αφορά την αυτοτελή ή μέσω συνεργασίας με τις νεότερες ιδιαίτερα μικρές ιδιωτικές τράπεζες, δραστηριοποίηση των ασφαλιστικών εταιριών στην παραγωγή και προώθηση επενδυτικών χρηματοοικονομικών προϊόντων. Η δραστηριότητα αυτή, αναπτύσσεται μέχρι στιγμής κυρίως στον τομέα της έκδοσης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Α/Κ). Η κυριαρχία των ασφαλιστικών εταιριών στην ελληνική αγορά Α/Κ είναι σχεδόν καθολική. Τα σχετικά στοιχεία που απεικονίζονται στους πίνακες I,II είναι αποκαλυπτικά. Τα περισσότερα Α/Κ που εκδίδουν οι ασφαλιστικές εταιρίες, τα διαχειρίζονται θυγατρικές εταιρίες διαχείρισης Α/Κ των ασφαλιστικών εταιριών (Πίνακας III) ή εταιρίες διαχείρισης Α/Κ, θυγατρικές των τραπεζών με τις οποίες είναι συνδεδεμένες οι ασφαλιστικές εταιρίες.

Για παράδειγμα, το Α/Κ της Generali life το διαχειρίζεται η ΑΛΦΑ Εταιρία Διαχειρίσεων Α/Κ, θυγατρική της Τράπεζας Πίστωσης. Ένα σχετικά πρόσφατο φαινόμενο, είναι η συνεργασία ασφαλιστικών εταιριών, μη στενά συνδεδεμένων με τράπεζες, με τις νεότερες ιδιωτικές τράπεζες για την έκδοση από κοινού προώθηση Α/Κ. Μια τέτοια περίπτωση, είναι η συνεργασία των ασφαλιστικών εταιριών

Ολυμπική-Victoria Ζωής και Ζημιών της Θεσσαλονίκης με την Εγνατία Τράπεζα. Τα δύο συνεργαζόμενα μέρη, θα προωθήσουν από κοινού το αμοιβαίο κεφάλαιο "Μακεδονία Α/Κ" στην αγορά του private banking, των ασφαλιστικών εταιριών, των ασφαλιστικών ταμείων και γενικότερα των θεσμικών επενδυτών, σε επενδυτές του εξωτερικού και βέβαια, σε μικρομεσαίους επενδυτές. Η διάθεση των μεριδίων, θα γίνει από τα υποκαταστήματα της τράπεζας και των ασφαλιστικών εταιριών. Υπενθυμίζεται ότι η Victoria είναι η τρίτη σε μέγεθος ασφαλιστική εταιρία της Γερμανίας.

Μια δεύτερη περίπτωση, είναι αυτή της ασφαλιστικής εταιρίας Metrolife που συμφώνησε με τη Χiosbank, για την από κοινού ίδρυση εταιρίας διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και την προώθηση στεγαστικών δανείων. Επίσης, η συμφωνία προβλέπει την προώθηση και πιστωτικών καρτών της Χiosbank από τη Metrolife και ασφαλιστικών προγραμμάτων της Metrolife από τη Χiosbank.

Εταιρία διαχείρισης Α/Κ	Έτος Ίδρυσης	Κεφάλαιο	Προσωπικό
ΑΣΠΙΣ ΑΕ	1990	25.000.000	14
ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΑΝΙΚΗ ΑΕ	1991	60.000.000	5
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΑΕ	1990	10.000.000	4
ΙΝΤΕΡΤΡΑΣΤ ΑΕ	1988	15.000.000	30
NATIONALE NEDERLANDEN ΑΕ	1990	80.000.000	10
SCWHEIZ FUND ΑΕ	1991	120.000.000	6

Μια τρίτη, τέλος, περίπτωση είναι αυτή της ασφαλιστικής εταιρίας ΗΛΙΟΣ, η οποία ανήκει στα βρετανικά γκρουπ Norwich Union κατά 58% και Provincial κατά 31%, η οποία ανακοίνωσε τη συνεργασία της με τη Norwich Union International Portfolio, για την προώθηση στη χώρα μας του ομώνυμου Αμοιβαίου Κεφαλαίου που λειτουργεί με έδρα το Λουξεμβούργο και το οποίο περιλαμβάνει εννέα διαφορετικούς τύπους Α/Κ. Θα διατίθεται από ένα περιορισμένο δίκτυό της ΗΛΙΟΣ, σε συνεργασία με χρηματιστηριακές εταιρίες με δύο ξένες και μια ελληνική τράπεζα.

Η επέκταση των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών στο τομέα της έκδοσης Α/Κ έχει σαν άμεσο αποτέλεσμα, τη σύνδεση της απόδοσης συγκεκριμένων ασφαλιστικών προγραμμάτων αποταμειευτικού χαρακτήρα με τη διαχρονική απόδοση των Α/Κ. Συγκεκριμένα, τα αποθέματα αυτών των προγραμμάτων αντί να επενδύονται όπως είναι το πιο συνηθισμένο σε ομόλογα, χρησιμοποιούνται για την αγορά μεριδίων Α/Κ, πρώτιστων βέβαια αυτών που εκδίδει η ίδια η ασφαλιστική εταιρία. Η



επέκταση των ασφαλιστικών εταιριών σε άλλα επενδυτικά χρηματοοικονομικά προϊόντα, εκτός της έκδοσης των Α/Κ, είναι ζήτημα χρόνου ήδη από 17-8-92, η θυγατρική χρηματιστηριακή εταιρία της ΑΣΠΙΣ-Πρόνοια, η ΑΣΠΙΣ χρηματιστηριακή Α.Ε., δραστηριοποιείται ως μέλος του ΧΑΑ.

Επίσης μέσα στα σχέδια της εταιρίας, είναι και η ίδρυση επενδυτικής εταιρίας. Η ίδρυση χρηματιστηριακής εταιρίας, είναι επίσης μέσα στα σχέδια και της Nationale Nederlanden. Όλα αυτά τα παραδείγματα που αναφέραμε πιο πάνω απέχουν πολύ από το να αποτελούν μια πλήρη καταγραφή των πολύμορφων δραστηριοτήτων που αναπτύσσουν οι τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρίες από κοινού στην ασφαλιστική και ευρύτερη αγορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Είναι αρκετά όμως, για να επιβεβαιώσουν την ήδη επιβεβαιωμένη από τη διεθνή εμπειρία διαπίστωση, ότι η από κοινού δραστηριοποίηση ασφαλιστικών εταιριών και τραπεζών, αυξάνει το εύρος της αγοράς των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και πολλαπλασιάζει τις δυνατότητες για γρήγορη κυκλοφορία των κεφαλαίων, για πιο κερδοφόρα και ασφαλή αξιοποίησή τους.

## 2. ΤΡΑΠΕΖΟ-ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ:

### Οι συγχωνεύσεις που σαρώνουν την Ευρώπη

Βρεθήκαμε μπροστά σ' ένα νέο κύμα συγχωνεύσεων, που συνέπεσαν μάλιστα στις τελευταίες μέρες του 1993, Ασφαλιστικών Εταιριών και Τραπεζών. Το κύμα αυτό έχει προσλάβει σαρωτικές διαστάσεις αφού υπολογίζεται ότι μέσα στο 1994 θα έχουν ολοκληρωθεί οι σχετικές διαδικασίες και οι μεγαλύτερες Ασφαλιστικές Εταιρίες της Ολλανδίας θα έχουν "παντρευτεί" μια αντίστοιχη μεγάλη τράπεζα.

Στις οικονομικές σελίδες της μεγαλύτερης ολλανδικής ημερήσιας εφημερίδας NRC HANDELSBLAD του φύλλου της 31ης Δεκεμβρίου και σε ένα κείμενο γενικότερου απολογισμού του έτους γίνεται εκτεταμένη ανασκόπηση του φαινομένου των συγχωνεύσεων και της δημιουργίας των Τραπεζο-Ασφαλειών αναφέροντας μάλιστα ότι από τη συγχώνευση το 1990 της AMEV με την τράπεζα VERENIGDE SPAARBANK δόθηκε το έναυσμα για σειρά συνδυασμών συνεργασιών τραπεζών και Ασφαλιστικών Εταιριών και συνεχίζεται ασταμάτητα στον ολλανδικό χρηματοοικονομικό χώρο. Από τότε συγχωνεύθηκαν η τράπεζα NMB POSTBANK και η NATIONALE NEDERLANDEN, κατόπιν η RABOBANK με την INTERPOLIS. Ασφαλιστές αγόρασαν Τράπεζες, όπως η DETALLOYD την τράπεζα CANTRADE, ή πήραν την πρωτοβουλία οι ίδιες οι τράπεζες δημιουργίας Ασφαλιστικών Εταιριών όπως έγινε με την STAAT BANKIERS που ίδρυσε Ασφαλιστική Εταιρία με το ίδιο όνομα.

Μόλις λίγες μέρες πριν το δημοσίευμα της ολλανδικής εφημερίδας η Τράπεζα αγοράστηκε από την Ασφαλιστική Εταιρία AVCB και στις 27 Δεκεμβρίου αναγγέλθηκε η συγχώνευση της Τράπεζας SNS BANK με την Ασφαλιστική Εταιρία NOG.

Μ' αυτά τα τελευταία γεγονότα φαίνεται ότι ολοκληρώθηκε το πρώτο μεγάλο κύμα συγχωνεύσεων με το οποίο δημιουργήθηκε ο νέος οικονομικός θεσμός των Τραπεζο-Ασφαλειών στην ολλανδική αγορά, πραγματοποιώντας υπερισχυρές εταιρίες με τεράστια οικονομικά μέσα και κατά πολύ διευρυμένο αριθμό πελατείας για τις νέες συγχωνευμένες εταιρίες. Το φαινόμενο αυτό είναι βέβαια και αποτέλεσμα των ευνοϊκών νομοθετικών ρυθμίσεων που ψήφισε η ολλανδική κυβέρνηση.

Ο Γενικός Διευθυντής της ING BANK (INTERNATIONALE NEDERLANDEN GROUP) κ. A. JACOBS διευκρίνησε ότι η συνεργασία των Ευρωπαϊκών Τραπεζών και των Ασφαλιστικών Εταιριών είναι η ιδανική ιδέα για το μέλλον. Οι ασφαλιστές βεβαιώνουν αντίστοιχα ότι είναι σημαντικά τα πλεονεκτήματα αυτής της συνεργασίας. Ένα πρώτο βασικό πλεονέκτημα είναι ότι χάρη στη συγχώνευση αποκτούν μέσω των Υποκαταστημάτων των τραπεζών πολύ ευρύτερο δίκτυο για την πώληση των προϊόντων τους. Επίσης σημαντικό πλεονέκτημα είναι ότι οι Ασφαλιστικές εταιρίες αποκτούν μεγάλη άνεση διακινήσεων κεφαλαίων ούτως ώστε να είναι σε θέση να προσθέσουν όλων των ειδών τους δανειακούς και ασφαλιστικούς συνδυασμούς, μεσοπρόθεσμα δάνεια, ομόλογα, Αμοιβαία Κεφάλαια κ.λ.π. Ακόμα οι εταιρίες είναι πλέον σε θέση να προτείνουν στους πελάτες τους οποιοδήποτε νέο είδος ή μορφή αποταμιευτικών προϊόντων. Από την πλευρά των τραπεζών τονίζεται ότι ανοίγει ο δρόμος για να καλύψουν ασφαλιστικά όλους τους πελάτες τους μέσω της Ασφαλιστικής Εταιρίας με την οποία συγχωνεύθηκαν. Η ασφάλιση αυτή δημιουργεί σταθερότερο θεσμό συνεργασίας με τον πελάτη. Ακόμα οι τράπεζες βλέπουν τις συγχωνεύσεις και ως επιτυχή αμυντική πολιτική. Εκπρόσωπος της SNS BANK δήλωσε στην ίδια οικονομική ανάλυση της αγοράς από την εφημερίδα NRC HANDELSBLAD ότι είναι διαπιστωμένη η νέα τάση του κοινού να αποταμιεύει σε μορφές χρεογράφων ή και με το σύστημα των Ασφαλειών Υποθηκών Αποταμιεύσεως (κτηματο-υποθήκη).

Με την αυξανόμενη γήρανση του πληθυσμού στην Ευρώπη οι περισσότεροι από τους "κλασικούς" πελάτες- καταθέτες των τραπεζών αναζητούν ότι η πλέον ασφάλεια για τα γηρατιά τους. Έτσι τα ποσά που οδηγούνται στις Ασφάλειες Ζωής είναι όλο και πιο σημαντικά. Για πρώτη φορά το 1993 οι επενδύσεις σε ασφάλειες ζωής έφθασαν στο ίδιο επίπεδο με τα ποσά των κλασικών αποταμιεύσεων στις τράπεζες. Εδώ προστίθεται και το μειονέκτημα των τραπεζών να μην μπορούν να προσφέρουν προϊόντα με φορολογικές εκπτώσεις που είναι σε θέση να δώσουν οι Ασφαλιστικές Εταιρίες. Για τις τράπεζες όλα αυτά σημαίνουν συνεχή

μείωση των προϊόντων τους. Μεγάλα ποσά χρημάτων που εισέρρεαν άλλοτε στις τράπεζες τώρα όλο και περισσότερο οδηγούνται στους ασφαλιστές. Οι συγχωνεύσεις επομένως δίνουν τη δυνατότητα στις τράπεζες να κρατήσουν ένα μεγάλο μέρος της πελατείας και των πόρων τους, βέβαια με κάποιο τίμημα. Η συγχώνευση δε σημαίνει ότι δε χάνουν κάποιους πελάτες αλλά εν πάση περιπτώση μένουν μέσα στους νέους οικονομικούς συνδυασμούς. Φαίνεται πλέον στη γενικότερη ευρωπαϊκή αγορά ότι όσες τράπεζες ή Ασφαλιστικές Εταιρίες βραδυπορήσουν σε συνεργασίες θα αντιμετωπίσουν κάποια προβλήματα.

Το αξιοσημείωτα στον ολλανδικό χώρο είναι ότι δύο "μεγάλοι" η γνωστή τράπεζα ABN AMRO και η επίσης γνωστή ασφαλιστική εταιρία AECON δεν έχουν ακόμα μπει στο παιχνίδι αν και έχει γίνει γνωστό ότι η ABN AMRO έχει αρχίσει σχετικές συνεννοήσεις ενώ η AECON ίδρυσε ήδη μια δική της μικρή, προς το παρόν τράπεζα. Και το μεγάλο ερώτημα για την ελληνικά τραπεζική και ασφαλιστική αγορά είναι κατά πόσο θα επιζήσουν στη χώρα μας ανεξάρτητα συγκροτήματα όταν στην Ευρώπη δημιουργούνται αυτοί οι νέοι οικονομικοί κολοσσοί. Κυβέρνηση, Διοίκησης Τραπεζών και Ασφαλιστικές Εταιρίες πρέπει να κινηθούν γρήγορα και να μελετήσουν σοβαρά τις νέες συνθήκες.

### 3. ΝΕΟ "ΚΥΜΑ" ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Στη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας οι αναδιαρθρώσεις που πραγματοποιήθηκαν στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα, οδήγησαν στο σπάσιμο των σαφών διαχωριστικών γραμμών ανάμεσα στις διαφορετικές υπηρεσίες που παρέχουν ή εν δυνάμει μπορούν να προσφέρουν οι επιχειρηματικοί όμιλοι του κλάδου. Η οργάνωση και η διεύθυνση της παροχής των υπηρεσιών που προσφέρουν σήμερα τα τραπεζικά ιδρύματα κάθε μορφής, οι οργανισμοί συλλογικών επενδύσεων και οι ασφαλιστικές εταιρίες, τείνουν να ενιαιοποιηθούν μέσα από διαδικασίες αλληλοδιείσδυσης. Η κάθε μια από αυτές τις κατηγορίες εταιριών έχει μπει σε μια διαδικασία μετεξέλιξης σε γιγαντιαίους ολοκληρωμένους χρηματοοικονομικούς ομίλους ή χρηματοοικονομικά conglomerat, τα οποία συνενώνουν σε ένα ενιαίο επιχειρησιακό συγκρότημα όλα τα είδη των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων. Οι δύο "πόλοι", από τους οποίους απορρέουν και οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες που καθορίζουν σήμερα σε σημαντικό βαθμό τις εξελίξεις στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα, είναι οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρίες. Η ενίσχυση της τάσης για πιο στενή σύμπλεξη των δραστηριοτήτων τους προκαλείται από το αντικείμενο γεγονός του ότι από τη "φύση" τους και οι δύο "πόλοι" πρέπει να συγκεντρώνουν διαρκώς, όσο το δυνατόν, περισσότερα αποταμιευτικά κεφάλαια και αναζητούν

διαρκώς εναλλακτικούς τρόπους αποδοτικής επένδυσης και επανεπένδυσής τους, για λογαριασμό των πελατών και των μέτοχών τους.

Αυτή είναι, θα μπορούσαμε να πούμε, η πιο γενική αιτία που ωθεί τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρίες σε αλληλοδιαπλοκή των δραστηριοτήτων τους. Πίσω από αυτήν όμως, υπάρχει σε πλήρη εξέλιξη ένα σύμπλεγμα παραγόντων, που ανάλογα με το βαθμό ανάπτυξης και ολοκλήρωσης των χρηματοοικονομικών συστημάτων της κάθε χώρας, καθορίζει την ένταση και τις ιδιαιτερότητες με τις οποίες αναπτύσσεται η τάση διεξόδου των τραπεζών στην ασφαλιστική αγορά και αντίστροφα. Ας πάρουμε όμως τα πράγματα με τη σειρά.

### 3.1. ΤΙ ΩΘΕΙ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΝΑ ΔΙΕΙΣΔΥΣΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ποιοί είναι οι παράγοντες που ωθούν ή και εξαναγκάζουν αυτή την περίοδο μια σειρά από μεγάλα τραπεζικά ιδρύματα, ιδιαίτερα στην Ευρώπη, να εισέλθουν με ορμητικότητα στην παραγωγή ασφαλιστικών υπηρεσιών;

Στη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 τα τραπεζικά συστήματα των αναπτυγμένων βιομηχανικά χωρών περιήλθαν σε μια κατάσταση δομικής κρίσης, οι συνέπειες της οποίας άρχισαν να εκδηλώνονται σε όλη τους την έκταση και την ένταση από τις αρχές της δεκαετίας του 1990. Οι σημαντικότερες από αυτές είναι:

α) Η τάση για πτώση της ροπής προς αποταμίευση παρουσιάζει μια πορεία συνεχούς κυκλικής ενδυνάμωσης. Αυτό στην πράξη σημαίνει ότι η "πίττα" από την οποία αντλούν κεφάλαια τα τραπεζικά ιδρύματα και κατ' επέκταση ολόκληρος ο επιχειρηματικός τομέας, παρουσιάζει τάσεις μείωσης. Η μείωση αυτή συνοδεύεται από μια όξυνση του βαθμού ανισοκατανομής των καταθέσεων αποταμιευτικού χαρακτήρα και βέβαια με μια μείωση του βαθμού ρευστότητας και χειροτέρευση των δεικτών οικονομικής ασφυξίας ολόκληρης της οικονομίας. Η πτώση της ροπής προς αποταμίευση, η οποία προκαλείται από τις γενικότερες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες (πληθωρισμός, αργή ή μηδενική αύξηση των πραγματικών εισοδημάτων, ανεργία και γενικότερα αύξηση της κοινωνικής ανασφάλειας), συμβαδίζει με μια στροφή στην αποταμιευτική συμπεριφορά των διαφόρων κοινωνικών στρωμάτων, η οποία έχει από πρώτη άποψη ορισμένα κοινά, ομαδοποιημένα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα, η ροπή προς αποταμίευση των εργαζομένων νέας γενιάς, είναι συγκριτικά πολύ πιο ασθενική από ότι στις δύο προηγούμενες δεκαετίες. Ένα αυξανόμενο ποσοστό μισθωτών με πλήρη και σχετικά καλά αμειβόμενη απασχόληση και κυρίως μια μεγάλη μερίδα αυτοαπασχολούμενων με εισόδημα πάνω από το μέσο όρο, αναζητά τη λύση του προβλήματος της κοινωνικής ασφάλισης, της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και της συνταξι-

οδότησης, στα προγράμματα των ασφαλιστικών εταιριών. Αυτό σημαίνει ότι ένα αξιοσημείωτο τμήμα της αποταμιευτικής τους ικανότητας μετακινείται από την παραδοσιακή μορφή των καταθέσεων προς την αγορά υπηρεσιών κοινωνικής εξασφάλισης με τη διάθεση ιδίων πόρων.

Έχει επίσης εκτιμηθεί ότι πάνω από το 50% των μέσων καταθετών σήμερα έχουν ηλικία πάνω από 65 χρόνια. Αυτό από μια άποψη μπορεί να θεωρηθεί σαν φυσιολογικό φαινόμενο που πάντοτε συνέβαινε, αφού κατά κανόνα το ύψος του εισοδήματος και ο βαθμός ικανότητας προς αποταμίευση έχει άμεση σχέση με την ηλικία. Αν ψάξει όμως κανείς βαθύτερα το θέμα θα διακρίνει δύο αναπτυσσόμενες τάσεις. Πρώτο, οι ηλικιωμένοι, με τη μεγαλύτερη συγκριτικά δυνατότητα αποταμίευσης δεν μπορούν να στηρίξουν πλέον με την ίδια αποτελεσματικότητα και το ίδιο μεγάλο χρονικό διάστημα τις νεότερες γενιές, μέχρι αυτές να σταθεροποιήσουν τη σταδιοδρομία και τα εισοδήματά τους και, επομένως, να αυξήσουν προοδευτικά την ικανότητά τους προς αποταμίευση. Δεύτερο, μόλις οι ηλικιωμένοι γονείς ή συγγενείς αποβιώσουν, τότε οι κληρονόμοι των αποταμιεύσεων τους προτιμούν σχεδόν πάντα να τις αποσύρουν από τους τρέχοντες λογαριασμούς καταθέσεων και να τις αξιοποιήσουν είτε για να αντιμετωπίσουν άμεσες ανάγκες τους, είτε για να τις τοποθετήσουν σε μορφές επένδυσης από τις οποίες προσδοκούν μεγαλύτερο και πιο γρήγορο κέρδος.

β) Το αυξανόμενο κόστος που προκαλούν στις τράπεζες τα μη αποπληρωθέντα και γενικά τα επισφαλή δάνεια, σε συνδυασμό με την αναγκαστική ύπαρξη υψηλών επιτοκίων για μεγάλες χρονικές περιόδους, προκαλούν τις ακόλουθες συνέπειες: Πρώτο, πολλοί επενδυτές αλλά και μέρος του ευρύτερου κοινού, προσανατολίζονται σε άλλες πηγές δανεισμού, προκαλώντας έτσι ανακατατάξεις στο μέγεθος και στη σύνθεση της πελατειακής τους βάσης και ένταση του ανταγωνισμού. Δεύτερο, οι ίδιες οι τράπεζες έγιναν πιο συντηρητικές στη δανειοδοτική τους πολιτική. Ο αυξανόμενος όγκος των επισφαλών δανείων και η κρίση στην αγορά γης και ακινήτων, ασκούν συνεχείς πιέσεις στη διαμόρφωση των ισολογιστικών και ιδιαίτερα των πάγιων στοιχείων τους με αποτέλεσμα εκτός από την πτώση των κερδών τους και των τιμών των μετοχών τους στα χρηματιστήρια, να θίγεται το γενικότερο κύρος τους σαν χρηματοοικονομικά ιδρύματα.

γ) Σημαντικές πτωτικές πιέσεις ή αποτελμάτωση στα κέρδη των τραπεζών, ασκεί το αυξανόμενο κόστος του τεχνολογικού τους εκσυγχρονισμού και η απότομη εκτίναξη τα τελευταία χρόνια, των εξόδων διοίκησης και διεύθυνσής τους.

Όλοι αυτοί οι ασύνδετοι, φαινομενικά, μεταξύ τους παράγοντες έχουν οδηγήσει τις τράπεζες σε μια σημαντική έλλειψη ρευστότητας, ώστε να αναζητούν τρόπους συγκέντρωσης όλων των άμεσων ή έμμεσων μορφών αποταμίευσης. Προσπαθούν να μετατραπούν σε αποδέκτη της πιο μικρής "σταγόνας" χρήματος. Στην

προσπάθειά τους αυτή, αντιμετώπιζαν τα τελευταία χρόνια έναν εκτεινόμενο ανταγωνισμό από τις ασφαλιστικές εταιρίες. Σήμερα, τα ίδια γεγονότα, αποκαλύπτουν πλέον καθαρά το ότι μια από τις βασικές αιτίες που ωθούν τις τράπεζες στο να αποκτήσουν, ή να δημιουργήσουν, ή να συνεργαστούν με μια ασφαλιστική εταιρία, είναι ακριβώς η επιδίωξή τους να αποκτήσουν πρόσβαση σε ένα σημαντικό τμήμα των ατομικών αποταμιεύσεων που προορίζονται για την αγορά ασφαλιστικών υπηρεσιών. Πολλές τράπεζες, οι οποίες δεν είχαν πριν άμεση ή έμμεση σχέση με την ασφαλιστική αγορά εκτίμησαν ότι αν αξιοποιούσαν την ευρεία οικονομική βάση και το εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων τους, το οποίο σε κάθε περίπτωση σχεδόν είναι κατά πολύ μεγαλύτερο απ' αυτό των ασφαλιστικών εταιριών, το ευρύτερο πελατολόγιό τους και το κύρος τους, θα μπορούσαν να αποκτήσουν μια πρόσθετη σημαντική πηγή κερδών.

Προφανώς λοιπόν, δεν είναι τυχαίο, που όλοι οι ειδικοί συμφωνούν στο ότι οι τράπεζες μπορούν να αποκτήσουν πολύ γρήγορα τη δυνατότητα να πουλούν με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα ασφαλιστικά προγράμματα και ιδιαίτερα προγράμματα ασφαλειών Ζωής. Σύμφωνα με εκτιμήσεις εμπειρογνομόνων, οι τράπεζες μέχρι το 1995 θα έχουν αποκτήσει στον ευρωπαϊκό χώρο το 10% της αγοράς ασφαλειών Ζωής σαν άμεσοι παραγωγοί ασφαλίσεων και ένα επιπλέον 10% σαν διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων. Ορισμένοι δε, ανεβάζουν αυτό το ποσοστό στο 40%.

### 3.2. ΤΙ ΩΘΕΙ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΝΑ ΣΥΝΔΕΘΟΥΝ ΜΕ ΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Στη δεκαετία του 1980 οι αναδιρθρώσεις και οι ανακατατάξεις στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης, οδήγησαν σε ραγδαία αύξηση της συγκέντρωσης και της ανάπτυξης του μεγέθους των ασφαλιστικών εταιριών, ενώ ταυτόχρονα ενδυνάμωσαν τις τάσεις για ανάπτυξη της πολυεθνικής τους δραστηριότητας. Σαν κυριότερο μέσο αυτών των αναδιρθρώσεων, αναδείχτηκαν οι ενδοκλαδικές εξαγορές και συγχωνεύσεις. Ισχυρή κινητήρια δύναμή τους, υπήρξε ένας διαρκώς εντεινόμενος σε διεθνή κλίμακα ανταγωνισμός μεταξύ των γιγάντων του κλάδου, για την εξασφάλιση τόσο της παραδοσιακής, εγχώριας αγοράς τους από την επιθετική διείσδυση ξένων ανταγωνιστών τους, όσο και για την κατάκτηση ενός διευρυνόμενου μεριδίου της παγκόσμιας αγοράς, μέσω της δικής τους διείσδυσης στις επιμέρους ξένες αγορές. Οι ανακατατάξεις στα "μεγέθη" των ασφαλιστικών εταιριών, πραγματοποιήθηκαν παράλληλα και σε συνδυασμό με την ανάπτυξη ευέλικτων επιχειρηματικών στρατηγικών επέκτασης και αναδιάρθρωσης, με τις οποίες επιδιώχτηκε να συνδυαστούν τα πλεονεκτήματα ενός νέου υψηλότερου επιπέδου οικονομικών κλίμακας και σκοπού, με τα ιδιαίτερα συγκριτικά πλεονεκτήματα που

θα μπορούσε να αναπτύξει η κάθε ασφαλιστική εταιρία, ώστε να αποκτήσει ή να διατηρήσει το προβάδισμα έναντι των ανταγωνιστών της.

Η δυνατότητα ανάπτυξης αυτών των ιδιαίτερων συγκριτικών πλεονεκτημάτων εξελίχθηκε γύρω από δύο βασικούς άξονες:

- α) Από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για την επινόηση νέων μεθόδων και τεχνικών management και marketing και
- β) Από την αναπροσαρμογή, με βάση τις νέες πραγματικότητες που διαμορφώνονται στο ευρύτερο διεθνές οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον, των κριτηρίων ανάπτυξης της πολυεθνικής δραστηριότητας μιας ασφαλιστικής εταιρίας.

Ωστόσο οι "στρατηγικές" αυτές φαίνεται πως βαδίζουν ήδη προς μια σχετική τους ολοκλήρωση. Η οικονομική εμπειρία έχει δείξει πως όσο μια επιχειρηματική τεχνική τείνει προς τη σχετική της ολοκλήρωση, τόσο περισσότερο μειώνεται και η προωθητική της δύναμη. Αυτό δε σημαίνει ότι οι παλαιότερες τεχνικές χάνουν εντελώς τη σημασία και το ρόλο τους, όμως από κάποια στιγμή και μετά, δεν μπορούν, για αντικειμενικούς και υποκειμενικούς λόγους, να αποτελέσουν τη βάση μιας νέας, περαιτέρω ανάπτυξης.

Σε ότι αφορά τους ασφαλιστικούς ομίλους αυτό σημαίνει ότι σήμερα, μια περαιτέρω ανάπτυξη του μεγέθους και της δραστηριότητάς τους, πρέπει να επιδιωχτεί, λίγο πολύ αναγκαστικά, μέσα από δρόμους, που διευκολύνουν την αξιοποίηση των ιδιαίτερων συγκριτικών πλεονεκτημάτων που συγκεντρώνει μια ασφαλιστική εταιρία από την ίδια της τη φύση.

**Τέτοια συγκριτικά πλεονεκτήματα είναι:**

- Η δυνατότητα συγκέντρωσης σημαντικού τμήματος των αποταμιεύσεων με την προώθηση μιας μεγάλης ποικιλίας προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας (διαφοροποίηση), με έντονα τα κοινωνικά χαρακτηριστικά.
- Το ανεξάντλητο πρακτικά του πεδίου δράσης τους και η ευελιξία που μπορούν να επιδείξουν στη διαμόρφωση των τιμών των προσφερόμενων από αυτές προϊόντων και υπηρεσιών.
- Τη δυνατότητα εξασφάλισης όλο και μεγαλύτερων οικονομιών κλίμακας, σε συνδυασμό με μια πιο ισορροπημένη αναλογία ανάμεσα στην ανάπτυξη των επιμέρους δραστηριοτήτων τους και τη διασπορά των κινδύνων που αυτές συνεπάγονται. Η αξιοποίηση αυτών των πλεονεκτημάτων, στα πλαίσια της σύγχρονης ανταγωνιστικής πραγματικότητας, οδήγησε αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες στο να αναζητήσουν δραστικές λύσεις στα σύνθετα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, μέσω της στενότερης, οργανικής τους σύνδεσης με τραπεζικά ιδρύματα.

**Τέτοια προβλήματα είναι:**

- α) Η γρήγορη πτωτική τάση της ροπής προς αποταμίευση που, όπως ήδη σημειώσαμε, πλήττει πολύπλευρα τον τραπεζικό τομέα, δεν ευνοεί μεσοπρόθεσμα

ούτε τις ασφαλιστικές εταιρίες. Κι' αυτό γιατί μεγάλο τμήμα του τζίρου των ασφαλιστικών εταιριών, προέρχεται από "προϊόντα" και υπηρεσίες που απευθύνονται στο ευρύ κοινό, του οποίου η ροπή προς αποταμίευση και η ροπή προς μικροεπενδύσεις επηρεάζεται άμεσα, ευθέως ανάλογα, από την εκάστοτε οικονομική συγκυρία και την πορεία των προσωπικών του εισοδημάτων.

Όπως συμβαίνει και με τους άλλους τομείς των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, από τη στιγμή που το μέγεθος της συνολικής αποταμίευσης δεν μπορεί να ξεπεράσει κάθε φορά ορισμένα όρια, μόνο η συνεχής ανάπτυξη όλο και πιο εξειδικευμένων προϊόντων υψηλής ποιότητας μπορεί να "κρατήσει" μια ασφαλιστική εταιρία στην πρώτη γραμμή του ανταγωνισμού και να της ανοίξει το δρόμο στην αύξηση του συνολικού τζίρου και των κερδών της, στην εξασφάλιση μιας συνεχούς διεύρυνση των μεριδίων της στην ασφαλιστική αγορά.

Ειδικότερα η ποιότητα των προϊόντων παίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του κύρους μιας ασφαλιστικής εταιρίας, λόγω της ιδιαιτερότητας και του ευαίσθητου κοινωνικού χαρακτήρα των ασφαλιστικών υπηρεσιών. Το μεγάλο όμως μειονέκτημα αυτής της αναγκαιότητας, είναι το όλο και υψηλότερο κόστος ανάπτυξης και διανομής που απαιτείται για τη συνεχή διαμόρφωση, προβολή και πώληση εξειδικευμένων ποιοτικών ασφαλιστικών προγραμμάτων. Αποτελεσματική λύση σ' αυτό το πρόβλημα, εκτιμήθηκε ότι θα μπορούσε να δώσει η σύνδεση μιας ασφαλιστικής εταιρίας με μια τράπεζα και η αξιοποίηση από την πρώτη της οργάνωσης και του δικτύου καταστημάτων της δεύτερης.

β) Στη δεκαετία του '80 οι ασφαλιστικές εταιρίες άρχισαν να αναπτύσσουν στο έπαρκο επενδυτική δραστηριότητα στις αγορές χρήματος και αξιών. Η συγκέντρωση τεράστιων διαθέσιμων προς επένδυση κεφαλαίων από τη μία και η τάση για όλο και μεγαλύτερη επέκταση και διεθνοποίηση της δραστηριότητας τους από την άλλη, αποτέλεσαν την αντικειμενική βάση γι' αυτό. Η διεύρυνση των χρηματοοικονομικών επενδυτικών δραστηριοτήτων τους, έφτασε σιγά-σιγά να αποτελεί σημαντική πηγή ανάπτυξης των κερδών τους.

Οι στρατηγικές που αναπτύχθηκαν, χαρακτηρίζονται από την προσπάθεια της εξασφάλισης της μεγαλύτερης δυνατής κυκλοφορίας των διαθέσιμων κεφαλαίων τους μέσω της επένδυσης τους στα διεθνή χρηματιστήρια και τις χρηματαγορές. Όλοι οι μεγάλοι ασφαλιστικοί όμιλοι, απέκτησαν τη δυνατότητα μετακίνησης μεγάλων μαζών κεφαλαίου από το ένα χρηματοοικονομικό κέντρο στο άλλο. Όμως μια τέτοια δυνατότητα έφτασε να αποτελεί "δίκοπο μαχαίρι". Μια απότομη κρίση των χρηματιστηρίων και των χρηματαγορών, μπορεί να τις φέρει ξαφνικά σε δυσμενή θέση.

Η σύνδεση μιας ασφαλιστικής εταιρίας με μια τράπεζα, εκτιμήθηκε ότι θα μπορούσε να εξασφαλίσει λύσεις και σ' αυτό το πρόβλημα. Οι τράπεζες, με την



ευρεία κεφαλαιακή τους βάση, τα μεγαλύτερά τους χαρτοφυλάκια και τις εξειδικευμένες θυγατρικές επενδυτικές τους εταιρίες και φυσικά με τη μεγάλη τους εμπειρία από τα διεθνή χρηματιστήρια και τις αγορές χρήματος, μπορούν να ανοίξουν διεξόδους για μεγαλύτερη διασπορά του κινδύνου με ταυτόχρονο πολλαπλασιασμό των κερδών.

Ανάλογα προβλήματα διασποράς του κινδύνου, αντιμετωπίζουν ειδικότερα οι αντασφαλιστικές εταιρίες που ειδικεύονται στην ασφάλιση κατά κινδύνων, οι οποίες τα τελευταία χρόνια δέχτηκαν σημαντικά πλήγματα από το ξέσπασμα αλληπάλληλων φυσικών καταστροφών. Έχει, για παράδειγμα, εκτιμηθεί ότι ενώ οι απώλειες των αντασφαλιστικών εταιριών σε παγκόσμια κλίμακα μεταξύ του 1970 και του 1985 ήταν σε τιμές 6 δισ. δολάρια, το 1991 οι απώλειες εκτινάχθηκαν στα 14 δισ. δολάρια και το 1992 στα 18 δισ. δολάρια.

γ) Τέλος, ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που ωθούν τις ασφαλιστικές εταιρίες να συνδεθούν με ένα τραπεζικό ίδρυμα, είναι η ίδια η επιθετική διείσδυση των τραπεζών στην ασφαλιστική αγορά. Αρκετοί ασφαλιστικοί όμιλοι πήραν και εξακολουθούν να παίρνουν την πρωτοβουλία και προχωρούν σε συμμετοχή ή σε συνεργασία, ή στην δημιουργία κοινών θυγατρικών με τράπεζες, ώστε να αμυνθούν ή και να παρεμποδίσουν την άλωση μέρους της ασφαλιστικής αγοράς απ' ευθείας από τις τράπεζες. Σε άλλες περιπτώσεις, οι στόχοι τους είναι ακόμη πιο φιλόδοξοι, επιδιώκουν την άμεση διείσδυσή τους στην καθ' αυτό τραπεζική αγορά.

### **3.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ & ΜΟΡΦΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ**

Έτσι λοιπόν, τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρίες, ξεκινώντας από διαφορετικές αφετηρίες, οδηγούνται σε μια ενοποίηση των δραστηριοτήτων τους κάτω από μια κοινή, λίγο ή πολύ συγκεντρωμενοποιημένη διεύθυνση. Μια τέτοια ενοποίηση, μπορεί να αποβεί ωφέλιμη και κερδοφόρα και για τις δύο πλευρές. Δημιουργεί την οικονομική και διοικητική βάση για την απόκτηση μεγαλύτερης οικονομικής δύναμης, για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση κοινών δικτύων διανομής, για τη γρήγορη προσαρμογή των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών στις απαιτήσεις της ζήτησης, για πιο ολοκληρωμένη αξιοποίηση της κοινής πελατειακής τους βάσης.

Οι μορφές προσέγγισης των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιριών, μπορούν να καταταχθούν, σύμφωνα με τη μέχρι σήμερα πρακτική που έχει αναπτυχθεί, στις ακόλουθες:

- Ολοκληρωτική συγχώνευσή μεταξύ μιας τράπεζας και μιας ασφαλιστικής εταιρίας.

- Δημιουργία από μια τράπεζα μιας θυγατρικής ασφαλιστικής εταιρίας ή το αντίστροφο.
- Εξαγορά της πλειοψηφίας του μετοχικού κεφαλαίου μιας ασφαλιστικής εταιρίας ή το αντίστροφο.
- Δημιουργία κοινής θυγατρικής (joint venture)
- Διαμόρφωση από μια τράπεζα και μια ασφαλιστική εταιρία holding company, η οποία θα ελέγχει μέρος του μετοχικού του κεφαλαίου.
- Αγορά σημαντικού μέρους της μειοψηφίας του μετοχικού κεφαλαίου μιας ασφαλιστικής εταιρίας.
- Συμφωνία αποκλειστικής διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, η οποία μπορεί ή όχι να συμπληρωθεί ή να ενισχυθεί από μια οικονομική συμμαχία με τη μορφή μιας διμερούς ή μονομερούς συμμετοχής στη μειοψηφία του μετοχικού τους κεφαλαίου.
- Συμφωνία για αποκλειστική ή μη αποκλειστική διανομή πωλήσεων, η οποία να καλύπτει μια ιδιαίτερη περιοχή ή να έχει σχέση με ορισμένα ειδικά προϊόντα.
- Πρακτόρευση μέσω, για παράδειγμα, ανεξάρτητων μεσαζόντων.

Οι παράγοντες που βαραίνουν στην επιλογή της μιας ή της άλλης μορφής έχουν σχέση:

- Με την έκταση τηπεριδωκόμενης διείσδυσης.
- Το είδος των προϊόντων που θέλουν να πουλήσουν και η έκταση του δικτύου που απαιτείται γι' αυτό. Για παράδειγμα, οι ασφάλειες Ζωής απαιτούν έναν όλο και πιο εκτεταμένο δίκτυο διανομής.
- Το εύρος της χρηματοοικονομικής βάσης που θέλουν να εξασφαλίσουν και η απόκτηση του απαιτούμενου κύρους για τον οικονομικό ρόλο που σχεδιάζουν να παίξουν στην εγχώρια και παγκόσμια αγορά.

Όπως έχουμε ήδη προαναφέρει, σημαντικό κίνητρο και ταυτόχρονα μέσω της προσέγγισης των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιριών είναι η οργάνωση των πωλήσεων και των δικτύων διανομής. Οι κυριότερες μορφές διανομής που έχουν καταγραφεί είναι οι ακόλουθες:

- Διανομή ασφαλιστικών προϊόντων υπό την επωνυμία της τράπεζας ή της ασφαλιστικής εταιρίας.
- Πώληση ασφαλιστικών προϊόντων χωριστά ή από κοινού με ένα τραπεζικό προϊόν.
- Αμεση πώληση από τους εργαζόμενους μιας τράπεζας ασφαλιστικών προϊόντων, αντί αμοιβής, κατά τις ώρες ανοίγματος των συναλλαγών.
- Πώληση από τους ίδιους τους εργαζόμενους σε οποιοσδήποτε ώρες.
- Πώληση από ειδικευμένους πωλητές ασφαλιστικών προϊόντων στα υποκαταστήματα της τράπεζας σε ξεχωριστά ή όχι γραφεία με τις άλλες τραπεζικές δραστη-

ριότητες ή πώληση από τους ίδιους πωλητές ασφαλιστικών προϊόντων εκτός τραπεζικών υποκαταστημάτων, στα σπίτια, για παράδειγμα, των πελατών.

- Πώληση ασφαλιστικών προϊόντων, χωρίς διάκριση, και από τις δύο προαναφερόμενες κατηγορίες πωλητών.

- Πώληση απλών ασφαλιστικών προϊόντων από το υπάρχον προσωπικό της τράπεζας και σύνθετων ασφαλιστικών προγραμμάτων από ειδικευμένους πωλητές.

- Οργάνωση των πωλήσεων, όπως προηγουμένως, ανάλογα όμως με το είδος του πελάτη (π.χ. αν είναι ιδιώτης ή επιχειρηματίας).

- Οργάνωση των πωλήσεων, όπως προηγουμένως, ανάλογα όμως με την κατηγορία και το ύψος των ασφάλιστρων (π.χ. αν είναι ασφάλειες Ζωής ή αντασφαλίσεις).

- Άμεση πώληση δι' αλληλογραφίας, με την υποστήριξη έντυπης και ραδιοφωνικής διαφήμισης, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.ά.

- Οργάνωση των πωλήσεων, με ένα οποιαδήποτε συνδυασμό όλων των προαναφερθέντων μορφών.

Η επιλογή της μορφής ή του συνδυασμού των μορφών οργάνωσης και εδώ εξαρτάται από τις άμεσες και μακροπρόθεσμες επιδιώξεις, που κρύβει η οργανική σύμπλεξη μιας τράπεζας σε μια ασφαλιστική εταιρία.

### 3.4. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΧΩΡΟ Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ALLIANZ ΚΑΙ ΤΗΣ DRESDNER BANK

Υπάρχουν σημαντικές διαφορές από χώρα σε χώρα σχετικά με το βαθμό ανάμειξης των τραπεζών στην ασφαλιστική αγορά και αντίστροφα, των ασφαλιστικών εταιριών στην τραπεζική και ευρύτερα επενδυτική αγορά. Στο Ην. Βασίλειο το μερίδιο των τραπεζών είναι ακόμη σχετικά περιορισμένο, στην Ιταλία το ίδιο, ενώ στη Γερμανία υπάρχουν περιορισμοί για την ανάμειξη τραπεζών μόνο στον τομέα των ασφαλειών Ζωής. Εκεί που παρατηρείται μια πραγματικά θεαματική είσοδος των τραπεζών στην πώληση ασφαλιστικών προϊόντων είναι η Γαλλία και η Ισπανία. Εκτιμάται ότι οι γαλλικές τράπεζες, μέσα στο διάστημα των τελευταίων πέντε χρόνων, άρπαξαν περισσότερο από το 50% των νέων εργασιών ασφαλίσεων Ζωής.

Σύμφωνα με ορισμένες ενδείξεις, πολλές τράπεζες προσανατολίζονται στο να επεκτείνουν τις ασφαλιστικές τους δραστηριότητες και στον κλάδο ασφάλισης ζημιών. Το χαρακτηριστικότερο, τουλάχιστον για τα ευρωπαϊκά δεδομένα παράδειγμα, για το που κατά πάσα πιθανότητα θα οδηγήσει η εντεινόμενη τάση για συγχώνευση των ασφαλιστικών και τραπεζικών ομίλων, είναι αυτό της ALLIANZ, της μεγαλύτερης γερμανικής ασφαλιστικής εταιρίας και της δεύτερης σε μέγεθος γερμανικής τράπεζας, της DRESDNER BANK, οι οποίοι ανακοίνωσαν την απόφασή τους να ανταλλάξουν το 10% του μετοχικού τους κεφαλαίου. Εάν τελικά υλοποι-

ηθούν τα αρχικά σχέδια των δύο ομίλων, τότε θα δημιουργηθεί το μεγαλύτερο χρηματο-βιομηχανικό γκρουπ όχι μόνο στη Γερμανία, αλλά και σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η δύναμη του γκρουπ δε θα στηρίζεται μόνον στον έλεγχο της γερμανικής, αλλά και μεγάλου μέρους της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής και τραπεζικής αγοράς. Μαζί ALLIANZ και DRESDNER BANK θα διαμορφώσουν ένα τεράστιο holding το οποίο θα ελέγχει ορισμένες από τις πολύ μεγάλες γερμανικές εταιρίες με ισχυρή ευρωπαϊκή, αλλά και παγκόσμια παρουσία. Στις εταιρίες αυτές συμπεριλαμβάνονται οι δύο μεγαλύτερες

γερμανικές χημικές βιομηχανίες Bayer και Hoechst, το μηχανοκατασκευαστικό γκρουπ MAN, η αεροπορική εταιρία Lufthansa, η μεταλλουργική εταιρία Metallgesellschaft, η τσιμεντοβιομηχανία Heidelberg Cement και οι χαλυβουργίες RWE και Thyssen. Αυτά είναι μερικά από τα ονόματα που θα μπορούσαν να καταγραφούν.

Οι πραγματικοί λόγοι που ώθησαν τους δύο ομίλους σε συγχώνευση, δεν έχουν γίνει ακόμη δημόσια γνωστοί. Ούτε βέβαια μπορεί να προβλεφθεί αυτή τη στιγμή το ποια θα είναι η κατάληξη της διαμάχης τους με το Γερμανικό Γραφείο για τον έλεγχο των Μονοπωλίων που έχει την έδρα του στο Βερολίνο. Ίσως η διαμάχη αυτή να κρατήσει και χρόνια, ενώ κανείς δεν μπορεί επίσης να προβλέψει το τι θα συμβεί, όταν αναπόφευκτα θα εμπλακεί στην όλη υπόθεση η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Πάντως και οι δύο όμιλοι δήλωσαν αποφασισμένοι να επιδοθούν σε μακροχρόνια δικαστική διαμάχη, για να ακυρώσουν την απόφαση του Γερμανικού Γραφείου για τον έλεγχο των Μονοπωλίων να μην επιτρέψει την ανταλλαγή των μετοχών τους.

### **3.5. ΝΟΜΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΣΥΜΠΛΕΞΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ**

Αν και αυτή τη στιγμή η πολύμορφη προσέγγιση τραπεζών και ασφαλιστικών εταιριών βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη, πολλά προβλήματα ανακύπτουν από διαφορετική νομοθεσία που ισχύει στις διάφορες χώρες.

Οι ισχύοντες νόμοι περιορισμοί που ρυθμίζουν τις χώρες-μέλη του ΟΟΣΑ τα ζητήματα της δημιουργίας θυγατρικών ασφαλιστικών εταιριών από τράπεζες και αντίστροφα, η αμοιβαία συμμετοχή στο μετοχικό του κεφάλαιο, αφορούν τρία κυρίως βασικά προβλήματα:

- α) Τ μέγεθος του νέου ομίλου που θα προκύψει από τη σύμπλεξη.
- β) Τη μορφή της σύμπλεξης που θα επιλεγεί.
- γ) Τις νέες συνθήκες ανταγωνισμού που θα προκύψουν στα χρηματοοικονομικά συστήματα των διαφόρων χωρών.

Σε ότι αφορά τους νομικούς περιορισμούς στην άμεση παραγωγή και διανομή ασφαλιστικών προϊόντων από τράπεζες και αντίστροφα, τα πράγματα

εμφανίζονται πιο απλά, τουλάχιστον από την άποψη του τι επιτρέπεται και τι όχι. Στις περισσότερες χώρες απαγορεύεται η άμεση παραγωγή ενός ασφαλιστικού προϊόντος από μια τράπεζα, ενώ επιτρέπεται η άμεση διανομή του. Το ίδιο απαγορευτική είναι η άμεση παραγωγή και διανομή από μια ασφαλιστική εταιρία ενός τραπεζικού προϊόντος εκτός και αν το προϊόν αυτό θεωρείται ότι συνδέεται με ασφαλιστική δραστηριότητα.

Συμπερασματικά, σε όλες σχεδόν τις χώρες-μέλη του ΟΟΣΑ, οι παραγωγή και η διανομή ασφαλιστικών προϊόντων από μια τράπεζα πρέπει να γίνει μέσω μιας θυγατρικής της ασφαλιστικής εταιρίας και αντίστροφα, αν μια ασφαλιστική εταιρία θέλει να δραστηριοποιηθεί στη καθαυτό τραπεζική αγορά θα πρέπει να το κάνει μέσω της δημιουργίας μιας θυγατρικής της. Ανεξάρτητα πάντως από το πως ο κάθε τραπεζικός ή ασφαλιστικός όμιλος λύνει αυτό το πρόβλημα, η πρόσφατη εμπειρία που έχει καταγραφεί, αναδεικνύει μια σειρά από σημαντικά προβλήματα που σχετίζονται με την οργάνωση της διανομής άλλων χρηματοοικονομικών προϊόντων και την ελλιπή νομοθετική ρύθμιση αυτών των ζητημάτων. Η συνδυασμένη πώληση ασφαλιστικών προϊόντων από κοινού μαζί με άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα, έχει γενικά καθιερωθεί.

Επίσης η τεχνική των συνδυασμένων πωλήσεων (γνωστή ως *cross-selling marketing*) χρησιμοποιείται ευρύτατα σε ολόκληρο το χρηματοοικονομικό τομέα. Οι διασταυρούμενες πωλήσεις βοηθούν στη δημιουργία ολοκληρωμένων σχέσεων εταιρίας πελατών εξασφαλίζουν τη δυνατότητα διαμόρφωσης συμπληρωματικών προγραμμάτων, η οποία μπορεί εν δυνάμει να αποβεί πολύ κερδοφόρα. Ωστόσο είναι σημαντικό να ξεκαθαριστεί η διαφορά αυτού του τύπου των πωλήσεων που συνδυάζει δύο ή περισσότερα ξεχωριστά προϊόντα και των πωλήσεων τύπου *tip-in-sale*, σύμφωνα με την οποία ο αγοραστής είναι υποχρεωμένος, ή πιέζεται να προμηθευτεί και διάφορα άλλα προϊόντα, για τα οποία δεν ενδιαφέρεται άμεσα, προκειμένου να επιτύχει ευνοϊκότερους όρους στην αγορά των υπηρεσιών που διαπραγματεύεται.

Στις περισσότερες χώρες μέλη του ΟΟΣΑ, στην περίπτωση που ακολουθείται η τεχνική των συνδυασμένων πωλήσεων, απαιτείται να υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ των ασφαλιστικών προϊόντων και των άλλων προϊόντων που προωθούνται από κοινού. Σύμφωνα με τη μέχρι σήμερα εμπειρία είναι δύσκολο να δοθεί μια ακριβείς περιγραφή των ισχυόντων νομοθετικών κανόνων που ρυθμίζουν τη διανομή άλλων χρηματοοικονομικών προϊόντων από ασφαλιστικές εταιρίες. Το βασικό συμπέρασμα που μπορεί να βγάλει κανείς είναι ότι όλα αυτά τα προϊόντα μπορούν να διανεμηθούν από κοινού με ασφαλιστικά προγράμματα και άλλα όχι. Περιορισμοί στη διανομή χρηματοοικονομικών προϊόντων που συνδέονται συχνά με τις ασφάλειες, γενικά δεν εφαρμόζονται.

Πρόκειται για προϊόντα που έχουν μια αποταμιευτική διάσταση και που αποτελούν συστατικά στοιχεία ευρύτερων ασφαλιστικών προγραμμάτων, όπως, για παράδειγμα, τα διάφορα επενδυτικά προϊόντα, αμοιβαία κεφάλαια, συνταξιοδοτικά προγράμματα, πρόσωπα, κτηματικά και καταναλωτικά δάνεια, και άλλα προϊόντα υψηλής κεφαλαιοποίησης.

Αντίθετα, περιορισμοί υπάρχουν στην ανταλλαγή υπηρεσιών ανάμεσα στις εταιρίες ενός τραπεζοασφαλιστικού ομίλου. Δεν επιτρέπεται για παράδειγμα από μια τράπεζα να ακολουθεί, διαφορετική δανειοδοτική πολιτική, με χαμηλότερο επιτόκιο για τη θυγατρική ασφαλιστική εταιρία ή αντίστροφα.

#### 4. ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Πολλοί ασφαλιστές εργάζονται και σαν πωλητές αμοιβαίων κεφαλαίων. Κατ' αρχήν, αυτό δεν είναι κακό. Αντίθετα, είναι πολύ καλό και η προσπάθεια πώλησης μεριδίων ενός αμοιβαίου κεφαλαίου αναγκάζει τον ασφαλιστή να "ξεφύγει" από την καθιερωμένη μέχρι σήμερα απασχόλησή του σαν πωλητής ασφαλειών. Τώρα πια οι ασφαλιστές που νοιάζονται για το μέλλον τους ενδιαφέρονται να μπαίνουν όλο και στα πιο βαθιά νερά των ευρύτερων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Οι χρηματοοικονομικές έννοιες, σαν θετικές που είναι! φαίνονται απλές αλλά είναι και "πονηρές". Πρέπει να έχουμε πάντα υπόψη μας ότι επειδή η χρηματοοικονομικές έννοιες είναι λεπτές, είναι πολύ εύκολο να μας "ξεφύγουν" και να μην τις αντιληφθούμε σωστά, όπως πρέπει. Η πώληση των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι μια τέτοια "λεπτή" και για αυτό "πονηρή" περίπτωση. Έχει κινδύνους. Χρειάζεται προσοχή. Ας μην ξεχνάμε ότι στην Ελλάδα τα περισσότερα πράγματα είναι παρεξηγημένα. Φυσικό είναι λοιπόν και όλα τα σχετικά με τα αμοιβαία κεφάλαια να μην είναι τουλάχιστον πλήρως σαφή. Ο αγοραστής μεριδίων ενός αμοιβαίου κεφαλαίου (ο επενδυτής) πρέπει πρώτα από όλα να ενημερωθεί ότι το αμοιβαίο κεφάλαιο είναι μια μάλλον συντηρητική επένδυση χωρίς όμως να είναι απαλλαγμένη πλήρως από κινδύνους. Πρέπει να μάθουμε να λέμε την αλήθεια και όχι ασάφειες οι οποίες ισοδυναμούν με ψέμα.

Το αμοιβαίο κεφάλαιο επενδύεται σε μετοχές των οποίων οι τιμές "παίζονται" στο χρηματιστήριο και σε τίτλους σταθερού εισοδήματος (ομόλογα, έντοκα γραμμάτια δημοσίου), σε διάφορες αναλογίες (εξαρτάται από τον "τύπο" του αμοιβαίου κεφαλαίου). Αρα και η τιμή των μεριδίων φυσικό είναι να ανεβοκατεβαίνει ανάλογα με τις εξελίξεις στο χρηματιστήριο και το χαρτοφυλάκιο της εταιρίας που διαχειρίζεται το αμοιβαίο κεφάλαιο. Βέβαια η εταιρία διαχείρισης του αμοιβαίου κεφαλαίου επενδύει σε μια "ποικιλία" από τίτλους έτσι ώστε να

εξασφαλίζεται μείωση όχι όμως εξάλειψη του κινδύνου έτσι σε "δύσκολες" στιγμές της κεφαλαιαγοράς είναι δυνατόν οι τιμές των μεριδίων να μειωθούν. Το αμοιβαίο κεφάλαιο δεν αποτελεί σίγουρη επένδυση -όπως πολύ κακώς διαφημίζεται. Είναι μια συντηρητική επένδυση, με μειωμένο κίνδυνο- επειδή επενδύει σε "ποικιλία" τίτλων. Υπόκειται στις διακυμάνσεις της αγοράς και στο μέσο ή μακροχρόνιο διάστημα αναμένεται να έχει αξιόλογες αποδόσεις. Στο βραχυχρόνιο ή μερικές φορές και στο μεσοχρόνιο διάστημα είναι δυνατόν οι τιμές των μεριδίων των αμοιβαίων κεφαλαίων να σημειώσουν κάμψη. Δηλαδή στο μακροχρόνιο διάστημα πάντα κερδίζουμε; Αν ληφθεί υπόψη ότι οι διαχειριστές των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι ειδικοί οι οποίοι γνωρίζουν πως να αντιμετωπίζουν τις μεταβολές των αγορών, μπορούμε να υποθέσουμε ότι εάν δε συμβούν ιδιαίτερα συνταρακτικά γεγονότα, τότε στο μακροδιάστημα οι αποδόσεις θα είναι ικανοποιητικές. Ολα όμως παίζονται. Τίποτα δε γίνεται χωρίς κίνδυνο. Οι αγορές μεταβάλλονται συνέχεια. Και το "παιχνίδι" είναι πως να αξιοποιούμε αυτές τις μεταβολές κατά τον καλύτερο τρόπο. Θα μπορούσαμε νομίζω να πούμε ότι οι διαχειριστές των αμοιβαίων κεφαλαίων κάνουν ακριβώς αυτό. "Παίζουν". Προσπαθούν να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο και να μεγιστοποιήσουν την απόδοση, με δεδομένες τις εξελίξεις στην κεφαλαιαγορά, στην εθνική και στην παγκόσμια οικονομία γενικότερα.

Νομίζω ότι ο καλός και σοβαρός χρηματοοικονομικός σύμβουλος, ο ασφαλιστής του αύριο, πρέπει να συζητά με τους πελάτες τους (επενδυτές) μέσα στα πλαίσια των παραπάνω γραμμών. Είμαστε σίγουροι, ότι κάθε πελάτης θα αντιληφθεί ότι τίποτα δεν υπάρχει χωρίς κίνδυνο. Φεύγω το πρωί από το σπίτι μου. Είμαι σίγουρος ότι θα επιστρέψω το βράδυ; Οι περισσότεροι ασφαλιστές έχουν μάθει ίσως να πωλούν την ασφάλεια και μετά να ξεχνούν τον πελάτη. Τέτοιοι ασφαλιστές δεν είναι κατάλληλοι για πωλήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων (ούτε ασφαλειών κατά τη γνώμη μας). Ο πωλητής αμοιβαίων δεν απλά και σωστά πωλητής αλλά σύμβουλος του επενδυτή. Αυτό ακόμα δεν το έχουν καταλάβει ούτε όλοι οι διευθύνοντες στις ασφαλιστικές εταιρίες. Φροντίζουν για την εκπαίδευση των ασφαλιστών πάνω στο "πως θα πουλήσουν", περιορίζονται σε "τεχνικές πωλήσεων". Ο πωλητής όμως των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι χρηματοοικονομικός σύμβουλος. Χρειάζεται να έχει οικονομική και χρηματοοικονομική ενημέρωση. Συνεχής επιμόρφωση. Καθημερινή παρακολούθηση των οικονομικών εξελίξεων, καθημερινή συζήτηση με τους πελάτες πάνω στις οικονομικές εξελίξεις και στο πως αυτές επηρεάζουν τις επενδύσεις τους. Είναι καιρός τόσο τα άτομα, οι ασφαλιστές, να νοιαστούν περισσότερο για την οικονομική τους επιμόρφωση, όσο και οι ασφαλιστικές εταιρίες να φροντίσουν περισσότερο τα στελέχη της και τους χρηματοοικονομικούς συμβούλους που έχουν στην αγορά. Συνεχής επιμόρφωση και ενημέρωση. Επαγγελματισμός σε όλα τα επίπεδα.

Προσοχή λοιπόν στο πως πουλάμε αμοιβαία κεφάλαια! Υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι. Χρειάζεται πλήρης ενημέρωση και συζήτηση με τους πελάτες. Οχι ανακρίβειες. Οι ανακρίβειες που λέμε σήμερα, θα μας κοστίσουν πολύ αύριο! Ας προφυλάξουμε των αγροτών αμοιβαίων κεφαλαίων από τους κινδύνους που την περιβάλλουν. Στα χρηματοοικονομικά θέματα χρειάζεται να κρατάμε πάντα πολύ "λεπτές" ισορροπίες. Δεν είναι εύκολο. Είναι όμως εφικτό.

#### 4.1. ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ

Είναι σίγουρο πως ο θεσμός των αμοιβαίων κεφαλαίων (mutual funds) έχει κάνει σημαντικά βήματα προόδου, γιατί όλο και περισσότερες εταιρίες Α/Κ δημιουργούνται, κυρίως από ασφαλιστικές εταιρίες, με αποτέλεσμα να υπάρχει μια γενικότερη ενημέρωση του κοινού μέσω των ασφαλιστών και για το λόγο ότι οι αποδόσεις των Α/Κ είναι ιδιαίτερα δελεαστικές. Πρωτοπόρος στην εξέλιξη αυτή ήταν η INTERAMERICAN και αυτό για δύο λόγους: Πρώτον, γιατί με την εισαγωγή της στο Χ.Α.Α. ως θεσμικός επενδυτής αύξησε σε μεγάλο βαθμό τον όγκο των συναλλαγών εξαιτίας της μεγάλης της οικονομικής δυνατότητας και συνέβαλε έτσι στην ανάπτυξη της κεφαλαιαγοράς και γιατί "ξύπνησε" και άλλες ασφαλιστικές εταιρίες να κατευθυνθούν προς το θεσμό των Α/Κ με αποτέλεσμα την ανάπτυξη του.

Για την εξέλιξη του υπεύθυνη είναι η νομοθεσία και ιδιωτικοί φορείς. Εμείς ανήκοντας στον ιδιωτικό τομέα, εμείς που είμαστε οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής πρέπει να δώσουμε τη μάχη με το ευρύ κοινό που στην Ελλάδα είναι αρκετά δύσπιστο εξαιτίας της νοοτροπίας του Έλληνα, αλλά και της ελλιπούς πληροφόρησης. Μέσα στο κοινωνικό σύνολο υπάρχουν δύο κατηγορίες ανθρώπων. Η πρώτη είναι αυτοί που έχουν ένα ποσό χρημάτων, αλλά δεν είναι μεριδιούχοι Α/Κ είτε γιατί δε γνωρίζουν τίποτα για αυτό, είτε γιατί πιστεύουν ότι θα χάσουν καταθέτοντας στο Α/Κ μένοντας πιστοί στον παραδοσιακό τρόπο διατήρησης των χρημάτων τους στην τραπεζική κατάθεση.

Πρέπει να επισημάνουμε όμως, ότι δεν κατευθύνουμε το κοινό αποκλειστικά και μόνο στις επενδύσεις Α/Κ. Θέλουμε να πείσουμε τον κάθε Έλληνα να επισκέπτεται μια εταιρία που κάνει διασπορά επενδύσεων και έτσι να εξασφαλίζεται η οικονομική ευημερία και ο εκμηδενισμός του ρίσκου. Δεν μπορούμε να συγκρίνουμε το Α/Κ με την τράπεζα γιατί είναι ανοίκεια πράγματα. Κάποιος πρέπει να είναι και μεριδιούχος στο Α/Κ, αλλά να έχει και τραπεζικές καταθέσεις για να μπορεί να αποσύρει χρήματα κάποια δύσκολη στιγμή, κάτι που δε συνίσταται (αν και είναι δυνατόν) στο Α/Κ γιατί δεν υπάρχει ουσιαστικό αποτέλεσμα.

Η δεύτερη κατηγορία ατόμων είναι άτυπου είναι ήδη μεριδιούχοι Α/Κ. Αρκετοί από αυτούς όμως λειτουργούν με την ψυχολογία της μάζας, δηλαδή



επιδιώκουν το γρήγορο κέρδος. Έτσι σε περίοδο ανόδου της τιμής μεριδίων αγοράζουν πυρετωδώς και σε περιόδους πτώσης εξαγοράζουν μερίδια. Αυτοί σίγουρα δεν έχουν την ευκαιρία να πραγματοποιήσουν τα κέρδη των εταιριών Α/Κ, διότι επενδύουν βραχυπρόθεσμα αυξάνοντας το ρίσκο ή επενδύουν σε όχι και τόσο ιδανικές περιόδους.

Τονίζουμε πάλι ότι η επένδυση σε Α/Κ είναι μεσομακροπρόθεσμη και όποιος επενδύει σε ετήσια τουλάχιστον βάση δεν είναι δυνατόν να μην έχει τα αναμενόμενα κέρδη. Και στις δύο κατηγορίες ατόμων πρέπει να επιδράσει θετικά ο ασφαλιστής. Είναι χρήσιμο να δώσουμε να καταλάβουν ότι η εποχή της αποταμίευσης έχει παρέλθει. Εμείς πρέπει να οδηγήσουμε τις ελληνικές οικογένειες στους σωστούς τρόπους επένδυσης και όχι να κατευθυνόμαστε από το σύνολο που δε γνωρίζει καλύτερα από εμάς, για να ακολουθήσουμε το δρόμο της ευρωπαϊκής αγοράς, γεγονός που χωρίς αμφιβολία θα μας ωφελήσει ως κράτος.

Ο σύγχρονος και σωστός ασφαλιστής πρέπει να έχει εξειδικευμένη και όχι μόνο γενική γνώση γύρω από τα προϊόντα που πουλάει και ειδικά με αυτά που σχετίζονται με τα χρηματοοικονομικά και αυτό επιτυγχάνεται με τη συνεχή καθημερινή ενημέρωση αλλά και επιμόρφωσή του, με ειδικά σεμινάρια όχι μόνο της εταιρίας που ανήκει αλλά και διαφόρων οργανισμών. Αυτό πρέπει να γίνεται για να μπορεί να συμβουλεύει και να επικοινωνήσει σωστά με τις κατηγορίες ανθρώπων που αναφέρουμε. Κατ' αρχήν πρέπει εμείς να πλησιάσουμε πρώτοι το κοινό και όχι να έρχονται πρώτοι εκείνοι σε επαφή μαζί μας όταν υπάρχει άνοδος τιμών Α/Κ. Ο σωστός ασφαλιστής προσπαθεί να οδηγήσει το μελλοντικό πελάτη στη συμφέρουσα και για τους δύο απόφαση, να καταθέσει σε περιόδους ύφεσης, γιατί τότε τα κέρδη θα είναι υψηλά. Στην περίπτωση αυτή δεν ωφελείται μόνο ο πελάτης, αλλά και ο ασφαλιστής, διότι μετά από ένα ευχαριστημένο πελάτη ακολουθούν και άλλοι.

Ποτέ ένας μεριδιούχος Α/Κ δεν είναι δυνατόν να χάσει και αυτό που έχει στην κατοχή του ένα τίτλο με ορισμένο αριθμό μεριδίων. Εάν δεν εξαγοράσει τα μερίδια όταν η τιμή τους μειώνεται δεν έχει χάσει τίποτα ακόμα αλλά ακριβώς τότε πρέπει να επεμβεί ο ασφαλιστής και να το συμβουλεύει σε πρόσθετα μερίδια για μεγαλύτερο στη συνέχεια κέρδος.

Για την ανάπτυξη του θεσμού των Α/Κ πρέπει να δώσουμε στον κόσμο να καταλάβει ότι έχει την ανάγκη της αξιόπιστης και δυναμικής επένδυσης, η οποία επιτυγχάνεται με την Επαγγελματική Διαχείριση του Χρήματος (Ε.Δ.Χ.). Η Ε.Δ.Χ. είναι εφικτή όταν συνυπάρχουν (i) ειδικευμένες ικανότητες (ii) μεγάλο κεφάλαιο και (iii) χρόνος.

Οι ειδικευμένες ικανότητες, δηλαδή το Know-how, στηρίζεται σε εμπειρίες, τεχνολογία (computers), μέσα επικοινωνίας και πληροφόρησης, στοιχεία τα οποία

χαρακτηρίζουν εξελιγμένες τράπεζες και μεγάλες ασφαλιστικές εταιρίες ζωής, γιατί η γνώση τους στο τομέα των επενδύσεων είναι τεράστια. Το μεγάλο κεφάλαιο δύναται να συγκεντρωθεί από πολλούς μικροεπενδυτές που επενδύουν μικρά ποσά χρημάτων, που αποτελούν το μεγάλο κεφάλαιο, οι οποίοι με την ένωσή τους γίνονται πανίσχυροι ως σύνολο ατόμων. Ο χρόνος ερμηνεύεται ως η διαρκής και γρήγορη ενημέρωση στην εξέλιξη των εγχώριων και διεθνών χρηματαγορών και ταυτόχρονα η ύπαρξη κατάλληλων ενεργειών για την υπεραπόδοση των επενδύσεων.

Εφόσον οι συγκεκριμένες επιχειρήσεις ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις της Ε.Δ.Χ., η ευθύνη μεταφέρεται στον τομέα των πωλήσεων. Το σπουδαιότερο ρόλο αποτελεί ο ασφαλιστής του οποίου η επιτυχία εξαρτάται από τον manager όταν αυτός είναι κορυφαίος. Ας επωμιστούμε λοιπόν ο καθένας το μέρος της ευθύνης για την επιτυχία του θεσμού των αμοιβαίων κεφαλαίων!

## 5. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ECU

Η κύρια αιτία για την εμφάνιση της ECU στον ιδιωτικό τομέα των συναλλαγών είναι η σταθερότητά της ως νόμισμα καθώς και ο πολυεθνικός της χαρακτήρας. Για ένα ασφαλιστή ή ανασφαλιστή ο ιδεατός κόσμος είναι αυτός με ένα απλό νόμισμα αποδεκτό από παντού και με σταθερή αξία. Οι παράγοντες εκπλήρωσης ενός τέτοιου νομίσματος θα ήταν η ακριβής μέτρηση των αξιών, ένα απόθεμα οικονομικών αξιών και μια διεθνώς αποδεκτή έννοια του συναλλάγματος.

Ο ασφαλιστής εκτελεί πλήρως το σκοπό του όταν αυτός μπορεί να υποκαταστήσει απώλειες αξιών με ισοδύναμες αξίες ή όταν αυτός στις ασφάλισεις ζωής πληρώνει το ποσό που απαιτείται όταν το συμβόλαιο λήξει ή όταν ο κίνδυνος που καλύπτεται επέλθει. Κύρια οι αξίες στον κίνδυνο εκφράζονται με χρήμα και χρήμα πληρώνεται για τις αποζημιώσεις. Οι επενδύσεις σκοπεύουν να διασφαλίσουν την αξία των ασφάλιστρων που έχουν συλλεγεί. Ο ασφαλιστής ασφαλιζει αξίες που τις αποτιμά σε χρήμα.

Η διεθνής διασπορά των κινδύνων κάνει αναγκαίο το γεγονός της αποτίμησης των αξιών των κινδύνων σε διάφορα νομίσματα. Συχνά παρουσιάζεται το φαινόμενο τα αυτά τεχνικά στοιχεία να παράγουν διαφορετικό οικονομικό αποτέλεσμα, ανάλογα με το νόμισμα που χρησιμοποιείται από την εταιρία στον ισολογισμό της. Έτσι ο ασφαλιστής θα πρέπει να αναλαμβάνει εκτός από τον ασφαλιστικό και το συναλλαγματικό κίνδυνο.

Επίσης είναι γνωστό ότι μεταξύ της πληρωμής των ασφάλιστρων και της καταβολής των αποζημιώσεων μεσολαβεί αρκετά μεγάλο διάστημα. Η διασφάλιση για τη συνέχιση των εργασιών επιτυγχάνεται με το σχηματισμό των τεχνικών

αποθεμάτων των πρωτασφαλιστών, τα οποία αντιλογίζονται με συγκεκριμένα περουνιακά στοιχεία, που ο απώτερος στόχος των συγκεκριμένων αυτών νομικών ρυθμίσεων είναι η στήριξη των εθνικών οικονομιών, αφού οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις αποτελούν μεγάλους θεσμικούς επενδυτές. Φαινόμενα όμως οικονομικά π.χ. πληθωρισμός, υποτίμηση νομίσματος παρεμποδίζουν την ανάπτυξη των εργασιών των ασφαλιστικών εταιριών, οι οποίες αντιμετωπίζουν επιπλέον προβλήματα με τις νομικές υποχρεώσεις για κάλυψη των υποχρεώσεων τους με συγκεκριμένα περουνιακά στοιχεία. Έτσι στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να προστεθεί στον ασφαλιστικό κίνδυνο και ο πληθωρισμός.

Κύριος στόχος λοιπόν των ασφαλιστών είναι να αναλαμβάνουν υποχρεώσεις σ' ένα νόμισμα ή σε ένα περιεφερές νόμισμα, όσο το δυνατόν πιο σταθερό. Αλλά και οι ασφαλισμένοι αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω των οικονομικών φαινομένων, αφού με την επέλευση του κινδύνου χάνονται αξίες οι οποίες δεν μπορούν να αντικατασταθούν από την ασφαλιστική αποζημίωση. Άρα και οι καταναλωτές έχουν συμφέρον να ασφαλιζονται σε ένα όσο το δυνατόν πιο σταθερό νόμισμα. Ένα τέτοιο βέβαια νόμισμα είναι η ECU συγκρινόμενη με τα απλά εθνικά νομίσματα ακόμη και τα ισχυρότερα.

Η ανάπτυξη ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU κύρια θα εξαρτηθεί από τα πλεονεκτήματα, τα οποία θα παρέχει στους ασφαλισμένους σαν επιλογή ενός Ευρωπαϊκού νομισματικού μέτρου. Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ECU, που παρέχουν τα πλεονεκτήματα στους κατόχους αυτών των ασφαλιστήριων συμβολαίων, θα πρέπει να τονιστούν αλλά και να κατανοηθούν απ' όλες τις πλευρές ασφαλιστές, διαμεσολαβούντες και ασφαλιζομένους αφού στις περιπτώσεις αυτές το μέσο ασφαλιζόμενο κεφάλαιο είναι υψηλότερο συγκρινόμενο με εκείνο των κλασικών ασφαλιστήριων συμβολαίων. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι το προϊόν αυτό παρουσιάζεται σε πελάτες υψηλότερου οικονομικού επιπέδου.

Έρευνα σ' ευρωπαϊκές χώρες έδειξε ότι είναι περιορισμένος ο αριθμός των διαμεσολαβούντων, που πουλά και διατηρεί σε ισχύ τα ασφαλιστήρια αυτά συμβόλαια. Είναι εκείνοι οι διαμεσολαβούντες που είχαν κατανοήσει και έχουν την ικανότητα να το προωθήσουν επιτυχώς. Ανάμεσα στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU είναι:

1. Οικονομία στο συναλλαγματικό κόστος: Επειδή η ECU είναι ένα καλάθι νομισμάτων μπορεί να παρέχει στους καταναλωτές ασφαλισμένους οικονομία στο συναλλαγματικό κόστος όταν οι πελάτες επιθυμούν καλύψουν συνολικά τις ευρωπαϊκές τους ανάγκες με συμβόλαια που οι αποζημιώσεις θα δίδονται σε διαφορετικά ευρωπαϊκά ασφαλιστικά νομίσματα κάθε φορά. Το συναλλαγματικό κόστος περιλαμβάνει τις διαχειριστικές δαπάνες, που συνδέονται με τη διαχείριση πολυνομισματικών συμβολαίων, τη διασπορά των νομισμάτων αλλά και το διαπρα-

γματευτικό κόστος λόγω της ποικιλίας των νομισμάτων. Η χρήση ενός απλού "σύνθετου" νομίσματος, όπως η ECU κάνει το έργο των ασφαλιστών ευκολότερο σε ότι αφορά στη διαχείριση με αποτέλεσμα να προσφέρουν περισσότερο ολοκληρωμένα ασφαλιστικά πακέτα. Με τον τρόπο αυτό, η χρήση της ECU παρέχει έμμεσα στους ασφαλισμένους οφέλη αφού επιτρέπει σ' αυτούς να επιτυγχάνουν καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα από την ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη των αναγκών με το αυτό κόστος.

2. Ενσωμάτωση νομισματικών συνθηκών: Η ECU περιέχει μια κατάλληλη ενσωμάτωση όλων των νομισματικών συνθηκών των κρατών μελών με αποτέλεσμα να αντιμετωπίζει καταστάσεις που ο ασφαλισμένος, δε γνωρίζει ακριβώς σε ποιο ευρωπαϊκό νόμισμα θα πληρωθεί η αποζημίωση για κάποιο καλυπτόμενο κίνδυνο, όταν αυτός επέλθει. Αν κάποιος ασφαλισμένος δεν είναι σε θέση να γνωρίζει σε ποιο νόμισμα θα πληρωθεί μια αποζημίωση, η λογικά απάντηση για αυτόν θα ήταν να αναφέρει ένα ευρύ φάσμα σχετικών νομισμάτων. Έτσι το βάρος της επιλογής του νομίσματος για τις καταβολές των αποζημιώσεων ανήκει στον ασφαλιστή.

Με τη δεύτερη οδηγία του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1988 (88/375/ΕΟΚ) γίνεται συντονισμός των κατόχων περί νομισματικής αντιστοιχίας που προβλέπει η πρώτη οδηγία για προστασία των ασφαλιζομένων και για αποφυγή στρεβλώσεων του ανταγωνισμού. Συνεπώς το νόμισμα στο οποίο είναι απαιτητές οι υποχρεώσεις του ασφαλιστή καθορίζεται σύμφωνα με τους κανόνες νομισματικής αντιστοιχίας που θέτει η οδηγία. Αλλά και οι κανόνες αυτοί επιβαρύνουν το συνολικό διαχειριστικό κόστος των εταιριών αφού: α) το βάρος της επιλογής του νομίσματος για τις καταβολές των αποζημιώσεων συνεχίζει να ανήκει στον ασφαλιστή και β) θα υπάρχει διαχείριση ασφαλιστήριων συμβολαίων σε διαφορετικά νομίσματα. Βέβαια θα πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα το γεγονός ότι πιθανόν η διαχείριση (ασφάλιστρα, αποθέματα) ενός συμβολαίου να γίνεται σ' ένα συγκεκριμένο νόμισμα και η αποζημίωση να δοθεί σε κάποιο άλλο νόμισμα. Συνεπώς το πολυνομισματικό θέμα που προκύπτει, έχει σαν αποτέλεσμα να επιβαρύνει τον ασφαλισμένο μ' ένα επιπλέον κόστος. Συμβόλαια όμως σε ECU παρέχουν περιορισμούς στο κόστος με αποτελεσματικό τρόπο. Βέβαια υπάρχει η πιθανότητα, η συμμετοχή των νομισμάτων στην ECU να μην αντιστοιχεί με τον καλύτερο τρόπο στα νομίσματα, που ο ασφαλιστής θα αποζημιώσει. Όμως το κενό αυτό έρχεται να το καλύψει η τρίτη ιδιότητα της ECU.

3. Σταθερή αξία: Η σταθερότητά της ECU είναι ένα γενικότερο χαρακτηριστικό. Η ιδιότητα προσφέρει στους ασφαλισμένους ένα περισσότερο προβλεπόμενο περιβάλλον, μέσα στο οποίο μπορούν να σχεδιάσουν τα οικονομικά τους πλάνα. Από ασφαλιστική αγοραστική άποψη, η ιδιότητα αυτή της ECU θα αποφέρει όφελος, αν ο ασφαλισμένος έχει αποφασίσει να χρησιμοποιεί την ECU ως νόμισμα μέσα σ'

ένα ευρύ οικονομικό περιεχόμενο. Ήδη με την οδηγία 90/604 του συμβουλίου της 8ης Νοεμβρίου 1990 επιτρέπεται στις εταιρίες ακόμα και να καταρτίζουν και να δημοσιεύουν τους λογαριασμούς τους πέραν του εθνικού τους νομίσματος και σε ECU στο πλαίσιο προώθησης της ευρωπαϊκής νομισματικής ενοποίησης. Συνεπώς οι ασφαλιστικές αγοραστικές αποφάσεις είτε για τις εταιρίες είτε για τους ιδιώτες είναι αποτέλεσμα των γενικότερων οικονομικών αποφάσεων. Αν λοιπόν τα οικονομικά τους πλάνα καθώς και τα συστήματα ελέγχου, σε πανευρωπαϊκές συνεργασίες είναι βασισμένα σε ECU τότε το γεγονός αυτό θα καταστήσει τα ασφαλιστήρια σε ECU περισσότερο ελκυστικά.

Οι παραπάνω ιδιότητες της ECU είναι αυτές που δίνουν ώθηση στην ανάπτυξη των ασφαλιστικών εργασιών και ειδικότερα των ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU. Στις ασφαλίσσεις κατά ζημιών οι μεγάλες επιχειρήσεις είναι κυρίως εκείνες που έχουν ανάγκη ασφαλιστικών καλύψεων σε πολλά νομίσματα λόγω της έκθεσής τους σε κινδύνους σε ολόκληρη την ευρωπαϊκή αγορά. Η ανάγκη αυτή μπορεί να καλυφθεί με πακέτο ασφαλιστικών καλύψεων σε ECU και μάλιστα με μικρότερο συναλλαγματικό κόστος. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ECU είναι δυνατόν να παίξει το ρόλο του βασικού ευρωπαϊκού νομίσματος δίπλα στο δολάριο και το γιέν σε πλέον ολοκληρωμένα ασφαλιστικά προγράμματα.

Αλλά ακόμη και οι ιδιώτες που ταξιδεύουν συχνά εκτός της χώρας τους, ή δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στην ευρωπαϊκή αγορά έχουν οφέλη από τη σύναψη ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU για ατύχημα, ασθένεια, απώλεια περυσιακών στοιχείων και γενική αστική ευθύνη. Το όφελος που παρέχεται από τη χρήση ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU εξαρτάται όπως σημειώσαμε και προηγουμένως, από το αν ο πελάτης λειτουργεί μέσα σ' ένα ευρύ οικονομικό πλάνο και σύστημα ελέγχου, το οποίο χρησιμοποιεί την ECU. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχει ένας μικρός αριθμός επιχειρήσεων με πανευρωπαϊκή δομή αλλά συνεχώς αυξανόμενος που χρησιμοποιεί ένα εσωτερικό λογιστικό σύστημα σε ECU. Αυτές τις περιπτώσεις επισημοποίησε πλέον η οδηγία 90/604 του συμβουλίου της 8.11.1990 στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής νομισματικής ένωσης, δίνοντας νέες διαστάσεις στο όλο θέμα. Έτσι καινούριες προοπτικές διαφαίνονται για τα ασφαλιστήρια συμβόλαια σε ECU.

### 5.1. ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ

Στο πλαίσιο των ασφαλιστικών καλύψεων, η χρήση της ECU στις ασφαλίσσεις ζωής θα πίστευε κανείς ότι αφορά κύρια τα ομαδικά προγράμματα είτε στο πλαίσιο των επαγγελματικών ή διεπαγγελματικών συστημάτων και βέβαια θα αναμενόταν η ζήτηση να προέρχεται από μεγάλες επιχειρήσεις με δίκτυο σε ολόκληρη την Ευρώπη και ειδικά από εκείνες τις επιχειρήσεις, που έχουν μεταθέσεις του προσωπικού από χώρα σε χώρα.

- Επίσης, θα περιμέναμε η ζήτηση για ασφαλίσσεις ζωής σε ECU να είναι μικρότερη από αυτή για ασφαλίσσεις κατά ζημιών. Η αιτία που μας υπαγορεύει αυτή την υπόθεση είναι ότι στις ασφαλίσσεις ζωής, υπάρχουν λιγότερο ολοκληρωμένα προγράμματα, αφού η δομή αυτών θα πρέπει να λάβει υπόψη της τη διαφορετική κοινωνική ασφάλιση τη φορολογία καθώς και τις άλλες νομοθετικές ρυθμίσεις των κρατών μελών. Όμως η πραγματικότητα είναι διαφορετική αφού η ζήτηση για ασφαλίσσεις ζωής σε ECU είναι μεγαλύτερη από αυτή για ασφαλίσσεις κατά ζημιών σε ECU.

- Επίσης, εμφανίζεται η νομισματική συμπεριφορά της ECU να είναι περισσότερο ελκυστική για τους ιδιώτες. Η εξήγηση για το γεγονός αυτό είναι αφενός ότι ένα τμήμα του ευρωπαϊκού πληθυσμού γίνεται όλο και πιο κινητικό εντός της κοινότητας, όσο η οικονομική και η πολιτική ολοκλήρωση επιτυγχάνεται και αφετέρου ότι κάποια άλλα τμήματα του πληθυσμού, έλκονται από τις ασφαλίσσεις ζωής σε ECU, λόγω της σταθερότητάς της. Η μεγάλη αβεβαιότητα που προκαλείται στους ιδιώτες προέρχεται από τη συσχέτιση της εγκατάστασης της μόνιμης διαμονής κατά το χρόνο της εργασίας τους και το χρόνο της σύνταξής τους. Η ECU σαν σύνολο νομισμάτων μπορεί και καλύπτει την αβεβαιότητα αυτή και καθίσταται ελκυστική στις ασφαλίσσεις ζωής λόγω της μακροχρόνιας φύσης των ασφαλιστήριων αυτών συμβολαίων.

Συνταξιοδοτικά και αποταμιευτικά προγράμματα σε ECU πιθανόν να είναι ελκυστικά, για κάποια τμήματα του ευρωπαϊκού πληθυσμού. Τα ατομικά αποταμιευτικά προγράμματα σε ECU παρά το γεγονός ότι δεν έχουν συσσώρευση αποταμιεύσεων και διάφορες επιπλέον εγγυήσεις είναι ελκυστικά, σε αντίθεση με τα κλασσικά αποταμιευτικά προγράμματα, λόγω μείωσης της νομισματικής αβεβαιότητας η οποία έχει σχέση με το σκοπό της αποταμίευσης. Η νομισματική αβεβαιότητα αφορά την αγοραστική δύναμη σε μεγάλο χρονικό διάστημα των πελατών που έχουν αποταμιευτικά προγράμματα και οι οποίοι πιθανόν να ξοδέψουν ένα μέρος του μελλοντικού τους εισοδήματος σε αγαθά και υπηρεσίες που παράγονται στην Ευρώπη. Είναι φανερό ότι η προστασία του νομίσματος δε θα πρέπει να περιορίζεται μόνο για τους ιδιώτες που κινούνται στην Ευρώπη, αλλά και για τους ιδιώτες, που παραμένουν στην πατρίδα τους, αλλά καταναλώνουν αγαθά και υπη-

ρεσίες από την υπόλοιπη Ευρώπη. Βέβαια ο νομισματικός κίνδυνος θα εξαφανιστεί όταν η οικονομική και πολιτική ένωση επιτευχθεί και όταν η ECU λάβει την πραγματική μορφή νομίσματος.

- Παράλληλα όμως με την ανάπτυξη των ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU διάφορα οικονομικά θέματα παρουσιάζονται στις εταιρίες. Έτσι θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην νομισματική αντιστοιχία των τεχνικών αποθεμάτων καθώς και την κατάλληλη κεφαλαιακή υποστήριξη.

α) Νομισματική Αντιστοιχία των Τεχνικών Αποθεμάτων: Με την έκδοση ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU ο ασφαλιστής αναλαμβάνει εκτός από τον ασφαλιστικό κίνδυνο και το νομισματικό. Έτσι η σωστή οικονομική διαχείριση προβλέπει εκτός από τη δημιουργία των τεχνικών αποθεμάτων και νομισματική αντιστοιχία της ασφαλιστικής τοποθέτησης των τεχνικών αποθεμάτων. Ήδη από την πρώτη οδηγία 73/239 του Συμβουλίου της 24 Ιουλίου 1973, είχαν δοθεί γενικές κατευθύνσεις νομισματικής α αντιστοιχίας. Με τη δεύτερη οδηγία του Συμβουλίου της 22 Ιουνίου 1988 τίθενται κανόνες νομισματικής αντιστοιχίας μεταξύ των οποίων είναι και εκείνος σύμφωνα με τον οποίο μια υποχρέωση πρέπει να αντικρίζεται από ενεργητικά στοιχεία στο νόμισμα ενός κράτους μέλους. Θεωρείται ότι ο κανόνας αυτός έχει τηρηθεί και όταν τα στοιχεία αυτά του ενεργητικού εκφράζονται σε ECU μέχρι 50% των τεχνικών αποθεμάτων. Το όριο όμως αυτό εξαλείφεται με την πρόταση της τρίτης οδηγίας του Συμβουλίου. Στην τρίτη όμως αυτή πρόταση οδηγίας υπάρχει και το περίεργο να αυξάνει το όριο τη μη κάλυψη με νομισματικούς αντίστοιχα στοιχεία ενεργητικού από 7% σε 20% των υποχρεώσεών τους σε συγκεκριμένο νόμισμα. Και αυτό τη στιγμή που όργανα της Κοινότητας έχουν ήδη απευθυνθεί σε επιχειρήσεις για την κοπή νομίσματος ECU. Για τις ασφαλίσσεις ζωής με την πρώτη και δεύτερη οδηγία του Συμβουλίου της 5 Μαρτίου 1979 και 8 Νοεμβρίου 1990 αντίστοιχα, δίνονται γενικές και μόνο κατευθύνσεις νομισματικής αντιστοιχίας για κάλυψη των τεχνικών αποθεμάτων (συμπεριλαμβανόμενων και των Μαθηματικών Αποθεμάτων).

Στην πρόταση για την τρίτη οδηγία ζωής, τίθεται κανόνας νομισματικής αντιστοιχίας, μεταξύ των οποίων υπάρχει και ο κανόνας ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις της νομισματικής αντιστοιχίας για κάποια υποχρέωση της εταιρίας σε κοινοτικό νόμισμα αν έχουν διατεθεί σε ασφαλιστική τοποθέτηση στοιχεία του ενεργητικού που εκφράζονται σε ECU. Με τους κανόνες αυτούς δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να μην καλύπτουν μέσω ισοδύναμων στοιχείων το ενεργητικό ποσό που δεν υπερβαίνει το 20% των υποχρεώσεών τους σε συγκεκριμένο νόμισμα και έτσι δημιουργείται το ερώτημα που προαναφέραμε και για τις ασφαλίσσεις κατά ζημιών.

Επίσης η οδηγία για τους ετήσιους και ενοποιημένους λογαριασμούς λύνει και το πρόβλημα της αποτίμησης των περουσιακών στοιχείων που διατίθενται σε ασφαλιστική τοποθέτηση και αφορούν συμβόλαια που φέρουν και νομισματικό ή επενδυτικό κίνδυνο ή και τους δύο μαζί αφού θ' αποτιμώνται πλέον σύμφωνα με τη τρέχουσα αξία τους. Έτσι αν ένας ασφαλιστής αναλάβει ευθύνες σε ECU τότε αυτός χρειάζεται να έχει στοιχεία του ενεργητικού σε ECU για ν' αντιλογίσει τις υποχρεώσεις αυτές. Η πρακτική που ακολουθούν οι ασφαλιστές είναι να διαθέτουν περουσιακά τους στοιχεία σε ασφαλιστική τοποθέτηση που η λήξη τους ν' αντιστοιχεί στη μέση χρονική διάρκεια των αποζημιώσεων ή τη λήξη των ασφαλιστήριων συμβολαίων. Τα περουσιακά στοιχεία που διατίθενται για ασφαλιστική τοποθέτηση των ασφαλίσεων ζωής χρειάζεται να έχουν μια σταθερή απόδοση που να αντισταθμίζει το επιτόκιο κινδύνου, το οποίο υπάρχει στα συμβόλαια ζωής.

Τα συμβόλαια ασφαλίσεων κατά ζημιών δεν παρέχουν εγγυήσεις αυτού του είδους οπότε υπάρχει μεγαλύτερη ευχέρεια για επιλογή χρεογράφων με σταθερό ή μεταβαλλόμενο επιτόκιο. Παρά το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια υπάρχει μια σημαντική ανάπτυξη έκδοσης ομολογιών σε ECU συνεχίζει να υπάρχει το πρόβλημα της ποικιλίας αυτών. Αξίζει να σημειωθεί ότι είναι πολύ λίγες οι εκδόσεις ομολογιών σε ECU με λήξη πέραν του έτους με αποτέλεσμα να δημιουργείται πρόβλημα στους ασφαλιστές, που εκδίδουν ασφαλιστήρια συμβόλαια σε ECU. Λύση στο πρόβλημα αυτό είναι ο ασφαλιστής να δημιουργεί το δικό του ECU με χρεόγραφα σε νομίσματα που συμμετέχουν στην ECU και μάλιστα στα αυτά ποσά. Η δημιουργία όμως ενός τέτοιου ιδιωτικού ECU αυξάνει το συνολικό διαχειριστικό κόστος με αρνητικές συνέπειες στη προώθηση συμβολαίων ζωής σε ECU.

## 6. ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Η πρακτική που ακολουθούν όλο και περισσότεροι ασφαλιστές είναι να επεκτείνουν σε κάποιο βαθμό τη νομισματική αντιστοιχία και στα περουσιακά στοιχεία που καλύπτουν τα ίδια κεφάλαια. Αυτό συμβαίνει διότι με τα ίδια κεφάλαια καλύπτονται οι πιθανές διακυμάνσεις των αποζημιώσεων και παγιοποιείται η ανάπτυξη νέων εργασιών. Η ανάγκη μιας εταιρίας για νομισματική αντιστοιχία είναι μικρότερη από την ανάγκη της εταιρίας για μεγιστοποίηση της απόδοσης των κεφαλαίων αυτών. Για το λόγο αυτό δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στους επενδυτικούς στόχους που θέτει ο ασφαλιστής.

Όταν όμως μια ασφαλιστική επιχείρηση έχει στο χαρτοφυλάκιό της ένα σημαντικό αριθμό ασφαλιστήριων συμβολαίων σε ECU τότε αποφάσεις για νομισματική αντιστοιχία ενός μέρους των ελεύθερων κεφαλαίων είναι πιθανότερο να ληφθούν. Στη περίπτωση αυτή η νομισματική αντιστοιχία έχει άμεση σχέση και με



το περιθώριο φερεγγυότητας. Βέβαια η νομισματικά αντιστοιχία στα ελεύθερα περυσιακά στοιχεία δεν επιβάλλεται από καμιά διάταξη. Συνεπώς είναι επιχειρηματική και μόνο απόφαση.

Όπως είναι γνωστό το περιθώριο φερεγγυότητας είναι ένα επιπλέον απόθεμα για διασφάλιση των ασφαλισμένων. Κατά τον υπολογισμό του ελαχίστου περιθωρίου φερεγγυότητας λαμβάνεται υπόψη μόνο ο ασφαλιστικός κίνδυνος και δε λαμβάνεται υπόψη καθόλου ο νομισματικός. Αυτό συμβαίνει αφού όλοι οι λογαριασμοί τηρούνται στο εθνικό νόμισμα. Αν λοιπόν υπάρχει μια νομισματική διακύμανση τότε τα στοιχεία που απαρτίζουν το περιθώριο φερεγγυότητας δεν μπορούν να την ακολουθήσουν. Είναι κοινή πρακτική των ασφαλιστών της κοινότητας να κατέχουν μια μεγάλη αναλογία των κεφαλαίων τους σε μετοχές ένεκα της υψηλής τους αναμενόμενης απόδοσης συγκρινόμενη με την απόδοση των λοιπών χρεογράφων. Όμως αν κάποιος ασφαλιστής επιθυμεί να έχει μετοχές σε ECU τότε αυτός θα ήταν σε δύσκολη θέση να βρει διαθέσιμες. Κατ' ανάγκη ο ασφαλιστής θα χρειαζόταν να δημιουργήσει ένα χαρτοφυλάκιο μετοχών σε νομίσματα ίδιου βάρους όπως η ECU.

Η αρχή της νομισματικής αντιστοιχίας των ιδίων κεφαλαίων μπορεί να επεκταθεί με τη δημιουργία μιας νέας ισότητας κεφαλαίων. Αν κάποιος ασφαλιστής σχεδιάζει να έχει μια σημαντική αναλογία των εργασιών του σε ασφάλισεις ECU και η πιθανότητα επιτυχίας του σχεδίου του είναι μεγάλη τότε πιθανόν να γίνει αύξηση του κεφαλαίου με την έκδοση μετοχών σε ECU, με αποτέλεσμα να μετατοπιστεί ο νομισματικός κίνδυνος στους μετόχους. Βέβαια αυτά είναι μια πολιτική που έχει ήδη υιοθετηθεί πρόσφατα από δύο ειδικές ευρωπαϊκές τράπεζες. Τέτοια ανάπτυξη προϋποθέτει αλλαγές στην εθνική νομοθεσία των κρατών - μελών και έτσι προς το παρόν η ιδέα αυτή θα παραμένει θεωρητική μέχρι την 1η Ιανουαρίου 1993, οπότε θα πρέπει να γίνει εθνικό δίκαιο και η οδηγία του συμβουλίου για δημοσίευση των λογαριασμών των Α.Ε. σε ECU.

Το καθεστώς στην Ελλάδα σύμφωνα με τον αναγκαστικό νόμο 362/45 "πάσα δικαιοπραξία έγγραφος ή προφορική εξ ης πηγάζουν αξιώσεις τμήματος ή μισθώματος πράγματος ή αμοιβή πάσης φύσεως υπηρεσιών ή έργου υπέρ προσώπου διαμένοντος εν Ελλάδι δίνονται να συνομολογείται μόνο της δραχμής" και ακόμη " η ρήτρα εν δικαιοπραξία δι' ης, παρά τη διάταξιν της προηγούμενου παραγράφου συνομολογούνται αξιώσεις και υποχρεώσεις εν Ελλάδι εις χρυσόν, χρυσά νομίσματα ή συνάλλαγμα ή εις δραχμής μεν, ων όμως το ποσό αφήεται να προσδιοριστεί εκ της τιμής τους χρυσού, ή των χρυσών νομισμάτων ή του συναλλάγματος ή του τιμαριθμού είναι άκυρος".

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

### ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ

#### Ερώτηση 1 :

Πόσο προσαρμοσμένες είναι οι Ασφαλιστικές Εταιρίες στις ανάγκες της εποχής ;

Είναι γνωστό ότι η ασφαλιστική αγορά βρίσκεται σε κατάσταση ριζικών αλλαγών και αναδιαρθρώσεων. Είναι ανάγκη να προσαρμόζεται κάθε φορά στα νέα οικονομικά δεδομένα και στις ανάγκες της εποχής. Γι' αυτό το λόγο παράγει προϊόντα ανάλογα με τις ανάγκες του ανθρώπου σε κάθε εποχή. Οι σημερινές ασφαλιστικές υπηρεσίες καλούνται να ικανοποιήσουν την έντονη ανασφάλεια του σύγχρονου ανθρώπου και το επιτυγχάνουν χωρίς αμφιβολία, σε μεγάλο βαθμό, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν αναγνωρίζονται σημαντικά περιθώρια βελτίωσης και προόδου.

Σήμερα π.χ. ασφαρίζεται ακόμη και η αστική ευθύνη ενός προϊόντος που βλάπτει τον πολίτη, κάτι το οποίο δεν υπήρχε παλαιότερα. Μία άλλη περίπτωση είναι η ασφαλιστική κάλυψη δανειοδοτήσεων ή των μηχανημάτων υψηλής τεχνολογίας. Καλύψεις άγνωστες σε παλαιότερες εποχές. Αυτές οι νέες ανάγκες ασφαλιστικής κάλυψης, που προκύπτουν καθημερινώς, προκαλούν την ανάγκη των συνεχών προσαρμογών της ασφαλιστικής αγοράς σ' αυτές, με τη δημιουργία συνδυασμένων πεκέτων καλύψεων, ανάλογα με τις περιπτώσεις.

Ένα άλλο στοιχείο της εποχής, στο οποίο πρέπει να προσαρμοστούν οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι η ανάπτυξη του ανταγωνισμού, ιδιαίτερα ύστερα από ενάμιση χρόνο που θα είναι ελεύθερη η λειτουργία στην Ελλάδα ασφαλιστικών εταιριών από χώρες-μέλη της Κοινότητας. Χωρίς καν να υπάρχει γραφείο στην Ελλάδα -γιατί σήμερα επιβάλλεται από την νομοθεσία να υπάρχει γραφείο Εταιρία, κ.λ.π.- θα μπορεί κάλλιστα να ασφαρίζει μέσω αντιπροσώπου Έλληνες πολίτες και τα συμβόλαια θα εκδίδονται στη Ρώμη, στο Παρίσι, το Λονδίνο κ.λ.π. Αντιλαμβάνεστε, λοιπόν, ότι ο ανταγωνισμός θα είναι πολύ μεγαλύτερος. Βέβαια αυτό κατ' αρχήν είναι υπέρ των καταναλωτών γιατί ίσως μειωθούν τα ασφάλιστρα ή τουλάχιστον θα διατηρούνται σε λογικά επίπεδα.

Μπορούν και οι ελληνικές εταιρίες να ανταπεξέλθουν στις δυσκολίες του ανταγωνισμού, όχι αμυνόμενες αλλά και επιτιθέμενες στην αγορά, δημιουργώντας νέα προϊόντα, νέες προϋποθέσεις ασφάλισης. Παράλληλα πρέπει να προχωρήσουν στον εκσυγχρονισμό, προωθώντας την μηχανογράφηση των υπηρεσιών τους,

επιτυγχάνοντας οργανωτικές και λειτουργικές βελτιώσεις έτσι ώστε να είναι ανταγωνιστικά χρήσιμες στον πολίτη, με στόχο την διατήρηση σε πρώτη φάση και στην συνέχεια την αύξηση του μεριδίου τους στην ασφαλιστική αγορά.

### Ερώτηση 2 :

Πόσο ανεπτυγμένη ασφαλιστική συνείδηση έχει κατά την γνώμη σας, ο σημερινός μέσος Έλληνας ;

Η Ελλάδα σίγουρα δεν είναι ασφαλιστικά η πιο εξελιγμένη χώρα στην Ευρώπη, χωρίς να σημαίνει όμως ότι υπολείπεται και πολύ έναντι των άλλων. Το πρόβλημά μας στην Ελλάδα δεν είναι τα προγράμματα, αλλά πως θα διαδοθεί η ασφαλιστική ιδέα στη χώρα μας. Μη ξεχνάμε ότι έχουμε μεγάλο ποσοστό ανασφάλιστρων. Η Ελλάδα είναι η τελευταία χώρα της ΕΟΚ από πλευράς ποσοστού του ΑΕΠ που δαπανάται για ασφάλειες ( 1,7% στην Ελλάδα, 4-5% κατά μέσο όρο στα άλλα κράτη-μέλη της Κοινότητας). Αυτό δείχνει βέβαια και τις τεράστιες προοπτικές που έχει ο κλάδος στην Ελλάδα.

Δεν μπορούμε να κατηγορήσουμε τον καταναλωτή γι' αυτό. Δεν ευθύνεται εκείνος. Φταίει, ίσως, η ανυπαρξία σωστής ενημέρωσης. Προς αυτή την κατεύθυνση πρέπει να πέσει το βάρος όλων μας. Όταν λέμε σωστή ενημέρωση δεν εννοούμε την διαφήμιση μόνο. Ο Έλληνας, σε σύγκριση πάντα με το παρελθόν, έχει αρχίσει χωρίς αμφιβολία να συνειδητοποιεί σοβαρά πλέον το θέμα της αναγκαιότητας της ασφάλειας. Στους ισχυρούς λόγους για τη συνειδητοποίηση αυτή μπορούμε να προβάλλουμε τα κενά που αφήνει η κοινωνική ασφάλιση, ο βαμβαρδισμός με συνεχή διαφημιστικά μηνύματα και η ενημέρωσή του γύρω από το ασφαλιστικό αντικείμενο. Τα διαθέσιμα στοιχεία δείχνουν ότι ένα ποσοστό γύρω στο 10% των Ελλήνων έχει κάποια ασφαλιστική κάλυψη από ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία.

Οι Έλληνες ενημερώνονται πλέον όλο και πλησιέστερα επάνω στον τομέα της ασφάλισης και αυτό τους καθιστά πιο αυστηρούς στις απαιτήσεις και τις επιλογές τους. Από την πλευρά τους οι ασφαλιστικές εταιρίες, έχουν κάνει τα τελευταία χρόνια μεγάλα βήματα πάνω στην εκπαίδευση του κοινού, για την έννοια της "ασφάλισης".

Πρώτα από όλα με τη συνεχή ενημέρωση που γίνεται κάθε μέρα από τους χιλιάδες ασφαλιστικούς συμβούλους. Παράλληλα, με την έντονη διαφήμιση, νομίζουμε πια ότι ο σύγχρονος Έλληνας γνωρίζει τα πλεονεκτήματα που του παρέχει η ιδιωτική ασφάλιση. Το αρνητικό κλίμα που έχει επικρατήσει τότε που οι πόρτες έκλειναν στους πωλητές, έχει αντιστραφεί. Σήμερα ο ασφαλιστής είναι ένας καταξιωμένος επαγγελματίας, με γνώσεις και λύσεις για κάθε είδους πρόβλημα

που μπορεί να έχει ο πελάτης. Επίσης, ο πελάτης, έχοντας και την προσωπική εκτίμηση προς τον καλό επαγγελματία που βρίσκεται απέναντί του, λαμβάνει τις θετικές αποφάσεις και επιλογές.

Βέβαια, πρέπει να τονίσουμε ότι δεν φτάσαμε σε επίπεδα ασφαλιστικής συνείδησης, χώρες όπως οι ΗΠΑ, ο Καναδάς ή η Ιαπωνία, αν μάλιστα σκεφτούμε ότι το ποσοστό του πληθυσμού που είναι ασφαλισμένοι είναι ακόμα τόσο μικρό. Αλλά, σίγουρα, ο Έλληνας είναι πια ώριμος να δεχτεί την έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης, κυρίως αυτή την εποχή που τα κοινωνικά ταμεία μέρα με τη μέρα αποδυναμώνονται και δεν είναι σε θέση να προσφέρουν στο κοινό αυτό που θα έπρεπε.

Τέλος, σημασία έχει, ότι τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται μια διαρκής βελτίωση, η οποία πιθανολογείται ότι θα έχει στα προσεχή χρόνια μια ανοδική τάση, με ρυθμούς ταχύτερους από τους μέχρι σήμερα και αυτό διότι οι οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες και προϋποθέσεις βοηθούν όλο και περισσότερο.

### Ερώτηση 3 :

**Ποιά είναι εκείνα τα στοιχεία που κάνουν μια ασφαλιστική εταιρία να εμπνέει αληθινή σιγουριά ;**

Χωρίς περιστροφές, άσχετα με το τι κάθε εταιρία διαφημίζει, δύο παράγοντες παίζουν ρόλο στην επιλογή μιας εταιρίας.

Ο πρώτος παράγων είναι ο οικονομικός. Με άλλα λόγια, η οικονομική δυνατότητα μιας εταιρίας να πληρώσει. Αυτό δεν εξασφαλίζεται από το κεφάλαιό της, όπως ο κόσμος πιστεύει, το οποίο είναι ούτως ή άλλως πολύ μικρό σε κάθε εταιρία, συγκρινόμενα με τα τεράστια ποσά των υποχρεώσεών της από τα εν ισχύ ασφαλιστήριά της, αλλά από τη φύση των αντασφαλιστών της συμβάσεων και το κύρος των ασφαλιστών της. Επίσης, η πραγματική σιγουριά για όλους τους απαρτίζοντες την εταιρία, ιδιαίτερα μάλιστα για τους ασφαλισμένους, προκύπτει και από το τι πραγματικά είναι η κάθε εταιρία όπως αυτό προκύπτει από αντικειμενικά κριτήρια. Οι συγκριτικοί πίνακες των ισολογισμών μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης για ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων.

Ο δεύτερος παράγων είναι η φιλοσοφία της κάθε εταιρίας. Η αντίληψη δηλαδή εξυπηρετήσεως που έχει. Αυτό είναι μείζονος προτεραιότητας κριτήριο επιλογής. Γιατί δεν φτάνει να μπορεί κάποιος να είναι συνεπής αλλά και να θέλει. Αυτό βέβαια, ξεκινά από τη δημιουργία σωστή υποδομής, τις στέρρες βάσεις για το κτίσιμο της μελλοντικής πορείας και το σεβασμό προς τους πελάτες και τους συνεργάτες. Μία εταιρία επίσης, εμπνέει σιγουριά όταν όλες οι δυνάμεις της, όλο

το προσωπικό της από τον εισπράκτορα μέχρι τον πρόεδρό της και τον πωλητή μέχρι το γενικό διευθυντή της, αισθάνονται ως διατεταγμένη υπηρεσία, να υπηρετεί το νόμιμο συμφέρον κάθε πελάτη της με εντιμότητα, συνέπεια και με την αντίληψη ότι δεν έχει άλλον, ότι είναι ο μοναδικός της πελάτης.

#### Ερώτηση 4 :

Ποιά είναι η στρατηγική που θα ακολουθήσετε δεδομένου ότι κινείστε σε μια αγορά όπου ο ανταγωνισμός είναι ιδιαίτερα έντονος και αθέμιτος μερικές φορές ;

Σήμερα, στον έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον της χώρας μας, πρέπει να προβλέπεις και να προσκαλείς τους ανταγωνιστές σου σ' ένα έντιμο επιχειρησιακό παιχνίδι όπου δεν υπάρχουν νικητές και ηττημένοι, αλλά αυτοί που πρωτοπορούν και αυτοί που ακολουθούν. Το παιχνίδι αυτό δεν έχει τέλος διότι είναι η ίδια η ζωή και κερδισμένοι είναι όλοι οι πελάτες που απολαμβάνουν καλύτερες υπηρεσίες, οι ασφαλιστές και το προσωπικό που έχουν υψηλότερα εισοδήματα και καλύτερο περιβάλλον εργασίας, οι μέτοχοι που έχουν περισσότερα κέρδη και το κοινωνικό σύνολο που έχει πιο υγιείς και ενεργούς εταιρικούς πολίτες με έντονη κοινωνική δραστηριότητα.

Η πορεία που ακολουθούν όλες οι Ασφαλιστικές Εταιρίες που ρωτήθηκαν και πιστεύουμε εκφράζει το σύνολο του κλάδου τους, βασίζεται σ' ένα στρατηγικό σχέδιο marketing που έχει επίκεντρο τον πελάτη και τις ανάγκες τις αγοράς και εφαρμόζεται καθολικά από τον Γενικό Διευθυντή μέχρι και τον μικρότερο υπάλληλο. Όλοι έχουν καθαρό προσδιορισμό θέσης εργασίας και συνεισφέρουν αποτελεσματικά ο καθένας από τη θέση του, στην ποιοτική και ποσοτική επίτευξη των στόχων της εταιρίας.

Προσδίδουν μεγάλη σημασία στον παράγοντα "άνθρωπος" διότι αυτός είναι που "παράγει" και προσφέρει τις υπηρεσίες στους πελάτες και οι πελάτες κρίνουν με το πόσο αποτελεσματικά και ανθρώπινα τους υπηρετούν. Ο ανταγωνισμός είναι έντονος σε όλους τους κλάδους των Προϊόντων και Υπηρεσιών αλλά δεν νομίζουμε ότι είναι αθέμιτος. Έχει και τα καλά του, διότι τους ωθεί να εργαστούν σκληρότερα και να βελτιώνονται συνεχώς.

Τα κυριότερα μέσα που θέτουν για την επίτευξη αυτού του στόχου οι ασφαλιστικές εταιρίες δεν είναι άλλος, παρά η κατάκτηση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς, είναι τα εξής :

- Η φήμη και γενικά το πολύ καλό όνομα τόσο στον εσωτερικό χώρο όσο και στον εξωτερικό χώρο.

- Η σύνδεση με τους καλύτερους αντασφαλιστικούς οίκους του εξωτερικού.
- Η επιτυχημένη πορεία.
- Τα σημαντικά ασφαλιστικά προγράμματα, μερικά από τα οποία τα θεωρούν πρωτοποριακά στον κλάδο τους.
- Η παρουσίαση εκσυγχρονισμένων προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών.
- Το καλό ανθρώπινο κλίμα.
- Η ευελιξία στη λήψη αποφάσεων.
- Η συνεργασία και ο αλληλοσεβασμός μεταξύ Διοικητικών Υπηρεσιών και δικτύου Πωλήσεων.
- Η προσπάθεια για ποιοτική βελτίωση. Με τον όρο ποιότητα εννοούμε όλες τις ενέργειες για καλύτερευση των προϊόντων, υπηρεσιών, παροχών, γνώσεων, περιβάλλοντος εργασίας, εικόνας εταιρίας κ.λ.π. Διότι η κακή ποιότητα στοιχίζει:
  1. στον πελάτη και αυτό γιατί παίρνει υποδεέστερες υπηρεσίες και λιγότερες παροχές,
  2. στους συνεργάτες και το προσωπικό της εταιρίας που αμοιβονται χαμηλότερα, στην εταιρία που χάνει συνεχώς μερίδιο αγοράς και στους μετόχους που τους απομένουν λιγότερα κέρδη.

Ο απότερος σκοπός της στρατηγικής είναι η δημιουργία μιας "κουλτούρας ποιότητας" που να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών και να επιτυγχάνει οικονομίες από τις οποίες θα επωφελούνται όλοι.

#### Ερώτηση 5 :

Είναι έτοιμες οι Ελληνικές Εταιρίες να ανταπεξέλθουν στο μεγάλο και σκληρό " εγχώριο" όσο και "εισαγόμενο" ανταγωνισμό ;

Ο ανταγωνισμός είναι πράγματι μεγάλος και σκληρός. Η μέχρι σήμερα πορεία έχει αποδείξει ότι το ευρύ κοινό αναγνωρίζει και επιβραβεύει την ποιότητα και κυρίως το ύψος των παροχών που απολαμβάνουν. Μακροπρόθεσμα θα ευημερήσουν μόνο οι εταιρίες που προσφέρουν στον ασφαλισμένο αυτό που πραγματικά χρειάζεται, χωρίς να καταφύγουν σε κινήσεις άσκοπου εντυπωσιασμού. Ο καταναλωτής λόγω του ανταγωνισμού, έχει την δυνατότητα να διασταυρώσει τις πληροφορίες, να ελέγξει τις πληροφορίες και ύστερα να αποφασίσει. Έτσι, λοιπόν, η προσπάθεια για πώληση, όσο εξελίσσεται η ασφαλιστική αγορά και μεγαλώνει ο ανταγωνισμός, γίνεται δυσκολότερη.

Τώρα πια, με την εξέλιξη της ΕΟΚ, συντομότερα ο Έλληνας πολίτης θα μπορεί να ασφαλιστεί σε οποιοδήποτε χώρο της Ευρώπης και με οποιονδήποτε

μεσολαβούνται. Επομένως εάν δεν τακτοποιηθούν τάχιστα οι Έλληνες ασφαλιστές και οι εταιρίες, θα χάσουν αυτοί. Αργά ή γρήγορα ο καταναλωτής θα τη βρει τη λύση. Το δίλημμα έφυγε από τον καταναλωτή, είναι πλέον στους καταναλωτές. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών νομίζουμε ότι κινείται σε σωστά πλαίσια και παρότι έχουμε πολλές ασφαλιστικές εταιρίες αναλογικά για την χώρα μας, ακόμη ανταγωνίζονται υγιώς, σεβόμενοι τον καταναλωτή και τις ίδιες.

Το αποτέλεσμα του ανταγωνισμού θα οδηγήσει σε λύσεις που θα σεβαστεί η μεγάλη πλειοψηφία των ασφαλιστών και ασφαλισμένων. Δεν μπορούμε όμως να μην επισημάνουμε τον κίνδυνο, σε ορισμένες μεμονωμένες, ευτυχώς, περιπτώσεις, όπου, στην προσπάθειά τους να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες, ασφαλιστικές εταιρίες υπόσχονται παροχές που δεν είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν ή που μακροπρόθεσμα θα αποβούν σε βάρος των αποτελεσμάτων τους, με κίνδυνο να δημιουργηθεί ένα κλίμα αντίθετο με αυτό που πασχίζουν όλοι να διατηρήσουν.

Ας μην ξεχνάμε ότι όλες σχεδόν οι μεγάλες εταιρίες καθώς και οι ευρωπαϊκές συμμετέχουν από καιρό άμεσα ή έμμεσα στο "παιχνίδι" της ελληνικής αγοράς. Άρα το θέμα εντοπίζεται κυρίως στο τι έκαναν και τι θα κάνουν οι ελληνικές εταιρίες. Πιστεύουμε ότι έχουν πολλά να κάνουν από κοινού και κάθε μια ξεχωριστά. Και η πολιτεία όμως έχει καθήκον να σκύψει πάνω στο θέμα έγκαιρα και συστηματικά. Το γεγονός ότι οι ασφαλιστικές εργασίες είναι ανθρωποκεντρικές, οι ελληνικές εταιρίες έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις ξένες, που θα θελήσουν να αναπτύξουν δραστηριότητα στην Ελλάδα μέσω κάποιων αντιπροσώπων, γιατί ο Έλληνας θέλει να έχει προσωπική σχέση με τον ασφαλιστή του. Δεν θέλει να επικοινωνεί με ένα τέλεξ ή φαξ ή επιστολή. Μάλιστα αν δεχτούμε το γεγονός ότι η ανάπτυξη στη χώρα μας δεν είναι ομοιογενής, δεδομένου ότι τα αστικά κέντρα έχουν καλύτερη ενημέρωση σε σχέση με την περιφέρεια, τότε πολύ δύσκολα θα μπορέσουν να αναπτυχθούν με αυτή τη μορφή ξένες εταιρίες στην Ελλάδα.

Κατά τη γνώμη πολλών εταιριών, θα έχουμε σε μια δεκαετία τις μισές ασφαλιστικές εταιρίες, το διπλάσιο αριθμό μεσολαβητών και θα έχουμε τη δυνατότητα των ατομικών ασφαλιστικών προγραμμάτων κατά περίπτωση. Με την έννοια ότι το ασφαλιστήριο κανενός δεν θα μοιάζει με του άλλου. Αυτό θα επιτευχθεί με τη βοήθεια της μηχανογράφησης η οποία διαρκώς εξελίσσεται. Με την μηχανογράφηση θα προσαρμόζονται τα προγράμματα στις απόλυτες ανάγκες του καθενός. Εκεί τείνουν οι εξελίξεις εξαιτίας της ανταγωνιστικότητας των εταιριών.

**Ερώτηση 6 :**

Τα τελευταία χρόνια έχει ριχτεί περισσότερο βάρος στις ασφάλειες Ζωής και έχουν παραμεληθεί οι Γενικές Ασφάλειες. Συμφωνείται εσείς μ' αυτό τον ισχυρισμό ;

Πράγματι, ο κλάδος Ζωής αναπτύσσεται ταχύτερα. Αυτό οφείλεται και στο επιχειρηματικό ενδιαφέρον που προκαλεί ο κλάδος και στα περιθώρια χρηματοδότησεως και στη φύση του κινδύνου. Η αγάπη ως έκφραση Ζωής, είναι περισσότερο προφανής στον κλάδο Ζωής, με το οποίο συνδέεται η προστασία προς αγαπημένα πρόσωπα και όχι πράγματα. Πρωταρχική ανάγκη του ανθρώπου είναι να ασφαλίσει τη ζωή του. Φυσικό λοιπόν είναι όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες αλλά και οι μεσολαβητές να έχουν ρίξει το βάρος εκεί. Μάλιστα αντίθετη περίπτωση, προκαλεί έκπληξη. Για παράδειγμα, εκπλησσόμαστε όταν ένας βιομήχανος δείχνει ιδιαίτερη ευαισθησία στο να ασφαλίζει τα μηχανήματά του στο σπίτι του, αλλά δείχνει αδιαφορία και επιφυλακτικότητα να ασφαλίσει τη ζωή του.

Επίσης, οι απαιτήσεις τόσο οι οικονομικές όσο και τεχνολογικής υποδομής που έχει ο κλάδος Ζωής ώστε να συντηρήσει το σημερινό ρυθμό ανάπτυξης, κάνουν επιτακτική την ανάγκη εξειδίκευσής του.

Ο κλάδος των Γενικών Ασφαλίσεων, ο οποίος συνδέεται με την παροχή προστασίας σε αγαθά που αποτελούν προϊόν κάπου ολήκληρης ζωής, έχουν ανάλογο μέλλον. Η πολιτική των εταιριών και των δικτύων τους πωλήσεων είναι ο κρίσιμος παράγοντας ανάπτυξης εδώ και όχι η αγορά και οι ανάγκες της που είναι υπαρκτές και οξείες.

Ομως μεγάλες εταιρίες με μακρόχρονη ιστορία και υποδομή δεν έχουν διλήμματα επιλογής. Το βάρος κατά κατηγορία και κλάδο ακόμα, το προγραμματίζουν και το κατανέμουν ανάλογα με τις συνθήκες, τις τάσεις και τις προϋποθέσεις της αγοράς και των στόχων τους. Αν η οργάνωσή τους είναι σωστή, τότε είναι δυνατή η αμφοτεροβαρής και παράλληλη ανάπτυξη, τόσο των ασφαλειών ζωής όσο και των Γενικών Ασφαλειών. Αυτό προσπαθούν να επιτύχουν, χωρίς να είναι δυνατόν να αποφευχθούν οι εποχικές διακυμάνσεις προβολής των προϊόντων κατά περίπτωση.

Είναι γεγονός ότι στην Ευρώπη ακούγεται πολύ θετικά το θέμα των μικτών εταιριών γιατί αφ' ενός ελαχιστοποιεί τα λειτουργικά έξοδα και αφ' ετέρου επιτυγχάνεται καλύτερος συντονισμός και μεγαλύτερος ρυθμός ανάπτυξης.



Ερώτηση 7 :

Πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος του ασφαλιστή ; Ποιές είναι οι απαιτήσεις που έχετε από αυτόν και τι του προσφέρεται ως εταιρία ;

Ο ρόλος του ασφαλιστή είναι πρωταρχικής σημασίας τόσο για τον ασφαλισμένο όσο και για την ασφαλιστική εταιρία. Ο ασφαλιστής αποτελεί το "θεμέλιο λίθο" του οικοδομήματος κάθε Ασφαλιστικής Επιχείρησης. Είναι ο κύριος μοχλός που κινεί την εταιρία, είναι ο εκπρόσωπός της μπροστά στον πελάτη. Από την συμπεριφορά του κρίνεται το όνομα και το κύρος της εταιρίας, αλλά και του θεσμού.

Ο σωστός ασφαλιστής είναι ο επαγγελματίας που παίζει κρίσιμο ρόλο στον προσδιορισμό και την κάλυψη των πραγματικών ασφαλιστικών αναγκών των υποψηφίων για ασφάλιση και στη συνέχεια θα αναπτύξει μαζί τους τα ασφαλιστικά προγράμματα. Θα πρέπει να αντιλαμβάνεται πλήρως τις ανάγκες των πελατών, να τις μορφοποιεί σωστά και αποδοτικά τόσο γι' αυτούς όσο και για την εταιρία. Ο ασφαλισμένος θα βασιστεί επάνω του για τη σωστή ασφαλιστική του κάλυψη, ενώ για την εταιρία προσωποποιεί την εικόνα της προς τα έξω.

Κατά γενική ομολογία όλων των ερωτηθέντων ασφαλιστικών εταιριών, οι απαιτήσεις τους από τους ασφαλιστές είναι οι παρακάτω :

- Θέλουν να έχουν κοντά τους ασφαλιστές επαγγελματίες, με αγάπη για το αντικείμενο της εργασίας τους και όρεξη για διεύρυνση των γνώσεών τους γύρω από αυτό. Οι ασφαλισμένοι και οι υποψήφιοι προς ασφάλιση, δεν μπορούν να εμπιστευθούν τις σοβαρές ασφαλιστικές τους ανάγκες παρά μόνο σε ασφαλιστικούς συμβούλους που διακρίνονται για το υψηλό τους επίπεδο επαγγελματισμού και ενημέρωσης.
- Επιζητούν επίσης τον ενθουσιασμό, την προσπάθεια και την προσήλωση στην ιδέα και στο έργο, χωρίς να παραγνωρίζεται η ευπρέπεια και το ήθος.
- Τέλος, επιμένουν έτσι ώστε οι συνεργάτες τους να είναι αξιόπιστοι και να ευημερούν.

Οι κακές εντυπώσεις και αντιλήψεις του κοινού για το επάγγελμα του ασφαλιστή πρέπει να εκλείψουν και η εμπιστοσύνη του πρέπει να αποξκατασταθεί. Τα τελευταία χρόνια αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες για να αποκαταστήσουν την εμπιστοσύνη του κοινού τόσο προς το θεσμό των ασφαλειών όσο και προς το επάγγελμα του ασφαλιστή. Υπάρχει ακόμη αρκετή δουλειά να γίνει και χρειάζεται συλλογική και συνεχής προσπάθεια. Η κακή πώληση, η ελλιπής γνώση των προγραμμάτων ή των αναγκών του πελάτη επιφέρουν σειρά ανεπιθύμητων παρενεργειών τόσο για τον ασφαλισμένο όσο και για την ίδια

την εταιρία (χαμηλή διατηρησιμότητα, υψηλό δείκτη ζημιών, αυξημένα έξοδα λειτουργίας κ.λ.π.)

Αποτελεί, λοιπόν, ζήτημα καίριας σημασίας η σωστή εκπαίδευση που παρέχεται στους ασφαλιστές. Σε τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιούνται κύκλοι επιμορφωτικών σεμιναρίων που απευθύνονται σε έμπειρους ασφαλιστές και συντονιστές, όπου και με την συνδρομή των υπευθύνων διοικητικών υπαλλήλων παρέχεται η δυνατότητα της διαρκούς ενημέρωσης για τις τελευταίες εξελίξεις της ασφαλιστικής αγοράς και της σηζήτησης θεμάτων ευρύτερου ενδιαφέροντος.

Επίσης, δημιουργούν και νέα πρότυπα στελεχών και επγγελματικών Ασφαλιστικών Συμβούλων που είναι σε θέση να ικανοποιήσουν όλες τις ασφαλιστικές ανάγκες του κοινού. Πέραν όμως της τεχνικής κατάρτισης που βρίσκεται σε πολύ υψηλό επίπεδο, θα εφαρμόσουν ένα σύστημα επιμόρφωσης στο οποίο θα ενταχθούν όλοι οι άνθρωποι της εταιρίας και στόχο θα έχει την υιοθέτηση και εφαρμογή από όλους, ευέλικτων παραγωγικών μεθόδων εργασίας, για την σωστότερη ανταπόκριση στις ανάγκες της αγοράς στο τομέα των υπηρεσιών.

#### Ερώτηση 8 :

Ποιά είναι τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα ο κλάδος στην Ελλάδα και πως μπορούν να λυθούν κατά τη γνώμη σας ;

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπίσει άμεσα ο ασφαλιστικός χώρος είναι η έλλειψη ποιότητας. Ηδη όμως η πλειονότητα των εταιριών έχει εγκαταλείψει τη φιλοσοφία "ανάπτυξη για την ανάπτυξη" και έχει στραφεί στην ανάδειξη εκείνων των ποιοτικών χαρακτηριστικών που θα επιτρέψουν στην ασφαλιστική βιομηχανία να διαδραματίσει το σημαντικότερο ρόλο που από τη φύση της μπορεί, στην ελληνική οικονομία. Τότε οι προκαταλήψεις και οι λανθασμένες εντυπώσεις θα πάψουν εκ των πραγμάτων να υπάρχουν.

Επίσης, η εμπιστοσύνη που διέπει της σχέσης ασφαλιστικής εταιρίας-πελάτη πρέπει να διαφυλαχτεί ως "κόρη οφθαλμού", ειδικά σε εποχές έντονου ανταγωνισμού μεταξύ των εταιριών. Αποτελεί βέβαια φυσική συνέπεια της ραγδαίας ανάπτυξης του κλάδου ο έντονος, αν και ελάχιστες φορές αθέμιτος, ανταγωνισμός. Η συντονισμένη αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος είναι βασικός παράγοντας στη διαφύλαξη του κλίματος εμπιστοσύνης. Αυτό θα επιτευχθεί με τη δημιουργία μιας "ασφαλιστικής δεοντολογίας" με σκοπό να εκλείψουν ενέργειες που κλονίζουν αυτή την εμπιστοσύνη όπως είναι π.χ. οι παραπλανητικές πωλήσεις από μη εξειδικευμένους ασφαλιστές, το σπάσιμο συμβολαίων μεταξύ των εταιριών, υπεξαίρέσεις χρημάτων, κ.λ.π.

Τέλος, πιστεύουμε ότι η νέα νομοθεσία που θα ψηφιστεί θα δώσει τις σωστές, κατά το δυνατόν, λύσεις στα προβλήματα όπως :

- α) Στην καλύτερη αντιμετώπιση από κρατικής πλευράς της φοροαπαλλαγής των ασφαλιστρων Ζωής.
- β) Στην προστασία του καταναλωτικού κοινού.
- γ) Στην κατοχύρωση του επαγγέλματος-λειτουργήματος του ασφαλιστή, ώστε να απογεύγονται οι συνεχείς ματακινήσεις από εταιρία σε εταιρία.

### Ερώτηση 9 :

Πώς βλέπετε το μέλλον του κλάδου στην Ελληνική Αγορά, ενόψει και της ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς ;

Το μέλλον του κλάδου θα είναι εκρηκτικό. Από την έκρηξη, άλλοι θα καταστραφούν και άλλοι θα εκτιναχθούν στα ύψη. Θα απαιτηθεί μεγάλη προσοχή και σύνεση στην επιλογή κινδύνων, στο κόστος διαχείρισης και στην υποδομή μιας εταιρίας.

Ο ασφαλιστικός κλάδος στην Ελλάδα, παρά τη συνεχή του πρόοδο τα τελευταία χρόνια, έχει πολύ ακόμα δρόμο να διανύσει στην κατεύθυνση της ποιοτικής παραγωγής και της παραγωγικότητας. Το μέλλον, βέβαια, προδιαγράφεται λαμπρό, ιδιαίτερα μάλιστα για τις εταιρίες εκείνες που κάνουν σοβαρή δουλειά στους χώρους αυτούς. Πρέπει να συνεχίσουν τις προσπάθειες με βάση τον προγραμματισμό τους, για να γίνουν ακόμα πιο αποτελεσματικές. Δεν υπάρχει άλλος δρόμος. Μόνο οι άριστα οργανωμένες εταιρίες που επιτυγχάνουν την υψηλότερη κατά το δυνατόν παραγωγικότητα στο διοικητικό χώρο αλλά και στον τομέα των πωλήσεων, θα μπορούν να ικανοποιήσουν τις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις των ασφαλισμένων, που θα συνειδητοποιούν κάθε μέρα και περισσότερο τις αυξανόμενες ασφαλιστικές ανάγκες τους.

Επίσης, η Ελληνική Αγορά αναπτύσσεται ραγδαία στα πλαίσια του επαγγελματισμού, για δύο λόγους :

- α) Γιατί υπάρχει η αναγκαιότητα να συμβαδίσει με τις Κοινοτικές Οδηγίες και
- β) Γίνεται μια έντονη προσπάθεια ιδιωτικοποίησης.

Αν λάβει κανείς υπόψη τα διεθνή στατιστικά στοιχεία και τα συγκρίνει με τα ελληνικά, εκ πρώτης όψεως οδηγείται στο συμπέρασμα ότι η ανάπτυξη της ασφαλιστικής αγοράς αναμένεται να είναι μεγάλη. Όμως δεν πρέπει κανείς να παραγνωρίζει την νοοτροπία του κοινού και τις συνήθειές του, ώστε να αντιληφθεί τη διάρκεια του χρόνου περαιτέρω προσαρμογής στο θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης.

Μέσα στα πλαίσια αυτά, νομίζουμε ότι οι Εταιρίες λόγω του μικρού μεγέθους της αγοράς εν σχέσει προς τον αριθμό τους, θα πρέπει συνεχώς να βελτιώνουν τις παρεχόμενες καλύψεις και να τις παρέχουν με το ανταγωνιστικότερο ασφάλιστρο. Ο τρόπος που θα το πετύχουν αυτό είναι η βελτίωση της παραγωγικότητάς τους που θα πρέπει να συνοδεύεται τόσο από την μείωση του κόστους λειτουργίας όσο και από την αποτελεσματικότερη εκμετάλλευση των διαθεσίμων που διαχειρίζονται. Όλα αυτά προϋποθέτουν χρησιμοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας και επίτευξη οικονομιών κλίμακας. Οι οικονομίες κλίμακας όμως, μπορούν να επιτευχθούν μόνο με τη διεύρυνση της παραγωγικότητας βάσεως κάθε μονάδας, που στην περίπτωση της μικρής ελληνικής αγοράς, αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε με συγχώνευση ομοειδών επιχειρήσεων, είτε με επέκταση των εργασιών τους σε ξένες αγορές.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

### ΑΝΑΚΑΤΑΤΑΞΕΙΣ ΣΤΟ ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Σήμερα λειτουργούν στη χώρα μας 156 εταιρίες (91 ελληνικές και 65 αλλοδαπές). Ο οξύς ανταγωνισμός θα οδηγήσει σε σύμπτυξη διά συγχωνεύσεων, απορροφήσεων ή εξαγορών ή και αποχώρηση. Μελέτες διακεκριμένων οίκων προβλέπουν να μείνει περιορισμένος αριθμός εταιριών σε κάθε αγορά, σε όλη δε την Ευρώπη ότι θα κυριαρχήσουν 10 κολοσσοί. Δε συμμεριζόμαστε προσωπικά αυτές τις προβλέψεις, χωρίς να σημαίνει ότι δε συμφωνούμε πως ένας μικρός αριθμός εταιριών θα απορροφούν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς. Οι μεσαίου μεγέθους θα μπορούν να σταθούν εστιάζοντας την προσοχή τους σε εξειδικευμένα προϊόντα / αγορές (target marketing). Για τις μικρές εταιρίες και όσες έχουν κυρίως προσωπικό χαρτοφυλάκιο ίσως η προοπτική μετατροπής τους σε πρακτορειακές μονάδες να είναι η πιο εμφανής εξέλιξη. Και βέβαια σε κάθε περίπτωση οι πιθανότητες συνεργασίας με άλλες σαφώς μεγαλύτερες προσφέρουν εναλλακτικές λύσεις.

Το ασφάλιστρο κατά τη γνώμη μας δεν είναι το μόνο κριτήριο για την επιλογή του κατάλληλου ασφαλιστή. Η ποιότητα που προκύπτει από ειδίκευση και κυρίως την εξασφάλιση συν ξεκάθαρους όρους μαζί με το service που είναι σε θέση να περέχει είναι μερικά από τα στοιχεία που θα μπορούσε κάποιος να αντιπαραβάλλει στο μοναδικό όπλο που έχουν όσοι προσπαθήσουν μόνο με πολύ χτυπημένο ασφάλιστρο να σταθούν στην αγορά ή να βγουν πρόσκαιρα κερδοσόμενοι. Γιατί ασφαλώς θα είναι πρόσκαιρα.

Στην διανυόμενη τελευταία δεκαετία του αιώνα μας, θα γίνουμε μάρτυρες μεγάλων ανακατατάξεων και πολλών καινοτομιών. Σε ένα πεδίο ελεύθερο από προστατευτικές διατάξεις και κρατικό παρεμβατισμό (πλην του επιβεβλημένου ελέγχου για διαπίστωση της τήρησης των διατάξεων για εξασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών και της απαραίτητης ευρωστίας των ασφαλιστικών φορέων) καλούμαστε να αποδείξουμε ότι είμαστε σε θέση να παίξουμε το ρόλο μας σωστά, αυτή την εποχή περισσότερο από ποτέ, θα πρέπει να υιοθετηθούν ορισμένοι κανόνες δεοντολογίας, ώστε να υπάρχει:

- α. Η βαρύτητα του λόγου
- β. Ο αλληλοσεβασμός
- γ. Η αποφυγή δυσφημίσεως
- δ. Η απομόνωση όσων με τις πράξεις τους δεν τιμούν το επάγγελμα του ασφαλιστή
- ε. Ο έπαινος των έξυπνων καινοτομιών

στ. Η προτίμηση κάλυψης μεγάλων κινδύνων συνασφαλιστικός

ζ. Η αποφυγή *dumping* στα ασφάλιστρα

η. Η ανταλλαγή πληροφοριών για επισφαλείς κινδύνους οι αποδεδειγμένες συμπαιγνίες σε περιπτώσεις ζημιών κλπ, που όλα μαζί συνθέτουν την επαγγελματική ηθική.

Σε αυτόν τον τομέα η μια πια ένωση όλων των ασφαλιστικών εταιριών στη χώρα μας θεωρούμε ότι έχει να παίξει σπουδαίο ρόλο και να δώσει ιδιαίτερη προσοχή. Παράλληλα πιστεύουμε ότι οι μεγάλες εταιρίες θα πρέπει να ανοίξουν το δρόμο, για να διασκεδάσουν έμπρακτα το φόβο / δυσπιστία των μικρών ότι θα κυριέψουν στην αγορά με όχι ορθόδοξες μεθόδους βασιζόμενες στο κύρος και τα οικονομικά τους μεγέθη. Εξίσου όμως σημαντικό βάρος πέφτει και στις υπόλοιπες εταιρίες και *brokers* οι οποίοι ενδέχεται (από το φόβο των μεγάλων) να εφευρίσκουν τρόπους για παροχές με εξευτελιστικά *gates* από φορείς / ανασφαλιστές αμφιβόλου φερεγγυότητας, συνέχιση διαφόρων επιστροφών ή υπερβολικών προμηθειών κ.λ.π. Γιατί αν δεν επιδειχτεί σύνεση από όλους, τότε φυσικά και οι μεγάλες εταιρίες δε θα παραμείνουν για πολύ ως απλοί θεατές και μάλλον θα βγουν μακροπρόθεσμα κερδισμένες.

Έως τώρα σε αρκετούς τομείς αποδίδαμε μεγάλη ευθύνη στο κράτος γενικά και Υπουργείο Εμπορίου ειδικότερα για τα όσα στραβά συνέβαιναν ή τα όσα ορθά δεν καθιερώνονταν για την εξύψωση του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης και των ωφελειών του κοινού και της πολιτείας από την εφαρμογή τους. Κυρίως λόγω του πολιτικού κόστους που απαραίτητες αποφάσεις συνεπάγονται. Τώρα είτε λόγω της αναγκαστικής εφαρμογής των διαφόρων οδηγιών της ΕΟΚ, είτε λόγω ωρίμανσης η ευθύνη για τη σωστή λειτουργία του θεσμού νιώθουμε να μεταδίδεται πια ουσιαστικά στις πλάτες των ασφαλιστών και των διαμεσολαβούντων προσώπων. Υπό το φως των προαναφερθέντων το εγγύς μέλλον προβάλλει προκλητικό και ευοίωνα, ιδίως στο βαθμό που πρυτανεύσουν σκέψεις και ενέργειες αυξημένου επαγγελματισμού και υπευθυνότητας, ώστε με την ενημέρωση του κοινού για το ευρύτερο φάσμα καλύψεων που είναι σε θέση να φανούν χρήσιμες οι γενικές ασφαλίσσεις (όπως άλλωστε και οι ασφαλίσσεις ζωής), να αυξηθεί ουσιαστικά η ασφαλιστική συνείδηση για να δούμε επιδόσεις αντίστοιχες με αυτές των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών, μειώνοντας έτσι τη σημασία και το μερίδιο του προβληματικού κλάδου αυτοκινήτων στην συνολική παραγωγή.

#### Ανακεφαλαιώνοντας :

1. α. Κατάργηση των υποχρεωτικών τιμολογίων δε σημαίνει ασυδοσία (είτε προς τα άνω είτε προς τα κάτω).

β. Ο ανταγωνισμός όσο οξείος και να είναι δεν μπορεί να παραγνωρίζει κάποια ελάχιστα τεχνικά δεδομένα και όρια.

2. Κύριος στόχος μας πρέπει να είναι ο σεβασμός του πελάτη και η κατοχύρωση των συμφερόντων του έναντι λογικού τιμήματος. Η σωστή κάλυψη των κινδύνων και ο βαθμός της εξασφάλισης ή φερεγγυότητας (SECURITY) ίσως αποδειχτούν η Αχίλλειος πτέρνα της αγοράς.
3. Η ανάγκη για υιοθέτηση ορισμένων κανόνων δεοντολογίας προβάλλει επιβεβλημένη. Οποιος δεν τους σεβαστεί θα πρέπει να καταγγέλλεται και να τίθεται στο περιθώριο.
4. Ο επηρεασμός μιας ασφάλισης από το βαθμό γνωριμίας του πελάτη με τον ασφαλιστή-πράκτορα-broker παραχωρεί με ταχύτατους ρυθμούς τη θέση του στη γνώση συν εξειδίκευση του διαμεσολαβούντος και φυσικά στο κύρος της ασφαλιστικής εταιρίας και το βαθμό φερεγγυότητας που αυτό μεταφράζεται.
5. Δραστική μείωση το λειτουργικό κόστος των ασφαλιστικών εταιριών αν θέλουν να δώσουν επί ίσοις όροις τη μάχη στον ασφαλιστικό στίβο.
6. Οι προοπτικές για την περαιτέρω ανάπτυξη της ιδιωτικής ασφάλισης εν γένει είναι πολύ ευοίωνες (Μέχρι το 2000 η δαπάνη σε ασφάλιστρα θα πρέπει να τριπλασιαστεί για να φθάσουμε το σημερινό μέσο όρο της ΕΟΚ). Αρκεί ν' αναλογιστούμε ότι με μια μέση αύξηση όλης της παραγωγής του 1993 κατά 28,5% (37,5% στην ζωής και 21,8% στις γενικές ασφαλίσσεις) οπότε υπολογίζεται ότι φθάσαμε συνολικά σε όλους τους κλάδους τα 215 δισ. το 1993, καταφέραμε να βελτιώσουμε το ποσοστό των ασφάλιστρων επί ΑΕΠ κατά 0.1% και να κινηθεί από 1,6% στο 1,7% περίπου. Φανταστείτε να τριπλασιαστεί το ποσό για τι παραγωγή πρέπει να μιλάμε.

Τελειώνοντας θέλουμε να κάνουμε μια έκκληση που είναι και ευχή: Να ακολουθήσουν όλοι (αφού υπάρχει θέση και χώρος για όλους: μικρούς-μεσαίους-μεγάλους) το δρόμο της ευγενούς άμιλλας μέσα στο πλαίσιο ενός ελεύθερου μεν αλλά υγιούς ανταγωνισμού και ότι δε θα οδηγηθούν σε κινήσεις αυτοκτονίας βλέποντας μόνο το σήμερα ή πάντως το πρόσκαιρο "όφελος". Διότι όσο δικαίωμα για επιβίωση έχουν όλοι, άλλη τόση και ίσως μεγαλύτερη υποχρέωση πρέπει να νιώθουν για να μην καταστρέψουν τον τόσο χρήσιμο κοινωνικά και ατομικά θεσμό της ασφάλισης, εξασφαλίζοντας συνάμα το μέλλον όσων ήδη υπηρετούν το θεσμό (και μια αξιοπρεπή καριέρα στους σπουδαστές και απόφοιτους του ΕΙΑΣ). Αλλιώς οι ευθύνες τους θα είναι τεράστιες μαζί με τις ενοχές που θα τους διακατέχουν, αισθανόμενοι τα βλέμματά τους καρφωμένα επάνω μας. Πιστεύουμε ότι δε θα μας απογοητεύσουν και θα συμπεριφερθούν με τη σοβαρότητα και ευθύνη που απαιτούν οι καιροί.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. "Η ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ" ΣΠΥΡΟΣ Ι. ΔΟΥΚΑΣ
2. "ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ Ι.Α." ΚΩΣΤΑΣ ΧΡ. ΜΑΚΡΗΣ
3. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 1991 Τ.264 "ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ".
4. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 1991 Τ.262 "ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΣΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ".
5. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΙΟΥΛΙΟΣ-ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 1993 Τ.15 "ΤΑ ΚΛΕΙΔΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΣΤΟ MANAGEMENT"
6. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 1993 Τ.18 " MANAGEMENT".
7. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 1991 Τ.262 " ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΖΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ ΕΠΙΛΟΓΗΣ".
8. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ 1993 Τ.12 " ΑΝΑΓΚΑΙΑ ΣΗΜΕΡΑ Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ".
9. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 1991 Τ.173-174 " ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ".
10. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΙΟΥΝΙΟΣ 1992 Τ.273 " ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ . ΑΠΟ ΤΟ ΚΡΥΦΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΣΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ".
11. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ 1992 Τ.1 " 3 ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ . ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΙΝΟΥΝ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ".
12. ΜΑΡΚΕΤΙΝΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 1993 Τ.10 " Η ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ ΕΙΝΑΙ ΑΣΥΝΑΓΩΝΙΣΤΗ". "Ο ΕΛΛΗΝΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΧΩΡΩΝ".
- 13.ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΜΑΡΤΙΟΣ 1994 Τ.294 " Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ".
14. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ "ΝΑΙ" ΜΑΡΤΙΟΣ-ΑΠΡΙΛΙΟΣ 1994 Τ.28 " Ο ΚΑΛΟΣ, Ο ΚΑΚΟΣ ΚΑΙ Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ".
15. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΑΠΡΙΛΙΟΣ 1993 Τ.12 "Ο ΒΡΟΚΕΡ ΕΝΙΑΙΟΣ ΚΑΤΑΛΥΤΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ".
16. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ "ΝΑΙ" ΜΑΙΟΣ-ΙΟΥΝΙΟΣ 1991 Τ.11 " Ο ΔΥΝΑΜΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΓΥΝΑΙΚΑΣ ΣΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΧΩΡΟ".
17. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ "ΝΑΙ" ΙΟΥΝΙΟΣ 1993 "ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ".
18. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 1993 Τ.18 " ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ. ΝΕΟ ΚΥΜΑ ΕΞΑΓΟΡΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΩΝ . ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ".



19. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ "ΝΑΙ" ΜΑΙΟΣ-ΙΟΥΝΙΟΣ 1991 Τ.11 "ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ".
20. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 1993 Τ.281 " ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ".
21. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΜΑΡΤΙΟΣ 1992 Τ.270 " Η ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΚΛΑΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ".
22. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΜΑΡΤΙΟΣ 1994 Τ.294 " Η ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΩΡΟ".
23. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ "ΝΑΙ" Τ.30 " Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ".
24. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 1992 Τ.269 " ΕΟΚ-ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ".
25. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 1992 Τ.20 " ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ. ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ; ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΣΥΝΘΕΤΟΥΝ ΤΟ ΙΔΑΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ;".
26. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 1991 Τ.265 " ΕΟΚ-ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ".
27. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 1991 Τ.264 " ΤΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΠΑΙΖΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΔΙΕΘΝΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΚΑΚΙΕΡΑ;".
28. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 1993 Τ.17 " ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ".
29. ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ ΙΟΥΛΙΟΣ 1993 " ΙΣΙΛΟΓΙΣΜΟΙ".
29. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΙΟΥΛΙΟΣ-ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 1991 Τ.173-174 " ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ FORUM".
30. ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΣ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 1992 Τ.274 " ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΥΟΚΩΝΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ 1994".