



Καταιγισμός αιτήσεων και προσφυγών για τα αναδρομικά των συνταξιούχων

Σε εφιάλτη έχει μετατραπεί για την κυβέρνηση ο καταιγισμός υποβολής αιτήσεων και προσφυγών των συνταξιούχων για την επιστροφή των κομμένων δώρων και των παρακρατήσεων που κρίθηκαν αντισυνταγματικές. Η υποβολή αιτήσεων όμως που μπορεί να γίνει πλέον και ηλεκτρονικά έχει ως στόχο τη διακοπή παραγραφής των αναδρομικών για να μη χαθεί το 2018 από τις διεκδικήσεις. Για να διεκδικήσουν την επιστροφή των αναδρομικών έως 25.000 ευρώ ανά άτομο, οι συνταξιούχοι πρέπει να υποβάλουν αγωγές

Σελίδες 8-9

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Nextdeal

www.nextdeal.gr

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



Η Νο 1 ΔΕΚΑΠΕΝΘΗΜΕΡΗ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΧΩΡΟ • Νο 413 • 31 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2018 • ΤΙΜΗ ΦΥΛΛΟΥ 2 ΕΥΡΩ - ΚΩΔΙΚΟΣ: 5590

GENERALI



Forum ιδεών και ανάπτυξης

Η εταιρεία στο πλαίσιο των φετινών Business Days, υποδέχθηκε πάνω από 30 φοιτητές και αποφοίτους ανώτατων πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, οι οποίοι φιλοδοξούν να ξεκινήσουν δυναμικά την επαγγελματική τους καριέρα

| Σελίδα 10

INTERAMERICAN

Προετοιμάζει τους μελλοντικούς managers



Στόχευση είναι η δημιουργία προηγμένου δυναμικού ηγετών στη διανομή μέσω του δικτύου ασφαλιστικών συμβούλων

| Σελίδα 6

ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Έμφαση στην πολιτική της πρόληψης και προστασίας



Ημερίδα για τους εκπαιδευτικούς για την αποτελεσματική αντιμετώπιση του Σεισμού

| Σελίδα 56

ΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ



Οι ομιλητές και διοργανωτές της ημερίδας

Λύση για τις συντάξεις τα επαγγελματικά ταμεία

Της ΜΑΙΡΗΣ ΛΑΜΠΑΔΙΤΗ

Οι συντάξεις του δημοσίου ασφαλιστικού συστήματος θα έχουν μετατραπεί σε επιδόματα έως το 2070. Το σύνολο της μέσης κύριας και επικουρικής σύνταξης θα ανέρχεται σε 50 χρόνια

στο επίπεδο των 850 – 900 ευρώ μεικτά (45% συνολικός συντελεστής αναπηρώσεως από 75% το 2009) λόγω της ραγδαίας μείωσης της συνταξιοδοτικής δαπάνης αλλά και του χαμηλού ρυθμού αύξησης του ΑΕΠ.

Σύμφωνα με τη νέα μελέτη για το «Ασφαλιστικό

στη Μεταμνημονιακή περίοδο» των Σάββα Γ. Ρομπούλη Ομ. Καθηγητή Παντείου Πανεπιστημίου και Βασίλειου Γ. Μπέτση Υποψ. Διδάκτορα Παντείου Πανεπιστημίου, οι επιπτώσεις της ύφεσης της Μνημονιακής Περιόδου (2010-2018) θα αφήσουν τα ίχνη τους

| Συνέχεια στη σελίδα 2

Nextdeal & Υγεία Ο εμβολιασμός σώζει ζωές
Banking Τράπεζες, «Πονοκέφαλος» η μείωση προσωπικού
Σελίδες Κύπρου & NextDeal Ανοδικές τάσεις στην κυπριακή ασφαλιστική αγορά

ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ

«Ημέρα Ιδιωτικής Ασφάλισης»

Στο πολυσέλιδο αφιέρωμα του NextDeal διαβάστε τα πρακτικά της εκδήλωσης για την ημέρα της ιδιωτικής ασφάλισης το 2017 που πραγματοποιήθηκε στο Ζάππειο Μέγαρο. Λίγες ημέρες πριν από την 11η Νοεμβρίου 2018 «Ημέρα Ιδιωτικής Ασφάλισης» παρουσιάζουμε σε ειδικό ένθετο όσα ειπώθηκαν την ημέρα εκείνη στις τρεις παράλληλες θεματικές ενότητες, στο πλαίσιο της προσπάθειας για συνεχή ενημέρωση της ελληνικής κοινωνία για τον θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης

Σελίδες 19-45

Συνέχεια από τη σελίδα 1

για πολλά χρόνια στο συνταξιοδοτικό της χώρας. Εάν η ελληνική οικονομία, κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, δεν είχε πληγεί από την συντελούμενη μείωση κατά 27% του ΑΕΠ, τότε το συνολικό (κύρια και επικουρική σύνταξη) ποσοστό αναπήρωσης θα ήταν 60%. Σε αυτή την περίπτωση η μέση μηνιαία συνολική σύνταξη θα κυμαίνονταν από 1.200 ευρώ (μεικτά) έως 1600 ευρώ ανάλογο με το ρυθμό ανάπτυξης.

Με βάση τις δυσόιωνες προοπτικές που προβάλλονται στη μελέτη, οι συντάκτες της θεωρούν ότι πρέπει να μετατοπιστεί το κέντρο βάρους του κοινωνικο-ασφαλιστικού συστήματος από το διανεμητικό στο κεφαλαιοποιητικό ή στο υπερ-κεφαλαιοποιητικό (εξατομικευμένες - ατομικές μερίδες), με όρους, όμως, υποχρεωτικής επιλογής και δημόσιας διαχείρισης, όπως συμβαίνει και στις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αλλά και οι εκπρόσωποι του ευρωπαϊκού φορέα διαχείρισης των επενδύσεων (EFAMA) εκτιμούν ότι το 2060 ο μέσος όρος αναπήρωσης της δημόσιας σύνταξης στην ΕΕ28 θα μειωθεί στο 36%.

Με αυτά τα δεδομένα, οι συμπληρωματικές παροχές από τα επαγγελματικά ταμεία είναι πλέον μονόδρομος.

Στο θέμα στις ανάγκες αποταμίευσης και δημιουργίας επαγγελματικών ταμείων αναφέρθηκαν και οι συμμετέχοντες στην 3ημερίδα για τη διαχείριση των αποθεματικών των ασφαλιστικών ταμείων που οργάνωσε η Πειραιώς Asset Management ΑΕΔΑΚ.

Χαρακτηριστική είναι αναφορά του καθηγητή Χρηματοοικονομικής στο Πανεπιστήμιο Πειραιά, κ. Νικόλαου Φίλιππα ότι «

Λύση για τις συντάξεις τα επαγγελματικά ταμεία



η λύση στην περικοπή των συντάξεων είναι η δημιουργία επαγγελματικών ταμείων και ατομικών λογαριασμών. «Οι αποταμιεύσεις- πρόσθεσε - πρέπει να επενδυθούν σωστά προκειμένου να χρηματοδοτήσουν την περίοδο της συνταξιοδότησης. Ξοδεύουμε 100 φορές περισσότερα στα τυχερά παιχνίδια από ότι στα προγράμματα ασφάλειας ζωής.»

Ο υφυπουργός παρά τω πρωθυπουργό Δημήτρης Λιάκος επεσήμανε ότι χώρα μας έχει αναμφισβήτητα εισέλθει σε μια περίοδο ανάπτυξης η οποία και θα συνεχισθεί. «Χρειάζονται διαρκείς παρεμβάσεις και διορθώσεις στο ασφαλιστικό, συμπλήρωσε, μία από τις οποίες είναι και η δέσμευση του πρωθυπουργού Αλέξη Τσί-

πρα στην ΔΕΘ για μείωση των ασφαλιστικών εισφορών των ελεύθερων επαγγελματιών. Είναι μια ειλημένη απόφαση»

Στη ανάγκη μείωσης των εισφορών αναφέρθηκε και ο αναλογιστής κ. Παναγιώτης Ζαμπέλης τονίζοντας ότι δύο είναι τα βασικά εμπόδια που καθυστερούν τη δημιουργία επαγγελματικών ταμείων. Το πρώτο είναι οι υψηλές εισφορές 27% που επιβάλλονται υπέρ σύνταξης και υγείας, ένα «Κυκλώπειο» ποσοστό που δεν αφήνει περιθώρια για την καταβολή εισφορών στο δεύτερο πυλώνα ασφάλισης, δηλαδή στα επαγγελματικά ταμεία τα οποία θα εξασφαλίσουν στο μέλλον συμπληρωματική παροχή στον συνταξιούχο. Το δεύτερο εμπόδιο είναι το νομικό πλά-

σιο που προϋποθέτει τη συμμετοχή 100 ατόμων τουλάχιστον για την σύσταση επαγγελματικού ταμείου. Αυτός ο περιορισμός τίθεται στην Ελλάδα τη στιγμή που στη Αγγλία και στην Κύπρο, αρκεί ένα και μόνο άτομο για την σύσταση επαγγελματικού ταμείου. Όπως ανέφερε χαρακτηριστικά ο κ. Ζαμπέλης το 70% των επαγγελματικών ταμείων στην Αγγλία έχει λιγότερα από 20 μέλη.

Ο καθηγητής Ασφαλιστικής επιστήμης στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο κ. Νικόλαος Φράγκος αναφέρθηκε στην ανάγκη επένδυσης των αποθεματικών του ασφαλιστικού συστήματος με επαγγελματικό τρόπο, με πρότυπο τον γαλλικό ΕΦΚΑ. «Η αλλαγή στον τρόπο διαχείρισης των αποθεματι-

κών του γαλλικού δημόσιου φορέα ασφάλισης, ο οποίος πέτυχε να επενδύει σωστά, αντισταθμίζοντας τους κινδύνους, θα μπορούσε να είναι ένα καλό παράδειγμα και για μας» τόνισε ο κ. Φράγκος.

Οι επικεφαλής τριών επαγγελματικών ταμείων που λειτουργούν στη χώρα μας έδωσαν στοιχεία για την πορεία των ταμείων και τις παροχές που εξασφαλίζουν στα μέλη τους.

Το ταμείο εμπορίας τροφίμων (TAYET) καλύπτει 41.529 ασφαλισμένους και 6.032 συνταξιούχους. Το αποθεματικό του ανέρχεται σε 352 εκ και η απόδοση έφθασε έως 5,4%. Η συμπληρωματική σύνταξη που καταβάλλεται ανέρχεται σε 290 ευρώ μηνιαίως.

Το ταμείο των ΕΛΤΑ, με αποθεματικό ύψους 75 εκ ευρώ και απόδοση έως και 5,97% εξασφαλίζει εφάπαξ παροχή στα μέλη του ύψους 15.000 έως 20.000 ευρώ.

Το ταμείο του υπουργείου οικονομικών (ΕΠΙΤΕΑ) εξασφαλίζει συμπληρωματικές παροχές υγείας στα 11.000 μέλη του ενώ δρομολογεί και την καταβολή εφάπαξ εφόσον εγκριθεί το νέο καταστατικό του ταμείου.

Στην ίδια ημερίδα, μίλησε και ο διευθύνων σύμβουλος της Τράπεζας Πειραιώς, Χρήστος Μεγάλης, ο οποίος ανακοίνωσε ότι η τράπεζα έχει προχωρήσει στο 9μηνο 2018 σε νέες χορηγήσεις ύψους 2 δισ. ευρώ ενώ ο συνολικός στόχος είναι να δώσει νέα δάνεια 3 δισ. ευρώ το 2018.»

Μαργαρίτα Αντωνάκη Το Cyber Risk είναι μπροστά μας

Cyber Risk είναι κάθε κίνδυνος από τη χρήση και μεταφορά ηλεκτρονικών πληροφοριών και είναι ένας κίνδυνος που αναρριχάται συνεχώς στη λίστα των παγκόσμιων κινδύνων, τόνισε η γενική διευθύντρια της ΕΑΕΕ κ. Μαργαρίτα Αντωνάκη στην κοινή εκδήλωση των Επιτροπών Αστικής Ευθύνης και Επαγγελματικών Ευθυνών και Περιουσίας, Αντασφαλίσεων, Μεταφορών και Σκαφών, που διοργάνωσε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, με θέμα «cyber risk insurance».

Οποιοσδήποτε σήμερα έχει φθνή και εύκολη πρόσβαση σε εργαλεία hacking, η ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών και ο συνεχιζόμενος ψηφιακός μετασχηματισμός δημιουργούν ευκαιρίες για επιθέσεις στους εγκληματίες (πέρα από τα αναπόφευκτα ανθρώπινα λάθη). Το θέμα δεν είναι πλέον το αν αλλά το πότε θα υποστεί κάποιος (επιχείρηση ή άτομο) τέτοια επίθεση, τόνισε η κ. Αντωνάκη.

Κανείς δεν είναι ασφαλής. Το World Economic Forum στην έκθεση του 2018 για τους Global Risks αναγνώρισε την κυβερνοασφάλεια ως ένα



από τους πέντε μεγαλύτερους κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις, οργανισμοί και οι κοινωνίες των πολιτών σε όλο τον κόσμο. Το γε-

γονός αυτό είναι απόρροια της εντατικοποίησης των κυβερνοεπιθέσεων το 2017. Στην πράξη η αύξηση αυτή εκτός από την αρνητική πλευρά έχει και τη θετική της πλευρά καθώς όλο και περισσότεροι οργανισμοί ενημερώνονται για τους κινδύνους μέσω κυβερνοχώρου που αντιμετωπίζουν καθημερινά και κατανοούν όλο και περισσότερο την ανάγκη να τους διαχειριστούν αποτελεσματικά.

Η κ. Αντωνάκη αναφέρθηκε σε παραδείγματα κυβερνοεπιθέσεων, σημειώνοντας ότι οι απειλές αυτές δεν είναι τυχαίες. Η τελευταία μελέτη των LLOYDs για τον κυβερνοχώρο δείχνει ότι το πιο πιθανό σενάριο επίθεσης είναι εκείνο σε ένα πάροχο υπηρεσιών cloud. Οι εκτιμώμενες απώλειες σε ένα τέτοιο σενάριο ανέρχονται από 15 δισ \$ έως 121 δισ \$, με μέση απώλεια 53 δισ \$.

Αντιμέτωπη με τέτοιες προκλήσεις, η κοινωνία μας πρέπει να συσπειρωθεί σε κάθε επίπεδο - ατομικά, επαγγελματικά, εταιρικά. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τις μικρές επιχειρήσεις που δεν είχαν το χρόνο, την εμπειρία ή τα μέσα για να δημιουργήσουν τη δική τους αμυντική πολιτική. Εκείνοι

που διαβεβαίωσαν τον εαυτό τους ότι οι hackers θα κυνηγούσαν μόνο τα «μεγάλα ψάρια» είναι σίγουρα εκτεθειμένοι.

Όλα τα στοιχεία δείχνουν πως αρχίζοντας από την Αμερική, όπου παράγεται σήμερα το 90% των ασφαλιστρών της παγκόσμιας αγοράς, που θεωρείται ακόμη εμβρυακή, συνεχώς περισσότεροι συνειδητοποιούν τον κίνδυνο και ασφαλίζονται.

Πως αντιμετωπίζει η δική μας κοινωνία αυτό το νέο κίνδυνο; Πως βλέπουν το θέμα οι ασφαλιστές; Το θέμα του Cyber Risk είναι τελικά πρόκληση ή ευκαιρία; Ή και τα δύο μαζί;

Ο στρατηγός Douglas MacArthur συνήθιζε να λέει: «Η ιστορία της αποτυχίας στο πόλεμο ή σε οποιαδήποτε άλλη προσπάθεια μπορεί να συνοψιστεί σε δύο λέξεις: πολύ αργά.» Είμαστε πράγματι σε πόλεμο με το cyber crime στο ξεκίνημα του 21ου αιώνα. Ας δράσουμε γρήγορα και ας δώσουμε στους εαυτούς μας όλες πιθανότητες να τον κερδίσουμε. Μέσα από τις προσπάθειες για την πρόληψη αλλά και μέσα από το ασφαλές καταφύγιο της ασφάλισης, σημείωσε η γενική διευθύντρια της ΕΑΕΕ κ. Μαργαρίτα Αντωνάκη.

Μπροστά με όλη μας τη δύναμη

ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Προετοιμάζουμε την επόμενη ημέρα του Ομίλου επενδύοντας:

> € 2 εκατ. το 2017

+ 103% σε σύγκριση με το 2016

Επενδύουμε σε:

- Νέες μεθοδολογίες
- Έργα υποδομής
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Προϊόντα



ΜΕ ΗΓΕΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Ίδια Κεφάλαια Group - IFRS:

€ 651 εκατ.

(vs €400 εκατ. το 2016)

€ 81 εκατ.

Κέρδη προ φόρων

€ 64 εκατ.

Λειτουργικά Κέρδη
(+11% vs 2016)

€ 252 εκατ.

Αποζημιώσεις*

€ 3,4 εκατ.

Εργοδοτικές Εισφορές
στην Ελλάδα

> 540.000
Πελάτες

€ 483 εκατ.
Ασφάλιστρα**

ΜΕ ΜΑΚΡΟΠΝΟΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Επένδυση

για τον ψηφιακό μετασχηματισμό

Κερδοφόρα

σύνθεση του χαρτοφυλακίου

Προσέλκυση

νέων ταλέντων

Ανάπτυξη

των συνταξιοδοτικών προϊόντων

Διευρυμένο

δίκτυο συνεργατών

Στήριξη

της ελληνικής κοινωνίας



Το 2017 ο Όμιλος Eurolife ERB διατήρησε την ηγετική του θέση στην αγορά και παράλληλα επένδυσε την κερδοφορία του σε σημαντικά έργα υποδομής, σε ανθρώπινο δυναμικό και σε προϊόντα, με το βλέμμα στραμμένο στην επόμενη ημέρα. Στηρίζουμε με όλες μας τις δυνάμεις την επιχειρηματική μας στρατηγική, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για ένα ακόμα καλύτερο αύριο για όλους: τους ασφαλισμένους μας, τους ανθρώπους μας, τους μετόχους μας, το κοινωνικό σύνολο. Με σταθερές βάσεις, να κοιτάς μπροστά και να χτίζεις το μέλλον που οραματίζεσαι. Για μας, αυτό είναι δύναμη.

Eurolife ERB
INSURANCE GROUP

A FAIRFAX Company

Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν στις εταιρείες του Ομίλου Eurolife ERB στην Ελλάδα και Ρουμανία, για το 2017.

* Το ποσό αφορά αθροιστικά ασφαλιστικές αποζημιώσεις ζωής και γενικών και πληρωμές εγγυημένων κεφαλαίων και αξιών εξαγοράς ασφαλιστηρίων ζωής στην Ελλάδα & Ρουμανία

** Τα ποσά αφορούν μόνο στις ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα & Ρουμανία

eurolife.gr

Θέσεις

Περί Costa Navarino συνέχεια...

ΕΝΤΟΝΟΣ είναι ο προβληματισμός μεταξύ των μελών του δs της ΕΑΕΕ για το τι μέλει γενέσθαι με το «Διεθνές Αντασφαλιστικό και Ασφαλιστικό Συνέδριο». Οι απόψεις πολλές και ποικίλες και η απόφαση δύσκολη.

Από την πλευρά του το nextdeal.gr επισημαίνει τα εξής:

- το συνέδριο τη Ύδρας δεν «στήθηκε» σαν συνέδριο προώθησης των θέσεων της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, αλλά σαν μια διεθνή συ-



Του Λάμπρου
Καραγεώργου

νάντηση ασφαλιστών και αντασφαλιστών κυρίως της Νοτιανατολικής Ευρώπης. Μια συνάντηση που αναβαθμίζει την χώρα μας ως διεθνές ασφαλιστικό κέντρο της ευρύτερης περιοχής. Σαν ένα «μικρό Μόντε Κάρλο» ένα «μικρό Μπάντεν-Μπάντεν».

• Παράλληλα η ελληνική ασφαλιστική αγορά θέλει εκδηλώσεις, προώθησης των απόψεων της στο εσωτερικό της χώρας, στον ελληνικό πληθυσμό. Ένα ετήσιο συνέδριο στην Αθήνα, με τη συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων (ΣΕΒ, ΣΕΤΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΣΕ, ΕΒΕΑ κ.λπ.) πολιτικών, επιστημόνων κ.λπ. όπου θα τίθενται θα αναζητούνται θα ξεκαθαρίζονται θέματα που αφορούν το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης.

• Μπορεί η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος να «σηκώσει» δύο τέτοιου είδους εκδηλώσεις στη διάρκεια ενός χρόνου; Μόνο η Ένωση μπορεί να απαντήσει σε αυτό. Πάντως εάν μόνο ένα συνέδριο είναι εφικτό, προφανώς η επιλογή είναι απλή. Το δεύτερο, στην Αθήνα. Ας μείνει το συνέδριο της Ύδρας μια γλυκιά ανάμνηση. Αν όμως η Ένωση επιθυμεί την συνέχιση του Διεθνούς Ασφαλιστικού και Αντασφαλιστικού Συνεδρίου αυτό μπορεί να γίνεται μόνο στην Ύδρα καθώς η τοποθεσία, προσφέρεται για networking. Αυτό που έδειξε το Costa Navarino είναι ότι «δεν μπορείς να έχεις δυο σε ένα».



ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΜΕΣΙΤΙΚΗ

Μειωμένα έσοδα και κέρδη

Μειωμένα κέρδη και έσοδα εμφάνισε στη χρήση του 2017 μία από τις μεγαλύτερες μεσιτικές εταιρείες της χώρας η Πειραιώς Μεσίτες Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών ΑΕ.

Ειδικότερα όπως αναφέρει στην ετήσια χρηματοοικονομική έκθεση 2017, ο πρόεδρος της εταιρείας κ. Τριαντάφυλλος Λυσιμάχου τα κέρδη προ φόρων της εταιρείας για το 2017 ήταν ύψους € 6.662.927,10 έναντι € 7.924.943,66 της προηγούμενης χρήσης, παρουσιάζοντας μείωση ποσοστού 15,92 %. Ό ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας μειώθηκε κατά ποσοστό 7,82 % περίπου και διαμορφώθηκε στο ύψος των € 7.403.572,39 έναντι € 8.031.616,36 της προηγούμενης χρήσης. Το κόστος της παροχής υπηρεσιών ανήλθε στα € 603.182,03 έναντι € 674.577,94 της προηγούμενης χρήσης, ενώ τα μικτά αποτελέσματα διαμορφώθηκαν σε € 6.800.390,36 έναντι € 7.357.038,42 της προηγούμενης χρήσης, παρουσιάζοντας μείωση ποσοστού 7,57 % περίπου.

Τα συνολικά λειτουργικά έξοδα μειώθηκαν σε σχέση με την προηγούμενη χρήση κατά 12,19 % από € 2.987.106,51 για το έτος 2016 σε € 2.622.847,61 για το έτος 2017. Η μείωση του λειτουργικού κόστους επιτεύχθηκε στα πλαίσια κοινής πολιτικής του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Τέλος, τα καθαρά κέρδη μετά από φόρους διαμορφώθηκαν στο ύψος των € 4.889.078,02 έναντι € 5.602.456,73 της χρήσης 2016, μειωμένα κατά 12,73 %.

Προοπτικές για το 2018

ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ του 2018 τα μεγέθη της εταιρείας αναμένεται να έχουν αυξητικές τάσεις σε σχέση με εκείνα του παρελθόντος έτους 2017, όπως άλλωστε έχουν απεικονισθεί και στον εγκεκριμένο ετήσιο προϋπολογισμό της. Εκτός από τη δυνατότητα ανάπτυξης στο σύνολο των πελατών της εταιρείας παρουσιάζονται σημαντικές ευκαιρίες στα παρακάτω segments πελατών με τις αντίστοιχες ανάγκες:

α) Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις: Εταιρείες με προοπτικές ανάπτυξης που θα εκμεταλλευτούν την αναμενόμενη ανάκαμψη της αγοράς και αναζητούν προϊόντα ασφάλισης. Κάλυψη των αναγκών τους μέσω της εξειδικευμένης μονάδας ασφαλίσεων B2B.

β) Αναδιάρθρωσεις: Κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών με ειδικά προϊόντα και υπηρεσίες. Όπως τονίζεται, στόχος είναι να προωθηθούν οι ασφαλίσεις εμπορικών και βιομηχανικών κινδύνων, τα κλασικά ασφαλιστικά προϊόντα, όπως συμβόλαιο πυρός, αστικής ευθύνης, μεταφορών, ομαδικά ζωής, χρηματικών απωλειών κ.λπ. Να προωθηθούν επίσης νέα σύγχρονα προϊόντα, όπως επαγγελματική αστική ευθύνη, D&O, crime insurance κ.λπ.

Συμπληρώνοντας την εικόνα της εταιρείας για το 2017, πρέπει επίσης να γίνει αναφορά στους κατωτέρω δείκτες:

Δείκτης άμεσης ρευστότητας 2,62

Δείκτης συνολικών υποχρεώσεων προς ίδια κεφάλαια 62,10%

Δείκτης περιθωρίου μικτού κέρδους 91,85%

Το Φεβρουάριο του 2018 η Τράπεζα Πειραιώς ανακοίνωσε νέο πρόγραμμα αποχώρησης εθελουσίας εξόδου από την υπηρεσία, εντάσσοντας σε αυτό και το προσωπικό των θυγατρικών του

Ομίλου, προσφέροντας με το νέο πρόγραμμα κίνητρα στους εργαζομένους του Ομίλου. Στο νέο πρόγραμμα αναμένεται να συμμετέχουν 3 άτομα, είτε με τη διαδικασία της αποχώρησης, είτε με την έναρξή τους στο sabbatical. Εκτός των ήδη μνημονευθέντων γεγονότων, δεν υπάρχουν μεταγενέστερα των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων της 31.12.2017 γεγονότα που να αφορούν στην Εταιρεία και τα οποία να έχουν σημαντική επίδραση στις Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις της Εταιρείας.

Nextdeal

Η Νο1 δεκαετημέρη έκδοση για την ασφαλιστική αγορά και τον χρηματοοικονομικό χώρο

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ:

ΔΙΣΤΡΑΤΟ - ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΣΠΥΡΟΥ ΕΠΕ

e-mail: info@spiroeditions.gr

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ: Λάμπρος Καραγεώργος

Συντάσσεται από συντακτική ομάδα

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ, ΦΩΤΟΡΕΠΟΡΤΑΖ VIDEO:

Κωστής Ε. Σπύρου

ΣΚΙΤΣΟ: Ελπίδα Σπύρου

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ: Κώστας Παπαντωνόπουλος

ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ: Γεωργία Κατσώνη

ΥΠΕΥΘ. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ: Γεωργία Κατσώνη

ΔΙΟΡΘΩΣΗ: Ορέστης Σινιάς

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ: Γιάννης Γ. Μπουκουβάλας

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ: Γιάννης Γ. Μπουκουβάλας

ΕΚΤΥΠΩΣΗ: IRIS AEBE

ΔΙΑΝΟΜΗ: ΑΡΓΟΣ Α.Ε.

ΤΙΜΗ ΦΥΛΛΟΥ: 2,00 ΕΥΡΩ

ΕΤΗΣΙΑ ΑΤΟΜΙΚΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ: 50,00 ΕΥΡΩ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ: 100,00 ΕΥΡΩ

ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ: Φιλελλήνων 3, Σύνταγμα, 105 57 Αθήνα

Τηλ.: 210 3229394, Fax: 210 3257074

Α.Φ.Μ. 095606935, **Α.Ο.Υ.** Δ' ΑΘΗΝΩΝ

e-mail: info@nextdeal.gr

website: www.nextdeal.gr

Τα ενυπόγραφα άρθρα και σχόλια που στέλνονται στην εφημερίδα δεν εκφράζουν απαραίτητα και τις απόψεις του εντύπου.

Insurance Europe Προτάσεις για καλύτερη λειτουργία των συστημάτων εγγύησης ασφαλίσεων

Καλύτερα κατανοητές πρέπει να γίνουν οι επιπτώσεις της οδηγίας Solvency II, σε ότι αφορά την προστασία των ασφαλισμένων πριν εξεταστεί οποιαδήποτε εναρμόνιση των συστημάτων εγγύησης των ασφαλίσεων (IGS) σε επίπεδο ΕΕ, αναφέρει η Insurance Europe. Ειδικότερα, ανταποκρινόμενη σε έγγραφο συζήτησης της ΕΙΟΡΑ σχετικά με την χρηματοδότηση για εξυγίανση και τα εθνικά συστήματα εγγύησης των ασφαλίσεων η Insurance Europe τονίζει ότι αντί να εξετάζονται νέοι κανόνες για τα IGS, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται στο μέγιστο βαθμό και να εφαρμόζονται σωστά τα υπάρχοντα εργαλεία και οι αρμοδιότητες που παρέχονται από την οδηγία Solvency II.

Ενώ η ΕΙΟΡΑ αναγνωρίζει ότι η «επαρκής προστασία των ασφαλισμένων αποτελεί τον πυρήνα του Solvency II», το έγγραφό της δεν περιέχει καμία αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο το Solvency II επηρεάζει πραγματικά τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστές και πώς αυτό με τη σειρά του θα μπορούσε να επηρεάσει τα υφιστάμενα εθνικά IGS, σημειώνει η Insurance Europe.

Η Insurance Europe επισημαίνει επίσης, ότι το έγγραφο της ΕΙΟΡΑ αναφέρεται στις αποτυχίες των ασφαλιστικών εταιριών και στις παρ' ολίγον αποτυχίες που σημειώθηκαν πριν από το καθεστώς Solvency II και συνεπώς δεν είναι πλέον σχετικές. Σε περίπτωση που επιδιωχθεί σε επίπεδο ΕΕ, η ελάχιστη εναρμόνιση στον τομέα των IGS, η Insurance Europe τονίζει ότι οι εθνικές αρχές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα για μεγαλύτερη ευελιξία στην επιλογή των χαρακτηριστικών που ταιριάζουν καλύτερα στην αγορά τους. Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι αρχές της αναλογικότητας και της επικουρικότητας της ΕΕ, η λειτουργία και η χρηματοδότηση των IGS πρέπει να αφεθεί στη διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών. Αυτό θα αντικατοπτρίζεται τις ουσιαστικές διαφορές μεταξύ των συστημάτων κοινωνικής πρόνοιας, των διαδικασιών εκκαθάρισης των ασφαλιστικών εταιριών και των γραμμών ασφαλιστικών προϊόντων στα κράτη μέλη. Συνεπώς, οποιαδήποτε περαιτέρω εργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο πρέπει να είναι προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα και να μην επιδιώκει την εναρμόνιση της οργάνωσης ή της χρηματοδότησης των IGS.

ΠΡΩΤΗ ΣΤΑΘΕΡΑ ΣΕ ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ & ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ & ΖΩΗΣ

272% ΔΕΙΚΤΗΣ ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ

ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΠΟΠΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟ ΤΗΣ ΒΟΡΕΙΑΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

- Έχει **Δείκτη Φερεγγυότητας σχεδόν 3 φορές μεγαλύτερο από το απαιτούμενο** (ελάχιστο επίπεδο απαίτησης για κάθε ασφαλιστική εταιρία: ποσοστό 100%)
- Διαθέτει **εντυπωσιακές διεθνείς συνεργασίες σε επίπεδο μετόχων και αντασφαλιστών** (μεταξύ των μετόχων της περιλαμβάνεται και ο ασφαλιστικός οργανισμός Basler, μέλος του Ομίλου της κορυφαίας ελβετικής τραπεζο-ασφαλιστικής εταιρίας Baloise και ενός από τα 13 ιδρυτικά μέλη της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, το 1907)
- Διατηρεί παράδοση **συνεχούς κερδοφορίας 29 ετών**, με παράλληλη **αύξηση Ιδίων Κεφαλαίων**
- Διαθέτει **πρωτοποριακές ασφαλιστικές παροχές, νέες καλύψεις** (drones, ποδήλατα, ηλεκτρικά αυτοκίνητα) και **σύγχρονες μηχανογραφικές εφαρμογές**
- Εφαρμόζει **γρήγορες και απλές διαδικασίες αποζημιώσεων**
- Εξυπηρετεί πάνω από **300.000 πελάτες** (ιδιώτες & επιχειρήσεις) και διαθέτει **φιλική, προσωπική και αξιόπιστη προσέγγιση**
- Διαθέτει **συνεργάτες και σημεία εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα**



ΤΗΛΕΦΩΝΟ
ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

10234

Λ. ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 71 & ΗΛΙΔΟΣ 36, Τ.Κ. 11526 ΑΘΗΝΑ
Τ 210 74 54 000 | @ sales@atlantiki.gr

www.atlantiki.gr



Interamerican Προετοιμάζει τους μελλοντικούς managers

Στην ουσιαστική κατάρτιση των συντονιστών και των unit managers του εταιρικού δικτύου πωλήσεων επενδύει η Interamerican, προετοιμάζοντας ταυτόχρονα τους μελλοντικούς managers. Στόχο της εταιρείας αποτελεί, όπως υπογραμμίζεται η δημιουργία προηγμένου δυναμικού ηγετών στη διανομή μέσω του δικτύου ασφαλιστικών συμβούλων, που θα κατανοούν τις εξελίξεις στο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον, θα ακολουθούν τις σύγχρονες τάσεις και πρακτικές και θα είναι σε θέση να αξιοποιούν την τεχνολογική ανάπτυξη.

Η διεύθυνση Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης της εταιρείας, με τη νεοσύστατη σχολή Management INTERAMERICAN, αναπτύσσει ένα μοναδικό περιβάλλον διαρκούς και συστηματικής βελτίωσης των δεξιοτήτων ηγεσίας, σε κάθε βαθμίδα management των γραφείων πωλήσεων: στους συντονιστές, τους unit managers και τους υποψήφιους unit managers. Η σχολή καλύπτει την ανάγκη για κατάρτιση και ανάπτυξη ηγετών εστιασμένη στον πελάτη και το μέλλον, ανα-



Αριστερά, ο κ. Γιάννης Γιαννακόπουλος, επικεφαλής του τομέα εκπαίδευσης και Ανάπτυξης των συνεργατών της εταιρείας. Δεξιά Οι συντονιστές του δικτύου πωλήσεων της Interamerican, που συμμετείχαν στο πρώτο διαδραστικό εργαστήριο AMTC, το οποίο οργανώθηκε στην Ερμιόνη Αργολίδας



δεικνύοντας νέες διαστάσεις λειτουργίας του συστήματος agency, νέες γνώσεις και εργαλεία.

Σε αυτό το πλαίσιο, έχει σχεδιαστεί ένα ολοκληρωμένο, μεταγλωττισμένο πρόγραμμα, ενώ αναβαθμίζεται και η σχέση συνεργασίας της εταιρείας με τη Limra, προκειμένου να αξιοποιηθεί η υψηλή ασφαλιστική και εκπαιδευτική τεχνογνωσία του ευρωπαϊκού οργανισμού, με χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών. Επισημαίνεται ότι η Interamerican είναι η πρώτη συνδεδεμένη με τη Limra εταιρεία στην Ελλάδα - από το 1982 - και έχει συχνή εκπροσώπηση στον διοικητικό πυρήνα του ε-

λλαδοκυπριακού βραχίονα του οργανισμού με συμμετοχή ανώτατων στελεχών της. Παράλληλα, η εταιρεία εμπλουτίζει τις συνεργασίες της και με νέους, εξειδικευμένους εκπαιδευτικούς οργανισμούς.

Πρόσφατα, ξεκίνησε το πρώτο διαδραστικό εργαστήριο της σχολής της Interamerican, το Agency Management Training Course (AMTC), σε συνεργασία με τη Limra. Συμμετείχαν συντονιστές γραφείων πωλήσεων του εταιρικού δικτύου από διαφορετικές περιοχές της Ελλάδας και οι συνεδρίες επικεντρώθηκαν στη βελτίωση της απόδοσης και των δεξιοτήτων όσον αφορά στον σχεδιασμό ε-

νός γραφείου πωλήσεων. Στις εργασίες, εκτός του επικεφαλής της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των συνεργατών πωλήσεων της εταιρείας, Γιάννη Γιαννακόπουλου, συμμετείχε ως εισηγητής και ο Μανώλης Κυριάκου, senior regional executive LIMRA & LOMA - senior LIMRA consultant & instructor.

Στο εργαστήριο αναπτύχθηκαν θέματα που αφορούν στον προσδιορισμό της κοιλότητας του γραφείου, μέσω της ανάπτυξης κοινής αποστολής και φιλοσοφίας στην ομάδα, καθώς και της υλοποίησης μιας σαφούς διαδικασίας επιχειρησιακού σχεδιασμού πωλήσεων. Επίσης, παρουσιάστηκαν μεθο-

δολογίες επίτευξης στόχων και ανάπτυξης δεξιοτήτων, που θα βοηθήσουν τους ασφαλιστικούς συμβούλους των γραφείων πωλήσεων να αξιολογούν την απόδοσή τους και να προσδιορίζουν με ακρίβεια τους στόχους τους.

Οι θεματικές ενότητες του εργαστηρίου ήταν: προσανατολισμός, κοιλότητα, αποστολή, φιλοσοφία και σχεδιασμός γραφείου πωλήσεων - ετήσιος σχεδιασμός και ετήσιες ατομικές αναφορές - σχεδιασμός ανάπτυξης και προοπτικές για τη δημιουργία ομάδων ασφαλιστικών συμβούλων υψηλού επαγγελματισμού και μελλοντικών επιδόσεων.

Στο επίκεντρο ο πελάτης

Τη σύνοδο μιας ομάδας της κοινοπραξίας μεγάλων ευρωπαϊκών ασφαλιστικών εταιρειών Eurarco στην οποία συμμετέχει, φιλοξένησε πρόσφατα η Interamerican. Κεντρικό θέμα των εργασιών ήταν ο πελάτης και η βελτιστοποίηση - ο εμπλουτισμός της εμπειρίας του από την εταιρεία που εμπιστεύεται. Κατά το διήμερο workshop, συζητήθηκαν θέματα καινοτομίας και ψηφιακού, πελατοκεντρικού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων, με γνώμονα τις καλύτερες υπηρεσίες και την υψηλότερη απόδοση αξίας προς τον πελάτη. Στα εργαστήρια αναπτύχθηκαν εισηγήσεις και συζητήσεις για Optimizing Multi-Channel Customer Experience, Measuring and Integrating Customer Feedback και Digital Transformation and New Technologies. Τον οργανωτικό συντονισμό των εργαστηρίων είχε το Customer Experience Team της Interamerican, ενώ συμμετείχαν 10 στελέχη από 7 μεγάλες ευρωπαϊκές εταιρείες. Το ιδιαίτερο ενδιαφέρον των συμμετασχόντων προκάλεσε η παρουσίαση του προσκεκλημένου προέδρου της e-trikala, Γιάννη Κωτούδα, που πρόβαλε το πρότυπο ψηφιακό ταξίδι

του Δήμου Τρικαλών, την εμπειρία από τις εφαρμογές στο δύσκολο ελληνικό περιβάλλον και τις προοπτικές - τα σχέδια εφαρμογών για μια «έξυπνη» πόλη. Αποτέλεσε προϊόν της παρουσίασης η διαπίστωση ότι οι σύγχρονες εξελίξεις και ανάγκες, από τις μεταβολές που συνεπφέρει η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση, δημιουργεί πολλή ανάγκη αναλογία αντιστοιχίες στις δυαδικές σχέσεις αστικών κέντρων με πολίτες/δημότες και επιχειρήσεων με πελάτες. Τα στελέχη ξεναγήθηκαν, επίσης, στα τρία Contact Centers της Interamerican και της Anytime και γνώρισαν τον καινοτόμο τρόπο λειτουργίας της πρώτης direct ασφάλισης στην Ελλάδα.

Η νεοσύστατη Customer Experience Team της Interamerican έχει ως στόχο τη δημιουργία πιστών πελατών, ενισχύοντας τη μακροχρόνια σχέση τους με την εταιρεία, την αποτελεσματικότητα της αλληλεπίδρασης και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας, σε κάθε σημείο και κάθε ευκαιρία επαφής μεταξύ εταιρείας και πελάτη. Η νέα εμπειρία του πελάτη αποτελεί έναν από τους πέντε πυλώνες της στρατηγικής της Interamerican, όπως χαρακτηριστικά υπογραμμίζεται.



Η Interamerican φρόντισε και για τη γνωριμία των στελεχών των εταιρειών της κοινοπραξίας Eurarco με την πολιτιστική κληρονομιά του τόπου μας. Στιγμιότυπο από την επίσκεψη στο Θέατρο Ηρώδου Αττικού και την Ακρόπολη

Μέρισμα 30,02 εκατ. ευρώ στους μετόχους της

ΓΙΑ ΤΡΙΤΗ ΧΡΟΝΙΑ διαδοχικά η Interamerican, με απόφαση της ετήσιας τακτικής γενικής συνέλευσης των μετόχων, διανέμει μέρισμα στους μετόχους της. Η εταιρεία ανακοίνωσε τη διανομή συνολικά 30,02 εκατ. ευρώ για τη χρήση 2017, επιβεβαιώνοντας έτσι τον ισχυρό ισολογισμό της. Υπενθυμίζεται ότι μέρισμα η εταιρεία διένειμε και πέρυσι για τη χρήση 2016, ύψους 10,05 εκατ. ευρώ, καθώς επίσης 14,95 εκατ. ευρώ κατά το 2016 για τη χρήση 2015. Το μέρισμα αντιστοιχεί σε 0,245 ευρώ ανά μετοχή (πριν την παρακράτηση φόρου και σχεδόν απόλυτος μέτοχος είναι ο ολλανδικός όμιλος Achmea -κατά 99,89%- ο οποίος δραστηριοποιείται στις Κάτω Χώρες και διεθνώς, εκτός Ελλάδος (Interamerican) σε Τουρκία, Σλοβακία, Αυστραλία, ενώ φέτος ξεκίνησε δραστηριότητα και στον Καναδά.

Είναι ιδιαίτερης σημασίας για την Interamerican η απόδοση μερίσματος και φέτος στη μητρική Achmea, δεδομένου ότι αποτελεί βασικό στόχο η δημιουργία αξίας για τους μετόχους μας. Κερδοφορία, υψηλή φερεγγυότητα και συνεχής απόδοση οφέλους στους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη, αποτελούν τη βάση για την πορεία της εταιρείας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη και την εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης» τονίζει σχετικά ο Γιάννης Καντώρος, διευθύνων σύμβουλος της εταιρείας.

Σημειώνεται ότι η Interamerican το 2017, σημείωσε λειτουργικά (επαναλαμβανόμενα) κέρδη προ φόρων 27,9 εκατ. ευρώ, συμπληρώνοντας μια εξαετία σταθερής κερδοφορίας. Τα κέρδη προ φόρων της Achmea, πέρυσι, έφθασαν στα 349 εκατ. ευρώ και η παραγωγή ασφαλιστρών στα 19,35 δισ. ευρώ, περίπου 5,1 φορές μεγαλύτερη της παραγωγής του συνόλου της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Το ενεργητικό της Achmea ανήλθε σε 90,95 δισ. και η καθαρή κεφαλαιακή θέση της σε 9,95 δισ. ευρώ.

Ιστορικά Πρωτοπόρος η INTERAMERICAN



1969: Ασφαλιστήριο
Το πρώτο ασφαλιστήριο πληρώματος διαστημοπλοίου (Apollo 11)



1989: Αμοιβαία Κεφάλαια
Η πρώτη ιδιωτική εταιρεία διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων



1991-1992: Άμεση Ιατρική Βοήθεια και Οδική Βοήθεια
Οι πρώτες εταιρείες παροχής βοήθειας, με ιδιόκτητα μέσα και πανελλαδικό δίκτυο εξυπηρέτησης



1998: Υπηρεσίες Υγείας
Η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία με ιδιόκτητη κλινική



1998: Medisystem
Το πρώτο ιδιωτικό Σύστημα Ασφάλισης Υγείας με πρωτοβάθμιες και δευτεροβάθμιες υπηρεσίες



2002: Πολυϊατρείο Medifirst
Το πρώτο ιδιωτικό πολυϊατρείο στην Ελλάδα από ασφαλιστική εταιρεία



2005: "askme"
Το πρώτο digital γραφείο για όλους τους συνεργαζόμενους ασφαλιστές και brokers



2006: Anytime
Η πρώτη direct ασφάλιση στην Ελλάδα



2006: e-sales
Το πρώτο συμβόλαιο που εκδίδεται σε Γραφείο Πωλήσεων (ψηφιακή διαδικασία)



2010: TEA INTERAMERICAN
Το πρώτο Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης για τους εργαζόμενους ασφαλιστικής εταιρείας



2011: "Capital"
Το πρώτο σύστημα επένδυσης ανοιχτής αρχιτεκτονικής, με τους καλύτερους διαχειριστές παγκοσμίως



2012: "CarPoint"
Η πρώτη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής οχημάτων στην Ελλάδα



2013: "Genius"
Το πρώτο σύστημα tele-underwriting στην ασφάλιση Υγείας



2013: Partnerships
Η πρώτη συμφωνία πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων μέσω δικτύων λιανικής



2015: Οχήματα χωρίς οδηγό
Η πρώτη ασφάλιση οχήματος χωρίς οδηγό στην Ευρώπη (πilotικό πρόγραμμα CityMobil2)

Πρωτοπόρος και για την Κοινωνία - το Περιβάλλον

2004 - "Πράξεις Ζωής": το πρώτο οργανωμένο σχέδιο Εταιρικής Υπευθυνότητας στην ασφαλιστική αγορά

2006 - UNEP FI: η πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία μέλος του United Nations Environment Program Finance Initiative

2008 - Global Compact: η πρώτη ελληνική ασφαλιστική εταιρεία μέλος του Global Compact του ΟΗΕ (Οικομενικού Συμφώνου)

2012 - Αρχές Αειφόρου Ασφάλισης: η μοναδική ελληνική ασφαλιστική εταιρεία ιδρυτικό μέλος των PSI του UNEP FI

2015 - "Enterprise 2020": υπογραφή της Ευρωπαϊκής Επιχειρηματικής Διακήρυξης για τη Νεολαία

"Sustainable Greece 2020": Η Interamerican Πρεσβευτής Βιωσιμότητας

ΚΑΤΑΙΓΙΣΜΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ

Σε ποιους θα επιστραφούν δώ

Της ΜΑΙΡΗΣ ΛΑΜΠΑΔΙΤΗ

Σε εφιάλτη έχει μετατραπεί για την κυβέρνηση ο καταίγισμός υποβολής αιτήσεων και προσφυγών των συνταξιούχων προς τον ΕΦΚΑ και το Ενιαίο Επικουρικό Ταμείο για την επιστροφή των κομμένων δώρων και των παρακρατήσεων που κρίθηκαν αντισυνταγματικές. Η υποβολή αιτήσεων όμως που μπορεί να γίνει πλέον και ηλεκτρονικά έχει ως στόχο τη διακοπή παραγραφής των αναδρομικών για να μη χαθεί το έτος 2018 από τις διεκδικήσεις. Για να διεκδικήσουν την επιστροφή των αναδρομικών έως 25.000 ευρώ ανά άτομο, οι συνταξιούχοι πρέπει να υποβάλλουν αγωγές και να επιβαρυνθούν με δικαστικά έξοδα.

Ακόμη και οι πλέον χαμηλόμισθοι, με συντάξεις 500, 700 και 900 ευρώ, μπορούν να διεκδικήσουν Δώρα Χριστουγέννων, Πάσχα και επίδομα καλοκαιριού, ισόποσο με τη σύνταξή τους και με πηλόν τα 800 ευρώ ετησίως. Σωρευτικά, αν υποθέταμε ότι το σύνολο των 2,5 εκ. συνταξιούχων κέρδιζε τελεσιδικώς τις υποθέσεις, το δημόσιο θα έπρεπε να εκταμιεύσει πάνω από 8 δις.

Πάντως όσες υποθέσεις έχουν δικαιοδοσία είναι σε πρώτο βαθμό. Τα ταμεία είναι υποχρεωμένα να ασκήσουν εφέσεις και να εξαντλήσουν τα ένδικα μέσα έτη. Ο ΕΦΚΑ και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης (ΕΤΕΑΕΠ) ήδη κατέθεσαν δύο εφέσεις κατά αποφάσεων που δικαιώνουν συνταξιούχους για τις περικοπές στις συντάξεις και τα δώρα.

Τα ταμεία όχι μόνο ασκούν εφέσεις αλλά κάνουν ότι μπορούν για να μηλοκάρουν την εκδίκαση των υποθέσεων που αφορούν στην επιστροφή αναδρομικών στους συνταξιούχους. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι ο ΕΦΚΑ έχει καθυστερήσει ήδη ένα μήνα να προσκομίσει τα εκκαθαριστικά των συντάξεων, όπου αποδεικνύονται οι μνημονιακές περικοπές, τα οποία ζήτησε το δικαστήριο.

Σύμφωνα με το σκεπτικό των εφέσεων που ασκεί το δημόσιο, το πρωτοδικείο αξιολόγησε εσφαλμένα τις αποδείξεις χωρίς επαρκή αιτιολογία ενώ αν είχε αξιολογήσει ορθώς θα απέρριπτε την αγωγή κατ'ολοκλήρη καθώς οι μνημονιακές διατάξεις «ψηφίστηκαν και εφαρμόστηκαν για το δημόσιο συμφέρον το οποίο στην προκειμένη περίπτωση ταυτίζεται με το συμφέρον των πολιτών, αφού η ενδεχόμενη πλήρης κατάρρευση της ελληνικής οικονομίας εξαιτίας της διεθνούς οικονομικής κρίσης, θα συμπαρέσυρε και σε πλήρη κατάρρευση και τα νοικοκυριά όλων των Ελλήνων πολιτών». Μάλιστα στις εφέσεις επισημαίνεται ότι οι περικοπές που έγιναν είναι «συμβατές με το Σύνταγμα».

Νομικοί κύκλοι υποστηρίζουν ότι το σκεπτικό των δύο εφέσεων έχει πολλή κενά αφού τα πρωτοδικεία ακολούθησαν το σκεπτικό της Ολομέλειας του ΣτΕ υπ' αριθ. 2287-2290/2015 το οποίο έκρινε τις περικοπές αντισυνταγματικές με το σκεπτικό ότι οι συντάξεις μειώθηκαν για πολλοστή φορά χωρίς να υπάρξει μέριμνα για την λήψη άλλων κατάλληλων μέτρων για την αντιμετώπιση της δημοσιονομικής κρίσης.

Ο αρμόδιος υφυπουργός κ. Τάσος Πετρόπουλος παραδέχθηκε σε συνέν-



τευξή του ότι η τελική έκβαση των αγωγών που θα γίνουν εντός του 2018, θα καθυστερήσει σημαντικά, καθώς αναμένεται τόσο ο ΕΦΚΑ όσο και το ΕΤΕΑΕΠ να ασκήσουν εφέσεις. Γι αυτό και οι δικηγόροι που ασχολούνται με το θέμα συμβουλεύουν τους συνταξιούχους να υποβάλλουν ομαδικές αγωγές ώστε να περιορίσουν τα δικαστικά έξοδα. Σε γενικές γραμμές το κόστος για την ατομική αγωγή ανέρχεται σε 500 ευρώ ενώ για την ομαδική 80 ευρώ.

Οι αγωγές βασίζονται στο σκεπτικό της νομολογίας του Συμβουλίου της Επικρατείας, αναφορικά με την αντισυ-

νταγματικότητα των διατάξεων του ν. 4093/2012. Στην απόφασή του το ανώτατο δικαστήριο σημείωνε ότι το κράτος για δημοσιονομικούς λόγους μπορεί να περιστείλει αλλά όχι και να εξαφανίσει, όπως έκανε, εντελώς τα «δώρα».

Οι ενάγοντες συνταξιούχοι χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες: Α) στους ενάγοντες που είχαν καταθέσει αγωγές για τις περικοπές των συντάξεων πριν από την απόφαση του ΣτΕ (10/6/2015) οι δικαιούνται επιστροφή ποσών έως και 5 έτη. Όπως έχουν αναγνωρίσει οι αρμόδιοι υπουργοί αυτή η κατηγορία η οποία όμως είναι ολιγάριθμη, έχει πε-

ρισσότερες πιθανότητες να κερδίσει τις υποθέσεις. Β) στους ενάγοντες από τον Ιούνιο του 2015 έως το Μάιο του 2016 που εφαρμόστηκε ο νόμος Κατρούγκαλου. Γ) Στους ενάγοντες από το Μάιο του 2016 έως και το Δεκέμβριο του 2018. Οι αρμόδιοι υπουργοί αφήνουν να εννοηθεί ότι ο νόμος Κατρούγκαλου συμπεριέλαβε στις διατάξεις του όλες τις συστάσεις του ΣτΕ και απορρόφησε τις αντισυνταγματικές μειώσεις του 2012 μέσω του επαναυπολογισμού των συντάξεων και την εμφάνιση της λεγόμενης προσωπικής διαφοράς. Δηλαδή, εκτιμούν ότι οι εξέλιξη της εκδί-

Οι δόσεις επιβαρύνουν τους ελεύθερους

Ετοίμος είναι ο μηχανισμός υπολογισμού και επιβολής των εισφορών επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ για 200.000 αυτοαπασχολούμενους μηχανικούς, γιατρούς και δικηγόρους. Ο καταλογισμός των εισφορών θα γίνει αρχές Ιανουαρίου του 2019.

Εντός του Νοεμβρίου αναμένεται να κατατεθεί στη Βουλή το νομοσχέδιο που θα προβλέπει από την 1/1/2019 έκπτωση εισφορών για τους ελεύθερους επαγγελματίες αλλά και θέσπιση ελάχιστης εισφοράς υπέρ του επικουρικού και του εφάπαξ.

Έτσι οι ελάχιστες εισφορές για το επικουρικό θα ανέλθουν σε 41 ευρώ/μήνα (7% X 586 ευρώ), ενώ οι ελάχιστες εισφορές για το εφάπαξ θα ανέλθουν σε 23,4 ευρώ/μήνα (4% X 586 ευρώ).

Παράλληλα, όμως, πρέπει να εξοφληθούν και οι εισφορές για το επικουρικό - εφάπαξ της διετίας 2017-2018. Υπενθυμίζεται πως οι εν λόγω εισφορές ίσχυαν από την 1η/1/2017, αλλά δεν είχαν καταλογισθεί. Έτσι, για να μην πνιγούν στις οφειλές οι ελεύθεροι επαγγελματίες, το Υπουργείο εξήγγειλε ότι οι αναδρομικές εισφορές του 2017

ΓΙΑ ΤΑ ΑΝΑΔΡΟΜΙΚΑ ΤΩΝ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ

ρα και περικοπές συντάξεων



Κατά 37.3 Δισ. θα επιβαρυνθεί το ασφαλιστικό εξαιτίας του δημογραφικού

Οι Έλληνες γερνούν και οι γεννήσεις μειώνονται με αποτέλεσμα το ασφαλιστικό σύστημα να κινδυνεύει ανεξάρτητα από τη συρρίκνωση της δαπάνης και τα πλεονάσματα που ενδεχομένως επιτυγχάνει. Όπως εκτιμάται μόνο εξαιτίας της αύξησης του προσδόκιμου ζωής, το σύστημα θα επιβαρυνθεί κατά 37,3 δισ. ευρώ σε παρούσες αξίες. Η συνολική αυτή επιβάρυνση μεταφράζεται σε περίπου 1,3 δισ. ευρώ ανά έτος για την περίοδο 2017-2057 ή σε μείωση των παροχών σε ασφαλισμένους και συνταξιούχους, κατά το αντίστοιχο αυτό ποσό.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσίασε πρόσφατα η αρμόδια επιστημονική επιτροπή της Βουλής, ο πληθυσμός της Ελλάδας θα συνεχίσει να μειώνεται έως το 2035, οι γεννήσεις θα υπολείπονται των θανάτων (αρνητικό φυσικό ισοζύγιο), ο μέσος όρος ηλικίας του πληθυσμού 15-64 ετών θα συνεχίσει να ανεβαίνει και η δημογραφική γήρανση δεν πρόκειται να ανακοπεί, καθώς το ποσοστό των άνω των 65 ετών θα αυξάνει συνεχώς. Συνεπώς, σύμφωνα με το πόρισμα των ειδικών, ο οποίος οικονομικός, αναπτυξιακός και κοινωνικός σχεδιασμός οφείλει να λάβει υπόψη του τις παραμέτρους αυτές.

Αναλυτικά, σύμφωνα με τη μελέτη, ο πληθυσμός της Ελλάδας θα συρρικνωθεί κατά 1,4 εκατ. ανθρώπους μέσα στα επόμενα 18 χρόνια, δηλαδή έως το 2035, και κατά 2,5 εκατ. ανθρώπους έως το 2050.

Σύμφωνα με τους μελετητές, οι Έλληνες δεν γεννούν, γερνούν και μεταναστεύουν

Το κύμα φυγής από την Ελλάδα αφορά κυρίως δύο μεγάλες ομάδες του πληθυσμού: α) τους εγκατεστημένους τις δύο προηγούμενες δεκαετίες αλλοδαπούς-οικονομικούς μετανάστες που επιστρέφουν στις χώρες τους εξαιτίας της κρίσης και β) τους νέους (25-34 ετών) ή και λιγότερο νέους Έλληνες (35-50 ετών), με έντονη συμμετοχή στις ομάδες των αποφοίτων ΤΕΙ και ΑΕΙ καθώς και ατόμων με κάποια μεταναστευτική-άμεση ή έμμεση- εμπειρία.

κασης αυτών των υποθέσεων δε θα είναι θετική. Ωστόσο το Ανώτατο Ακυρωτικό Δικαστήριο δεν έχει ακόμα κρίνει αν ο Νόμος Κατρούγκαλου και ιδίως το «τέχνασμα» του επαναυπολογισμού είναι συνταγματικό ή όχι.

Στον αστερισμό των προσφυγών ζουν τους τελευταίους μήνες και οι δημόσιοι υπάλληλοι καθώς και οι στρατιωτικοί που αξιώνουν την επιστροφή των «κομμένων» δώρων.

Λίγες δεκάδες «τυχεροί» που κέρδισαν τις υποθέσεις των κομμένων δώρων έχουν ήδη λάβει το γενναιόδωρο χατζηλίκι των 1000 ευρώ. Πρόκειται για υπαλλήλους ιδιωτικού δικαίου που εργάζονται σε Δήμους. Σε αντίθεση με το Δημόσιο και τα ασφαλιστικά ταμεία που είναι υπο-

χρεωμένα να υποβάλουν εφέσεις μπλοκάροντας την επιστροφή χρημάτων έως ότου εξαντληθούν τα ένδικα μέσα, οι Δήμοι έχουν το δικαίωμα να μην ασκήσουν αναίρεσεις (παραίτηση από τα ένδικα μέσα). Ανάμεσα στους δημάρχους που επέστρεψαν τα χρήματα στους δικαιούχους είναι οι δήμαρχοι Αθηναίων, Λαμίας, Τρίπολης και Σπátων.

Για τον αμιγώς Δημόσιο τομέα, εκδόθηκε πρόσφατα απόφαση του Διοικητικού Πρωτοδικείου Πειραιά που διέταξε την επιστροφή του 13ου και 14ου μισθού σε 50 εν ενεργεία δικαστικούς υπαλλήλους για τα έτη 2014, 2015 και 2016 στην οποία όμως αναμένεται ότι θα ασκηθεί έφεση.

Η ΑΔΕΔΥ με το έγγραφο προς τις Ομοσπονδίες

της συνιστά στους υπαλλήλους να κάνουν αρχικά αίτηση επιστροφής των ποσών στην υπηρεσία τους προκειμένου να μην παραγραφεί το δικαίωμα τους για μετέπειτα αγωγή κατά του Δημοσίου για τη διεκδίκηση του 13ου και 14ου μισθού από το 2013 και μετά. Συν το χρόνος καθώς θα

εκδικάζονται περισσότερες αγωγές, θα διαμορφωθεί πιο ασφαλής εκτίμηση για την έκβαση των υποθέσεων που έχουν δικαιωθεί σε πρώτο βαθμό. Αυτό σημαίνει ότι ο «εφιάλτης» των δικαστικών προσφυγών για την κυβέρνηση όχι μόνο δεν έχει τελειώσει αλλά μόλις τώρα αρχίζει!

επαγγελματίες παρά τη μείωση των εισφορών

-2018, μπορούν να εξοφληθούν σε 36 μηνιαίες δόσεις.

Συνεπώς οι εν λόγω ασφαλισμένοι από τις αρχές του 2019, θα πρέπει να καταβάλλουν κάθε μήνα:

- Τις τρέχουσες εισφορές της κύριας ασφάλισης (κατ' ελάχιστον 13,3% για εισόδημα άνω των 7032 ευρώ και 20% για εισόδημα κάτω των 7032 ευρώ)
- Τις τρέχουσες εισφορές της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (6,9%)
- Τις τρέχουσες εισφορές επικουρικού (κατ' ελάχιστον 41 ευρώ/μήνα)

- Τις τρέχουσες ελάχιστες εισφορές εφάπαξ (κατ' ελάχιστον 23,4% ευρώ/μήνα)

- Τη δόση εξόφλησης των αναδρομικών ελαχίστων εισφορών για το επικουρικό της περιόδου 2017-2018

- Τη δόση εξόφλησης των αναδρομικών ελαχίστων εισφορών για το εφάπαξ τα περιόδου 2017-2018.

Σημειώνεται πως οι κλιμακωτές εκπτώσεις έως 50% στις εισφορές ΕΦΚΑ-ΕΟΠΥΥ, για όσους έχουν εισόδημα 7.032-58.000 ευρώ, θα συνεχίζουν να ισχύουν και για το 2019. Δεν θα ισχύουν, όμως, για τις εισφορές επικουρικού - εφάπαξ.

Η μείωση των εισφορών όπως είναι αναμενόμενο θα οδηγήσει σε μείωση των συντάξεων. Για αυτό το Υπουργείο Εργασίας δίνει τη δυνατότητα στους ασφαλισμένους να καταβάλλουν και υψηλότερο ασφάλιστρο. Ειδικοί της ασφάλισης υποστηρίζουν ότι η συγκεκριμένη κίνηση δε συμφέρει τους ασφαλισμένους καθώς λόγω της μείωσης της ανταποδοτικότητας του συστήματος, δε θα πάρουν ποτέ πίσω τις εισφορές που έχουν καταβάλλει. Είναι λοιπόν προτιμότερο να επενδύσουν σε ένα ιδιωτικό ασφαλιστικό συμβόλαιο παρά να πληρώσουν υψηλότερο ασφάλιστρο προσδοκώντας μάταια υψηλότερη σύνταξη.

Generali Τα νέα ταλέντα σχεδιάζουν το επόμενο καινοτόμο προϊόν

Πιο συμμετοχικά και διαδραστικά από κάθε άλλη φορά ήταν τα φετινά Business Days που φιλοξένησε η Generali, στα κεντρικά της γραφεία στην Αθήνα. Η εταιρεία υποδέχθηκε πάνω από 30 φοιτητές και αποφοίτους ανώτατων πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, οι οποίοι φιλοδοξούν να ξεκινήσουν δυναμικά την επαγγελματική τους καριέρα. Τους συμμετέχοντες συνόδευσε ο καθηγητής Ιορδάνης Λαδόπουλος, ο οποίος είναι εμπνευστής του Πανοράματος Επιχειρηματικότητας. Ένας θεσμός που όπως τονίζεται, επιχειρεί να ανοίξει το διάλογο των νέων ταλέντων με το χώρο εργασίας, αλλά και να αποτελέσει ένα forum ιδεών και ανάπτυξης της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψής τους οι νέοι είχαν την ευκαιρία να συνομιλήσουν αλληλά και θέσουν ερωτήματα σε έμπειρα στελέχη της Generali.

Συνομιλώντας με τον CEO

Τους φοιτητές καλωσόρισε ο CEO της Generali κ. Παναγιώτης Δημητρίου, ο οποίος συνομιλήσε μαζί τους σε φιλικό κλίμα και δέχθηκε ερωτήσεις για τον ασφαλιστικό κλάδο και το ρόλο της ασφάλισης. Ο ίδιος ανέλυσε την πορεία και την αξία του ασφαλιστικού κλάδου παγκοσμίως αλλά και στην Ελλάδα, ο οποίος όπως είπε χαρακτηριστικά διαδραματίζει ρόλο στυλοβάτη της επιχειρηματικότητας και του κοινωνικο-οικονομικού συστήματος, λειτουργώντας συμπληρωματικά, ενώ έχει ακόμη περισσότερα να προσφέρει εάν διαμορφωθεί το κατάλληλο νομικό πλαίσιο. Η ασφάλιση δεν είναι απλώς προϊόν, δεν είναι απλώς υπηρεσία, είναι υπόσχεση και δέσμευση, τόνισε ο κ. Δημητρίου. Μια ματιά στα στατιστικά στοιχεία της ελληνικής αγοράς αλλά και στην πορεία των 133 χρόνων της Generali στην Ελλάδα, αρκούν για να σας πείσουν στο πόσο απαρέγκλιτα έχουμε τηρήσει αυτήν την υπόσχεση, επιδρώντας θετικά στη ζωή εκατοντάδων χιλιάδων ασφαλισμένων, υπογράμμισε ο κ. Δημητρίου.

Ενδεικτικές του καλού κλίματος ήταν οι προσωπικές ερωτήσεις που δέχτηκε από τους συμμετέχοντες για την πορεία του και την επαγγελματική του εξέλιξη, από τόσο νεαρή ηλικία. Απαντώντας ο κ. Δημητρίου είπε: «Ανέλαβα σε ηλικία 34 ετών τη θέση του CEO της Generali και αντιμετώπισα πολλές προκλήσεις. Αν η πορεία μου με έμαθε κάτι που αξίζει να μοιραστώ μαζί σας, είναι να έχει κανείς την τόλμη για να κάνει τη διαφορά. Την «τρέλλα» να στοχεύεις πιο ψηλά, χωρίς να φοβάσαι να κάνεις λάθη αλλά να μαθαίνεις από αυτά. Είστε η πιο μορφωμένη γενιά που πέρασε από αυτόν τον τόπο. Ο συνδυασμός γνώσεων, τόλμης και επαγγελματικού ήθους είναι το καλύτερο εφόδιο για μια επιτυχημένη επαγγελματική πορεία, που είμαι σίγουρος ότι σας περιμένει».

Workshop: Σχεδιασμός & παρουσίαση προϊόντος

Η ημέρα συνεχίστηκε με την πραγματοποίηση εργαστηρίου, όπου οι συμμετέχοντες είχαν τον πρώτο λόγο. Την σκυτάλη πήρε ο κ. Σίνος – Διευθυντής Risk της εταιρείας ο οποίος μέσα από μια αναλυτική παρουσίαση αναφέρθηκε σε όλα τα στάδια δημιουργίας ενός προϊόντος από τη στιγμή της γέννησης της ιδέας έως την υλοποίησή της. Οι συμμετέχοντες εί-



Ο CEO της Generali κ. Πάνος Δημητρίου συνομιλεί με τους συμμετέχοντες



Ο κ. Π. Δημητρίου και η κα Μ. Λαμπροπούλου Marketing & Communications Manager υποδέχονται τους συμμετέχοντες των Business Days



Οι κ. Λαδόπουλος και κ. Βασιλόπουλος

χαν με αυτόν τον τρόπο την ευκαιρία να γνωρίσουν από ένα από τα πιο έμπειρα στελέχη του κλάδου, πώς οι θεωρητικές τους γνώσεις εφαρμόζονται στην πράξη στο πλαίσιο μιας πολυεθνικού εταιρείας. Ο ίδιος δέχτηκε πληθώρα ερωτήσεων στις οποίες και απάντησε, αποκαλύπτοντας τον ενδιαφέροντα ρόλο της αναλογιστικής επιστήμης και τις ευκαιρίες ανάπτυξης για νέα ταλέντα που προσφέρει.

Με τη σειρά του ο κ. Βασιλόπουλος – Chief Technical Officer της εταιρείας παρουσίασε ένα ενδιαφέρον case study ενός προϊόντος telematics. Κάλεσε τους συμμετέχοντες να επιλέξουν το κατάλληλο προϊόν για την εταιρεία και τον κλάδο αυτοκινήτου, αξιοποιώντας όλα τα στοιχεία και τα στατιστικά που τους παρουσιάστηκαν.

Οι ομάδες, αφού επέλεξαν το όνομά τους, ανέπτυξαν τα επιχειρήματά τους με βάση την αγορά στόχο που θα πρέπει να απευθυνθούν, τα χαρακτηριστικά εναλλακτικών λύσεων τηλεματικής, το τελικό κόστος του προϊόντος και τις ανάγκες των ασφαλισμένων. Κατά τη διάρκεια του workshop εκπρόσωποι από διαφορετικά τμήματα της εταιρείας βρίσκονταν δίπλα σε κάθε ομάδα, συντονίζοντας τη διαδικασία και απαντώντας σε ερωτήματα βάσει της καθημερινής τους εμπειρίας.

Η κάθε ομάδα παρουσίασε με πειστικότητα τα επιχειρήματά της αναλύοντας τα υπέρ και τα κατά κάθε λύσης μπροστά στην «επιτροπή προϊόντος», που α-

ποτελούνταν από τα στελέχη της Generali.

Κατά τη διάρκεια του δεύτερου μέρους του workshop οι ομάδες χωρίστηκαν σε: Ομάδα Τιμολόγησης, Ομάδα Marketing & Προώθησης και Ομάδα Πωλήσεων. Κάθε μία ανέλαβε να αναπτύξει τη στρατηγική της και να παρουσιάσει τους βασικούς της άξονες και τις προτεινόμενες ενέργειες. Οι προτάσεις των συμμετεχόντων απέσπασαν τα εύσημα της επιτροπής, αφού όπως τόνισε και ο κ. Βασιλόπουλος: «Η δική σας γενιά καταναλωτών είναι ουσιαστικά το μέλλον και της δικής μας αγοράς. Οι δικές σας ιδέες και οι δικές σας ανάγκες είναι αυτές που κι εμείς καλούμαστε να ικανοποιήσουμε μέσα από τις υπηρεσίες μας». Το workshop ολοκληρώθηκε με την αξιολόγηση των προτάσεων από τους κ.κ. Βασιλόπουλο και Σίνο και την ανάδειξη της καταλληλότερης ιδέας.

Η HR Manager Μαρία Καμπανέλλου, ευχαρίστησε τους συμμετέχοντες αλλά και τον κ. Λαδόπουλο τονίζοντας ότι «αντίστοιχες πρωτοβουλίες που δίνουν φωνή σε νέους ανθρώπους, θα πρέπει να υποστηρίζονται από κάθε εταιρεία που έχει "χώρο" για νέα ταλέντα και νέες ιδέες. Στην Generali η στήριξη και η ανάπτυξη νέων ταλέντων αποτελεί στρατηγική μας προτεραιότητα, γι' αυτό και διοργανώσαμε φέτος δυναμικά workshops, μέσα από τα οποία οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να αναδείξουν τις ικανότητές τους».



► Το Home Made αποτελεί μία από τις ανταγωνιστικότερες προτάσεις στον κλάδο ασφάλειας κατοικίας

Το σπίτι μας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα περιουσιακά μας στοιχεία και για το λόγο αυτόν η Generali έχει σχεδιάσει ένα υπερπλήρες ασφαλιστικό πρόγραμμα, που παρέχει προστασία από κάθε απρόοπτο, με ουσιαστικές καλύψεις που βασίζονται στις πραγματικές ανάγκες ενός ιδιοκτήτη και εκτείνονται σε βάθος χρόνου. Συνδυάζοντας πλήθος βασικών και προαιρετικών καλύψεων, το Home Made της Generali διασφαλίζει την ολοκληρωμένη θωράκιση μιας κατοικίας και επιπλέον προσφέρει τη δυνατότητα να προσαρμόσει κανείς το πρόγραμμα στα μέτρα του. Χάρη τόσο στην πληρότητα όσο και στο εύρος κάλυψης, το Home Made, όπως τονίζεται, αποτελεί μία από τις ανταγωνιστικότερες προτάσεις στον κλάδο ασφάλειας κατοικίας, η οποία υπόσχεται την προστασία του χώρου, όπου καθένας μας δικαιούται να νιώθει ασφαλής: το σπίτι του.

Τα πλεονεκτήματα του Home Made

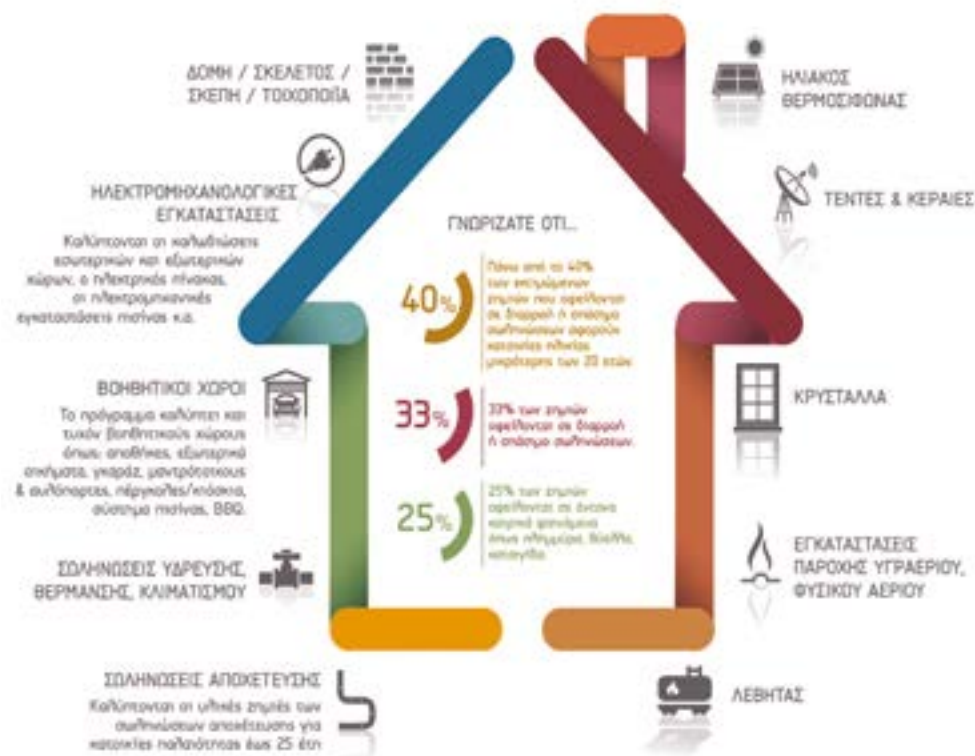
- Ευελιξία και δυνατότητα σχεδίασης ενός προσωπικού προγράμματος ασφάλισης.
- Δυνατότητα ασφάλισης της μόνιμης ή και της εξοχικής κατοικίας από κάθε κίνδυνο.
- Μεγάλο εύρος καλύψεων σε προσιτό κόστος.
- Ασφάλιση τόσο του περιεχομένου όσο και των αντικειμένων που βρίσκονται στον εξωτερικό χώρο του σπιτιού.
- Καλύπτει ακόμη και τις βελτιώσεις που έχουν γίνει στην οικοδομή.
- Απευθύνεται σε ιδιοκτήτες αλλά και σε ενοικιαστές.
- Προσφέρει επιβραβεύσεις και εκπτώσεις.



Home Made η απόλυτη πρόταση ασφάλισης σπιτιού από την Generali!

ΟΙΚΟΔΟΜΗ

ΔΟΜΙΚΑ Στοιχεία ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ Στοιχεία



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

ΟΙΚΙΑΚΑ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ Είδη



• Παρέχει πολλαπλές επιλογές προαιρετικών καλύψεων, όπως η κάλυψη ηλεκτρονικού εξοπλισμού σε αξία αντικατάστασης καινούργιου, η παράνομη χρήση πιστωτικής κάρτας από τρίτους κ.ά.

Σπίτι... σαν καινούργιο

Με το Home Made, ασφαρίζεται η κύρια αθήλα και η ενοικιαζόμενη κατοικία σε «Αξία Αντικατάστασης Καινούργιου», σε περίπτωση έλθεσης κινδύνου. Δηλαδή, αποζημιώνεται:

• Η οικοδομή, στο ποσό που απαιτείται για την επισκευή ή κατασκευή μιας καινούργιας.

• Το περιεχόμενο, με το ποσό που απαιτείται για την αντικατάσταση / επισκευή κάθε αντικειμένου με ένα καινούργιο - ακόμη και ο ρουχισμός!

Τώρα και για μια ζωή

Η κάλυψη του Home Made εκτείνεται σε βάθος χρόνου, ώστε να παρέχει ασφάλεια και σιγουριά. Έτσι, προσφέρεται η κάλυψη σωληνώσεων για οι-

κοδομές / εγκαταστάσεις παιδιότητας έως και 25 χρόνων, ενώ υπάρχει δυνατότητα κάλυψης υλικών ζημιών από διαρροή σωληνώσεων σε οικοδομές ακόμη και άνω των 25 ετών, συμπεριλαμβανομένης έτσι και περιπτώσεις φυσιολογικής φθοράς, οι οποίες συχνά εξαιρούνται.

Σπιτική θαληπωρή χωρίς έννοιες

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει και κάλυψη Αστικής Ευθύνης, ώστε να καλύπτονται ακόμη και σπάνιες περι-

πτώσεις πρόκλησης ζημιάς, στις οποίες οι ένοικοι μπορεί να θεωρηθούν υπεύθυνοι.

Η πρόκληση ζημιάς από κατοικίδια, από πραγματοποίηση τεχνικών εργασιών ή από την πτώση αντικειμένου από το μπαλκόνι είναι για παράδειγμα περιπτώσεις για τις οποίες μπορεί να απαιτηθεί αποζημίωση. Η κάλυψη Γενικής Αστικής Ευθύνης καλύπτει πλήρως τον ασφαλισμένο και τα μέλη της οικογένειάς του σε τέτοιες περιπτώσεις.

Στήριξη, κάλυψη και ασφάλεια στην πράξη

«Η στιγμή της αλήθειας» για τον ασφαλισμένο είναι η στιγμή που θα χρειαστεί την κάλυψη.

Γι' αυτόν το λόγο, η Generali δεσμεύεται για την καταβολή κάθε αποζημίωσης εντός 24 ωρών από τη συγκέντρωση των απαραίτητων δικαιολογητικών, με την κατάθεση του σχετικού ποσού απευθείας στον τραπεζικό του λογαριασμό.

ΕΤΕ-ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Στο Costa Navarino τα στελέχη των καταστημάτων

Στο Costa Navarino, πραγματοποιήθηκε το ταξίδι επιβράβευσης 60 στελεχών των καταστημάτων ΕΤΕ. Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να αποδράσουν για λίγο από την απαιτητική καθημερινότητά τους και να ανταλλάξουν απόψεις και προβληματισμούς τόσο μεταξύ τους όσο και με τα στελέχη της Εθνικής Ασφαλιστικής που τους συνόδευαν.

Από τις ξεχωριστές στιγμές του τριημέρου ήταν η συμμετοχή στην ομαδική δραστηριότητα στο Golf Clinic, όπου όσοι έλαβαν μέρος είχαν την ευκαιρία να βιώσουν την μοναδική εμπειρία του γκολφ και μάλιστα σε γήπεδο παγκοσμίου επιπέδου μέσα σε ένα πραγματικά ειδυλλιακό τοπίο. Και φυσικά, η βραδιά του εορταστικού δείπνου στο ιδιαίτερο Great Hall του Costa Navarino. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι δύο αυτές διοργανώσεις ήταν χορηγία της Affidea, του μεγαλύτερου παρόχου στον κλάδο των υπηρε-



Στιγμιότυπο από το ταξίδι στο Costa Navarino

σιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας στην Ευρώπη.

Στο ταξίδι επιβράβευσης μεταξύ άλλων συμμετείχαν: από την Εθνική Τράπεζα, ο κ. Σκιαδιώτης Βασίλειος βοηθός γενικός διευθυντής της Λιανικής Τραπεζικής, οι τρεις διευθυντές δικτύου κ.κ. Δημήτριος Καθηγορόπουλος, Χρήστος Ασημακόπουλος, και Α-ναστασία Ναζίδου, οι δύο περι-

φερειακοί διευθυντές κ.κ. Λεονάρδος Κουντουργιώτης, και Κων/νος Μεληανάκης, και ο κ. Διονύσιος Νοδάρος, επικεφαλής Bancassurance. Από την Εθνική Ασφαλιστική, ο πρόεδρος του Δ.Σ Χριστόφορος Σαρδελής, ο αναπληρωτής διευθύνων σύμβουλος Σταύρος Κωνσταντάς, ο γενικός διευθυντής Γεώργιος Ζαφείρης, ο διευθυντής Bancassurance

Διαφήμισης Marketing & Λοιπών Συνεργασιών Γιάννης Σηφάκης και η διευθύντρια ατομικών ασφαλίσεων Ζωής & Υγείας Ελένη Αβρανά. Από τη AFFIDEA συμμετείχαν ο C.E.O Θεόδωρος Καρούτζος, ο σύμβουλος διοίκησης Αθανάσιος Λοπατατζίδης, και η διευθύντρια ασφαλιστικών εταιριών και Δικτύου Affidea Μαρουσσά Τρέσσου.

Platinum χορηγός του «1ου Beyond CSR Impact Forum»

Η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, ήταν platinum χορηγός του 1ου Impact Forum για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την καινοτομία, που διοργανώθηκε από τον οργανισμό Beyond CSR στις 25 Σεπτεμβρίου στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών, με στόχο τον επαναπροσδιορισμό της εταιρικής υπευθυνότητας.

Κεντρικοί άξονες της συζήτησης, που διεξήχθη μεταξύ σημαντικών φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, ήταν ο ρόλος της διαβίου εκπαίδευσης στην καταπολέμηση της φτώχειας,



Ο κ. Ιωάννης Σηφάκης

του ηλικιακού ρατσισμού, της αυξανόμενης ανεργίας, των στερεότυπων και των διακρίσεων μεταξύ των δύο φύλων, καθώς και ο ρόλος της εταιρικής υπευθυνότητας ως εργαλείο οικοδόμησης συνεργειών μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για την αντιμετώπιση κοινωνικών - και όχι μόνον - προκλήσεων.

Ο κ. Ιωάννης Σηφάκης, διευθυντής Bancassurance, Marketing, διαφήμισης & Λοιπών Συνεργασιών της Εθνικής Ασφαλιστικής, υπογράμμισε στην ομιλία του - μεταξύ άλλων - ότι η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης για τις εταιρείες, στο συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό κοινωνικό περιβάλλον, χρειάζεται να επαναπροσδιοριστεί. Κι αυτό γιατί όπως λειτουργεί σήμερα δεν αποτελεί μια συστηματική και μόνιμη διαδικασία που επιτελεί τον κύριο σκοπό της: αυτό της δημιουργίας ισχυρών σχέσεων με την κοινωνία. Ο επαναπροσδιορισμός της αποτελεσματικής λειτουργίας της ΕΚΕ στις επιχειρήσεις θα πρέπει να βασίζεται σε στρατηγικά επιλεγμένους τομείς δράσης που θα πρέπει να επιλέγονται προσεκτικά, να παρακολουθούνται στενά και να ανανεώνονται συνεχώς, επισήμανε ο κ. Σηφάκης.

Μέσα από τις στρατηγικά επιλεγμένες ενέργειες ΕΚΕ πρέπει να ορίσουμε ποιο θα είναι το κοινωνικό μας πρόσωπο προς την κοινωνία που τελικά είναι και οι πελάτες μας, σημείωσε ο κ. Ιωάννης Σηφάκης.



Στο νησί των ανέμων οι διακεκριμένοι συνεργάτες

Στη Μύκονο το δίκτυο της Εθνικής Ασφαλιστικής

ΤΗ ΜΥΚΟΝΟ επισκέφθηκαν εν τω μεταξύ οι διακεκριμένοι συνεργάτες του εταιρικού δικτύου της Εθνικής Ασφαλιστικής, στο πλαίσιο του δεύτερου ετήσιου ταξιδιού επιβράβευσης για την επίτευξη των παραγωγικών στόχων του 2017.

Το νησί των ανέμων πρόσφερε στην ομάδα της Εθνικής Ασφαλιστικής την ευκαιρία να περηνγηθεί στους γραφικούς οικισμούς με τα πηλακόστρωτα σοκάκια και τα κατάλευκα σπίτια και να απολαύσει στιγμές χαλάρωσης και ξεκούρασης στις εντυπωσιακές παραλίες με τα καταγάλανα νερά.

Τους συμμετέχοντες συνόδευαν ο αναπληρωτής διευθύνων σύμβουλος κ. Σταύρος Κωνσταντάς, ο γενικός διευθυντής κ. Γιώργος Ζαφείρης και πολλὰ στελέχη της εταιρίας.

Το ταξίδι έκλεισε με το αποχαιρετιστήριο gala, όπου συνεργάτες και διοίκηση δεσμεύθηκαν για ακόμη υψηλότερους στόχους μέσα στο 2018 και ανανέωσαν την υπόσχεσή τους για τη συμμετοχή τους στα επόμενα ταξίδια της Εθνικής Ασφαλιστικής.



ΤΟ ΕΜΒΟΛΙΟ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΣΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΠΗΤΑ ΖΩΣΤΗΡΑ

Σύμφωνα με το Εθνικό Πρόγραμμα Εμβολιασμών Ενηλίκων του Υπουργείου Υγείας, το εμβόλιο για τον έρπητα ζωστήρα συστήνεται σε όλους τους ενήλικες άνω των 60 ετών, ανεξάρτητα αν έχουν εμφανίσει έρπητα ζωστήρα στο παρελθόν. Από την ηλικία των 60 ετών, όσο πιο έγκαιρα γίνεται εμβολιασμός, τόσο πιο πιθανή είναι η προστασία από τον έρπητα ζωστήρα

Σελ. 50

Nextdeal+υγεία

ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΟΦΕΥΧΘΟΥΝ 1,5 ΕΚΑΤ. ΘΑΝΑΤΟΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ ΕΑΝ ΑΥΞΗΘΕΙ Η ΕΜΒΟΛΙΑΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ



Ο εμβολιασμός σώζει ζωές

Του ΑΡΗ ΜΠΕΡΖΟΒΙΤΗ

Ο εμβολιασμός αποτελεί ένα από τα δέκα σημαντικότερα επιτεύγματα του 20ού αιώνα στην προστασία και την προάσπιση της δημόσιας υγείας. Χάρη στην ανακάλυψη των εμβολίων και την ευρεία εφαρμογή των εμβολιαστικών προγραμμάτων, εξαλείφθηκε μία σειρά από θανατηφόρα μολυσματικά νοσήματα (δι-

φθερίτιδα, πολιομυελίτιδα), επήλθε σημαντική μείωση του φορτίου μεταδοτικών νοσημάτων και απελευθερώθηκαν πόροι των υγειονομικών συστημάτων.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), υπολογίζεται ότι κάθε χρόνο 2-3 εκατομμύρια θάνατοι σε όλη την υφήλιο

Αναλυτική παρουσίαση στις σελίδες 16-49

► Πως να προστατευθείτε από γρίπη, πνευμονία, ιλαρά, ιό των ανθρώπινων θηλωμάτων (HPV), μηνιγγίτιδα, έρπη ζωστήρα

ΑΧΑ

**Ασφαλίζει την υγεία με
οικονομικότερο ασφάλιστρο**

Σελ. 52

AFFIDEA

**Μέγας χορηγός
του Ιωνικού Νίκαιας**

Σελ. 14

CNP Ζωής

**Νέα ασφαλιστική
λύση για το παιδί**

Σελ. 14

Νοσοκομείο Χανίων

**Τμήμα πυρηνικής
ιατρικής**

Σελ. 14



CNP Ζωής

Νέα ασφαλιστική λύση για το παιδί που κάνει τη διαφορά

ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ στην προστασία της υγείας του παιδιού κάνει η CNP Ζωής, παρέχοντας ολοκληρωμένη νοσοκομειακή περίθαλψη καθώς και ένα σημαντικό επίδομα σε περίπτωση εμφάνισης κάποιας σοβαρής παιδικής ασθένειας, με το συνδυασμό των προγραμμάτων Bonjour Choice + Bonjour Kid's Care ως μία νέα, ενιαία προσέγγιση. Έτσι όπως τονίζεται, εξασφαλίζεται πλήρης κάλυψη σε ιδιαίτερα ανταγωνιστικό κόστος. Ειδικότερα, με την ευέλικτη λύση υγείας Bonjour Choice, η εταιρία προσφέρει στους μικρούς της φίλους: ετήσιο όριο κάλυψης σε Ελλάδα & Ε.Ε. 1.000.000 € με 100% κάλυψη, συνεργασία με τα μεγαλύτερα και πιο σύγχρονα νοσοκομεία της χώρας και παγκοσμίως, επιλογή θέσης νοσηλείας (Α', Β' ή Γ'), κάλυψη για αντιμετώπιση επείγοντος περιστατικού, μεταφορά στο νοσοκομείο, κάλυψη εξόδων συνοδού ανηλίκου, παροχή υψηλών χειρουργικών επιδομάτων. Αυτές είναι ορισμένες από τις πολλές καλύψεις του προγράμματος, που βοηθούν στα απλά αλλά και στα πιο δύσκολα περιστατικά υγείας, προσφέροντας την καλύτερη δυνατή ιατρική φροντίδα.

Πέρα από τις σημαντικές περιπτώσεις που χρήζουν νοσηλείας, πολύ σοβαρή δοκιμασία για κάθε οικογένεια είναι η εμφάνιση σπάνιων και δύσκολα ιάσιμων παιδικών ασθενειών. Στις περιπτώσεις αυτές το εξειδικευμένο πρόγραμμα Bonjour Kid's Care παρέχει ένα σημαντικό κεφάλαιο, ως επίδομα, με σκοπό τη φροντίδα της υγείας του παιδιού. Η νέα προσέγγιση ως πακέτο καλύψεων (Bonjour Choice + Bonjour Kid's Care) δίνει τη δυνατότητα στους γονείς να ανταπεξέλθουν με αξιοπρέπεια σε μια δύσκολη οικογενειακή στιγμή.

Νοσοκομείο Χανίων

Τμήμα πυρηνικής ιατρικής

ΑΝΑΒΑΘΜΙΖΟΝΤΑΙ οι παρεχόμενες φροντίδες υγείας στο νοσοκομείο Χανίων. Ήδη από χθες 30 Οκτωβρίου ξεκίνησε και επίσημα τη λειτουργία του το νέο Τμήμα Πυρηνικής Ιατρικής του νοσηλευτικού ιδρύματος. Σύμφωνα με ανακοίνωση του διοικητή του νοσοκομείου Μηνά Βουλγαρίδη, μέσω του νέου τμήματος θα εξυπηρετείται ένας μεγάλος αριθμός ασθενών από την Δυτική Κρήτη, οι οποίοι ήταν υποχρεωμένοι έως σήμερα να μετακινούνται στο Ηράκλειο.

Συγκεκριμένα στο Γενικό Νοσοκομείο Χανίων θα διενεργούνται μεταξύ άλλων οι παρακάτω εξετάσεις/σπινθηρογραφήματα. Σπινθηρογράφημα με τομογραφική (SPECT) μελέτη Αιμάτωσης Μυοκαρδίου, σπινθηρογραφήματα οστών, ολοσωματικός έλεγχος και εντοπισμένες στατικές λήψεις, σπινθηρογραφήματα νεφρών, στατικό σπινθηρογράφημα νεφρών (DMSA), σπινθηρογράφημα θυρεοειδούς αδένος και σπινθηρογράφημα παραθυρεοειδών αδένων.

Ενώνουν τις δυνάμεις τους, η ομάδα καλαθοσφαίρισης και ο όμιλος διαγνωστικών εργαστηρίων και ανακινούν τη μετονομασία της ομάδας σε «Ιωνικός Νίκαιας Affidea» για τη νέα σεζόν. Η Affidea, ο κορυφαίος φορέας παροχής υπηρεσιών Εξωνοσοκομειακής Φροντίδας στην Ευρώπη, με δραστηριότητα σε 16 χώρες και 245 ιατρικά κέντρα, θα συμπληρώνει το όνομα της ομάδας σε κάθε επίσημη αναφορά του και πάνω από όλα θα αποτελέσει το μεγάλο χορηγό στη νέα «σελίδα» που ανοίγει πλέον η ομάδα μπάσκετ του Ιωνικού. Όπως τονίζεται, οι δύο φορείς ξεκινούν την κοινή τους διαδρομή κατά την αγωνιστική περίοδο 2018-2019, ώστε να πορευτούν μαζί στη νέα προσπάθεια της ομάδας να επανέλθει στα σαλόνια της μεγάλης κατηγορίας και να καθιερωθεί στη συνείδηση του φίλαθλου κοινού ως μία ομάδα που αξίζει να βρίσκεται στο πιο υψηλό επίπεδο του μπάσκετ της χώρας μας.

Ο Ιωνικός, που από το έτος της ίδρυσής του έχει διαγράψει μια αξιοσημείωτη πορεία στα αθλητικά δρώμενα της Νίκαιας, αλλά και σε πανελλαδικό επίπεδο, μαζί με την Affidea, η οποία, για περισσότερα από 13 χρόνια, κατέχει σημανίσιμη θέση στο κοινωνικό γίγνεσθαι του Νομού Αττικής αλλά και της Ελλάδας, προσφέροντας υψηλής ποιότητας πρωτοβάθμιες υπηρεσίες υγείας και υποστηρίζοντας θερμά τους ίδιους τους ανθρώπους, θεσμούς και εκδηλώσεις, από σήμερα «ενώνουν» τις δυνάμεις τους και θέτουν τις βάσεις για μια κοινή, επιτυχημένη διαδρομή στο πεδίο του αθλητισμού.

Ξεκινάμε τη συνεργασία μας με την Affidea, με την οποία η σχέση μας θα είναι δυνατή και θα χαράξουμε μια κοινή πορεία, τόνισε ο πρόεδρος της ομάδας, Βαγγέλης Τσάπας. Η Affidea γίνεται χορηγός ονόματος του Ιωνικού και πλέον η ομάδα μας θα αναφέρεται ως «Ιωνικός



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση. Στο βήμα ο κ. Θεόδωρος Καρούτζος

Affidea Μέγας χορηγός του Ιωνικού Νίκαιας

Affidea». Είναι μεγάλη η τιμή και η χαρά μας για τη συνεργασία αυτή. Ευχαριστούμε την Affidea και τον Θεόδωρο Καρούτζο συνολικά για τη στήριξη που παρέχει στην ομάδα, που στέκεται στο πλευρό μας, για να συνεχίσει ο Ιωνικός δυναμικά την προσπάθειά του να ανέβει στο υψηλότερο επίπεδο και να έχει μια παρουσία αντάξια των όσων έχει πετύχει η Affidea πρόσθεσε μεταξύ άλλων ο κ. Τσάπας.

Από την πλευρά του, ο Θεόδωρος Καρούτζος, πρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της Affidea Ελλάδος, ανέφερε ότι η Affidea υπηρετεί με συνέπεια το ανθρωποκεντρικό της όραμα που καθορίζει κάθε της δραστηριότητα. Αναγνωρίζοντας την ευθύνη που της αναλογεί απέναντι στην κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται και αναπτύσσε-

ται, στέκεται σταθερά δίπλα στο κοινωνικό σύνολο, στηρίζοντας έμπρακτα τους συμπολίτες της και ιδιαίτερα τους νέους. Η εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι νέοι και οι οικογένειές τους, επιλέγοντας την Affidea για τις εξετάσεις τους και ουσιαστικά για την υγεία τους, μας γεμίζει με αίσθημα ευθύνης, έτσι ώστε στο μέτρο του δυνατού να ανταποδώσουμε την εμπιστοσύνη αυτή. Θα είμαστε δίπλα στον Ιωνικό και είναι τιμή μας που το όνομα της Affidea θα αναφέρεται δίπλα στο όνομα της ιστορικής αυτής ομάδας. Με τον Ιωνικό έχουμε κοινές αξίες και ιδανικά, και ευελπιστούμε ότι στο πλαίσιο της κοινής μας πορείας θα ζήσουμε νέες μεγάλες επιτυχίες και θα συνεχίσουμε να προσφέρουμε στην κοινωνία, υπογράμμισε ο κ. Καρούτζος.

Στο 100 Greece Race for the Cure®

Η AFFIDEA, υπερήφανος χορηγός του Αγώνα ενάντια στον Καρκίνο του Μαστού «Greece Race for the Cure®» και φέτος εν τω μεταξύ, συμμετείχε στη 10η επετειακή διοργάνωση του «Άλμα Ζωής». Η ομάδα του ομίλου διαγνωστικών εργαστηρίων «Affidea – πάνω από όλα είναι η υγεία», συμμετείχε στον Αγώνα Δρόμου των 5 χιλιομέτρων, αλλά και στον περίπατο των 2 χιλιομέτρων, «Χαράζοντας Δρόμο ενάντια στον καρκίνο του μαστού». Η συμμετοχή των ανθρώπων της Affidea, που υποστηρίζει πολλές κοινωνικές πρωτοβουλίες πρόληψης και φροντίδας στον τομέα της υγείας, υποστηρίχθηκε οικονομικά από τον όμιλο.

Χιλιάδες γυναίκες και άνδρες επισκέφθηκαν το περι-

πτερο της Affidea στον προαύλιο χώρο του Ζαππείου για να ενημερωθούν σχετικά με την πρόληψη και τις διαγνωστικές εξετάσεις που η Affidea προσφέρει σε προνομιακή τιμή, με αφορμή τον Παγκόσμιο Μήνα Μαστού. Για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης για τον καρκίνο του μαστού, η Affidea

δημιούργησε ένα διαδραστικό εκπαιδευτικό παιχνίδι με μόντο «Βάλτε στόχο την υγεία σας», προσελκύοντας το ενδιαφέρον των επισκεπτών. Βασικός στόχος της Affidea ήταν να δώσει τη δυνατότητα στο κοινό μέσα από τη διασκέδαση να κατανοήσει τη σημαντικότητα της έγκαιρης διάγνωσης, μεταδίδοντας παράλληλα το μήνυμα πως ο καρκίνος του μαστού μπορεί να θεραπευθεί, αρκεί να διαγνωστεί έγκαιρα.



Στιγμιότυπο από την εκδήλωση στον προαύλιο χώρο του Ζαππείου



affidea

—πάνω από όλα είναι η υγεία



ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ

ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ | ΑΝΑΛΥΣΗ | ΔΙΑΓΝΩΣΗ

Η **Affidea** είναι ο μεγαλύτερος πάροχος **Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας** στην Ευρώπη με τομείς δραστηριότητας τις απεικονιστικές εξετάσεις, τις εξετάσεις βιοπαθολογίας και ακτινοθεραπείας. Δραστηριοποιείται σε 16 χώρες μέσα από ένα δίκτυο 245 μονάδων υγείας και 7700 επαγγελματιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Η **Affidea** λειτουργεί στην Ελλάδα από το 2005 ως Ευρωπαϊκή με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων πρωτοβάθμιων υπηρεσιών υγείας υψηλής ποιότητας για όλους. Σήμερα διαθέτει ένα εκτεταμένο **Πανελλαδικό Δίκτυο Διαγνωστικών Εργαστηρίων** σε πρότυπους ιατρικούς χώρους με τα υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας, άνεσης και αισθητικής, ιατρικό εξοπλισμό τεχνολογίας αιχμής, καταξιωμένους ιατρούς με άρτια επιστημονική κατάρτιση και με το πλέον σύγχρονο σύστημα τηλεϊατρικής στην Ελλάδα. Τα εργαστήριά της είναι πιστοποιημένα κατά το διεθνές πρότυπο **ISO 9001**. Επιπλέον τα βιοπαθολογικά εργαστήρια είναι διαπιστευμένα από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.Σ.Υ.Δ.) κατά το **ISO 15189**.



affidea.gr
info.gr@affidea.com

 www.facebook.com/AffideaGreece
 www.linkedin.com/AffideaGreece
 www.youtube.com/AffideaGreece



Πώς να προστατευτείτε από τη γρίπη

Σύμφωνα με το Κέντρο Ελέγχου Πρόληψης Νοσημάτων (ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.) οι ομάδες αυξημένου κινδύνου για σοβαρή νόσο και επιπλοκές από γρίπη είναι:

- Άτομα ηλικίας 60 ετών και άνω.
- Παιδιά και ενήλικες που παρουσιάζουν έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω επιβαρυντικούς παράγοντες ή χρόνια νοσήματα:
 1. Σακχαρώδη διαβήτη ή άλλο χρόνιο μεταβολικό νόσημα.
 2. Άσθμα ή άλλες χρόνιες πνευμονοπάθειες.
 3. Χρόνια νεφροπάθεια.
 4. Καρδιακή νόσο με σοβαρές αιμοδυναμικές διαταραχές.
 5. Ανοσοκαταστολή (κληρονομική ή επίκτητη εξαιτίας νοσήματος ή θεραπείας).
 6. Μεταμόσχευση οργάνων.
 7. Δρεπανοκυτταρική νόσο (και άλλες αιμοσφαιρινοπάθειες).
 8. Νευρομυϊκά νοσήματα.
- Έγκυες γυναίκες ανεξαρτήτως ηλικίας κύησης.
- Άτομα με νοσογόνο παχυσαρκία, με δείκτη μάζας σώματος $\geq 40 \text{ kgm}^2$.
- Παιδιά που παίρνουν ασπιρίνη μακροχρόνια (π.χ. νόσος Kawasaki, ρευματοειδής αρθρίτιδα κ.ά.) για τον πιθανό κίνδυνο εμφάνισης συνδρόμου Reye μετά από γρίπη.
- Άτομα που βρίσκονται σε στενή επαφή με βρέφη <6 μηνών ή φροντίζουν άτομα με υποκείμενο νόσημα, τα οποία διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο επιπλοκών από τη γρίπη.
- Οι κλειστοί πληθυσμοί (προσωπικό και εσωτερικοί σπουδαστές γυμνασίων-λυκείων, στρατιωτικών και αστυνομικών σχολών, ειδικών σχολείων ή σχολών, τρόφιμοι και προσωπικό ιδρυμάτων κ.ά.).
- Εργαζόμενοι σε χώρους παροχής υπηρεσιών υγείας (ιατρο-νοσηλευτικό προσωπικό και λοιποί εργαζόμενοι με κλινικό έργο).

Οι επιπλοκές

Η μόλυνση από τον ιό της γρίπης εμπεριέχει υψηλό κίνδυνο επιπλοκών, όπως μέση ωτίτιδα, παραρρινοκολπίτιδα και πνευμονία. Επίσης μπορεί να αναπτυχθεί μυοκαρδίτιδα (φλεγμονή του καρδιακού μυός) και εγκεφαλίτιδα. Η πιο συνηθισμένη θανατηφόρος επιπλοκή είναι η πνευμονία, η οποία μπορεί να αναπτυχθεί σε όλες τις ομάδες ασθενών.

Η διαφορά μεταξύ γρίπης και κρουσολογίματος

Υπάρχουν οι εξής σαφείς διαφορές μεταξύ

γρίπης και κρουσολογίματος:

Η γρίπη

- Ξαφνική έναρξη των συμπτωμάτων που επιδεινώνονται εντός ωρών. Οι ασθενείς συχνά θυμούνται τον ακριβή χρόνο που ξεκίνησε η νόσος.
- Δυνατός πονόλαιμος «σαν ένα λιοντάρι που γρατζουνάει τις αμυγδαλές σας».
- Υψηλή θερμοκρασία έως 41°C , αφού το σώμα προσπαθεί να αναπτύξει θερμότητα και να εξοντώσει τον ιό.
- Πάντοτε σχετίζεται με σοβαρή κεφαλαλγία.
- Προκαλεί ξαφνικά πόνο σε όλο το σώμα, ιδιαίτερα στις αρθρώσεις. Κόπωση και αδυναμία.
- Ο βήχας είναι συνηθισμένος, όχι όμως και το φτάρνισμα.
- Διαρκεί 1-2 εβδομάδες. Προβλήματα στο θώρακα συνήθη.
- Προκαλεί σοβαρές επιπλοκές π.χ. πνευμονία, παραρρινοκολπίτιδα, βρογχίτιδα και μέση ωτίτιδα σε παιδιά.

Το κοινό κρουσολόγημα

- Σταδιακή έναρξη των συμπτωμάτων.
- Γδάρσιμο στον λαιμό, λιγότερο σοβαρό.
- Συνήθως μικρή αύξηση της θερμοκρασίας.
- Ελαφρύς πονοκέφαλος σε μερικές περιπτώσεις.
- Ήπιος πόνος, που συνήθως περιορίζεται στα κάτω άκρα.
- Το φτάρνισμα και η ρινική συμφόρηση είναι συνήθη, γιατί ο ιός του κρουσολογίματος επικεντρώνεται στη μύτη.
- Ταχεία ανάρρωση.
- Ήπιες επιπλοκές.

Τα μέτρα προστασίας

Για την προστασία των πολιτών το ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ. συστήνει τα εξής μέτρα:

1. Εμβολιασμό για την εποχική γρίπη στις ομάδες αυξημένου κινδύνου του πληθυσμού.
2. Τήρηση των μέτρων υγιεινής των χεριών και αναπνευστικής υγιεινής (π.χ. κάλυψη του βήχα και του φτερνίσματος).
3. Έγκαιρη χρήση των αντι-ϊικών φαρμάκων κατά της γρίπης με τις πρώτες εκδηλώσεις (μέσα σε 48 ώρες) κατά την κρίση των θεραπόντων ιατρών, ακόμη και χωρίς την εργαστηριακή επιβεβαίωση της γρίπης.
4. Αναζήτηση ιατρικής συμβουλής σε περίπτωση παρατεταμένων ή σοβαρών συμπτωμάτων γρίπης ακόμη και σε άτομα που δεν ανήκουν σε ομάδα αυξημένου κινδύνου.

Ο εμβολιασμός

Συνέχεια από τη σελίδα 13

προλαμβάνονται μέσω του εμβολιασμού, ενώ 750.000 παιδιά σώζονται από αναπηρία. Εκτιμάται ότι μπορούν να αποφευχθούν 1,5 εκατομμύρια θάνατοι παγκοσμίως, εάν αυξηθεί η εμβολιαστική κάλυψη, ενώ επιπρόσθετα, ο μαζικός εμβολιασμός πα-

ρέχει πολλαπλά οφέλη.

Σύμφωνα με στοιχεία, η εμβολιαστική κάλυψη είναι πολύ χαμηλότερη ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες ανά κάτοικο. Ας σημειωθεί ότι η κατάσταση του Εθνικού

Μάστιγα για παιδιά και ηλικιωμένους η πνευμονιοκοκκική νόσος

Προλάβετε έγκαιρα τις συνέπειες με εμβολιασμό

Η πνευμονιοκοκκική νόσος (ΠΝ), συμπεριλαμβανόμενη της διεισδυτικής πνευμονιοκοκκικής νόσου (ΔΠΝ), προκαλεί περίπου 1,6 εκατομμύρια θανάτους παγκοσμίως κάθε χρόνο, κυρίως σε βρέφη και ηλικιωμένους.

Ο όρος πνευμονιοκοκκική νόσος περιγράφει μια ομάδα ασθενειών που προκαλούνται από το βακτήριο του στρεπτόκοκκου της πνευμονίας, γνωστό επίσης και ως πνευμονιόκοκκος. Αυτό το παθογόνο βακτήριο, που επηρεάζει τόσο τα παιδιά όσο και τους ενήλικες, είναι μια από τις σημαντικότερες αιτίες θανάτου και ασθένειας παγκοσμίως.

Μετάδοση

Ο στρεπτόκοκκος της πνευμονίας συναντάται στη μύτη και το φάρυγγα. Τα άτομα που φέρουν τον πνευμονιόκοκκο στη ρινοφάρυγγική οδό είναι πιθανό να τον μεταδώσουν μέσω σταγονι-

δίων, όπως με το φτάρνισμα και το βήχα, σε άτομα που έχουν στενή επαφή. Ωστόσο δεν θα αρκούν τα άτομα που θα έρθουν σε επαφή με το βακτήριο.

Συμπτώματα

Τα συμπτώματα της πνευμονιοκοκκικής νόσου είναι ανάλογα με την ασθένεια:

- Η πνευμονία με βακτηριαιμία μπορεί να εκδηλωθεί με πυρετό και άλλες μη συγκεκριμένες ενδείξεις νόσου, όπως κόπωση και απώλεια όρεξης.
- Η πνευμονιοκοκκική μηνιγγίτιδα μπορεί να εκδηλωθεί με πυρετό, πονοκέφαλο, εμετούς, αυξημένη θνησιμότητα, παροξυσμικές κρίσεις και ακαμψία του νuchae.
- Η πνευμονιοκοκκική πνευμονία μπορεί να εκδηλωθεί με πυρετό, δύσπνοια, πτύελα και πόνο στο στήθος.

Η «επέλαση» της ιλαράς

Σήμερα είναι χωρίς ασπίδα προστασίας από την ιλαρά περίπου 350.000 παιδιά που δεν έχουν εμβολιαστεί (ή έχουν κάνει μόνον την πρώτη δόση), καθώς και άγνωστος αριθμός ενηλίκων που δεν έχει εμβολιαστεί από τη δεκαετία του '70, που ξεκίνησε ο εμβολιασμός για την ιλαρά.

Σύμφωνα με τον πρόεδρο της Ελληνικής Παιδιατρικής Εταιρείας Ανδρέα Κωνσταντόπουλο «η ιλαρά είναι μία ύπουλη και βαριά νόσος που παρουσιάζει επιπλοκές. Ύπουλη γιατί μεταδίδεται όχι μόνο όταν ο άρρωστος έχει πυρετό και εξάνθημα, αλλά και 3-4 μέρες πριν την εμφάνιση των συμπτωμάτων. Βαριά γιατί 1 στους 3 νοσούντες θα παρουσιάσει κάποια επιπλοκή, από το αναπνευστικό ή το γαστρεντερικό σύστημα, εγκεφαλίτιδα και μερικές φορές μπορεί να προκαλέσει ακόμα και το θάνατο. Ιδιαίτερα για την περίπτωση όπου προκαλεί εγκεφαλίτιδα, αυτή μπορεί να εμφανιστεί ακόμα και 10 χρόνια μετά τη νόσηση του ατόμου από ιλαρά».

Οι επιπλοκές είναι συνήθεις για παιδιά κάτω 5 ετών και στους ενήλικες. Τα νεογνά και βρέφη (μωρά μέχρι 12 μηνών) ενδέχεται να νοσήσουν από το πρώτο μήνα της ζωής τους, σε περίπτωση που η μητέρα τους δεν έχει η ίδια εμβολιαστεί ή νοσήσει από ιλαρά. Σε περίπτωση που η μητέρα έχει νοσήσει ή εμβολιαστεί, το αίμα της περνά στο έμβρυο και λειτουργεί ως φίλτρο προστασίας μέχρι και τον 6 μήνα της ζωής του. Ο θηλασμός από μόνος του δεν προφυλάσσει το βρέφος, όπως λανθασμένα μεταδίδεται από μη ειδικούς. Αντίθετα, στα βρέφη η νόσος εκδηλώνεται σε πιο βαριά μορφή και παρατηρούνται ακόμα και θάνατοι, γιατί το ανοσοποιητικό σύστημα των βρεφών ωριμάζει μετά τους 18 μήνες ζωής του».

Η Ελληνική Παιδιατρική Εταιρεία συνιστά:

- Τον άμεσο εμβολιασμό των ανεμβολίαστων ατόμων, που δεν έχουν νοσήσει, στο παρελθόν, εκτός των εγκύων και ανοσοκατασταλμένων.
- Τον εμβολιασμό με 2η δόση, για όσους έχουν κάνει ήδη μία δόση ή όσων δεν ξέρουν αν έχουν εμβολιαστεί ή νοσήσει εκτός των εγκύων και ανοσοκατασταλμένων.
- Για τα βρέφη να γίνει η 1η δόση του εμβολίου στους 12 μήνες (αντί στους 16), και μετά από 3 μήνες να χορηγείται και η 2η δόση.
- Οι γονείς να ακολουθούν τις οδηγίες των παιδιατρών, σχετικά με τα εμβόλια.

Ο ιός των αιμοφίλων





Οι τράπεζες θα μπορούν να πωλούν tax credit

Σχέδιο που θα επιτρέψει στις τράπεζες να προχωρούν επιθετικότερα σε πωλήσεις χαρτοφυλακίων με μη εξυπηρετούμενα δάνεια, χωρίς να κινδυνεύουν με dilution οι ιδιώτες μέτοχοι λόγω εμφάνισης ζημιών που θα ενεργοποιήσουν τον νόμο Χαρδούβελη, επεξεργάζεται η Τράπεζα της Ελλάδος

σελ.
48



BANCASSURANCE & Banking



ΕΞΑΝΤΛΕΙΤΑΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΘΕΛΟΥΣΙΑΣ ΕΞΟΔΟΥ



Τράπεζες "Πονοκέφαλος" η μείωση προσωπικού

Του ΧΡΗΣΤΟΥ ΚΙΤΣΙΟΥ

«Πονοκέφαλο» προκαλεί στις διοικήσεις των τραπεζών η ανάγκη μείωσης του προσωπικού για τις εν Ελλάδι δραστηριότητές τους, λόγω ραγδαίας συρρίκνωσης των συναλλαγών που διενεργούνται στα γκισέ και της επιτακτικής πίεσης να μειωθούν τα κόστη, ώστε να βελτιωθεί η προ προβλέ-

ψεων κερδοφορία.

Τα μέχρι τώρα στοιχεία από τα φετινά προγράμματα παροχής κινήτρων πρόωρης αποχώρησης στο προσωπικό δείχνουν ότι το συγκεκριμένο «εργαλείο» εξαντλεί τη δυναμική του.

Με βάση τις αναλυτικές οικονομικές καταστάσεις και όσα δήλωσαν στις τελευταίες δύο τηλεδιασκέψεις (αποτελέσματα α' και β' τριμήνου) οι διοικήσεις τους, οι τέσσερις συστημικές τράπε-

ζες θα ξοδέψουν φέτος 280 εκατ. ευρώ, επιτυγχάνοντας, μέσω εθελουσίας ή στοχευμένων προγραμμάτων, την αποχώρηση περίπου 2.600 εργαζομένων από τις εν Ελλάδι δραστηριότητές τους.

Την ίδια στιγμή, η ετήσια εξοικονόμηση δαπανών δεν θα ξεπεράσει, αθροιστικά, τα 110 εκατ. ευρώ, με αποτέλεσμα ο μέσος χρόνος απόσβε-

Συνέχεια στις σελίδες 18-47

► Σκέψεις να φύγει
προσωπικό μαζί
με πωλούμενα
ή τιτλοποιούμενα
χαρτοφυλάκια
«κόκκινων» δανείων



Τράπεζα της Ελλάδος Σταθερή η ζήτηση για δάνεια

ΣΤΑΘΕΡΗ παρέμεινε η ζήτηση για δάνεια από επιχειρήσεις και νοικοκυριά στο τρίτο τρίμηνο του 2018, ενώ αμετάβλητα διατηρήθηκαν και τα κριτήρια χορήγησης τους, σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος. Τόσο, τόσο τα κριτήρια χορήγησης δανείων όσο και οι όροι χορήγησης δανείων προς τις μη χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις παρέμειναν αμετάβλητα σε σχέση με το β' τρίμηνο του 2018, εξέλιξη σύμφωνη με τις προσδοκίες που είχαν διατυπωθεί στην έρευνα του προηγούμενου τριμήνου. Επιπλέον, οι τράπεζες αναμένουν ότι τα κριτήρια γενικά θα παραμείνουν αμετάβλητα κατά τη διάρκεια του δ' τριμήνου του 2018. Σχεδόν αμετάβλητη παρέμεινε η συνολική ζήτηση δανείων από τις ΜΧΕ αν και παρατηρήθηκε μικρή αύξηση της ζήτησης για μακροπρόθεσμα δάνεια. Το επόμενο τρίμηνο, η συνολική ζήτηση δανείων από τις ΜΧΕ αναμένεται να παραμείνει στο ίδιο επίπεδο. Η αναλογία των αιτήσεων για επιχειρηματικά δάνεια που απορρίφθηκαν παρέμεινε σταθερή σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο.

Δάνεια προς νοικοκυριά

Αμετάβλητα παρέμειναν και τα κριτήρια χορήγησης δανείων προς νοικοκυριά σε σχέση με το β' τρίμηνο του 2018, εξέλιξη σύμφωνη με τις προσδοκίες που είχαν διατυπωθεί στην έρευνα του προηγούμενου τριμήνου. Η ζήτηση για δάνεια προς νοικοκυριά παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητη σε σχέση με το β' τρίμηνο του 2018. Τα κριτήρια χορήγησης και η ζήτηση δανείων προς νοικοκυριά αναμένεται να παραμείνουν στα ίδια επίπεδα και κατά τη διάρκεια του δ' τριμήνου του 2018. Αμετάβλητοι παρέμειναν και οι όροι χορήγησης δανείων προς νοικοκυριά, το γ' τρίμηνο του 2018, ενώ η αναλογία των αιτήσεων για δάνεια προς νοικοκυριά που απορρίφθηκαν παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητη σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο.

Συνέχεια από τη σελίδα 19

σης του κόστους να διαμορφώνεται, πλέον, στα 2,5 χρόνια. Αν, μάλιστα, εξαιρεθεί η Εθνική που συνεχίζει να εμφανίζει ζηλευτό λόγο αναλαμβανόμενου κόστους/οφέλους, η παραπάνω σχέση επιδεινώνεται στα 2,8 χρόνια.

Με δεδομένο ότι τα φετινά κίνητρα, πέραν κάποιων οριακών βελτιώσεων, ήταν ίδια με αυτά της διετίας 2016-17, η επιδείνωση στο μέσο χρόνο απόσβεσης εξηγείται από τη σύνθεση των εργαζομένων που αποχωρούν. Όλο και περισσότερο, δηλαδή, πρόκειται για τραπεζοπαλλήλους με ηλικία μικρότερη των 55 ετών και χαμηλές μικτές αποδοχές.

Ενδεικτική είναι η περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς. Η τράπεζα ανακοίνωσε τον Φεβρουάριο του 2018 πρόγραμμα οικειοθελούς αποχώρησης εργαζομένων, στο οποίο αιτήθηκαν συμμετοχή περίπου 1.200 εργαζόμενοι στις εν Ελλάδι δραστηριότητές της, που αποχώρησαν ή αποχωρούν σταδιακά.

Η εφάπαξ επιβάρυνση ανήλθε, κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου, στα 132 εκατ. ευρώ για τον όμιλο και στα 125,8 εκατ. ευρώ για την τράπεζα. Η ετήσια εξοικονόμηση περιορίζεται στα 45 εκατ. ευρώ. Δηλαδή, θα χρειαστεί περίπου τρία χρόνια (2,8 χρόνια) για να αποσβέσει το κόστος, ενώ οι μέσες μικτές αποδοχές

► **Η ετήσια εκτιμώμενη εξοικονόμηση ανέρχεται σε 12 εκατ. ευρώ, διαμορφώνοντας το χρόνο απόσβεσης σε πάνω από 3 έτη. Καλύτερες επιδόσεις εμφανίζουν Εθνική και Alpha Bank. Στην Alpha χρήση των κινήτρων έκαναν 620 άτομα και το κόστος του προγράμματος εκτιμάται ότι φθάνει στα 60 εκατ. ευρώ**

όσων αποχωρούν ανέρχονται, ετησίως, σε 37,5 χιλ. ευρώ.

Λίγο χειρότερη είναι η επίδοση της Eurobank, η οποία όμως έτρεξε στοχευμένο πρόγραμμα κινήτρων για υπαλλήλους συγκεκριμένων επιλεγμένων μονάδων στην Ελλάδα. Σύμφωνα με πληροφορίες αποχώρησαν περίπου 300 εργαζόμενοι κυρίως από καταστήματα που κλείνουν.

Το εφάπαξ κόστος ανήλθε, σύμφω-



να με τις αναλυτικές οικονομικές καταστάσεις, στα 40 εκατ. ευρώ (σ.σ. μαζί με έξοδα αναδιάρθρωσης 4 εκατ. ευρώ) και αναγνωρίστηκε στο πρώτο εξάμηνο του 2018.

Η ετήσια εκτιμώμενη εξοικονόμηση ανέρχεται σε 12 εκατ. ευρώ, διαμορφώνοντας το χρόνο απόσβεσης σε πάνω από 3 έτη.

Καλύτερες επιδόσεις εμφανίζουν Εθνική και Alpha Bank. Στην Alpha

χρήση των κινήτρων έκαναν 620 άτομα και το κόστος του προγράμματος εκτιμάται ότι φθάνει στα 60 εκατ. ευρώ με την ετήσια εξοικονόμηση στα 25 εκατ. ευρώ.

Τέλος στην Εθνική «τρέχει» ακόμη το πρόγραμμα εθελοουσίας, με τη διοίκησή της να εκτιμά ότι θα επιτευχθεί ο στόχος αποχώρησης 500 εργαζομένων (ήδη έχουν υποβάλει αιτήσεις πάνω από 300 εργαζόμενοι). Το κόστος,



ΟΙ ΑΠΟΔΟΧΕΣ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΙΝΕ ΓΣΕΕ Με μισθό

Επτά στους δέκα εργαζόμενους λαμβάνουν από 1.000 ευρώ μηνιαίως, το 10% το μισθό κάτω από 450 ευρώ, ενώ μόλις ένας των 1.300 ευρώ το μήνα, σύμφωνα με τις αποδοχές των εργαζομένων ανά κλάδο που προέκυψε από την έρευνα του Ινστιτούτου Εργασίας της ΓΣΕΕ, της νομίας και απασχόλησης. Ειδικότερα, σχετικώς με τους μισθούς, το 72,8% των εργαζομένων λαμβάνει αποδοχές κάτω από 1.000 ευρώ, ενώ μόλις 2,8% πάνω από 1.000 ευρώ. Σε κλαδικό επίπεδο, οι χαμηλότερες αποδοχές ανήκουν στον κλάδο της γεωργίας, όπου ο καθαρός μισθός είναι 607 ευρώ, ενώ ακολουθούν οι δραστηριότητες με τον τουρισμό (668 ευρώ) και οι διοικητικές δραστηριότητες (674 ευρώ). Αντίθετα, οι υψηλότερες αποδοχές εμφανίζονται στον κλάδο της παραγωγής (1.237 ευρώ), ενώ ακολουθούν οι υπηρεσίες (1.151 ευρώ), τα ορυχεία και λατομεία (1.101 ευρώ), η διοίκηση και άμυνα (1.101 ευρώ).

Αναφορικά με την εξέλιξη του μέσου μισθού, για την ίδια περίοδο, οι χαμηλότερες αποδοχές ανήκουν στους ανειδίκευτους εργάτες, με μέσο μισθό 450 ευρώ, ενώ ακολουθούν τα επαγγέλματα που σχετίζονται με το εμπόριο (726 ευρώ). Αντίθετα, οι υψηλότερες αποδοχές ανήκουν στα ανώτερα διευθυντικά και διοικητικά



ΗΜΕΡΑ
ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ 2017

ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ NEXTDEAL

«Η νέα εποχή για την αγορά»

ΤΑ ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ
«ΗΜΕΡΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ 2017»

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 10 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2017

ΖΑΠΠΕΙΟ ΜΕΓΑΡΟ





Στο παρόν τεύχος του NextDeal, το οποίο κυκλοφορεί λίγες ημέρες πριν την 11η Νοεμβρίου του 2018 «Ημέρα Ιδιωτικής Ασφάλισης», επιλέξαμε να παρουσιάσουμε τα πρακτικά της περσινής εκδήλωσης «Ημέρας ιδιωτικής Ασφάλισης» που είχε πραγματοποιηθεί στο Ζάππειο την Παρασκευή 10 Νοεμβρίου, σε ένα ειδικό ένθετο. Εκτιμούμε ότι έχει ενδιαφέρον η καταγραφή όσων ειπώθηκαν την ημέρα εκείνη στις τρεις παράλληλες θεματικές ενότητες, στο πλαίσιο της προσπάθειας συνεχούς ενημέρωσης της ελληνικής κοινωνίας για τον θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης

Ασφαλιστικές Εταιρείες «Προκλήσεις και Προοπτικές», με ομιλητές το μέλος του Δ.Σ της ΕΑΕΕ και CEO AXA κ. Ερρίκο Μοάτσο, τον κ. Γιάννη Καντώρο μέλος του Δ.Σ ΕΑΕΕ και CEO Interamerican και τον Διευθυντή Πωλήσεων Μεγάλων Πελατών Microsoft Ελλάδος, Κύπρου και Μάλτας κ. Θεοδόση Μιχαλόπουλο. Συντονιστής ο Δρ. Χριστόφορος Σαρδελής, Γενικός Γραμματέας Δ.Σ ΕΑΕΕ και πρόεδρος Εθνικής Ασφαλιστικής.

Καταναλωτής: «Βασική αρχή, η προστασία του» με ομιλητές τον Υποδιοικητή της ΤτΕ Θεόδωρο Μητράκο, τον Γεν. Γραμματέα του ΟΠΕΜΕΔ κ. Νικόλα Κανελλόπουλο και τον Συνήγορο του Καταναλωτή κ. Λευτέρη Ζαγορίτη. Συντονίστρια ήταν η κ. Φιλίππα Μιχάλη, μέλος του Δ.Σ της ΕΑΕΕ και CEO Allianz.

«Ασφαλιστική διαμεσολάβηση: «Επίκεντρο ο Καταναλωτής», με ομιλητές τον πρόεδρο του ΕΕΑ Γιάννης Χατζηθεοδοσίου, την πρόεδρο της ΕΑΔΕ κ. Δήμητρα Λύχρου, τον πρόεδρο του ΠΣΑΣ κ. Παναγιώτη Λελεδάκη, τον πρόεδρο του ΣΕΜΑ κ. Γιάννη Ξηρογιαννόπουλο και τον πρόεδρο του ΠΣΣΑΣ κ. Δημήτρη Γαβαλάκη, με συντονιστή τον γενικό διευθυντή της Groupama Φοίνιξ, Χρήστο Κάτσιο.

Στη συνέχεια το NextDeal παρουσιάζει τις εισηγήσεις των τριών ενοτήτων ενώ θα πρέπει να σημειώσουμε ότι τον γενικό συντονισμό της εκδήλωσης είχε η κα Μαργαρίτα Αντωνάκη, γενική διευθύντρια της ΕΑΕΕ.

ΕΝΟΤΗΤΑ

Καταναλωτής: «Βασική αρχή, η προστασία του»

Στην ενότητα αυτή αρχικά τον λόγο πήρε ο Υποδιοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος κ. Θεόδωρος Μητράκος ο οποίος υπογράμμισε ότι η προστασία καταναλωτή είναι βασικοί άξονες του υφιστάμενου εποπτικού και κανονιστικού πλαισίου.

Ενίσχυση της αξιοπιστίας

Ακολουθεί η ομιλία
ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΜΗΤΡΑΚΟΣ

Υποδιοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος

Κυρίες και κύριοι,

Επιτρέψτε μου κατ' αρχάς να ευχαριστήσω την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών για την πρόσκληση να συμμετάσχω στη φετινή Ημέρα Ασφάλισης που αποτελεί πλέον έναν καταξιωμένο θεσμό και γιορτή για τα στελέχη της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Θέλω επίσης να συχαρώ τους εμπνευστές της σημερινής εκδήλωσης για την ιδέα που είχαν να αφιερώσουν σημαντικό μέρος της στο ζήτημα της προστασίας του καταναλωτή. Κάθε προσπάθεια που στοχεύει στο δίπτυχο «προστασία και ενημέρωση» του καταναλωτή είναι, από εποπτικής πλευράς και από εμένα προσωπικά, όχι μόνο ευπρόσδεκτη αλλά και εντελώς απαραίτητη για την αξιοπιστία και την ανάπτυξη της ασφαλιστικής αγοράς.

Είναι γεγονός ότι η αγορά ιδιωτικής ασφάλισης, παγκοσμίως και όχι μόνο στην Ελλάδα, χαρακτηρίζεται από ασυμμετρία πληροφόρησης, καθώς το επίπεδο των γνώσεων που έχουν οι καταναλωτές για τους κινδύνους και τις λύσεις που προσφέρονται διαφέρει σημαντικά από το επίπεδο γνώσεων τόσο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων όσο και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Εξάλλου, σύμφωνα με μελέτες που έχουν γίνει, οι Ευρωπαίοι καταναλωτές δηλώνουν περιορισμένη γνώση για τα χρηματοοικονομικά και ασφαλιστικά προϊόντα που προσφέρονται, με συνέπεια να διστάζουν να προχωρήσουν στην αγορά τους. Και όταν τελικά αποφασίσουν να αγοράσουν τέτοια προϊόντα, τις περισσότερες φορές δεν είναι βέβαιοι ότι έχουν λάβει την καλύτερη δυνατή προσφορά, δηλαδή ότι απολαμβάνουν τις καλύτερες δυνατές παροχές σε σχέση με το κόστος που επωμίζονται.

Προστασία καταναλωτή: βασικοί άξονες σύμφωνα με το υφιστάμενο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο

Στην Ευρώπη, η Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων, η EIOPA, στις θεσμικές της πρωτοβουλίες -- στις οποίες μετέχει και η αρμόδια Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικών Ασφαλίσεων μέσω του συμβουλίου εποπτών -- έχει προτάξει, πέρα από τη διασφάλιση της ευρωστίας των αγο-

Οι προοπτικές για την ελληνική ασφαλιστική αγορά είναι αισιόδοξες. Και αυτό διότι, παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον για σειρά ετών, η ασφαλιστική αγορά άντεξε και σήμερα εμφανίζει επάρκεια κεφαλαίων, με το μεγαλύτερο ποσοστό των επιλέξιμων κεφαλαίων να ταξινομούνται στην υψηλότερη κατηγορία ποιότητας.

ρών και των χρηματοοικονομικών προϊόντων, και την προστασία των ασφαλισμένων διευρύνοντας τη διαφάνεια, την απλούστευση και την προσβασιμότητα σε ολόκληρη την εσωτερική ευρωπαϊκή αγορά ασφαλίσεων.

Στην προσπάθεια αυτή, η προστασία του καταναλωτή ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών εδράζεται σε δύο βασικούς και συμπληρωματικούς μεταξύ τους άξονες.

Ο πρώτος άξονας αφορά τη φερεγγυότητα των παρόχων ασφαλιστικών υπηρεσιών, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα φαινομένων ανάκλησης της άδειας ασφαλιστικής επιχείρησης. Με απλά λόγια, η πρώτη βασική προστασία για τον καταναλωτή είναι η διασφάλιση από περιπτώσεις εκκαθαρίσεων ασφαλιστικών επιχειρήσεων μέσω της ενίσχυσης της φερεγγυότητας των εταιριών αυτών. Στα στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς το κανονιστικό αυτό πλαίσιο είναι γνωστό ως «Φερεγγυότητα II». Το πλαίσιο αυτό ισχύει από την 1η Ιανουαρίου του 2016 στην Ελλάδα και σε όλες τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στόχος της «Φερεγγυότητας II» είναι η μεγαλύτερη δυνατή προστασία των καταναλωτών ασφαλιστικών υπηρεσιών, μέσω της διασφάλισης ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις θα τιμήσουν τις υποχρεώσεις τους και ότι οι καταναλωτές θα λάβουν τις παροχές που αναμένουν να λάβουν. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους, αλλά και την προσήκουσα εταιρική τους διακυβέρνηση.

Ο δεύτερος βασικός άξονας για την προστασία του καταναλωτή ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών έχει να κάνει με την ενημέρωση του καταναλωτή. Πρόκειται για ένα πολύ πυκνό και διαρκώς διευρυνόμενο κανονιστικό πλαίσιο αυξημένων υποχρεώσεων ουσιαστικής ενημέρωσης του καταναλωτή από τις επιχειρήσεις και τους διανομείς των ασφαλιστικών προϊόντων τόσο πριν όσο και μετά τη σύναψη της σύμβασης κάλυψης ασφαλιστικών κινδύνων και για όσο διάστημα ο κατανα-

λωτής παραμένει ασφαλισμένος. Η ενημέρωση αυτή πρέπει να καλύπτει με απλό και κατανοητό τρόπο όλο το φάσμα των πληροφοριών σχετικά με τους όρους, το κόστος και τους κινδύνους των ασφαλιστικών προϊόντων, ώστε ο καταναλωτής να είναι σε θέση να επιλέγει αυτά που είναι κατάλληλα γι' αυτόν με βάση τις ανάγκες του και τις οικονομικές του δυνατότητες. Στην κατεύθυνση αυτή έχουν καθιερωθεί από το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο χωριστά ειδικά έντυπα για τις βασικές πληροφορίες, την ανάλυση αναγκών, την παροχή εξατομικευμένης συμβουλής, την αξιολόγηση καταλληλότητας προϊόντος, την προσυμβατική ενημέρωση, τις γενικές πληροφορίες πριν τη σύναψη της σύμβασης κ.ά.

Μήπως όμως η προσπάθεια προστασίας του καταναλωτή με καταιγισμό πληροφόρησης του δημιουργεί σύγχυση και οδηγεί σε αντίθετα αποτελέσματα; Είναι σε θέση ο καταναλωτής να κατανοήσει και να αξιοποιήσει αποτελεσματικά την πληροφόρηση αυτή;

Είναι γεγονός ότι εκδίδονται συνεχώς Οδηγίες, Κανονισμοί, εκτελεστικά πρότυπα και άλλες κανονιστικές διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή. Θα έλεγα μάλιστα ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε ένα καταιγισμό -- "τσουνάμι" -- εποπτικών απαιτήσεων και ελλοχεύει ο κίνδυνος σε κάποιες περιπτώσεις ο καταναλωτής να χαθεί στο λαβύρινθο της υπερπληροφόρησης. Εκτιμώ ότι, αν αξιολογηθεί μέσα από συζητήσεις και έρευνες που γίνονται ότι ορισμένες απαιτήσεις πληροφόρησης μπορεί να οδηγήσουν σε αντίθετα αποτελέσματα, είναι βέβαιο ότι σταδιακά θα απονήσουν και θα επανεξεταστούν από τις εποπτικές αρχές. Ως επόπτης, ωστόσο, αισθάνομαι μεγαλύτερη ασφάλεια για την προστασία του καταναλωτή όταν το πλαίσιο παρακινεί σε περισσότερη και όχι σε λιγότερη πληροφόρηση.

Η εποπτεία του ασφαλιστικού κλάδου από την Τράπεζα της Ελλάδος

Πέρα από το κανονιστικό πλαίσιο, αναμφισβήτητα σημαντικός παράγοντας στην προ-

στασία του καταναλωτή είναι και η εποπτεία του ασφαλιστικού κλάδου με την ενδυνάμωση του επαγγελματισμού και της τεχνογνωσίας στο χώρο αυτό, κάτι που επιδιώκουμε σε καθημερινή βάση. Η Τράπεζα της Ελλάδος, ως εποπτική αρχή της αγοράς ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, ασκεί εποπτεία λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, την πολυπλοκότητα και την κλίμακα των κινδύνων που αναλαμβάνει η κάθε ασφαλιστική και αντασφαλιστική επιχείρηση. Πράγματι, η εφαρμοζόμενη εποπτική διαδικασία εστιάζει στην αξιολόγηση των κινδύνων που αντιμετωπίζουν ή ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, καθώς και στην αξιολόγηση της ικανότητάς τους να προβαίνουν σε ορθή εκτίμηση αυτών των κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον στο οποίο λειτουργούν.

Στις περιπτώσεις ασφαλιστικών ομίλων με διασυννοριακές εργασίες, η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΔΕΙΑ) συνεργάζεται με τις εποπτικές αρχές των άλλων χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο όμιλος, ενώ, μέσω της συμμετοχής της στα κολλέγια εποπτών, διασφαλίζει το συντονισμό των εποπτικών δράσεων. Θέλω να πιστεύω ότι όλοι οι παράγοντες της ασφαλιστικής αγοράς αναγνωρίζουν πλέον το αναβαθμισμένο επίπεδο εποπτείας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια. Η Τράπεζα της Ελλάδος έχει αναδιοργανώσει και ενισχύσει με εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό την αρμόδια εποπτική Διεύθυνση.

Η ΔΕΙΑ, πέρα από την καθημερινή διαδικασία εποπτείας βάσει των υποβαλλόμενων αναφορών και στοιχείων, πραγματοποιεί τακτικές θεματικές και άλλες συναντήσεις με τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις όχι μόνο σε επίπεδο διοικητικού συμβουλίου αλλά και με τους υπευθύνους των βασικών λειτουργιών (αναλογιστικής, διαχείρισης κινδύνου, συμμόρφωσης και εσωτερικού ελέγχου).

Βασικός στόχος της ΔΕΙΑ με τις δράσεις της είναι να αξιολογεί διαρκώς:

- την αποτίμηση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων και των κεφαλαιακών απαιτήσεων,
- την επενδυτική πολιτική, καθώς και το βαθμό κατανόησης των αναλαμβανόμενων κινδύνων της επιχείρησης από όλους όσους συμμετέχουν στη λήψη των επενδυτικών αποφάσεων, ανεξαρτήτως της θέσης τους στην κλίμακα της ιεραρχίας,
- την ικανότητα ίδιας αξιολόγησης των κινδύνων και της φερεγγυότητας των επιχειρήσεων,
- την καταλληλότητα και αξιοπιστία των μελών του διοικητικού τους συμβουλίου και των υπευθύνων των βασικών λειτουργιών τους.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα της Ελλάδος εργάζεται συστηματικά για την εντατικοποίηση της εποπτείας ώστε οι ελληνικές ασφαλιστικές επιχειρήσεις να βελτιώνουν τις διαδικασίες παραγωγής και κυρίως τους όρους διάθεσης

των ασφαλιστικών προϊόντων στον καταναλωτή. Συνεργάζεται στενά με τις αντίστοιχες εποπτικές αρχές των ξένων ασφαλιστικών επιχειρήσεων που λειτουργούν στην Ελλάδα εκμεταλλευόμενες το δικαίωμα της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, με γνώμονα πάντοτε την προστασία του Έλληνα καταναλωτή ασφαλιστικών υπηρεσιών.

Φυσικά, δεν θα πρέπει να εφησυχάζουμε καθώς, από τη φύση του αντικειμένου της, η ασφαλιστική αγορά θα αντιμετωπίζει συνεχώς κινδύνους και προκλήσεις. Το μακροοικονομικό περιβάλλον, το χαμηλό επίπεδο επιτοκίων και η αναζήτηση υψηλότερων αποδόσεων θα επηρεάσουν την κερδοφορία και την κεφαλαιακή επάρκεια των επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρώπη. Ιδίως δε σε περιπτώσεις επιχειρήσεων οι οποίες οφείλουν να καλύψουν υποχρεώσεις που περιλαμβάνουν υψηλές εγγυήσεις επιτοκίων.

Επίσης, ενώ από τη μια πλευρά η αξιοποίηση της τεχνολογίας έχει συμβάλει στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους καταναλωτές και σε χαμηλότερο κόστος λειτουργίας των επιχειρήσεων, από την άλλη δεν θα πρέπει να παραγνωρίζονται οι κίνδυνοι από τις κυβερνοεπιθέσεις, που αυξάνονται σε αριθμό, πολυπλοκότητα και σοβαρότητα. Στην κατεύθυνση αυτή, η Τράπεζα της Ελλάδος με συνεχείς ελέγχους συμβάλλει στην ενίσχυση των πληροφοριακών συστημάτων των επιχειρήσεων.

Η εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος στο πλευρό του καταναλωτή

Ειδικότερα, σχετικά με τις εποπτικές ρυθμίσεις που έχει μέχρι σήμερα θεσπίσει η Τράπεζα της Ελλάδος για την προστασία του καταναλωτή, ενδεικτικά αναφέρω:

- Την υποχρέωση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών να διαθέτουν διαδικασίες για αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών τους. Οι διαδικασίες αυτές προβλέπουν ότι τα παράπονα θα εξετάζονται αμερόληπτα και σύμφωνα με το νόμο, οι δε απαντήσεις θα δίνονται γραπτώς και αιτιολογημένα, εντός συγκεκριμένης προθεσμίας. Επιπλέον, κατ' εφαρμογή της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 88/5.4.2016 της Τράπεζας της Ελλάδος οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να διαθέτουν λειτουργία διαχείρισης παραπόνων και να ορίζουν κατάλληλο στέλεχος ως επικεφαλής αυτής.

Το ότι το μέτρο αυτό αποδίδει αντανακλάται στο μειωμένο αριθμό παραπόνων που διαχειρίστηκαν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις: 5.634 το 2014, 4.660 το 2015 και 4.369 το 2016.

- Την υποχρέωση περαιτέρω ενίσχυσης της διαφάνειας στη λειτουργία των επιχειρήσεων και των διαμεσολαβητών, μέσω της εξέτασης καταγγελιών που υποβάλλουν οι καταναλωτές απευθείας στην Τράπεζα της Ελλάδος τόσο κατά επιχειρήσεων όσο και κατά διαμεσολαβητών.

Ο αριθμός των καταγγελιών αυτών που διαχειρίστηκε η ΔΕΙΑ τα τελευταία έτη βαίνει μειούμενος τόσο κατά των ασφαλιστικών επιχειρήσεων (495 καταγγελίες το 2014, 392 το

2015 και 421 το 2016) όσο και κατά των διαμεσολαβητών (81 καταγγελίες το 2014, 26 το 2015 και μόλις 17 το 2016).

- Την πιστοποίηση των γνώσεων των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών με βάση εξεταστέα ύλη που συνεχώς επικαιροποιείται. Από τον Απρίλιο του 2012 έχουν πιστοποιηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος 31.089 άτομα.

- Τη διά βίου μάθηση των διαμεσολαβητών με τουλάχιστον 15 ώρες υποχρεωτική εκπαίδευση κατ' έτος, η οποία λειτουργεί ήδη από το 2015, βάσει σεμιναρίων που αξιολογεί και παρακολουθεί ειδική επιτροπή της Τράπεζας της Ελλάδος και τα οποία παρέχουν ασφαλιστικές επιχειρήσεις, πιστωτικά ιδρύματα και φορείς όπως το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών.

- Τις προπαρασκευαστικές κατευθυντήριες γραμμές της ΕΙΟΡΑ σχετικά με τις απαιτήσεις εποπτείας και διακυβέρνησης των προϊόντων ασφαλιστικών επιχειρήσεων και διανομένων ασφαλιστικών προϊόντων.

Είναι προφανές ότι η εποπτική αρχή αποδίδει μεγάλη σημασία στο ρόλο της πιστοποίησης και εκπαίδευσης των στελεχών της ασφαλιστικής αγοράς για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την προστασία τους. Αυτός κατά την γνώμη μου είναι ο τρίτος βασικός άξονας για την προστασία των καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Όσο καλύτερα καταρτισμένος και ενημερωμένος είναι ο σχεδιαστής αλλά και ο διανομέας των ασφαλιστικών προϊόντων, τόσο καλύτερα θα ενημερώσει ο τελευταίος τους καταναλωτές για να κάνουν πιο αποδοτικές τις επιλογές τους.

Στον ίδιο άξονα θα ήθελα να εντάξω και την ανάγκη δημιουργίας ενός Ενιαίου Μητρώου Διαμεσολαβητών, το οποίο προβλέπεται και από την Οδηγία για τα δίκτυα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Η προσπάθεια αυτή βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και αναμένεται να ολοκληρωθεί σύντομα με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων. Η δημιουργία και συνεχής ενημέρωση του Ενιαίου Μητρώου Διαμεσολαβητών θα προσδώσει διαφάνεια και αξιοπιστία στην αγορά, θα διευκολύνει τη διαχείριση και την εποπτεία των επαγγελματιών του χώρου και επιπλέον θα προστατεύσει τον καταναλωτή από τους μη επαγγελματίες.

Η προστασία του καταναλωτή ενισχύεται περαιτέρω από τις επικείμενες αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο

Πρόσθετες ρυθμίσεις για την προστασία του καταναλωτή ενσωματώνονται στις αλλαγές του ευρωπαϊκού θεσμικού πλαισίου, οι οποίες τίθενται σε ισχύ από τις αρχές του 2018. Ειδικότερα:

- Ο Κανονισμός για τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής με επενδυτικά χαρακτηριστικά, γνωστός και ως Κανονισμός PRIIPs (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products - PRIIPs), που θα ισχύει από 1.1.2018 για όλες τις μετέπειτα πωλήσεις. Ο εν λόγω Κανονισμός περιλαμβάνει οριζόντιες ρυθμίσεις που διέπουν όλα τα προϊόντα με κοινά



Θεόδωρος Μητράκος
Υποδιοικητής της Τράπεζας της Ελλάδος

χαρακτηριστικά, είτε προέρχονται από τράπεζες, είτε είναι αμιγώς επενδυτικά προϊόντα, είτε είναι ασφαλιστικά προϊόντα με επενδυτικά χαρακτηριστικά. Ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του Κανονισμού είναι η εισαγωγή του Εντύπου Βασικών Πληροφοριών (Key Information Document - KID) για κάθε επενδυτικό προϊόν, προκειμένου ο καταναλωτής να μπορεί να διαμορφώσει ολοκληρωμένη άποψη για το προϊόν και να το συγκρίνει με αντίστοιχα προϊόντα, ασφαλιστικά και μη.

Από τον Κανονισμό αυτόν είναι φυσικό ότι θα επηρεαστεί και ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων. Σήμερα, ο ανταγωνισμός

περιορίζεται στο εσωτερικό του κλάδου, καθώς η κάθε ασφαλιστική επιχείρηση έχει να ανταγωνιστεί κατά κανόνα μόνο άλλες ασφαλιστικές επιχειρήσεις που παράγουν παρόμοια προϊόντα, ενώ ο ανταγωνισμός από άλλους τομείς του χρηματοπιστωτικού συστήματος είναι περιορισμένος. Σύντομα, ωστόσο, ο ανταγωνισμός θα είναι διατομεακός και όλο και εντονότερα διασυνοριακός.

Παράλληλα, το Φεβρουάριο του 2018 αναμένεται να ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο η Οδηγία για τα δίκτυα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, γνωστή και ως Insurance Distribution Directive (IDD). Με αυτή καθορί-

Οι ασφαλιστικές εταιρίες, πιο διστακτικά τα πρώτα χρόνια, αλλά πλέον με μεγαλύτερη προθυμία και έχοντας εμπεδώσει αφενός τη χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολαβητικής εξωδικαστικής διαδικασίας επίλυσης, σε αντιδιαστολή με συγκρουσιακού τύπου αντιπαραθέσεις και αφετέρου την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της Ανεξάρτητης Αρχής προσέρχονται στη διαμεσολάβηση ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή

ζονται τα απαιτούμενα βήματα από το σχεδιασμό ενός προϊόντος μέχρι τη διανομή του στους καταναλωτές, στοχεύοντας στην εξάλειψη φαινομένων ασύμμετρης πληροφόρησης. Σύμφωνα με την Οδηγία, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η πληροφόρηση και το επίπεδο κατανόησης των εν δυνάμει αγοραστών κάθε προϊόντος.

Η ασφαλιστική επιχείρηση θα λειτουργεί πλέον ως οιονεί προσωπικός σύμβουλος του ασφαλισμένου για τη διαχείριση του κινδύνου του. Θα είναι υποχρεωμένη να αποτρέπει με δική της πρωτοβουλία εν τη γενέσει τους αθέμιτες ή παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές, χωρίς παρέμβαση της εποπτικής αρχής, και θα είναι πλήρως υπεύθυνη για τα προϊόντα που παράγει, χωρίς να μπορεί να υπεκφύγει, επικαλούμενη τις συμβάσεις που έχει συνάψει με τους διανομείς των προϊόντων της.

Μια κρίσιμη παράμετρος σε αυτές τις νομοθετικές παρεμβάσεις είναι η εναρμονισμένη εφαρμογή τους σε όλα τα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτός είναι και ο γνώμονας στη δημιουργία εκ μέρους της ΕΙΟΠΑ δύο πολύ σημαντικών εργαλείων:

- Το πρώτο είναι το market monitoring, δηλαδή ο μηχανισμός που θα επιτρέπει στις εποπτικές αρχές να γνωρίζουν τα προϊόντα που προωθούνται στις αγορές τους, τα δίκτυα και τις πρακτικές της προώθησής τους και να ανταλλάσσουν σχετικές πληροφορίες. Ο επόπτης συνεπώς θα έχει μεγαλύτερες δυνατότητες ώστε, αντί να επεμβαίνει μόνο ex post (αφού έχει ήδη προκληθεί ζημιά), να παρεμβαίνει και προληπτικά για να αποτρέπει δυνητικά επιζήμιες καταστάσεις.

- Το δεύτερο εργαλείο συνδέεται με τις αυξημένες πλέον δυνατότητες της εποπτικής αρχής να παρεμβαίνει στην αγορά. Από την 1.1.2018, η εποπτεία θα μπορεί ακόμη και να απαγορεύει τη διάθεση συγκεκριμένων προϊόντων ή τη χρήση εμπορικών πρακτικών που αξιολογεί ως ζημιογόνες, π.χ. σε περιπτώσεις σύνθετων προϊόντων που είναι εξαιρετικά δυσνόητα για τη στοχευόμενη ομάδα καταναλωτών.

Αισιόδοξες οι προοπτικές της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς

Ολοκληρώνοντας, θέλω να αναφέρω την

εκτίμησή μου, που θεωρώ ότι είναι κοινή πεποίθηση όλων των παραγόντων της αγοράς, ότι οι προοπτικές για την ασφαλιστική αγορά είναι αισιόδοξες. Και αυτό διότι, παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον για σειρά ετών, η ασφαλιστική αγορά άντεξε και σήμερα εμφανίζει επάρκεια κεφαλαίων, με το μεγαλύτερο ποσοστό των επιλέξιμων κεφαλαίων να ταξινομούνται στην υψηλότερη κατηγορία ποιότητας.

Επιπρόσθετα, η ασφαλιστική παραγωγή είχε αρχίσει να δείχνει τάσεις ανάκαμψης πριν ακόμη καταγραφεί η επιστροφή της οικονομίας σε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης, τάση που αναμένεται να ενισχυθεί τώρα που η οικονομία είναι σε αναπτυξιακή τροχιά. Άλλωστε, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι το περιθώριο ανάπτυξης του κλάδου είναι ιδιαίτερα μεγάλο, καθώς η ελληνική αγορά παραμένει σημαντικά υποασφαλισμένη, με την ετήσια παραγωγή ασφαλιστών ως ποσοστό του ΑΕΠ να υπολείπεται κατά περίπου τέσσερις φορές του μέσου όρου στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την ετήσια κατά κεφαλήν ασφαλιστική δαπάνη στην Ελλάδα να διαμορφώνεται περίπου στο 1/5 του ευρωπαϊκού μέσου όρου.

Αξιοσημείωτη είναι επίσης η χαμηλή διείσδυση των ασφαλιστικών προϊόντων στην ελληνική αγορά σε κλάδους μη υποχρεωτικής ασφάλισης (π.χ. ασφάλισης πυρός, σεισμού, πλημμύρας). Εξάλλου, οι εκτιμώμενες θετικές προοπτικές του κλάδου φαίνονται και από τις παρατηρούμενες επενδυτικές κινήσεις στην αγορά και τη συμμετοχή στρατηγικών επενδυτών σε εγχώριες ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Κυρίες και Κύριοι,

Είναι αδιαμφισβήτητο ότι το ισχύον πυκνό κανονιστικό πλαίσιο έχει ιεραρχήσει ψηλά την προστασία των καταναλωτών, κυρίως δε της έχει προσδώσει διαρκή και μόνιμο χαρακτήρα, ενιαίο μάλιστα για όλες τις χώρες της ΕΕ.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα της Ελλάδος, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, η ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, οι εναλλακτικοί φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, το ευρωπαϊκό δίκτυο FIN-NET και η Ένωση Α-

σφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος εργάζονται, ο καθένας μέσα από το δικό του ρόλο, συνεχώς για να ενισχύσουν την αξιοπιστία της ασφαλιστικής αγοράς και να διασφαλίσουν ένα συμπαγές πλέγμα για την προστασία του καταναλωτή. Συμβάλλουν έτσι στη διαμόρφωση ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και προοπτικών που διανοίγονται για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και την κάλυψη της απόστασης που χωρίζει την ελληνική ασφαλιστική αγορά από τις ευρωπαϊκές.

Σας ευχαριστώ πολύ.

Σπουδαίο εργαλείο η διαμεσολάβηση

Στη συνέχεια τον λόγο πήρε ο κ. Νικόλας Κανελλόπουλος Γενικός Γραμματέας της ΟΠΕΜΕΔ

Ακολουθεί η ομιλία
ΝΙΚΟΛΑΣ ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΣ
Γενικός Γραμματέας της ΟΠΕΜΕΔ

ΟΠΕΜΕΔ:Γεννήθηκε πριν δύο χρόνια. Στόχος: η δημιουργία μιας ευρείας συμμαχίας όλων των δημιουργικών δυνάμεων της ελληνικής Οικονομίας και Κοινωνίας, μια θεσμική συμμαχία για τη διαμεσολάβηση.

- Εμβληματική προεδρία του κ. Παναγιώτη Πικραμμένου, Προέδρου ΣΤΕ ε.τ.,
- Είκοσι μέλη: οι σπουδαιότεροι θεσμικοί εκπρόσωποι της Κοινωνίας και της Οικονομίας.
- Εκπροσωπούνται πλέον όλες οι παραγωγικές τάξεις της χώρας, από τον χώρο της δημιουργίας, της απασχόλησης, του εμπορίου.
- Η Κοινωνία και η Οικονομία παίρνουν στα χέρια του την υπόθεση «Διαμεσολάβηση στην Ελλάδα».

Διαμεσολάβηση - Current Status

- Επτά χρόνια μετά τον ν. 3898/2010.
- Η αναμόρφωση και συμπλήρωση του θεσμικού πλαισίου είναι μόνο η αρχή.
- Πλέον μεγάλο στοίχημα είναι η έμπρακτη αξιοποίηση του θεσμού.
- Σε λίγο ο αριθμός των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών φθάνει τους 2000.
- Με αφορμή τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό του ν. 4469/2017 φάνηκε ότι οι διαμεσολαβητές είναι σε πλήρη ετοιμότητα.
- Πλέον πρέπει να μιλήσουμε για την κλασική διαμεσολάβηση και τις πραγματικές προοπτικές της.
- Διεθνώς, η διαμεσολάβηση είναι διαδεδομένος και καινοτόμος θεσμός με δεκαετίες εφαρμογής (και στην ασφαλιστική αγορά).
- Πιθανοί οι συνδυασμοί με άλλες μεθόδους επίλυσης διαφορών όπως η διαιτησία.
- Ποιοτικό χαρακτηριστικό της διαμεσολάβησης: ο ουδέτερος και αμερόληπτος τρίτος, ο διαμεσολαβητής.
- Σημαντικά οφέλη: ταχύτητα, αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, εμπιστευτικότητα, δεσμευτικότητα και συμμετοχή των μερών.

- Οι συμφωνίες που παράγει η διαμεσολάβηση είναι κατά κανόνα βιώσιμες και εφαρμόζονται από τα μέρη.
- Σπουδαίο εργαλείο για τη σύγχρονη επιχείρηση που επιθυμεί την ταχεία επίλυση των διαφορών της.
- Είναι δε και ένα σπουδαίο μέσο προάσπισης του καταναλωτή. Είναι χαρακτηριστικό ότι διεθνώς αναπτύσσονται συστήματα διαμεσολάβησης (ακόμη και διαδικτυακής-ηλεκτρονικής) για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών.
- Η διαμεσολάβηση είναι λοιπόν ένα πραγματικό εργαλείο ανάπτυξης.
- Απαλύνει τα επιβαρυνόμενα δικαστήρια και συμβάλλει στη δημιουργία ενός νέου επιχειρηματικού περιβάλλοντος.
- Ανάγκη εμπέδωσης και εμβάθυνσης μιας νέας κουλτούρας επίλυσης, οριζόντια.
- Οι ασφαλιστικές διαφορές είναι προνομιακό πεδίο εφαρμογής του θεσμού.

ΕΑΕΕ και Διαμεσολάβηση

- Η ΕΑΕΕ υπήρξε ιδρυτικό μέλος του ΟΠΕΜΕΔ.
- Η ΕΑΕΕ έχει πραγματοποιήσει σειρά δράσεων με σκοπό την πλήρη ενημέρωση των εταιρειών μελών της για όλα τα συναφή με τη διαμεσολάβηση θέματα και για την εφαρμογή της στην επίλυση διαφορών που προκύπτουν στον ασφαλιστικό κλάδο.
- Λειτουργεί ήδη Ομάδα Εργασίας για την επεξεργασία λύσεων για την προώθηση της διαμεσολάβησης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.
- Οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν δείξει έμπρακτο ενδιαφέρον για τον θεσμό και ερευνούν ήδη τα περιθώρια αξιοποίησης.
- Βλέπουν τη διαμεσολάβηση ως μέσο ενίσχυσης του επιχειρηματικού τους προφίλ και εμπέδωσης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στην ασφαλιστική αγορά.
- Στις 17 Οκτωβρίου 2017, το ΔΣ της ΕΑΕΕ εξέδωσε σύσταση προς τα μέλη της Ένωσης που τα προτρέπει στη χρήση ρήτρας διαμεσολάβησης σε ασφαλιστήρια συμβόλαια. Με τη ρήτρα μπορεί να συμφωνείται από τα δύο μέρη η υπαγωγή των διαφορών που θα ανακύπτουν από την ασφαλιστική σχέση σε διαμεσολάβηση.
- Κάθε ασφαλιστική επιχείρηση με την πολιτική της θα εξειδικεύσει τις περιπτώσεις και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες θα αξιοποιήσει το θεσμό της διαμεσολάβησης (σε ποια συμβόλαια, για ποιον τύπο ασφάλισης ή για ποια ζητήματα).
- Η σύσταση για τη χρήση της διαμεσολάβησης από την ασφαλιστική αγορά αναδεικνύει την ευαισθησία του κλάδου για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και για τη διάδοση της κουλτούρας που προωθεί τη συναίνεση αντί για τη διαμάχη.
- Ο ΟΠΕΜΕΔ απευθύνει πρόσκληση στις ασφαλιστικές εταιρείες να γνωρίσουν τη διαμεσολάβηση και να ανακαλύψουν τα οφέλη της αξιοποίησης του θεσμού και των σχετικών ρητρών στα ασφαλιστήρια συμβόλαια.-

Ο ρόλος του συνηγόρου του καταναλωτή

Ακολούθησε η ομιλία του Συνηγόρου του Καταναλωτή κ. Λευτέρη Ζαγορίτη

ΛΕΥΤΕΡΗΣ ΖΑΓΟΡΙΤΗΣ

Συνήγορος Καταναλωτή

Στην εκδήλωση μίλησε και ο κ. Λευτέρης Ζαγορίτης, συνήγορος του καταναλωτή υπογραμμίζοντας ότι σκοπός του Συνηγόρου του Καταναλωτή αποτελεί η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων των καταναλωτών.

Δρώντας ως εξειδικευμένο και ανεξάρτητο δημόσιο όργανο και εφαρμόζοντας τις αρχές της διαφάνειας, της νομιμότητας, της εκατέρωθεν ακρόασης, της αμεροληψίας, της αποτελεσματικότητας και της εκπροσώπησης των μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συμβάλλει στη βελτίωση της επικοινωνίας ανάμεσα στον πολίτη-καταναλωτή και τον έμπορο-επιχειρηματία μέσω μίας ταχείας και χωρίς κανένα κόστος πρόσβασης στη διαμεσολαβητική διαδικασία εξωδικαστικής συναινετικής επίλυσης διαφορών.

Είναι σαφής η προσήλωση της Αρχής στην περιφρούρηση του αντικειμενικού και αμερόληπτου ρόλου της σε κάθε καταναλωτική διαφορά, στην οποία καλείται να διαμεσολαβήσει, γεγονός που εξασφαλίζει ότι καταναλωτές και προμηθευτές τίθενται ενώπιον ενός ακέραιου αλλά όχι τυπολάτρη εφαρμοστή του νόμου και απολαμβάνουν ίσης ακριβώς προστασίας απέναντι σε τυχόν αθέμιτες, κακόπιστες ή καταχρηστικές συμπεριφορές. Σκοπός του Συνηγόρου του Καταναλωτή αποτελεί η υποστήριξη των δίκαιων αιτημάτων των καταναλωτών.

Η έγερση μιας αξίωσης ή υποβολή αναφοράς σε βάρος κάποιου προμηθευτή δεν συνεπάγεται αυτόματα την αποδοχή, από τον Συνήγορο, του περιεχομένου της αξίωσης ή της βασιμότητας της καταγγελίας. Κάθε αναφορά υπόκειται σε ενδελεχή έλεγχο της αξιοπιστίας της, σε συνδυασμό με την αντίστοιχη εκτίμηση των επιχειρημάτων της άλλης πλευράς και την τήρηση ίσων αποστάσεων.

Τα πλεονεκτήματα του θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών είναι πολλά. Αυτά σχετίζονται τόσο με την ενίσχυση και εμπέδωση καταναλωτικής συνείδησης και κουλτούρας των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τα δικαιώματά τους όσο και με τον εκσυγχρονισμό των εταιρικών πρακτικών και τη γενικότερη βελτίωση της λειτουργίας της αγοράς.

Ειδικότερα: Για τους καταναλωτές:

- 1 Προστατεύονται αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους.
- 2 Δεν επιβαρύνονται με το οικονομικό κόστος της προσφυγής στη Δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές είναι δυσανάλογο σε σχέση με το αντικείμενο και το οικονομικό διακύβευμα της διαφοράς.

3 Ο χρόνος επίλυσης των διαφορών είναι σύντομος, σε αντίθεση με τον χρόνο που απαιτεί η ολοκλήρωση τυχόν δικαστικών διαδικασιών.

4 Η αμεσότητα, η ευελιξία και η απαλλαγμένη από τυπικότητα διαδικασία διαμεσολάβησης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών προς την κατεύθυνση εξεύρεσης συμβιβαστικής αμοιβαία αποδεκτής λύσης αποκαθιστά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στη λειτουργία της αγοράς και την ασφάλεια των συναλλαγών.

Για τους προμηθευτές:

1 Διαχειρίζονται πιο σωστά τις σχέσεις τους με τους καταναλωτές και βελτιώνουν την εμπορική φήμη τους στην αγορά και την πελατοκεντρική τους αντίληψη.

2 Δεν αποπροσανατολίζονται από τη βασική επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αναλώνοντας χρόνο και χρήμα σε συγκρουσιακού τύπου διαδικασίες.

3 Απομονώνονται και θεραπεύονται με στοχευμένο τρόπο οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μίας μειοψηφίας προμηθευτών, που διαφορετικά θα μπορούσαν να δυσφημίσουν και να υπονομεύσουν ολόκληρο τον επαγγελματικό τους κλάδο.

4 Ενισχύεται ο υγιής και ελεύθερος ανταγωνισμός και εδραιώνεται η θεμελιώδης αρχή του ηθικώς επιχειρείν.

Για την Πολιτεία:

1 Αποσυμφορούνται τόσο τα δικαστήρια όσο και οι εποπτικοί και ελεγκτικοί μηχανισμοί της αγοράς από υπέρμετρο φόρτο εργασίας, ενώ μειώνεται αντιστοίχως και η δημόσια δαπάνη για τη λειτουργία της Δικαιοσύνης.

2 Παρέχεται η δυνατότητα λήψης πρόσθετων νομοθετικών μέτρων για την προστασία των καταναλωτών και για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και του ανταγωνισμού, αξιοποιώντας την προβλεπόμενη στον νόμο (άρθρο 16 της ΚΥΑ 70330/2015 – Β' 1421) δυνατότητα των φορέων εναλλακτικής επίλυσης να κοινοποιούν στις αρμόδιες Αρχές οποιαδήποτε επαναλαμβανόμενα και σημαντικά προβλήματα ή παθογένειες που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

3 Ενισχύεται η εμπιστοσύνη στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, που αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την προώθηση της ανάπτυξης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λειτουργεί επιπλέον ως μηχανισμός ευαισθητοποίησης και διάπλωσης συνειδητοποιημένων πολιτών-καταναλωτών όχι μόνο ως προς την περιφρούρηση των δικαιωμάτων τους, αλλά και ως προς την τήρηση των υποχρεώσεών τους έναντι των προμηθευτών στο πλαίσιο της συναλλακτικής σχέσης.

Προς την κατεύθυνση αυτή έχει συμβάλει και η γενικότερη δράση που έχει αναπτύξει η Αρχή, ιδίως μέσα από τις δημόσιες παρεμβάσεις της, όπου υπάρχει ανάγκη, τη δημοσιοποίηση πορισμάτων και συστάσεων, που εκδίδονται είτε αυτεπαγγέλτως είτε αφού πρώτα έχουν εξαντληθεί όλα τα διαθέσιμα μέσα φιλικού διακανονισμού των διαφορών, τη δημοσιοποίη-



ση των Ετησίων Εκθέσεων Πεπραγμένων, την υποβολή προτάσεων— νομοθετικών και μη — προς την Πολιτεία, την εκπόνηση θεματικών ενημερωτικών ενεργειών, τη σύνταξη ενημερωτικών φυλλαδίων, τη συμμετοχή σε νομοπαρασκευαστικές επιτροπές, σε συνέδρια και ημερίδες, καθώς και τη συνεργασία με άλλες Αρχές και Υπηρεσίες για την αποτελεσματικότερη τήρηση της καταναλωτικής νομοθεσίας.

Πρέπει να αναφερθεί στο σημείο αυτό ότι φέτος κυρώθηκε με προεδρικό διάταγμα, και δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (π.δ. 10/2017 – Α' 23) ο Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας. Ο Κώδικας εκδόθηκε κατόπιν εισήγησης-πρότασης του Συνηγόρου του Καταναλωτή και απόφασης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς.

Είχε προηγηθεί ευρεία και παραγωγική διαβούλευση με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, κυρίως με τις ενώσεις καταναλωτών και προμηθευτών. Με τον Κώδικα θεσπίστηκαν για πρώτη φορά αρχές και κανόνες με δεσμευτική ισχύ που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών και των ενώσεών τους, καλύπτοντας το σύνολο των εμπορικών κλάδων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.

Μεταξύ άλλων, έμφαση δίνεται:

- 1 Στην υποχρέωση των προμηθευτών για πλήρη και ουσιαστική προσυμβατική ενημέρωση των καταναλωτών σε σχέση με το σύνολο των κρίσιμων πληροφοριών που αφορούν τα πωλούμενα προϊόντα και υπηρεσίες.
- 2 Στη χορήγηση αντιγράφου του σχεδίου της σύμβασης στους καταναλωτές, κατόπιν αιτήσεώς τους και χωρίς οικονομική επιβάρυνση, προκειμένου να το μελετήσουν, πριν προβούν στην υπογραφή της σύμβασης.
- 3 Στη σαφήνεια των συμβατικών όρων, οι οποίοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι εκ των προτέρων στους καταναλωτές.
- 4 Στην καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και κατά ή μετά την κατάρτισή της.
- 5 Στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών.
- 6 Στη διευκόλυνση και την προστασία των ατόμων με αναπηρίες και των κάθε είδους ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.
- 7 Στην ίση μεταχείριση και την ακώλυτη πρόσβαση όλων των καταναλωτών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Επιπλέον, πολύ σημαντι-



κή αναδεικνύεται η εκ του ιδρυτικού νόμου δυνατότητα του Συνηγόρου του Καταναλωτή να επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του και αυτεπαγγέλτως και να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά κάποιου προμηθευτή θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

Με τον τρόπο αυτό τόσο το ευρύ καταναλωτικό κοινό όσο και η ίδια η Πολιτεία, αλλά, και οι επαγγελματικές ενώσεις μέσω της δημοσιοποίησης, λαμβάνουν γνώση προβληματικών τομέων ή πρακτικών της αγοράς και ακολούθως μπορούν να αναληφθούν πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της άμεσης και αποτελεσματικής θεραπείας τους ή της αυτορρύθμισής τους.

Η συγκεκριμένη δυνατότητα έχει αξιοποιηθεί επιτυχώς κατά το παρελθόν και στον τομέα παροχής υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως. Παρόλο που ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι σχετικά νέος βρήκε εξ αρχής ιδιαίτερως θετική ανταπόκριση και αποδοχή από τους καταναλωτές. Εξίσου θετική ανταπόκριση έτυχε η δυνατότητα εξωδικαστικής διευθέτησης διαφορών ειδικότερα στον τομέα παροχής υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως από την πλησιονότητα των προμηθευτών του συγκεκρι-

μένου κλάδου.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες, πιο διστακτικά τα πρώτα χρόνια, αλλά πλέον με μεγαλύτερη προθυμία και έχοντας εμπεδώσει αφενός τη χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολαβητικής εξωδικαστικής διαδικασίας επίλυσης, σε αντιδιαστολή με συγκρουσιακού τύπου αντιπαραθέσεις και αφετέρου την αντικειμενικότητα και την αμεροληψία της Ανεξάρτητης Αρχής προσέρχονται στη διαμεσολάβηση ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Σταθερή επιδίωξη, ωστόσο, είναι η συμμετοχή των ασφαλιστικών εταιριών να μην έχει τυπικό χαρακτήρα.

Οι ασφαλιστικές εταιρίες οφείλουν και στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής αντίληψης, που ευλόγως αναμένει κανείς να χαρακτηρίζει τον συγκεκριμένο κλάδο υπηρεσιών, να προσεγγίζουν ουσιαστικά, με διαλλακτικότητα, μετριοπάθεια και ευελιξία τις εκάστοτε αιτιάσεις και να προσέρχονται με συγκεκριμένες προτάσεις και ειλικρινή συμβιβαστική διάθεση.

Στόχος είναι η αποκατάσταση της όποιας διατάραξης και η διασφάλιση μίας σταθερής, αλληλοτροφοδοτούμενης και, άρα, αμοιβαία επωφελούς συναλλακτικής σχέσης. Πρέπει να επισημανθεί ότι, όταν οι διαφορές που τίθενται

υπόψη του Συνηγόρου του Καταναλωτή ως εξωδικαστικού οργάνου συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών απορρέουν από παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως υπάρχουν ορισμένες ιδιαιτερότητες. Από την ίδια τη φύση της ασφάλισης είναι ευνόητο ότι η λειτουργία της ασφαλιστικής σχέσης βασίζεται προεχόντως στην καλή πίστη και στην ιδιαίτερη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των αντισυμβαλλομένων μερών πολύ περισσότερο από ότι σε άλλες ενοχικές αμφοτεροβαρείς συμβάσεις.

Πρόκειται για σύμβαση διαρκούς παροχής. Ο ασφαλισμένος-καταναλωτής αποτελεί έναν πελάτη «διαρκείας» για την ασφαλιστική εταιρία. Επομένως είναι εύλογο να επιδιώκεται όσο το δυνατό η αποφυγή δικαστικής εμπλοκής. Επίσης, πρόκειται κατεξοχήν για σύμβαση προσχώρησης, στο βαθμό που η ασφαλιστική εταιρία, η οποία είναι κατά κανόνα ο ισχυρότερος συμβαλλόμενος, καθορίζει το περιεχόμενο της σύμβασης, χωρίς ο αντισυμβαλλόμενος να έχει τη διαπραγματευτική ελευθερία να επέλθει στη διαμόρφωση των όρων αυτής παρά μόνον οριακά (υπό τη λογική του "take it or leave it").

Αντιστοίχως, ο αντισυμβαλλόμενος-καταναλωτής είναι κατά κανόνα σε μειονεκτική και ασθενέστερη θέση. Συνήθως αποδέχεται χωρίς αντίρρηση τους συμβατικούς όρους που θέτει ο ασφαλιστής, άλλοτε διότι λόγω οικονομικής υπεροχής του ασφαλιστή είναι ή αισθάνεται αδύναμος να προκαλέσει αλλαγές στους όρους, άλλοτε διότι δεν διαθέτει τις αναγκαίες συναλλακτικές και νομικές ή οικονομικές γνώσεις για την κατανόηση των όρων. Η γνώση εκ μέρους της Αρχής των όσων προβλέπονται από το υφιστάμενο και αυστηρό νομοθετικό πλαίσιο, καθώς και από τη συνεχώς εξελισσόμενη νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων, όπως αυτά κατά περίπτωση ερμηνεύουν τους όρους των ασφαλιστικών συμβάσεων και εφαρμόζουν τον νόμο, βοηθά ουσιαστικά στην αξιολόγηση κάθε υπόθεσης, καθώς και στη διαπραγματευτική διαδικασία κατά τη συνάντηση που γίνεται στα γραφεία της Αρχής για την επίλυση μιας υπόθεσης.

Επιπλέον, λαμβάνονται πάντοτε υπόψη οι όροι των εκάστοτε εφαρμοζόμενων ασφαλιστικών συμβάσεων. Ωστόσο, γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια με την ενεργητική συμμετοχή των μερών στη διαμεσολαβητική διαδικασία και πάντα με οδηγό τις αρχές της εκατέρωθεν ακρόασης, της διαφάνειας και της αμεροληψίας η διαδικασία να προσανατολίζεται κυρίως, κατά προτεραιότητα και χωρίς αγκυλώσεις στην ηθική διάσταση της εφαρμογής του νόμου, στα ουσιαστικά συμφέροντα των μερών και όχι στα τυπικά δικαιώματά τους. Το επιθυμητό είναι μετά την εξεύρεση ενός πρόσφορου τρόπου συμβιβαστικής και αμοιβαία αποδεκτής διευθέτησης της όποιας ανακύψασας διαφοράς, να εξασφαλιστεί η αποκατάσταση της κλονισθείσας εμπιστοσύνης και η αδιατάρακτη συνέχιση της συναλλακτικής σχέσης μεταξύ των μερών. Το αποκαλούμενο ανταποδοτικό όφελος που προκύπτει για τους πολίτες από τη λειτουργία της Αρχής είναι εξαιρετικά μεγάλο.

Αναφορές για ασφαλιστικές

Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες εντάσσονται στον

ευρύτερο κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που περιλαμβάνει και τις τραπεζικές υπηρεσίες. Από τις περιπτώσεις αναφορών καταναλωτών, που μπορούν να αποτιμηθούν σε συγκεκριμένα χρηματικά ποσά, οι επιλυθείσες υποθέσεις ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή που αφορούν σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες παρουσιάζουν με βάση τα καταγεγραμμένα οικονομικά δεδομένα διαχρονικά τη μεγαλύτερη ανταποδοτικότητα προς το κοινωνικό σύνολο. Ειδικότερα σε ότι αφορά στον κλάδο των υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχθεί από συστάσεώς του έως τις 30.10.2017 συνολικά 4.270 αναφορές.

Σε αυτές περιλαμβάνονται οι αναφορές που σχετίζονται με ασφάλιση γενικών κλάδων, ζωής (41%), υγείας-ατυχημάτων (25%), κατοικίας και ιδιοκτησίας (28,9%), μεταφορών και ταξιδιών (1,1%) και με ασφαλιστικά επενδυτικά ή συνταξιοδοτικά προϊόντα (4%).

Από τις διαχειρισθείσες υποθέσεις ποσοστό 49,5% επιλύθηκε υπέρ καταναλωτή, 19,3% υπέρ προμηθευτή, ενώ δεν κατέστη δυνατή η επίτευξη εξωδικαστικής φιλικής διευθέτησης της διαφοράς στο 31,2% των υποθέσεων.

Αυτά τα στοιχεία είναι τα συγκεντρωτικά της τελευταίας δεκαετίας. Το 2016 η Αρχή δέχθηκε 431 αναφορές από τις οποίες επιλύθηκαν το 63,7%. Ποσοστό 48% υπέρ καταναλωτή. 15,7% υπέρ προμηθευτή ενώ στο 36,3% των υποθέσεων δεν κατέστη δυνατή η επίτευξη λύσης. Καθίσταται σαφές ότι ο διαμεσολαβητικός ρόλος του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναδεικνύεται σε σημαντικό εργαλείο για την εξωδικαστική διευθέτηση διαφορών από παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως.

Πλην όμως χρειάζεται μεγαλύτερη προσπάθεια ιδίως από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιριών για την επίλυση των υποθέσεων αφού το 2016 η Αρχή στο σύνολο των υποθέσεων είχε ποσοστό μη επιλυθεισών μόλις 17,47%.

Αντίθετα στον κλάδο των ασφαλειών το ποσοστό έφτασε το 36,3 % υπερδιπλάσιο ποσοστό του γενικού μέσου όρου για το 2016.

Με τα στατιστικά στοιχεία που παρατέθηκαν προηγουμένως ως προς την έκβαση και την εξέλιξη των υποθέσεων για υπηρεσίες ασφαλιστικής φύσεως, που έχουν υπαχθεί στην ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή διαμεσολαβητική διαδικασία, διαπιστώνεται ότι υπάρχει αναμφισβήτητο περιθώριο βελτίωσης του ποσοστού των υποθέσεων που δεν επιλύονται. Και αυτό διότι, σε κάποιες περιπτώσεις οι ασφαλιστικές εταιρίες εμμένουν άκαμπτα στις αρχικές τους τοποθετήσεις, χωρίς διάθεση σύγκλισης και συμβιβασμού, επιλέγοντας να αγνοήσουν τα όσα διαμείβονται κατά τη διαδικασία διαμεσολάβησης και το πνεύμα μετριοπάθειας και καλής πίστης, που θα έπρεπε προεχόντως να επιδεικνύεται.

Με τη στάση αυτή, ταλαιπωρούν έτι περαιτέρω τους καταναλωτές-πελάτες τους, χάνουν οι ίδιες χρόνο και χρήμα με την αντίστοιχη απασχόληση των συνεργατών ή των υπαλλήλων τους.

Η Τράπεζα της Ελλάδος με την ιδιότητα της Εποπτικής Αρχής των Ασφαλιστικών Εταιριών

κατ' εφαρμογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών για την εξέταση αιτιάσεων από τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (EIOPA—European Insurance and Occupational Pensions Authority) έχει θεσμοθετήσει την υποχρέωση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων να ενημερώνουν τον εκάστοτε σχετιζόμενο με ασφαλιστήριο συμβόλαιο και αποδέκτη υπηρεσιών ασφάλισης, όταν απευθύνεται προς την ασφαλιστική εταιρία με συγκεκριμένη αίτηση, για τη δυνατότητά του να αποταθεί για την εξωδικαστική επίλυση του προβλήματός του, μεταξύ άλλων Αρχών και φορέων, στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

Στο σημείο αυτό, θεωρούμε ότι, ανεξαρτήτως του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, η ΕΑΕΕ θα μπορούσε να προτρέψει τα μέλη της να εντάξουν στους ίδιους τους όρους των εφεξής συναπτόμενων ασφαλιστικών συμβάσεων ρητή πρόβλεψη για δυνατότητα προσφυγής των μερών στην ανέξοδη διαδικασία της διαμεσολάβησης ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή για διαφορές από την ασφαλιστική σύμβαση, που επιπλέον έχουν το χαρακτήρα καταναλωτικής διαφοράς.

Περαιτέρω, η Αρχή θεωρεί ότι τόσο η ΕΑΕΕ όσο και η Τράπεζα τις Ελλάδος θα μπορούσαν να προτρέψουν τις ασφαλιστικές εταιρίες να αξιοποιήσουν ουσιαστικά την εσωτερική λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, που έτσι κι αλλιώς επιβάλλεται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο να διαθέτουν, απασχολώντας και αντίστοιχο προσωπικό. Με τον τρόπο αυτό, αρκετές διαφορές με αντισυμβαλλόμενους, ασφαλισμένους ή δικαιούχους αποζημίωσης θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν οίκοθεν μέσω μίας διαδικασίας αυτορύθμισης, καθιστώντας περιττή την προσφυγή είτε σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς διαμεσολάβησης είτε σε εποπτικούς και ελεγκτικούς φορείς είτε σε ένδικα βοηθήματα.

Κυρίες και Κύριοι,

Το κατά πόσο στο πλαίσιο σύναψης και λειτουργίας της ασφαλιστικής σύμβασης ο λήπτης της ασφάλισης, ο ασφαλισμένος ή ο δικαιούχος του ασφαλισματος εμπίπτουν επιπλέον στην έννοια του καταναλωτή κατά τον ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, καθώς και το κατά πόσο ο εκάστοτε συγκεκριμένος καταναλωτής χρήζει της αυξημένης πρόσθετης προστασίας ή όχι είναι κάτι που κρίνεται κατά περίπτωση, στο πλαίσιο διερεύνησης κάθε συγκεκριμένης αναφοράς και ανάλογα με τις ειδικότερες περιστάσεις και τα δεδομένα αυτής. Επίσης, στο πλαίσιο του ρόλου του και των αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται διαφορών που προκύπτουν από τροχαία ατυχήματα, πλην των περιπτώσεων, όπου το ατύχημα έχει ενταχθεί στο σύστημα του φιλικού διακανονισμού, οπότε το αίτημα του αναφέροντος στρέφεται κατά της δικής του ασφαλιστικής εταιρίας, με την οποία τον συνδέει καταναλωτική σύμβαση, καθώς είναι αποδέκτης των υπηρεσιών της.

Στις λοιπές περιπτώσεις των τροχαίων ατυχημάτων πέραν του ότι δεν υφίσταται συμβατι-

Περαιτέρω, η Αρχή θεωρεί ότι τόσο η ΕΑΕΕ όσο και η Τράπεζα τις Ελλάδος θα μπορούσαν να προτρέψουν τις ασφαλιστικές εταιρίες να αξιοποιήσουν ουσιαστικά την εσωτερική λειτουργία διαχείρισης αιτιάσεων, που έτσι κι αλλιώς επιβάλλεται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο να διαθέτουν, απασχολώντας και αντίστοιχο προσωπικό

κή σχέση του αιτούντος την αποζημίωση με την υπαίτια ασφαλιστική εταιρία τίθενται επιπρόσθετα θέματα απόδειξης, ανταπόδειξης περί των συνθηκών του ατυχήματος, καθώς και υπαιτιότητας, συνυπαιτιότητας, τα οποία δεν μπορούν να εκτιμηθούν στο πλαίσιο μιας εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Θέλω δε, να σας τονίσω ότι στις περιπτώσεις που η επίλυση των υποθέσεων είναι δυσχερής ιδίως όταν απαιτούνται εξειδικευμένες ιατρικές γνώσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μετά την υπογραφή του Πρωτοκόλλου Συνεργασίας με τον Ιατρικό Σύλλογο Αθηνών μπορεί να απευθύνεται στον τελευταίο, προκειμένου να λαμβάνει εξειδικευμένη πληροφόρηση σε θέματα που χρήζουν ιατρικών γνώσεων. Με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται επιτυχώς και η ειδική αυτή η κατηγορία των υποθέσεων. Όπως είναι φυσικό, τα ζητήματα που ανακύπτουν είναι ευρύτατα και πολύπλευρα. Σε πολλές περιπτώσεις η Αρχή, με τα πορίσματα και τις συστάσεις της, συνέβαλε στην επιστημονική προώθηση των σχετικών ζητημάτων.

Επίσης, οι θέσεις της ελήφθησαν υπόψη από τη Δικαιοσύνη και οδήγησαν στη διαμόρφωση πάγιας νομολογίας. Στην παρούσα περίπτωση δεν μπορεί παρά να γίνει ενδεικτική και επιλεκτική μόνο αναφορά σε χαρακτηριστικές υποθέσεις που έχουν απασχολήσει την Αρχή, μέσα στο πλαίσιο των δικών της αρμοδιοτήτων, και για την αντιμετώπιση των οποίων ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει υιοθετήσει συγκεκριμένη θέση είτε ενεργώντας αυτεπαγγέλτως είτε μετά από άκαρπη προσπάθεια συμβιβαστικής επίλυσης αυτών με σύνταξη έγγραφων συστάσεων τις οποίες αναγκαστήκαμε να εκδώσουμε αφού εξαντήσαμε όλα τα προβλεπόμενα στάδια μέσα για τη συναινετική επίλυση των σχετικών διαφορών.

Συνοπτική παρουσίαση συστάσεων -αυτεπάγγελτων ερευνών

1) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έγινε αποδέκτης σημαντικού αριθμού καταγγελιών σχετικά με τη μονομερή αύξηση ασφαλιστρών σε συμβάσεις ασφαλίσεως ζωής με πρόσθετη παραρτηματική νοσοκομειακή κάλυψη και συνδεόμενες ως προς τη δυνατότητα αναπροσαρμογής των ασφαλιστρών με την Ευρωπαϊκή Νομισματική Μονάδα (ECU). Οι εν λόγω συμβάσεις δεν περιείχαν κάποια ρήτρα περί τιμαριθμικής ή άλλης αναπροσαρμογής του ασφαλιστρού για την περίπτωση της κατάρρευσης του ECU και της μετάβασης στο Ευρώ. Λαμβά-

νοντας υπόψη τον μεγάλο αριθμό των αναφερόντων καταναλωτών, αλλά και των ασφαλισμένων με το συγκεκριμένο ασφαλιστικό πρόγραμμα, καθώς και την ανάγκη για ενιαία, συνολική και οριστική αντιμετώπιση του προβλήματος, η Αρχή προέβη σε έκδοση σύστασης-πορίσματος προς τα εμπλεκόμενα μέρη. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή: α) η καταγγελλόμενη εταιρεία ώφειλε να παύσει να αυξάνει μονομερώς, παρ'όμως και κατά παράβαση των συμβατικών της υποχρεώσεων τα ασφαλίτρα στο εν λόγω ασφαλιστικό προϊόν. β) η καταγγελλόμενη εταιρεία ώφειλε η ίδια να επιδώξει άμεσα και, εφόσον συνέτρεχαν οι εκ του νόμου τασόμενες προϋποθέσεις, την οριστική διευθέτηση του κενού που ήδη έχει δημιουργηθεί από την εκ μέρους της παραβατική συμπεριφορά, είτε με κοινή συμφωνία των μερών είτε με προσφυγή στη Δικαιοσύνη προς έκδοση διαπλαστικής απόφασης, για την αποκατάσταση της σταθερότητας, της βεβαιότητας και της ασφάλειας στις συναλλαγές της με τους καταναλωτές-ασφαλισμένους της, ο αριθμός των οποίων άγγιζε τον διόλου ευκαταφρόνητο αριθμό των 35.000, όσον αφορά στο συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν. γ) η αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρία ώφειλε να επιστρέψει άμεσα στους δικαιούχους ασφαλισμένους της, ως αχρεωστήτως και χωρίς νόμιμη αιτία καταβληθέντα, τα επιπλέον ποσά ασφαλιστρών που εισπράχθηκαν με την αυθαίρετη και μονομερή επιβολή παράνομης και αντισυμβατικής αύξησης.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή σε θεσμικό επίπεδο πρώτος έλαβε σαφή θέση σχετικά με το ως άνω ζήτημα. Επισημαίνεται, επίσης ότι το σκεπτικό της σύστασης και η τοποθέτηση της Αρχής επιβεβαιώθηκε πλήρως από τις εξελίξεις, δηλαδή τόσο από το γεγονός ότι η πλειοψηφία των ασφαλισμένων με το επίμαχο ασφαλιστικό πρόγραμμα συμφώνησε με τροποποίηση των συμβάσεων σε νέο τρόπο αναπροσαρμογής του ασφαλιστρού, όσο (στις περιπτώσεις που αυτό δεν επιτεύχθηκε) από το περιεχόμενο και διατακτικό των μεταγενέστερα εκδοθεισών αποφάσεων των ελληνικών δικαστηρίων σε σχέση με εν θέματι ασφαλιστικό προϊόν σε πρώτο και σε δεύτερο βαθμό δικαιοδοσίας.

2) Η Αρχή έχει δεχθεί έως σήμερα σημαντικό αριθμό αναφορών καταναλωτών κατά διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών με θέμα τις επιβαλλόμενες αυξήσεις ασφαλιστρών σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής με πρόσθετη παραρτηματική ασφάλιση εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης κατ' επίκληση και εφαρμογή της δυνα-

τότητας αναπροσαρμογής ασφαλιστρών, που είχε επιφυλάξει για τον εαυτό της η κάθε εταιρία, δυνάμει συγκεκριμένων συμβατικών όρων της εκάστοτε εφαρμοζόμενης ασφαλιστικής σύμβασης. Ο επίμαχος όρος προέβλεπε το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ασφαλιστρού κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης χωρίς να προσδιορίζεται στο συμβατικό κείμενο κανένα ειδικά καθορισμένο κριτήριο. Επομένως, προέκυπταν αμφισβητήσεις από τους καταναλωτές ως προς τη σαφήνεια και το εύλογο των επιβαλλόμενων αυξήσεων, με συνέπεια ο αντισυμβαλλόμενος-καταναλωτής να παραδίδεται στην κρίση του προμηθευτή για την ορθότητα και αναγκαιότητα της αναπροσαρμογής χωρίς να μπορεί να προβλέψει κάτω από ποιες προϋποθέσεις και σε ποια έκταση θα υποστεί πρόσθετες επιβαρύνσεις. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επισήμανε, μεταξύ άλλων, ότι στην ασφαλιστική σύμβαση, η οποία είναι πάντοτε μία ενοχική σύμβαση διάρκειας που ο χρόνος εξαρτάται από τον ασφαλιζόμενο κίνδυνο, το ασφαλίτρο, ως κύρια υποχρέωση του αντισυμβαλλόμενου του ασφαλιστή και βασικός όρος της συμβάσεως, πρέπει να είναι σαφώς περιγεγραμμένο και προσδιορισμένο κατά την κατάρτιση της συμβάσεως, χωρίς να αποκλείεται ο ασφαλιστής να επιφυλάξει στον εαυτό του την αναπροσαρμογή του ασφαλισματος στο μέλλον. Σε περίπτωση επιφυλαχθέντος στον ασφαλιστή, δικαιώματος αναπροσδιορισμού των ασφαλιστρών πρέπει να αναφέρονται κατά τρόπο ορισμένο, όσο είναι δυνατό, οι προϋποθέσεις αυτού και το δεδομένο πλαίσιο διαμορφώσεως. Από τις αρχές της καλής πίστεως επιτάσσεται ότι, ο συγκεκριμένος Γενικός Όρος των Συναλλαγών πρέπει να προσφέρει στον καταναλωτή επαρκή γνώση των οικονομικών επιβαρύνσεων που αυτός αναλαμβάνει, στο βαθμό που από τις περιστάσεις προκύπτει ότι κάτι τέτοιο μπορεί να αξιωθεί. Στις τεθείσες υπόψη της Αρχής περιπτώσεις ο συγκεκριμένος όρος κρίθηκε καταχρηστικός, αόριστος και αδιαφανής.

3) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έκρινε ότι σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο με συμπληρωματική κάλυψη εξόδων νοσοκομειακής περίθαλψης ο συμβατικός καθορισμός της έννοιας «Νοσπλεία», από τα αναγνωριζόμενα έξοδα της οποίας αφαιρείται κάθε φορά το συμφωνηθέν ως εκπιπτόμενο ποσό ήταν ασαφής, επομένως ο όρος περί αφαίρεσης του εκπιπόμενου ποσού «από κάθε νοσπλεία», πρέπει να ερμηνευθεί υπέρ του ασφαλισμένου-καταναλωτή. Ακολούθως κάλεσε την ασφαλιστική εταιρία να αφαιρέσει μία φορά το συμφωνηθέν ως εκπιπτόμενο ποσό από το σύνολο της δαπάνης νοσπλείας, που παρασχεθήκε για την ίδια νόσο στον ασφαλισμένο ως εσωτερικό ασθενή και όχι από κάθε ξεχωριστή περίοδο περίθαλψης αυτού για διενέργεια μετεγχειρητικών χημειοθεραπειών για την ίδια αιτία εντός του νοσοκομείου.

4) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεώρησε παράνομη και αντισυμβατική την άρνηση ασφαλιστικής εταιρίας να καταβάλει ως μέρος της οφειλόμενης ασφαλιστικής αποζημίωσης το ποσό που αντιστοιχούσε στον αναλογούντα επιβαλλόμενο Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε—κατά τα λοιπά—αναγνωριζόμε-



νες ως ασφαλιστικά καλυπτόμενες δαπάνες υπηρεσιών νοσοκομειακής περίθαλψης, που παρασχέθηκαν από ιδιωτικές κλινικές. Κρίθηκε ότι η άρνηση της εταιρίας να εκπληρώσει σε όλη τους την έκταση τις ως άνω συμβατικές της υποχρεώσεις δημιουργεί αβεβαιότητα ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών, διασάλευση της εμπιστοσύνης και αιφνιδιαστικό κλονισμό των δικαιολογημένων από την ασφαλιστική σχέση προσδοκιών των ασφαλισμένων ως προς την έκταση της ασφαλιστικής τους κάλυψης, προκαλεί παράνομη και υπαίτια περιουσιακή ζημία στους ασφαλισμένους-καταναλωτές και αποτελεί παραβίαση των διατάξεων του άρθρου 8 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Είναι σκόπιμο να επισημανθεί ότι στην περίπτωση άλλων υποθέσεων με την ίδια εταιρία αντιστοίχου περιεχομένου και παρεμφερών αιτιάσεων αναφορικά με το ίδιο ασφαλιστικό προϊόν επιτεύχθηκε η συμβιβαστική επίλυση της ανακύψασας διαφοράς μεταξύ των μερών με αμοιβαία αποδεκτή τροποποίηση των συμβατικά συμφωνηθέντων.

5) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτή για την παράνομη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του, καθώς και για την εντεύθεν άρνηση της ασφαλιστικής εταιρίας να προβεί σε κάλυψη των δαπανών νοσηλείας του. Η εταιρία επικαλέστηκε ότι, κατά την ημερομηνία εισαγωγής του ασφαλισμένου στο νοσοκομείο, είχε ήδη καταγγελλεί το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του, λόγω παρέλευσης του διαστήματος των 30 ημερών

από την κοινοποίηση προς αυτόν της επιστολής, με την οποία τον ειδοποιούσε για την ακύρωση του συμβολαίου του, λόγω μη εμπρόθεσμης καταβολής ασφαλιστρών και ότι εξ αυτού του λόγου δεν προέβη και σε κάλυψη των εξόδων της νοσηλείας. Στο άρθρο 6 παρ. 2 του ν. 2496/1997 ορίζεται ότι "Η καθυστέρηση της καταβολής ληξιπρόθεσμης δόσης ασφαλιστρου δίνει το δικαίωμα στον ασφαλιστή να καταγγείλει τη σύμβαση. Η καταγγελία γίνεται με γραπτή δήλωση στον λήπτη της ασφάλισης, στην οποία γνωστοποιείται ότι η περαιτέρω καθυστέρηση καταβολής ασφαλιστρου θα επιφέρει, μετά πάροδο ενός (1) μηνός από την κοινοποίηση της δήλωσης, τη λύση της σύμβασης". Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή επέρχεται λύση της σύμβασης, πρέπει, όμως, να έχει προειδοποιηθεί ο λήπτης της ασφάλισης με ρητή έγγραφη δήλωση της ασφαλιστικής εταιρίας και η ειδοποίηση αυτή να έχει την μορφή όχλησης προς πληρωμή και γνωστοποίησης της επικείμενης διάλυσης της ασφαλιστικής σύμβασης, σε περίπτωση μη εξόφλησης του ασφαλιστρου. Η λύση της ασφαλιστικής σύμβασης επέρχεται μετά την πάροδο ενός μηνός από την αποδεδειγμένη κοινοποίηση της γραπτής δήλωσης. Η εταιρία, η οποία φέρει και το βάρος απόδειξης της κοινοποίησης της ειδοποίησης στον ασφαλισμένο, δεν απέδειξε ότι τηρήθηκαν οι νόμιμες διατυπώσεις της ανωτέρω διάταξης και ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη στη διατύπωση σύστασης, με την οποία κάλεσε την εταιρία να καταβάλει το ασφάλισμα στον κατα-

ναλωτή για την ανακύψασα ασφαλιστική περίπτωση, βάσει των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του.

6) Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» υπήρξε αποδέκτης σημαντικού αριθμού προφορικών καταγγελιών στο τηλεφωνικό κέντρο της Αρχής σχετικά με παρατηρούμενες καθυστερήσεις εκ μέρους ασφαλιστικών εταιριών κατά την καταβολή σχηματισθεισών αξιών εξαγοράς (ασφάλισματος) και τυχόν μερισμάτων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής αποδοτέες στους δικαιούχους τη συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία λήξης των ασφαλιστικών τους συμβάσεων (κατ'αντιδιαστολή με τις περιπτώσεις αιτήσεων πρόωρης εξαγοράς). Ακολούθησε, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της Αρχής, αυτεπάγγελτη διερεύνηση και κρίθηκε αναγκαία και επιτακτική η παρέμβαση της Αρχής για την ενημέρωση και προστασία των ασφαλισμένων-καταναλωτών από πιθανολογούμενες παραβατικές ή/και αθέμιτες επιχειρηματικές συμπεριφορές με σύνταξη Αυτεπάγγελτης Σύστασης. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε όλες τις εν Ελλάδι δραστηριοποιούμενες ασφαλιστικές εταιρίες ζωής αναφορικά με τα εκάστοτε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής, των οποίων επίκειται η συμβατικά καθορισμένη λήξη τους, και που σχηματίζουν αποδοτέες στους δικαιούχους αξίες εξαγοράς στη λήξη τους (ασφάλισμα) και τυχόν μερίσματα: α) να διασφαλίζουν τη σαφή, ευκρινή, κατανοητή και έγκαιρη ενημέρωση των δικαιούχων ασφαλισματος ως προς τα απαραίτητα κατά το νόμο

και τη σύμβαση δικαιολογητικά και νομιμοποιητικά στοιχεία, που πρέπει να προσκομίζουν, προκειμένου να καταστεί επαρκώς δυνατή η έγκαιρη καταβολή του ασφάλισματος, β) να προβαίνουν αμελλητί στην άμεση καταβολή του οφειλόμενου ασφάλισματος την συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία εκπλήρωσης της παροχής, κατά την ενδεδειγμένη εφαρμογή των άρθρων 341§1 ΑΚ και 7§7 εδ. (α) και (β) του Ν. 2496/1997, όπως ισχύει, γ) σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής του οφειλόμενου ασφάλισματος κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης από υπαιτιότητά τους, να καταβάλουν τα οφειλόμενα ποσά ασφάλισματος συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων τόκων υπερημερίας. Επιπλέον κάλεσε: α) τους ασφαλισμένους-καταναλωτές, σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής του οφειλόμενου ασφάλισματος κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης από υπαιτιότητα των εταιριών, να αναζητούν και τους αναλογούντες τόκους υπερημερίας (345ΑΚ), καθώς και την αποκατάσταση οποιασδήποτε άλλης περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης (άρθρο 8 του Ν.2251/1994, όπως ισχύει), β) την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, να παρέμβει στα μέλη της σχετικά με την τήρηση των ανωτέρω, γ) την Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) για τις τυχόν κατά την κρίση της ενδεδειγμένες ενέργειες μέσα στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της, δ) τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τις τυχόν κατά την κρίση της ενδεδειγμένες ενέργειες μέσα στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της και για την ενημέρωση των καταναλωτών-ασφαλισμένων. Πρέπει να επισημανθεί ότι μετά τη δημοσιοποίηση της σύστασης δεν καταγράφηκαν αναφορές προς την Αρχή με αντίστοιχες αιτιάσεις.

7) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή υπήρξε αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών ασφαλισμένων, που έχουν συνάψει ασφαλιστήρια συμβόλαια αυτοκινήτου, με τα οποία μαζί με τη σύμβαση ασφάλισης για την υποχρεωτική κάλυψη της αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία του εκάστοτε οχήματος έχει επιπλέον συμφωνηθεί η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών. Η Αρχή διαπίστωσε σημαντική επί το έλαττον απόκλιση μεταξύ αφενός της λογιζόμενης εκ μέρους της ασφαλιστικής εταιρίας ως τρέχουσας πραγματικής κατά το χρόνο επέλευσης του κινδύνου και άρα αποζημιωτέας αξίας του ασφαλιζόμενου οχήματος και αφετέρου του αναγραφόμενου στον Πίνακα Καλύψεων ως ασφαλιστικού ποσού της αντίστοιχης κάλυψης, επί τη βάση του οποίου έχει υπολογισθεί το καταβληθέν για την ασφαλιστική κάλυψη ασφάλιστρο κατά την αρχική σύναψη ή/και την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης. Εκ της φύσεως του επίμαχου ζητήματος, που αφορά μεγάλο αριθμό ασφαλισμένων-καταναλωτών, κρίθηκε αναγκαία και επιτακτική η αυτεπάγγελτη παρέμβαση της Αρχής για την ενημέρωση και προστασία των ασφαλισμένων-καταναλωτών από πιθανολογούμενες παραβατικές ή/και αθέμιτες επιχειρηματικές συμπεριφορές με τη σύνταξη σχετικής Σύστα-

σης και τη διατύπωση συγκεκριμένων προτάσεων. Η Αρχή κάλεσε όλες τις εν Ελλάδι δραστηριοποιούμενες ασφαλιστικές εταιρίες ζημιών που δραστηριοποιούνται στη σύναψη προαιρετικών ασφαλίσεων για υλικές ζημιές αυτοκινήτου: α) κατά την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου, όταν συμφωνείται η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών (ενδεικτικά: ίδιες ζημιές, κλοπή, πυρκαγιά κ.λπ.) να διασφαλίζουν την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της κάλυψης με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου προσδιορίζοντας αντιστοίχως το ποσό του ασφαλιστρού. β) να προβαίνουν αμελλητί στην άμεση και έντοκη επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ασφαλιστρών (λόγω υπολογισμού του ποσού αυτών επί αξίας πέραν της τρέχουσας πραγματικής). γ) να ενημερώνουν σαφώς και με ευδιάκριτο τρόπο στην πρώτη σελίδα (με τα εξατομικευμένα στοιχεία) του ασφαλιστηρίου συμβολαίου αυτοκινήτου, ότι η σχετική ασφαλιστική κάλυψη παρέχεται «ΜΕΧΡΙ» του αναγραφόμενου ποσού, ώστε να μην δημιουργούνται οποιεσδήποτε παρερμηνείες ως προς την έκταση της ασφαλιστικής κάλυψης. Επιπλέον, κάλεσε: τους ασφαλισμένους-καταναλωτές με δική τους μέριμνα και επιμέλεια να ζητούν κατά την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου, όταν συμφωνείται η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της συμφωνηθείσας κάλυψης με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου και τον αντίστοιχο προσδιορισμό του ποσού του ασφαλιστρού και να αναζητούν την επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών ασφαλιστρών μετά του νομίμου τόκου, καθώς και την αποκατάσταση οποιασδήποτε άλλης περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης. Πρέπει να επισημανθεί ότι μετά τη δημοσιοποίηση της σύστασης καταγράφηκαν ελάχιστες αναφορές προς την Αρχή με αντίστοιχες αιτιάσεις.

8) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ήδη από έτους 2009 δέχθηκε τις αναφορές τεσσάρων ασφαλισμένων για μη προσήκουσα καταβολή σε αυτούς κατά τη συνταξιοδότησή τους της προβλεπόμενης παροχής από ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο Λογαριασμού Διαχείρισης Κεφαλαίου (καταβάλλονταν μικρότερα ποσά σε σχέση με τις προβλεπόμενες από το ασφαλιστήριο παροχές). Η Αρχή έκρινε παράνομη και αντισυμβατική την άρνηση της εταιρίας να καταβάλει ολόκληρη τη συμφωνηθείσα εκ του συμβολαίου παροχή και κάλεσε την ασφαλιστική εταιρία: (α) να προβεί άμεσα στην εκπλήρωση των συμβατικών και εκ του νόμου υποχρεώσεων της καταβάλλοντας στους καταγγέλλοντες-ασφαλισμένους το αναλογούν ποσό, κατά το μέρος που αυτό υπολείπεται του ήδη καταβληθέντος. (β) σε περίπτωση που είχε διαπιστώσει ότι ο Λογαριασμός Διαχείρισης Κεφαλαίου ήταν ή έτεινε να γίνει ανεπαρκής, να ενημερώσει σχετικά τον Συμβαλλόμενο Σύλλογο

Ασφαλισμένοι-καταναλωτές προσπαθούν να αντεπεξέλθουν οικονομικά, προκειμένου να είναι σε θέση να συνάψουν ή να καταφέρουν να διατηρήσουν σε ισχύ τις προ της κρίσεως συναφθείσες ασφαλιστικές συμβάσεις με ιδιωτικές εταιρίες με προγράμματα κάλυψης νοσοκομειακής περίθαλψης ή συνταξιοδοτικών παροχών. Σε αυτές τις περιπτώσεις ζητήματα όπως αυτό της αναπροσαρμογής των ασφαλιστρών με χρήση καταχρηστικών και αδιαφανών όρων και χωρίς ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα στον καταναλωτή κριτήρια δημιουργούν απρόβλεπτα οικονομικά βάρη και αιφνιδισμούς

και να του εισηγηθεί τις αναγκαίες αναπροσαρμογές που πρέπει να γίνουν στις εισφορές, ώστε να διατηρηθεί η επάρκεια του Λογαριασμού. Η σύσταση δεν έγινε αποδεκτή από την ασφαλιστική εταιρία. Επισημαίνεται στο σημείο αυτό ότι, σε συνέχεια μεταγενέστερης της εκδοθείσας σύστασης ένδικης διαδικασίας, που ακολούθησε ένας από τους ασφαλισμένους, που είχε προσφύγει στη διαμεσολαβητική διαδικασία της Αρχής, εκδόθηκε η υπ' αριθμ. 782/2015 απόφαση του Α1' Πολιτικού Τμήματος του Αρείου Πάγου. Ο Άρειος Πάγος υιοθέτησε πλήρως τόσο το σκεπτικό όσο και το διατακτικό της συνταχθείσας σύστασης, η οποία δικαίωνε τους ασφαλισμένους αποδομώντας με εμπεριστατωμένη αιτιολογία ερειδόμενη στους ειδικότερους όρους της συναφθείσας σύμβασης και στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο όλα τα αντιταχθέντα επιχειρήματα και ισχυρισμούς της ασφαλιστικής εταιρίας. Μάλιστα στο κείμενο της απόφασης του Αρείου Πάγου γίνεται ρητή μνεία ότι για τα επίδικα ζητήματα είχαν υποβληθεί καταγγελίες από συνταξιούχους ασφαλισμένους προς το Συνήγορο του Καταναλωτή. Ενόψει της παραπάνω εξέλιξης επιβεβαιώνεται εμπράκτως και από το Ανώτατο Ακυρωτικό Δικαστήριο της Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης της Ελλάδος η αναγνωρισιμότητα του έργου της Ανεξάρτητης Αρχής Συνήγορος του Καταναλωτή, η επιστημονική επάρκεια κατά τη διαμόρφωση κρίσης επί υποθέσεων που τίθενται ενώπιόν της και η δικαιοσύνη του θεσμικού ρόλου και της αποστολής της. Επίσης, με αφορμή αυτήν την περίπτωση θα έπρεπε να αποτελέσει αντικείμενο προβληματισμού και ενδοσκοπήσης για την συγκεκριμένη εμπλεκόμενη, αλλά γενικότερα για όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες, πόσος χρόνος, χρήμα, αλλά και κόστος σε αρνητική εταιρική εικόνα και φήμη θα μπορούσε εξοικονομηθεί για την ίδια την εταιρία εάν υπήρχε εξ αρχής με διάθεση ευελιξίας και μετριοπάθειας οικειοθελής εναρμόνιση και συμμόρφωση με τις απόλυτα στοιχειοθετημένες υποδείξεις της Αρχής.

9) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προέβη ήδη από 27/05/2009 και από 23.06.2009, σύμφωνα

με τις διατάξεις του άρθρου 4§8 του ιδρυτικού του νόμου, σε Ανακοίνωση Αξιόποινης Πράξης προς τον Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πλημμελειοδικών Αθηνών κατά των κατά νόμο υπευθύνων των ασφαλιστικών εταιριών «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ Α.Ε.Γ.Α.» και «COMMERCIAL VALUE ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ», αντίστοιχα, κατόπιν αναφορών που υπέβαλαν στην Αρχή καταναλωτές σχετικά με συστηματικές και αδικαιολόγητες καθυστερήσεις πληρωμής των αξιών εξαγοράς ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής με επενδυτικό χαρακτήρα. Πρέπει να επισημανθεί ότι οι ως άνω ενέργειες του Συνηγόρου του Καταναλωτή έλαβαν χώρα σε χρόνο πολύ προγενέστερο των από 21.09.2009 και από 25.02.2010 αντίστοιχα αποφάσεων της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης περί οριστικής ανάκλησης της άδειας σύστασης και λειτουργίας αυτών, περί χαρακτηρισμού ως ασφαλιστικής τοποθέτησης και περί δέσμευσης του συνόλου των περιουσιακών στοιχείων των εν λόγω εταιριών και περί θέσης αυτών σε ασφαλιστική εκκαθάριση.

10) Πέραν των συστάσεων, θα ήθελα να αναφερθώ και σε μια περίπτωση που αφορούσε σε μια προβληματική πρακτική σχετικά με τον τρόπο χρέωσης μιας διαγνωστικής εξέτασης τόσο από την ασφαλιστική εταιρεία όσο και από το διαγνωστικό κέντρο, αλλά επιλύθηκε με την υπογραφή πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης στα γραφεία της Αρχής. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δέχθηκε την αναφορά καταναλωτριας που παραπονείτο στο πλαίσιο σύμβασης ασφάλισης ότι δεν γίνεται σωστή εφαρμογή των όρων του παραρτήματος για τις διαγνωστικές εξετάσεις. Ειδικότερα, όταν επιχειρήσε να πραγματοποιήσει διαγνωστική εξέταση και συγκεκριμένα μαγνητική τομογραφία σε συμβεβλημένο με την ασφαλιστική εταιρία διαγνωστικό κέντρο με παραπεμπτικό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., ενημερώθηκε ότι έχει εξαντληθεί το ανώτατο ετήσιο όριο του ποσού των εξετάσεων που δικαιούτο να κάνει. Σε συνέχεια διευκρινιστικής ερώτησης προς την ασφαλιστική της εταιρία, διαπίστωσε ότι κάθε φορά που έκανε κάποια ιατρική εξέταση βάσει του εν λόγω παραρτήματος χρη-

σιμοποιώντας, ωστόσο παραπεμπτικό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και όχι ιδιώτη ιατρού, από το ανώτατο όριο του ποσού των διαγνωστικών εξετάσεων που δικαιούτο να κάνει μέσω του συμβολαίου δεν αφαιρείτο, όπως θα ανέμενε, το ποσό συμμετοχής που προβλέπει ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ., με τον οποίο ήταν και το διαγνωστικό κέντρο συμβεβλημένο, αλλά μεγαλύτερο ποσό, βάσει ειδικού τιμοκαταλόγου που ίσχυε από την εμπορική συμφωνία μεταξύ του διαγνωστικού κέντρου και της ασφαλιστικής εταιρίας, με αποτέλεσμα να εξαντλείται γρήγορα το ποσό που θα μπορούσε να διαθέσει για την πραγματοποίηση διαγνωστικών εξετάσεων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης διαπίστωσε αφενός ότι υπάρχει ελλιπής ενημέρωση προς τους ασφαλισμένους αυτού του προγράμματος σχετικά με τον τρόπο χρέωσης του ανώτατου ετήσιου ορίου διαγνωστικών εξετάσεων που προβλέπεται στο συμβόλαιο και αφετέρου ότι εγείρεται προβληματισμός ως προς τη δυνατότητα του διαγνωστικού κέντρου να χρεώνει στον καταναλωτή διάφορο ποσό από το προβλεπόμενο ως συμμετοχή του ασφαλισμένου από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., όταν πραγματοποιεί τις εξετάσεις με σχετικό παραπεμπτικό.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, καταρτίστηκε πρακτικό συμβιβασμού για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς, στο πλαίσιο του οποίου η εταιρία αναγνωρίζοντας την προβληματική πρακτική δέχτηκε η καταναλωτρια να πραγματοποιήσει δύο μαγνητικές τομογραφίες σε κέντρο του Ομίλου των εν λόγω διαγνωστικών κέντρων, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση για εκείνη και χωρίς καμία σχετική χρέωση του πλαφόν της, ενώ σχετικά με τους προβληματισμούς που τέθηκαν από την τηρούμενη μεταξύ των δύο εταιριών σύμβαση και ειδικότερα τις χρεώσεις που πραγματοποιούνται στους ασφαλισμένους κατά τη συνδυαστική χρήση της ιδιωτικής ασφάλισης και του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και την εντεύθεν ενημέρωσή τους για τον τρόπο, με τον οποίο αναλώνεται το πλαφόν των διαγνωστικών εξετάσεων, οι εταιρείες δεσμεύτηκαν, να επανεξετάσουν τους όρους της μεταξύ τους σύμβασης.

Διεθνής δραστηριότητα

Εκτός όμως από τις εγχώριες καταναλωτικές διαφορές, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει αρμοδιότητα εξωδικαστικής επίλυσης και διασυνοριακών διαφορών (άρθρο 113 παρ. 1 ν. 4314/2014), μέσα από την εποπτεία λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, μέλους του Δικτύου των ΕΚΚ.

Πρόκειται για διαφορές, στο πλαίσιο των οποίων καταναλωτής και προμηθευτής - εν προκειμένω ασφαλιστική εταιρεία - βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη-μέλη της Ε.Ε. (συμπεριλαμβανομένης της Νορβηγίας και της Ισλανδίας).

Πρόσφατα, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας πέτυχε τη συμβιβαστική επίλυση μιας σημαντικής τέτοιας διασυνοριακής καταναλωτικής διαφοράς, που ήταν, από άποψη αντικειμένου, η μεγαλύτερη επιλυθείσα υπόθεση του Δικτύου των 30 Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή. Στην υπόθεση αυτή ο κα-

ταναλωτής είχε συνάψει το 2010 σύμβαση ασφαλιστικής και νοσοκομειακής κάλυψης με ασφαλιστική εταιρία με έδρα στο Ηνωμένο Βασίλειο. Η σύμβαση περιελάμβανε, μεταξύ άλλων, όρο ότι "από την ασφάλιση εξαιρούνται οι παθήσεις της μέσης". Στις αρχές του 2016, ο καταναλωτής υπέστη πτώση από την οποία υπέστη κακώσεις στη σπονδυλική στήλη. Έξι μήνες μετά το περιστατικό η βλάβη τον υποχρέωσε να εισαχθεί σε ιδιωτικό νοσοκομείο της Ελλάδας για διπλή χειρουργική αποσυμπίεση σπονδυλικής στήλης. Η αποκατάσταση ολοκληρώθηκε με επιτυχία και ο καταναλωτής εξήλθε από το νοσοκομείο τον Ιούνιο του 2016. Κατά την έξοδό του ενημέρωσε την ασφαλιστική εταιρία του ότι οι ανωτέρω θεραπείες τιμολογήθηκαν με το ποσό των 69.000 ευρώ περίπου και της ζήτησε να πληρώσει το σχετικό τιμολόγιο. Η ασφαλιστική εταιρία αρνήθηκε επικαλούμενη τον προαναφερθέντα απαλλακτικό όρο της σύμβασης.

Μετά την αποτυχία της απευθείας επικοινωνίας των μερών να επιλύσουν τη διαφορά, ο καταναλωτής ζήτησε, τον Νοέμβριο του 2016,

τη διαμεσολάβηση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, το οποίο, στο πόρισμά του, κατέληξε ότι τα προβλήματα υγείας του καταναλωτή ήταν το αιτιώδες αποτέλεσμα ατυχήματος (πτώσης) και όχι αυτοτελείς παθήσεις, κατά συνέπεια δεν εξαιρούνται με τον επίμαχο όρο της ασφαλιστικής σύμβασης και θα πρέπει να καλυφθούν από την εταιρεία. Ύστερα από συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κέντρο του Ηνωμένου Βασιλείου και τον Financial Ombudsman του Ηνωμένου Βασιλείου, ο οποίος συμφώνησε με το πόρισμα του ΕΚΚΕ, η εταιρία αποδέχθηκε να εξοφλήσει το νοσοκομείο (οφειλή ύψους 69.000 ευρώ πλέον τόκων) και κατέβαλε επιπλέον στον καταναλωτή το ποσό των 100 λιρών, ως κίνησης καλής θέλησης για την εν γένει ταλαιπωρία του.

Ολοκληρώνοντας θέλω να υπογραμμίσω πως δεν πρέπει να παραβλέπουμε ότι, η ιδιαίτερα δυσμενής οικονομική συγκυρία και η ύφεση που βιώνει η χώρα έχουν ως άμεσο αποτέλεσμα αφενός τη δραματική μείωση των εισοδημάτων των πολιτών-καταναλωτών και αφετέρου την προοδευτική απαξίωση των δια-

θέσιμων κοινωνικών παροχών σε κομβικούς τομείς, όπως η υγεία και οι συντάξεις. Ασφαλισμένοι-καταναλωτές προσπαθούν να αντεπεξέλθουν οικονομικά, προκειμένου να είναι σε θέση να συνάψουν ή να καταφέρουν να διατηρήσουν σε ισχύ τις προ της κρίσεως συναφθείσες ασφαλιστικές συμβάσεις με ιδιωτικές εταιρίες με προγράμματα κάλυψης νοσοκομειακής περίθαλψης ή συνταξιοδοτικών παροχών. Σε αυτές τις περιπτώσεις ζητήματα όπως αυτό της αναπροσαρμογής των ασφαλιστρών με χρήση καταχρηστικών και αδιαφανών όρων και χωρίς ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα στον καταναλωτή κριτήρια δημιουργούν απρόβλεπτα οικονομικά βάρη και αιφνιδιασμούς. Επίσης, οι ασφαλιστικές εταιρίες με το εκτόπισμα και το πελατολόγιο που διαθέτουν θα μπορούσαν να επιτύχουν μειώσεις ή έστω συγκράτηση αυξήσεων των ασφαλιστρών μέσω αμοιβαίως επωφελών συμφωνιών με τις ιδιωτικές κλινικές προς την κατεύθυνση μείωσης των χρεώσεων στα νοσήλια. Στο πλαίσιο αυτό είναι χρήσιμη-και για αυτό πρέπει να λειτουργήσει άμεσα- η πρωτοβουλία της Γενικής

Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης για σύσταση ομάδας εργασίας με συμμετοχή της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών, του Υπουργείου Οικονομικών και του Συνηγόρου του Καταναλωτή με σκοπό την καταγραφή και αξιολόγηση απόψεων σχετικά με τα κριτήρια αναπροσαρμογής ασφαλιστρών στα συμβόλαια ισόβιας κάλυψης και την εξαγωγή συμπερασμάτων για την υιοθέτηση κανόνων στην ασφαλιστική αγορά. Παράλληλα, είναι απολύτως απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη και τα εύλογα συμφέροντα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, ώστε να εξασφαλίζεται η φερεγγυότητα και η βιωσιμότητα αυτών και συνακόλουθα η υλοποίηση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν έναντι των ασφαλισμένων, προκειμένου να αποφευχθούν στο μέλλον φαινόμενα ανάκλησης αδειών λειτουργίας ακόμα και μεγάλων και με ευρύτατο πελατολόγιο ασφαλιστικών επιχειρήσεων και θέσεως αυτών σε εκκαθάριση, γεγονός που έχει δημιουργήσει κατά καιρούς σημαντικά προβλήματα.

Φιλίππα Μιχάλη: Τεράστια πρόοδος στην επίλυση διαφορών!



Η κ. Φιλίππα Μιχάλη, μέλος του Δ.Σ της ΕΑΕΕ και CEO Allianz

Νομίζω ότι αγγίξαμε το θέμα αρκετά πολύπλευρα και αυτό προκύπτει και από τους ομιλητές που είχαμε. Είχαμε καταρχήν την τιμή να έχουμε τον κύριο Μητράκο, τον Υποδιοικητή της ΤτΕ, τον Γενικό Γραμματέα του ΟΠΕΜΕΔ, του Οργανισμού Προώθησης Εναλλακτικών Μεθόδων Επίλυσης Διαφορών, τον κύριο Κανελλόπουλο και τον Συνήγορο του Καταναλωτή, τον κύριο Ζαγορίτη. Ξεκινώντας από τον επόπτη, από την ΤτΕ, μιλήσαμε για το πώς το αυξημένο κανονιστικό πλαίσιο από τη μία, και από την άλλη η αυξανόμενη εποπτεία από την πλευρά της ΔΕΙΑ, βοηθάει στο να χτιστεί ένα πιο ευρύ και ένα πιο ασφαλές δίκτυο προστασίας του καταναλωτή. Και θα σταθώ σε αυτό που είδα και στην παρουσίαση του κυρίου Μαύρου ότι το 34% του κοινού γνωρίζει το αυξημένο κανονιστικό πλαίσιο και την εποπτεία και άρα πρέπει να κάνουμε δουλειά στο να μπορέσουμε να μιλήσουμε πιο ανοιχτά για να μπορέσει να κατανοήσει ο κόσμος αυτό που εμείς γνωρίζουμε περισσότερο μεταξύ μας, γιατί είδαμε πόσο πολύ επηρεάζει την εμπιστοσύνη στο τέλος της ημέρας που δείχνει ο καταναλωτής για τον κλάδο μας. Σταθήκαμε και στο δίλημμα που πολλές φορές θέτουμε και εμείς οι ίδιοι του κόστους και του οφέλους, άρα κατά πόσο αυτό το αυξημένο κανονιστικό πλαίσιο, το πιο αυστηρό, έχει δημιουργήσει πολλά περισσότερα κόστη στις εταιρίες και τελικά η πληροφόρηση που παίρνει ο καταναλωτής είναι αρκετά πολύπλοκη για να μπορέσει να την κατανοήσει. Η άποψη του επόπτη είναι ότι σαφώς η πληροφόρηση έχει ένα βαθμό πολυπλοκότητας όμως σίγουρα, η περισσότερη πληροφόρηση βοηθάει στην προστασία του καταναλωτή και είναι χρέος όλων μας και νομίζω ότι υπάρχουν και πρωτοβουλίες της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών στο να μπορέσουμε να αποκωδικοποιήσουμε αυτή την πληροφόρηση ώστε να μπορέσει να έχει και την επίδραση που θέλουμε στην προστασία του καταναλωτή. Και κλείνοντας ο Υποδιοικητής νομίζω μας έδωσε και έναν τόνο αισιοδοξίας για το πώς βλέπει από την πλευρά του επόπτη τις εξελίξεις της ασφαλιστικής αγοράς μελλοντικά για την ανάπτυξη. Από τον κύριο Κανελλόπουλο για τον ΟΠΕΜΕΔ μιλήσαμε για το στόχο του ΟΠΕΜΕΔ που είναι η προώθηση της διαμεσολάβησης ως ένας εξωδικα-

στικός τρόπος επίλυσης διαφορών. Η Ένωση είναι ιδρυτικό μέλος και στηρίζει αυτό το θεσμό και συστήνει θερμά στα μέλη να μπορέσουν να τον χρησιμοποιήσουν και είναι ένα θεσμός που βοηθάει να λυθούν ταχύτερα και με χαμηλότερο κόστος οι όποιες διενέξεις, που προφανώς προκύπτουν μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών και καταναλωτών. Και επίσης πολύ σημαντικό, αναφέρθηκε και στην εμπιστευτικότητα που ο θεσμός αυτός έχει καθώς επίσης, και στη δεσμευτικότητα των αποφάσεων που βγαίνουν μέσω του θεσμού. Τέλος, μέσα από την τοποθέτηση του κυρίου Ζαγορίτη, από το Συνήγορο του Καταναλωτή, στο θετικό κομμάτι θα βάλω ότι οι υποθέσεις των ασφαλιστικών εταιριών που φτάνουν στο Συνήγορο του Καταναλωτή τα τελευταία χρόνια έχουν παραμείνει σταθερές, ενώ παρατηρείται αρκετά σημαντικά μεγάλη αύξηση συνολικότερα για τους κλάδους. Από τις υποθέσεις που φτάνουν συνολικά μέσα στο χρόνο, το 70% επιλύεται ενώ το 30% όχι και το 50% από όλες τις υποθέσεις επιλύεται υπέρ του καταναλωτή. Είναι σημαντικό να πούμε ότι το 20% που επιλύεται υπέρ των εταιριών είναι αρκετά υψηλότερο, από τα στοιχεία που μας ανέφερε, σε σχέση με το τι συμβαίνει στους άλλους κλάδους. Σίγουρα το ότι το 30% όλων των υποθέσεων δεν επιλύεται είναι σημαντικό και είναι και κάτι που πρέπει να μας απασχολήσει ως κλάδο και από πλευράς Συνηγόρου τονίστηκε ότι το βάρος της μη επίλυσης σίγουρα πέφτει στις εταιρίες, που έχουμε και τις νομικές μας υπηρεσίες στη διάθεσή μας. Νομίζω συμπερασματικά, έχουμε ένα αυστηρότερο κανονιστικό πλαίσιο, μία εντονότερη εποπτεία, φορείς και θεσμούς όπως ο Συνήγορος είτε ο ΟΠΕΜΕΔ, που μπορούν να βοηθήσουν στο να επιλυθούν εξωδικαστικά επιδικίες μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών και καταναλωτών αλλά παράλληλα, και μία σειρά πρωτοβουλιών της Ένωσης που έρχονται να βοηθήσουν στην προστασία του καταναλωτή. Νομίζω ότι σίγουρα έχουμε πολύ δρόμο μπροστά μας ακόμα να κάνουμε αλλά οφείλουμε να είμαστε δίκαιοι με τους εαυτούς μας και να αναγνωρίσουμε ότι έχει γίνει τεράστια πρόοδος τα τελευταία χρόνια και οπότε είναι μία πολύ καλή παρακαταθήκη για να μπορέσουμε να ανεβάσουμε τον πήχη ακόμα περισσότερο. Ευχαριστώ.

ΕΝΟΤΗΤΑ

Ασφαλιστικές Εταιρείες «Προκλήσεις και Προοπτικές»

Στην ενότητα Ασφαλιστικές Εταιρείες «Προκλήσεις και Προοπτικές», αρχικά τον λόγο έλαβε το μέλος του Δ.Σ της ΕΑΕΕ και CEO AXA κ. Ερρίκος Μοάτσος, μετά από μία σύντομη παρουσίαση των ομιλητών από τον συντονιστή της συζήτησης κ. Χριστόφορο Σαρδελή, πρόεδρο της Εθνικής Ασφαλιστικής και Γενικό Γραμματέα Δ.Σ ΕΑΕΕ.

Συνέργεια είναι η άμυνα στις φυσικές καταστροφές

Ε. ΜΟΑΤΣΟΣ

Μέλος του Δ.Σ της ΕΑΕΕ και CEO AXA

Ε.ΜΟΑΤΣΟΣ: Ευχαριστώ πολύ Χριστόφορε. Είναι μια απ' τις κεντρικές, στρατηγικές προτεραιότητες της Ένωσης το θέμα που σχετίζεται γενικότερα με τις φυσικές καταστροφές και θα έλεγα, περισσότερο για τη χώρα μας, το σεισμό. Οπότε σκεφτήκαμε ότι είναι ενδιαφέρον σήμερα να κάνουμε μια κουβέντα πάνω σε αυτό. Να πω δύο πράγματα, αλλά όπως είπε και ο κύριος Σαρδελής, καλό θα ήταν να έχουμε την ευκαιρία να ανταλλάξουμε και κάποιες απόψεις εάν υπάρχουν ερωτήσεις ή βεβαίως άλλες παρεμβάσεις από τους συνομιλητές. Οι φυσικές καταστροφές κατατάσσονται τα τελευταία χρόνια σταθερά, μεταξύ των πιο σημαντικών κινδύνων που απειλούν τον πλανήτη μας. Και υπάρχουν μεγάλες διεθνείς έρευνες που αναλύουν τους μεγάλους κινδύνους και αν εξαιρέσουμε κάποιους γεωπολιτικούς κινδύνους, όπως είναι η τρομοκρατία, αμέσως μετά βλέπουμε πάντοτε να φιγουράρει αυτό που λέγεται φυσικές καταστροφές. Και υπάρχει και μία ανοδική τάση. Η ανοδική τάση θα έλεγα σχετίζεται και με την κλιματική αλλαγή αλλά επίσης και με τη συσσώρευση που παρατηρούμε σε μεγάλα αστικά κέντρα, σε παράκτιες περιοχές, οπότε διαπιστώνουμε ότι όλο και περισσότερο οι οικονομικές επιπτώσεις από τις φυσικές καταστροφές είναι μεγαλύτερες και υπάρχει μια σαφής τάση. Θα θυμάστε ότι τα τέλη του '15 στο Παρίσι, το COP21, ένα διεθνές φόρουμ για την κλιματική αλλαγή έβγαλε κάποια πολύ σημαντικά συμπεράσματα που μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι πρέπει να δράσουμε άμεσα. Ένας βαθμός αύξησης της θερμοκρασίας, θα μπορούσε να σημαίνει ότι κάποιες χώρες που σήμερα γνωρίζουμε δεν θα υπάρχουν ή θα είναι κάτω από το νερό. Και μας φαίνεται λίγο περίεργο αυτό, γιατί η κλιματική αλλαγή συμβαίνει πάρα πολύ αργά, οπότε δεν την βλέπουμε, δεν την καταλαβαίνουμε. Αυτό ίσως είναι και ένα γενικότερο πρόβλημα με τη συνειδητοποίηση κάποιων κινδύνων, και θα πω στη συνέχεια και για το σεισμό, όπου εάν δεν έχουμε βιώματα ή εάν δε το βλέπουμε να μας συμβαίνει, είναι πάρα πολύ δύσκολο να το συνειδητοποιήσουμε. Έτσι λοιπόν, είδαμε φέτος, μέσα σε, θα έλεγα, ούτε ένα μήνα τρεις πολύ μεγάλους τυφώνες να χτυπούν τις ακτές των

νότιων Ηνωμένων Πολιτειών, Harvey, Irma, Maria, για όσους θυμούνται τα ονόματα, που είχαν ένα συνολικό κόστος ασφαλισμένων ζημιών που εκτιμάται να περνά τα 100 δισ. δολάρια. Αυτό, αν προσμετρήσουμε και δούμε την εξέλιξη αυτών των οικονομικών ζημιών βλέπουμε ότι κάθε χρονιά, οι συσσωρευμένες ζημιές από καταστροφικά φαινόμενα είναι όλο και μεγαλύτερες. Και θα μπορούσε κανείς να αναρωτηθεί αν η αγορά είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε αυτές τις ζημιές. Η απάντηση είναι γενικώς ναι, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και στη χώρα μας αλλά και σε όλο τον κόσμο είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε αυτές τις ζημιές. Μιλώντας όμως για καταστροφικούς κινδύνους στην Ελλάδα, το μυαλό μας έρχεται πολύ περισσότερο σε αυτό που είναι πιο μεγάλο θέμα στη χώρα μας, που είναι ο σεισμός. Ο σεισμός δεν είναι ένας κίνδυνος που έχει τάση, όπως είπαμε πριν για τις πλημμύρες, αλλά είναι ένας κίνδυνος που διαχρονικά είναι υπαρκτός και είναι και πάρα πολύ αυξημένος. Αν λάβουμε υπόψιν ότι η Ελλάδα καταλαμβάνει ένα πολύ μικρό ποσοστό της έκτασης της Ευρώπης, αλλά εκεί είναι περίπου το 50% της σεισμικής δράσης, αντιλαμβανόμαστε πόσο πιο επικίνδυνη είναι η χώρα μας σε θέματα σεισμού. Εδώ έχουμε ένα άλλο πρόβλημα για να συνειδητοποιήσουμε τη σπουδαιότητα αυτή, δεν έχουμε βιώματα. Ο σεισμός συμβαίνει σπάνια, ενώ οι πλημμύρες συμβαίνουν πιο συχνά. Ακόμα και στην Ελλάδα βλέπουμε πλημμυρικά φαινόμενα μία, δύο φορές το χρόνο ενδεχομένως. Σεισμό έχουμε πολύ πιο σπάνια. Οπότε πάρα πολλοί άνθρωποι δεν έχουν βιώσει ένα σεισμό, είναι πολύ δύσκολο να τους εξηγήσεις τι είναι η επίπτωση μιας μεγάλης σεισμικής δόνησης. Και αυτό είναι ένα μέρος θα έλεγα πολύ σημαντικό της δουλειάς μας στην Ένωση, να ενημερώσουμε τον κόσμο για τους κινδύνους που διατρέχει. Τι κάνουμε λοιπόν τώρα εδώ πέρα. Έχουμε κάποια πρόσφατα παραδείγματα, όπως είναι η Κεφαλονιά, όπως είναι η Λέσβος και η Κως, όπου είχαμε σεισμούς και μικρό ποσοστό ασφαλισμένων κινδύνων. Πολλοί συμπολίτες μας πήραν μια επιχορήγηση, μια επιδότηση αν θέλετε από το κράτος, η οποία ήταν σε κάποιες περιπτώσεις

Αν προσμετρήσουμε και δούμε την εξέλιξη αυτών των οικονομικών ζημιών βλέπουμε ότι κάθε χρονιά, οι συσσωρευμένες ζημιές από καταστροφικά φαινόμενα είναι όλο και μεγαλύτερες. Και θα μπορούσε κανείς να αναρωτηθεί αν η αγορά είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε αυτές τις ζημιές. Η απάντηση είναι γενικώς ναι, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις και στη χώρα μας αλλά και σε όλο τον κόσμο είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε αυτές τις ζημιές

και μεγάλο ποσοστό της αξίας των κτηρίων που καταστράφηκαν. Στην Κεφαλονιά, αν θυμάμαι καλά, ήταν περίπου το 80%. Μπόρεσε λοιπόν, το κράτος να συνεισφέρει σε αυτή την περίπτωση επειδή ήταν μικρό το φαινόμενο. Σε μία περίπτωση ενός μεγάλου σεισμού, όπως ήταν το '99 στην Αθήνα ή όπως θα μπορούσε να συμβεί ένας μεγαλύτερος σεισμός, δεν είναι σε θέση το κράτος να ανταπεξέλθει και να επιδοτήσει σε μεγάλο ποσοστό και δεν είναι και δουλειά του εδώ που τα λέμε, δηλαδή δεν περιμένουμε από το κράτος να χρηματοδοτήσει τη ζημιά του σπιτιού μας. Υπάρχει λοιπόν η ανάγκη για να σχεδιαστεί ένα σύστημα το οποίο θα προνοεί για τη χρηματοδότηση των ζημιών αυτών και προς αυτή την κατεύθυνση εργάζεται η Ένωση, προκειμένου να μπορέσει να παρουσιάσει κάποια στιγμή μία πρόταση η οποία θα προβλέπει μία συνεργασία μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, όπου ο καθένας θα παίζει το ρόλο του. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ξέρουν και πρέπει να παίζουν το ρόλο του να αξιολογήσουν και να χρηματοδοτήσουν τους κινδύνους. Το κράτος έχει έναν άλλο ρόλο να παίξει. Πρέπει να σχεδιάσει, να θεσμοθετήσει το σύστημα και να ενημερώσει τους πολίτες. Συνεπώς υπάρχει ξεκάθαρα εδώ πέρα ένα πεδίο για μια εποικοδομητική συνέργεια, μια συνεργασία μεταξύ κράτους και ιδιωτικού τομέα, για να έχουμε μία εκ των προτέρων χρηματοδότηση και όχι να κυνηγάμε εκ των υστέρων, μετά από ένα συμβάν, μέσα από τον προϋπολογισμό, να καλύψουμε τις ζημιές με όλα τα αρνητικά που αυτό συνεπάγεται. Άρα θα έλεγα ότι έχουμε ένα γενικότερο, αν θέλετε, πρόβλημα που είναι οι μεγάλες φυσικές καταστροφές, έχουμε πολύ περισσότερο στη χώρα μας ένα ειδικό θέμα που είναι πάρα πολύ σημαντικό και έχουμε τη βούληση που εκφράζεται μέσα από την ασφαλιστική αγορά και από το στρατηγικό σχέδιο της Ένωσης για τα επόμενα χρόνια, να εκπονήσει κάτι το οποίο θα επιτρέψει και θα βοηθήσει στο να υπάρχει ένα σύστημα χρηματοδότησης των φυσικών καταστροφών, του σεισμού εν προκειμένω, το οποίο θα δώσει λύσεις σε όλα αυτά τα προβλήματα που προσπάθησα πολύ έτσι συνοπτικά να περιγράψω.

ΧΡ.ΣΑΡΔΕΛΗΣ: Αυτά για το σεισμό. Βέβαια έχουμε κι άλλα μεγάλα φαινόμενα εδώ πέρα, μεγάλων καταστροφών και απειλών. Στην Ελλάδα παρατηρείται η μισή σεισμική δραστηριότητα της Ευρώπης. Ταυτόχρονα, ο Έλληνας κατεχοχόν έχει επενδύσει στο ακίνητο. Άρα εδώ έχουμε έναν τεράστιο κίνδυνο. Πόσο τις % είναι ασφαλισμένο, από το στοκ, των κατοικιών που υπάρχουν, σε σύγκριση και με την Ευρώπη βέβαια;

Ε.ΜΟΑΤΣΟΣ: Οι εκτιμήσεις που έχουμε είναι περίπου το 15% των σπιτιών ασφαλισμένα και είναι αλήθεια ότι έχουμε επενδύσει ως ιδιώτες στην ακίνητη περιουσία. Οπότε ένα 15% περίπου είναι ασφαλισμένα, πολλά από αυτά απ' ότι γνωρίζουμε, επειδή υπήρξε μια υποχρέωση προς ένα δανειστή. Άρα υπάρχει μεγάλη δουλειά που πρέπει να κάνουμε για την ενημέρωση, δεν θα έλεγα για την ασφαλιστική συνείδηση, δε νομίζω ότι αυτό λείπει τόσο πολύ, λείπει η συνειδηση, η συνειδητοποίηση αν θέλετε, του κινδύνου. Άρα η δουλειά μας εδώ, ως ασφαλιστές είναι να ενημερώσουμε τον κόσμο να ξέρει ότι πρέπει να προστατεύσει, ότι δεν πρέπει να τα περιμένει όλα από το κράτος και ότι είμαστε εδώ πέρα προκειμένου να υποστηρίξουμε τη χρηματοδότηση.

ΧΡ.ΣΑΡΔΕΛΗΣ: Άρα είναι και πρόβλημα εφησυχασμού, με την ψευδαίσθηση ότι κάποια στιγμή και να συμβεί, το κράτος κάτι θα κάνει να μου απαλύνει τον πόνο. Δηλαδή αυτό είναι ένα από τα προβλήματα. Νομίζω ότι μπορούμε να περάσουμε σε ένα δεύτερο θέμα Ερρίκο, το οποίο έχει να κάνει με το cyber risk και το οποίο ξέρω ότι έχεις ετοιμάσει. Το οποίο ήταν και βέβαια και το θέμα μας στην Ύδρα, φέτος, αλλά και γενικότερα συζητιέται πάρα πολύ έντονα.

Ε.ΜΟΑΤΣΟΣ: Ναι, αφού μιλάμε για μεγάλους καταστροφικούς κινδύνους όλο και περισσότερο θα μιλάμε πλέον και για τους κινδύνους που προέρχονται από τον κυβερνοχώρο. Και το cyber risk κατατάσσεται πλέον στις διεθνείς μεγάλες έρευνες μεταξύ των σημαντικότερων κινδύνων και αυτό που λέμε, αναδυόμενος κίνδυνος. Δε θα έλεγα νέος, υπό την έννοια ότι εδώ και 10, 15, 20 χρόνια ασχολούμαστε με το cyber risk πολύ περισσότερο προσπαθώντας να το καταλάβουμε και μη έχοντας τη δυνατότητα να χρηματοδοτήσουμε τις ζημιές, γιατί ήταν καινούργιο, αλλά πλέον παίρνει διαστάσεις θα έλεγα, καταστροφικές. Στην Ύδρα το συζητήσαμε πριν από ένα μήνα περίπου, στο Συνέδριο που κάναμε εκεί πέρα, και είχαμε εξαιρετικούς ομιλητές από το εξωτερικό, οι οποίοι μας διαφώτισαν πάνω στο θέμα. Αν θέλετε, η επίταση σχετίζεται με τη ραγδαία αύξηση της τεχνολογίας. Υπάρχουν δισηκατομμύρια συσκευές που είναι διασυνδεδεμένες. Ένα κινητό τηλέφωνο μπορεί να είναι κάπως διασυνδεδεμένο με ένα μεγάλο υπολογιστή, ένα ...[10:25] μιας μεγάλης εταιρίας, άρα είναι όλα, everything is connected όπως λέμε.

Αυτό δημιουργεί έναν κίνδυνο που και αυτός μπορεί να έχει καταστροφικές συνέπειες. Ένα σαββατοκύριακο, το WannaCry, εκείνος ο ιός, πήγε σε 60 χώρες μέσα σε 48 ώρες. Άρα διαπιστώνουμε πλέον ότι λαμβάνει άλλες διαστάσεις και είναι και άγνωστος, άρα καλούμαστε ως ασφαλιστική αγορά, να αναλύσουμε, να μελετήσουμε, να αξιολογήσουμε και εντέλει να μπορέσουμε να χρηματοδοτήσουμε και τους κινδύνους από τον κυβερνοχώρο που είναι πάρα πολλοί και διαφορετικοί. Είναι κίνδυνοι ευθύνης, είναι κίνδυνοι απώλειας εργασιών, είναι κίνδυνοι καταστροφής περιουσιακών στοιχείων, είναι νομικοί κίνδυνοι, είναι ένα σωρό. Άρα εδώ έχουμε ένα πολύ μεγάλο καινούργιο πεδίο, το οποίο απασχολεί όλες τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι επιτροπές οι αρμόδιες στην Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών, και από την πλευρά της αστικής ευθύνης και από την πλευρά της περιουσίας, ασχολούνται με το να μελετήσουν και να μπορέσουν κάποια στιγμή να υποστηρίξουν τα μέλη της Ένωσης και κατά συνέπεια και τους πολίτες για το πώς θα αντιμετωπίσουμε αυτούς τους κινδύνους.

ΧΡ.ΣΑΡΔΕΛΗΣ: Δηλαδή, εμάς σαν ασφαλιστική αγορά μας ενδιαφέρει αυτό το κομμάτι για δύο λόγους. Πρώτον γιατί είμαστε δυνητικά θύματα, δηλαδή να πέσουμε οι ίδιοι θύματα, να μας εξαφανιστούν τα databases που έχουμε και όλα τα στοιχεία. Και το δεύτερο είναι ότι εδώ αναδύεται μια τεράστια αγορά, όπου κάθε ένας θέλει να ασφαλιστεί απέναντι σε αυτόν τον κίνδυνο. Διάβαζα σε ένα πρόσφατο άρθρο ότι οι ζημιές εκτιμώνται περίπου σε ετήσια βάση απ' το '16 γύρω στα 400 δισ. και τα ασφάλιστρα για αυτού του είδους τον κίνδυνο ήταν μεταξύ 2 και 3 δισ. τη στιγμή που σε παγκόσμια κλίμακα τα ασφάλιστρα για τον κλάδο γενικών ασφαλίσεων ξεπερνάει τα 2 τρις. Άρα δηλαδή, είναι ένα καινούργιο πράγμα, το οποίο αναδύεται και το οποίο είναι και μια τεράστια αγορά. Βέβαια, εκείνο που καταλαβαίνω κι εγώ, και το έχω διαβάσει σε πάρα πολλά και το λέγαμε και στην Ύδρα, είναι ότι δεν έχουμε πλέον αξιόπιστα εργαλεία για να χτυπήσουμε τον κίνδυνο σε αυτά. Δηλαδή τα στοιχεία είναι πολύ πρόσφατα και διαρκώς μεταβάλλεται και η φύση του κινδύνου αυτού, ας πούμε με τον ποιο τρόπο γίνεται και τι ζημιά ακριβώς μπορεί να κάνει.

Ε.ΜΟΑΤΣΟΣ: Είναι αλήθεια, ίσως ο κύριος Μιχαλόπουλος μπορεί να μας δια φωτίσει, προερχόμενος από το χώρο τον φυσικό των εταιριών πληροφορικής, αλλά απλώς να πω πάνω σε αυτό που ανέφερες ότι ναι, ως ασφαλιστικές επιχειρήσεις έχουμε και τον ίδιο κίνδυνο αυξημένο γιατί χειριζόμαστε πολλά δεδομένα και σε κάποιους τομείς ασφάλισης, ζωής και υγείας είναι και πολύ ευαίσθητα, οπότε η υποχρέωσή μας για τη διασφάλιση αυτών είναι πάρα πάρα πολύ μεγάλη και νομίζω λένε ότι το πρόβλημα δεν είναι αν θα πέσεις θύμα κυβερνοεπίθεσης, είναι πότε θα πέσεις θύμα κυβερνοεπίθεσης, θεωρώντας ότι είναι δεδομένο ότι κάποια στιγμή θα σου συμβεί αυτό, οπότε...

ΧΡ.ΣΑΡΔΕΛΗΣ: Είναι σαν το σεισμό δηλαδή.

Ε.ΜΟΑΤΣΟΣ: Ας πούμε ναι.

ΧΡ.ΣΑΡΔΕΛΗΣ: Ο ειδικός που έχουμε γι' αυτού του είδους τα θέματα στη δική μας εταιρία μου έκα-



νε μία αναλογία ανάμεσα στο πώς πρέπει να σκέφτεται κάποιος γι' αυτά τα πράγματα, το cyber risk, με το τι κάνει για να προστατεύσεις το σπίτι σου. Δηλαδή, όπως έχεις κλειδιά για την πόρτα, έτσι πρέπει να έχεις κλειδιά για να μπαίνεις στον υπολογιστή σου, όταν παίρνεις μέτρα ασφάλειας για να μην μπει κάποιος μέσα, το ίδιο κάνεις για να προστατεύσεις τον υπολογιστή σου. Τέλος, πάντων υπάρχει μια λίστα ολόκληρη από αυτά, αλλά νομίζω βοηθούν αυτά τα πράγματα, σε μικρή κλίμακα τώρα όσο αφορά τα άτομα. Τώρα όσο αφορά εταιρίες και μεγάλα συστήματα, εκεί γίνεται πολύ πιο χοντρό το παιχνίδι αλλά ελπίζω να μας δια φωτίσει ο ειδικότερος σε αυτά τα πράγματα ο κύριος Μιχαλόπουλος.

Στη συνέχεια πήρε τον λόγο ο κ. Γιάννης Καντώρος ο οποίος αναφέρθηκε στα θέματα υγείας και συντάξεων.

Η πρόκληση του δημογραφικού

Γ. ΚΑΝΤΩΡΟΣ

Μέλος του Δ.Σ. ΕΑΕΕ και CEO Interamerican

Γ.ΚΑΝΤΩΡΟΣ: Καλησπέρα και από εμένα. Θα προσπαθήσω να σεβαστώ τα χρονικά περιθώρια και να έχουμε λίγο συζήτηση. Οι ερωτήσεις νομίζω ότι είναι πιο χρήσιμη. Από πού να ξεκινή-

σει κανένας αυτό το θέμα και πού να τελειώσει. Θα μπορούσε να μιλάει πολύ και ίσως ένας σωστός τρόπος για να έχουμε μια σωστή αρχή είναι να πάμε λίγο πίσω στο χρόνο και λίγο πιο ψηλά στον τρόπο που θεωρούμε τα πράγματα και να αναζητήσουμε λίγο τις ρίζες αυτού που συζητάμε σήμερα. Αν δούμε την ήπειρό μας την Ευρώπη, τα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης έχουν βασιστεί σε δύο μεγάλες σχολές. Στο γερμανικό μοντέλο του περίφημου von Bismarck και στο αγγλικό μοντέλο του Beveridge. Όλα, με διαφορετικό τρόπο, έδιναν πρόσβαση στην κοινωνική ασφάλιση σε συνταξιοδοτικά και στα συστήματα υγείας. Το ένα με βάση τις εισφορές των εργαζομένων και των εργοδοτών, το άλλο με βάση την γενική φορολογία. Το ένα σύστημα κατά κύριο τρόπο ξεκίνησε από τον εργαζόμενο και έδινε παροχές στον εργαζόμενο, το άλλο σύστημα το αγγλικό, πιο πολύ είχε μια καθολική πρόσβαση του πληθυσμού στις υπηρεσίες αυτές. Έτσι, αν δει κανένας τον χάρτη της Ευρώπης σήμερα, μπορούμε να τον χωρίσουμε σε περίπου τρεις ζώνες, θα έλεγα τέσσερις, η μία έχει να κάνει με την Αγγλία και τις Σκανδιναβικές χώρες που ακολουθούν αυτό το κοινωνικό σύστημα, το αγγλικό, την κεντρική Ευρώπη, που ακολουθεί το σύστημα το γερμανικό, μερικές χώρες που έχουν προχωρήσει πιο μπροστά στα συστήματά τους, θα έβαζα την Ολλανδία και την Ελβετία και τέλος πάντων το Νότο, ο οποίος με ένα συνδυασμό συστημάτων, πιο κοντά στο σύστημα το γερμανικό είμαστε εμείς θα έλεγα, εί-

ναι ίσως και ουραγός και στο κομμάτι των υπηρεσιών που δίνει και της πρόσβασης που επιτρέπει στον πληθυσμό στα αγαθά της ασφάλισης, της συνταξιοδοτικής ή της υγείας. Εντάξει θα πει κάποιος, καλή η ιστορική διαδρομή, και ποιο είναι το πρόβλημα με τα συστήματα αυτά; Γιατί το συζητάμε σήμερα; Καταρχάς να πούμε ότι η συζήτηση είναι διεθνής, δεν αφορά μόνον την Ελλάδα. Στην Ελλάδα τα πράγματα έχουν γίνει οξύτερα λόγω της οικονομικής κρίσης το πρόβλημα είναι ότι αυτά τα συστήματα κατά βάση έχουν σχεδιαστεί πριν από 100+ χρόνια, τα δεδομένα έχουν αλλάξει δραματικά και οι δύο βασικοί παράγοντες που έχουν αλλάξει τα δεδομένα και καθιστούν αυτές τις λογικές, που δούλεψαν πολύ καλά για μεγάλο χρονικό διάστημα, αυτό πρέπει να το παραδεχτούμε, είναι το ένα ότι έχει αλλάξει το δημογραφικό προφίλ και το δεύτερο είναι ότι έχει αλλάξει πάρα πολύ η τεχνολογία και μαζί με την τεχνολογία έχει αλλάξει και το κόστος αντιμετώπισης πολλών ασθενειών, αν μιλήσουμε ειδικά για το κομμάτι της υγείας. Αυτοί οι δύο είναι οι δύο βασικοί drivers, οι δύο βασικοί οδηγοί που κάνουν όλες τις κυβερνήσεις στην Ευρώπη αλλά και σε ολόκληρο τον κόσμο να πρέπει να αναθεωρήσουν τα συστήματα αυτά. Στην Ελλάδα έχουμε το επιπρόσθετο μειονέκτημα ότι είχαμε μείνει πίσω, είχαμε ένα ιδιαίτερα δαπανηρό σύστημα, δεν είμαστε αποτελεσματικοί, δεν υπάρχουν και λεφτά πλέον, οπότε η πίεση στο σύστημα είναι ακόμα μεγαλύτερη. Έναν αριθμό να σας πω μόνο

για το τι σημαίνει αλλαγή στο δημογραφικό προφίλ. Σε 100 χρόνια, που τα συστήματα αυτά έχουν πιο πολλή ζωή και εφαρμογή, η αναλογία μεταξύ παιδιών που πάνε, ξέρω εγώ, στο νηπιαγωγείο, δηλαδή μέχρι ηλικίας 5-6 ετών, και ανθρώπων πάνω από 65, το 1950 ήταν περίπου 5% οι άνθρωποι πάνω από 65 και 15% παιδιά προσχολικής ηλικίας και 100 χρόνια μετά, τα μοντέλα πρόβλεψης, από τον ΟΗΕ είναι αυτά τα μοντέλα, δείχνουν ότι η αναλογία αυτή είναι 15% άνθρωποι πάνω από 65 και 6% παιδιά προσχολικής ηλικίας. Δηλαδή τούμπα, ανάποδα. Και σκεφτείτε εδώ, όταν ρώτησα αν είναι μόνο Ευρώπη, μου είπαν όλος ο κόσμος, δηλαδή υπάρχουν μέσα και οικονομίες όπως η Ινδία, αναπτυσσόμενος κόσμος, Αφρική, που ξέρετε ότι εκεί τα νούμερα είναι διαφορετικά. Αν κάναμε την ίδια άσκηση για χώρες Μεσογειακές, Ελλάδα, Ιταλία, Ισπανία, θα βλέπατε ότι οι δείκτες είναι πάρα πολύ διαφορετικοί. Και για να καταλάβετε τι σημαίνει αυτό για το healthcare, από βρετανικά στοιχεία, ένα παιδί έχει πιθανότητα να αναπτύξει κάποιο χρόνιο νόσημα κάτω από 10%, ένας άνθρωπος στην ηλικία πάνω από τα 60, πάνω από 60% και όχι ένα, τρία. Και εκεί έρχεται ο δεύτερος παράγοντας, η τεχνολογία. Με την τεχνολογία, με την ευρύτερη έννοιά της, είτε αφορά ιατρικά μηχανήματα είτε αφορά καινοτόμα ... (4:49) έχουμε δυνατότητα να παρατείνουμε τη ζωή, που όλοι συμφωνούμε ότι είναι κάτι καλό. Μπορούμε να κρατήσουμε στη ζωή και ενεργούς ανθρώπους που έχουν τέτοια μακροχρόνια προβλήματα υγείας. Το πρόβλημα είναι φυσικά, το κόστος. Καταλαβαίνετε ότι το κόστος περίθαλψης ή πρόσβασης σε αυτές τις υπηρεσίες ενός ανθρώπου που θα ζήσει από τα 65 μέχρι τα 85 με ένα, δύο, τρία χρόνια νοσήματα είναι κάτι το οποίο κανένα σύστημα που σχεδιάστηκε πριν από 100 χρόνια δεν είχε προβλέψει και προφανώς τίθεται και ένα θέμα χρηματοδότησης, δηλαδή ποιος θα πληρώσει γι' αυτό το κόστος. Αντίστοιχα, προβλήματα υπάρχουν και στο χώρο προφανώς των συντάξεων. Αν ήθελα να πιάσω το νήμα από εκεί που το άφησε ο Ερρίκος, θα έλεγα ότι πριν από 50 χρόνια, η έννοια της ασφάλειας είχε να κάνει αποκλειστικά με καταστροφικά γεγονότα, μία μεγάλη φυσική καταστροφή, ας πούμε, ή ένας θάνατος. Σήμερα η έννοια της ασφάλισης έχει να κάνει και με τον κίνδυνο μακροβιότητας, ότι δεν είμαστε ως κοινωνία απόλυτα έτοιμοι να διαχειριστούμε ένα διαφορετικό δημογραφικό μοντέλο σε ότι αφορά την σύνταξη και σε ότι αφορά την υγεία. Υπάρχει λοιπόν, αυτός ο χρονίζων κίνδυνος, να το πω έτσι, που προσπαθούμε σιγά σιγά να τον καταλάβουμε και όπως με το σεισμό, έτσι κι εδώ πέρα οι αλλαγές γίνονται σχετικά αργά και γι' αυτό βλέπετε υπάρχει και καθυστέρηση στην αντίδραση, δηλαδή το αφήνουμε, το αφήνουμε, το αφήνουμε μέχρι που το σύστημα φτάνει στα όρια της κατάρρευσης και εκεί οι αλλαγές γίνονται βίαιες, αυτό το διαπιστώσαμε με την απότομη μείωση του πρώτου πυλώνα ας πούμε, στο συνταξιοδοτικό σύστημα της Ελλάδας. Είναι ο πρώτος πυλώνας που κάλυπτε περίπου τα πάντα, με πολύ πλουσιοπάροχες παροχές και ξαφνικά, όχι μέσα σε μια νύχτα, αλλά μέσα σε τρία, τέσσερα χρόνια μειώθηκε σε ποσοστά πάνω από 50-60% και δημιούργησε ένα τεράστιο συ-

Η διεθνής εμπειρία έχει δείξει ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες μπορούν να παίξουν πολύ σημαντικό ρόλο στη διαχείριση και συνταξιοδοτικών συστημάτων και συστημάτων υγείας. Υπάρχουν αγορές στο εξωτερικό που έχουν χωρίσει στην ουσία, όλη τη διαχείριση του συστήματος υγείας στις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες, το παράδειγμα της Ολλανδίας που ανέφερα είναι χαρακτηριστικό

νταξιοδοτικό κενό που κάποια στιγμή στο μέλλον θα πρέπει να συζητήσουμε πώς θα το καλύψουμε. Τώρα, μερικά στοιχεία λίγο για την υγεία. Να βάλω έτσι, τρεις αριθμούς το τραπέζι για να προβληματιστούμε. Οι δαπάνες γενικά για την πρόσβαση του πληθυσμού στην υγεία είναι από τα πιο σημαντικά κομμάτια του ΑΕΠ μιας χώρας. Οι δαπάνες στην Ελλάδα είναι περίπου, πλησιάζουν κοντά το 10% του ΑΕΠ, είναι γύρω εκεί στο 9% του ΑΕΠ. Ένα μεγάλο θέμα είναι να δούμε τη διάρθρωση των δαπανών αυτών. Περίπου το 60% αφορά κρατική χρηματοδότηση του συστήματος, ήταν 70 και έχει πέσει, το υπόλοιπο 40% είναι η ιδιωτική δαπάνη. Το θέμα είναι ότι σε αυτή την ιδιωτική δαπάνη, η συντριπτική πλειοψηφία, το 90%, είναι αυτό που ονομάζουμε έτσι στην ασφαλιστική αργκό out of pocket, δηλαδή χρήματα που πληρώνουν απευθείας οι καταναλωτές των υπηρεσιών υγείας στους παρόχους υγείας, νοσοκομεία, γιατρούς, φαρμακευτικές εταιρίες ενώ το κομμάτι της ιδιωτικής ασφάλισης έχει περιοριστεί στη θέση του ουραγού έχοντας μόνο το 10% της ιδιωτικής δαπάνης, αν θέλετε στις συνολικές δαπάνες είμαστε περίπου το 3-4%. Δηλαδή στα 100 ευρώ που χαλιώνται στη χώρα μας για πρόσβαση του πληθυσμού στις υπηρεσίες υγείας με την ευρύτερη έννοια, τα βάζω όλα μέσα, εμείς ως αγορά διαχειριζόμαστε μόνο το 4%, το υπόλοιπο 96% δεν το ελέγχουμε, δεν μας αφορά, φεύγει έξω από το δικό μας κύκλο εργασιών. Η εκτίμηση είναι ότι αυτό είναι ένα σύστημα το οποίο δεν είναι αποτελεσματικό. Η διεθνής εμπειρία έχει δείξει ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες μπορούν να παίξουν πολύ σημαντικό ρόλο στη διαχείριση και συνταξιοδοτικών συστημάτων και συστημάτων υγείας. Υπάρχουν αγορές στο εξωτερικό που έχουν χωρίσει στην ουσία, όλη τη διαχείριση του συστήματος υγείας στις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες, το παράδειγμα της Ολλανδίας που ανέφερα είναι χαρακτηριστικό. Υπάρχουν όμως, κι άλλα μοντέλα, δεν είναι μονόδρομος, με αυξημένη συμπληρωματικότητα μεταξύ δημόσιων φορέων και ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιριών που επίσης λειτουργούν καλά. Στην Ελλάδα το ζητούμενο είναι πώς θα ξεφύγουμε από αυτό το πλατό που φαίνεται ότι έχουμε φτάσει κ δυστυχώς τα στοιχεία έχουν δείξει, τα στοιχεία της Ένωσης, ότι στα χρόνια της κρίσης, παρά την αίσθηση που έχουμε όλοι μας ότι υπάρχει αυξημένη ζήτηση, αυξημένη ζήτηση υ-

πάρχει αλλά δεν αποτυπώνεται και σε αυξημένο αριθμό ασφαλισμένων. Οι άνθρωποι δηλαδή που έχουν ένα ασφαλιστήριο είτε ατομικό είτε ομαδικό είναι γύρω στο, αν αθροίσω και τους δύο χώρους, που δεν είναι σωστό γιατί υπάρχει διπλό μέτρηση, αλλά τέλος πάντων, για χάρη της συντομίας είναι περίπου στα 1,6 εκατομμύρια με ομαδικά και ατομικά ασφαλιστήρια. Από το 2012 μέχρι και το 2016, για το '17 δεν έχουν βγει στοιχεία αλλά η διαίσθησή μου μου λέει ότι εκεί θα βρεθούμε, έχουν παραμείνει 1,6. Δεν καταφέραμε λοιπόν πολλά πράγματα στην κρίση, παρότι όλοι ως άνθρωποι που ζούμε στο χώρο αντιλαμβανόμαστε ότι υπάρχει μεγαλύτερη ανάγκη και τα προϊόντα μας και οι υπηρεσίες μας έχουν μεγαλύτερη ζήτηση, η ψυχρή πραγματικότητα των αριθμών λέει ότι η αγορά μας είναι εκεί τόσο από πλευράς τζίρου και ασφαλιστρών όσο και από πλευράς αριθμού ασφαλισμένων. Κι ένα ερώτημα είναι φυσικά, τι πρέπει να κάνουμε, νομίζω ότι εκεί πρέπει να επικεντρώσουμε, ώστε να ξεφύγουμε από αυτό, αν θέλετε, το πλατό ή την οροφή, που βρίσκεται αυτή τη στιγμή η αγορά. Εδώ νομίζω, κάποιες σκέψεις θα καταθέσω, δε νομίζω ότι μπορεί να υπάρχει μόνο ένα πράγμα που μπορούμε να πούμε ότι χρειάζεται να γίνει για να αλλάξουν οι ισορροπίες. Εγώ θα ξεκίναγα την τοποθέτηση ότι εδώ είναι κάτι που δεν αφορά μόνο την ασφαλιστική αγορά. Όπως συζητήσαμε, ο τρόπος με τον οποίο κάποιος έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας είναι ένα σύνθετο θέμα και υπάρχουν πολλοί stakeholders, σαφώς είναι και οι ασφαλιστικές εταιρίες, αλλά θα πρέπει να δούμε τι ρόλο παίζουν τα νοσοκομεία, ιδιωτικά ή δημόσια, ποιος ο ρόλος των γιατρών, ποιος ο ρόλος των φαρμακευτικών εταιριών και τι ρόλο θέλει να παίξει και το κράτος. Και όλοι αυτοί πρέπει να συμφωνήσουν σε μία νέα αναδιανομή. Το μόνο που έχω να πω είναι ότι αν συμφωνήσουμε ότι θα πρέπει στη νέα οικονομία της Ελλάδας, που σιγά σιγά πρέπει να αρχίσουμε όλοι να χτίζουμε, μου φαίνεται λίγο οξύμωρο σε ένα τόσο ζωτικό χώρο η ιδιωτική ασφάλιση να κατέχει το 3% της πίτας και να θεωρούμε όλοι ότι έχουμε βελτιστοποιήσει το σύστημα δίνοντας μόνο 3% στους κατεχοκόν, θα έλεγα, επαγγελματίες του χώρου. Τι πρέπει να κάνουμε εμείς ως αγορά. Νομίζω ότι εδώ θα πρέπει να δούμε και τα της αγοράς, δηλαδή το θέμα της εμπιστοσύνης στις ασφαλιστικές εταιρίες είναι πολύ σημαντικό όταν μιλά-

με για σύνταξη ή για υγεία, σαφώς το θέμα της εμπιστοσύνης προτάσσεται από όλους. Νομίζω ότι αργότερα θα γίνει και μια παρουσίαση της έρευνας, εγώ είδα λίγο τα στοιχεία και δείχνουν ότι παρά τα θετικά βήματα που γίνονται, με παράδειγμα τη Φερεγγυότητα II, η νέα εποπτεία, το γεγονός ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι πολύ καλύτερα κεφαλαιοποιημένες σήμερα σε σχέση με πέντε ή δέκα χρόνια πριν, το αντιλαμβανόμαστε όλοι, αλλά δυστυχώς μου φαίνεται ότι το αντιλαμβάνεται αυτή η αίθουσα και αυτή η αίθουσα είναι μια αίθουσα 100 ανθρώπων και όχι η Ελλάδα των 10-11 εκατομμυρίων. Εκεί ακόμα υπάρχει άγνοια αν θέλετε, για τις αλλαγές που γίνονται στο χώρο μας και νομίζω ότι πρέπει να δοθεί μεγάλη μάχη αυτή η εικόνα να βελτιωθεί, αλλιώς είναι πάρα πολύ δύσκολο να διεκδικήσουμε μια πιο μεγάλη πίτα σε χώρους τόσο κρίσιμους όπως η υγεία και η σύνταξη. Υπάρχουν κι άλλα θέματα και τεχνικά, θα μπορούσαμε να μιλάμε πολλή ώρα, ίσως θα πρέπει να βάλουμε μια άνω τελεία εδώ και να προκαλέσουμε ή να προσκαλέσουμε για τις ερωτήσεις.

ΧΡ. ΣΑΡΑΦΕΑΝΗΣ: Ναι, να κάνω εγώ μια ερώτηση πρώτος. Καταρχήν καταλαβαίνω ότι η προσέγγισή σου μοιάζει με του Ερρίκου πριν, όπου μιλούσε, με άλλα λόγια, για τους καταστροφικούς σεισμούς, για ένα νέο μοντέλο χρηματοδότησης, όπου πρέπει προληπτικά να προσπαθούμε να έχουμε τους πόρους να αντιμετωπίσουμε αυτά τα οποία ξέρουμε ότι θα συμβούν, δεν είναι και ... (12:35) αλλά όταν μιλάμε για αρχή της συμπληρωματικότητας, είναι να σχεδιάσουμε ιδιωτικός τομέας και δημόσιος φορέας μαζί κάτι από το μηδέν για να ξέρουμε πώς να το αντιμετωπίσουμε. Όσο αφορά τα θέματα υγείας, βλέπω υπάρχουν δύο κομμάτια, τα οποία τα έθιξες, αλλά θέλω να επανέλθω. Το ένα είναι ότι πληρώνουμε περίπου 35% out of the pocket της συνολικής δαπάνης για υγεία και μόνο 4% άντε 5 το πολύ είναι αυτό το οποίο προέρχεται από την ιδιωτική ασφάλιση. Άρα εδώ βλέπουμε ότι είναι και ένας ανορθολογισμός, δηλαδή θα μπορούσε η ιδιωτική ασφάλιση να καλύψει δυνητικά το 35% για να μην πάω και παραπέρα. Άρα δηλαδή έχουμε εδώ πέρα μία δυνητική αγορά, το οποίο πρέπει να το συζητήσουμε με ποιο τρόπο θα το καλύψουμε αυτό το κενό. Υπάρχει και ένα δεύτερο πράγμα, το οποίο το ανέφερες Γιάννη, και θα ήθελα να σε ρωτήσω. Για το θέμα της τεχνολογίας που είπες ανεβάζει διαρκώς τα κόστη. Αυτό είναι γεγονός και είναι ένα πάρα πολύ ενδιαφέρον πράγμα διότι σαφώς, το κόστος περίθαλψης, δηλαδή αν το δει κάποιος όσα αφορά το θεραπευτικό κομμάτι, ανεβαίνει. Απ' την άλλη μεριά όμως, έχουμε διαβάσει ότι μειώνονται οι χρόνοι αποθεραπείας, οι ζημιές και οι παρενέργειες στον ασθενή είναι πάρα πολύ μικρές, πολύ πιο γρήγορα επανέρχεται στη δουλειά του και είναι παραγωγικός και πολλά άλλα τέτοια πράγματα. Δηλαδή παράγεται και ένα κοινωνικό αγαθό, το οποίο ξεφεύγει του καθαρά στενού κόστους του μηχανήματος που παίρνεις και το οποίο σε κάνει ας πούμε, ότι πρέπει να το πληρώσεις. Άρα, και στην ιδιωτική ασφάλιση, που ξέρουμε στα ιδιωτικά νοσοκομεία έχουν πάρα πολύ υψηλή τεχνολογία σήμερα,

καλείται ο ιδιώτης να πληρώσει, όχι μόνο το κόστος αυτό αλλά να φέρει και το κοινωνικό όφελος να μη το παίρνει πίσω, δηλαδή κάπου χάνεται αυτό το πράγμα. Δεν βλέπεις και εκεί ένα πεδίο που ιδιωτικός και δημόσιος τομέας θα έπρεπε να παίζουν κάποιο ρόλο;

Γ.ΚΑΝΤΩΡΟΣ: Σαφώς. Είναι αδιαμφισβήτητο ότι, γιατί μιλάμε για το θέμα του κόστους δεν μιλάμε για το θέμα του οφέλους, η αλήθεια είναι το γεγονός ότι ζούμε καλύτερα και περισσότερο είναι ανεκτίμητο. Μην αρχίζουμε να του βάζουμε ευρώ. Φυσικά στον κόσμο που ζούμε όλα πρέπει να γίνονται monetized, άρα όλα θα πρέπει να... και όπως είπα τελικά υπάρχει ένας λογαριασμός και, αν θέλετε, ο καυγάς γίνεται για το ποιος θα πληρώσει το λογαριασμό και από πού θα υπάρξει χρηματοδότηση. Άρα, όλοι συμφωνούμε ότι είναι θετικό, όλοι συμφωνούμε επίσης, ότι αυτό το πράγμα πρέπει να χρηματοδοτηθεί, γιατί οι δαπάνες είναι τεράστιες, οι άνθρωποι θα ζούνε περισσότερο, θα ζούνε καλύτερα, θα έχουμε καταπολεμήσει ασθένειες, είμαστε παραγωγικοί μέχρι μία μεγάλη ηλικία. Όταν σχεδιάστηκαν τα μοντέλα που ανέφερα, το προσδόκιμο της ζωής, πέρα από την εργάσιμη ηλικία, ήταν περίπου τέσσερα με πέντε χρόνια. Δηλαδή, ας πούμε, έβγαίνες στη σύνταξη ξέρω εγώ, σταμάταγες να δουλεύεις ας πούμε, στα 60 και το προσδόκιμο της επιβίωσης ήταν μέχρι τα 65. Τώρα, μπορεί να έχουμε μεταφέρει τα όρια εργασίας κατά τρία, τέσσερα, πέντε χρόνια μετά, άρα να μιλάμε για συνταξιοδότηση στα 65 ή στα 67 αλλά όλοι βλέπουμε γύρω μας υγιέστατους ανθρώπους που είναι 84. Εμένα ο θείος μου είναι 84, πάει στο γήπεδο, κάνει εκδρομές, δηλαδή τον ζηλεύω με αυτά που κάνει και είναι 84. Αν δεν έχει κάποιο ατύχημα θα πάει μέχρι τα 90 ο άνθρωπος, που σημαίνει ότι 20 χρόνια, 20+ χρόνια, γιατί δούλεψε μέχρι τα 68, θέλει να διατηρεί ένα επίπεδο ζωής που είχε και πιο πριν και προφανώς καταναλώνει και ιατρικές υπηρεσίες με αρκετά έξοδα κόστους. Άρα λοιπόν, υπάρχει ένα ζήτημα χρηματοδότησης, δεν το έχουμε ακόμα κατανείμει σωστά, οι ασφαλιστικές μπορούν να παίξουν μεγάλο ρόλο στο να εξορθολογήσουν αυτές τις δαπάνες. Έχουν λοιπόν, έναν ελεγκτικό ρόλο πέρα από το ρόλο του να κατανείμουν ομοιόμορφα και καλύτερα το ρίσκο. Γιατί, για να έρθω λίγο στο θέμα... (16:42) στην Ελλάδα, είναι πραγματικά απορίας άξιο πώς είναι δυνατόν σε μια χώρα με τέτοια πίεση στα εισοδήματα και τέτοιους κινδύνους αυτή τη στιγμή, να πληρώνονται ποσά της τάξεως των 5 δισεκατομμυρίων out of pocket με τυχαία κατανομή. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός, εάν θα χρειαστεί κάποιος ένα σημαντικό ποσό. Για να σας δώσω ένα παράδειγμα τι σημαίνει αύξηση κόστους, θυμάμαι όταν ξεκίνησα και ασχολιόμουν με το marketing των προϊόντων της υγείας πριν από 15-17 χρόνια, είχαμε ένα «έξυπνο» κόλπο, λέγαμε μπορούμε να βάλουμε πολύ υψηλά καλυπτόμενα όρια, γιατί δεν φτάνουν ρε παιδί μου οι αποζημιώσεις στην υγεία σε πολύ υψηλά επίπεδα. Δηλαδή να δίνουμε καλύψεις μέχρι 1 εκατ. ή και απεριόριστες, γιατί λέγαμε εντάξει, άντε να φτάσουμε μέχρι 50, 70, 80 χιλιάδες ευρώ, αν γινόταν κάτι το οποίο ήταν πιο πάνω το ήξερε όλη η εταιρία. Στην περυσινή χρονιά, στη



δική μου εταιρία, θεωρώ και σε πάρα πολλές από τις δικές σας, τα αντίστοιχα στοιχεία θα υπάρχουν, είχαμε αποζημίωση 800 χιλιάδες ευρώ, είχαμε αποζημίωση 400 χιλιάδες ευρώ, είχαμε πολλές τέτοιες. Αυτή η αλλαγή έγινε μέσα σε 10-15 χρόνια και άλλαξε και ποιοτικά. Αν δούμε την ποιοτική σύνθεση από πού έρχονται οι ζημιές, έρχονται από αυτά τα πράγματα. Έρχονται λοιπόν, από ανθρώπους οι οποίοι βεβαίως ζουν περισσότερο, πολεμάνε με τη βοήθεια της τεχνολογίας και των καινούργων θεραπειών και φαρμάκων την ασθένειά τους, αλλά οι λογαριασμοί είναι πλέον πολύ μεγάλοι. Έρχεται φυσικά και το ερώτημα ότι ατομικά, η κάλυψη αυτών των κινδύνων είναι πλέον, πάρα πολύ δύσκολη. Σκεφτείτε την περίπτωση που σας είπα με 800 χιλιάδες ευρώ μία νοσηλεία σε οικογένεια σήμερα, θα μπορεί να το κάνει αυτό το πράγμα; Είναι σύνθετο το θέμα, δεν υπάρχει μονοσήμαντη απάντηση, εγώ θεωρώ ότι σε αυτά θέματα η λύση και η διέξοδος θα πρέπει να είναι συνεργατική, θα πρέπει δηλαδή όλοι οι stakeholders να συμφωνήσουν σε ένα νέο μοντέλο το οποίο είναι βιώσιμο και να χρησιμοποιήσουμε και τη διεθνή εμπειρία, που δόξα τω θεώ υπάρχει. Δηλαδή δε χρειάζεται να σχεδιάσουμε και να βρούμε τον τροχό μόνοι μας από την αρχή, υπάρχουν μοντέλα. Μπορούμε να δούμε τι ταιριάζει περισσότερο στην ελληνική ιδιαιτερότητα. Δόξα τω θεώ και η αγορά έχει πλέον ωριμάσει, έχει ισχυροποιηθεί και μπορεί να αναλάβει

τέτοιους κινδύνους. Εγώ, για να είμαι απόλυτα ειλικρινής, εάν κάναμε την ίδια κουβέντα 10 χρόνια πριν, δεν ξέρω αν ήμασταν έτοιμοι να το κάνουμε. Τώρα θεωρώ ότι είμαστε...

ΧΡ.ΣΑΡΑΕΛΛΗΣ: Ναι γιατί έχουμε δει τα αδιέξοδα. Είπετε ότι πρέπει να βρεθεί συμμετοχική λύση. Σαφώς. Εμείς εδώ στην Ελλάδα, αντί να καθίσουμε όλοι μαζί από τη μία μεριά του τραπεζιού και να βάζουμε το πρόβλημα απέναντι και να ψάχνουμε να βρούμε λύσεις, έχουμε ξεχάσει το πρόβλημα και κοιτάμε να βρούμε μία μάχη ανάμεσα στο ιδιωτικό και το δημόσιο λες και παίζεται εκεί πέρα κάτι το μαγικό ας πούμε, αυτή η μάχη θα δώσει κάποια μεγάλη νίκη σε κάποιον και το αποτέλεσμα βέβαια είναι να έχουμε και κακό ιδιωτικό και κακό δημόσιο, πολλές φορές έχουμε επικάλυψη ασφαλίσεων, δηλαδή για το ίδιο πράγμα είμαστε ασφαλισμένοι σε δυο τρεις μεριές. Εκεί δηλαδή που σπαταλάμε πόρους, δεν ξέρουμε πώς να το κάνουμε κτλ αντί να κάτσουμε και να το σχεδιάσουμε από την αρχή και να πούμε όλοι μαζί αντιμετωπίζουμε αυτό το πρόβλημα, δεν το κάνουμε. Το ίδιο βέβαια και στο συνταξιοδοτικό, στο οποίο αναφέρθηκες λίγο πριν αλλά είναι και ένα από τα κεντρικά θέματα με τα οποία ασχολείται η Ένωση επί χρόνια τώρα, το οποίο αποφεύγουμε. Αποφεύγουμε και βασικές αλήθειες. Επιμένουμε σε ένα διανεμητικό σύστημα, το οποίο ξέρουμε ότι δεν μπορεί να περπατήσει. Ότι δεν μπορεί να περπατήσει μας το έδειξε και η προηγούμενη δεκαετία. Φτάσαμε εδώ που φτάσαμε κι ακόμα, ξέ-

ρουμε ότι υπάρχει δρόμος σε αυτή την προσαρμογή. Δηλαδή και απλά πράγματα που λέμε, δηλαδή να φτιαχτεί ένα κεφαλαιοποιητικό σύστημα, γιατί; Γιατί η χώρα χρειάζεται αυξημένη αποταμίευση. Γιατί χρειάζεται η χώρα αυξημένη αποταμίευση; Γιατί το δημογραφικό πρόβλημα, έτσι όπως εξελίσσεται, σημαίνει ότι αυτοί που θα εργάζονται, ακόμα και σε ένα διανεμητικό σύστημα θα πρέπει να έχουν πολύ μεγαλύτερα εισοδήματα να πληρώνουν πολύ μεγαλύτερες εισφορές για να πληρώνουν έναν διαρκώς αυξανόμενο πληθυσμό συνταξιούχων. Λιγότεροι αυτοί που εργάζονται, περισσότεροι συνταξιούχοι, αν δεν ανεβούν τα εισοδήματα δε γίνεται τίποτα. Πώς ανεβαίνουν τα εισοδήματα μέσα σε μία χώρα; Μέσω της παραγωγικότητας. Απαιτούνται επενδύσεις. Επενδύσεις; Χωρίς αποταμίευση πώς θα γίνει; Ή θα ηγηθούμε μόνο ξένες άμεσες επενδύσεις ή θα πρέπει να αυξήσουμε τις δικές μας. Αυτή τη στιγμή, εδώ και τέσσερα πέντε χρόνια, αν κοιτάξει κάποιος τα στατιστικά, η χώρα περνάει περίοδο αποεπένδυσης. Οι αποσβέσεις σε πάγιο κεφάλαιο είναι μεγαλύτερες απ' ό,τι είναι οι επενδύσεις. Αυτό προσποιούμαστε ότι δεν το βλέπουμε και βέβαια προσποιηθήκαμε ότι δεν είδαμε και ένα σωρό άλλα πράγματα τα οποία σκάσανε μετά, εκ των υστέρων, ως βόμβα πάνω μας. Και νομίζω ότι ένας από τους λόγους για τους οποίους βρισκόμαστε εδώ πέρα είναι για να αναδεικνύουμε αυτά τα πράγματα. Άρα συνεργατικές λύσεις. Έχουμε δύο πεδία ας πούμε, στα οποία καταλήγουμε

στο ίδιο συμπέρασμα. Πολύ ενδιαφέρον αυτό.

Τον κύκλο των τοποθετήσεων στην ενότητα αυτή έκλεισε ο κ. Θ. Μιχαλόπουλος

Θ. ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ: Καλησπέρα κι από εμένα. Καταρχήν πριν περάσουμε στο cyber risk κτλ που φαντάζομαι θα κάνουμε τη συζήτηση, να σας μιλήσω λίγο για το πώς βλέπουμε τη τεχνολογία στο χώρο των ασφαλιστικών εταιριών και γενικότερα στην καινούργια αγορά. Προφανώς βλέπετε όλοι γύρω σας ότι κόσμος αλλάζει με πάρα πολύ γρήγορους ρυθμούς. Αλλάζει στον τρόπο που επικοινωνούμε, το βλέπετε στα παιδιά σας, το ρόλο που παίζει το κινητό στη ζωή και η τεχνολογία γενικότερα. Αυτό προφανώς έχει μια μεγάλη επίδραση και στο χώρο των επιχειρήσεων και υπάρχει για εμένα, ένα από τα πιο ενδιαφέροντα στοιχεία των τελευταίων δύο χρόνων, που μπορεί να το έχετε ξανακούσει αρκετά, είναι ότι η μεγαλύτερη σε κεφαλαιοποίηση εταιρία ταξί στον κόσμο δεν έχει ούτε ένα ταξί, είναι το Uber, η μεγαλύτερη εταιρία που παρέχει accommodation σε κεφαλαιοποίηση στον κόσμο δεν έχει ούτε ένα δωμάτιο, είναι το AIRBnB, αντίστοιχα υπάρχουν τα παραδείγματα για τους retailers, το Amazon και το Alibaba, ουσιαστικά οι δύο μεγαλύτεροι αυτή τη στιγμή στον κόσμο, δεν έχουν κανένα stock. Άρα παραδοσιακές αξίες και ο τρόπος που βλέπαμε τον επιχειρηματικό, το κόσμο του market μας, έχουν αρχίσει να κλονίζονται και υπάρχουν disruptors που μπαίνουν πολύ απότομα και αλλάζουν τον κόσμο. Και στον τραπεζικό τομέα που είναι κοντά στο ασφαλιστικό κομμάτι. Όπως ξέρουμε, υπάρχει ας πούμε μια τράπεζα, η N26, που δεν έχει κανένα κατάστημα, λειτουργεί με έναν δικό της τρόπο και προσπαθεί να εκμεταλλευτεί την τεχνολογία για να κάνει disrupt. Και προφανώς αυτό το πόσο θα τα καταφέρει, θα το δούμε στην πορεία, ούτως ή άλλως πάντα ο καταναλωτής ψάχνει κι άλλα πράγματα, αλλά σίγουρα αυτό είναι ενδιαφέρον. Τώρα, για να μην πάθουν όλες οι επιχειρήσεις αυτό που έπαθε η KODAK, η οποία αρνήθηκε την καινοτομία, παρόλο που ήταν από τις πρώτες εταιρίες που είχανει την αλλαγή που συνέβαινε στο χώρο της φωτογραφίας και των ψηφιακών φωτογραφιών, επέμενε στο κομμάτι των φιλμς, γιατί το μεγαλύτερο ποσοστό των εσόδων ερχόταν από εκεί, και σε αυτήν της την επιμονή έχασε την αγορά και υπήρξαν άλλες εταιρίες αντίστοιχες όπως ήταν η CANON π.χ. και άλλες που είδαν την αλλαγή, ξέρανε ότι θα βγάλουν λιγότερα χρήματα, αλλά έπρεπε να μπουν σε ένα καινούργιο market, να το δημιουργήσουν και πιθανώς μελλοντικά να βρουν καινούργιους τρόπους να βγάλουν χρήματα μέσα από αυτήν την αγορά. Άρα λοιπόν και έρευνες του MIT δείχνουν ότι οι εταιρίες που καινοτομούν και καινοτομούν πρώτες, αυτό τείνει να τους δίνει μεγάλη αξία και σε θέματα εσόδων αλλά και σε χρηματιστηριακή και κεφαλαιακή αξία. Τώρα, σε αυτό το κομμάτι λοιπόν, οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει σίγουρα στο πρώτο κομμάτι, το έβλεπα σε τέσσερις άξονες, το πρώτο κομμάτι είναι το κομμάτι προφανώς της επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Ένας καταναλωτής πια θέλει

Έρευνες του MIT δείχνουν ότι οι εταιρίες που καινοτομούν και καινοτομούν πρώτες, αυτό τείνει να τους δίνει μεγάλη αξία και σε θέματα εσόδων αλλά και σε χρηματιστηριακή και κεφαλαιακή αξία

να επικοινωνεί με την εταιρία, με οποιαδήποτε εταιρία κι αν είναι αυτή, με το κινητό, με το κομπιούτερ στο σπίτι, με το τηλέφωνο και με τη φυσική παρουσία σε ένα κατάστημα. Γενικά, η άποψή μας σαν Microsoft και βλέποντας το πώς εξελίσσεται και το κομμάτι του retail, του παραδοσιακού, που κοιτάει πάρα πολύ το τι σημαίνει τελικά ηλεκτρονικό κατάστημα, τι σημαίνει φυσικό κατάστημα, δεν υπάρχει ξεκάθαρο, πάντα κάποιος θα θέλει και τη φυσική επαφή, που έχετε σήμερα μέσω των διαμεσολαβητών σας αλλά και την επαφή μέσω του ίντερνέτ κτλ. Αυτό που ψάχνει, είναι η συνέχεια. Δεν θέλει σήμερα να μιλάει στο τηλέφωνο με κάποιον και μετά να μπαίνει στο ίντερνέτ και να μην υπάρχει μια συνέχεια και να νιώθει ότι πρέπει να το ξαναπεί όλο αυτό. Άρα λοιπόν, στο πρώτο κομμάτι είναι πάρα πολύ σημαντικό να συνειδητοποιήσουμε όλοι ότι, καταρχήν ένα λάθος που γίνεται μερικές φορές είναι ότι φτιάχνει μια εταιρία, οποιαδήποτε εταιρία είτε μικρή είτε μεγάλη, μια ωραία εφαρμογή στο κινητό ένα ωραίο website και θεωρεί ότι αυτό είναι. Δεν είναι αυτό. Σε καμία των περιπτώσεων. Είναι απαραίτητο να γίνει αλλά το πιο σημαντικό κομμάτι είναι πώς χρησιμοποιούμε τα data που μας παρέχουν οι πελάτες μας και οι πελάτες σας και οι συνεργάτες μας για να κάνουμε την εμπειρία του καλύτερη. Και είναι πάρα πολύ σημαντικό το κομμάτι των data. Ο κομμάτι των data είναι που θα δώσει σε οποιαδήποτε μικρή ή μεγάλη επιχείρηση τη δυνατότητα να γίνουν καλύτεροι, να φτιάξουν την επικοινωνία με τον πελάτη και να πάνε και στο επόμενο κομμάτι που είναι να δημιουργήσουν πιθανώς καινούργια προϊόντα. Ξέρω ότι στο χώρο σας γίνεται πολύ μεγάλη συζήτηση για το κομμάτι π.χ. του IOT, σένσορες, πώς δημιουργούνται καινούρια μοντέλα που στηρίζονται σε Users face κτλ. Πρόσφατα άκουσα ότι σε αυτό το Users face πρέπει να υπάρχει μεγάλη εξέλιξη. Πρόσφατα μου έλεγε κάποιος που κατασκευάζει στρώματα, ότι πουλάει τα στρώματα στα ξενοδοχεία χωρίς κόστος. Έχει σένσορες και αναλόγως με τις νύχτες και τη χρήση που γίνεται πληρώνεται. Εντυπωσιακό, μου φάνηκε πολύ ενδιαφέρον. Αλλά είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι και σε αυτό το κομμάτι δεν είναι η τεχνολογία τελικά που θα κάνει την εταιρία πιο προσιτή στα μάτια των καταναλωτών. Δεν είναι ότι ένας ασφαλιστικός οργανισμός θα βγάλει μια υπηρεσία που θα προσφέρει σένσορες στο αυτοκίνητο και ξαφνικά όλοι θα πούνε είναι καινοτόμος. Δεν είναι αυτή η καινοτομία. Η καινοτομία ορίζεται στο πώς θα πάρει αυτή την πληροφορία ουσιαστικά που θα δώσει στον καταναλωτή, το νέο εμπορικό μοντέλο και πώς χρησιμοποιώντας την πληροφορία που θα παραχθεί, και ξέροντας, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως είναι το machine learning και νέες τεχνολογίες που ουσιαστικά βάζοντας δεδομέ-

να μπορούν μόνο τους τα συστήματα να μαθαίνουν και να βγάλουν κάποια trends και κάποιες συμβουλές για το πώς να το χειριστούμε, θα μπορέσουμε να κάνουμε καλύτερη τιμολόγηση των προϊόντων μας και να τους δώσουμε τη δυνατότητα να τα χρησιμοποιήσουν καλύτερα. Άρα δεν είναι η τεχνολογία ο αυτοσκοπός και πιστέψτε με ούτε και σε επίπεδο marketing ποτέ η τεχνολογία σιγά σιγά θα λέει τίποτα, είναι το πώς αλλάζει την εμπειρία χρήσης. Άρα λοιπόν για εμάς, ο τρόπος που βλέπουμε και τις ασφαλιστικές εταιρίες να μεταλλάσσονται, θεωρούμε ότι υπάρχουν τέσσερις πυλώνες, οι οποίοι είναι σημαντικό να κοιτάξετε και να κοιτάσουμε όλοι μαζί στο πώς θα το κάνουμε καλύτερο. Το πρώτο είναι το κομμάτι της πολυκαναλικότητας λοιπόν όπως είπαμε. Χρειάζεται να υπάρχουν πολλαπλά σημεία, να υπάρχει συνεχής πρόσβαση. Προφανώς εκεί υπάρχουν και διάφοροι τρόποι που η τεχνολογία πάλι, π.χ. το τηλέφωνο. Μέχρι το 2022 η Gartner λέει ότι θα μιλάμε περισσότερο με bot απ' ό,τι μιλάμε με τη γυναίκα μας. Είναι πραγματική έρευνα. Και οπότε γενικά τα bot έρχονται και είναι μια τεχνολογία που θα αλλάξει τον κόσμο και θα δώσει καλύτερη..., αλλά και πάλι δεν είναι μόνο θέμα κόστους. Είναι θέμα εμπειρίας. Τα bot μπορούν να δώσουν καλύτερη εμπειρία στον καταναλωτή και όχι απλά να μειώσουν το κόστος των επιχειρήσεων. Άρα λοιπόν, θεωρώ το πρώτο κομμάτι την πολυκαναλικότητα, που πρέπει και τα παραδοσιακά κανάλια να γίνουν ένα με τα ψηφιακά κανάλια. Το δεύτερο κομμάτι είναι το κομμάτι των data και πώς θα χρησιμοποιηθούν για να μπορέσουν να δώσουν μια καλύτερη εμπειρία χρήσης και στη ζωή των καταναλωτών σας μαζί με την εταιρία, είτε μιλάμε για συνταξιοδοτικά είτε μιλάμε για τεχνολογικά. Μάλιστα, ένα κομμάτι ας πούμε, που μου έκανε και προσωπική..., πρόσφατα είχα ένα ατύχημα με το αυτοκίνητο, βιάζόμουν, και έπρεπε γρήγορα να του εξηγήσω του ανθρώπου, γιατί έφταιγα εγώ, ότι εγώ φταίω. Και σκεφτόμουν ότι εάν υπήρχε ένα τρόπος, και έμαθα ότι υπάρχει προφανώς, και μάλιστα το μελετάτε, να μπορέσουμε εκείνη την ώρα να βγάλουμε μια φωτογραφία, να υπογράψουμε, να πάει κάπως... και όλο αυτό να γίνει χωρίς να ασχοληθώ πολύ, αυτό το πράγμα θα μου είναι μια μεγάλη αξία και θα ήμουν διατεθειμένος ως ένα σημείο να το πληρώσω, φαντάζομαι ότι έχει σχέση με το συγκεκριμένο target group των ανθρώπων αλλά πάντα πιστεύω ότι η εμπειρία ενός πελάτη έχει και κόστος και βγάζει από τη συζήτηση το τι είναι πιο φτηνό και τι δεν είναι. Το τρίτο κομμάτι είναι τα καινούργια εμπορικά μοντέλα. Το πώς θα μπορέσουμε να φτιάξουμε υπηρεσίες για τον πελάτη που θα μπορέσουν να κάνουν τη ζωή του καλύτερη κι εσείς να τιμολογήσετε τελικά να βάλετε να πληρώσει ο καθένας αυτό που πρέ-

πει να πληρώσει γιατί π.χ. και στο κομμάτι της συνταξιοδότησης και στο κομμάτι των νοσοκομειακών καλύψεων τελικά, φαντάζομαι ότι το πιο σημαντικό είναι η μελέτη αυτή να γίνει με όσο καλύτερα... και επειδή αλλάζουν πάρα πολύ τα δεδομένα είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει πολύ καλή ανάλυση των δεδομένων για όλα αυτά τα μοντέλα να παράξουν το καλύτερο αποτέλεσμα που τελικά θα έχει και σημαντικό όφελος σε εσάς. Και το τελευταίο που δεν είπαμε, ο τέταρτος πυλώνας είναι το κομμάτι μέσα στις επιχειρήσεις και η επικοινωνία μέσα στις επιχειρήσεις και στους διαμεσολαβητές σας. Γενικά, ο κόσμος των επιχειρήσεων αλλάζει πάρα πολύ γρήγορα, με την έννοια του ότι ο τρόπος που δουλεύουμε αλλάζει. Π.χ. εμείς στη Microsoft δεν έχουμε γραφεία, έχουμε κάποιο χώρο γραφείων αλλά δεν έχουμε κανένα προσωπικό. Εγώ δεν έχω γραφείο, κάθομαι, όπως και οι CEO μας και προφανώς όλη η υπόλοιπη εταιρία δεν έχουμε ένα συγκεκριμένο γραφείο, έχουμε κάποιο pc το οποίο χρησιμοποιούμε, τηλέφωνο και όλα αυτά, δεν έχουμε τίποτα προφανώς μέσα στο pc. Αν σπάσει αύριο το pc μου δεν έχω χάσει τίποτα γιατί όλα βρίσκονται στο cloud μας, οπότε αυτό το πράγμα μου δίνει τη δυνατότητα να μπορώ να κινούμαι και να εργάζομαι από παντού, το οποίο έχει μεγάλη αξία στο πόσο καλά περνάω και πόσο καλά αισθάνομαι την εταιρία. Μπορώ να επικοινωνώ άμεσα κι μέσα σε ένα λεπτό με οποιονδήποτε στον κόσμο κι όπως ξέρετε, με την ανάπτυξη των δικτύων κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, το skype, μια τεχνολογία που δίνει τη δυνατότητα να μιλάς με οποιονδήποτε σε ζωντανό χρόνο και με οπτική επαφή και αυτό γίνεται συνεχώς καλύτερο. Και αυτό σου δίνει τη δυνατότητα να μη χρειάζεται να είσαι κάπου, να μπορείς να είσαι παντού. Επίσης, υπάρχουν εργαλεία στο να μπορούν οι εργαζόμενοι να μιλάνε μεταξύ τους, να μοιράζονται πράγματα, να μπορούν να επικοινωνούν. Και όλο αυτό δίνει τη δυνατότητα κάποιος εργαζόμενος να περνάει καλύτερα και να είναι πιο παραγωγικός, ειδικά σε εταιρίες και οργανισμούς μικρές ή μεγάλες, όπως είναι οι ασφαλιστικοί οργανισμοί και οι διαμεσολαβητές που έχετε πολλή επικοινωνία σε πολλά διαφορετικά επίπεδα, είναι πολύ σημαντικό να φροντίζουμε να έχετε τη δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να χρησιμοποιείτε τα καλύτερα εργαλεία εσωτερικά. **ΧΡ. ΣΑΡΔΕΛΗΣ:** Ευχαριστώ πάρα πολύ. Ενδιαφέροντα πράγματα όλα αυτά αλλά και τρομακτικά κατά κάποιο τρόπο. Νομίζω περίπου στο ίδιο κλίμα ήταν και αυτό που σκέφτηκες και εσύ να πεις Ερρίκο, για ψηφιοποίηση, όλο αυτό το πράγμα ας πούμε, η συγκέντρωση πληροφοριών κτλ και ένα που μου έρχεται στο μυαλό βέβαια, είναι το εξής, και θα ήθελα έτσι, να μου το σχολιάσετε. Από τη μια μεριά βλέπουμε όλες αυτές τις δυνατότητες, τεράστιες δυνατότητες. Δηλαδή μέσα από τις επικοινωνίες που κάνουμε αυθόρμητα κάθε μέρα μπορεί να κρυπτογραφείται ο χαρακτήρας μας και οι ανάγκες μας και κάποιος άλλος αύριο το πρωί να έρθει να μας πουλήσει ένα προϊόν, π.χ. ασφαλιστικό. Από την άλλη μεριά, τι γίνεται με την προστασία προσωπικών δεδομένων; Εμείς ξέρουμε ότι από την Ευρωπαϊκή Ένωση προωθείται μία νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων, για τη

διαχείριση αυτών των δεδομένων και μπαίνουν πάρα πολλοί περιορισμοί. Δηλαδή απ' τη μια μεριά έχουμε την τεχνολογία που κινείται αχαλίνωτα και που τραβάει την αγορά, θα μπορούσαν να ήτανε όλες οι αγορές ας πούμε, να μπαίνουν σε αυτήν την... αλλά από την άλλη μεριά, μπαίνουν φρένα. Και από το φόβο, δηλαδή τι γίνεται αν κάποιος μπει στο cloud και έχουμε τα cyber risk που λέγαμε προηγουμένως και τι γίνεται με την προστασία των προσωπικών μας δεδομένων. Και πώς λειτουργούν αυτοί οι περιορισμοί που έρχονται με αυτή την οδηγία που έρχεται του χρόνου για την προστασία των δεδομένων.

Θ.ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ: Καταρχήν να πούμε το GDPR είναι μια οδηγία που πράγματι για εμάς θεωρούμε ότι είναι σίγουρα μια ευκαιρία, θα έλεγα, για όλες τις επιχειρήσεις να ξαναδούνε τον τρόπο που δουλεύουμε, γιατί έχει σχέση με την τεχνολογία αλλά έχει σχέση και με τα processes τελικά, που μάλιστα είναι το κυρίως κομμάτι ίσως, για να δούμε το πώς εξυπηρετούμε τους πελάτες και το πώς δε βάζουμε σε ρίσκο την εταιρία ή τα στοιχεία του πελάτη. Για εμάς είναι δυο άξονες. Το πρώτο κομμάτι είναι το πρέπει η εταιρία να ξέρει ότι δεν είναι απαγορευτικό το να παίρνουμε στοιχεία από τον καταναλωτή, αφού ζητήσουμε το consensus του. Το consensus του είναι κάτι το οποίο νομίζω ότι κάποιες φορές το φοβόμαστε παραπάνω απ' όσο πρέπει. Ο καταναλωτής είναι διαθέσιμος αν του εξηγήσεις με απλό τρόπο, και εδώ βρίσκεται ένα ερωτηματικό πόσο εύκολο το κάνουμε μερικές φορές, να δώσει το consensus του αρκεί να ξέρει για ποιο λόγο θα χρησιμοποιηθούν αυτά τα στοιχεία. Άρα λοιπόν, είναι πολύ σημαντικό να φτιάξουμε τρόπους για να παίρνουμε το consensus του πελάτη, λέγοντάς του ανοιχτά για ποιο λόγο θα χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες. Νομίζω ότι ο πελάτης πάντα εκνευρίζεται όταν το κάνουμε κρυφά. Όταν το κάνουμε φανερά, γιατί δεν είναι πάντα για να πουλήσεις ένα προϊόν, είναι και επίσης για να κάνεις την εμπειρία του καλύτερη τελικά και πρέπει αυτό να αναδεικνύεται. Π.χ. για εμένα κάποιες φορές όταν κάνω μια περιήγηση στο ίντερνετ και ψάχνω κάτι να βρω και μετά μου το διαφημίζουν επί 10 μέρες, αυτό είναι ενοχλητικό. Αν μου το έκανε μία φορά, θα ήταν πολύ πιο καλό. Όταν όμως είμαι στο σπίτι μου και θέλω να φύγω για να έρθω στο Ζάππειο και μου βγάζει το κινητό μου ότι θα καθυστερήσεις, εκείνη την ώρα αυτό με βοηθάει πάρα πολύ και δε σκέφτομαι «Α, με παρακολουθεί πού είμαι. Ξέρει πού θέλω να πάω. Γιατί το κάνει αυτό;» Ξέρω ότι είναι μια τεχνολογία που με βοηθά. Στο δεύτερο που είπατε, στο κομμάτι του ρίσκου, για το κομμάτι του cloud. Άρα λοιπόν για να κλείσουμε το κομμάτι του GDPR, την οδηγία που έρχεται, το πιο σημαντικό για τις επιχειρήσεις είναι να φροντίζουν να κοιτάζουν πού βρίσκεται η πληροφορία για τον κάθε πελάτη, με ποιο τρόπο διαχέεται μέσα στον οργανισμό και αυτό ουσιαστικά που ζητάει είναι να ξέρεις πού βρίσκεται η πληροφορία, ανά πάσα στιγμή να μπορείς να την πάρεις και να τη δώσεις σε μια άλλη εταιρία, να τη σβήσεις, αλλά όλα αυτά, πιστέψτε με, θα βοηθήσουν τελικά τις επιχειρήσεις να κάνουν όλα αυτά που είπα πιο πριν. Να φτιάξουν καινούργια μοντέλα, να φτιά-

ξουν καινούργιες υπηρεσίες, να μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν αυτή την πληροφορία. Σήμερα, όλοι μας, όλες οι επιχειρήσεις και η Microsoft έχει πολλή πληροφορία, που σε κάποιες έχουν και το consensus του πελάτη να τη χρησιμοποιήσουμε και ένας από τους λόγους που δεν μπορούμε είναι γιατί δεν ξέρουμε πού βρίσκεται, γιατί βρίσκεται παντού δεξιά και αριστερά. Τα να την μαζέψεις και να την έχεις κάπου συγκεκριμένα είναι μια ευκαιρία που έχει ένα κόστος, που μας επιβάλλεται αυτή τη στιγμή για όλους μας αλλά θεωρώ ότι μπορεί να μας βγει σε καλό.

ΧΡ.ΣΑΡΔΕΛΗΣ: Πολλές φορές αυτή η αγορά προσαρμόζεται μέσα από τα πρόστιμα. Δηλαδή πάντα γίνονται υπερβολές και στο τέλος, ας πούμε, κάπου μετά από 15-20 χρόνια, αφού έχουν πληρωθεί τεράστια κόστη αρχίζει να ξεκαθαρίζει το τοπίο.

Θ.ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΣ: Ναι κάπως έτσι είναι, και το δεύτερο κομμάτι που ρωτήσατε για το κομμάτι του cloud, θα σας απαντήσω με κάτι διαφορετικό. Ρωτήσατε για το τι ρίσκο έχει π.χ. το azure που είναι το cloud της Microsoft και είναι το βασικό μας προϊόν, και είναι η βασική ας κατεύθυνση, τι θα συμβεί αν κάποιος πάρει τα στοιχεία. Θα σας απαντήσω ότι είμαστε σαν μια αεροπορική εταιρία που με ρωτάτε τι θα γίνει εάν πέσει κάποιο αεροπλάνο. Εάν πέσει κάποιο αεροπλάνο θα καταστραφούμε, οπότε γι' αυτό πρέπει να σκέφτεστε ότι κάνουμε τα πάντα, και μάλιστα μέχρι στιγμής δεν έχει γίνει κάτι, και κάνουμε τα πάντα, μας εμπιστεύεται μέχρι και η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών ή οποιοσδήποτε άλλος για να μη συμβεί ποτέ τίποτα. Το να συμβεί κάτι στο κομμάτι του cloud θα είναι ότι θα συμβεί σε μια αεροπορική εταιρία όταν πέσει ένα αεροπλάνο, οπότε κάνουμε τα πάντα για να μη συμβεί και θεωρώ ότι είναι ένα κομμάτι που σίγουρα θα κάνουμε τις ανάλογες επενδύσεις.

ΧΡΙΣΤΟΦΟΡΟΣ ΣΑΡΔΕΛΗΣ:

Γενικός Γραμματέας Δ.Σ ΕΑΕΕ και πρόεδρος Εθνικής Ασφαλιστικής.

Χρειάζεται συνεργασία αγοράς με την πολιτεία

Για να το συνδέσω με το αμέσως προηγούμενο, είπατε μετά από αυτά που ακούσαμε ότι ο καταναλωτής πρέπει να κοιμάται ήσυχος, γιατί τον προστατεύουμε μια χαρά. Εγώ έκλεισα το δικό μου το πάνελ λέγοντας ότι τόσο οι διαμεσολαβητές όσο και οι καταναλωτές πρέπει να γραφτούν για να πάρουν τουλάχιστον ένα PhD στα χρηματοοικονομικά, εάν θέλουμε να εφαρμόσουμε αυστηρά τη νομοθεσία που έρχεται με τα PRIIP's, τα IDD κτλ. Νομίζω ότι όποιος δεν έχει πάρει τουλάχιστον Master στα χρηματοοικονομικά κινδυνεύει να έχει πρόβλημα είτε είναι πάροχος υπηρεσιών όπως είναι οι ασφαλιστικές είτε διαμεσολαβητής είτε καταναλωτής. Νομίζω ότι αυτό είναι και μια από τις μεγάλες προκλήσεις, γιατί το θέμα του πάνελ μας ήταν «Προοπτικές και προκλήσεις». Οι προοπτικές είναι



Ο κ. Χριστόφορος Σαρδελής, Γενικός Γραμματέας Δ.Σ ΕΑΕΕ και πρόεδρος Εθνικής Ασφαλιστικής

πάρα πολλές. Να ξεκινήσω με αυτά που είπε ο κύριος Μαύρος. Βλέπουμε μία διάχυτη πλέον ανασφάλεια στον πληθυσμό λόγω της οικονομικής συγκυρίας, η οποία βέβαια δεν είναι φετινή, είναι περίπου 10 χρόνια μαζί μας και όλο αυτό το πράγμα δημιουργεί ένα πεδίο στο οποίο θα μπορούσε να παίξει ένα ρόλο η ιδιωτική ασφάλιση. Άλλωστε εντοπίστηκε αυτό. Η ανάγκη είναι μεγάλη, πολλοί θα θέλανε αλλά λίγοι μπορούν να το κάνουν. Εμείς επικεντρωθήκαμε σε ορισμένα θέματα. Το ένα θέμα ήταν να δούμε τους μεγάλους κινδύνους, καταστροφές, τα οποία τα έθιξε ο κύριος Μοάτσος, cyber risk, το κυβερνοέγκλημα το οποίο αναδύεται όλο και περισσότερο κτλ. Μιλήσαμε για τα θέματα υγεί-

ας και συντάξεων, ήταν ο κύριος Καντώρος, ο οποίος τα ανέπτυξε και βέβαια και τα θέματα τεχνολογίας, τι δυνατότητες δίνουν από εδώ και πέρα, και είχαμε τον κύριο Μιχαλόπουλο από τη Microsoft. Να τα πάρουμε ένα ένα. Στα θέματα των φυσικών καταστροφών, αναφέρθηκε ότι, λόγω και πιθανότητα και της κλιματολογικής αλλαγής, έχουν παρατηρηθεί αυξημένα επεισόδια μεγάλων καταστροφών, τα οποία βέβαια αυξάνουν και το κόστος της ασφάλισης και αντασφάλισης γι' αυτά τα θέματα. Σε ορισμένες περιοχές όπου είχαμε μεγάλα γεγονότα, ήδη παρατηρείται κάποια αύξηση του κόστους ασφάλισης ενώ η αγορά ήταν πτωτική στα ασφάλιστρα και σε άλλες περιοχές που δεν έχουν

παρατηρηθεί, παραμένει σταθερή. Δηλαδή η αγορά είναι λίγο επιφυλακτική. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα, το βασικό μας θέμα είναι οι σεισμοί βέβαια, όπου παρατηρείται μεγάλη σεισμικότητα στη χώρα, περίπου το 50% από τη σεισμικότητα όλης της Ευρώπης. Ο Έλληνας παραδοσιακά έχει επενδύσει σε κατοικίες και ακίνητα, τα οποία κατά μεγάλο ποσοστό είναι ανασφάλιστα. Άρα, εδώ υπάρχει ένα μεγάλο πεδίο για την ασφαλιστική αγορά. Στο κυβερνοέγκλημα, για να τα πω επιγραμματικά, οι ασφαλιστικές εταιρίες αντιμετωπίζουν τόσο το φάσμα του να είναι θύματα οι ίδιες κάποιου hacker και να αναγκαστούν να πληρώσουν λύτρα ή να καταστραφεί ακόμα και η επιχειρηματική τους δραστηριότητα αλλά και ταυτόχρονα, επειδή αυτό δεν αφορά μόνο τις ασφαλιστικές εταιρίες αλλά πολλές άλλες εταιρίες και ανθρώπους, δημιουργήθηκε ένα πεδίο επίσης, για να αναπτυχθεί η ασφαλιστική αγορά. Το πρόβλημα βεβαίως το μεγάλο είναι ότι δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία ούτως ώστε να τεκμηριώνεται, με καλό τρόπο, τόσο ο κίνδυνος και ποιες είναι και οι συνέπειες αν συμβεί το γεγονός. Οι τεχνολογίες αλλάζουν κάθε χρόνο. Και τα χτυπήματα μπορούν να είναι και πιο συχνά αλλά και πολύ πιο οδυνηρά και επώδυνα γι' αυτούς οι οποίοι τα υφίστανται. Άρα δηλαδή είναι ένα πρόσφατο γεγονός, δεν υπάρχουν σειρές αξιοποιήσιμες και δυστυχώς αλλάζει η ποιότητα των γεγονότων αυτών. Και για τα δύο αυτά πράγματα το συμπέρασμα ήταν ότι εδώ θα πρέπει, ιδιαίτερα για τον καταστροφικό

Εάν δε σχεδιαστούν αυτά από την αρχή, ανάμεσα στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, τι καλύπτει ο ένας και τι καλύπτει ο άλλος, θα έχουμε ένα πρόβλημα διαρκές να διερωτόμαστε είμαι καλυμμένος γι' αυτό, είμαι καλυμμένος για το άλλο, και να έχουμε πολλαπλές ασφαλίσεις, περίπου και το ίδιο πράγμα πολλές φορές

κίνδυνο, να υπάρξει μία συνεργασία ανάμεσα στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα ώστε οι ασφαλίσεις για φυσικές καταστροφές, το δημόσιο μαζί με τις ιδιωτικές εταιρίες να διαμορφώσουν προγράμματα, τι διασφαλίζεται από το ένα και τι διασφαλίζεται από το άλλο ούτως ώστε να μπορεί να προχωρήσει. Περίπου το ίδιο συμπέρασμα, ότι χρειάζεται μια συνεργατικότητα στην ανάπτυξη προγραμμάτων ήταν και για τα θέματα υγείας και συντάξεων. Στα θέματα υγείας, όλοι γνωρίζουμε ότι υπάρχουν στρεβλώσεις στην αγορά μας. Ένα από τα ευρήματα που ανέπτυξε ο κύριος Καντώρος είναι ότι περίπου το 35% της συνολικής ιατρικής δαπάνης είναι out of the pocket και μόνο το 4 με 5% είναι αυτό το οποίο καταβάλλεται ως αποζημιώσεις από τις ασφαλιστικές εταιρίες. Δηλαδή έχουμε έναν παραλογισμό εδώ πέρα. Υπάρχει δηλαδή ένα ελεύθερο πεδίο στο οποίο μπορούν να δράσουν οι ασφαλιστικές εταιρίες και ο κόσμος υφίσταται τις συνέπειες ενός ατυχούς γεγονότος για την

υγεία να το πληρώνει από την τσέπη του παρά να έχει ένα συμβόλαιο. Αυτά είναι ενδιαφέροντα πράγματα και εκεί επίσης ετονίσθη και το γεγονός ότι υπάρχει ο κίνδυνος επικάλυψης πολλαπλών ασφαλίσεων.

Δηλαδή εάν δε σχεδιαστούν αυτά από την αρχή, ανάμεσα στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, τι καλύπτει ο ένας και τι καλύπτει ο άλλος, θα έχουμε ένα πρόβλημα διαρκές να διερωτόμαστε είμαι καλυμμένος γι' αυτό, είμαι καλυμμένος για το άλλο, και να έχουμε πολλαπλές ασφαλίσεις, περίπου και το ίδιο πράγμα πολλές φορές. Άρα λοιπόν, και εδώ χρειάζεται μια μορφή ΣΔΙΤ, για να χρησιμοποιήσω ένα βασικό όρο, γι' αυτά τα πράγματα. Το ίδιο βέβαια και για τις συντάξεις, όπου η Ένωση χρόνια τώρα μιλάει για το σύστημα των τριών πυλώνων, όπου ο πρώτος πυλώνας, δηλαδή ουσιαστικά αυτό το οποίο είναι το ασφαλιστικό σύστημα σήμερα να μειωθεί το εκτόπισμά του μέσα στη συνολική ασφάλιση και να αναπτυχθούν τα επαγγελματι-

κά ταμεία ως δεύτερος πυλώνας και η συμπληρωματική ασφάλιση του τρίτου πυλώνα, η οποία θα είναι όχι υποχρεωτική αυτή, εθελοντική. Άρα λοιπόν, και εδώ, μετά από όλη τη συζήτηση καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι χρειάζεται έναν επανασχεδιασμό το πράγμα από την αρχή.

Τέλος, στο θέμα τεχνολογίας μας ειπώθηκαν πάρα πολύ ενδιαφέροντα πράγματα για το πώς η τεχνολογία, έτσι όπως αναπτύσσεται σήμερα και όπου τα πάντα μπορούν να χαρτογραφηθούν και να δώσουν τεράστιους όγκους πληροφοριών και στις ασφαλιστικές εταιρίες φυσικά, να καταγραφούν οι ανάγκες του καταναλωτή ότι αυτές οι δυνατότητες είναι τεράστιες. Το θέμα είναι, και εκεί υπάρχει πάλι ένας περιορισμός, ο οποίος σίγουρα θα είναι πάρα πολύ αποτελεσματικός στο άμεσο μέλλον τουλάχιστον, η προσασία προσωπικών δεδομένων, ποιος κρούει επάνω σε αυτό, διαχείριση όλων αυτών των βάσεων δεδομένων για τον καθένα και βέβαια και ο κίνδυνος μέσω του cyber risk να βρεθούν στοιχεία ευαίσθητα, εκτεθειμένα για χιλιάδες ή εκατομμύρια ανθρώπους ταυτόχρονα στα χέρια ακατάλληλων ανθρώπων. Άρα λοιπόν, εκεί έρχεται και η ευρωπαϊκή πλέον νομοθεσία, η οποία βάζει πάρα πολύ αυστηρό πλαίσιο για το τι στοιχεία μπορείς να μαζέψεις, για ποιο σκοπό θα τα μαζέψεις, πώς θα τα διαχειρίζεται και πώς διασφαλίζεις ότι θα γίνει μόνο καλή χρήση και όχι κατάχρηση. Νομίζω αυτά είναι με λίγα λόγια. Σας ευχαριστώ.

ΕΝΟΤΗΤΑ

«Ασφαλιστική διαμεσολάβηση: «Επίκεντρο ο Καταναλωτής»

Ενδιαφέρουσα ήταν και η ενότητα που αφορούσε στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση, με συντονιστή τον κ. Χρήστο Κάτσιο

ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΑΤΣΙΟΣ - **ερώτηση:** Ποιες είναι οι βασικές υποχρεώσεις του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή με την οδηγία IDD; Υπάρχουν θετικά και αρνητικά σημεία;

Π. ΛΕΛΕΔΑΚΗΣ: Να το πάρουμε λίγο από την αρχή γιατί υπάρχει μεγάλο μπέρδεμα στην αγορά για αυτό. Υπάρχει καταρχήν η οδηγία IMD η οποία ισχύει από το 2006 που ήταν για τους διαμεσολαβητές. Πάμε τώρα στην IDD η οποία είναι ουσιαστικά βελτιωτική κίνηση για τη διαμεσολάβηση γιατί το θετικό όλων είναι ότι ελέγχει όλα τα κανάλια και θέτει τις ίδιες προϋποθέσεις κάτι που το θέλαμε πάντα και άρα είναι μια νίκη της διαμεσολάβησης αυτό και πρέπει να το εκτιμήσουμε γιατί το παλέψαμε και σαν σύνδεσμοι και με το Bipar. Δεν ισχύει αυτό που βλέπω να γράφεται και στα social media και στα μέσα ότι μας λένε «διανομείς». Εμείς παραμένουμε διαμεσολαβητές άσχετα αν εγώ διαφωνώ και με αυτόν τον όρο, αλλά τουλάχιστον παραμένουμε διαμεσολαβητές. Άρα δεν υπάρχει αυτό το ζήτημα.

Από εκεί και πέρα, να δούμε τώρα τι υποχρεώσεις έχουμε. Οι υποχρεώσεις μας προέρχονται από την IMD πρώτα οι οποίες ήταν:

Πρώτον, το έντυπο προσυμβατικής ενημέρωσης, το οποίο είναι θετικό γιατί στην πρώτη επαφή με τον πελάτη υποχρεώνει τον διαμεσολαβητή να πει ποιος είναι, που είναι το μητρώο του, αν συνεργάζεται με μία ή με περισσότερες εταιρίες, που μπορεί κάποιος να κάνει παράπονα αν δεν κάνει καλή δουλειά και ούτω καθεξής οπότε του δίνει το πλαίσιο της συνεργασίας. Είναι καλό γιατί ο καταναλωτής δεν ήξερε τι να περιμένει ακριβώς από έναν

ασφαλιστικό σύμβουλο οπότε τώρα τίθεται ένα πλαίσιο και είναι σημαντικό αυτό για να μπορεί να ξεχωρίζει και τον επαγγελματία αν θέλετε.

Δεύτερο κομμάτι, αφού τελειώσει αυτή η προσυμβατική ενημέρωση για να υπογράψει θα πρέπει να έχει γίνει η λεγόμενη Ανάλυση Αναγκών. Αυτό είναι το δεύτερο κομμάτι.

Μέχρι εδώ λοιπόν είναι στην επαφή με τον πελάτη μέχρι τη διαδικασία της πώλησης να το πούμε ή της συμβουλευτικής. Να εντοπίσουμε εδώ και κάτι που επίσης είναι σημαντικό για τη διαμεσολάβηση. Είναι ότι δεν θα έρθει ποτέ η Εποπτική Αρχή να μας ελέγξει κατά τη διάρκεια ενός ραντεβού. Και εδώ θέλει προσοχή γιατί πολλοί αγνοούν την οδηγία και δεν έχει εφαρμοστεί αλλά μπορεί να έρθει αναδρομικά και να κάνει έλεγχο οπότε πρέπει να είμαστε προσεκτικοί και να μη θεωρήσουμε ότι επειδή δεν γίνεται εποπτεία τώρα δε θα γίνει ποτέ, γιατί μπορεί να έρθει να σου πει το έτος 2016 πόσους πελάτες έκανες, δώσε μου όλες τις αναλύσεις αναγκών για όλα τα προϊόντα και άρα εκεί δεν ξέρω τι θα συμβεί αν κάνουμε κάτι τέτοιο.

Από εκεί και πέρα, κάποιες άλλες υποχρεώσεις που προκύπτουν από την IMD ακόμα είναι η Πολιτική Διαχείριση Αιτιάσεων που λέει ότι ένας διαμεσολαβητής από τη στιγμή που λάβει εγγραφή μια αίτηση, ένα παράπονο από έναν πελάτη με λίγα λόγια, θα πρέπει να το απαντήσει δεόντως με τρόπο αντικειμενικό και να κρατήσει και αρχείο και να το μεταβιβάσει στην Αρχή και να του πει ότι έχει δικαίωμα να παραπονεθεί στον ΕΚΠΟΙΖΩ και όποια άλλα όργανα υπάρχουν. Επίσης τα έντυπα και οι υπογραφές που είπε και ο κύριος Κάτσιος για το ξέπλυμα του μαύρου χρήματος που απαιτούν πολύ περισσότερες υπογραφές από ότι στο παρελθόν, τουλάχιστον στα επενδυτικά προϊόντα.

Τι έρχεται τώρα με την IDD, τι συμπληρωματικά έρχεται. Έρχο-

νται δύο ακόμη έντυπα. Το ένα έντυπο λέγεται IPID. Το έχετε δει. Είναι ένα πρότυπο για τις ασφαλίσεις ζημιών για τους γενικούς κλάδους όχι για τους ζωής, όπου ουσιαστικά είναι το Insurance Product Information Document, δηλαδή με λίγα λόγια, ένα έντυπο το οποίο θα πληροφορεί τον καταναλωτή για το προϊόν στα βασικά του σημεία. Τι πρέπει να έχει μέσα περίπου; Βασικές καλύψεις, βασικές εξαιρέσεις, διάρκεια, τρόπο λήξης συνεργασίας και ούτω καθεξής και ο στόχος του είναι ο εξής: να μπορεί να καταλάβει καλύτερα το προϊόν ο καταναλωτής ένα και να μπορεί να συγκρίνει ομοειδή προϊόντα για να μπορεί να κάνει επιλογή.

Θα υπάρχει ένα δεύτερο έντυπο που θα λέγεται KID το οποίο είναι το Key Information Document το οποίο στοχεύει και αυτό να μπορέσει να καταλάβει ο καταναλωτής τι ρίσκο αναλαμβάνει όταν παίρνει ένα επενδυτικό προϊόν, ποιος είναι ο ορίζοντάς του, ποιο είναι το risk profile της επένδυσης αυτής και ούτω καθεξής οπότε να κάνει πιο σωστές επιλογές.

Χ. ΚΑΤΣΙΟΣ - ΕΡΩΤΗΣΗ: Προσβλέπει η IDD στην εξασφάλιση ίσων όρων ανταγωνισμού για όλα τα κανάλια διανομής ασφαλιστικών προϊόντων καθώς και ίδιες επαγγελματικές προϋποθέσεις, όπως είναι επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, δια βίου εκπαίδευση, λευκό ποινικό μητρώο, ασφάλιση επαγγελματικής αστικής ευθύνης αλλά και εγγραφή σε μητρώο. Κύριε πρόεδρε, σε ποια φάση βρίσκεται το ενιαίο μητρώο διαμεσολαβητών και πως μπορεί να καταπολεμηθεί το φαινόμενο των μαύρων κωδικών;

Ι. ΧΑΤΖΗΘΕΟΔΩΣΙΟΥ: Η διαδικασία προχωράει. Σήμερα λοιπόν έχουμε μπει στην πιστοποίηση, επανapistοποίηση και στην όλη διαδικασία. Πρέπει να βγάλουμε από αυτή τη συζήτηση ότι μπαίνουμε σε ένα άλλο κεφάλαιο ως κλάδος. Δυστυχώς ή ευτυχώς πληρώ-

νουμε πιο πολύ τη νύφη, δηλαδή μπαίνουμε στις διαδικασίες αυτές πιο γρήγορα. Είναι γεγονός ότι πολλές φορές διαμαρτυρόμαστε αλλά πρέπει να σας πω από την ιδιότητά μου ότι άλλα 400 επαγγέλματα πρόκειται να πιστοποιηθούν στην επόμενη 5ετία. Είναι μια φιλοσοφία ευρωπαϊκή και αμερικάνικη. Λέω πολύ απλά για να θυμηθείτε ότι το «γκαρσόνι» στο μέλλον, στην επόμενη 5ετία θα πιστοποιείται. Πρέπει δε να σας πω ότι όταν είχαμε πάει στην Γερμανία, ζητάγανε οι μπάρμαν της Γερμανίας να πιστοποιηθούν. Και αν κανένας απορεί γιατί, γιατί δεν θέλουν να μπαίνει ο οποιοσδήποτε στο επάγγελμα, γιατί τον εμποδίζει, έπρεπε να έχεις ένα πιστοποιητικό για να είσαι μπάρμαν. Άρα ας δούμε μερικά πράγματα θετικά. Και βεβαίως πάντα υπάρχουν θέματα. Άρα η IDD πριν τη δούμε, λέω γενικά, βεβαίως μας δημιουργεί προβλήματα αλλά αν είναι θετικό για τον κλάδο θα πρέπει να το στηρίξουμε. Σε αυτήν την μορφή επιτρέψτε μου να σας πω ότι το επιμελητήριο και τώρα για άλλη μια φορά λέει ότι όπου χρειάζεται στήριξη, βέβαια αυτόν τον ρόλο τον έχουν αναλάβει οι εταιρίες, θα μπορούσαμε να βοηθήσουμε και στην επαναπιστοποίηση που αναφερόμουν στο προηγούμενο θέμα.

Σε ότι αφορά το μπτρώ. Καταρχήν να σας πω το επιμελητήριο Αθηνών έχει ήδη μπτρώ. Έχει εδώ και 5 χρόνια. Δηλαδή οι ασφαλιστές που ανήκουν στο επιμελητήριο Αθηνών, ότι ώρα θέλει ο πελάτης μπορεί να μπει και να τον δει μέσα από το site του επιμελητηρίου. Και το λέω αυτό γιατί ήμασταν και το πρώτο επιμελητήριο στην Ελλάδα που το έκανε. Πρακτικά που οδηγούμαστε τώρα; Στην ενοποίηση όλων των επιμελητηρίων, των 59 επιμελητηρίων σε μια κοινή βάση στην οποία θα μπορούμε να βλέπουμε στο σύνολο της χώρας τους ασφαλιστές που υπάρχουν όλων των βαθμίδων. Εδώ πρέπει όμως να σας πω, γιατί νομίζω αυτό το νόημα έχει αυτή η σημερινή διαδικασία, γιατί θα το κάνουμε αυτό. Για να μην υπάρχουν μαύροι κωδικοί. Ο μαύρος κωδικός λοιπόν είναι σαν τον μαύρο υδραυλικό, τον μαύρο γιατρό του ασφαλιστή, σαν τον μαύρο λογιστή, σαν τον οποιοδήποτε που κάνει φοροδιαφυγή. Αυτό σημαίνει «μαύρο». Φοροδιαφεύγει και την πληρώνουν κάποιοι άλλοι. Και επιτρέψτε μου να κλείσω με αυτό, τον μαύρο υδραυλικό τον δέχεσαι άρα μπορεί και ο άλλος για κάποιους λόγους να δεχθεί τον μαύρο ασφαλιστή για λόγους που αντιλαμβάνεστε άρα το χτύπημα είναι και κουλτούρας, είναι και θέμα νοοτροπίας, είναι και θέμα άλλων πραγμάτων που μπορούμε να τα καλλιεργήσουμε για να ευελπιστούμε να συμβεί εκεί. Το πρώτο ζήτημα είναι να πείσουμε τον καταναλωτή ότι θα πρέπει να μιλάει πάντα με έναν επαγγελματία.

Γ. ΞΗΡΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ: Νομίζω ότι το κομμάτι της θέσπισης των κανόνων γιατί πρέπει να είναι ενιαίο και αυτό συζητήθηκε πάρα πολύ και είναι κάτι το οποίο προβλέπεται και είναι πολύ ξεκάθαρο από την οδηγία. Θα πάρω την πάσα από εκεί που την άφησε ο Παναγιώτης όσον αφορά την εποπτεία. Εμείς πιστεύουμε και σαν μεσσίες αλλά νομίζω δεν θα υπάρχει αντίθετη άποψη από όλους τους υπόλοιπους φορείς, ότι όλη αυτή η μετάβαση στην νέα εποχή πρέπει να γίνει



οργανωμένα και δομημένα ώστε πραγματικά να αρχίσουν αυτά τα πράγματα που προβλέπονται να εφαρμόζονται. Άρα αυτό που πιστεύουμε εμείς είναι ότι πολύ σημαντικό ρόλο θα παίξει η εποπτική αρχή και η εποπτεία γενικότερα, ούτως ώστε αυτά που προβλέπονται από την οδηγία πραγματικά να εφαρμοστούν κιόλας γιατί μόνο με αυτόν τον τρόπο θα υπάρξει η προστασία του καταναλωτή. Διαφορετικά απλά θα λέμε ότι έχουμε άλλο ένα νομοθέτημα το οποίο δε λειτουργήσει. Άρα είναι πολύ σημαντικός ο ρόλος του πως θα εφαρμοστεί και ποιος θα το εποπτεύει και να υπάρχει συνεχής έλεγχος σε αυτήν την κατεύθυνση.

Δ. ΛΥΧΡΟΥ: Υπάρχει και η άποψη ότι τα λεγόμενα "απλά προϊόντα" μπορούν να προωθούνται χωρίς ιδιαίτερη συμβουλή ή εν πάση περιπτώσει τυποποιημένα. Εάν αυτό το δεχτούμε, τότε πραγματικά εκεί εκχωρούμε ένα πολύ μεγάλο κομμάτι από την δουλειά μας σε αυτές τις μονάδες που αναφέραμε πριν, από super markets γειτονιάς μέχρι καταστήματα ηλεκτρονικών προϊόντων κλπ. Πιστεύω ότι η κυριότερη αντίστασή μας είναι στο θέμα της παροχής συμβουλής. Η ειδοποιός διαφορά μας από τις κονσέρβες των πωλήσεων είναι ακριβώς η παροχή συμβουλής. Εμείς θεωρούμε ότι όλα τα προϊόντα, από τα πιο απλά μέχρι τα πιο σύνθετα πρέπει να προωθούνται με τεκμηριωμένη ανάλυση και παροχή συμβουλής. Καταλαβαίνω ότι πάρα πολλοί συνάδελφοι θα θεωρήσουν ότι σωρεύουμε υποχρεώσεις και δημιουργούμε πραγμα-

τικά μια διαδικασία που είναι ίσως πιο βαριά από ότι θα θέλαμε. Όμως πρέπει να καταλάβουμε όλοι ότι το σημείο αντίστασης είναι ακριβώς αυτό, η παροχή συμβουλής. Δεν έχουμε κάτι άλλο που να μπορούμε να αντιτάξουμε στην πρόοδο, όπως θέλουμε ας την πούμε, που θα είναι ακριβώς αυτή η προώθηση μέσα από αυτές τις εναλλακτικές μονάδες. Εγώ πιστεύω ότι και το αυτοκίνητο βεβαίως έχει ανάγκη συμβουλής, ανάλυσης, διευκρίνισης όσον αφορά τις καλύψεις, τον τρόπο που πρέπει να καλυφθεί. Δηλαδή και η πιο απλή κάλυψη χρειάζεται την παροχή συμβουλής μας. Αυτό το συζητήσαμε και στην νομοπαρασκευαστική, συντασσόμαστε πάρα πολλοί ευτυχώς με την πρόταση και της ΔΕΙΑ, η οποία θεωρεί αναγκαία την παροχή συμβουλής σε όλα τα προϊόντα και πιστεύουμε ότι είναι αυτό που πραγματικά μας διαφοροποιεί από τις πωλήσεις που θα γίνονται. Υπάρχουν πολύ απλά προϊόντα που μπορούν να προωθηθούν πράγματι σαν συμπληρωματικά προϊόντος ή αγαθού μέσα από αυτές τις μονάδες, supermarkets, ηλεκτρονικά και ότι άλλο φανταστούμε και αυτοκίνητα στο μέλλον. Αλλά η παροχή συμβουλής είναι αυτή που θα μας κρατήσει πλάι στον πελάτη με σωστή παρουσία και βοήθεια την ώρα που θα χρειαστεί βεβαίως να είμαστε δίπλα του.

Γ. ΞΗΡΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ

Είναι γεγονός ότι μέσα από την IDD και δεν είναι μόνο η IDD όπως πολύ σωστά αναφέρθη-

κε και προηγουμένως, είναι όλο το ευρύτερο νομοθετικό πλαίσιο που έρχεται και κουμπώνει και η IDD πάνω, έχει δημιουργήσει και θα δημιουργήσει δυσανάλογα κόστη στην λειτουργία των επιχειρήσεων. Με την λογική αυτή λοιπόν, ενδέχεται αυτό να λειτουργήσει λίγο ανασταλτικά σε αυτούς που θέλουν να μπουν στην αγορά, τους νεοεισερχόμενους και να υπάρχει εκεί πέρα μία δυσκολία στο να υπάρχει μια ανάπτυξη. Αυτό που λέμε είναι ότι θα πρέπει να επιδιώκεται μια ισορροπία μεταξύ της προστασίας του καταναλωτή, αλλά από την άλλη θα πρέπει να διασφαλίζεται και η βιωσιμότητα των επιχειρήσεων που ασχολούνται στον ασφαλιστικό χώρο. Δεν μπορεί να είναι όλα δομημένα γύρω από τον καταναλωτή και να μην υπολογίζουμε καθόλου πως θα μπορέσουν οι επιχειρήσεις να ανταποκριθούν σε αυτό το νέο πλαίσιο. Άρα για μένα είναι πολύ σημαντικό ότι θα πρέπει να υπάρχει μια ισορροπία και να εξασφαλίζεται ότι και όσοι ασχολούνται με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση θα έχουν τον λόγο να λειτουργούν και να προάγουν την ασφαλιστική συνείδηση στον κόσμο και να βοηθούν με αυτόν τον τρόπο στην ανάπτυξη της αγοράς. Προκύπτει και ήταν και κάτι που συζητήθηκε στο workshop της IDD στο οποίο είχαμε πάει και ήταν σε πανευρωπαϊκό επίπεδο όλοι οι φορείς της αγοράς, ένα θέμα που συζητήθηκε σαν επίλογος, ήταν ότι θα πρέπει να συνειδητοποιήσουν και οι εποπτικές αρχές ότι η διαμεσολάβηση σε όλη αυτήν τη διαδικασία δεν είναι το πρόβλημα. Η διαμεσολάβηση

είναι η λύση και εκεί πρέπει να εστιάσουμε νομίζω.

Δ. ΓΑΒΑΛΑΚΗΣ

Ξεκινώντας την απάντηση, θα κάνω και μια γέφυρα με αυτά που είπαν πολύ σύντομη λόγω περιορισμένου χρόνου. Πρώτον, πολύ σημαντικό και θέλω να το κρατήσουμε όλοι γιατί είναι ένα καινούργιο στοιχείο, είναι η αξία της συμβουλής που εξήγησε η Δήμητρα πολύ αναλυτικά. Για εμάς είναι ζητούμενο να θεσπιστεί γιατί από εκεί μπορούμε να προστατευτούμε από αθέμιτες πρακτικές και από κακές συμπεριφορές εναλλακτικών δικτύων, να θεσπιστεί αν γίνεται και καθολικά η απαίτηση για συμβουλή. Αυτό αναδεικνύει την αξία του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Δεύτερον, προστασία από συναδέλφους που δεν είναι συνάδελφοι αλλά φαίνονται συνάδελφοι. Εκτός του ότι εδώ και 6 χρόνια πιέζουμε την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για την καμπάνια που πολύ σωστά είπε ο κύριος Χατζηθεοδοσίου και όλοι μαζί σαν ΕΑΔΕ, σας λέω κιάλας επειδή είναι περισσότερο συνάδελφοι στην αίθουσα, έχουμε μόνοι μας μια τεράστια δύναμη. Αν εμείς λέμε σε όλους σωστά στην προστατική ενημέρωση τι πρέπει ο κάθε συνάδελφός μας να δείχνει, τότε εμείς θα διαφημίσουμε καλύτερα από οποιοδήποτε άλλον την αξία του να ζητούν την επαγγελματική ταυτότητα και τα στοιχεία που πιστοποιούν ότι είναι επαγγελματίας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Η αξία του συντονιστή σε αυτήν τη δουλειά σε όλη την διαδρομή της ασφάλισης. Ξέρετε τις περισσότερες φορές ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής έχει και το ζούμε σαν συντονιστές, πρακτικά δυσκολίες να εντάξει μέσα στο λεκτικό του στην προσπάθεια πώλησης και προώθησης μιας λύσης πάνω σε ασφαλιστικές ανάγκες τυπικές απαιτήσεις. Εκπαιδευτικά λοιπόν, παρακολουθώντας τη λειτουργία του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, είναι δικιά μας δουλειά και δικιά μας προστιθέμενη αξία στην δουλειά του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, να τον βοηθάμε να αναδεικνύει νέους τρόπους επικοινωνίας που χωρίς καν να αντιλαμβάνεται ο πελάτης ότι πρόκειται για μια τυπική διαδικασία να παίρνει πλήρως την ενημέρωση και βέβαια να υπογράφει όλα τα σχετικά έντυπα.

Π. ΛΕΛΕΔΑΚΗΣ

Επειδή και εγώ ανήκω στην Generation Y είμαι μικρός ακόμα και μπορώ να καταλάβω (αυτό ήταν χτύπημα για το πάνελ), πραγματικά όχι πια τα computers αλλά το internet έχει δημιουργήσει τις προϋποθέσεις αντί να ψαρεύεις με καλάμι, να ψαρεύεις με δίκτυα. Δηλαδή αυτήν την στιγμή υπάρχουν πάρα πολλές ευκαιρίες ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία για να μπορεί να κάνει πού σπουδαία πράγματα που στο παρελθόν δεν ήταν εφικτό να γίνουν. Ωστόσο έχει και μια προϋπόθεση αυτό. Είναι περίπλοκη η τεχνολογία και άρα εδώ συνδυάζεται με το πρώτο κομμάτι που μίλησα με την εκπαίδευση, γιατί κάποιος αν δεν του δείξεις τον τρόπο πώς να χρησιμοποιήσει το internet και την τεχνολογία, μπορεί να χάσει πολύτιμο χρόνο και να μην φέρει κανένα αποτέλεσμα. Από εκεί και πέρα τώρα, τα εργαλεία που μας δίνει η τεχνολογία είναι καταρχήν να κά-

Εγώ θεωρώ ότι ο άγραφος ηθικός κανόνας έχει την μεγαλύτερη σημασία στις σχέσεις και τις συνεργασίες, διότι δυστυχώς υπάρχουν και γραπτά και συμβάσεις ακόμη οι οποίες παραβιάζονται παρόλο που είναι γραμμένες και αυτά τα ξέρουμε λίγο πολύ

νουμε πάρα πολύ ευρύ το κομμάτι εξεύρεσης πελατών, να μπορείς να προσεγγίσεις πολύ περισσότερους πελάτες με πολύ λιγότερο χρόνο από ότι στο παρελθόν με διάφορα μέσα. Με emails, με ψηφιακές πλατφόρμες, με οποιοδήποτε μέσο τηλεδιάσκεψης. Θα σας πω ότι τα τελευταία 2 χρόνια, μιας και το ανέφερε ο κύριος Κάτσιος, κάνω περισσότερες skype συναντήσεις παρά με φυσικά πρόσωπα. Σταμάτησα να βλέπω φυσικά πρόσωπα και χαίρομαι που σας βλέπω. Μπορεί να γλιτώσεις πάρα πολύ χρόνο όσον αφορά την μαζική ενημέρωση και των υφιστάμενων πελατών και νέων υποψηφίων, μπορεί να κάνει καμπάνιες, μπορεί να του δώσει πολλά εργαλεία πάνω στο κομμάτι του branding γιατί προσεγγίζει πάρα πολύ μεγάλο πλήθος ανθρώπων και αγνώστων αν θέλετε με πολύ μικρό κόστος πια. Δεν είναι όπως παλιά που στέλναμε χίλιες επιστολές για να απαντήσει ένας και να δούμε αν κάνουμε ποσοτικούς τρόπους. Οι ποσοτικοί τρόποι είναι πια πολύ φθινοί για να τους χρησιμοποιήσει. Αλλά από την άλλη και η νέα γενιά θέλει αυτού του είδους την προσέγγιση, δηλαδή την επιθυμεί. Υπάρχουν έρευνες οι οποίες λένε ότι η νέα γενιά δεν θέλει τόσο πολύ την face to face συνάντηση αλλά την face to face ψηφιακή συνάντηση, την προτιμά. Επίσης προτιμά το chat, προτιμά να πληκτρολογεί αντί να έρχεται σε πραγματική επικοινωνία και όλα αυτά πρέπει να τα λάβουμε υπόψη μας αν θέλουμε να προχωρήσουμε στην επικοινωνία που να καταλαβαίνει η νέα γενιά για να το κάνει μέσα από το smart phone, μέσα από το tablet, λιγότερο από το laptop και όποιο άλλο μέσο δισθέτει ηλεκτρονικής. Άρα πρέπει να επικαιροποιήσουμε τις γνώσεις μας στην τεχνολογία και ο συνδυασμός προστιθέμενης αξίας του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, παρουσίας και τεχνολογίας νομίζω ότι είναι ανίκητος. Δεν μπορεί κανένα άλλο δίκτυο, αν έχει αυτά τα δύο πολύ σημαντικά ο διαμεσολαβητής, να τον νικήσει κανείς.

Α. ΛΥΧΡΟΥ

Αυτονόητα θετικό θα έλεγα. Φυσικά και θα θέλαμε να υπάρχει πραγματικά ένας κώδικας δεοντολογίας που να καλύπτει και τους τρεις άξονες, εταιρίες – διαμεσολάβηση – καταναλωτή. Εμείς σαν σωματεία έχουμε κώδικες δεοντολογίας πολλά χρόνια. Ο Σύνδεσμος Εκπροσώπων και Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιριών (ΣΕΣΑΕ) παρουσίασε τις προάλλες έναν κώδικα δεοντολογίας. Βεβαίως είναι πάρα πολύ καλό πραγματικά να υπάρχουν τα κείμενα στα οποία μπορεί κανείς να στηρίζεται και να ανατρέχει. Προσωπικά αν με ρωτάτε, εγώ θεωρώ ότι ο άγραφος ηθικός κανόνας έχει την μεγαλύτερη σημασία στις σχέσεις και τις συνεργασίες, διότι

δυστυχώς υπάρχουν και γραπτά και συμβάσεις ακόμη οι οποίες παραβιάζονται παρόλο που είναι γραμμένες και αυτά τα ξέρουμε λίγο πολύ. Είναι μια πολύ μεγάλη συζήτηση που δεν θέλω να την κάνουμε σήμερα στην γιορτή της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Μπορούμε να την δούμε με μία άλλη αφορμή. Αλλά πραγματικά αυτό είναι που πρέπει να διέπει τις σχέσεις μας και των τριών πυλώνων ας το πω έτσι, που αποτελούν την Ιδιωτική Ασφάλιση.

Π. ΛΕΛΕΔΑΚΗΣ

Αυτό είναι και το αγαπημένο μου θέμα είναι η αλήθεια. Αυτό που ήθελα να εντοπίσω επειδή είμαστε εδώ διαμεσολαβητές και στελέχη, έπρεπε να εντοπίσουμε λίγο σχετικά με την αγορά μας. Είναι πολλά τα σημεία της προστιθέμενης αξίας, αλλά επειδή δεν έχουμε χρόνο θα εντοπίσω μόνο ένα. Όταν εδώ και πολλά χρόνια από τότε που μίληκα εγώ μιλάμε ότι είμαστε στο 2%, σημαίνει ότι ο κόσμος λέμε δεν έχει ασφαλιστική συνείδηση. Τεχνικά διαφωνώ μόνο με την εξής έννοια ετυμολογικά. Ασφαλιστική συνείδηση σημαίνει ότι ο καταναλωτής, ο πολίτης δεν εμπιστεύεται την λύση, τον φορέα της λύσης, τον σύμβουλο της λύσης. Αν είχαμε αυτό το πρόβλημα μόνο θα ήταν πολύ ωραία τα πράγματα γιατί έχουμε τόσα επιχειρήματα να πείσουμε ότι η λύση είναι αξιόπιστη που θα μπορούσαμε να κάνουμε θαύματα. Το πρόβλημα είναι ότι μόνο ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μπορεί να κάνει μια δουλειά που δεν μπορεί να κάνει κανένας άλλος. Να κάτσει με υπομονή απέναντι στον πολίτη, να αντιμετωπίσει τις γενικεύσεις που έχει στο μυαλό του, τις αρνητικές προκαταλήψεις που μπορεί να έχουν δημιουργηθεί δικαίως ή αδικίως, τις άμυνες του μυαλού του με το να σκέφτεται τον κίνδυνο και να μπορέσει να του δημιουργήσει στο μυαλό του την αναγκαιότητα αυτού του απαραίτητου σχεδιασμού για το μέλλον, να τον ενημερώσει για όλες αυτές τις αλλαγές της κοινωνικής ασφάλισης για τις οποίες αγνοούμε και σαν διαμεσολάβηση και έχουμε 80% νοσοκομειακά προγράμματα, όταν οι συντάξεις χρειάζονται ή αναπηρίας σήμερα είναι σαν επιδόματα πια ή φιλοδωρήματα και δεν έχει καμία σχέση να κάνει, από κει και πέρα, αν αυτό το καταφέρει ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής να δημιουργήσει νέες συνειδήσεις πάνω στο risk awareness στην αντίληψη κινδύνου και όχι στην ασφαλιστική συνείδηση, τότε νομίζω είναι αυτό που τον κάνει ασυναγώνιστο σε σχέση με οποιοδήποτε άλλο δίκτυο. Δεν μπορεί να το κάνει κανένας άλλος γιατί θέλει πολύ υπομονή και είναι αυτό που θα μεγαλώσει την αγορά μας επιτέλους και θα δημιουργήσει μια άλλη αντίληψη για την αγορά. Είναι και άλλα τα σημεία αλλά θεωρώ ότι αυτό είναι το πιο σημαντι-

κό και αυτό μπορούμε να το κάνουμε μόνο εμείς και πρέπει να το κάνουμε και πρέπει να εκπαιδευτούμε να το κάνουμε.

Ι. ΧΑΤΖΗΘΕΟΔΟΣΙΟΥ

Και γίνεται και επίκαιρα γιατί έχουμε εκλογές. Και επειδή έχουμε γιορτή, να σας πω το πρώτο σημαντικό είναι ότι οι συνάδελφοί μου θέλουν να βλέπουν για πρόεδρο της Αθήνας ασφαλιστή υποθέτω άρα είναι ένας λόγος να έχουμε εκλογές. Ο δεύτερος είναι ότι βγαίνουμε στην τηλεόραση και λέμε συνέχεια για τον θεσμό. Άρα έχουμε δύο λόγους που πρέπει να έχουμε επιμελητήριο. Τώρα να δούμε τους υπόλοιπους που είναι σημαντικοί. Τι είναι το επιμελητήριο; Καταρχήν μια ευκαιρία να το πω. Δεν είναι ένας θεσμός που τον ανακαλύψαμε εμείς. Ανακαλύφθηκε πριν από 220 χρόνια κοντά από τον Ναπολέοντα. Αυτός ο θεσμός λοιπόν, αφού ανακαλύφθηκε στην Γαλλία με την Γαλλική Επανάσταση, μεταφέρθηκε από την Γαλλία στην Γερμανία και σε όλες τις χώρες της Ευρώπης και είναι ένας θεσμός παγκόσμιος. Οι διαφορές που υπάρχουν είναι μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών επιμελητηρίων. Δηλαδή στην Γερμανία και στην Γαλλία είναι δημόσια τα επιμελητήρια, έχουν πολύ μεγαλύτερες συνδρομές οι οποίες πολλές φορές πάνε και στα έσοδα. Στην Ελλάδα έπαψε να είναι πλέον η συνδρομή υποχρεωτική όπως ξέρετε, είναι μόνο το ΓΕΜΗ. Στην υπόλοιπη Ευρώπη το μίγμα είναι λίγο περίεργο γιατί είναι μεν ιδιωτικά αλλά σου λέει ότι αν δεν πάρεις αυτήν την πιστοποίηση που την κάνει το αρμόδιο επιμελητήριο πάλι δεν μπορείς να δουλέψεις. Είναι λίγο ιδιόρρυθμη η κατάσταση. Άρα η ύπαρξη των επιμελητηρίων ήταν, είναι και θα υπάρχει γιατί είναι μια αναγκαιότητα του επιχειρηματικού κόσμου. Δεν θα μιλήσω γενικά να πω λοιπόν πόσα πράγματα έχετε ακούσει για το επιμελητήριο. Νομίζω ότι τα τελευταία χρόνια έχει γίνει γνωστό παντού. Παλιά φοβάμαι ότι πολλοί δεν ξέρανε, τώρα είναι γνωστό παντού. Θα πω μόνο τι προσφέρει στον κλάδο μας. Έχουμε την τιμή να έχουμε 4 μεγάλα σωματεία που είναι εδώ. Βασικός χρηματοδότης τους είναι το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών. Κάνουμε εκδηλώσεις, βασικός χρηματοδότης είναι το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών. Κάναμε συνολικά 12 εκδηλώσεις. Σας υπενθυμίζω μια τεράστια που έγινε στο Μέγαρο Μουσικής, το αντίστοιχο στη Θεσσαλονίκη, στον Πειραιά. Σε κάθε κινητοποίηση που χρειάζεται στον κλάδο, πρωταγωνιστεί το Επιμελητήριο. Είναι μαζί του μπροστά. Και αυτό γιατί πραγματικά είμαστε και νοικοκυραίοι. Ξέρετε είναι τιμή μας να έχουμε τόσο μεγάλο πλεόνασμα αποθεματικό που μπορούμε να στηρίζουμε όλες τις προσπάθειες. Δεν υπάρχει πρόταση του επιμελητηρίου του κλάδου των διαμεσολαβούντων η οποία ποτέ δεν υιοθετήθηκε και δεν προχώρησε είτε αυτή ήταν με κόστος είτε ήταν στην προβολή του επαγγέλματος. Στηρίζαμε και πάντα όλα αυτά μια παρένθεση, δεν έχει νόημα το επιμελητήριο, νόημα για να κάνει κάτι έχουν οι σύλλογοι, τα σωματεία, η ΕΑΔΕ. Αυτή προτείνει, το επιμελητήριο υλοποιεί. Και αυτό πρέπει να είναι εμφανές. Δηλαδή η όποια δράση του επιμελητηρίου είναι πάντα σε αगाστή συνεργασία και

δόξα τον Θεό μέχρι σήμερα, με τους συλλόγους και τα σωματεία. Σας θυμίζω τον Τειρεσία. Συμβάλλαμε τα μέγιστα για να μην υπάρχει Τειρεσία. Σας θυμίζω πρόσφατα το καθεστώς που προέβλεπε σε ένα από τα 410 επαγγέλματα γιατί αυτή ήταν η διαφωνία, να φέρνουν την φορολογική ενημερότητα που την αρνήθηκα απειλώντας ακόμη και με την παραίτησή μου. Σας θυμίζω ακόμη ότι πήγαμε στον ανταγωνισμό, στο Bancassurance και πρωταγωνιστήσαμε. Και πρωταγωνιστήσαμε όχι μόνο στην Αθήνα. Καταφέραμε πάνω από 20 επιμελητήρια σε όλη την χώρα, ίσως και παραπάνω και να τα αδικώ, να μπουν σε αυτήν τη διαδικασία. Είμαστε παρόντες σε όλες τις διαδικασίες που έχουν οι σύλλογοι είτε είναι με τα Υπουργεία και όπου μας ζητηθεί και έχουμε υπάρξει παντού μαζί. Εκπαιδεύσαμε 2.500 ασφαλιστές με το ΕΙΑΣ και είμαστε πρόθυμοι να το ξανακάνουμε σαν επιμελητήριο για πολύ περισσότερους και σε όλα αυτά τα ζητήματα που μπαίνουν. Σε αυτήν τη θητεία δε διαγράφηκε ούτε ένας ασφαλιστής. Ούτε ένας! Ούτε επρόκειτο να διαγραφεί ακόμα όπως είπα και δημοσίως παρατυπώντας. Γιατί προσέξτε, λένε όλοι επιμελητήριο! Το ΓΕΜΗ θα υπάρχει και χωρίς επιμελητήριο, ακόμη και αν δεν υπήρχαν. Θα ήταν δημόσιος φορέας. Να το χωνέψουμε και αυτό. Το ΓΕΜΗ δεν είναι επιμελητήριο. ΓΕΜΗ σημαίνει Γενικό Εμπορικό Μητρώο το οποίο υπήρχε, υπάρχει και θα υπάρχει όπως υπάρχει παντού. Άρα καταφέραμε και προσπαθήσαμε να έχουμε όσο το δυνατόν λιγότερα θέματα. Άλλα οφέλη, έχουμε χώρους οι οποίοι χώροι χαίρομαι ιδιαίτερα που το τελευταίο διάστημα ζητούνται από πάρα πολλούς συλλόγους, σωματεία που είναι όλοι στη διάθεση του επιμελητηρίου. Άλλωστε το επιμελητήριο είναι κομμάτι των ασφαλιστών. Οργανώνουμε ταξίδια στην Ευρώπη. Έχουμε πάει 3-4 ταξίδια, πληρώνουμε τα ταξίδια όλων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου για το Bipa. Κάναμε γνωριμίες, προσπαθήσαμε για τον κλάδο για να μπορέσει να στηριχθεί παραπάνω. Κυρίαρχα όμως πρέπει να σας πω τι σημαίνει επιμελητήριο. Είναι νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου που η ηγεσία του είναι αιρετή. Το υπόλοιπο είναι δημόσιο. Σύμβουλος της πολιτείας και των μελών. Ποιο είναι το έργο του; Να στηρίζει την επιχειρηματικότητα σε όλους τους κλάδους. Την στηρίζουμε. Να βλέπουμε τα κακώς κείμενα. Να χτυπάμε δηλαδή σήμερα ότι εμπόδιο για την ανάπτυξη είναι το φορολογικό, το ασφαλιστικό, να λέμε ότι δεν είναι δυνατόν να υπάρχει αυτό το φορολογικό στους ασφαλιστές οι οποίοι δεν μπορούν να υποκρύψουν ούτε ένα ευρώ, το λέμε και κάναμε 6 συναντήσεις για αυτό. Άρα ο ρόλος μας είναι να στηρίζουμε τον κλάδο και το κάνουμε. Θέλω λοιπόν με αφορμή αυτό να σας πω ότι τα επί το επιμελητήριο και τα επιμελητήρια είναι ένας θεσμός ο οποίος είναι πολύ αναγκαίος για την ανάπτυξη. Απλά να σας πω ότι το επιμελητήριο του Παρισιού που είναι ένα όνειρό μας δίνει πανεπιστημιακά πτυχία, εκπαιδεύει, έχει δικές του σχολές, όλες οι εκθέσεις στο Παρίσι γίνονται μόνο με την άδεια του Επιμελητηρίου. Χωρίς την άδεια του επιμελητηρίου δεν μπορεί να γίνει καμία έκθεση κανενός κλάδου στο Παρίσι. Προχωράμε σιγά-σιγά και μιλάμε για την νέα μορφή εργασίας όπου οι ε-



ταιρίες θα ζητάνε εργαζόμενους, τα επιμελητήρια θα παίρνουν και θα συνεργάζονται με τις επιχειρήσεις, αυτό που λέμε την διασταύρωση μεταξύ τους το merging για να μπορούμε να συζητάμε για την επόμενη γενιά. Και σε αυτήν την διαδικασία το επιμελητήριο του Βερολίνου εκπαιδεύει 100.000 εργαζόμενους τον χρόνο που είναι έτοιμοι. Γιατί ξέρετε ένα φαινόμενο που διαπιστώνεται σε περίοδο ύφεσης είναι όταν έρθει η ανάκαμψη, θα έρθει κάποια στιγμή, αισιοδοξούμε ότι θα έρθει, ξέρετε πιο είναι το πιο μεγάλο πρόβλημα; Έχουν φύγει 500.00 άνθρωποι που σπουδάσανε. Και εδώ απλά σας λέω ότι μόνο ένας στην ιατρική που σπουδάζει κόστισε 95.000 στον Ελληνικό λαό και το άθροισμα των εξόδων ενός που ξεκινάει από την πρώτη δημοτικού μέχρι την τρίτη λυκείου είναι περίπου 90.000 τα οποία όταν έφυγε έξω τα έχασες, έχασες την επένδυσή σου. Ξέρετε το μεγάλο πρόβλημα ποιο θα είναι; Οι επιχειρήσεις θα χρειάζονται κόσμο εξειδικευμένο. Αυτόν τον κόσμο πρέπει κάπως να λειτουργήσει. Μόνο τα επιμελητήρια καταφέρανε να έχουν εξειδικευμένο κόσμο. Ανοίγουμε κεφάλαιο που μιλάει για τα κόκκινα δάνεια. Έχουμε σήμερα φοροτέχνες και νομικούς που σας υποστηρίζουν. Να υποστηρίξουμε αυτό γιατί στην δεύτερη ευκαιρία αν κάποιος είναι καταχρεωμένος και δυστυχώς είναι το 40% των επιχειρήσεων, τι θα κάνεις; Θα τον βγάλεις στην απ' έξω τελείως;

Κάποιος πρέπει να τον ξαναβάλει στην παραγωγική διαδικασία γιατί αν τον βγάλεις απ' έξω θα γίνει απατεώνας, εγκληματίας, παρασικονομία. Πρέπει να τον ξανα εντάξεις αφού τον ελέγξεις. Όλα αυτά σημαίνουν πολύ απλά ότι τα επιμελητήρια είναι αναγκαία και ο κλάδος μας, επιτρέψτε μου να το πω λίγο εκκεντρικά, έχει κερδίσει τα μέγιστα από τα επιμελητήρια των Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης γιατί και το αξίζει και έχει ανθρώπους που πρωταγωνιστούν. Αν μπορώ να πω κάτι το οποίο παρακαλώ να μην παρεξηγηθεί, είναι ότι θεωρώ χρέος και τιμή μας σε όλα τα επιμελητήρια της χώρας να εκλεγούν πάρα πολλοί ασφαλιστές. Το lobbying που ζητάμε παντού, με κάποιον τρόπο πρέπει να γίνει. Και αν θέλουμε να το κάνουμε στο μέλλον πρέπει να έχουμε ανθρώπους παντού. Στα επιμελητήρια, στην τοπική αυτοδιοίκηση, στο κοινοβούλιο, παντού γιατί έτσι ισχυροποιείται ένας κλάδος. Όταν λέμε οι άλλοι κλάδοι είναι ισχυροί, λέμε ο κλάδος των δικηγόρων είναι ισχυρός, ξέρετε ότι κάποια στιγμή στο κοινοβούλιο από τους 300 οι 200 ήταν δικηγόροι. Το μέλλον μας λοιπόν είναι αυτό. Και αν μπορώ να προσθέσω σε όλη αυτήν την εκδήλωση, την πολύ όμορφη που κάναμε σήμερα εδώ, στην γιορτή της Ιδιωτικής Ασφάλισης λέμε και το εξής: για να υπάρξει πρόοδος και ανάπτυξη είναι αναγκαίο να υπάρξει αύξηση του μεριδίου της ασφαλιστικής αγοράς. Και αυτό το καλό

για εμάς είναι ότι το προβλέπει η Ευρώπη. Σας θυμίζω ότι υποχρεώσαμε να πει τον υπουργό κ. Γιάννη Τσιρώνη μπορεί να πιάσει σήμερα το κράτος όλες τις επιχειρήσεις που μολύνουν το περιβάλλον; Η απάντηση είναι όχι. Μπορεί όμως να τις πιάσει με την βοήθεια τη δική μας. Να τους υποχρεώσει να έχουν συμβόλαια αστικής ευθύνης για την μόλυνση. Τι σημαίνει αυτό; Ποια εταιρία, όπως ξέρετε κύριε Ζάχο θα ασφαλίσει μια επιχείρηση αν δεν έχει ελέγξει αν έχει τα φίλτρα και έχει κάνει όλα τα άλλα; Την ακούς αν είναι σωστή, είναι κρίμα που όπως πάντα γίνεται περιμένουμε να καταλάβουν ότι αυτό θα γίνει και αν δεν το κάνουν σήμερα μετά από 5 χρόνια θα έχουμε χάσει χρόνο. Άρα έχουμε πολλά να προσφέρουμε μέσα από την επιχειρηματικότητα και ο κλάδος μας να ανέβει. Εγώ σας ευχαριστώ πάρα πολύ.

Χ. ΚΑΤΣΙΟΣ: Έχω μια ερώτηση την οποία δεν την ξέρουν οι κύριοι και θα ήθελα να την ρωτήσω για λογαριασμό σας. Σχετικά με την αμοιβή σας, με την αποκάλυψη της αμοιβής σας στον πελάτη τι ακριβώς συμβαίνει γιατί υπάρχει αρκετή παραφιλολογία στον αέρα. Μια πολύ σύντομη τοποθέτηση για να προλάβουμε.

Ι. ΧΑΤΖΗΘΕΟΔΟΣΙΟΥ

Ωραίο το ερώτημα αν μου επιτρέπεις αλλά είναι και ευκαιρία να πούμε κύριε Κάτσει και

κύριε Ζάχο εκείνο με εκείνη την υπόθεση που αφορά το δικαίωμα συμβολαίου. Δεν ήρθε η ώρα να τελειώσει; Γιατί δεν υπάρχει πουθενά στην Ευρώπη το δικαίωμα συμβολαίου. Είναι μια μεγάλη αυταπάτη για τον ασφαλιστή να ξεκινάμε από 15 έως 35. Δεν υπάρχει πουθενά και έπειτα μας καθυστερεί χωρίς λόγο. Για την αμοιβή μόνο αυτό θέλω να πω. Είναι ψευδές ότι υπάρχουν υψηλές αμοιβές των ασφαλιστών στην Ελλάδα. Έχουμε την ίδια αμοιβή με τον Γερμανό ασφαλιστή. Όλη αυτή η ιστορία με το δικαίωμα του συμβολαίου μπερδεύει τον κόσμο. Άρα το σωστό είναι, επειδή βλέπω τα τελευταία χρόνια ότι υπάρχουν τεράστια κέρδη στις εταιρίες και πανηγυρίζουν όπως προσφάτως ανακοινώσανε κέρδη ρεκόρ σε ύφεση, μέρος των κερδών ας το διαθέσουνε στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Με χαρά θα το πάρουμε όλοι μας!

Χ ΚΑΤΣΙΟΣ: Νομίζω ότι ήταν βέβαιο ότι μια τέτοιου είδους ερώτηση ξεσηκώνει τα πλήθη και η απάντηση. Ωστόσο εγώ θα ήθελα να απαντήσω στον φίλο Γιάννη ότι όλα είναι απλά θέμα αριθμητικής. Εάν το τελικό αποτέλεσμα παραμένει το ίδιο τότε γιατί όχι ενδεχομένως θα μπορούσε κάτι να συζητηθεί. Αλλά με την προϋπόθεση ότι το τελικό αποτέλεσμα, όπως λέμε το equalization θα ήταν το ίδιο. Παρόλα ταύτα αυτό αποτελεί μια προσωπική θέση, δεν αποτελεί την θέση της Ένωσης. Εγώ απαντάω! Στην αριθμητική είμαι πάντα ανοιχτός.

Π. ΛΕΛΕΔΑΚΗΣ

Επειδή έχει συζητηθεί πολύ στα social media και έχει πάρει μεγάλες διαστάσεις. Αυτήν την στιγμή στην IDD έχει αναφερθεί ότι δεν θα υπάρξει αποκάλυψη της αμοιβής. Το μόνο που θα ισχύσει είναι ότι αν ρωτήσει ο πελάτης θα πρέπει να αποκαλυφθεί η φύση της αμοιβής και ότι είναι προμήθεια. Και να πω κιόλας εδώ ότι αυτό είναι κάτι που οι σύλλογοι μαζί με τον Bipar Association το πάλεψε πάρα πολύ τα προηγούμενα χρόνια στην Ευρώπη για να μην ισχύσει γιατί η αρχική οδηγία έλεγε σαφής αριθμητική αποκάλυψη των προμηθειών πάνω στο συμβόλαιο και νομίζω ότι αυτό ήταν μια πολύ μεγάλη νίκη της διαμεσολάβησης.

Α. ΓΑΒΑΛΑΚΗΣ

Και όταν κάποιος είναι συνδεδεμένος και είναι υπάλληλος αντίστοιχα αυτός θα λέει ότι είναι μισθωτός από την εταιρία. Δεν είναι μόνο για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση.

Γ. ΞΗΡΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ

Απλά εγώ θέλω να προσθέσω σε όλα τα προηγούμενα ότι έχει τεθεί με το κομμάτι της αμοιβής και το θέμα των κινήτρων που δίνουν οι ασφαλιστικές εταιρίες για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων. Πάλι από την IDD δεν προβλέπεται ότι καταργούνται τα κίνητρα και αυτό γιατί συζητιέται πάρα πολύ έντονα. Αυτό που υπάρχει σαν αρχή είναι ότι το κίνητρο δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο από το ίδιο το προϊόν, δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο το κίνητρο για την προώθηση του προϊόντος. Αλλά a priori αυτό δεν σημαίνει ότι θα σταματήσουν να υπάρχουν τα κίνητρα.

Τονίσαμε επίσης και είναι πολύ θετικό για τον κλάδο και για τη διαμεσολάβηση γενικότερα, ότι από το 2006 ίσως είναι η μοναδική κατηγορία επαγγελματιών η οποία είναι υποχρεωμένη και έχει ασφάλιση Επαγγελματικής Αστικής Ευθύνης, κάτι πάρα πολύ σημαντικό εάν θέλουμε να δώσουμε την αξιοπιστία αυτών των συμβούλων

ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΑΤΣΙΟΣ – Γενικός Διευθυντής Groupama

Ευρύτητα πνεύματος απο τη διαμεσολάβηση

Καταρχήν ήταν ένα εκρηκτικό πάνελ, μάλλον είχε όλες τις συνθήκες να είναι εκρηκτικό διότι περιλαμβάνονταν όλα τα Συλλογικά Όργανα της Διαμεσολάβησης (4) καθώς και ο Επιμελητηριακός Θεσμός δια του προέδρου του, οπότε καταλαβαίνετε ότι σε ένα τέτοιο πάνελ το θέμα είναι ο χρόνος, να προλάβεις να τελειώσεις on time. Πέραν των άλλων όμως, είχαμε κάποια σοβαρά συμπεράσματα και αναφερθήκαμε κυρίως στο κομμάτι της αναβάθμισης της διαμεσολάβησης τα τελευταία χρόνια. Αρκεί κανείς να πάει πίσω και να δει ότι πριν από όχι πολλά χρόνια αρκούσε κάποιος να γραφεί στο επιμελητήριο, σε ένα επιμελητήριο, ανεξαρτήτως μορφωτικού υποβάθρου και επαγγελματός και μπορούσε να γίνει ασφαλιστής. Αυτά όλα τα πράγματα σήμερα έχουν αλλάξει. Έχει αλλάξει ριζικά το κομμάτι της εκπαίδευσης. Αν θυμάμαι καλά και μπορώ να το χρησιμοποιήσουμε, είναι ότι στην εισοδό μου στην ασφαλιστική αγορά γινόταν η πρώτη προσπάθεια πιστοποίησης τότε για τα προϊόντα επενδυτικά από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς που έφτασε τις 75 ώρες. Πέρασαμε το 2003 στην πρώτη πιστοποίηση τύπου Α' και αυτήν την στιγμή σήμερα μιλάμε για μια διαρκή εκπαίδευση, πιστοποίηση και επαναπιστοποίηση δια βίου, η οποία τελικώς αναφέρεται σε κάποιες 75 ώρες μέσα σε κάποιο διάστημα, προϋποθέτοντας ότι όλο το προηγούμενο σετ των εξετάσεων που περιλαμβάνει μια πολύ ευρεία γκάμα γνώσεων και τεχνικών αλλά και δεξιοτήτων για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση. Άρα αν κοιτάζουμε πίσω τα τελευταία 20 χρόνια, σαφέστατα και από πλευράς προσόντων και από πλευράς υποβάθρου και από πλευράς γνώσεων, η διαμεσολάβηση έχει περάσει σε ένα τελείως διαφορετικό επίπεδο.

Μιλήσαμε λίγο και για το κομμάτι των τεχνολογικών επιδόσεων σε δύο διαστάσεις για τη διαμεσολάβηση. Η μία διάσταση αφορά το ότι σε όλες μας τις εταιρίες είναι ένας κοινός παρανομαστής που όχι πριν πολλά χρόνια όλες οι εργασίες γίνοντουσαν με φυσικό τρόπο και φυσικό χαρτί. Εάν κρίνω από το μεγαλύτερο ποσοστό

σε όσους είμαστε εδώ ένα πολύ μεγάλο ποσοστό θα έλεγα ότι υπερβαίνει και το 90% τουλάχιστον των εργασιών retail που τώρα πια γίνονται με ηλεκτρονικό τρόπο. Είναι κάτι το οποίο και η σύγχρονη διαμεσολάβηση το έχει ενστερνιστεί. Επίσης το κομμάτι της τεχνολογίας είναι εξίσου σημαντικό και για την προσέγγιση νέων γενεών.

Τονίσαμε επίσης και είναι πολύ θετικό για τον κλάδο και για τη διαμεσολάβηση γενικότερα, ότι από το 2006 ίσως είναι η μοναδική κατηγορία επαγγελματιών η οποία είναι υποχρεωμένη και έχει ασφάλιση Επαγγελματικής Αστικής Ευθύνης, κάτι πάρα πολύ σημαντικό εάν θέλουμε να δώσουμε την αξιοπιστία αυτών των συμβούλων.

Τέλος και όχι τελικά γιατί μιλήσαμε για όλες τις νομοθετικές και εποπτικές ρυθμίσεις, αναφερθήκαμε κυρίως στο θέμα της IDD και σε όλα όσα ξέρουμε για αυτή γιατί υπάρχει αυτήν τη στιγμή η Νομοπαρασκευαστική Επιτροπή η οποία συζητάει λίγο παραπάνω τα θέματα από αυτά που ορίζονται στην IDD, αλλά παρόλα ταύτα με την IDD συζητήσαμε και συμπεράναμε, καταρχήν διαχωρίσαμε την έννοια της διανομής από την διαμεσολάβηση όπου η IDD φέρνει με ταξί άλλων το κομμάτι της συμβουλής ως βασική διαφοροποίηση στην διαμεσολάβηση όπως τέθηκε από τους κυρίους, σαν και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αν θέλετε έναντι και των υπολοίπων μορφών διανομής των προϊόντων

Τέλος, μου άρεσε πάρα πολύ η ευρύτητα πνεύματος με την οποία είδαν και συζητήσαμε ανοιχτά τα εναλλακτικά κανάλια τα οποία ενίοτε χρησιμοποιούνται υποβοηθητικά αλλά ενίοτε είναι και ανταγωνιστικά στο κομμάτι της διαμεσολάβησης και αυτό που έθεσαν ως συμπέρασμα είναι ότι το κομμάτι της συμβουλής παραμένει το κυρίαρχο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των υπολοίπων σε αυτήν την εξέλιξη.

Για να κλείσω, όλες αυτές οι νομοθετικές ή εποπτικές αλλαγές οι οποίες έχουν έρθει ή έρχονται, τις βλέπουμε όλοι με έναν σκεπτικισμό το ίδιο και η διαμεσολάβηση. Με την έννοια ότι με την ίδια λογική φοβόμασταν και βλέπαμε τις πράξεις 30,31 και το Solvency II. Αυτό που συμπεράναμε είναι ότι τελικώς την επόμενη μέρα όλοι είμαστε καλύτερα, είμαστε πιο νοικοκυρεμένοι, γνωρίζουμε καλύτερα το αντικείμενό μας και με αυτόν τον τρόπο προσπαθούμε να δούμε και την IDD αλλά και επόμενες νομοθετικές εξελίξεις οι οποίες έρχονται σαν μια ευκαιρία πρόκρισης για την περαιτέρω ανάπτυξη της αγοράς.

Δημήτρης Μαυρός Πως βλέπουν οι πολίτες την ασφάλιση

Ιδιαίτερο ενδιαφέρουσα ήταν και η παρουσίαση εκ μέρους του κ. Δημήτρη Μαύρου μιας έρευνας της MRB για το πως βλέπουν οι καταναλωτές την ιδιωτική ασφάλιση. Τα ευρήματα της έρευνας παρουσίασε ο κ. Μαύρος πριν την καταλητική ομιλία του τότε προέδρου της ΕΑΕΕ κ. Δημήτρη Μαζαράκη.

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΜΑΥΡΟΣ

Διευθύνων Σύμβουλος της MRB

Σημείωση: Είχε προηγηθεί η παρουσίαση έρευνας της κοινής γνώμης για την ασφαλιστική αγορά που διενήργησε για λογαριασμό της ΕΑΕΕ η MRB

Καλησπέρα σας! Καταρχήν οφείλω να ευχαριστήσω την Ένωση για την εμπιστοσύνη που έδειξε να τρέξουμε μαζί τη συγκεκριμένη έρευνα, εσάς που είστε εδώ σήμερα και να απευθύνω ένα χαιρετισμό ως οφείλω και θέλω απλά να πω ότι αυτή η συγκεκριμένη έρευνα είναι κάτι σαν establishment survey, σε μια αρχική έρευνα βάσης όπως είναι και η δέσμευση του κυρίου Μαζαράκη η οποία θα έχει συνέχεια για να μπορεί να εμβαθύνει σε κάθε ένα από τα θέματα που δεν χωρούσαν να μπου σε αυτήν την πρώτη έρευνα.

Στόχος αυτής της έρευνας ήταν να μπορέσουμε να αποδομήσουμε ποια είναι τα γενικά θέματα που επικρατούν στο μυαλό σήμερα των Ελλήνων σχετικά με τα θέματα ασφάλισης, είτε προέρχονται από τους κρατικούς φορείς είτε προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα. Πρόκειται για, ως οφείλω να το λέω, μια ποσοτική έρευνα με αρκετά μεγάλο δείγμα, δηλαδή τα 1000 άτομα είναι αρκετά μεγάλο δείγμα γιατί δεν είναι σε όλον τον πληθυσμό της χώρας αλλά είναι σε ένα αρκετά εξειδικευμένο κοινό που είναι το 25 – 54. Άρα λοιπόν αναλογικά είναι πολύ μεγάλο το δείγμα. Η έρευνα έγινε τον Ιούνιο του 2017. Είναι πολύ πρόσφατο το σετ της πληροφόρησης και πριν προχωρήσουμε θα ήθελα να πω δύο πράγματα για να ξέρουμε που είναι σήμερα ο Έλληνας γενικά, όχι μόνο σε θέματα πλαισίου. Γιατί διαισθανόμαστε ότι αρχίζει και δημιουργείται ένα ευνοϊκό πλαίσιο για τις επιχειρήσεις, γιατί ο Έλληνας θέλει να ξεφύγει από αυτό που ζει όλα αυτά τα χρόνια και θέλει να πάει ένα βήμα παρακάτω. Σας λέω απλώς ότι όταν τους ρωτάμε ποια είναι τα προβλήματα της χώρας, προφανώς μας λένε ότι το πρώτο πρόβλημα εξακολουθεί να είναι η ανεργία και μεγαλώνει και λίγο γιατί τον Ιούνιο του '17 αυξήθηκε λιγάκι. Το δεύτερο είναι, ως ήταν αναμενόμενο, το φορολογικό σύστημα το οποίο τον ζορίζει αρκετά. Το τρίτο όμως είναι τα θέματα υγείας. Και αυτό φαίνεται στη συνέχεια και όταν εξειδικεύουμε τα ευρήματα σε επίπεδο «τι ασφαλιστήρια θα ήθελαν να κάνουν», ότι η υγεία εμφανίζει μια δυναμική. Και μετά ακολουθούν.. σκεφτείτε ότι

η παιδεία βρίσκεται εδώ, σε αυτήν την θέση σε σχέση με την υγεία (δείχνει), το οποίο εμπειρέχει έναν φόβο για το τι θα κάνουν με τον εαυτό τους ή με την οικογένειά τους.

Τα κυρίαρχα συναισθήματα που έχει ο Έλληνας σήμερα είναι η οργή το οποίο το βλέπουμε σε όλες τις έρευνες. Το δεύτερο όμως συναίσθημα είναι η ντροπή η οποία βρίσκεται στην δεύτερη θέση και ανεβαίνει όπως θα δείτε στην συνέχεια και ο φόβος είναι το τρίτο συναίσθημα με τέταρτο την ελπίδα. Αυτά ίσως αισθανόμαστε όλοι ότι τα έχουμε ξαναδεί. Αυτό που έχει ενδιαφέρον είναι η διαχρονική τους εξέλιξη όπου η οργή παραμένει στο 62% σταθερά, αλλά αυτά που έχουν ανέβει είναι δύο πράγματα. Η ντροπή και η ελπίδα. Όταν ένας λαός ή μια ομάδα πολιτών αισθάνεται ότι η ντροπή είναι το συναίσθημα το οποίο ανεβαίνει μέσα του, τότε έχει ανάγκη από υπερηφάνεια. Και θα δείτε πιο κάτω ότι η υπερηφάνεια συνδέεται με μία κεντρική αξία την οποία πρέπει να αγγίξετε όλοι εσείς ή αν θέλετε όλοι εμείς και η οποία θα δείτε ποια είναι που δημιουργεί εμπιστοσύνη γιατί η μεγάλη κουβέντα είναι ότι υπάρχει εμπιστοσύνη - έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ των θεσμών. Αυτό που κυριαρχεί λοιπόν στο μυαλό του είναι η ντροπή, η οργή που και τα δύο μαζί τον οδηγούν να αισθάνεται μια θυματοποίηση προς οτιδήποτε γύρω του, του δημιουργεί προβληματισμούς και τον κάνει να αισθάνεται αδικημένος.

Το ερώτημα που έρχεται στο μυαλό του, εκτός από το ρήμα "μπορώ - δεν μπορώ", δηλαδή «μπορώ να κάνω ασφάλιση;», «μπορώ να αποκτήσω αυτό... να κάνω εκείνο;», το πράγμα που έρχεται από κάτω και σας το εκχωρούμε ως πληροφόρηση είναι και το ρήμα "δικαιούμαι να...;" διότι έχει αρκετές ενοχές. Άρα λοιπόν αυτό το οποίο εσείς πρέπει να διαθροίσετε εκτός από το να τον βοηθήσετε να αποκτήσει ιδιωτική ασφάλιση είναι να τον κάνετε να μην νιώθει ενοχή όταν την αποκτά. Ότι είναι κάτι που "δικαιούσαι να" και δεν είναι αμαρτία.

Όταν τους ρωτάμε «πως πάνε τα πράγματα στην χώρα;», προφανώς τα πράγματα κατά 78% δεν πάνε καλά (είναι η κόκκινη γραμμή), αλλά εν πάση περιπτώσει, από τον Φεβρουάριο του 2017 υπάρχει μια πτώση 15 μονάδων η οποία δείχνει ότι ο ασθενής πολίτης, ενώ ήταν στην εντατική διασωληνωμένος, αυτή την στιγμή φαίνεται ότι απλά έχει αρχίσει και κινεί τα βλέφαρα. Δεν έχει ενθουσιασμό, δεν έχει μεγάλες προσδοκίες αλλά εν πάση περιπτώσει σταμάτησε να νοσεί περαιτέρω. Και αυτό φαίνεται και από το «σε λίγο καιρό θα βγούμε από την οικονομική κρίση» την οποία την έχει αποδεχθεί πλέον, βλέπετε τα ποσοστά της εξόδου είναι πάρα πολύ χαμηλά. Δεν βλέπει πλέον ότι υπάρχει θετική πλευρά στην κρίση επειδή καταναλώνουμε προσεκτικότερα, έχει ξεπεράσει το όριο του τι κάνει και πως ψωνίζει. Δεν πιστεύει ότι ακόμα κι αν βγούμε από την κρίση θα ψωνίζει όπως τώρα, βλέπετε ότι έπεσε κάτω από το 50%, άρα ενώ μέχρι τότε έλεγε ότι εξορθολογιστώ την ζωή μου τώρα δεν το αισθάνεται αυτό το πράγμα. Και τέλος, παρότι ξοδεύει λιγότερα δε νιώθει ότι στερείτε η οικογένειά του και αυτό έπεσε αρκετά χαμηλότερα. Αισθάνεται ότι έχει προβλήματα η οικογένειά του και άρα πνίγεται να βγει έξω από την παγίδα στην οποία βρίσκε-



Δημήτρης Μαύρος, Διευθύνων Σύμβουλος της MRB

ται. Όμως αυτό το κούνημα στα βλέφαρα φαίνεται εδώ γιατί όταν τους ρωτάς «αν μπορεί να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις τις οποίες έχει», το 70% μας λέει ότι ανταποκρίνεται αλλά με τεράστια δυσκολία. Όμως μέχρι πρότινος το «είμαι εντελώς νεκρός οικονομικά» είχε φτάσει το 20% και το «δεν έχω κανένα πρόβλημα» το 10%, ενώ τώρα βλέπετε ότι αυτά τα δύο συναντήθηκαν και έχει μια συνεχή αύξηση σε πολύ μικρά ποσοστά βεβαίως η ιστορία που λέει «δεν έχω πρόβλημα». Μην ξεχνάμε πάντα αυτό βέβαια έτσι, απλά προσπαθώ να τεκμηριώσω την κίνηση στα βλέφαρα που σημαίνει ότι δεν είναι σε φάση που δεν θα σας ακούσει απλά θα σας ακούσει με δυσκολία.

Όταν τον ρωτάμε «ποιες είναι οι προσδοκίες για την δουλειά του;», το μεγαλύτερο ποσοστό 53% μας λέει ότι «δεν θα χάσω την δουλειά μου, ίσως κάποιο εισόδημα». Και αυτό που ανεβαίνει γραμμικά είναι ότι «ούτε την δουλειά μου θα χάσω ούτε το εισόδημα μου θα μειωθεί» που έχει φτάσει στο 21%. Αλλά εν πάση περιπτώσει και τα δύο μαζί αυτά λένε ότι δεν θα χάσω την δουλειά μου. Άρα ο φόβος της ανεργίας έχει αρχίσει και πάει πίσω. Μέχρι πρότινος, μέχρι το καλοκαίρι να θέλετε, η κεντρική ιδέα που επικρατούσε στην αγορά ήταν ότι βιώνουμε μια αντισυστημική ανθρωποκεντρικότητα. Θυμάστε ότι σε προηγούμενες συναντήσεις, κάποιοι από εσάς θα έχετε δει και σε επιμέρους παρουσιάσεις, σας έχω πει ότι πρέπει να προχωρήσουμε πέρα από την πελατοκεντρικότητα. Διότι η πελατοκεντρικότητα είναι το κομμάτι της διαδικαστικής εξυπηρέτησης του πελάτη ενώ η ανθρωποκεντρικότητα πάει πιο κει, είναι ευρύτερη έννοια και πρέπει να του αντιμετωπίζουμε τα ανθρώπινα προβλήματα που αντιμετωπίζει και όχι τα διαδικαστικά θέματα τα οποία κάναμε μέχρι πριν λίγο καιρό.

Σήμερα το πράγμα έχει προχωρήσει και άλλο και η αντισυστημικότητα έχει μετατραπεί σε ανάγκη για καινοτομία, υπομένει με ανατρεπτικό τρόπο ή αλλιώς καινοτομία που απαντάει σε συλλογικούς πόνους. Αλλά καινοτομία, όχι αντισυστημικότητα. Και βέβαια όλο αυτό που σας είπα μέχρι τώρα πρέπει να είναι πάντα ντυμένο με ένα συναισθηματικό υπόβαθρο που θα τους κάνει να αισθανθούν μια ασφάλεια σε σχέση με το αν έχουμε πραγματικό ενδιαφέρον για αυτούς ή όχι ή απλά προσπαθούμε να τους πείσουμε με ορθολογικά πράγματα ότι εμείς είμαστε εκεί για να τους εξυπηρετήσουμε. Θέλουν συναισθηματικό τρόπο προσέγγισης. Θυμάστε την ιστορία που σας έχω πει σε προηγούμενο συνέδριο εδώ της ΕΑΕΕ περί father and mother concept. Εξακολουθούμε να είμαστε στο mother. Άρα αισθάνονται ότι θέλουν τάχιστα να μπούμε σε κανονικότητα. Οτιδήποτε λοιπόν ή οποιοσδήποτε πυλώνας τους βοηθήσει να μπουν στην νέα κανονικότητα όπως την έχουμε βαπτίσει εμείς, το αγαπούν και το θέλουν. Εξάλλου όταν τους ρωτήσαμε αφού είναι τόσο κακοί οι δείκτες αισιοδοξίας γιατί δεν βγαίνετε στους δρόμους, η απάντηση ήταν «μα είστε τρελοί; Αν βγω στους δρόμους είναι σαν να ξαναρχίζω την επανάσταση από την αρχή και εγώ δεν θέλω αυτό, θέλω να κοντύνω το χρονικό διάστημα στην προσέγγιση της κανονικότητας», που είναι η πορεία αυτή την οποία σας εξήγησα μέχρι στιγμής.

Με αυτόν τον καταναλωτή ο οποίος μοιάζει πιο ανοιχτός από ότι ένα χρόνο πίσω παραδείγματος χάριν, θέλω να προσθέσω την ερμηνεία που όλοι συζητάμε ότι όλα είναι θέματα εμπιστοσύνης, trust. Ναι αλλά τι δημιουργεί trust; Το ένα πράγμα είναι να έχεις μια διαχρονική συνέπεια σε βάθος χρόνου και το δεύτερο πράγμα είναι να βρεις πιο συστατικό μπορεί να την επι-

ταχύνει. Φαίνεται από μια έρευνα που κάναμε με θέμα την συνεργατικότητα ότι το συστατικό το οποίο αυξάνει την εμπιστοσύνη είναι η αξιοπρέπεια. Το να τους κάνουμε να νιώσουν ότι τους προστατεύουμε την αξιοπρέπεια τους. Ή ότι δικαιούνται να έχουν σωστή ασφάλιση γιατί είναι το minimum πράγμα το οποίο τους εξασφαλίζει μια στοιχειώδη αξιοπρέπεια στη ζωή τους.

Και περνάμε στο κυρίως θέμα που είναι το πως αντιλαμβάνονται τα θέματα ασφάλισης. Και η πρώτη ερώτηση που τους κάναμε είναι «αν το οικογενειακό τους εισόδημα θα μειωθεί ή θα αυξηθεί μέσα στο επόμενο έτος», όπου βλέπετε το ότι θα μειωθεί είναι στο 53% και το θα μείνει σταθερό είναι στο 37%. Αλλά δεν απέχουν πάρα πολύ μεταξύ τους διότι αν αθροίσει κανείς το 6% με το 37%, κάνει 43% που είναι ένα όχι πολύ μακρινό ποσοστό από το ελάχιστο πλειοψηφικό θα μειωθεί. Άρα αισθάνονται ότι έχουν πιάσει έναν πάτο του βαρελιού διότι δεν έχουν παραπάνω πληροφόρηση για το τι είναι αυτό που μπορεί να συμβεί. Όταν τους ρωτήσαμε «αν γνωρίζουν ή έχουν ακούσει ότι το ασφαλιστικό και συνταξιοδοτικό σύστημα της χώρας έχει πρόσφατα αλλάξει και οι συντάξεις που θα δίνονται από εδώ και πέρα θα είναι μειωμένες», το 97% των πολιτών μας είπε πως ναι γνωρίζει ότι αυτό θα συμβεί. Άρα ό,τι απαντούν είναι στηριγμένο εν γνώσει τους ότι θα υπάρχουν οι μειώσεις τις οποίες τους ρωτήσαμε. Και μάλιστα στην ερώτηση για το «πόσο ασφαλή θεωρείτε τα κρατικά ασφαλιστικά ταμεία, δηλαδή τον ΕΦΚΑ, ΙΚΑ, ΟΓΑ κλπ.» αυτοί που λένε ότι τα αισθάνονται ασφαλή είναι ένα 13%, ενώ αυτοί οι οποίοι αισθάνονται ότι δεν είναι ασφαλή είναι ένα 86% του πληθυσμού. Ότι κι αν σημαίνει αυτό για εσάς, είναι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό και δείτε και το ενδιαφέρον εύρημα ότι αυτοί οι οποίοι είναι πιο ανασφαλείς σε σχέση με τα ασφαλιστικά ταμεία είναι οι ηλικίες

45-55 και η Θεσσαλονίκη.

Στην ερώτηση «η οικονομική κατάσταση των κρατικών ασφαλιστικών ταμείων στην Ελλάδα τα επόμενα χρόνια πιστεύετε ότι θα είναι καλύτερη, ίδια ή χειρότερη» η κατάσταση δηλαδή των ταμείων, το 78% μας είπε ότι θα είναι χειρότερη. Στην ερώτηση «μήπως τα ασφαλιστικά ταμεία δεν είναι βιώσιμα και δεν καταφέρουν να δώσουν συντάξεις στο μέλλον» συμφωνεί το 84% του πληθυσμού 25-55 χρονών. Άρα λοιπόν υπάρχει ένα υπόβαθρο στο μυαλό τους που λέει ότι εγώ μόνος μου αν εξαρτηθώ από τα κρατικά ταμεία δεν αισθάνομαι μεγάλη ασφάλεια και κάτι πρέπει να αρχίσω να κάνω. «Πιστεύετε ότι οι συντάξεις των κρατικών ταμείων στο μέλλον θα αυξηθούν, θα μείνουν σταθερές ή θα μειωθούν;» το 85% των ανθρώπων λέει ότι οι συντάξεις από τα κρατικά ασφαλιστικά ταμεία θα μειωθούν. Και βεβαίως «σε τι βαθμό πιστεύουν ότι η σύνταξη που θα πάρουν προσωπικά θα επαρκή για να καλύψουν τις ανάγκες που θα έχουν τότε» το 91% απαντά ότι καθόλου και λίγο, όπως επίσης και ότι «θα έχουν ανάγκη για αυξημένα εισοδήματα σύνταξης» το 68% συμφωνεί. Και βεβαίως εδώ υπάρχει ένα πολύ ενδιαφέρον γράφημα που λέει το εξής: «αισθάνεστε την ανάγκη να εξασφαλίσετε μεγαλύτερη σύνταξη από αυτή που θα πάρετε από το κρατικό ταμείο μέσω μιας ιδιωτικής ασφάλειας ανεξάρτητα από το αν μπορείτε να την πληρώσετε ή όχι», δηλαδή τους αφαιρέσαμε από μέσα την δυνατότητα να και τους είπαμε ξεχάστε για λίγο αν μπορείτε ή όχι, θέλετε; Και το 62% μας είπε ναι. Όμως υπάρχει ένα 37% οι οποίοι λένε όχι. Αυτό εδώ το ποσοστό θέλει δουλειά. Διότι μια ερμηνεία είναι ότι έχουν εκχωρήσει την υποχρέωση στο κράτος ότι οφείλει να μας παρέχει αυτό που έκανε τόσα χρόνια ή ίσως ακόμη και καλύτερο.

Ρωτώντας κλιμακούμενα «πόσο ικανοποιημένοι είναι από τις παροχές που εισπράττουν σε θέματα υγείας από τα κρατικά ασφαλιστικά ταμεία», το 12% μας δηλώνει ότι είναι ικανοποιημένοι και ένα 62% μας δηλώνει ότι δεν είναι, το οποίο επιβεβαιώνει την επιχειρηματική ευκαιρία που υπάρχει εκεί έξω. «Πιστεύετε ότι οι κρατικές παροχές υγείας στο μέλλον θα αυξηθούν, θα μείνουν σταθερές ή θα μειωθούν» το 66% μας λέει ότι θα μειωθούν, το 28% θα μείνουν σταθερές και 6% μόνο λέει ότι θα αυξηθούν. Συνεχίζουμε, «αισθάνεστε την ανάγκη να εξασφαλίσετε καλύτερες παροχές υγείας μέσω ενός προγράμματος ασφάλισης, περίθαλψης κάποιας ιδιωτικής εταιρίας ανεξάρτητα αν μπορείτε να την πληρώσετε ή όχι;», το 69% μας λέει ναι αισθάνομαι την ανάγκη αλλά υπάρχει εκείνο 30 – 35% το οποίο μας λέει ότι όχι δεν αισθάνομαι την ανάγκη εκχωρώντας την ανάγκη αυτή στο τι συμβαίνει μέχρι σήμερα όπου το κράτος οφείλει να στηρίζει. Αυτή εδώ η ερώτηση είναι κρίσιμη, πάρα πολύ κρίσιμη γιατί αρχίζει και αγγίζει ουσιαστικά πράγματα σε σχέση με το τι προτίθενται να κάνουν. Και είναι η αρχή του story που θα ακολουθήσει. Αρχίζουμε και μπαίνουμε στο χρηματικό το οποίο είναι αρκετά απτό, «σε ότι αφορά την σύνταξη και την υγεία, πιστεύετε ότι τα χρήματά σας αξιοποιούνται καλύτερα όταν τα δίνετε στα ασφαλιστικά ταμεία του κράτους ή σε ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρί-

Η ιδιωτική ασφάλιση για εμάς είναι μια δομημένη, αναγκαία, υπεύθυνη επιλογή, πρέπει να βασίζεται σε εμπιστοσύνη, είναι στάση ζωής που χτίζεται όταν τους μιλάμε για συμβόλαια που είναι για τους ίδιους και δεν είναι απλά σε ομάδες προϊόντων και εξασφαλίζει αξιοπρέπεια και το δικαίωμα για μια καλύτερη ζωή. Δεν είναι ένας ακόμη λογαριασμός

ες;» το 49% μας λέει μέσω ασφαλιστικών εταιριών, το 13% μέσω ασφαλιστικών ταμείων και υπάρχει ένα 28% το οποίο λέει και τα δύο. Αν αθροίσει κανείς το 49% και το 28%, το 77% πιστεύουν στις ασφαλιστικές εταιρίες, ενώ αν αθροίσει κανείς το 13% και το 28% κάνουν 41% άρα η αναλογία υπέρ των ασφαλιστικών εταιριών είναι 77 προς 41. Άρα αυτό το ποσοστό είναι συντριπτικό γιατί έχουμε αγγίξει και τα λεφτά τους.

Τους ρωτήσαμε λοιπόν ένα πιο βαθύ και ποιотικό ερώτημα «για εσάς τι σημαίνει ιδιωτική ασφάλιση;» και μας έβαλαν τα συστατικά σε αυτήν την σειρά που βλέπετε εδώ. Πρώτον είναι η εξασφάλιση η δική μου και της οικογένειάς μου, είτε το πουν ως πρώτη επιλογή είτε ως πρώτη και δεύτερη μαζί και το δεύτερο πράγμα είναι ως πρώτη επιλογή ότι η ιδιωτική ασφάλιση είναι αναγκαίο κακό και θα ακούσετε πράγματα που θα σας πει ο κύριος Μαζαράκης σχετικά με αυτό, είτε είναι στην τρίτη θέση αν δει κανείς την πολλαπλή επιλογή, είτε ως πρώτο είτε ως δεύτερο. Μετά είναι προστασία, ανάγκη, υπευθυνότητα το να προνοώ το μέλλον, πολυτέλεια, επένδυση και σπατάλη τα οποία είναι σε αρκετά πίσω θέσεις. Αν έχετε να κάνετε λοιπόν μια διαχείριση, η διαχείριση αυτή είναι κρυμμένη πίσω από αυτήν την τοποθέτηση του κόσμου. Έχει αρχίσει να συνειδητοποιεί ότι η ιδιωτική ασφάλιση είναι αναγκαίο και πρέπει εμείς να χτίσουμε αυτήν την στιγμή το να τους πείσει κανείς με αντικειμενικό τρόπο γιατί δεν είναι κακό. «Γνωρίζετε ότι με οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες ελέγχονται πιο αυστηρά πλέον από ότι στο παρελθόν;», ένα 34% το γνωρίζει ενώ ένα 66% δεν γνωρίζει ότι υπάρχει πια έλεγχος από την Ευρωπαϊκή Ένωση και βεβαίως αυτοί οι οποίοι εμπιστεύονται την ιδιωτική ασφάλιση περισσότερο έχουν αυτό το «γνωρίζω» να ανεβαίνει στο 46% που σημαίνει ότι η γνώση του ελέγχου από την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι αν θέλετε, από την Τράπεζα της Ελλάδος συγγνώμη, είναι συνδεδεμένο με το να αυξάνεται ο βαθμός εμπιστοσύνης. Συνεπώς όσους περισσότερους μηχανισμούς βάζετε στο πόσο ελέγχεται ο κλάδος, τόσο περισσότερο δημιουργείται η πολυπόθητη εμπιστοσύνη.

Τους ρωτήσαμε λοιπόν «αν θα μπαίνατε να κάνετε ιδιωτική ασφάλεια εκτός ασφάλισης αυτοκινήτου, ποιο είδος ασφάλειας είναι πιθανότερο να κάνατε και ποια θα ήταν η πρώτη και η δεύτερη επιλογή σας;» και βλέπετε ότι η σειρά είναι: το πρώτο που θα σκεφτόντουσαν να κάνουν είναι ασφάλεια υγείας και μετά ασφάλεια σύνταξης είτε ως πρώτη επιλογή είτε ως πρω-

το-δεύτερη. Μέσα σε κάθε ένα από αυτά εδώ τα κοινά που είπαν ναι θα έκανα, μπήκαμε στη διαδικασία και τους είπαμε ok, μας είπατε ότι θα μπορούσατε να κάνετε. Για πείτε μου λοιπόν τώρα πόση είναι αυτή η πραγματική πιθανότητα να κάνετε και βλέπετε ότι από το 62% που είπαν θα έκανα ασφάλεια υγείας, το 26% του που είναι ένα 15%+ στην πραγματικότητα είναι σε θέση ή θέλει να κάνει ασφάλεια υγείας. Άρα τα ποσοστά του «μπορώ» μοιάζουν να είναι χαμηλά. Και όταν τους ρωτήσαμε «με ποια κριτήρια αποφασίζετε να κάνετε ή όχι ασφάλεια σύνταξης;» μας είπαν: πρώτο θέμα στο 47% είναι «η σιγουριά ότι θα πάρω τα χρήματα στη λήξη του συμβολαίου». Αυτό μπορεί να το διαβάσει κανείς με πολλούς τρόπους. Ένας τρόπος είναι να το διαβάσει από την πλευρά του trust, της εμπιστοσύνης. Ότι το δεύτερο κριτήριο είναι ότι «θα παίρνω λίγα λεφτά από το κράτος» και «θα έκανα αν αυξανόταν το εισόδημά μου αύριο το πρωί» που είναι η τρίτη επιλογή, ή «ένα πρόγραμμα που ανταποκρίνεται στις οικονομικές μου δυνατότητες». Συνεπώς πρέπει να τους κάνουμε να αισθανθούν ότι έχουμε την ευελιξία να σχεδιάσουμε κάτι που είναι για εκείνους γιατί πολλοί μπορεί να μην το αισθάνονται αυτό το πράγμα. Αντίστοιχα για το «πιο είναι το κίνητρο που θα τους έκανε να κάνουν ασφάλεια υγείας» περίπου το ίδιο πράγμα βγαίνει ως πρώτη επιλογή δηλαδή η «σιγουριά ότι θα με καλύπτει και θα πληρώνει όταν την χρειάζομαι» και το δεύτερο είναι «οι ελλείψεις και οι αδυναμίες του κρατικού συστήματος υγείας». Και το τρίτο είναι «να ανταποκρίνεται στις οικονομικές μου δυνατότητες». Άρα βλέπετε ότι και στις δύο επιλογές και στις δύο ερωτήσεις όσον αφορά τα κίνητρα, πρέπει να τους πείσουμε λίγο παραπάνω σε θέματα εμπιστοσύνης. Ότι ναι θα κάνουμε deliver αυτό που δημιουργούμε μέσα στα συμβόλαια και μετά έρχονται οι αδυναμίες του κράτους.

Προσπαθήσαμε να δημιουργήσουμε ομάδες πιθανών πελατών ή του κοινού και συνειδητοποιήσαμε ότι όλο αυτό το σύστημα πατάει σε δύο άξονες. Είναι «οι άνθρωποι για τους οποίους η ασφάλεια πρέπει να προέρχεται από το κράτος» ή «η ασφάλεια είναι και δική μου ευθύνη». Και υπάρχει και ο άλλος άξονας που είναι «η ιδιωτική ασφάλεια ανάγκη ή είναι σπατάλη». Οι δύο φυλές/ ομάδες και κακώς τις λέω φυλές κύριε καθηγητά διότι είναι ομάδες ανθρώπων, δεν είναι φυλές οι οποίες είναι θετικότερες αν θέλετε στο να κάνουν ιδιωτική ασφάλιση ή στην ιδιωτική ασφάλιση είναι πρώτον οι «προσβάσιμοι» που είναι το 26% του πληθυσμού που είναι

αυτοαπασχολούμενοι, εισοδηματίες, είναι απαισιόδοξοι με τα οικονομικά τους, είναι δυναμικά κοινά, παίρνουν ενεργά μέτρα για να αντιμετωπίσουν την κρίση και αναγνωρίζουν κάποιες θετικές επιπτώσεις από την κρίση όπως η υπεύθυνη κατανάλωση και είναι και οι «ανήσυχοι» το 45% που είναι γυναίκες 25-34, ανώτερη τάξη, ιδιωτικοί υπάλληλοι, λίγο περισσότερο αισιόδοξοι, οι πλέον ανήσυχοι για το μέλλον των κρατικών ταμείων είναι οι ισχυρότεροι καταναλωτές, super consumers, σίγουροι για τα οικονομικά τους, στηρίζουν τα ελληνικά προϊόντα και προσδοκούν οι εταιρίες να είναι κοινωνικά υπεύθυνες ή να έχουν αρκετά ενεργή παρουσία σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Και να το γιατί αυτοί είναι πιο κοντά στη ιδιωτική ασφάλιση. Γιατί την βλέπουν ως ανάγκη και ότι η ασφάλιση είναι και δική μου ευθύνη. Όταν δημιουργούνται οι χάρτες είναι το 70,2% του πληθυσμού άρα όντως επιβεβαιώνεται συνεχώς μέσα στην έρευνα ότι υπάρχει ένα 70% το οποίο είναι σερί θετικά ανοικτό απέναντί μας στο να κάνει ιδιωτική ασφάλεια.

Και κλείνοντας κάποιες επισημάνσεις, η ιδιωτική ασφάλιση για εμάς γιατί έχουν τρέξει και άλλα πράγματα μέσα στην έρευνα που είναι αρκετά ποιοτικά και αναλυτικά, είναι μια δομημένη, αναγκαία, υπεύθυνη επιλογή, πρέπει να βασίζεται σε εμπιστοσύνη, είναι στάση ζωής που χτίζεται όταν τους μιλάμε για συμβόλαια που είναι για τους ίδιους και δεν είναι απλά σε ομάδες προϊόντων και εξασφαλίζει αξιοπρέπεια και το δικαίωμα για μια καλύτερη ζωή. Δεν είναι ένας ακόμη λογαριασμός. Πρέπει να έχουν ένα value που πάει πέρα από τα χρήματα που πληρώνουν. Αυτές οι δύο είναι οι ομάδες ανθρώπων οι οποίοι είναι θετικοί, οι προσβάσιμοι και οι ανήσυχοι, όπου οι μεν προσβάσιμοι λένε κατανόησε με, παραμετροποίησε και βελτίωσε τους όρους των συμβολαίων και δώσε μου το δικαίωμα να αισιοδοξήσω ξανά και οι ανήσυχοι επίσης λένε κατανόησε με, συνεπώς αντιλαμβάνεστε ότι σε κάθε touch point και στις στιγμές αλήθειας που ερχόμαστε σε επαφή μαζί τους, η ιστορία του κατανόησέ με δηλαδή να μάθουμε να ακούμε περισσότερο παρά να μιλάμε περισσότερο είναι πολύ σοβαρό θέμα. Ανακούφισε είναι ένα άλλο ρήμα το οποίο πάει πέρα από την λέξη φροντίδα. Διασφάλισέ μου βιωσιμότητα στην οικογένειά μου, προοπτική, το δικαίωμα στο όνειρο που μοιάζει αρκετά με το δικαίωμα να αισιοδοξήσω ξανά και να είσαι βεβαίως κοινωνικά υπεύθυνος. Άρα θέλουν να συνεργάζονται με εταιρίες οι οποίες έχουν ένα κοινωνικό πρόσωπο και έχουν αυξημένη παρουσία όπως σας είπα και πριν σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Συνολικά δε, εάν κλείσουμε τον κύκλο σε σχέση με το που είναι ο Έλληνας σήμερα, τα 7 σημεία που πρέπει να κρατήσετε είναι το τελευταίο γράφημα αυτό. Είναι ότι περνάμε από την συστημικότητα στην αντισυστημικότητα η οποία προχωράει ένα βήμα παραπέρα και πάει σε θέματα καινοτομίας, υπομένεις με ανατρεπτικό τρόπο. Περνάμε από την πελατοκεντρικότητα στην ανθρωποκεντρικότητα, από τις μάρκες στα κινήματα. Πρέπει η εικόνα την οποία έχει η δική σας εταιρία ή ο κλάδος συνολικά να έχει κινηματικά χαρακτηριστικά. Περνάμε από τις απλά

ωραίες ιστορίες σε ιστορίες που θέλει να πάει παραέξω και να τις πει, όχι μόνο να ικανοποιηθεί ο ίδιος, άρα το word of mouth πρέπει να λειτουργεί πολύ έντονα. Από τα συμπεράσματα στην δράση, από το αρέσει στο αγαπώ που είναι πολύ πιο βαρύ γιατί το αρέσει στηρίζεται στο respect και το αγαπώ στηρίζεται φυσικά στη διάσταση του love. Τέλος από την τιμή στο ανεκτίμητο. Σας ευχαριστώ πολύ!

Δημήτρης Μαζαράκης: Πρέπει να έχουμε στο επίκεντρο περισσότερο τον άνθρωπο!

Η εκδήλωση έκλεισε με την ομιλία του τότε προέδρου της ΕΑΕΕ κ. Δημήτρη Μαζαράκη ο οποίος αναφέρθηκε στις πρωτοβουλίες της ΕΑΕΕ για να ενσχυθεί περαιτέρω η ασφαλιστική συνείδηση. Ακολουθεί η ομιλία:

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΜΑΖΑΡΑΚΗΣ

Πρόεδρος ΕΑΕΕ

Καλησπέρα σας.

Πρώτα απ' όλα, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συμμετείχαν στα πάνελ, τους συντονιστές, την κυρία Αντωνάκη και τα στελέχη της Ένωσης που φροντίσανε να πραγματοποιηθεί αυτή η σημερινή συνάντηση και να έρθω λοιπόν, σε αυτά που έχω προγραμματίσει να σας πω.

Κυρίες και κύριοι, αξιότιμοι καλεσμένοι, αγαπητοί συνάδελφοι και συνεργάτες, αγαπητοί φίλοι και φίλες ήτανε πιστεύω μια μεγάλη και ελπίζω εποικοδομητική ημέρα για όλους μας. Μια ημέρα που μάθαμε και ακούσαμε πολλά και χρήσιμα πράγματα από τα τρία workshops που προηγήθηκαν. Μια ημέρα που ακούστηκαν πολλές και ενδιαφέρουσες προτάσεις που μπορούν να βοηθήσουν τον κλάδο μας να πάει μπροστά. Προτάσεις λογικές, προτάσεις εφικτές και ταυτόχρονα αναγκαίες. Είναι όμως, αυτές από μόνες τους αρκετές για να αναπτυχθεί πραγματικά ο κλάδος μας; Η απάντηση είναι όχι. Και μας την έδωσε ο κύριος Μαύρος πριν από λίγο, με την παρουσίασή του. Και, κύριε Μαύρε να σας ευχαριστήσω θερμά για το χρόνο σας και για όλη τη συνεργασία που είχαμε αυτό το διάστημα. Είδαμε όλοι τα στοιχεία της έρευνας, που αν και περίμενα ως ένα βαθμό προσωπικά, με αιφνιδίασε η ένταση και η μαζικότητά τους.

Οργή, θλίψη και σήμερα κυρίως ντροπή είναι τα κυρίαρχα συναισθήματα στους Έλληνες πολίτες. Ντροπή για τη χώρα, ντροπή για τον εαυτό τους που δεν μπορούν να κυνηγήσουν τα όνειρά τους, που δεν μπορούν να προσφέρουν στις οικογένειές τους αυτά που πρέπει. Ταυτόχρονα, η δυστυχία και η ανασφάλεια εμφανίζονται παντού, σε όλες τις έρευνες που έχω διαβάσει το τελευταίο διάστημα. Κι όμως οι Έλληνες αντέχουν. Παρά το φόβο τους για το μέλλον, η ελπίδα για κάτι καλύτερο σιγά σιγά ξαναγυρνά. Μας



Ο κ. Δημήτρης Μαζαράκης

είπε ο κύριος Μαύρος ότι μειώνονται εκείνοι που δεν μπορούν να ανταποκριθούν καθόλου στις υποχρεώσεις τους και αυξάνονται αργά αλλά σταθερά εκείνοι που αρχίζουν να τα φέρνουν κάπως βόλτα. Μας έδειξε ότι στο φροϊδικό μοντέλο των πέντε σταδίων της θλίψης: άρνηση, θυμός, διαπραγμάτευση, κατάθλιψη και αποδοχή, οι πολίτες περνούν από το στάδιο της κατάθλιψης στο τελευταίο στάδιο, το στάδιο της αποδοχής. Περιμένουν η Ελλάδα να επιστρέψει στην κανονικότητα. Αναγνωρίζουν, ότι δεν μπορούμε πια να έχουμε την αφθονία που είχαμε προ κρίσης και είναι έτοιμοι να μάθουν να ζουν με αυτά που έχουν σήμερα. Και τέλος, αποδέχτηκαν ότι δεν μπορούν να τα περιμένουν όλα πια από το κράτος και στρέφονται προς άλλες λύσεις, και στον ιδιωτικό τομέα. Αυτοί που αρχίζουν σιγά σιγά να κάνουν πια λόγο για ιδιωτική ασφάλιση, δεν είναι καθόλου λίγοι. 62% μας έδειξε ο κύριος Μαύρος ότι είναι εκείνοι, οι οποίοι βλέπουν θετικά τον κλάδο μας ως εναλλακτική ή συμπληρωματική λύση για την υγεία και για τη σύνταξη. Ταυτόχρονα, η ιδιωτική ασφάλιση εμφανίζεται ως η τρίτη βασική προτεραιότητα, μετά την εκπαίδευση των παιδιών και τα βασικά αγαθά για να ζεις, σε πιθανή βελτίωση του εισοδήματός σου. Εντούτοις, αν και ο πολίτης καταλαβαίνει πια την ανεπάρκεια του κρατικού συστήματος ασφάλισης διστάζει.

να κάνει το βήμα προς την ιδιωτική ασφάλιση. Αν και η αγορά μας παρουσιάζει αυξητικές τάσεις το τελευταίο διάστημα και ο κόσμος αναγνωρίζει ότι πρέπει να στραφεί σε εμάς για να ασφαλιστεί, μόλις 1 στους 10 δηλώνουν την πρόθεσή τους να προχωρήσουν σε συμβόλαιο. Σε αυτά ακριβώς τα σημεία, είναι η δική μας ευθύνη. Αυτό είναι ένα κόκκινο καμπανάκι για όλους μας, ότι πρέπει να αρχίσουμε να βλέπουμε τα πράγματα με διαφορετικό τρόπο. Είναι ξεκάθαρο, ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρουμε στους πολίτες, όσο καινοτόμα και σύγχρονα και αν είναι, όσο και αν αγωνιζόμαστε όλοι για την ποιότητα και τη σωστή εξυπηρέτηση, αυτά όλα δεν είναι αρκετά από μόνα τους. Είναι πολύ σημαντικά. Είναι το Α και το Ω στις προτεραιότητες των εταιριών που εκπροσωπούμε, αλλά δεν είναι από μόνα τους αρκετά. Οι πολίτες αναγνωρίζουν ότι η ιδιωτική ασφάλιση είναι λύση, αλλά αυτή δεν είναι μια επιλογή από καρδιάς. Μας χαρακτηρίζουν, είδαμε και πριν, «αναγκαίο κακό». Και αυτό, θα μου επιτρέψετε να πω, συμβαίνει πολύ απλά, γιατί ο κόσμος, στην Ελλάδα, είχε μάθει να τα περιμένει όλα από το Θεό και από το κράτος και μέσα στη θλίψη του και την αγωνία του για το μέλλον του δεν μας ακούει. Θα μου πείτε, γιατί φταίμε εμείς, οι ασφαλιστές γι' αυτό; Τι θα μπορούσαμε να έχουμε κάνει; Όχι, δεν έχουμε άμεση ευθύνη, αλλά δυ-

στυχώς, εισπράττουμε κι εμείς την επιφυλακτικότητα και το συνολικό έλλειμμα εμπιστοσύνης που εισπράττουν οι περισσότεροι θεσμικοί φορείς μέσα στην κρίση. Εισπράττουμε επίσης, τα αρνητικά χαρακτηριστικά που προσέδωσαν στον κλάδο μας τα περιστατικά στο πρόσφατο παρελθόν μας. Περιστατικά τα οποία αμαύρωσαν την καλή εικόνα του κλάδου και έθεσαν σε αμφιβολία τις καλές πρακτικές όλων των υπολοίπων μας. Ειδικοί της επικοινωνίας λένε ότι μπορεί να χτίζεις την καλή σου εικόνα για χρόνια αλλά χρειάζονται μόνο λίγα λεπτά για να τη χαλάσεις. Πρέπει λοιπόν, κυρίες και κύριοι συνάδελφοι να κάνουμε reboot. Πρέπει να μιλήσουμε στον κόσμο διαφορετικά, πρέπει να αναλάβουμε τις ευθύνες μας, να μιλήσουμε με ειλικρίνεια, να χτίσουμε νέους διαύλους επικοινωνίας. Χρειάζεται να προσεγγίσουμε τους ασφαλισμένους μας ακόμα περισσότερο με το συναίσθημα, παρά με τη λογική μας. Να τους εμψυχώσουμε και να τους ενθαρρύνουμε να κάνουν το βήμα προς την ιδιωτική ασφάλιση συνειδητή επιλογή, όπως γίνεται και σε όλη την Ευρώπη, αντί «αναγκαίο κακό». Χρειάζεται να αποδείξουμε ότι ο ασφαλιστικός κλάδος καταλαβαίνει, συμπάσχει, στέκεται δίπλα στις ανησυχίες και τους φόβους τους και δίνει λύσεις που ανταποκρίνονται σε όλα τα εισοδήματα, από τα πιο χαμηλά μέχρι τα πιο υψηλά. Χρειάζεται να τους

καθοδηγήσουμε, να διαχειριστούν σωστά και συνετά αυτό το περιορισμένο εισόδημα που τους έχει απομείνει. Χρειάζεται να κερδίσουμε πρώτα μερίδιο στην καρδιά τους και μετά μερίδια αγοράς. Και τέλος, χρειάζεται να κάνουμε ότι μπορούμε για να ξανακερδίσουν εκείνοι τη χαμένη τους αξιοπρέπεια και εμείς την εμπιστοσύνη τους.

Τα μηνύματα που παίρνουμε, είναι για μένα πλέον ξεκάθαρα. Από εδώ και πέρα, πρέπει να έχουμε στο επίκεντρο περισσότερο τον άνθρωπο, τον ασφαλισμένο μας και την κοινωνία. Όχι όμως μόνο με λόγια, αλλά κυρίως με έργα. Είμαστε εδώ λοιπόν σήμερα, για να δούμε πώς θα πάμε την αγορά μας πιο μπροστά. Για να τα καταφέρουμε, χρειάζεται να εργαστούμε μαζί προς τέσσερεις κατευθύνσεις, που δεν είχαμε συνηθίσει μέχρι τώρα.

Πρώτον, να τελειώνουμε με το παρελθόν. Για να φύγουμε μπροστά, πρέπει πρώτα να αφήσουμε πίσω μας το παρελθόν. Πρέπει πρώτα να τελειώνουμε με τα θέματα που μας πληγώνουν. Να κλείσουμε τις εκκρεμότητές μας. Να μάθουμε από τα λάθη του παρελθόντος και να χτίσουμε την αγορά μας στο μέλλον, επάνω σε ακλόνητα και αξιόπιστα θεμέλια. Ήδη, έχουμε προχωρήσει σημαντικά τις ενέργειές μας προς την εξεύρεση μιας λύσης για το Επικουρικό Κεφάλαιο Αυτοκινήτου. Και θα πρέπει να ταυτόχρονα, να επιδιώξουμε να βρούμε σύντομα, μια κοινά αποδεκτή και βιώσιμη λύση για το θέμα της ΑΣΠΙΔΟΣ.

Δεύτερον, πρέπει να μιλάμε απλά. Πώς μπορούμε να χτίσουμε μια γνήσια σχέση σε γερά και σταθερά θεμέλια εάν δεν επικοινωνούμε ακόμα περισσότερο με τους πελάτες μας; Πώς θα κερδίσουμε την εμπιστοσύνη τους αν δεν μιλάμε καθαρά, κατανοητά και απλά σαν ίσος προς ίσο; Ζητώ λοιπόν, να κάνουμε όλοι μια νέα αρχή με περισσότερη ειλικρίνεια, με περισσότερη διαφάνεια, με περισσότερη επικοινωνία και εξωστρέφεια. Ήδη, και προς τον τομέα αυτό, όλες οι εταιρίες έχουν αναλάβει μεγάλες προσπάθειες, αλλά και η Ένωσή μας, η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, έχει προγραμματίσει πολλά προς αυτή την κατεύθυνση, όπως την ανανέωση της ιστοσελίδας μας με πιο ανθρώποκεντρική μορφή, την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων και όλων των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας, τη στενότερη και συχνότερη ενημέρωση των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, αλλά και περισσότερες εκστρατείες ενημέρωσης της κοινής γνώμης, τόσο ψηφιακές όσο και παραδοσιακές.

Τρίτον, πρέπει να είμαστε δημιουργοί λύσεων. Οι πελάτες μας χρειάζονται λύσεις στα πρακτικά, καθημερινά τους προβλήματα, κι εμείς πρέπει να τις προσφέρουμε. Έχουμε ήδη σχεδιάσει μια σειρά πρωτοβουλιών και το πρόγραμμα δράσεων της Ένωσης για το επόμενο διάστημα. Ένα πρόγραμμα που στοχεύει, πάνω απ' όλα, στην ανάκτηση της αξιοπιστίας της αγοράς μας. Με την ανάληψη σημαντικών πρωτοβουλιών, που αφορούν άμεσα τον κλάδο μας, όπως, αναφέρθηκε αρκετές φορές, τη δημιουργία του Ενιαίου Μητρώου Διαμεσολαβητών, με την υποστήριξη όλης της διαμεσολάβησης, με την υποστήριξη των Επιμελητηρίων, με την υποστήριξη της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων.

Τρεις είναι οι σημαντικοί στρατηγικοί τομείς για την ανάπτυξη της αγοράς μας: η σύνταξη, η υγεία, οι φυσικές καταστροφές. Αυτό όμως, δε σημαίνει ότι δεν υπάρχουν πολλά περιθώρια και σε άλλους κλάδους, όπως το cyber risk το οποίο ακούστηκε που είναι κάτι καινούργιο για την αγορά μας ή πολλούς άλλους επιμέρους κλάδους

Κάτι που θα έπρεπε να έχει γίνει από το 2005, επιτέλους θα γίνει, Γιάννη, και πιστεύω 1/1/18 θα υπάρχει και αυτό, μέσα στα πλαίσια των ενεργειών για αυτορρύθμιση της αγοράς μας. Δεύτερον, την κατάρτιση μιας δέσμης δεικτών που θα μετρούν τη μεταβολή του κόστους στα νοσοκομειακά προγράμματα. Πολλές φορές γνωρίζετε ότι υπάρχει μεγάλη συζήτηση για τις αναπροσαρμογές των νοσοκομειακών. Ακούσαμε και τον κύριο Ζαγορίτη στην αίθουσα με τον καταναλωτή. Πρέπει να καταλάβουμε ότι εμείς διαχειριζόμαστε το κόστος, δεν δημιουργούμε το κόστος και πρέπει να καταλάβουμε, και όπως έχουμε αποδείξει, ότι ο δείκτης, της ΕΛΣΤΑΤ, που πολλές φορές χρησιμοποιείται, είναι ακατάλληλος. Και πρέπει να καταλάβουμε ότι η Ένωση παίρνει πρωτοβουλίες, όταν ο κρατικός μηχανισμός δεν μπορεί να ανταποκριθεί, είτε είναι η Γενική Γραμματεία είτε είναι Υπουργεία είτε είναι ο οποιοσδήποτε, στο να διαμορφώσουμε δείκτες που να ενημερώνουμε τον καταναλωτή. Γιατί θέλουμε τη διαφάνεια και θέλουμε να είμαστε δίπλα στον καταναλωτή. Τρίτον, την προώθηση του θεσμού της διαμεσολάβησης για την επίλυση διαφορών με τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις σε συνεργασία με τον ΟΠΕΜΕΔ, ώστε σε μικρότερο χρόνο και με χαμηλότερο κόστος να δίνονται λύσεις. Τέταρτον, την επέκταση του επιτυχημένου θεσμού του φιλικού διακανονισμού και τέλος, τη συμφωνία με τις εταιρίες οδικής βοήθειας ελάχιστων κανόνων εξυπηρέτησης.

Τέταρτος άξονας: πρέπει να είμαστε καλοί και υπεύθυνοι κοινωνικοί εταίροι, ακούσαμε στην παρουσίαση του κύριου Μαύρου. Δε φτάνει μόνο να είμαστε νοικοκύρηδες στις εταιρίες μας, χρειάζεται να επιστρέψουμε αξία στη κοινωνία, εκεί που τη χρειάζεται περισσότερο. Και αυτό που βλέπουμε στην έρευνα, αυτό που οι ίδιοι πολίτες ζητούν, είναι καθοδήγηση.

Σχεδιάσαμε λοιπόν ένα πρόγραμμα δράσεων, σε τομείς, που θα έλεγε κάποιος δε βρίσκονται στην άμεση ευθύνη μας, αλλά είναι προς την κατεύθυνση αυτή, όπως στην πρόληψη, στους τομείς των τροχαίων ατυχημάτων και της υγείας, στην ενίσχυση της νεανικής επιχειρηματικότητας, στη μείωση του χρηματοοικονομικού αναλφαριθμητισμού, στη δημιουργία ασφαλιστικής και αποταμιευτικής συνείδησης και τέλος στην εκπαίδευση σε θέματα οικονομικής διαχείρισης και financial wellness, ιδιαίτερα για τους συμπολίτες μας με περιορισμένα εισοδήματα ή για τη γενιά των 500 ευρώ.

Με λίγα λόγια, να μιλήσουμε για αυτά τα απλά πράγματα που οδηγούν από την κάλυψη των βασικών ανθρωπίνων αναγκών στην ασφάλεια και κυρίως στην αυτοεκτίμηση. Γιατί, το να μπορείς να προστατεύσεις τον εαυτό σου και την οικογένειά σου σημαίνει ασφάλεια, αξιοπρέπεια, αυτοεκτίμηση. Έτσι λοιπόν, φίλοι και φίλες θα μπορούμε στη νέα εποχή μας. Καθαροί, ειλικρινείς, απλοί και κοινωνικά δραστήριοι. Αυτό βέβαια, δε σημαίνει ότι θα αλλάξουμε τις προτεραιότητές μας, ούτε θα σταματήσουμε να προετοιμαζόμαστε για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η αγορά μας: χαμηλά επιτόκια, εποπτικό πλαίσιο Solvency II, υψηλές κεφαλαιακές απαιτήσεις, ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, οικονομική αβεβαιότητα και μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος. Θα συνεχίσουμε όμως με διαφάνεια και εντιμότητα να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και προϊόντα στους Έλληνες ασφαλισμένους, ώστε να στρέψουμε ακόμη περισσότερους προς την ασφαλιστική αγορά. Οι ασφαλισμένοι μας χρειάζονται. Χρειάζονται τις λύσεις που τους προσφέρουμε για να βγουν από τα αδιέξοδα που το κρατικό σύστημα τους οδήγησε όλα αυτά τα χρόνια. Τα στοιχεία που μας έδειξε ο κύριος Μαύρος επιβεβαιώνουν την εικόνα αυτή. Αλλά και οι πωλήσεις μας, που σημείωσαν άνοδο το 2016, δείχνουν προς το ίδιο συμπέρασμα. Οι πολίτες, ναι, περνούν δύσκολα αλλά αντέχουν και θέλουν να στραφούν σε εμάς. Η αγορά μας αντέχει και αυτή, μαζί και δίπλα τους. Επέδειξε ωριμότητα, κατάφερε να προσαρμοστεί, με επιτυχία κατάφερε να περιορίσει τις απώλειές της και να ξεκινήσει εκ νέου για να κερδίσει το χαμένο έδαφος της κρίσης αλλά και για να αξιοποιήσει τις πολλές δυνατότητές της.

Σε αυτή την προσπάθεια, η ουσιαστική και αυστηρή εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος και των στελεχών της ήταν καθοριστική στη μεταμόρφωση και στην εξέλιξη της αγοράς μας. Ξέρω, πολλές φορές και πρώτος εγώ μπορεί να γκρινιάζω για όλη αυτή τη γραφειοκρατία αλλά το Solvency II και η εποπτεία από την Τράπεζα της Ελλάδος μας έχει βοηθήσει να χτίσουμε την αξιοπιστία μας και να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη. Και, φαντάζομαι θα συμφωνήσετε όσοι είστε σε αυτή την αίθουσα και όσοι είναι απ' έξω ότι αν υπήρχε ίδια εποπτεία τα χρόνια του 2000, του '90 δεν θα είχαμε τα φαινόμενα ΑΣΠΙΔΑΣ. Όσοι είσατε τόσα χρόνια στην αγορά, θα θυμάστε όταν κυκλοφορούσατε στο Υπουργείο Ανάπτυξης στους διαδρόμους τι συζητάγαμε. Αν υ-

πήρχε η εποπτεία που υπάρχει σήμερα, δεν θα είχαμε αυτά τα φαινόμενα. Υπό την προϋπόθεση λοιπόν, ότι πράγματι η ελληνική οικονομία σταθεροποιείται και πραγματοποιούνται οι απαραίτητες και ουσιαστικές μεταρρυθμίσεις, ο κλάδος μας όχι μόνο μπορεί να αγγίξει τα νούμερα που είχε προ κρίσης αλλά μπορεί να προσεγγίσει τις ανεπτυγμένες ευρωπαϊκές αγορές και έτσι, να συνεισφέρει σημαντικά στην έξοδο της χώρας από την κρίση. Η ιδιωτική ασφάλιση όπως γνωρίζετε, είναι ένας τομέας της οικονομίας, που διατηρεί, όπως επανειλημμένα έχουμε πει το τελευταίο διάστημα, περίπου 13 δις. σε επενδύσεις και έχει πάνω από 25 χιλιάδες θέσεις εργασίας, 25 χιλιάδες οικογένειες δουλεύουν και κερδίζουν μέσα από την ιδιωτική ασφάλιση. Νούμερα τα οποία μπορούν να πολλαπλασιαστούν εφόσον η ασφαλιστική αγορά αναπτυχθεί περεταίρω, γεγονός που προϋποθέτει μεταξύ άλλων, διάλογο και συνεργασία με την πολιτεία.

Κατά συνέπεια, η σταθερότητα στην ελληνική οικονομία βοηθά την ιδιωτική ασφάλιση αλλά και η ιδιωτική ασφάλιση με τη σειρά της, μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Με αυτό το σκεπτικό, η αγορά μας είναι έτοιμη. Είναι έτοιμη να παίξει σημαντικό ρόλο, να γίνει ένας χρήσιμος θεσμικός εταίρος που λειτουργεί συμπληρωματικά στη δημόσια ασφάλιση, όπως γίνεται εδώ και πάρα πολλά χρόνια σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες. Συνήθως λέμε, ότι τρεις είναι οι σημαντικοί στρατηγικοί τομείς για την ανάπτυξη της αγοράς μας: η σύνταξη, η υγεία, οι φυσικές καταστροφές. Αυτό όμως, δε σημαίνει ότι δεν υπάρχουν πολλά περιθώρια και σε άλλους κλάδους, όπως το cyber risk το οποίο ακούστηκε που είναι κάτι καινούργιο για την αγορά μας ή πολλούς άλλους επιμέρους κλάδους. Θα ήθελα λοιπόν, σε αυτό το σημείο να ξεκαθαρίσω επίσης, ότι δεν είναι πρόθεσή μας να ανταγωνιστούμε τη δημόσια ασφάλιση. Μην νομίζουν ότι θέλουμε να πάρουμε όλη τη σύνταξη ή την υγεία για τις ασφαλιστικές εταιρίες. Δεν θέλουμε να ανταγωνιστούμε λοιπόν τη δημόσια ασφάλιση, αλλά να τη συμπληρώσουμε, να συνεργαστούμε με το κράτος και τους άλλους φορείς για να καλύψουμε τα κενά, ώστε ο πολίτης να λαμβάνει επιτέλους τις υπηρεσίες για τις οποίες πληρώνει. Αναφορικά λοιπόν, με αυτούς τους 3 τομείς έχουμε καταθέσει πολύ συγκεκριμένες προτάσεις στο δημόσιο διάλογο.

Στον τομέα της υγείας, ακούστηκε και πιο πριν, υποστηρίζουμε τις συμπράξεις ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, γιατί πιστεύουμε ότι μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην επίλυση του προβλήματος των υπηρεσιών υγείας αλλά ταυτόχρονα, να αξιοποιηθούν οι υποδομές και το ανθρώπινο δυναμικό των δημόσιων νοσοκομείων δίνοντας προϊόντα και υπηρεσίες χαμηλότερου κόστους στους Έλληνες πολίτες. Δεύτερον, υποστηρίζουμε την υιοθέτηση των ιατρικών πρωτοκόλλων. Των ιατρικών πρωτοκόλλων που μπορούν να εξασφαλίσουν τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και τον έλεγχο του κόστους. Και τρίτον, υποστηρίζουμε, Γιάννη, όχι απλώς τη θέσπιση κινήτρων αλλά την άρση των αντικινήτρων. Δε μπορεί να θέλεις περισσότερους κόσμος να ασφαλιστεί με την ιδιωτική υγεία και να έχεις φόρο α-

σφαλίστρων 15%. Ακούσαμε και πριν από τον κύριο Καντώρο και από τον κύριο Σαρδελή ότι ένα μεγάλο ποσοστό στη δαπάνη υγείας είναι η ιδιωτική δαπάνη υγείας. Τα τελευταία χρόνια, η δημόσια δαπάνη υγείας έχει πέσει πάρα πολύ χαμηλά, συνεχίζει όμως να είναι η υψηλότερη στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Την ίδια στιγμή, το out of pocket που ακούστηκε, η ιδιωτική δαπάνη υγείας έχει ανέβει πάρα πολύ και είναι μακράν ο πρωταθλητής σε όλη την Ευρώπη. Δυστυχώς όμως μόνο το 10% από αυτή τη δαπάνη έρχεται μέσα από τα ασφαλιστικά προγράμματα υγείας. Ήδη, εδώ και καιρό, οι ειδικοί, οι επιστήμονες των οικονομικών της υγείας προτείνουν και προτρέπουν: Δώστε κίνητρα ώστε να υπάρξει μετατόπιση από την ιδιωτική δαπάνη υγείας στην ιδιωτική ασφάλιση υγείας. Και αυτό που λέω εγώ: Ναι θέλουμε τα κίνητρα, αλλά πρώτα ας βγάλουμε τα αντικίνητρα.

Στον τομέα των συντάξεων, τα είπε πολύ καλά ο κύριος Σαρδελής, προωθούμε ένα διευρυμένο συνταξιοδοτικό σύστημα, που θα έχει κύριο άξονα την κοινωνική ασφάλιση αλλά δε θα περιορίζεται σε αυτήν και αυτό δεν είναι άλλο από το σύστημα των τριών πυλώνων που εφαρμόζεται ήδη με επιτυχία σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες και συνδυάζει συντάξεις από τους κοινωνικούς και ιδιωτικούς φορείς που λειτουργούν με αναδιανεμητικό και κεφαλαιοποιητικό σύστημα αντίστοιχα. Το σύστημα των τριών πυλώνων, όπως λένε οι ειδικοί, οι αναλογιστές, Πάνο, είναι μονόδρομος για να επιτύχουμε την βέλτιστη διασπορά δημογραφικών, οικονομικών αλλά και επενδυτικών κινδύνων και ταυτόχρονα την ελαχιστοποίησή τους. Ταυτόχρονα, ζητάμε για τον τρίτο πυλώνα αναβαλλόμενα κίνητρα, φορολογικά κίνητρα. Γνωρίζουμε ότι σήμερα η πολιτεία δεν μπορεί να δώσει φορολογικά κίνητρα. Ενδεχομένως όμως, αν θέλει να χτίσει μια ασφαλιστική αποταμιευτική συνείδηση που τόσο Χριστόφορε, χρειαζόμαστε τη συνταξιοδοτική αποταμίευση, όχι μόνο για να μαζέψουμε εμείς λεφτά αλλά για να τροφοδοτήσουμε την οικονομία, χρειάζεται ένα χτίσεις συνείδηση. Οι Τούρκοι δίνουν 20 με 25% σε κάθε κατοστάρικο που δίνει ο Τούρκος πολίτης. Δεν μπορούμε να το κάνουμε σίγουρα σήμερα σαν χώρα, γιατί αυτές τις λύσεις τις δίνεις όταν η οικονομία είναι ψηλά, όχι στο επίπεδο που είναι σήμερα. Μπορούμε ενδεχομένως όμως να δώσουμε μελλοντικά αναβαλλόμενα κίνητρα. Και τέλος, ζητούμε την ίδρυση μιας ανεξάρτητης αρχής ή ενός εθνικού συμβουλίου για το συνταξιοδοτικό, ένα φορέα που θα μελετά διαχρονικά τις δημογραφικές και μακροοικονομικές τάσεις και εξελίξεις στη χώρα μας. Έναν φορέα που θα ενημερώνει την Βουλή των Ελλήνων και τους πολίτες και τέλος, θα προτείνει τις απαραίτητες αλλαγές, ώστε να εξασφαλιστεί η μακροχρόνια βιωσιμότητα του ασφαλιστικού μας συστήματος.

Τέλος, στον τομέα των φυσικών καταστροφών. Εδώ πέρα υπάρχει ένα μεγάλο παράδοξο. Ενώ όλοι παραδεχόμαστε ότι η Ελλάδα είναι μία σεισμογενής χώρα και με νωπές ακόμη τις πληγές από τους πρόσφατους σεισμούς σε Μυτιλήνη και Κω, κανείς δεν είναι διατεθειμένος να κάνει κάτι για να προστατευθούν οι πολίτες και οι περιουσίες τους. Έχουμε λοιπόν, δύο επι-



λογές. Η μία είναι να συνεχίσουμε ότι κάναμε πάντα. Χρήστο, δηλαδή να μην κάνουμε τίποτα και όταν γίνεται ένα καταστροφικό γεγονός να μαζεψάμε τα θύματα γύρω από τα κοντέινερ μπροστά στις κάμερες και να παραπονιόμαστε γιατί το κράτος δε μπορεί να μας υποστηρίξει, ένα κράτος που δεν έχει τη δυνατότητα να υποστηρίξει. Ο άλλος δρόμος, η άλλη επιλογή είναι να κάνουμε μια πρόβλεψη για έγκαιρη και ενδεχομένως υποχρεωτική ασφάλιση.

Αγαπητοί φίλες και φίλοι, όπως σας είπα, η ανάπτυξη της αγοράς μας είναι στρατηγική μας προτεραιότητα. Αυτό που θέλουμε, και είχαμε πει και με τον Πάνη στο συνέδριο της Interamerican, δεν είναι απλώς οι εταιρίες να ανταγωνίζονται η μία την άλλη, η κάθε διαμεσολαβητής ο ένας τον άλλον και τα τελευταία 20 χρόνια να είμαστε γύρω από το 2% κολλημένοι. Η ανάπτυξη είναι στρατηγική μας προτεραιότητα, να μοιραστούμε μια μεγαλύτερη γίτα, αλλά τίποτα όμως από αυτό δε μπορεί να γίνει χωρίς το πολυτιμότερο κεφάλαιό μας, τους ανθρώπους μας. Τους ανθρώπους μας τόσο στα δίκτυα πωλήσεων όσο και στις διοικητικές υπηρεσίες. Είμαστε μία αγορά υπηρεσιών. Δεν είμαστε η Coca-Cola, δεν έχουμε τη μυστική συνταγή της Coca-Cola, για να δημιουργήσουμε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Το ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα είναι οι άνθρωποί μας, όλοι εκείνοι που δίνουν τον καθημερινό αγώνα για να εξυπηρετήσουν τον πελάτη, που εισπράττουν

την αγωνία του, που αγωνιούν οι ίδιοι να είναι αποτελεσματικοί. Όλοι εμείς, όλοι εσείς που είστε πρωταγωνιστές μιας μεγάλης και σημαντικής αγοράς οφείλουμε οι εταιρίες να σας στηρίξουμε και να επενδύουμε συνεχώς στην ανάπτυξη σας και στην εξέλιξή σας. Και σε αυτό το πλαίσιο, η Ένωση, το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, η Ομοσπονδία Εργαζόμενων Ασφαλιστικών Υπαλλήλων θα πρέπει να προετοιμάσουμε τους ανθρώπους μας για την επόμενη μέρα. Την επόμενη μέρα της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης, της ψηφιακής εποχής. Τα πράγματα αλλάζουν. Ζούμε στην εποχή, μπαίνουμε στην εποχή των ρομπότ. Πρέπει να προετοιμαστούμε. Δεν πρέπει απλώς να κλαίμε όταν θα έχουμε συμβεί τα πράγματα. Και πιστεύω, μπορούμε όλοι μαζί να προετοιμαστούμε για αυτά που έρχονται.

Αγαπητοί συνάδελφοι, σήμερα απευθύνομαι κυρίως σε εσάς. Ο ασφαλιστικός κλάδος πρέπει να κάνει ότι μπορεί για να κερδίσουν ξανά οι ασφαλισμένοι μας την αξιοπρέπεία τους και εμείς την εμπιστοσύνη τους. Πρέπει όλοι μαζί, ασφαλιστικές εταιρίες, εργαζόμενοι και Ομοσπονδία Εργαζόμενων, διαμεσολάβηση, ασφαλιστές, πράκτορες, μεσίτες, συντονιστές, όλοι μαζί, φορείς της ασφαλιστικής αγοράς, το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, η Ένωση Αναλογιστών Ελλάδος, ο Σύνδεσμος Εκπαιδευτικών & Στελεχών Ασφαλιστικών Εταιριών και ο κλαδικός τύπος, να δουλέψουμε σαν

μία γροθιά, για να τα πετύχουμε αυτά. Γνωρίζω, ότι πολλές φορές, στην καθημερινότητα, μπορεί να έχουμε μια διαφορετική άποψη ή μια διαφορετική προσέγγιση, αλλά αποδείξαμε το τελευταίο διάστημα, και βλέπω μπροστά μου το Χρήστο, ότι μπορούμε να συνεννοηθούμε. Μπορούμε να βρούμε τη χρυσή τομή. Έχουμε λοιπόν, διαφορετική άποψη ή προσέγγιση αλλά είναι γεγονός ότι είναι πολύ περισσότερα αυτά που μας ενώνουν και καλώς ή κακώς, η ανάπτυξη της αγοράς μας περνάει μέσα από τη συνεργασία, τη συνεννόηση και τη συναίνεση και αυτό το δρόμο πρέπει να διαβούμε. Τι είναι καλύτερο; Να έχουμε όλοι μας περισσότερα οφέλη από μία αγορά που μεγαλώνει ή να μείνουμε κολλημένοι στο 2%; Τι είναι καλύτερο; Ενώ όλες οι ενδείξεις της σημερινής ήπιας ανάπτυξης δείχνουν ότι η Ελλάδα θα ξαναγίνει σύντομα μια κανονική χώρα, να αξιοποιήσουμε αυτή την ευκαιρία ή να την αφήσουμε να μας ξεφύγει; Ήρθε λοιπόν η ώρα να δουλέψουμε όλοι μαζί για να δημιουργήσουμε για τον πολίτη την αξία που περιμένει από εμάς. Να τον κάνουμε να πιστέψει ότι το ασφαλιστικό προϊόν δεν είναι πολυτέλεια αλλά το όριο της αξιοπρέπειάς του. Σήμερα λοιπόν, μια συμβολική ημέρα που έχουμε καθιερώσει εμείς, οι ασφαλιστές, την Ημέρα της Ασφάλισης ας δώσουμε τα χέρια, ας κάνουμε την αρχή, ας μοιραστούμε την ευθύνη.

Σας ευχαριστώ πολύ.

Nextdeal.gr



**διαβάστε τα πάντα για την
ιδιωτική και δημόσια
ασφάλιση!**

«Σ» η μείωση προσωπικού



► Στην Εθνική «τρέχει» ακόμη το πρόγραμμα εθελουσίας, με τη διοίκησή της να εκτιμά ότι θα επιτευχθεί ο στόχος αποχώρησης 500 εργαζομένων (ήδη έχουν υποβάλει αιτήσεις πάνω από 300 εργαζόμενοι). Το κόστος, εφόσον επιτευχθεί ο στόχος, θα ανέλθει στα 50 εκατ. ευρώ, με την ετήσια εξοικονόμηση να φθάνει στα 25 εκατ. ευρώ

εφόσον επιτευχθεί ο στόχος, θα ανέλθει στα 50 εκατ. ευρώ, με την ετήσια εξοικονόμηση να φθάνει στα 25 εκατ. ευρώ.

Σκέψεις να ...φύγει προσωπικό μαζί με «κόκκινα» δάνεια

Την ίδια στιγμή, όμως, η πίεση που δέχονται τα καθαρά έσοδα από τόκους και προμήθειες και η ανάγκη ψηφιοποίησης σειράς εργασιών επιβάλλουν

την περαιτέρω συρρίκνωση δικτύου και προσωπικού.

Σύμφωνα με τραπεζικά στελέχη, το άριστο μέγεθος για την ελληνική αγορά, λαμβάνοντας υπ όψιν τις επενδύσεις που πρέπει να γίνουν για ψηφιοποίηση εργασιών και τη σταδιακή ανάκαμψη της ζήτησης για νέες χορηγήσεις, κινείται περίξ των 350 με 400 καταστημάτων.

Η δε υλοποίηση των πλάνων επιθε-

τικής μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (Non Performing Exposures- NPEs) θα οδηγήσει σε πλεονάζον προσωπικό και στις εσωτερικές διευθύνσεις που χειρίζονται τα «κόκκινα» δάνεια.

Μια από τις λύσεις, που εξετάζουν οι τράπεζες είναι να δοθεί η δυνατότητα σε όσους αγοράσουν μεγάλα χαρτοφυλάκια με «κόκκινα» στεγαστικά δάνεια ή μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσε-

ων να πάρουν και μέρος του προσωπικού των τραπεζών που χειρίζεται τους παραπάνω φακέλους.

Το ίδιο έχει συμβεί στην Κύπρο, όπου τόσο η Ελληνική Τράπεζα, όσο και η Τράπεζα Κύπρου (σ.σ είναι σε εξέλιξη η διαδικασία), μεταβίβασαν προσωπικό στις εταιρείες που αγόρασαν τα κόκκινα δάνεια ή τους τίτλους μειωμένης εξασφάλισης (junior note) τιτλοποιήσεων, αναλαμβάνοντας την ίδια στιγμή τη διαχείριση του συνόλου των δανείων που αποτελούν το κάλυμμα της έκδοσης.

Σε αυτή την περίπτωση το προσωπικό αποζημιώνεται κανονικά για το χρόνο υπηρεσίας του στην τράπεζα και καλείται να υπογράψει σύμβαση τουλάχιστον διετίας με τον επόμενο εργοδότη. Για να γίνει πιο εύκολα αποδεκτή μια τέτοια εξέλιξη, οι τράπεζες μπορούν να προσφέρουν συμπληρωματικές καλύψεις (π.χ ιατροφαρμακευτική κάλυψη από το ομαδικό συμβόλαιο, συνέχιση κάποιων επιδομάτων κ) για ένα χρονικό διάστημα δύο ή τριών ετών μετά τη λύση της σύμβασης.

Υπό το παραπάνω πρίσμα η εξάντληση της απόδοσης των προγραμμάτων εθελουσίας προβληματίζει. Η Πειραιώς, για παράδειγμα, καλείται να επιτύχει περαιτέρω μείωσης των δαπανών της κατά 120 εκατ. ευρώ ως το 2020, με βάση το στόχο που έχει θέσει η διοίκησή της.

Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανάπτυξης και Ανασυγκρότησης

«Μπαίνει στα «κόκκινα» δάνεια της Alpha Bank

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Ανάπτυξης και Ανασυγκρότησης (EBRD) ανακοίνωσε ότι επενδύει 25 εκατ. ευρώ στο πακέτο κόκκινων δανείων (NPLs) της Alpha Bank. Η συναλλαγή αυτή είναι ένα σημαντικό βήμα στην εξυγίανση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, τονίζει η EBRD, σημειώνοντας παράλληλα ότι τον Ιούνιο του 2018 οι μη εξυπηρετούμενες εκθέσεις (NPEs) στην Ελλάδα έφταναν τα 89 δισ. ευρώ, αντιπροσωπεύοντας το 48% των συνολικών εκθέσεων. Μετά την Κύπρο, οι ελληνικές τράπεζες είχαν τον υψηλότερο δείκτη μη εξυπηρετούμενων εκθέσεων (NPE) στην Ευρώπη, έναντι 4,5% που είναι ο μέσος όρος στην ΕΕ. Τα NPEs του ελληνικού τραπεζικού συστήματος αναμένεται να μειωθούν στα 65 δισ. ευρώ στο τέλος του 2019, στο πλαίσιο της μείωσης των NPEs που συμφωνήθηκε με την Τράπεζα της Ελλάδος και τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM), αναφέρει η EBRD.

Υπουργείο Εργασίας

Μέτρα για επαγγελματίες και επιχειρήσεις στη Ζάκυνθο

ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ άμεσων μέτρων ανακούφισης των επαγγελματιών και των επιχειρήσεων που επλήγησαν από το σεισμό της 26ης Οκτωβρίου 2018 στη Ζάκυνθο, προβλέπει απόφαση του Υπουργείου Εργασίας, σύμφωνα με σχετική ανακοίνωση. Συγκεκριμένα, με βάση την απόφαση, θα δοθούν οι εξής διευκολύνσεις:

1. Κεφαλαιοποίηση των καθυστερούμενων μέχρι το τέλος του προηγούμενου της φυσικής καταστροφής μήνα ασφαλιστικών εισφορών μετά των πρόσθετων τελών, τόκων προσαυξήσεων και λοιπών επιβαρύνσεων.
2. Αναστολή καταβολής τρεχουσών εισφορών για 6 μήνες αρχής γενομένης από την 1η του μήνα κατά τον οποίο συνέβη η φυσική καταστροφή, χωρίς υπολογισμό κατά το διάστημα αυτό πρόσθετων τελών ή άλλων προσαυξήσεων.
3. Οι παραπάνω εισφορές εξοφλούνται σε 12-24 ισόποσες μηνιαίες δόσεις αρχής γενομένης από την 1η του επόμενου μήνα εκείνου κατά τον οποίο έληξε η εξάμηνη αναστολή.

ΓΕΛΜΑ ΚΑΙ ΚΛΑΔΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Μέσος μισθός κάτω από 1.000 ευρώ επτά στους δέκα εργαζομένους

δάνουν αποδοχές κάτω των μισθωτών λαμβάνει 10% λαμβάνει μισθό με τη μελέτη για τις απο- παρουσιάζει η ενδιάμεση Ε για την ελληνική οικο- κά με την κατανομή των βάνει καθαρές μηνιαίες ς το 10% πάνω από 1.300 ς αποδοχές εμφανίζονται μέσος μισθός ανέρχεται οιότητες που σχετίζονται κές και υποστηρικτικές υπλότερες μηνιαίες απο- γωγής ηλεκτρικής ενέργ- τράπεζες και ασφάλειες 40 ευρώ) και η δημόσια

ισθού ανά ομάδα επαγ- ς αποδοχές καταγρά- σο μισθό 633 ευρώ, ενώ νται με τη γεωργία (683 χή υπηρεσιών και το ε- ς αποδοχές εμφανίζο- κά στελέχη (1.522 ευρώ)

και ακολουθούν οι επαγγελματίες (1.098 ευρώ) και οι τεχνικοί (1.007 ευρώ). Όσον αφορά τις μισθολογικές εξελίξεις, παρατηρούμε ότι η μείωση των ονομαστικών ωριαίων μισθών και ημερομισθίων κατά την περίοδο 2010-2018, δηλαδή συμπεριλαμβανοντας και τη μερική ανάκαμψη των τελευταίων χρόνων, φτάνει στο 20%. Την ίδια περίοδο η παραγωγικότητα της εργασίας μειώνεται κατά 6% αποτυπώνοντας έτσι και τις μεσοπρόθεσμες συνέπειες της καταστροφής του παραγωγικού δυναμικού της οικονομίας.

Όσον αφορά τις εξελίξεις στην αγορά εργασίας, παρατηρούνται σημάδια αργής αλλά σταθερής βελτίωσης. Ειδικότερα, κατά το β' τρίμηνο του 2018 το ποσοστό ανεργίας υποχώρησε στο 19%. Ο ρυθμός υποχώρησης της ανεργίας αφήνει ανοιχτό το ενδεχόμενο για μείωσή του κάτω από το 10% στα μέσα της δεκαετίας του 2020.

Στην μελέτη από το INE-ΓΣΕΕ επισημαίνεται ακόμη πως η ελληνική οικονομία φαίνεται να έχει εξέλθει από τη φάση στασιμότητας στην οποία βρισκόταν τα τελευταία τέσσερα έτη με τον ρυθμό μεγέθυνσης του πραγματικού ΑΕΠ να είναι πλέον σταθερά θετικός. Ωστόσο, εξακολουθούν να απουσιάζουν οι ενδογενείς μηχανισμοί δημιουργίας εισοδημάτων και ροών ρευστότητας που θα έκαναν τη θετική δυναμική διατηρήσιμη. Αξιοσημείωτη είναι η εκτίμηση ότι, αν υποθέσουμε ότι θα υπάρξει σταθερός ρυθμός μεγέθυνσης 2% για τα επόμενα χρόνια, το ΑΕΠ θα επιστρέψει στο επίπεδο του 2007 έπειτα από 14 έτη, δηλαδή το 2032.

Αναφορικά με τις δημοσιονομικές εξελίξεις τονίζεται ότι είναι αξιοσημείωτο πως, παρά το γεγονός ότι για τρίτο συνεχόμενο έτος

το συνολικό δημοσιονομικό ισοζύγιο θα είναι πλεονασματικό, δεν έχει ανακτηθεί σε διατηρήσιμη βάση η πιστοληπτική αξιοπιστία και φερεγγυότητα του δημόσιου τομέα. Η κατάσταση αυτή αποτυπώνει τη μη βιωσιμότητα των πλεονασμάτων, που είναι αποτέλεσμα της δημοσιονομικής λιτότητας.

Την ίδια στιγμή, οι ληξιπρόθεσμες υποχρεώσεις της Γενικής Κυβέρνησης, αν και μειωμένες συγκριτικά με πέρυσι, εξακολουθούν να είναι υψηλές και να στερούν ρευστότητα από τα νοικοκυριά, τις επιχειρήσεις και το τραπεζικό σύστημα. Παράλληλα, η συσσώρευση υποχρεώσεων των φορέων της ιδιωτικής οικονομίας προς το Δημόσιο συνεχίζεται, περιορίζοντας τις ταμειακές εισροές της Γενικής Κυβέρνησης.

Ενδεικτικό της εύθραυστης χρηματοοικονομικής δομής της οικονομίας είναι η αύξηση των μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων στο σύνολο των επιχειρηματικών δανείων κατά 2,6% το α' τρίμηνο του 2018 σε σχέση με το δ' τρίμηνο του 2017 και η αύξηση του συνόλου των μη εξυπηρετούμενων δανείων ως προς το σύνολο των δανείων κατά 2,9% το ίδιο διάστημα. Συμβολή σε αυτό είχε βέβαια και η απομόχλευση νοικοκυριών και επιχειρήσεων.

Η εκτίμηση του INE ΓΣΕΕ είναι ότι η μετάβαση της οικονομίας σε βιώσιμη αναπτυξιακή τροχιά θα απαιτούσε διπλασιασμό του όγκου των επιχειρηματικών επενδύσεων τα επόμενα 2 έτη, ώστε αυτές να προσεγγίσουν το 11%-12% του ΑΕΠ, ή μέση ετήσια αύξηση των καθαρών εξαγωγών κατά 3 δισ. ευρώ την περίοδο 2019-2022.

Τράπεζες θα μπορούν να πωλούν tax credit

Σχέδιο που θα επιτρέψει στις τράπεζες να προχωρούν επιθετικότερα σε πωλήσεις χατοφυλακίων με μη εξυπηρετούμενα δάνεια, χωρίς να κινδυνεύουν με dilution οι ιδιώτες μέτοχοι λόγω εμφάνισης ζημιών που θα ενεργοποιήσουν το νόμο Χαρδούβελη, επεξεργάζεται η Τράπεζα της Ελλάδος.

Σύμφωνα με πληροφορίες, ο βασικός μηχανισμός της επεξεργαζόμενης πρότασης είναι να μπορεί μέρος των εκκαθαρισμένων αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων (deferred Tax Credits - DTCs), που έχουν οι τράπεζες έναντι του Δημοσίου από τις ζημιές του PSI και τις προβλέψεις για μη εξυπηρετούμενα δάνεια, να μεταβιβάζονται σε τρίτους στην περίπτωση που μια τράπεζα κλείσει κάποια οικονομική χρήση με ζημιές.

Ο υφιστάμενος νόμος (σ.σ νόμος Χαρδούβελη) με τον οποίο δόθηκε η προαιρετική δυνατότητα στις τράπεζες να μετατρέψουν σε οριστικές και εκκαθαρισμένες απαιτήσεις τον αναβαλλόμενο φόρο από ζημιές PSI και προβλέψεις πιστωτικού κινδύνου ως

► Το σχέδιο που επεξεργάζεται η ΤτΕ για να υποβοηθήσει την επιθετική μείωση των «κόκκινων» δανείων

► Τα οφέλη για τις τράπεζες και η κρίσιμη στάση της κυβέρνησης

τη χρήση 2015, προβλέπει ότι αν μια τράπεζα κλείσει χρήση με ζημιά, ενεργοποιείται η εγγύηση που έχει παράσχει το Δημόσιο και η αναβαλλόμενη απαίτηση που αναλογεί πρέπει να μετατραπεί σε μετρητά.

Αυτό γίνεται μέσω αύξησης κεφαλαίου που καλύπτει το Δημόσιο, ώστε εν συνεχεία να βγει και να διαθέσει τις μετοχές, παίρνοντας πίσω τα κεφάλαια που έβαλε ή μέρος αυτών.



Η πρόταση που επεξεργάζεται η ΤτΕ προσθέτει την εξής εναλλακτική: να μπορεί η τράπεζα που κλείνει χρήση με ζημιές να πουλήσει την αναλογούσα αναβαλλόμενη φορολογική απαίτηση από το Δημόσιο σε τρίτους.

Αυτός που θα την αγοράσει θα έχει το όφελος ότι μπορεί να την εξασκήσει συμπληφίζοντας τον αναβαλλόμενο φόρο με μέρος των κερδών της χρήσης, ενώ η τράπεζα αποφεύγει να

προχωρήσει σε Αύξηση Κεφαλαίου την οποία πρέπει να καλύψει το Δημόσιο ή να πουλήσει τα δικαιώματα μετατροπής σε τρίτους.

Με αυτό τον τρόπο, οι τράπεζες που έχουν υψηλά κεφάλαια όπως για παράδειγμα η Alpha μπορούν να προχωρήσουν σε επιθετικότερη μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων τους (Non Performing Loans-NPLs) χωρίς να κινδυνεύουν να επιφέρουν dilution στους μετόχους, λόγω ολοκλήρωσης μιας χρήσης με ζημιές.

Για το Δημόσιο το προτεινόμενο by-pass αποτελεί δημοσιονομικά ουδέτερη λύση καθώς εκεί που θα υποχρεωνόταν να βάλει φρέσκο χρήμα σε μια τράπεζα, λόγω της ενεργοποίησης της εγγύησης που έχει πάρσει, μπορεί απλά να δει ισόποση μείωση στα φορολογικά του έσοδα, λόγω της εξάσκησης της απαίτησης από τον αγοραστή.

Το σχέδιο αναμένεται να παρουσιαστεί με λεπτομέρεια στον ESM και τους Θεσμούς το επόμενο διάστημα, η στάση των οποίων θα καθορίσει και το αν προχωρήσει η εφαρμογή της και το πόσο λειτουργική θα είναι.



ΤτΕ Αυξημένες οι ταξιδιωτικές εισπράξεις τον Αύγουστο

Πλεονάσμα 3.436 εκατ. ευρώ εμφάνισε το ταξιδιωτικό ισοζύγιο τον Αύγουστο του 2018, έναντι πλεονάσματος 3.388 εκατ. ευρώ τον αντίστοιχο μήνα του 2017, σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδας. Ειδικότερα, αύξηση κατά 1,4% κατέγραψαν τον Αύγουστο του 2018 οι ταξιδιωτικές εισπράξεις, φθάνοντας τα 3.604 εκατ. ευρώ, έναντι 3.553 εκατ. ευρώ τον αντίστοιχο μήνα του 2017, ενώ αύξηση κατά 1,6% παρατηρήθηκε και στις ταξιδιωτικές πληρωμές. Η αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων οφείλεται στην άνοδο της εισερχόμενης ταξιδιωτικής κίνησης κατά 4,8%, καθώς η μέση δαπάνη ανά ταξίδι μειώθηκε κατά 19 ευρώ ή 3,2%. Οι καθαρές εισπράξεις από την παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών συνέβαλαν με ποσοστό 90,5% στο σύνολο των καθαρών εισπράξεων από υπηρεσίες και υπεραντιστάθμισαν (202,6%) το έλλειμμα του ισοζυγίου αγαθών. Την περίοδο Ιανουαρίου-Αυγούστου 2018, το ταξιδιωτικό ισοζύγιο εμφάνισε πλεονάσμα 10.347 εκατ. ευρώ, έναντι πλεονάσματος 9.312 εκατ. ευρώ την αντίστοιχη περίοδο του 2017. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται στην αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων κατά 1.177 εκατ. ευρώ ή 11,1%, οι οποίες μόνο εν μέρει αντισταθμίστηκαν από την αύξηση των ταξιδιωτικών πληρωμών κατά 142 εκατ. ευρώ ή 11,1%. Η αύξηση των ταξιδιωτικών εισπράξεων ήταν αποτέλεσμα της ανόδου της εισερχόμενης ταξιδιωτικής κίνησης κατά 11,6%, καθώς η δαπάνη ανά ταξίδι παρουσίασε οριακή μείωση κατά 1 ευρώ ή 0,2%. Οι καθαρές εισπράξεις από την παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών αντιστάθμισαν κατά 77,6% το έλλειμμα του ισοζυγίου αγαθών και συνέβαλαν κατά 78,9% στο σύνολο των καθαρών εισπράξεων από υπηρεσίες.

Οι ταξιδιωτικές εισπράξεις αυξήθηκαν κατά 1,4% σε σύγκριση με τον αντίστοιχο μήνα του 2017. Αναλυτικότερα, αύξηση κατά 2,2% εμφάνισαν οι εισπράξεις από κατοίκους των χωρών της ΕΕ-28, οι οποίες διαμορφώθηκαν στα 2.605 εκατ. ευρώ, ενώ οι εισπράξεις από κατοίκους των χωρών εκτός της ΕΕ-28 μειώθηκαν κατά 0,4%. Ειδικότερα, όσον αφορά τις σημαντικότερες χώρες προέλευσης ταξιδιωτών, οι εισπράξεις από τη Γερμανία μειώθηκαν κατά 5,0% και διαμορφώθηκαν στα 578 εκατ. ευρώ, ενώ αυτές από τη Γαλλία μειώθηκαν κατά 21,5% και διαμορφώθηκαν στα 272 εκατ. ευρώ. Μείωση κατά 15,1% παρουσίασαν και οι εισπράξεις από το Ηνωμένο Βασίλειο, οι οποίες διαμορφώθηκαν στα 404 εκατ. ευρώ. Από τις χώρες εκτός της ΕΕ-28, μείωση κατά 39,5% παρουσίασαν οι εισπράξεις από τη Ρωσία, οι οποίες διαμορφώθηκαν στα 59 εκατ. ευρώ, ενώ αυτές από τις ΗΠΑ αυξήθηκαν κατά 10,9% και διαμορφώθηκαν στα 149 εκατ. ευρώ.

Την περίοδο Ιανουαρίου-Αυγούστου 2018, οι ταξιδιωτικές εισπράξεις εμφάνισαν αύξηση κατά 11,1% σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του 2017 και διαμορφώθηκαν στα 11.764 εκατ. ευρώ. Η εισερχόμενη ταξιδιωτική κίνηση τον Αύγουστο του 2018 διαμορφώθηκε στις 6.093 χιλ. ταξιδιώτες, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 4,8% σε σύγκριση με τον αντίστοιχο μήνα του 2017. ενώ την περίοδο Ιανουαρίου-Αυγούστου 2018, η εισερχόμενη ταξιδιωτική κίνηση αυξήθηκε κατά 11,6% και διαμορφώθηκε στις 21.088 χιλ. ταξιδιώτες, έναντι 18.896 χιλ. ταξιδιωτών την αντίστοιχη περίοδο του 2017.

(1)Επισημαίνεται ότι η εισερχόμενη ταξιδιωτική κίνηση δεν περιλαμβάνει μεγέθη από κρουαζιέρες, πέραν των όσων καταγράφονται από την Έρευνα Συνόρων.

EUROBANK

Στην παγκόσμια πλατφόρμα ψηφιακού εμπορίου we.trade

ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ πλατφόρμα ψηφιακού εμπορίου we.trade, εντάχθηκε η Eurobank. Πρόκειται για μια καινοτόμα, ψηφιακή πλατφόρμα για το trade finance, μέσω της οποίας οι ελληνικές επιχειρήσεις πελάτες της τράπεζας θα μπορούν να διενεργούν εμπορικές συναλλαγές με ταχύτητα, διαφάνεια και την ασφάλεια που εξασφαλίζει η τεχνολογία blockchain. Στην πλατφόρμα we.trade συμμετέχουν 14 τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης της Eurobank και η γεωγραφική κάλυψη εκτείνεται σε Αυστρία, Βέλγιο, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Ελλάδα, Ιταλία, Ολλανδία, Νορβηγία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο. Μέσω της πλατφόρμας we.trade οι επιχειρήσεις όταν εντάσσονται θα μπορούν να διαπραγματευθούν και να ολοκληρώσουν παραγγελίες, να καθορίσουν τους όρους της εμπορικής συμφωνίας και να κάνουν χρήση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται στην πλατφόρμα με απόλυτη ασφάλεια και με εμπιστοσύνη στη γνώση ότι η εταιρεία στην άλλη χώρα (με την οποία θα γίνει η συναλλαγή) είναι αξιόπιστος πελάτης μιας τράπεζας – μέλους της πλατφόρμας. Με τη συμμετοχή μας στην πλατφόρμα we.trade θα προσφέρουμε στους πελάτες μας πρωτοποριακή ψηφιακή λύση για τις διεθνείς εμπορικές συναλλαγές, διήλθε μεταξύ άλλων ο κ. Μιχάλης Τσαρμπόπουλος, αναπληρωτής γενικός διευθυντής, επικεφαλής του Global Transaction Banking της Eurobank.

Σημειώνεται ότι οι μέτοχοι στο we.trade είναι 12 ισχυρές διεθνείς τράπεζες παγκόσμιες εμβέλειας και κύρους και συγκεκριμένα, η Caixa Bank, η Deutsche Bank, Erste Group, HSBC, KBC, Natixis, Nordea, rabobank, Santander, Societe Generale, UBS, Unicredit.

Η εμβολιασμός σώζει ζωές

Η στους ασθενείς με χρόνιες παθήσεις, είναι, στη χώρα μας η δαπάνη για τον εμβολιασμό είναι η χαμηλότερη. 34 χώρες-μέλη του ΟΟΣΑ, προσεγγίζοντας σχεδόν τα 5 ευρώ τον εμβολιασμό. Ισχύει ότι παράγοντες, όπως η έλλειψη συμμόρφωσης προς τις οδηγίες Προγράμματος Εμβολιασμών ή οι προσφυγικές ροές αυξάνουν

την πιθανότητα εκδήλωσης επιδημικών εξάρσεων ή και πανδημιών με σοβαρές συνέπειες στην υγεία του πληθυσμού. Πρόσφατο παράδειγμα αποτελεί η έξαρση της ιλαράς. Σύμφωνα με τα επιδημιολογικά δεδομένα του ΚΕΕΛΠΝΟ, ήδη στη χώρα μας μετράμε, μέσα σε ένα σχεδόν χρόνο, περισσότερα από 3.300 καταγεγραμμένα κρούσματα ιλαράς, 4 εκ των οποίων θανατηφόρα.

Η εμβολιαστική νόσος

Η εμβολιαστική νόσος είναι μια ασθένεια που προκαλείται από τον εμβολιασμό. Είναι σπάνια και συνήθως ήπια.

Η εμβολιαστική νόσος διαφέρει

από την εμβολιαστική νόσο. Μπορεί να εξελιχθεί σε σοβαρή ασθένεια.

Η εμβολιαστική νόσος περιλαμβάνει συστηματικές επιπλοκές, όπως η υπηληλία, ευερεσινική του αυχένα.

Η εμβολιαστική νόσος περιλαμβάνει συστηματικές επιπλοκές, όπως η υπηληλία, ευερεσινική του αυχένα.

- Η πνευμονιοκοκκική οξεία μέση ωτίτιδα μπορεί να περιλαμβάνει πόνο στο αυτί, πυρετό, εμετό, διάρροια και προσωρινή απώλεια ακοής.
- Η πνευμονιοκοκκική οξεία ιγμορίτιδα μπορεί να περιλαμβάνει πυρετό, καταρροή και βήχα.

Παράγοντες κινδύνου

Η πιθανότητα εμφάνισης πνευμονιοκοκκικής νόσου επηρεάζεται από έναν αριθμό παραγόντων, μεταξύ των οποίων είναι:

- Ηλικία: Τα παιδιά ηλικίας κάτω των 2 ετών παρουσιάζουν αυξημένο κίνδυνο πνευμονιοκοκκικής μόλυνσης, όπως και οι ενήλικες άνω των 65 ετών. Μάλιστα ο πνευμονιόκοκκος είναι η πιο κοινή αιτία πνευμονίας της κοινότητας σε αυτές τις ηλικιακές ομάδες.
- Προϋπάρχουσες ασθένειες: Προϋπάρχουσες ασθένειες, όπως η δρεπανοκυτταρική αναιμία, ο HIV, ο διαβήτης, η πνευμονική αρτηριακή νόσος και η ασπληνία καθιστούν αυτά τα άτομα

περισσότερο ευπαθή απέναντι στην πνευμονιοκοκκική νόσο.

- Φροντίδα παιδιών εκτός σπιτιού: Τα παιδιά που δέχονται φροντίδα εκτός σπιτιού εμφανίζουν αυξημένο κίνδυνο μόλυνσης σε σχέση με άλλα παιδιά.

Ασπίδα προστασίας ο εμβολιασμός

Η Εθνική Επιτροπή Εμβολιασμού έχει εντάξει στο πρόγραμμα εμβολιασμού το 13δύναμο συζευγμένο αντιπνευμονιοκοκκικό εμβόλιο για τους ενήλικες, άνω των 50 ετών, οπότε καλύπτεται από όλα τα ασφαλιστικά ταμεία κατά 100%.

Το 13δύναμο συζευγμένο αντιπνευμονιοκοκκικό εμβόλιο προσφέρει προστασία από τις πνευμονιοκοκκικές λοιμώξεις, όπως είναι η πνευμονία, η μηνιγγίτιδα, η σηψαιμία και η οξεία μέση ωτίτιδα. Για του ενήλικες άνω των 50 ετών συνίσταται η χορήγηση μιας μόνο δόσης εφάπαξ, ενώ μπορεί να συχορηγηθεί με εποχικό εμβόλιο κατά της γρίπης

Ανθρώπινος ιός HPV (HPV)

Ο ιός των ανθρώπινων θηλωμάτων (HPV) είναι ένας ιός που περιέχει DNA στο γεννητικό του υλικό και τα κύτταρα του ανθρώπου αποτελούν τον ξενιστή τους. Υπάρχουν περισσότεροι από 200 διαφορετικοί τύποι HPV (ορότυποι) και διακρίνονται σε υψηλού ή χαμηλού κινδύνου ανάλογα με την δυνατότητά τους να προκαλέσουν ανάπτυξη καρκινικών ή άλλων βλαβών.

Τι προκαλεί ο ιός HPV σε μία γυναίκα που θα τον «κολλήσει»

Οι υψηλού κινδύνου τύποι HPV, που ονομάζονται και ογκογεννητικοί, αν δεν υποστρέψουν με τη βοήθεια του ανοσολογικού συστήματος μπορούν να προκαλέσουν στη γυναίκα συνηθέστερα καρκίνο τραχήλου μήτρας, και σπανιότερα καρκίνο του κόλπου ή καρκίνο του αιδοίου. Οι χαμηλού κινδύνου τύποι ενίοτε προκαλούν γεννητικά κονδυλώματα τα οποία δεν είναι καρκίνος. Αξίζει να τονισθεί ότι η πλειοψηφία των μολύνσεων από τον ιό HPV δεν οδηγεί σε καρκίνο. Πέραν του γυναικολογικού γεννητικού συστήματος διαφορετικοί τύποι του ιού μπορούν να προσβάλλουν και άλλες περιοχές του σώματος όπως τα χέρια, τα πόδια, τους βλεν-

νογόνους του αναπνευστικού και του κατώτερου τμήματος του παχέος εντέρου.

Ποιοι είναι οι πιο συχνοί τύποι

Οι τύποι 16 και 18 είναι οι πιο συχνοί και ευθύνονται συνολικά για το 75% περίπου των καρκίνων του τραχήλου της μήτρας και για το 55% περίπου των υψηλόβαθμων προκαρκινικών βλαβών (βαθμού 3) στο ίδιο σημείο. Οι τύποι 6 και 11 είναι οι πιο συχνοί από τους καλοήθεις τύπους και ενοχοποιούνται για το 90% περίπου των γεννητικών κονδυλωμάτων.

Τι προκαλεί ο ιός αυτός σε έναν άνδρα που θα τον «κολλήσει»

Οι άνδρες οι οποίοι προσβάλλονται από ογκογεννητικούς τύπους HPV μπορούν να αναπτύξουν καρκίνο του πρωκτού ή καρκίνο του πέους. Η συχνότητα εμφάνισης των καρκίνων αυτών είναι πολύ μικρότερη σε σχέση με την αντίστοιχη των γυναικών. Ο άνδρας φαίνεται ότι είναι κυρίως φορέας της λοίμωξης (μεταφέρει και μεταδίδει τον ιό HPV, δεν νοσεί), ενώ συγχρόνως αποδεικνύεται ικανότερος (ο ανδρικός οργανισμός) να υποστρέψει τις προκληθείσες από τον ιό βλάβες πιθανότατα λόγω του διαφορετικού επιθηλίου του γεννητικού του συστήματος. Οι καλοήθεις τύποι προκαλούν την ανάπτυξη γεννητικών κονδυλωμάτων, όπως και στη γυναίκα.

Πως μεταδίδεται

Αδιαμφισβήτητα οι σεξουαλικές επαφές αποτελούν τη συχνότερη αιτιολογία μετάδοσης των ιών αυτών, χωρίς μάλιστα να απαιτείται πάντα πλήρης διείσδυση κατά τη σεξουαλική επαφή. Ελέγχονται και χρήζουν επισημονικής τεκμηρίωσης οι εναλλακτικές οδοί μετάδοσης του ιού. Οποιαδήποτε άλλη εναλλακτική οδός μετάδοσης, όπως μέσω των χεριών ή μέσω υφασμάτων, υφίσταται εντονότατη επιστημονική κριτική – αμφισβήτηση, δεν μπορεί όμως και να αποκλεισθεί.

Πως θα καταλάβετε ότι έχετε «κολλήσει» τον ιό

Ο ιός είναι ασυμπτωματικός και δεν γίνεται αντιληπτός από την/τον ασθενή παρά μόνο στην περίπτωση ανάπτυξης γεννητικών (οξυτενών) κονδυλωμάτων στα έξω γεννητικά όργανα. Τα οξυτενή κονδυλώματα είναι μαλακές, σαρκώδεις εκβλαστήσεις στο χρώμα του δέρματος που εντοπίζονται συνηθέστερα στα εξωτερικά γεννητικά όργανα, τον πρωκτό, τον κόλπο και τον τράχηλο της μήτρας. Η απουσία οξυτενών κονδυλωμάτων στο αιδοίο και η ύπαρξη ασυμπτωματικής HPV λοίμωξης στον τράχηλο της μήτρας αποτελεί το συνηθέστερο σενάριο.

Οι εξετάσεις ανίχνευσης της λοίμωξης από τον ιό

Υπάρχουν ειδικές εξετάσεις ανί-

χνευσης του ιού που στηρίζονται στην ανάλυση του (γονιδιώματος) DNA του ιού με μοριακές τεχνικές. Οι εξετάσεις αυτές μπορούν να ανακαλύψουν τον ιό και τον τύπο του ιού ακόμα και στα αρχικά στάδια της λοίμωξης.

Πόσο προστατεύει το προφυλακτικό

Το ανδρικό προφυλακτικό αποδεδειγμένα μειώνει τη πιθανότητα μετάδοσης του ιού των ανθρώπινων θηλωμάτων, δεν μπορεί όμως να την αποκλείσει πλήρως.

Πως να προφυλαχθείτε αν δεν εμβολιαστείτε

Η εξαρχής αποχή από τις σεξουαλικές επαφές ή η μονογαμική σχέση με επίσης μονογαμικό σύντροφο μπορούν να αποτρέψουν τη λοίμωξη από τον ιό. Σε διαφορετική περίπτωση ο καλύτερος τρόπος προφύλαξης από τον ιό είναι ο εμβολιασμός με το HPV εμβόλιο προ της έναρξης των σεξουαλικών επαφών.

Ποιες ηλικίες κινδυνεύουν περισσότερο

Από την εφηβεία μέχρι περίπου τα 25 έτη φαίνεται πως είναι το κρίσιμότερο χρονικό διάστημα μιας γυναίκας για την αρχική εκδήλωση της HPV λοίμωξης. Σε αυτό το χρονικό διάστημα η πλειοψηφία των γυναικών ξεκινούν τις σεξουαλικές τους επαφές και

η μορφολογία του τραχήλου διευκολύνει την λοίμωξη από τον ιό.

Ωστόσο κάθε σεξουαλικά ενεργή γυναίκα κινδυνεύει να νοσήσει από τον ιό των ανθρώπινων θηλωμάτων. Όσο μικρότερη ηλικιακά είναι μια γυναίκα τόσο ευκολότερα προσβάλλεται από τον HPV, αλλά συγχρόνως καταφέρνει ευκολότερα να ξεπερνά την λοίμωξη. Αντίθετα οι μεγαλύτερες ηλικιακά γυναίκες προσβάλλονται δυσκολότερα από τον ιό, αλλά όταν συμβαίνει αυτό, δυσκολεύονται περισσότερο να τον αποβάλλουν.

Το HPV εμβόλιο

Στη χώρα μας ο εμβολιασμός έναντι του HPV έχει ενταχθεί επίσημα στο Εθνικό Πρόγραμμα Εμβολιασμών του Υπουργείου Υγείας και παρέχεται από τα ασφαλιστικά ταμεία. Τα εμβόλια χορηγούνται δωρεάν σε όλα τα κορίτσια και τις νέες γυναίκες ηλικίας 12 έως 26 ετών.

Στην Ελλάδα κυκλοφορούν δύο προφυλακτικά εμβόλια για την πρόληψη της μόλυνσης από τον ιό HPV. Τα δύο διαθέσιμα εμβόλια χορηγούνται σε τρεις δόσεις στους μήνες 0, 1 (ή 2) και 6 με ενδομυϊκές ενέσεις. Τα σχήματα αυτά επιδέχονται διαφοροποίησης και μπορούν να ακολουθηθούν εναλλακτικά σχήματα. Κρίνεται πάντως σκόπιμο και οι 3 δόσεις του εμβολίου να χορηγούνται εντός ενός έτους.

Η μηνιγγίτιδα

Η μηνιγγιτιδοκοκκική νόσος ορομάδας B, παρόλο που δεν είναι τόσο συχνή, είναι απρόβλεπτη. Μπορεί να εξελιχθεί γρήγορα, ενώ υπάρχει σημαντικός κίνδυνος να οδηγήσει σε θάνατο ή μακροχρόνια αναπηρία του ασθενούς, γεγονός που αποδεικνύει τη σπουδαιότητα του εμβολιασμού ως μέτρου πρόληψης.

Τα πρώιμα συμπτώματα της νόσου ενδέχεται να παρερμηνευτούν ως συμπτώματα γριπώδους συνδρομής (όπως ο πυρετός, ο έμετος και η κεφαλαλγία), όμως η μηνιγγιτιδοκοκκική νόσος μπορεί να οδηγήσει στο θάνατο εντός 24 ωρών. Από αυτούς που επιβιώνουν, ένας στους πέντε εμφανίζουν σημαντικές σωματικές και νοητικές αναπηρίες.

Οι έφηβοι και οι νεαροί ενήλικες αποτελούν σημαντική ηλικιακή κατηγορία όσον αφορά τον εμβολιασμό έναντι του μηνιγγιτιδοκοκκού ορομάδας B λόγω της επιδημιολογίας της νόσου, αλλά και λόγω των περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραγόντων, που τους θέτουν σε πιθανό κίνδυνο, όπως η ομαδική διαβίωση ή η κοινή χρήση αντικειμένων. Στη χώρα μας ήδη τον τελευταίο χρόνο είχαμε 6 κρούσματα μηνιγγίτιδας, από τα οποία το 1 προκάλεσε ακρωτηριασμό άκρων σε ένα μικρό κοριτσάκι.

Ο εμβολιασμός αποτελεί την αποτελεσματικότερη πρόληψη και προστασία έναντι της νόσου. Αυτή τη στιγμή στη χώρα μας κυκλοφορούν δύο

Προστατεύστε τον εαυτό σας από τον έρπητα ζωστήρα. Εμβολιαστείτε σήμερα!

Τι είναι ο έρπης ζωστήρας

• Ο έρπης ζωστήρας είναι μία επίπονη νόσος που επηρεάζει τα νεύρα και την περιοχή του δέρματος που καταλήγουν. Προκαλείται από την επανενεργοποίηση του ίδιου ιού που προκαλεί την ανεμοβλογιά. Συμβαίνει πιο συχνά σε άτομα άνω των 60 ετών.

Ποιος βρίσκεται σε κίνδυνο για έρπητα ζωστήρα

- Μετά την ανεμοβλογιά, ο ιός δεν εγκαταλείπει το ανθρώπινο σώμα, αλλά παραμένει στο νευρικό σύστημα σε λανθάνουσα κατάσταση. Μπορεί να επανενεργοποιηθεί οποιαδήποτε χρονική στιγμή προκαλώντας έρπητα ζωστήρα.
- Το 95% των ενηλίκων έχουν περάσει ανεμοβλογιά. Συνεπώς, έχουν τον ιό που προκαλεί τον έρπητα ζωστήρα μέσα στον οργανισμό τους και μπορεί να αναπτύξουν τη νόσο.

Πιθανότητες εμφάνισης έρπητα ζωστήρα

- Η πιθανότητα εμφάνισης έρπητα ζωστήρα υπερδιπλασιάζεται μετά την ηλικία των 60 ετών, λόγω της φυσικής εξασθένησης του ανοσοποιητικού συστήματος με την αύξηση της ηλικίας.
- Κάθε άτομο έχει 1 στις 4 πιθανότητες να πάθει έρπητα ζωστήρα κάποια στιγμή κατά τη διάρκεια της ζωής του.
- Ειδικότερα για άτομα με χρόνια συνοδά νοσήματα (σακχαρώδη διαβήτη, χρόνια αποφρακτική πνευμονοπάθεια, άσθμα, χρόνια νεφρική νόσο, κατάθλιψη, φλεγμονώδη νόσο του εντέρου) η πιθανότητα εμφάνισης έρπητα ζωστήρα αυξάνεται σημαντικά.

Μετάδοση έρπητα ζωστήρα

- Δε μπορεί κάποιος να κολλήσει έρπητα ζωστήρα από κάποιον που έχει έρπητα ζωστήρα ή ανεμοβλογιά. Ο έρπης ζωστήρας προκαλείται από επανενεργοποίηση του δικού του ιού της ανεμοβλογιάς που είναι ήδη μέσα του. Η έκθεση σε κάποιον με ενεργό έρπητα ζωστήρα δεν έχει καμία επίδραση σε αυτή την επανενεργοποίηση.
- Ωστόσο, για όσο χρόνο είναι παρούσες οι φυσαλίδες του έρπητα ζωστήρα, ο πάσχοντας είναι δυνατό να μεταδώσει ανεμοβλογιά σε άτομα που δεν την είχαν ποτέ.

Συμπτώματα έρπητα ζωστήρα

- Τα συμπτώματα του έρπητα ζωστήρα μπορούν να κυμανθούν από ήπια έως πολύ σοβαρά. Είναι δύσκολο να προβλεφθεί πόσο σοβαρός θα είναι ο έρπης ζωστήρας.
- Τυπικά, υπάρχει ένα εξάνθημα στη μία πλευρά του σώματος, συχνά στο άνω μέρος του σώματος, το θώρακα, το λαιμό ή γύρω από τον οφθαλμό. Το εξάνθημα μετατρέπεται σε επώδυνες, γεμάτες υγρό φυσαλίδες, οι οποίες σπάνε, σχηματίζουν κρούστα και επουλώνονται μέσα σε λίγες εβδομάδες.
- Ο έρπης ζωστήρας δεν είναι απλώς ένα εξάνθημα. Οι περισσότεροι άνθρωποι υποφέρουν



Όσοι έχουν περάσει ανεμοβλογιά και είναι άνω των 60 πιθανόν να νοσήσουν από έρπητα ζωστήρα



από καυστικό, διαπεραστικό πόνο στην περιοχή του εξανθήματος που μπορεί να είναι σταθερός ή διαλείπων. Μερικές φορές, ακόμη και απαλά ερεθίσματα, όπως η αφή των ρούχων ή ένα ελαφρύ αεράκι κατά μήκος του δέρματος μπορεί να προκαλέσει πόνο.

Επιπτώσεις του έρπητα ζωστήρα στην καθημερινή ζωή

- Ο πόνος από έρπητα ζωστήρα μπορεί να έχει σοβαρή αρνητική επίπτωση στις ζωές των πασχόντων.
- Η πλειοψηφία των πασχόντων δηλώνουν ότι επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα ζωής τους και διαταράσσεται μέχρι και ο ύπνος τους, η εργασία και η κοινωνική ζωή τους.

Μόνιμες βλάβες από έρπητα ζωστήρα

- Το 10-20% των περιστατικών έρπητα ζωστήρα επηρεάζει τον οφθαλμό, γεγονός το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε επιδείνωση της όρασης ή ακόμα και τύφλωση στο προσβεβλημένο οφθαλμό.
- Ο έρπης ζωστήρας μπορεί επίσης να προκαλέσει απώλεια ακοής στην προσβεβλημένη πλευρά του σώματος, λοίμωξη του δέρματος, μόνιμες ουλές ή ακόμα πιο σπάνια, περιφερική κινητική νευροπάθεια (βλάβη σε νεύρο που ελέγχει την κίνηση).

Θεραπεία έρπητα ζωστήρα

- Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο έρπης ζωστήρας είναι δύσκολο να αντιμετωπιστεί.
- Υπάρχουν διάφορα θεραπευτικά σχήματα, ώστε να αντιμετωπιστούν τα συμπτώματα, καθώς και παυσίπονα για την ανακούφιση από τον πόνο που σχετίζεται με τον έρπητα ζωστήρα. Οι θεραπείες μπορεί να ποικίλουν ανάλογα την περίπτωση. Για να είναι αποτελεσματική μια α-

ντική θεραπεία έναντι του έρπητα ζωστήρα, πρέπει να ξεκινήσει όχι αργότερα από 72 ώρες μετά την εμφάνιση του εξανθήματος.

Τι είναι μεθερπητική νευραλγία

- Ο πόνος που διαρκεί για 3 μήνες ή περισσότερο, μετά το εξάνθημα του έρπητα ζωστήρα, ορίζεται ως μεθερπητική νευραλγία.
- Είναι ένας εξουθενωτικός πόνος που εκδηλώνεται από βλάβη στα νεύρα, που προκλήθηκε από τον ιό ανεμοβλογιάς-ζωστήρα, ο οποίος είναι αυτός που προκάλεσε τον έρπητα ζωστήρα.
- Η μεθερπητική νευραλγία είναι η πιο κοινή επιπλοκή του έρπητα ζωστήρα.
- Έως το 20% των πασχόντων με έρπητα ζωστήρα, άνω των 50 ετών, μπορεί να εκδηλώσει μεθερπητική νευραλγία.
- Ο κίνδυνος και η σοβαρότητα αυξάνεται με την ηλικία.
- Η μεθερπητική νευραλγία είναι δύσκολο να θεραπευτεί και μπορεί να διαρκέσει για μήνες ή ακόμα και χρόνια.

Εμβολιασμός κατά του έρπητα ζωστήρα

- Η πρόληψη του έρπητα ζωστήρα είναι εφικτή μέσω του εμβολιασμού.
- Στη χώρα μας ο εμβολιασμός έναντι του έρπητα ζωστήρα έχει ενταχθεί στο Εθνικό Πρόγραμμα Εμβολιασμών του Υπουργείου Υγείας. Σύμφωνα με αυτό το πρόγραμμα, το εμβόλιο χορηγείται δωρεάν στα άτομα 60 ετών και άνω, ανεξάρτητα από το αν είχαν προηγούμενο επεισόδιο έρπητα ζωστήρα.
- Το εμβόλιο δρα βοηθώντας το ανοσοποιητικό σύστημα (το φυσικό αμυντικό σύστημα του σώματος). Αυτό επιτυγχάνεται καθώς το εμβόλιο ενισχύει το ανοσοποιητικό σύστημα για να κρατήσει τον ιό αδρανή, βοηθώντας έτσι στην προστασία από τον έρπητα ζωστήρα (το εμβόλιο δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να θεραπεύσει

ενεργή νόσο από έρπητα ζωστήρα, συμπεριλαμβανομένου του πόνου που σχετίζεται με εγκατεστημένο έρπητα ζωστήρα).

- Μία μόνο δόση του εμβολίου είναι αρκετή για να βοηθήσει στην προστασία από τον έρπητα ζωστήρα.
- Όπως με κάθε εμβόλιο, το εμβόλιο έναντι του έρπητα ζωστήρα ενδέχεται να μην προστατεύσει πλήρως όλους όσους κάνουν το εμβόλιο. Όμως, ακόμα και αν εκδηλωθεί έρπης ζωστήρας, ενώ έχει γίνει εμβολιασμός, το εμβόλιο μπορεί να μειώσει την ένταση και τη διάρκεια του πόνου.

Ποιος πρέπει να εμβολιαστεί

- Σύμφωνα με το Εθνικό Πρόγραμμα Εμβολιασμών Ενηλίκων του Υπουργείου Υγείας, το εμβόλιο για τον έρπητα ζωστήρα συστήνεται σε όλους τους ενήλικες άνω των 60 ετών, ανεξάρτητα αν έχουν εμφανίσει έρπητα ζωστήρα στο παρελθόν.
- Το εμβόλιο αποζημιώνεται πλήρως για όλους τους ενήλικες άνω των 60 ετών.
- Μετά την ηλικία των 60 ετών συστήνεται ο έγκαιρος εμβολιασμός. Το εμβόλιο μπορεί να προστατεύσει από τον έρπητα ζωστήρα. Δρα ενισχύοντας το ανοσοποιητικό σύστημα, βοηθώντας έτσι στην προστασία από τον έρπητα ζωστήρα. Από την ηλικία των 60 ετών, όσο πιο έγκαιρα γίνεται εμβολιασμός, τόσο πιο πιθανή είναι η προστασία από τον έρπητα ζωστήρα.
- Δεν έχει σημασία πόσο υγιής αισθάνεται κάποιος. Καθώς η ηλικία αυξάνεται, το ανοσοποιητικό σύστημα εξασθενεί. Όταν συμβεί αυτό, ο ιός μπορεί να επανενεργοποιηθεί (ξυπνήσει) και να προκαλέσει στο δέρμα το επώδυνο, φυσαλιδώδες εξάνθημα του έρπητα ζωστήρα. Για αυτό το λόγο, οι πιθανότητες να εκδηλωθεί ο έρπητας ζωστήρας αυξάνονται, καθώς αυξάνεται η ηλικία.

Να κοιμάσαι ήσυχα το βράδυ



ή

να ξυπνάς διαρκώς από τον αφόρητο πόνο;¹



Προστατεύσου από τον έρπητα ζωστήρα. Εμβολιάσου!²

Αν έχεις περάσει ανεμοβλογιά, ο έρπητας ζωστήρας μπορεί να εκδηλωθεί
ανά πάσα στιγμή, αλλάζοντας τη ζωή σου.^{1,3}

**ΤΟ ΕΜΒΟΛΙΟ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΕΡΠΗΤΑ ΖΩΣΤΗΡΑ ΣΥΣΤΗΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΧΟΡΗΓΕΙΤΑΙ ΔΩΡΕΑΝ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΑΝΩ ΤΩΝ 60 ΕΤΩΝ.²**

Συμβουλευσου τον ιατρό ή / και τον φαρμακοποιό σου.

Όπως με κάθε εμβόλιο, το εμβόλιο έναντι του έρπητα ζωστήρα ενδέχεται να μην προστατεύσει όλους τους εμβολιαζόμενους.

Βιβλιογραφία: 1. Johnson RW, Bouhassira D, Kassianos G, et al. The impact of herpes zoster and post-herpetic neuralgia on quality-of-life. BMC Med. 2010;8:1-3. • 2. Εγκύκλιος με θέμα "Πρόγραμμα εμβολιασμών ενηλίκων", Υπουργείο Υγείας, Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, Αρ. Πρωτ. Γ1α/Γ.Π.οικ.38872, Αθήνα, 23/5/2017. • 3. Burke BL; Steele RW; Beard OW; Wood JS; Cain TD; Marmer DJ. Immune Responses to Varicella-Zoster in the Aged. Arch Intern Med 1982;42 : 291-293.

Διοργανωτής & Χορηγός:



Υπό την αιγίδα των:



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΛΓΟΛΟΓΙΑΣ
HELLENIC SOCIETY OF ALGOLOGY
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ IASP & EFIC
GREEK CHAPTER OF IASP & EFIC



ΙΑΤΡΙΚΟΣ
ΣΥΛΛΟΓΟΣ
ΑΘΗΝΩΝ

AXA Ασφαλίζει την υγεία με οικονομικότερο ασφάλιστρο



Μια νέα, ευέλικτη επιλογή προσφέρει η AXA στους καταναλωτές που επιθυμούν να ασφαλίσουν την υγεία τους με οικονομικότερο ασφάλιστρο. Ήδη η εταιρεία για τον σκοπό αυτό δημιούργησε μία προσθήκη στο πρόγραμμα «Medioun2», η οποία καλύπτει γεωγραφικά μόνο την Ελλάδα και, ως εκ τούτου, χαρακτηρίζεται από σχέση κόστους – αξίας μειωμένη κατά 25% σε σύγκριση με το Medioun 2 που προσφέρει υπηρεσίες παγκοσμίως.

Οι κύριες καλύψεις αυτής της επιλογής είναι ανώτατο όριο κάλυψης: 200.000 € /100% της δαπάνης, συμμετοχή στη δαπάνη: 1.500 €, θέση νοσηλείας: Γ' και γεωγραφική κάλυψη δαπανών: Μόνο στην Ελλάδα.

Στη νέα επιλογή έχουν διατηρηθεί όλες οι σημαντικές καλύψεις αλλά με χαμηλότερα όρια κάλυψης, ενώ οι ασφαλισμένοι της AXA μπορούν να λαμβάνουν επιπρόσθετα όλες τις εκπώσεις που προσφέρει ήδη η AXA στο Medioun2, όπως για παράδειγμα η έκπτωση οικογενειακού συμβολαίου ή η έκπτωση πολλαπλών συμβολαίων ασφάλισης στην εταιρεία.

Η AXA δημιούργησε πριν 3 χρόνια ένα ολοκληρωμένο, ευέλικτο σύστημα υγείας, με τη βοήθεια του οποίου ο ασφαλισμένος μπορεί να προστατεύεται σφαιρικά και να ζει με περισσότερη ηρεμία, αντιλαμβανόμενοι την ανάγκη για περισσότερη ευελιξία, προσφέρουμε σήμερα μία ακόμα επιλογή, με οικονομικότερο ασφάλιστρο, διασφαλίζοντας την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών μας και την υγιή ανάπτυξή μας, δηλαδή ο κ. Μπάμπης Αναστασιάδης, διευθυντής προϊόντων, Marketing και Επικοινωνίας, μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής στην AXA Ελλάδας. Στόχος μας είναι να δημιουργούμε συνεχώς τις προϋποθέσεις για να αφαιρούμε έγνοιες από την καθημερινότητα των πελατών μας, ώστε να τους δίνουμε τη δύναμη να ζουν καλύτερα, ανέφερε ακόμη ο κ. Αναστασιάδης.

Η νέα επιλογή στο νοσοκομειακό πρόγραμμα Υγείας της AXA απευθύνεται σε όσους ασφαλισμένους έχουν οποιουδήποτε τύπου νοσοκομειακό συμβόλαιο στην AXA ή σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία και επιθυμούν να περιορίσουν το κόστος ασφάλισής τους.

TAMEIO ΕΡΕΥΝΩΝ ΤΗΣ AXA

Υποστηρίζει την επιστήμη για έναν κόσμο με λιγότερες έγνοιες

Πριν από δέκα χρόνια, ο όμιλος AXA, στο πλαίσιο της στρατηγικής του να προλαμβάνει κινδύνους που απασχολούν την παγκόσμια κοινότητα, δημιούργησε το Ταμείο Ερευνών της AXA για να στηρίξει τους ανθρώπους να ζουν καλύτερα. Από τότε μέχρι και σήμερα στο Ταμείο Ερευνών έχουν διατεθεί 180 εκατομμύρια ευρώ για την υποστήριξη της επιστημονικής έρευνας, χρηματοδοτώντας 563 προγράμματα σε 35 χώρες (58 διαφορετικές εθνικότητες επιστημόνων).

Στόχος της AXA είναι, μέσω αυτής της μοναδικής όπως τονίζεται πρωτοβουλίας, να συνεχίσει να υποστηρίζει κορυφαίους επιστήμονες σε όλον τον κόσμο, προσφέροντάς τους τα απαραίτητα εργαλεία για την αναζήτηση λύσεων και νέων κατευθύνσεων που στοχεύουν στη βελτίωση της καθημερινότητας των ανθρώπων. Σε αυτό το πλαίσιο, το Ταμείο Ερευνών της AXA θα λάβει για τα επόμενα 5 χρόνια, επιπλέον υποστήριξη ύψους 50 εκατομμυρίων ευρώ, συνεχίζοντας να επικεντρώνεται σε θέματα υγείας, περιβάλλοντος, κοινωνικά και οικονομικά, καθώς και σε θέματα διαχείρισης δεδομένων και τεχνολογίας, εστιάζοντας σε δύο βασικές προτεραιότητες για την κοινωνία: την ενεργειακή μετάβαση και την υγεία των γυναικών. Στην Ελλάδα, η δράση του Ταμείου Ερευνών της AXA ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2017, όταν στο πλαίσιο του παγκόσμιου διαγωνισμού που προκήρυξε ο όμιλος, εγκρίθηκε πλήρης επιχορήγηση 12ετούς ακαδημαϊκής έρευνας ύψους 1.200.000€ και ίδρυση επίσημης ακαδημαϊκής έδρας στην Επιγενετική – Επιγονιδιωμική στο Ινστιτούτο Μοριακής Βιολογίας και Βιοτεχνολογίας του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας, στο Ηράκλειο Κρήτης υπό την επίβλεψη του Δρα. Ιωάννη Ταλιανίδη, Επικεφαλής του Προγράμματος και Διευθυντή Ερευνών του IMBB-ITE. Να σημειωθεί ότι το Ταμείο Ερευνών AXA υποστηρίζει επίσης 6 ακόμα σημαντικές έρευνες στην Ελλάδα, διαθέτοντας συνολικά 2 εκατομμύρια ευρώ.

Το Ταμείο Ερευνών της AXA συνεχίζει να υποστηρίζει την Επιστήμη για έναν κόσμο με λιγότερες έγνοιες. Η σημαντική πρόοδος που έχει επιτευχθεί τα τελευταία χρόνια στην ιατρική έχει αναμφίβολα βελτιώσει τα παγκόσμια επίπεδα υγείας, εξαλείφοντας χρόνιες ασθένειες που ταλάνιζαν για αιώνες την ανθρωπότητα. Όμως, ο σύγχρονος τρόπος ζωής φέρνει μαζί του και την εμφάνιση νέων προκλήσεων, καθώς και την ανάγκη ανάπτυξης καινούργιων ερευνητικών προγραμμάτων για την αντιμετώπιση της παχυσαρκίας, των χρόνιων αναπνευστικών ασθενειών, του διαβήτη και του καρκίνου.

Οι χρόνιες ασθένειες αποτελούν παγκοσμίως την πρώτη αιτία θανάτου, σύμφωνα με την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας 50.000.000 άνθρωποι πάσχουν παγκοσμίως από άνοια, ενώ κάθε χρόνο εμφανίζονται 10.000.000 νέες περιπτώσεις ασθενών. Η νόσος Alzheimer είναι η συνθετέτερη αιτία άνοιας και θεωρείται υπεύθυνη για το 60% με 70% των περιπτώσεων (Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας, στοιχεία 2017).

Πρόληψη πανδημιών, θεραπείες χρόνιων παθήσεων και προώθηση της «υγιούς γήρανσης» είναι μερικές από τις παγκόσμιες προκλήσεις, στις οποίες επικεντρώνεται το Ταμείο Ερευνών της AXA και τις οποίες συνεχίζει να υποστηρίζει μέσω καινοτόμων και ελπιδοφόρων ερευνητικών προγραμμάτων σε επιστημονικούς τομείς αιχμής, από τη νανοϊατρική και τη μοριακή ογκολογία έως τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης.

220 επιστημονικά προγράμματα σε 24 χώρες

Φανταστείτε τις δυνατότητες εφαρμογής ενός ιατρικού συστήματος παρακολούθησης, μέσω του οποίου θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε ακόμα και το πιο μικρό μόριο μέσα στο ανθρώπινο σώμα. Χάρη στις καινοτόμες ερευνητικές προσπάθειες του Καθηγητή Emmanuel Fort, επιστήμονα που υποστηρίζεται από το Ταμείο Ερευνών της AXA, κάτι τέτοιο είναι πλέον εφικτό: οι τεχνικές μικροσκοπίας φθορισμού ή η νανοσκοπία υπόσχονται πολλαπλές θεραπευτικές εφαρμογές που βασίζονται σε αυτές τις νέες ανακαλύψεις. Οι έρευνες του Καθηγητή Emmanuel Fort συνδυάζουν τη Φυσική, τη Βιοϊατρική και την καινοτόμα τεχνολογία και επικεντρώνονται στην καλύτερη κατανόηση των λειτουργιών του σώματος προκειμένου να βρεθούν νέες διαγνωστικές μέθοδοι και θεραπευτικές



αγωγές. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρει ο Emmanuel Fort: «Μέσω της έρευνας με τα ειδικά μικροσκόπια φθορισμού αναπτύξαμε, από κοινού με ερευνητές από το Ινστιτούτο Μοριακής Επιστήμης του Orsay (ISMO), μια ελπιδοφόρα τεχνική απεικόνισης που επιτρέπει την παρακολούθηση νανοκλίμακας σε 3 διαστάσεις. Αυτό το νέο όργανο μπορεί να «αποκαλύψει», με απίστευτη ευκρίνεια, την αρχιτεκτονική των κυττάρων σε μοριακό επίπεδο, βοηθώντας μας έτσι να κατανοήσουμε καλύτερα τη λειτουργία τους. Η εφαρμογή αυτών των νέων ευρημάτων στον τομέα της Βιοϊατρικής είναι πολύ

σημαντική και εφαρμόζεται σε πολλά επίπεδα. Ήδη, αυτού του είδους η τεχνολογία έχει βοηθήσει στην κατανόηση της μοριακής αρχιτεκτονικής των δομών που επιτρέπουν τη μελέτη της κίνησης και εξέλιξης των καρκινικών κυττάρων. Έδειξε επίσης γιατί οι αντιβιοτικές θεραπείες μερικές φορές μπορεί να αποδειχθούν αναποτελεσματικές στην καταπολέμηση βακτηρίων, όπως οι σταφυλόκοκκοι».

Πού μπορεί να χρησιμεύσει αυτή η τεχνολογία;

Για την ανάπτυξη αυτής της νέας τεχνολογίας, ο Καθηγητής Emmanuel Fort ίδρυσε τον Μάρτιο του 2016 το Ίδρυμα Abbelight. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά ο Nicolas Bourg, Ερευνητής Βιοφωτονικής και Νανοτεχνολογίας του Ιδρύματος: «Η τεχνολογία που αναπτύχθηκε από τον Emmanuel Fort, σε συνεργασία με την Sadrine Lénêque από το Ινστιτούτο Μοριακής Επιστήμης του Orsay επιτρέπει τη λεπτομερή παρατήρηση και την ανάλυση 40 φορές μεγαλύτερη από αυτή που παρέχουν τα συμβατικά μικροσκόπια. Χάρη σε αυτό, είμαστε πλέον σε θέση να έχουμε πολύ «καθαρές» απεικονίσεις του εσωτερικού ενός κυττάρου, με πολύ μεγάλη ευκρίνεια. Αυτό το εργαλείο απεικόνισης αποτελεί μια επανάσταση για τους τομείς της Βιολογίας και της Ιατρικής, καθώς θα επιτρέψει την καλύτερη κατανόηση του τι συμβαίνει στο εσωτερικό των νευρώνων, όταν ένας ασθενής πάσχει για παράδειγμα από Αλτσχάιμερ ή Πάρκινσον, και όχι μόνο... Η νανοσκοπία παρέχει πλέον σημαντικές πληροφορίες σε όλους τους τομείς που προγενέστερα βασίζονταν σε παρατηρήσεις που παρείχε η κλασική μικροσκοπική: για θεραπείες κατά του καρκίνου, εξατομικευμένη ανοσοθεραπεία, κατανόηση ασθενειών που αντιστέκονται στα βακτήρια κ.α.»

ALLIANZ GLOBAL WEALTH REPORT

«Βλέπει» αύξηση του πλούτου στην Ελλάδα

Την 9η έκδοση της «Παγκόσμιας Έκθεσης Πλούτου», η οποία βάζει στο μικροσκόπιο την κατάσταση των περιουσιακών στοιχείων και των χρεών των νοικοκυριών σε περισσότερες από 50 χώρες, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα παρουσίασε η Allianz. Σύμφωνα με την έκθεση το 2017 ήταν μία εξαιρετική χρονιά και παρά τις αυξανόμενες πολιτικές εντάσεις, για τους επενδυτές ήταν μία σχεδόν τέλεια χρονιά. Η οικονομική ανάκαμψη που διαδέχτηκε την οικονομική κρίση κορυφώθηκε με μια ταυτόχρονη άνοδο σε όλο τον πλανήτη και οι χρηματοπιστωτικές αγορές είχαν ισχυρή απόδοση, ιδίως οι μετοχικές αγορές. Ως αποτέλεσμα, τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία των νοικοκυριών αυξήθηκαν σημαντικά, κατά 7,7%. Το παγκόσμιο ακαθάριστο ενεργητικό ανήλθε σε 168 τρις Ευρώ. Η χρονιά που πέρασε ήταν πολύ καλή για τους αποταμιευτές δήλωσε ο Michael Heise, επικεφαλής οικονομολόγος της Allianz. Αλλά ήταν καλή για όσο κράτησε, η μετά-την-κρίση εποχή τελείωσε για πάντα. Τελείωσε η περίοδος κατά την οποία μια εξαιρετικά επεκτατική νομισματική πολιτική επέτρεπε μια συνεχή και σταθερά ανοδική τάση στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Τα σημάδια είναι ήδη ανησυχητικά: Η άνοδος των επιτοκίων, ο εμπορικός πόλεμος και η ολοένα και πιο λαϊκιστική πολιτική προκαλούν διακυμάνσεις και αναταράξεις.

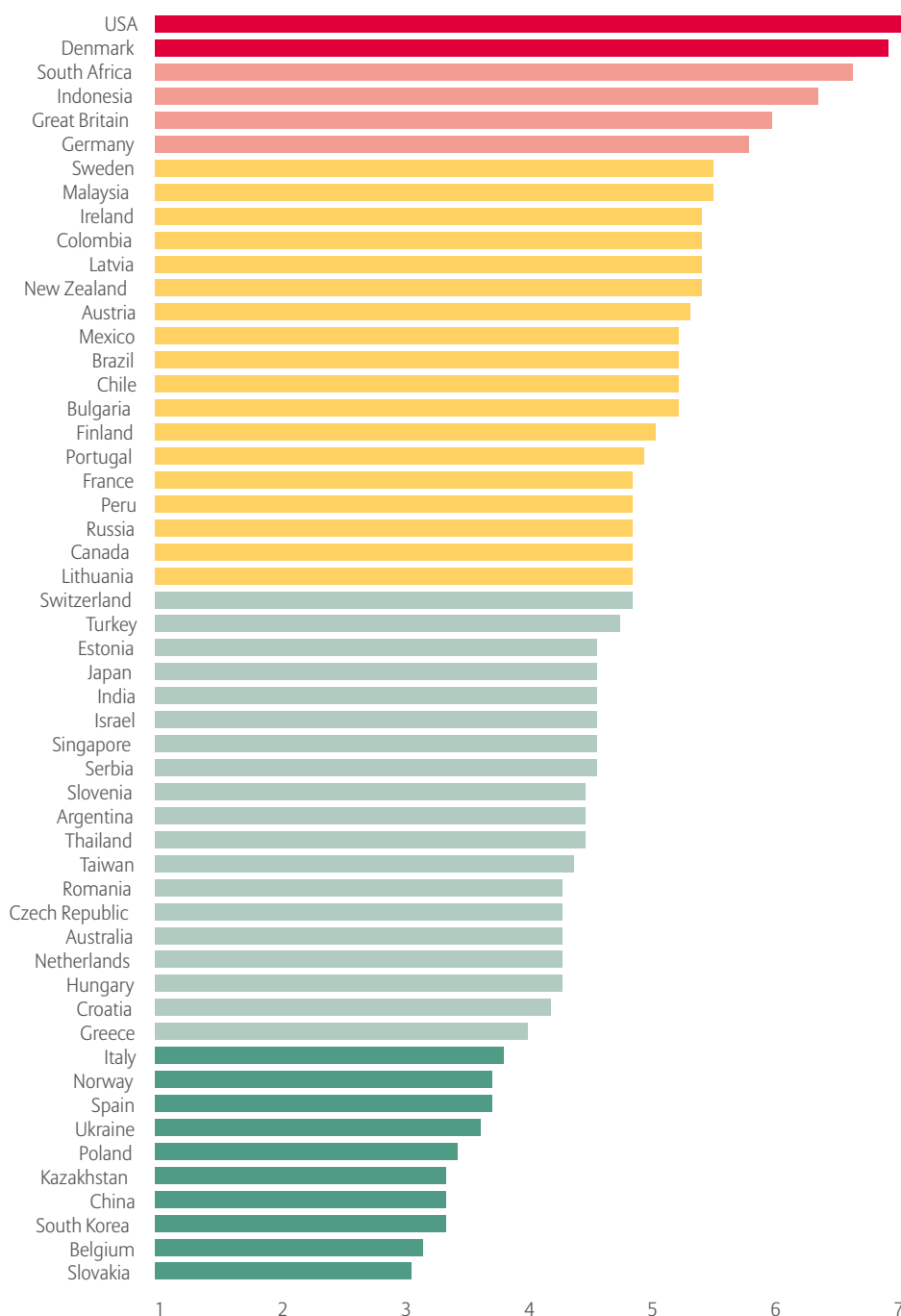
Οι επενδύσεις σε χρεόγραφα επιστρέφουν

Το 2017 έγινε μία αξιοσημείωτη αλλαγή στην επενδυτική συμπεριφορά. Αφού οι αποταμιευτές αγνόησαν σε μεγάλο βαθμό μετοχές και επενδυτικά κεφάλαια στη μετά την κρίση εποχή, το 2017 σημειώθηκαν σημαντικές εισροές στην κατηγορία αυτή των περιουσιακών στοιχείων. Το μερίδιό της πέρυσι έφθασε στο ένα πέμπτο περίπου των νέων κεφαλαίων, μεγαλύτερο κι από εκείνο που είχε πριν από την κρίση. Στο πλαίσιο των ανερχόμενων χρηματιστηριακών αγορών, αυτό σήμαινε ότι τα χρεόγραφα απολάμβαναν τη μεγαλύτερη ανάπτυξη από όλες τις κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων το 2017, που έφτασε συνολικά το 12,2% αντιπροσωπεύοντας πάνω από το 42% όλων των αποταμιεύσεων στο τέλος του 2017. Στη δεύτερη θέση ακολουθούν οι απαιτήσεις από ασφαλιστικές εταιρείες και συντάξεις, οι οποίες αντιπροσωπεύουν το 29% του χαρτοφυλακίου περιουσιακών στοιχείων και αυξήθηκαν πέρυσι κατά 5,2%. Όσο οι επενδυτές ανακάλυπταν εκ νέου τις κεφαλαιαγορές, οι τραπεζικές καταθέσεις έχαναν την εύνοια των νοικοκυριών σε όλο τον κόσμο. Μόνο το 42% των νέων επενδύσεων πήγε σε τράπεζες, έναντι 63% το προηγούμενο έτος. Ως εκ τούτου, ο ρυθμός αύξησης των καταθέσεων μειώθηκε κατά δύο ποσοστιαίες μονάδες σε 4,3%.

Η αύξηση του χρέους επιταχύνεται

Οι υποχρεώσεις για τα νοικοκυριά σε διεθνές επίπεδο αυξήθηκαν κατά 6% το 2017. Ο ρυθμός αύξησης ήταν επομένως ελαφρώς υψηλότερος από το 5,5% του προηγούμενου έτους. Και στην Ευρώπη, ο ρυθμός αύξησης του χρέους επιταχύνθηκε, αν και εξακολουθεί να είναι πολύ μέτριος 2,6% (2016: 1,5%). Ωστόσο, χάρη στην ισχυρή οικονομική ανάπτυξη, η αναλογία του παγκόσμιου χρέους αυξήθηκε μόνο ελάχιστα στο 64,3% (Ευρωζώνη: 62,9%). Οι μέσοι όροι αυτοί καλύπτουν τεράστιες

Allianz Wealth Equity Index: Broad Spectrum



► Ο ρυθμός αύξησης των χρηματοοικονομικών

περιουσιακών στοιχείων ανεβαίνει στο 7,7%

► Οι επενδύσεις σε χρεόγραφα επιστρέφουν – ο πληθωρισμός

κάνει τις τραπεζικές καταθέσεις να φαίνονται λιγότερο ελκυστικές

► Οι υποχρεώσεις εξακολουθούν να αυξάνονται - όσον αφορά

την ικανότητα εξυπηρέτησης του χρέους

► Ελλάδα: Ο καθαρός χρηματοοικονομικός πλούτος

αυξάνεται με ρυθμό 14% - τη μεγαλύτερη αύξηση στην Ευρώπη

► Η παγκοσμιοποίηση μειώνει την ανισότητα της κατανομής

του πλούτου σε διεθνές επίπεδο, αλλά αυξάνει

τις ανισότητες στο εσωτερικό των κρατών

διαφορές. Σε ορισμένες χώρες το χρέος και η δυναμική του έχουν φτάσει σε κρίσιμα επίπεδα.

Ελλάδα: Ο καθαρός χρηματοοικονομικός πλούτος αυξάνεται κατά 14%

Τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία των ελληνικών νοικοκυριών αυξήθηκαν με ένα υγιές 5,8% το 2017, μετά από δύο χρόνια αρνητικής ανάπτυξης. Ο κύριος μοχλός ανάπτυξης ήταν τα χρεόγραφα που αυξήθηκαν περισσότερο από 30%, αντικατοπτρίζοντας τις ανερχόμενες κεφαλαιαγορές. Ταυτόχρονα, τα ελληνικά νοικοκυριά συνέχισαν να μειώνουν το χρέος τους, οι υποχρεώσεις μειώθηκαν για έβδομη συνεχόμενη χρονιά (2017: -3,8%). Ως αποτέλεσμα, ο δείκτης χρέους των νοικοκυριών υποχώρησε στο 62,1%, απόλυτα ευθυγραμμισμένος με τον μέσο όρο της ευρωζώνης. Επίσης, τα καθαρά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία σημείωσαν πολύ ισχυρή άνοδο 14% το 2017, μακράν το υψηλότερο ποσοστό ανάπτυξης στην Ευρώπη. Τα χρόνια των μεταρρυθμίσεων φαίνεται ότι αρχίζουν να αποδίδουν καρπούς. Ωστόσο, εξετάζοντας έναν πιο μακροπρόθεσμο χρονικό ορίζοντα, τα σημάδια της κρίσης είναι προφανή: τα τελευταία δέκα χρόνια, τα καθαρά χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία των ελληνικών νοικοκυριών μειώθηκαν κατά 29%. Η Ελλάδα είναι η μόνη χώρα στην Ευρώπη που έπρεπε να αντιμετωπίσει τόσο μεγάλη καταστροφή πλούτου.

Με κατά κεφαλήν καθαρό χρηματοοικονομικό πλούτο 14.000 Ευρώ, η Ελλάδα κατέχει την 28η θέση στον κατάλογο των πλουσιότερων χωρών. Από την εποχή της κρίσης, τα ελληνικά νοικοκυριά δεν αποταμιεύουν: τα χρήματα αποσύρονται από τις τραπεζικές καταθέσεις και τα χρεόγραφα πωλούνται. Μόνο πέρυσι, ένα μικρό ποσό επενδύθηκε μέσω ασφαλειών και συντάξεων.

Ένας νέος δείκτης για την εθνική κατανομή του πλούτου

Για να αποκτήσουμε μια καθαρότερη εικόνα της εθνικής κατανομής πλούτου μέσα στο διεθνές πλαίσιο, η Allianz ορίζει έναν νέο δείκτη στην έκθεσή της, τον δείκτη Allianz Wealth Equity Indicator (AWEI). Μερικά από τα αποτελέσματα είναι εντυπωσιακά. Μαζί με τους "συνήθεις υπόπτους" ΗΠΑ, Νότια Αφρική, Ινδονησία και Ηνωμένο Βασίλειο, χώρες στις οποίες η κατανομή του πλούτου είναι έντονα στρεβλή, περιλαμβάνονται και χώρες όπως η Δανία, η Σουηδία και η Γερμανία. Από την άλλη πλευρά, στα κράτη όπου η κατανομή του πλούτου είναι σχετικά ισορροπημένη περιλαμβάνονται πολλές χώρες της Ανατολικής και Δυτικής Ευρώπης, μερικές από τις οποίες είναι χώρες κρίσης του ευρώ όπως η Ιταλία, η Ισπανία και η Ελλάδα.

Ακόμη και αν τα τελευταία χρόνια κρίσης και λιτότητας έχουν οδηγήσει σε μεγαλύτερη ανισότητα στην Ελλάδα και την Ισπανία, εξακολουθούν να έχουν μια σχετικά σταθερή βάση για να επανέλθουν, καθώς τα περιουσιακά στοιχεία έχουν ευρεία κατανομή στον πληθυσμό – ιδιαίτερα όταν πρόκειται για ακίνητα περιουσιακά στοιχεία. Η Ελλάδα κατατάσσεται μεταξύ των χωρών με καλύτερες επιδόσεις σε αυτή την κατάταξη. Αυτό αποδεικνύει μία κληρονομιά ευρείας κατανομής του πλούτου στην κοινωνία, την οποία η κρίση δεν κατέστρεψε ακόμη.

ERGO Στηρίζει τον Θεσμό του Ladies Run

Για έβδομη συνεχόμενη χρονιά η ERGO Ασφαλιστική στήριξε ως χορηγός το Ladies Run, έναν αγώνα δρόμου με φιλικό σκοπό που απευθύνεται αποκλειστικά σε γυναίκες. Στο πλαίσιο του φετινού Ladies Run έτρεξαν 1.000 γυναίκες, συμμετέχοντας σε ένα θεσμό που φιλοδοξεί να αφήσει θετικό αποτύπωμα στην εποχή μας συνδυάζοντας την άμυλα, τη θηλυκότητα και την κοινωνική προσφορά. Σύμφωνα με σχετική ανακοίνωση, η Ergo ασφαλιστική εγγυήθηκε την ασφάλεια των δρομέων, παρέχοντας δωρεάν κάλυψη προσωπικού ατυχήματος και αστικής ευθύνης σε όλες τις συμμετέχουσες. Επίσης προσέφερε στους δρομείς ένα πρακτικό goodie bag για την ασφάλεια των προσωπικών τους αντικειμένων και ένα αντιανεμικό για την προστασία των εθελοντών κατά τη διάρκεια του αγώνα.

Στηρίζοντας το θεσμό οι ERGO Ladies ένωσαν τις δυνάμεις τους και δημιούργησαν την ERGO Ladies Running Team αποτελούμενη από εργαζόμενες και φίλες της Ergo. Όλες μαζί ένωσαν τη χαρά της συμμετοχής στον αγώνα, της υπέρβασης των ορίων τους και του τερματισμού, ενώ παράλληλα βοήθη-



Ο κ. Χρήστος Θεοδωρίδης κατά την απονομή



Μέλη της ERGO Running Team



Η ομάδα εθελοντών

σαν με τη συμμετοχή τους να συγκεντρωθούν πόροι που θα κατευθυνθούν σε άλλες γυναίκες που έχουν ανάγκη, μέσω του σωματείου ΔΕΣΜΟΣ.

Κατά την απονομή των βραβεί-

ων στις νικήτριες ο διευθυντής στρατηγικού Μάρκετινγκ της ERGO κος Χρήστος Θεοδωρίδης, υπογράμμισε ότι το Ladies Run μετά από 7 χρόνια είναι πια θεσμός στα δρομικά δρώμενα. Είναι

ένα έργο ξεχωριστό και δικό μας έργο είναι να το διατηρήσουμε σταθερό, για αυτό για άλλη μια φορά είμαστε δίπλα σε όλες τις Ladies προσφέροντάς τους τις ασφαλιστικές μας υπηρεσίες.

Prime Insurance Στο Εδιμβούργο το ταξίδι επιβράβευσης

Prime Insurance και Εδιμβούργο φέτος έγιναν το δίδυμο της επιτυχίας σε ένα τετραήμερο ταξίδι επιβράβευσης, που οι συνεργάτες της εταιρίας θα θυμούνται για πολύ καιρό, καθώς η πρωτεύουσα της Σκωτίας είναι μια υπέροχη πόλη και ένας από τους πιο δημοφιλείς προορισμούς στην Ευρώπη. Τα βήματα των 35 και πλέον συνεργατών, τους έφεραν ανάμεσα από επιβλητικά κτήρια, πλακόστρωτα σοκάκια και κρυφά αδιέξοδα, μυστικές pub και μαγαζιά με κασμίρια, ενώ την βόλτα τους συνόδευε παντού ο ήχος της γκάιντας από κάποιον πλανόδιο μουσικό. Απόλαυσαν το μικρό και εύκολο να το περπατήσεις κέντρο του, παρακολουθώντας τη ζωή να κινείται γύρω από το κάστρο, κάνοντας κάθε απλό περίπατο μια οπτική απόλαυση. Μια τέτοια πόλη αξίζει να την απολαύσεις από ψηλά και αυτό έκαναν όλοι απολαμβάνοντας την μοναδική θέα από το περι-

φημο κάστρο του Εδιμβούργου.

Μια περιήγηση στο Εδιμβούργο δεν θα μπορούσε να μην περιλαμβάνει το βασικό πρωταγωνιστή της χώρας ολόκληρης, το ούισκυ. Έτσι οι συνεργάτες επισκεφθήκαν ένα από τα παλαιότερα αυθεντικά αποστακτήρια παραγωγής σκωτσέζικου single malt ούισκι και μυήθηκαν τόσο στα μυστικά της διαδικασίας απόσταξης και παλαίωσης, όσο και στα γευσισγνωστικά του σκωτσέζικου προϊόντος. Παλιά και νέα πόλη τους ενθουσίασαν όλους με τα υπέροχα και μεγαλοπρεπή κτήρια. Τους συνεργάτες της εταιρίας συνόδευσαν σε αυτό το ταξίδι ο γενικός διευθυντής της Prime Insurance Ελλάδος κ. Ανδρέας Ρούβας, ο εμπορικός διευθυντής κ. Μάριος Μήτρος, ο τεχνικός διευθυντής Γενικών Κλάδων κ. Στάθης Γκόργκας και ο αναπληρωτής οικονομικός διευθυντής κ. Μιχάλης Σταθάτος.



Στιγμιότυπο από το ταξίδι στο Εδιμβούργο

ARAG

Πως θα διεκδικήσετε τις περικοπές

ΜΕ ΑΦΟΡΜΗ την κινητικότητα και τον θόρυβο σχετικά με την διεκδίκηση περικοπών από εργαζόμενους στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, η Arag ανέθεσε σε επιτελείο συνεργατών δικηγόρων την μελέτη του θέματος. Όπως σημειώνει η εταιρεία, η μελέτη κατέληξε στην διαπίστωση ότι στέρεο νομολογιακό έδαφος για άσκηση αγωγής σήμερα δεν υπάρχει, αφού πρόκειται για πρωτοβάθμιες αποφάσεις που υπόκεινται σε ένδικο μέσο.

Η διαπίστωση αυτή συμπέει με την γνώμη εγκρίτων καθηγητών νομικών, του προέδρου του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών, ψυχραιμών νομικών συμβούλων ανωτάτων συνδικαλιστικών οργανώσεων (ΑΔΕΔΥ) κλπ. Κατόπιν αυτών, η εταιρεία εξέδωσε συνημμένη ανακοίνωση που είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα www.ARAG.gr και προετοιμάστηκε κατάλληλα ώστε να χορηγεί στους ασφαλισμένους της, ανά κατηγορία εργαζομένων κάθε τομέα εργασίας, την κατάλληλη αίτηση που διαμόρφωσαν οι συνεργάτες της δικηγόροι, ώστε εκείνοι να την υποβάλλουν, όπου απαιτείται, προς ενδυνάμωση των συμφερόντων τους.

Insurance Europe

Στην Αθήνα η γενική συνέλευση και το συνέδριο

ΣΤΗΝ ΑΘΗΝΑ θα φιλοξενήσεις το 2021, η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος τη Γενική Συνέλευση και το Διεθνές Συνέδριο της Insurance Europe, την ομοσπονδία των ευρωπαϊκών (αντ) ασφαλιστικών επιχειρήσεων με μέλη της 35 εθνικές ασφαλιστικές ενώσεις.

Πρόκειται για το μεγαλύτερο γεγονός της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς που συγκεντρώνει 400 περίπου υψηλόβαθμους ασφαλιστές, διαμορφωτές κοινής γνώμης, επόπτες και άλλους. Η μεγάλη αυτή διοργάνωση κάθε χρόνο πραγματοποιείται σε διαφορετική χώρα της Ευρώπης, με τη φροντίδα της αντίστοιχης ασφαλιστικής ένωσης.

Η ανάθεση έγινε στη συνεδρίαση της Executive Committee της Insurance Europe και συνοδεύτηκε από ι-διαίτερως θετικά σχόλια για την εκπροσώπηση της Ελλάδας στην Insurance Europe. Την υποψηφιότητα της ΕΑΕΕ παρουσίασε και υποστήριξε η κ. Μ. Αντωνάκη, γενική διευθύντρια.

Brokers Union

Στην Αράχωβα οι αποκλειστικοί συνεργάτες

ΜΕ ΕΠΙΤΥΧΙΑ πραγματοποίησε η Brokers Union την καθιερωμένη εξάμηνη συνάντηση, των αποκλειστικών συνεργατών της στην Αράχωβα. Όπως τονίζεται, η συνάντηση πραγματοποιήθηκε με τη χορηγία της Interasco, την οποία και τίμησαν με την παρουσία τους οι κ.κ. Ναταλία Γιαννιού διευθύντρια πωλήσεων & marketing και Άννη Βασιλιάκου διευθύντρια κλάδου Υγείας & Προσωπικών Ατυχημάτων.

Οι συνεργάτες απόλαυσαν ένα ξεχωριστό και ιδιαίτερα εποικοδομητικό τριήμερο διότι τους δόθηκε η ευκαιρία να συζητήσουν μεταξύ τους και με την διοίκηση, να ανταλλάξουν απόψεις και να ενημερωθούν για την πορεία της αγοράς. Επίσης, να ενημερωθούν για το στρατηγικό σχεδιασμό και νέους στόχους της Brokers Union και για το έτος 2019.



σίγουρα, γρήγορα...απλά!

Η Interasco εξ-ασφάλιση...εγγυάται.



interasco
Ασφαλιστική Εταιρεία

Βασ. Γεωργίου 44 & Κάλβου, 152 33 Χαλάνδρι
Τηλ.: +30 210 6793100, Fax: +30 210 6776035
www.interasco.gr, e-mail: info@interasco.gr

...γιατί είμαστε στον ασφαλιστικό χώρο από το 1890.

...γιατί πάνω από 120 χρόνια εξ-ασφαλίζουμε με συνέπεια, εντιμότητα και σιγουριά χιλιάδες πελάτες μας.

...γιατί σήμερα σαν μέλος του ομίλου Harel που έχει 2 εκ. πελάτες, 1,7€ δις κύκλο εργασιών, 731.000.000€ ίδια κεφάλαια και 21,5€ δις επενδυμένα κεφάλαια είμαστε δυνατόι περισσότερο από ποτέ.

Πάνω από όλα όμως λογαριάζουμε εσάς που μας εμπιστεύεστε την υγεία σας, την περιουσία σας, το μέλλον και την ευτυχία σας.

Αυτή την εμπιστοσύνη μετατρέπουμε σε σίγουρη δύναμη για να δημιουργείτε απερίσπαστοι και να προοδεύετε.

Έτσι, γιατί ασφάλεια σημαίνει **σίγουρα, γρήγορα ... απλά Interasco!**

ΑΧΑ Ασφαλιστική Έμφαση στην πολιτική της πρόληψης και προστασίας

Η ΑΧΑ συνεχίζει να στηρίζει έμπρακτα την καινοτομία

ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ startup «Techapps Healthier» στηρίζουν η ΑΧΑ και η Servier, μέσω του πρώτου γαλλοελληνικού δικτύου καινοτομίας «Mazinnov» που δημιουργήθηκε από την Πρεσβεία της Γαλλίας στην Ελλάδα. Ειδικότερα, η ΑΧΑ συμμετείχε σε συνέντευξη τύπου που πραγματοποιήθηκε στην Πρεσβεία της Γαλλίας για το πρόγραμμα «Υιοθέτησε μία startup» (Adopt a startup) του δικτύου καινοτομίας Mazinnov. Στο πλαίσιο του προγράμματος η ΑΧΑ και η Servier ανέλαβαν να στηρίξουν την Techapps Healthier, μια ελληνική startup που βοηθά τους καταναλωτές να οργανώνουν και να διαχειρίζονται καλύτερα την υγεία τους, είτε για να προληψήσουν προβλήματα που ενδέχεται να τους απασχολήσουν μελλοντικά, είτε για να αντιμετωπίσουν με τις λιγότερες δυνατές συνέπειες κάτι που αποτελεί ήδη μέρος της καθημερινότητάς τους. Χάρη στη δημιουργία μίας ειδικής πλατφόρμας, η ΑΧΑ βοηθά την Techapps Healthier να διαχύσει τη γνώση της και να δώσει τη δύναμη στους καταναλωτές να μάθουν πώς μπορούν να ζουν καλύτερα.

Στόχος μας είναι να είμαστε πραγματικοί συνοδοιπόροι όσων μας εμπιστεύονται για την προστασία τους, να τους βοηθάμε έμπρακτα για να ζουν καλύτερα. Με χαρά ενώνουμε δυνάμεις με όσους μοιράζονται το ίδιο όραμα με εμάς για να στηρίξουμε την καινοτομία σε βάθος χρόνου.

Παράλληλα, στην ΑΧΑ εστιάζουμε την πρόληψη των κινδύνων, επιπλέον του παραδοσιακού μας ρόλου να τους αντιμετωπίζουμε, μαζί με τους ασφαλισμένους μας, όταν εκδηλώνονται, αντιλαμβανόμενοι την ύψιστη σημασία της για τη δημιουργία μίας ασφαλέστερης κοινωνίας, δήλωσε ο Χαράλαμπος Αναστασιάδης, διευθυντής προϊόντων, Marketing & Επικοινωνίας, Μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής της ΑΧΑ Ελλάδας.



Άποψη της ημερίδας

Συνεχής είναι η ενημέρωση που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της ψηφιακής έκθεσης «Σεισμός στο Μουσείο» και δίνει σε όλους τη μοναδική ευκαιρία να ανακαλύψουν το φαινόμενο του σεισμού με ένα επιμορφωτικό ταξίδι που συναρπάζει.

Η ψηφιακή έκθεση αποτελεί συνένωση των δυνάμεων της ΑΧΑ Ασφαλιστικής, του Μουσείου Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας και του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και εξάπτει τη φαντασία και το μυαλό του επισκέπτη μέσα από την εκπαίδευση και την τεχνολογία. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκε ημερίδα για τους εκπαιδευτικούς, προκειμένου να ενημερωθούν για τα προγράμματα πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που δημιουργήθηκαν με βάση την έκθεση.

Το πρόγραμμα δημιούργησε το Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας σε συνεργασία με την ΑΧΑ και το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (Επιστημονικός Υπεύθυνος Καθηγητής, κ. Γ. Γκαζέτας), μια πρωτοβουλία για την κατανόηση και πρόληψη του φυσικού φαινομένου του σεισμού.

Την ημερίδα παρακολούθησαν 220 εκπαιδευτικοί από όλες τις βαθμίδες, κυρίως από την Αττική, αλλά και την Χαλκίδα, τη Θήβα, την Κόρινθο και άλλες περιοχές της Ελλάδας. Στον χαιρετισμό της η κ. Νικολή Κυριακοπούλου, Δρ. Γεωλογίας, Μέλος Δ.Σ. του Μουσείου Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας, δήλωσε ότι το Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας, έχοντας σαν στόχο την εκπαίδευση και ενημέρωση του κοινού σε θέματα που σχετίζονται με το φυσικό μας περιβάλλον, έρχεται να συμπληρώσει με την περιοδική αυτή έκθεση το έργο της Πολιτείας, σε ό,τι αφορά την πληροφόρηση των πολιτών και κυρίως των μαθητών, έτσι ώστε αυτοί να είναι προετοιμασμένοι σε περίπτωση σεισμού.

Από την πλευρά του ο κ. Ερρίκος Μοάτσος, διευθύνων σύμβουλος της ΑΧΑ Ελλάδας ανέφερε ότι στην ΑΧΑ πιστεύουμε ότι ο ρόλος μιας σύγχρονης ασφαλιστικής επιχείρησης είναι ρόλος συμμάχου,

συνοδοιπόρου του πολίτη. Οφείλουμε συνεπώς να ενημερώνουμε για τους κινδύνους, αλλά και να συμμετέχουμε στο κόστος της πρόληψης, προσδοκώντας σε ένα μελλοντικό χαμηλότερο κόστος αποκατάστασης. Στο πλαίσιο αυτού του ευρύτερου ρόλου και της κοινωνικής συνεισφοράς εντάσσεται και η παρούσα δράση της δημιουργίας μιας έκθεσης σεισμού», πρόσθεσε ο κ. Μοάτσος.

Προετοιμαζόμαστε για μία στιγμή, την οποία ίσως δεν θα ζήσουμε ποτέ, αλλά και αν γίνει, δεν είμαστε καταδικασμένοι, είπε ο κ. Ράλλης Κουρκουλής, Δρ. Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, μέλος της Επιστημονικής Ομάδας τους Καθηγητή κυρίου Γεώργιου Γκαζέτα.

Υπάρχει αιτιοκρατική σχέση ανάμεσα στη γεωλογία και τη διέγερση, στη διέγερση και στη συμπεριφορά των κατασκευών, ανάμεσα στην προετοιμασία και στις συνέπειες. Αυτά θέλουμε να δείξουμε και κάπως έτσι φτάσαμε στην έκθεση αυτή. Μια έκθεση που έχει δανειστεί στοιχεία από την Ιαπωνία και την California και που –θα τοημήσω να πω– κοιτάζει στα μάτια και

ανταγωνίζεται αντίστοιχες εκθέσεις στις περιοχές αυτές, υπογράμμισε ο κ. Ράλλης Κουρκουλής.

Σημειώνεται ότι οι εκπαιδευτικοί είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν σχετικά με τους σεισμούς, από την κατάλληλη προετοιμασία, την αντιμετώπιση έως την ψυχολογική στήριξη, να περιηγηθούν στην έκθεση, να «εξερευνήσουν» και να εξοικειωθούν με το φυσικό φαινόμενο. Το ταξίδι αυτής της μοναδικής εκπαιδευτικής εμπειρίας που συνδέει την τεχνολογία με την ενημέρωση και την πρόληψη έχει ήδη ξεκινήσει και θα διαρκέσει έως και τον Ιούνιο 2019. Η έκθεση είναι ανοιχτή στα σχολεία και το ευρύ κοινό και όσοι την επισκεφθούν, θα έχουν τη δυνατότητα να μάθουν περισσότερα για τον σεισμό μέσα από εικονική πραγματικότητα, βιωματικά εκθέματα, προσομοιωτή σεισμού, διαδραστικές εφαρμογές και εκπαιδευτικά βίντεο.

Φωτογράφος, Αλέξανδρος Καραϊσκος



Ο κ. Ερρίκος Μοάτσος

Η έκθεση «Σεισμός στο Μουσείο»

Εικονική πραγματικότητα και προσομοίωση σεισμού

Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΚΘΕΣΗ «Σεισμός στο Μουσείο» αποτελεί μία πρωτότυπη, εκπαιδευτική πρωτοβουλία που επιτρέπει στους επισκέπτες να «περιηγηθούν» και να γνωρίσουν καλύτερα το φυσικό φαινόμενο μέσα από διαδραστικές εφαρμογές και καινοτόμες μεθόδους υψηλής τεχνολογίας. Μοναδικά μοντέλα υδρογείων που δίνουν πληροφορίες για τους σεισμούς, εκπαιδευτικά βίντεο που παρουσιάζουν σημαντικούς σεισμούς του ελληνικού χώρου από το 1900 έως σήμερα, μετάδοση σεισμικών δονήσεων σε πραγματικό χρόνο είναι μερικά από τα εκθέματα. Η διαδραστική εμπειρία της έκθεσης συμπληρώνεται με τη «σεισμική τράπεζα» και την «καρέκλα εικονικής πραγματικότητας», αλλά και τις εφαρμογές «Σεισμός στην Πόλη» και «Γίνε Σεισμοειδικός», μέσα από τις οποίες το κοινό θα ενημερώνεται σχετικά με το πώς μπορεί να προστατευτεί όταν συμβαίνει σεισμός. Η έκθεση «Σεισμός στο Μουσείο» θα φιλοξενηθεί στον χώρο του Μουσείου Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας από τον Μάιο 2018 έως τον Ιούνιο του 2019.



ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΑΝΟΙΚΤΟ ΤΟ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Το ενδεχόμενο να προσφύγει στο Δικαστήριο με καταχώρηση ενώπιον του προσφυγής, για εξασφάλιση Απαγορευτικού Διατάγματος προς τις τράπεζες για να παύσουν τη χρησιμοποίηση καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις τους, μελετά ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών εφ' όσον βέβαια, εξερευνηθούν, όπως αναφέρει, οι οικονομικοί πόροι. Σε περίπτωση που το Δικαστήριο κάνει αποδεκτή την προσφυγή, οι τράπεζες θα υποχρεωθούν να επιστρέψουν στους καταναλωτές πολλές εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ

ΣΕΛΙΔΕΣ

Κύπρου & Nextdeal

ΣΑΕΚ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ ΠΡΩΤΟ ΕΞΑΜΗΝΟ

Interamerican και Allianz
ξεχωρίζουν για τα ποσοστά
ανόδου, General Insurance,
Eurolife Κύπρου και CNP
για τα μερίδια αγοράς!

Ανοδικές τάσεις στην κυπριακή ασφαλιστική αγορά

Σε τροχιά ανόδου είναι η κυπριακή ασφαλιστική αγορά. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου, αυξημένη εμφανίζεται το πρώτο εξάμηνο του 2018 η παραγωγή στους γενικούς κλάδους η οποία διαμορφώθηκε στο 5,8%, έναντι 4,4% το αντίστοιχο διάστημα του 2017.

Τη μεγαλύτερη αύξηση στο σύνολο μικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών Γενικού Κλάδου (συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες ζωής), κατέγραψε η Interamerican με 880,06%. Ακολουθούν η Kentriki με 17,24%, η

Ydrogios με 15,78%), η Trust με 12,00%, η Atlantic με 9,48% και η Altius με 6,98%. Στον κλάδο ζωής, τη μεγαλύτερη αύξηση 75,20% στο σύνολο των μικτών ασφαλιστρών – Κλάδου Ζωής (μη συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες ζωής) κατέγραψε η ALLIANZ HELLAS.

Την ίδια ώρα η ασφαλιστική βιομηχανία έδειξε για ακόμη μια φορά τα γρήγορα και αποτελεσματικά αντανάκλαστικά της, με τις ασφαλιστικές εταιρείες να αρχίζουν την καταγραφή των ζημιών από τον πρόσφατο ανεμοστρόβιλο που έπληξε περιοχές της Λευ-

κωσίας, εκκινώντας με αυτόν τον τρόπο τη διαδικασία αποζημίωσης των πληγέντων, αναφέρει σε ανακοίνωση ο Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου. Σύμφωνα με τον ΣΑΕΚ, η ασφαλιστική βιομηχανία αποτελεί διαχρονικό στήριγμα των Κυπρίων, οι οποίοι επιλέγουν ατομικά πλάνα και ολοκληρωμένα ομαδικά πακέτα, τα οποία καλύπτουν τις ανάγκες τους και ανταποκρίνονται στις ιδιαιτερότητες της κάθε περίπτωσης.

Συνέχεια στις σελίδες 58-59

CNP Cyprialife
**Η δυναμική
των πρωταθλητών**

Σελ. 60

AON
**Συνέδριο
για το συνταξιοδοτικό**

Σελ. 60

Γενική κυβέρνηση
**Στο 3,7% του ΑΕΠ
το πλεόνασμα το ενιάμηνο**

Σελ. 59

Γενικό Σύστημα Υγείας
**Οι προτάσεις
των γιατρών**

Σελ. 60

Ανοδικές τάσεις στην κυπριακή

ΣΥΝΟΛΟ ΜΙΚΤΩΝ ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ – ΓΕΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ (προκαταρκτικά αποτελέσματα μη ελεγμένα)

Σύνολο μικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών πριν την αφαίρεση της αντασφάλισης, εξαιρουμένων των δικαιωμάτων συμβολαίων και της κατανομής ασφαλιστρών από την Κοινοπραξία και τον ΟΣΕΔΑ.

Συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών Ατυχημάτων και Υγείας από Εταιρείες Ζωής

								Semi Annual 2018	Semi Annual 2017	% Change
	A&H	MOTOR	MAT	FIRE	LIABILITY	CREDIT	MISC			
Allianz Hellas	28,801	1,389,075	3,981	5,473,796	321,920	0	0	7,217,573	7,728,128	-6.61%
Altius	4,375,507	1,686,952	40,113	2,383,449	1,256,095	0	0	9,742,116	9,106,508	6.98%
AIG	257,744	3,351,946	363,528	3,517,993	5,314,535	0	154,965	12,960,711	12,301,330	5.36%
Atlantic	1,982,305	5,549,288	157,365	3,299,199	729,234	10,751	7,727	11,735,869	10,719,590	9.48%
Commercial General Insurance	55,032	3,091,299	35,542	1,209,160	327,259	3,586	32,764	4,754,642	4,880,850	-2.59%
Cosmos	1,587,000	5,884,019	107,062	1,067,119	412,979	0	5,812	9,063,990	9,084,780	-0.23%
Ethniki General Insurance	5,332,208	2,617,617	39,413	1,162,140	443,266	0	55,880	9,650,524	9,538,042	1.18%
Eurolife	11,426,256	0	0	0	0	0	0	11,426,256	8,841,629	29.23%
Eurosure	339,369	2,438,997	13,705	552,355	741,609	0	41,073	4,127,108	4,593,352	-10.15%
Gan Direct	139,317	5,275,363	768	483,260	6,221	0	0	5,904,929	6,009,341	-1.74%
General Insurance of Cyprus	817,966	6,692,520	288,814	12,398,484	3,490,582	19,170	1,794,944	25,502,480	24,682,662	3.32%
Hellenic Alico	276,383	0	0	0	0	0	0	276,383	265,337	4.16%
Hydra	248,777	5,116,799	32,118	800,605	346,046	0	0	6,544,345	6,394,769	2.34%
Kentriki	52,833	1,180,759	100,931	496,966	222,367	0	15,418	2,069,275	1,765,000	17.24%
CNP Asfalistikiki	466,497	11,121,024	287,022	8,534,450	3,505,354	21,164	339,345	24,274,855	24,171,821	0.43%
CNP Cyprialife	7,318,886	0	0	0	0	0	0	7,318,886	6,644,627	10.15%
Lumen	2,575	819,281	1,955	260,097	213,885	0	0	1,297,793	1,235,898	5.01%
Metlife	11,603,457	0	0	0	0	0	0	11,603,457	9,761,614	18.87%
Minerva	377,570	4,494,811	12,544	280,587	306,947	0	13,536	5,485,995	5,341,657	2.70%
Pancyprian	502,945	7,539,256	140,838	5,986,302	1,579,594	0	183,781	15,932,716	15,920,761	0.08%
Prime	681,021	4,695,023	19,028	903,220	317,332	0	251,268	6,866,892	7,664,449	-10.41%
Progressive	11,481	1,505,191	19,990	529,806	203,685	20,486	15,795	2,306,434	2,282,600	1.04%
Royal Crown	19,565	2,136,827	108,353	1,509,405	377,855	0	25,052	4,177,057	4,297,568	-2.80%
Trust	2,953,212	8,884,051	102,166	3,020,228	2,268,773	0	53,894	17,282,324	15,430,105	12.00%
Universal Life	24,212,595	0	0	0	0	0	0	24,212,595	21,420,646	13.03%
Ydrogios	741,267	3,743,088	75,760	1,678,084	1,014,839	2,800	0	7,255,838	6,266,993	15.78%
Interamerican Hellenic Insurance	0	1,182,660	0	-47,676	0	0	0	1,134,984	115,808	880.06%
TOTAL Semi Annual 2018	75,810,570	90,395,846	1,950,994	55,499,029	23,400,377	77,958	2,991,254	250,126,027		
TOTAL Semi Annual 2017	67,044,721	86,236,567	1,938,306	54,828,281	22,449,007	38,387	3,930,597		236,465,866	

% Change Semi Annual 2017-2018	13.1%	4.8%	0.7%	1.2%	4.2%	103.1%	-23.9%	5.8%		
% Change Semi Annual 2016-2017	10.4%	2.4%	2.9%	0.7%	0.5%	-39.9%	-17.4%	4.4%		

Notes:

* Data for preparing these results are based on records of companies representing 96% marketshare of the non-life market.

ΣΥΝΟΛΟ ΜΙΚΤΩΝ ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ – ΓΕΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ (προκαταρκτικά αποτελέσματα μη ελεγμένα)

Σύνολο μικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών πριν την αφαίρεση της αντασφάλισης, εξαιρουμένων των δικαιωμάτων συμβολαίων και της κατανομής ασφαλιστρών από την Κοινοπραξία και τον ΟΣΕΔΑ.

Μη συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών Ατυχημάτων και Υγείας από Εταιρείες Ζωής

								Semi Annual 2018	Semi Annual 2017	% Chang
	A&H	MOTOR	MAT	FIRE	LIABILITY	CREDIT	MISC	TOTAL	TOTAL	
Allianz Hellas	28,801	1,389,075	3,981	5,473,796	321,920	0	0	7,217,573	7,728,128	-6.61
Altius	4,375,507	1,686,952	40,113	2,383,449	1,256,095	0	0	9,742,116	9,106,508	6.98
AIG	257,744	3,351,946	363,528	3,517,993	5,314,535	0	154,965	12,960,711	12,301,330	5.36
Atlantic	1,982,305	5,549,288	157,365	3,299,199	729,234	10,751	7,727	11,735,869	10,719,590	9.48
Commercial General Insurance	55,032	3,091,299	35,542	1,209,160	327,259	3,586	32,764	4,754,642	4,880,850	-2.59
Cosmos	1,587,000	5,884,019	107,062	1,067,119	412,979	0	5,812	9,063,990	9,084,780	-0.23
Ethniki General Insurance	5,332,208	2,617,617	39,413	1,162,140	443,266	0	55,880	9,650,524	9,538,042	1.18
Eurosure	339,369	2,438,997	13,705	552,355	741,609	0	41,073	4,127,108	4,593,352	-10.15
Gan Direct	139,317	5,275,363	768	483,260	6,221	0	0	5,904,929	6,009,341	-1.74
General Insurance of Cyprus	817,966	6,692,520	288,814	12,398,484	3,490,582	19,170	1,794,944	25,502,480	24,682,662	3.32
Hydra	248,777	5,116,799	32,118	800,605	346,046	0	0	6,544,345	6,394,769	2.34
Kentriki	52,833	1,180,759	100,931	496,966	222,367	0	15,418	2,069,275	1,765,000	17.24
CNP Asfalistik	466,497	11,121,024	287,022	8,534,450	3,505,354	21,164	339,345	24,274,855	24,171,821	0.43
Lumen	2,575	819,281	1,955	260,097	213,885	0	0	1,297,793	1,235,898	5.01
Minerva	377,570	4,494,811	12,544	280,587	306,947	0	13,536	5,485,995	5,341,657	2.70
Pancyprian	502,945	7,539,256	140,838	5,986,302	1,579,594	0	183,781	15,932,716	15,920,761	0.08
Prime	681,021	4,695,023	19,028	903,220	317,332	0	251,268	6,866,892	7,664,449	-10.41
Progressive	11,481	1,505,191	19,990	529,806	203,685	20,486	15,795	2,306,434	2,282,600	1.04
Royal Crown	19,565	2,136,827	108,353	1,509,405	377,855	0	25,052	4,177,057	4,297,568	-2.80
Trust	2,953,212	8,884,051	102,166	3,020,228	2,268,773	0	53,894	17,282,324	15,430,105	12.00
Ydrogios	741,267	3,743,088	75,760	1,678,084	1,014,839	2,800	0	7,255,838	6,266,993	15.78
Interamerican	0	1,182,660	0	-47,676	0	0	0	1,134,984	115,808	880.06
TOTAL Semi Annual 2018	20,972,993	90,395,846	1,950,994	55,499,029	23,400,377	77,958	2,991,254	195,288,450		
TOTAL Semi Annual 2017	20,110,868	86,236,567	1,938,306	54,828,281	22,449,007	38,387	3,930,597		189,532,013	

% Change Semi Annual 2017-2018	4.3%	4.8%	0.7%	1.2%	4.2%	103.1%	-23.9%	3.0%	
% Change Semi Annual 2016-2017	12.2%	2.4%	2.9%	0.7%	0.5%	-39.9%	-17.4%	3.2%	

Notes:

* Data for preparing these results are based on records of companies representing 96% marketshare of the non-life market.

Συνεχίζεται η ανοδική πορεία της κυρίαρχης ασφαλιστικής αγοράς. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου, αυξημένη εμφανίζεται το πρώτο εξάμηνο του 2018 η παραγωγή στους γενικούς κλάδους η οποία διαμορφώθηκε στο 5,8%, έναντι 4,4% το αντίστοιχο διάστημα του 2017.

Στον κλάδο Ζωής η αύξηση έφθασε το 10%, ενώ το αντίστοιχο περσινό διάστημα είχε διαμορφωθεί στο 8,3%. Ειδικότερα, το σύνολο των μικτών ασφαλιστρών (μη συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες Ζωής) των ασφαλιστικών εταιρειών Γενικού Κλάδου ανήλθαν στα 195,804,501 εκ. ευρώ, ενώ το σύνολο των ασφαλιστρών (συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες Ζωής) του ασφαλιστικών εταιρειών Κλάδου Ζωής ανήλθαν στα 250,126,027 εκατ. ευρώ.

Με βάση τα στοιχεία του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών, τη μεγαλύτερη αύξηση στο σύνολο μικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών Γενικού Κλάδου συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες ζωής, κατέγραψε η Interamerican με 880,06%. Ακολουθούν η Kentriki με 17,24%, η Ydrogios με 15,78%), η Trust με 12,00%, η Atlantic με 9,48% και η Altius με 6,98%. Στους Γενικούς Κλάδους την υψηλότερη παραγωγή στο σύνολο των μικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών (μη συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες ζωής), εμφανίζει η General Insurance of Cyprus με 25.502,480 ευρώ.

Ακολουθούν η CNP Ασφαλιστική με 24.274,855 ευρώ και η Universal Life με 24.212,595 ευρώ. Στον κλάδο ζωής, τη μεγαλύτερη αύξηση 75,20% στο σύνολο των μικτών ασφαλιστρών - Κλάδου Ζωής (μη συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρών ατυχημάτων και υγείας από εταιρείες Ζωής) κατέγραψε η ALLIANZ HELLAS.

Την ίδια ώρα η ασφαλιστική βιομηχανία έδειξε για ακόμη μια φορά τα γρήγορα και αποτελεσματικά αντανakλαστικά της, με τις ασφαλιστικές εταιρείες να αρχίζουν την καταγραφή των ζημιών από τον πρόσφατο ανεμοστρόβιλο που έπληξε περιοχές της Λευκωσίας, εκκινώντας με αυτόν τον τρόπο τη διαδικασία αποζημίωσης των πληγέντων, αναφέρει σε ανακοίνωση ο Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου (ΣΑΕΚ).

Οι πρόσφατες αιχμές καταστροφές σε οικίες και περιουσίες πολιτών από έντονα καιρικά και φυσικά φαινόμενα αναδεικνύουν τη σημασία της ασφάλισης και της κάλυψης που τα ασφαλιστικά πλάνα προσφέρουν, τονίζει ο ΣΑΕΚ και υποστηρίζει ότι με ένα μικρό και σαφώς αμελητέο σε σχέση με αυτό της αποκατάστασης κόστος, ο κάθε πολίτης μπορεί να επεκτείνει την ασφάλειά του, να αυξήσει την κάλυψή του και να εξασφαλίσει άμεση προστασία μετά από φυσικές καταστροφές.

ασφαλιστική αγορά

ΣΥΝΟΛΟ ΜΙΚΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ – ΚΛΑΔΟΥ ΖΩΗΣ (προκαταρκτικά αποτελέσματα μη ελεγμένα)

Σύνολο μικτών ασφαλιστρων πριν την αφαίρεση της αντασφάλισης συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων συμβολαίων.
Μη συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρων Ατυχημάτων και Υγείας από Εταιρείες Ζωής

	Life policies	Group Pension Plans	TOTAL Semi Annual 2018	TOTAL Semi Annual 2017	% Change	Market share Semi Annual 2018	Market share Semi Annual 2017
ALLIANZ HELLAS	397,198	0	397,198	226,709	75.20%	0.19%	0.12%
ALTIUS INSURANCE	6,554,893	0	6,554,893	6,273,757	4.48%	3.15%	3.32%
ETHNIKI INSURANCE	4,531,824	0	4,531,824	4,064,097	11.51%	2.18%	2.15%
EUROLIFE	44,610,841	626,321	45,237,162	42,062,841	7.55%	21.76%	22.26%
HELLENIC ALICO	6,863,125	0	6,863,125	6,828,289	0.51%	3.30%	3.61%
CNP CYPRIALIFE	42,708,481	162,748	42,871,229	38,279,633	11.99%	20.62%	20.26%
METLIFE	11,324,655	0	11,324,655	10,870,102	4.18%	5.45%	5.75%
MINERVA	217,129	0	217,129	258,918	-16.14%	0.10%	0.14%
PRIME INSURANCE	13,413,564	0	13,413,564	12,921,809	3.81%	6.45%	6.84%
UNIVERSAL LIFE	62,028,117	459,634	62,487,751	58,419,096	6.96%	30.06%	30.92%
ANCORIA	3,154,674	10,807,526	13,962,200	8,748,000	59.60%	6.72%	4.63%
TOTAL	195,804,501	12,056,229	207,860,730	188,953,251	10.0%	100.00%	100.00%

% Change Semi Annual 2018	10.0%
% Change Semi Annual 2017	8.3%

ΣΥΝΟΛΟ ΜΙΚΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ – ΚΛΑΔΟΥ ΖΩΗΣ (προκαταρκτικά αποτελέσματα μη ελεγμένα)

Σύνολο μικτών ασφαλιστρων πριν την αφαίρεση της αντασφάλισης συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων συμβολαίων.
Συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστρων Ατυχημάτων και Υγείας από Εταιρείες Ζωής

	Life policies	Group Pension Plans	TOTAL Semi Annual 2018	TOTAL Semi Annual 2017	% Change	Market share Semi Annual 2018	Market share Semi Annual 2017
ALLIANZ HELLAS	425,999	0	425,999	194,743	118.75%	0.16%	0.08%
ALTIUS INSURANCE	10,930,400	0	10,930,400	9,949,771	9.86%	4.08%	4.13%
ETHNIKI INSURANCE	4,531,824	0	4,531,824	4,064,097	11.51%	1.69%	1.69%
EUROLIFE	56,037,096	626,321	56,663,417	50,904,470	11.31%	21.13%	21.15%
HELLENIC ALICO	7,139,508	0	7,139,508	7,093,626	0.65%	2.66%	2.95%
CNP CYPRIALIFE	50,027,367	162,748	50,190,115	44,924,260	11.72%	18.72%	18.67%
METLIFE	22,928,112	0	22,928,112	20,631,716	11.13%	8.55%	8.57%
MINERVA	594,699	0	594,699	659,922	-9.88%	0.22%	0.27%
PRIME INSURANCE	14,094,586	0	14,094,586	13,655,789	3.21%	5.26%	5.67%
UNIVERSAL LIFE	86,240,712	459,634	86,700,346	79,839,742	8.59%	32.33%	33.17%
ANCORIA	3,154,674	10,807,526	13,962,200	8,748,000	59.60%	5.21%	3.63%
TOTAL	256,104,978	12,056,229	268,161,207	240,666,136	11.4%	100.00%	100.00%

% Change Semi Annual 2018	11.4%
% Change Semi Annual 2017	8.9%

CNP Ασφαλιστική «Οδική Ασφάλεια ...Πρόσεχε τη ζωή σου»

Στο πλαίσιο της διαχρονικής ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών, η CNP Ασφαλιστική για 19η συνεχόμενη χρονιά, στέκεται στο πλευρό του Τμήματος Τροχαίας του Αρχηγείου Αστυνομίας Κύπρου, με τη διοργάνωση της Εβδομάδας Οδικής Ασφάλειας από τις 29 Οκτωβρίου έως τις 4 Νοεμβρίου. Με μήνυμα, «Οδική Ασφάλεια ... Πρόσεχε τη ζωή σου!», η ενημερωτική εκστρατεία, όπως υπογραμμίζεται, τελεί υπό την Αιγίδα του Έντιμου Υπουργού Δικαιοσύνης και Δημόσιας Τάξης, κ. Ιωνά Νικολάου.

Την έναρξη κήρυξε σε δημοσιογραφική διάσκεψη, τη Δευτέρα 29 Οκτωβρίου, ο Έντιμος Υπουργός Δικαιοσύνης και Δημόσιας Τάξης. Χαιρετισμούς απηύθυναν, από πλευ-



ράς Αστυνομίας ο αρχηγός, κ. Ζαχαρίας Χρυσοστόμου και ο Δ/ντής Τροχαίας, κ. Σπύρος Σπύρου. Από τη CNP Ασφαλιστική, ο πρώτος εκτελεστικός διευθυντής του ομίλου CNP Cyprus κ. Τάκης Φειδία και ο γενικός διευθυντής της CNP Ασφαλιστική κ. Ανδρέας Κ. Στυλιανού.

Να σημειωθεί ότι αποκορύφωμα των εκδηλώσεων Οδικής Ασφάλειας, αποτελεί η μεγάλη εκδήλωση για τα παιδιά που φέτος θα διοργανωθεί στη Λευκωσία, στις 3 Νοεμβρίου στο Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής. Στόχος είναι η εκπαίδευση των παιδιών μέσα από διάφορες δραστηριότητες, ώστε να μπορούν να προστατεύσουν τη ζωή τους καθώς και εκείνη των συνανθρώπων μας.



Γενική Κυβέρνηση

Στο 3,7% του ΑΕΠ το πλεόνασμα το εννιάμηνο

Στα €769,7 εκ. (3,7% στο ΑΕΠ) αυξήθηκε το πλεόνασμα της Γενικής Κυβέρνησης την περίοδο Ιανουαρίου-Σεπτεμβρίου 2018 σε σύγκριση με πλεόνασμα €431,2 εκ. το 2017 (2,2% στο ΑΕΠ), σύμφωνα με τα προκαταρκτικά δημοσιονομικά αποτελέσματα που ανακοίνωσε η Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου. Ειδικότερα, οι συνολικές δαπάνες για την περίοδο Ιανουαρίου-Σεπτεμβρίου 2018 σημείωσαν αύξηση κατά €117,2 εκ. σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του 2017 και ανήλθαν στα €5.056,6 εκ. από €4.939,4 εκ. πέρσι (2,4% αύξηση).

Οι κοινωνικές παροχές αυξήθηκαν κατά €55,5 εκ. (3,0%) και ανήλθαν στα €1.918,9 εκ. (από €1.863,4 εκ. το 2017) ενώ οι απολαβές προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων τεκμαρτών κοινωνικών εισφορών και συντάξεων δημοσίων υπαλλήλων) αυξήθηκαν κατά €53,0 εκ., ήτοι 3,3%, και ανήλθαν στα €1.678,1 εκ. (από €1.625,1 εκ. το 2017). Η ενδιάμεση ανάλωση αυξήθηκε κατά €30,7 εκ. (6,8%) και ανήλθε στα €479,9 εκ. το πρώτο εννιάμηνο του 2018 σε σύγκριση με €449,2 εκ. την αντίστοιχη περσινή περίοδο.

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες αυξήθηκαν κατά €12,6 εκ. και ανήλθαν στα €227,8 εκ. Εξαιρουμένων των απαλλοτριώσεων γης, η αύξηση στις κεφαλαιουχικές δαπάνες ανέρχεται στα €17,5 εκ. (€197,9 εκ. το 2018 σε σύγκριση με €180,4 εκ. το 2017). Οι επιχορηγήσεις αυξήθηκαν κατά €2,6 εκ. και ανήλθαν στα €30,3 εκ. και τέλος οι κεφαλαιουχικές μεταβιβάσεις αυξήθηκαν κατά €0,8 εκ. και ανήλθαν στα €35,5 εκ. (από €34,7 εκ. το 2017).

Οι υπόλοιπες δύο κατηγορίες δαπανών σημείωσαν μείωση, η μεγαλύτερη εκ των οποίων σημειώνεται στους πληρωθέντες τόκους, οι οποίοι μειώθηκαν κατά €37,8 εκ. καταγράφοντας έτσι δαπάνες του ύψους των €355,6 εκ. Οι τρέχουσες μεταβιβάσεις μειώθηκαν ελαφρώς κατά €0,2 εκ. και ανήλθαν στα €330,5 εκ.

Τα συνολικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 8,5% (ή €455,7 εκ.) και ανήλθαν στα €5.826,3 εκ. το πρώτο εννιάμηνο του 2018 (από €5.370,6 εκ. το 2017).

Όλες οι κατηγορίες εσόδων πλην των κατηγοριών των εισπραχθέντων τόκων και μερισμάτων και τρέχουσων μεταβιβάσεων σημείωσαν αύξηση την περίοδο Ιανουαρίου-Σεπτεμβρίου 2018.

Συγκεκριμένα, οι συνολικοί φόροι επί της παραγωγής και των εισαγωγών σημείωσαν αύξηση της τάξης του 12,0% (ή €260,2 εκ.) σε σύγκριση με το 2017 (€2.422,1 εκ. το 2018 από €2.161,9 εκ. το 2017), εκ των οποίων τα καθαρά έσοδα του ΦΠΑ (μετά την αφαίρεση των επιστροφών) σημείωσαν αύξηση της τάξης του 19,5%, που αντιστοιχεί σε €247,6 εκ. και ανήλθαν στα €1.517,5 εκ. το 2018 (από €1.269,9 εκ. το 2017).

Οι κοινωνικές εισφορές που εισπράχθηκαν κατά τη συγκεκριμένη περίοδο αυξήθηκαν κατά 9,3% (ή €113,9 εκ.) και ανήλθαν στα €1.338,2 εκ. (από €1.224,3 εκ. το πρώτο εννιάμηνο του 2017). Τα έσοδα από τη φορολογία στο εισόδημα και τον πλούτο τα οποία αυξήθηκαν κατά €64,1 εκ. και ανήλθαν στα €1.356,4 εκ. τους πρώτους εννέα μήνες του 2018 σε σύγκριση με €1.292,3 εκ. το 2017.

Τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών αυξήθηκαν κατά €32,4 εκ. και ανήλθαν στα €408,4 εκ. και οι κεφαλαιουχικές μεταβιβάσεις που εισπράχθηκαν από το Κράτος αυξήθηκαν κατά €19,6 εκ. και ανήλθαν στα €87,0 εκ.

Τέλος, οι εισπραχθέντες τόκοι και μερίσματα, περιορίστηκαν στα €72,7 εκ. (από €107,0 εκ. το 2017) για τη συγκεκριμένη περίοδο. Οι εισπραχθείσες τρέχουσες μεταβιβάσεις μειώθηκαν ελαφρώς κατά €0,2 εκ. και ανήλθαν στα €141,5 εκ.

CNP Cyprialife Η δυναμική των πρωταθλητών

Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε η δεύτερη για τη φετινή χρονιά εκπαιδευτική ημερίδα του δυναμικού πωλήσεων της CNP Cyprialife με τίτλο «Dream Team – Champions», τίτλος που όπως τονίζεται, χαρακτηρίζει το δυναμισμό και την καινοτομία της εταιρείας, που είναι πρωταθλήτρια στον τομέα της.

Στην εκδήλωση συμμετείχαν περισσότεροι από 300 ασφαλιστικοί σύμβουλοι, απ' όλη την Κύπρο, καθώς και στελέχη του διοικητικού προσωπικού. Στο χαιρετισμό του ο πρώτος εκτελεστικός διευθυντής του ομίλου CNP Cyprus Insurance Holdings κ. Τάκης Φειδία.

Επενδύουμε στους ανθρώπους μας. Επενδύουμε στο δίκτυό μας. Με οδηγό την καινοτομία και με τους ορίζοντες της αλληαγής πάντα ανοικτούς. Επιδιώκουμε να σας δίνουμε νέα εργαλεία, νέες προοπτικές προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης, νέες δυνατότητες ώστε να κάνετε καλύτερα τη δουλειά σας και να εξυπηρετείτε ακόμα καλύτερα τους πελάτες σας. Γιατί η σχέση του πελάτη με τη Cyprialife περνά μέσα από εσάς. Γιατί πίσω από τους κολλοσούς και τα νούμερα υπάρχουν πρόσωπα και αυτά τα πρόσωπα είστε εσείς. Οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι, που δίνετε στους πελάτες μας λύσεις εξατομικευμένες στις δικές τους ανάγκες, τόνισε ο κ. Φειδία. Ο κ. Φειδία ευχαρίστησε το δίκτυο πωλήσεων και το προσωπικό της εταιρείας που δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό ώστε η εταιρεία τους να βρίσκεται στην κορυφή, σημειώνοντας ότι η θέση της Cyprialife στην αγορά είναι το αποτέλεσμα σκληρής, μεθοδικής δουλειάς και συνεργασίας των στελεχών της εταιρείας με το δίκτυό της. Η πραγματικότητα είναι πως δίνουμε αξία στους πελάτες μας και την ίδια στιγμή παίρνουμε αξία από το δίκτυό



Στιγμιότυπο από την εκπαιδευτική ημερίδα στο αμφιθέατρο του Πανεπιστημίου UCLan

μας, πρόσθεσε ο κ. Τάκης Φειδία.

Η γενική διευθύντρια της CNP Cyprialife κ. Ανδρεάνη Καλλιμάχου καλωσόρισε τους «Dream Team – Champions της εταιρείας», εκφράζοντας μεγάλη ικανοποίηση για τα επιτεύγματα των ανθρώπων της εταιρείας μέσα στο 2018. Εξέφρασε επίσης θερμές ευχαριστίες τόσο στους ασφαλιστικούς συμβούλους όσο και στο προσωπικό της εταιρείας για τη σκληρή δουλειά και την αφοσίωσή τους.

Η κα Καλλιμάχου σημείωσε ότι οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι της Cyprialife, επαγγελματίες με ήθος και γνώμονα το καλό του πελάτη, ξεπέρασαν το 2018 κάθε προηγούμενο στα παραγωγικά τους αποτελέσματα. Ειδική αναφορά έγινε στα επιτεύγματα της εταιρείας, για τους πρώτους οκτώ μήνες του έτους και αναπτύχθηκε η

στратηγική των πρωταθλητών της αγοράς για ένα δυναμικό κλείσιμο του 2018.

Ο Διευθυντής Πωλήσεων κ. Γιώργος Γώγου, ανέπτυξε το θέμα της ημερίδας με μήνυμα "Το ταξίδι για τα όνειρά μας... ξεκινά πάντα από μέσα μας". Ευχαρίστησε τους ασφαλιστικούς συμβούλους της εταιρείας για τις εξαιρετικές επιτυχίες τους και έδωσε το στίγμα για τη συνέχεια. Οι συμμετέχοντες στην εκδήλωση είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν τον κ. Μανούσο Μαρπάκη Founder & Managing Director της BrainUp, έναν επικοινωνιακό, δραστήριο και δημιουργικό εκπαιδευτή, που ξεχώρισε για τη θεατρικότητα κατά την παρουσίασή του. Αίσθηση προκάλεσαν τα δημιουργικά του μηνύματα, με κύριο: "Είναι κακό να είσαι μέτριος; Όχι... φτάνει να είσαι καφές".

AON

Συνέδριο για το συνταξιοδοτικό

«ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ σήμερα για ένα καλύτερο αύριο...είναι ένα από τα πολύ ενδιαφέροντα θέματα που θα αναπτυχθούν στο «9ο Συνταξιοδοτικό Φόρουμ», το οποίο παρουσιάζει η Aon και θα πραγματοποιηθεί την Τετάρτη 28 Νοεμβρίου 2018, στο ξενοδοχείο Hilton Park Λευκωσίας. Ειδικότερα, το συνέδριο αντιμετωπίζει κι εμβαθύνει στις αναδιαρθρώσεις και τα πολιτικά συστήματα, σε επενδυτικές πολιτικές, υλοποιήσεις και στρατηγικές που αφορούν τόσο το Κυπριακό Σύστημα Συνταξιοδότησης όσο και την διεθνή σκληρή πραγματικότητα. Άλλωστε, το Συνταξιοδοτικό αφορά ολόκληρες κοινωνίες -όπως ακριβώς είναι η Κύπρος- για την Ανάπτυξη κι Οικονομία τους, αλλά και για τις παγκόσμιες ισορροπίες συνολικά. Τα Ταμεία Προνοίας και Συντάξεων βιώνουν, σε ταχείς ρυθμούς, τη δική τους ανασφάλεια κι αναμόρφωση. Εναλλακτικά συνταξιοδοτικά προϊόντα και προγράμματα εμφανίζονται στον ορίζοντα και τόσο οι διαχειριστικές επιτροπές όσο και οι θεσμικοί επενδυτές καλούνται να επιδείξουν σωστό προγραμματισμό και νηφάλια αποφασιστικότητα... σε καιρούς οικονομικής ανασφάλειας. Το Συνέδριο απευθύνεται σε διαχειριστικές επιτροπές ταμείων Προνοίας και Συντάξεων, διευθυντικό προσωπικό, συμβούλους Ταμείων, διαχειριστές Κεφαλαίων, τραπεζικούς οργανισμούς, λογιστές, δικηγόρους, νομικούς συμβούλους, αναλογιστές, εσωτερικούς κι εξωτερικούς ελεγκτές, αρμόδιες Κρατικές Αρχές, γενικούς και οικονομικούς διευθυντές, στελέχη τμημάτων ανθρώπινου δυναμικού.

ΓεΣΥ Οι προτάσεις των γιατρών

Παμψηφεί ενέκρινε η Έκτακτη Γενική Συνέλευση του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου το ψήφισμα με το οποίο οριστικοποιούνται οι προϋποθέσεις που θέτει ο Σύλλογος για ένταξη των ιατρών στο ΓεΣΥ, ενώ παράλληλα εξουσιοδοτείται ο ΠΙΣ για περαιτέρω διαπραγματεύσεις με ΟΑΥ και Υπουργείο Υγείας για τις συνθήκες ένταξης των ιατρών στο Γενικό Σχέδιο Υγείας. Συγκεκριμένα στο ψήφισμα, σύμφωνα με πληροφορίες του InBusinessNews, θέτει θέμα αύξησης του προϋπολογισμού για τους ιατρούς, εγείρει θέμα πλήρους αυτονομίας των κρατικών νοσηλευτηρίων πριν από την εφαρμογή του ΓεΣΥ, την επαναδιαπραγμάτευση των αμοιβών των ιατρών κι άλλα εργασιακά θέματα, καθώς επίσης και θέμα ελεύθερης άσκησης της ιατρικής.

Σύμφωνα με το δημοσίευμα του InBusinessNews «μόνο με τις κάτωθι προϋποθέσεις έχει νόημα η συμμετοχή των ιατρών στον προτεινόμενο σχεδιασμό για το ΓεΣΥ:

1. Αύξηση του προϋπολογισμού για το ΓεΣΥ στα επίπεδα του μέσου όρου της ΕΕ για να διασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, η ασφάλεια των ασθενών και η βιωσιμότητα του Εθνικού Συστήματος Υγείας.
2. Εφαρμογή του νόμου στον οποίον αναφέρεται ότι «η διοικητική και οικονομική αυτονομία των δημόσιων νοσηλευτηρίων αποτελεί προϋπόθεση για την εφαρμογή του ΓεΣΥ». Στο πλαίσιο αυτό να συμφωνηθούν ξεκάθαρα χρονοδιαγράμματα, καθώς επίσης και μέτρα στήριξης τόσο των

δημοσίων όσο και των ιδιωτών ιατρών, καθώς επίσης και των νοσηλευτηρίων τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, ούτως ώστε να διασφαλίζονται η ασφάλεια, η ποιότητα και η βιωσιμότητα του συστήματος.

3. Καθορισμός των αμοιβών των ιατρών στο ΓεΣΥ ως ακολούθως:

3α. Καθορισμός των αμοιβών των προσωπικών ιατρών του ΓεΣΥ σύμφωνα με τις προτάσεις που έχει καταθέσει ο ΠΙΣ στον ΟΑΥ.

3β. Εγγυημένη τιμή μονάδας για τους ειδικούς ιατρούς, στην Εξωνοσοκομειακή περίθαλψη

3γ. Καθορισμός του ύψους της αμοιβής των ιατρών ανά ιατρική πράξη για την ενδονοσοκομειακή περίθαλψη

3δ. Σαφής και νομικά κατοχυρωμένος διαχωρισμός της αμοιβής του ιατρού από αυτήν του νοσηλευτηρίου.

4. Εργασιακά – Πλαίσιο Συμμετοχής Σαφείς επεξηγήσεις και γραπτές εγγυήσεις με νομική ισχύ των όρων που περιλαμβάνονται στο πλαίσιο συμμετοχής των συμβαλλόμενων ιατρών, τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα, στο ΓεΣΥ.

5. Ελεύθερη άσκηση της ιδιωτικής ιατρικής στο πλαίσιο του ΓεΣΥ. Η Γενική Συνέλευση εξουσιοδοτεί το Συμβούλιο Ιατρικού Σώματος (ΣΙΣ) να συνεχίσει τις διαπραγματεύσεις με τον ΟΑΥ και την Πολιτεία με στόχο τη δημιουργία ενός σύγχρονου, ποιοτικού και βιώσιμου ΓεΣΥ προς όφελος των ασθενών».





ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ &
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ



ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ



ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Εξειδίκευση
& Εμπειρία
στις ασφαλίσσεις περιουσίας
— από το 1964 —

Η **ΟΡΙΖΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ** από ιδρύσεως της ειδικεύεται στις ασφαλίσσεις περιουσίας, καθώς έχει στο ενεργητικό της την ασφάλιση ορισμένων από τους μεγαλύτερους εμπορικούς και βιομηχανικούς κινδύνους της χώρας.

Μέσω στρατηγικών αντασφαλιστικών συνεργασιών με top-rated οργανισμούς, διαθέτει υψηλό capacity, μεγάλη γκάμα προγραμμάτων, ανταγωνιστικό κόστος αλλά πάνω από όλα την τεχνογνωσία και ευελιξία στη διαχείριση κάθε μεμονωμένου κινδύνου σαν να είναι μοναδικός.

TEST SEAT ATECA 1,0 TSI 115PS

Τα κάνει όλα και συμφέρει

Με το νέο SEAT Ateca, η ισπανική φίρμα θέλει να εδραιώσει τη θέση της στα μικρομεσαία SUV. Και πιστέψτε μας, έχει όλα τα εφόδια να το καταφέρει



Μπορεί η SEAT να άργησε να μπει στο παιχνίδι της crossover κατηγορίας, αλλά φαίνεται πως άξιζε η αναμονή, μιας και έχει δημιουργήσει προϊόντα άκρως ανταγωνιστικά. Το Ateca αποτελεί το πρώτο αυθεντικό crossover SUV της SEAT, όπου έχοντας ως κύρια όπλα την ανταγωνιστική τιμή, αλλά και την οδηγοκεντρική φιλοσοφία, ανακατεύοντας έτσι για τα καλά την τράπουλα της κατηγορίας.

Ξεχωρίζει στο μάτι

Στο σχεδιαστικό κομμάτι το νέο SEAT Ateca έχει αρκετά κοινά με το Leon, δείχνοντας έτσι πως η εταιρεία θέλει να έχει μια ενιαία σχεδιαστική ταυτότητα για τα μοντέλα της. Εμπρός διακρίνονται τα αιχμηρά LED φωτιστικά σώματα, καθώς και ο μεγάλος αεραγωγός του προφυλακτήρα, που σε συνδυασμό με τα έντονα νεύρα στα πλάϊνά του αμαξώματος ενισχύουν

την δυναμική εικόνα του ισπανικού crossover. Πίσω ξεχωρίζουν τα πολυγωνικά φωτιστικά σώματα και τα νεύρα της πόρτας του χώρου αποσκευών, με τον crossover χαρακτήρα να ενισχύεται πέρα από το ύψος και από τις ράγες οροφής.

Εσωτερικό από το Leon!

Όσοι έχετε έρθει σε επαφή με την καμπίνα του Leon και μπειτε σε αυτή του Ateca θα αισθανθείτε μια οικειότητα, μιας και το ταμπλό είναι σχεδόν αυτούσια «δανεισμένο» από το Leon. Κάτι που μεταφράζεται ως αυξημένη πρακτικότητα και εργονομία, χωρίς να υπολείπεται σε ποιότητα κατασκευής. Οι χώροι ακόμα και για πέντε επιβάτες κινούνται σε κορυφαία για την κατηγορία επίπεδα, ενώ το ίδιο ισχύει και για τον χώρο αποσκευών με τα 510 λίτρα (στις τετρακίνητες εκδόσεις είναι 485) που με την αναδίπλωση 60:40



του πίσω καθίσματος μπορεί να φτάσει τα 1.604 λίτρα.

Σπιρτόζικος και οικονομικός κινητήρας

Το δυναμικό Ateca κινείται από τον μικρότερο TSI κινητήρα βενζίνης του ομίλου, τον υπερτροφοδοτούμενο 1.000αρη με τους 115 ίππους, οι οποίοι κινούν εξαιρετικά καλά το μυώδες αμάξωμα του ισπανικού SUV. Αρωγός των επιδόσεων είναι και το ταχυτο χειροκίνητο κιβώτιο 6 σχέσεων, όπου χάρη στη σωστή κλιμάκωση αναδεικνύονται οι αρετές του κινητήρα και με την κατανάλωση να κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα ακόμα και σε «πυκνές» συνθήκες. Το «τράβηγμα» είναι έντονο από χαμηλά, ενώ και η ελαστικότητα του μοτέρ εντυπωσιάζει τον οδηγό.

Αεικίνητο

Με το «καλημέρα» και ειδικότερα μόλις κουμπώσεις στη θέση του οδηγού, αντιλαμβάνεσαι ότι το Ateca μπορεί να κάνει πολλά παραπάνω από το να σε μεταφέρει απλώς από το σημείο Α, στο σημείο Β. Παρά τα 188 χιλιάδες απόστασης από το έδαφος και τα 1.280 κιλά του αμαξώματος, το Ateca είναι πολύ ευκίνητο και «ελαφρύ» σε αίσθηση. Με γρήγορο, ακριβές και ικανοποιητικό σε αίσθηση για SUV τιμόνι, νιώθεις ότι οδηγείς ένα σπορτίφ μικρομεσαίο κι όχι SUV μοντέλο. Η ανάρτηση βέβαια είναι ελαφρώς σφιχτά ρυθμισμένη, ελέγχοντας πλήρως το αμάξωμα και περιορίζοντας κατά πολύ τις κλίσεις του. Πολύ καλή κρίνεται και η ποιότητα κύλισης, με τον θόρυβο να είναι περιορισμένος,

κάτι που κάνει τα μακρινά ταξίδια απόλαυση. Τα υψηλά περιθώρια πρόσφυσης είναι δύσκολο να σπάσουν, ενώ ακόμα και σε αυτήν την περίπτωση η ελαφριά υποστροφή έρχεται με πολύ γλυκό τρόπο και ελέγχεται πανεύκολα με λιγότερη πίεση στο δεξί πεντάλι.

Value for money

Το SEAT Ateca στη βασική του έκδοση με τον 1.000άρη TSI ECO κινητήρα, αξίζει τα λεφτά του. Προσφέρει όλα όσα θέλει ένας οδηγός SUV και κάτι παραπάνω. Επιπρόσθετα απολαμβάνει λογική (έως χαμηλή) κατανάλωση καυσίμου, έχοντας έτσι στα χέρια του ένα ολοκληρωμένο σύνολο, το οποίο προσφέρεται με εξαιρετικά δελεαστική τιμή, πλούσιο εξοπλισμό και σπορτίφ αίσθηση! Όλα σε ένα δηλαδή.

Πίνακας κόστους ασφάλισης



Ενδεικτικά, σας παραθέτουμε μερικές ενδεικτικές τιμές για το κόστος ασφάλισης για το SEAT Ateca 1.0 TSI 115PS, ανάλογα με το πακέτο καλύψεων που θα επιλέξει ο οδηγός.

Πακέτο	Ποσό
Βασικό	Από 142,22 ευρώ
Πυρός/κλοπής	Από 221,15 ευρώ
Μικτή	Από 386,90 ευρώ

* Οδηγός ηλικίας 30 ετών χωρίς ζημιές στο ιστορικό του

Αν η ζωή είχε χάρτη,
δεν θα χρειαζόταν
να ακολουθούμε
το ένστικτό μας.

Lewis Hamilton,
MERCEDES AMG PETRONAS Formula One™ Team Driver,
celebrates after securing his 3rd World Championship in 2015.

Για να φτάσεις το μέγιστο των
δυνατοτήτων σου, τόλμησε να
εμπιστευτείς το ένστικτό σου.

Allianz 

OFFICIAL TEAM PARTNER



AMG
PETRONAS
FORMULA ONE™ TEAM