

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ 53 • ΜΑΪΟΣ - ΙΟΥΝΙΟΣ 1998 - ΔΡΧ. 1.200



MEDISYSTEM:
ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ
INTERAMERICAN

Ασφάλιση Έργων Τέχνης

ΦΟΙΝΙΞ Art



ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ - ΠΩΛΗΤΕΣ FINANCIAL SERVICES



Η ALICO είναι η No1 Διεθνής Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής στην Ελλάδα. No1 σταθερά για χρόνια. Είναι η Εταιρία που καθιέρωσε το θεσμό του Επαγγελματία Ασφαλιστικού Συμβούλου και οριοθέτησε τα πρότυπα για την εργασία του, αναβαθμίζοντας συνεχώς το ρόλο του.

Η ALICO προσφέρει στους Ασφαλιστικούς της Συμβούλους μοναδικά προνόμια εκπαίδευσης και υποστήριξης, αλλά και τα πιο αξιόπιστα προγράμματα, εξασφαλίζοντας απεριόριστες ευκαιρίες για μια πραγματικά επιτυχημένη καριέρα. Γιατί είναι μια Εταιρία με ανθρώπινο πρόσωπο που έχει αναδείξει τους κορυφαίους επαγγελματίες στο χώρο της και σέβεται την αξία και τη συνέπεια των συνεργατών της.

Πάνω από όλα, όμως, η ALICO είναι η πιο εύρωστη οικονομικά και φερέγγυα ασφαλιστική εταιρία Ζωής στην Ελλάδα. Είναι μια εταιρία του A.I.G., του κορυφαίου ασφαλιστικού οργανισμού με έδρα τις ΗΠΑ, που δραστηριοποιείται σε 130 χώρες του κόσμου. Κάθε χρόνο διακρίνεται με την ανώτατη αξιολόγηση «AAA» από τους πιο έγκυρους διεθνείς οργανισμούς οικονομικών αναλυτών για τη δυνατότητα της να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις οικονομικές της υποχρεώσεις.

**ΠΟΙΑ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
ΜΠΟΡΕΙ
ΝΑ ΣΑΣ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙ
ΜΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ
ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ
ΚΑΡΙΕΡΑ;**

Καινούργιες προοπτικές ανοίγονται στην επαγγελματική σας σταδιοδρομία. Η ALICO είναι η No1 επιλογή σας. Για να συγκαταλέγεστε και σεις στον κύκλο των επιτυχημένων και να απολαμβάνετε, όπως και οι ασφαλισμένοι μας, τα πολλαπλά οφέλη του πρωτοπόρου!



Π Ο Ι Α Α Λ Λ Η ;

ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ: Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 119, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ • ΤΗΛ: 8065.511-19

Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΤΗΣ INTERAMERICAN ΕΧΕΙ ΠΟΛΛΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΓΙΑ ΝΑ ΝΙΩΘΕΙ ΜΕΓΑΛΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος της INTERAMERICAN δεν είναι ένας απλός ασφαλιστής. Είναι ένας ολοκληρωμένος σύμβουλος με πλήρη επαγγελματική κατάρτιση. Έχει εκπαιδευτεί με τα πιο σύγχρονα συστήματα εκπαίδευσης. Είναι γνώστης των θεμάτων του Χρηματοασφαλιστικού Κλάδου, γιατί έχει μετεκπαιδευτεί στο Ινστιτούτο Χρηματοοικονομικών Σπουδών (Ι.Χ.Ο.Σ.). Είναι κάτοχος του βαρύτιμου τίτλου I.U.T.C. που αποτελεί την ανώτατη βαθμίδα εκπαίδευσης στα παγκόσμια ασφαλιστικά δεδομένα.

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος της INTERAMERICAN έχει πολλά να κερδίσει γιατί έχει πολλά να προτείνει. Έχει στα χέρια του, για λογαριασμό των πελατών του, μια τεράστια γκάμα προϊόντων. Από τα - πάντα πρωτοποριακά και ιδιαίτερα ανταγωνιστικά - προγράμματα ασφαλειών σύνταξης, υγείας και προστασίας, μέχρι τα εξειδικευμένα προγράμματα γενικών ασφαλίσεων. Από τα παραδοσιακά Αμοιβαία Κεφάλαια, μέχρι τα επενδυτικά προγράμματα νέας γενιάς (Unit Linked). Από τις υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας και Οδικής Βοήθειας, μέχρι την πιστωτική κάρτα INTERAMERICAN VISA.

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος της INTERAMERICAN νιώθει τη σιγουριά της δύναμης ενός πραγματικού κολοσσού πάντα στο πλευρό του. Νιώθει τη χαρά της ολοκληρωμένης ικανοποίησης των αναγκών των πελατών του. Νιώθει το όμορφο συναίσθημα της υπεροχής. Έχει πολλούς λόγους για να νιώθει Μεγάλη Ασφάλεια.



INTERAMERICAN

Μεγάλη και Σίγουρη!

ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΜΠΑΙΝΟΥΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΥΓΕΙΑΣ



Η **INTERAMERICAN** με μια καθαρά “επιθετική” κίνηση μπαίνει στο χώρο της υγείας με το “**MEDISYSTEM**” πρόγραμμά της, που είναι ένα πλήρες δίκτυο ιατρικών υπηρεσιών για όλα τα περιστατικά υγείας, σε συνεργασία με γιατρούς διαγνωστικά κέντρα και κλινικές. Το παράδειγμά της σύντομα θα ακολουθήσουν και άλλες εταιρίες.

24

Υγεία.
Κάτι έπρεπε ν' αλλάξει.
Κάποιος έπρεπε να τολμήσει.

MEDISYSTEM
ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



Μ. ΝΕΚΤΑΡΙΟΣ
Γεν. Διευθυντής ΕΘΝΙΚΗΣ

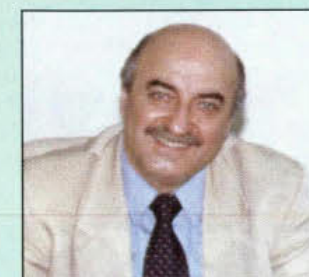
Με προορισμό τον άνθρωπο το νέο Οργανόγραμμα της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

18



Συνέδριο ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ:
Ο κ. Π. Ψωμάδης οδηγεί τους ανθρώπους του στη χώρα των νικητών!

62



Χρήστος Τσεμπέρωφ
Διευθυντής υποκ/τος NN.
Συνέντευξη για το ρόλο του manager.

70



Στο Χρηματιστήριο τον Σεπτέμβριο η **ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ**

92



SERVICE
Ο κ. Γ. Καπουράνης μέσω της Metrolife **ΕΜΠΟΡΙΚΗ** φέρνει στα σαλόνια των Τραπεζών τους ασφαλιστές της εποχής του από “πόρτα πόρτα στο δρόμο”, σε νέους ρόλους προς τον πελάτη

36-59



GERLING
Ο Ασφαλιστής - Συνεργάτης της Οικονομίας

66

- 4. Συναισθηματικά
- 11. Γράμμα Εκδότη
- 12. Ασφαλιστικό Underwriting
- 28. Τα αμοιβαία της NN
- 30. Με νέα προϊόντα η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
- 36. Αφιέρωμα στο SERVICE - Ασφαλιστικό Forum

- 60. Συνέδριο ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ
- 68. ΦΟΙΝΙΞ Art
- 74. Ευρωπροϊόντα από την ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ
- 76. SPRING '98 - ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ
- 78. Τι είναι ο πελάτης για τον Κ. Καντερέ

- 80. Ο Ασφαλιστής και το τηλέφωνο
- 82. Τι είναι το ΕΙΑΣ
- 86 - 108. Ειδήσεις - Επικοινωνία
- 112. Στρατολόγηση και επιβίωση εταιριών
- 116. Ο Θ. Καρκάνης οδηγεί
- 118. Τ' αγαθά κόποις κτώνται

Μες στου Αιγαίου τα νερά αγγέλοι φτερουγίζουν...

Κάθε φορά που διαβάζω ή ακούω για το Αιγαίο πέλαγος μούρχεται στο μυαλό αυτό το τραγούδι: «Μες του Αιγαίου τα νερά, άγγελοι φτερουγίζουν και μέσα στο φτερουγισμό τριαντάφυλλα σκορπίζουν»... Ίσως επειδή ήταν το πρώτο νησιώτικο τραγούδι που ακούγεται στη ζωή μου 7-8 ετών από "παλιό" - δίσκο γραμμοφώνου 72 στροφών, δώρο του πατέρα μαζί με το γραμμόφωνο κάπου εκεί στο 1955-1956 στην οικογένεια, μετά από κάποιο ταξίδι...

*Τότε είπε και γεννήθηκε η θάλασσα... και
στη μέση της έσπειρε κόσμους μικρούς...»
Οδ. Ελύτης*

Κάλυμνος

Μες στου Αιγαίου τα νερά αγγέλοι φτερουγίζουν...

Τα χρώματα των τριαντάφυλλων και ο αγγελικός φτερουγισμός, το άσπρο δηλαδή με τα τριανταφυλένια χρώματα σε κόκκινο, ροζ, άσπρο, φούξια, κίτρινο και τους συνδυασμούς των εκατομύλλων τριανταφύλλων όλα μαζί ανακαταμένα ίσως να περιέγραψαν λίγο την απαλότητα και ζωηράδα μαζί των ριγμένων τριανταφύλλων στις γαλάζιες θάλασσες τα τριανταφυλένια δειλινά και τις ρόδινες φωτεινές Ανατολές του Αιγαίου...

Έρχεται καλοκαίρι του 1998 και η καρδιά μου για κάποιο ανεξήγητο λόγο με πάει προς το Αιγαίο που μου δίνει μια χαρά σαν νοσταλγία εκδρομής, σαν ανάμνηση οδοιπορικών για ιερό προσκύνημα, σαν τη γλυκειά λαχτάρα λίγο πριν συναντήσεις μετά από χρόνια τη μάννα σου...

Από την έκτη χιλιετία προ Χριστού έχουμε πολλά δείγματα ανθρώπινου βίου εκεί στο Αιγαίο και ίσως κατά κάποιο τρόπο "οι ρίζες μου" να δίνουν αυτήν τη σχέση μάννας - παιδιού, μια και το Αιγαίο ήταν σπουδαίο Ελληνικό κέντρο - μάννα διαμέσου των αιώνων για τους Έλληνες...

Σαν Κυκλαδítico άσπρο περιστέρι φεύγει η σκέψη μου και πετά "Μες στου Αιγαίου τα νερά" στη Σαμοθράκη, στη Λήμνο, στη Λέσβο, στη Χίο, στη Σάμο, την Κάλυμνο, τη Ρόδο αλλά και στον Άγιο Ευστράτιο, τις Οινούσες, την Ικαρία, τα Ψαρά, την Κω, την Πάτμο, το Αγαθονήσι, τους Λειψούς, την Σύμη, την Κάρπαθο, την Λέρο, την Νίσυρο, τη Χάλκη, το Καστελόριζο, την Αστυπάλαια, την Κάσο...

Χιλιάδες νησιά και νησάκια έχει η χώρα μας. Σύμφωνα με έρευνες της Υδρογραφικής Υπηρεσίας Πολεμικού Ναυτικού η Ελλάδα διαθέτει 9.835 θαλάσσια νησιά εδάφη όπως διαβάζουμε το Νησιολογίου του Γεογ. Κ. Γιαγκάκη, όμως αυτά που κατοικούνται χρόνο τον χρόνο μειώνονται και ενώ το 1951 κατοικούνται 165 νησιά σήμερα κατοικούνται γύρω στα 120. Μόνο 5-6 αύξησαν τον πληθυσμό τους!

Αν κάποιος επιθυμεί να βρει κι άλλες λεπτομέρειες γύρω από τα πολλά νησιά ας προμηθευτεί το αναλυτικό νησιολόγιο των Γ. Γιαγκάκη για τη δωδεκανησιακή χιλιόνησο και την πολύπτυχη σημασία τους εκδόσεις "Αεροπόρος" τηλεφ. 6438748 - Βαταζή 10 κ. Ελένη κ. Φάσσου.

Η συνθήκη ειρήνης των Παρισίων (10-2-1947) που εκχωρεί στην Ελλάδα από την Ιταλία τα νησιά της Δωδεκανήσου κατο-



Λέρος



Τήνος



Η Σφίγγα των Ναξίων

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΣΥΝΑΙΣΗΜΑΤΙΚΑ
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΤΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

Μες στου Αιγαίου τα νερά αγγέλοι φτερουγίζουν...

νομάζει 14 νησιά και μαζί τις "παρακείμενες νησίδες" τους.

Χίλια ενενήντα (1090) είναι τα νησιά μόνο στις Νοτιοανατολικές Σποράδες ("Δωδεκάνησος").

Μεσ' του Αιγαίου τα νησιά εκεί που η μάννα ιστορία μας γέννησε τόσους πολιτισμούς εκεί αυτό το τεύχος του

ΝΑΙ αφιερώνει αυτά τα Συναισθηματικά θέλοντας να παρακινήσει τους Έλληνες να ξαναβαπτισθούν στα γαλανά νερά των θαλασσών του και του πολιτισμού του Αιγαίου με μια επίσκεψή τους.

Κυβέρνηση και ελληνικό Έθνος καλόν είναι να κάνουν κάτι επείγοντως ώστε να συγκρατηθεί ο πληθυσμός των κατοικούμενων νησιών, να επιστρέψουν

οι απόδημοι να εγκατασταθούν Έλληνες στα ακατοίκητα νησιά (Έλληνες από αλύτρωτες Πατρίδες - Πόντιοι, Κύπριοι, Βόρειο Ήπειρο, Σμύρνη, κ.λπ.) και να μετακινηθούν προς τα εκεί

εμπορικά κέντρα, συνεδριακά κέντρα, τουριστικές υπηρεσίες, κρατικές υπηρεσίες πάσης φύσεως ερευνητικά κέντρα, εργαστήρια, φοιτητές, πανεπιστημιακοί φορείς κ.λπ. Διαθέτοντας ότι καλύτερο για αναψυχή ας δοθούν ακόμη και με ενοίκιο σε ξένους εταίρους ώστε να δημιουργηθούν ζώνες συμφερόντων κόντρα σε απειλές αλλά και να ενσωματωθεί πιο πολύ στον εθνικό κορμό αυτό το ελληνικό κομμάτι μας...

Πηγαίνοντας εκεί οι Έλληνες για τουρισμό θα δουν από κοντά την ιστορία και ομορφιά, τη σπουδαιότητα και σημασία για τη ζωή τους... Χωρίς ελληνικό ελεύθερο Αιγαίο δεν υπάρχει ελεύθερη Ελλάδα...

Στο Αιγαίο είναι η Δήλος η πατρίδα του Απόλλωνα του Θεού του Ηλίου. Στο Αιγαίο οι Κυκλάδες που έδωσαν τον κυκλαδικό πολιτισμό, παλαιότερο του Μινωικού.

Στην Μήλο βρέθηκε η περίφημη Αφροδίτη που στολίζει το Μουσείο Λούβρου. Η Νάξος είναι το νησί του Βάκχου και της Αριάδνης. Περίφημη είναι και η Σφίγγα των Ναξιών στους Δελφούς. Στη Σαντορίνη έζησαν οι προέλληνες το 3000 π.Χ. Η Τήνος είναι το νησί της Παναγίας.

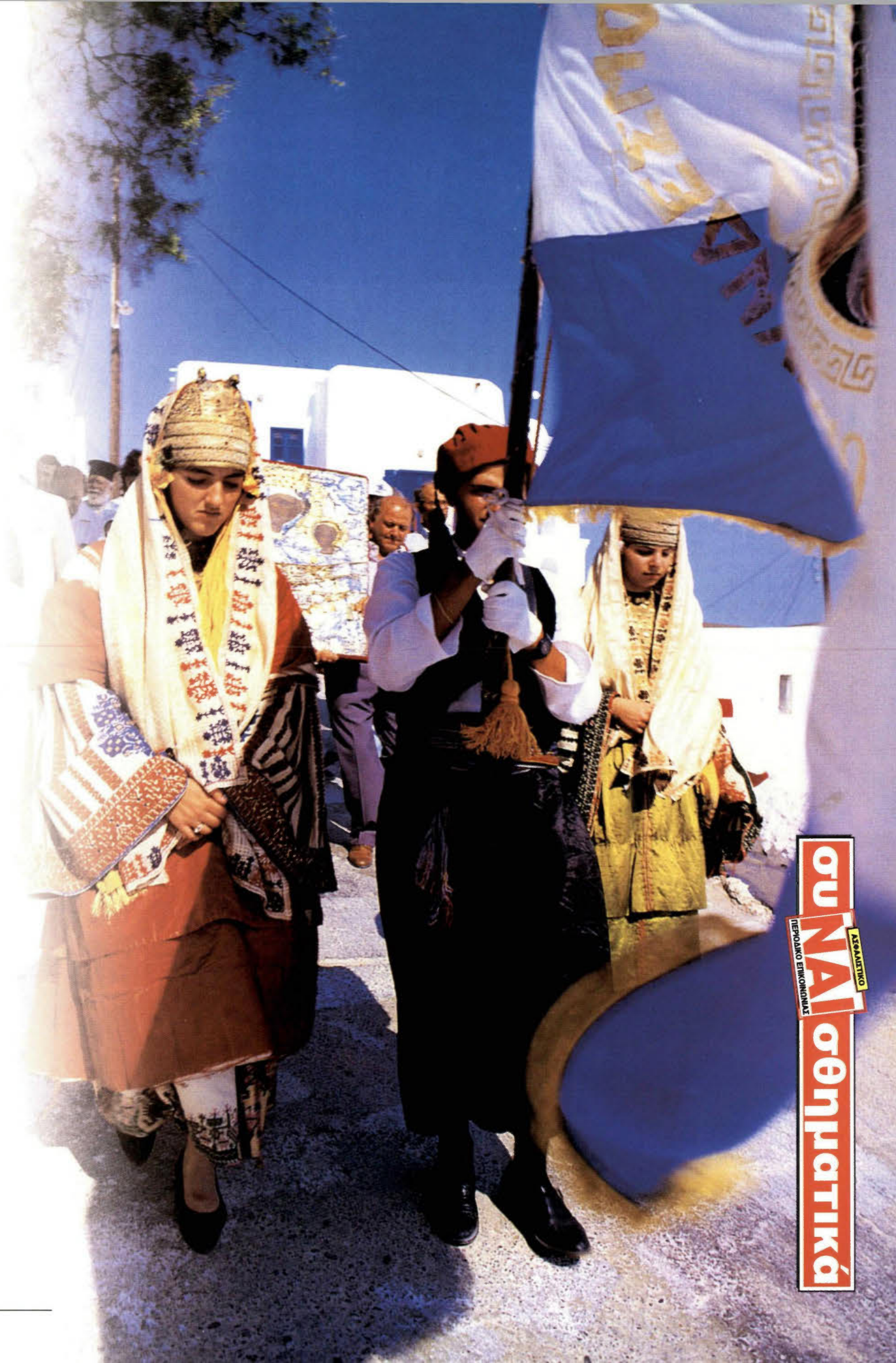
Στην Τήνο ζούσε ο θεός Αίολος. Στη Ρόδο ήταν ένα από τα επτά θαύματα του Αρχαίου Κόσμου, ο Κολοσσός της Ρόδου. Εκεί ήταν η Λίνδος και η Κάμειρος. Δίπλα είναι η Κως η πατρίδα του Ιπποκράτη με το Ασκληπιείο της. Στο Αιγαίο και η Αστυπάλαια, η αδελφή της Ευρώπης της μητέρας του Μίνωα και η Κάλυμνος με τους σφουγγαράδες της. Στο Αιγαίο και το νησί της Αποκάλυψης του Ιωάννου του Θεολόγου. Από το Αιγαίο ξεκινά η Αργο-

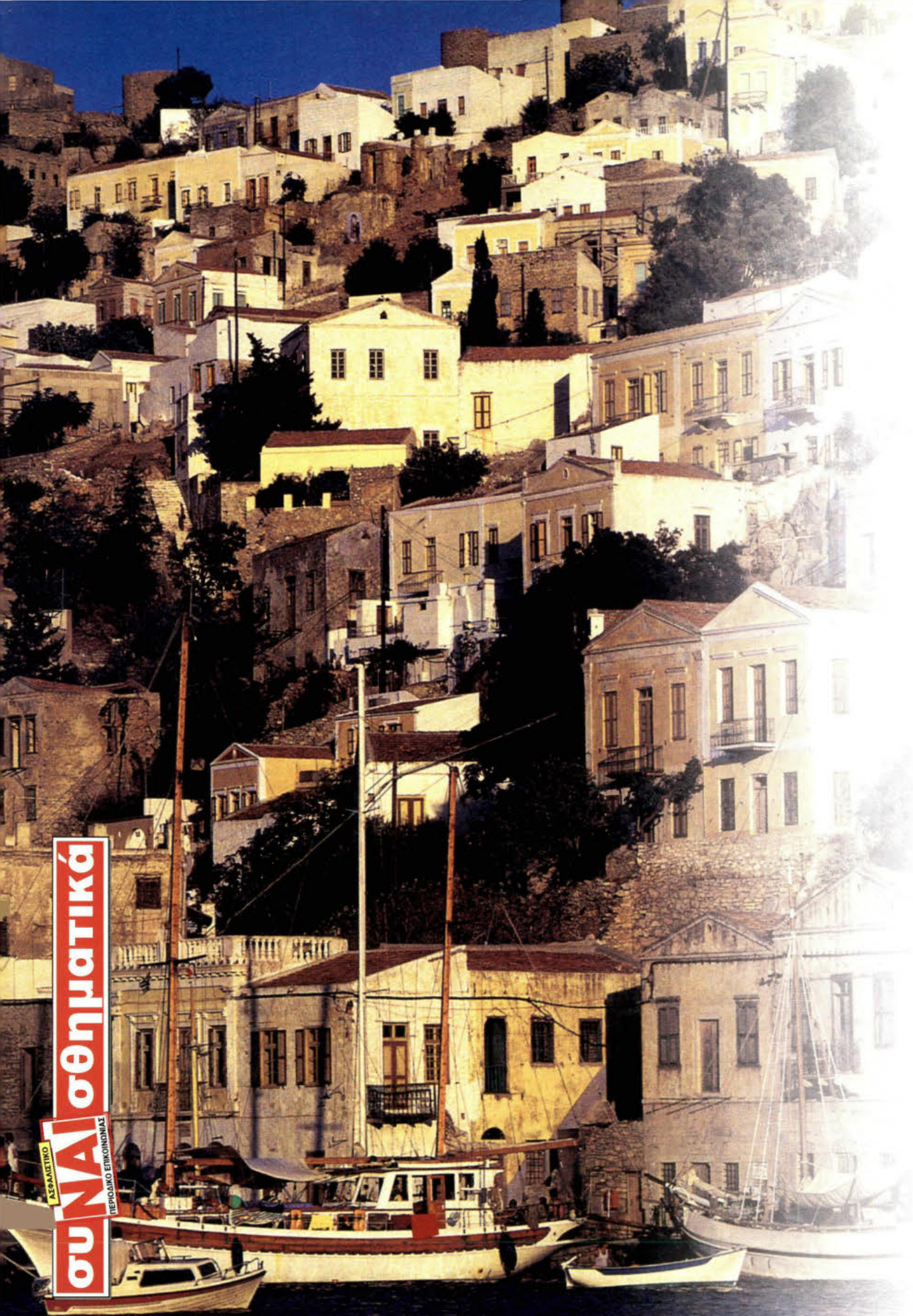


Πάτμος



Λειψοί





Μες στου Αιγαίου τα νερά αγγέλοι φτερουγίζουν...

ναυτική εκστρατεία και ο Τρωικός πόλεμος.

Η ονομασία "Αιγαίο", προήλθε από τον μύθο του πνιγμού του Αιγαίως του πατέρα του Θησέα, σ' αυτό.

Η έκταση του Αιγαίου, είναι σχεδόν δυο φορές σαν την Ελλάδα, 250.000 τ.χλμ., με μήκος από τα Θρακικά παράλια ως την Κρήτη 640 χλμ. και από τις ελληνικές ακτές ως τις Μικρασιατικές, πλάτος περί τα 320 χλμ. με μια μικρή τοποθέτηση από Β.Δ. προς ΝΑ.

Σήμερα, στα νησιά και τα παράλια της Χώρας μας προς αυτό ζει γύρω στο 45% του πληθυσμού μας. Πάντα οι θάλασσες απευθύνουν πρόσκληση στους Έλληνες για να πάνε κοντά τους, να ζήσουν τη θαλασσινή ζωή, τη ζωή του ναυτικού και του θαλασσοπόρου, του ταξιδευτή και του εξερευνητή σε μακρυνότερες περιοχές και θαλάσσιους κόσμους.

Κι οι Έλληνες ανταποκρίνονταν σ' αυτή την πρόκληση και πρόκληση, και ξεχύθηκαν κι απλώθηκαν παντού! Δημιούργησαν τις λεγόμενες "αποικίες" και μετέφεραν τον ελληνικό πολιτισμό σ' αυτές, κάνοντας τη Μεσόγειο θάλασσα να «Ελληνοκρατείται» σε όλα τα παράλια της, σε ανατολή και δύση, βορρά και νότο. Στο χώρο αυτό, πάνω από έξι χιλιάδες χρόνια π.Χ. παρουσιάζεται να κινείται και να οργανώνεται η ζωή σε μια συνεχώς πολιτιστική δημιουργία. Κυκλάδες, Μυκήνες και Κρήτη, από το 4000 π.Χ. ως το 1100 π.Χ., είναι οι χώροι που μεσουράνησε ο πολιτισμός κι έγινε θεμέλιο του κόσμου μας και πηγή εμπνεύσεων και επιδράσεων έπειτα στην πορεία της ιστορίας. Πράγματι «μέσ στου Αιγαίου τα νησιά Άγγελοι φτερουγίζουν και μέσα στον φτερουγισμό τριαντάφυλλα σκορπίζουν»...

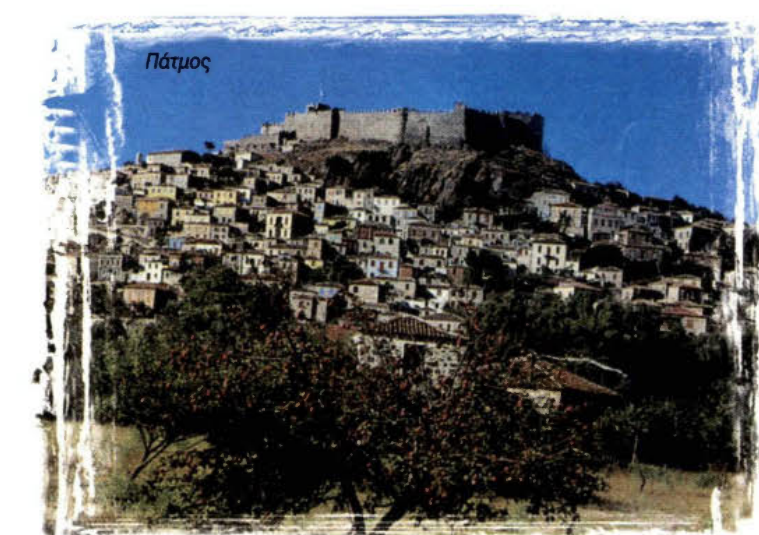
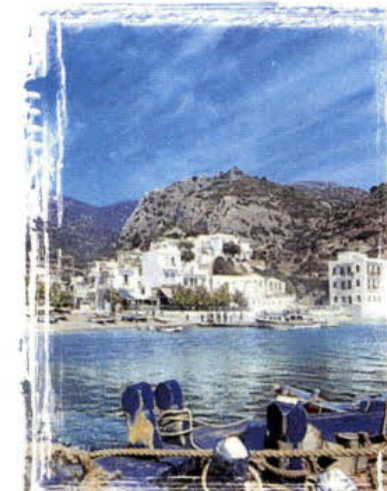
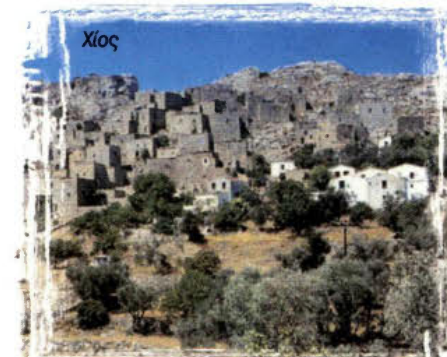
Μερικά νησάκια - τριαντάφυλλα σκύψαμε και πήραμε γι' αυτές τις σελίδες του ΝΑΐ.

Σας τα δίνουμε να τα βάλετε στο "πέτο" σας με τα καλοκαιρινά σας ρούχα...

Κι όταν με το καλό τα γνωρίσετε από κοντά θα μείνουν για πάντα στην καρδιά σας.

Καλό καλοκαίρι μεσ' του Αιγαίου τα νησιά!

Ευαγ. Γ. Σπύρου





GERLING

Εμείς ασφαλίζουμε την Οικονομία.

Gerling, Βασ. Σοφίας 4, Αθήνα 10671, Τηλ. (01) 7259 181, Fax (01) 7259 177-8, e-mail: gkhellas@compulink.gr

Μήπως «βγήκαν έξω απ' τα νερά τους» οι ασφαλιστές;

Η φράση «χάνω τα νερά μου» ή «είμαι έξω απ' τα νερά μου σημαίνει, όπως λέει «το αλφαβητάρι των ιδιωτικών εκφράσεων» του Ν. Σαραντάκου ότι «απθάνομαι δυσφορία διότι βρίσκομαι σε μη οικείο περιβάλλον, στο οποίο δυσκολεύομαι να προσαρμοστώ ή επειδή ο καθημερινός ρυθμός της ζωής μου έχει διαταραχθεί από έκτακτο γεγονός. Η μεταφορά είναι από τα μεγάλα ψάρια - κήτη που όταν παρασυρθούν έξω από τη γνώριμη περιοχή τους χάνουν τον προσανατολισμό τους και δεν γνωρίζουν που πλέουν.

Τα «νερά των ασφαλιστών» είναι οι ασφάλειες. Οι γιατροί προσφέρουν ιατρικές υπηρεσίες, οι εκπαιδευτικοί εκπαιδευτικές, οι οικοδόμοι οικοδομικές εργασίες οι ασφαλιστές ασφαλιστικές υπηρεσίες. Τον τελευταίο καιρό μετά το 1990 στις καρτές του πολλοί ασφαλιστές άλλαξαν την ιδιότητά τους από «Ασφαλιστές» και έγραψαν χρηματοοικονομικός σύμβουλος ασφάλειες - επενδύσεις ασφάλειες - αμοιβαία κεφάλαια, επενδυτικός σύμβουλος τραπεζασφαλιστικός σύμβουλος κ.λπ.

Με αυτές τις αλλαγές ως αφορμή αλλά και με τις νέες στρατηγικές των Γενικών Δ/ντών των Ασφ. Εταιριών που αποβλέπουν σε διάφορες συγχωνεύσεις, συμμαχίες και κοντινές στην Ασφαλιστική πρακτική εργασίες όπως τα Αμοιβαία, οι ιατρικές υπηρεσίες, η οδική βοήθεια και προστασία κ.ά. ευλογώς αναρωτούνται μερικοί μήπως οι ασφαλιστές βγήκαν έξω απ' τα νερά τους» καθώς παρατηρούν ότι οι ασφαλιστές πουλάνε κι άλλα προϊόντα εκτός των ασφαλιστικών.

Η ασφαλιστική τσάντα άλλαξε περιεχόμενο και πολλοί ασφαλιστές προβληματίζονται, άλλοι εγκαταλείπουν, άλλοι ξανασχεδιάζουν την καριέρα τους, άλλοι αποβάλλονται από τις εξελίξεις, άλλοι κάνουν χρυσές δουλειές, άλλοι βρήκαν τον εαυτό τους κι άλλοι «έχασαν τα νερά» τους.

Η απάντηση είναι ότι οι όμιλοι και οι ηγέτες των εταιριών για να μπορούν να υπάρχουν και να σταθούν στην αποστολή τους οφείλουν να κάνουν



πολλά προς την κατεύθυνση της δυνατής κεφαλαιουχικής βάσης και δύναμης αφού εξασφάλιση δεν μπορεί να προσφέρει ο αδύνατος. Ασφάλιση είναι η παροχή εξασφάλισης σε πιθανή ζημιά κάποιου... Έτσι ερμηνεύονται όλες οι «τρικυμίες» αλλαγών στα πλαίσια του Bancassurance, του χώρου υγείας και των Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Οι τραπεζασφαλιστικές συμμαχίες και οι επάλληλες ή παράλληλες εταιρίες των ασφ. εταιριών τις κρατάνε δυνατές μέσα στα νερά τους. Μέχρι στιγμής είναι μέσα στα «χωρικά τους ύδατα».

Οι ασφαλιστές κάτω από αυτό το πνεύμα έξυπνο είναι να εκμεταλλευθούν αυτές τις ευκαιρίες και δυνατότητες των νέων δεδομένων και να τιςβάλουν στην υπηρεσία της ασφάλισης...

Το πλεονέκτημα του Ασφαλιστή που δίνει χρήματα σε κάποιον όταν τα χρειασθεί, πάντα περισσότερα από όσα έδωσε ο πελάτης και πάντα φθηνότερα από οποιαδήποτε άλλη επένδυση καμιά άλλη οικονομική πράξη ή συμβόλαιο δεν μπορεί να του τα δώσει...

Στα νέα δεδομένα οι ασφαλιστές έχουν ευκαιρίες να βρουν πελάτες ευκολότερα και από περισσότερες αφορμές.

Οι εταιρίες και σχέσεις που έφτιαξαν οι ασφ. εταιρίες με το κοινό έκαναν καλύτερη τη ζωή πελατών και ασφαλιστών γι' αυτό και πρέπει να είναι ευγνώμονες στους πρωτοπόρους και δημιουργούς.

Ασφαλιστές και εταιρίες όμως που θα ξεφύγουν απ' τον χρυσό κανόνα ότι όλα μπαίνουν στην υπηρεσία της ασφάλισης, της βασικής τους σχέσης με τους πελάτες είναι καταδικασμένοι να σβύσουν όταν χαθεί και ο βασικός

λόγος δεσίματος τους με το κοινό τους.

Πολλοί πελάτες άρχισαν να παραπονοούνται για τις συχνές αλλαγές και τις πολλές πιέσεις που δέχονται για διάφορους λόγους και με πολλές αφορμές για προϊόντα εκτός ασφάλισης. Οι ασφαλιστές τους τους ξέχασαν χάνοντας χρόνο σε εξωασφαλιστικές εργασίες.

Αφαισιστές και ασφαλιστικές εταιρίες που τόσο δημιουργικά δούλεψαν τα τελευταία 20 χρόνια βελτιώνοντας πάρα πολλά στον τομέα τους είναι καλή στιγμή να ξανακερδίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους κάνοντας μια εκστρατεία παροχής ποιότητας στις ασφαλιστικές τους υπηρεσίες.

Κινδυνεύουν πολλοί να κατηγορηθούν ότι είναι «έξω απ' τα νερά τους» αφού τα ασφαλιστικά χαρτοφυλάκια τους τα τρώει το σαράκι της εγκατάλειψης και υπασφάλισης. Τα χρήματα που δίνουν οι πελάτες μοιράζονται άμεσα μεταξύ προστασίας και επένδυσης. Πολλοί ασφαλιστές «βγαίνοντας απ' τα χωρικά τους ύδατα» γίνανε συνταξιοδοτικά ταμεία, τραπεζίτες και χρηματιστές.

Η Ασφάλιση έγινε «λάιτ» προϊόν «αποβουτυρωμένο» με 2%, 10% ή 0% ασφάλιση! Το ΝΑΙ προτείνει στο Β' εξάμηνο '98 οι εταιρίες ν' αρχίσουν εκστρατείες ασφάλισης των πελατών σας στη βασική κάλυψη ώστε να γυρίσουν οι ασφαλιστές που έφυγαν, «στα νερά τους»...

Φίλοι ασφαλιστές ασφαλίζοντας μένετε εκεί στην υπηρεσία του πελάτη έτοιμοι να δώσετε ένα ποτήρι κρύο νερό στον διψασμένο του Νοσοκομείου, στήριγμα σε χήρες και ορφανά, σπουδές σε παιδιά, κεφάλαιο για να ξαναχτίσουν κάποιο άτυχο της ζωής πάνω σε στάχτες το εργοστάσιο ή σπίτι τους...

Να είστε περήφανοι που είστε ασφαλιστές. Καλό καλοκαίρι!

Ευαγ. Γ. Σπύρου
Εκδότης Ασφ. "ΝΑΙ"

Ασφαλιστικό underwriting

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
UNDERWRITING



Στο Χρηματιστήριο ετοιμάζεται να μπει και η Αγροτική Ασφαλιστική μετά τον Σεπτέμβριο. Στόχος να ενισχυθεί οικονομικά ώστε να δυναμώσει τη στρατηγική της που θέλει να μείνει ανάμεσα σ' αυτές τις εταιρείες (10-15;) που θα παίξουν ρόλο στην ευρύτερη περιοχή Ελλάδος - Βαλκανίων. Πέντε - έξι δισ. απαιτούνται μόνο για την υποδομή και εσωτερική αναδιοργάνωσή της στα υποκαταστήματά της και γραφεία στην Ελλάδα, Γερμανία, Γιουγκοσλαβία

και Κύπρο. Χρήματα απαιτούνται και για ΕΞΑΓΟΡΕΣ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΩΝ εταιρειών υπό συγχώνευση. Η ιδέα του

Bancassurance προχωρεί και ήδη 1.500 τραπεζικοί υπάλληλοι βλέπουν ότι μπορούν να είναι σημαντικοί στο μέλλον μέσω αυτού του θεσμού. Στη συνέντευξη Τύπου στη Μεγάλη Βρετανία στις 26.5.98 με ευκαιρία ανακοινώσεων για την πορεία των Ασφαλιστικών Εταιρειών της ΑΤΕ και την είσοδο στο Χρηματιστήριο άκουγα πίσω μου τον κ. Πολύμερο πρόεδρο εργαζομένων στην Αγροτική Ζωής να λέει κάθε τόσο στον πρόεδρο εργαζομένων Αγροτικής κ. Σουκαμιά «ναι, σωστά, ωραία απάντηση, ωραία!» στις απαντήσεις που έδινε ο κ. Λυσιμάχου προς τους δημοσιογράφους και έλεγα το σύνθημα «μαζί στην κορυφή» έπιασε τόπο. Όλοι έχουν πια καταλάβει ότι πρέπει να δουλέψουν σκληρά γιατί το μέλλον είναι καλό αλλά δύσκολο...

Ένα ακόμα σημαντικό βήμα για επιτυχίες της Αγροτικής στο μέλλον είναι και η συνεργασία με την INTRASOFT που θα αυξήσει την απόδοση και το Service προς τους πελάτες. Επιβεβαιώση της καλής πορείας που χάραξε ο κ. Λυσιμάχου είναι ότι στο α' τετράμηνο η παραγωγή έχει αύξηση με ρυθμούς του 25%.

Στις 23 Σεπτεμβρίου 1998 στο Πολυμελές Πρωτοδικείο Κορίνθου εκδικάζεται αγωγή για αποζημίωση 1,2 δισ. δρχ. των συγγενών θυμάτων τροχαίου στο 60ό χιλιόμετρο Αθηνών - Κορίνθου όπου αυτοκίνητο μάρκας Renault Megane Coore (Αρ. Κυκλ. ΚΡΕ - 5816) εξετράπη αιφνιδιαστικά της πορείας του και καρφώθηκε με τον «ουρανό» σε κορμό δένδρου με αποτέλεσμα το θάνατο δύο επιβαινόντων... Σύμφωνα με εκθέσεις ειδικών το ατύχημα οφείλεται σε «αιφνιδιαστική θραύση του μουαγέ και αλλαγή πορείας κατά 45 μοίρες»... Η Renault σε απάντηση προς το «ΒΗΜΑ» που ζητούσε την άποψή της υποστηρίζει ότι τα αίτια του δυστυχήματος είναι εντελώς διάφορα αυτών που υποστηρίζει η έκθεση πραγματογνωμόνων και τα οποία είναι διαφορετικά και από τα συμπεράσματα της τροχαίας... Η Renault διαβεβαιώνει ότι δεν υπάρχει πρόβλημα στα ανταλλακτικά και εξαρτήματα των αυτοκινήτων της που υφίστανται πολλούς ποιοτικούς ελέγχους... Τι φταίει, τι δεν φταίει θα εξετασθεί στα δικαστήρια. Ασφαλιστικές εταιρείες, παθόντες, εταιρεία αυτοκινήτου, πραγματογνώμονες και Πολιτεία θα

πουν τη γνώμη τους στις 23.9.1998. Ο ρόλος των ασφαλιστικών εταιρειών είναι σημαντικός και η περίπτωση επιβεβαιώνει άλλη μια φορά το θέμα...

(Πηγή: ΒΗΜΑ 19.4.98)

Αυτό που δήλωσε ο Γιώργος Μιχαήλς αφορά έντονα τις ασφαλιστικές εταιρείες και ασφαλιστές που πρέπει επειγόντως να στραφούν στον καθένα πελάτη τους.

«Το τραπεζικό κατάστημα του μέλ-

300.000 Έλληνες και 140.000.000 άνδρες σ' όλο τον κόσμο υπολογίζεται ότι θα βρουν λύση στο πρόβλημα στύσης που έχουν μέσω του πολυσυζητημένου χαπιού Viagra της Pfizer που κυκλοφορεί ήδη στην Αμερική... «Χάπι εντ στην ανικανότητα» έγραψαν εφημερίδες και περιοδικά...

λοντος διέπεται από τη «νέα αντίληψη αντιμετώπισης του πελάτη». Ήδη αρκετές τράπεζες υιοθέτησαν πελατοκεντρικά συστήματα, με τα οποία υπολογίζεται η απόδοση των συναλλαγών μεμονωμένα για κάθε πελάτη και όχι στο σύνολο των πελατών. Με τα πελατοκεντρικά συστήματα η τράπεζα, υποστηρίζει ο κ. Μιχαήλς, μπορεί να διαχειρίζεται τον πελάτη πιο αποτελεσματικά ως μονάδα, έστω και αν αυτό μεταφράζεται στο ότι πρέπει να του αποστείλει ανθοδέσμη την ημέρα της ονομαστικής του εορτής».

Είναι καιρός οι διευθυντές Πωλήσεων να αρχίσουν αλλαγές στα Bonus και τα κίνητρα και από τις «Γενικές Εξετάσεις» να περάσουν στις «Ειδικές Εξετάσεις» τους ασφαλιστές... Ανά πελάτη!



Δεν είχαμε ξαναδεί τόσο δημοσιογραφικό κόσμο σε συνέντευξη Τύπου για οικονομικά θέματα όσους είδαμε στη συνέντευξη Τύπου για το MEDISUSTEM του Δ. Κοντομηνά. Δώδεκα τηλεοπτικά κανάλια κάλυπταν την εκδήλωση και δημοσιογράφοι καταξιωμένοι και ονόματα με βαρύτητα γνώμης.

Παρόντες μεταξύ άλλων από όσους τουλάχιστον μπορέσαμε να δούμε ο Γιάννης Μαρίνος, ο Κώστας Κόλμερ, ο Θανάσης Παπανδρόπουλος, ο Νίκος Νικολάου, ο Μάκης Κουρής, ο Νίκος Κακαουνάκης, ο Κυριάκος Διακογιάννης, ο Πάνος Παναγιωτόπουλος, όλοι οι του

κλαδικού ασφαλιστικού Τύπου, ο αγαπητός Αλεξ. Ταμπουράς, όλοι οι ασχολούμενοι με το οικονομικό ρεπορτάζ και οι πάντες με πολύ ενδιαφέρον.

Σε κάποιον που έκανε ερωτήσεις «αδιάβαστος» του είπε ο Δ. Κοντομηνάς ότι όταν λέμε INTERAMERICAN σήμερα εννοούμε ένα όμιλο 32 εταιρειών που ζει χιλιάδες οικογένειες. Δεν είναι η INTERAMERICAN ζωής που ο κόσμος ήξερε πριν πολλά χρόνια... Είναι κάτι πολύ μεγάλο σήμερα αυτός ο Όμιλος. Άριστα 10 και εδώ μαζί με το διπλό άριστα 10 10 της γραμμής υγείας INTERAMERICAN.



Ο Φρανκ Σινάτρα περηφανευόταν ότι ποτέ δεν πήρε μαθήματα φωνητικής. Και δεν έμαθε ποτέ να διαβάζει νότες. Τι σημασία έχει; Η υπέροχη φωνή του, φωνή ελαφρού βαρύτονου, αντιστάθηκε στα χρόνια, έμεινε σχεδόν αναλλοίωτη, απλώς έγινε βαθύτερη και πλουσιότερη. Ο Σινάτρα είχε σε όλα τον τρόπο του. Και να μην τον είχε, εμείς έτσι θα πιστεύαμε και θα πιστεύουμε κάθε φορά που θα βάζουμε στο πικάπ το θρυλικό του τραγούδι «My way» που έγραψε γι' αυτόν ο Πολ Άνκα. «I did it my way...» τραγουδούσε ο Φράνκι το 1969, σε ηλικία 54 χρονών, και κατάφερνε να θριαμβεύει εν μέσω μπιτλμανίας.

Ακόμα και στα γεράματά του έκανε επίδειξη ισχύος. Παρ' όλο που το 1971 αποφάσισε ν' αποσυρθεί και έδωσε μάλιστα και αποχωρητήριο ρεσιτάλ, επέστρεψε το 1980 με το άλμπουμ «Trilogy», ενώ υποκλίθηκε μπροστά του ακόμα και η δεκαετία του '90. Οι δίσκοι του «Duets» (1993) και «Duets II» (1996), για τους οποίους συνεργάστηκε με τραγουδιστές σαν τον Μπόνο των U2, την Μπάρμπρα Στρέιζαντ και τον Χούλιο Ιγκλέσιας, γνώρισαν μεγάλη επιτυχία, ο δεύτερος μάλιστα, κέρδισε κι ένα βραβείο Γκράμι.

Στην ιστορία όμως, ο Φρανκ Σινάτρα θα μείνει

με τραγούδια ρομαντικά, ευαίσθητα, αλλά και δυναμικά. Σαν το «Strangers in the night», σαν το «One for my baby», σαν το «New York, New York», «That's life», «Summer wind», «Day by day», «Come fly with me», «Young at Heart» και πολλά άλλα. Έβγαλε περισσότερους από 200 δίσκους, διασχίζοντας τη σύγχρονη ιστορία της αμερικανικής μουσικής από την εποχή της Μπινγκ Μπαντ ως τα χρόνια της αποθέωσης της φωνητικής μουσικής.

ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ

Στην φωτογραφία 47 χρονών ο Σινάτρα, στην Αθήνα σε συναυλία του. 30 χρόνια μετά ξανατραγούδησε στο Ολυμπιακό Στάδιο με χορηγία της ΑΣΠΙΣ - ΠΡΟΝΟΙΑ



Στο ένθετο του ING NEWS (Απρίλιος 1998) με μεγάλη χαρά είδαμε μια ΟΛΟΣΕΛΙΔΗ αναφορά - ανταπόκριση από την ΝΝ Ελλάδα με τίτλο «Bancassurance in Greece», φωτογραφία των κ.κ. Τάκη Καραλή και Περικλή Δοντά στην είσοδο των κεντρικών γραφείων της ΝΝ και 6 εξώφυλλα διαφημιστικών ελληνικών προγραμμάτων-προϊόντων της ING BANK Ελλάδος. Εκτός των άλλων σαν Έλληνες νιώσαμε περηφάνεια για το δημιουργικό έργο του κ. Τάκη Καραλή και των ανθρώπων του που αποτελούν αξιόλογους πρεσβευτές της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στο εξωτερικό. Μόνο αυτό σκεφτείτε

ότι το ING NEWS πηγαίνει σε 58 χώρες όπου ασκεί εργασίες το ING Group και ότι 80.000 προσωπικό και πολυπληθής αριθμός συνεργατών ενδιαφέρεται να μάθει νέα απ' όλο τον κόσμο και ότι μια ολόκληρη σελίδα μιλά για ελληνικές επιτυχίες στο Bancassurance! Ο κ. Τάκης Καραλής λίγο πριν μιλήσει για το ίδιο θέμα στην Πολωνία... και πριν από κει σε όλους τους Γενικούς του ING Group, σε ετήσια συνάντησή τους! Συγχαρητήρια σε αυτούς που ανεβάζουν σιγά - σιγά το κύρος του ασφαλιστή και από... περιφερειακό το κάνουν κεντρικό πρόσωπο! Συγχαρητήρια κ. Καραλή.

Οι ανταγωνισμοί και τα μικροσυμφέροντα των επικεφαλής ασφαλιστικών εταιρειών δεν άφησαν να δει το ελληνικό κοινό τη μεγάλη προσφορά των Ασφαλιστικών Εταιρειών προς τον πάσχοντα τραυματία ή ασθενή Έλληνα μέσω των εταιρειών οδικής προστασίας ή εταιρειών βοήθειας. Κανονικά έπρεπε να σβήσει η κακή εικόνα που είχαν οι ασφαλιζόμενοι από την εμπειρία του κλάδου αυτοκινήτων με την εμφάνιση των εταιρειών βοήθειας και οδικής προστασίας που σε λίγα λεπτά ο Έλληνας έχει ΑΜΕΣΗ εξυπηρέτηση... Ποια ήταν η κατάσταση πριν έλθει η INTERAMERICAN του Κοντομηνά να ταράξει τον ύπνο του 166 και ΕΛΠΑ; Τι σήμαινε προ δετίας να πάθεις ατύχημα σ' ένα νησί; ή σε κάποιο χωριό; Το ξέχασαν οι Έλληνες αλλά και η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών «κοιμότανε» όταν έπρεπε να «χαλάσει κόσμο» και να δείξει τι έργο φέρνει... Όταν τα ελικόπτερα της INTERAMERICAN δεν μπορούσαν να προσγειωθούν στο ΚΑΤ επειδή δεν επιτρεπόταν λόγω 166 και οι άρρωστοι «σαν σακιά» μεταφερόταν από το ελικόπτερο στο αμάξι ή στο ασθενοφόρο ενώ θα κέρδιζαν χρόνο και ζωή κανένας δεν διαμαρτυρότανε λόγω κομματικής συμπάθειας... Δύο - τρία χρόνια περίμενε η INTERAMERICAN άδεια να προσγειωθούν τα ελικόπτερά της στα Νοσοκομεία... όπως δήλωνε ο Πρόεδρός της, αλλά... έτσι χάνονται οι ευκαιρίες. Τουλάχιστον στο μέλλον ας ομονοήσει η... Ένωση!

Γιατί χάθηκε η επιτροπή Δημ. Σχέσεων; Αυτά σκεπτόμουν διαβάζοντας απόσπασμα από την αυτοβιογραφία του Σούπερμαν, Κρίστοφερ Ριβ, («Still me» εκδ. Century) που μεταξύ άλλων λέει... «είμαι πολύ τυχερός που ήρθαν τόσο γρήγορα οι νοσοκόμοι με το ασθενοφόρο, επειδή είχα σταματήσει να αναπνέω μετά το ατύχημά μου επί 3 λεπτά... (έπεσε σε ιππασία). Έπειτα από 4' χωρίς ανάσα αρχίζουν βλάβες στον εγκέφαλο...».

Όλοι έχουμε γνωστά περιστατικά όπου οι άνθρωποι έμειναν ανάπηροι για πάντα ή πέθαναν μέσα σε λίγα λεπτά απουσίας γιατρού... Περιμένουμε σαν «ΝΑΙ» να δούμε πότε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος θα τιμήσει το μέλος της Δ. Κοντομηνά για τις τόσες προσφορές του στον Ασφαλιστή.

«Οι ασφαλιστές είναι ψυχούλες» είπε ο Μ. Μαυροβουνιώτης από το βήμα του FORUM στην Ε.Ε.Δ.Ε. Συμφωνούμε και επαυξάνουμε, λέγοντας ότι αξίζει να το λέμε αλλά και στην πράξη να το σεβόμαστε, όσοι τουλάχιστον χειρίζομεθα θέματα ασφαλιστών. Και μερικοί να μη τους «εκμεταλλεύονται»... «Ψυχή τε σώματι» οι ασφαλιστές είναι δοσμένοι στις εταιρείες τους κατά 95%... Μη τους χαλάσουν τα όνειρα και την καλοπιστία γιατί αλλοίμονο και το αντιληφθούν... τότε θα 'ρθει το «πάνω - κάτω».

Μείζον ιατρικό αλλά και κοινωνικό πρόβλημα είναι πλέον η ανεξέλεγκτη και απρογραμματιστή παραγωγή και εισαγωγή... γιατρών στη χώρα μας, που δημιουργεί συνθήκες πληθωρισμού. Αν συνεχιστεί η κατάσταση αυτή, προειδοποίησε ο Ιατρικός Σύλλογος Αθήνας, το 2007 θα αντιστοιχεί ένας γιατρός για κάθε 83 κατοίκους! Συγκριτικά με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η χώρα μας έρχεται δεύτερη σε αριθμό γιατρών μετά την Ισπανία (Ελλάδα 38,8 γιατροί για 10.000 κατοίκους, Ισπανία 40,8). Στο Λονδίνο αντιστοιχούν 469 κάτοικοι ανά ιατρό, στη Στοκχόλμη 262, στην Κοπεγχάγη 224, στην Αθήνα 162. Το 1990 οι γιατροί Αθήνας ήταν 14.021, το 1994 16.200, το 1997 18.133, το 2002 προβλέπονται 21.103 και το 2007 24.000! Ο ΙΣΑ θεωρεί άνιση, άδικη και ανεπαρκή τη διαδικασία αναγνώρισης πτυχίων... τρίτων χωρών κυρίως περιοχών πρώην Σοβιετικής Ένωσης! (Αλλοίμονο στους ρατσιστές έτσι και πέσουν σε Αλβανό γιατρό...).



Ξεφυλλίζοντας τα παλιά βρήκα αυτά τα διαφημιστικά μηνύματα του 1930-1940 και διαπίστωσα ότι ταιριάζουν και στην εποχή του... 2000 αυτές οι ασφάλειες γάμου και νύφης!



Μάλιστα τώρα με τόσες παντρείες που ονομάζονται συγχωνεύσεις ή συμμαχίες είναι απαραίτητες αυτές οι ασφάλειες που αναλάμβανε ο ΑΣΤΕΡΑΣ κάποτε. Σε ασφαλιστικές συνάξεις και... κρυφά ραντεβού σε γωνίες πολυτελών ξενοδοχείων τα προξενιά δίνουν και παίρνουν... Οι γαμπροί σφυρίζουν στον αέρα προς το αδιάφορο και οι χήρες δείχνουν φουσκωμένα προικιά - ισολογισμούς με δήθεν κέρδη και... όνομα! Κάποιοι βάζουν και... διαφημίσεις...

Εδώ είμαστε και θα δείτε ότι κάποιοι που το παίζουν σκληροί και ψηλομύτες και προς τον κλαδικό Τύπο θα μείνουν στο ράφι παρακαλώντας την Αννίτα στο χρυσό κουφέτο για γαμπρό!



Μπορεί να μη βιάζεται - ή να δείχνει ότι δεν βιάζεται ο πρόεδρος με το ανθρώπινο Management του Ομίλου ALLIANZ κ. Ι. Δελένδας όμως ο στόχος της κορυφής στην ελληνική αγορά από δω και πέρα θέλει... τρέξιμο. Με το κύρος της μεγαλύτερης εταιρείας της Ευρώπης ξεκίνησε το 1990 αυτή η πορεία σεμνά, μεθοδικά και νηφάλια. Μέσα σε επτά χρόνια η ALLIANZ κατέκτησε την 3η θέση στην ελληνική αγορά μετά τις συμφωνίες με AGF-KOSMOS και HELVETIA. Η επόμενη εφταετία λήγει με ορόσημο το 2004 και τις αλλαγές που αυτό συνεπάγε-

ται στην ελληνική οικονομία και τα μεγάλα έργα που πίσω τους η ALLIANZ θα παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο. Κάπου εκεί η ALLIANZ θέλει να είναι η ΠΡΩΤΗ και στην Ελλάδα, αν όχι γρηγορότερα. Το τρέξιμο ίσως αφορά όλους.



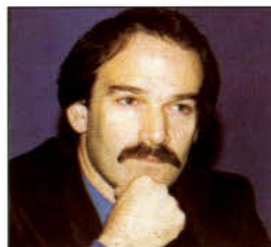
Ο κος Ι. Δελένδας

Σύμφωνα με στοιχεία ερευνητών που συγκέντρωσαν από στατιστικά και καταστάσεις της ορθόδοξης εκκλησίας από την περιοχή του Ευξείνου Πόντου αφανίστηκαν περίπου 700.000 Έλληνες Πόντιοι από το 1915 ως το 1922 βάσει σχεδίου γενοκτονίας που εφάρμοσαν οι Τούρκοι. Αυτό θυμούνται στις 19 Μαΐου κάθε χρόνο οι επόμενες γενεές Ποντίων και όσοι μπορούν να καταλάβουν τη σημασία τέτοιων εγκληματικών ενεργειών εναντίον του ανθρώπου και του πολιτισμού. Σε επίκαιρη εκπομπή το Radio 89,4 άκουσα πως Γερμανοί Σύμβουλοι των Τούρκων για τα οικονομικά συμφέροντά τους είχαν την ιδέα κατακερματισμού και εξαλειψέως του ελληνικού στοιχείου της περιοχής Ευξείνου Πόντου. Οι Νεότουρκοι το σχέδιο και εξαφάνισαν 700.000 Έλληνες. Ένα απ' τα πολλά σατανικά του σχεδίου ήταν οι «λευκές πορείες», δηλ. πορείες στο άγνωστο μέσα στο χειμώνα γυναικοπαίδων μέχρι... θανάτου. Οι άνδρες Έλληνες πέθαναν με βάρβαρο τρόπο σε καταναγκαστικά έργα εδώ κι εκεί δήθεν πηγαίνοντας σε αποστολές εργασίας. Η Γαλλίδα Μπριζίτ Μπαρντό πρόσφατα ζητούσε πληροφορίες από την ελληνική κυβέρνηση για την προστασία και τύχη 12 μουλαριών που κουβάλαγαν ναρκωτικά Αλβανών όταν αυτοί τα εγκατέλειψαν στα σύνορα... Για την τύχη εκατομμυρίων Ελλήνων, Αρμενίων, Κούρδων οι ευαίσθητες γατούλες του σεξ, οι Γάλλοι, οι Άγγλοι και Πράσινοι Γερμανοί δεν νοιάστηκαν ποτέ ούτε θα νοιασθούν... Κάποτε πρέπει να «μουλαρώσουμε» κόντρα στα συμφέροντά τους μήπως και καταλάβουν το λάθος τους...





«Το τραπεζικό καταστήμα του μέλλοντος, θα είναι πιο κοντά στην ουσιαστική τραπεζική πρακτική, όπως αυτή διαμορφώνεται ήδη στις ανεπτυγμένες ευρωπαϊκές αγορές. Στις αγορές αυτές οι κλασικές τραπεζικές εργασίες παραχωρούν τη θέση τους στις μηχανοποιημένες, τα γκισέ αντικαθίστανται με ΑΤΜs και οι υπάλληλοι της τράπεζας ασχολούνται με την πώληση των τραπεζικών προϊ-



όντων. Τα καταστήματα, βέβαια, δεν θα εκλείψουν, αλλά θα αλλάξει ο τρόπος της λειτουργίας τους και θα εξελιχθούν σε γραφεία πωλήσεων, στελεχωμένα από εξειδικευμένα άτομα ως πωλητές χρηματοοικονομικών προϊόντων».

Αυτά δήλωσε σε οικονομικό περιοδικό ο κ. Σαντιξής, υποδιοικητής της Αγροτικής Τράπεζας Ελλάδος, προδιαγράφοντας και τις εξελίξεις που έρχονται και στον τόπο μας και σαν τραπεζασφαλιστικό χώρο. Οι πωλητές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα είναι οι κυρίαρχοι στο νέο καθεστώς των χρηματοοικονομικών ομίλων, επειδή αυτοί θα έχουν την ΑΜΕΣΗ επαφή με τον πελάτη. Μόνο που και ο πελάτης θα γνωρίζει πολλά σημαίνοντας ότι οι πωλητές θα πρέπει να ξέρουν περισσότερα...

Καιρός όμως κ. Σαντιξή να αξιοποιήσετε τα δίκτυα των Ασφαλιστικών Εταιρειών της ΑΤΕ. Τόσες χιλιάδες κόσμο έχετε. Προωθείστε το Bancassurance στα Αμοιβαία, το Leasing κ.λπ. Πολύς χρόνος πέρασε... Οι ασφαλιστές δεν φέρνουν ασφαλιστρα μόνο κ. Σαντιξή. Φέρ-



«Είναι αίσχος για τους Νεοέλληνες να παίρνουν ως κριτήρια το τι θέλουν, κάθε φορά, οι ντιρεκτίβες των Βρυξελλών και όχι ό,τι επιβάλλει η ιστορική παράδοση αυτού του τόπου». Τη δήλωση αυτή έκανε ο νέος Αρχιεπίσκοπος Αθηνών και πάσης Ελλάδος κ. Χριστόδουλος.

Σε άλλο σημείο ο κ. Χριστόδουλος τόνισε ότι η παγκοσμιοποίηση της Οικονομίας είναι η κύρια απειλή κατά του έθνους. «Καταβάλλονται συστηματικές και μεθοδευμένες προσπάθειες να υπονομευθούν τα πνευματικά θεμέλια αυτού του έθνους, επί των οποίων εδράζεται η ουσιαστική μας επιβίωση μέσα σ' έναν κόσμο συνεχώς μεταβαλλόμενο».

Μάλιστα, ο νέος Αρχιεπίσκοπος αναφερόμενος στη θέση της Ελλάδας στην Ευρώπη τόνισε: «Δεν θα

νουν και πελάτες για καταθέσεις, δάνεια κ.λπ. Αξιοποιήστε και στηρίξτε τους ανθρώπους των πωλήσεων. Άλλωστε δείξατε ότι είστε κοντά τους. Συνεχίστε πιο έντονα.



Σχετικά με το περιεχόμενο του Δελτίου Ιδιωτικής Ασφάλισης.

Με έγγραφό του προς την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος ο υφυπουργός Ανάπτυξης κ. Μ. Χρυσοχοϊδης, αναφέρει:

«Σας γνωρίζουμε ότι στο εξαμηνιαίο δελτίο Ιδιωτικής Ασφάλισης που πρόκειται να εκδοθεί από την υπηρεσία μας σε υλοποίηση των διατάξεων του άρθρου 5 του Ν.Δ. 400/70 όπως ισχύει, εκτός των λοιπών στοιχείων, θα περιλαμβάνονται και στοιχεία σχετικά με τις καταγγελίες των ασφαλισμένων που υποβάλλονται στην υπηρεσία μας και αφορούν άρνηση, καθυστέρηση ή κωλυσιεργία των εταιρειών για



Δύο ονόματα αντίπαλα η Γενική Τράπεζα και η INTERAMERICAN στις φανέλλες των γηπέδων της ΑΕΚ και του Παναθηναϊκού. Στην οικονομία όμως οι μάχες θα δοθούν από κοινού στο γήπεδο του Bancassurance (προς το παρόν). Άνθρωπος της INTERAMERICAN θα είναι στο Δ.Σ. της Τράπεζας σύντομα. Με τράπεζα της Γιουγκοσλαβίας υπέγραψε και άλλη συνεργασία ο ανήσυχος Δ. Κοντομηνάς για συνεργασίες εκτός Ελλάδος στη Γιουγκοσλαβία. Για τις μεγάλες αλλαγές που κάνει στην τράπεζα των στρατηγών ο... Τσοχατζοπουλίδης κ. Γ. Δασκαλάκης δέχεται πολλά σχόλια και αρνητικές κριτικές. Το μέλλον και ο χρόνος θα δείξει αν υπάρξει όφελος στην τράπεζα και την οικονομία. Εμείς πιστεύουμε ότι θα υπάρξει...



Ευχόμαστε το Άγιο Πνεύμα να φωτίζει τον νέο Αρχιεπίσκοπο επί αγαθών της Ελληνορθόδοξης Εκκλησίας. Στη φωτογραφία στιγμιότυπο από την παρουσία του στα εγκαίνια των κεντρικών γραφείων INTERAMERICAN

πρέπει να κυριευόμαστε από αισθήματα μειονεξίας όπως δυστυχώς έχει κυριευθεί ολόκληρος ο ελληνικός λαός, ο οποίος επί έτη έχει διδάχθει ότι ο ίδιος δεν αξίζει τίποτε και ότι μόνο αν γίνει Ευρωπαίος αποκτά αξία, παραδίδοντας έτσι εις τον Καιάδα του αφανισμού και της καταστροφής αυτή την υπερούσια παράδοση του πνεύματος, την οποία διαθέτει ο λαός μας». Ίσως η ίδρυση ενός Ελληνορθόδοξου Πανεπιστημίου να δώσει πολλές λύσεις σε πολλά προβλήματα της χώρας μας.

διακανονισμό των ζημιών που υπέστησαν αυτοί.

Παρακαλούμε λοιπόν να ενημερώσετε τα μέλη σας». Ίσως ο υφυπουργός έχασε ότι και οι υπηρεσίες που διευθύνει εμπλέκονται στα ίδια παράπονα... Θα γράφονται και εκείνα που απευθύνονται για πράξεις ή παραλείψεις κρατικών οργάνων;



Κατά την άποψη της Ένωσης στο Δελτίο Ιδιωτικής Ασφάλισης που θα εκδίδει το υπουργείο, «θα πρέπει να είναι προκαθορισμένη η διαδικασία και οι προϋποθέσεις δημοσίευσης των στοιχείων αυτών. Για παράδειγμα, ο αριθμός των τυχόν παραπόνων κατά ασφαλιστικής επιχείρησης που θα επισύρει το μέτρο της δημοσίευσης θα πρέπει να τελεί σε συνάρτηση με το ύψος της παραγωγής της».

Τι είναι πάλι αυτό; «Όλα ή τίποτε» θα ήταν μια καλή πρόταση. Αν δεν φτάνουν στις σελίδες του Δελτίου τότε ή θα πρέπει να κλείνει κάποια εταιρεία (για να λιγοστεύουν τα παράπονα) ή να προστίθενται σελίδες. Όπως οι νόμοι με τις προσθαφαιρέσεις τελευταίας στιγμής... για το καλό των καταναλωτών.

Κοντά στο Πανεπιστήμιο Αθηνών είχα την ευκαιρία να μιλήσω για λίγο με την Σοφία Κωνσταντάκη, νέα ασφαλίτρια της INTERAMERICAN στην Άρτα. Ήρθε από την Ήπειρο για να ορκιστεί και να πάρει το πτυχίο της από το Πανεπιστήμιο Αθηνών. Κόρη του παλαιμάχου ασφαλιστή Νίκου Κωνσταντάκη που το 1977-78 ξεκίνησε να πουλά ασφαλείες στην Άρτα, την θυμάμαι να έρχεται μικρό κοριτσάκι του νηπιαγωγείου



Στη φωτογραφία ο Νίκος Κωνσταντάκης επιτυχών σε κάποιο Συνέδριο στην Χαλκίδα το Μάιο του 1980, αριστερά πίσω από τον Εκδότη του "ΝΑΙ" Ε. Σπύρου. Μαζί στην φωτογραφία ο Ασφαλιστής Γ. Βαχαβιόλος, ο γιατρός Δ. Παπαδάκος, ο Διευθυντής Α. Ζωγούπουλος και ο κος Γ. Καπουράνης Πρόεδρος της METROLIFE ΕΜΠΟΡΙΚΗ σήμερα.

στα γραφεία και να περιμένει εκεί υπομονετικά τον μπαμπά, που τότε προσπαθούσε να πείσει τους Αρτινούς να μάθουν άγνωστες λέξεις της εποχής όπως Ασφάλεια Ζωής, Ασφάλεια Πυρός κ.λπ...

Η Σοφία έχει τελειώσει τα σεμινάρια που κάνουν οι νέοι, άκουσε τις συμβουλές του επιθεωρητή Πωλήσεων Χρήστου Μαχαιρίδη για το πώς θα οργανώσει τη δουλειά της και όσες σχετικές κατευθύνσεις της έδωσαν οι τωρινοί υπεύθυνοι του γραφείου Άρτας και γεμάτη όνειρα είναι έτοιμη να πετάξει στην επιτυχία συνεχίζοντας το έργο του πατέρα της - ασφαλιστή που εκτός των ασφαλιστικών του επιτευγμάτων έχει να επιδείξει άριστο ήθος και συνέπεια μαζί με σεβασμό στην εταιρεία και τους πελάτες του. Και αυτό σε μακροχρόνιο... Άνθρωποι όπως ο Νίκος δούλεψαν στα πρώτα δύσκολα χρόνια να ανοίξουν οι κλειστοί δρόμοι και να βρουν... καριέρα πολλοί νεότεροι σ' όλη την Ελλάδα και ευτυχώς οι Γενικοί Διευθυντές τους κράτησαν μαζί τους ανεξαρτήτως εμπορικής δραστηριότητας. Σήμερα συνεχίζουν τα παιδιά τους... Ευχόμαστε σ' όλα τα νέα παιδιά επιτυχίες και προκοπή, στη Σοφία συγχαρητήρια για την απόκτηση του πτυχίου της και γρήγορα να την δούμε ανάμεσα στους πρώτους της INTERAMERICAN.



«Τις πρώτες μέρες του φθινοπώρου, τη νύχτα της εβδόμης Σεπτεμβρίου, η μουσική του Ζμπίγκνιεφ Πράισνερ θα ακουστεί στο Ηρώδειο - η μουσική που συνέθεσε για τις μοναδικές ταινίες του Κι-ολόφσκι. Στον Κισλόφσκι είναι αφιερωμένο και το έργο «Ρέκβιεμ για το φίλο μου» που παρουσιάζεται σε παγκόσμια πρώτη στην Αθήνα. Τον Πολωνό συνθέτη θα συνοδεύσουν η Κρατική Ορχήστρα Αθηνών και η χορωδία της ΕΡΤ. Ως σολίστ, θα εμφανιστεί η Άλκηστις Πρωτοψάλτη ερμηνεύοντας ένα μέρος του έργου σε ελληνικούς στίχους της Λίνας Νικολακοπούλου.

Ένα άλλο ισχυρό στοιχείο αυτής της βραδιάς είναι η παρουσίαση της την οποία θα αναλάβει η Σοφία Λόρεν, αλλά και η σκηνοθεσία, η οποία ανήκει σ' έναν πολύ νέο σκηνοθέτη του κινηματογράφου με διάσημο όνομα και γονείς: Τον Εντουάρντο Πόντι, έναν από τους δύο γιούς της Σοφίας Λόρεν και του Κάρλο Πόντι».

Ο εικοσπεντάχρονος Πόντι βρέθηκε αρχές Μαΐου στην Αθήνα και σε συνέντευξή του στην «ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ» εκτός των άλλων δήλωσε: «Είναι η πρώτη φορά που έρχομαι στην Ελλάδα και είναι εκπληκτικό να έρχεσαι αντιμέτωπος με αυτήν την ομορφιά». Από αυτή τη συνέντευξη εντύπωση μας έκανε η παρακάτω ερώτηση και η απάντηση:

- Είστε συμπλιωμένος με τη διασημότητα της οικογένειάς σας;

«Η οικογένειά μου, μου έδωσε την ελευθερία να κάνω ακριβώς αυτό που θέλω. Αισθάνομαι τυχερός, επειδή αντιλαμβάνομαι ότι οι άνθρωποι έχουν πάρα πολλά όνειρα και πολλοί λίγοι από αυτούς βρίσκουν τελικά το χρόνο και το χώρο για να τα πλησιάσουν. Η οικογένειά μου μου έδωσε την ευκαιρία να προσπαθήσω για να πραγματοποιήσω τα δικά μου...».

Η Σοφία Λόρεν πάντα συγκινοῦσε το Ελληνικό κοινό. Στη φωτογραφία εξώφυλλο στο περιοδικό Πάνθεον, στη δεκαετία του 1960

-και τον Ασφαλιστικό-

Υπάρχουν οι διάσημοι γονείς που έχουν παιδιά συνεχιστές του έργου τους. Να ευχθούμε να αντιλαμβάνονται και αυτά το ίδιο ότι πολλοί άνθρωποι δεν μπορούν «να πλησιάσουν τα όνειρά τους» μένοντας με την πίκρα μακριά... και να μην τους δυσκολεύουν και άλλο τη «φτωχή ζωή» τους... Λένε ότι η Μαριάννα Λάτση - σαν τον πατέρα της καταφέρει και είναι κοντά στους ανθρώπους των εταιρειών Ομίλου Λάτση και ότι δείχνει μεγάλη κατανόηση. Μπράβο της. Η Ελλάδα μας έχει ανάγκη τέτοιων παιδιών... που κατανοούν τον ιδρώτα της προηγούμενης γενιάς.



ΣΟΦΙΑ ΛΟΡΕΝ

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΜΕ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ ΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ ΤΟ ΝΕΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

Το πολυτιμότερο Κεφάλαιο της Εθνικής Ασφαλιστικής είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Οι άνθρωποί της που με πολύ μόχθο και έμπνευση θέτουν τον εαυτό τους στην υπηρεσία της εταιρίας και των πελατών της.

Το Ασφαλιστικό ΝΑΙ παρουσιάζει το νέο οργανόγραμμα της εταιρίας που έχει προορισμό την υπηρεσία του Ανθρώπου. Το Ασφαλιστικό ΝΑΙ συγχαίρει όλους αυτούς τους ανθρώπους για το έργο τους και για πρώτη φορά στα ασφαλιστικά χρονικά γνωρίζει σε τόση έκταση ανθρώπους διοικητικών υπηρεσιών μαζί με ανθρώπους α' γραμμής.

Πρώτο το ΝΑΙ πριν πολλά χρόνια απεκάλεσε το ανθρώπινο δυναμικό της Εθνικής, "ΕΘΝΙΚΗ Ελλάδα" θέλοντας να επιστημονίσει τη σπουδαιότητα αυτού του κόσμου για την Ελλάδα και τη ζωή των Ελλήνων.

Στη μεταβατική εποχή των πολλών αλλαγών που ζούμε οι άνθρωποι της Εθνικής έχουν ηξημένες ευθύνες έναντι του Ελληνικού Έθνους και είναι αυτοί που πρέπει την Ελληνική Σημαία να την υψώνουν παντού όπου υπάρχει ελληνικός πλούτος και κόπος.

Αξιόλογοι, χρήσιμοι και σεβαστοί οι ανταγωνιστές της αλλά και ο ελληνικός ιδρώτας πρέπει να ασφαρίζεται από Έλληνες.

Άλλωστε αυτή η εταιρία στη ζωή της από το 1891 ως σήμερα έχει να επιδείξει πολλές σημαντικές στιγμές στη ζωή του Έθνους και τη βασική προσήλωσή της σε εθνικές επιδιώξεις όπως οι Ολυμπιακοί Αγώνες, ο Μακεδονικός Αγώνας, το Έπος του '40, η Κατοχή κ.λπ.

Στις προσπάθειές τους οι άνθρωποι της ΕΘΝΙΚΗΣ έχουν σήμερα τις πιο γερές πλάτες, τη μεγαλύτερη ελληνική οικονομική παρουσία, τον Όμιλο Εθνικής Τράπεζας.

Κανένα άλλο δίκτυο πωλήσεων και διοικητικό προσωπικό δεν έχει τόση δύναμη προστασία και οικονομική επιφάνεια.

Η ΕΤΕ είναι δύναμη, είναι ο δημιουργός των εξελίξεων και αλλαγών στον χρηματοοικονομικό χώρο είναι και η πραγματικότητα για όσους ονειρεύονται να κάνουν κάτι στη ζωή τους.

Αν ένας ασφαλιστής της δεν μπορέσει εκεί να κάνει καριέρα που αλλού θα μπορέσει;

Εκεί είναι η καρδιά του Bancassurance εκεί τα Αμοιβαία Κεφάλαια, το Leasing, το Factoring, οι πιστωτικές κάρτες.

Το δίκτυο πωλήσεων της Εθνικής είναι παντού. Τα υπο/τα της Εθνικής Τράπεζας, όπου υπάρχει Ελλάδα ή Έλληνας.

Έτσι αποκτά έννοια και η φράση "ΕΘΝΙΚΗ Ελλάδα" αφού τα χρώματά της είναι ελληνικά όπως και οι στόχοι της.

Για το μέχρι τώρα έργο των συνεργατών της ΕΘΝΙΚΗΣ, ο Ηπειρώτης Δ/ντής Πωλήσεων - Δικτύου κ. Λάμπρος Τζόλδος, τους είπε ένα μεγάλο ευχαριστώ εκ μέρους της εταιρίας στο συνέδριο πωλήσεων:

«Ένα μεγάλο ευχαριστώ για όλους τους ανθρώπους των Πωλήσεων που βρίσκονται καθημερινά στην πρώτη γραμμή κοιτάζοντας τους πελάτες στα μάτια...».

«Ένα μεγάλο ευχαριστώ για τις προσπάθειες των Διοικητικών που υλοποιούν στην πράξη την Ανθρωποκεντρική Φιλοσοφία της Εταιρίας».

Για τον ίδιο λένε τα καλύτερα λόγια συνεργάτες και ανταγωνιστές γιατί είναι γεμάτος πάθος για πρόοδο «με κάθε καιρό»...

Πριν παρουσιάσουμε όμως πρόσωπα και τομείς ευθύνης τους ας περιγράψουμε λίγο την ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ ως Όμιλο στον οποίο ανήκει και η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.



Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Η ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και ο Όμιλος θυγατρικών Εταιριών της προσφέρουν το ευρύτερο φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών της ελληνικής αγοράς, μέσα από το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων απ' όλα τα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας.

Η Εθνική Τράπεζα είναι κοντά στους Έλληνες με 502 Καταστήματα και 500 ΑΤΜs.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει στον ιδιώτη όλα τα πιστωτικά προϊόντα που μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες του. Μαζί με την Κτηματική Τράπεζα και την Εθνική Ασφαλιστική είναι κοντά στην ελληνική οικογένεια και στον Έλληνα ασφαλιζόμενο.

Η Εθνική Τράπεζα, με τις θυγατρικές της Διεθνική και Εθνική Χρηματοπιστωτική και την εξειδικευμένη μονάδα της Private Banking προσφέρει στον Έλληνα επενδυτή όλες τις εναλλακτικές μορφές τοποθέτησης.

Η Εθνική Τράπεζα καθημερινά μεταφράζει την ηγετική της θέση στην αγορά χρήματος σε ανταγωνιστικά κοστολογημένα προϊόντα και υπηρεσίες για τους πελάτες της. Με την Εθνική Leasing και την Ethnofact προσφέρει στην επιχείρηση όλα τα απαραίτητα χρηματοδοτικά εργαλεία για τη λειτουργία της. Με την ΕΤΕΒΑ, την επενδυτική τράπεζα του Ομίλου, διαμεσολαβεί στην παροχή ιδίων και δανειακών κεφαλαίων και παρέχει στρατηγικές συμβουλές και υπηρεσίες.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, με ένα τεράστιο δίκτυο 502 καταστημάτων, καλύπτει τις ανάγκες σας όσο καμιά άλλη τράπεζα στην Ελλάδα.

Το εκτεταμένο αυτό δίκτυο συ-

μπληρώνεται από 500 περίπου ΑΤΜs, εγκατεστημένα σε Μονάδες της Τράπεζας και σε δημόσιους και εργασιακούς χώρους, που παρέχουν 24ωρη εξυπηρέτηση. Παράλληλα, συμμετέχοντας στο Διατραπεζικό Δίκτυο ΑΤΜ ΔΙΑ.Σ., δίνει την ευχέρεια στους πελάτες της να χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους 1.220 επιπλέον σημεία αυτόματης εξυπηρέτησης.

Επιπλέον, 11.000 συσκευές EFT/POS, εγκατεστημένες σε επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα, διευκολύνουν την ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, με τη χρήση των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας.

Ο Όμιλος

Ο Όμιλος της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ αριθμεί σήμερα 173 εταιρίες στο Εσωτερικό και στο Εξωτερικό. Αποτελώντας τον ισχυρότερο ελληνικό οργανισμό παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, έχει να παρουσιάσει τις πιο σημαντικές εταιρίες ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, μερικές από τις οποίες πρωτοπορούν στον τομέα τους.



Η Κτηματική Τράπεζα Ιδρύθηκε από την Εθνική Τράπεζα το 1927. Η Κτηματική Τράπεζα διατηρεί τον ηγετικό της ρόλο στον τομέα της στεγαστικής πίστης εφαρμόζοντας ένα ευρύ δανειοδοτικό πρόγραμμα. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας στο σύνολο τραπεζικής

χρηματοδότησης στον οικιστικό τομέα στο τέλος του 1996 ήταν 43,1%. Σήμερα παρέχει δάνεια κυμαινόμενου και σταθερού επιτοκίου, επιδοτούμενα ή μη, στεγαστικά δάνεια σε συνάλλαγμα, δάνεια παγίων εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, τουριστικά και καταναλωτικά δάνεια. (Συγχωνεύτηκε με την ΕΤΕ το 1998).

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ είναι ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός οργανισμός της χώρας. Η εταιρεία, με την ολοκλήρωση της συγχώνευσής με τις υπόλοιπες ομοειδείς εταιρείες του Ομίλου της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, διαθέτει ένα δίκτυο που αποτελείται από 101 καταστήματα, 185 Γραφεία Παραγωγής, στελεχωμένα με ασφαλιστικούς και χρηματοοικονομικούς συμβούλους και 866 συνεργαζόμενα ασφαλιστικά γραφεία. Ταυτόχρονα η διευρυνόμενη συνεργασία της Εθνικής Ασφαλιστικής με το δίκτυο της Εθνικής Τράπεζας στοχεύει στην παροχή προϊόντων χαμηλού κόστους και άμεσης εξυπηρέτησης από ένα φορέα (one stop shopping).

Μέσα από αυτά τα εκτεταμένα δίκτυα η Εθνική Ασφαλιστική διαθέτει μια σειρά νέων προϊόντων όπως η ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ, ένα ασφαλιστήριο που συνδυάζει ασφάλιση και επένδυση, το ΥΓΕΙΑ 2001, ένα πρόγραμμα ασφάλισης που παρέχει πλήρη κάλυψη, την ΟΛΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ, που συνδέεται με την κάλυψη ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ, και τα ασφαλιστήρια αυτοκινήτου, που συνδέονται με την ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.



Η ΕΤΕΒΑ αποτελεί την επενδυτική τράπεζα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος. Δραστηριοποιείται σε όλο το φάσμα των επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχοντας σε ιδιώ-

τες, επιχειρήσεις κρατικούς και άλλους φορείς δανειακά και ίδια κεφάλαια, στρατηγικά κεφάλαια και επιχειρηματικά κεφάλαια (venture capital).

Η ΕΤΕΒΑ παρέχει επίσης υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίων, υπηρεσίες και προϊόντα χρηματογοράς και συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα εξαγορών και συγχωνεύσεων.

Οι δραστηριότητες της ΕΤΕΒΑ στηρίζονται στο εξωτερικό από την εταιρεία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών NBG International, που εδρεύει στο Λονδίνο και αποτελεί τον διεθνή επενδυτικό βραχίονα του Ομίλου.

Η ΕΤΕΒΑ βρίσκεται επίσης σε στενή συνεργασία με όλες τις μονάδες της Εθνικής Τράπεζας στο εξωτερικό και ιδίως με τα καταστήματα των Βαλκανίων (στο Βουκουρέστι, στη Σόφια και τα Τίρανα), τη θυγατρική της Εθνικής Τράπεζας στην Κύπρο και με το κατάστημα Καΐρου στην Αίγυπτο.

Στην Ελλάδα η ΕΤΕΒΑ απέκτησε σημαντική συμμετοχή και συνεργάζεται στενά με την χρηματιστηριακή εταιρεία ΕΘΝΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ, την εταιρεία διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων ΔΙΕΘΝΙΚΗ και την εταιρεία μελετών ΕΘΝΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ.

Η ΕΤΕΒΑ μαζί με τις παραπάνω εταιρείες συγκροτούν μια πολύ ισχυρή και αποτελεσματική ομάδα που μπορεί να αναλάβει και να ολοκληρώσει οποιαδήποτε εργασία στον τομέα της παροχής επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

ΔΙΕΘΝΙΚΗ

Η ΔΙΕΘΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ιδρύθηκε το 1972 με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας που εκδηλώθηκε μέσω της θυγατρικής της ΕΤΕΒΑ σε συνεργασία με την Deutsche Bank.

Σήμερα η ΔΙΕΘΝΙΚΗ διαχειρίζεται εννέα αμοιβαία κεφάλαια τα οποία καλύπτουν όλο το φάσμα των αναγκών και απαιτήσεων του επενδυτικού κοινού.

Τα αμοιβαία κεφάλαια διακρίνο-

νται σε τέσσερις γενικές κατηγορίες ανάλογα με το είδος των επενδύσεών τους: ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ, ΟΜΟΛΟΓΙΩΝ, ΜΕΤΟΧΙΚΑ και ΜΙΚΤΑ. Καθεμιά κατηγορία έχει τη δική της φιλοσοφία, η οποία εξαρτάται από το βαθμό κινδύνου που είναι διατεθειμένος να αναλάβει ο επενδυτής και την αντίστοιχη χρονική διάρκεια προκειμένου να εξασφαλίσει μια ικανοποιητική γι' αυτόν απόδοση.

Τα αμοιβαία κεφάλαια της ΔΙΕΘΝΙΚΗΣ διατίθενται στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας.



Η Εθνική Χρηματιστηριακή είναι η μεγαλύτερη ανώνυμη χρηματιστηριακή εταιρεία. Η Εθνική Χρηματιστηριακή συνδέεται on line με το δίκτυο καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας. Συγκεκριμένα, η μεταβίβαση και η εκκαθάριση εντολών αγοραπωλησίας στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών μπορεί να γίνει από οποιοδήποτε κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας. Η Εθνική Χρηματιστηριακή προσφέρει ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών όπως:

- χρηματιστηριακές συναλλαγές (αγοραπωλησία μετοχών),
- φύλαξη και εξυπηρέτηση χρεογράφων σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα,
- συναλλαγές τίτλων σταθερού εισοδήματος.

ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ

Η ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ είναι αρμόδια για την έκδοση και διαχείριση των πιστωτικών καρτών της Εθνικής Τράπεζας: Εθνοκάρτα-Mastercard, Visa, Eurocard, Executive Eurocard. Επίσης η ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ έχει αναλάβει την δημιουργία, συντήρηση και επέκταση του δικτύου συμβεβλημένων επιχειρήσεων όπου γίνονται δεκτές οι κάρτες της Εθνικής Τράπεζας.

ΕΘΝΙΚΗ LEASING

Στις δυνατότητες της ΕΘΝΙΚΗΣ LEASING περιλαμβάνεται κάθε είδους σύμβαση leasing σε ακίνητα

και κινητά καθώς και συμβάσεις leasing για εξοπλισμό επενδύσεων που εντάσσονται στον αναπτυξιακό Νόμο 1892/90.

Έτσι μπορούν να καλυφθούν όλες οι ανάγκες μιας επιχείρησης σε εξοπλισμό από μεμονωμένα μηχανήματα έως σειρές μηχανημάτων παραγωγής και ακόμη σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αυτοκίνητα, τηλεφωνικά κέντρα, κλιματιστικά μηχανήματα κ.τ.λ. με ιδιαίτερα ευνοϊκό κόστος χρήματος και χωρίς να επηρεάζεται η ρευστότητα ή η πιστοληπτική ικανότητά της.

Στο δίκτυο των 500 καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας παρέχονται επιπλέον πληροφορίες και η σχετική αίτηση. Για μια απευθείας επαφή ο πελάτης μπορεί να επισκεφθεί τα γραφεία της εταιρείας στην Αθήνα ή στη Θεσσαλονίκη.

ΕΘΝΟFACT

Η ΕΘΝΟFACT παρέχει υπηρεσίες factoring στις ελληνικές επιχειρήσεις. Οι υπηρεσίες αυτές καλύπτουν τη λογιστική παρακολούθηση, διαχείριση και είσπραξη των εκχωρούμενων επιχειρηματικών απαιτήσεων από πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών επί πιστώσει, καθώς επίσης τη χορήγηση προκαταβολών και την ασφάλιση του πιστωτικού κινδύνου, τόσο στην εγχώρια όσο και στις διεθνείς αγορές. Ειδικότερα η ΕΘΝΟfact προσφέρει ένα αξιόπιστο και απολύτως λειτουργικό σύστημα υπηρεσιών το οποίο περιλαμβάνει:

- χορήγηση προκαταβολών επί της αξίας του τιμολογίου,
- κάλυψη 100% του πιστωτικού κινδύνου,
- παρακολούθηση, διαχείριση, είσπραξη της απαίτησης.

Η ΕΘΝΟfact είναι συνδεδεμένη με τις μεγαλύτερες εταιρείες factoring του εξωτερικού μέσω του διεθνούς οργανισμού FCI (Factors Chain International) του οποίου είναι μέλος.

ΤΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

& ΜΕΡΙΚΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΓΡΑΜΗ *

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



Μ. ΝΕΚΤΑΡΙΟΣ
Γεν. Διευθυντής

Διεύθυνση Αυτοκινήτων



Δ. Ζάνης **Β. Φεφόπουλος** **Χ. Τσίγκας**

Διεύθυνση Πυρός και συναφών κλάδων



Μ. Καρακώστας **Μ. Μιζάν** **Δ. Μπαμπίνης** **Σ. Ιωαννίδης** **Μ. Τρακάκη**

Διεύθυνση Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής



Δ. Εμμανουήλ **Ν. Τσικνιάντης** **Ν. Παπουτσης** **Α. Καλογερός** **Ε. Αγγελίδης**

Διεύθυνση Μεγάλων Πελατών



Α. Ανδρέοπουλος **Μ. Καραντζής** **Α. Αναγνωστάκης** **Γ. Αγγελόπουλος**

Διεύθυνση Επιθεώρησης



Β. Τσιτσάνης **Β. Βασαλάς** **Ε. Καλπούζος** **Δ. Λύδρας** **Π. Ηλιού**

Διεύθυνση Οργάνωσης Ποιότητας



Α. Νταλιάνη **Ε. Ζαχαρίας** **Γ. Νικητής** **Ν. Κουσιδής** **Χ. Γκαργαγκής** **Μ. Καραϊσάν** **Ε. Τροισανίλου** **Σ. Λεωτερίτης** **Α. Χρυσή** **Κ. Καλίδας** **Ι. Πολίτης** **Κ. Μακρής** **Ι. Μοραίτης** **Α. Σαμορά** **Ν. Σταθόπουλος** **Α. Πετρούλη** **Ν. Στέλιος** **Α. Τσιώλης**

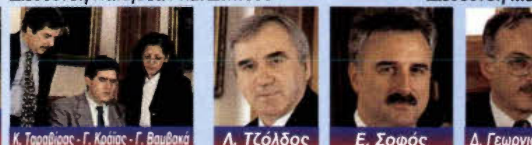
Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Διεύθυνση Αυτοκινήτων



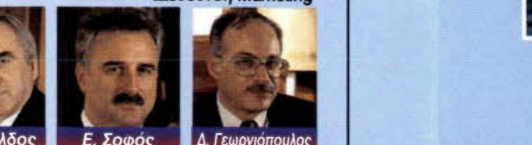
Μ. Τζανιτής **Κ. Αργυρόπουλος** **Α. Παύλος** **Π. Γαρυφάλης** **Α. Παπακωνσταντίνου**

Διεύθυνση Περιουσίας και Επενδύσεων



Ε. Μομαρέλης **Π. Πουλόπουλος** **Π. Κωστάκης** **Π. Τσιπνιτζής** **Κ. Ταραβάρης** **Γ. Κράιος** **Γ. Βαμβακά**

Διεύθυνση Πωλήσεων και Δικτύου



Α. Τζόλδος **Ε. Σοφός** **Δ. Γεωργιόπουλος**

Διεύθυνση Marketing

Διεύθυνση Μεταφορών - Πλοίων & Λοιπών Γεν. Κλάδων



Κ. Σταυράκης **Δ. Φούτης**



Ι. Φιλιππίδης **Ν. Αλεξιάδης** **Ε. Δούκας** **Α. Κατσίρης**

Διεύθυνση Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής



Γ. Γρίβας **Λ. Μελετόπουλος** **Π. Παπαμηνιά** **Ι. Νηρούλης** **Κ. Κολέτσος**

Διεύθυνση Αντασφαλίσεων & Αναλογιστικής



Β. Βασιλόπουλος **Σ. Γριβογιάννης** **Ν. Γουλής** **Σ. Γράβας** **Α. Παπατριανταφύλλου**

Διεύθυνση Πληροφορικής



Κ. Τσιάνγκας **Ε. Γεωργιάδης** **Μ. Φαρμάκης** **Α. Κάντζας**

Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών



Ν. Σταθόπουλος **Α. Πετρούλη** **Ν. Στέλιος** **Α. Τσιώλης**



Π. Γλενθός, Επιθεωρητής, για πολλά χρόνια στις πρώτες θέσεις σε διατηρησιμότητα και Νέα Παραγωγή!



Ο κ. Παϊκόπουλος μεταξύ Α. Τζόλδου και Μ. Νεκταρίου 1ος Επιθεωρητής σε Νέα Παραγωγή Κλάδο Ζωής.



Β. Μαρτέν: 1ο πρακτορείο σε χαρτοφυλάκιο και ρευστοποίηση



Ο κ. Ι. Ευθυμίου 1ος Ομαδάρχης από Θεσ/νίκη, στους γενικούς κλάδους.



Ο κ. Α. Κοντοπίδης 3ος Πράκτωρ σε χαρτοφυλάκιο, 2ος σε ρευστοποίηση



Συγχαρητήρια στον κ. Γαβριηλίδη από τον Υποδιευκτή ΕΤΕ κ. Πανταλάκη.



Ο κ. Νεκταρίος χειροκροτεί τον βραβευόμενο Στ. Διακουμάκο 1ο Επιθεωρητή σε Διατηρησιμότητα



Ο κ. Α. Τζαβέλλας 2ος Επιθεωρητής Κλάδο Ζωής 1997 (και 1ος στο Α' τετράμηνο 1998)



Ο κ. Θ. Θωμάδης σε ειδική βράβευση.



Ο κ. Γ. Φουφούπουλος δέχεται τα συγχαρητήρια του κ. Μ. Νεκταρίου, Γενικού Διευθυντού και Διευθύνοντος Συμβούλου για την κατάκτηση της 1ης θέσης στον Κλάδο Ζωής.

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



Ο κ. Α. Ζάμπολας, Πράκτωρ 1ος σε σύνθεση χαρτοφυλακίου



Ο κ. Ι. Παρπούλας από Βέροια, 2ο Γραφείο Πωλήσεων Νέας Παραγωγής Ζωής



Ο κ. Π. Μπρουμεριώτης Προϊστάμενος γρ. Πωλήσεων Ζωής (προερχόμενος από ΑΣΤΕΡΑ)



Ο Ηπειρώτης κ. Α. Τζόλδος Διευθυντής Πωλήσεων και Δικτύου.

* Υ.Γ. Για το μεγάλο Δίκτυο της Εθνικής το "ΝΑΙ" θα συνεχίσει σε επόμενα τεύχη την παρουσίαση προσώπων και επιτευγμάτων. Η παρούσα επιλογή προσώπων είναι τυχαία από το πρόσφατο Συνέδριο.



Τί είναι το ολοκληρωμένο σύστημα υγείας



Στο κατώφλι του 21ου αιώνα και ελάχιστο χρόνο πριν την είσοδό της στο Χρηματιστήριο, η Interamerican αρχίζει την υλοποίηση των μεγάλων επενδυτικών και αναπτυξιακών της σχεδίων, κάνοντας μία πραγματικά βαθιά τομή στον χώρο της υγείας στην Ελλάδα.

Η Interamerican εγκαινιάζει το δικό της ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ με το όνομα MEDISYSTEM - ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN.

Η εταιρία που κατέχει την πρώτη θέση της ασφαλιστικής αγοράς στον Κλάδο Ζωής και Υγείας, είναι σήμερα ο μεγαλύτερος αιμοδότης των υπηρεσιών υγείας του ιδιωτικού τομέα, αφού πληρώνει μόνο για τις νοσηλείες των πάνω από 150.000 ασφαλισμένων της στην Υγεία, το ποσό των 10 δισ. δρχ. ετησίως.

Το ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN υιοθετεί μία διαφορετική φιλοσοφία από αυτή που επί πολλά χρόνια έχουν αναπτύξει και εφαρμόσει οι ασφαλιστικές εταιρίες. Για το βήμα της αυτό στην υγεία, η INTERAMERICAN με την βοήθεια ειδικών συμβούλων από τις ΗΠΑ, διε-

ρεύνησε τις ανάγκες της αγοράς και οργάνωσε την προετοιμασία της για διάστημα 18 μηνών.

Η ιδιαιτερότητα στο ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN είναι η οργάνωση ενός πλήρους ΔΙΚΤΥΟΥ ιατρικών υπηρεσιών για όλα τα περιστατικά της υγείας. Το ΔΙΚΤΥΟ αυτό έγινε με στρατηγικές συμμαχίες της INTERAMERICAN με γιατρούς, διαγνωστικά κέντρα και κλινικές. Με τον τρόπο αυτό η εταιρία μπορεί να παρέξει, μέσα από τα προγράμματά της στους ασφαλισμένους της, υπηρεσίες υγείας από τις απλές ιατρικές επισκέψεις και πράξεις μέχρι τα πιο πολύπλοκα και δύσκολα περιστατικά. Μεγάλη έμφαση δίνεται από το ΣΥΣΤΗΜΑ της INTERAMERICAN στις υπηρεσίες συστηματικής πρόληψης και διάγνωσης καθώς και στον συντονισμό όλων των υπηρεσιών μέσα από την "ΓΡΑΜΜΗ ΥΓΕΙΑΣ 1010" που θέτει η εταιρία στην διάθεση των ασφαλισμένων της.

Με την "διαφορετική" αυτή προσέγγιση για την Υγεία, η INTERAMERICAN αναμένει να διευρύνει σημαντικά το χαρτοφυλάκιό της στα προγράμματα υγείας και να το τριπλασιάσει μέσα στα επόμενα δύο χρόνια. Παράλληλα ο όμιλος, όπως είναι γνωστό, έχει θέσει σε λειτουργία την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ,

μία υπερσύγχρονη κλινική στο κέντρο της Αθήνας, κίνηση που και αυτή εντάσσεται στα πλαίσια της ολοκληρωμένης στρατηγικής του Ομίλου INTERAMERICAN για την Υγεία.

Όπως τονίστηκε από τον πρόεδρο του Ομίλου κ. Δημήτρη Κοντομηνά και τα στελέχη της εταιρίας, η συνδυασμένη αυτή δραστηριότητα της INTERAMERICAN στην Υγεία, σε καμία περίπτωση δεν αντιμετωπίζεται σαν αμυντική κίνηση περιορισμού του κόστους των νοσηλείων των ασφαλισμένων της. Αντίθετα πρόκειται για καθαρά "επιθετική" κίνηση σε ένα χώρο στον οποίο προέχει η εξασφάλιση της ποιότητας και της έκτασης των προσφερομένων υπηρεσιών δεδομένου μάλιστα ότι η διεθνής τάση είναι η αύξηση της ζήτησης των υπηρεσιών υγείας και η μετακύλιση της προς τον ιδιωτικό τομέα.

Η εταιρία, όπως τονίστηκε σε συνέντευξη Τύπου, είναι πανέτοιμη να υποδεχθεί την εξέλιξη αυτή και έχει ήδη ενημερώσει διεξοδικά το δίκτυο πωλήσεών της ώστε άμεσα να προχωρήσει σε πωλήσεις. Εντυπωσιακή είναι εκτός των άλλων και η επικοινωνιακή στρατηγική της εταιρίας για το νέο ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ όπως και όλο το υλικό που θα λαμβάνει ο ασφαλισμένος με το νέο πρόγραμμά της.



Το Σύστημα

Γνωριμία μέσα από ερωτήσεις πιθανού πελάτη και απαντήσεις INTERAMERICAN

Τι σημαίνει "Ολοκληρωμένο Δίκτυο Υγείας MEDISYSTEM";

Το MEDISYSTEM είναι η ολοκληρωμένη απάντηση της INTERAMERICAN στα θέματα της υγείας και προσφέρει: πρόληψη, διάγνωση και θεραπεία, μέσα από ένα μεγάλο Δίκτυο ιατρών, όλων των ειδικοτήτων, διαγνωστικών κέντρων και νοσηλευτικών ιδρυμάτων. Εσείς απλώς επιλέγετε όποια υπηρεσία χρειάζεστε, μέσα από τον κατάλογο που συνοδεύει το συμβόλαιό σας.

Πώς αποζημιώνει το MEDISYSTEM;

Το MEDISYSTEM δεν αποζημιώνει όπως ένα συνηθισμένο ασφαλιστικό πρόγραμμα. Είναι ένα ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ που πληρώνει για σας, κάθε φορά που κάνετε χρήση των υπηρεσιών του Δικτύου των ιατρών και των διαγνωστικών κέντρων.

Δηλαδή, μπορεί κάποιος να επισκέπτεται τους ιατρούς του Δικτύου όποτε θέλει, χωρίς οικονομική επιβάρυνση;

Μπορείτε να επισκεπτεστείτε όποιον ιατρό του Δικτύου θέλετε, στις ώρες που δέχεται στο ιατρείο του, χωρίς χρέωση. Μετά την επίσκεψη, ο ιατρός θα σας δώσει εγγράφως τη γνωμάτευσή του, μαζί με συγκεκριμένες οδηγίες για τη συνέχεια.

Τι καλύπτει το MEDISYSTEM, αν χρειαστεί να νοσηλευτεί κάποιος σε νοσοκομείο;

Το MEDISYSTEM σας καλύπτει τα έξοδα νοσηλείας και τις αμοιβές των ιατρών, σε όλα τα κρατικά και τα συμβεβλημένα ιδιωτικά νοσοκομεία, ανάλογα με το πρό-

γραμμα και τη θέση νοσηλείας που έχετε επιλέξει. Εσείς συμμετέχετε στο κόστος νοσηλείας με ένα μικρό ποσό, εκτός εάν νοσηλευτείτε, στη θέση νοσηλείας του ασφαλιστικού σας σχεδίου, σε κάποιο από τα Ειδικά Συμβεβλημένα νοσηλευτικά ιδρύματα (όπως η Ευρωκλινική Αθηνών), οπότε δεν πληρώνετε απολύτως τίποτα και όλο το κόστος νοσηλείας καλύπτεται από την INTERAMERICAN.

Τι ακριβώς καλύπτει το MEDISYSTEM, σε ό,τι αφορά τις διαγνωστικές εξετάσεις;

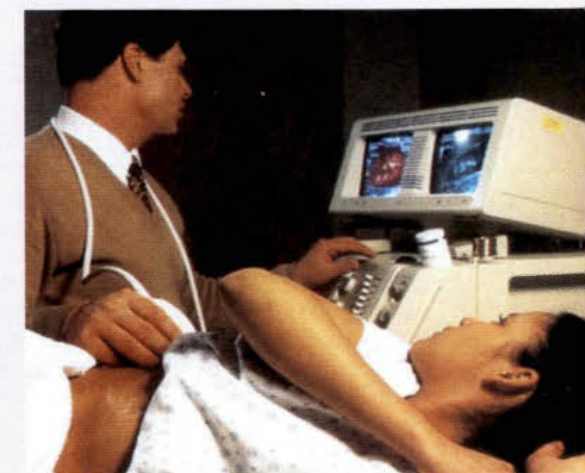
Με δύο λόγια ΤΑ ΠΑΝΤΑ. Χωρίς δική σας οικονομική συμμετοχή, χωρίς κανένα όριο ή περιορισμό για το πλήθος, το είδος και το κόστος των διαγνωστικών εξετάσεων, μόνο με το παραπαιστικό του ιατρού του Δικτύου, το MEDISYSTEM σας καλύπτει στα διαγνωστικά κέντρα του Δικτύου για οτιδήποτε χρειαστείτε.

Δηλαδή, είναι κάποιος υποχρεωμένος να νοσηλευτεί αν χρειαστεί, μόνο στην Ευρωκλινική;

Αν και η Ευρωκλινική είναι το νέο σύγχρονο νοσηλευτικό ίδρυμα του Ομίλου INTERAMERICAN, κανείς δεν σας υποχρεώνει να νοσηλευτείτε εκεί. Μπορείτε να επιλέξετε οποιοδήποτε άλλο συμβεβλημένο νοσοκομείο με το Δίκτυο του MEDISYSTEM.

Πώς μπορεί κάποιος να είναι σίγουρος ότι έχει γίνει σωστή διάγνωση;

Το MEDISYSTEM έχει φροντίσει και γι' αυτή την πολύ "λεπτή" υπόθεση, δίνοντάς



σας τη δυνατότητα για μια δεύτερη γνώμη από τους χειρουργούς ιατρούς του Δικτύου.

Παράλληλα, η Ευρωκλινική Αθηνών, που είναι ένα από τα Ειδικά Συμβεβλημένα νοσηλευτικά ιδρύματα, θέτει στη διάθεσή σας ένα μεγάλο δίκτυο εξειδικευμένων νοσηλευτικών ιδρυμάτων του εξωτερικού, όπου οι ιατροί μπορούν να απευθυνθούν για ασφαλέστερη επιβεβαίωση της γνωμάτευσής και της θεραπευτικής αγωγής.

Τι γίνεται στην περίπτωση που κάποιος χρειαστεί νοσηλεία στο εξωτερικό;

Το MEDISYSTEM καλύπτει και αυτή την περίπτωση. Επιπλέον, μέσα από το διεθνές δίκτυο συμβεβλημένων με την Ευρωκλινική νοσοκομείων, μπορεί, εφ' όσον το επιθυμείτε, να διασταυρώσει την αναγκαιότητα της νοσηλείας σας στο εξωτερικό. Η τελική επιλογή όμως είναι δική σας.

Σε περίπτωση εγκυμοσύνης, τι προσφέρει το MEDISYSTEM;

Το MEDISYSTEM είναι το μοναδικό πρόγραμμα που καλύπτει όχι μόνο τον τοκετό, αλλά αντιμετωπίζει τη μητρότητα





Το Όραμά μας

Με πλήρη επίγνωση του χρέους και των ευθυνών μας απέναντι στην αποστολή μας, σας προσφέρουμε σήμερα το όραμά μας: MEDISYSTEM - ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN. Αυτή είναι η δική μας απάντηση στη δίκαιη και ανεκπλήρωτη ανάγκη του σύγχρονου Έλληνα για ένα πραγματικά ολοκληρωμένο σύνολο υπηρεσιών υγείας. Υλοποιώντας τη στρατηγική μας για την Υγεία, ο Όμιλός μας πραγματοποίησε πρόσφατα μια μεγάλη επένδυση. Την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ. Ένα σύγχρονο νοσηλευτικό ίδρυμα, στην καρδιά της Αθήνας. Έτσι λοιπόν, για άλλη μια φορά η INTERAMERICAN καινοτομεί. Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, δείχνει το δρόμο και αλλάζει την αντίληψή σας για το τι μπορεί να κάνει και μέχρι πού μπορεί να φτάσει ένας πρωτοπόρος χρηματοασφαλιστικός Όμιλος στο χώρο της υγείας. Από την πιο απλή και καθημερινή φροντίδα της υγείας σας, μέχρι την πιο δύσκολη και περίπλοκη περίπτωση, ένα πλήρες ΔΙΚΤΥΟ ιατρικών υπηρεσιών, με ποιότητα και ανθρωπιά, σας αγκαλιάζει συνεχώς και κάνει την ανησυχία σας σιγουριά και την αδυναμία σας ελπίδα. Ελπίδα για το καλύτερο.

Και εμείς στην INTERAMERICAN πιστεύουμε ότι αξίζετε το καλύτερο.

Δ. Κοντομηνάς
Πρόεδρος Ομίλου Εταιριών INTERAMERICAN



από την πρώτη κιόλας στιγμή, με ένα πλήρες πακέτο προγεννητικού ελέγχου και δωρεάν παρακολούθηση της εγκύου, σε όλη τη διάρκεια της κύησης.

Τι κάνει κάποιος αν αντιμετωπίσει ένα ξαφνικό πρόβλημα υγείας, στις 3 το πρωί ή σε αργίες;

Για το MEDISYSTEM δεν υπάρχουν ωράρια και αργίες. Ένα απλό τηλεφώνημά σας στη ΓΡΑΜΜΗ ΥΓΕΙΑΣ 1010, θα ενεργοποιήσει το Συντονιστικό Κέντρο της INTERAMERICAN και, εφ' όσον κριθεί απαραίτητο, θα σας επισκεφθεί ιατρός του Δικτύου στο σπίτι.

Το MEDISYSTEM καλύπτει κάποιον μόνο αν έχει πρόβλημα υγείας; Τι γίνεται με την πρόληψη;

Η φιλοσοφία του MEDISYSTEM είναι "να σας έχει πάντα καλά".

Το MEDISYSTEM σας παρέχει, κάθε χρόνο, έναν πλήρη και εξατομικευμένο προληπτικό έλεγχο της υγείας σας από τους ιατρούς και τα διαγνωστικά κέντρα του Δικτύου. Επιπλέον, οι υπηρεσίες του MEDISYSTEM αναλαμβάνουν την υποχρέωση να σας υπενθυμίζουν αυτό τον τακτικό έλεγχο της υγείας σας.

Αν θελήσει κάποιος να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του MEDISYSTEM, τι

πρέπει να κάνει;

Η τηλεφωνική ΓΡΑΜΜΗ ΥΓΕΙΑΣ 1010 είναι η καρδιά του MEDISYSTEM. Καλώντας λοιπόν το 1010, το ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ, μέσω του ιατρικού και διοικητικού προσωπικού του, θα σας προσφέρει από απλές ιατρικές συμβουλές και οδηγίες για πρώτες βοήθειες, έως πληροφορίες για ιατρούς, διαγνωστικά κέντρα και νοσοκομεία του Δικτύου.

Θα προγραμματίσει την επίσκεψή σας στον ιατρό ή το διαγνωστικό κέντρο, αν συντρέχουν ειδικοί λόγοι. Τέλος, σε περίπτωση επείγοντος περιστατικού, θα συντονίσει ή θα πραγματοποιήσει με τα μέσα της Εταιρίας ή με άλλα μέσα, τη μεταφορά σας σε νοσοκομείο.

Όλες αυτές οι υπηρεσίες ακούγονται εντυπωσιακές. Μήπως όμως κοστίζουν πολύ ακριβά;

Παρ' όλο που το MEDISYSTEM σας προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες υγείας, το κόστος του είναι ιδιαίτερα προσιτό. Ο ασφαλιστικός σας σύμβουλος της INTERAMERICAN μπορεί να σας ενημερώσει για τα πλεονεκτήματά και το κόστος των μοναδικών αυτών παροχών.

Πώς μπορώ να αποκτήσω το MEDISYSTEM και να γίνω μέλος στο ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ INTERAMERICAN;

Αν έχετε το δικό σας ασφαλιστικό σύμβουλο της INTERAMERICAN, απλά επικοινωνήστε μαζί του. Θα σας ενημερώσει αναλυτικά για το MEDISYSTEM και θα φροντίσει για όλες τις διαδικασίες. Αν όμως δεν είστε ασφαλισμένος στην εταιρία μας, επικοινωνήστε με το τμήμα εξυπηρέτησης του MEDISYSTEM, στο τηλέφωνο 6191111 ή απευθυνθείτε στο πλησιέστερο υποκατάστημά μας.

Τι άλλο πρέπει να γνωρίζετε... ...αν χρειαστεί να νοσηλευτείτε

Το MEDISYSTEM καλύπτει έξοδα της νοσηλείας σας σε όλα τα κρατικά και ιδιωτικά νοσοκομεία και κλινικές, ανάλογα με το πρόγραμμα που έχετε επιλέξει.

Το MEDISYSTEM έχει σύμβαση συνεργασίας και με την ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ, το πρώτο από τα Ειδικά Συμβεβλημένα νοσηλευτικά κέντρα που συμμετέχουν στο Δίκτυο του MEDISYSTEM.

Η ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ είναι ένα Διαγνωστικό, Χειρουργικό και Νοσηλευτικό Κέντρο, με εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας. Βρίσκεται στην οδό Αθανασιάδου 9, πάροδος Δ. Σούτσου, στην Αθήνα. Τηλ.: 6416555 και 1011, σε περίπτωση άμεσης ανάγκης.

Στην ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ λειτουργούν τα τμήματα:

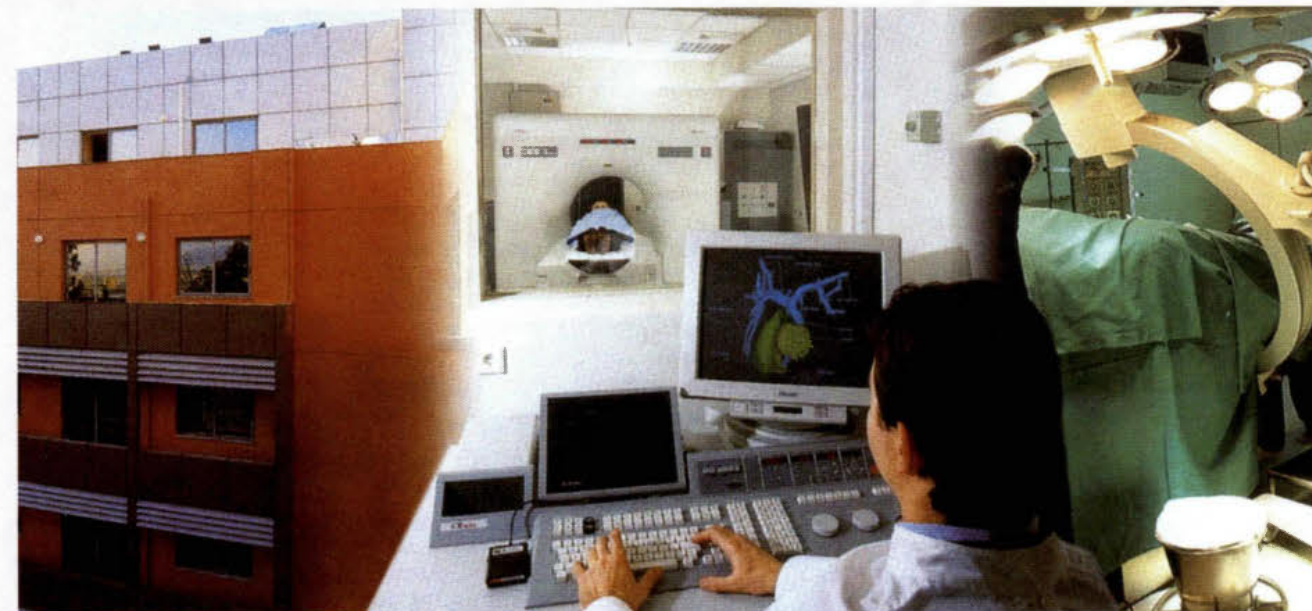
- Αγγειοχειρουργικό
- Γαστρεντερολογικό
- Γυναικολογικό
- Θωρακοχειρουργικό - Καρδιοχειρουργικό (με Μονάδα Εμφραγμάτων και Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας)
- Ορθοπαιδικό (με Κέντρο Σπονδυλικής Στήλης, Κέντρο Αθλητικών Κα-

κώσεων και Κέντρο Ενδοπροθέσεων)

- Ουρολογικό (με Μονάδα Ανδρικής Ουρολογίας και Μονάδα Γυναικολογικής Ουρολογίας)
- Οφθαλμολογικό
- Παθολογικό
- Χειρουργικό (Γενική Χειρουργική, Ενδοσκοπική Χειρουργική, Λαπαροσκοπήσεις)
- Ωτορινολαρυγγολογικό

Στην ΕΥΡΩΚΛΙΝΙΚΗ ΑΘΗΝΩΝ λειτουργούν τα εργαστήρια:

- Αιματολογικό, Μικροβιολογικό, Βιοχημικό, Ανοσολογικό
- Αξονικός Τομογράφος, Μαγνητικός Τομογράφος, Triplex
- Βρογχοσκοπικό
- Διαγνωστική και Επεμβατική Ακτινολογία
- Ενδοσκοπικό
- Κυτταρολογικό - Παθολογοανατομικό
- Μαστογραφία - Στερεοτακτική
- Ορμολογικό και Εργαστήριο Μοριακής Βιολογίας
- Πυρηνική Ιατρική - γ' κάμερα
- Τεστ κοπώσεως με θάλιο
- Υπέρηχοι



Nationale - Nederlanden Αναπτυξιακό Αμοιβαίο Κεφάλαιο μεταξύ των κορυφαίων σε απόδοση

Το Αναπτυξιακό - Μετοχικό Αμοιβαίο Κεφάλαιο Εσωτερικού της Nationale - Nederlanden συνεχίζει την ανοδική του πορεία από την αρχή του έτους και στις 30/5/98 πέτυχε την απόδοση 86,71%, που το τοποθετεί στις πρώτες θέσεις από πλευράς απόδοσης μεταξύ όλων των Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Η απόδοση του Αμοιβαίου κεφαλαίου κατά το 1997 ήταν 59,06% και ήταν από τις κορυφαίες της κατηγορίας του (5η θέση). Επίσης, σημαντικό είναι το ύψος του συνολικού ενεργητικού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου (για την κατηγορία του) το οποίο ξεπερνά τα 25,9 δισ. δρχ.

Η θετική μέχρι σήμερα πορεία του Χρηματιστηρίου σε συνδυασμό με την επιτυχημένη επενδυτική πολιτική και ενεργητική διαχείριση που ακολουθεί η ΑΕΔΑΚ συνετέλεσαν στο θετικό αυτό αποτέλεσμα. Έχοντας τοποθετημένο μεγάλο μέρος του ενεργητικού του σε μετοχές, πριν την απόφαση για την ένταξη της Ελλάδας στο Ευρωπαϊκό Νομισματικό Σύστημα, αποκόμισε σημαντικά κέρδη από την ανοδική πορεία που ακολούθησαν οι τιμές των μετοχών μετά από τις 13 Μαρτίου 1998. Επίσης η διαχείριση του Αμοιβαίου Κεφαλαίου έχει πετύχει να εκμεταλλευθεί τις ευκαιρίες που παρουσίασε η διόρθωση των τιμών που παρατηρήθηκε το τελευταίο διάστημα.

Η επενδυτική στρατηγική της εταιρίας είναι προσανατολισμένη σε τοποθέτηση τουλάχιστον του 75% του μετοχικού χαρτοφυλακίου σε μετοχές υψηλής κεφαλαιοποίησης που αποτελούν τον πυρήνα του χαρτοφυλακίου, ενώ ένα ποσοστό έως 25% τοποθετείται με πιο βραχυπρόθεσμο ορίζοντα σε μετοχές μέσης κεφαλαιοποίησης μετά από αξιολόγηση των μεσοπρόθεσμων προοπτικών τους. Τα βάρη

συμμετοχής των επί μέρους κλάδων καθορίζονται σε συνάρτηση με το ποσοστό συμμετοχής τους στη σύνθεση του γενικού δείκτη του χρηματιστηρίου Αθηνών με κάπια περιθώρια απόκλισης που καθορίζονται μετά από ανάλυση των προοπτικών των επί μέρους μετοχών.

Η σύνθεση του χαρτοφυλακίου του Α/Κ χαρακτηρίζεται από τη συγκέντρωση σε ένα περιορισμένο αριθμό μετοχών (39) εταιριών υψηλής κεφαλαιοποίησης που χαρακτηρίζονται ως «blue chips». Σημαντικό βάρος στο μετοχικό χαρτοφυλάκιο έχουν οι κλάδοι των τραπεζών, τσιμεντοβιομηχανιών, μεταλλουργικών επιχειρήσεων, τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής, επενδύσεων και ειδών διατροφής. Αναλυτικότερα, η κατά κλάδο σύνθεση του μετοχικού χαρτοφυλακίου την 30/4/98 ήταν:

Τράπεζες 50,25%, Οικοδομήσιμων Υλών & Τσιμεντών 8,81%, Μεταλλουργικές Επιχειρήσεις 8,57%, Τηλεπικοινωνίες 7,86%, Εταιρίες Πληροφορικής 6,90%, Εταιρίες Επενδύσεων 6,49%, Εταιρίες Ειδών Διατροφής 4,65%, Λοιπές 6,47%.

Αναμένεται να συνεχιστεί η θετική πορεία του Αμοιβαίου Κεφαλαίου σε μεσο-μακροπρόθεσμο ορίζοντα αφού η αναμενόμενη πορεία των τιμών των μετοχών είναι ιδιαίτερα θετική. Παράγοντες που συνηγορούν στη θετική πορεία του χρηματιστηρίου είναι η πτώση των επιτοκίων, η ικανοποιητική κερδοφορία των εισηγμένων εταιριών, οι ανακατατάξεις που αναμένονται στον χρηματοοικονομικό τομέα, η πρόωθηση των έργων υποδομής που προβλέπονται στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και η ανάπτυξη ζήτησης για μετοχές από θεσμικούς επενδυτές του εσωτερικού και εξωτερικού, ιδιαίτερα μετά από την αναπροσαρμογή στην τιμή της δραχμής.

Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Information Technology Fund της Ν-Ν συνεχίζει τη θετική του πορεία από την αρχή του έτους και στις 27/5/98 πέτυχε απόδοση 25,41%, που το τοποθετεί μεταξύ των κορυφαίων Αμοιβαίων Κεφαλαίων της κατηγορίας του. Η θετική μέχρι σήμερα πορεία του κλάδου της πληροφορικής διεθνώς, σε συνδυασμό με την ιδιαίτερη εμπειρία του συμβούλου επενδύσεων του Α/Κ (Ing Investment Management της Χάγης) συνετέλεσαν στο θετικό αυτό αποτέλεσμα.

Το Α/Κ NN Information Technology Fund αποτελεί μια πρωτοποριακή μορφή επένδυσης για ελληνικά δεδομένα, που δίνει τη δυνατότητα στους Έλληνες επενδυτές να

Γενικός στόχος της επενδυτικής πολιτικής του Α/Κ είναι να επενδύει το 70% περίπου του ενεργητικού σε εταιρίες των ΗΠΑ, 24% σε Ευρωπαϊκές εταιρίες και 6% σε Ασιατικές εταιρίες. Από πλευράς κλαδικής διάρθρωσης η έμφαση είναι σε μετοχές εταιριών των οποίων οι εργασίες σχετίζονται με την τεχνολογία της πληροφορικής (παραγωγή λογισμικού - software). Δηλαδή, το 45% του χαρτοφυλακίου θα επενδύεται σε μετοχές εταιριών βασικών πακέτων λογισμικού, 17% σε μετοχές εταιριών συστημάτων πληροφορικής, 16% σε μετοχές εταιριών παροχής εξειδικευμένων πακέτων λογισμικού, και 6% σε μετοχές εταιριών που παρέχουν υπηρεσίες σχετικές με το Internet. Τα ποσοστά επένδυσης σε κά-

σμες διακυμάνσεις οι οποίες έχουν επηρεάσει την απόδοση του Α/Κ το τελευταίο διάστημα και είναι αναμενόμενες για τέτοιου είδους επενδύσεις, η μακροχρόνια κατεύθυνση παραμένει ανοδική.

Επίσης, αναμένεται να συνεχιστεί η θετική πορεία του Αμοιβαίου Κεφαλαίου σε μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα αφού οι προοπτικές του τομέα πληροφορικής - τεχνολογίας είναι πολύ θετικές για τα προσεχή χρόνια, λόγω των ραγδαίων αλλαγών που συντελούνται στη διεθνή αγορά που αυξάνουν τη ζήτηση για νέα πακέτα λογισμικού, αλλά και για αντικατάσταση παλαιών συστημάτων και εφαρμογών. Επίσης, η αλλαγή της χιλιετίας το 2000, αλλά και η υιοθέτηση του ευρώ δημιουργούν πρό-

Σημαντική αύξηση ενεργητικού παρουσιάζει το Nationale-Nederlanden Α/Κ Information Technology Fund

αξιοποιήσουν την επενδυτική τεχνογνωσία του Ing Investment Management και να συμμετάσχουν στην ταχύτητα αναπτυσσόμενη διεθνή αγορά πληροφορικής τεχνολογίας. Ήδη η μέχρι τώρα (σύντομη) πορεία του ενεργητικού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου είναι εντυπωσιακή και πιστοποιεί την προτίμηση που δίνουν οι επενδυτές στο νέο προϊόν που η εταιρία προσφέρει. Το Α/Κ σημείωσε αύξηση του ενεργητικού κατά 1495% και διαμορφώθηκε στα 31,9 δισ. δρχ. (27/5/98), έναντι 2 δισ. δρχ. στην αρχή του έτους.

Το Information Technology Fund στοχεύει σε υψηλή υπεραξία που θα προέρχεται τόσο από τη μεταβολή στις τιμές των μετοχών που επενδύει όσο και από τη μεταβολή της ισοτιμίας των ξένων νομισμάτων (και κυρίως του δολαρίου ΗΠΑ) σε σχέση με τη δραχμή. Το επενδεδυμένο σε μετοχές ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανήρχετο στις 30/4/98 σε 70,48% του ενεργητικού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου και αποτελείτο από 57 μετοχές. Ειδικότερα:

Η γεωγραφική κατανομή του μετοχικού Η 5 μεγαλύτερες εταιρίες (σε ποσοστό) του χαρτοφυλακίου στις 30/4/98 ήταν: μετοχικού χαρτοφυλακίου στις 30/4/98 ήταν:

- Microsoft Corporation 5,44%
- Η.Π.Α. 75,60%
- Cisco Systems 5,14%
- Ευρώπη: 21,24%
- Peoplesoft 4,94%
- Ασία: 3,16%
- Yahoo 4,54%
- Baan Company 4,25%

θε μια από τις παραπάνω αγορές και κατηγορίες δεν αποτελούν αμετακίνητους στόχους, αλλά η επενδυτική πολιτική διαμορφώνεται δυναμικά ανάλογα τις οικονομικές και χρηματιστηριακές συγκυρίες.

Το νέο αυτό Αμοιβαίο Κεφάλαιο απευθύνεται σε επενδυτές που επιθυμούν να διαφοροποιήσουν το χαρτοφυλάκιο τους συμμετέχοντας σε ένα πρωτοποριακό προϊόν που δεν μπορεί να βρουν εύκολα στην αγορά και το οποίο παρουσιάζει πολύ θετικές προοπτικές μακροχρόνιας απόδοσης. Είναι μια έξυπνη επένδυση (τοποθέτηση) που δίνει μια διαφορετική διάσταση σε ένα προσωπικό χαρτοφυλάκιο ή επενδυτικό πρόγραμμα. Πρώτον δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησης περισσότερων επενδυτικών ευκαιριών λόγω του επενδυτικού προσανατολισμού του και δεύτερον μειώνεται ο επενδυτικός κίνδυνος καθώς γίνεται διασπορά σε περισσότερα νομίσματα και αγορές.

Βέβαια, η αναταραχή που επικρατεί στις διεθνείς αγορές το τελευταίο διάστημα, λόγω των προοπτικών των ασιατικών οικονομιών, δημιουργεί βραχυχρόνια ένα κλίμα αβεβαιότητας και στη χρηματιστηριακή αγορά με αντίκτυπο να υπάρχουν διακυμάνσεις στις αποδόσεις του Αμοιβαίου Κεφαλαίου και των Α/Κ Μετοχικού τύπου γενικότερα. Όμως, παρά τις βραχυπρόθε-

σμετη ζήτηση για μετατροπές προγραμμάτων.





ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Δυνατό το οπλοστάσιο προϊόντων της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ

κ. Ιορδάνης Χατζηιωσήφ
(Δ/ντή Α Ασφαλίσεων
Περιουσίας - & Αντασφαλίσεων)



Το κοινό στο οποίο έχω την τιμή να απευθύνομαι, αποτελείται από επαγγελματίες ασφαλιστές - συνεργάτες της Εταιρίας, οι οποίοι με τις εργασίες που προτείνουν, επηρεάζουν έμμεσα - θετικά ή αρνητικά - τα αποτελέσματα της Εταιρίας. Ακόμα, ανάλογα με την έκταση της δραστηριότητάς τους, επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό και την ίδια την πορεία της Εταιρίας.

Το γεγονός αυτό αποκτά ιδιαίτερη σημασία σε μία περίοδο που το τοπίο της ασφαλιστικής αγοράς έχει αλλάξει και οι σημερινές συνθήκες οδηγούν, τόσο τις ασφαλιστικές εταιρίες όσο και τους διαμεσολαβούντες, στην ανάγκη εκσυγχρονισμού με κυρίαρχο άξονα τον πελάτη. Δεδομένου ότι εκσυγχρονισμός σημαίνει προσαρμογή στα καινούργια δεδομένα, αυτά δηλαδή που ανταποκρίνονται στις σημερινές ανάγκες της αγοράς, θεωρώ χρήσιμο και για λόγους συνοχής της εισήγησής μου, να υπενθυμίσω ορισμένα από τα χαρακτηριστικά των κλάδων ασφάλισης, που σήμερα ισχύουν, σε σχέση με αυτά που στο πρόσφατο παρελθόν γνωρίζαμε.

Όλοι θυμόμαστε ότι πριν μερικά χρόνια, μεταξύ των χαρακτηριστικών αυτών ξεχώριζαν:

- Τα υποχρεωτικά τιμολόγια των

κλάδων Πυρός & Αυτοκινήτων. Σύμφωνα με αυτά, τα ασφάλιστρα πυρός ήταν πολύ υψηλά (2-3 φορές υψηλότερα από αυτά άλλων ευρωπαϊκών χωρών), αλλά βέβαια πολύ ικανοποιητικά για τις Ασφαλιστικές Εταιρίες. Από την άλλη, τα ασφάλιστρα του κλάδου Αυτοκινήτων ήταν πολύ περισσότερο από ανεπαρκή.

- Λόγω των καλών αποτελεσμάτων του κλάδου Πυρός, οι Αντασφαλιστές παρείχαν υψηλές αντασφαλιστικές προμήθειες προς τις Αντασφαλιστικές Εταιρίες και για τον ίδιο λόγο, οι ασφαλιστικοί πράκτορες απολάμβαναν υψηλές προμήθειες - συχνά πολλαπλάσιες από αυτές άλλων Ευρωπαϊκών χωρών.
- Περιορισμένη ασφαλιστική συνείδηση με πολύ έντονα τα φαινόμενα της υπασφάλισης και της ανεπαρκούς έκτασης των καλύψεων.
- Τέλος, σαν συνέπεια των παραπάνω διαπιστώσεων, περιορισμένα ασφαλιστικά προϊόντα, σε σχέση με αυτά των άλλων χωρών.

Αυτά όμως για το χθες. Πώς διαμορφώνεται σήμερα η κατάσταση στην αγορά μετά την πλήρη κατάργηση των τιμολογίων:

1. Πολύ χαμηλοί συντελεστές ασφαλίστρων κλάδου Πυρός και άλλων κινδύνων και σταδιακή αλλά συ-

γκρατημένη - λόγω του ανταγωνισμού - αύξηση των ασφαλίσεων του κλάδου Αυτοκινήτων.

2. Το πολλαπλάσια μειωμένο ασφάλιστρο πυρός αφενός, και αφετέρου η προσθήκη πολλών συμπληρωματικών καλύψεων, οδήγησε στη σημαντική αύξηση του δείκτη ζημιών, γεγονός βέβαια που αναγκάζει τις Ασφαλιστικές Εταιρίες στη σταδιακή αλλά συγκρατημένη - πάλι λόγω του ανταγωνισμού - μείωση των συντελεστών προμηθειών.

3. Μικρή βελτίωση του επιπέδου ασφαλιστικής συνείδησης, που όμως παραμένει χαμηλό, αφού ο Έλληνας ξοδεύει για ασφάλιστρα 3 φορές περίπου λιγότερα από ότι ο μέσος Ευρωπαίος, ενώ από αυτά το 30% περίπου αφορά την υποχρεωτική ασφάλιση Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτων.

4. Τέλος, σχεδιασμός και προώθηση ολοένα και περισσότερων ασφαλιστικών προγραμμάτων σε όλους τους κλάδους ασφάλισης.

Συμπέρασμα:

1. Δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι ο πελάτης είναι ο κερδισμένος από την εξέλιξη αυτή και ταυτόχρονα κυρίαρχος, αφού με βάση τις δικές του ανάγκες προσαρμόζονται τα ασφαλιστικά προγράμματα των Εταιριών με χαμηλότερο πλέον κόστος.
2. Τα περιθώρια κέρδους κυρίως των Ασφαλιστικών Εταιριών και σε μικρότερη έκταση των διαμεσολαβούντων, είναι πλέον μικρότερα.
3. Η ελληνική αγορά έχει ακόμα πολύ δρόμο να διανύσει, μέχρι του σημείου να μιλάμε για μικρά περιθώρια ανάπτυξης.
4. Η προχειρότητα, η εφησυχασμός, το εύκολο κέρδος δίνουν τη θέση τους στην οργάνωση, τον προγραμματισμό, την εξειδίκευση, την εμπειρία, τη γνώση, τα ολοκληρωμένα προγράμματα ασφάλισης.

Οι διαμεσολαβούντες που καλούνται να εργασθούν στο νέο αυτό περιβάλλον, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην αναβάθμιση του θεσμού της ασφάλισης, προκειμένου να έχουν σίγουρη επιτυχία και να βρίσκονται με ταξύ των καλύτερων της αγοράς, πρέπει να διακρίνονται για την αξιοπιστία τους, τη συνέπεια αλλά και τη συνέχεια απέναντι στους πελάτες τους. Περισσότερο όμως τα στοιχεία αυτά πρέπει να διακρίνουν και την ίδια την ασφαλιστική εταιρία που εκπροσωπούν.

Είναι κατά συνέπεια βέβαιο, ότι οι



συνεργάτες της Αγροτικής Ασφαλιστικής υπερέχουν έναντι του ανταγωνισμού, γιατί η Εταιρία μας συγκεντρώνει τα θετικά αυτά στοιχεία, ενώ παράλληλα διαθέτει τα ασφαλιστικά προγράμματα που ανταποκρίνονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες των πελατών.

Για αυτό το λόγο και πριν την ανακοίνωση των νέων προγραμμάτων ασφάλισης της Εταιρίας, θεωρώ σκόπιμο να υπενθυμίσω επιγραμματικά τα ασφαλιστικά αυτά προγράμματα που παρέχει σήμερα η Εταιρεία, τονίζοντας ότι θα πρέπει να τύχουν ακόμη μεγαλύτερης υποστήριξης, λαμβάνοντας υπόψιν τόσο την πληρότητά τους, όσο και το ανταγωνιστικό κόστος ασφάλισης.

1. Ασφαλίσεις Πυρός

Εκτός από την παραδοσιακή ασφάλιση έναντι πυρός και πληθώρας άλλων συμπληρωματικών καλύψεων, που απευθύνονται σε όλες τις κατηγορίες των πελατών, προβλέπονται και τα ακόλουθα εξειδικευμένα προγράμματα ασφάλισης

- Το Πολυασφαλιστήριο νοικοκυριών Νέα Κατοικία
- Το Πρόγραμμα ασφάλισης Θερμοκηπίων
- Το Πρόγραμμα ασφάλισης Απώλειας Μικτών Κερδών, που απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις.

2. Ασφάλιση Αυτοκινήτων

Εκτός από τη βασική κάλυψη της Αστικής Ευθύνης για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές και τις παραδοσιακές καλύψεις πυρός και κλοπής, περιλαμβάνει και τις καλύ-

ψεις νομικής προστασίας, οδικής βοήθειας (σε συνεργασία με την ΕΛΠΑ) φυσικών φαινομένων και Προσωπικού Ατυχήματος.

3. Ασφαλίσεις Μεταφορών

Η Εταιρία αξιοποιώντας την πολυετή εμπειρία της, καλύπτει τη μεταφορά οποιουδήποτε φορτίου, οποιασδήποτε αξίας, με οποιοδήποτε αναγνωρισμένο μεταφορικό μέσον, από ή προς οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

4. Ασφαλίσεις Σκαφών

Η Αγροτική Ασφαλιστική με τις κατάλληλες αντασφαλιστικές συμβάσεις, έχει δυναμική παρουσία στις ασφαλίσεις αλιευτικών σκαφών αλλά και σκαφών αναψυχής.



"Πλήθος ασφαλιστικών προϊόντων έχουν στην διάθεσή τους τα δίκτυα πωλήσεων της Αγροτικής Ασφαλιστικής. Ο κ. Ιορδάνης Χατζηιωσήφ Δ/ντής Ασφαλίσεων Περιουσίας Αντασφαλίσεων με την ευκαιρία του πρόσφατου Συνεδρίου των Ασφ. Εταιριών ΑΤΕ υπενθύμισε την μεγάλη δύναμη των προϊόντων της Αγροτικής. Το ΝΑΙ μεταφέρει όσα ελέχθησαν εκεί".

5. Ασφαλίσεις Προσωπικών Ατυχημάτων

Από τη μία πλευρά οι καλύψεις και η τιμολόγησή τους, και από την άλλη οι ανάγκες των πελατών, μας οδήγησαν στην αναμόρφωση του προγράμματος, οι διαφοροποιήσεις του οποίου θα αναφερθούν στη συνέχεια.

Από τα προγράμματα της Εταιρίας, δεν θα μπορούσε βέβαια να λείπει η Ομαδική ασφάλιση προσώπων, ασφάλιση για την οποία καταβάλλονται έντονες προσπάθειες προώθησής της.

6. Ασφαλίσεις Αστικής Ευθύνης έναντι τρίτων.

Στον κλάδο αυτόν συναντούμε τις ακόλουθες καλύψεις:

- Αστική ευθύνη που έχει σχέση με τη λειτουργία:
- Ξενοδοχειακών μονάδων
- Εκπαιδευτηρίων - παιδικών σταθμών
- Εμπορικών καταστημάτων
- Ανελκυστήρων και Κοινοχρήστων / κοινοκτητών χώρων πολυκατοικίας
- Αστική ευθύνη σχετική με την εκτέλεση τεχνικών έργων
- Επαγγελματική Αστική ευθύνη :
- Γιατρών
- Φαρμακοποιών
- Νοσοκομείων, κλινικών
- Ιδιωτική Αστική Ευθύνη και τέλος

- Αστική ευθύνη προϊόντων, ασφάλιση που πιστεύουμε ότι θα παρουσιάσει σημαντική εξέλιξη στο άμεσο μέλλον, τόσο στην Αγορά, όσο και στην Εταιρία μας.

Άλλες ασφαλίσεις που αποτελούν αντικείμενο του κλάδου Διαφόρων Ατυχημάτων είναι:

- Κλοπή περιεχομένου επιχείρησης (για τις περιπτώσεις όπου δεν υφίσταται παράλληλη ασφάλιση κατά κινδύνων πυρός).
- Κλοπή ή διάρρηξη χρηματοκιβωτίου
- Επίσης
- Ασφαλίσεις Μεταφοράς χρημάτων
- Απιστία υπαλλήλων
- Θραύσης κρυστάλλων και τέλος
- το Πρόγραμμα ταξιδιωτικής ασφάλισης

Φθάνουμε έτσι στις τεχνικές ασφαλίσεις, που εκτός από το γεγονός ότι ξεφεύγουν από τις παραδοσιακές ασφαλίσεις, το αντικείμενό τους είναι ταυτόχρονα και επίκαιρο, αφού με βάση αυτά τα προγράμματα ασφάλισης καλύπτονται τα μεγάλα κατασκευαστικά έργα που γίνονται σήμερα στη χώρα μας, έργα που θα εξακολουθήσουν να γίνονται και τα επόμενα χρόνια, στα πλαίσια των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Η Εταιρία μας παρουσιάζει πολύ έντονη δραστηριότητα στον τομέα αυτόν που είναι ίσως ο πιο ραγδαία αναπτυσσόμενος στην ελληνική ασφαλιστική αγορά λόγω ακριβώς αυτών των μεγάλων έργων.

Στις τεχνικές λοιπόν ασφαλίσεις συναντούμε τις ακόλουθες καλύψεις:

- Ασφαλίσεις μηχανικών βλαβών (Machinery breakdown)
- Ασφάλιση έκρηξης λεβήτων (Boiler's explosion)
- Ασφάλιση ηλεκτρονικού εξοπλι-

σμού (Electronic Equipment)

- Ασφάλιση κατά παντός κινδύνου εργολάβων (Contractor's All Risk - E.A.R.)
- Ασφάλιση εξοπλισμού κατασκευής τεχνικών έργων (Contractor's Plant and Machinery - C.P.M.) και επιπλέον
- Ασφάλιση αλλοίωσης εμπορευμάτων σε ψυκτικούς θαλάμους (Deterioration Of Stock - D.O.S.)

7. Τέλος, μεταξύ των δυναμικά εξελισσόμενων ασφαλίσεων της Εταιρίας, εξέχουσα θέση καταλαμβάνουν οι πολύ εξειδικευμένες καλύψεις της Διεύθυνσης Αγροτικών Ασφαλίσεων, που η Εταιρία συνεχώς φροντίζει όχι μόνο να βελτιώνει, αλλά και να επεκτείνει. Στις ασφαλίσεις αυτές περιλαμβάνονται:

- Ασφάλιση Φυτικής Παραγωγής, κατά των κινδύνων χαλαζόπτωσης σαν συμπληρωματική ασφάλιση του ΕΛΓΑ, καθώς και η κάλυψη φωτιάς της ηρτημένης παραγωγής.
- Ασφάλιση Ζωικού Κεφαλαίου, είτε με ατομικό είτε με ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης
- Ασφάλιση Υδατοκαλλιεργειών, που στην Εταιρία μας παρουσιάζει ιδιαίτερη δυναμική, λόγω της πολύτιμης εμπειρίας και γνώσης που αποκτήθηκε από την άσκηση του κλάδου αυτού επί σειρά ετών. Ασφαλιζονται :
- ιχθυογεννητικοί σταθμοί
- μονάδες εντατικής πάχυνσης
- μυδοκαλλιεργητικές μονάδες
- μεταφορά γόνου και γενικότερα ζωντανών ψαριών.

Η Εταιρία όμως δεν σταματά στα

προγράμματα αυτά. Είναι σήμερα στην ευχάριστη θέση να σας ανακοινώνει νέα προγράμματα, μερικά από τα οποία απευθύνονται σε συγκεκριμένα τμήματα της Αγοράς.

Ασφάλιση πληρωμάτων πλοίων (Ναυτίλος)

Ο κλάδος αυτός, που ασκείται από περιορισμένο αριθμό εταιριών, έχει σαν αντικείμενο την κάλυψη της ευθύνης του πλοιοκτήτη ή εφοπλιστή, που μπορεί να προκύψει εξαιτίας ναυτεργατικών ατυχημάτων και ασθενειών των νόμιμα ναυτολογημένων μελών των πληρωμάτων των πλοίων τους.

Πρόκειται ουσιαστικά για την ασφάλιση της απαλλαγής που καθορίζεται από τα P & Clubs, που κατά κανόνα ασφαλίζουν την ευθύνη αυτή του πλοιοκτήτη. Η απαλλαγή αυτή κυμαίνεται από \$ 5000 έως \$15000.

- Καλύψεις

Οι καλύψεις που παρέχονται είναι οι ακόλουθες :

- θάνατος από ατύχημα
- ολική και μερική διαρκής ανικανότητα από ατύχημα
- πρόσκαιρη ανικανότητα από ατύχημα
- νοσοκομειακή περίθαλψη από ατύχημα / ασθένεια
- εξωνοσοκομειακή περίθαλψη από ατύχημα / ασθένεια.
- μισθοί ασθένειας
- έξοδα παλιννόστησης και αντικατάστη από ατύχημα ή ασθένεια

Η Εταιρία μας άρχισε πρόσφατα να ασκεί τον κλάδο αυτόν, εφαρμόζο-

ντας ευέλικτους όρους και προϋποθέσεις ασφάλισης, σύμφωνα με την καθημερινή πρακτική του τρόπου λειτουργίας μιάς ναυτιλιακής εταιρίας. Για το σκοπό αυτό διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό που γνωρίζει τις λειτουργίες αυτές.

Πρόγραμμα ασφάλισης σκύλων

Η Αγροτική ασφαλιστική, η μοναδική εταιρία που εξειδικεύεται σε ασφαλίσεις ζωικού πληθυσμού, σχεδίασε και προσφέρει στον καταναλωτή το πρόγραμμα ασφάλισης σκύλων, με το οποίο ασφαλίζονται όλα τα σκυλιά που έχουν ιδιοκτήτη.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα αυτό, παρέχονται δύο επιλογές για τον αγοραστή του προγράμματος:

1. κάλυψη ασθένειας - ατυχήματος - αστικής ευθύνης

2. κάλυψη ατυχήματος - αστικής ευθύνης

Οι επιμέρους καλύψεις περιλαμβάνουν :

- θάνατο
- ευθανασία
- έξοδα θεραπείας ή χειρουργικής επέμβασης
- δαπάνη για δημοσίευση αγγελίας και πληρωμή ευρέτρων σε περίπτωση εξαφάνισης του σκύλου
- έξοδα φύλαξης σε περίπτωση εισαγωγής του ιδιοκτήτη σε νοσοκομείο λόγω ασθένειας ή ατυχήμα-



τος και τέλος

- αστική ευθύνη του ιδιοκτήτη έναντι τρίτων, για σωματικές βλάβες ή υλικές ζημιές που θα προκαλέσει ο σκύλος.

Νέα επαγγελματική στέγη

Το ασφαλιστικό προϊόν Νέα Επαγγελματική Στέγη, δεν είναι τίποτ' άλ-



λο από μία ομάδα καλύψεων που παρέχεται σαν επέκταση του ασφαλιστηρίου Πυρός και απευθύνεται κυρίως σε εμπορικά καταστήματα και γραφεία.

Το πρόγραμμα αυτό, που σχεδιάστηκε ύστερα και από δική σας επιθυμία, είναι κατά το μεγαλύτερο του μέρος τυποποιημένο, εύκολα κατανοητό και κατά συνέπεια πολύ απλό στην πώληση.

Για την παροχή των καλύψεων του προγράμματος αυτού θα πρέπει το ύψος του ασφαλισμένου ποσού να μην υπερβαίνει:

για την Οικοδομή το ποσό των δρχ.150.000.000

και για το περιεχόμενο το ποσό των δρχ.100.000.000

Τα βασικά χαρακτηριστικά του προγράμματος είναι τα ακόλουθα:

1. Τόσο οι βασικές καλύψεις, όσο και οι Γενικοί Όροι που τις διέπουν έχουν σαν βάση το ασφαλιστήριο Πυρός.

2. Παρέχεται ένα πλήθος συμπληρωματικών καλύψεων που αποτελούν και τον κορμό του προγράμματος με συγκεκριμένα όρια αποζημίωσης που διέπονται από τους Ειδικούς Όρους του προγράμματος. Συμπληρωματικές καλύψεις

1. Φωτιά από δάσος - καπνός
2. Έκρηξη από κάθε αιτία
3. Διαταραχή δημόσιας τάξης
- 3.1. Στάσεις, απεργίες, οχλαγωγίες, πολιτικές ταραχές
- 3.2. Κακόβουλες ενέργειες
- 3.3. Τρομοκρατικές ενέργειες
4. Πλημμύρα - Θύελλα - Καταιγίδα
5. Διάρρηξη σωληνώσεων - διαρροή σπρίνκλερς
6. Πρόσκρουση οχήματος
7. Βραχυκύκλωμα (μέχρι 500.000)
8. Αποκομιδή συντριμμάτων (μέχρι το 5% του ασφαλισμένου ποσού)
9. Αστική ευθύνη από φωτιά και / η έκρηξη (μέχρι δρχ. 10.000)
10. Αστική ευθύνη επαγγελματικού χώρου (μέχρι δρχ.2.500.000)
11. Ζημιά συνέπεια διακοπής εργασιών (μέχρι δρχ.25.000 ημερησίως)
12. Θράυση κρυστάλλων υαλοπινάκων (μέχρι δρχ.400.000)
13. Ληστεία (μέχρι δρχ.400.000)
14. Χαρτόσημο αποζημίωσης

Οι καλύψεις αυτές μαζί με τη βασική αποτελούν το σύνολο των καλύψεων που παρέχονται σαν "πακέτο" χωρίς επιλογές ή συνδυασμούς καλύψεων από τον πελάτη.

3. Παρέχονται δύο επιπλέον καλύψεις που μπορεί προαιρετικά να επιλέξει ο πελάτης, αυτές του

Σεισμού και της Κλοπής.

4. Με σκοπό τον προσδιορισμό των μικτών ασφαλιστρών, οι επιχειρήσεις διακρίνονται:

- σε 4 κατηγορίες για τον υπολογισμό των ασφαλιστρών κτιρίου / περιεχομένου του πακέτου

- σε 4 κατηγορίες για τον υπολογισμό των ασφαλιστρών κλοπής περιεχομένου και τέλος

- σε 4 ζώνες / γεωγραφικές περιοχές σε ότι αφορά την κάλυψη του Σεισμού.

5. Τα ασφαλιστρα, όπως θα διαπιστώσετε, είναι πολύ χαμηλά και ανταγωνιστικά

6. Εκτός από τις συνηθισμένες εκπώσεις, παρέχεται επιπλέον έκπτωση 7.5% σε κάθε ετήσια ανανέωση επί των μικτών ασφαλιστρών της αμέσως προηγούμενης χρήσης λόγω μη ζημιών.

Επειδή πρόκειται για επέκταση του ασφαλιστηρίου Πυρός, δεν έχει σχεδιαστεί, ούτε εξάλλου χρειάζεται διαφορετική πρόταση ασφάλισης από αυτή του Πυρός. Αρκεί κάθε φορά να υπάρχει η ένδειξη "Νέα επαγγελματική στέγη", καθώς και οι αιτούμενες προαιρετικές καλύψεις, εφόσον ο πελάτης το επιθυμεί.

Τα προϊόντα αυτά που περιέχουν πληθώρα καλύψεων, έχουν βέβαια τα πλεονεκτήματά τους και γίνονται πιά εύκολα κατανοητά και αποδεκτά, τόσο από τους πωλητές όσο και από τους καταναλωτές. Για τον ίδιο όμως λόγο (δηλ. τις πολλές καλύψεις), οι πιθανότητες ζημιών είναι πολύ αυξημένες και γι' αυτό ζητάμε από τους συνεργάτες να εξετάζουν κατά την πώληση και τον ηθικό κίνδυνο, όσο αυτό είναι δυνατό, στοιχείο που δεν μπορεί εύκολα να διαπιστώσει η Ασφαλιστική Εταιρία.

Αναμόρφωση προγράμματος Προσωπικού Ατυχήματος

Όπως ήδη έχει αναφερθεί, στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης των προγραμμάτων ασφαλισής, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών των πελατών, η Εταιρία έχει ήδη προχωρήσει στην αναμόρφωση του προγράμματος του Προσωπικού Ατυχήματος.

Στα πλαίσια αυτά:

- δημιουργήθηκε ένα ευέλικτο και απλοποιημένο τιμολόγιο

- συμπληρώθηκε το πρόγραμμα με δύο νέες καλύψεις αυτές του Νοσοκομειακού και Χειρουργικού επιδόματος από ατύχημα.

- βελιώθηκε η παροχή της Πρόσκαιρης Ανικανότητας από ένα σε δύο χρόνια.

- επανασχεδιάστηκαν τα έντυπα και οι γενικοί όροι ασφάλισης.

Θέλω να τονίσω ότι, τόσο το πρόγραμμα της Νέας επαγγελματικής στέγης, όσο και αυτό του Προσωπικού ατυχήματος θα παρέχονται από την Εταιρεία πριν από το τέλος Μαΐου, προκειμένου μέχρι τότε να ολοκληρωθεί η μηχανογραφική τους υποστήριξη.

Επιπλέον, βρίσκονται στο τελικό στάδιο επεξεργασίας τα ακόλουθα πολύ σημαντικά προγράμματα ασφάλισης:

- Ασφαλιστήριο Αγροτοβιομηχανικών κινδύνων

Με το ασφαλιστήριο αυτό, που απευθύνεται σε αγροτικές βιομηχανίες και οι όροι του έχουν ήδη συμφωνηθεί με τους αντασφαλιστές, καλύπτονται οι υλικές ζημιές του μηχανολογικού εξοπλισμού (κινητού και ακινήτου), από μηχανικές βλάβες, καθώς και ο σταθερός ηλεκτρονικός εξοπλισμός κατά παντός κινδύνου.

Καλύπτονται επίσης με το ίδιο ασφαλιστήριο οι έμμεσες ή επακόλουθες ζημιές από τις ίδιες αιτίες, ενώ στην ασφάλιση περιλαμβάνονται και οι ζημιές σε πρώτες ύλες ημικατεργασμένα και έτοιμα προϊόντα συνεπεία διακοπής της λειτουργίας των μηχανημάτων.

Η ασφάλιση αυτή θεωρείται αναγκαίο συμπλήρωμα του ασφαλιστηρίου πυρός.

- Ασφαλίσεις C.M.R.

Πρόκειται για την κάλυψη της αστικής ευθύνης του ασφαλισμένου μεταφορέα, λόγω απώλειας ή ζημιάς σε εμπορεύματα τρίτων που μεταφέρονται οδικώς με φορτηγά αυτοκίνητα ή containers, δηλαδή μεταφορικά μέσα ιδιοκτησίας του ασφαλισμένου ή εκμισθωμένα από αυτόν.

Η Εταιρία θα προβαίνει στις ασφαλίσσεις αυτές αμέσως μόλις ετοιμασθούν τα σχετικά έντυπα ασφαλιστηρίων και οι όροι ασφάλισης.

- Ασφαλίσεις Εγγυήσεων

Η Εταιρία έχει ήδη λάβει την άδεια λειτουργίας του προγράμματος ασφάλισης εγγυήσεων που επίσης θα ασκεί αμέσως μόλις ετοιμασθούν τα σχετικά ασφαλιστήρια και αντασφαλιστικές συμβάσεις.

Εξυπακούεται, ότι για όλα αυτά τα προγράμματα, η Εταιρία θα φροντίσει να σας ενημερώσει αναλυτικά με τα απαραίτητα εκπαιδευτικά σεμινάρια.

ΔΥΟ ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ, ΕΝΑΣ ΚΟΙΝΟΣ ΣΤΟΧΟΣ



SYNEDIA S.A.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ.

Δύο κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες, που στέκονται με ενδιαφέρον και προσοχή κοντά σας, όπου κι αν βρίσκεστε. Αντιμετωπίζουν με ευαισθησία και ανθρωπινό πρόσωπο τις ασφαλιστικές σας ανάγκες. Σχεδιάζουν με ευελιξία και συνέπεια και προτείνουν ολοκληρωμένες λύσεις μέσα από τα πρωτοποριακά τους προγράμματα. Γιατί, έχουν ένα κοινό στόχο: Εσάς και την απόλυτη εξασφάλισή σας!



ΤΟ "ΝΑΙ"
ΗΤΑΝ ΚΑΙ
ΕΚΕΙ

SERVICE
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ FORUM

SERVICE

Η εξυπηρέτηση πελατών στην
Ασφαλιστική Βιομηχανία
2ο Ασφαλιστικό Forum

Η εξυπηρέτηση πελατών αποτελεί σήμερα το πιο αιχμηρό θέμα της Ασφαλιστικής Βιομηχανίας. Οι εταιρείες που καταφέρνουν να προσφέρουν μια διακεκριμένη στρατηγική στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών, κατοχυρώνουν ένα αδιαμφισβήτητο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Τα Δίκτυα Πωλήσεων που δομούνται και λειτουργούν με βάση την πελατοκεντρική αντίληψη και την ανάπτυξη μέσω της δημιουργίας ικανοποιημένων πλεατών, αναπτύσσονται με κερδοφορία και βιωσιμότητα.

Ο καταναλωτής ασφαλιστικών προϊόντων θέτει τις απαιτήσεις του σε αναβαθμισμένη ποιοτική εξυπηρέτηση σε πρώτη προτεραιότητα για την επιλογή ασφαλιστικής εταιρείας προϊόντων και ασφαλιστών.

Το 2ο Ασφαλιστικό Forum που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ με θέμα Εξυπηρέτηση πελατών στην ασφαλιστική βιομηχανία προσέγγισε το θέμα μέσα από τη διεξαγωγή πέντε (5) θεματικών Ενοτήτων:

1η Ενότητα «Τι είναι η εξυπηρέτηση πελατών»: Αναπτύχθηκε το θεωρητικό πλαίσιο, τα διαθέσιμα μεθοδολογικά εργαλεία και η Διεθνής εμπειρία στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

2η Ενότητα «Εξυπηρέτηση πελατών. Εφαρμογές στον τομέα διοικητικών υπηρεσιών»: Ποιες είναι οι εφαρμογές της εξυπηρέτησης πελατών που σχετίζονται με τη λειτουργία των διοικητικών υπηρεσιών των Ασφαλιστικών Εταιρειών.

3η Ενότητα «Εξυπηρέτηση πελατών. Εφαρμογές στα Δίκτυα Πωλήσεων»: Παρουσιάστηκαν εφαρμογές βελτίωσης της εξυπηρέτησης πελατών στα Δίκτυα Πωλήσεων από πέντε παράλληλες συνεδρίες, με ομιλητές επιτυχημένους εκπροσώπους των Δικτύων Πωλήσεων.

• Τέσσερις παράλληλες συνεδρίες με εκπροσώπους Ασφαλιστικών Εταιριών με έδρα την Ελλάδα και την Κύπρο.

• Μία συνεδρία με εκπροσώπους εταιριών Brokers.

4η Ενότητα «Υπηρεσίες & Προϊόντα που υποστηρίζουν τις εφαρμογές εξυπηρέτησης Πελατών»: Για να εφαρμοστούν βελτιωμένες εφαρμογές εξυπηρέτησης πελατών, χρειαζόμαστε υπηρε-

σίες και προϊόντα από εταιρίες που εξειδικεύονται στη μέτρηση και στην παροχή μοντέρνων εργαλείων.

Εταιρείες ερευνών, συμβούλων, μηχανογραφικών και αλληλεπιδραστικών εφαρμογών (Intranets, Internet κ.λπ.) παρουσίασαν χρήσιμα εργαλεία για την Ασφαλιστική Βιομηχανία.

5η Ενότητα «Ευρωπαϊκή και Ελληνική Νομοθεσία και Καταναλωτές»: Στην καταληκτική συνεδρία του Forum έγινε μια εξέταση των απαιτούμενων προσαρμογών της Ασφαλιστικής Βιομηχανίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των εκπροσώπων των Ελλήνων καταναλωτών.

Στα πλαίσια του 2ου Ασφαλιστικού Forum λειτουργήσε και Έκθεση Βιβλίων σχετικών με τις Ασφάλειες και την Εξυπηρέτηση Πελατών, αλλά και προϊόντων που βοηθούν στις εφαρμογές, τόσο σε επίπεδο εταιριών, όσο και Δικτύου Πωλήσεων.

Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ (Ε.Ι.Μ.)

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ (Ε.Ι.Μ.), είναι το μεγαλύτερο από τα έξι Ινστιτούτα της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως (ΕΕΔΕ).

Λειτουργεί από το 1975 με κύριους στόχους του την προώθηση και ανάπτυξη του marketing στην Ελλάδα, την παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων στη θεωρία και πρακτική του marketing, τη διαμόρφωση υψηλής επαγγελματικής συνείδησης, τη μελέτη των εκπαιδευτικών αναγκών στο χώρο, καθώς και τη διαρκή ενημέρωση και επιμόρφωση των στελεχών του χώρου.

Το ΝΑΙ περιοδικό κοντά στον Ασφαλιστή και την Ασφαλιστική Αγορά ήταν και εκεί και μαζί με σχόλια του εκδότη Σ. Σπύρου για πρόσωπα και εταιρείες του Ασφαλιστικού χώρου παρουσιάζει σημαντικά σημεία από το Ασφαλιστικό Forum πιστεύοντας ότι αυτά θα αποτελέσουν χρήσιμες αφορμές για αξιοποίηση.

Τι είναι η ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών

Εισήγηση Α. Σπανού: Ασπίς Πρόνοια

Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (ΧΥ) είναι ο χώρος των υπηρεσιών με την μεγαλύτερη ευαισθησία από πλευράς πελατών. Τι ζητούν οι πελάτες από τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες; Μια γρήγορη κυρία σε έναν Ελληνικό Όμιλο απέσυρε τις καταθέσεις της από την Τράπεζα γιατί «η πόρτα της Τράπεζας ήταν βαριά για τις δυνάμεις της». Οι γενικές απαιτήσεις των πελατών όμως σε παγκόσμιο επίπεδο είναι:

Αξιοπιστία - Πληροφόρηση Ενημέρωση - Προθυμία Γνώση προϊόντων και ανταγωνισμού - Ταχύτητα - Ευγένεια και επικοινωνία - Κατάλληλο περιβάλλον εξυπηρέτησης

Το service πρέπει να ικανοποιεί όλες τις παραπάνω απαιτήσεις των πελατών, μερικές από τις οποίες δεν είναι εύκολα μετρήσιμες. Για παράδειγμα η ταχύτητα έκδοσης συμβολαίων μετρείται σε ημέρες, η απάντηση στο τηλέφωνο σε κουδουνίσματα, η ευγένεια όμως δεν μετράται σε ημέρες ή κιλά. Το πρώτο που πρέπει να αναπτύξει μια εταιρεία Χ.Υ. είναι ένα σύστημα μέτρησης των (μετρήσιμων ή μη) παραγόντων ικανοποίησης των πελατών όπως είναι τα ερωτηματολόγια. Η ευγένεια μπορεί να μην μετράται σε κιλά αλλά μετράται σε μια κλίμακα από 1-5.

Σ' αυτή την περίπτωση, εκείνο που μετράται δεν είναι η άποψη της εταιρείας για την απόδοση των υπηρεσιών της αλλά η εντύπωση που έχουν οι πελάτες για τους παράγοντες ικανοποίησης που μετρούνται.

Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η τελικά παρεχόμενη εξυπηρέτηση ή οι εντυπώσεις των πελατών δεν διαμορφώνονται ή εξαρτώνται από ένα μόνο αίτιο. Για παράδειγμα. Ο παράγοντας ικανοποίησης πελατών «Γνώση προϊόντων και ανταγωνισμού», εξαρτάται από αίτια όπως τα ακόλουθα:

- Επιλογή κατάλληλου Χρηματοοικονομικού Συμβούλου (ύπαρξη συστήματος και κριτηρίων επιλογής συμβούλων).
 - Αποτελεσματική εκπαίδευση των συμβούλων Χ.Υ. υπηρεσιών.
 - Εταιρικό σύστημα συλλογής και ιεράρχησης πληροφοριών και δεδομένων του ανταγωνισμού.
 - Διαμόρφωση αποτελεσματικού ενημερωτικού υλικού για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρίας.
- Συμπερασματικά η παροχή εντυπωσιακού service είναι το ορατό αποτέλεσμα της συγκυρίας πολλών παραγόντων και υποδομής που



Μ. Μαυροβουνιώτης - Α. Σπανός - Α. Αλωνεύτης - Χρ. Σταυρίδης και Σ. Παπαγιαννίδης

ανήκουν γενικότερα σε δύο μεγάλες κατηγορίες.

Ανθρώπος και σύστημα

Οι άνθρωποι παρουσιάζουν πολλές περισσότερες δυσκολίες χειρισμού από ότι τα συστήματα. Ο ταμίας μιας Τράπεζας στην οποία ήμουν πελάτης, μου ζήτησε την ταυτότητά μου για την πρώτη ανάλυση. Με γνώρισε κατά τη δεύτερη επίσκεψή μου. Με ρώτησε τι κάνω κατά την τρίτη και στην τέταρτη μου είπε: Κύριε Σπανε πολλά χρήματα αποσύρετε. Μήπως σας τα «τρώει» καμιά γυναίκα;

Στο ανταγωνιστικό περιβάλλον όπου λειτουργούμε, το να δημιουργήσεις ικανοποιημένο πελάτη σημαίνει απλά να κρατήσεις τον πελάτη και ο άνθρωπος έχει το βασικό ρόλο στην προαίτια αυτή.

Ο Ίαν Κάρλσον πρώην Γ.Δ. της αεροπορικής εταιρείας SAS, έλεγε ότι οι στιγμές αλήθειας για την εταιρία του είναι ίσες με τον αριθμό των ημερησίως εξυπηρετούμενων πελατών, επί πέντε (που ήταν ο Μ.Ο. των επαφών του κάθε πελάτη με άτομα της εταιρίας για κάθε πτήση).

Έλεγε ότι στις στιγμές της αλήθειας η εταιρία δίνει εξετάσεις. Οι άνθρωποι της εταιρίας πρέπει να αναπτύξουν την ικανότητα να λύνουν προβλήματα των πελατών επί τόπου, χρησιμοποιώντας κατάλληλα τους μηχανισμούς της σε όφελος (και όχι προς ζημία) των πελατών.

Τότε βράβευσε ένα πιλότο του γιατί σε κάποια απεργία του επίγειου προσωπικού του αεροδρομίου, ανέλαβε την πρωτοβουλία να διοργανώσει ξενάγηση των επιβατών στις εγκαταστάσεις του αεροδρομίου.

Σε μια οργανωμένη (ή μη) εταιρία η ικανοποίηση των πελατών ή η δυσαρέσκειά τους, εκδηλώνεται τη στιγμή που η εταιρεία υλοποιεί τις υποχρεώσεις της. Η διαφορά είναι ότι σε περίπτωση παραπόνου η οργανωμένη εταιρία έχει

μηχανισμό κατάλληλο ώστε το αίτιο του παραπόνου να θεραπευθεί και να εκλείψει.

Δομή του μηχανισμού εξυπηρέτησης

Η ικανοποίηση του πελάτη είναι απλά η κορυφή του παγόβουνου του μηχανισμού εξυπηρέτησης.

Εκτός της αποφασιστικής συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού, η αποτελεσματική εξυπηρέτηση είναι αποτέλεσμα περιήλωσης και επίμονης προσπάθειας που συγκεντρώνεται στις παρακάτω περιοχές.

1. Δέσμευση της Διοίκησης και σταθερές αξίες.
2. Δέσμευση των ανθρώπων της Εταιρείας.
3. Αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες.
4. Σύστημα πληροφόρησης για τη συλλογή, αξιολόγηση, προστασία και αξιοποίηση πληροφοριών.
5. Αποτελεσματική σύγκριση των επιδόσεων και των άριστων πρακτικών του ανταγωνισμού.
6. Αξιοπιστό σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.
7. Επιλογή και χρήση μοντέλου Ολικής Ποιότητας.
8. Εδραιωμένη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης.
9. Αποτελεσματική μέθοδος «μετάφρασης» των προσδοκιών των πελατών σε προδιαγραφές Υπηρεσίας ή Προϊόντος.

Τα παραπάνω 9 στοιχεία, περιγράφονται με συντομία παρακάτω:

1. Δέσμευση της Διοίκησης και σταθερές αξίες.

Κάποια πολεμικά πλοία έκαναν μανούβρες με πολύ κακό καιρό. Ο ναύαρχος ειδοποιήθηκε ότι φάνηκε στο σκοτάδι κάποιο φως και έδωσε εντολή να αλλάξει πορεία το κατά τα φαινόμενα

πλοίο. Η απάντηση ήρθε αμέσως. Αλλάξτε εσείς πορεία!!

Ο ναύαρχος επέμενε: Πέστε τους να αλλάξουν αμέσως πορεία! Είμαστε πολεμική μοίρα! Κι εμείς είμαστε φάρος!

Η διοίκηση πρέπει να εντοπίζει τις τυχόν αλλαγές στο περιβάλλον και αν αλλάζει ανάλογα πορεία. Η διοίκηση διστάζει συχνά να προχωρήσει σε αλλαγές, γιατί:

- Δεν προτίθεται να εκχωρήσει αρμοδιότητες και αποφάσεις σε υφιστάμενους.
- Υπάρχει έλλειψη επιμονής στην υλοποίηση μιας αποφασισμένης αλλαγής.
- Έλλειψη οράματος ή της ικανότητας μεταφοράς του στο υπόλοιπο προσωπικό.

Ο Ίαν Κάρλσον έλεγε συχνά: «Όλοι ξέρουμε να πετάμε αεροπλάνα. Ας μάθουμε να απογειώνουμε και τους πελάτες μας!»

2. Δέσμευση των ανθρώπων της Εταιρείας
Το προϊόν μιας εταιρείας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, παράγεται και παραδίδεται από το προσωπικό της. Δεν υπάρχει τρόπος να διασφαλισθεί άριστη εξυπηρέτηση, χωρίς της ενεργής και εκ βαθέων συμμετοχή του ανθρώπινου παράγοντα.

Μια άστοχη απόλυση για παράδειγμα, έλλειψη αξιοποίησης των ικανοτήτων του εργαζόμενου, συνεχείς αλλαγές αντικειμένου εργασίας, έλλειψη σαφών και αποδεκτών κριτηρίων απόδοσης του εργαζομένου, ασάφεια καθηκόντων και εξέλιξης σπασμοδική μη ελεγμένη και όχι απαλλαγμένη από υστεροβουλία συναδέλφων του πληροφόρηση, δημιουργεί κατά την προσωπική μου εμπειρία και κατά το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Ποιότητας, ιδανικές συνθήκες για εξουδετέρωση κάθε πρωτοβουλίας, ικανότητας και δημιουργικότητας. Η λειτουργία αυτή της οποίας είναι υπεύθυνος ο εργαζόμενος αυτός, δεν υπάρχει περίπτωση πλέον να φθάσει σε όρια τέλει απόφασης ώστε να καλύπτει κατά 120% τις προσδοκίες του πελάτη.

Σε αλυσίδα διεθνών ξενοδοχείων, η Διεύθυνση ακολουθεί την ακόλουθη πολιτική. Όλο το προσωπικό πρέπει να έχει τη δυνατότητα να επιλύει επί τόπου προβλήματα των πελατών σε ποσοστό 99%. Μόνο το 1% πρέπει να αναφέρεται στη διοίκηση για επίλυση.

Το προσωπικό πρέπει να πείθεται από τη Διοίκηση ότι δεν υπάρχει συγκεκριμένος υπεύθυνος Ποιότητας. Όλοι είναι Υπεύθυνοι!

3. Αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες.

Οι πελάτες είναι η ζωή της εταιρείας. Οι βελτιώσεις πρέπει να ξεκινούν από τους ίδιους τους πελάτες και ο απλούστερος τρόπος είναι να τους ρωτήσουμε!

Κάποτε παραπονέθηκε στο Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων μιάς ξένης εταιρείας ότι για το παρόν που είχα στείλη γραπτός, δεν είχα λάβει ποτέ απάντηση. Η υπεύθυνη Δημοσίων Σχέσεων μου εξήγησε ότι την εποχή εκείνη δεν εργαζόταν στην εταιρεία «άρα δεν ήταν υπεύθυνη». Ήταν τόσα πολλά τα προβλήματα που αναφέρονταν την εποχή εκείνη από τους πελάτες ώστε οι ανωτεροί της αποφάσισαν να μην απαντηθεί

κανένα!!!

4. Σύστημα πληροφόρησης για τη συλλογή, αξιολόγηση, προστασία και αξιοποίηση πληροφοριών.

Το σύστημα πληροφόρησης (έρευνες αγοράς, μηχανογραφική επεξεργασία πληροφοριών, μελέτη των σύγχρονων προϊόντων και των καλύτερων πρακτικών των ανταγωνιστικών εταιρειών, όπου και αν βρίσκονται αυτές, βοηθά στον έγκαιρο εντοπισμό αναγκών των ασφαλισμένων και επενδυτών ώστε να δημιουργηθεί το κατάλληλο προϊόν ή υπηρεσία. Αναπτύσσουμε «ακοή» για τους πελάτες μας, με:

- Ανάλυση ερευνών αγορών
- Συλλογή πληροφοριών από τα τμήματα εξυπηρέτησης
- Ταξινόμηση υποδείξεων των πελατών μας

Το τηλέφωνο ήταν κάποτε στρατηγικό πλεονέκτημα. Σήμερα αν μια εταιρεία δεν διαθέτει τηλέφωνο Fax και E-mail είναι εκτός αγοράς.

Έτσι είναι και η πληροφόρηση. Σήμερα είναι θέμα επιβίωσης για λήψη σωστών αποφάσεων. Ένα αποτελεσματικό σύστημα πληροφόρησης πρέπει να συνδυάζεται με:

5. Αποτελεσματική σύγκριση επιδόσεων και

των άριστων πρακτικών του ανταγωνισμού.

«Αν δεν ξέρεις πού βρίσκεσαι, όπου και να φθάσεις καλό σου φαίνεται».

Η σύγκριση επιδόσεων είναι ο νέος τρόπος για να μαθαίνουμε τι κάνουν οι ανταγωνιστές μας (και πώς το κάνουν).

Είναι η μοναδική φορά που η «κλοπή» ιδεών και μεθόδων, πρέπει να ενθαρρύνεται.

Η σύγκριση επιδόσεων ισχύει και για εσωτερικούς «ανταγωνιστές».

Η σύγκριση επιδόσεων οδηγεί σε Μηχανισμούς συνεχούς βελτίωσης ή ανασχεδιασμό διαδικασιών.

6. Αξιοπιστό σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.

Οι διεργασίες / διαδικασίες πρέπει να τεκμηριώνονται και να τηρούνται. η υποσχεθείσα ποιότητα με τις ανάλογες προδιαγραφές, πρέπει να παραδίδεται με σταθερή αξιοπιστία.

7. Επιλογή και χρήση μοντέλου Ολικής Ποιότητας.

8. Εδραιωμένη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης.

9. Αποτελεσματική μέθοδος «μετάφρασης» των προσδοκιών των πελατών σε προδιαγραφές

Ο Δημ. Κοντομηνάς, από εκπαιδευμένους Διευθυντές στη Βηρυττό το 1963 ως σήμερα που ως ηγέτης δημιουργός και Πρόεδρος του μεγαλύτερου χρηματοοικονομικού ομίλου της χώρας μας της Interamerican που γιγάντωσε μέσα στην ασφαλιστική αγορά, 35 περίπου χρόνια, είναι μοναδικός και κατά πάντα άριστος στην εξυπηρέτηση του πελάτη από κάθε άποψη. Εργάζεται στην κυριολεξία 24 ώρες το 24ωρο για την ιδέα που υπηρετεί. Στα 35 αυτά χρόνια ποσοτικά ο χρόνος της προσωπικής του ζωής είναι ελάχιστος - εγγίζει το «μáλλον δεν έχει προσωπική ζωή» εργαζόμενος πνευματικά και σωματικά υπό το πρίσμα «όλα για τον πελάτη (ασφαλιστή-καταναλωτή)».

Το προσωπικό του γραφείο έχει φως (εργάζεται) από πολύ νωρίς ως πολύ αργά τα βράδια... Η χαρισματική παρουσία του είναι εκεί μόνιμα στην υπηρεσία των ανθρώπων για προσωπικά, οικογενειακά, επαγγελματικά, κοινωνικά θέματα, ατέλειωτες ώρες... 3 κινητά και 3 συμβατικά τηλέφωνα είναι μόνιμως ανοιχτά στον καθένα που του ζητά βοήθεια από Ελλάδα ή το εξωτερικό. Εκτός των τρεχόντων θεμάτων ρουτίνας 32 εταιριών του Ομίλου που απ' τις υπηρεσίες τους «ζούνε» χιλιάδες οικογένειες...

Θα θέλαμε να δώσουμε συγχαρητήρια στον Στ. Τζούμα, που από τη θέση του Δ/ντή Δημοσίων Σχέσεων αξιοποίησε με τον καλύτερο τρόπο το «υλικό» των υπηρεσιών «Δ. Κοντομηνάς» προς τον Ασφαλιστικό Κλάδο και τον τόπο μεγιστοποιώντας και την αξία του κλάδου προς την ελληνική κοινωνία... Αρκετό από το «υλικό» των ονείρων Κοντομηνά που περίσσευε στον Ασφαλιστικό χώρο βρήκε διέξοδο σε έργα ευποιίας και πολιτισμού προς την ελληνική εκκλησία και την ελληνική πολιτεία... Η σύγκριση όσων απελάμβανε ο πελάτης του 1965 από τις τότε υπάρχουσες εταιρίες με όσα απολαμβάνει ο πελάτης ασφαλιστικής εταιρίας του 1998 οδηγεί στην έκφραση θαυμασμού και ευγνωμοσύνης προς τον σημαντικό αυτό άνθρωπο που λέγεται Δ. Κοντομηνάς.

Ε.Σ.



Υπηρεσίας ή Προϊόντος.

Η ομάδα Έρευνας και Ανάπτυξης που πρέπει κάθε εταιρεία να έχει, αναλαμβάνει:

Να αναλύσει τη δυνατότητα «μετάφρασης» των προδιαγραφών που θέτουν οι πελάτες και σε σύντομο χρόνο, να μετατρέψει τις ανάγκες των πελατών σε ασφαλιστικό επενδυτικό προϊόν ή υπηρεσία.

Συμπεράσματα:

Οι εταιρείες που υποστηρίζουν ότι αγγίζουν την τελειότητα, μάλλον υπερβάλλουν. Σε μια Ευρώπη όπου η τελειότερη αντικειμενικά εταιρεία, αγγίζει μόλις το 63% των κριτηρίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπου οι εργαζόμενοι αποδίδουν παραγωγικά, μόνο ένα ποσοστό 12% του εργασιακού τους χρόνου (ενώ στο υπόλοιπο επιλύουν συνήθως προβλήματα της τελευταίας στιγμής) και χρησιμοποιούν το 10% των ικανοτήτων του εγκεφάλου τους εκείνο που είναι σημαντικό, είναι η συστηματική επένδυση στη συνεχή βελτίωση και την προσέγγιση της τελειότητας, αν όχι σε όλες τις διαδικασίες κατά προτεραιότητα σε εκείνες που αφορούν στο σύστημα εξυπηρέτησης των πελατών.

Βιογραφικό Αντ. Σπανού

Ο **Αντώνης Σπανός** είναι μαθηματικός με μεταπτυχιακές σπουδές σε Διοίκηση Επιχειρήσεων στις ΗΠΑ, σε Διοίκηση Ασφαλιστικών Εταιριών (μέλος του Life Office Management Association) και σε προγραμματισμό - ανάλυση.

Είναι σήμερα στέλεχος του ομίλου Ασπίς, εκπρόσωπος ποιότητας του ΣΕΒ στον ΕΦQM, μέλος Δ.Σ. του Ινστιτούτου Χρηματοοικονομικών Σπουδών και μέλος Δ.Σ. του Ελληνικού Forum Ποιότητας. Επικεφαλής αξιολογητής ποιότητας του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Ποιότητας, με μεγάλο αριθμό αξιολογήσεων στο ενεργητικό του. Μέλος της ομάδας

συμβούλων που εγκατέστησε το πρώτο στη Μεσόγειο Πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001, σε ελληνικά ξενοδοχεία. Υπήρξε πρόεδρος ελληνικής επιτροπής για το Ευρωπαϊκό Media Award, μέλος επιτροπής για το Benchmarking ανθρώπινου δυναμικού του ΕΦQM, μέλος Ελληνογιουγκοσλαβικής Επιτροπής Βιομηχανικής Συνεργασίας.

Συγγραφέας του βιβλίου Ολική Ποιότητα. Συγγραφέας άρθρων για θέματα ποιότητας, ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού και εξυπηρέτησης πελατών.

Έχει συνεργαστεί με εντυπωσιακά μεγάλο αριθμό ελληνικών και ξένων επι-

χειρήσεων και ιδιωτικών - δημόσιων οργανισμών, προσανατολισμένων σε παραγωγή ή υπηρεσίες για θέματα εγκατάστασης συστημάτων Ολικής Ποιότητας, εκπαίδευσης, ερωτηματολογίων και επισκοπήσεων.

Υπήρξε πρόεδρος του ευρωπαϊκού εργαστηρίου για την ποιότητα σε τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες που διοργάνωσε ο ΕΦQM, στο Τορίνο το 1993.

Τακτικός καθηγητής του ΕΙΑΣ, έχει διδάξει και διδάσκει σαν προσκεκλημένος εισηγητής, σε κολέγια, πανεπιστημιακά ιδρύματα και έχει παρουσιάσει εργασίες του σε διεθνή συνέδρια.

Εφαρμογές εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα των Διοικητικών Υπηρεσιών



Εισήγηση: Έυα Κοντοπάνου της Εθνικής Ασφαλιστικής

Το Κεντρικό Κατάστημα της Εθνικής Ασφαλιστικής του οποίου είμαι επικεφαλής, είναι το μεγαλύτερο διοικητικό Υποκατάστημα της Εταιρείας, με αναμενόμενη ετήσια παραγωγή καθαρών ασφαλιστρών για το 1998, της τάξεως των δρχ. 20 δισ. περίπου.

Κύρια ευθύνη του υποκαταστήματος είναι η εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας και των γραφείων παραγωγής - πρακτορείων κ.λπ. που είναι ενταγμένα σε αυτό, καθώς επίσης η εξυπηρέτηση αυτής της παραγωγής, δηλαδή οι αναλήψεις κινδύνων, η έκδοση ασφαλιστηρίων συμβολαίων, οι αποζημιώσεις και οι εισπράξεις ασφαλιστρών των βασικών κυρίως παραγωγικών Κλάδων, ήτοι των Κλάδων Ζωής, Αυτοκινήτων, Πυρός και Μεταφορών.

Κατά την άποψή μου, εξυπηρέτηση πελάτη, και στην έννοια αυτή θεωρούμε ότι περιλαμβάνονται οι Ασφαλιστές, οι Πράκτορες, οι Μεσίτες Ασφαλειών κ.λπ., οι άνθρωποι δηλαδή που φέρουν το κύριο βάρος της επικοινωνίας με τους ασφαλιζόμενους, σημαίνει πρώτα απ' όλα το «χτίσιμο» ενός πελατοκε-

ντρικού συστήματος.

Τα τελευταία χρόνια, οι εκπρόσωποι του συνόλου σχεδόν των Ασφαλιστικών Εταιρειών της Ελληνικής Αγοράς, διακηρύσσουν την «πελατοκεντρική» στροφή της λειτουργίας των Εταιρειών τους.

Αρκεί όμως αυτό για την υλοποίηση αυτής της αλλαγής και μάλιστα σε βαθμό που θα γίνει αντιληπτός από τους πελάτες και θα τους ικανοποιήσει;

Νομίζω πως όχι!

Επιτρέψτε μου στο σημείο αυτό, να μοιραστώ μαζί σας τις εμπειρίες που βιώσαμε ως εταιρία, στην προσπάθεια δημιουργίας ενός πελατοκεντρικού συστήματος.

Η Εθνική, λόγω του μεγάλου πλήθους των πελατών της και στα πλαίσια της προσπάθειας δημιουργίας ενός τέτοιου συστήματος, πριν 15 χρόνια περίπου, δημιούργησε ένα δίκτυο 60 διοικητικών υποκαταστημάτων σε όλη τη χώρα.

Οι διοικητικές αυτές μονάδες, συνδέθηκαν αμέσως με τα Κεντρικά Γραφεία της εταιρείας με ON-LINE γραμμές, εξασφαλίστηκε δηλαδή η δυνατό-

τητα της παροχής πληροφοριών, έκδοσης συμβολαίων, πληρωμής αποζημιώσεων, είσπραξης ασφαλιστρών κ.λπ.

Οι κύριοι στόχοι αυτής της ενέργειας ήταν:

Η παρουσία της εταιρείας δίπλα στον συνεργάτη της και η υποστήριξή του, η δημιουργία προσωπικών σχέσεων με αυτόν και τους πελάτες του.

Η επίλυση των προβλημάτων των πελατών από υπαλλήλους που έχουν γνώση των ιδιοτεροτήτων της κάθε περιοχής.

Η μείωση του χρόνου της πληρωμής ζημιών και της έκδοσης ασφαλιστηρίων συμβολαίων.

Η καλύτερη πληροφόρηση των Κεντρικών υπηρεσιών.

Η συμμετοχή της εταιρείας στις τοπικές κοινωνικές εκδηλώσεις, η ενίσχυση του κύρους της τοπικά και ασφαλώς, η ανάπτυξη της εταιρείας, η πρόσκτηση δηλαδή μεγαλύτερου μεριδίου της αγοράς.

Εάν κάποιος σήμερα επιχειρήσει έναν απολογισμό των αποτελεσμάτων αυτής της στρατηγικής αλλαγής, νομίζω ότι θα διαπιστώσει πως οι στόχοι



Στην καρδιά των εξελίξεων

Ακόμα και την ώρα της γαλήνης, βρίσκεστε στην καρδιά των εξελίξεων...

ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ ΟΛΟΥ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

ΣΤΑ ΑΔΥΤΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΜΥΣΤΙΚΩΝ

Κάθε στιγμή ξέρετε ποιές κινήσεις πρέπει να κάνετε

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ ΣΑΣ

Γιατί πάντα είναι δίπλα σας και σας καθοδηγεί

**Ο ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΤΗΣ N-N
ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΔΥΝΑΜΗ ΤΟΥ ING.**

Πάντα στο πλευρό σας, είναι ο άλλος σας εαυτός.

Επένδυση σιγουριάς, με παρόν και μέλλον

Nationale-Nederlanden



Μέλος του **ING**

έχουν επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό και ότι τα αποτελέσματα δικαιολογούν το υψηλό λειτουργικό κόστος, το οποίο, όπως αντιλαμβάνεσθε, προϋποθέτουν τέτοιες αποφάσεις αποκέντρωσης της λειτουργίας μιας εταιρείας.

Ας εξετάσουμε στη συνέχεια τα προβλήματα που αντιμετώπισαν τα υποκαταστήματα που προανέφερα, ας ασχοληθούμε δηλαδή με θέματα που αφορούν περισσότερο την καθημερινή λειτουργία και λιγότερο τη γενική πολιτική και τις στρατηγικές κινήσεις μιας ασφαλιστικής εταιρείας.

Επικοινωνία πελατών

Είναι γνωστό σε όλους το καθημερινό πρόβλημα της δυσκολίας ή/και αδυναμίας των πελατών να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με τα κέντρα εξυπηρέτησης των εταιρειών, κυρίως στις μεγάλες πόλεις.

Η αύξηση της παραγωγής, η οποία συνοδεύτηκε από την αύξηση του πλήθους των πελατών και επέτεινε το πρόβλημα και ο σκληρός ανταγωνισμός που επέβαλε στις εταιρείες την μείωση του λειτουργικού κόστους και δεν επιτρέπει την αντιμετώπιση του προβλήματος, μέσω της αύξησης του προσωπικού, οδήγησε διεθνώς τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, όπως είναι οι ασφάλειες, στη χρήση μεθόδων «τηλεξυπηρέτησης» π.χ. τηλεφωνική εξυπηρέτηση υψηλής τεχνολογίας, συστήματα Voice Mail, πληροφόρηση και δυνατότητα ασφάλισης μέσω Internet κ.λπ.

Τα συστήματα αυτά έχουν προς το παρόν περιορισμένη εφαρμογή στην Ελλάδα, κυρίως λόγω της μη εξοικείωσης των Ελλήνων καταναλωτών με τέτοιου είδους ηλεκτρονικά μέσα.

Η Εθνική, σε πρώτη φάση, αποφάσισε τη σύσταση ειδικής κεντρικής υπηρεσίας, η οποία επανδρώνεται με εξειδικευμένους διοικητικούς υπαλλήλους και η οποία υποστηρίζεται από ηλεκτρονικό πελατολόγιο, που θα δίνει την εικόνα του πελάτη (το πλήθος των ασφαλιστηρίων συμβολαίων όλων των κλάδων, τις τυχόν οφειλές ασφαλιστών, το παρελθόν ζημιών του κ.λπ.).

Αυτή η πληροφόρηση θα επιτρέψει είτε την απ' ευθείας εξυπηρέτηση του πελάτη, εάν αυτό είναι δυνατό (παροχή απλών πληροφοριών), είτε τη σύνδεσή του με τον υπεύθυνο κλάδο ή τον αρμόδιο υπάλληλο κάποιου υποκαταστήματος, με εκείνον δηλαδή που είναι σε θέση να απαντήσει και να δώσει λύση στο πρόβλημά του.

Τυποποίηση όρων - εντύπων

Έχει παρατηρηθεί, ότι η μη τυποποίηση των όρων των ασφαλιστηρίων συμβολαίων και των διαφόρων εντύπων, τα οποία χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της ασφάλισης, δημιουργεί σύγχυση στους συναλλασσόμενους. Κάθε κλάδος της εταιρείας χρησιμοποιεί διαφορετική μορφή συμβολαίου, άλλη μορφή απόδειξης είσπραξης των ασφαλιστρών, διαφορετική απόδειξη αποζημίωσης κ.λπ. Οι αρμόδιες υπηρεσίες της Εθνικής εξετάζουν ήδη τη δυνατότητα της ομοιογεννοποίησης τόσο των Γενικών όρων των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, όσο και των διαφόρων εντύπων, ώστε αυτά να είναι άμεσα αναγνωρίσιμα και εύκολα κατανοητά από τους πελάτες και να μην απαιτούνται πλέον ειδικές ασφαλιστικές γνώσεις, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν από αυτούς.

Πακέτα ασφάλισεων

Αποτελεί κοινή διαπίστωση, η δυσκολία ή/και η αδυναμία των υποψηφίων ή των ήδη ασφαλισμένων πελατών, να ενημερωθούν σε ικανοποιητικό βαθμό, αναφορικά με τα προϊόντα ή με τους όρους ασφάλισης, όταν εμπλέκονται περισσότεροι του ενός κλάδοι.

Τα αποτελέσματα μιας έρευνας που πραγματοποίησε πρόσφατα μεγάλη ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία της πρόσφατα μεγάλη ιδιωτική ασφαλιστική εταιρεία της αγοράς, αποδείχθηκαν εξαιρετικά ενδιαφέροντα:

Δειγματοληπτικά, ένας μικροεπιχειρηματίας, ο οποίος έχει μια μόνιμη κατοικία και μια εξοχική, έχει 2 αυτοκίνητα και 4 ασφάλειες ζωής (4μελής οικογένεια), έχει μια ασφάλεια πυρός για το κατάστημά του, έχει ασφαλίσει την αστική ευθύνη έναντι των πελατών του, τη θραύση κρυστάλλων των βιτρινών του, την αποστολή των εισπράξε-

ών του στην τράπεζα και τέλος έχει ασφαλίσει τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές του, θα πρέπει να συμπληρώσει σε 13 διαφορετικές αιτήσεις, τα ίδια κατ' αρχήν στοιχεία δηλαδή το όνομα, τη διεύθυνση, το ΑΦΜ, το τηλέφωνο, τον υπεύθυνο πληρωμής κ.λπ. Στη συνέχεια, αυτός ο πελάτης, θα παραλάβει 13 συμβόλαια, σε διαφορετικές πιθανότατα ημερομηνίες, ήτοι συνολικά 228 σελίδες, τις οποίες θεωρούμε δεδομένο όχι μόνο ότι θα διαβάσει (απαιτούνται περίπου 10-12 ώρες), αλλά και ότι θα κατανοήσει το περιεχόμενό τους!

Αντιλαμβάνεσθε επίσης, ότι ο παραγωγός ο οποίος θα παρουσιάσει και θα επιτύχει την πώληση αυτών των διαφορετικών προϊόντων, θα πρέπει να γνωρίζει άριστα το σύνολο σχεδόν των κλάδων μιας εταιρείας και θα πρέπει να πείσει τον υποψήφιο πελάτη να του αφιερώσει 4 τουλάχιστον ώρες, χρόνο που πιθανότατα ο υποψήφιος πελάτης δεν θα διαθέσει με προθυμία, ειδικά εάν πρόκειται για επιχειρηματία, εργαζόμενο κ.λπ.

Είναι προφανές, ότι θα πρέπει να ληφθούν άμεσα μέτρα από όλες τις εταιρείες, οι οποίες θεωρητικά, σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό αντιμετωπίζουν ανάλογα προβλήματα, λαμβάνοντας υπ' όψη ότι μια τέτοια ενέργεια θα συμβάλει στη μείωση του λειτουργικού κόστους και στην αύξηση των πωλήσεων των «μικρών» προϊόντων (θραύση κρυστάλλων, χρηματοποστολές, κ.λπ.). Η Εθνική, προσανατολίζεται στη λύση που είναι γνωστή αρκετά χρόνια, σε πολλές μάλιστα χώρες της Ευρώπης εφαρμόζεται ήδη, στην έκδοση δηλαδή των γνωστών σε όλους μας πολυασφαλιστηρίων, τα οποία συγκεντρώνουν σε ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο συναφείς καλύψεις, για τις

οποίες οι ασφαλιστικές εταιρείες λειτουργούν σήμερα, περισσότερους του ενός παραγωγικούς κλάδους. Το πρόβλημα στην Ελλάδα εντοπίζεται κυρίως στις απαιτήσεις του λογιστικού σχεδίου, το οποίο, όπως γνωρίζετε, εφαρμόζεται υποχρεωτικά από το σύνολο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων και δεν επιτρέπει προς το παρόν την έκδοση τέτοιου είδους ασφαλιστηρίων.

Οργάνωση και επάνδρωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πελατών

Είναι γνωστό σε όλους μας ότι ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε, είναι αυτό της επικοινωνίας του πελάτη με τον διοικητικό υπάλληλο της εταιρείας, προκειμένου να εξυπηρετηθεί. Στα γραφεία μας εξυπηρετούμε καθημερινά ένα πλήθος πελατών, διαφορετικού, κοινωνικού, οικονομικού και πνευματικού επιπέδου: ευγενείς, αγενείς, καλοπροαίρετους, προκατειλημμένους, ενημερωμένους, ανημέρωτους κ.λπ. Μπορείτε να φανταστείτε τον βαθμό της εξυπηρέτησης αυτών των ανθρώπων, εάν οι υπάλληλοι στους οποίους θα απευθυνθούν είναι αντίστοιχα: ανημέρωτοι, εκνευρισμένοι, αγενείς, προκατειλημμένοι;

Εμείς διαπιστώσαμε ότι η προσεκτική επιλογή και η ασφαλιστική εκπαίδευση των υπαλλήλων της «πρώτης γραμμής», όπως τους ονομάζουμε, δεν αρκούν προκειμένου να διασφαλισθεί ένα ικανοποιητικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών, αλλά απαιτείται επί πλέον ειδική εκπαίδευση των υπαλλήλων αυτών, σε μεθόδους εξυπηρέτησης πελατών.

Η εκπαίδευση αυτή πραγματοποιείται ήδη με τη βοήθεια των συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών QSS, όσον αφορά τους διοικητικούς υπαλλήλους και PSS, όσον αφορά τα Δίκτυα Πωλήσεων, σε συνεργασία με εξειδικευμένη Αμερικάνικη Εταιρεία.

Κατά τη διάρκεια αυτής της εκπαίδευσης, διαπιστώσαμε ότι εκτός από τον εξωτερικό πελάτη (ασφαλιζόμενο, παραγωγό κ.λπ.), που μέχρι σήμερα γνωρίζαμε, υπάρχει και ο εσωτερικός πελάτης, δηλαδή ο συνάδελφός μας, όταν έχει ανάγκη τη βοήθειά μας κατά τη διάρκεια της συναλλαγής, η οποία-δήποτε υπηρεσία, η οποία απευθύνετε σε εμάς με κάποιο εσωτερικό έγγραφο, το οποίο απαιτεί να προβούμε σε κάποιες ενέργειες και εμείς οι ίδιοι, όταν απευθυνόμαστε υπηρεσιακά σε άλλα τμήματα της εταιρείας μας.

Η καλή συνεργασία μεταξύ των εσωτερικών πελατών μιας εταιρείας και η έλλειψη «τριβών», παρέχει στον τελικό αποδέκτη, τον υπάλληλο δηλαδή που επικοινωνεί με τον πελάτη, καλύτερη και ταχύτερη ενημέρωση και συμβάλει στη μείωση των εντάσεων και στην ποιοτική αναβάθμιση των μεταξύ των σχέσεων.

Νομίζω ότι στο βαθμό που θα υπάρξει εξοικείωση με αυτές τις μεθόδους, θα επιτύχουμε τον κύριο στόχο μας, που είναι η πραγματοποίηση ουσιαστικής αποτελεσματικής και τελικά θετικής επικοινωνίας, με τους πελάτες μας.

Έλεγχος - πιστοποίηση των συστημάτων λειτουργίας

Τα υποκαταστήματα της Εθνικής έχουν εκ φύσεως διπλή ιδιότητα, ο υπάλληλος που υπηρετεί σε αυτά είναι διοικητικός, αλλά στην πράξη και πωλητής. Υπηρετούμε όλοι ή συνεργαζόμαστε με ασφαλιστικές εταιρείες και σίγουρα γνωρίζουμε τους διαφορετικούς ρόλους που καλούνται να διαδραματίσουν οι διάφοροι τομείς των εταιρειών.

Οι παραγωγικοί κλάδοι έχουν την ευθύνη του τεχνικού αποτελέσματος και δίνουν μικρότερη σημασία στην επαφή με τον πελάτη.

Οι υπεύθυνοι των πωλήσεων εστιάζουν το κύριο βάρος των προσπαθειών τους στην αύξηση της παραγωγής και δευτερευόντως στην προστασία του τεχνικού αποτελέσματος.

Τέλος, οι οικονομικές υπηρεσίες αλλά και η νομική υπηρεσία, ως υπηρεσίες υποστηρίξης, έχουν την ευθύνη της σύννομης λειτουργίας της εταιρείας. Αντιλαμβάνεστε ότι οι υπηρεσίες που έχουν την ευθύνη της επικοινωνίας με τους πελάτες, καλούνται να υλοποιήσουν αντικρουόμενες, εκ πρώτης όψεως, πολιτικές και να εφαρμόσουν μια σειρά τυπικών διαδικασιών, οι οποίες είναι τις περισσότερες φορές χρονοβόρες και θεωρούνται από τους συναλλασσόμενους καθαρά γραφειοκρατικές, με αποτέλεσμα την πρόκληση δυσαρέσκειας και εκνευρισμού στους πελάτες. Οι υπεύθυνοι λοιπόν των εταιρειών, οφείλουν να συγκεράσουν τις διαφορές και να καταλήξουν σε λύσεις οι οποίες θα εξασφαλίζουν την ικανοποίηση των πελατών, την απρόσκοπτη λειτουργία των διαφόρων υπηρεσιών και εν τέλει την κερδοφορία της εταιρείας.

Στην Εθνική, αποφασίστηκε εδώ και 2 περίπου χρόνια η πιστοποίηση των

διαδικασιών, μέσω του συστήματος της ολικής ποιότητας, το γνωστό σε όλους μας ISO, με την εφαρμογή των συστημάτων ISO 9001 και 9002.

Το σύστημα ISO είναι νομίζω γνωστό, καταγράφει τις διαδικασίες στη συνέχεια ελέγχονται αυτές οι διαδικασίες, επανακαθορίζονται, όπου χρειάζεται και οριοθετούνται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο.

Η ίδια διαδικασία επαναλαμβάνεται για κάθε μια διεύθυνση της εταιρείας και ολοκληρώνεται με τον καθορισμό των πλαισίων συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων διευθύνσεων. Εκτός της πιστοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών, το σύστημα αυτό επιβάλλει τη συλλογή και την επεξεργασία της άποψης των πελατών, για την ποιότητα των παρεχομένων από την εταιρία υπηρεσιών.

Οι απόψεις αυτές συγκεντρώνονται σε κάποια υπηρεσία, η οποία υποχρεούται σε τακτό χρονικό διάστημα, να απαντήσει εγγράφως στον ασφαλιζόμενο, γνωρίζοντάς του τις ενέργειες στις οποίες η εταιρία προτίθεται να προβεί, εάν απαιτείται και είναι δυνατή μια τέτοια ενέργεια. Στο Κεντρικό υποκατάστημα, εφαρμόζεται ήδη πειραματικά το σύστημα αυτό και η προσωπική μου άποψη είναι ότι η ενέργεια αυτή ικανοποίησε τους πελάτες, οι οποίοι θεώρησαν ότι απέκτησαν υπόσταση για την εταιρία και ότι προσωποποιήθηκαν οι σχέσεις τους με αυτήν.

Είναι νομίζω κοινή διαπίστωση ότι σήμερα, οι περισσότερες εταιρείες, προσφέρουν στους πελάτες τους ένα πολύ μεγάλο αριθμό ολοκληρωμένων προϊόντων, σε ανταγωνιστικές τιμές.

Για ποιο λόγο λοιπόν κάποιος θα επιλέξει να ασφαλιστεί στην Α και όχι στην Β εταιρεία;

Αποψη μου είναι ότι το μέγεθος - κύρος μιας εταιρείας, το προϊόν, ακόμη και αυτή η τιμή του προϊόντος, δεν αρκούν για να επιλέξει ο σημερινός απαιτητικός πελάτης την Ασφαλιστική του εταιρεία, αν όλα αυτά δεν συνοδεύονται από την πεποίθησή του ότι η εταιρεία που επέλεξε θα του προσφέρει το καλύτερο service.

Τέλος, θα πρέπει να λάβουμε υπ' όψη μας ότι το ποιοτικό service θα πρέπει να έχει σαν πρώτο στόχο τη διατήρηση του υπάρχοντος πελάτη, επικεντρώνοντας τις προσπάθειές μας στη δημιουργία πιστών πελατών, αφού σε αυτούς παρέχουμε ήδη τις υπηρεσίες μας, ενώ στους άλλους απλώς τις υποσχόμαστε.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Εύη Κοντοπάνου.

Σπουδές: 1976-1982 Νομική Σχολή, Τμήμα Πολιτικών Επιστημών Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. 1982-1989 Νομική Σχολή, Τμήμα Νομικό, Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ξένες Γλώσσες: Αγγλικά, Γαλλικά
Προϋπηρεσία σε Εθνική Ασφαλιστική. 1977-1988 Τομέας αντασφαλειών εσωτερικού - εξωτερικού. 1988-1990 Τομέας Κλάδου πυρός. Τμήμα αντασφαλειών. 1990-1992 Προϊσταμένη τμήματος αντασφαλειών, τομέα κλ. πυρός. 1992-1995 Προϊσταμένη τομέα κλάδου πυρός. 1995-1998 Προϊσταμένη υποδιεύθυνσης

Κεντρικού Υποκαταστήματος.

Επαγγελματικά Σεμινάρια. 1983 Basic Reinsurance Course «Mercantile & General». 1984 Property Underwriting Training «Gerling Konzern». 1989 Advanced Reinsurance Course «Royal Re». 1990 Παρακολούθηση Σχολής Silt. «Swiss Re».

Διάφορα εβδομαδιαία και δεκαπενθήμερα σεμινάρια σε θέματα οικονομικά στοιχεία ασφαλιστικών εταιριών, ειδικά θέματα αναλήψεων ειδικών κινδύνων, Risk Management, Εκπαίδευση σε θέματα διοίκησης επιχειρήσεων κ.λπ.

Τα μηχανήματα των τραπεζών ΑΤΜΣ εξασφαλίζουν πληροφορίες και μετρητά όλο το 24ωρο ενώ πριν λίγα μόλις χρόνια υπήρχε ο βραχνάς του ωραρίου τραπεζών και το χάσιμο χρόνου για ανάληψη ή κατάθεση ή ερώτηση υπολοίπου... Σύντομα και άλλες τραπεζικές εργασίες θα γίνονται μέσω αυτόματων μηχανών όλο το 24ωρο όπως τα καταναλωτικά ή στεγαστικά δάνεια... Ο διορατικός πρόεδρος της «Metrolife-Εμπορική» κ. Γ. Καπουράνης βλέποντας τις εξελίξεις συνέδεσε την Metrolife με την εμπορική τράπεζα ώστε μέσω του bancassurance ασφαλιστές και πελάτες να έχουν μεγαλύτερη εξυπηρέτηση και περισσότερα ωφέλη. Ταυτόχρονα έκανε αισθητή την παρουσία του ασφαλιστικού κόσμου σε χώρους με μεγαλύτερο κύρος και οικονομική επιφάνεια.

Η κίνηση αυτή είναι ιστορική για τα ελληνικά ασφαλιστικά δεδομένα επειδή «βάζει» τον επαγγελματία Ασφαλιστή δίπλα - δίπλα με τον Τραπεζικό υπάλληλο σε κοινούς ρόλους εξυπηρέτησης του πελάτη. Το ταμπελάκι της Metrolife - Εμπορική στα «γκισέ» της Εμπορικής Τράπεζας μέσα στα υπ/τα της άλλαξε ταυτόχρονα και τον ρόλο του ασφαλιστή από «άνθρωπο που γυρίζει έξω» σε χρηματοοικονομικό Σύμβουλο μεγάλων οικονομικών Ομίλων. Δίνουμε συγχαρητήρια στον κ. Γ. Καπουράνη που έπαιξε σημαντικό ρόλο σ' αυτή τη μεταμόρφωση του ασφαλιστή.

Ε.Σ.



2 ο Ασφαλιστικό Forum 7 - 8 Απριλίου 1998 Συνεδριακό Κέντρο ΕΕΔΕ

Π ρ ό γ ρ α μ μ α

Τρίτη 7 Απριλίου 1998

15.00-15.30 Προσέλευση - Εγγραφές
15.30-16.00 Χαιρετισμοί
16.00-18.00 Ενότητα Α: Τι είναι η εξυπηρέτηση πελατών

Προεδρεύουν: Α. Αλωνιτιής, Διευθύνων Σύμβουλος Cyprialife LTD

Εισηγητές: Μ. Μαυροβουνιώτης, Πρόεδρος, Δ.Ε. ΕΙΜ Α. Σπανός, Διευθυντής Marketing, ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ Χ. Σταυρίδης, Σύμβουλος Marketing & Πωλήσεων, Interamerican, Πρόεδρος, Ινστιτούτο Χρηματοοικονομικών Σπουδών

Σ. Παπαγιαννίδης, Πρόεδρος Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων (ΠΣΑΣ)
18.00-18.15 Διάλειμμα-Καφές
18.15-20.15 Ενότητα Β: Εξυπηρέτηση Πελατών.

Εφαρμογές στον τομέα των Διοικητικών Υπηρεσιών

Προεδρεύουν: Α. Κατσαράς, Γενικός Διευθυντής, METROLIFE - ΕΜΠΟΡΙΚΗ

Εισηγητές: Π. Λίβας, Γενικός Διευθυντής, INTERNATIONAL LIFE

Γ. Τσάκωνας, Manager Customer Services, ALICO

Α. Λάλλας, Προϊστάμενος Εξυπηρέτησης Πελατών, INTERAMERICAN

Β. Βλαβιανός, Διευθυντής Marketing, NATIONALE NEDERLANDEN

Ε. Κοντοπάνου, Διευθύντρια Κεντρικού Υποκαταστήματος, ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Τετάρτη 8 Απριλίου 1998
09.00-09.30 Προσέλευση
09.30-11.30 Ενότητα Γ: Εξυπηρέτηση πελατών, εφαρμογές στα δίκτυα πωλήσεων

Παράλληλες συνεδρίες

1η Συνεδρία Προεδρεύουν: Δ. Ρουχωτάς, Εκδότης, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Εισηγητές: Ι. Χιώτης, Regional Development Manager, COMMERCIAL UNION LIFE. Δασκαλόπουλος, Διευθυντής Υποκαταστήματος, UNIVERSAL LIFE ΚΥΠΡΟΥ Χ. Παρασκευόπουλος, Ανώτερος Τμηματάρχης Εκπαίδευσης, EUROLIFE ΚΥΠΡΟΥ

2η Συνεδρία Προεδρεύουν: Δρ. Ι. Τσούνης, Γενικός Διευθυντής, SCORLIFE

Εισηγητές: Μ. Φιλίππου, Διευθυντής Marketing & Εκπαίδευσης, METROLIFE- ΕΜΠΟΡΙΚΗ

Δρ. Κ. Παπακωνσταντίνου - Αλεξανδρόπουλος, Επιστ. Σύμβ. Marketing, AGF-KOSMOS

Μ. Λιόλη, Κορυφαία Ασφαίστρια, UNIVERSAL LIFE ΚΥΠΡΟΥ Λ. Χριστοφής, Mega Manager, CYPRIALIFE

3η Συνεδρία Προεδρεύουν: Π. Δρακάτος, Εκδότης, ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Εισηγητές: Σ. Ψαράκης, Agency Manager, NATIONALE NEDERLANDEN Ι. Τοζακίδης, Διευθυντής Υποκαταστήματος, INTERAMERICAN

Α. Σκουτέλης, Agency Manager, ALICO

Α. Αθανασούλιας, Διευθυντής Πωλήσεων Β. Ελλάδος, ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ Χ. Μασκαντούρης, Διευθυντής Διεκτύπων Πωλήσεων, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ

4η Συνεδρία Προεδρεύουν: Ε. Σπύρου, Εκδότης, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΝΑΙ

Εισηγητές: Γ. Φουφούπουλος, Επιθεωρητής Πωλήσεων, ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ Μ. Ευσταθίου, Διευθυντής Υποκαταστήματος, MINERVA ΚΥΠΡΟΥ Ν. Κλήμης, Προϊστ. Τμ. Εξυπ. Πελατών & Εταιρειών

Ομίλου ΑΤΕ, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ Σ. Δρουσιώτης, Διευθυντής Marketing Συγκροτήματος Πανερωπαικής, INTERAMERICAN INS. LTD ΚΥΠΡΟΥ

5η Συνεδρία Προεδρεύουν: Καθηγητής Μ. Ραφαήλ, Αντιπρόεδρος, ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (ΕΙΑΣ)

Εισηγητές: Π. Αδαμίδης, Πρόεδρος, ACTION INSURANCE BROKERS LTD ΚΥΠΡΟΥ Α. Νταλιάνη, Διαχειρίστρια, ΑΣΦΑΛ. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΝΤΑΛΙΑΝΗ ΕΠΕ «ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ»

11.30-12.00 Διάλειμμα - Καφές
12.00-12.30 Συμπεράσματα Γ' Ενότητας

12.30-14.30 Ενότητα Δ: Υπηρεσίες και προϊόντα που υποστηρίζουν τις εφαρμογές εξυπηρέτησης πελατών

Προεδρεύουν: Τ. Λυσιαμάου, Διευθύνων Σύμβουλος, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ

Εισηγητές: Β. Καραθανάση, Research Director, CENTRUM ΑΕ Κ. Λαμπρινόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος, EMPHASIS CONSULTING SA, Διευθύνων Σύμβουλος, SPRINT ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΑΕ, Πρόεδρος, WMA

14.30-16.00 Γεύμα

Προσκεκλημένος Ομιλητής: Μ. Μιχαηλίδης, Γενικός Διευθυντής, INTERAMERICAN INS. LTD ΚΥΠΡΟΥ

16.00-17.30 Ενότητα Ε: Ευρωπαϊκή και Ελληνική Νομοθεσία και καταναλωτές

Προεδρεύουν: Π. Καραλής, Πρόεδρος Επιτροπής Ζωής, ΕΝΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ, Πρόεδρος & Γενικός Διευθυντής, NATIONALE NEDERLANDEN

Εισηγητές: Μ. Αντωνάκη, Γενική Διευθύντρια, ΕΝΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

Χ. Κουρή, Πρόεδρος, ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ Π. Παντελής, Πρόεδρος ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΥΠΡΟΥ, Διευθυντής, ACTION INS. BROKERS LTD

Συζήτηση - Λήξη εργασιών 2ου Ασφαλιστικού Forum

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Εφαρμογές στον τομέα των διοικητικών υπηρεσιών

Εισηγητής: Λάλας Ιωάννης της INTERAMERICAN

Το θέμα για το οποίο έχω την τιμή να παρουσιάσω τις απόψεις και τις εμπειρίες μου αναφέρεται στην εφαρμογή κανόνων και προτύπων εξυπηρέτησης που σχετίζονται με τη λειτουργία των Διοικητικών Υπηρεσιών των Ασφαλιστικών Εταιριών.

Η εικοσαετής μου όμως εμπειρία, από την επικοινωνία με ένα μεγάλο πλήθος πελατών και μάλιστα από πολλές και διαφορετικές θέσεις αρμοδιοτήτων, με παρασύρει να μην αποφύγω τη πρόκληση να αναφερθώ γενικότερα στη σημασία και στην αναγκαιότητα της έννοιας «Εξυπηρέτηση Πελατών» σαν καθοριστικό παράγοντα της πορείας και της εξέλιξης κάθε επιχείρησης και οργανισμού που ασκεί οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματική δραστηριότητα.

Η βιωσιμότητα και η μακροβιότητα μιας επιχείρησης, η σκοπιμότητα και η επιτυχία της λειτουργίας ενός οργανισμού είναι άμεσα συνδεδεμένες με τη διάθεση και την ικανότητα της επιχείρησης και του οργανισμού να επικοινωνεί αμφίδρομα με τους πελάτες και γενικότερα με τους καταναλωτές των προϊόντων ή υπηρεσιών τους.

Οι επιχειρήσεις του σήμερα και του μέλλοντος οφείλουν να επενδύσουν συστηματικά και διαχρονικά στην οικοδόμηση του καλού ονόματος και της φήμης τους στην αγορά, και αυτό επιτυγχάνεται σε μεγάλο βαθμό με την απόκτηση του συγκριτικού πλεονεκτήματος στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Επιπλέον σήμερα ο ανταγωνισμός εντείνεται. Οι προωθημένες τεχνολογίες, η εξαφάνιση των συνόρων ανάμεσα στις εθνικές αγορές και οι μεταβληθείσες προσδοκίες των πελατών που τώρα έχουν περισσότερες επιλογές και απαιτήσεις από ποτέ άλλοτε, έχουν συντελέσει στο να καταστούν ξεπερασμένοι οι στόχοι, οι μέθοδοι και οι βασικές οργανωτικές αρχές μιας κλασικής επιχείρησης.

Κανείς πια δεν έχει την πολυτέλεια άσκησης δραστηριοτήτων μονοπωλιακού τύπου. Ακριβώς για αυτό ο πιο επιτακτικός λόγος που επιβάλλει τη σταθερή προσήλωση στην εξυπηρέτηση των πελατών είναι ο ανταγωνισμός, που τώρα όχι μόνο εμφανίζεται αυξημένος αλλά είναι και πολλών διαφορετικών μορ-



Α. Κατσαράς - Ι. Λάλας - Ε. Κοντοπάνου - Βαγ. Βλαβιανός - Γ. Τσάκωνας - Π. Λίβας

φών.

Το ικανοποιητικό δεν είναι πια «αρκετό». «Μεγάλο» δεν σημαίνει πια «απόρθητο» και κάθε επιχείρηση οφείλει να ορίζει νέους κανόνες και να επιτρέπει στους καινοτόμους να χρησιμοποιούν εντελώς νέες τεχνικές εξυπηρέτησης.

Ειδικότερα δε στο δικό μας χώρο με δεδομένα την ιδιαιτερότητα των προϊόντων μας, τον χαμηλό βαθμό ασφαλιστικής συνειδησης που χαρακτηρίζει το καταναλωτικό κοινό και τη μειωμένη αξιοπιστία που αντιμετωπίζει γενικά ο θεσμός, η ετοιμότητα και η προσαρμογή που θα επιδείξει και θα επιτύχει ο καθένας μας στην εξυπηρέτηση του πελάτη θα παίξει αναπόφευκτα καθοριστικό ρόλο στη μελλοντική του πορεία.

Πολύ περισσότερο δε τώρα, που επί των ημερών μας, όπως γνωρίζετε, έχουμε επωμισθεί την ευθύνη και την υποχρέωση να αντιμετωπίσουμε τα δεδομένα της νέας Νομοθεσίας που τέθηκε σε εφαρμογή από τις 17 Νοεμβρίου του περασμένου χρόνου.

Οι νέοι όροι που έχουν μπει πια στο λεξιλόγιό μας, όπως δικαίωμα υπαναχώρησης, δικαίωμα εναντίωσης κ.λπ. αν και φάνηκε αρχικά να ταραχούν τα λιμνάζοντα νερά του καθημερινού μας εφησυχασμού, εν τούτοις μια πιο ψύχραιμη και ρεαλιστική παρατήρηση και αποδοχή τους, σηματοδοτεί ξεκάθαρα ένα και μοναδικό πράγμα. Την εγγρήγορη και ευαισθησία που πρέπει να δείξουμε, στη συνέπεια, στην προσοχή και στην καλύτερη εξυπηρέτηση απέναντι στους πελάτες μας. Γιατί η αφοσίωση των πελατών δεν είναι από μόνη της ποτέ εξασφαλισμένη. Ερευνούν περισσότερο πριν αγοράσουν, είναι πληροφο-

ρημένοι για τα ανταγωνιστικά προϊόντα και μόνο αν πετύχουμε μεγάλο βαθμό ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους θα γίνουν πράγματι αφοσιωμένοι πελάτες και οι καλύτεροι διαφημιστές μας.

Το σύνολο των δραστηριοτήτων που εκπονούνται και εφαρμόζονται από τις διοικητικές υπηρεσίες στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης των πελατών, αποτελεί αναμφισβήτητα μια σημαντική συνιστώσα της γενικότερης στρατηγικής που χαράζει κάθε εταιρεία που ασκεί επιχειρηματική δραστηριότητα. Η συνειδητοποίηση του γεγονότος ότι η εξυπηρέτηση που προσφέρεται στους πελάτες από τις διοικητικές υπηρεσίες μπορεί να καλύπτει μια ολόκληρη γκάμα δραστηριοτήτων, μας υποχρεώνει να αναθεωρήσουμε εκ βάθρων τις στρατηγικές αντιλήψεις του παρελθόντος.

Επιβάλλεται δηλαδή άμεσα, η αποσύνδεση των υπηρεσιών αυτών από τον αναχρονιστικό ρόλο ενός τμήματος που λειτουργεί μόνο πυροσβεστικά σαν κουτί παραπόνων και ερωτήσεων με διαδικασίες ρουτίνας και η μετάλλαξή του σε ένα στρατηγικό κέντρο αποφάσεων και διαδικασιών που να είναι σε θέση να χαράζει και να παρακολουθεί τη γενικότερη πολιτική της εταιρείας στα θέματα της εξυπηρέτησης, τους κανόνες και τα πρότυπα εξυπηρέτησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, και κυρίως να εισάγει μια «κουλούρα» ποιότητας στο γενικότερο προφίλ, απέναντι στον πελάτη που είτε το θέλουμε είτε όχι επηρεάζει το σύνολο της επιχείρησης.

Μια σωστή και αντικειμενική εκτίμηση της σημερινής πραγματικότητας, δεν

μπορεί παρά να μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι απαιτείται άμεσα η ενδυνάμωση των εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας ώστε η εταιρεία να πετύχει μεγαλύτερο ποσοστό απευθείας συναλλαγής με τον πελάτη που θα οδηγήσει σε ένα αποτελεσματικότερο έλεγχο της σχέσης της μαζί του.

Με αυτά τα δεδομένα γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι προεξέχουσα θέση στην ιεράρχηση των ενεργειών μας για τη δημιουργία ή την αναδιοργάνωση ενός τμήματος εξυπηρέτησης πελατών πρέπει να καταλαμβάνει η προσπάθεια της καλύτερης δυνατής στελέχωσής του με ανθρώπινο δυναμικό.

Όταν λέμε στελέχωση εννοούμε τη διαδικασία επιλογής, προσανατολισμού, εκπαίδευσης και αξιοποίησης των ανθρώπων προκειμένου να διεκπεραιώνουν το έργο που τους ανατίθεται.

Η επιλογή δεν μπορεί να είναι τυχαία και θα πρέπει οι άνθρωποι που επιλέγονται να διαθέτουν σε μεγάλο βαθμό συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και να μπορούν να ανταποκρίνονται σε μια σειρά από κανόνες που κατά κοινή αποδοχή διέπουν και επηρεάζουν τις εκατέρωθεν σχέσεις επιχείρησης - πελατών σε ολόκληρο τον κόσμο και έχουν σκοπό τη μεγιστοποίηση της αντίληψης περί εξυπηρέτησης του πελάτη.

Από την εμπειρία προκύπτει ότι όταν οι πελάτες μας προτιμούν, δεν αγοράζουν απλά το προϊόν μας, αλλά και όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης που το συνοδεύουν.

«Αγοράζουν την εταιρεία μας».

Για αυτό οι εκπρόσωποι της εξυπηρέτησης πελατών είναι στην ουσία οι άνθρωποι που προβάλλουν την εταιρεία και με αυτή την ιδιότητα οφείλουμε να προσδιορίζουμε και να αξιολογούμε τα κριτήρια ένταξής τους σε ένα τέτοιο τμήμα, που θέλουμε να δρα σαν αγωγός επικοινωνίας ανάμεσα στον πελάτη και την εταιρεία και να παίζει το ρόλο του διερμηνέα και του πληροφοριοδότη συγχρόνως.

Ο άνθρωπος παράγων έχει αποφασιστική επίπτωση στην αντίληψη του δέκτη της υπηρεσίας για την ποιότητα της υπηρεσίας αυτής.

Ας μην ξεχνάμε ότι η απογοήτευση του πελάτη στο Δημόσιο Τομέα δεν προέρχεται μόνο από τις πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες, αλλά και από την απόδοση και συμπεριφορά των επιμέρους ατόμων που παρέχουν την υπηρεσία.

Σημαντική προτεραιότητα λοιπόν πρέπει να δίνεται στις δίδυμες δραστηριότητες της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης του προσωπικού εξυπηρέτησης

πελατών. Η εκπαίδευση αφορά στη βελτίωση των ειδικών γνώσεων και των δεξιοτήτων και η ανάπτυξη στη βελτίωση της συμπεριφοράς.

Γι' αυτό αποτελεί μείζονος σημασίας καθήκον όλων όσων έχουν την ευθύνη τέτοιων τμημάτων, η συνεχής παρακολούθηση του επιπέδου εκπαίδευσης των υπαλλήλων που τα απορτίζουν τόσο για τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες των προϊόντων, όσο και για τις τεχνολογικές εφαρμογές τους στα διάφορα μηχανογραφικά συστήματα της εταιρείας, αφού με την πάροδο του χρόνου ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός εργασιών απαιτεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών για την κάλυψη των αναγκών του πελάτη.

Ο πελάτης πρέπει να αντιλαμβάνεται ότι είμαστε σε θέση και έχουμε τη γνώση να του απαντήσουμε σε οποιοδήποτε ερώτημα, ότι απευθύνεται σε ειδικούς ανθρώπους με ότι συνεπάγεται αυτό. Μισόλογα και υπαναχωρήσεις στη διάρκεια της επικοινωνίας μας του δημιουργούν αμφιβολίες για την αξιοπι-

στία μας και κατ' επέκταση όλης της εταιρείας.

Η γνώση δίνει δύναμη, αυτοπεποίθηση και την απαραίτητη ηρεμία στον υπάλληλο που εξυπηρετεί, ενώ συγχρόνως προκαλεί σεβασμό, αποδοχή και αίσθηση αξιοπιστίας στον πελάτη που δέχεται την εξυπηρέτηση.

Όμως σήμερα δεν νοείται ολοκληρωμένη ποιοτική εξυπηρέτηση χωρίς τη δυνατότητα εκμετάλλευσης των πλεονεκτημάτων που μας προσφέρει η ραγδαία εξέλιξη της πληροφορικής, και των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Το πιο σημαντικό και αξιοσημείωτο γεγονός είναι ότι οι πελάτες πλέον όχι μόνο το γνωρίζουν αυτό, αλλά το θεωρούν δεδομένο, το απαιτούν θα έλεγα, από μια εταιρεία στην οποία αναθέτουν την προστασία της ίδιας τους της ζωής, της οικογένειάς τους ή των περιουσιακών τους στοιχείων.

Συνεπώς γίνεται αντιληπτό ότι απαιτείται ο εφοδιασμός των τμημάτων που παρέχουν εξυπηρέτηση με τον πιο σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό τόσο από

Η Universal life Κύπρου δείχνει έμπρακτα και όχι με λόγια ότι είναι εταιρία που θέλει να εξυπηρετεί τον πελάτη τότε που πρέπει. Κατά την γνώμη μας καλές εταιρίες είναι αυτές που «πληρώνουν αμέσως» Στην φωτογραφία ο κ. Ανδρέας Γεωργίου Δ/ων Σύμβουλος της Universal life με την κόρη του την σύζυγό

του και τον κ. Πέτρο Γαλίδη καθώς και μια φωτοτυπία επιταγής αποζημίωσης του 1995 που τότε η εταιρία πλήρωνε μια ασφάλιση θανάτου κάθε 4 μέρες... Ο κ. Γεωργίου Ανδρ. είναι ένας πολύ δημιουργικός και ικανός ηγέτης εταιρίας επιτυχιών και επιτευγμάτων στην Κύπρο.

Ε.Σ.



Guten Morgen!

στους συμπατριώτες μας στη Γερμανία.



ΤΩΡΑ Η METROLIFE ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΘΗΚΕ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Τώρα οι συμπατριώτες μας στη Γερμανία έχουν έναν ακόμη λόγο να αισθάνονται Αισιοδοξία και Σιγουριά.

Η METROLIFE ΕΜΠΟΡΙΚΗ - η ασφαλιστική εταιρία ζωής της ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ - έφθασε πρώτη στη Γερμανία με μόνιμη εγκατάσταση σε 10 μεγάλες πόλεις και έδρα την Κολωνία.

Για να αναπτύξει τις δραστηριότητές της κοντά στους εργαζόμενους Έλληνες, να ασφαλίσει, να προσφέρει πρωτοποριακά ασφαλιστικά, χρηματοοικονομικά και

επενδυτικά προϊόντα αλλά και να κατακτήσει την αγορά της Ευρώπης.

METROLIFE - ΕΜΠΟΡΙΚΗ: Η πρωτοπόρος ελληνική ασφαλιστική εταιρία ζωής επιχειρεί τη μεγάλη ευρωπαϊκή έξοδο, ξεκινώντας από το ευρωπαϊκό κέντρο λήψης των οικονομικών αποφάσεων - τη Γερμανία. Μια στρατηγική κίνηση που φανερώνει το δυναμισμό και τη διορατικότητα της Εταιρίας και συγχρόνως προσφέρει σιγουριά σε όλους τους Συμπατριώτες μας που ζουν και εργάζονται εκεί.

METROLIFE
ΕΜΠΟΡΙΚΗ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Εδώ που νιώθεις σιγουριά

Ο κ. Τρ. Λυσιμάχου ήταν παρόν και εισηγητής στο forum για την εξυπηρέτηση πελατών δείγμα της υψηλής προσοχής του θέματος. Με πολλές γνώσεις και ασφαλιστικές εμπειρίες απ' τη θητεία του στην Εθνική Metrolife, Ελληνοβρετανική και ασφαλιστικές εταιρίες ομίλου



Α.Τ.Ε. αλλά και καλή επιστημονική παιδεία (πτυχιούχος φυσικομαθηματικός παν/μιου Αθηνών, Μεταπτυχιακή (MSc) στην Στατιστική και Η/Υ στο Πανεπιστήμιο Λονδίνου, ειδικός επισημονικός συνεργάτης Εθν. Μετσοβίου Πολυτεχνείου ΑΣΟΕΕ) πιστεύει ότι η πληροφορική παίζει πρωτεύοντα ρόλο στην οργάνωση για εξυπηρέτηση. Εταιρίες χωρίς χρήση υψηλής τεχνολογίας δεν μπορούν να σταθούν πουθενά. Διαθέτοντας ο κ. Λυσιμάχου οργανωτικό μυαλό, γνώσεις και χιούμορ, βγάζει σιγά - σιγά τις ασφ. εταιρίες του ομίλου Α.Τ.Ε. από την εσωστρέφεια δείχνοντας τον δρόμο της εξυπηρέτησης του πελάτη ότι είναι η λύση για ανάπτυξη.... Αν οι Αγροτικές Ασφαλιστικές το εφαρμόσουν γρήγορα τίποτα δεν θα μπορεί να τις ανταγωνισθεί στον τομέα τους.

Ε.Σ.

πλευράς ποιότητας όσο και από πλευράς δυνατοτήτων άμεσης πρόσβασης ανά πάσα στιγμή σε όλα τα αρχεία των προϊόντων τα οποία εξυπηρετούμε.

Η δεύτερη στη σειρά αλλά όχι και στη σπουδαιότητα παράμετρος, αφορά όπως είπαμε στην ανάπτυξη της βελτίωσης της συμπεριφοράς απέναντι στους πελάτες, που μας επισκέπτονται στα γραφεία μας ή επικοινωνούν μαζί μας τηλεφωνικά.

Η στιγμή της προσωπικής επικοινωνίας με ένα πελάτη είναι η στιγμή της αλήθειας και είναι γενικά πολύ σημαντική για την εταιρεία. Τίποτα δεν μπορεί να υποκαταστήσει τη θετική προσωπική επικοινωνία σε οποιοδήποτε πεδίο. Πόσο μάλλον στην εξυπηρέτηση πελατών. Στα σημεία της προσωπικής επαφής, δημιουργούμε την εικόνα και το προφίλ της εταιρίας μας ή την καταστρέφουμε, χωρίς να γνωρίζουμε αν θα έχουμε δεύτερη ευκαιρία για να επανορθώσουμε.

Είναι κοινά αποδεκτό ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχουμε καθώς και ο θεσμός από τη φύση του, βασίζονται και λειτουργούν στο δόγμα της κα-

λής πίστης.

Η παραδοχή αυτή μας οδηγεί στη διαπίστωση ότι το πρόβλημα της μειωμένης αξιοπιστίας και της αμφισβήτησης που γενικά χαρακτηρίζει την εποχή μας, βρίσκεται στο χώρο μας προσφορότερο έδαφος για να αναπτυχθεί. Γι' αυτό και οι πελάτες δεν έχουν πάντα μια λογική και προβλέψιμη συμπεριφορά.

Όμως, όπως όλοι μας έτσι και αυτοί έχουν ανάγκη να γίνουν κατανοητοί, να είναι ευπρόσδεκτοι, να εξυπηρετούνται και να αισθάνονται σημαντικοί. Οι δύσκολοι άνθρωποι συνήθως εκφράζουν μια ανάγκη, παρόλο που πολλές φορές διαλέγουν τον πιο ακατάλληλο και αγενή τρόπο για να την εκφράσουν.

Εμείς από τη θέση μας πρέπει να αποδεικνύουμε ότι είμαστε αποφασισμένοι να ανακαλύψουμε και να ικανοποιήσουμε αυτή την ανάγκη. Να επιμείλουμε αταλάντευτα στην αυτοδέσμευσή μας να τους προσφέρουμε ποιότητα και εξυπηρέτηση.

Οι συνηθισμένες δικαιολογίες, οι διάφορες υπεκφυγές, οι μεταθέσεις ευθυνών σε άλλους παράγοντες όπως «δεν

λειτουργεί ο υπολογιστής μας», «λείπει ο κόσμος σε άδεια», «εξυπηρετούμε τώρα άλλο πελάτη» και άλλες παρόμοιες φράσεις με τις οποίες είναι εφοδιασμένο το οπλοστάσιο των επιχειρημάτων μας και που όλοι λίγο - πολύ έχουμε χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές μας με πελάτες έχουν πάψει οριστικά να αποτελούν ικανοποιητικό άλλοθι της αδυναμίας μας στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών μας.

Σημαντική βοήθεια μπορεί να προσφέρει επίσης στους ανθρώπους μας μια μορφή τυποποίησης των διαδικασιών που εφαρμόζονται με τη δημιουργία ανάλογου εγχειριδίου, ώστε στο βαθμό που είναι εφικτή η τήρησή του να επιτυγχάνεται η εμφάνιση ομάδας με κοινές απαντήσεις στο μεγαλύτερο μέρος τουλάχιστον των ερωτημάτων και προβλημάτων που παρουσιάζονται. Έτσι ελαχιστοποιούνται οι συνέπειες που μπορεί να δημιουργηθούν από την αναπόφευκτη έτσι και αλλιώς προσωπική εκτίμηση και τοποθέτηση κάθε υπαλλήλου ξεχωριστά στη δεδομένη στιγμή.

Ήθελα να ολοκληρώσω το σημαντικό αυτό θέμα της συμπεριφοράς που πρέπει να υιοθετήσουμε σε οποιαδήποτε επικοινωνία με τον πελάτη, με μια φράση - παραίνεση.

Μιλείστε για τη θεραπεία του προβλήματος που έκανε τον πελάτη να απευθυνθεί στην υπηρεσία σας. Όχι για τα αίτια.

Θα ήθελα στη συνέχεια να αναφερθώ σε παραμέτρους, τεχνικές και μεθόδους που κατά την άποψή μου πρέπει να εκτιμούμε και να εκφράζουμε ξεχωριστά για τους πελάτες που μας επισκέπτονται προσωπικά και για εκείνους που επικοινωνούν μαζί μας τηλεφωνικά.

Το μυστικό για την πρώτη περίπτωση είναι ένα.

Να δημιουργούμε στους πελάτες εκ των προτέρων την έκπληξη. Να τους κάνουμε να νοιώθουν σαν καλεσμένοι, προσφέροντας το χαμόγελο και την αμέριστη προσοχή μας, δίνοντας τη σωστή και έγκαιρη πληροφόρηση, δείχνοντας σεβασμό και κατανόηση, αναγνωρίζοντας τους χρονικούς περιορισμούς τους.

Η ήρεμη και επαγγελματική στάση απέναντί τους ακόμη και στις πιο δύσκολες καταστάσεις, αποτελεί θεμέλιο λίθο ώστε να θέσουμε τις βάσεις και τις προοπτικές για μια αδιάρρηκτη σχέση μαζί τους στο μέλλον.

Για την υλοποίηση όμως αυτών, οφείλουμε να δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στους χώρους και στο περιβάλλον που παρέχεται η εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Ο σεβασμός που πρέπει να εμπνέει ο χώρος που επισκέπτεται χωρίς βέβαια να προκαλεί, καθώς και η λειτουργικότητά του, πέραν του υπολοίπου εξοπλισμού και της δεδομένης συμπεριφοράς των ανθρώπων, λειτουργεί σίγουρα επί τα βελτίω στη θετική προσδοκώμενη έκβαση του προβλήματος.

Το ιδανικότερο θα ήταν, εκτός από μία στοιχειώδη τουλάχιστον διακόσμηση να υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας μικρών κλειστών χώρων με τη μορφή αιθουσών και ασφαλώς με καλό φωτισμό.

Ο πελάτης κατ' αυτόν τον τρόπο επισπράττει καλύτερα την αίσθηση της μοναδικότητας, χωρίς να ενοχλείται από τις συζητήσεις που γίνονται γύρω του, τους ήχους των τηλεφώνων και κυρίως χωρίς να επηρεάζεται αρνητικά από την ακούσια συμμετοχή του στο πιθανό πρόβλημα κάποιου που εξυπηρετείται παράλληλα δίπλα του.

Έχει αποδειχθεί αρκετές φορές ότι αλλάζει άρδην η αρχική συμπεριφορά και η διάθεση των πελατών όταν τυχάνει στην περίοδο αναμονής για την εξυπηρέτησή τους, να ανταλλάσσουν απόψεις με κάποιους άλλους που βρίσκονται στον ίδιο χώρο.

Για την αποφυγή αυτού του προβλήματος καλό θα είναι στους χώρους αναμονής να υπάρχει μια τηλεόραση, περιοδικά ασφαλιστικού περιεχομένου και το κυριότερο ενημερωτικά έντυπα για τα προϊόντα της εταιρείας. Επί πλέον έτσι γίνεται πιο ευχάριστη η παραμονή του και μειώνονται τα προβλήματα από ενδεχόμενη καθυστέρηση στην εξυπηρέτησή του.

Τέλος, στην περίπτωση που δεν έχουμε τη δυνατότητα της ύπαρξης κλειστών χώρων, είναι επιβεβλημένη μια μορφή ηχομονωτικής επένδυσης του χώρου με ανάλογα χωρίσματα μεταξύ των γραφείων.

Τα χωρίσματα προσφέρουν μια σαφώς διαφορετική ατμόσφαιρα απ' ότι ένας μεγάλος ενιαίος χώρος με πολλά γραφεία, τηλέφωνα, κόσμο, κίνηση.

Ο κύριος όμως όγκος των εργασιών που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση από τη μεριά των Διοικητικών Υπηρεσιών και αφορά σε ποικίλλες δραστηριότητες, προέρχεται από την κάθε μορφής τηλεφωνική επικοινωνία με τους πελάτες. Όλοι μας καθημερινά αντιμετωπίζουμε το βασανιστικό και αφόρητο πρόβλημα της μετακίνησης με αποτέλεσμα η επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν από κάθε συναλλαγή που ο καθένας μας εμπλέκεται, να γίνεται με την ολοένα και αυξανόμενη χρήση του τηλεφώνου που αποτελεί την πιο εύκολη και προσιτή μέθοδο.

Συγχρόνως η δημιουργία και συνεχής εξέλιξη της κινητής τηλεφωνίας με τις δυνατότητες που παρέχει αποτελεί ένα επί πλέον κίνητρο προς αυτή την κατεύθυνση.

Σήμερα, οι δραστηριότητες της εξυπηρέτησης που επιτελούνται μέσω της τηλεφωνικής επικοινωνίας προέρχονται είτε από πρωτοβουλία του πελάτη - εισερχόμενη επικοινωνία - είτε από πρωτοβουλία της εταιρείας - εξερχόμενη επικοινωνία. Στην πρώτη κατηγορία υπάγονται οι διαδικασίες εκείνες που καθορίζουν και διαμορφώνουν τα μέγιστα το προφίλ της εταιρείας στην εντύπωση των πελατών της.

Ας προσπαθήσουμε να προσεγγίσουμε τη σημερινή πραγματικότητα, αναλογιζόμενοι το απλούστατο γεγονός ότι όλοι μας καθημερινά είμαστε δέκτες τόσων προϊόντων και υπηρεσιών, συνεπώς εισπράττουμε και έχουμε την εμπειρία πολλών θετικών και αρνητικών πλευρών της εξυπηρέτησης που μας προσφέρεται.

Με άλλα λόγια... Ας φέρουμε για λίγο τον εαυτό μας στη θέση του πελάτη που επικοινωνεί μαζί μας.

Αλήθεια, πόσες φορές δεν έχει τύχει στον καθένα από εμάς να κλείσει εκνευρισμένος το τηλέφωνο ακούγοντας επί 5 και παραπάνω λεπτά της ώρας το γνωστό και άχαρο «παρακαλώ αναμείνατε στο ακουστικό σας», ή άλλα παρόμοια μηνύματα όπως το πιο πρόσφατο «είστε σε γραμμή προτεραιότητας» που στην αρχή ενώ όλοι πιστεύαμε ότι επιτέλους μας δίνεται μια αίσθηση προσωπικής ανταπόκρισης και ενδιαφέροντος τώρα ξέρουμε ότι η προτεραιότητα που μας υπόσχεται συνήθως καθυστερεί αρκετά.

Ο πελάτης μας δεν μπορεί και δεν πρέπει να περιμένει. Εκνευρίζεται, θεωρεί ότι δεν του δίνουν σημασία, υποψιάζεται ένα σωρό πράγματα και καταστάσεις και κυρίως δεν τον καλύπτουν οι γνωστές δικαιολογίες ότι η καθυστέρηση οφείλεται στο μεγάλο όγκο δουλειάς στην έλλειψη προσωπικού κ.λπ.

Αισθάνεται και πρέπει να είναι μοναδικός και εμείς πρέπει να βρούμε τους τρόπους να του το προσφέρουμε. Μια δοκιμασμένη λύση που βοηθά στην ταχύτητα ανταπόκρισης που πρέπει να επιδεικνύουμε, είναι η χρήση ενός «κυλιόμενου» συστήματος κατεύθυνσης των εισερχομένων κλήσεων (A.C.D. - Automatic Call Distribution) που ήδη εφαρμόζεται σε πολλές επιχειρήσεις με θετικότητα αποτελέσματα. Το σύστημα αναλαμβάνει να μεταβιβάζει την κλήση στον υπάλληλο που είναι διαθέσιμος κάθε φορά.

Στην εταιρεία που εργάζομαι η εφαρ-

μογή αυτή μας βοήθησε σημαντικά στην ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής των πελατών ακόμη και σε ώρες και περιόδους αιχμής. Επειδή όμως η συμμετοχή και ο βαθμός ευσυνειδησίας του ανθρώπινου παράγοντα παραμένουν πάντα καθοριστικά στην επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος, η χρήση του συστήματος συνοδεύεται από τη λειτουργία ενός ηλεκτρονικού πίνακα αναρτημένου στο πιο εμφανές σημείο του χώρου, στον οποίο φαίνεται ανά πάσα στιγμή ο αριθμός των κλήσεων που αναμένουν καθώς και ο χρόνος αναμονής της πρώτης εξ αυτών που πρόκειται να απαντηθεί.

Κατ' αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται καλύτερη η παρακίνηση των ανθρώπων που λειτουργούν μέσα στο σύστημα ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα στις ανάγκες κάθε στιγμής.

Ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα που μας παρέχει αυτή η λειτουργία είναι η δυνατότητα ελέγχου των κλήσεων, από την άποψη της μέτρησης του αριθμού αυτών είτε συνολικά σε οποιαδήποτε χρονική διάρκεια επιθυμούμε, είτε ανά χρήστη ξεχωριστά.

Μας δείχνει επίσης το χρόνο παραμονής κάθε χρήστη μέσα στο σύστημα, την ταχύτητα διεκπεραίωσης των κλήσεων που λαμβάνει, το χρόνο αναμονής των πελατών, καθώς και τον αριθμό των για οποιαδήποτε λόγο αναπάντητων κλήσεων.

Όλα αυτά όπως είναι αντιληπτό, αποτελούν μείζονος σημασίας θέματα που η σωστή εκτίμησή τους μας βοηθά να αποκομίσουμε χρήσιμα στατιστικά στοιχεία, η εκμετάλλευσή των οποίων μας επιτρέπει να κάνουμε εύστοχα, σημαντικές ή διορθωτικές παρεμβάσεις όπου και όταν χρειάζεται.

Μια άλλη αποτελεσματική μέθοδος, που σίγουρα θα βρει θετικότητα ανταπόκριση εκ μέρους των πελατών, ενώ συγχρόνως βοηθά στη μείωση του αριθμού των εισερχομένων κλήσεων ενός τηλεφωνικού κέντρου είναι η παροχή πληροφοριών μέσω αυτομάτου τηλεφωνητή, με ανάλογη πληκτρολόγηση κωδικών αριθμών που ζητούνται από αυτόν κατά τη διάρκεια της ακρόασης.

Κατ' αυτόν τον τρόπο μπορούμε να έχουμε έτοιμες και ακριβείς απαντήσεις σε ένα πλήθος ερωτημάτων του πελάτη όπως π.χ. ασφάλιστρο, ημερομηνία οφειλής, διευθύνσεις και τηλέφωνα, ασφαλιστές, ώρες λειτουργίας γραφείων κ.λπ.

Μεγάλη βοήθεια προσφέρεται επίσης κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας από τη χρήση ελαφρών ακουστικών κεφαλής ώστε οι υπάλληλοι να μπορούν να κάνουν ταυτόχρονα και άλλες απαραί-

τητες κινήσεις όπως την καταγραφή σχετικών πληροφοριών (όνομα, διεύθυνση κ.λπ.) την αναζήτηση εγγράφων και κυρίως τη χρήση τερματικών και αριθμομηχανών όπου χρειάζεται.

Οι δραστηριότητες όμως που πραγματοποιούνται από την τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες και η εξυπηρέτηση που τους παρέχουμε μέσω αυτής, δεν πρέπει να περιορίζονται μόνο στις περιπτώσεις εκείνες που προκύπτουν από πρωτοβουλία του πελάτη να επικοινωνήσει μαζί μας.

Η αυξανόμενη χρήση του τηλεφώνου πρέπει και μπορεί αντίστοιχα να αποτελέσει και δικό μας όπλο για πιο αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας με τον πελάτη.

Μία καλή μέθοδος που η εφαρμογή της στην εταιρεία μου, έχει αποσπάσει τα πλέον κολακευτικά σχόλια από τους πελάτες, αποτελεί το τηλεφώνημα καλωσορίσματος στον πελάτη που ξεκινά τη συνεργασία του μαζί μας. Αυτό μπορεί να συνοδεύεται από επιβράβευση της επιλογής του να μας εμπιστευθεί και συγχρόνως από τη διαβεβαίωση και τη δέσμευση εκ μέρους μας για τη συνεχή παρουσία μας κοντά του σε οποιοδήποτε πρόβλημα παρουσιαστεί.

Παράλληλα, έχουμε μια πρώτη τάξεως ευκαιρία για επανέλεγχο βασικών στοιχείων της αίτησης, που έχει υπογράψει, ώστε να αποφεύγονται λάθη που μπορεί να ταλαιπωρούν τον ίδιο και την εταιρεία στο μέλλον όπως π.χ. λάθος διευθύνσεις, αριθμοί τηλεφώνων κ.λπ.

Ανάλογη επικοινωνία πρέπει να γίνεται και σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα κατά τη διάρκεια της ισχύος ενός συμβολαίου και μια καλή ευκαιρία για αυτό αποτελεί ο συνδυασμός της υπενθύμισης στον πελάτη για την τακτοποίηση κάποιας ανεπίσημης οφειλής που παράλληλα με την προσπάθεια εκμείωσης πιθανών προβλημάτων του και της επίλυσης αυτών.

Άλλη δραστηριότητα που μπορεί να προέλθει και να διεκπεραιωθεί από την τηλεφωνική επικοινωνία, αφορά στην προσέγγιση του πελάτη μετά την πιθανή ακύρωση του συμβολαίου του. Ο πελάτης που διακόπτει για οποιοδήποτε λόγο τη συνεργασία του μαζί μας δεν βάζει οπωσδήποτε ταφόπλακα και στις μελλοντικές του σχέσεις μαζί μας και πολύ περισσότερο δεν δηλώνει μ' αυτή του την ενέργεια την παύση των αναγκών για την κάλυψη των οποίων είχε έρθει κοντά μας.

Αυτό επιτυγχάνεται είτε με τη συντονισμένη προσπάθεια τηλεφωνικής επικοινωνίας μαζί του, είτε με την αποστολή μιας φιλικής επιστολής με ανάλογο

Η επαφή με τον πελάτη και οι πολιτικοί...

Οι πολιτικοί συχνά-πυκνά εμφανίζονται σε περιοδικά και εφημερίδες με δηλώσεις, συνεντεύξεις, παρουσιάσεις κ.λπ. με κάθε αφορμή. Στόχος τους είναι η συχνή επαφή με το κοινό και τους ψηφοφόρους-πελάτες. Οι πληροφορίες και το υλικό διοχετεύονται έξυπνα μέσω των γραφείων τους δημοσίων σχέσεων.

Διαβάζοντας εφημερίδες στα Χανιά παραμονές Πάσχα ή Χριστούγεννα με την ευκαιρία διακοπών μου παρατηρώ ότι υπάρχουν πληροφορίες για πολλούς πολιτικούς και ιδιαίτερα για την οικογένεια Κώστα Μητσοτάκη με λεπτομέρειες, που θα Εκκλησιασθή, που θα πάει στον Επιτάφιο, στην Ανάσταση, που θα κοινωνήσει κ.λπ. Αυτό δίνει μεγάλη χαρά σε πολλούς που θέλουν να τον συναντήσουν να τον δούνε, να μιλήσουνε, κάτι που και αυτός κάνει με χαρά. Ο Δημ. Κοντομηνάς είναι ένας άνθρωπος που ξέρει να κρατά επαφή με τον δημοσιογραφικό χώρο και που μέσω αυτού επικοινωνεί δίνοντας το παρόν του με το κοινό του πελάτες και ασφαλιστές. Πολλοί δεν έχουν καταλάβει ότι μέσα στις υπηρεσίες τους είναι και αυτό. Οι πελάτες, το κοινό έχουν ανάγκη να "βλέπουν" και να νιώθουν κοντά τους αυτούς απ' τους οποίους «αγοράζουν υπηρεσίες»... Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες και οι άνθρωποι τους πρέπει να φαίνονται και να ακούγονται συχνά από τον πελάτη.

Ε.Σ.

περιεχόμενο και αναφορά βέβαια στις σχετικές διαδικαστικές ενέργειες που απαιτούνται για την επανένταξή του κοντά μας.

Ένα άλλο ενδιαφέρον στοιχείο που δεν αξιοποιείται συνήθως κατάλληλα είναι η συμμετοχή και η συνεισφορά που μπορεί να παρέχει ένα τμήμα εξυπηρέτησης πελατών στον εντοπισμό των αναγκών του πελάτη και τη μεταβίβαση των πληροφοριών στο αρμόδιο τμήμα marketing και σχεδιασμού προϊόντων της εταιρείας. Οι πληροφορίες αυτές που προέρχονται ακόμη και από ερωτήματα πελατών μπορεί να οδηγήσουν ένα προϊόν σε νέες εφαρμογές που δεν τις είχαμε σκεφτεί ποτέ.

Συνεπώς είναι λάθος να θεωρούμε ότι προστατεύουμε την εταιρεία μας προβάλλοντας αντίδραση και αμφισβήτηση

στις ανάγκες του πελάτη. Αντίθετα, πρέπει να εμφανίζουμε την εταιρεία μας απόλυτα προσιτή και να ενθαρρύνουμε κάθε είδους παρατηρήσεις θετικές και αρνητικές.

Πολλές φορές οι πελάτες που διαμαρτύρονται μπορεί να μας υποδείξουν λάθη που διαφορετικά θα τα παραβλέπαμε, δεν θα τα αντιλαμβανόμασταν και κατά συνέπεια δεν θα τα διορθώναμε.

Τα παράπονα μπορεί να δώσουν την ευκαιρία για πολύτιμες διαπιστώσεις σε διάφορες λειτουργίες που χρειάζονται βελτίωση.

Πηγή πληροφοριών όμως αποτελεί και η δική μας πρωτοβουλία επικοινωνίας μαζί του και σ' αυτό βοηθά η χρήση ενός συστήματος call-center το οποίο είναι συνδεδεμένο με την κεντρική μονάδα της μηχανογράφησης της εταιρείας

και έχει τη δυνατότητα να δέχεται παραμέτρους που εμείς επιλέγουμε και έτσι καλεί αυτόματα ένα συγκεκριμένο είδος πελατολογίου ανάλογα με κάποια χαρακτηριστικά π.χ. επάγγελμα, ηλικία, περιοχή, ύψος ασφαλιστρού κ.λπ. φέρνοντας παράλληλα στην οθόνη του χρήστη, την εικόνα του συμβολαίου του πελάτη που μιλάμε.

Σ' ανάλογες ενέργειες μπορούμε επίσης να επεκταθούμε, από την ενδεχόμενη επίσκεψη του πελάτη στα γραφεία εξυπηρέτησης των υπηρεσιών μας, με την ύπαρξη ειδικών εντύπων σε αυτή ή στους χώρους αναμονής που διαθέτουμε, σχεδιασμένων με τέτοιο τρόπο, ώστε να ζητείται η συμπλήρωση συγκεκριμένων πληροφοριών όπως ο λόγος της επίσκεψής του, η συχνότητα, ο βαθμός ικανοποίησης από την επαφή του με τον ασφαλιστή και πολλά άλλα που μπορεί σε συνεργασία με το τμήμα marketing να αξιοποιηθούν κατάλληλα σε πολλές και ποικίλες δραστηριότητες της εταιρείας.

Η τελευταία, στη σημερινή μου παρουσίαση δραστηριότητα ενός τμήματος εξυπηρέτησης πελατών αναφέρεται στην απολύτως απαραίτητη και σημαντική διαδικασία των επιστολών.

Οι απόψεις όσον αφορά στα υπέρ και στα κατά των τυποποιημένων επιστολών, έναντι των επιστολών που συντάσσονται προσωπικά για τον κάθε πελάτη, δίστανται. Είναι αλήθεια ότι ο πελάτης πολλές φορές αισθάνεται ότι του παρέχεται ιδιαίτερη προσοχή όταν λαμβάνει μια επιστολή που συντάχθηκε ειδικά γι' αυτόν. Υπάρχουν πράγματι περιπτώσεις που μία τέτοια επιστολή είναι ο μόνος κατάλληλος τρόπος αντιμετώπισης μιας κατάστασης.

Και στις δύο όμως περιπτώσεις ισχύει μια αυταπόδεικτη αλήθεια. Με μία επιστολή ασύντακτη ή ασαφή υπάρχει κίνδυνος να επιτείνουμε το πρόβλημα αντί να το λύσουμε. Γι' αυτό χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή και παρακολούθηση από κατάλληλο άτομο που θα ελέγχει τις επιστολές ως προς το περιεχόμενο και τη διατύπωσή τους. Οι επιστολές πρέπει γλωσσικά να ανταποκρίνονται σε υψηλά επαγγελματικά επίπεδα επικοινωνίας.

Ειδικά οι τυποποιημένες πρέπει να μην είναι μακροσκελείς γιατί οι πελάτες μάλλον δεν τις διαβάζουν ως το τέλος. Θέλουν σύντομες και με καθαρά νοήματα επιστολές, όπου το μήνυμα προβάλλεται με σαφήνεια και με απλή σύνταξη.

Τέλος, ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην ύπαρξη υπογραφής και στην αναγραφή του ονοματεπώνυμου του εκάστοτε επιστολογράφου. Επιστολές χωρίς ονοματεπώνυμο και υπογρα-

φή δεν βοηθούν τον πελάτη να δεχτεί ότι αναφέρονται προσωπικά σ' αυτόν, δείχνουν φόβο ανάληψης ευθύνης, και συνεπώς του δημιουργούν αίσθηση αναξιπιστίας και αμφισβήτησης ως προς το περιεχόμενο των αναγραφόμενων τους.

Όλα όσα σας ανέφερα και με τα οποία πιθανόν να σας κούρασα στην προσπάθειά μου να γίνω πιο αναλυτικός κυρίως σε κάποιες διαδικασίες, δεν αποτελούν μια γενική καταγραφή σκέψεων και προτάσεων που σκοπό έχουν απλά να καλύψουν το χρόνο της σημερινής μου ομιλίας.

Αντίθετα προσπάθησα να σας γνωστοποιήσω μεθόδους και τεχνικές που στην πλειοψηφία τους εφαρμόζονται καθημερινά στην εταιρεία που εργάζομαι, άρα είμαι σε θέση να εκτιμήσω τα θετικά τους αποτελέσματα στην κατεύθυνση της ικανοποίησης του πελάτη και κατά μείζονα λόγο στη βοήθεια που προσφέρουν στο έτσι κι αλλιώς δύσκολο έργο του δικτύου πωλήσεων.

Κατά κύριο λόγο όμως ήθελα, να σας μεταφέρω την προσωπική μου άποψη για το σημαντικό ρόλο που θα διαδραματίσει στα χρόνια που έρχονται, το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων μας. Και όταν οι πελάτες αποκτήσουν, την εμπειρία ενός ανωτέρου επιπέδου εξυπηρέτησης, δεν αποδέχονται εύκολα τίποτα λιγότερο.

Γι' αυτό αναλογεί μεγάλο βάρος ευθύνης σε όλους εμάς που από τη μια μεριά των Διοικητικών Υπηρεσιών έχουμε αναλάβει την υποχρέωση στα θέματα που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών και σ' αυτή την ανάγκη πρέπει να καταστήσουμε κοινωνούς όλους τους συνεργάτες μας σε οποιοδήποτε επίπεδο ιεραρχίας και αν βρίσκονται.

Άλλωστε και σε προσωπικό επίπεδο, η έννοια «εξυπηρέτηση» δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν μια διαδικασία ρουτίνας στην οποία κυριαρχεί οπωσδήποτε η φθορά από τις απαιτήσεις της συνεχούς προσφοράς.

Η εξυπηρέτηση είναι ένας δρόμος που δεν τελειώνει ποτέ, και όποιος έχει

την τύχη να τον διαβαίνει είναι σίγουρο ότι θα αποκομίσει εμπειρίες, θα αναγνωρίσει αξίες και θα νιώσει ποικίλα συναισθήματα που δίνουν ένα ξεχωριστό ενδιαφέρον στη ζωή μας.

Σε μια εποχή που συνεχώς αυξάνει η προσπάθεια διεκδίκησης του χαρακτηρισμού «λειτουργήματα» για ένα πλήθος επαγγελματιών πιστεύω ότι εμείς οι άνθρωποι που υπηρετούμε τον Ασφαλιστικό θεσμό, καταθέτουμε καθημερινά τα διαπιστευτήριά μας στον τομέα της κοινωνικής προσφοράς, με τις υπηρεσίες που παρέχουμε στους συνανθρώπους μας και πρέπει πάνω από όλα να νοιώθουμε υπερήφανοι για αυτό, και βέβαια να προσπαθούμε πάντα για το καλύτερο.

Όμως για να πετύχουμε το καλύτερο, επιβάλλεται να μην εφησυχάζουμε και να μην επαναπαυόμαστε ποτέ θεωρώντας ότι είμαστε στο απυρόβλητο στις εξελίξεις που έρχονται από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις και γνώσεις του πελάτη. Γιατί είναι γεγονός ότι πρέπει να βλέπουμε την εταιρεία μας μέσα από τα μάτια των πελατών μας.

Θα ήθελα να κλείσω το θέμα μου με μία προσωπική εξομολόγηση.

Στη διάρκεια της πολύχρονης παρουσίας μου στο μετερίζι της πρώτης γραμμής επικοινωνίας και επαφής με τους πελάτες, είχα την ευκαιρία να αποκτήσω μια πλούσια εμπειρία διαφορετικών συναισθημάτων, που συχνά με αναγκάζουν να προβληματίζομαι και να αναθεωρώ άποψη και στάση για την αξιολόγηση πολλών πραγμάτων.

Ένα όμως δεν αντικαθίσταται με τίποτα, και δεν επιδέχεται καμία ταλάντευση ή αμφισβήτηση στις εκτιμήσεις μου.

Η αξία της ικανοποίησης, που μου δίνεται η δυνατότητα να πάρω, από τη συμμετοχή και προσφορά μου στην επίλυση των προβλημάτων των πελατών.

Και να είστε σίγουροι ότι υπηρετούμε ένα θεσμό, μέσα από τον οποίο μας παρουσιάζεται καθημερινά η ευκαιρία να νοιώθουμε έτσι.

Αρκεί να μην την αφήνουμε να πηγαίνει χαμένη.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Λάλα Ιωάννου

Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1960.

Στέλεχος της Interamerican από το 1979 με 15 χρόνια στη Διεύθυνση Αποζημιώσεων του Κλάδου Ζωής και τα 4 τελευταία χρόνια στη θέση του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Εξυπηρέτη-

σης Πελατών του Ομίλου.

Είναι πτυχιούχος του ΕΙΑΣ και έχει παρακολουθήσει σεμινάρια management και επικοινωνίας.. Ομιλεί Αγγλικά. Είναι έγγαμος με 2 παιδιά

Εφαρμογές στα δίκτυα Πωλήσεων

Εισηγητές:

Πέτρος Αδαμίδης - Broker

Πριν σας αναπτύξω την άποψή μου για το πώς και πόσο εξυπηρετούνται οι πελάτες από την ύπαρξη του θεσμού του Ανεξάρτητου Ασφαλειομεσίτου, ή καλύτερα του υπό εκκώλυση στην Κύπρο θεσμού του Ανεξάρτητου Ασφαλειομεσίτου, σαν μέσου προώθησης των ασφαλίσεων, θέλω να σας αναφέρω ολίγα τινά σχετικά με το ιστορικό των ασφαλειών στην Κύπρο και ποιο είναι το ασφαλιστικό σκηνικό που υπάρχει σήμερα.

Η πρώτη μαρτυρία για τη λειτουργία του θεσμού της ασφάλισης στην Κύπρο γίνεται σε επιγραφή του 5ου αιώνα π.Χ. που ανακαλύφθηκε στο Ναό της Αθηνάς στο Δάλι. Το Δάλι, το αρχαίο Ελληνικό Βασίλειο του Ιδάλιου, που σημαίνει είδα τον ήλιον, βρίσκεται 12 χιλιόμετρα Ν.Α. της Λευκωσίας. Συγκεκριμένα η επιγραφή αναφέρεται σε μια Ασφαλιστική Σύμβαση μεταξύ του Βασιλιά του Ιδάλιου και ενός γιατρού, σύμφωνα με την οποίαν ο τελευταίος, με αντάλλαγμα χρήματα ή γη, αναλάμβανε να περιθάλψει τους τραυματίες κάποιας μάχης που θα γινόταν σε μεταγενέστερο στάδιο.

Ο θεσμός της Ασφάλισης στην Κύπρο άρχισε να αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια της δεύτερης δεκαετίας του 20ού αιώνα. Φυσιολογική εξέλιξη της αύξησης των εμπορικών συναλλαγών μεταξύ της τότε αγγλικής αποικίας της Κύπρου και της Μεγάλης Βρετανίας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες που τότε δραστηριοποιήθηκαν στην Κύπρο, αντιπροσωπεύονταν από Κυπριακούς Εμπορικούς Οίκους.

Το 1925 ιδρύεται ο Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών.

Το 1951 η πρώτη Κυπριακή Ασφαλιστική Εταιρεία.

Το 1969 ψηφίζεται ο Περί Ασφαλιστικών Εταιρειών Νόμος και τον ίδιο χρόνο ιδρύεται το Ταμείο Ασφαλιστών Μηχανοκινήτων Οχημάτων.

Το 1972 ιδρύεται το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου και τον ίδιο χρόνο η Κοινοπραξία.

Σήμερα στην Κύπρο, σε ένα πληθυσμό λίγο περισσότερο από 700.000 κατοίκους, λειτουργούν πάνω από σαράντα ασφαλιστικές εταιρείες. Με στοιχεία δε του 1996 έγραψαν ασφάλιστρα πέραν των 100 δισ. δραχμών, τα οποία μοιράζονται περίπου πενήντα - πενήντα μεταξύ Ασφαλίσεων Ζωής και Γενικού Κλάδου. Από αυτές 7 είναι καθαρά εταιρείες Ζωής, 4 ασκούν και τους δύο Κλάδους και οι υπόλοιπες είναι εταιρείες Γενικού Κλάδου. Αν κάτι φυσικά δεν άλλαξε, από την ώρα που γράφτηκε αυτό το κείμενο μέχρι τώρα, αφού οι Συγχωνεύσεις, οι Εξαγορές και τα Νέα σχήματα στο ασφαλιστικό σκηνικό της Κύπρου εξακολουθούν να βρίσκονται στην ημερησία διάταξη.

Λόγω του έντονου ανταγωνισμού που υπάρχει, οι Ασφαλιστικές Εταιρείες εδώ και μερικά χρόνια άρχισαν να στελεχώνονται με άτομα υψηλών ασφαλιστικών γνώσεων, που όπως θα γνωρίζετε προσφέρονται τώρα και στον τόπο μας μέσω του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου. Στελέχωση που κατά κύριο λόγο αφορά τον τομέα της διοίκησης.



Π. Αδαμίδης - Μ. Ραφαήλ - Αγγελική Νταλιάνη

Αυτό κρίθηκε αναγκαίο για να μπορέσουν οι εταιρείες να ανταποκριθούν τόσο στα πολύπλοκα συστήματα που χρειάζονται για να υποστηρίξουν τα πολλά και πολύπλοκα πλέον ασφαλιστικά τους προγράμματα όσον και στην αναγκαιότητα να διαφοροποιηθούν από τον ανταγωνισμό και να προωθήσουν τις δικές τους πωλήσεις.

Όμως δεν συμβαίνει το ίδιο και στον τομέα του δυναμικού πωλήσεων. Δεν βλέπουμε πολλούς αποφοίτους πανεπιστημίου να εντάσσονται στο δυναμικό πωλήσεων των ασφαλιστικών εταιρειών. Ούτε τις εταιρείες να δημιουργούν κίνητρα για την ένταξη τέτοιων ανθρώπων για να αποτελέσουν την αυριανή, νέα αναβαθμισμένη γενιά των ασφαλιστών που όλη η βιομηχανία μας θέλει και χρειάζεται.

Έρευνα του γραφείου Insurplus Ltd. που είδε το φως της δημοσιότητας και έχει σαν πηγή των πληροφοριών της το γραφείο του Εφόρου Ασφαλιστικών Εταιρειών, αναφέρει: Το 1996 η παραγωγή Νέων Συμβολαίων Ζωής ανήλθε σε 33.836. Την ίδια περίοδο στην πλευρά των ακυρώσεων είχαμε 19.892 συμβόλαια. Δηλαδή ποσοστό 58.7% της Νέας Παραγωγής Συμβολαίων. Ποσοστό δε 60% (11.774) από τα άκυρα δεν είχαν προλάβει να αποκτήσουν Αξία Εξαγοράς. Αν αυτό δεν αποτελεί πρόκληση για βελτίωση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού της Βιομηχανίας μας και όχι μόνο, τότε τι άραγε μπορεί να είναι;

Ευτυχώς η αναγκαιότητα αυτή συνειδητοποιείται από όλους και γίνονται προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση. Βελτίωση στον τομέα της πρόσληψης καταλλήλων και υψηλού μορφωτικού επιπέδου ασφαλιστικών συμβούλων μπορεί να θεωρηθεί η υποχρεωτική πλέον από την Ασφαλιστική Νομοθεσία αποφοίτηση τουλάχιστον από εξατάξιο σχολή μέσης εκπαίδευσης και η επιτυχία σε γραπτές εξετάσεις πάνω στις βασικές πτυχές της ασφάλισης, των προς ένταξη στο ασφαλιστικό επάγγελμα. Επίσης, για τους ήδη υπηρετούντες το θεσμό, σημαντική βελτίωση θα πρέπει να θεωρηθεί η από πέρι- συ έναρξη των μαθημάτων του L.U.T.C., που προσαφίρεται από το Α.Ι.Κ. προς όλες ανεξαιρέτως τις ασφαλιστικές εταιρείες μας.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες Ζωής εξακολουθούν να αισθάνονται πολύ ισχυρά πως για να έχουν έλεγχο στους στόχους νέας παραγωγής που επιβάλλουν τα αυξανόμενα λειτουργικά τους έξοδα πρέπει να συντηρούν τη δική τους πιστή δύναμη πωλήσεων, με βάση το Agency System. Αυτό όμως, είναι σε όλους γνωστό ότι είναι αρκετά δαπανηρός τρόπος απόκτησης ασφαλιστικών εργασιών.

Εν αντιθέσει με τις εταιρείες Ζωής, οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες Γενικού Κλάδου λειτουργούν μέσω Γενικών Αντιπροσώπων, οι οποίοι κατά κανόνα ενεργούν ως αντιπρόσωποι μίας μόνο ασφαλιστικής εταιρείας. Προωθούν δε τα ασφαλι-

απαρτίζουν την εταιρεία και ιδιαίτερα των ασφαλισμένων της. Εκείνο που μας απασχολεί περισσότερο δεν είναι η ευημερία των αριθμών, αλλά η ευημερία των ανθρώπων».

Ε.Σ



ΣΤΑΘΕΡΗ ΠΟΡΕΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Ότι σκάφος και να έχετε (ιστιοπλοϊκό, ταχύπλοο, φουσκωτό, cruiser, μικρή θαλαμηγό) αυτό που έχει σημασία είναι να κινείται σε σταθερή πορεία ασφαλείας.

Το νέο, πρωτοποριακό ασφαλιστήριο συμβόλαιο "ΣΤΑΘΕΡΗ ΠΟΡΕΙΑ", που σας προσφέρει το Ασφαλιστικό Συγκρότημα ΓΕΝΚΑ Α.Ε. σε συνεργασία με τις μεγάλες ασφαλιστικές εταιρείες **GUARDIAN**, **ΔΥΝΑΜΙΣ** και **MALAYAN**, είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ασφαλίσεων που καλύπτει το σκάφος από κλοπή, φωτιά,

μηχανική βλάβη, αστική ευθύνη προς τρίτους μέχρι και τον σκιέρ!

Το Ασφαλιστικό Συγκρότημα ΓΕΝΚΑ Α.Ε. με πάνω από μισό αιώνα πετυχημένη παρουσία στην ασφαλιστική αγορά βρίσκεται και θα συνεχίσει να βρίσκεται πάντα κοντά σας με λύσεις ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες σας για ασφάλεια αποτελεσματική και υπεύθυνη.

Πάρτε το σκάφος σας λοιπόν και ξεκινήστε. Να ξέρετε ότι στο ταξίδι σας το ασφαλιστήριο "ΣΤΑΘΕΡΗ ΠΟΡΕΙΑ" θα αποτελεί πάντα ένα σίγουρο αγκυροβόλιο για οτι σας προκύψει.



ΓΕΝΚΑ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ ΓΕΝΚΑ Α.Ε.

ΛΕΩΦ.ΣΥΓΓΡΟΥ 106, 11741 ΑΘΗΝΑ - ΤΗΛΕΓΡ. ΔΙΕΥΘ.: ASFAGENKA - ΤΗΛ.: 9227255 - TELEX: 219678 DYNA GR - TELEFAX: 9237768
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ: ΜΗΤΡΟΠΟΛΕΩΣ 28, 54624 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - ΤΗΛ.: 280155, 276741 - FAX: 288186

στικά της προϊόντα έναντι προμήθειας, η οποία διαφοροποιείται ανάλογα με το μέγεθος του χαρτοφυλακίου τους, τη σύνθεσή του και το ποσοστό αποζημιώσεων του.

Κατά την άποψή μου, αυτή η προσέγγιση των ασφαλιστικών εταιρειών Γενικού κλάδου είναι πιο ορθολογιστική με την έννοια ότι έχουν περισσότερα μεταβλητά, παρά πάγια έξοδα, συγκριτικά με τις Ασφαλιστικές εταιρείες Ζωής. Το αναφέρω αυτό γιατί, σε τελική ανάλυση το στοιχείο της μείωσης ή συγκράτησης των εξόδων είναι από τους κυριότερους παράγοντες που αναγκάζουν την κάθε επιχείρηση να επαναπροσδιορίσει και πιθανώς να μεταβάλει παραδοσιακές της μεθόδους ή αντιλήψεις με πλεόν σύγχρονες και πιο οικονομικές.

Ο μέσος ΠΕΛΑΤΗΣ τώρα; Το επίκεντρο του ενδιαφέροντός μας, ο αιμοδότης και συνάμα ο αιμολήπτης του θεσμού, πώς αισθάνεται μέσα σε ένα τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον, όταν οι δικές μας πιέσεις τον βάζουν πολλές φορές σε αμφιβολία αν έκανε το σωστό για τον ίδιο, την οικογένειά ή την επιχείρησή του.

Πώς αισθάνεται όταν βρίσκεται αντιμέτωπος με μια μεγάλη ποικιλία ασφαλιστικών προγραμμάτων και σχεδίων αλλά και ασφαλιστικών συμβουλών οι οποίοι επιμένουν, ο καθένας για λογαριασμό της εταιρείας του, πως τα δικά του προϊόντα είναι τα καταλληλότερα για την κάλυψη των αναγκών του; Επειδή το ερώτημα θα μπορούσε να απαντηθεί με διάφορους τρόπους, θα το αφήσω μετέωρο.

Μπροστά σε αυτά τα δεδομένα ένας νέος τρόπος προώθησης των ασφαλιστικών προϊόντων αλλά και αμεσότερης σχέσης με τον πελάτη άρχισε να αναπτύσσεται στο χώρο μας. Αυτός του Ασφαλιστικού Broker. Δεν είναι φυσικά επινοήση δική μας. Είναι θεσμός που λειτουργεί στην Ευρώπη και την Αμερική χρόνια τώρα. Απλώς στην Κύπρο τώρα ωρίμασαν οι συνθήκες για την ανάπτυξη του. Ο θεσμός του Broker, άρχισε ήδη, αλλά στο σύντομο μέλλον θα αποτελέσει ολοένα και περισσότερο το καταφύγιο των πελατών εκείνων που θέλουν μια αντικειμενική και εν πολλοίς ανεξάρτητη ασφαλιστική άποψη πάνω στα ασφαλιστικά θέματα που τους απασχολούν και για τα οποία μπορεί να άκουσαν διάφορες και πολλές φορές αλληλοσυγκρουόμενες θέσεις. Ο θεσμός του Broker προσφέρει στους πελάτες την ηρεμία πνεύματος που θέλουν. Μπορούν μέσω του να έχουν περισσότερες επιλογές, από διάφορες Ασφαλιστικές εταιρείες χωρίς να έχουν αλληλοσυγκρουόμενες απόψεις. Με αυτό τον τρόπο δεν νοιώθουν ότι τους επιβάλλεται ένα ασφαλιστικό προϊόν, αλλά ότι επιλέγεται γι' αυτούς και ότι πέτυχαν το καλύτερο δυνατόν ασφάλιστρο για την κάλυψη που αγόρασαν. Στην μικρή μας ιστορία σαν γραφείο έχουμε αρκετά παραδείγματα που βεβαιώνουν του λόγου το αληθές. Ο πελάτης αισθάνεται ότι έχει ένα σύμβουλο επί των ασφαλιστικών του θεμάτων, που να μην θα πληρωθεί για τις υπηρεσίες του, αλλά βλέπει τις ανάγκες του και του παρουσιάζει επιλογές για λύση τους. Βλέπει ακόμα για λογαριασμό του τις αλλαγές και τις ευκαιρίες της αγοράς και του τις αναφέρει. Σήμερα τις Κυπριακές και αύριο τις Ευρωπαϊκές ευκαιρίες. Ο Broker δεν είναι δεσμευμένος από μια Ασφαλιστική Εταιρεία να προωθεί τα προϊόντα της και άρα δεν χρειάζεται να επινοεί τρόπους να πείσει πως η υπηρεσία του είναι η καλύτερη. Βάσει αυτών των δυνατοτήτων του ο Broker δημιουργεί μια αποκλειστική και αμεσότερη σχέση με τον πε-

λάτη του με όλα τα προτερήματα που αυτό περικλείει. Επιπλέον ο Broker δεν έχει στα βιβλία του «ορφανούς» πελάτες γιατί νοιώθει πιο έντονα την ανάγκη να προσφέρει τις υπηρεσίες του στον πελάτη με τον οποίον έχει προσωπικές σχέσεις και από τον οποίο βασίζεται η ύπαρξή του.

Πελάτες όμως του Broker δεν είναι μόνο οι τελικοί καταναλωτές των ασφαλιστικών προϊόντων. Είναι και όλοι εκείνοι που έχουν μικρά ασφαλιστικά γραφεία και οι οποίοι σιγά - σιγά αντιλαμβάνονται πως συνεργαζόμενοι με Brokerage Firms μπορούν να διευρύνουν και αυτοί τις επιλογές τους και να προσφέρουν στους πελάτες τους πέραν της μίας επιλογής.

Φυσικά πρέπει εδώ να αναφέρω πως ο θεσμός αυτός του Ασφαλιστικού Broker δεν προνοείται ακόμη στις διατάξεις της Κυπριακής Ασφαλιστικής Νομοθεσίας. Απ' ότι όμως γνωρίζω η νομοθετική ρύθμιση του θέματος αυτού προωθείται από την Εποπτευσια Αρχή μέσα στα πλαίσια των αλλαγών που επιβάλλονται για την εναρμόνιση της Νομοθεσίας μας με την Ευρωπαϊκή. Επιπλέον μελετάται η θέσπιση τυπικών και ποιοτικών κριτηρίων για την εγγραφή ενός Φυσικού ή Νομικού Προσώπου ως Ανεξάρτητου Ασφαλειομεσίτου (Broker).

Κριτήρια που πιστεύουμε πως θα περιληφθούν είναι:

- Ο Broker να είναι πρόσωπο εγνωσμένης επαγγελματικής αξίας και κοινής αποδοχής.
- Να μπορεί να καταθέσει κεφάλαιο ικανό να διασφαλίσει την ομαλή λειτουργία της επιχείρησής του.
- Να έχει πολυετή πείρα στα ασφαλιστικά θέματα με τα οποία θα ασχολείται.
- Να έχει ακαδημαϊκά προσόντα.

Αυτό θα βοηθήσει ώστε και ο Κύριος Broker να επιτελεί τον ίδιο καταλυτικό ρόλο στην εξέλιξη του ασφαλιστικού θεσμού όπως ακριβώς και οι Ευρωπαίοι συνάδελφοί του. Πρέπει να μπορεί να ενεργεί

σαν ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος του πελάτη παρά μιας συγκεκριμένης Ασφαλιστικής εταιρείας και να έχει εκείνο το εκτόπισμα που να του δίδει τη δυνατότητα να επιτελεί το έργο του με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Μέχρι όμως την οριστικοποίηση των πιο πάνω. Ανεξάρτητους Ασφαλειομεσίτες θεωρούμε τους Μεσσίες εκείνους που εκπροσωπούν δύο ή περισσότερες Ασφαλιστικές Εταιρείες. Με τη νομοθετική ρύθμιση του θεσμού του Broker, του δίνεται η δυνατότητα να «κατασκευάζει ασφαλιστικά προϊόντα», να δίδει στον πελάτη καλυπτικό σημείωμα και να τοποθετεί τον κίνδυνο σε μία ή περισσότερες Ασφαλιστικές Εταιρείες. Θα μπορεί ακόμα όταν αναλαμβάνει μεγάλους κινδύνους να τους τοποθετεί σε δύο ή περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες για καλύτερη διασπορά του κινδύνου και άρα περισσότερη εξασφάλιση του πελάτη του.

Όταν δε με το καλό και η Κύπρος θα είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι Κύπριοι Brokers θα είναι έτοιμοι να συνδεθούν με συναδέλφους τους από την Ευρώπη και έτσι να διευρύνουν ακόμη περισσότερο τις επιλογές που θα μπορούν να προσφέρουν στους πελάτες τους. Πρέπει να πω πως από τώρα άρχισε η σύνδεση των Κυπρίων Brokers του εξωτερικού. Και αυτό αποτελεί ένα σπουδαίο παράγοντα ταχείας ανέλιξης. Εμφανίζονται τώρα νέα ασφαλιστικά προϊόντα που δεν προσφέρονται ή που είναι διστακτικές να προσφέρουν οι Κυπριακές Ασφαλιστικές εταιρείες. Δημιουργείται πρόσβαση στην τεχνολογία και την εμπειρία μεγάλων οργανισμών της Ευρώπης και της Αμερικής που θα μας έπαιρνε πάρα πολύ χρόνο για να την αποκτήσουμε. Μπορούμε να έχουμε συμβόλαια για εξειδικευμένες ασφαλίσεις χωρίς δυσκολία. Με τα ηλεκτρονικά μέσα δε που υπάρχουν σήμερα η πληροφόρησή μας είναι άμεση και σχεδόν χωρίς οικονομικό κόστος. Προς το παρόν και μέχρι να γίνει η πλήρης ένταξή μας στην Ένωση χρησιμοποιούμε τη μέθοδο του FRONTING. Της έκδοσης δηλαδή

τάξεως γι' αυτό έχει και όνομα Πρώτο, παγκοσμίως. Οι πελάτες της έχουν την πρώτη εξασφάλιση... Αυτή την πρωτιά και κορυφή στοχεύει και ο κ. Δελένδας με το ελληνικό επιτελείο του για την Ελλάδα με τις τελευταίες κινήσεις στην ασφ. αγορά όπου συνεχώνει δυνάμεις που να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πελατών. «Οι αετοί ζούνε στις κορυφές»...

Ε.Σ.



Πρόσφατα στο Συνέδριο Πωλήσεων της Εθνικής Ασφαλιστικής ο Διευθυντής Πωλήσεων - Δικτύου κ. Λάμπρος Τζόλδος είπε εκτός των άλλων τα εξής αξιοπρόσεκτα λόγια για την εξυπηρέτηση του πελάτη που επιβεβαιώνουν ότι Ηπειρώτης ηγέτης του μεγαλύτερου δικτύου εί-

Μειώστε τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν.

Βρεθείτε κοντά τους όταν πραγματικά σας χρειάζονται.

Κάντε τους να νοιώσουν ότι αξίζει που συνεργάζονται μαζί σας.

Αν θέλετε να κερδίσετε, ακούστε μια Συμβουλή που βγαίνει μέσα από την καρδιά μου:

Επενδύστε στις έννοιες:

Άνθρωπος και εμπιστοσύνη.

Δύο έννοιες, που σιγά σιγά σπανίζουν.

Στη φωτογραφία ο ακούρατος Δ/ντης Πωλήσεων - Δικτύου της Εθνικής κ. Λ. Τζόλδος χειροκροτεί και ενθαρρύνει τον βραβευμένο Γιώργο Κασκάνη Δ/ντη Γραφείου Πωλήσεων. Η θέση του Δ/του

να καλά ενημερωμένος και σωστά τοποθετημένος στο τι ζητά ο σύγχρονος πελάτης:

Ο Πελάτης για μας, πρέπει να είναι πάνω από όλα.

Πρέπει να τον βλέπουμε σαν Άνθρωπο, όχι απλά σαν Πελάτη που μας φέρνει δουλειές.

Πρέπει πραγματικά, να καταλαβαίνουμε τις ανάγκες του.

Πρέπει να τον προσφέρουμε τα καλύτερα προϊόντα.

Πρέπει πάνω από όλα, να επικοινωνήσουμε μαζί του.

Προστατέψτε τους Πελάτες σας.

Πωλήσεων είναι μια θέση διαρκούς προσφοράς και υπηρεσίας όλο το 24ωρο εντός και εκτός των κεντρικών. Η συνεχής παρακίνηση με κάθε μέσο από τους Δ/ντές πωλήσεων οδήγησε στην ανάπτυξη επαγγελματιών ασφαλιστών και πωλήσεων και Manager ασφαλιστών. Η συνεχής προσπάθεια τους αποβλέπει στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη - ασφαλιστή και ασφαλιστή - πελάτη.

Ε.Σ.

απειλή για να χάσουν τον έλεγχο πάνω στις πωλήσεις τους. Δεν μπορεί να είναι έτσι γιατί θα το θεωρούσα απίθανο οι Brokers να εκτοπίσουν τα άλλα δίκτυα πωλήσεων. Απλά θα εργάζονται παράλληλα. Αντίθετα οι ασφαλιστικές εταιρείες θα επωφεληθούν από τη συνεργασία τους με τους Brokers γιατί με βάση τη σφαιρική τους γνώση και τις ενέργειές τους θα βοηθούν ώστε οι εταιρείες να εντοπίζουν δυνατότητες και αδυναμίες τους, είτε σε συστήματα είτε σε προϊόντα και αν θέλουν, να τις αναπροσαρμόζουν. Επιπλέον θα αποτελούν και ένα πιο οικονομικό παράλληλο μέσο προώθησης των πωλήσεων των ασφαλιστικών εταιρειών. Και τούτο γιατί οι εταιρείες μεταθέτουν στον Broker πολλά από τα διοικητικά και λειτουργικά τους έξοδα.

Αναλαμβάνει από μόνος του όλα τα έξοδα λειτουργίας του γραφείου του. Για λογαριασμό των εταιρειών που εκπροσωπεί, κάνει αξιολόγηση των κινδύνων και εκδίδει τα συμβόλαια των πελατών του, με βάσει πάντα τις οδηγίες της κάθε εταιρείας που εκπροσωπεί. Αν δε, είναι και υπεύθυνος για τη διαχείριση των αποζημιώσεων του πελατολογίου του, δημιουργεί και μια νέα διάσταση στο θέμα «Διαχείριση Αποζημιώσεων». Γιατί με την προσέγγιση του πωλητή διαθέτει την ανάλυση μεθοδολογία να λείπει πιο κομμάτι τα όχι εκεί που χρειάζεται, και τα να του τυγχάνουν άμεσης διεκπεραίωσης. Θα μπορούσα να σας αναπτύσω επί μακρόν τις απόψεις μου για τον θεσμό του Ανεξάρτητου Ασφαλειομεσίτου και τα πλεονεκτήματά του θεσμού. Είναι φανερό πως μέσα από το θεσμό του Broker απαντούνται όλα ή έστω πλείστα από τα ερωτήματα που απασχολούν τον μέσο πελάτη. Αλλά ας κάνουμε μια μικρή ιστορία μικρή (let's cut a long story short). Σε λίγο, τα ασφαλιστικά προϊόντα θα μπορούν να προσφέρονται και στην Κύπρο μέσω του Internet ή από αγγελίες εφημερίδων. Ήδη μια Ασφαλιστική Εταιρεία διαφημίζει στις εφημερίδες πως αν οι πελάτες αγοράσουν μόνοι τους την ασφάλειά τους, θα πάρουν σαν έκπτωση την προμήθεια που θα έπαιρνε ο ασφαλιστής. Στις μικρές κοινωνίες όμως σαν τη δική μας αυτό που δεν θα αλλάξει ΠΟΤΕ είναι η ανάγκη για ΣΤΕΝΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ. Ο πελάτης που εμπιστεύεται είναι ευχαριστημένος πελάτης και ο ευχαριστημένος πελάτης είναι μόνιμος πελάτης. Η στενή επαφή του πελάτη με τον πωλητή θεωρείται το άπαν.

Πέτρος Αδαμίδης
Πρόεδρος
Action Insurance Brokers Ltd.

του Ασφαλιστηρίου από Κυπριακή ασφαλιστική εταιρεία και την τοποθέτηση του κινδύνου είτε εξ ολοκλήρου μέσω του διεθνούς Broker είτε κρατώντας η Κυπριακή εταιρεία ένα μέρος του κινδύνου και το υπόλοιπο τοποθετείται μέσω του διεθνούς Broker. Αυτό και μόνο δείχνει τη συμβολή των Brokers στην ανάπτυξη του θεσμού των ασφαλειών εκεί που εργάζονται αλλά και την εξυπηρέτηση που προσφέρουν στους πελάτες τους. Κατά την άποψή μου ο πελάτης εξυπηρετείται όταν δηλώνεις παρών σε κάθε του κάλεσμα. Ο Broker έχει τη δυνατότητα να δηλώνει παρών και όταν του ζητούν δύσκολες ή εξειδικευμένες ασφαλιστικές καλύψεις.

Όπως προανέφερα οι ασφαλιστικές εταιρείες εκ των πραγμάτων θα δουν πως ο θεσμός του Ανεξάρτητου Ασφαλειομεσίτου δεν είναι γι' αυτές

Ο Πέτρος Αδαμίδης γεννήθηκε στην κατεχόμενη, σήμερα, Αμμόχωστο, το 1948. Μετά την ολοκλήρωση της στρατιωτικής του θητείας στην Εθνική Φρουρά, φοίτησε στο Οικονομικό Τμήμα της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Εργάστηκε στην εξαγωγική εταιρεία C.M.E. (Exports) Ltd, ως υπεύθυνος εξαγωγών. Μετά ως υπεύθυνος εξαγωγών στην εταιρεία EYPHKA και κατόπιν στην εταιρεία Dermoplast ως Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing. Την ασφαλιστική του καριέρα την άρχισε στο τέλος του 1979 στην ALICO. Από το 1983 εργάστηκε στην Interamerican Κύπρου ως Διευθυντής Υποκαταστήματος και από το 1993 σαν Διευθύνων Σύμβουλος. Το 1996 ιδιοτελεί και ιδρύει την ACTION Insurance Brokers Ltd, μαζί με τον κ. Παντελή Παντελή, η οποία φιλοδοξεί να καταστεί πρώτο ανεξάρτητο ασφαλιστικό μεσίτου στα ασφαλιστικά δρώμενα της Κύπρου. Είναι έγγαμος πατέρας δύο παιδιών.

Εξυπηρέτηση πελατών, εφαρμογές στα δίκτυα πωλήσεων

Εισηγητής: Μαρία Λιόλη της Universal life

Σίγουρα, θα συμφωνείτε μαζί μου, ότι η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη στην έντονη ανταγωνιστική αγορά μας, είναι το καθοριστικό κλειδί της επιτυχίας του επαγγελματία ασφαλιστή. Είναι αυτό που κάνει τη διαφορά του πολύ πετυχημένου ασφαλιστή και λιγότερου «πετυχημένου». Η εξυπηρέτηση για μένα προσωπικά κατέχει πρωταρχική θέση στην καθημερινότητα της δουλειάς μου.

Αναρωτήθηκαμε άραγε ΓΙΑΤΙ η πώληση από ασφαλιστές είναι ο καλύτερος τρόπος προώθησης της ασφάλειας ζωής;

ΓΙΑΤΙ οι ασφαλιστές ανταμείβονται για χρόνια, μετά από μια πώληση ασφάλειας ζωής;

ΓΙΑΤΙ μια καριέρα στις πωλήσεις ασφαλειών ζωής ανταμείβεται με περισσότερους τρόπους από ένα απλό εισόδημα και κύρος;

Η απάντηση στα πιο πάνω είναι η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ.

Η εξυπηρέτηση είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που ξεχωρίζει την πώληση ασφαλειών απ' όλα τα άλλα επαγγέλματα.

Κάθε μέρα που περνά η σημασία της εξυπηρέτησης γίνεται ολοένα και πιο σημαντική. Οι λόγοι πολλοί. Ας δούμε μερικούς:

α. Ο κόσμος αποκτά όλο και περισσότερη συνείδηση της εξυπηρέτησης.

β. Οι καταναλωτές είναι πιο μορφωμένοι και κατά συνέπεια πιο απαιτητικοί.

γ. Όλο και περισσότερες ιδιωτικές και δημόσιες ομάδες ασχολούνται με θέματα του καταναλωτή. Σε μια κοινωνία που κυριαρχείται από την παροχή υπηρεσιών, η ποιοτική και ποσοτική εξυπηρέτηση είναι τόσο σημαντική, όσο και το ίδιο το προϊόν.

Αν κρίνουμε από τον εαυτό μας, θα αγοράζαμε ποτέ ένα αυτοκίνητο χωρίς να είχε τεχνική υποστήριξη;

Θα τρώγαμε σε ένα εστιατόριο και δεύτερη φορά αφού την πρώτη μας είχαν αγνοήσει. Στην πραγματικότητα θα αποτρέπαμε και άλλους να πάνε εκεί να φάνε, αφού εμείς δεν μείναμε ευχαριστημένοι.

Το ίδιο ισχύει και για τις ασφάλειες.

Όταν η LIMRA έκανε έρευνα σε περισσότερα από 4.000 χιλιάδες άτομα, μόνο ένα ποσοστό περίπου 13% είχαν λάβει κάποιου είδους αλληλογραφία εξυπηρέτησης από τους ασφαλιστές τους.

Σ' ένα μεγάλο ποσοστό, αυτό

Βιογραφικό Μαρίας Λιόλη Ανώτερου Ασφαλιστικού Συμβούλου Universal Life Κύπρος

Γεννήθηκε στη Λευκωσία. Είναι παντρεμένη με τον Γιώργο που κατέγεται από την Αθήνα και είναι ένας από τους πιο πετυχημένους διευθυντές υποκαταστημάτων της Universal Life στην Κύπρο.

Σπούδασε στην Αθήνα πολιτικός μηχανικός και το 1982 εντάχθηκε στο δυναμικό πωλήσεων της Universal Life της πρώτης με διαφορά ασφαλιστικής εταιρείας στην Κύπρο. Από τότε αναδεικνύεται μεταξύ των τριών πρώτων κορυφαίων ασφαλιστών στη Universal Life σε παραγωγή ασφαλιστρών και διατηρησιμότητας που ξεπερνά το 97%. Η νέα παραγωγή της το 1997 σε ασφάλιστρα ζωής ξεπέρασε τα 78.000.000 δραχμές με δραστηριότητα 99%. Αξίζει να αναφερθεί ότι η κ. Λιόλη συγκαταλέγεται ανάμεσα στους τέσσερις πρώτους κορυφαίους ασφαλιστές του Κυπριακού χώρου. Είναι η μοναδική γυναίκα στην Κύπρο που είναι αναγνωρισμένο μέλος του Million Dollar Round Table Αμερικής. Είναι απόφοιτη του L.U.T.C. στο Marketing. Από το 1985 μέχρι σήμερα κερδίζει το διεθνές βραβείο διατηρησιμότητας I.Q.A. της LIMRA. Έχει παρακολουθήσει αρκετά σεμινάρια της LIMRA καθώς και πολλά άλλα σεμινάρια πάνω στις πωλήσεις τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό. Το προσωπικό χαρτοφυλάκιο ζωής σε ισχύ ανέρχεται σε 420.000.000 δραχμές (ή Α.Κ. 700.000 λίρες Κύπρου).

εξηγεί, γιατί πολλοί άνθρωποι έχουν κακή εικόνα για τον ασφαλιστή. Αυτή η εικόνα όμως, μπορεί εύκολα να αλλάξει.

Ένα σωστό πρόγραμμα SERVICE είναι απαραίτητο. Μια κάρτα στις γιορτές, ένα φιλικό τηλεφώνημα, μια επίσκεψη, επαναβεβαιώνουν στον πελάτη ότι έκανε σωστή επιλογή αναφορικά με τον ασφαλιστή του.

Έτσι, κερδίζουμε διατηρησιμότητα στα συμβόλαιά μας και νέους πελάτες από συστάσεις. Ας μη ξεχνούμε ότι οι πελάτες μας εί-

ναι οι καλύτεροι διαφημιστές μας. Οι πιθανότητες μιας πετυχημένης πώλησης είναι μεγάλες, όταν οι αγοραστές είναι ήδη πελάτες ή γνωρίζουν άλλους πελάτες μας.

Με άλλα λόγια, όταν ο ασφαλιστής παρέχει καλή και ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη, δημιουργεί το συναίσθημα ότι ο ασφαλιστής του είναι ξεχωριστός.

Εξυπηρέτηση είναι να νιώθει ο πελάτης ότι μπορεί να μας βρει ανά πάσα στιγμή, για ασήμαντες ή σημαντικές αιτίες και ότι μπορεί να λύσει τυχόν απορίες του ή παράπονά του.

Είναι οι μικρές λεπτομέρειες που δημιουργούν δυνατές πελατειακές σχέσεις και είναι αυτές που δυστυχώς οι πιο πολλοί ασφαλιστές δεν μπορούν να αντιληφθούν γιατί τις θεωρούν ασήμαντες.

Χρονικά θα έβαζα ότι η ουσιαστική εξυπηρέτηση, ξεκινά μετά την πώληση ή πιο συγκεκριμένα από την παράδοση του συμβολαίου. Τη συγκεκριμένη στιγμή ο πελάτης νιώθει ή πρέπει να νιώθει ότι είμαστε δίπλα του και ότι θα είμαστε μέχρι τη λήξη του συμβολαίου του.

Εξυπηρέτηση είναι να δώσουμε στον πελάτη τις σωστές πληροφορίες για τα ωφελήματα, αλλά και τις υποχρεώσεις του, για αποφυγή, περαιτέρω παρεξηγήσεων. Αν ο ασφαλιστής συνειδητοποιήσει πόσα κερδίζει από μια εξυπηρέτηση, δεν θα υπήρχε ενδεχόμενο να μην την έκανε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Τα προσωπικά μου στατιστικά στοιχεία φανερώνουν ότι από κάθε εξυπηρέτηση κερδίζω αρκετά, γιατί αποδεδειγμένα μου εξασφαλίζουν νέα δουλειά.

Μήπως, η εξυπηρέτηση δεν είναι ο καλύτερος τρόπος να πάρω συστάσεις να πουλήσω ένα δεύτερο ή τρίτο συμβόλαιο ή να καλύψω μια καινούργια ανάγκη;

Σήμερα μόνο η ασφάλεια ζωής έχει τη δυνατότητα για έγκαιρο οικονομικό προγραμματισμό και εξασφάλιση της οικογένειας. Μόνο ο ασφαλιστής μπορεί να συμβουλευσει μια οικογένεια για το τι

Ο κ. Παναγιώτης Καραλής Πρόεδρος και Γενικός Δ/της ΝΝ στην Ελλάδα εφαρμόζοντας μέσω της εταιρείας του το ελληνικό μοντέλο Bancassurance (ένα οδηγό και για τις υπόλοιπες εταιρείες του ING Group σ' όλο τον κόσμο) επιδιώκει να προσφερθούν υπηρεσίες εξυπηρέτησης στον πελάτη ανωτάτου επιπέδου με τη συνένωση τριών φιλοσοφιών της ασφάλισης των επενδύσεων και των τραπεζών. Η προσωπική επαφή και το καλό service είναι τα βασικά του όπλα για την επιτυχία των στόχων του. Η ΝΝ έδωσε νέες διαστάσεις στην Ασφάλεια και την παρουσία της στην ελληνική αγορά. Ο κ. Τ. Καραλής ήταν προεδρεύων στο 2ο Ασφαλιστικό Forum με θέμα την εξυπηρέτηση πελατών στην ενότητα: Ευρωπαϊκή και Ελληνική Νομοθεσία και καταναλωτής με εισηγητή την Μ. Αντωνάκη Γενική Δ/τρια της ΕΑΕΕ, του κ. Π. Παντελή Προέδρου Ασφ. Ινστιτούτου Κύπρου και την κ. Αθ. Φροντιστή αντιπρόεδρο του ΙΝΚΑ. Αξίζει να τονίσουμε ότι η εικόνα του κλάδου ζωής επί προεδρίας κ. Καραλή στην επιτροπή ζωής της Ένωσης αναβαθμίσθηκε αισθητά και ότι επιτεύχθηκαν πολλά προς όφελος

των Ασφ. εταιριών και καταναλωτών.

Παρακολουθώντας τις ανάγκες των πελατών οι χρηματοοικονομικοί όμιλοι «βγαίνουν» από το γραφείο και πηγαίνουν (όπως και οι ασφαλιστές) με κάθε τρόπο κοντά στον πελάτη. Μεγάλο ρόλο στο μέλλον θα παίζουν τα «σημεία πώλησης και εξυπηρέτησης».

Τα μηχανήματα των τραπεζών ΑΤΜΣ εξασφαλίζουν πληροφορίες και μετρητά όλο το 24ωρο ενώ πριν λίγα μόλις χρόνια υπήρχε ο βραχνάς του ωραρίου τραπεζών και το χάσιμο χρόνου για ανάληψη ή κατάθεση ή ερώτηση υπολοίπου...

Ε.Σ.



μέτρα μπορεί να πάρει, για να προετοιμαστεί για το ενδεχόμενο ενός θανάτου, μιας ανικανότητας, ή μιάς ασθένειας.

Και είναι ακριβώς εδώ η σημασία του κοινωνικού λειτουργήματος που εξασκούμε. Εδώ είναι δηλαδή που πρέπει να δείξουμε στον πελάτη ότι νιαζόμαστε, επιδεικνύοντας διάθεση για εξυπηρέτηση, ούτως ώστε ο πελάτης να αγοράσει από εμάς ξανά και ξανά. Γιατί να κυνηγάμε μόνο αγνώστους πελάτες, τη στιγμή που έχουμε τους υφισταμένους μας, που διατηρώντας τους ευχαριστημένους, θα αποτελέσουν σίγουρη πηγή για νέα εργασία;

Προσωπικά εγώ αποστέλλω κάρτες στους πελάτες μου τρεις φορές το χρόνο, Χριστούγεννα, Πάσχα και γενέθλια, διατηρώντας έτσι μια στενή επαφή, γιατί σίγουρα με τη διεύρυνση ενός χαρτο-

φυλακίου ζωής είναι αδύνατο να τους βλέπεις όλους τόσο συχνά, όσο θα ήθελες.

Σίγουρα σημαντικό θέμα, είναι και η αποστολή διαφημιστικών δώρων στους πελάτες, γιατί έτσι νιώθουν ότι τους θυμόμαστε και ασχολούμαστε μαζί τους.

Εδώ θα έβαζα και κάποιο προβληματισμό. Πόσο όμορφα θα νιώθαμε εμείς οι ίδιοι αν ογιατρός μας, μας τηλεφωνούσε και μας ρωτούσε πώς νιώθουμε; Ή αν ο πωλητής του αυτοκινήτου μας, μας έπαιρνε για να μας ρωτήσει αν είμαστε ευχαριστημένοι από το αυτοκίνητο που μας πούλησε.

Είναι απίστευτο, αλλά κανένας δεν μας παρέχει τέτοιου είδους εξυπηρέτηση, εκτός από τον ασφαλιστή, γεγονός που κάνει το επάγγελμα του ασφαλιστή ξεχωριστό.



Η εξυπηρέτηση εξυπακούει μια αμφίδρομη διαχρονική σχέση, γιατί οι ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση πελάτες μας, θα μας δημιουργήσουν νέες πωλήσεις.

Μια σημαντική ερώτηση που πρέπει να μας απασχολήσει, είναι σε πιο βαθμό η εξυπηρέτηση για τον πελάτη είναι αρκετή.

Η απάντηση βέβαια δεν είναι εύκολη. Ένα από τα μέτρα του επαγγέλματός μας, είναι ο καθορισμός της σωστής ισορροπίας, μεταξύ της ανάπτυξης αγοράς νέων υποψηφίων πελατών και της εξυπηρέτησης των παλαιών.

Η εξυπηρέτηση δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν δικαιολογία για να αποφεύγουμε να αναπτύσσουμε κύκλο νέων πελατών. Εδώ θα ήθελα να παραθέσω κατά την προσωπική μου άποψη τέσσερις σημαντικούς κανόνες που θα μπορούσαν να μας καθοδηγούν στη διαδικασία εξυπηρέτησης.

1. ΝΑ ΕΙΜΑΣΤΕ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΣ: Η ειλικρίνεια πρέπει να είναι διάχυτη στην επαφή μας με τον πελάτη, γιατί μόνο έτσι κτίζεται η γέφυρα εμπιστοσύνης και επικοινωνίας.

2. ΝΑ ΚΡΑΤΑΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΣΧΕΣΕΙΣ ΜΑΣ: Αν υποσχεθούμε κάτι, πρέπει να το τηρήσουμε. Ας μην ξεχνάμε ότι η υπόσχεση πρέπει να είναι συμβόλαιο.

3. ΑΜΟΙΒΑΙΟ ΟΦΕΛΟΣ: Τόσο εμείς όσο και ο πελάτης πρέπει να κερδίζουμε από τη συνάντηση. Ο πελάτης γιατί έλυσε τα τυχόν προβλήματα ή απορίες του και εμείς γιατί έχουμε ένα ευχαριστημένο πελάτη, που είναι η μεγαλύτερη και ανέξοδη διαφήμισή μας.

4. ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ: Να εξυπηρετούμε τους πελάτες συνέχεια και όχι σπασμωδικά, να είμαστε ευέλικτοι και πλήρως καταρτισμένοι, γιατί, όταν ο πελάτης βλέπει ότι κατέχουμε το θέμα μας και έχουμε λύσεις για κάθε πρόβλημα και ανάγκη του, καταλαβαίνει ότι έχει μπροστά του ένα επαγγελματία ασφαλιστή.

Ας μην ξεχνούμε, ότι όλου του κόσμου του αρέσει να συναλλάσσεται με πετυχημένους ανθρώπους. Ας γίνουμε ένας από αυτούς. Από εμάς εξαρτάται.



Ο κ. Αλεξ. Ταμπουράς «προσέφερε» στον Έλληνα καταναλωτή πρόσωπα και προϊόντα που ανέβασαν την ποιότητα ζωής στην καμκρά θητεία του στον ασφαλιστικό χώρο... Άλλωστε «ποιότητα είναι αυτό που αντέχει στο χρόνο»... Στα 80 του χρόνια ξεκίνησε το Faxnews μια «αλογόμυγα» να «τσιμούν» τα «άλογα κούρσας» στην ασφ. αγορά και να μην ξεχνάνε την αποστολή τους που είναι η υπηρεσία του κοινωνικού συνόλου... Στην φωτογραφία κρατά με περηφάνεια δυό «παιδιά του» της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ: Τον Παύλο Ψωμιάδη και τον Κώστα Καρατζά

Ε.Σ.

Εμείς όλοι που βρισκόμαστε στην οικογένεια που λέγεται «Ασφαλίσεις Ζωής» θα πρέπει να εξειδικευτούμε τόσο στα προϊόντα, όσο και στις ανάγκες του πελάτη. Πρέπει επίσης να εξειδικευτούμε και στην επικοινωνία με τους πελάτες που μπορούμε να εξυπηρετούμε. Ακόμη περισσότερο πρέπει να διεισδύσουμε σε συγκεκριμένες αγορές, σύμφωνα με τις δυνατότητές μας και τέλος να γίνουμε ειδικοί σ' αυτές τις ανάγκες για τις συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών που τα προϊόντα μας μπορούν να ικανοποιήσουν.

Θα πρέπει το τμήμα Marketing των εταιρειών να μελετήσει με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εξυπηρέτηση που παρέχεται στους πελάτες που αγοράζουν τα προϊόντα μας. Θα πρέπει να αποκτήσουμε εξειδίκευση σ' αυτούς τους πελάτες αν θέλουμε να επιβιώσουμε και να αναπτυχθούμε καλύτερα. Γιατί, όπως δεν υπάρχει ασφαλιστική εταιρεία που τα προϊόντα της αγοράζονται από όλες τις κατηγορίες πελατών, δεν υπάρχει εταιρεία που μπορεί να εξυπηρετεί όλους τους πελάτες, παρά μόνον σ' αυτούς που έχει εξειδικευτεί και έχει μελετήσει κα-

λά, σχεδιάζοντας προϊόντα που εξυπηρετούν αυτές τις συγκεκριμένες ανάγκες.

Τελειώνοντας, θα ήθελα να επισημάνω τα λόγια κάποιου πολύ πετυχημένου στο χώρο του Marketing ότι οι εταιρείες του μέλλοντος θα είναι εκείνες που θα βρουν σωστές λύσεις για την ποιτική εξυπηρέτηση του πελάτη.

Λόγω της σπουδαιότητας του θέματος "SERVICE" για την επιβίωση εταιριών και ασφαλιστών, το "ΝΑΙ" θα συνεχίσει στο επόμενο τεύχος με απόψεις ασφαλιστών, διευθυντών υποκαταστημάτων και στελεχών διοικητικών υπηρεσιών.

**ΣΥΝΕΧΙΖΕΤΑΙ
ΚΡΑΤΗΣΤΕ ΑΡΧΕΙΟ**

ΟΛΟΚΛΗΡΟΣ Ο ΚΟΣΜΟΣ ΤΗΣ SCORLIFE ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΣΑΣ



Μπείτε σ' ένα κόσμο που χρόνια τώρα προσφέρει ασφαλιστικές και επενδυτικές υπηρεσίες, με τις υψηλότερες ποιοτικές αρχές. Μπείτε στον κόσμο της Scorlife, που αντιμετωπίζει σφαιρικά κάθε σας ανάγκη:

ΑΣΦΑΛΕΙΑ Με προγράμματα ειδικά φτιαγμένα για να καλύπτουν τις πιο ιδιαίτερες και προσωπικές σας ανάγκες, η Scorlife σας προσφέρει απόλυτη νοσοκομειακή κάλυψη με κάρτα υγείας, συνταξιοδότηση υψηλής απόδοσης, παιδική ασφάλιση με επενδυτικό χαρακτήρα, προγράμματα για γυναίκες, αλλά και για τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των Managers.

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ Μοναδική υπηρεσία της Scorlife, το Στεγαστικό Ζωής, προσθέτει ασφάλεια ζωής στο δάνειό σας και αφαιρεί την υποχρέωση εξόφλησης του κεφαλαίου. Έτσι, σας δίνει τη δυνατότητα ν' αποκτήσετε το σπίτι των ονείρων σας, με μεγαλύτερη ευκολία και σιγουριά.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ Η δύναμη του βρετανικού ομίλου Scottish Provident Group, καθώς και η τεχνογνωσία και η εξειδίκευση του ομίλου Aberdeen Prolific Asset Management Ltd στα χρηματοοικονομικά, αξιοποιείται από τη Scorlife και είναι στη διάθεσή σας. Με τη χρηματοοικονομική σειρά Global Financial Line, κινηθείτε δυναμικά και στο χώρο των ασφαλιστικών επενδυτικών προγραμμάτων Unit Linked.

Το Bonus Portfolio, σας συνδέει εύκολα και απλά με τα πιο ισχυρά επενδυτικά κεφάλαια του κόσμου. Το πρωτοποριακό Active Plan, σας δίνει την ευελιξία να συνδυάσετε επένδυση και ασφαλιστική κάλυψη σε ένα, ακόμη και με μικρό επενδυτικό κεφάλαιο. Ενώ, η Σύνταξη Ζωής και το Junior Plan έρχονται να καλύψουν τις ιδιαίτερες αποταμιευτικές σας ανάγκες. Ολόκληρος ο κόσμος της Scorlife, τώρα και πάντα, στη διάθεσή σας.

Α Σ Φ Α Λ Ε Ι Ε Σ Ζ Ω Η Σ
SCORLIFE
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ SCOTTISH PROVIDENT GROUP
**ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΗ
ΚΑΙ ΣΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ**



ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

Ο Ελληνικός Όμιλος ΑΣΠΙΣ - ΠΡΟΝΟΙΑ FINANCIAL SERVICES

γνωρίζει τα μυστικά των νικητών!

Το 4ο Συνέδριο Στελεχών Πωλήσεων Αφιετηρία για Πρωταθλητισμό

Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε, στις 29 και 30 Μαΐου, σε κεντρικό ξενοδοχείο της Αθήνας, το 4ο Συνέδριο Στελεχών Πωλήσεων της ασφαλιστικής εταιρίας Ασπίς Πρόνοια.

Κατά τη διάρκεια του διήμερου συνεδρίου βραβεύτηκαν 100 περίπου συνεργάτες της εταιρίας που διακρίθηκαν κατά το 1997, ενώ παρέλαβαν τα πτυχία τους οι απόφοιτοι του Ινστιτούτου Χρηματοοικονομικών Σπουδών και όσοι παρακολούθησαν τον κύκλο σεμιναρίων της Limra (Διεθνής Ένωση Μάρκετινγκ και Έρευνας Ασφαλείων Ζωής).

Η Βουλευτής και τ. Υπουργός Φάνη Πάλλη Πετραλιά ανέπτυξε ομιλία με θέμα «Το δημογραφικό πρόβλημα της Ελλάδας και οι επιπτώσεις του στην Κοινωνική Ασφάλιση», ενώ οι σύνεδροι είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν και άλλες αξιόλογες ομιλίες που αναπτύχθηκαν σε δύο θεματικές ενότητες με τίτλους: «Ελλάδα - Ευρώπη, ο δρόμος για την επιτυχία» και «Τα μυστικά των νικητών».

Μεταξύ των προσκεκλημένων ομιλητών ήταν ο Παναγιώτης Φασούλας,

η Όλγα Βασδέκη που εκπροσώπησαν τον αθλητικό κόσμο, αλλά και ο κ. Σωτήρης Σκανδάμης, Γενικός Διευθυντής της ETBA Leasing, ο κ. Φωκίων Μπράβος, Διευθύνων Σύμβουλος της International Life και ο Steven Glover, Director Marketing του Lutz (Αμερικανικός Εκπαιδευτικός Οργανισμός Ασφαλείων Ζωής).

Στο Συνέδριο απηύθυνε χαιρετισμό ο Μακαριώτατος Αρχιεπίσκοπος Αθηνών και Πάσης Ελλάδος κ. Χριστόδουλος δια του εκπροσώπου του Αρχιμανδρίτη Θεολόγου.

Ενθουσιασμό και αισιοδοξία στους συνέδρους έφερε η ομιλία του κ. Κ. Καρατζά με θέμα «Το Ευρώ και οι συνέπειες του για τις επιχειρήσεις».

Ο διορατικός και συνετός Γενικός Δ/τής της Ασπίς - Πρόνοια και αντιπρόεδρος του Δ.Σ. κ. Κ. Καρατζάς ανέλυσε με επιχειρήματα την ευεργετική επίδραση του Ευρώ για την Ελλάδα και Ευρώπη και ειδικότερα για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις στα πλαίσια της κεφαλαιαγοράς. Μεταξύ των άλλων είπε και τα εξής:

«Στο ορατό μέλλον, τα χρηματιστήρια και οι αγορές επενδυτικών προϊόντων θα συγχωνευθούν, και η εθνική ταυτότητα του κάθε ιδρύματος θα εξαλειφθεί, όπως και η διαφοροποίηση μεταξύ ιδρυμάτων: δεν θα υπάρχουν πλέον τράπεζες, χρηματιστηριακές, ασφαλιστικές κ.λπ. αλλά εταιρίες και όμιλοι που θα δραστηριοποιούνται

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Ασπίς Πρόνοια κ. Παύλος Ψωμιάδης μεταδίδει μήνυμα αισιοδοξίας στους 700 συνέδρους.

σε ολόκληρο το φάσμα των χρηματοοικονομικών και επενδυτικών υπηρεσιών. Παίρνοντας το παράδειγμα της Αμερικής, που πάντα πρωτοπορούσε στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών, οι νέοι κολοσσοί είναι οι όμιλοι των financial services, που ανταγωνίζονται, πλέον, σε όλο το εύρος των χρηματοοικονομικών και επενδυτικών υπηρεσιών.

Για την ασφαλιστική αγορά, οι επιπτώσεις, αλλά και οι ευκαιρίες που θα δημιουργηθούν θα είναι μεγάλες, ειδικότερα και σε συνάρτηση με τα τερά-

στια προβλήματα ρευστότητας και βιωσιμότητας που αντιμετωπίζουν τα συστήματα κοινωνικών ασφαλίσεων σε όλη την Ευρώπη, το κενό των οποίων και σαφώς θα κληθούν να καλύψουν οι ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες. Πρώτον, η νομισματική σταθερότητα και οι πορείες προς τη νομισματική ένωση θα είναι ευεργετική για τα προϊόντα του κλάδου ζωής. Δεύτερον, οι ενοποιημένες, πλέον, κεφαλαιαγορές θα προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία στις επενδυτικές λύσεις για τα αποθεματικά, και τρίτον, το ενιαίο νό-

μισμα θα επιφέρει διαφάνεια στην τιμολόγηση, προσφέροντας στο καταναλωτή τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης τιμών και παροχών για τα ασφαλιστικά προϊόντα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Με γνώση αυτών των επιπτώσεων, αλλά και με εμπιστοσύνη στην ικανότητα μας να εκμεταλλευτούμε τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται, το όραμα μας για την Ασπίς Πρόνοια είναι να οδηγήσει την κούρσα της καινοτομίας, ως market leader στα νέα δεδομένα. Ήδη, οι εργασίες μας έχουν επεκταθεί στις ευρωπαϊκές αγορές, και θα είμαστε έτοιμοι να κάνουμε το μεγάλο βήμα, δημιουργώντας έναν Ελληνικό όμιλο Financial Services που θα ανταγωνίζεται ισάξια σε Ελλάδα και Ευρώπη.

Όμως, πρωταρχικής σημασίας προϋπόθεση για την επιτυχία κρίνεται η ενημέρωση και η επιμόρφωση, όχι μόνο των στελεχών και του προσωπικού, αλλά και των πελατών. Οι νέες ευκαιρίες που παρουσιάζονται δεν θα μπορούν να υλοποιηθούν χωρίς την άρτια



ενημέρωση των καταναλωτών. Τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες που θα δημιουργηθούν πρέπει να βρουν ανταπόκριση από τον καταναλωτή, και η ευθύνη αυτής της ενημέρωσης δεν εμπίπτει μόνο στο Κράτος και τους φορείς, αλλά στον καθένα από εμάς, που θέλει να προσφέρει πάντα το καλύτερο στον πελάτη».

Ενδιαφέροντα και κατατοπιστικά ήταν και όσα στοιχεία παρέθεσε η τ. υπουργός - βουλευτής Ν.Δ. κ. Φάνη Πάλλη - Πετραλιά πολλά από τα οποία θα αξιοποιηθούν οι ασφαλιστές στις πωλήσεις τους. Ανέφερε η κ. Πετραλιά.

«Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για την πρόσκληση σας, και βεβαίως, να σας συγχαρώ για την πρωτοβουλία σας, να ασχοληθείτε με ένα τόσο με-

Το δημογραφικό πρόβλημα αν και δεν είναι τόσο νέο, τα τελευταία χρόνια, αρχίζει να συζητείται όλο και περισσότερο στην Ευρώπη, καθώς οι χώρες - μέλη της, αντιμετωπίζουν ορισμένες ή όλες τις συνέπειές του. Συνέπειες, οι οποίες, κάθε μέρα γίνονται όλο και πιο ορατές και, θα έλεγα, όλο και πιο οδυνηρές...

Για παράδειγμα η ραγδαία μείωση του αριθμού των ατόμων που απαρτίζουν τις νέες γενιές και κατά συνέπεια του ενεργού πληθυσμού, και, από την άλλη, η ραγδαία - επίσης - αύξηση του αριθμού των συνταξιούχων κάνουν τα συστήματα Ασφάλισης και Περίθαλψης πολλών χωρών να τρίζουν. Τα συστήματα αυτά είχαν σχεδιασθεί με βάση την «ανατροφο-δότηση πόρων»! Και τώρα που η ανατροφοδότηση αυτή μειώνεται δραματικά τα συστήματα απειλούνται με κατάρρευση...

Μια άλλη ορατή και πολλές φορές οδυνηρή παράμετρος του δημογραφικού, η μετανάστευση. Η νόμιμη και κυρίως η λαθραία.

Η κατάρρευση του κομμουνιστικού μπλοκ έχει προκαλέσει τη μετακίνηση τόσο μεγάλων πληθυσμιακών ομάδων, που η Ευρώπη είχε να δει από τον Μεσαίωνα.

Απελπισμένοι πρόσφυγες κατακλύζουν πληθυσμιακά αποψιλωμένες περιοχές της Ευρώπης, προκαλώντας, εθνολογικά, οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά προβλήματα, αναβιώνοντας μάλιστα σε πολλές χώρες ρατσιστικές υστερίες που η ανθρωπότητα είχε πιστέψει ότι είχαν ενταφιασθεί στα ερείπια του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει το 1/3 του πληθυσμού της Κίνας. 375 εκατομμύρια έναντι 1.250 εκατ. της Κίνας και 950 εκατ. της Ινδίας, το 1950 εκπροσωπούσε πληθυσμιακά το 12% του κόσμου, σήμερα το 7% και σε 50 χρόνια θα έχει μόλις το 4% του παγκοσμίου πληθυσμού.

Μέσα σε 20 χρόνια, από το 1975 ως το 1995, ο αριθμός των νέων κάτω των 20 χρόνων στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης μειώθηκε κατά 20 εκατομμύρια.

Από 110 εκατομμύρια έπεσε στα 90 εκατομμύρια. Με τους ρυθμούς αυ-

τούς, υπολογίζεται πως σε 50 χρόνια οι νέοι κάτω των 20 ετών δεν θα ξεπερνούν τα 25 εκατομμύρια!

Αντίθετα, το ποσοστό των ηλικιωμένων άνω των 60 ετών αυξάνει ραγδαία. Περίπου 1% κάθε χρόνο. Και αναμένεται σε 20 χρόνια να αγγίζει το 40% του όλου πληθυσμού. Ο ενεργός πληθυσμός της Ευρώπης γερνά με ανησυχητικούς ρυθμούς. Σήμερα το 45% του ενεργού πληθυσμού της Ένωσης είναι άνω των 40 ετών. Σε 15 χρόνια το ποσοστό αυτό θα ξεπερνά το 55%.

Αν η δημογραφική αυτή εικόνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι «γκρίζα», της Ελλάδας είναι κυριολεκτικά «μαύρη», δεδομένης της γεωπολιτικής της θέσης και των ιστοριοπολιτικών συγκυριών.

Η χώρα μας δεν συνορεύει με το Βέλγιο ή το Λουξεμβούργο, αλλά με την Τουρκία, η οποία έχει συγκεκριμένες διεκδικήσεις εις βάρος της, και η οποία γνωρίζει μια τεράστια δημογραφική άνθηση!..

Πέρσι, το 1997, η Ελλάδα έσπασε το «φράγμα του θανάτου». Για πρώτη φορά από τις ιδρύσεώς του νεοελληνικού κράτους ο αριθμός των θανάτων ξεπέρασε τον αριθμό των γεννήσεων! Αυτό προεικνίζεται ακόμη δραματικότερες συνέπειες στο μέλλον, αφού οι δημογραφικοί δείκτες όταν περάσουν στο αρνητικό επίπεδο πολλαπλασιάζονται με γεωμετρική πρόοδο: Τα λιγότερα παιδιά μιας γενιάς κάνουν δύο φορές λιγότερα παιδιά την επόμενη! Εν ολίγοις, όσο και να φαίνεται μελοδραματικό, μπήκαμε στο τούνελ της αυτοεξαφάνισης ως Έθνος.

Αλλά και στις σημερινές γνωστές και ορατές συνέπειες του δημογραφικού μας προβλήματος να μείνουμε, διακρίνουμε πια όλοι πόσο οδυνηρές είναι:

- Οι στρατεύσιμοι δεν επαρκούν πια για τη στελέχωση των Ενόπλων μας Δυνάμεων. Η «στράτευση των γυναικών» που με το πρόσχημα της «παλλαϊκής άμυνας» προωθεί όπως - όπως η κυβέρνηση τελευταία, αυτήν ακριβώς την κρίσιμη αδυναμία προσαθεί να καλύψει...

- Οι ξένοι εργαζόμενοι στη χώρα μας νόμιμοι ή λαθραίοι ξεπερνούν τις 500.000. Πολλοί το υπολογίζουν στο 1/20 ή στο 1/10 του πληθυσμού. Το γεγονός αυτό, σήμερα μεν μπορεί μόνο να δημιουργεί - μείζονα ή ελάσ-

σονα - προβλήματα δημοσίας τάξεως και να προκαλεί κάποιες ρατσιστικές υπερβολές αύριο, όμως, είναι ηλίου φαινότατον ότι θα προκαλέσει σοβαρά ζητήματα πληθυσμιακής αλλοίωσης και ενδεχόμενα μείζονα προβλήματα θρησκευτικών ή εθνικών μειονοτήτων. Σε μια 20ετία είναι λογικό οι σημερινοί 500.000 ή ένα εκατομμύριο ξένοι να είναι ένα εκατομμύριο ή 2.000.000 όταν οι Έλληνες από 10 εκατομμύρια θα είναι οκτώ!

Και, φυσικά, η πιο ορατή και πιο επίκαιρη συνέπεια που μπορεί να αποβεί και τραγική είναι η επαπειλούμενη κατάρρευση του ασφαλιστικού μας συστήματος, λόγω της μεγάλης δυσαναλογίας ασφαλισμένων - συνταξιούχων.

Το 1951 στο ΙΚΑ αντιστοιχούσε 1 συνταξιούχος για κάθε 14 ασφαλισμένους.

Το 1980 η αναλογία αυτή μειώθηκε 1 προς 4,02 το 1990 1 προς 2,8 και σήμερα έφθασε στο 1 προς 2,4.

Στο Δημόσιο η αναλογία αυτή είναι 1 προς 1, ενώ στο σύνολο των ασφαλιστικών φορέων η αναλογία είναι 1 προς 2,09.

Και η ψαλίδα συνέχεια κλείνει, όταν, όπως είναι γνωστό για να λειτουργήσει αυτό το σύστημα ανατροφοδότησης απαιτείται ελάχιστη αναλογία 1 προς 4,6.

Την περίοδο 1971-1994 παρατηρούμε μια θεαματικότητα αύξηση του αριθμού των συνταξιούχων. Από 820.000 έφθασαν στα 2.160.000 άτομα!

Έχουμε δηλαδή μια ετήσια αύξηση των συνταξιούχων κατά 4,3% όταν, την ίδια περίοδο, ο πληθυσμός αυξάνει μόλις κατά 0,7%! Έτσι το σύνολο των συνταξιούχων από το 9% του πληθυσμού ξεπέρασε το 21%.

Με τα δεδομένα αυτά διερωτάται κανένας πως μπορεί να αντιμετωπισθεί το δημογραφικό πρόβλημα;

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρ' ότι υπάρχουν προβληματισμοί δεν διαφαίνεται η πιθανότητα διαμόρφωσης μιας ενιαίας δημογραφικής πολιτικής.

Πρώτον γιατί κάθε χώρα αντιμετω-

πίζει διαφορετικές δημογραφικές παραμέτρους.

Η Γερμανία και η Γαλλία για παράδειγμα έχουν προβλήματα από τη μετανάστευση, η Ιταλία και η Ισπανία προβλήματα υπογεννητικότητας, η Ελλάδα και υπογεννητικότητας και γήρανσης και μετανάστευσης!

Δεύτερον και κυριότερον λόγω της εποχής.

Η δημογραφική πολιτική προϋποθέτει και ορισμένες κοινωνικές παροχές, υποδομές, εργασία στα νέα ζευγάρια, επιδοτήσεις, βρεφονηπιακούς σταθμούς και άλλα τέτοια, που η εποχή μας «δεν τα σηκώνει»!

Οι σύγχρονες ηγεσίες ενδιαφέρονται περισσότερο για τους δείκτες των χρηματιστηρίων, παρά για το πως θα είναι η Ευρώπη και οι Ευρωπαίοι ύστερα από είκοσι χρόνια!

Ωστόσο, αν ορισμένοι Ευρωπαϊκοί λαοί λόγω του μεγέθους τους και των συγγενειών το με άλλους όμορους λαούς έχουν την πολυτέλεια να περιφρονούν το μέλλον τους, με τη βεβαιότητα ότι δεν θα εξαφανισθούν, νομίζω ότι δεν μπορούμε να ισχυρισθούμε το ίδιο και για μας τους Έλληνες.

Τον Φεβρουάριο του 1993 η Βουλή των Ελλήνων υιοθέτησε ομόφωνα ένα πόρισμα όπου κατεχωρούντο οι διαστάσεις του δημογραφικού μας προβλήματος και - ομόφωνα επίσης προτεινόταν η λήψη άμεσων συγκεκριμένων μέτρων.

Έκτοτε έξι χρόνια έχουν περάσει και όχι μόνο κανένα μέτρο δεν πάρθηκε, αλλά και κάποια που προστάτευαν τις πολύτεκνες οικογένειες και ενίσχυαν την απόκτηση τριών παιδιών καταργήθηκαν.

Υπάρχουν λύσεις;

Αλοιμόνο, αν απελπιστούμε! Οι λύσεις μπορεί να είναι δύσκολες, αλλά είναι εφικτές.

Για παράδειγμα. Η αντιμετώπιση του Ασφαλιστικού. Το σύστημα μπορεί να τρίζει επικίνδυνα, αλλά τα ασφαλιστικά ταμεία είναι πλούσια για να μην παύσουμε.

Η κινητή και ακίνητη περιουσία το κατά την κυβέρνηση φθάνει τα 3 τρις.

και κατ' άλλους τα 5 τρις. Κανένας δεν ξέρει ακριβώς!

Με βάση κάποια στοιχεία, μόνο οι ασφαλιστικοί φορείς αρμοδιότητας υπουργείου Κοινωνικών Ασφαλίσεων, την περίοδο 1981 - 1994, αύξησαν την περιουσία τους από 108 σε 1.850 δισεκατομμύρια δραχμές!

Δηλαδή είχαμε μια ετήσια αύξηση της περιουσίας των Ταμείων κατά 24,4% όταν η μέση ετήσια μεταβολή του Ακαθάριστου Εγχωρίου Προϊόντος, σε τρέχουσες τιμές ήταν 18,6%.

Η διαχείριση της περιουσίας αυτής αλλά και ένας νέος τρόπος διαχείρισης των εισφορών θα μπορούσαν να δώσουν μακροπρόθεσμες και ικανοποιητικές λύσεις.

Για παράδειγμα και των εργοδοτών, που αποτελούν περιουσία των εργαζομένων, τα Ταμεία θα μπορούσαν να τις διαχειρισθούν σαν ένα αμοιβαίο κεφάλαιο. Με έλεγχο, φυσικά, ώστε να τοποθετείται σε χαρτοφυλάκια χαμηλού κινδύνου. Με τα σημερινά δεδομένα αυτό σημαίνει ότι με μια μέση απόδοση 4,5% ένας ασφαλισμένος στο ΙΚΑ, στα 65 του χρόνια, θα είχε μια σύνταξη 300.000 δρχ. σε τρέχουσες τιμές, ενώ με μια απόδοση 6% θα ξεπερνούσε τις 500.000 δρχ. Ενώ με την τρέχουσα γραφειοκρατική διαχείριση, όπως γνωρίζουμε μόλις αγγίζει τις 100.000 δρχ!

Παρόμοιες σύγχρονες, έξυπνες και αποτελεσματικές παρεμβάσεις θα μπορούσαν να γίνουν για να αντιμετωπισθούν και οι άλλες παράμετροι του δημογραφικού μας προβλήματος.

Όμως, η Ελλάδα έχει βάλει πλήρη για την ΟΝΕ και πλέει προς τα κει ακάθεκτη με τους οικονομολογούντας που μας κυβερνούν να μη νοιάζονται πόσοι Έλληνες θα φτάσουν στο πολυπόθητο λιμάνι της...

Κανένας δεν βλέπει το παγόβουνο του Δημογραφικού που караδοκεί να βουλιάξει το σκάφος της Ελλάδας που 5.000 χρόνια τώρα ταξιδεύει στη γωνιά τούτη της Μεσογείου...

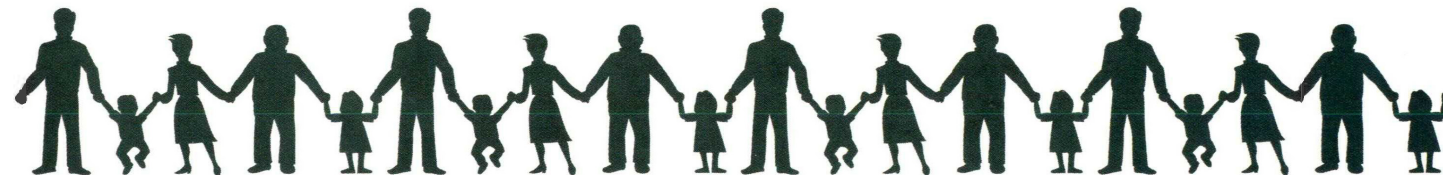


Η Βουλευτής και πρώην Υφυπουργός Κοινωνικών Ασφαλίσεων κ. Φάνη Πάλλη - Πετραλιά ομιλεί με θέμα «Το Δημογραφικό Πρόβλημα και οι συνέπειές του στην Κοινωνική Ασφάλιση».

γάλο και δύσκολο πρόβλημα για τη χώρα μας, όπως είναι το δημογραφικό. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει πως η ιδιωτική πρωτοβουλία, και στον τομέα αυτό, τον κατ' εξοχήν κρατικό πρωτοτυπεί.

Πράγματι, η κυβέρνηση ενώ έχει κατ' επανάληψη δεσμευθεί και εντός και εκτός Βουλής να αντιμετωπίσει το πρόβλημα ή τουλάχιστον να προσπαθήσει, μέχρι σήμερα έχει αθετήσει όλες τις υποσχέσεις της. Ενώ οι βουλευτές - όλων των κομμάτων - ενημερωμένοι και ευαίσθητοι το επιδιώκουν. Πρόσφατο παράδειγμα πρότασή μου για να συμπεριληφθεί η αντιμετώπιση του δημογραφικού ως συνταγματική επιταγή κατά την Αναθεώρηση του Συντάγματος, η οποία υπερψηφίστηκε απ' όλες τις πτέρυγες.

Κυρίες και κύριοι,



Οι βραβευθέντες

10 πρώτοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι με διατηρησιμότητα παραγωγής ζωής του έτους 1996 άνω του 90% στις 31.12.1997. (Η κατάταξη γίνεται με βάση την παραγωγή)

10. Γαλέος Γεώργιος
9. Καρακατσάνη Μαρία
8. Παπαδόπουλος Νικ.
7. Καζαντζής Ελευθέριος
6. Πολιτούδης Παν.
5. Δραμουντάνης Κων.
4. Λουλουδάκη Μαρία
3. Θεοδωρόπουλος Θαν.
2. Σκανδάλης Σπυρίδων
1. Στέφου Ρόζα

5 πρώτοι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων σε διατηρηθέντα ασφαλιστήρια ζωής της παραγωγής του έτους 1996 στις 31.12.1997 (Η κατάταξη με βάση τη διατηρηθέντα ασφαλιστήρια)

5. Τζωρτζής Βασίλειος
4. Δημητριάδου Μαρία
3. Σκοπελίτης Δημήτριος
2. Λεβέντης Αρχέλαος
1. Κατσαρού Παρασκευή

11 πρώτοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι με βάση το εν ισχύ χαρτοφυλάκιο στον κλάδο ζωής στο τέλος του έτους 1997

11. Θεοδωρόπουλος Θαν.
10. Καζαντζής Ελευθ.
9. Πολιτούδης Παν.
8. Χατζηπέτρος Εμμανουήλ
7. Τσέτης Σπύρος
6. Πάλιου Κων/να
5. Καρακατσάνη Μαρία
4. Παπαδόπουλος Κων.
3. Βόνια Μουσταφά
2. Μπουραζάνη Κισσασεβαστή
1. Μαυρομυστακάκη Ε.

5 πρώτοι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων σε εν ισχύ χαρτοφυλάκιο κλάδου ζωής στο τέλος του έτους 1997

5. Μπαλτατζής Παναγιώτης
4. Ντούλας Δημήτριος
3. Δημητριάδου Μαρία
2. Τζωρτζής Βασίλειος
1. Κατσούδας Θεοφάνης

10 πρώτοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι σε παραδόσεις νέων εργασιών ζωής κατά το έτος 1997

10. Τσαμή Χριστίνα
9. Καραγεωργόπουλος Γ.
8. Μάντζαρης Γεώργιος
7. Στέφου Ρόζα
6. Κεχαγιαόγλου Νικ.
5. Αγοβλασπίτη Κέρκυρα
4. Μαυρομυστακάκη Ε.
3. Χατζηζήση Άννα
2. Χατζής Γεώργιος
1. Πάλιου Κων/να

3 πρώτοι Assistant Agency Managers σε παραδόσεις ασφαλιστήριων ζωής για το έτος 1997

3. Ευθυμίου Φώτιος

2. Λύρης Ιωάννης
1. Γρηγοριάδου Ελένη

7 πρώτοι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων σε παραδόσεις νέων εργασιών ζωής κατά το έτος 1997

7. Κωνσταντίνου Ιούλιος
6. Λάσκος Κων/νος
5. Κατσούδας Θεοφάνης
4. Αμωνατζίδης Σπυρίδων
3. Κρασάκης Μανούσος
2. Μπαλτατζής Παναγιώτης
1. Τζωρτζής Βασίλειος

5 πρώτοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι σε εισπράξεις ασφαλιστήριων γενικών κλάδων για το έτος 1997

5. Τσέτης Σπύρος
4. Ανδριακόπουλος Γερ.
3. Σίας Χαράλαμπος
2. Νταμπίρη Στέλλα
1. Οικονόμου Παρσκ.

3 πρώτοι Assistant Agency Managers σε εισπράξεις γενικών κλάδων για το έτος 1997

3. Ανδρικόπουλος Παν.
2. Μάμαλης Πέτρος
1. Οικονόμου Λεωνίδα

3 πρώτοι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων σε εισπράξεις γενικών κλάδων κατά το έτος 1997

3. Ψωμιάδης Γεώργιος
2. Τζωρτζής Βασίλειος
1. Κατσούδας Θεοφάνης

5 πρώτοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι σε εισπράξεις ασφαλιστήριων κλάδου αυτοκινήτου για το έτος 1997

5. Αβερόπουλου Άννα
4. Μαυρομυστακάκη Εύα
3. Δέδε Ευαγγελία
2. Σιδηρόπουλος Ιωαν.
1. Χατζηβασιλείου Ιώ.

3 πρώτοι Assistant Agency Managers σε εισπράξεις κλάδου αυτοκινήτων για το έτος 1997

3. Μάμαλης Πέτρος
2. Σαρρής Στέλιος
1. Ανδρικόπουλος Παν.
3. Πρώτοι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων σε εισπράξεις κλάδου αυτοκινήτων κατά το έτος 1997
3. Μαυρομυστακάκης Κων/νος
2. Κατσούδας Θεοφάνης
1. Παπαχρήστος Κων/νος

Συντονιστής Ασφαλιστικών Συμβούλων που δημιούργησε νέο συντονιστή ασφαλιστικών συμβούλων

Ο κ. Τζωρτζής Βασίλειος δημιούργησε Συντονιστή Ασφαλιστικών Συμβούλων τον κ. Λύρη Ιωάννη

Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι οι οποίοι συμπλήρωσαν 10ετή συνεργασία με την εταιρία στο τέλος του έτους 1997



1. Αβραμίδης Βασίλειος
2. Καζαντζής Θεόδωρος
3. Καρακατσάνη Μαρία
4. Μπαλτατζής Γεώργιος
5. Οικονόμου Λεωνίδα
6. Παπαδόπουλος Στέφανος
7. Πολιτούδης Παναγιώτης
8. Σαββάκης Γεώργιος
9. Τσολάκης Ηλίας
10. Φραγκιαδάκης Άγγελος
11. Φωτόπουλος Κυριάκος

Συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων οι οποίοι συμπλήρωσαν 10ετή συνεργασία με την εταιρία στο τέλος του έτους 1997

1. Καμπαναής Σταύρος
2. Μασαλάς Ελευθέριος
3. Ψωμιάδης Γεώργιος

Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι οι οποίοι συμπλήρωσαν 15ετή συνεργασία με την εταιρία στο τέλος του έτους 1997

1. Κάδη Σιακήρ
2. Παπαδάκης Βασίλειος
3. Παπαδόπουλος Κων/νος
4. Τζιούτζος Πλάτων

Συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων οι οποίοι συμπλήρωσαν 15ετή συνεργασία με την εταιρία στο τέλος του έτους 1997

1. Μαρκετάκης Αναστάσιος
2. Παυλίδου Μαρία

Συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων οι οποίοι συμπλήρωσαν 20ετή συνεργασία με την εταιρία στο τέλος του έτους 1997

1. Κατσούδας Θεοφάνης
2. Τσατσαρώνης Κων/νος

5 πρώτοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι σε πωλήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων για το έτος 1997

5. Μαυρομυστακάκη Ε.
4. Χουλιάρη Χριστίνα
3. Βουγιουκλίδης Δημ.
2. Καρακατσάνη Μαρία
1. Ραφαήλ Κων/νος

3 πρώτοι Assistant Agency Managers σε πωλήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων για το έτος 1997

3. Σηφακάκης Εμμ.
2. Φιλίππιδης Χαρίτων
1. Αγγελή Μαρία

3 πρώτοι Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων σε πωλήσεις Αμοιβαίων Κεφαλαίων για το έτος 1997

3. Κατσούδας Θεοφάνης
2. Κρασάκης Μανούσος
1. Παπαχρήστος Κων/νος

Πρώτοι Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι σε καθαρή παραγωγή αμοιβαίων κεφαλαίων για το έτος 1997

5. Αναστασιάδου Βασίλκ.
4. Μαυρομυστακάκη Ε.
3. Καρακατσάνη Μαρία
2. Χουλιάρη Χριστίνα
1. Βουγιουκλίδης Δημ.

3 πρώτοι Assistant Agency Managers σε καθαρή παραγωγή αμοιβαίων κεφαλαίων για το έτος 1997

3. Βαρδάκης Γεώργιος
2. Σηφακάκης Εμμ.
1. Αγγελή Μαρία

3 πρώτοι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων σε καθαρή παραγωγή αμοιβαίων κεφαλαίων για το έτος 1997

3. Κατσούδας Θεοφάνης
2. Κρασάκης Μανούσος
1. Παπαχρήστος Κων/νος

10 πρώτοι πράκτορες του πρακτορειακού δικτύου της εταιρίας σε παραγωγή ασφαλιστήριων κατά το έτος 1997

10. Μαλλάτου Σωτηρία
9. Κελαϊδη Αικατερίνη
8. Μίσα Δημήτρα
7. Γεωργουλιάς Ιωάννης
6. Μήλου Σοφία
5. Μπέγκα Ελένη
4. Ατσαλάκης Χαράλαμπος
3. Αργυρίου Μιχάλης
2. Κωνσταντακόπουλος Νίκος
1. Αθανασάκης Γιάννης

Τιμητική Διάκριση

1. Τζωρτζής Χρήστος
2. Δερμιτζάκης Νικόλαος
3. Πόποβιτς Μπράνκα

Τιμητική Διάκριση Επιθεωρητές Πωλήσεων

1. Κυριακάκης Γεώργιος
2. Μιχαηλίδης Πρόδρομος
3. Νικολούσης Δημήτριος
4. Παπαχρήστος Σωτήρης
5. Τριανταφυλλίδης Τριαντάφυλλος
6. Τσεκερίδης Γεώργιος

Τιμητική Διάκριση Διευθυντές Πωλήσεων

1. Αθανασούλιας Αθανάσιος
2. Γιαννούσης Ανέστης
3. Λουλουδάκης Κωνσταντίνος

Η ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΠΟΥ ΑΞΙΖΕΙ!

NEO Επενδυτικό πρόγραμμα UNIT LINKED



ΑΣΠΙΣ
ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

- Υψηλές αποδόσεις
- Καθημερινή ενημέρωση
- Διπλό κέρδος
- Απόλυτη διαφάνεια
- Ευελιξία στην επένδυση

Η ΧΡΥΣΗ ΑΣΠΙΔΑ είναι ένα επενδυτικό πρόγραμμα Unit Linked που σας επιτρέπει να επιλέξετε εσείς το είδος της επένδυσής σας και να παρακολουθείτε καθημερινά την εξέλιξή της από τον ημερήσιο τύπο.

Η ΧΡΥΣΗ ΑΣΠΙΔΑ σας παρέχει μεγάλη ευελιξία και πολλα πλεονεκτήματα, για υψηλές αποδόσεις σε συνδυασμό με ουσιαστική ασφάλιση.



ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

GERLING

Ο Ασφαλιστής - Συνεργάτης της Οικονομίας

Ο Όμιλος Gerling ιδρύθηκε το 1904 στην Κολωνία της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας. Σήμερα, μετά από 94 χρόνια επιτυχημένης πορείας στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο κόσμο, η Gerling διαθέτει 82 επιχειρήσεις σε 32 χώρες και σε 5 ηπείρους, στις οποίες απασχολεί 10.000 εργαζομένους. Επιπλέον έχει 2,3 τρισεκατομμύρια δραχμές ασφαλιστήρια ενώ οι επενδύσεις του ομίλου ανέρχονται σε 7,1 τρισεκατομμύρια δραχμές.

Η βιομηχανική ασφάλιση είναι το κύριο χαρακτηριστικό του ομίλου Gerling, πράγμα που προκύπτει και από την ποσοστιαία κατανομή των ασφαλιστρών. 64% των ασφαλιστρών προέρχεται από τη βιομηχανία, 20% από εμπορικές εταιρίες και ενώσεις και μόλις 16% από ιδιώτες. Συνεπώς τα στοιχεία αυτά καθιερώνουν αμαφισβήτητα τον όμιλο Gerling ως τον κυρίαρχο βιομηχανικό ασφαλιστή στην Ευρώπη.

Η Gerling Hellas ιδρύθηκε το 1995 και η πορεία της είναι πραγματικά θαυμαστική, αφού κατάφερε από μηδέν να έχει το 1997 ασφαλιστήρια ύψους 4 δισεκατομμυρίων δραχμών, ενώ είναι σχεδόν σίγουρο ότι το 1998 η αύξηση της παραγωγής της θα ανάλθει στα 6 και πλέον δισεκατομμύρια δραχμές βιομηχανικών ασφαλιστρών. Το puzzle των προσφερόμενων βιομηχανικών ασφαλίσεων στην Ελλάδα ολοένα και ολοκληρώνεται, έτσι το 1997 ξεκίνησε την ασφάλιση της ναυτιλίας με αποτέλεσμα σήμερα να διαθέτει ένα χαρτοφυλάκιο με περισσότερα από 3.000 ποταπόρα σκάφη και με μια συνεχή αυξητική πορεία. Το τελευταίο αλλά ιδιαίτερα σημαντικό ασφαλιστικό προϊόν που προσέθεσε στη λίστα των καλύψεων της είναι η ασφάλιση των πιστώσεων. Έτσι τώρα μπο-

ρούν και οι ελληνικές επιχειρήσεις να έχουν στη διάθεσή τους την παγκόσμια εμπειρία και τη φερέγγυα ασφαλιστική κάλυψη του μεγαλύτερου ιδιωτικού ομίλου ασφάλισης πιστώσεων στον κόσμο.

Ο Όμιλος Πιστώσεων Gerling Kreditversicherungsgroupe συνεχίζει την επέκτασή του διεθνούς δικτύου του.

Νέο υποκατάστημα Ασφάλισης Πιστώσεων στην Αθήνα. Ο Όμιλος Ασφάλισης Πιστώσεων Gerling Kreditversicherungsgroupe επεκτείνει τη διεθνή του παρουσία εγκαθιστώντας, το 1998, υποκατάστημα στην Αθήνα. Η Gerling προσφέρει έτσι με τη δυναμική παρουσία των υποκαταστημάτων της σε 23 σημαίνουσες αγορές, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε επιχειρήσεις με διεθνή δραστηριότητα.

Με την παγκόσμια αυτή επέκτασή του δικτύου των υπο-



Ο κ. Reineke Thomas (Πρόεδρος του Δ.Σ. της Gerling - Konzern Allgemeine V-AG Κολωνίας και ο κ. Δρ. Βασίλειος Καψοκαβάδης Γενικός Διευθυντής Gerling Hellas στην βραδιά παρουσίασης των νέων δραστηριοτήτων της Gerling στην Ελλάδα, στο ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία στις 21.5.1998.

καταστημάτων της, η Gerling ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις των οικονομικών εξελίξεων. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια ο αριθμός των πτωχεύσεων έχει αυξηθεί παγκοσμίως δραματικά. Η ύπαρξη ολοένα και περισσότερων επιχειρήσεων απειλείται από την ενδεχόμενη αδυναμία πληρωμής των πελατών τους.

“Για να είμαστε σε θέση να βοηθάμε άμεσα και αποτελεσματικά τους πελάτες μας, πρέπει να ενισχύσουμε την τοπική μας παρουσία”, δηλώνει ο πρόεδρος του διοικητικού συμβουλίου της Gerling Spezial Kreditversicherung κοσ Bernadt Hinrichs Meyer. “Ιδιαίτερα λόγω της εντατικής παγκοσμιοποίησης της οικονομίας γίνεται όλο και πιο σημαντικό το να σκεφτόμαστε και να ενεργούμε χωρίς να λαμβάνουμε υπόψη τα γεωγραφικά σύνορα”.

Η Gerling είναι ειδικευμένη σε όλα τα ασφαλιστικά θέματα που αφορούν πιστώσεις. Με τη βοήθεια ενός διεθνούς δικτύου έχει ως στόχο την τελειοποίηση του ελέγχου φερεγγυότητας και τη διαρκή παρακολούθηση της πιστοληπτικής ικανότητας για τις επιχειρήσεις, στις αντίστοιχες χώρες.

Το παγκόσμιο δίκτυο της Gerling θα προσφέρει τώρα όλα τα προτερήματα ενός διε-



θνούς Know How και στην Ελλάδα, τόσο σε επιχειρήσεις που δρουν στην εγχώρια αγορά, όσο και σε εκείνες που ξεπερνούν τα ελληνικά όρια εξαγοντας σε όλες τις ηπείρους. Ο συνδυασμός της αυτοπρόσωπης παρουσίας της Gerling εδώ, στην Αθήνα, και της άμεσης επαφής των εξειδικευμένων στελεχών της με όλους τους τομείς της οικονομίας, θα έχει ως αποτέλεσμα μια δυναμική και ευέλικτη εξυπηρέτηση χωρίς γραφειοκρατικές καθυστερήσεις με στόχο τη διατήρηση του υψηλού επιπέδου παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών.



ΦΟΙΝΙΞ **Art**

Ασφάλιση έργων τέχνης και αντικειμένων συλλεκτικής αξίας



Η ΤΕΧΝΗ ΑΠΑΙΤΕΙ ΣΕΒΑΣΜΟ... ΚΑΙ ΘΥΣΙΕΣ

Απαιτεί λίγα, μπροστά σ' αυτά που προσφέρει, αφού ανταμείβει γενναιόδωρα με την αξία και τη διαχρονικότητά της. Ακόμα και ένα απλό "χάιδμα" με το βλέμμα σ' ένα πραγματικό έργο τέχνης, αποτελεί μοναδική συναισθηματική και αισθητική απόλαυση. Όμως, τα έργα τέχνης, τα συλλεκτικά κομμάτια και τα αντικείμενα υψηλής αξίας, απειλούνται από πολλούς κινδύνους, ενώ είναι γνωστό ότι συγκεντρώνουν την... προτίμηση και των ατόμων που επιθυμούν να τα αποκτήσουν "δια της πηλαγίας οδού".

Η τέχνη απαιτεί ειδική ασφάλιση και προστασία

Απαιτεί αυτό που της αξίζει. Η απώλεια του συλλεκτικού σας κομματιού από κλοπή ή ληστεία, η φθορά ή καταστροφή του από πυρκαγιά, σεισμό, πλημμύρα, έκρηξη, θραύση, κακόβουλες - τρομοκρατικές ενέργειες ή ακόμα και κατά τη διάρκεια μιας μεταφοράς, είναι καταστάσεις που σήμερα αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά.

Η απόλυτη ασφάλιση και προστασία της τέχνης απαιτεί "ΦΟΙΝΙΞ-ART"

Τελικά, απαιτεί το καλύτερο... Η ασφάλιση έργων τέχνης και αντικειμένων συλλεκτικής αξίας, είναι κάτι περισσότερο από μια απλή ασφαλιστική πράξη. Είναι μια ενέργεια σεβασμού και διαφύλαξης της πολιτιστικής, ιστορικής και προσωπικής μνήμης των ανθρώπων.

Για το λόγο αυτό απαιτεί λεπτούς χειρισμούς, εχεμύθεια, υπευθυνότητα και βέβαια απόλυτη ασφαλιστική κάλυψη. "Με βάση αυτή τη φιλοσοφία οδηγηθήκαμε στη δημιουργία του προγράμματος "ΦΟΙΝΙΞ-ART", το οποίο σχεδιάσαμε με τη συνεργασία των "LLOYD'S OF LONDON", τη γνωστή, διεθνούς κύρους και αναγνώρισης, ασφαλιστική εταιρία", λένε οι άνθρωποι του Φοίνικα.

ΦΟΙΝΙΞ Ασφάλειες - Lloyd's of London Συνεργάτες στην ασφάλιση Εργων Τέχνης

Οι "LLOYD'S OF LONDON" υπηρετούν το θεσμό της Ασφάλισης Έργων Τέχνης από το 1688. Ο ΦΟΙΝΙΚΑΣ, με τη συνεργασία αυτή, φέρνει στην Ελλάδα μια παράδοση τριών και πλέον αιώνων, με ευθύνη, γνώση του αντικειμένου και απόλυτη αξιοπιστία.

ΦΟΙΝΙΞ-ART. Το μοναδικό πρόγραμμα πλήρους κάλυψης, της μοναδικής, συλλεκτικής σας περιουσίας.

Το "ΦΟΙΝΙΞ-ART" δημιουργήθηκε ειδικά για τη φύλαξη της τέχνης, ανεξάρτητα από το εάν πρόκειται για μεγάλη συλλογή ή για μεμονωμένα κομμάτια:

- Με παροχή εξειδικευμένων συμβολαίων, διατυπωμένων με σαφείς, ασφαλιστικούς όρους.
- Με παροχή κάλυψης κατά παντός κινδύνου.
- Με απόλυτη εχεμύθεια και διακριτικούς χειρισμούς.
- Με ευέλικτο, προνομιακό κόστος ασφάλισης.
- Με δωρεάν, έγκυρη εκτίμηση της αξίας των έργων τέχνης, που διασφαλίζεται από υψηλού επιπέδου εκτιμητές διαφόρων ειδικοτήτων.
- Με προσωπικό χειρισμό των απαιτήσεων αποζημίωσης, σε περίπτωση ζημιάς, από ειδικούς εμπειρογνώμονες και συντηρητές.

• Με άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών μας σ' όλη την Ελλάδα, μέσω των γραφείων του ΦΟΙΝΙΚΑ, με on line σύνδεση.

• Με παροχή ειδικής έκπτωσης για την αγορά και τοποθέτηση συστημάτων συναγερμού και πυρασφάλειας, για την προστασία της περιουσίας σας, από την WACKENHUT SECURITY HELLAS, τηλ.: (01) 27.14.870.

Ο ΦΟΙΝΙΚΑΣ είναι η πρώτη ασφαλιστική εταιρία, που προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες.

Το πρόγραμμα

"ΦΟΙΝΙΞ-ART" απευθύνεται

Σε όλους τους κατόχους έργων τέχνης και συλλεκτικών αντικειμένων:

- Ιδιώτες συλλέκτες.

- Αίθουσες τέχνης.
- Γκαλερί.
- Καταστήματα Έργων Τέχνης.
- Συντηρητές.
- Παλαιωπώλες.
- Μουσεία (Ιδιωτικά και Δημόσια).
- Οργανισμούς, Εταιρίες, Συλλόγους, Ιδρύματα.

Καλύπτει ακόμα:

- Έργα Τέχνης σε κατοικίες.
- Περιοδεύουσες Εκθέσεις στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- Εκθέσεις ανά μήνα ή μέρος κ.ά.
- Μεταφορές Έργων Τέχνης στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
- Αποθήκευση Έργων Τέχνης και Συλλογών.
- Κρατικές Συλλογές.
- ΦΟΙΝΙΞ-ART.
- Γιατί η φιλοτεχνία, αποτελεί αξία ζωής.

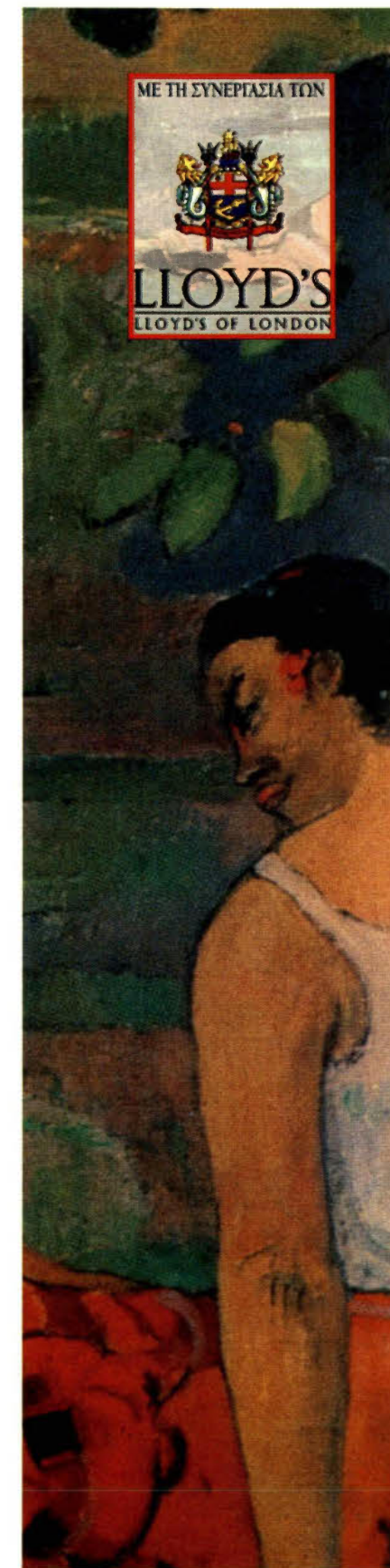
ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

ΑΘΗΝΑ ΕΔΡΑ: ΟΜΗΡΟΥ 2, ΤΗΛ. 3295111, FAX. 3239135
web site: <http://www.Phoenix.gr>
e-mail: phoenix@phoenix.gr
ΕΡΜΟΥ 2, ΤΗΛ. 3295500, FAX. 3254737
ΑΓ. ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ: ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 469, ΤΗΛ. 6015700, FAX. 6003414
ΓΛΥΦΑΔΑ: Σ. ΚΑΡΑΓΙΩΡΓΑ & ΥΨΗΛΑΝΤΟΥ 44, ΤΗΛ. 9604700, FAX. 9604717
ΠΕΙΡΑΙΑΣ: ΤΣΜΑΔΟΥ 7, ΤΗΛ. 4220474, FAX. 5763655
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ: ΑΙΜΙΛΙΟΥ ΒΕΑΚΗ 36, ΤΗΛ. 5767170, FAX. 5763655
ΧΑΛΚΙΔΑ: ΑΓΓ. ΓΟΒΙΟΥ & ΦΑΒΙΕΡΟΥ 2, ΤΗΛ. (0221) 76380, 76280, FAX. 76080
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ: ΙΩΝΟΣ ΔΡΑΓΟΥΜΗ 5, ΤΗΛ. (031) 535540-4, FAX. 542607
ΚΑΤΕΡΙΝΗ: ΕΙΡΗΝΗΣ 31, ΤΗΛ. (0351) 21982, 73123, 28211, FAX. 21982
ΒΕΡΟΙΑ: ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 7, ΤΗΛ. (0331) 60080, 27336, FAX. 22654
ΕΔΕΣΣΑ: ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ 7, ΤΗΛ. (0381) 24964, 23425, FAX. 24964
ΠΑΤΡΑ: ΑΓ. ΑΝΔΡΕΑ 53, ΤΗΛ. (061) 279516-7, 278261, FAX. 226911
ΑΜΑΛΙΑΔΑ: ΕΡΜΟΥ 15, ΤΗΛ. (0622) 28038, 21370, FAX. 21371
ΑΡΓΟΣ: ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 14, ΤΗΛ. (0751) 61616, 67857, FAX. 61617
ΑΡΤΑ: ΒΑΣ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ 54, ΤΗΛ. (0681) 26109, 72110, FAX. 70479
ΚΑΛΑΜΑΤΑ: ΑΡΙΣΤΟΜΕΝΟΥΣ & Κ. ΓΕΩΡΓΟΥΛΑ 2, ΤΗΛ. (0721) 25769, FAX. 27380
ΙΩΑΝΝΙΝΑ: ΔΩΔΩΝΗΣ 11, ΤΗΛ. (0651) 25740, 71046, FAX. 77167
ΒΟΛΟΣ: ΙΑΣΟΝΟΣ & ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ 3, ΤΗΛ. (0421) 21122, 27934, FAX. 31449
ΛΑΡΙΣΑ: ΜΑΡ. ΑΝΤΥΠΑ 2 & ΓΚΟΥΜΑ, ΤΗΛ. (041) 535849, 258849, FAX. 251800
ΛΑΜΙΑ: ΡΗΓΑ ΦΕΡΑΙΟΥ 1,

ΤΗΛ. (0231) 45670, 23225, FAX. 23225
ΚΑΒΑΛΑ: ΟΜΟΝΟΙΑΣ 54 (1η ΠΑΡΟΔΟΣ), ΤΗΛ. (051) 229002-3, FAX. 232126
ΔΡΑΜΑ: ΣΜΥΡΝΗΣ 6, ΤΗΛ. (0521) 32160, 48272, FAX. 32160
ΚΟΜΟΤΗΝΗ: ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ 2, ΤΗΛ. (0531) 27617, FAX. 36811
ΑΛΕΞ/ΠΟΛΗ: Λ. ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ & ΕΥΜΟΛΠΟΥ 1, ΤΗΛ. (0551) 31443, FAX. 34295
ΞΑΝΘΗ: ΜΙΧΑΗΛ ΒΟΓΔΟΥ 20, ΤΗΛ. (0541) 24446, FAX. 78795
ΣΕΡΡΕΣ: ΔΙΟΝ. ΣΟΛΩΜΟΥ 12, ΤΗΛ. (0321) 25450, FAX. 55550
ΗΡΑΚΛΕΙΟ: 25ης ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 66, ΤΗΛ. (081) 287819, 228577, 280693, FAX. 221433
ΧΑΝΙΑ: ΠΛΑΣΤΗΡΑ 2, ΤΗΛ. (0821) 52860, 56568, FAX. 41169
ΡΕΘΥΜΝΟ: ΚΑΖΑΝΤΖΑΚΗ 1, ΤΗΛ. (0831) 52125, 28630, 55798, FAX. 26495
ΡΟΔΟΣ: ΕΘΝ. ΑΝΤΙΣΤΑΣΕΩΣ 83, ΤΗΛ. (0241) 32880, 23880, FAX. 76068

... και σε όλα τα Καταστήματα της **ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ** και τους Συνεργάτες του **ΦΟΙΝΙΚΑ**

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ
ΓΕΡΜΑΝΙΑ: PHOENIX (HELLAS) VERSICHERUNGSVERMITTLER UND MAKLER GmbH 47 MÜNCHENER STR. 60 329 FRANKFURT am MAIN, GERMANY
ΡΟΥΜΑΝΙΑ: PHOENIX (HELLAS) - AGENTIE DE ASIGURARI SRL 82-88 MIHAIL EMINESCU STR. Apt.1, Sector 2 72 112 BUCHAREST, ROMANIA



Χρήστος
Τσεμπέρωφ

Συνέντευξη του Agency
Manager κ. Χ. Τσεμπέρωφ
στον Βαγγέλη Σπύρου Εκδότη
του "ΝΑΙ"

Επενδύουν στο αύριο όσοι ξέρουν να "διατηρούν"...

Παρακολουθώντας το Συνέδριο Στελεχών Πωλήσεων της Nationale-Nederlanden στις 21 Μαρτίου 1998 και τις βραβεύσεις των κορυφαίων ασφαλιστών και Διευθυντών που οι περισσότεροι έχουν και τις πρώτες θέσεις στην ασφαλιστική αγορά σκεφθήκαμε να γνωρίσουμε από κοντά οι αναγνώστες του ΝΑΙ τον πρώτο σε διατηρησιμότητα Δ/τή υπ/τος της ΝΝ τον κ. Χρήστο Τσεμπέρωφ που για πολλή χρόνια ζει με αυτό τον στόχο να «διατηρεί» το έργο του ως ασφαλιστής και ως Manager.

Ο Χρήστος Τσεμπέρωφ γεννήθηκε στις 28 Μαρτίου 1949 στην Αθήνα από γονείς Ποντίους που έζησαν στη Ρωσία. Είναι παντρεμένος με την Μαρία Κηέλια κι έχουν ένα γιο τον Λεωνίδα - Φαίδωνα. Δεκαέξι Σεπτεμβρίου του 1980 μπήκε στο επάγγελμα του ασφαλιστή. Πριν μπει στην ΝΝ με δάσκαλο τον Π. Ρογάρη «πέρασε» 3 1/2 μήνες στην ΑΣΠΙΣ - Πρόνοια και 1,5 μήνα στην Αλίο. Εκτός ασφαλιστικής αγοράς μέχρι τα 31 του χρόνια «έφαγε» τη ζωή και την «αγορά» με το κουτάλι μαθαίνοντας γράμματα και πουλώντας.

Μαθητής στο 3ο Γυμνάσιο Αμπελόκηπων στο 5ο και στο 7ο Γυμνάσιο, σε Ναυτική Σχολή στον Πειραιά, σε Γυμνάσιο Φιλοθέης σε νυχτερινά Γυμνάσια αθήνα και πωλητής παπουτσιών στο Μοναστηράκι από 15 χρονών και ταυτόχρονα άριστος αθλητής στην Ενόργανο Γυμναστική (κρίκοι - μονόζυγα κ.λπ.) με μετάλλιο Πανελληνίων μαθητικών αγώνων. Καλός και στο πιγκ-πογκ!

Όλα αυτά του έδωσαν ένα χαρακτήρα «γυμνασμένο» για κάτι διαφορετικό στα ελληνικά δεδομένα.

Του έδωσαν τα εφόδια να γίνει ένας επιτυχημένος ασφαλιστής.

Στη ΝΝ κέρδισε την αγάπη και συμπάθεια φίλων πελατών και ανταγωνιστών πριν αρχίσει να κερδίζει όλους τους αγώνες της εταιρίας του. Συνέδρια, Ταξείδια διαγωνισμοί όλα κερδίζονται από τον Χρήστο μέσα στα 18 χρόνια καριέρας του στην ΝΝ.

Πάνω από 120 άτομα εκπαιδεύτηκαν σωστά πάνω στην καριέρα του ασφαλιστή... Οι 40 από αυτούς είναι με πολλή επιτυχία και διακρίσεις που ξεκινάνε παίρνοντας γνώσεις και «φιλοσοφία» επιτυχίας από το Γραφείο της ΝΝ που διευθύνει ο Χρήστος Τσεμπέρωφ στην οδό Αχ. Παράσχου και Βασ. Γε-



ωργίου στο Χαλάνδρι. Τα τηλέφωνα 6813888 και 6851354 είναι συνέχεια σε λειτουργία συμβουλευότας πελάτες και ασφαλιστές.

Κουβεντιάζοντας μαζί του και κάνοντάς του 18 ερωτήσεις, όσες έχει στο επάγγελμα, διαπίστωσα ότι ο Χρήστος Τσεμπέρωφ είναι ένας Manager που αγαπά να πράτει παρα να λέει, ότι είναι σεμνός, συναδελφικός, πιστός στην εταιρία του ευγνώμων και ήσυχος, μετρημένος μέχρι σημείο που θέλει δεύτερη φορά να τον παρακινήσεις ν' ανοίξει την καρδιά του που τόσο αγάπη νοιώθει για πελάτες και ασφαλιστές και που τότε γίνεται... ασταμάτητος χείμαρος που μιλά για την υπομονή και ανθρωπιά που πρέπει να δείχνουν οι ασφαλιστές έναντι των πελατών...

Ας δούμε όμως πως απάντησε στις ερωτήσεις του ΝΑΙ.

Ερ.: Αγαπητέ Χρήστο σ' ένα κόσμο γεμάτο αλλαγές που όλα τριγύρω αλλάζουν κι όλα τα ίδια μένουν, πελάτες, φίλοι και ασφαλιστές έχουν βρει σε σένα ένα σταθερό «στέκι» και σε βρίσκουν όταν ζητάνε την παρουσία σου ως άνθρωπο και ως επαγγελματία. Πρώτος για πολλά χρόνια σε «διατηρησιμότητα» στη μεγάλη εταιρία Nationale - Nederlanden σημαίνει διατήρηση ασφαλειών, διατήρηση ασφαλιστών διατήρηση πελατείας που όλα μαζί κάνουν διατήρηση καλών σχέσεων με όλους. Τι σε «διατηρεί» εσένα σ' αυτή την προνομιακή θέση;

Απ.: Η απάντηση είναι σύνθετη, γιατί είναι σύνολο αλληλένδετων στοιχείων. Από την μια μεριά η διάφανη και ειλικρινής σχέση ασφαλιστή - ασφαλιζόμενου, στηριζόμενη στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στην υψηλή παροχή υπηρεσιών και από την άλλη η σωστή σχέση και οι υψηλοί στόχοι των συνεργατών μου. Εργαζόμαστε σήμερα κοιτώντας το αύριο και δεν στηρίζουμε στην εφήμερη παραγωγικότητα άνευ ποιότητας.

Ερ.: Πόσο «κοστίζει» αυτή η θέση;

Απ.: Κάθε επαγγελματική επιτυχία ή προσφορά σ' οποιονδήποτε τομέα δραστηριότητας, έχει το τίμημά της. Ίσως μια μειωμένη παραγωγή νέων ασφαλειών λόγω προσπάθειας συντήρησης παλαιών συμβολαίων είναι το πιο σκληρό τίμημα. Όμως η ανταπόδοση και η πραγματοποίηση των στόχων, μας δικαιώνει.

Ερ.: Η λέξη «Άκυρον» τι σημαίνει στη δική σου γλώσσα;
Απ.: Σημείο ανάλυσης και περίσκεψης.

Ερ.: Η λέξη «διατηρώ»;
Απ.: Επενδύω στο αύριο.

Ερ.: Θυμάσαι την πρώτη σου πώληση; Διατηρείται; Μίλησε μας για τα πρώτα σου χρόνια σ' αυτή τη δουλειά.

Απ.: Τους 5 πρώτους μήνες της ασφαλιστικής μου καριέρας, ξεκίνησα από την Aspis Πρόνοια, συνέχισα στην Alio και κατέληξα στην NN και τους ορίζοντες που μου ανοίγονταν. Το πρώτο μου συμβόλαιο έγινε μετά από 1100 με 1200 επαφές και 175 ημέρες προσπάθειών. Τα συναισθήματα που δοκίμασα ήταν τόσο έντονα που θα μείνουν ανεξίτηλα για πάντα μέσα μου. Αυτό το συμβόλαιο ξεκίνησε να ισχύει τον Μάρτιο του 1981 και διατηρείται μέχρι σήμερα, με λήξη το έτος 2010.

Ερ.: Είσαι ένας απ' τους υπερασπιστές του ασφ. θεσμού και ακούραστος συμπαραστάτης της καριέρας των ασφαλιστών. Ποιό Management «διατηρεί» έναν ασφαλιστή στο επάγγελμα;

Απ.: Το management που πηγάζει από το ενδιαφέρον για τους συνεργάτες ασφαλιστές, στηρίζει το επάγγελμα του ασφαλιστή. Θα έλεγα ότι, για να παραμείνει στο επάγγελμα, τα βασικά σημεία κλειδιά κατεύθυνσής του, είναι επιγραμματικά.

1. Αμοιβαία εμπιστοσύνη Ασφαλιστή - Ασφαλιζόμενου.
 2. Υψηλού επιπέδου ποιοτική παροχή υπηρεσιών
 3. Υψηλοί επαγγελματικοί στόχοι
 4. Ειλικρίνεια - Διαφάνεια - Τιμιότητα
 5. Σωστή και συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση
 6. Σκληρή εργασία σήμερα, κτίζοντας το αύριο
 7. Διατηρησιμότητα του χαρτοφυλακίου του
- Όλα βέβαια τα παραπάνω δεν είναι δυνατόν να συμπορευθούν παρά μόνον με έναν ακεραίο και δυνατό χαρακτήρα.

Ερ.: Θα έλεγες ότι το «ανθρώπινο Management» είναι ελληνικό Management;

Απ.: Η Μεσογειακή καταγωγή μας, μας κάνει να είμαστε περισσότερο δεκτικοί αλλά και περισσότερο πρόσφοροι. Οι ζεστές, φιλικές και ειλικρινείς σχέσεις συνεργασίας δίνουν το ανθρώπινο προ-

φίλ στο Ελληνικό management.

Ερ.: Από την αλληλεξάρτηση η συνεργασία των ελληνικών Ασφ. εταιριών με Αμερικανούς ή Ευρωπαίους παρατηρούμε μια διαφορετική συμπεριφορά στην καθημερινή πρακτική και τον τρόπο εργασίας. Αυτή η διαφορετικότητα του Έλληνα πόσο θα τον βοηθήσει στα νέα δεδομένα της «παγκόσμιας αγοράς»;

Απ.: Ο Έλληνας έχει αποδείξει μέσα από τον ρου της ιστορίας, ότι οι αντιξιοότητες δεν στάθηκαν εμπόδιο στην πρωτοπορία του. Με σταθερά βήματα και ποιοτική εργασία, αφήνοντας πίσω τις ευκαιριακές αλλά και ερασιτεχνικές βουτιές στην αγορά, ο Έλληνας μπορεί να συνδυάσει το ταπεραμέντο του με την οξυδέρκεια του και να κατακτήσει την πρώτη θέση. Αυτό η NN το έχει ήδη αποδείξει μέσω του Bankassurance που εφαρμόζει το πιλοτικό πρόγραμμα για την παγκόσμια αγορά.

Ερ.: Μήπως βλέπεις ότι το «ελληνικό στοιχείο» απανταχού της γης θα ξαναβρεί την ταυτότητα του και τα πλεονεκτήματά του ή ότι θα αφομοιωθεί μέσα στα νέα δεδομένα της Νέας Τάξης Πραγμάτων και της Παγκοσμιοποίησης;

Απ.: Το «ελληνικό στοιχείο» θα υπάρχει πάντα γιατί ο Έλληνας δεν αφομοιώνεται, αλλά αφομοιώνει και συνεχίζει πιο σοφός και πρακτικός στους στόχους του.

Ερ.: Νοιώθεις ότι είναι σημαντικό για την πατρίδα μας η παρουσία της ελληνικής σημαίας ανάμεσα στις τόσες άλλες του ING - GROUP;

Απ.: Όχι μόνο σημαντική αλλά και απαραίτητη. Η NN Ελλάδος είναι πιλότος στην εφαρμογή του Bankassurance για το ING. Η «σημαία» μας είναι στυλοβάτης του ING για όλο τον κόσμο.

Ερ.: Τι είναι ο κ. Τάκης Καραλής για σένα;

Απ.: Ο κ. Καραλής αποτελεί κορυφαίο παράδειγμα Έλληνα. Αποφασιστικός, δυναμικός με αναλυτική σκέψη, πρωτοπόρος οραματιστής, συνδυάζει τους υψηλούς στόχους με την πραγματικότητα και τη βαθιά γνώση της αγοράς, εισπράτοντας θετικά αποτελέσματα και οδηγώντας την NN σε κορυφαίες εξελίξεις. Δεν είναι τυχαίο ότι με τις πρωτοποριακές οργανωτικές ικανότητες του και την αμέριστη εμπιστοσύνη της Ολλανδικής ηγεσίας κατέκτησε το πρώτο σκαλοπάτι της NN στον Ελλαδικό χώρο. Δημιούργησε έτσι τις συνθήκες και εγκατέστησε στη χώρα μας την ING Bank. Έτσι, έχουμε τη μοναδική ευκαιρία να προσφέρουμε στους πελάτες μας ολοκληρωμένες υπηρεσίες με ανταγωνιστικά ασφαλιστικά, επενδυτικά και τραπεζικά προϊόντα. Στηρίζει τους συνεργάτες του με κατανόηση και ευελιξία Κορυφαίος Manager με ηγετικές ικανότητες.

Ερ.: Αυτό που λέτε στην NN «δίνουμε νέες διαστάσεις» στην ασφάλεια τί είναι και τί μπορεί να βρει ένας υποψήφιος πελάτης ή ασφαλιστής εκεί;

Απ.: Το σωστό δίκτυο που διαμορφώθηκε από την NN με τα παρεχόμενα προϊόντα, το ανθρώπινο δυναμικό και την ισχυρή εταιρική φιλοσοφία, διαφορετική από την ισχύουσα, διαμόρφωσε μακροχρόνιους επαγγελματίες ασφαλιστές και πήγε την αγορά ένα βήμα μπροστά, βασισμένη στο «Συν ένα στον Πελάτη συν ένα στον συνεργάτη».

Μέσα από αυτό το σύνολο διαμορφώθηκε το πλέον επαγγελματικό και ισχυρό δίκτυο πωλήσεων, το οποίο άπλωσε τα νήματά του σ' όλη την Ελλάδα. Στόχος της NN είναι η επαγγελματική κα-

ριέρα του ασφαλιστή που έτσι εξασφαλίζεται η παραγωγικότητα και η διατηρησιμότητα. Οι σωστές βάσεις της NN στην Ελλάδα αποτέλεσαν ασικό κριτήριο για την ανάθεση του πιλοτικού προγράμματος του Bank Assurance. Ο υποψήφιος πελάτης μπορεί, ως εκ τούτου, να έχει πλήρη κάλυψη των αναγκών του και την καλύτερη - σύμφωνα πάντα με τη ψυχολογία του - επενδυτική πρόταση, συνεργαζόμενος με έναν μόνο άνθρωπο που γι' αυτόν δεν είναι μόνον ένας ασφαλιστικός σύμβουλος, αλλά και ο χρηματοεπενδυτικός του σύμβουλος. Από την άλλη μεριά, «νέοι ορίζοντες» ανοίγονται για τους συνεργάτες μας. Το μοντέλο του ασφαλιστή που βλέπουν τον υποψήφιο πελάτη μόνον σαν ασφαλιστικό κίνδυνο ή αποταμίευση δεν ανταποκρίνεται πια στις σύγχρονες συνθήκες της αγοράς. Ο ασφαλιστής έχει τώρα τη δυνατότητα να λειτουργήσει ως επενδυτικός σύμβουλος και να καλύψει συγχρόνως 3 διαφορετικές ανάγκες του πελάτη του «επενδυτικές - τραπεζικές - ασφαλιστικές».

Ερ.: Ποιά είναι η γνώμη σου για τον ανταγωνισμό;

Απ.: Ο υγιής ανταγωνισμός είναι θετικός για τη συνεχή ανάπτυξη και εξέλιξη του κλάδου, διότι οι σωστοί επαγγελματίες, ακόμα και ανταγωνιστές, είναι σεβαστοί, ενώ οι παροχημένες ιδέες με υπερφίλους εκφραστές ευτυχώς αρχίζουν σιγά σιγά να απορρίπτονται από την αγορά.

Ερ.: Το Bancassurance λένε μερικοί ότι «βλάπτει σοβαρά την υγεία» των ασφαλιστικών εταιριών και Ασφαλιστών. Παρ' όλα αυτά όλοι «καπνίζουν» από αυτόν τον θεσμό. Πώς παντρεύτηκαν οι τρεις διαφορετικές φιλοσοφίες του Bancassurance στο υπ'μά σου, δηλ. οι ασφάλειες οι επενδύσεις και τα τραπεζικά;

Απ.: Πολλά λέγονται και ακόμα περισσότερο γράφει ο Τύπος για τον νέο θεσμό του Bankassurance. Εγώ θα σας μιλήσω για τις εξελίξεις στην NN είμαστε σύμβουλοι. Οι πελάτες μας περιμένουν από εμάς όχι να τους εξηγήσουμε τις διάφορες νοοτροπίες, αλλά τις συμβουλές μας για την ικανοποίηση των αναγκών τους. Είμαστε πρωτοπόροι στην εφαρμογή του Bankassurance σε παγκόσμιο επίπεδο. Στο υποκατάστημα μου έχω στελέχη ικανά με δυναμισμό και οράματα. Κάθε νέος συνεργάτης μου μαθαίνει το κλειδί της διατηρησιμότητας, που είναι η βάση για το Bankassurance, θέτοντας ευατόν στο μέλλον των πρωτοπόρων, σε ένα μέλλον που είναι

μονόδρομος για τον νέο θεσμό. Ως εκ τούτου, οι 3 φιλοσοφίες δεν παντρεύτηκαν γιατί συνυπήρχαν. Ο πελάτης έχει ανάγκη από Επένδυση - Ασφάλεια - Τραπεζικά προϊόντα.

Ερ.: Με τόσες πολλές υπηρεσίες στους πελάτες και τόσες υποχρεώσεις και ρόλους ο Ασφαλιστής είναι επαγγελματίας ή ένας κοινωνικός λειτουργός χωρίς προσωπική ζωή; Έχεις προσωπικό χρόνο να χαρείς ένα ηλιοβασιλέμα ή να πας στην παιδική χαρά κρατώντας τον γιό σου τον Φαίδωνα απ' το χέρι να σε νοιώσει; Οι ασφαλιστές ζουν τη ζωή;

Απ.: Ο νέος επενδυτικο-ασφαλιστικός σύμ-



Διαχρονικές οι φωτογραφίες και οι στιγμές βράβευσης. Αριστερά ο κ. Τσεμπέρωφ το 1983 Α' Ασφαλιστής σε διατηρησιμότητα (100%), νέος στα 33 του χρόνια, νέος και ο κ. Καραλής. Δεξιά 15 χρόνια μετά, μεταξύ των κ.κ. Γενικών της NN Ελλάδος και του ING Group Ολλανδίας.

βουλος είναι περισσότερο επαγγελματίας από ποτέ. Η προσωπική του ζωή καλυτερεύει μέσα από την επαγγελματική καταξίωση που γνωρίζει, στους νέους τομείς που ξεκίνησε. Όσο για μένα, η συγκρότηση και ο προγραμματισμός της εργασίας, παρά τον αυξημένο φόρτο, μου αφήνει τον απαραίτητο χρόνο να ζήσω όπως κάθε άνθρωπος τις προσωπικές μου στιγμές με την οικογένειά μου.

Ερ.: Έχεις όνειρα;

Απ.: Τα όνειρα είναι άρρηκτα δεμένα με την ίδια τη ζωή.

Ερ.: Υπάρχουν άνθρωποι στους οποίους θα 'θελες να πεις ένα «ευχαριστώ» μέσω του περιοδικού μας;

Απ.: Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους με επηρέασαν θετικά στην πορεία μου σαν άνθρωπο αλλά και σαν επαγγελματία ξεκινώντας κατ' αρχήν από την και στη συνέχεια τους Μακεδές συναδέλφους και ειδικά τους Τσιγδίνιο Γιώργο, Παπαναστασίου Δημήτρη, Παπακωνσταντίνου Θεωνά, Αργυ-

ράκη Δημήτρη. Και όλους τους συναδέλφους από την Αθήνα και ειδικότερα τους Παναγιωτόπουλο Γιάγκο, Αλβανό Κώστα, Μπουρλακή Γιάννη, Ανδρόνικο Μανώλη, Καραλή Παναγιώτη, όπως επίσης τα στελέχη των Κεντρικών Υπηρεσιών.

Ερ.: Ώρες - ώρες προσεύχομαι να είναι καλά όλοι οι ασφαλιστές μας επειδή γνωρίζω το έργο της προσφοράς τους και λέω «Θεέ μου αν το περιοδικό δεν τους βοηθάς έρθουν έτσι τα πράγματα να κλείσει...». Πώς βλέπεις την παρουσία του ΝΑΙ στην Ελληνική Ασφ. Αγορά και τί πρέπει να βελτιώσουμε; Μήπως θάθελες να πεις κάτι που ξεχάσαμε να ρωτήσουμε;

Απ.: Ολοκληρώνοντας την ξεχωριστή θέση στις ευχαριστίες μου, την απευθύνω στους συνεργάτες του Υποκαταστήματός μου, που φρόντισαν, με τη δεκαετή ποιοτική προσπάθειά τους, που μας χάρισε επί 8 συνεχή χρόνια σύμφωνα με τις μετρήσεις της LIMRA, την πρώτη θέση σε διατηρησιμότητα και όπου λόγω του υψηλού επαγγελματικού τους επιπέδου, εξακολουθούν να φροντίζουν για όλες τις επόμενες διακρίσεις που θα ακολουθήσουν στα επόμενα χρόνια. Δεν θα μπορούσα να παραλείψω τη Γραμματειακή υποστήριξη που όλα αυτά τα χρόνια μας προσφέρουν ακούραστα οι κ.κ. Πέτσα Πωλίνα, Παναγιωτοπούλου Κλειώ και Σπανού Κική από την Πάρο.

Και τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ στον ανώνυμο επαγγελματία ανταγωνιστή συνάδελφο που βοηθάει τον θεσμό και ειδικά τον Μιχαήλ Σωκράτη και τον Αθανάσιο Σκουτέλη, Διευθυντή της ALICO, γιατί ο σωστός ανταγωνισμός βοηθά τη σωστή ανάπτυξη του κλάδου μας.

Ερ.: Ώρες - ώρες προσεύχομαι να είναι καλά όλοι οι ασφαλιστές μας επειδή γνωρίζω το έργο της προσφοράς τους και λέω «Θεέ μου αν το περιοδικό δεν τους βοηθάς έρθουν έτσι τα πράγματα να κλείσει...». Πώς βλέπεις την παρουσία του ΝΑΙ στην Ελληνική Ασφ. Αγορά και τί πρέπει να βελτιώσουμε; Μήπως θάθελες να πεις κάτι που ξεχάσαμε να ρωτήσουμε;

Απ.: Η παρουσία του ΝΑΙ είναι θετική στην Ασφαλιστική Αγορά. Η τοποθέτησή του είναι ανθρώπινη πάνω στα ασφαλιστικά προβλήματα. Είναι μέσα στη νοοτροπία των ασφαλιστικών συμβούλων που το ξεχώρισαν για την διαφορετικότητά του και το διαβάζουν πέρνοντας ιδέες για πωλήσεις και αυτοβελτίωση.



Δυναμική πορεία με Ευρωπροϊόντα

Με καλές προοπτικές (γενικές και ειδικές), είναι αυτή η εποχή, για την Ευρωπαϊκή Πίστη, που είναι μια εταιρία ευρωπαϊκού προσανατολισμού με ελληνική βάση και αφετηρία. Στα πρώτα 20 χρόνια της είχε μια δυναμική πορεία που της δίνει βάσιμες επιδόσεις να πιστεύει ότι από το προσδοκώμενο μεγάλωμα του μεγέθους της Ελληνικής Αγοράς θα έχει μεγάλο μερίδιο.

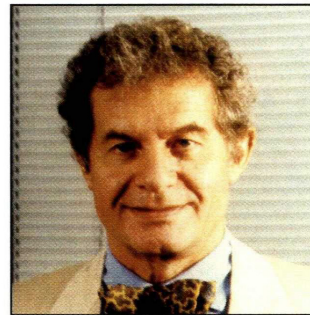
Η Ευρωπαϊκή Πίστη προωθεί αυτή την εποχή τα προϊόντα Euro υψηλής Προστιθέμενης Αξίας και Χαμηλού Επιχειρηματικού ρίσκου που θα αυξήσουν την κερδοφορία της όπως το ίδιο θα γίνει από την αναδιάρθρωση των στοιχείων του ενεργητικού της, τη μείωση των Γενικών εξόδων της αλλά και από την ενίσχυση των θυγατρικών της εταιριών... Ο κ. Χρ. Γεωργακόπουλος Δ/νων Σύμβουλος στην Ευρωπαϊκή Πίστη που με κάθε τρόπο και ευκαιρία ενθαρρύνει κάθε προσπάθεια των

ανθρώπων των εταιριών του Ομίλου απέδειξε ότι έχει "φιλοσοφία" και "στρατηγική επιτυχίας" αφού από τα 37 εκατ. κύκλο εργασιών στο ξεκίνημα, έφτασε στα 9 Δισ. την εταιρία του σήμερα και συνεχίζει με ενθουσιασμό και πάθος γεμάτος ανθρωπιά "και λαχτάρα για ζωή για το ωραίο για το αθάνατο"...

Το ΝΑΙ παρουσιάζει μερικά ευρωπροϊόντα για μια καλύτερη προσέγγιση στην προσπάθεια που γίνεται αυτή την εποχή ο' αυτή τη φιλοπρόοδη εταιρία, που πρώτο στόχο της

έχει "να πληρώνει αμέσως" επειδή αυτό εξαρτάται και από τα επιτυχημένα προγράμματα. Οι ασφαλιστές της έχουν το προνόμιο να απευθύνονται και σε ειδικές αγορές καλύπτοντας ειδικές ανάγκες καταναλωτών.

Μαζί με την παρουσίαση τους συχαίρουμε τον Δ/ντα Σύμβουλο της Ευρωπαϊκής Πίστης κ. Χρ. Γεωργακόπουλο και τους συνεργάτες του για το δημιουργικό τους έργο και την τεράστια προσπάθεια τους προσφέροντας τέτοια αξιολογικά προγράμματα που ανεβάζουν το κύρος της ασφαλιστικής αγοράς.



Ο κ. Χρ. Γεωργακόπουλος

ζουν το κύρος της ασφαλιστικής αγοράς.

Euro Family

Ασφάλεια Προστασίας Οικογένειας

Καλυπτόμενοι κίνδυνοι - παροχές

- ΕΙΣΟΔΗΜΑ** για την κάλυψη τρεχουσών αναγκών σε περίπτωση θανάτου ή μόνιμης ολικής ανικανότητας του ασφαλιζόμενου 100.000 δρχ. μηνιαίως μέχρι τη λήξη του συμβολαίου.
- ΕΦΑΠΕΞ** για την πληρωμή ανειλημμένων υποχρεώσεων σε περίπτωση θανάτου του ασφαλιζόμενου δρχ. 1.000.000 δρχ. (προαιρετική κάλυψη).
- Πρόγραμμα επιστροφής Ασφαλιστρών και Δωρεάν Αγορών Lifecard.

Χαρακτηριστικά του προγράμματος

- Το ασφάλιστρο παραμένει σταθερό σε όλη τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου.

Eurokid

Ασφάλεια Σπουδών και Επαγγελματικής Αποκατάστασης

Καλυπτόμενοι κίνδυνοι - παροχές

- ΕΙΣΟΔΗΜΑ** σπουδών από την ηλικία των 18-23 ετών 100.000 δρχ. μηνιαίως.

- ΕΦΑΠΕΞ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΠΕΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ** στην ηλικία των 23 ετών 1.000.000 δρχ.
- Α.Π.Α.** λόγω θανάτου ή Μ.Ο.Α. του συμβαλλομένου.
- Πρόγραμμα Επιστροφής Ασφαλιστρών & Δωρεάν Αγορών Lifecard.

Το Πρόγραμμα **Eurokid** εξασφαλίζει τις σπουδές και την επαγγελματική αποκατάσταση των παιδιών από 0-8 ετών. Σε περίπτωση απώλειας Ζωής ή Μ.Ο.Α. του γονέα συμβαλλομένου η Εταιρία πληρώνει τα ασφάλιστρα ώστε το Πρόγραμμα να συνεχισθεί απρόσκοπτα για τον σκοπό που συνεστήθη.

Το Πρόγραμμα **Eurokid** συμβάλλει στη δημιουργία μιας ευτυχισμένης αυριανής κοινωνίας με καλύτερη παιδεία και λιγότερα οικονομικά προβλήματα.

Χαρακτηριστικά του προγράμματος

- Το ασφάλιστρο παραμένει σταθερό σε όλη τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου.
- Η Α.Π.Α. του συμβαλλομένου λήγει στο 60ο έτος της ηλικίας.
- Τα μαθηματικά αποθέματα επενδύονται σε τίτλους σταθερού εισοδήματος.
- Σε περίπτωση θανάτου του ασφαλιζόμενου καταβάλλεται στον συμβαλλόμενο - δικαιούχο η αξία εξαγοράς και τα αναλογούντα μερίσματα.

Σημείωση

Το Πρόγραμμα μπορεί να δοθεί στην αναλογία που επιθυμεί ο πελάτης.

Euro lady

Πρόγραμμα Επιστροφής Ασφαλιστρών & Δωρεάν Αγορών Lifecard.

Χαρακτηριστικά του προγράμματος

- Το ασφάλιστρο παραμένει σταθερό σε όλη τη διάρκεια ισχύος του ασφαλιστηρίου
- Τα μαθηματικά αποθέματα επενδύονται σε τίτλους σταθερού εισοδήματος
- Καλύπτονται οι γυναικολογικές παθήσεις
- Σε περίπτωση φυσιολογικού τοκετού προβλέπεται επίδομα 200.000 δρχ.
- Σε περίπτωση τοκετού με καισαρική τομή προβλέπεται επίδομα 300.000 δρχ.

Euro income

Ασφάλεια προστασίας εισοδήματος

Καλυπτόμενοι κίνδυνοι - παροχές

- Ισόβια Σύμβαση σε ηλικία 65 ετών 100.000 δρχ. μηνιαίως, με επιστροφή ασφαλιστρών σε περίπτωση θανάτου.
- Ισόβια σύμβαση σε περίπτωση μόνιμης ολικής ανικανότητας από ατύχημα ή ασθένεια 100.00 δρχ. μηνιαίως, με ταυτόχρονη απαλλαγή πληρωμής ασφαλιστρών για το σύνολο του προγράμματος. Το δικαίωμα για συνταξιοδότηση δημιουργείται με την παρέλευση των πρώτων 360 ημερών ασφάλισης.
- Μηνιαίο εισόδημα σε περίπτωση προσωρινής ολικής ανικανότητας από ατύχημα ή ασθένεια 100.000 δρχ. επί 24 μήνες και από την 15η ημέρα της ανικανότητας.
- Μηνιαίο εισόδημα σε περίπτωση ανεργίας 100.000 δρχ. επί 6 μήνες (προαιρετική κάλυψη με μηνιαίο κόστος 4.000 δρχ.). Το δικαίωμα καταβολής εισοδήματος δημιουργείται με την παρέλευση των πρώτων 500 ημερών ασφάλισης.
- Πρόγραμμα Επιστροφής Ασφαλιστρών & Δωρεάν Αγορών Lifecard.

Κανόνες αποδοχής κινδύνων

Με το συγκεκριμένο πρόγραμμα θα ασφαρίζονται:

- Άτομα χωρίς βεβαρημένο ιατρικό ιστορικό.
- Άτομα που είναι ασφαλισμένα σε οποιοδήποτε Ταμείο Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ κ.λπ.).

Euro help

1. Οδική και ταξιδιωτική βοήθεια

- Επί τόπου επισκευή, ρυμούλκηση, μεταφορά, διάθεση αυτοκινήτου, διάθεση οδηγού, αποστολή ανταλλακτικών.
- Νοσοκομειακή Περίθαλψη στο εξωτερικό, έξοδα παραμονής σε ξενοδοχείο, συνεχίσως ταξιδιού ή επαναπατρισμού, μεταφορά σε κέντρο νοσηλείας ή επαναπατρισμού.
- Εύρεση ή παράδοση απωλεσθέντων αντικειμένων ή αποζημίωση (πτήσης τακτικών δρομολογίων).
- Κάλυψη Νομικής Προστασίας σε ποινικές δίκες, καταβολή εγγυήσεων σε αυτοκινητιστικό ατύχημα στο εξωτερικό.
- Αποστολή φαρμάκων, μεταβίβαση μηνυμάτων, επείγουσα μεταφορά λόγω ζημιών στο σπίτι.

2. Άμεση τεχνική βοήθεια στο σπίτι στο 137

- Επείγουσα Βοήθεια: Υδραυλικά, Ηλεκτρολογικά, Κλειδαράς,

Αποχέτευση, Καυστήρες, • Γιαροί, • Νοσοκόμες.

Β. Βοήθεια:

- Διανομή Πετρελαίου
- Βαφείς
- Καθαρισμός Ταπήτων - Μοκετών
- Καθαρισμός Κτιρίων
- Απολυμάνσεις - Απεντομώσεις - Μυοκτονίες
- Κηπουροί
- Αυτόματο Πότισμα
- *Μέριμνα αποκατάστασης ζημιών αυτοκινήτων
- Μεταφορές - Μετακομίσεις
- Εργάτες
- *Γραμματεία - Fax - Τηλέφωνα
- *Αποστολή επειγόντων μηνυμάτων
- *Αποστολή φαρμάκων
- *Αποστολή ανταλλακτικών

Euro health

Πρόγραμμα Υγείας

Καλυπτόμενοι κίνδυνοι - παροχές

- Ισόβια κάλυψη δαπανών νοσηλείας σε Α' θέση.
- Απαλλαγή πληρωμής ασφαλιστρών σε περίπτωση μόνιμης ολικής ανικανότητας για εργασία με την παρέλευση των πρώτων 360 ημερών ασφάλισης.
- Απαλλαγή πληρωμής ασφαλιστρών στην ηλικία των 65 ετών.
- Πρόγραμμα Επιστροφής Ασφαλιστρών & Δωρεάν Αγορών Lifecard.

Χαρακτηριστικά του προγράμματος

- Προϋποθέσεις ισοβιότητας της Νοσοκομειακής κάλυψης
 - Ισχύς ασφάλισης επί 7 συνεχόμενα έτη.
 - Παρέλευση 4 πρώτων ετών χωρίς ζημιά.
- Προϋποθέσεις για απεριόριστη Νοσοκομειακή Κάλυψη
 - Παρέλευση 4 ετών χωρίς ζημιά. Εφόσον συμβεί ζημια στα χρόνια αυτά το maximum κεφάλαιο ορίζεται στα 10.000.000 δρχ.
 - Οι Νοσοκομειακές δαπάνες προσδιορίζονται με λογικές και συνήθεις χρεώσεις.
 - Οι νοσηλείες στις ΗΠΑ και Καναδά δεν μπορούν να υπερβαίνουν το κεφάλαιο των 40.000.000 δρχ.
- Η έναρξη της κάλυψης τοποθετείται 6 μήνες μετά τη θέση σιχύ του συμβολαίου και 18 μήνες αντίστοιχα για την κάλυψη του τοκετού.

Τα ασφάλιστρα θα αναπροσαρμόζονται λόγω μεταβολής ηλικίας ή και λόγω αρνητικών αποτελεσμάτων.

Το Πρόγραμμα παρέχεται με απαλλαγή 10% κατά περίπτωση αποζημίωσης (εκπιπόμενο ποσό) με minimum 300.000 δρχ. ή 500.000 δρχ. ή 700.000 δρχ. ή 1.000.000 δρχ. ανάλογα με το πρόγραμμα επιλογής του ασφαλιζόμενου.

Οι όροι είναι αυτοί που θα καθορίζονται στο σχετικό προσάρτημα.

- Τα μαθηματικά αποθέματα θα επενδύονται σε τίτλους σταθερού εισοδήματος.
- Παρέχεται κάρτα «Eurohealth».

Σημείωση

Το πρόγραμμα θα λειτουργεί σύμφωνα με τους γνωστούς κανόνες αποδοχής κινδύνων (θα αποστέλλεται η ήδη ισχύουσα πρόταση Ζωής).



Spring '98 - Sales Force

Το πακέτο SW "Pring '98 - Sales Force" είναι το πακέτο που αναπτύχθηκε από την Αγροτική Ζωής για την

- υποστήριξη της πώλησης τη στιγμή της πώλησης
- σύνταξη της προσφοράς προς τον πελάτη

- συμπλήρωση της αίτησης ασφάλισης με ένα πρώτο επί-πεδο εκτίμησης κινδύνου.
- Αποτελεί τη συνέχεια της ολοκληρωμένης σειράς πακέτων SW - για ασφαλίσεις Ζωής

SPRING '89 ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΑΠΟ ΤΟ 1990)	SPRING '96 ΓΙΑ ΤΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ	SPRING '98 ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΟ
--	--	--

Τα χαρακτηριστικά Λειτουργίας

i) Τιμολόγηση παροχών Βασικής Ασφάλισης
Τιμολόγηση παροχών Συμπληρωματικής Ασφάλισης
(για το σύνολο των προϊόντων της Εταιρίας)
Υπολογισμός: - μαθηματικού αποθέματος
- μερίσματος πελάτη
- ποσού εξαγοράς
- μειωμένου κεφαλαίου (σε περίπτωση ελευθεροποίησης)

Ειδικά για τα συνταξιοδοτικά προγράμματα υπολογισμός όλων των μεγεθών σύμφωνα με την επιλογή του πελάτη, δηλ.

- της Ετήσιας Αναπροσαρμοζόμενης Ισόβιας Σύσταξης (για όλα τα έτη)
- της παροχής εφάπαξ

Ειδικά για τα Αυξανόμενα Προγράμματα υπολογισμός - παρουσίαση της εξέλιξης του ασφαλισμού σε σχέση με την εξέλιξη του κεφαλαίου σε οποιαδήποτε περίοδο (ανάλογα με την επιλογή



Η αναπληρώτρια Δ/ντρια Σύμβουλος και Δ/ντρια Πληροφορικής Συστημάτων κ. Νάσα Σαραντοπούλου, της Αγροτικής Ζωής

του πελάτη για την ποσοστιαία αύξηση, που θα γίνεται κάθε χρόνο πάνω στο αρχικό κεφάλαιο).

Η παραμετρική λειτουργία με βάση όλες τις παραμέτρους που επηρεάζουν την πώληση και εξυπηρέτηση βάσει τις απαιτήσεις - ανάγκες του πελάτη, σε συνδυασμό με τα οικονομικά δεδομένα κάθε λύσης, δίνει τη δυνατότητα πλήρους ενημέρωσης του πελάτη, με συγκριτική παρουσίαση των λύσεων.

ii) Εκτύπωση της τελικής επιλογής ή εναλλακτικών λύσεων του πελάτη

iii) Εκτίμηση κινδύνου με βάση τους κανόνες εκτίμησης κινδύνου (α' επίπεδο). Με τη λειτουργία αυτή (Release 2) θα εξασφαλιστεί και η δυνατότητα (αρχές 1999) αυτόματης μεταφοράς της αίτησης ασφάλισης από το Note Book του Ασφαλιστικού Συμβούλου στο Γραφείο Πώλησης και στη συνέχεια στην Κεντρική Βάση Δεδομένων.

iv) Όλα στα χαρακτηριστικά λειτουργίας του Spring '96 - office - Γραφείου Πώλησης, για τον Ασφαλιστικό Σύμβουλο.

v) Δυνατότητα σύνδεσης με άλλα πακέτα SW (π.χ. Office 97), πολλαπλασιάζοντας τις δυνατότητες που παρέχονται στον Ασφαλιστικό Σύμβουλο.

Τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά του πακέτου

Περιβάλλον Βάσεων Δεδομένων
(Βάση Δεδομένων Προϊόντων όμοια με τη Βάση Δεδομένων Προϊόντων του πακέτου
- Spring 89 - Κεντρικής Λειτουργίας
- Spring '96 - Τοπικής Λειτουργίας
Βάση Δεδομένων Πελατών, ασφαλιστικών και οικονομικών δεδομένων υποσύνολο της Τοπικής Βάσης Δεδομένων).

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Κεντρική Βάση Δεδομένων καλύπτει με πλήρη ιστορικότητα (ασφα-

λιστικών και οικονομικών δεδομένων) το πελατολόγιο της Ασφαλιστικής Εταιρίας Ζωής και το πακέτο Spring '98 είναι όμοιο (σχεδιασμός και συναλλαγές χρήστη) με το πακέτο των Κεντρικών Υπηρεσιών (Spring '89), αλλά και του Γραφείου Πώλησης.

Εξασφαλίζεται έτσι, μέχρι και το επίπεδο του Ασφαλιστικού Συμβούλου

α) τυποποίηση της λειτουργίας της Εταιρίας
β) τυποποίηση στο χρησιμοποιημένο SW σε όλα τα σημεία λειτουργίας της Εταιρίας και εξέλιξη του SW (κεντρικού - τοπικού Γραφείου - τοπικού Ασφαλιστικού Συμβούλου) - διανομή με τη μέθοδο των Releases, που χρησιμοποιεί για τα standard SW πακέτα

γ) αξιοποίηση των προτύπων (standards) και των αντίστοιχων παροχών συστημάτων, ώστε το πακέτο (που είναι ολόκληρο γραμμένο σε Power House) μπορεί να λειτουργήσει σε διάφορα συστήματα Βάσεων Δεδομένων, Λειτουργικά Συστήματα

δ) αξιοποίηση του πακέτου για πώληση μέσω Internet (προοπτική).

Το ολοκληρωμένο πακέτο SW ασφαλίσεων Ζωής

- Κεντρικό - Εταιρίας
- Τοπικό - Γραφείου Πώλησης
- Note Book - Ασφαλιστικού Συμβούλου

έχει σχεδιαστεί με πρωτότυπο - τεχνικά άρτιο τρόπο και αναπτύχθηκε στο σύνολό του από τη Δ/νση Τεχνολογίας Πληροφορικής της Αγροτικής Ζωής.

Ανακοίνωση: Η επόμενη Release Spring - θα υποστηρίζει προϊόντα Unit Linked.

Η αμέσως επόμενη θα λειτουργεί σε περιβάλλον Unix - Oracle.

Γνωριμία και με το spring 96 - office

Το πακέτο SW "office - Spring '96" είναι το πακέτο που αναπτύχθηκε από την Αγροτική Ζωής για την αυτοματοποίηση της λειτουργίας του Πρότυπου Γραφείου Πώλησης, και έλεγε:

Η αυτοματοποίηση θα γίνει σε 3 φάσεις, που αποτελούν και τις φάσεις εξέλιξης του ολοκληρωμένου πακέτου

- SW - για ασφαλίσεις Ζωής -
- Spring '89 - για τις Κεντρικές Υπηρεσίες (λειτουργεί από το 1990)
- Spring '96 - για τα Γραφεία Πώλησης
- α! φάση - Πληροφοριακή εξυπηρέτηση πελάτη - συνεργάτη.
- β! φάση - Τιμολόγηση παροχών Βασικής και Συμπληρωματικής Ασφα-



Η κ. Νάσα Σαραντοπούλου Αναπληρώτρια Δ/σος Σύμβουλος Αγροτικής Ζωής μαζί με συνεργάτες και στελέχη της εταιρίας

λίσσης και εκτίμηση συσσωρευμένων μερισμάτων, ποσών εξαγοράς.

γ! φάση - Πλήρως αποκεντρωμένη λειτουργία Εταιρίας.

Τα χαρακτηριστικά Λειτουργίας

- i) εξυπηρέτηση πελάτη
Το πακέτο καλύπτει σε επίπεδο πελάτη
- τις αιτήσεις ασφάλισης και
- τα συμβόλαια (με πλήρη απεικόνιση του κοινού κινδύνου)
- τις πρόσθετες πράξεις μεταβολής με αναλυτική εικόνα βασικών - συμπληρωματικών καλύψεων (κεφάλαια - ασφάλιστρα)
- τις οικονομικές συναλλαγές του πελάτη σε επίπεδο απόδειξης και είσπραξης ασφαλίσεων

- τις αποζημιώσεις σε επίπεδο συμβάντος και κάλυψης
- τα μερίσματα των πελατών
- τις αμοιβές των συνεργατών όλων των επιπέδων τις ιεραρχίας του δικτύου (όλα τα είδη των αμοιβών αναλυτικά και σε σύνολα μηνός).

ii) εξυπηρέτηση συνεργάτη
On line πληροφορίες για:

- Χαρτοφυλάκιο σε ισχύ (συνολικό και ίδιο).
- Νέα ετησιοποιημένη εκδοθείσα, παραδοθείσα παραγωγή συμβολαίων και προσθέτων πράξεων.
- Ακυρώσεις - Ελευθεροποιήσεις - Εξαγορές.
- Δείκτη Αποζημιώσεων κατά κάλυψη (βασική, συμπληρωματική) συγκριτική εικόνα 2 τε-

- λευταίων ετών για ζητούμενη περίοδο σε επίπεδο - Συνεργάτη
- Δ/ντή Ομάδας
- Δ/ντή Συντονιστή
- Γραφείου
- Περιφερειακής Δ/νσης

iii) πληροφορίες για τις Δημόσιες Σχέσεις του Γραφείου

iv) ο σχεδιασμός του καλύπτει τη λειτουργία του Bancassurance

v) ενώ ο όμοιος σχεδιασμός (που έχει προβλεφθεί) του πακέτου Γενικών Ασφαλίσεων της ΑΕΕΓΑ (όταν θα τεθεί σε λειτουργία) θα εξασφαλίσει την τυποποιημένη αυτοματοποίηση της λειτουργίας σε κεντρικό - τοπικό επίπεδο του Ομίλου ΑΤΕ (συνδυασμός με πελατολόγιο ΑΤΕ - υποκαταστημάτων).

Τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά του πακέτου

Περιβάλλον Βάσεων Δεδομένων (Τοπική Βάση Δεδομένων που είναι υποσύνολο της Κεντρικής Βάσης Δεδομένων της Αγροτικής Ζωής) εξυπηρέτηση On-Line.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Κεντρική Βάση Δεδομένων (πακέτο Spring '89 της ΑΑΕΖΥ) καλύπτει με πλήρη ιστορικότητα (ασφαλιστικών

και οικονομικών δεδομένων) το πελατολόγιο της Ασφαλιστικής Εταιρίας Ζωής.

Το πακέτο τοπικής εξυπηρέτησης του Γραφείου Πώλησης (office Spring '96) είναι όμοιο (σχεδιασμός και συναλλαγές χρήστη) με το πακέτο των Κεντρικών Υπηρεσιών (Spring '89) εξασφαλίζοντας έτσι

α) τυποποίηση της λειτουργίας της Εταιρίας
β) τυποποίηση στο χρησιμοποιημένο SW σε όλα τα σημεία λειτουργίας της Εταιρίας και εξέλιξη του SW (κεντρικού - τοπικού) - διανομή με τη μέθοδο των Releases, που χρησιμοποιεί για τα standard SW πακέτα

γ) αξιοποίηση των προτύπων (standards) και της φιλοσοφίας των "ανοιχτών συστημάτων", ώστε το πακέτο (που είναι ολόκληρο γραμμένο σε Power House) μπορεί να λειτουργήσει σε διάφορα συστήματα Βάσεων Δεδομένων, Λειτουργικά Συστήματα (Dos, Windows, Unix, Mpe...).

Το πακέτο διανέμεται στα Γραφεία σε CD - ROM και συνδυάζεται με εφαρμογές Multimedia για το Γραφείο Ασφαλίσεων Ζωής και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων του Internet.

Το ολοκληρωμένο πακέτο SW Ασφαλίσεων Ζωής (κεντρικό - τοπικό) έχει σχεδιαστεί με πρωτότυπο - τεχνικά άρτιο τρόπο και αναπτύχθηκε στο σύνολό του από τη Διεύθυνση Πληροφορικών Συστημάτων της Αγροτικής Ζωής.



24H COURIER

Ν. ΓΚΟΛΑΣ
ΗΡΑΚΛΕΟΥΣ 121 - ΚΑΛΛΙΘΕΑ
ΤΗΛ.: 95.33.005 FAX: 95.32.014

ΚΑΡΙΕΡΑ

ΠΕΛΑΤΗΣ: «Η αυτού Εξοχότης»

**Αλήθεια. Αναρρωτήθηκε κανείς απ' όλους μας πόσο μεγάλη σημασία έχει και ποιο είναι το εύρος και το μέγεθος αυτής της απλοϊκής λέξης που καθημερινά φιγουράρει στη ζωή των ανθρώπων που έχουν σχέση με τον πελάτη; Ποιός άραγε είναι ο πελάτης και τι σημαίνει ιδιαίτερα για τον ασφαλιστή (ασφαλιστικό σύμβουλο), που πα-
ρέχει τις υπηρεσίες του στους πελάτες;**



Γράφει ο Κων/νος Καντερές Δ/ντής υπ/τος INTERAMERICAN Βόλου

Ο ασφαλισμένος μας είναι η **ΑΥΤΟΥ ΕΞΟΧΟΤΗΣ**, είναι ο άνθρωπος χάρις στον οποίο οφείλουμε την επαγγελματική μας ύπαρξη. Είναι ο άνθρωπος ο οποίος μας έδωσε "τα διαπιστευτήριά του", μας άνοιξε την πόρτα του και μπήκαμε στα οικονομικά του, επαγγελματικά του, στην οικογένειά του, μας εμπιστεύτηκε ότι το πολυτιμότερο μπορεί να υπάρχει σήμερα στον κόσμο: Υγεία, Εισόδημα, Οικογένεια, Περιουσιακά Στοιχεία, Αποταμιεύσεις.

Είναι εκείνος στον οποίο στηριχθήκαμε στα πρώτα βήματα της καριέρας μας, ο φιλικός, αυτός που του υποσχεθήκαμε ότι θα είμαστε κοντά του, που μας γνώρισε και πολλούς άλλους, που πολλές φορές εγγυήθηκε για μας, που μας διόρισε διαχειριστές στις συμβουλές και πολλές φορές στα οικονομικά του, που μας βρήκε δουλειά. Είναι ο εργοδότης μας. Είναι και τι δεν είναι. Είναι το άπαν.

Είμαι στην Interamerican 25 χρόνια και αισθάνομαι υποχρέωση, με δέος ν' αποτήσω φόρο τιμής στον άνθρωπο που λέγεται πελάτης, γιατί αν δεν υπήρχε ο πελάτης, δεν θα υπήρχε τίποτα απ' όσα υπάρχουν σήμερα και

φυσικά ούτε κι εμείς. Πόσο μεγάλη ευθύνη και πόσο ιερά υποχρέωση έχουμε όλοι μας απέναντι σ' αυτόν τον "Εξασμένο" και "ασήμαντο" πολλές φορές πελάτη, ο οποίος με τις δραχμούλες του μας στήριξε.

Δύο πράγματα δεν πρόκειται ποτέ να ξεχάσω: το πρώτο είναι ο πελάτης και το δεύτερο η Interamerican που με οδήγησε στον πελάτη, με σωστές διαδικασίες και αρχές. Γιατί ο πελάτης διακαιούται κάτι παραπάνω. Απαιτεί κάτι το διαφορετικότερο.

Είμαστε στον πλέον ευαίσθητο τομέα της αγοράς που έχει να κάνει με τον άνθρωπο. Ο ασφαλιστής δεν είναι ο πλανόδιος πλασιέ που κάνει τρικ και διαθέτει την "πραμάτια του" με επιθετική πώληση όπως-όπως. Ο κάθε ασφαλιστής, έχει μεγάλη ευθύνη και πρέπει επάξια να φοράει τον "μανδύα" του χρηματοασφαλιστικού συμβούλου. Όχι γιατί το γράφει στην κάρτα, αλλά να το γράφει στο μέτωπο, στο νου και στην καρδιά του. Δεν μπορούμε κυρίες και κύριοι συνάδελ-

φοι να κάνουμε κανένα "τρικ" στον πελάτη γιατί θα μας βλέπει για πολλά χρόνια. Τα μεγάλα τάματα, οι υπερβολικές υποσχέσεις και "Τα εδω είμαι εγώ" δεν υπάρχουν. Ο πελάτης δικαιούται σωστή πληροφόρηση. Δικαιούται να γνωρίζει που στηρίζει την απόφασή του στο να εμπιστευτεί όσα του προσφέρει μέσω της εταιρίας του ο άνθρωπος που λέγεται ασφαλιστικός σύμβουλος. Να έχει ξεκάθαρη εικόνα. Άλλωστε και η νέα νομοθεσία εκεί προσβλέπει. Έχουμε μεγάλη υποχρέωση, τεράστια ευθύνη απέναντι στον ασφαλισμένο πελάτη μας, να κάνουμε σωστά τη δουλειά μας. Μας πληρώνει για να τον πληροφορήσουμε σωστά, να τον συμβουλευόμαστε να πάρει τη σωστή απόφαση, να τον στηρίξουμε αν χρειαστεί να λειτουργήσει νωρίτερα από τη λήξη το συμβόλαιό του και έχουμε υποχρέωση σε απόλυτη εξυπηρέτησή του έστω και αν το συμβόλαιό του βρίσκεται πολλά χρόνια σε ισχύ και σήμερα δεν εμφανίζεται "ικανοποιητικό ποσό προμηθειών στην οικεία στήλη των προμηθειών 15νημέρου κ.λπ.". Φίλε όταν ο πελάτης αυτός σε στήριξε και πήρες κάποια γενναία προμήθεια (ζωής, αμοιβαίου κ.λπ.) ήταν ο πελάτης Α κατηγορίας και τώρα είναι τε-

λευταίας κατηγορίας ή και τον διέγραψε τελείως; Είσαι λάθος. Όχι φίλε μου, δεν κάνεις για το επάγγελμα σ' όποια εταιρία κι αν ανήκεις, γιατί σπιλώνεις το όνομα της εταιρίας που εκπροσωπείς με το κλειδί της οποίας άνοιξες την πόρτα του πελάτη και μπήκες μέσα. Ξέχασες φαίνεται ποιός ήσουν, πως ξεκίνησες και που έφτασες. Ρίξε μια ματιά πίσω και θα καταλάβεις.

Ο πελάτης σ' έστειλε σε κείνα τα περίφημα ταξίδια που έκανες, τις ανεπανάληπτες κρουαζιέρες που απόλαυσες, σε κορυφαίες εκδηλώσεις, συνέδρια κ.λπ. Χάρης στον πελάτη σου, σε γνώρισαν εκατοντάδες ή χιλιάδες άλλοι πελάτες αλλά και ισάριθμοι άνθρωποι της εταιρείας σου, ενώ πριν έρθεις στο επάγγελμα αυτό σε γνώριζε ίσως μόνο η γειτονιά σου και κάποιοι κοντινοί σου φίλοι γνωστοί μόνον. Ο πελάτης - "πελάτης της Interamerican ή άλλης εταιρίας" σου έδωσε κάτι παραπάνω απ' ότι περίμενες, πολλές φορές χωρίς καν εσύ ο ίδιος να το ζητήσεις. Σε έψαξε για να σου δώσει νέες δουλειές, καινούργιες γνωριμίες, περισσότερες ευκαιρίες, γιατί ήταν προσηλωμένος γιατί η εταιρία πήγαινε συνεχώς στον πελάτη, ενώ εσύ ίσως ξέχασες την μεγάλη σου υποχρέωση. Εκείνο το περίφημο service για το οποίο συνεχώς αμοιβόσουν, σε πολλές περιπτώσεις χωρίς να προσφέρεις τίποτα, ενώ έχεις υπογράψει και σχετική συμφωνία (σύμβαση) σχετικά μ' αυτό.

«Έχω να δω τον ασφαλιστή μου 7 χρόνια, 4 χρόνια, 2 χρόνια. Έδειξε ζωνρό ενδιαφέρον τότε που με ασφάλισε, μου είπε πολλά. Είπε ότι θα τον βλέπω τακτικά, θα, θα... αλλά από τότε τον έχασα... Δεν θυμάμαι ούτε καν το όνομά του. Νομίζω τον λέγανε Γιάννη... Εγώ ξέρω την εταιρία. Δεν έπρεπε να ενδιαφερθεί; Δεν ξέρω τι έχω στο συμβόλαιό μου. Έβαλα τα χρήματά μου και είπε ότι θα πάρω και π.χ. 10%. Δεν τον ξαναείδα. Πέρασε κάποιος άλλος ασφαλιστής και μου είπε ότι το συμβόλαιο δεν με καλύπτει. Άλλος της τάδε εταιρίας, ότι η ασφάλεια που έκανα στην τάδε εταιρία είναι "μάπα", κάποιος άλλης εταιρίας είπε ότι εκείνοι δίνουν περισσότερα κ.λπ. Τελικά ποιός λέει την αλήθεια; Τι να κάνω»;

Πόσα τέτοια έχω ακούσει επί 25 χρόνια; Βέβαια ας μην σταθούμε στην εξαίρεση του κανόνα ότι και ορισμένοι πελάτες πολλές φορές είναι άδικοι απέναντι στον ασφαλιστή τους. Γιατί απορούμε κυρίες και κύριοι συνάδελφοι, γιατί δυσπιστεί ο πελάτης, γιατί ο πελάτης σήμερα έγινε δυσκολότερος, γιατί ψάχνει, γιατί δεν μας εμπιστεύεται εύκολα. Δεν κοιτάζουμε κάπου γύρω μας να δούμε τι συμβαίνει.

Ευτυχώς όμως, θέλω να πιστεύω και από προσωπική εμπειρία από συνεργάτες που έχω, αλλά και απ' ότι γνωρίζω, υπάρχουν σωστοί συνάδελφοι που είναι πιστοί στο έργο τους, σωστοί και ειλικρινείς στους πελάτες, που σέβονται και αναγνωρίζουν τον πελάτη και πολλές φορές δίνουν μάχη για το θεσμό, την εταιρία τους, τον πελάτη τους. Πιστεύω ότι οι περισσότεροι είναι πραγματικοί επαγγελματίες, υπεύθυνοι και συνεπείς στις υποχρεώσεις τους, όμως δεν σημαίνει ότι αυτό μόνο ικανοποιεί τον πελάτη μας απόλυτα σήμερα, αφού βρισκόμαστε σε μια δύσκολη περίοδο, εποχή ανακατατάξεων, ταχύτατης τεχνολογικής εξέλιξης, σε παγκόσμια οικονομική αναταραχή και αλληλοεξάρτηση, όπου κοινωνίες και άτομα διακατέχονται από αβεβαιότητα, όπου τα συστήματα ασφάλισης κοινωνικής και ιδιωτικής αλληλοεπηρεάζονται πλέον με ασυνήθεις ρυθμούς.

Απαιτείται λοιπόν πλήρης και συνεχής ενημέρωση του επαγγελματία χρηματοασφαλιστικού συμβούλου, ώστε να είναι ο καλύτερα ενημερωμένος για όλες αυτές τις αλλαγές που θα μας αγγίξουν το 2000, ώστε

Ποιός είναι ο Κων/νος Καντερές

Είναι Δ/ντής Υποκ/τος της

Interamerican στο Βόλο. Ξεκίνησε την επαγγελματική συνεργασία με την εταιρία το 1973. Παρακολούθησε όλα τα εκπαιδευτικά σεμινάρια και σχολεία (I.L.U., LIMRA κ.λπ.) της εταιρίας (αλλά και εκτός εταιρίας) και απέκτησε υψηλή επαγγελματική κατάρτιση. Μέσα από το Υπ/μα του εκπαιδευτικού πολυάριθμοι (εκατοντάδες) συνεργάτες, πολλοί από τους οποίους είναι καταξιωμένοι επαγγελματίες στην εταιρία.

Πολλές οικογένειες σήμερα, οφείλουν την οικονομική τους ευρωστία στον ίδιο μέσα στο χώρο της εταιρίας στην περιοχή του ίσως λίγες και στον ανταγωνισμό ακόμη. Μετείχε σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα, συνέδρια και ταξίδια, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Είναι αγαπητός στην κοινωνία του Βόλου και διατηρεί καλές σχέσεις με όλους ακόμα και τον ανταγωνισμό και διδάσκει την ιδέα της ασφάλισης ως ιδεολογία, προάγει το θεσμό και θεωρείται σφύρων και ικανός επαγγελματίας με κύρος!

να μπορεί να προσφέρει τις πλέον ικανοποιητικές και επιλεγμένες λύσεις στην υπηρεσία του πελάτη - πελάτη της κάθε εταιρίας, γιατί αυτό είναι καθήκον αλλά και υποχρέωσή του.



Ανομή Βόλου • Φωτό Μ. Πόρναλης

ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο ασφαλιστής και το τηλέφωνο

Η χρήση του τηλεφώνου είναι ένα μέσον που μπορεί να εξυπηρετήσει τον ασφαλιστή αποτελεσματικά στις καθημερινές του επαφές προκειμένου να προσεγγίσει τον πελάτη και να εξασφαλίσει μελλοντικά ραντεβού για τις "συζητήσεις" που θέλει να κάνει.

Οπωσδήποτε το κλείσιμο του ραντεβού κάτω από ευνοϊκές συνθήκες είναι μια πρώτη ενέργεια με άμεσο στόχο την αποτελεσματική εξασφάλιση ενός ραντεβού. Για τον λόγο αυτόν, μπορεί το τηλέφωνο να παρέχει ανεκτίμητη βοήθεια. Βεβαίως, εδώ δεν πρέπει να παραλείψουμε να τονίσουμε πως το τηλέφωνο σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστά την άμεση και προσωπική επαφή μεταξύ Ασφαλιστή και υποψηφίου πελάτη.

Η προσέγγιση από το τηλέφωνο έχει αρκετά πλεονεκτήματα για τον Ασφαλιστή διότι του εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο και έτσι του παρέχει τη δυνατότητα να προγραμματίσει καλύτερα τη δουλειά του διότι ξέρει, μετά το κλείσιμο των συγκεκριμένων ραντεβού, τις βασικές υποχρεώσεις που έχει αναλάβει ως προς τη δέσμευση του χρόνου του. Έτσι, μπορούμε να κλείσουμε ένα μεγαλύτερο αριθμό ραντεβού που θα έχει σαν αποτέλεσμα να τυχάνουμε καλύτερης υποδοχής κατά τη συνάντησή μας με τον υποψήφιο πελάτη. Το γενικό όφελος για τον Ασφαλιστή θα είναι ο καλύτερος προγραμματισμός του χρόνου του, η αυξημένη αυτοπεποίθησή του και η δυνατότητα πραγματοποίησης περισσότερων προγραμματισμένων επαφών με άμεσο αποτέλεσμα την πραγματοποίηση περισσότερων πωλήσεων.

Είναι γεγονός ότι πολλοί Ασφαλιστές υποστηρίζουν ότι ο τρόπος αυτός της επαφής έχει αρκετά μειονεκτήματα και κατά συνέπεια δεν είναι αποτελεσματικός.

Εδώ βέβαια, πρέπει να συμφωνήσουμε με την άποψη αυτή, ότι όπως και κάθε τρόπος επαφής με τον πελάτη έχει τα υπέρ και τα κατά, έτσι και το τηλέφωνο

έχει ορισμένα μειονεκτήματα τα οποία θα πρέπει να εξετάσουμε προκειμένου να αναζητήσουμε τρόπους να ξεπεράσουμε τις δυσκολίες αυτές από το τηλέφωνο.

Στην αναζήτηση θετικών αποτελεσμάτων, είναι πάρα πολύ βασικό να υπάρχει κατάλληλη προπαρασκευή εφ' όσον θα χρησιμοποιήσουμε το τηλέφωνο σαν ένα οργανωμένο μέσον επαγγελματικής επικοινωνίας με πελάτες. Εδώ θα πρέπει να τονίσουμε ότι για να έχουμε τα ανάλογα αποτελέσματα από το τηλέφωνο θα πρέπει να καταβάλουμε μια συνειδητή προσπάθεια να ξεπεράσουμε τις δυσκολίες που περιέχει ο τρόπος αυτός της επικοινωνίας.

Πρώτα απ' όλα θα πρέπει να δούμε τη δική μας την προσωπικότητα μέσα από τα σύρματα. Ο υποψήφιος πελάτης με τον οποίον επικοινωνούμε δεν μπορεί να δει εμάς, το χαμόγελό μας και την έκφραση του προσώπου μας. Συνήθως, αυτά που δεν βλέπουμε, τα μεταφράζουμε οπτικά υπό τους ήχους που ακούμε. (Π.χ. μια γλυκιά και ζεστή γυναικεία φωνή μεταφράζεται σε μια όμορφη νέα κοπέλλα).

Μπορεί να σχηματισθεί μια πρώτη εντύπωση για σας από την φωνή σας και τον τρόπο της ομιλίας σας. Επειδή ο συνομιλητής μας είναι άορατος και άγνωστος από το τηλέφωνο, χρειάζεται να προκαλέσουμε την προσοχή του ενώ ταυτόχρονα θέλουμε να εξασφαλίσουμε μια ευνοϊκή πρώτη εντύπωση. Η φυσικότητα της φωνής μας σε συνδυασμό με το κατάλληλο λεξιλόγιο και το ευχάριστο της φωνής μας θα μας επιτρέπουν πολύ γρήγορα να δημιουργήσουμε το κατάλληλο εισαγωγικό κλίμα που θα μας επιτρέψει να διευρύνουμε τα μικρά περιθώρια του χρόνου και πιο σύντομα να οδηγηθούμε στο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα - την εξασφάλιση ενός ραντεβού.



Το τηλέφωνο είναι σαν το όπλο, το μαχαίρι, το περίστροφο. Ώρες - ώρες οι άνθρωποι των πωλήσεων το στρέφουν... εναντίον τους όταν είναι απρόσεκτοι και δεν κάνουν καλή χρήση του. Θέλει πείρα, ψυχολογία, γνώσεις και πολύ εξάσκηση πριν το χρησιμοποιήσετε στις πωλήσεις. Ο κ. Βασ. Κουδούνας είναι ένας άνθρωπος στο χώρο της διαφήμισης που χρησιμοποιεί το τηλέφωνο σαν βασικό - συνεργάτη στις προκαταρκτικές διαδικασίες της πώλησης. Το Α και το Ω είναι για πολλές φάσεις πώλησης λέει ο Βασίλης.

Η προσέγγιση από τηλεφώνου

Ας δούμε τώρα ένα παράδειγμα προσεγγίσεως υποψηφίου πελάτη από το τηλέφωνο:

Ασφαλιστής: «Κε....., ονομάζομαι..... και είμαι Αφασιστικός Εκπρόσωπος Ζωής της Εταιρίας..... Είστε ελεύθερος να μιλήσουμε για ένα λεπτό;».

Υπ. Πελάτης: «Ε....., Ναι

(Τότε ο ασφαλιστής του αναφέρει το όνομα του ατόμου από το οποίο έχει πάρει τη σύσταση).

Ασφαλιστής: Κε..... είμαι Ασφαλιστικός Εκπρόσωπος της Ασφαλιστικής Εταιρίας Ζωής.....

Θα ήθελα να συζητήσω μαζί σας μια ιδέα μου. Είναι μια ιδέα την οποία πολλοί φίλοι μου βρήκαν ανεκτίμητη. Τη συζητούσα με τον..... και αναφέρθηκε το όνομα σας. Πιστεύω ότι αυτή η ιδέα μπορεί να είναι πολύ χρήσιμη και σε σας και θα ήθελα να συζητήσουμε για να τη συζητήσουμε μαζί. Μπορώ να σας δω στο γραφείο σας αύριο το πρωί στις εννέα ή θα σας βόλευε καλύτερα το απόγευμα».

Σε 30" ο ασφαλιστής έχει συστηθεί και έχει προετοιμάσει το έδαφος. Παρατηρείστε επίσης ότι ο ασφαλιστής έχει κάνει μια συγκεκριμένη ερώτηση - μπορώ να σας δω στις εννέα;

Υπ. Πελάτης: «Όχι δεν θα είμαι εδώ.

Ασφαλιστής: «Κε.... μάλλον θα σας πρότεινα ώρες που δεν σας βολεύουν. Μπορώ να σας δω την Τετάρτη το πρωί στις εννέα ή θα ήταν καλύτερα την Πέμπτη το μεσημέρι στις δύο;».

Παρατηρείστε την επιλογή των ωρών. Και πάλι ο ασφαλιστής δεν δίνει στον υποψήφιο πελάτη την ευκαιρία να αρνηθεί, αλλά μια επιλογή σε ημερομηνίες και ώρες.

Υπ. Πελάτης: Με βολεύει η Πέμπτη.

Ασφαλιστής: Ωραία, θα τα πούμε λοιπόν την Πέμπτη.

Σχεδόν πάντοτε είναι δυνατόν να τοποθετήσετε δύο τη-

λέφωνα σ' ένα γραφείο ώστε να δοκιμάσετε την προσέγγιση πάνω σε άλλον ασφαλιστή. Αυτό που είναι σημαντικό, είναι να εξασκηθείτε στην προσέγγιση από τηλεφώνου.

Καθώς η εξάσκηση επαναλαμβάνεται, θα αποκτάτε όλο και περισσότερη εμπιστοσύνη στον εαυτό σας. Και η εμπιστοσύνη είναι το κλειδί για την εξασφάλιση ραντεβού.

...Και λίγη Ψυχολογία

Στην προσέγγιση από τηλεφώνου ακολουθείτε η εξής αρχή: Βοηθάμε τον υποψήφιο πελάτη να πάρει μια απόφαση. Ο ασφαλιστής διευκολύνει τον πελάτη προτείνοντας εναλλακτικές ώρες παρά απόφαση για το αν ο πελάτης θα κλείσει το ραντεβού ή όχι.

(Η ίδια αρχή ακολουθείται και στο κλείσιμο της πωλήσεως όταν βοηθούμε τον υποψήφιο πελάτη να αποφασίσει να αγοράσει ασφάλεια).

Μην εκπλαγείτε με τις αντιρρήσεις. Οι περισσότεροι άνθρωποι θέλουν να προβάλλουν αντίδραση.

Στην αρχή της προσεγγίσεως σιωπείτε αφού πείτε «Είστε ελεύθερος να μιλήσουμε για ένα λεπτό;».

Αυτό επιτρέπει στον υποψήφιο πελάτη να δώσει την πρώτη απάντηση - πελάτες απαντούν καταφατικά.

Αν ο υποψήφιος πελάτης θέλει να συζητήσει για ασφάλεια ζωής από το τηλέφωνο, μην παρασυρθείτε σε τέτοια συζήτηση. Ο στόχος είναι το κλείσιμο του ραντεβού.

Μην ψάχνετε για απαντήσεις. Απαντείστε καθαρά και λιτά και επιστρέψτε την ερώτηση κλειδί: «Θα είστε εκεί στις εννέα;».



Στην οδό Βουλής 22 υπάρχει ένα χρυσό κλειδί για τις ασφαλιστικές εταιρίες!

Στην οδό Βουλής 22 στην Αθήνα είναι τα γραφεία του ΕΙΑΣ, του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο που εξελέγη τον Απρίλιο για την τριετία 1998-2000 είναι ένα συμβούλιο που έχει αυτούς που χρειάζεται: Πρόεδρος ο Δημ. Κοντομηνάς, αντιπρόεδροι οι κ.κ. Μάριος Ραφαήλ και Γιώργος Κωτσάλλος, Γεν. Γραμματέας ο κ. Ι. Πολίτης, Ταμίας ο Θ. Αποστολόπουλος, μέλη οι κ.κ. Αδαμαντιάδης Ν. Αντωνιάδης Γ., Καραλής Παναγιώτης, Λυσιμάχου Τριαντ., Θάνος Μελακοπίδης, Νεκτάριος Μιητιάδης, Παϊπέτης Γ., Δούκας Παλαιολόγος, Ν. Παππάς, Γ. Σκούρτης. Δηλαδή μετέχουν όλες οι πτερές της Ασφαλιστικής μας αγοράς.

Το κλειδί που υπάρχει εκεί είναι η εκπαίδευση και αναβάθμιση του κλάδου με καθιέρωση εξετάσεων για αυτούς που μπαίνουν στο επάγγελμα! Με κοινή συμφωνία άδεια ασφαλιστού θα έχει μόνο αυτός που μετά από εκπαίδευση και εξετάσεις παίρνει πτυχίο του ΕΙΑΣ. Κάθε εταιρία θα εκπαιδεύσει και θα προσλάβει όποιον θέλει, αλλά αυτός στην αγορά θα βγει ΜΟΝΟ αφού πάρει άδεια ασκήσεως επαγγέλματος μετά από εξετάσεις στο ΕΙΑΣ. Το επαγγελματικό επιμελητήριο στα δικαιολογητικά του θα έχει και αυτό.

Ο νέος πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΑΣ κ. Δημ. Κοντομηνάς ας φροντίσει 2-3 κινήσεις τις οποίες μπορεί να υλοποιήσει.

Πρώτον να κοιτάξει τα οικονομικά του ΕΙΑΣ. Να μπουν όλες

οι εταιρίες και μαζί να αυξηθεί και η συνδρομή τους. Δεύτερον σε συνεργασία με την Κυβέρνηση και το αρμόδιο υπουργείο να προωθηθεί αλλαγή στον τρόπο απόκτησης αδείας ασφαλιστού και στην παρούσα κατάσταση του όποιος θέλει να γίνει ασφαλιστής γίνεται με μία αίτηση... Τα δικαιολογητικά και την εκπαίδευση να την εγγυάται το πτυχίο ΕΙΑΣ στο οποίο μετέχουν όλες οι εταιρίες με πλάσια και κανόνες σύμφωνα "τω νόμω"... Δεν θα στρατολογεί το ΕΙΑΣ. Αυτό θα το κάνουν οι εταιρίες. Το ΕΙΑΣ θα ελέγχει τις βασικές απαιτήσεις σε τυπικά προσόντα και βασική εκπαίδευση. Όποιος τρίτος ασκεί το επάγγελμα χωρίς πτυχίο ΕΙΑΣ αυτομάτως θα είναι παράνομος... και εκτός επαγγέλματος.

Όλοι γνωρίζουν τι σημαίνει ότι οι ΑΕΔΑΚ είναι αποκλειστικά υπεύθυνες "για την σωστή επιλογή των ατόμων που συνεργάζονται με αυτές" και για τον έλεγχο της καταλληλότητας των ανωτέρω προσώπων, το ήθος τους, την επαρκή κατάρτισή τους" κ.λπ. (συνεδρίαση 110/20.6.97 της επιτροπής κεφαλαιαγοράς).

Τρίτον να προβληθεί το έργο αυτό του ΕΙΑΣ που καλό είναι να αλληλάξει και τον τίτλο του βγάζοντας την ήεξη Ινστιτούτο και να γίνει Ελληνική Σχολή Ασφαλιστών.

Ευχόμαστε αυτό το κλειδί να το χρησιμοποιήσουν οι Έλληνες Ασφαλιστές για ν' ανοίξουν πολλές κλειστές πόρτες.

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΝΤΟΜΗΝΑΣ: Μια νέα εποχή ξεκινά για το Ε.Ι.Α.Σ.

Τη Δευτέρα 13 Απριλίου 1998 έγινε η Απονομή των Πιστοποιητικών Σπουδών στους Αποφοίτους του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών (ΕΙΑΣ) οι οποίοι παρακολούθησαν Ειδικό Πρόγραμμα Συμπληρωματικής Εκπαίδευσης για την αναβάθμιση του Πιστοποιητικού Σπουδών τους σε ισότιμο με το Certificate of Insurance Practice του Chartered Insurance Institute (C.I.I.) της Αγγλίας.

Επίσης έγινε και η Απονομή των Πιστοποιητικών στους Πραγματογνώμονες, οι οποίοι παρακολούθησαν Προγράμματα Επιμόρφωσης Πραγματογνώμωνων.

Τα πιστοποιητικά απένειμε ο νέος Πρόεδρος του ΕΙΑΣ κ. Δημήτρης Κοντομηνάς.

Στην εκδήλωση μίλησαν ο Πρόεδρος του ΕΙΑΣ κ. Δ. Κοντομηνάς, ο Αντιπρόεδρος Καθηγητής κ. Μάριος Ραφαήλ και ο Πρόεδρος της Πανελλήνιας Ένωσης Πραγματογνώμωνων κ. Νίκος Τζιούμης. Παρευρέθησαν Πρόεδροι, Γενικοί Διευθυντές Ασφαλιστικών Εταιριών, Δημοσιογράφοι και άλλα στελέχη της Ασφαλιστικής Αγοράς.

Ο κ. Δ. Κοντομηνάς αφού εξέφρασε την ιδιαίτερη ικανοποίησή του που του δίνεται η ευκαιρία μ' αυτή την παρθενική πρώτη εμφάνιση με την ιδιότητα του Προέδρου του Ε.Ι.Α.Σ., να απευθύνει ειδικές παραίνεσεις προς τους απόφοιτους -λόγια που ομολογουμένως προκάλεσαν αίσθηση- στη συνέχεια έδωσε το «στίγμα» και τη νέα φιλοσοφία του

Ε.Ι.Α.Σ.

«Μια νέα εποχή ξεκινά για το Ε.Ι.Α.Σ. σήμερα» είπε.

- Πρώτος και σημαντικός στόχος είναι να συνεχίσουμε το έργο που έχει αναπτύξει μέχρι σήμερα το Ε.Ι.Α.Σ., το μοναδικό αναγνωρισμένο Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών που λειτουργεί στην Ελλάδα αλλά και η περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση των ασφαλιστικών σπουδών.
- Θέλω με την ευκαιρία αυτή να επισημάνω την σπουδαιότητα της εκπαίδευσης ειδικά στον ασφαλιστικό κλάδο και να τονίσω ότι οι προκλήσεις της νέας εποχής απ' ενός και η παγκοσμιοποίηση των αγορών απ' ετέρου, επιβάλλουν και απαιτούν επίπονη και συνεχή προσπάθεια.
- Το μέλλον στηρίζεται στους νέους ανθρώπους, κατάλληλα εκπαιδευμένους



Οι κ. κ. Μάριος Ραφαήλ και Δημήτρης Κοντομηνάς

και ενημερωμένους, ώστε να ανταπεξέλθουν οι ίδιοι και οι επιχειρήσεις τις οποίες θα στελεχώσουν αλλά και ο ασφαλιστικός κλάδος στον οξυτάτο ανταγωνισμό.

- Χαρακτηριστικό της εποχής είναι η ιλιγγιώδης ταχύτητα με την οποία συντελούνται κοσμογονικές αλλαγές στην οικονομία. Ο ασφαλιστικός κλάδος χρειάζεται σήμερα, περισσότερο από ποτέ, ανθρώπους οπλισμένους με σπουδές, με ευρύτητα πνεύματος και αντιλήψεων, έτοιμους-πανετόμους ν' αντιμετωπίσουν με επιτυχία της προκλήσεις που έρχονται.
- Χρέος μας πρωταρχικό και κυρίαρχο ως νέο Δ.Σ., δεν είναι μόνο ν' αναδείξουμε, ν' αναβαθμίσουμε και ν' αναπτύξουμε τις ασφαλιστικές σπουδές για τα νεο-εισερχόμενα υποψήφια ασφαλιστικά στελέχη, αλλά και να συμβάλουμε με συνεχή προσπάθεια στη συστηματική επιμόρφωση των στελεχών μας, όπως απαιτεί η σημερινή πραγματικότητα» τόνισε καταλήγοντας.

Τα κύρια σημεία της προσφώνησης του κ. Δημήτρη Κοντομηνά

- Κατ' αρχήν, θα μου επιτρέψετε να εκφράσω τα θερμά μου συγχαρητήρια στις σπουδαστριες και στους σπουδαστές που αποφοιτούν σήμερα και να τους πω πως σήμερα είναι μία από τις πιο σημαντικές στιγμές της ζωής τους.
- Καλότυχτοι και προνομιούχοι όσοι περνούν απ' τα θρανία του ΕΙΑΣ, διότι παίρνουν τα κατάλληλα εφόδια για να βγουν στην αγορά και να βοηθήσουν στην αναβάθμιση του κλάδου.
- Οι νέοι μας, η νέα γενιά ασφαλιστών, που κοπιάσατε στα θρανία του ΕΙΑΣ να μάθετε σωστά τη δουλειά μας, είστε η ελπίδα όλων μας. Είστε το κλα-

δευτήρι που θα κόψει τ' άχρηστα και στείρα αγριόχορτα του παρελθόντος, είστε ο ελεγκτής που θα σταματήσει τα κακώς κείμενα.

- Η ασφάλιση δεν είναι παιχνίδι, δεν είναι μία δοσοληψία να γραφεί σε μία καρτέλα, δεν είναι ένα χαρτί, δεν είναι στατιστική, δεν είναι εξυπνάδα. Είναι ζήτημα ζωής. Η ασφάλιση είναι προσφορά στον άνθρωπο. Η κάθε περίπτωση, ο κάθε αριθμός Συμβολαίου κρύβει έναν άνθρωπο!
- Μπορεί κατά καιρούς να προκαλούνται από μερικούς επίορκους του επαγγέλματος τραύματα και να δημιουργούνται περιστασιακά προβλήματα στον θεσμό. Όμως εσείς γνωρίζετε καλύτερα απ' τον καθένα ποιό είναι το σωστό και ποιό το λάθος. Μην επιτρέψετε στην ανοίξη των ασφαλειών τα όνειρά σας να γίνουν φύλλα φθινοπωρινά.
- Είναι καιρός να ζητήσετε και να απαιτήσετε ποιότητα και τιμότητα. Καθαρές κουβέντες και δουλειές. Γύρω σας χιλιάδες συνάδελφοί σας συμφωνούν. Τώρα αποφασίστε.
- Στη σημερινή εποχή οι πελάτες χρειάζονται κάτι παραπάνω από έναν απλό ασφαλιστή. Χρειάζονται έναν έντιμο εταίρο, κάποιον που να τους προσφέρει γνώση, καθοδήγηση και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και εξυπηρέτηση. Τώρα που η εποχή της ποσότητας τελείωσε και ήρθε η ώρα της ποιότητας μάθετε να συνεργάζεστε με ανθρώπους σωστούς, που τιμούν την υπογραφή τους.
- Συνεργασθείτε με ανθρώπους που έχουν φιλοδοξίες, που είναι θετικοί, που είναι αισιόδοξοι, που κοιτάνε στο μέλλον, που είναι να υπηρετούν τον συνάνθρωπο, που έχουν αρχές και σεβασμό στους άλλους.

- Με αυτά τα ολίγα επισφραγίζω και εγώ τη σημερινή σεμνή τελετή και υπόσχομαι ότι θα είμαστε πάντα στο πλευρό σας.

- Παράλληλα θέλω να μου επιτραπεί να καταθέσω την ιδιαίτερη ικανοποίησή μου γιατί μου δίνεται η ευκαιρία σήμερα, μ' αυτή την παρθενική μου πρώτη εμφάνιση με την ιδιότητα του Προέδρου του ΕΙΑΣ να εκφράσω δύο απόψεις οι οποίες θ' αποτελέσουν τον κινητήριο μοχλό των επιδιώξεών μας ως νέου Δ.Σ. αλλά και θα δώσουν το «φιλοσοφικό στίγμα» του πως βλέπουμε την παροχή εκπαίδευσης απ' το ΕΙΑΣ.

- Πρώτος και σημαντικός στόχος μας είναι να συνεχίσουμε το έργο που έχει αναπτύξει μέχρι σήμερα το ΕΙΑΣ, το μοναδικό αναγνωρισμένο Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών που λειτουργεί στην Ελλάδα και η περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση των ασφαλιστικών σπουδών.

- Θέλω με την ευκαιρία αυτή να επισημάνω την σπουδαιότητα της εκπαίδευσης ειδικά στον ασφαλιστικό κλάδο και να τονίσω ότι οι προκλήσεις της νέας εποχής απ' ενός και η παγκοσμιοποίηση των αγορών απ' ετέρου, επιβάλλουν και απαιτούν επίπονη και συνεχή προσπάθεια.

- Το μέλλον στηρίζεται στους νέους ανθρώπους, κατάλληλα εκπαιδευμένους και ενημερωμένους, ώστε να ανταπεξέλθουν οι ίδιοι και οι επιχειρήσεις τις οποίες θα στελεχώσουν αλλά και ο ασφαλιστικός κλάδος στον οξυτάτο ανταγωνισμό.

- Χαρακτηριστικό της εποχής είναι η ιλιγγιώδης ταχύτητα με την οποία συντελούνται κοσμογονικές αλλαγές στην οικονομία. Ο ασφαλιστικός κλάδος χρειάζεται σήμερα, περισσότερο από ποτέ, ανθρώπους οπλισμένους με σπουδές, με ευρύτητα πνεύματος και αντιλήψεων, έτοιμους-πανετόμους ν' αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις προκλήσεις που έρχονται.

- Χρέος μας πρωταρχικό και κυρίαρχο ως νέο Δ.Σ., δεν είναι μόνο ν' αναδείξουμε, ν' αναβαθμίσουμε και ν' αναπτύξουμε τις ασφαλιστικές σπουδές για τα νεοεισερχόμενα υποψήφια ασφαλιστικά στελέχη, αλλά και να συμβάλουμε με συνεχή προσπάθεια στη συστηματική επιμόρφωση των στελεχών μας, όπως απαιτεί η σημερινή πραγματικότητα.

Δεν υπάρχουν απόρθητα Φρούρια, υπάρχουν κακοί πολιορκητές

Τι είναι το ΕΙΑΣ

Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών** ιδρύθηκε το 1987. Μέχρι τότε, δεν υπήρχαν γενικότερες θεσμικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες για την κατάρτιση των εργαζομένων στον ασφαλιστικό χώρο. Οι ασφαλιστικές εταιρίες πραγματοποιούσαν βραχυχρόνια εκπαιδευτικά προγράμματα μόνον για τους εργαζομένους σε αυτές.

Το Ινστιτούτο, που είναι Εκπαιδευτικός Οργανισμός, μη κερδοσκοπικό, ιδρύθηκε από τις ασφαλιστικές εταιρίες που λειτουργούν στην Ελλάδα και συνειδητοποίησαν την ανάγκη δημιουργίας ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος για την επαγγελματική κατάρτιση και επιμόρφωση των εργαζομένων στο χώρο των ασφαλίσεων.

Μέλη του Ινστιτούτου είναι όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες, ελληνικές και ξένες, τραπεζικές και ιδιωτικές καθώς και φυσικά πρόσωπα, που συμμετέχουν ως συνδρομητές στις δραστηριότητές του με μικρή συνδρομή.

Σκοπός του Ε.Ι.Α.Σ., σύμφωνα με το καταστατικό του, είναι:

1. Να πραγματοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα, σεμινάρια, ομιλίες κ.λπ. που να καλύπτουν τις ανάγκες της ασφαλιστικής αγοράς.
2. Να πραγματοποιεί έρευνες και μελέτες σε ασφαλιστικά θέματα.
3. Να εκδίδει βιβλία και περιοδικά ασφαλιστικού περιεχομένου.
4. Να λειτουργεί ασφαλιστική βιβλιοθήκη.
5. Να προωθεί τη συνεργασία με ανάλογα εκπαιδευτικά ιδρύματα άλλων χωρών.

Στα ετήσια εκπαιδευτικά προγράμματα, στα σεμινάρια και λοιπές εκπαιδευτικές δραστηριότητες του Ε.Ι.Α.Σ. διδάσκουν Καθηγητές Πανεπιστημίου, και εξέχουσες προσωπικότητες των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, με μακροετή πείρα. Ο αριθμός των προσώπων που έχουν διδάξει στο Ε.Ι.Α.Σ., υπερβαίνει τους 150.

Στα εννέα χρόνια της λειτουργίας του, μέχρι το τέλος του 1995 το Ε.Ι.Α.Σ. ανέπτυξε σημαντικό έργο, για την πραγματοποίηση των σκοπών, που αναφέρθηκαν παραπάνω, και συγκεκριμένα:

Ετήσια Εκπαιδευτικά Προγράμματα, Σεμινάρια & Ημερίδες

Το **Ε.Ι.Α.Σ.**, έχει θέσει σε εφαρμογή δύο εκπαιδευτικά προγράμματα ετησίας διάρκειας.

Το πρώτο απευθύνεται σε υπαλλήλους ασφαλιστικών επιχειρήσεων που έχουν επιλεγεί από αυτές. Με το πρόγραμμα αυτό διάρκειας 600 ωρών εκπαιδεύονται στα γενικότερα θέματα της ιδιωτικής ασφάλισης και της λειτουργίας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Από τους υπαλλήλους αυτούς θα δημιουργηθούν κατηρητισμένα στελέχη ικανά να αναλάβουν διευθυντικές θέσεις σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Μέχρι το τέλος του 1995 είχαν αποφοιτήσει με επιτυχία, ύστερα από εξετάσεις, 320 υπάλληλοι ασφαλιστικών εταιριών.

Το δεύτερο εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι μεταπτυχιακού επιπέδου διάρκειας 600 ωρών και σκοπό έχει να καταρτίσει νέους, πτυχιούχους Πανεπιστημίων, οικονομικής, νομικής και διοικητικής κατευθύνσεως, που επιθυμούν να εργασθούν και να σταδιοδρομήσουν σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Το πρόγραμμα αυτό εχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της ΕΟΚ και από το πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων. Μέχρι το τέλος του 1994 είχαν αποφοιτήσει με επιτυχία, ύστερα από εξετάσεις, 220 σπουδαστές, ο μεγαλύτερος αριθμός των οποίων ήδη εργάζεται σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα αυτό βρίσκεται από το 1995 σε αναστολή, διότι το Υπουργείο Εργασίας δεν έχει χρηματοδοτήσει ακόμη ένα τέτοιο πρόγραμμα με πόρους από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

Το Πιστοποιητικό αποφοίτησης από το ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΕΙΑΣ έχει αναγνωρισθεί από το Chartered Insurance Institute (CII) της Αγγλίας σαν ισότιμο με το Certificate of Insurance Practice (CIP), που χορηγεί το CII, και που επιτρέπει στον κάτοχό του να γίνει μέλος της Society of Technicians in Insurance. Το CIP θεωρείται ως ειδικευμένος υψηλός τίτλος σπουδών και προσόν για εργασία στην Αγγλία και σε άλλες ξένες χώρες.

Εκτός από τα ετήσια διάρκειας προγράμματα, το Ε.Ι.Α.Σ. πραγματοποιεί στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και σε άλλες πόλεις βραχύτερα εκπαιδευτικά προγράμματα-σεμινάρια ειδικευμένου χαρακτήρα, για εργαζομένους σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να διευρύνουν και εμβαθύνουν τις γνώσεις τους πάνω σε ειδικά ασφαλιστικά θέματα. Το Ε.Ι.Α.Σ. μπορεί ακόμα να οργανώνει εκπαιδευτικά σεμινάρια για το προσωπικό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Μέχρι το τέλος του 1995 πραγματοποιήθηκαν 62 Σεμινάρια, 20-120 ωρών, και Ημερίδες που παρακολούθησαν 2.500 στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς.

Ευαγγ. Γ. Σπύρου

Ομιλίες & Συνέδρια

Το **Ε.Ι.Α.Σ.** οργανώνει ομιλίες-συζητήσεις σε θέματα ευρύτερου ασφαλιστικού και οικονομικού περιεχομένου για να ενημερώνονται τα στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς σε επίκαιρα θέματα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος, από εξέχουσες προσωπικότητες ελληνικές και ξένες.

Το Ε.Ι.Α.Σ. έχει οργανώσει σε συνεργασία με ελληνικούς και ξένους οργανισμούς, συνέδρια και ημερίδες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, με θέματα της ασφαλιστικής επικαιρότητας.

Μέχρι το τέλος του 1995 πραγματοποιήθηκαν 50 ομιλίες, τις οποίες παρακολούθησαν 6.000 στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς.

Ερευνες και Μελέτες Εκδόσεις και Βιβλιοθήκη

Το Ε.Ι.Α.Σ. πραγματοποιεί διάφορες έρευνες και μελέτες ασφαλιστικού περιεχομένου. Ενθαρρύνει επίσης την εκπόνηση μελετών από ενδιαφερόμενα στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς, προκηρύσσοντας σχετικά βραβεία τα οποία προσφέρουν ως χορηγοί πρόσωπα και οργανισμοί.

Το Ε.Ι.Α.Σ. έχει εγκαινιάσει μια σειρά εκδόσεων ασφαλιστικού περιεχομένου. Εκδίδει επίσης εκπαιδευτικά βοηθήματα και σημειώσεις για τους σπουδαστές του.

Η Βιβλιοθήκη του Ε.Ι.Α.Σ. λειτουργεί και ως δανειστική, εμπλουτίζεται με τις τελευταίες εκδόσεις βιβλίων και περιοδικών και διαθέτει οπτικοακουστικό υλικό και άλλα εκπαιδευτικά βοηθήματα για διδασκαλία.

Διεθνής Συνεργασία

Το Ε.Ι.Α.Σ. συνεργάζεται με ανάλογα εκπαιδευτικά ιδρύματα άλλων χωρών όπως είναι το Chartered Insurance Institute της Αγγλίας, η Ecole Nationale d'Assurances της Γαλλίας κ.ά. και μετέχει στην πρωτοβουλία συνεργασίας των Ιδρυμάτων Ασφαλιστικών Σπουδών των ευρωπαϊκών χωρών. Από τον Οκτώβριο του 1996 το ΕΙΑΣ αποτελεί το επίσημο εξεταστικό κέντρο του CII για την Ελλάδα.

Ευαγγ. Γ. Σπύρου

Προσπάθησαν, άξιζαν, τον κατέκτησαν!



Ο ΚΟΡΥΦΑΙΟΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ ΠΟΥ ΑΠΟΝΕΜΕΤΑΙ ΓΙΑ 2^η ΧΡΟΝΙΑ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΦΟΙΤΟΥΣ ΤΗΣ INTERAMERICAN.

L.U.T.C.F. είναι ο τίτλος σπουδών που φέρουν οι απόφοιτοι του Ι.Χ.Ο.Σ. (Ινστιτούτο Χρηματοοικονομικών Σπουδών). Ο τίτλος αυτός σημαίνει έγκυρη επιστημονική κατάρτιση, γιατί έχει τη σφραγίδα του L.U.T.C (Life Underwriters Training Council), που είναι ο μεγαλύτερος εκπαιδευτικός οργανισμός της Αμερικής στον τομέα εκπαίδευσης των ασφαλιστικών συμβούλων. Το Ι.Χ.Ο.Σ., που είναι το μοναδικό εκπαιδευτικό ινστιτούτο στο είδος του, συνδυάζει άψογα τις θεωρητικές σπουδές των ασφαλιστικών συμβούλων με την πρακτική εξάσκηση. Η INTERAMERICAN στήριξε το Ι.Χ.Ο.Σ. από την πρώτη στιγμή της λειτουργίας του, επενδύοντας μ' αυτόν τον τρόπο στην ολοκληρωμένη επιμόρφωση του δικτύου πωλήσεών της. Πρόσφατα, ο τίτλος του L.U.T.C.F. απονεμήθηκε στη δεύτερη χρονιά αποφοίτων. Οι απόφοιτοι αυτοί, οι οποίοι αναφέρονται στη συνέχεια, είναι από τους πρώτους ασφαλιστικούς συμβούλους στην Ευρώπη που κατέκτησαν αυτόν τον βαρύτιμο τίτλο, και είναι όλοι συνεργάτες της INTERAMERICAN, αντάξιοι της εμπιστοσύνης των ασφαλισομένων που σήμερα απαιτούν να έχουν δίπλα τους ολοκληρωμένους επαγγελματίες.



ΟΝΟΜΑ	ΠΕΡΙΟΧΗ	ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ	ΑΘΗΝΑ	ΜΙΧΑΗΛΙΔΟΥ ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΜΠΑΛΩΜΕΝΟΣ ΑΣΗΜΑΚΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΑΡΑΠΟΓΙΑΝΝΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΜΠΑΡΔΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΑΡΒΑΝΙΤΗΣ ΗΛΙΑΣ	ΑΘΗΝΑ	ΜΠΕΚΙΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΒΟΥΛΓΑΡΕΛΛΗ ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ	ΜΠΟΥΓΑΤΣΑΣ ΠΕΤΡΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΓΑΛΑΝΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΜΩΡΑΪΤΗΣ ΠΕΤΡΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΝΙΚΟΛΑΪΔΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΓΟΥΔΙΝΟΥ ΕΦΗ	ΑΘΗΝΑ	ΝΤΟΚΟΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ	ΑΘΗΝΑ
ΓΟΥΛΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΘΗΝΑ	ΝΤΟΥΝΤΟΥΚΑΛΗΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΓΡΙΒΑ ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ	ΑΘΗΝΑ	ΞΑΝΘΑΚΟΥ ΧΡΥΣΟΥΛΑ	ΑΘΗΝΑ
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗ ΕΛΕΝΗ	ΑΘΗΝΑ	ΞΑΝΘΟΠΟΥΛΟΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ	ΘΕΣ/ΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΥ ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΛΑΙΟΛΟΓΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΔΡΑΚΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΕΥΑΓΓΕΛΙΟΥ ΑΝΤΩΝΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΝΑΓΟΥ ΕΥΓΕΝΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΘΑΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΝΟΥΣΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΘΕΟΔΟΣΙΟΥ ΑΝΤΩΝΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΠΑΔΗΜΑ ΕΥΤΥΧΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΒΑΣΙΛΑ ΑΛΚΗΣΤΙΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΠΑΝΤΩΝΙΟΥ ΙΠΠΟΛΥΤΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΛΛΙΜΑΝΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΕΔΕΣΣΑ
ΚΑΠΑΤΣΩΡΗ ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ	ΠΑΥΛΑΚΟΣ ΦΩΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗ ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ	ΠΕΝΤΕΦΟΥΝΤΗΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΑΝΙΚΑ ΜΑΧΗ	ΑΘΗΝΑ	ΡΙΦΙΩΤΗΣ ΘΕΟΦΙΛΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΑΣΑΒΒΙΔΗΣ ΘΕΟΔΟΣΗΣ	ΚΑΤΕΡΙΝΗ	ΡΟΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΑΝΤΖΑΣ ΣΑΒΒΑΣ	ΑΘΗΝΑ	ΡΟΜΠΟΣ ΛΕΩΝΙΔΑΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΓΙΟΛΑΚΗΣ ΠΟΛΥΧΡΟΝΗΣ	ΑΘΗΝΑ	ΡΟΥΣΣΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΝΑΧΩΡΙΤΗΣ ΦΩΤΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΡΟΥΣΣΗΣ ΠΑΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΑΡΥΤΙΝΟΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΣΑΝΤΑΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΕΛΕΠΟΥΡΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΑΘΗΝΑ	ΣΕΪΤΑΝΙΔΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΙΖΙΡΙΔΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΣΙΣΚΟΣ ΣΩΤΗΡΙΟΣ	ΘΕΣ/ΝΙΚΗ
ΚΟΣΜΙΔΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΣΚΟΥΡΤΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΟΥΚΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΟΥΝΗΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΣΤΕΡΓΙΟΥ ΗΒΗ	ΑΘΗΝΑ
ΚΟΥΤΣΟΧΕΡΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ	ΣΥΜΕΩΝΙΔΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ	ΑΘΗΝΑ	ΤΖΟΡΤΖΑΤΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΕΑΣ ΣΑΡΑΝΤΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΤΣΑΓΚΑΡΑΤΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΑΘΗΝΑ
ΛΑΚΟΥΤΣΗΣ ΛΑΖΑΡΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΤΣΑΧΑΚΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΘΕΣ/ΝΙΚΗ
ΛΑΜΠΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΤΣΙΓΚΑΝΟΣ ΔΑΜΙΑΝΟΣ	ΑΘΗΝΑ
ΛΑΣΚΑΡΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΤΣΟΜΠΑΝΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΘΕΣ/ΝΙΚΗ
ΛΕΒΕΝΤΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	ΑΘΗΝΑ	ΦΑΚΗ-ΕΦΡΑΙΜΙΔΟΥ ΑΝΤΙΚΛΕΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΜΑΚΑΡΩΝΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΧΑΡΙΖΑΝΗΣ ΠΑΣΧΑΛΗΣ	ΘΕΣ/ΝΙΚΗ
ΜΑΛΛΙΑΡΗΣ ΘΩΜΑΣ	ΑΘΗΝΑ	ΧΑΤΖΗΠΑΝΤΕΛΗ	
ΜΑΝΟΥΚΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΠΟΛΥΧΡΟΝΙΔΟΥ ΘΕΟΔΩΡΑ	ΚΑΤΕΡΙΝΗ
ΜΑΡΑΘΙΑΝΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΘΗΝΑ	ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΛΕΟΥΔΑ	ΑΘΗΝΑ
ΜΑΣΤΡΟΖΑΝΝΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ	ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ	ΑΘΗΝΑ
ΜΑΧΑΪΡΑΣ ΑΡΗΣ	ΑΘΗΝΑ	ΨΙΛΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΘΗΝΑ

 **INTERAMERICAN**

ΜΕΤΡΟΛΙΦΕ ΕΜΠΟΡΙΚΗ

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το 4ο Συμπόσιο Ασφαλιστών της Metrolife Εμπορική στο Συνεδριακό Κέντρο Capsis στην Αγία Πελαγία Κρήτης. Συμμετέχοντες στο Συμπόσιο ήταν οι Κορυφαίοι Ασφαλιστές της Εταιρείας οι οποίοι έφτασαν τους παραγωγικούς στόχους που η Διεύθυνση Πωλήσεων έθεσε.

Στο Συμπόσιο παρευρέθηκαν ο Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας κ. Γ. Καπουράνης, ο Γενικός Διευθυντής κ. Α. Κατσαράς, ο Διευθυντής Πωλήσεων κ. Β. Κέκκης, ο Διευθυντής Εκπαίδευσης & Πελατείας κ. Μ. Φιλίππου, ο Διευθυντής Marketing & Bancassurance κ. Β. Μπαζίνης και άλλα στελέχη της εταιρείας.

Το θέμα του Συμποσίου ήταν "Νέος Αιώνας - Νέα Χιλιετία". Οι Ομάδες Εργασίας του Συμποσίου ανέπτυξαν προτάσεις και ιδέες για το προφίλ του Ασφαλι-

Με επιτυχία το 4^ο Συμπόσιο Ασφαλιστών



στή το 2000 καθώς και τις δυνατότητες και προοπτικές που ανοίγονται μπροστά του το νέο αιώνα.

Στην εορταστική εκδήλωση που έγινε προς τιμή των Κορυφαίων Ασφαλιστών της εταιρείας παρέστησαν και τα παρακάτω στελέχη της Εμπορικής Τράπεζας: Δράκος Νικόλαος - Περιφερειακός Γενι-

κός Διευθυντής Κρήτης & Δωδεκανήσων, Μιχάλης Γαλανάκης - Περιφερειακός Διευθυντής Επιχειρήσεων Κρήτης & Δωδεκανήσων, Μιχάλης Καμηλάκης - Διευθυντής Κεντρικού Καταστήματος Ηρακλείου Κρήτης, Κων/νος Γαργανουράκης - Διευθυντής Καταστήματος Ηρακλείου Κρήτης

ΕΤΒΑ LEASING- ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

Η Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως (ΕΤΒΑ Α.Ε.) μετά από σχετική έγκριση του Υπουργού Οικονομικών προχώρησε σε πώληση πακέτου μετοχών της θυγατρικής της ΕΤΒΑ Leasing προς την ασφαλιστική εταιρεία Ασπίς Πρόνοια ανώνυμη εταιρεία γενικών ασφαλίσεων. Συνολικά μεταβιβάστηκε 273.000 μετοχές που αντιστοιχούν στο 5% του Μ.Κ. της εταιρείας. Η μεταβίβαση έγινε μσω του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών στην τιμή των 3.580 δρχ. για κάθε μετοχή.

Στόχος της μεταβίβασης που εναρμονίζεται και με την ευρύτερη πολιτική ιδιωτικοποίησης, είναι η ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ της ΕΤΒΑ Leasing με την ασφαλιστική εταιρεία Ασπίς Πρόνοια που αποβλέπει στην αμοιβαία συμπλήρωση των δραστηριοτήτων των δυο ομίλων, με την παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών και υπηρεσιών χρηματοπιστωτικής μίσθωσης αντίστοιχα.

Το ταξίδι της Εθνικής Ασφαλιστικής στην Πράγα

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το εκπαιδευτικό ταξίδι της Εθνικής Ασφαλιστικής στην Πράγα στο διάστημα μεταξύ 13-15-98.

Πενήντα συμμετέχοντες στο ταξίδι πέτυχαν στους υψηλούς παραγωγικούς στόχους τους οποίους έθεσε η Εταιρεία.

Οι πράκτορες και ασφαλιστές της Εθνικής Ασφαλιστικής είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν από κοντά την Χρυσή Πόλη όπως συνηθίζουμε να ονομάζουμε

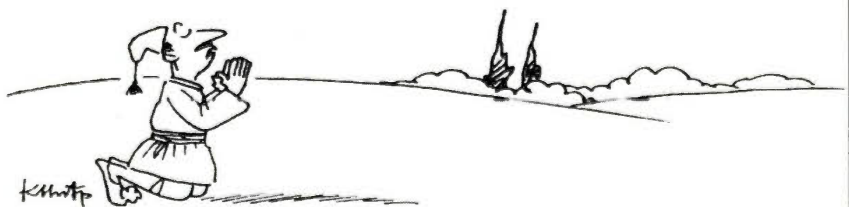
την όμορφη Πράγα, να απολαύσουν από κοντά την υπέροχη ρυμοτομία της και να επισκεφθούν τα αξιοθέατά της.

Στο ταξίδι συμμετείχαν οι Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές της Εταιρείας κ.κ. Κυριάκος Παραβάντης και Κωνσταντίνος Φιλίππου και ο Διευθυντής Δικτύου κ. Λάμπρος Τζόλδος οι οποίοι σε ειδική τελετή βράβευσαν στους επιτυγχόντες.

ΓΝΩΜΕΣ

ΤΟΝ ΑΡΤΟΝ ΗΜΩΝ
ΤΟΝ ΕΠΙΟΥΣΙΟΝ
ΔΟΣ ΗΜΙΝ ΣΗΜΕΡΟΝ

ΛΕΥΚΟΝ; ΠΙΤΥΡΟΥΧΟΝ;
ΟΛΙΚΗΣ ΑΛΕΞΕΩΣ;
ΣΙΚΑΛΕΩΣ; ΠΟΛΥΣΠΟΡΟΝ;



Του Κώστα Μητρόπουλου

Καλωσορίζοντας μια Νέα Επιχειρηματική Εποχή

Η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ήταν χορηγός στο Συνέδριο που οργάνωσε το διεθνές φήμης οικονομικό περιοδικό Economist, με θέμα «Καλωσορίζοντας Μια Νέα Επιχειρηματική εποχή», στις 8 και 9 Απριλίου, στο ξενοδοχείο Athenaeum Inter Continental.

Η παρουσία της Ασπίς Πρόνοια στις εργασίες του Συνεδρίου ήταν έντονη. Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας, κ. Παύλος Ψωμάδης, παρουσίασε τον Λόρδο Ντέιβιντ Όουεν στο γεύμα της πρώτης ημέρας των εργασιών του Συνεδρίου και συντόνισε τη Συζήτηση Στρογγυλής Τραπέζης με θέμα της Διεύρυνση του ΝΑΤΟ, στην οποία μετείχαν ο Υπουργός Εθνικής Άμυνας κ. Α. Τσοχατζόπουλος, ο Πρόεδρος των ΗΠΑ στην Ελλάδα κ. Νικόλας Μπερνς, ο κ. Θ. Γεωργίου, Πρόεδρος της Ένωσης Ατλαντικού Συμφώνου, ο κ. Α. Καραγιάννης, Πολιτικός Σύμβουλος της Πρεσβείας των ΗΠΑ και ο κ. V. Onisianikov, Πολιτικός Σύμβουλος της Πρεσβείας της Ρωσικής Ομοσπονδίας.

Ο Γενικός Διευθυντής της Εταιρείας κ. Κ. Καρατζάς, απηύθυνε ομιλία με θέμα "Το Ευρώ και οι Συνέπειές του για τις Δημόσιες και Ιδιωτικές Επιχειρήσεις".

Στο Παρίσι οι κορυφαίοι της Ασπίς Πρόνοια

Το Παρίσι επισκέφθηκαν οι κορυφαίοι ασφαλιστές της Ασπίς Πρόνοια από τις 23 μέχρι τις 28 Μαρτίου 1998. Το ταξίδι οργανώθηκε κατόπιν σχετικού διαγωνισμού, μετείχαν δε σ' αυτό 170 παραγωγικού συνεργάτες από όλη την Ελλάδα. Το πρόγραμμα περιλάμβανε ψυχαγωγία σε συνδυασμό με επιμόρφωση. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις στο Λούβρο, στις Βερσαλλίες, στην Eurodisney και σε άλλα αξιοθέατα της Γαλλικής πρωτεύουσας.

Την ομάδα των επιτυχημένων Agency Managers και Ασφαλιστικών Συμβούλων της Ασπίς Πρόνοια συνόδευσαν τα εξής Διευθυντικά Στελέχη της Εταιρείας: Θ. Αθανασούλιας, Δ. Δεσύπρης, Σ. Καρράς, Κ. Λουλουδάκης, Ιακ. Ναυπλιώτης, Στ. Φουρλής και Κ. Χολέβας.

Στη φωτογραφία ομάδα συνεργατών της Ασπίς Πρόνοια στην είσοδο του πάρκου Eurodisney.



LIFE

Στην
επόμενη σελίδα
μπορεί
να συναντήσετε
το μέλλον σας!

Intertech

Την επέκτασή της στην αναδυόμενη αγορά της Κύπρου σχεδιάζει η Intertech. Κατά την παρούσα φάση, η διοίκηση πραγματοποιεί διερευνητικές επαφές με τοπικούς παράγοντες, προκειμένου να αποφασισθεί, αν η δραστηριοποίηση στην εκεί αγορά γίνει μέσω αντιπροσώπων ή αν προχωρήσει εξαρχής στην ίδρυση θυγατρικής εταιρείας. Η εταιρεία προκειμένου να ενισχύσει την παρουσία της στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας, διέθεσε στην αγορά το νέο προϊόν της Panasonic G600. Κατά το α' τρίμηνο του 1998, οι πωλήσεις της διαμορφώθηκαν σε 2,6 δισ. δρχ. μειωμένες κατά 12% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του 1997, ενώ τα κέρδη αυξήθηκαν κατά 6% και ανήλθαν σε 266 εκατ. δρχ. Το μερίσμα που θα διανείμει η εταιρεία στους μετόχους της για τη χρήση 1997: ανέρχεται σε 130 δρχ. ανά μετοχή, ενισχυμένο κατά 30%.

Ενημερωτικά Σεμινάρια για το Ευρώ από τη SAP Hellas

Η SAP Hellas A.E. μέλος του μεγαλύτερου ομίλου ανάπτυξης, παροχής και υποστήριξης συστημάτων επιχειρηματικού λογισμικού παγκοσμίως, διοργανώνει ενημερωτικά σεμινάρια για στελέχη επιχειρήσεων, με θέμα το "Ευρώ και τα Συστήματα Πληροφορικής".

Η ημερομηνία υιοθέτησης του Ευρώ (1/1/1998) δεν επιδέχεται αναβολές, ούτε υπάρχει πιθανότητα εξαίρεσης των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, η Sap Hellas προγραμματίζει κύκλο σεμιναρίων, με στόχο την ενημέρωση των στελεχών για επικείμενες αλλαγές στα επιχειρηματικά δεδομένα από την καθιέρωση του νέου νομίσματος.

κατά τη διάρκεια των σεμιναρίων θα παρουσιαστούν εναλλακτικές λύσεις αντιμετώπισης των προβλημάτων που θα επιφέρει το Ευρώ, καθώς και μέθοδοι προετοιμασίας των επιχειρήσεων γενικά γοαυ τους διάφορους τομείς οι οποίοι επιρροάζονται από το Ενιαίο Ευρωπαϊκό Νόμισμα και ειδικά για τα συστήματα πληροφορικής. Αξίζει επίσης να σημειωθεί πως η SAP έχει ήδη μεριμνήσει, από το 1996, να προσφέρει σε παγκόσμιο επίπεδο το λογισμικό R/3, εφοδιασμένο με όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την πλήρη κάλυψη των αναγκών που θα προκύψουν από την καθιέρωση του κοινού νομίσματος στην Ευρώπη.

Τα σεμινάρια θα διεξαχθούν στις εγκαταστάσεις της SAP Hellas, έχουν τριώρη διάρκεια και θα επαναλαμβάνονται μια φορά την εβδομάδα. Ο κύκλος των σεμιναρίων θα ξεκινήσει στις 4 Ιουνίου 1998, ώρα 17:00 και θα ολοκληρωθεί στο τέλος Νοεμβρίου. Για τις εταιρίες που λειτουργούν ή προτίθενται να λειτουργήσουν με το λογισμικό SAP R/3 θα ακολουθήσουν επιπρόσθετα εξειδικευμένα σεμινάρια, διάρκειας δυο ημερών.



ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Ο Γιάννης Μαρίνος για την Παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και τις επιπτώσεις της στην Ελλάδα.

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας υπαγόρευσε την οικονομική και πολιτική ένωση στην Ευρώπη και το ευρώ, όπως άπλωσε και την υποτίμηση της δραχμής, τόνισε ο δημοσιογράφος κ. Γιάννης Μαρίνος μιλώντας σε ειδική εκδήλωση που οργάνωσε στο Χίλτον ο Σύνδεσμος Εκπροσώπων Ασφαλιστικών Εταιριών με θέμα την «Παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και τις επιπτώσεις της στην Ελλάδα».

Όπως είπε ο κ. Μαρίνος, τον οποίο παρουσίασε σε πολυπληθές ακροατήριο ο πρόεδρος του Συνδέσμου, κ. Θάνος Μελακοπίδης, η παγκοσμιοποίηση οφείλεται σε σειρά από λόγους, όπως:

- Στην εκρηκτική ανάπτυξη της τεχνολογίας, που μηδένισε τις αποστάσεις και τον χρόνο. Οι πληροφορίες κυκλοφορούν αμέσως και ταχύτατα, οι οικονομικές συναλλαγές γίνονται αστραπιαία και για απεριόριστου ύψους κεφάλαια, κάθε δυσμενής οικονομική εξέλιξη επηρεάζει την παγκόσμια αγορά, κ.α.δ. Επίσης η πληροφορική διέλυσε και τον υπαρκτό σοσιαλισμό.
- Στην παγκόσμια κυριαρχία της οικονομίας.
- Στο μονοπώλιο της αμερικανικής υπερδύναμης.
- Στην κατάργηση της αποικιοκρατίας, στη διεκδίκηση μεριδίου από το παγκόσμιο εμπόριο και στην ευημερία των πλουσίων από τις χώρες του τρίτου κόσμου.
- Στους αλληπαλλήλους γύρους Γκαττ και στην Κοινή Αγροτική Πολιτική.
- Στην ΟΝΕ, Ευρώ, νέα ΚΑΠ.

Με την παγκοσμιοποίηση πρόσθεσε ο κ. Μαρίνος, οι συναλλαγές σε χρηματιστηριακές αξίες, σε νομίσματα και εμπορεύματα πραγματοποιούνται, κάθε στιγμή, αστραπιαία και σε τάξεις μεγέθους που δεν μπορεί να φαντασθεί ο ανθρώπινος νους. Κάθε 24ωρο διακινούνται στις χρηματιστηριακές αγορές 1,2 τρισ. δολάρια. Καμιά Κιβέρνωση και καμιά χώρα δεν μπορεί να αναμετρηθεί με το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης και να παρεμποδίσει τις συνέπειές του.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση με την οικονομική και νομισματική ένωση, τόνισε ο κ. Μαρίνος, προσπαθεί να βελτιώσει την παραγωγικότητα και ανταγωνιστικότητα της οικονομίας της Ευρώπης με την ολοκλήρωση της ελεύθερης αγοράς, την συρρίκνωση των προστατευτικών τειχών και με τη δημιουργία ενιαίου νομίσματος που θα εξασφαλίσει την σταθερότητα και την κοινή πορεία μέσα στην παγκοσμιοποιημένη αγορά.

Αναφερόμενος στην πολιτική που ασκεί η Κυβέρνηση, στο πλαίσιο των νέων συνθηκών

που έχει επιβάλει η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, με όλες τις παρεπόμενες συνέπειες, ο κ. Μαρίνος υπογράμμισε ότι τα όποια βήματα γίνονται προς αυτή την κατεύθυνση είναι πολύ δειλά και αμήχανα, με παλινδρομήσεις και ανακολουθίες.

Χαρακτηριστικά επεσήμανε:

- Ο εφετείνος προϋπολογισμός ενώ επαγγέλεται τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής παραγωγής, θεσπίζει, ταυτόχρονα, την επιβολή 13 φορολογικών αυξήσεων ή νέων φόρων που επιβαρύνουν, κυρίως, τις επιχειρήσεις.
- Υπάρχει κατασπατάληση των εσόδων σε άχρηστες δημόσιες δαπάνες, σε χρεοκοπημένες κρατικές επιχειρήσεις, σε αυξήσεις μισθών προς την κρατική νομενκλατούρα.
- Οι δαπάνες του τακτικού προϋπολογισμού για το 1997 αυξήθηκαν κατά 12,4% (ενώ ο πληθωρισμός κινήθηκε γύρω στο 6%), τα επιδόματα προς τους δημόσιους υπαλλήλους κατά 30,7% και οι καταναλωτικές δαπάνες κατά 5,3%. Μόνο στην Ολυμπιακή Αεροπορία δόθηκαν μισθολογικές αυξήσεις γύρω στο 50%.

Αντιθέτως οι δημόσιες επενδύσεις μειώθηκαν κατά 81,9% και καθυστερεί η απορόφηση κοινωνικών κονδυλίων μολονότι θα ανακούφιζαν το πρόβλημα της ανεργίας.

- Το δημόσιο χρέος έφθασε το 1997 στα 40 ίσως και στα 50 τρισ. δρχ. Αυτό σημαίνει ότι κάθε παιδί που γεννιέται χρωστά 4 εκατ. δρχ.

Καταλήγοντας ο κ. Μαρίνος προχώρησε στην εκτίμηση ότι ακόμη και εάν πετύχουμε τα κριτήρια του Μάαστριχτ και ενταχθούμε στο ενιαίο νόμισμα, δεν θα λύσουμε τα πραγματικά μας προβλήματα αν δεν περιορισθεί το σπάταλο και αντιπαραγωγικό κράτος, δεν συμπίεσθεί το δημόσιο χρέος και δεν διασφαλισθούν οι συνθήκες για επενδύσεις και πραγματική οικονομική ανάπτυξη.

Πανελ. Ομοσπ. Επαγ. Ασφαλιστών

Στο τελευταίο συνέδριο της Π.Ο.Α.Π. που έγινε στην Θεσσαλονίκη, με παρόντα όλα τα μέλη από όλη την Ελλάδα, ο πρόεδρος κος Αχιλλέας Βογιατζόπουλος ενημέρωσε τους συνέδρους για τον καινούργιο Νόμο 2496/97, ο οποίος σε πολλά σημεία βλάπτει οικονομικά και ηθικά τους πράκτορες και γενικά τους διαμεσολαβούντες, και αφού στη συνέχεια μίλησαν οι κ.κ. Δρούλιας Ιωάννης, Βακάλης Κίμων, Τζιάρας Τρια/λλός, Παπανικολάου Δημήτριος, Τσιακμάκης Ιωάννης, Ρήγος Κων/νος, Ραφαηλίδης Αλέξανδρος, Πυρίνης Γεώργιος, κ.λπ. Σύνεδροι, αποφασίσθηκε ομόφωνα να σκληραίνει τη στάση της η Π.Ο.Α.Π. και να αρχίσει τον αγώνα, στέλνοντας πρώτα υπόμνημα στην Κα Υπουργό Ανάπτυξης για την κατάργηση του άρθρου 34 έδαφ. 21 του Ν 2496/97, ως διάταξη που αντίκειται στο ισχύον σύνταγμα.

Δεν είναι δυνατόν ο πράκτορας να πληρώνει τις ζημιές των ασφαλιστικών εταιριών που κλείνουν.

Επίσης για τους πράκτορες προέκυψε μέγα ηθικό πρόβλημα με τα όσα μετέδωσε το τηλεοπτικό Κανάλι Σκάι, ότι ο πρόεδρος της Ένωσης Ασφαλ/κων Εταιριών Κος Δούκας Παλαιολόγου κατά την press conference είπε "για δήθεν απατεώνες πράκτορες... στους οποίους πιθανόν θα πρέπει να αναζητηθούν οι δολοφόνοι του Ν. Σωτηρόπουλου πρόεδρου επικουρικού κεφαλαίου. Ο κ. Δ. Παλαιολόγος έδωσε τις απαραίτητες διευκρινίσεις υποστηρίζοντας ότι διαστρεβλώθηκαν οι δηλώσεις του και ότι η συντριπτική πλειοψηφία των μελών Π.Ο.Α.Π. λειτουργεί υπεύθυνα και στηρίζει τον θεσμό Ιδ. ασφάλισης.

Η Ιντεραμέρικαν Κύπρου στηρίζει και πάλι τους Ειδικούς Ολυμπιακούς

Για τρίτη συνεχή χρονιά η Ασφαλιστική Εταιρεία Ιντεραμέρικαν είναι ο επίσημος χορηγός των Ειδικών Ολυμπιακών Κύπρου για το 1998. Σε ειδική τελετή, στη διάρκεια διάσκεψης τύπου στα Κεντρικά Γραφεία της Ιντεραμέρικαν, την Τρίτη 5 Μαΐου 1998, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας κ. Παύλος Κληρίδης παρέδωσε την επιταγή ύψους \$8.500 στον Πρόεδρο των Ειδικών Ολυμπιακών Κύπρου κ. Ανδρέα Χατζηβασιλείου. Σε χαιρετισμό του ο Πρόεδρος Κληρίδης τόνισε ότι η συγκεκριμένη χορηγία αποκτά ξεχωριστή σημασία, γιατί προορίζεται για άτομα με ειδικές ανάγκες, αυτούς που δίκαια χαρακτηρίστηκαν οι νικητές της ζωής. Τους είδαμε πολλές φορές με τα χρώματα της Κύπρου να παίρνουν μέρος στους Ειδικούς Ολυμπιακούς Αγώνες και να συγκινίζουν κυριολεκτικά με την ψυχική τους δύναμη και θέληση, υπογράμμισε ο Πρόεδρος Κληρίδης.

Και ο Πρόεδρος κατέληξε:

"Εκφράζω, επίσης, τα θερμά συγχαρητήρια και τις ευχαριστίες μου προς την Ιντεραμέρικαν, το Φορέα Κοινωνικής Προσφοράς και προσωπικά προς τον κ.Νίκο Σιακόλα. Ο αγαπημένος φίλος Νίκος Σιακόλας και ως άτομο και ως Πρόεδρος των Εταιριών του Ομίλου έχει επανειλημμένα δείξει τα φιλάνθρωπα αισθήματά του καθώς και τη φιλοπατρία του με τις γενναιοδωρες εισφορές του. Δικαιούται να είναι περήφανος για τη συνολική κοινωνική και εθνική προσφορά του".

Συνολικές Εισφορές \$200.000

Στο χαιρετισμό του ο Εκτελεστικός Πρόεδρος της Ιντεραμέρικαν κ. Νίκος Κ. Σιακόλας ανέφερε ότι η συνολική προσφορά του Ομίλου για το 1997 για κοινωνικούς και άλλους σκοπούς ξεπέρασε τις \$200.000. Αισθανόμαστε πραγματικά μεγάλη ικανοποίηση γιατί μπορούμε κάθε χρόνο να βοηθήσουμε τους συνανθρώπους μας, την κοινωνία και την πατρίδα μας. Χαϊρόμαστε, όμως, διπλά γιατί με αυτή τη χορηγία βοηθούμε άτομα, που με το παράδειγμα τους γίνονται ήρωες της ζωής και δίνουν σε όλους μας ελπίδα, τόνισε ο κ. Σιακόλας.

Την επιταγή ύψους \$8.500 παρέδωσε στον Πρόεδρο Κληρίδη εκ μέρους του Φορέα Κοινωνικής Προσφοράς Ομίλου Εταιρειών Σιακόλα η Πρόεδρος του κα Φωτεινή Παπαδοπούλου.



UNIVERSAL LIFE

'Ένα επιτυχημένο επαγγελματικό μέλλον!

Η UNIVERSAL LIFE,

μια εταιρία με ισχυρή οικονομική βάση, με κύρος και στέρεα υποδομή προχωρεί σε ένα πιο δυναμικό μέλλον στον ελλαδικό χώρο!

Σε αυτήν τη δυναμική της προοπτική καλεί εσάς, τα υψηλά ασφαλιστικά στελέχη, σε παράλληλη πορεία. Μαζί μας θα νιώσετε την πραγματική και ουσιαστική υποστήριξη μιας δυνατής εταιρίας και μαζί θα προχωρήσουμε σε ένα κοινό, επιτυχημένο μέλλον.

Θα νιώσετε τα τέλεια αποτελέσματα και τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει η προσωπική επαφή και η άμεση επικοινωνία.

Η UNIVERSAL LIFE

θα βρίσκεται συνεχώς κοντά σας, προσφέροντάς σας το καλύτερο δυνατό σε οτιδήποτε χρειάζεστε, ανά πάσα στιγμή.

Μαζί θα σχεδιάσουμε το επόμενο βήμα για τη συνεχή άνοδο και εξέλιξή μας!

Και όλα αυτά με βάση ένα σύνολο από τα πιο πρωτοποριακά και ευέλικτα ασφαλιστικά προϊόντα της αγοράς, που δημιουργούν νέες προοπτικές επαγγελματικής επιτυχίας. Ελάτε μαζί μας!

Επικοινωνήστε σήμερα με τη

UNIVERSAL LIFE

Λεωφ. Συγγρού 294, 176 73 Καλλιθέα
Τηλ.: 957.8580 • Fax: 951.1252

Ο Πρόεδρος του Million Dollar Round Table στην Αθήνα με τους ασφαλιστές της Interamerican

Ο Πρόεδρος του γνωστού παγκόσμιου οργανισμού Million Dollar Round Table κ. Gene L. Mahn, επισκέφθηκε την Ελλάδα προκειμένου να γνωρισθεί με τους Ασφαλιστές της Interamerican που συμμετέχουν στο M.D.R.T.

Το Million Dollar Round Table, είναι ένας διεθνής, ανεξάρτητος οργανισμός που αποτελείται από σχεδόν 19.000 κορυφαίους ασφαλιστές που πουλάνε ασφάλειες ζωής και που ο καθένας τους, τηρεί αυστηρές ηθικές και παραγωγικές προϋποθέσεις για να γίνει μέλος.

Τα μέλη του M.D.R.T., είναι οι καλύτεροι στο επάγγελμά τους και αντιπροσωπεύουν περίπου 450 ασφαλιστικές εταιρίες από περισσότερα από 50 κράτη. Το να είσαι μέλος του M.D.R.T. αναγνωρίζεται διεθνώς σαν στάνταρ αρίστευσης στις πωλήσεις ασφαλειών ζωής.



Σε εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Ξενοδοχείο Hilton ο Πρόεδρος του M.D.R.T. παρέθεσε τιμητικό γεύμα στους 75 Ασφαλιστές της Interamerican, που είναι μέλη του Οργανισμού και αντάλλαξε μαζί τους απόψεις για το καλύτερο service προς τους ασφαλισμένους.

Είπε...

Η τρομακτική μανία, που παρουσιάζεται σε παγκόσμια κλίμακα αλλά περισσότερο στην Ευρώπη, αγοροπωλησιών ή συγχωνεύσεων Ασφαλιστικών Συγκροτημάτων είναι κάτι που μας κάνει να πιστεύουμε ότι η ασφαλιστική βιομηχανία τείνει να μετατραπεί σε μονοπώλιο ορισμένων ασφαλιστικών γιγάντων.

Αυτή βέβαια η διαπίστωση είναι μόνο θεωρητική διότι σε όλα τα μέρη του κόσμου έχει παρατηρηθεί ότι μερικές αλλά υγιείς ασφαλιστικές μονάδες προοδεύουν και εξελίσσονται με ένα ζηλευτό τρόπο.

Ας σημειωθεί ότι στην Αμερική πάνω από 5.000 - μικρομεσαίες υγιείς Ασφαλιστικές Εταιρίες λειτουργούν χωρίς κανένα ουσιαστικό πρόβλημα.

Θα πρέπει ακόμα να εντοπίσουμε ότι οι συγχωνεύσεις αυτές για τις οποίες μιλήσαμε αποτέλεσμα έχουν τη μετατόπιση μεγάλων κεφαλαίων προς άλλες αγορές και ειδικότερα προς την περιοχή της Άπω Ανατολής.

(Νικ. Σταματόπουλος Δ/νων Σύμβουλος ΓΕΝΚΑ 31.3.98)

Γνωρίστε το θεσμό της κατασκήνωσης

Η κατασκήνωση είναι από χρόνια ο καταξιωμένος θεσμός που ψυχαγωγεί το παιδί. Το μαθαίνει να λειτουργεί σε μια κοινότητα που πλαισιώνεται από κανόνες που προστατεύουν το άτομο και την ομάδα συγχρόνως. Στέκεται στα πόδια του μόνο του, εκφράζεται, δημιουργεί υπεύθυνα, αποκτά καινούργιους φίλους και κοινωνικότητα. Μην αφήσετε το ταίμεντο της πόλης να στερήσει από τα παιδιά σας τον ήλιο, το φως, τον αέρα που στερείται η οικογένεια στην πόλη. Ο χειμώνας με τις σχολικές και εξωσχολικές υποχρεώσεις δεν του αφήνουν ελεύθερο χρόνο να γευτεί τη χαρά του παιχνιδιού με τους

φίλους του, ούτε να εκδηλώσει δημιουργικά αυτά που έχει μέσα του.



Κατασκήνωση "ΤΣΙΚΙΜΠΟΥΜ": Μικροί διάδρομοι επικοινωνίας - Μεγάλες δυνατότητες ανταλλαγής απόψεων και φιλίας. ΧΑΝΙΑ ΚΡΗΤΗΣ τηλ.: 0821/58648 - 39270 - 39118 Υπεύθυνος κ. Φιλίππας Μανώλης, καθηγητής, εμπειρικής θεατρικού παιχνιδιού.

ΙΝΤΕΡΣΑΛΟΝΙΚΑ

1η Πανελλήνια συγκέντρωση νομικών συνεργατών του ομίλου Ιντερσαλόνικα

Μαζί ήταν η συμμετοχή των Νομικών Συνεργατών του Ομίλου "Ιντερσαλόνικα", τόσο από την επαρχία, όσο και από τα αστικά κέντρα, στην 1η Πανελλήνια συγκέντρωσή τους, που πραγματοποιήθηκε στα Κεντρικά Γραφεία του Ομίλου, την Πέμπτη 23 Απριλίου 1998.

Στη διάρκεια της παραμονής τους, είχαν την ευκαιρία να ξεναγηθούν στις απέραντες εγκαταστάσεις του Intercenter, να γνωριστούν με τους Νομικούς Συμβούλους των Επιχειρήσεων "Ιντερσαλόνικα", με τους συναδέλφους τους απ' όλη την Ελλάδα - με τους οποίους τους ενώνει ο κοινός αγώνας για την προστασία των συμφερόντων των πελατών, αλλά και των Επιχειρήσεων του Ομίλου - και με τα στελέχη του Ομίλου, να συζητήσουν τα προβλήματά τους και να καταθέσουν τις προτάσεις τους για τη βελτίωση εξυπηρέτησης πελατών και παθόντων. Στη διάρκεια του χαιρετισμού που απηύθυνε στη συγκέντρωση, ο Πρόεδρος του Ομίλου, κ. Μελάς Γιαννιώτης, έκανε μια σύντομη αναδρομή στην 20ετή, πλέον, ιστορία της "Ιντερσαλόνικα", ευχαριστώντας τους Νομικούς Συνεργάτες της για τη στήριξη και τη συνδρομή τους στην επιτυχή και διαρκώς ανοδική πορεία της μέχρι σήμερα.

Την εκδήλωση τίμησε με την παρουσία του στο κεντρικό πάνελ ομιλητών, ο τέως Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Εμπορίου, Νομικός Θεσσαλονίκης κ. Χρήστος Μόσχοβας. Ακολούθησε γεύμα σε κοσμική ταβέρνα της περιοχής, στη διάρκεια του οποίου οι Νομικοί δεν παρέλειψαν να ευχαριστήσουν τη Διοίκηση του Ομίλου για την πραγματοποίηση της εκδήλωσης, δηλώνοντας απερίφραστα τον ενθουσιασμό τους και να αποσπάσουν την υποσχέση για μελλοντική επανάληψή της.



...Για την Ασφάλειά σας μην κάνετε περιττές κινήσεις Κάντε τη σωστή κίνηση

Η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ξεκινά από την εξασφάλιση των συνεργατών της.

Προσφέρει στους Ασφαλιστές της επαγγελματική σιγουριά.

Επικοινωνήστε μαζί μας στο 77 93 992 για να συζητήσουμε την κερδοφόρα πλευρά του επαγγέλματός σας.

ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
Πραγματική Ασφάλεια

ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ:

La Bâloise

Deutscher Ring



Στη μέση ο Διευθύνων Σύμβουλος της Αγροτικής Ασφαλιστικής και Αγροτικής Ζωής κ. Τριαντάφυλλος Λυσιμάχου, αριστερά η αναπληρώτρια Δ/νουςα Σύμβουλος της Αγροτικής Ζωής κα Νάσα Σαραντοπούλου και δεξιά η υποδιευθύντρια Τραπεζικών Εργασιών της ΑΤΕ κα Δήμητρα Αλιφέρη (εκπρόσωπος του αναδόχου για το χρηματιστήριο)

Στο χρηματιστήριο Αθηνών θα εισαχθεί το Σεπτέμβριο η Αγροτική Ασφαλιστική, εταιρία γενικών ασφαλίσεων του Ομίλου εταιριών της Αγροτικής Τράπεζας.

Τα ιστορικά οικονομικά μεγέθη της εταιρίας, τα εντυπωσιακά αποτελέσματα του 1997 και οι θετικές προβλέψεις για το 1998 εκτιμάται ότι θα προσελκύσουν το ενδιαφέρον των επενδυτών, δήλωσε σε συνέντευξη Τύπου ο Διευθύνων Σύμβουλος των ασφαλιστικών εταιριών του Ομίλου της Αγροτικής Τράπεζας, Αγροτικής Ασφαλιστικής και Αγροτικής Ζωής.

Ο κ. Λυσιμάχου παρουσίασε στους δημοσιογράφους τα αποτελέσματα χρήσεως 1997 που θα υποβληθούν για έγκριση στην ετήσια γενική συνέλευση των μετόχων της εταιρίας σύμφωνα με τα οποία τα κέρδη της Αγροτικής Ασφαλιστικής ανήλθαν στο ποσό του 1.938 δισ. δρχ. που είναι τα μεγαλύτερα

στην αγορά για εταιρία γενικών ασφαλειών.

Τα μικρά κέρδη είναι αυξημένα κατά 78% σε σχέση με το 1996 και ανέρχονται στο ποσό των 4.805 δισ. δρχ.

Τα έσοδα από τις ασφαλιστικές εργασίες είναι αυξημένα κατά 13% σε σχέση με το 1996 και ανέρχονται στο ποσό των 19.665 δισ. δρχ. ενώ τα καθαρά ασφάλιστρα ήταν 17 δισ. περίπου.

Παράλληλα και με στόχο την ενίσχυση των αναπτυξιακών σχεδίων της Εταιρίας αυξήθηκαν τα ίδια κεφάλαια από 12.590 δισ. δρχ. σε 13.464 δισ. δρχ. με κεφαλοποίηση των κερδών.

Αξίζει να σημειωθεί, τόνισε ο κ. Λυσιμάχου ότι σύμφωνα με στοιχεία της ΥΣΑΕ για το 1996, ενώ το μερίδιο της αγοράς της Εταιρίας στον κλάδο αστικής ευθύνης οχημάτων είναι 5,3%, το αντίστοιχο μερίδιο εκκρεμών ζημιών είναι 10,9%, γεγονός που αποδεικνύει τη σωστή αποθεματοποίηση. Αλλά και το περιόφημο run off που εκφράζει το βαθμό υποαποθεματοποίησης που σύμφωνα με το νέο νόμο για το 1997 μπορούσε να ήταν και 25%, για μας είναι 7,7 και πρέπει να είναι

το καλύτερο όλης της αγοράς, πράγμα που δείχνει την υψηλή αξιοπιστία της Αγροτικής ΑΕΕΓΑ.

Τα αποθέματα αυξήθηκαν άνω του 18% ενώ τα γενικά έξοδα αυξήθηκαν μόνο 1,5%.

Ιδιαίτερα θετική επεσήμανε ήταν και η πορεία της Αγροτικής Ζωής κατά το 1997.

Τα ετησιοποιημένα ασφάλιστρα των νέων εκδοθέντων συμβολαίων αυξήθηκαν από 2,681 δισ. δρχ. σε 3.333 δισ. δρχ. κατά 90%.

Ο στόχος των εκδόσεων που είχε τεθεί για το 1997 υπερκαλύφθηκε τόσο εις ότι αφορά τον αριθμό των νέων συμβολαίων, όσο και στα ετησιοποιημένα νέα ασφάλιστρα κατά 102,6% και 124,3% αντίστοιχα.

Τα κέρδη της Εταιρίας ανήλθαν στο ποσό των 605,6 εκατ. δρχ. έναντι 529,3 εκατ. δρχ. το 1996, δηλαδή αυξήθηκαν κατά 14,4%.

Η συνολική παραγωγή της Εταιρίας ανήλθε σε 15 δισ. δρχ. έναντι 12,5 δισ. δρχ. του 1996, δηλ. αύξηση 20% περίπου.

Τα γενικά έξοδα μειώθηκαν κατά 5%, η δε σχέση τους με την παραγωγή έπεσε στο 28% από 35% που ήταν το 1996.

Τέλος τα αποθέματα αυξήθηκαν

άνω του 20%.

Αμφότερες οι εταιρίες αύξησαν σημαντικά το μερίδιό τους στην αγορά.

Το 1997, επεσήμανε ο κ. Λυσιμάχου, ήταν χρονιά αναδιοργάνωσης, εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης για τις δυο εταιρίες, οι οποίες στο πλαίσιο αναθεώρησης του επιχειρηματικού προσανατολισμού τους ετέθησαν υπό ενιαία διοίκηση. Η κίνηση αυτή στόχο είχε και πέτυχε τη μείωση του λειτουργικού κόστους, τη βελτίωση της απόδοσης των επενδύσεων και την αύξηση της παραγωγής τους.

Καθοριστικής σημασίας για την ανάπτυξη της Αγροτικής Ασφαλιστικής ήταν η εσωτερική ανασυγκρότησή της η οποία προχωρά με την πλατιά συναίνεση των εργαζομένων και περιλαμβάνει νέο οργανόγραμμα, νέο κανονισμό αξιολόγησης, νέο κανονισμό τοποθετήσεων στις θέσεις ευθύνης και σύνδεση της αμοιβής με την απόδοση. Εντός του 1998 προβλέπεται να επεκταθούν και στην Αγροτική ΑΑΕΖΥ.

Ένα ακόμα σημαντικό βήμα στην πορεία για την ανάπτυξη αποτελεί η συμφωνία για την εγκατάσταση, σε συνεργασία με την Intrasoftware, ενός πρωτοποριακού συστήματος αυτοματοποίησης όλων των εργασιών στις γενικές ασφάλειες που θα έχει ως αποτέλεσμα την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Παράλληλα, οι δυο εταιρίες αναπτύσσουν συνεχώς νέες μεθόδους πώλησης όπως η ολοκληρωμένη μορφή του bancassurance, η αξιοποίηση νέων οργανωμένων μορφών δικτύων (π.χ. συνεταιριστικές τράπεζες), αποκτούν δική τους σελίδα στο Internet και δημιουργούν σύγχρονο call center.

Πρόσφατα, ανέφερε ο κ. Λυσιμάχου, ολοκληρώθηκαν και οι

επαφές με τη Secbanka Insurance στη Γιουγκοσλαβία και σύντομα η παρουσία της πρώτης Ελληνικής Ασφαλιστικής Εταιρίας στη γείτονα χώρα θα είναι γεγονός.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος των δυο εταιριών αναφέρθηκε και σε μια σειρά ακόμα δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών που αναπτύχθηκαν το 1997 και βρίσκονται σε εξέλιξη, όπως:

- Η δημιουργία εταιρίας οργάνωσης υγείας σε συνεργασία με την Εμπορική Κεφαλαίου, την Metrolife και βέβαια με εξειδικευμένους managers του εσωτερικού και του εξωτερικού.

- Η επέκταση των εργασιών των δυο εταιριών σε χώρες του εξωτερικού δηλ. στη Γερμανία, αυτοδύναμα και σε άλλες χώρες μέσω και των δικτύων AGRI και Arina, στα οποία συμμετέχουν.

- Η συμμετοχή σε εταιρίες εξειδικευμένων υπηρεσιών, όπως την Audatex ΕΛΛΑΣ, για την ηλεκτρονική πραγματογνωμοσύνη στα αυτοκίνητα σε συνεργασία με την Εθνική ΑΕΓΑ και την Interamerican.

- Η δημιουργία εταιρίας συνεκμετάλλευσης ασφαλιστικών μηχανογραφικών εφαρμογών με την Intrasoftware.

- Η εξαγορά υγιών χαρτοφυλακίων άλλων εταιριών γενικών κλάδων και ζωής.

Όλα τα παραπάνω σχέδια μαζί με αυτά της ενίσχυσης της υποδομής των εταιριών και την επέκταση του δικτύου Ζωής θα πραγματοποιηθούν την επόμενη τριετία.

Τέλος επιβεβαίωση της καλής πορείας των εταιριών είναι το γεγονός ότι το α' τετράμηνο του 1998 η παραγωγή ασφαλιστρών και στις δυο εταιρίες προχωρεί με ρυθμούς 25% περίπου.

Προσφορά ασφάλισης στη Βούλα Πατουλίδου από την Ασπίς Πρόνοια

Αμέσως μόλις πληροφορήθηκε τα ευχάριστα νέα της γέννησης του γιού της Βούλας Πατουλίδου, η Διοίκηση της Ασπίς Πρόνοια έσπευσε να προσφέρει στην δημοφιλή "Χρυσή Ολυμπιονίκη" μας ένα συμβόλαιο ασφαλείας ζωής για το νεογέννητό μωρό, ως ελάχιστη ένδειξη αναγνώρισης και τιμής.

Η ασφάλεια ζωής περιλαμβάνει ένα αποταμιευτικό πρόγραμμα που προβλέπει ότι ο γιός της Κας Πατουλίδου θα εισπράξει ένα σημαντικό ποσό μόλις ενηλικιωθεί, καθώς και πλήρη νοσοκομειακή περίθαλψη, ύψους 125.000.000 δρχ. που καλύπτει νοσοκομειακά έξοδα για ασθένεια ή ατύχημα, σε μονόκλινο δωμάτιο, σε νοσηλευτικό ίδρυμα της Ελλάδας ή του εξωτερικού.

Η παράδοση του συμβολαίου έγινε στο μαιευτήριο, από τον Επιθεωρητή Πωλήσεων της Ασπίς Πρόνοια κ. Σωτήρη Παπαχρήστο, την Πέμπτη, 30 Απριλίου, 2 μόλις μέρες αφού η Βούλα Πατουλίδου έφερε στον κόσμο τον πρωτότοκο γιό της.



Στη φωτογραφία ο κ. Σωτήρης Παπαχρήστος, ενώ παραδίδει το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο στην Κα Βούλα Πατουλίδου.

Πίνακας Βασικών Μεγεθών Αγροτικής ΑΕΕΓΑ και Αγροτικής ΑΑΕΖΥ 1996-1997 (οι αριθμοί σε 000.000)

Βασικά Μεγέθη	Γενικές Ασφάλειες			Ζωής			Σύνολο		
	1996-1997			1996-1997			1996-1997		
Καθαρά Ασφ/τρα	15069	16921	+12,29	12512	14935	+19,36%	27581	31856	+15,50%
Ασφάλιστρα Α' έτους	-	-	-	2681	3333	24%	-	-	-
Αποθέματα	20888	24209	18%	40971	49255	+20%	61829	73464	18,81%
Γενικά διαχειριστικά	6750	6850	+1,50%	4362	4144	-5%	11112	10994	-1%
Κέρδη προ φόρων	201	1938	964%	529	605	+14,35%	730	2544	348,5%

ΑΦΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΑΚΡΗ ΤΑ ΜΟΑ, ΑΠΑ, ΘΑ, ΠΥΜΑ Κ.ΛΠ.

Αποφύγετε τις ασφαλιστικές ορολογίες

Οι περισσότεροι άνθρωποι αρχίζουν να βαριούνται και να αδιαφορούν όταν ακούνε ή διαβάζουν ένα θέμα που είναι πολύπλοκο και ακατανόητο.

Μια και πολλοί είναι κακοί ακροατές και κακοί αναγνώστες, οι ασφαλιστές είναι υποχρεωμένοι να τους μιλάνε απλά και κατανοητά, χωρίς να χρησιμοποιούν ασφαλιστικές ορολογίες και δύσκολες έννοιες. Ακολουθήστε αυτή τη συμβουλή: Πρώτα, εξηγήστε στους υποψήφιους πελάτες τι θέλετε να τους πείτε, μετά αναλύστε το, και τέλος επαναλάβετε τους τι ακριβώς τους λέγατε τόση ώρα.

Ο κόσμος των ασφαλίσεων έχει μια δική του ορολογία, αλλά οι ασφαλιστές που χρησιμοποιούν την ορολογία αυτή δεν εντυπωσιάζουν τους πελάτες. Αντιθέτως, τους μπερδεύουν περισσότερο. Σε μια πρόσφατη έρευνα, οι υποψήφιοι πελάτες καθόρισαν την ασφαλιστική ορολογία ως την πιο δύσκολη.

Αυτό δεν σημαίνει ότι οι ασφαλιστές δεν πρέπει να τη χρησιμοποιούν. Από την άλλη, οι πελάτες θέλουν να γνωρίζουν τι ακριβώς αγοράζουν και ζητούν από τους ασφαλιστές να τους εκπαιδεύσουν. Όταν ο υποψήφιος πελάτης καταλάβει την ορολογία των ασφαλειών είναι σίγουρο ότι θα αγοράσει. Αντίθετα, αυτοί που δεν καταλαβαίνουν δεν θα αγοράσουν.

Ο ΤΥΠΟΣ ΕΓΓΡΑΨΕ

Λέγεται - και δεν απέχει βέβαια της αλήθειας - ότι στην εποχή μας δεν υπάρχουν άσημες γυναίκες. Είναι τόσοι οι τρόποι και τα μέσα τα οποία διατίθενται για τον εξωραϊσμό των απογόνων της Εύας, ώστε να μην είναι καθόλου περιεργό ότι η λέξη "ασχημομούρα" τείνει να τεθεί σε αχρηστία. Ας είναι καλά ο Yves saint Laurent, η Elena Rubinstein, η Anne Klein, η Elizabeth Arden, ο Valentino, ο Gianfranco Ferré και πάει λέγοντας.

Αλλά για να μην ξεφεύγουμε από τα δικά μας, εδώ που τα λέμε μήπως κάτι ανάλογο δεν συμβαίνει και με τις ασφαλιστικές εταιρείες που οργανώνουν την ελληνική ασφαλιστική αγορά;

Όλες τους, διαβάζουμε και ακούμε, ότι είναι επιτυχημένες, δυναμικές αξίες της εμπιστοσύνης του σύμπαντος κόσμου, πορευόμενες πρόσω ολοταχώς, μεγαλύτερες, καλύτερες, συνεπέστερες, πρώτες σε εξυπηρέτηση, αξιόπιστες, πληρώνουσες αμέσως και ό,τι άλλο μπορούν να σκαρφισθούν οι μετά λόγου γνώσεως και προ παντός με το αζημίωτο αναλαμβάνοντες την προπαγάνδισή της πώλησης τηςπραμάτειας - (που "θέλει μάτια") - των ιδιωτικοασφαλιστικών φορέων. Υπό αυτές τις συνθήκες, το να ξεχωρίσει ο καταναλωτής των ασφαλιστικών προϊόντων την "ήρα από στάρι" στη γκάμα των ασφαλιστικών εταιρειών, κατά το μάλλον ή ήττον είναι ματαιοπονία.

Και όμως υπάρχουν, ευτυχώς, οι ισολογισμοί των περι ης πρόκειται εταιρειών από τους οποίους εάν απλώς κάποιος καταναλωτής ή και ασφαλιστής ακόμη προσέξει παρά πόδας αυτών τι τελικό αποτέλεσμα εμφανίζουν, θα αντιληφθεί ότι εάν εμφανίζουν κέρδος θα πει πως τα πάνε καλά, εφ' όσον βέβαια οι παρατηρήσεις του ορκωτού ελεγκτή δεν αλλοιώνουν επί τα χείρω το κέρδος αυτό.

(Τα ελεύθερα του τώως
Fax News 532-21.5.98)

Η INTERAMERICAN πάντα κοντά στον άνθρωπο

Πρόσφατα ο Όμιλος Interamerican πραγματοποίησε στις εγκαταστάσεις του, στο Μαρούσι, μια σεμνή τελετή προκειμένου να παραδώσει μια "ειδική" γραφομηχανή, τύπου "Braille", στη φοιτήτρια - οικότροφο του Λύκειου Ιδρύματος Τζοβάννα Βρανά, η οποία φοιτά στη Φιλοσοφική Σχολή Αθηνών και αντιμετωπίζει πρόβλημα στην όραση.

Ήταν μια πράξη συμπαράστασης προς την "ειδική" φοιτήτρια, η οποία μπροστά στη δύναμη της ψυχής της και τη θέληση για μόρφωση, εξουδετερώνει καθημερινά τις όποιες ουσιαστικές δυσκολίες αντιμετωπίζει, εξαιτίας της αδυναμίας οράσεως και κατορθώνει να διακριθεί με την πρόδο της στις απαιτήσεις της Πανεπιστημιακής Σχολής.

Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης παρόντων των στελεχών της Διεύθυνσης Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων του Ομίλου, του Συμβούλου Διοικήσεως κ. Β. Καλτσά, της Ηγουμένης Μαρίας Μοναχής, της αδελφής Καλλινίκης Μοναχής και τριών φοιτητριών του Λυκείου Ιδρύματος, η φοιτήτρια Τζοβάννα Βρανά, αφού ευχαρίστησε για την πρωτοβουλία να αποκτήσει ένα τόσο χρήσι-

μο "εργαλείο", διαβεβαίωσε συγχρόνως τον Όμιλο Interamerican ότι θα προσπαθήσει να φανεί αντάξια της προσφοράς. Αξίζει να μεταφέρουμε, έτσι για λόγους ανθρώπινους, τη ζεστή σε μηνύματα προσφώνηση - ευχαριστία της Τζοβάννα Βρανά:

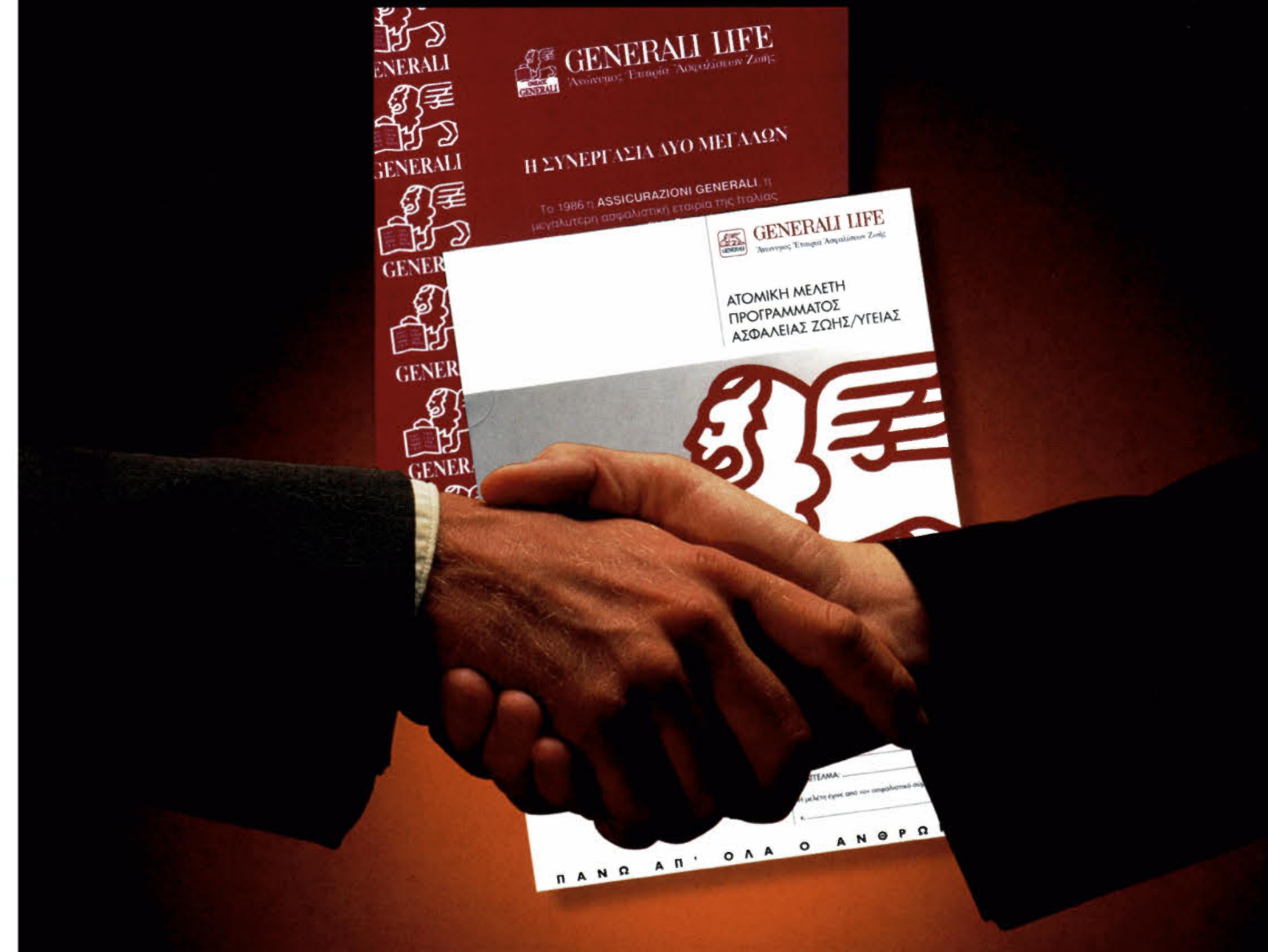
"Με βαθιά συγκίνηση δεχόμαστε και σήμερα την έκφραση της αγάπης σας, το μεγάλο ενδιαφέρον σας, τη στοργική συμπαράστασή σας.

Γνωρίζετε πολύ καλά τη σημασία του δώρου σας, πόσο αναγκαίο, πόσο χρήσιμο και ωφέλιμο είναι. Σε πολλές περιπτώσεις η έλπιση σκιαγραφεί πιο καθαρά και πιο έντονα την ωφέλεια και την αξία του ελλείποντος. Η ευγνωμοσύνη μας βγαίνει μέσα από την ψυχή μας και οι ευχαριστίες μας είναι άπειρες. Δεχθείτε σαν αντίδωρο της μεγάλης σας ευεργεσίας την υπόσχεσή μας ότι θα προσπαθήσουμε με όλες μας τις δυνάμεις να φανούμε αντάξιοι με την πρόδο μας. Αυτό νομίζουν ότι όλοι μας περιμένετε από μας και ελπίζουμε ότι θα ανταποκριθούμε στις προσδοκίες σας. Σας ευχαριστούμε πολύ".



Στη φωτογραφία εικονίζονται η φοιτήτρια - οικότροφος του Λύκειου Ιδρύματος Τζοβάννα Βρανά πλαισιωμένη από τους κ.κ. Βασίλη Καλτσά Σύμβουλο Διοικήσεως Ομίλου Interamerican, την Ηγουμένη Μαρία Μοναχή, την αδελφή Καλλινίκη Μοναχή και τον Σωτήρη Τζούμα Διευθυντή Επικοινωνίας & Δημ. Σχέσεων Ομίλου Interamerican.

ΟΤΑΝ ΕΚΠΡΟΣΩΠΕΙΣ ΤΗΝ GENERALI LIFE ΔΕΝ ΦΟΒΑΣΑΙ ΠΟΤΕ ΤΗ ΣΥΓΚΡΙΣΗ...



...ΓΙΑΤΙ ΣΟΥ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ

την πλήρη δραστηριοποίησή σου σε ένα ευρύτατο πεδίο χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών (Ασφαλίσεις Ζωής, Αμοιβαία Κεφάλαια, Γενικές Ασφαλίσεις, Οδική και Ιατρική Βοήθεια).

...ΓΙΑΤΙ ΣΟΥ ΕΓΓΥΑΤΑΙ

τη δυναμική και απρόσκοπτη εξέλιξη, την εκπαιδευτική υποστήριξη, την επαγγελματική καταξίωση, με εντιμότητα και συνέπεια.

...ΓΙΑΤΙ ΕΧΕΙ ΚΑΤΑΚΤΗΣΕΙ

την εμπιστοσύνη του ελληνικού κοινού με τη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία που της εξασφαλίζουν οι δύο μεγάλοι μέτοχοί της, ο διεθνής Ασφαλιστικός Οργανισμός GENERALI και η πλέον σύγχρονη ελληνική τράπεζα η ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΣΤΕΩΣ!



GENERALI LIFE
Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΔΥΟ ΜΕΓΑΛΩΝ



Μέσα στα πλαίσια του νέου Διαφημιστικού Προγράμματος της Ευρωπαϊκής Πίστης για την τριετία 1998 - 2000, ξεκίνησε τη Δευτέρα 4 Μαΐου το πρώτο στάδιο της πανελλαδικής καμπάνιας το οποίο και θα ολοκληρωθεί στις 30 Ιουνίου 1998. Η διαφημιστική προβολή της εταιρίας περιλαμβάνει Τηλεοπτική διαφήμιση, Ραδιοφωνικά σποτ, Καταχωρίσεις σε έντυπα μέσα, ενώ σταδιακά θα επεκταθεί και σε ενέργειες υποστήριξης, όπως Director Mail και αξιοποίηση του δικτύου Internet. Ο βασικός στόχος της καμπάνιας είναι η επιβεβαίωση της πρωταρχικής φιλοσοφίας, η οποία αποτελεί και δέσμευση της Ευρωπαϊκής Πίστης για την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών της χωρίς γραφειοκρατία και καθυστερήσεις. Μια φιλοσοφία που περιγράφεται στο σλόγκαν της "Πληρώνει αμέσως".

Επίσης, η Ευρωπαϊκή Πίστη ανταποκρίθηκε άμεσα στο κάλεσμα του WWF Ελλάς για την προστασία της φυσικής μας κληρονομιάς, συμβάλλοντας ενεργά στην αναβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος και την αρμονική συνύπαρξη ανθρώπου και φύσης στον πλανήτη μας.

Στην Αγ. Τριάδα Αργινίου Μνημόσυνο για τους 120

Ο Δήμος Αργινίου και οι αντιστασιακές οργανώσεις, τιμώντας τη μνήμη των εκατόν είκοσι ηρώων που εκτελέστηκαν τη Μεγάλη Παρασκευή του 1944 από τους Γερμανούς κατακτητές, ετέλεσε την Κυριακή 3 Μαΐου 98 μνημόσυνο στην εκκλησία της Αγίας Τριάδας Αργινίου.



ου.

Μετά το μνημόσυνο στον τόπο της θυσίας στην πλατεία Εκτόν Είκοσι, εψάλη επιμνημόσυνη δέηση και κατατέθηκαν στεφάνια. Από την εκδήλωση αυτή είναι και η φωτογραφία.

Ο εκδότης του ΝΑΙ δράττοντας

την ευκαιρία προσέφερε στον επίσκοπο κ. Θεόκλητο το βιβλίο Κοσμάς ο Αιτωλός που εξέδωσε το περιοδικό μας πριν 2 χρόνια με χορηγία Interamerican και αυτός δείχνοντας στο εξώφυλλο τη μορφή του Κοσμά του Αιτωλού είπε απευθυνόμενος στον βουλευτή Αιτωλο-

καρνανίας κ. Χρ. Ροκόφυλλο, τον νομάρχη κ. Βαϊνά και δήμαρχο κ. Σιώκος. «Αν δεν ήταν Αυτός ο άγιος Κοσμάς ο Αιτωλός δεν θα υπήρχε Ελληνικό κράτος. Οι Ασφαλιστές» ας ξαναδιαβάσουν αυτό το βιβλίο έχει πολλά να τους πει και για τη δουλειά τους.

Η ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

προσλαμβάνει **Ασφαλιστές**

με αποκλειστική συνεργασία για να εξυπηρετήσουν ασφαλιστικές ανάγκες πελατών της, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Καβάλα.

Προσόντα: Σχετική Εμπειρία ενός τουλάχιστον

έτους. Ευχάριστη Προσωπικότητα και Πτυχίο Ανωτέρας ή Ανωτάτης σχολής.

Η Τράπεζα προσφέρει ένα ιδιαίτερα ελκυστικό

πακέτο αμοιβών, που αποτελείται από πάγια

μηνιαία αμοιβή, προμήθειες και bonus.

Παρέχονται άριστες συνθήκες εργασίες σε ένα σύγχρονο, σταθερό και φιλικό περιβάλλον.

Τηλ. Αθηνών: 95.32.571 - 95.32.575

Ώρες: 10:00 - 17:00

“Πρωινή” και “Greek American”:

Δυο εφημερίδες αφοσιωμένες στον Ελληνισμό

Η εφημερίδα “Πρωινή” της Νέας Υόρκης, έκλεισε την Πέμπτη 2 Απριλίου είκοσιένα χρόνια ζωής και αδιάκοπης παρουσίας στην Ομογένεια της Αμερικής, είκοσιένα χρόνια διαρκών αγώνων για τον Ελληνισμό και τις ελληνικές υποθέσεις, τόσο στις Ηνωμένες Πολιτείες, όσο και στη Γενέτειρα, είκοσιένα χρόνια επίπονης προσπάθειας για μια δίκαιη λύση του Κυπριακού και καταγγελίας της επεκτατικής πολιτικής της Τουρκίας στο Αιγαίο και τη Θράκη, είκοσιένα χρόνια προστάτης αυτών που δεν έχουν δική τους φωνή, των αδικημένων, των καταστρεγμένων, των “μη πολιτικά ορθών”, ενάντια στους σκληροπυρηνικούς και σ’ ένα πνεύμα στείρου ανταγωνισμού, που πολλές φορές την έφτασε στα όρια του γκρεμού, αλλά άντεξε, ακριβώς, επειδή η πάλη της ήταν (και συνεχίζει να είναι) πάλη αρχών.

Άντεξε στον χρόνο η “Πρωινή” παρόλο που ο πόλεμος - λόγω της επιμονής των ανθρώπων της στις αρχές της ελευθεροτυπίας ώστε να λάμπει πάντα η αλήθεια - ήταν ανελέητος και σε όλα τα μέτωπα. Δε μπορούσε να γίνει δεκτό το γεγονός ότι υπήρχε μια νέα φωνή στην Ομογένεια η οποία δεν έκανε πολιτικές επιλογές και διακρίσεις, ούτε υπήρξε ποτέ φερέφωνο κάποιου συγκεκριμένου πολιτικού άνδρα, αλλά πολεμούσε με μόνο γνώμονα τα ιδανικά της Ελευθερίας, της Δικαιοσύνης και της Δημοκρατίας, αυτά που ισχύουν στη μεγάλη χώρα που μας γέννησε, την Ελλάδα. Αλλά ακόμα πιο πολύ δεν μπορούσαν να ανεχθούν το γεγονός ότι την εφημερίδα αυτή δημιούργησε μια γυναίκα, με μόνο καθοδηγητή το ένστικτό της και την αγάπη της για την ομογένεια, την Ελλάδα και την Κύπρο, την εποχή που οι γυναίκες-εκδότριες στον ελληνικό χώρο υπήρχαν μόνο ως αποτέλεσμα της φαντασίας ορισμένων σεναριογράφων της τηλεόρασης και του κινηματογράφου.

Στα χρόνια που πέρασαν, η “Πρωινή” μεγάλωσε, ανδρώθηκε και βοήθησε ώστε να ενισχυθούν εκείνες οι υγιείς δυνάμεις της Ομογένειας που είχαν τη δύναμη να προστατεύσουν και να μην αφήσουν να πληγεί ο Ελληνισμός, τον οποίον η εφημερίδα υπηρετεί αδιάκοπα όλα αυτά τα χρόνια. Πάντα η εφημερίδα αυτή στάθηκε στο πλευρό του Έλληνα που είχε ανάγκη, πάντα άκουσε τον πόνο του και τον καημό του, τον βοήθησε, ηθικά και υλικά.

Η “Πρωινή” ιδρύθηκε στις 2 Απριλίου

του 1977. Οι δημιουργοί της επιθυμούσαν να υπάρχει μια ισχυρή φωνή η οποία θα προωθούσε τα ελληνικά συμφέροντα στην κυβέρνηση των ΗΠΑ, αλλά να κρατά και το ενδιαφέρον και την επαφή των ομογενών με τα κοινά της Ελλάδας και της Κύπρου. Έτσι η “Πρωινή” έκανε την εμφάνισή της στην Ουάσινγκτον, στη Βουλή και στο Κογκρέσο καθώς υπήρξε η πρώτη ομογενειακή εφημερίδα η οποία εισήγαγε την καινοτομία των αγγλικών σελίδων. Σήμερα η “Πρωινή” έχει αλλάξει σχήμα, πολλοί από τους πρώτους συνεργάτες της δεν ζουν πλέον στις ΗΠΑ, άλλοι έφυγαν από τη ζωή, αλλά πάντα παραμένει η ίδια, το μεγάλο “μπράτσο” της ομογένειας αλλά και της Γενέτειρας, απ’ όπου μπορεί να πιαστεί όποιος έχει ανάγκη να ακουστεί η φωνή του. Η ιδεολογία της εφημερίδας παραμένει αναλλοίωτη: είναι και θα παραμείνει μια ανεξάρτητη εφημερίδα που υπηρετεί μόνο τα συμφέροντα της Ελλάδας και της Ομογένειας. Επίσης δεν πρέπει να ξεχνάμε πως η “Πρωινή” όντας εφημερίδα νέων αντιλήψεων επειδή αντιλήφθηκε από νωρίς τα σημάδια των καιρών μας και τη νέα τεχνολογία την οποία και αγκάλιασε, βρίσκεται εδώ και 18 μήνες στο παγκόσμιο ηλεκτρονικό δίκτυο “Ιντερνετ” με δική της σελίδα η οποία αλλάζει καθημερινά. Εδώ και 18 μήνες η εφημερίδα διαβάζεται από ομογενείς στα τέσσερα σημεία του πλανήτη, από τη νότια Αφρική στη Νέα Ζηλανδία, από τη Σουηδία μέχρι τη Σιγκαπούρη. Δέχεται καθημερινά καταιγισμό ηλεκτρονικών γραμμάτων και βρίσκεται σε άμεση επαφή με την καρδιά του ελληνισμού.

Στα είκοσιένα χρόνια, η “Πρωινή” είναι στην ευχάριστη θέση να ανακοινώνει στους “απέναντι”, ότι στην άλλη άκρη του Ατλαντικού υπάρχει μια καθημερινή εφημερίδα που έχει τις πόρτες της ορθάνοικτες για όλους: Στους συναδέλφους δημοσιογράφους, στους πολιτικούς και τους επιχειρηματίες. Η “Πρωινή”, που μαζί με την αγγλική εβδομαδιαία εφημερίδα “Greek American”, ανήκει τώρα στην εταιρεία “Greek Ame-

rican Publishing”, έχει ακόμα στην ιδιοκτησία της, το διαφημιστικό και δημιουργικό γραφείο “Polygraphics”, και μια εταιρία που ασχολείται αποκλειστικά με το Internet. Στα άμεσα σχέδια της είναι η δημιουργία ελληνικού βιβλιοπωλείου.

Η “Πρωινή” και το “Greek American” είναι δυο εφημερίδες που ασχολούνται σχεδόν αποκλειστικά με τα ελληνικά εθνικά θέματα, είναι ακομμάτιστες και μη φανατικές, καθώς θεωρούν ότι μπορούν να βοηθήσουν περισσότερο την Ελλάδα στο εξωτερικό, εάν δεν εισαγάγουν τον φανατισμό της ελληνικής πολιτικής ζωής στην Ομογένεια. Η πολιτική, αυτή που ακολουθείται αυστηρά, έχει καταστήσει πλέον τις δυο εφημερίδες, τις πιο ισχυρές και τις πιο γνήσιες φωνές της Ελληνοαμερικανικής Κοινότητας. Είναι χαρακτηριστικό ότι όλες ανεξαιρέτως οι κινητοποιήσεις της Ομογένειας, από το 1977 και εντεύθεν ξεκίνησαν από τα γραφεία των δύο εφημερίδων. Η εταιρία “Greek American Publishing”, για να παρουσιάσει τις εφημερίδες της στην Αθήνα, ώστε να γίνουν γνωστές στον πολιτισμό, δημοσιογραφικό και επιχειρηματικό κόσμο της Ελλάδας, διοργάνωσε δεξίωση, την Τρίτη 7 Απριλίου, στο ξενοδοχείο “Ledra Marriot”. Τα νέα γραφεία της εταιρείας (Μέρλιν II, τηλέφωνο 3636284, FAX: 3639-873) λειτουργούν στην Αθήνα από τον περασμένο χρόνο. Οι δυο εφημερίδες, κυκλοφορούν στην Ελλάδα αποκλειστικά με συνδρομές, για τους ομογενείς που έχουν επιστρέψει στην Ελλάδα.

Ιδιοκτήτες των δύο εφημερίδων, είναι οι επιχειρηματίες Νίκος Μουγιάρης, Κυριάκος Μαραγκουδάκης, Φίλιπ Κρίστοφερ και Πανίκος Παπανικολάου, που παίζουν επίσης ηγετικό ρόλο στο “Ελληνικό Λόμπι”. Γενική Διευθύντρια είναι η κ. Φανή Πεταλλίδου και αρχισυντάκτες ο Αποστόλης Ζουπανιώτης και η Εύα Χατζάκη.



Παρουσίαση των δυο εφημερίδων στο κοινό της Ελλάδας. Ο Πρέσβης των ΗΠΑ στην Αθήνα κ. Νίκολας Μπερντ ανάμεσα στον κ. Κυριάκο Μαραγκουδάκη από τα Χανιά και τον επιχειρηματία Στέλιο Βαλαδάκη που ζει στη Νέα Υόρκη. Δεξιά ο εκδότης του ΝΑΙ κ. Ε. Σπύρου.

ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

Συνεργασία Ασπίς Πρόνοια - Swiss Life για ομαδικές ασφάλειες

Σε σημαντική συμφωνία, που υπεγράφη πρόσφατα στη χώρα μας, κατέληξε η Ασπίς Πρόνοια ΑΕΓΑ με τον ελβετικό ασφαλιστικό κολοσσό Swiss Life.

Η συμφωνία καθιστά την Ασπίς Πρόνοια αποκλειστικό συνεργάτη του ελβετικού οργανισμού στην Ελλάδα στον τομέα των Ομαδικών Ασφαλίσεων.

Με αυτό τον τρόπο, η έντονη και μακρόχρονη παρουσία της Ασπίς Πρόνοια στο χώρο των Ομαδικών Ασφαλίσεων στη χώρα μας ενδυναμώνεται με την τεχνογνωσία και το κύρος της Swiss Life, η οποία διατηρεί ένα δίκτυο συνεργαζόμενων εταιριών σε 44 χώρες του κόσμου και τα ασφάλιστρά της ξεπερνούν 16,5 δισεκατομμύρια ελβετικά φράγκα ετησίως. Ας σημειωθεί ότι η ελβετική εταιρία, πέραν των άλλων, είναι απόλυτα εξειδικευμένη στην κάλυψη πολυεθνικών επιχειρήσεων που έχουν διεθνή παρουσία και δραστηριότητα.

Η Ασπίς Πρόνοια και η Swiss Life εγγυώνται ολοκληρωμένη και σύγχρονη κάλυψη όλων των ασφαλιστικών αναγκών των πολυεθνικών πελατών τους στον τομέα των Ομαδικών ασφαλίσεων και η συνεργασία τους αποδεικνύει για μιαν ακόμη φορά ότι η Ασπίς Πρόνοια αφουγκράζεται συνεχώς τις διεθνείς εξελίξεις και προσαρμόζει τη δράση της και τις στρατηγικές της επιλογές, με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον.

Συνέδριο Πωλήσεων της Liberty Life



Το Σάββατο 16/5/98 έγινε με μεγάλη επιτυχία στο ξενοδοχείο Hawaii στη Λεμεσό το Δ' Ετήσιο Συνέδριο Πωλήσεων της Liberty Life με θέμα «Ολοταχώς προς τον 21ο αιώνα - στόχοι - σχεδιασμός - πορεία».

Κύριοι ομιλητές του Συνεδρίου ήταν η κα Χρυστάλλα Γιωρκάτζη, Β. Έφορος Ασφαλείων, με θέμα «Πορεία προς την Ευρώπη και επιδράσεις στον Ασφαλιστικό τομέα» και ο κ. Πρόδρομος Προδρόμου, Κοινωνιολόγος / Πολιτικός, με θέμα «Ολοταχώς προς τον 21ο αιώνα - Επιδράσεις στην Κυπριακή Κοινωνία».

Μίλησαν επίσης, ο Πρόεδρος της Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρίας κ. Ντίνος Κιττής και ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Ευριπίδης Νεοκλέους.

Ακολούθησε συζήτηση στρογγυλής τράπεζας με θέμα «Η καριέρα του επαγγελματία ασφαλιστή με γνώμονα τον άνθρωπο». Σ' αυτή πήραν μέρος συνεργάτες, διοικητικό στέλεχος, σύζυγος συνεργάτη και πελάτης της Εταιρίας.

Μέσα από τις ομιλίες και η συζήτηση που έγινε διαπιστώθηκε ότι η Liberty Life έχει επιτυχημένους και καταξιωμένους συνεργάτες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών και του κοινού γενικότερα.

Το Συνέδριο συνέβαλε αποφασιστικά στη διαμόρφωση σωστής προσέγγισης και αντίληψης των πραγματικότητων που προδιαγράφονται με την πορεία προς την Ευρώπη και τον 21ο αιώνα.

Πρόσκληση για ασφαλιστικούς πράκτορες

Συνάδελφοι,

Η Ένωση Επαγγελματιών Ασφαλιστών Ελλάδος, διοργανώνει ημερίδα με θέμα:

Ο Ασφαλιστικός Πράκτορας Χθες - Σήμερα - Αύριο

Η Εκδήλωση θα πραγματοποιηθεί τη Δευτέρα 29 Ιουνίου 1998 και ώρα 5:00 μ.μ. στο Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία.

Για πληροφορίες παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με τους:

• Κωνσταντίνο Ρήγο,
Πρόεδρο Οργανωτικής Επιτροπής τηλ.: 3245135 3249914

• Μαρία Φαγογένη,
Υπεύθυνη Οργανώτριας εταιρίας εκφρασις τηλ.: 7719657

Πριν από εξήντα χρόνια, μια ομάδα από Επαγγελματίες Ασφαλιστικούς Πράκτορες, πηδώντας στο μέλλον και στις προοπτικές του επαγγέλματος μας και θέλοντας να το δυναμώσουν και να του δώσουν τη θέση που του αξίζει, ίδρυσαν την ένωση επαγγελματιών ασφαλιστών Ελλάδος.

Το Δ.Σ. της Ένωσης μας θεωρώντας το 1998, έτος σταθμό, αρχίζει τον εορτασμό των εξήντα χρόνων, με την ημερίδα στις 29 Ιουνίου 1998.

Ο ασφαλιστικός πράκτορας - χθες - σήμερα - αύριο

Ομιλητές θα είναι ο κ. Νίκος Αδαμαντιάδης, Γιώργος Κωτσάλας, Αλέξανδρος Ραφαηλίδης κ.ά.

Θα γίνει παρουσίαση του Internet, οι δυνατότες και η χρησιμότητα του στα σύγχρονα ασφαλιστικά πρακτορεία, από εκπρόσωπο της εταιρίας K.B.S.net, η οποία με την ευκαιρία των εξήντα χρόνων της Ε.Ε.Α.Ε., έκανε μια συμφέρουσα προσφορά στα μέλη μας, που ενδιαφέρονται να εγγραφούν συνδρομητές του Internet.

Μη ξεχνάτε ότι η Ε.Ε.Α.Ε. έχει ήδη τη διεύθυνση της, στο παγκόσμιο αυτό δίκτυο, που είναι: www.asfalies.gr.

Μη ξεχνάτε ότι η ημερίδα είναι η γενική δοκιμή μας πριν από το Συνέδριο μας, που οργανώνεται για τον Νοέμβριο 1998.

Πολλά είναι τα θέματα που θα συζητηθούν όπως:

- Κώδικας Δεοντολογίας
- Εξετάσεις για κατοχύρωση αδείας
- Ασφαλιστήριο Errors % Omissions
- Ασφαλιστήριο Εγγύησης

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ



Σε μια εποχή που η ασφαλιστική και χρηματοοικονομική αγορά αλλάζουν ραγδαία, η INTERNATIONAL LIFE ξεπερνά τις καθιερωμένες υπηρεσίες και μπαίνει πρώτη σε μια νέα μετασφαλιστική εποχή.

Μ'έναν ισχυρό ασφαλιστικό και χρηματοοικονομικό Όμιλο εταιριών προσφέρει ολοκληρωμένα και πρωτοποριακά προγράμματα ασφαλίσεων ζωής, γενικών ασφαλίσεων καθώς και σύγχρονα Αμοιβαία Κεφάλαια.

Δημιουργεί έτσι τις ολοκληρωμένες λύσεις που καλύπτουν το σύνολο των αναγκών του οικογενειάρχη, του επιχειρηματία, του επενδυτή.

Πάνω απ' όλα όμως, η INTERNATIONAL LIFE δημιουργεί μια νέα αντίληψη για την εξυπηρέτησή σας.

Στα πλαίσια αυτά αναπτύσσει διαρκώς νέες καλύψεις, εκπαιδεύει τα στελέχη της στα υπερσύγχρονα προγράμματα που εφαρμόζει, αξιοποιεί τη διεθνή της τεχνογνωσία, ερευνά τις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες σας και έρχεται όλο και πιο κοντά σας με 1.000 ασφαλιστικούς συμβούλους και 80 σημεία εξυπηρέτησης σ' όλη την Ελλάδα.

Γνωρίστε κι εσείς τις ολοκληρωμένες ασφαλιστικές και επενδυτικές λύσεις της INTERNATIONAL LIFE. Μπείτε πρώτοι στη νέα μετασφαλιστική εποχή.

INTERNATIONAL LIFE

Ο Μ Ι Λ Ο Σ Ε Τ Α Ι Ρ Ι Ω Ν

Η Μετασφαλιστική Εποχή

ΕΔΡΑ: ΒΑΣ. ΣΟΦΙΑΣ 69, 115 21 ΑΘΗΝΑ, ΤΗΛ: 7236.644-7, 7237.758, 7250.222, FAX: 7227.276 TLX: 223.134 ITRL



Εταιρίες Μέλη του Aachener and Münchener Network



Ημερίδα Απονομής Πτυχίων στην Alico

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε πρόσφατα, στην αίθουσα «Μαλώλης Δουλγεράκης» των Κεντρικών Γραφείων της Alico, Ημερίδα Απονομής Πτυχίων.

Τα πτυχία απονεμήθηκαν σε ασφαλιστικούς συμβούλους και Διευθυντές Ομάδος της Alico, οι οποίοι ολοκλήρωσαν με επιτυχία τη συμμετοχή τους σε ένα ακόμη πρόγραμμα εκπαιδευτικών σεμιναρίων της Εταιρίας.

Η κα Μ. Κωνσταντίνου Διευθύντρια Εκπαίδευσης της Εταιρίας, κήρυξε την έναρξη των εργασιών της Ημερίδας. Ακολούθησε εισήγηση προσκεκλημένου ομιλητή, η οποία αφορούσε θέματα σχετικά με τη διαδικασία της πώλησης, καθώς επίσης και ομιλία του κ. Μ. Χατζηδημητρίου, Βοηθού Περιφερειακού Αντιπροέδρου της Alico, με θέμα τον καθορισμό των προσωπικών στόχων.

Οι εργασίες της Ημερίδας έκλεισαν με ομιλία του Προέδρου Ιβηρικής, Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης της Alico, κ. Α. Βασιλείου, ο οποίος απένειμε τα πτυχία στους επιτυχόντες.



ο κόσμος αγκάλιασε τη γιορτή χαράς

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στον κόσμο που μας τίμησε με την παρουσία του, που αγκάλιασε και υποστήριξε την προσπάθειά μας. Οι επισκέπτες της Γιορτής Χαράς πρόσφεραν απλόχερα την αγάπη τους μαζί με τα μέλη του Ανθρωπιστικού Ομίλου Metropolitan και του Παγκύπριου Συνδέσμου Καρκινοπαθών και Φίλων στη Γιορτή Χαράς που



Ναι, στην πρόληψη των τροχαίων

«Όλοι μιλούν... εμείς εφαρμόζουμε». Αυτό ήταν το μήνυμα των μαθητών του 6ου Γυμνασίου Αμαρουσίου που με την καθοδήγηση της Διευθύντριας του Γυμνασίου κας. Ε. Λέκκα, οργάνωσαν μαθητική ημερίδα στο πλαίσιο του προγράμματος Αγωγής Υγείας με θέμα: Η πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων.

Η ημερίδα πραγματοποιήθηκε στις 22.5.98 στην αίθουσα εκδηλώσεων του Ομίλου Interamerican, υπό την αιγίδα του Δήμου Αμαρουσίου, με τη συνεργασία της Ορθοπαιδικής Κλινικής του Νοσοκομείου Ατυχημάτων ΚΑΤ και την ομάδα Υπαρκτής Ιατρικής της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Στον ίδιο χώρο παρουσιάστηκε, σχετικά με το θέμα, έκθεση φωτογραφίας και ζωγραφικής των μαθητών.

Η εκδήλωση ήταν η συνέχεια της επίσκεψης των μαθητών στην 5η Ορθοπαιδική Κλινική του Νοσοκομείου ΚΑΤ, όπου κατόπιν ξενάγησής τους από τον Διευθυντή της Κλινικής, είχαν την εμπειρία να δουν από κοντά τα αποτελέσματα της έλλειψης πρόληψης.



Ομιλητές, μεταξύ άλλων ήταν η κα. Κ. Χαμάκου εκ μέρους της ομάδας Υπαρκτής Ιατρικής, ο κ. Ι. Στ. Παπαδόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής Φαρμακολογίας της Ιατρικής Σχολής, ο κ. Β.Κ. Θεοδώρου Α. Επίκουρος Καθηγητής Ορθοπαιδικής και Πρόεδρος Ε.Υ.Θ.Υ.ΤΑ, ο κ. Κ. Παπακωνσταντίνου Συγκοινωνιολόγος του Δήμου Αμαρουσίου, κ.ά.

Ο Όμιλος Interamerican ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένος σε θέματα που άπτονται της υγείας και της ακεραιότητας των ανθρώπων και ιδιαίτερα των νέων, υποστήριξε την πρωτοβουλία αυτή.

διοργανώθηκε στις 5 Απριλίου στο Περίπτερο 1 της Κρατικής Έκθεσης. Χιλιάδες γονείς και παιδιά επισκέφθηκαν τη Γιορτή Χαράς και βοήθησαν με την παρουσία τους στην επιτυχία της εκδήλωσης η οποία ήταν απόλυτα συνυφασμένη με το πνεύμα των ημερών του Πάσχα, αφού στόχος της ήταν η προσφορά οικονομικής και ηθικής υποστήριξης μα πάνω

απ' όλα να σταθεί με αγάπη στο πλευρό των ανθρώπων που υποφέρουν από καρκίνο. Οι νεαροί επισκέπτες της εκδήλωσης πέρασαν ευχάριστα την ώρα τους με μουσική, χορό, τραγούδι, παλιότσους, είχαν την ευκαιρία να ασχοληθούν με αγγειοπλαστική, να ζωγραφίσουν, να παίξουν διάφορα παιχνίδια, να επισκεφθούν τη ζωολογική γωνία και να απολαύσουν τραγούδια υπέροχα ερμηνευμένα από την παιδική χορωδία του Ομίλου. Όσο για τους μεγάλους επισκέπτες μπορούσαν να αγοράσουν χειροποίητα είδη και σπιτίσια γλυκά. Ο Ανθρωπιστικός Όμιλος Metropolitan ευχάριστα όλους όσους συνέτειναν στην επιτυχία της εκδήλωσης, η οποία έχει πια καθιερωθεί σαν ετήσιος θεσμός. Όλα τα καθαρά έσοδα της εκδήλωσης θα διατεθούν υπέρ του Παγκύπριου Συνδέσμου Καρκινοπαθών και Φίλων.

Επενδύστε στην Υγεία σας



Cash Back Medical

Το μοναδικό νοσοκομειακό πρόγραμμα στην ελληνική αγορά που ενώ καλύπτει πλήρως τη νοσηλεία σας,
ΣΑΣ ΕΠΙΣΤΡΕΦΕΙ ΤΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΣΑΣ.



Η Ασφάλεια Σήμερα

Α. Κηφισίας 32, ATRINA CENTER B, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 68.00.530, Fax: 68.00.527

ΜΗΝ ΤΟΝ ΤΥΛΙΞΕΤΕ ΣΕ ΜΙΑ ΚΟΛΛΑ ΧΑΡΤΙ

Συζητήστε τις λεπτομέρειες!

Όταν οι υποψήφιοι πελάτες θέλουν να κάνουν μια σημαντική αγορά, συχνά αμφιταλαντεύονται από ψιλοπράγματα.

Εάν το ασφαλιστικό συμβόλαιο που προτείνετε δίνει μερίσματα, να είστε έτοιμοι να συζητήσετε με τον υποψήφιο πελάτη γι' αυτό το θέμα. Αν το κάνετε θα αυξήσετε τις πιθανότητες να πραγματοποιήσετε την πώληση.

Επίσης θα αυξήσετε τις πιθανότητές σας για μια πώληση αν

δείξετε στον υποψήφιο πελάτη τα διαφημιστικά της εταιρίας. Σ' αυτή τη φάση ο πελάτης έχει άγνοια και σπανίως θα ρωτήσει για στοιχεία ανταγωνισμού ή παρόμοιες πληροφορίες. Δίνοντάς του τα διαφημιστικά κατά την παρουσίαση της πώλησης, του προσφέρετε μια εξυπηρέτηση που ο πελάτης δεν την περιμένει και συγχρόνως δημιουργείτε μια ευνοϊκή εντύπωση. Οι υποψήφιοι πελάτες θεωρούν τέτοια στοιχεία πολύτιμα.

Είπε:

“...Είναι βέβαιο ότι ο ανταγωνισμός στη ζωή του ευρώ θα ενταθεί, και τα εγγύρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα αναγκασθούν να αναμορφώσουν τις παραδοσιακές δραστηριότητές τους. Ο κλασικός τους ρόλος, που αποσκοπούσε σε προσέλκυση καταθέσεων και διαχείριση πιστωτικών κινδύνων, θα μεταβληθεί σταδιακά στην προσέλκυση και διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, όπως π.χ. στην τοποθέτηση αποταμιεύσεων αμοιβαία κεφάλαια, σε προγράμματα συνταξιοδότησης κ.τλ. Δηλαδή τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θα επεκταθούν, από τη διαχείριση πιστωτικών κινδύνων, στη διαχείριση μιας δέσμης κινδύνων, όπως των κινδύνων της αγοράς, των κινδύνων της ρευστότητας, των κινδύνων του κεφαλαίου, των ασφαλιστικών κινδύνων κ.τλ. Αυτή η μεταβολή είναι ήδη από σήμερα ορατή και έχει γίνει αιτία να αυξηθεί ο συνολικό αριθμός των εργαζομένων στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, που περιλαμβάνει, πλέον, εκτός από τις τράπεζες, το χρηματιστήριο, της χρηματοπιστωτικές εταιρείες, τις επιχειρήσεις των αμοιβαίων κεφαλαίων, τις επιχειρήσεις πιστωτικών καρτών, τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, τις επιχειρήσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing) κ.τλ.



Κωνσταντίνος Β. Καρατζάς πρόεδρος και γενικός διευθυντής του Ομίλου Εταιριών “Ασπίς”

Η συμμετοχή της χώρας μας στο ευρώ θα έχει πρόσθετες ευεργετικές επιδράσεις. Οι τραπεζικές υπηρεσίες θα επανασχεδιασθούν από τις ημεδαπές τράπεζες, με στόχο τη διατήρηση συγκριτικών πλεονεκτημάτων σε σχέση με τις υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρουν στη χώρα μας οι αλλοδαπές τράπεζες. Λογικά, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στο retail banking και έτσι θα ωφεληθεί το ευρύ ελληνικό κοινό. Ακόμη, το αναμορφωμένο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα θα στραφεί και προς τις γειτονικές μας αναδυόμενες αγορές των βαλκανικών χωρών, προς στήριξη της επέκτασης των ελληνικών επιχειρήσεων και την εξυπηρέτηση των, ολοένα και περισσότερων, διακινουμένων και συναλλασσόμενων πληθυσμών των χωρών της βαλκανικής χερσονήσου”.

Η συμμετοχή της χώρας μας στο ευρώ θα έχει πρόσθετες ευεργετικές επιδράσεις. Οι τραπεζικές υπηρεσίες θα επανασχεδιασθούν από τις ημεδαπές τράπεζες, με στόχο τη διατήρηση συγκριτικών πλεονεκτημάτων σε σχέση με τις υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρουν στη χώρα μας οι αλλοδαπές τράπεζες. Λογικά, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στο retail banking και έτσι θα ωφεληθεί το ευρύ ελληνικό κοινό. Ακόμη, το αναμορφωμένο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα θα στραφεί και προς τις γειτονικές μας αναδυόμενες αγορές των βαλκανικών χωρών, προς στήριξη της επέκτασης των ελληνικών επιχειρήσεων και την εξυπηρέτηση των, ολοένα και περισσότερων, διακινουμένων και συναλλασσόμενων πληθυσμών των χωρών της βαλκανικής χερσονήσου”.

Μια ματιά στον παρακάτω πίνακα δείχνει τους λόγους και τις “ιδεολογίες” του σύγχρονου κόσμου μας



Η συμφωνία μόλις έχει επιτευχθεί και επισφραγίζεται με θερμή χειραψία. Ο γενικός γραμματέας του ΟΗΕ Κόφι Ανάν έχει κάθε λόγο να χαίρεται, αφού επιβεβαίωσε τον σημαντικό ρόλο του Οργανισμού του οποίου προϊστάται, και ο Ιρακινός ηγέτης Σαντάμ Χουσεϊν είναι σαφώς ικανοποιημένος, από τη στιγμή που απέτρεψε ένα καταστροφικό για τη χώρα του πλήγμα και η συμφωνία είχε περισσότερα θετικά παρά αρνητικά σημεία για το προσωπικό του κύρος.

Εκπαιδευτικά σεμινάρια της Universal Life (Ελλάς) στην Αθήνα

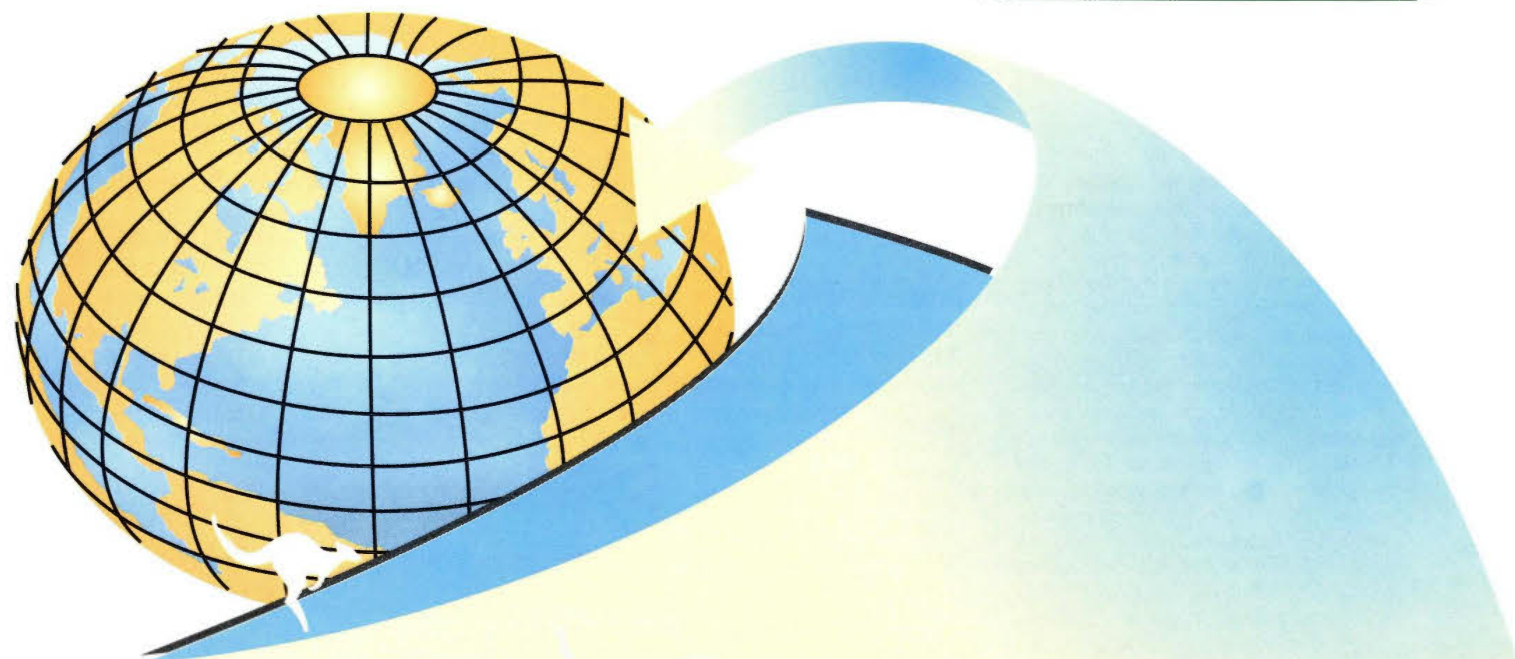
Οι έντονοι ρυθμοί ανάπτυξης του Συγκροτήματος Universal Life τόσο στην Κύπρο όσο και στην Ελλάδα, επιβάλλουν μεταξύ άλλων, τη συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται με επιτυχία στην υλοποίηση των στόχων που θέτει.

Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια, πραγματοποιούνται και οι τακτικές συναντήσεις των Στελεχών Πωλήσεων της Universal Life (Ελλάς) με την παρουσία και Στελεχών της Εταιρείας από την Κύπρο. Πρόσφατα, διοργανώθηκαν στην Αθήνα, δύο εκπαιδευτικά σεμινάρια που αφορούσαν τη στρατολόγηση και την

ανάπτυξη των πωλήσεων, τα οποία, όπως ανέφερε στην ομιλία του ο Γενικός Διευθυντής της Universal Life (Ελλάς) κ. Ανδρέας Χουρδάκης, εντάσσονται μέσα στο πνεύμα της εφαρμογής του στρατηγικού σχεδίου της Εταιρείας, για περαιτέρω ενδυνάμωση και επέκταση του δικτύου πωλήσεων.

Τις εκπαιδευτικές συναντήσεις συντόνισαν οι κ.κ. Πέτρος Γαλίδης - Διευθυντής Μάρκετινγκ και Πωλήσεων και Δημήτρης Καλλέργης - Διευθυντής Υπηρεσιών Μάρκετινγκ της Universal Life και Γιάννης Κατσάνης, Διευθυντής Μάρκετινγκ και Πωλήσεων της Universal Life (Ελλάς).

The couriers
kanga
services



Με 70 Αντιπροσώπους
Με 500 σημεία παράδοσης
στην ΕΛΛΑΔΑ
Σε 180 χώρες στον κόσμο



Kanga Services...
Για να είστε πάντα στην ώρα σας !!!

Kanga Services Couriers S.A. ΜΑΚΡΥΝΙΤΣΑΣ 3, 115 22 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ. (01) 64 66 400 (10 γραμμές), FAX: 64 60 714
ΑΓ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ 10, ΘΕΣ/ΝΙΚΗ, ΤΗΛ. (031) 256 470 - 77 - 78.

CUSTOMER
SERVICE TIPSΗ θετική πλευρά
των παραπόνων

Όπως μας είπε η Βίκη Πετροπούλου στο Business Performance Improvement Unit, ένας από τους καλύτερους τρόπους να διατηρήσει τους πελάτες σου είναι να αντιμετωπίζεις τα παράπονά τους σαν να ήταν δώρα! Να πως:

- Ευχαριστήστε τον πελάτη και εξηγήστε του γιατί χαίρεστε που εξέφρασε το παράπονό του. Παράδειγμα: "Σας ευχαριστώ πολύ. Χαίρομαι που μ' ενημερώσατε για το πρόβλημά σας και μου δίνετε την ευκαιρία να σας το λύσω και να φροντίσω ώστε να μην επαναληφθεί".

- Δείξτε τον πελάτη ότι καταλαβαίνετε το πρόβλημά του και το πως αισθάνεται ως αποτέλεσμα της δυσάρεστης εμπειρίας του. Παράδειγμα: "Κατανοώ το πρόβλημά σας. Κι εγώ το ίδιο θα αισθανόμουν αν βρισκόμουν στη θέση σας".

- Ζητήστε συγγνώμη για το πρόβλημα χωρίς να σταθείτε στο ποιός φταίει και προσπαθήστε αμέσως να κάνετε κάτι γι' αυτό. Προσοχή, όμως! Αυτό δεν πρέπει να είναι το πρώτο βήμα που θα ακολουθήσετε. Η συγγνώμη θα έχει καλύτερο αποτέλεσμα αφού πρώτα του έχετε δείξει ότι καταλαβαίνετε πως αισθάνεται ως αποτέλεσμα του προβλήματος που αντιμετωπίζει.

- Υποσχεθείτε να αντιμετωπίσετε το πρόβλημα του αμέσως. Αυτό καθησυχάζει τον πελάτη γιατί ξέρει ότι πρόκειται να ενεργήσετε.

- Συγκεντρώστε όλη την πληροφόρηση που χρειάζεστε. Παράδειγμα: "Θα μπορούσατε να μου δώσετε ορισμένες πληροφορίες έτσι ώστε να ενεργήσω άμεσα για το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε;" Σημείωση: ποτέ μην πείτε: "Χρειάζομαι μερικές πληροφορίες, αλλιώς δεν μπορώ να σας βοηθήσω".

- Διορθώστε το λάθος όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Η γρήγορη ανειμετώπιση δείχνει σοβαρότητα και υπευθυνότητα στην αποκατάσταση των λαθών.

- Επιβεβαιώστε ότι ο πελάτης είναι ικανοποιημένος με την έκβαση του προβλήματός του. Ευχαριστήστε τον και πάλι για τον χρόνο που αφιέρωσε για να σας ενημερώσει.

- Βοηθήστε στην πρόληψη παρόμοιων καταστάσεων ενημερώνοντας όλους στον οργανισμό για τη σοβαρότητα του προβλήματος που δημιουργήθηκε.

Πηγή: Citibank News

Το ΝΑΙ στο τεύχος 51 (Ιαν.-Φεβ. '98) είχε ένα ειδικό θέμα για το γεφύρι της Πλάκας στα Τζουμέρκα με αίτημα την προστασία του. Σύντομα είχαμε εξελίξεις:

Το φράγμα Πλάκας Αράχθου Άρτας
στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ερώτηση για τις επιπτώσεις από τη σχεδιασμένη κατασκευή του Υδροηλεκτρικού φράγματος της ΔΕΗ στον Άραχθο στην περιοχή Αγίου Νικολάου Δαφνωτής κατέθεσε στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ο Ευρωβουλευτής του Συνασπισμού Μιχάλης Παπαγιαννάκης. Στην ερώτηση ο κ. Παπαγιαννάκης αναφέρεται στις καταγγελίες του Συλλόγου προστασίας Αράχθου και άλλων φορέων της περιοχής, επισημαίνει ότι το έργο είναι αντιοικονομικό σε σύγκριση με την εναλλακτική λύση της καύσης φυσικού αερίου και υπενθυμίζει τους κινδύνους κατολισθήσεων, καταστροφής πολιτιστικών μνημείων (Γέφυρα Πλάκας, Τελωνείο) καθώς και την αντίθετη πρόταση ειδικής περιβαλλοντικής μελέτης που έγινε για λογαριασμό της Περιφέρειας Ηπείρου.

Ο Ευρωβουλευτής υπογράμμισε τη βράβευση του Συλλόγου Προστασίας Αράχθου για τον αγώνα για την προστασία της φυσικής, πολιτιστικής και ιστορικής κληρονομιάς. Η βράβευση του Συλλόγου έγινε κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης "Η Πίτα του Ηπειρώτη" την Κυριακή, 25 Γενάρη στο στάδιο Ειρήνης και Φιλίας στην Αθήνα.

Στο μεταξύ δόθηκαν στη δημοσιότητα τα πρακτικά της ημερίδας που είχε διοργανώσει τον

Οκτώβριο για το συγκεκριμένο ζήτημα η πανηπειρωτική Συνομοσπονδία. Από την ημερίδα εκείνη και από τις τοποθετήσεις φορέων και επιστημόνων έχει προκύψει ένα σαφές διεκδικητικό πλαίσιο κατά του φράγματος αλλά και υπέρ ενός μοντέλου ήπιας ανάπτυξης για τη λεκάνη του Αράχθου και

τους γειτονικούς ορεινούς όγκους.

Πληροφορίες για τη δράση του Συλλόγου

Μιχ. Αγγέλου 16 Ιωάννινα τηλ. - Φαξ 0651 38035 Ιωάννινα: Ιωάννης Παπαδημητρίου τηλ.: 0651-38033.

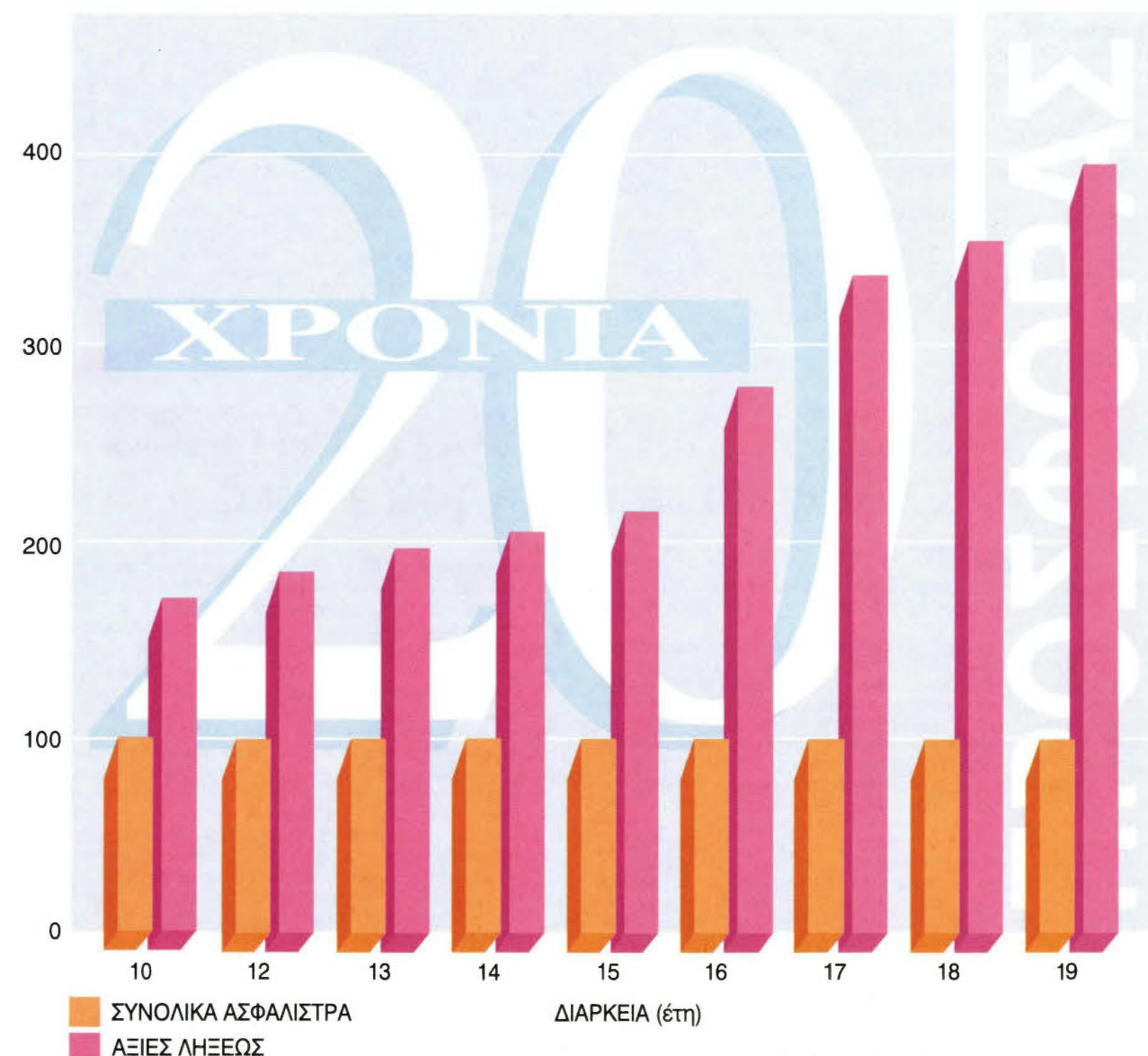
Άρτα: Ηλίας Καραμπίκας τηλ.: 0681 75500 - 28971.

Ποσες ώρες δουλεύουν οι Ευρωπαίοι

Ώρες εβδομαδιαίας εργασίας των Ευρωπαίων



Αποτέλεσμα στην Πράξη

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ
ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΟΥ
ΜΕ ΛΗΞΕΙΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ 10 ΕΩΣ 19 ΕΤΗ

Πρωτοπορία, Συνέπεια, Αξιοπιστία



ΕΛΛΗΝΟ Α.Ε.Α. ΖΩΗΣ
ΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Επειδή ο ανταγωνισμός της διπλανής πόρτας είναι και δικό σας... γνωρίστε τους!

Ο ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗ ΔΥΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Χώρα	Αριθμός τραπεζών	Αριθμός υποκ/των	Αριθμός προσωπικού	Δάνεια (Εκατ. ECU)	Δάνεια ανά εργαζόμενο*	Δάνεια ανά υποκατάστημα*	Υποκαταστήματα ανά τράπεζα	Εργαζόμενοι ανά τράπεζα
Λουξεμβούργο	220	356	18.255	89.700	4,91	251,97	1,62	82,98
Βέλγιο	145	7.668	76.133	343.000	4,51	44,73	52,88	525,06
Ολλανδία	174	6.635	103.939	461.500	4,44	69,56	38,13	597,35
Ελβετία	285	1.894	109.200	466.000	4,27	246,04	6,65	383,16
Βρετανία	478	12.000	364.300	1.421.000	3,90	118,42	25,10	762,13
Αυστρία	57	738	16.171	54.100	3,55	73,31	12,95	283,70
Νορβηγία	20	453	13.937	41.200	2,96	90,95	22,65	696,85
Γερμανία	331	7.522	217.550	632.200	2,91	84,05	22,73	657,25
Γαλλία	421	10.497	202.000	406.800	2,01	38,75	24,93	479,81
Σουηδία	26	2.267	39.505	77.800	1,97	34,32	87,19	1.519,42
Ιρλανδία	55	964	23.100	43.900	1,90	45,54	17,53	420,00
Φιλανδία	11	755	21.153	37.400	1,77	49,54	68,64	1.923,00
Ιταλία	351	21.061	335.426	514.200	1,53	24,41	60,00	955,63
Δανία	121	2.215	43.010	60.500	1,41	27,31	18,31	355,45
Ισπανία	170	17.841	147.452	195.500	1,33	10,96	104,95	867,36
Πορτογαλία	47	3.729	58.892	51.800	0,88	13,89	79,34	1.253,02
Ισλανδία	3	128	2.070	1.800	0,87	14,06	42,67	690,00
Ελλάδα	40	2.733	45.138	17.400	0,39	6,37	68,33	1.128,45

* σε εκατομμύρια ECU

Πηγή: Ισπανική Έκθεση Τραπεζών, ετήσια έκθεση 1996

Ο ΤΥΠΟΣ ΕΓΡΑΨΕ

Ο Δίας και η πόλη του Σουέζ

Αθήνα, 7 Φεβρουαρίου 1998

Αγαπητέ κ. Ξενοδόκη,

Με αφορμή της συνέντευξη της κ. Λιάνας Κανέλλη στο ΣΚΑΪ (4.2.98), σχετικά με την προέλευση της λέξης Suez, έχω να παρατηρήσω τα ακόλουθα:

Οι αρχαίες πόλεις της Αιγύπτου έφεραν, ως γνωστόν, ελληνικά ονόματα, όπως Θήβαι, Μέμφις και το Σουέζ στην αρχαιότητα ονομαζόταν Αρσινόη. Αυτές οι αρχαίες ονομασίες με οδήγησαν στο να αναζητήσω τις ρίζες των συγχρόνων ονομασιών των κυριοτέρων πόλεων της Αιγύπτου. Αλλά με ποιο τρόπο; Ο μόνος ήταν η αντικατάσταση των παλαιών με χρήση και πάλι ελληνικών λέξεων, αλλά με ανάγνωση εκ δεξιών προς τα αριστερά. Εκτός από την Αλεξάνδρεια, η οποία διατήρησε το όνομα του Μακεδόνα στρατηλάτη, η σημαντικότερη πόλη είναι το Κάιρο. Αν διαβαστεί κατά τον αραβικό τρόπο ανάγνωσης, γίνεται Οριακ. Πιθανόν επειδή είναι η οριακή(ή) γραμμή, πέρα από την οποία αρχίζει πλέον η έρημος. Είναι ιστορικά διαπιστωμένο ότι ο Γάλλος μηχανικός Φερδινάνδος Ντε Λεσρέ, δεν αποδέχθηκε την πρόταση των Κασίων, που εργαζόταν στη Διώρυγα του Σουέζ να ονομαστεί το άλλο άκρο της Διώρυγας "Μικρά Κάσος" και το ονόμασε Port Said (προς τιμήν μέλους της βασιλικής οικογένειας). Η λέξη SAID γίνεται DIAS (ΔΙΑΣ), αν διαβαστεί εκ δεξιών προς τα αριστερά. Η λέξη Assuan γίνεται Νάουσα. Είναι χαρακτηριστικό, ότι αυτές οι πόλεις που ανέφερα παραπάνω είναι οι σημαντικότερες της Αιγύπτου. Από που προέρχεται η λέξη "Suez"; Η απάντηση ορθώς είναι - και μάλλον όχι από σύμπτωση - από τη λέξη Zeus. Δηλαδή και από τα δύο άκρα της Διώρυγας, αυτού του γιγαντιαίου για την εποχή έργου, έφεραν κατά κάποιο τρόπο, με αντίστροφο ανάγνωση, τη διπλή ονομα-

σία του Δία.

Αφορμή γι' αυτή την επιστολή μου είναι η κατάπληξη που αισθανόταν οι συνομιλητές μου όταν πληροφορούονταν και ιδιαίτερα οι καταγόμενοι από το Σουέζ, κάτι που συνέβη και με την κ. Κανέλλη. Την ίδια έκπληξη αισθανόμουν και εγώ, ύστερα από κάθε τέτοια διαπίστωση. Σκεφθείτε όμως πως αισθάνθηκα, όταν συνειδητοποίησα προ δύο μηνών, ότι και το Σουέζ στο οποίο γεννήθηκα και μεγάλωσα, έφερε την ονομασία του ΔΙΑ, κάτι το οποίο ουδέποτε είχα σκεφθεί στο παρελθόν και πιστεύω κανείς από τους Έλληνες κατοίκους του. Εξ ίσου καταπληκτική όμως είναι και η ταχύτητα με την οποία οι απόψεις αυτές διαδόθηκαν με τον προφορικό λόγο, αφού μόλις πριν από δύο μήνες το γνωστοποίησα σε φιλικές συζητήσεις, με πρόσωπα του Φυσικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ανεξάρτητα από αυτά, θα μπορούσαν γλωσσολόγοι Αραβομαθείς (π.χ. Μοσκόφ, Χατζηφώτης, Σουλογιάννης κ.ά.), να προσπαθήσουν να αναλύσουν με ανάλογο τρόπο πλείστες όσες αραβικές λέξεις, για να διαπιστώσουν σε ποιο βαθμό, η αραβική γλώσσα επηρεάστηκε από την ελληνική, όπως συνέβη με τη λατινική και τις λατινογενείς. Κάτι τέτοιο ξεφεύγει των δικών μου δυνατοτήτων, αλλά πιστεύω θα ενίσχυε τους δεσμούς μας με τις Αραβικές χώρες και ίσως άνοιγε νέα πεδία έρευνας σε γλωσσολογικούς τομείς.

Με τιμή
Φίλιππος Μ. Παπαηλίας
Επίκουρος Καθηγητής Φυσικού
Τμήματος Πανεπιστημίου Αθηνών
ΠΗΓΗ: "ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΩΝ ΑΙΓΥΠΤΙΩΤΩΝ"

TRS

TURNER REINSURANCE SERVICES LTD

... the Greek Reinsurance Brokers

7, Granikou Str., 151 25 Marousi, Athens - Greece, Telephone 6807025, Telefax 6807702

ΟΙ 100 ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

ΕΤΑΙΡΙΑ		ΑΣΙΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΟΙΚ. ΕΤΟΥΣ 1996	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΑΗ ΟΙΚ. ΕΤΟΥΣ 1996	
1997	1996		(σε εκατομμύρια δολάρια)		
1	1	General Electric (U. S.)	\$214.454	\$79.179	\$7.280
2	2	Royal Dutch/Shell (Netherlands/U. K.)	177.537	131.020	9.434
3	3	Coca-Cola (U. S.)	167.334	18.546	3.492
4	4	Nippon Telegraph & Telephone (Japan)	152.784	54.799	1.544
5	5	Exxon (U. S.)	167.334	18.546	3.492
6	12	Microsoft (U. S.)	151.438	11.358	3.454
7	10	Merck (U. S.)	124.936	19.829	3.881
8	14	Intel (U. S.)	166.144	20.847	5.157
9	7	Toyota Motor (Japan)	111.924	105.297	3.319
10	8	Philip Morris (U. S.)	197.778	69.204	6.303
11	34/52	Novartis (Switzerland)	99.031	26.986	1.716
12	15	Procter & Gamble (U. S.)	95.677	35.764	3.415
13	6	Bank of Tokyo - Mitsubishi (Japan)	93.712	752.318	352
14	16	International Business Machines (U.S.)	89.570	75.947	5.429
15	13	Johnson & Johnson (U. S.)	85.740	21.620	2.887
16	11	Roche Holdin (Switzerland)	85.403	11.891	2.904
17	31	Bristol - Myers Squibb (U. S.)	80.989	15.065	2.850
18	29	Pfizer (U. S.)	77.152	11.306	1.929
19	19	Wai-Mart Stores (U. S.)	76.603	106.146	3.056
20	25	Glaxo Wellcome (U. K.)	73.547	14.274	3.417
21	26	DuPont (U. S.)	70.983	43.810	3.636
22	22	British Petroleum (U. K.)	70.710	76.548	3.679
23	30	American International Group (U. S.)	70.139	28.205	2.897
24	-	Deutsche Telekom (Germany)	66.041	40.946	1.038
25	59	Eli Lilly (U. S.)	60.710	7.347	1.524
26	28	Hewlett - Packard (U. S.)	58.218	38.420	2.586
27	-	Berkshire Hathaway (U. S.)	57.901	31.645	1.149
29	40	Unilever (Netherlands/U. K.)	57.160	108.120	5.173
30	9	AT&T (U. S.)	56.968	52.184	5.908

Πηγή: Wall Street Journal (18/9/97)

ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΣΑΣ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΟ HOTEL POSEIDON PALACE



- Αίθουσες συνεδριάσεων 20-300 ατ.
- Σύγχρονες οπτικοακουστικές εγκαταστάσεις
- 184 δωμάτια
- 12 σουίτες
- Κήπος 50 στρεμ.
- Γήπεδα τένις
- Μπάσκετ
- Μίνι γκολφ
- Παιδική χαρά
- Θαλάσσια σπορ
- Γυμναστήριο
- Σάουνα
- Υδρομασάζ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ
ΟΛΟ ΤΟ ΧΡΟΝΟ



POSEIDON S.A. Hotel and Tourism Enterprises
Leptokaria - Pierias • GR 600 63 • Fax: 31.680
Tel: (30-352) 31.602 - 31.624 - 31.646 - 31.668



Οι ασφαλιστές της Universal Life Ελλάς στην Τυνησία

Η Universal Life Ελλάς μέσα στα πλαίσια της συνεχούς επιβράβευσης και αναγνώρισης του δυναμικού πωλήσεών της, πραγματοποίησε από τις 21 έως τις 28 Απριλίου 1998 στην Τυνησία το ετήσιο ταξίδι των συνεργατών της που διακρίθηκαν μέσα στο 1997.

Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να εξερευνήσουν τη μυστηριακή Τυνησία διανύοντας 1,600 Km με πούλμαν, Land Rovers και καμήλες.

Την ομάδα συνόδευσαν ο Διευθυντής Marketing και Πωλήσεων της Universal Life Ελλάς κ. Γιάννης Κατσάνης και ο Προϊστάμενος Πωλήσεων Ομαδικών Ασφαλίσεων κ. Γιώργιος Θανασούρας.



Οι συνεργάτες της Universal Life στους Αμμόλοφους της ερήμου Σαχάρα



Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκε σειρά σεμιναρίων που διοργάνωσε η Ασφαλιστική Εταιρεία EuroLife για το προσωπικό της. Τα σεμινάρια πραγματοποιήθηκαν στο ξενοδοχείο Κλεοπάτρα στη Λευκωσία και κύριος στόχος τους ήταν η δημιουργία σφαιρικής αντίληψης του τρόπου λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων για την επίτευξη των στόχων της Εταιρείας. Το θέμα του σεμιναρίου περιστρεφόταν γύρω από τη σχέση των προϊόντων της Εταιρείας με τα κανάλια διανομής καθώς και με τις λειτουργίες της. Κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου ανταλλάχθηκαν απόψεις και εισηγήσεις για την καλύτερη συνεργασία των τμημάτων με στόχο την άρτια εξυπηρέτηση των πελατών.

Συστήστε ένα συγκεκριμένο είδος συμβολαίου

Ο ασφαλιστής πρέπει να παρουσιάζει περισσότερες από μια λύσεις για τις ανάγκες του πελάτη. Οι υποψήφιοι πελάτες εκτιμούν τον ασφαλιστή που τους δίνει την ευκαιρία να αποφασίζουν μόνοι τους τι ασφάλιση θα κάνουν. Συχνά, όμως, θέλουν να γνωρίζουν και την προσωπική σας γνώμη, ιδιαίτερα αν σας θεωρούν ως τον ασφαλιστικό τους σύμ-

βουλο. Μια έρευνα έδειξε ότι το 90% των αγοραστών ασφαλίσεων ζωής αγοράζουν αυτό που θα τους προτείνει ο ασφαλιστής.

Οι υποψήφιοι πελάτες είναι πιθανό να αγοράσουν εάν τους προτείνετε κάτι. Μια υπόδειξη βοηθάει τους πελάτες σας να πάρουν την απόφαση και να αγοράσουν.

Ανακοίνωση

Ενόψει των εξελίξεων στη διεθνή και ελληνική ασφαλιστική αγορά, η Assicurazioni Generali και η Alpha Τράπεζα Πίστεως απεφάσισαν να διαχωρίσουν τις δραστηριότητες τους στην Ελλάδα και να ακολουθήσουν χωριστή πορεία ανάπτυξης.

Η Generali σκοπεύει να συνεχίσει την ενίσχυση της παρουσίας στην Ελλάδα, προσβλέποντας στις δυνατότητες ανάπτυξης της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται μέσω της Generali Life και, στον τομέα των ζημιών, της Generali Hellas. Στα πλαίσια αυτά ολοκλήρωσε πρόσφατα την εξαγορά των ασφαλιστικών δραστηριοτήτων της Zurich στην Ελλάδα.

Η Alpha Τράπεζα Πίστεως θα δημιουργήσει νέο ασφαλιστικό φορέα που θα συμπεριλάβει τις δραστηριότητες στον τομέα των ασφαλίσεων ζωής και ζημιών της Εμπορικής Ασφαλιστικής και της Ελληνοβρετανικής. Η νέα εταιρία θα λειτουργήσει υπό την επωνυμία Alpha Ασφαλιστική.

Αθήναι, 8 Μαΐου 1998

Alpha Τράπεζα Πίστεως-Generali

Το Μηνιαίο Στατιστικό Δελτίο Τιμών που εκδίδει το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών κυκλοφορεί αποκλειστικά μαζί με τη "Ναυτεμπορική".

Πρόκειται για μια πολυσέλιδη πολυτελή έκδοση, που αποτελεί εργαλείο και οδηγό για τον επενδυτή, με όλες τις χρηματιστηριακές εξελίξεις του μήνα, αναλυτικούς πίνακες, στατιστικά στοιχεία και χρήσιμες - και ενδεχομένως επικερδείς - πληροφορίες.

Το Δελτίο, που απευθύνεται και στους ξένους επενδυτές, αφού όλα τα κείμενά του είναι και στα αγγλικά, θα διανέμεται κάθε μήνα με τη "Ναυτεμπορική".

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ Α.Ε.Γ.Α.

πρώτη σε εξυπηρέτηση πρωτοπόρος σε καλύψεις

Ασφαλίσεις κατά παντός κινδύνου, ζωής, πυρός, μεταφορών, μεταφοράς χρημάτων, προσωπικών ατυχημάτων, κληοπής, θραύσης κρυστάλλινων, ανελέκυστρήτων, αστικής ευθύνης αυτοκινήτων και πλοίων μέσω μεσιτών LLOYD'S Λονδίνου DEWEY WARREN - CHAPMAN.

● ΧΡΥΣΗ ΚΑΡΤΑ ΥΓΕΙΑΣ

Αυτόματη εξόφληση όθλων των εξόδων νοσηλείας στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.

● ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Με ένα τηλεφώνημα στο 321 5227 έχετε 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, παροχή ιατρικών συμβουλών για όλα τα μέλη της οικογένειας του ασφαλισμένου μέχρι α' βαθμού συγγένεια.

● ΠΟΛΥΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα πέρα από κάθε σύγκριση και για κάθε επαγγελματική στέγη.

● ΜΙΝΕΤΤΑ GESA - ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

Για όλη την Ευρώπη 24 ώρες το 24ωρο.

**Για να έχετε το κεφάλι σας ήσυχο
και την περιουσία σας εξασφαλισμένη**



**ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ
ΜΙΝΕΤΤΑ**

ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ - ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ: ΝΙΚΗΣ 10 & ΕΡΜΟΥ - ΣΥΝΤΑΓΜΑ

ΤΗΛ.: 324 9234 - 324 9374 - 324 6621 - 324 6601 - 324 0556 - 322 5594 - 324 1120 - 324 2593 - 324 1859 - 322 8057 - 322 8835 - 322 5529 - 324 1845 - 321 3210 - 323 1206 - 322 6885 - 322 3452 - 323 6968 - 322 6649 - 322 7251 - 322 7214 - 322 4749

ΤΕΛΕΧ 21 43 92 ASMI GR, FAX 01 324 1842, 01 322 8801

ΠΕΙΡΑΙΑΣ, ΤΗΛ.: 417 1375 - 412 5172 - 412 5607 FAX: 01 412 1003

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, ΤΗΛ.: 265 112 - 274 592 - 271 717 - 288 216 - 281 198 - 281 298 FAX 031 224 675

Η Universal Life στο Β' Ασφαλιστικό Forum

Πραγματοποιήθηκε πρόσφατα στην Αθήνα το Β' Ασφαλιστικό Forum που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ με θέμα την Εξυπηρέτηση Πελατών στην ασφαλιστική βιομηχανία, με ομιλητές διακεκριμένα στελέχη από το χώρο του Μάρκετινγκ και των Πωλήσεων. Στο Forum συμμετείχε και η Universal Life καθώς και η θυγατρική της εταιρεία στην Ελλάδα.

Αξίζει να αναφερθεί ότι δυο από τους ομιλητές που ανήκαν στη Universal Life, η κ. Μαρία Λιόλη - Senior Insurance Consultant και Κορυφαία Ασφαλίστρια και ο κ. Σταύρος Κτωρής - Agency Manager, ανέπτυξαν το θέμα "Εξυπηρέ-



τηση Πελατών - Εφαρμογές στα δίκτυα Πωλήσεων" και απάντησαν σε ερωτήσεις.

Στη φωτογραφία από αριστερά ο κ. Γιάννης Κατσάνης - Διευθυντής Πωλήσεων & Μάρκετινγκ και η κα Άννα Ιωαννίδου του Τμήματος Μάρκετινγκ της

Universal Life (Ελλάς), ο κ. Μιχάλης Μαυροβουνιώτης, Πρόεδρος του Ελληνικού Ινστιτούτου Μάρκετινγκ, η κα Μαρία Λιόλη και κ. Σταύρος Κτωρής της Universal Life Κύπρου και ο κ. Γιώργος Θανασούρας - Προϊστάμενος Πωλήσεων Ομαδικών της Universal Life (Ελλάς).

Νέα διευθυντικά στελέχη στην "Ιντερσαλόνικα"

α) Καθήκοντα Διευθυντού Αποζημιώσεων ανέλαβε ο κ. Σεραφείμ Ζυγούρης, επί 25ετία Υπεύθυνος Αποζημιώσεων παλαιάς Ασφαλιστικής Εταιρίας Θεσσαλονίκης.

β) Καθήκοντα Γενικού Διευθυντού Υποκαταστήματος Αθηνών και Ν. Ελλάδας ανέλαβε ο Μηχανολόγος - Ηλεκτρολόγος και απόστρατος Αξιωματικός, κ. Δημήτριος Γιαννιώτης.

γ) Καθήκοντα Διοικητικού Διευθυντού ανέλαβε και πάλι ο κ. Μιχαήλ Κοντός, μέχρι τώρα Διευθυντής Αποζημιώσεων και τ. Διευθυντής Τράπεζας.

δ) Καθήκοντα Επιθεωρητού Δικτύου ανέλαβε το Νέο Στέλεχος, ο κ. Μιλτιάδης Αργυρόπουλος.

ε) Καθήκοντα Προϊσταμένου Κλάδου Αυτοκινήτων ανέλαβε ο κ. Πέτρος Παπαδόπουλος, για πολλά χρόνια Υπεύθυνος ιδίου Κλάδου παλαιάς Ασφαλιστικής Εταιρίας Θεσ/νίκης.

στ) Περιφερειακός Διευθυντής Κεντρικής Ελλάδος ανέλαβε ο επιτυχημένος Ασφαλιστής, κ. Αλέξανδρος Εξάρχου, με έδρα τη Λάρισα. Η επιλογή Νέων Διευθυντικών Στελεχών, συνεχίζεται.

Προστασία της φύσης από τους μαθητές, με την υποστήριξη της Interamerican

Οι μαθητές του 3ου ΤΕΛ Αθηνών, που λειτουργεί στην υποβαθμισμένη περιοχή της Ακαδημίας Πλάτωνος, έχουν να επιδείξουν τα τελευταία χρόνια αξιοσημείωτες οικολογικές δραστηριότητες. Τελευταία πρωτοβουλία των μαθητών ήταν η προκήρυξη διαγωνισμού για την κατασκευή φωλιών για πουλιά, με σκοπό την προστασία και ανάπτυξη της ορνιθοπανίδας στην περιοχή. Πρωτοβουλία που έτυχε της συνδρομής του Ομίλου Interamerican, λόγω του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος του κ. Δ. Κοντομηνά για τη γειτονιά των παιδικών και εφηβικών του χρόνων αλλά και των γονέων του. Ας σημειωθεί ότι η Interamerican κατ' επανάληψη έχει δώσει δείγματα οικολογικής ευαισθησίας και ανταπόκρισης στην «φωνή» της φύσης.

Η προκήρυξη του διαγωνισμού είχε μεγάλη απήχηση στους μαθητές όλων των σχολείων της Αττικής και οι φωλιές που έφθασαν στο 3ο ΤΕΛ, από τις οποίες και βραβεύτηκαν οι καλύτερες, ήταν πολλές. Όλες οι φωλιές ήδη βρήκαν τη θέση τους στα δέντρα του αρχαιολογικού χώρου και του πάρκου της Ακαδημίας Πλάτωνος και περιμένουν τους φυσικούς ενοίκους τους, τα ενδημικά και αποδημητικά πουλιά.



Η Universal Life χορηγός της πολιτιστικής εκδήλωσης του Ιατρικού Συλλόγου "Ιπποκράτης"

Ο Ιατρικός Σύλλογος "Ιπποκράτης" στα πλαίσια του 13ου Επιστημονικού του Συνεδρίου, διοργάνωσε πολιτιστική εκδήλωση στη Πύλη Αμμοχώστου, που άρχισε με χαιρετισμό του Δημάρχου Λευκωσίας κ. Λέλλου Δημητριάδη. Κύριος ομιλητής ήταν ο καθηγητής Κλασικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Κύπρου κ. Ιω-

άννης Ταϊφάκος, με θέμα "Οι Επιστημολογικές και Πολιτιστικές διαστάσεις της Ιπποκρατικής Ιατρικής".

Η εκδήλωση αυτή πραγματοποιήθηκε με χορηγία της Universal Life, μέσα στα πλαίσια της πολιτιστικής και κοινωνικής της προσφοράς.

Δύο μεγάλες Ασφαλιστικές Εταιρίες ένωσαν τις δυνάμεις τους και δημιούργησαν μία υπερδύναμη στην Ελλάδα

Allianz



HELVETIA



Η ΥΠΕΡΔΥΝΑΜΗ

Allianz

Ανώνυμος Εταιρία Γενικών Ασφαλίσεων • Ανώνυμος Εταιρία Ασφαλίσεων Ζωής
Ελληνική Ανώνυμος Εταιρία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων

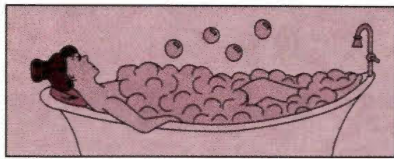
Helvetia

Ανώνυμη Εταιρία Γενικών Ασφαλειών • Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής
Αμοιβαία Κεφάλαια

Κεντρικά Γραφεία: Λεωφ. Κηφισίας 124, 115 26 Αθήνα - Τηλ.: 64 80 840 , 69 25 201 - Fax: 69 16 614

ΕΙΔΗΣΕΙΣ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΡΟΤΑΣΗ
ΥΓΕΙΑΣ



Ιαμάτων
εραστές

Έχετε κάποια ψιλοπροβλήματα υγείας; Διαγιγνώσκει ο γιατρός πως σας τλαιπωρούν ρευματικά; Επιθυμείτε έναν οργανισμό πιο ανθεκτικό και σθεναρό; Τι λέτε, πάμε για λουτροθεραπεία; Τα ιαματικά περιέχουν πολύτιμα μέταλλα, κάλιο, μαγγάνιο, θείο, σίδηρο, μαγνήσιο και οι πηγές απ' όπου αναδύονται είναι ευεργετικές. Όσοι από εμάς παρουσιάζουν αναπνευστικά, ουρολογικά, παθολογικά, ακόμη και καρδιογενετικά προβλήματα, άγχος, ακόμη και ένταση, τα λουτρά προσφέρουν τις λύσεις. Τα κέντρα θερμализμού περιμένουν Έλληνες και ξένους, κάθε ηλικίας και κοινωνικής ομάδας. Για χαλάρωμα, ανασυγκρότηση και αναζωογόνηση δεν έχετε παρά να διαλέξετε μια από τις λουτροπόλεις που είναι πιο κοντά σας: Αλεξανδρούπολη, Σαμοθράκη, Λαγκαδάς, Τραϊανούπολη, Νέα Κεσσάνη Ξάνθης, Ελευθερές Καβάλας, Εχίνος Ξάνθης, Θερμά Παρανεστίου, Κρηνίδες Φιλίππων, Νιγρίτα, Αγία Παρασκευή Χαλκιδικής, Μυτιλήνη, Ικαρία, Κύθνος, Μέθανα, Λουτράκι, Καϊάφας, Πρέβεζα, Σμόκοβο, Υπάτη, Αιδηψός, Καμένα Βούρλα, ακόμη και η Βουλιαγμένη. Θεραπεία διακοπών τα λένε και ειδικά τα νερά των φυσικών ιαματικών πηγών που βγαίνουν από τη γη και εμπλουτίζονται με διαλυμένα και ανόργανα στοιχεία, νάτριο, κάλιο, ασβέστιο, είναι ανακουφιστικά. Ειδικά υδροθεραπευτήρια και ξενοδοχεία παρέχουν τις προϋποθέσεις για υψηλών προδιαγραφών κέντρα. Διαθέτουν λουτήρες, εσωτερικές πισίνες, σάουνα, χώρους αναμονής και ανάπαυσης, ακόμη και πισίνες που παροχετεύεται ζεστό ιαματικό και θαλάσσιο νερό.

Όλα όσα θέλετε να μάθετε για τη λουτροθεραπεία θα τα βρείτε στο Σύνδεσμο Δήμων και Κοινοτήτων Ιαματικών Πηγών Ελλάδας, 031/230933, 285962, 277493.

Πλήρης αναδιοργάνωση
στην Αγροτική Ασφαλιστική

Σε πλήρη εσωτερική αναδιοργάνωση προχωρά η Αγροτική Ασφαλιστική, παράλληλα με τη βελτίωση των οικονομικών μεγεθών της.

Όλα τα βήματα έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων, οι οποίοι επιδεικνύοντας υψηλού επιπέδου ωριμότητα και συνείδηση των εξελίξεων της αγοράς, συμφώνησαν με εντυπωσιακή πλειοψηφία στην αλλαγή των εσωτερικών θεσμικών κανονισμών, προκειμένου η Εταιρία να ενισχύσει τον ηγετικό της ρόλο στην ασφαλιστική αγορά.

Οι αλλαγές που επέρχονται στον οργανισμό της Εταιρίας περιλαμβάνουν νέο οργανόγραμμα, νέο κανονισμό αξιολόγησης και ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού και νέο κανονισμό τοποθετήσεων στις θέσεις ευθύνης.

Τεχνοκράτες, ειδικοί συνεργάτες της διοίκησης και του συλλόγου εργαζομένων επεσήμαναν τις αδυναμίες του ισχύοντος, από ιδρύσεως της Εταιρίας, συστήματος και προχώρησαν στην κατάρτιση νέου θεσμικού πλαισίου.

Το νέο οργανόγραμμα, σύγχρονο και λειτουργικό, αλλάζει τη δομή της Εταιρίας, ενισχύει τις πωλήσεις και προβλέπει τη σύσταση τριών συντονιστικών διευθύνσεων για την παραγωγή, την υποστήριξη και τις πωλήσεις.

Ο κανονισμός αξιολόγησης εγκρίθηκε από το 93% των εργαζομένων και σύμφωνα με αυτό οι εργαζόμενοι κρίνονται βάση μιας σειράς αντικειμενικών κριτηρίων, επίτευξη των

στόχων που τίθενται κ.λπ.

Ο νέος κανονισμός τοποθετήσεων αποτελεί ένα τολμηρό βήμα για μια εταιρία του τραπεζοασφαλιστικού χώρου και υλοποιείται με την πλαισιωτική συναίνεση των εργαζομένων.

Προβλέπει αλλαγές στον τρόπο στελέχωσης των θέσεων ευθύνης, η οποία γίνεται πλέον με προκήρυξη των θέσεων σύμφωνα με τις ανάγκες του νέου οργανογράμματος.

Σύντομα ολοκληρώνονται και οι διαδικασίες για τη θεσμοθέτηση κανόνων για τη διαμόρφωση του πλαισίου σύνδεσης της αμοιβής με την παραγωγικότητα, σε συνεργασία πάντοτε με τους εργαζόμενους.

Το νέο σύστημα αναμένεται ότι θα συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας αφού περιλαμβάνει οικονομικά κίνητρα (bonus) συνδεδεμένα με τη στοχοθεσία και τις στρατηγικές επιλογές της Εταιρίας.



STUDENTS ADVISORY SERVICES
ΣΠΟΥΔΕΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΑ

• Οι **Directors** της SAS* Advisory θα βρίσκονται στην Ελλάδα για συνεντεύξεις με μαθητές που ενδιαφέρονται να εγγραφούν σε Πανεπιστήμια της Μ. Βρετανίας. (Undergraduate - Postgraduate)

• Στις **υπηρεσίες** των φοιτητών θα βρίσκεται εξειδικευμένο επιτελείο καθηγητών που σε συνεργασία και με τους γονείς θα εξασφαλίσει την επιτυχία κατά την διεξαγωγή των σπουδών τους.

* Η **SAS Ltd.** ιδρύθηκε στην Μ. Βρετανία με μοναδικό σκοπό την ενημέρωση και μεταφορά πληροφοριών από την πηγή του Αγγλικού Εκπαιδευτικού Συστήματος.

• Πληροφορίες - ραντεβού: Δευτ. - Σαβ. 10πμ - 9μμ
Αθήνα : Φιλικής Εταιρείας 19 - 20 Πλατ. Κολωνακίου
Τηλ.: 3638 774, 3634 974, Fax : 3634 974

Πάτρα : Πατρέως 53, Φροντιστήριο Νώτης
Τηλ.: 061/271184, Ώρες : 9 - 12πμ - 5 - 9 μμ
Director : D. Floratos

Η Ολοκληρωμένη
Κάλυψη
Είναι Θέμα
Δύναμης...



πολαύστε όλες τις χαρές της σπιτικής ζωής βασισμένος στην ασφάλεια που σας παρέχει το

"ΦΟΙΝΙΞ - ΣΤΕΓΗ".

Το πρόγραμμα αυτό είναι μια προσεκτικά σχεδιασμένη σύνθεση καλύψεων για όλους τους

κινδύνους που θα

μπορούσαν να πλή-

ξουν το σπίτι σας. Φωτιά, πλημμύρα, ζημιές,

κλοπές... ό,τι κι αν συμβεί.

Πλήρης κάλυψη με χαμηλό κόστος και την

εγγύηση του Φοίνικα.

...της δύναμης ενός μεγάλου

ΦΟΙΝΙΞ
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΓΝΩΣΗ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΟΡΘΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Τι πρέπει να γνωρίζουμε για την εποχιακή αλλεργία

ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΛΛΕΡΓΙΟΛΟΓΙΑΣ ΚΛΙΝΙΚΗΣ ΑΝΟΣΟΛΟΓΙΑΣ
ΚΑΙ ΤΟΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΟ ΣΥΛΛΟΓΟ ΑΤΤΙΚΗΣ

Τι είναι η εποχιακή αναπνευστική αλλεργία

Ο ανθρώπινος οργανισμός έχει την ικανότητα να προστατεύεται από τους διαφόρους εξωγενείς παράγοντες του περιβάλλοντος με τους οποίους έρχεται καθημερινά σε επαφή π.χ. ιούς, βακτηρίδια, ξένα σώματα και αλλεργιογόνα (γύρεις ανθέων και δένδρων).

Αρκετά συχνά ένας αριθμός ατόμων αντιδρά υπερβολικά (σε μεγαλύτερο βαθμό από το φυσιολογικό), σε ορισμένες ουσίες, όπως είναι τα αλλεργιογόνα με αποτέλεσμα την εκδήλωση αλλεργικών συμπτωμάτων. Με τον όρο εποχιακή αναπνευστική αλλεργία, χαρακτηρίζεται η εκδήλωση μιας ποικιλίας αλλεργικών ενοχλημάτων ή συμπτωμάτων (από την μύτη, τα μάτια ή και από τους πνεύμονες), που οφείλεται στις γύρεις των διαφόρων φυτών και δένδρων.

Το είδος αυτό της αλλεργίας εμφανίζεται χαρακτηριστικά κάθε χρόνο κατά τη διάρκεια κυρίως των μηνών της Άνοιξης, όταν ανθοφορούν τα υπεύθυνα φυτά και τα δένδρα, με αποτέλεσμα την κυκλοφορία γύρεων στην ατμόσφαιρα.

Ποια είναι τα κυριότερα φυτά που παράγουν γύρεις οι οποίες ευθύνονται για την εποχιακή αλλεργία

Στην Ελλάδα είναι τα εξής:

1. - Αγροστόδια π.χ. πόδες, δακτυλίδια, σπάρι, βρώμη, αγριάδα κ.λπ. (Περίοδος ανθοφορίας Απρίλιος - Ιούνιος)
 2. - Περδικάκι (PARIETARIA) με περίοδο ανθοφορίας Μάρτιο - Ιούνιο και
 3. - Ελιά και περίοδος ανθοφορίας όλο τον Μάιο.
- Υπάρχουν επίσης και άλλα φυτά ή δένδρα με μικρότερη όμως σημασία.

Πόσο συχνή είναι η εποχιακή αναπνευστική αλλεργία

Αποτελεί ένα ιδιαίτερα συχνό νόσημα. Υπολογίζεται ότι περίπου 10-20% του γενικού πληθυσμού υποφέρει από εποχιακή αναπνευστική αλλεργία.

Συνήθως, η εποχιακή αναπνευστική αλλεργία εκδηλώνεται στους εφήβους και νεαρούς ενήλικες, μέχρι 30-35 ετών, αλλά μπορεί να εμφανιστεί και σε οποιαδήποτε ηλικία. Ένα από τα χαρακτηριστικά της νόσου είναι ότι είναι γεννητική (κληρονομική) επιβάρυνση με συνέπεια πολλές φορές να υποφέρουν αρκετά μέλη από την ίδια οικογένεια.

Ποια είναι τα συμπτώματα

Οι ασθενείς με εποχιακή αναπνευστική αλλεργία, συνήθως υποφέρουν από συμπτώματα τα οποία εκδηλώνονται από την μύτη, (αλλεργική ρινίτιδα), τα μάτια (αλλεργική επιπεφυκίτιδα) και τους βρόγχους (αλλεργικό άσθμα).

Η αλλεργική ρινίτιδα εμφανίζεται με τα εξής συμπτώματα:

1. Συνάχι ή καταρροή (συνήθως σαν νερό).
2. Μπούκωμα ή βούλωμα της μύτης.
3. Φτερνίσματα πολλά και συνεχή.
4. Φαγούρα στην μύτη και τον λαιμό.

Η αλλεργική επιπεφυκίτιδα, χαρακτηρίζεται από κοκκινίλα των ματιών που συνοδεύεται με δάκρυα και φαγούρα.

Ένα σημαντικό ποσοστό ασθενών με εποχιακή αλλεργία παρουσιάζει και συμπτώματα αλλεργικού άσθματος, όπως βήχα, δυσφορία στην αναπνοή (δύσπνοια) και «σφύριγμα» ή «βρόσιμο» στο στήθος, κυρίως της νυκτερινής ώρας.

Το χαρακτηριστικό των ασθενών με εποχιακή αναπνευστική αλ-

λεργία (αλλεργική ρινίτιδα, επιπεφυκίτιδα ή και άσθμα) είναι το γεγονός ότι παρουσιάζουν ένα ή περισσότερα από τα συμπτώματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, πάντοτε την ίδια εποχή του έτους, δηλαδή την άνοιξη, Μάρτιο με Ιούνιο. Μικρές αποκλίσεις στην έναρξη και τη διάρκεια των συμπτωμάτων δικαιολογούνται από τις καιρικές ή κλιματολογικές συνθήκες που μπορεί να επηρεάσουν την ανθοφορία των υπεύθυνων φυτών. Χαρακτηριστικό των ατόμων που υποφέρουν από εποχιακή αλλεργία είναι το ότι τα ενοχλήματα απουσιάζουν ή υπάρχουν σε πολύ μικρότερο βαθμό κατά τη διάρκεια των άλλων εποχών του έτους.

Τι πρέπει να κάνουν όσοι υποφέρουν από εποχιακή αλλεργία

Ο «μύθος» ότι η αλλεργία δεν θεραπεύεται, αποτελεί σήμερα μια λανθασμένη άποψη. Συμβουλευθείτε πάντοτε τον γιατρό για το πρόβλημά σας. Αποφύγετε την χρήση φαρμάκων χωρίς τη σύσταση γιατρού επειδή σας τα σύστησε κάποιος με παρόμοια συμπτώματα.

Η λύση αυτή συνήθως αποδεικνύεται ανεπαρκής, ενώ δεν αποκλείεται να κρύβει και κινδύνους. Ο αλλεργιολόγος γιατρός με τις κατάλληλες δερματικές δοκιμασίες (αλλεργικά TESTS), οι οποίες γίνονται εύκολα, μπορεί να διαπιστώσει τις υπεύθυνες γύρεις που προκαλούν την εποχιακή αλλεργία.

Η αντιμετώπιση της εποχιακής αλλεργίας περιλαμβάνει:

1. - Τους κανόνες προστασίας.
2. - Τα κατάλληλα φάρμακα τα οποία πρέπει να συστηθούν πάντοτε από τον γιατρό για όσο χρονικό διάστημα κρίνεται απαραίτητο.
3. - Την ενημέρωση για τις περιόδους ανθοφορίας των υπεύθυνων φυτών ή δένδρων, οπότε υπάρχει αυξημένη συγκέντρωση γύρεων στην ατμόσφαιρα. Για να γίνει αυτό απαιτείται η ορθή διάγνωση με TESTS αλλεργίας.

Κανόνες προστασίας

1. - Στις περιόδους ανθοφορίας αποφεύγουμε την παραμονή στην ύπαιθρο και τις εκδρομές στην εξοχή. Επίσης, είναι χρήσιμο να αποφεύγουμε τις δραστηριότητες σε ανοικτούς χώρους για μεγάλα χρονικά διαστήματα και το κούρεμα του γκαζόν ή την περιποίηση του κήπου.

2. - Όταν ο καιρός είναι ξηρός, ζεστός και υπάρχει αέρας, ευνοείται η διασπορά των γύρεων. Αυτές τις ημέρες απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή. Αντίθετα, η βροχή περιορίζει την κυκλοφορία των γύρεων και τις καθλώνει στη γη.

3. - Η συγκέντρωση των γύρεων στην ατμόσφαιρα εμφανίζει εξάρσεις κατά τη διάρκεια της ημέρας: Οι ώρες με τη μεγαλύτερη συγκέντρωση είναι 8-10 το πρωί και 7-9 το βράδυ. Τις ώρες αυτές είναι προτιμότερη η παραμονή σε κλειστούς χώρους και με κλειστά παράθυρα.

4. - Στο αυτοκίνητο, τα παράθυρα κατά τις ώρες των μετακινήσεων πρέπει να είναι κλειστά. Η χρήση ποδηλάτου ή μηχανής καλύτερα να αποφεύγεται.

5. - Η παραμονή σε παραθαλάσσιες περιοχές είναι προτιμότερη, γιατί χαρακτηρίζονται από μικρότερη συγκέντρωση γύρεων.

6. - Χρησιμοποιείτε γυαλιά ηλίου κατά την παραμονή σε ανοικτούς χώρους. Προστατεύουν τα μάτια από την αλλεργική επιπεφυκίτιδα.

7. - Η νικοτίνη του καπνού επιδεινώνει τη ρινική συμφόρηση και το βήχα. Ένας ακόμη λόγος για να μην καπνίζετε και να αποφύγετε την παραμονή σε κλειστούς χώρους όπου καπνίζουν άλλοι.

- Συμβουλευτείτε τον γιατρό σας
- Ζητείστε περισσότερες πληροφορίες από τον φαρμακοποιό σας

Αν ένα παιδί ζει μέσα στην ασφάλεια...



Αν ένα παιδί ζει μέσα στην κριτική μαθαίνει να κατακρίνει.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην έχθρα μαθαίνει να καυγαδίζει.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην ειρωνία μαθαίνει να είναι ντροπαλό.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην ντροπή μαθαίνει να αισθάνεται ένοχο.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην κατανόηση μαθαίνει να είναι υπομονετικό.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην
ενδάρρυνση μαθαίνει να έχει εμπιστοσύνη.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στον έπαινο
μαθαίνει να εκτιμά.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στη δικαιοσύνη
μαθαίνει να είναι δίκαιο.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην ασφάλεια
μαθαίνει να πιστεύει.
Αν ένα παιδί ζει μέσα στην επιδοκιμασία
μαθαίνει να έχει αυτοεκτίμηση.
Αν ένα παιδί ζει μέσα σε παραδοχή
και φιλία μαθαίνει να βρίσκει την
αγάπη μέσα στον κόσμο!

....αυτά είπε κάποτε
ο R. Russel



Σύγχρονο Ελληνικό Νηπιαγωγείο και Βρεφονηπιακό Κέντρο

Λ. ΚΑΤΣΩΝΗ 42 & Μ. ΜΠΟΤΣΑΡΗ, ΚΗΦΙΣΙΑ

ΤΗΛ.: 8012.761 - 6233.243 - 8067.181, FAX: 6233243

Αφήστε τους νέους να φέρουν αλλαγή και νέες ιδέες στην εταιρία σας!

«Η εξαιρετική ικανότητα στρατολόγησης δεν εγγυάται την επιτυχία, αλλά σίγουρα, η ανικανότητα σε αυτό, για οποιοδήποτε λόγο, εγγυάται την αποτυχία». Αυτά είναι τα λόγια που είπε κάποιος πολύ επιτυχημένος διευθυντής υποκαταστήματος στο νέο υποδιευθυντή του, την πρώτη μέρα δουλειάς. Ο υποδιευθυντής ποτέ δεν το ξέχασε και για πολλά χρόνια στην καριέρα του διηύθυνε ένα από τα πιο παραγωγικά υποκαταστήματα της εταιρίας του.

Η στρατολόγηση. Παρατηρήστε οποιαδήποτε ομάδα διευθυντών -σε κάποιο meeting ή κάποια κοινωνική εκδήλωση- και το πιθανότερο είναι να ακούσετε να συζητούν για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στη στρατολόγηση.

• «Πώς θα στρατολογήσω τον άνδρα ή τη γυναίκα του σήμερα;»

• «Έχετε καθόλου τύχη με τις αγγελίες στις εφημερίδες; Νομίζετε ότι μια κρυφή αγγελία λειτουργεί καλύτερα από μια εμφανή;»

• «Τι είδους κίνητρα χρησιμοποιείτε για να διατηρείτε το επιτελείο σας ευαισθητοποιημένο απέναντι στη στρατολόγηση;»

• «Πώς πείθετε κέντρα επιρροής να συνεργαστούν μαζί σας;»

Η στρατολόγηση μπορεί να είναι το μεγαλύτερό σας πρόβλημα. Η πρόκληση να στρατολογήσετε αξιόλογους παραγωγούς για μια ασφαλιστική καριέρα, είναι μεγάλη. Γενικά, ένας διευθυντής πρέπει να βλέπει 10 άτομα για να στρατολογήσει έναν αξιόλογο παραγωγό. Υπάρχει ανάγκη χρήσης πλάνων στρατολόγησης τα οποία είναι αποτελεσματικά και πρέπει να χρησιμοποιούνται συστηματικά. Το υλικό γι' αυτό το θέμα δεν είναι θεωρητικό. Αυτές οι ιδέες στρατολόγησης επιλέγησαν από πλάνα στρατολόγησης που έχουν παρουσιάσει σε εκδόσεις της Limra. Συγκεντρώθηκαν από επιτυχημένους διευθυντές όλου του κόσμου.

Το ΝΑΙ συνιστά οι Διευθυντές να ξαναδιαβάσουν την ύλη που διδάχθηκαν στα σεμινάρια της Limra και για τα οποία οι εταιρίες τους πλήρωσαν πολλά εκατομμύρια...

Η οργανωμένη στρατολόγηση

Η παρακάτω εμπειρία ενός φιλόδοξου νέου βοηθού διευθυντού είναι ένα καλό παράδειγμα του τι μπορεί να επιτύχει μια οργανωμένη προσπάθεια στρατολόγησης.

Ο νέος βοηθός διευθυντού έφτασε σε ένα επιτυχημένο υποκατάστημα που βρισκόταν σε μια περιοχή άγνωστη γι' αυτόν και όπου δεν είχε καθόλου επαφές. Υπήρχε επείγον πρόβλημα στο υποκατάστημα να μπει νέο αίμα για να αναδιοργανωθεί.

Το πρώτο βήμα ήταν να γνωρίσει την περιοχή. Ένας χάρτης της περιοχής τοποθετήθηκε στον τοίχο του υποκαταστήματος σε σημείο ορατό από όλους. Σηματοδότηκαν οι περιοχές όπου υπήρχαν ασφαλιστές. Αυτό έδειξε ότι κομμάτια της περιοχής ήταν καλά καλυμμένα, ενώ άλλα δεν ήταν καθόλου καλυμμένα. Στα σημεία όπου υπήρχε μεγάλη ανάγκη ασφαλιστών τοποθετήθηκαν κόκκινα σημάδια. Εκεί όπου ένας νέος ασφαλιστής προστίθετο, το κόκκινο σημάδι αντικαθιστούσε ένα μπλε αστέρι. Τα κόκκινα σημάδια που αντικαθίσταντο, τοποθετούντο σε μια γραμμή στο κάτω μέρος του χάρτη, έτσι ώστε να φαίνεται ο αριθμός των κενών θέσεων που γέμιζαν. Αυτός ο χάρτης έδινε μια ολοκάθαρη εικόνα της κατάστασης της περιοχής.

Το πρόγραμμα στρατολόγησης είχε δύο σκοπούς: (1) να φέρει υποψήφιους ασφαλιστές και (2) να συστήσει τον βοηθό διευθυντού σε κέντρα επιρροής ή σε υποψήφιους ασφαλιστές. Για κάθε νέο ασφαλιστή τον οποίο στρατολόγούσε ένα μέλος του υποκαταστήματος, υπήρχε ένα μικρό bonus, και ένα μεγαλύτερο bonus όταν ο νέος αυτός ασφαλιστής έφερνε κάποιο minimum παραγωγής. Ο βοηθός διευθυντού συζητούσε για την κατάσταση με τον κάθε ασφαλιστή και σχεδόν σε κάθε περίπτωση, τον σύστησαν σε ένα τουλάχιστον κέντρο επιρροής ή υποψήφιο ασφαλιστή. Χρησιμοποιούσε κάθε πηγή που το προσέφερετο - κυρίως πρόεδροι συλλόγων, γραφεία ευρέσεως εργασίας, προσωπικές επαφές, και πελάτες του ασφαλιστή με τους οποίους ο ασφαλιστής είχε κάποια φιλική σχέση. Μερικές φορές, οι πιο απροσδόκητες πηγές έφερναν αποτέλεσμα.

Τηρούσε τρία αρχεία υποψηφίων: (1) υποψήφιοι με τους οποίους δεν είχε έρθει ακόμη σε επαφή και ενεργοί υποψήφιοι με τους οποίους η επαφή είχε αναβληθεί, (2) υποψήφιοι με άμεση πιθανότητα συνεργασίας, και (3) υποψήφιοι που απέρριψαν την πρόταση ή που απορρίφθηκαν.

Στη διάρκεια των πρώτων δύο ή τριών μηνών, τα αποτελέσματα ήταν χωρίς σημασία, αλλά μέσα σε ένα χρόνο οι προσπάθειες εκείνων των λίγων μηνών καρ-

ποφόρησαν. Επτά full-time ασφαλιστές υπέγραψαν συμβόλαια με την εταιρία μέσα σε διάστημα ενός χρόνου. Σε διάστημα λιγότερο από ένα χρόνο, είχαν μια σημαντική παραγωγή κάθε μήνα.

Ο βοηθός διευθυντού βοηθούσε πολύ και συνεργαζόταν με αυτούς τους νέους ασφαλιστές. Τα αποτελέσματα αυτού του υποκαταστήματος έκαναν τη διοίκηση να πιστεύει ότι η ομαδική ενημέρωση και εργασία είναι οι πιο αποτελεσματικές μέθοδοι για να μπει ένας νέος ασφαλιστής στο κλίμα της δουλειάς.

Η επιτυχία αυτής της μεθόδου στρατολόγησης δεν οφείλεται σε κανένα σπάνιο λόγο, αλλά είναι αποτέλεσμα μιας καλής οργάνωσης και του να κάνει κανείς τη στρατολόγηση μια συνεχή διαδικασία.

Είναι προφανές ότι αν ένα τέτοιο σχέδιο επιτύχει σε μια άγνωστη περιοχή, θα είναι ακόμη πιο αποτελεσματικό εκεί όπου ο διευθυντής γνωρίζει την περιοχή.

Η αυτοεπίβλεψη των δραστηριοτήτων στρατολόγησης

Ο κάθε διευθυντής γνωρίζει ότι η αναζήτηση υποψηφίων πελατών που πρέπει να κάνουν οι ασφαλιστές για να πουλήσουν ασφάλειες ζωής και η αναζήτηση που πρέπει να κάνουν τα διευθυντικά στελέχη για να στρατολογήσουν ασφαλιστές είναι βασικά όμοιες και καθορίζονται από τις ίδιες αρχές.

Ο κάθε διευθυντής γνωρίζει επίσης ότι στην περίπτωση των ασφαλιστών, η επαρκής και αποτελεσματική αναζήτηση είναι αποτέλεσμα καλής οργάνωσης και όχι τύχης - και ακόμη θέλησης και δράσης. Οι περισσότεροι διευθυντές πιστεύουν ότι αν η οργάνωση από την τήρηση αρχείων είναι αποτελεσματική στην αναζήτηση υποψηφίων πελατών, θα επιτύχει και για τους διευθυντές στην αναζήτηση υποψηφίων ασφαλιστών. Τα βήματα σε ένα σχέδιο οργανωμένης προσπάθειας ανεύρεσης πελατών από ασφαλιστές είναι τα ακόλουθα:

1. Να αρχειοθετείται ένας καθορισμένος ελάχιστος αριθμός στρατολογουμένων, ας πούμε 75 κάθε μήνα.

2. Να επιλέγονται από αυτούς, ας πούμε 50 υποψήφιοι, που θα αντιπροσωπεύουν ανθρώπους στους οποίους αξίζει μια προσέγγιση.

3. Πραγματική επαφή με όχι λιγότερα από τα μισά ονόματα αυτής της επιλεγμένης λίστας.

Τα βήματα σε ένα σχέδιο «οργανωμένης προσπάθειας ανεύρεσης ασφαλιστών για ένα διευθυντή:

1. Ένας γενικός κατάλογος οκτώ υψηλής ποιότητας ονομάτων κάθε μήνα για κάθε διευθυντή.

2. Μια συνέντευξη με τους έξι υποψή-

φίους που φαίνονται καλύτεροι με βάση τις προκαταρκτικές πληροφορίες.

3. Ο κάθε διευθυντής να προσλαμβάνει ένα νέο ασφαλιστή κάθε μήνα αφού έχει συναντήσει πέντε υποψήφιους ικανούς για να κάνει την τελική επιλογή.

Ένα διάγραμμα κάνει δυνατή την εκτίμηση για τον αν ο διευθυντής ακολουθεί το πρόγραμμά του της στρατολόγησης. Καλύπτει μια περίοδο τριών μηνών και περιέχει τις ακόλουθες κολώνες:

1. Γενικό κατάλογο ονομάτων έχοντας λάβει υπόψη για τη δημιουργία αυτού του καταλόγου την ποσότητα και την ποιότητα.

2. Κατάλογο επιλεγμένων ονομάτων για συνέντευξη - με σημειώσεις της πηγής κάθε ονόματος (προσωπική επαφή, κέντρο επιρροής, καταχώρηση στην εφημερίδα κ.λπ.).

3. Τα ονόματα εκείνων που ικανοποίησαν τις τεχνικές επιλογής, μαζί με μια σημείωση κάποιας βαθμολογίας τους και τις ημερομηνίες των συνεντεύξεων που θα ακολουθήσουν με τον υποψήφιο.

4. Στην άκρη δεξιά, το διάγραμμα δείχνει τι τελικά επιτεύχθηκε - αν ο υποψήφιος τελικά αν το όνομα του έμεινε για μια μεταγενέστερη προσέγγιση, αν απερρίφθη, ή αν ο υποψήφιος δεν πείστηκε να ακολουθήσει την ασφαλιστική καριέρα.

5. Στο κάτω μέρος του διαγράμματος υπάρχει αρχείο που δείχνει τον αριθμό των συνεντεύξεων στρατολόγησης που πραγματικά γίνονται κάθε εβδομάδα για να γίνεται αμέσως σύγκριση με τον προκαθορισμένο στόχο. Στην περίπτωση αυτού του διευθυντή, ο στόχος είχε καθοριστεί στις τέσσερις συνεντεύξεις κάθε εβδομάδα. Μια «συνέντευξη στρατολόγησης» σε αυτή την περίπτωση, είναι μια συνέντευξη είτε με έναν υποψήφιο ασφαλιστή είτε με ένα κέντρο επιρροής, υπό την προϋπόθεση ότι το θέμα της στρατολόγησης να συζητηθεί σοβαρά.

Ένα τέτοιου είδους διάγραμμα πρέπει, φυσικά, να είναι φτιαγμένο στα μέτρα του κάθε ένα διευθυντή ομάδας. Η εμπειρία σε αυτό το συγκεκριμένο υποκατάστημα δείχνει ότι ο επιθυμητός στόχος μπορεί να επιτευχθεί έχοντας 24 καλά ονόματα κάθε τρίμηνο, συζητώντας με 18 υποψήφιους, και από αυτούς 12 να έχουν καλή βαθμολογία με βάση την τεχνική επιλογής. Διαφορετικοί αριθμοί ισχύουν, φυσικά, σε άλλα υποκαταστήματα. Αλλά το βασικό σημείο αυτού του διαγράμματος, αν έχει φτιαχτεί αρμόζοντας στις περιστάσεις, είναι η αναγνώριση του προφανούς γεγονότος, που πολλές φορές όμως αγνοούμε - ότι τα αποτελέσματα έρχονται μετά από προσπάθεια, και ότι η έλλειψη αποτελεσμάτων συχνά οφείλεται στην έλλειψη προσπάθειας.

Η εξεύρεση νέων ασφαλιστών είναι νούμερο ένα δουλειά του διευθυντή

Κανείς δεν αγοράζει ασφάλειες ζωής. Οι ασφάλειες ζωής πωλούνται. Αυτός είναι κι ο λόγος για τον οποίο οι ασφαλιστές είναι ζωτικής σημασίας και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η νούμερο ένα δουλειά του διευθυντή πωλήσεων είναι να προσλαμβάνει καλούς ασφαλιστές.

Ο διευθυντής που δεν μπορεί να συνειδητοίσει αυτό το γεγονός, δεν είναι κατάλληλος για να διευθύνει και αργά ή γρήγορα θα χάσει τον έλεγχο της οργάνωσης του υποκαταστήματος.

Δεν μπορείτε να επαναπαύεστε σε μια υπάρχουσα οργάνωση υποκαταστήματος, όσο αποτελεσματικά κι αν λειτουργεί, όσο καλά κι αν εκπαιδευτείτε, όσο γρήγορα κι αν εξελίσσεται το υπάρχον προσωπικό, διότι να είστε σίγουροι ότι όπως η μια μέρα διαδέχεται την άλλη, θα υπάρξουν σίγουρα απώλειες. Θα υπάρξουν θάνατοι και ανικανότητες, μερικοί ασφαλιστές θα αποτύχουν, άλλοι θα προαχθούν σε διευθυντικές θέσεις. Είναι λοιπόν οπωσδήποτε απαραίτητο να υπάρχει μια καθαρή αύξηση του αριθμού του προσωπικού στο τέλος κάθε χρόνου. Μόλις ένα υποκατάστημα αρχίσει να μειώνεται σε μέγεθος, έχει αρχίσει να αποτυγχάνει, άσχετα αν έχει αυξηθεί η παραγωγή.

Τα πέντε βήματα στη στρατολόγηση

Για μερικούς διευθυντές, η στρατολόγηση σημαίνει απλά την εξασφάλιση νέων ασφαλιστών για να προστεθούν στην υπάρχουσα οργάνωση. Αλλά για τους πιο προσεκτικούς διευθυντές, αυτό το σκεπτικό δεν είναι τόσο γενικό. Η στρατολόγηση γι' αυτούς σημαίνει την κατοχύρωση νέων ασφαλιστών. Αν προσλάβετε πέντε νέους ασφαλιστές και μετά από έξι μήνες χάσετε τους

δύο από αυτούς, δεν έχετε πετύχει τόσα όσα ο διευθυντής που προσέλαβε τέσσερις νέους ασφαλιστές και τους κράτησε όλους. Υπάρχουν πέντε κύρια βήματα στη διαδικασία στρατολόγησης:

1. Η αναζήτηση - Το να βρίσκετε άτομα τα οποία να δείχνουν να έχουν κάποιες πιθανότητες να γίνουν επιτυχημένοι ασφαλιστές.

2. Η απόρριψη - Το να απορρίπτετε εκείνους οι οποίοι δεν ανταποκρίνονται στις ελάχιστες απαιτήσεις.

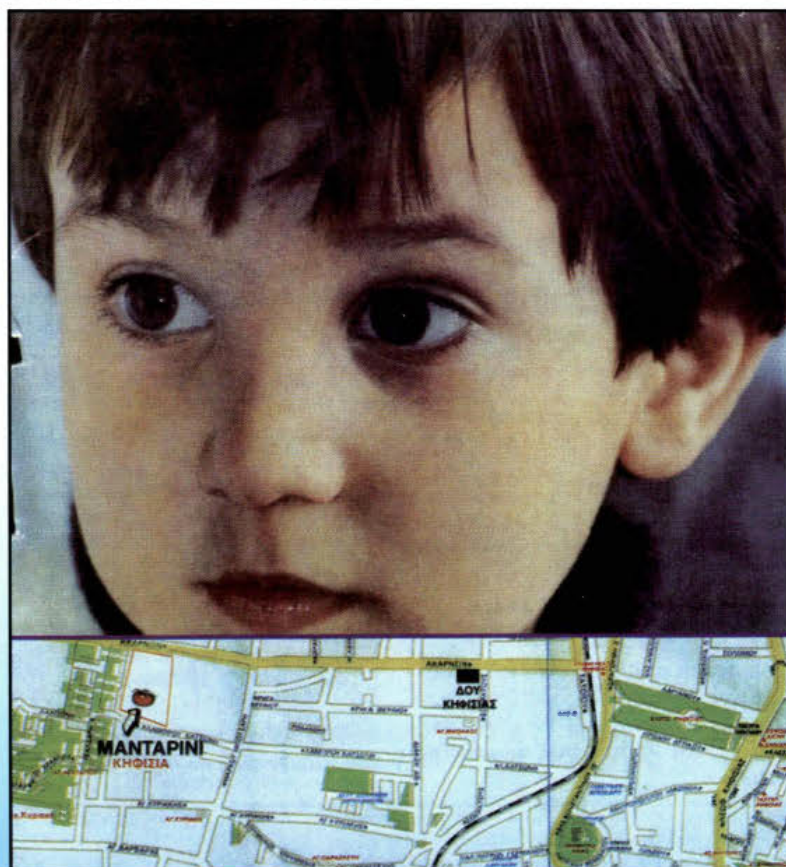
3. Η επιλογή - Το να επιλέγετε από εκείνους που έχουν απομείνει αυτόν ο οποίος ταιριάζει καλύτερα στο υποκατάστημά σας.

4. Η παρουσίαση της καριέρας - Το να πείσετε το άτομο ότι οι ασφάλειες είναι η σωστή καριέρα για το κατάλληλο άτομο.

5. Η καθοδήγηση πριν την πρόσληψη - Το να βοηθήσετε τον υποψήφιο να γνωρίσει την ασφαλιστική καριέρα πριν εκείνος εγκαταλείψει την παρούσα του απασχόληση. Αυτό δίνει την ευκαιρία στον υποψήφιο να αποκτήσει μια σοφή εικόνα της δουλειάς και δίνει στο διευθυντή την ευκαιρία να αποκτήσει μια σαφή εικόνα του υποψηφίου.

Η στρατολόγηση δεν είναι μια απλή δουλειά, αλλά είναι μια διαδικασία η οποία αποτελείται από αρκετές ζωτικής σημασίας και στενά συνδεδεμένες δραστηριότητες. Έτσι, είναι λογικό να καταλάβουμε ότι αν οποιοδήποτε από αυτά τα βήματα αγνοηθεί ή δεν του δοθεί η απαιτούμενη σημασία, οι πιθανότητες δημιουργίας ενός επιτυχημένου υποκαταστήματος, μειώνονται κατά πολύ. Ίσως να στρατολογείτε ένα σημαντικό αριθμό υποψηφίων ασφαλιστών, αλλά να αποτυγχάνετε σαν οργανωτής του υποκαταστήματος.

Γνωρίζω ένα υποκατάστημα που προσέλαβε 12 ανθρώπους ένα χρόνο και έχασε 13 τον ίδιο χρόνο. Τι είδους ατμόσφαιρα δημιουργείτε στο υποκατάστημά σας όταν γίνεται αυτό; Δεν νομίζετε ότι οι λίγοι που απέμειναν στο υποκατάστημα θα έχουν χάσει το ηθικό τους;



Σύγχρονο Ελληνικό Νηπιαγωγείο
και Βρεφονηπιακό Κέντρο
(ΠΡΩΗΝ ΑΝΤΙΓΟΝΗ ΜΕΤΑΞΑ - Θεία Λένα)

Σταθμός για τα παιδιά



Λ. ΚΑΤΣΩΝΗ 42 & Μ. ΜΠΟΤΣΑΡΗ, ΚΗΦΙΣΙΑ
ΤΗΛ.: 8012.761 - 6233.243 - 8067.181, FAX: 6233243

ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΚΑΙ ΤΟ

"ΧΤΥΠΑ ΞΥΛΟ"

Επειδή αν αρρωστήσετε, **"ΧΤΥΠΑ ΞΥΛΟ"**, θα πληρώσουμε όλα τα έξοδα, **"ΧΤΥΠΑ ΞΥΛΟ"**, η Εθνική Ασφαλιστική φροντίζει να μην αρρωστήσετε.

ΥΓΕΙΑ 2001. Το Πρώτο Πρόγραμμα Υγείας, που εκτός από όλα τα έξοδα, **"ΧΤΥΠΑ ΞΥΛΟ"**, καλύπτει Πρόληψη και Διάγνωση! Έτσι δεν χρειάζεται να χτυπάτε ξύλο ούτε εσείς, αλλά ούτε και εμείς!

ΧΤΥΠΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΚΑΙ ΡΩΤΗΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΑΣ ΣΗΜΕΡΑ



ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ΟΔΗΓΩΝΤΑΣ...



Εφυγα σήμερα από το γραφείο μου, κάπως αλλοιώς, κάτι να είχε αναπτρώσει το ηθικό μου - είναι αλήθεια αρκετά πεσμένο τελευταίως, με τα συμβαίνοντα στο χώρο μας - κάτι με είχε "φορτώσει" με θετικά "strokes", δεν έβλεπα την ώρα να απομονωθώ και να γράψω στο "ΝΑΙ".

Οδηγώντας, τα μάτια μου ήταν καρφωμένα στο δρόμο, μα η ψυχή μου και το μυαλό, ατένιζε με αισιοδοξία, κάπου βαθιά, εκεί στη στροφή της λεωφόρου, το μέλλον. Σκέφθηκα ότι κάπως έτσι ατενίζει και ο Ασφαλιστής το μέλλον, κάπως έτσι, οδηγώντας τα βήματα το ψάχνει - σε μια στροφή του δικού του δρόμου - να βρει, όλα όσα του υποσχέθηκαν...

Οδηγώντας, σκέφθηκα και όλους τους άλλους, που οδηγούν, ο καθένας με τον τρόπο του, τα βήματα του επαγγελματικού μας χώρου και η σκέψη μου περιπλανήθηκε στις συγχωνεύσεις, στα σχήματα, στις συνεργασίες, στη κοσμογονία που, στις μέρες μας, έχουν κάνει, πολλούς από μας, ν' αγωνιούν για την αυριανή μέρα, να χαίρονται για την καλή τους τύχη, αφού ανήκουν στους «κολοσσούς» που δημι-

Ο Θανάσης Καρκάνης οδηγεί και παρατηρεί



ουργούνται, ενώ άλλοι, σκέφτονται ν' αλλάξουν δουλειά... για να μην πεινάσουν...

Και καλά να είναι στην αρχή του δρόμου, ή σε κάποιο σημείο του, που μπορούν να έχουν εναλλακτική λύση, αυτοί όμως που βρίσκονται σε «μονόδρομο», τι θα κάνουν αυτοί; Στη στροφή του δρόμου, τους περιμένει το τέρμα... Πόσο μακρύς είναι, άραγε, αυτός ο μονόδρομος και πόσο βασανιστικός!

Αφού ξεκίνησα καλά, φεύγοντας από το γραφείο μου, γιατί, οδηγώντας, έπεσα σε τέτοιες σκέψεις, είναι μακρύς ο δρόμος, πρέπει ν' αλλάξω διάθεση, πρέπει να φθάσω στα σύγυρα στη στροφή του δρόμου, από 'κει και πέρα θα «δω» πόσο απέχει το τέρμα...

Με τις πιο πάνω αναθεωρημένες σκέψεις, συνέχισα να οδηγώ, αποφασισμένος να κάνω κάτι, να δώσω μέσα από αυτή τη στήλη, ότι σημαντικό θεωρώ ότι θα βοηθήσει τη πορεία των ανθρώπων του χώρου μας, προσπαθώντας να πλησιάσω τη φιλοσοφία της δουλειάς μας, θέλοντας να δώσω κεντρίσματα από τις καθημερινές εμπειρίες του Επαγγελματία και να χαράξω «βήματα» ανακούφισης - στη δίνη των καιρών - αλλά να περάσω και μηνύματα σε ότα «μη ακουόντων» με την ελπίδα ότι, κάτι θα μείνει, κάτι θα είναι σωστό - πάντα κατά τη γνώμη τους - από όλα όσα οι άλλοι «ξέρουν»!

Άλλωστε, όταν οδηγείς, βασική προϋπόθεση για να φθάσεις στο τέρμα, είναι να μη χάσεις το δρόμο. Κι αν είσαι μόνος, ίσως να ξαναπροσπαθήσεις - μεγάλο «χουνέρι» στ'

αλήθεια!

Αν όμως, οδηγείς κι άλλους... τότε τι γίνεται, μήπως το σκέφθηκες αυτό, το έχεις λάβει υπ' όψιν σου, άραγε, σε έχει απασχολήσει το θέμα, ή, όπως πολλές φορές λέμε «όπου βγει».

Ιστορικές μέρες αυτές που ζούμε. Κοσμοθεωρείς τοποθετούνται στη πράξη και... πρέπει να επιτύχουν! Μοντέλα, αγοράζονται και προσπαθούν όλοι να τα κάνουν να λειτουργήσουν, σ' ένα χώρο που ζωτικός παράγοντας είναι η «ψυχολογία του όχλου», σ' ένα χώρο που, οι δυναμικές που έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια, έπρεπε πρώτα να μελετηθούν, να αναλυθούν έγκαιρα και να προσαρμοσθούν στα συστήματα, έτσι που σταδιακά να πλησιάζουν τα «μοντέλα», η επανάσταση δεν πετυχαίνει πάντα!

Και για να μη μιλάμε αόριστα, κοσμοθεωρείς και μοντέλα που θα αναλυθούν σ' αυτή τη στήλη, είναι, το περίφημο Bancassurance, το ελκυστικό Agency system, η αγωνιώδης Στρατολόγηση, το μαγευτικό Service, και η αγχώδης Παραγωγική διαδικασία, όλα αυτά και άλλα, που επίκαιρα μας απασχολούν, από μιαν άλλη σκοπιά, από τη «θέση του Οδηγού», γιατί όλα αυτά, θα έχουν σαν σκοπό, οδηγώντας, να μελετηθούν, από όλους αυτούς που, θέλουν να φθάσουν στο τέρμα, γνωρίζοντας όμως από την πρώτη στροφή, τα βήματα και τις κινήσεις.

Αθανάσιος Ν. Καρκάνης
Ασφαλιστής
Καθηγητής Bancassurance
And Finance

ΓΡΑΨΟΥ

ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ

ΤΩΡΑ!

Κάθε ασφαλιστής δικαιούται σε κάθε έκδοση το «ΝΑΙ» στο γραφείο ή στο σπίτι του

Στις σελίδες του:

- Γνώσεις-εμπειρίες
- Αλήθεια για καλύτερη καριέρα
- Πληροφόρηση, ήθος, ειλικρίνεια
- ΤΡΟΠΟΙ και ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΤΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΓΙΝΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ

• ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΑΞΙΖΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ!

• ΣΤΗΡΙΞΕ ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΣΟΥ, ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΟΥ ΦΩΝΗ!

• ΣΤΕΙΛΕ ΤΙΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΣΟΥ, ΖΗΤΗΣΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΟΥΜΕ.

ΔΕΛΤΙΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

☐ Για ένα χρόνο

☐ Για δύο χρόνια

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΕΤΑΙΡΙΑ:

ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ:

ΠΟΛΗ:

ΤΗΛΕΦΩΝΑ:

FAX:

☐ Αποστέλλω ταχυδρομική επιταγή

☐ Κατάθεση στο λογαριασμό 51342181/104 Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος

Προσοχή! Για να γίνει πίστωση, αναγράψτε στην κατάθεση τον αποστολέα και το περιοδικό και στείλτε το παραστατικό στο fax: 36.11.545

☐ Θα σταλεί εισπράκτορας (Μόνο στην ευρύτερη περιοχή του κέντρου της Αθήνας)

☐ Θα περάσω από τα γραφεία σας

ΑΣΙΑ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

Τεύχος: 1.200 Δρχ. • Φοιτητές 6.000 Δρχ. • Ιδιώτες 10.000 Δρχ. • Εταιρίες - Οργανισμοί 30.000 Δρχ.

ΑΣΙΑ ΔΙΕΤΟΥΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

Φοιτητές 10.000 Δρχ. • Ιδιώτες 15.000 Δρχ. • Εταιρίες - Οργανισμοί 50.000 Δρχ.



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΝΑΙ, Φιλικής Εταιρίας 19-20, Πλατεία Κολωνακίου, Τ.Κ. 106 73
Τηλ.: 36.09.071, 36.20.186, 36.17.810 Fax: 36.11.545 www.ethnodata.gr/AsfalistikoNAI, e-mail: bancvaso@compulink.gr

Τ' αγαθά κόποις κτώνται!

«Ο φιλόσοφος Κράτης συνάντησε κάποτε έναν Αθηναίο, που του ανακοίνωσε ότι είχε ανακαλύψει το μυστικό της ευτυχίας.

- Και ποιο είναι αυτό; ρώτησε ο φιλόσοφος.
- Να, το κανόνισα, έτσι ώστε από εδώ και πέρα θα παύσω να εργάζωμαι και θ' απολαμβάνω έτσι την ανάπαυση σε όλη μου τη ζωή.

Κι ο Κράτης του αποκρίθηκε:

- Ω, ανόητε, η απόλαυση αυτή δεν υπάρχει παρά μονάχα στις λίγες ώρες ή στιγμές, που έπονται από την κούραση».

Αγαπητοί φίλοι θέλει κόπο και ιδρώτα οτιδήποτε θέλεις να πετύχεις.

Στο τελευταίο συνέδριο της Nationale - Nederlanden ο πρόεδρος και Γενικός Δ/τής κ. Τάκης Καραλής που έφτασε στην κορυφή την εταιρία του μετά από αγώνες πολλών ετών είπε όταν τον κάλεσαν να βραβεύσει τους επιτυχημένους το εξής: "Τα τεράστια κύπελλα γίνονται με τεράστιο κόπο"!

Φίλε Ασφαλιστή αν θέλεις να πετύχεις τους στόχους σου, πρέπει να δουλεύεις με αποτελεσματικότητα. Δούλεψες τον περασμένο χρόνο όσο αποτελεσματικά έπρεπε; Για να απαντήσεις σ' αυτή την ερώτηση, γράψε σ' ένα χαρτί τους υπολογισμούς σου για την απόδοσή σου σε κάθε έναν από τους κύριους τομείς που προσδιορίζουν την αποτελεσματικότητα σου σαν ασφαλιστή: Προσωπικά αποτελεσματικότητα, εργασιακές συνήθειες, αναζήτηση υποψηφίων πελατών, τεχνικές πωλήσεων, και ποιοτική δουλειά. Κάθε ένας από αυτούς είναι ένας κύριος τομέας ο οποίος μπορεί να αναλυθεί σε συγκεκριμένα κομμάτια τα οποία άμεσα επηρεάζουν την απόδοσή σου, και βαθμολόγησε τον εαυτό σου σε κάθε έναν από αυτούς. Με αυτό τον τρόπο, προσδιόρισε με ταχύτητα τους τομείς στους οποίους δεν είσαι τόσο αποτελεσματικός όσο θα ήθελες να είσαι και σημείωσε τι πρέπει να κάνεις για να βελτιώσεις την αποτελεσματικότητά σου. Κάθε τρίμηνο ξαναβαθμολόγησε τον εαυτό σου για να προσδιορίσεις την πρόδοδό σου.

Ε.Σ.



ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΜΑΣ 3 ΥΠΕΡΟΧΑ ΔΩΡΑ



1ο — **RODOS PALACE**
Τρεις διανυκτερεύσεις για 2 άτομα
στην υπέροχη Ρόδο



2ο — **CRETA PARADISE**
Τρεις διανυκτερεύσεις για 2 άτομα
στην υπέροχη Κρήτη



3ο —
Μια συλλογή αρχαίων νομισμάτων από αργυρό 925° σε πολυτελή κασετίνα,
με πιστοποιητικό γνησιότητας και ιστορικά στοιχεία σε 2 γλώσσες.

ΚΟΥΠΟΝΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Κόψτε και στείλτε το στη Δ/νση: **Φιλικής Εταιρίας 19-20**
Πλατεία Κολωνακίου Τ.Κ. 106 73 η στο Fax: 3611.545



ΟΝΟΜΑ -ΕΠΩΝΥΜΟ
ΕΤΑΙΡΙΑ
ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
Τ.Κ. ΠΟΛΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: FAX:
Α.Φ.Μ.: ΔΟΥ:

ΣΤΕΙΛΤΕ ΤΩΡΑ!!!
το κουπόνι συμμετοχής σας

Οι συνδρομητές που θα στείλουν το κουπόνι από 1/5/98 έως 16/7/98 θα συμμετάσχουν σε κλήρωση για ένα από τα εξής 3 δώρα:

1ο δώρο: 3 διανυκτερεύσεις για 2 άτομα στην υπέροχη ΡΟΔΟ

2ο δώρο: 3 διανυκτερεύσεις για 2 άτομα στην υπέροχη ΚΡΗΤΗ

3ο δώρο: Μία συλλογή 6 αρχαίων νομισμάτων από αργυρό 925°

Η κλήρωση θα γίνει στα γραφεία της εταιρίας μας σε ειδική εκδήλωση την 17η/7/98 στις 12 το μεσημέρι

ΕΠΟΜΕΝΟ

ΤΙ SERVICE σερβίρουν ασφαλιστές & ασφαλιστικές

εταιρίες

στους πελάτες;

Μιλάνε ασφαλιστές, Managers, διοικητικά στελέχη
ασφαλιστικών εταιριών



ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΔΙΜΗΝΙΑΙΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΑΦΜ: 1958/1649

ΕΚΔΟΤΗΣ - ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ
Ευάγγελος Γ. Σπύρου

ΓΡΑΦΕΙΑ: Φιλ. Εταιρίας 19-20 106 73 Κολωνάκι
Τηλ.: 3609071-3620186 -3617810 FAX: 3611545
e-mail: bancvaso@compulink.gr
www.ethnodata.gr/Astalistiko NAI

ΕΛΕΥΘΕΡΟΙ ΣΥΝΤΑΚΤΕΣ

Σμαρούλα Παντελή
(ψυχολόγος)

ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Δημ. Λινός (Ιατρός - καθηγητής Παν/μίου Αθηνών)

ΘΕΜΑΤΑ ΕΟΚ

Α.Δ. Θεοδωράκης

ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ

Βασίλης Κουδούνας

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ

Διονύσης Λοράνδος

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Γ. Κατσώνη

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ

Βάσω Κολτούκη

ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ

Κοσμάς Σταμάτης

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ

Δημήτρης Μαρούλης

Τα επώνυμα άρθρα εκφράζουν θέσεις
των αρθρογράφων και όχι του περιοδικού "ΝΑΙ"

ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ

Ευστ. Γ. Σπύρου

Πλατεία Φιλ. Εταιρίας 19-20, 106 73 Κολωνάκι
Τηλ.: 36090761, 3620186, 3617810, FAX: 3611545

ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ: 1.200 Δρχ.

ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ

ΙΔΙΩΤΕΣ: 10.000 Δρχ.

ΦΟΙΤΗΤΕΣ: 6.000 Δρχ.

ΕΤΑΙΡΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ: 30.000 Δρχ.

ΑΤΟΜ. ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΚΥΠΡΟΥ: 15 Λίρες Κύπρου

ΔΙΕΘΗΣ Η ΣΥΝΔΡΟΜΗ

ΙΔΙΩΤΕΣ: 15.000 Δρχ.

ΦΟΙΤΗΤΕΣ: 10.000 Δρχ.

ΕΤΑΙΡΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ: 50.000 Δρχ.

ΓΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:

Εθνική Τράπεζα Ελλάδος

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: 51342181/104

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ - ΠΑΡΑΓΩΓΗ

ΛΗΔΡΑ ΑΡΤ

Σκρα 4 Μαρούσι τηλ.: 6805171-3 Fax: 6805174

ΤΕΤΡΑΧΡΩΜΙΑ ΚΟΚΚΙΖΑΣ Α.Ε.

Αναβρύτων 8 Τηλ.: 8065013-6125548

Fax: 8065013

ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ Η ΑΝΑΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ, η
αναπαραγωγή, ολική, μερική ή περιληπτική ή κατά
παραφράση ή διασκευή / απόδοση του
περιεχομένου του περιοδικού με οποιονδήποτε
τρόπο, μηχανικό, ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό,
ηχογράφησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη γραπτή
άδεια του εκδότη.

Νόμος 2121/1993 στην Ελλάδα και κανόνες
Διεθνούς δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.

2099

μ.Χ.

Ο ΠΡΩΤΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ
ΔΙΑΣΤΗΜΙΚΟΣ ΣΤΑΘΜΟΣ ΘΑ
ΑΣΦΑΛΙΖΟΤΑΝ ΣΤΗΝ ALLIANZ.

ΟΠΩΣ ΠΑΛΙΟΤΕΡΑ:

ΤΟ ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ

ΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ ΤΩΝ ΣΠΑΤΩΝ

ΤΟ ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΚΑΙ

ΠΕΡΙΟΥΣΙΕΣ ΧΙΛΙΑΔΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Allianz



ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 124, ΑΘΗΝΑ 115 26 ΤΗΛ.: 6925201, FAX: 6926059

ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙΣ ΝΑ ΠΕΡΙΜΕΝΕΙΣ...



Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΣΑΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΝΕΙ ΑΜΕΣΩΣ.

Για την Ευρωπαϊκή Πίστη η στιγμή που θα χρειαστείτε την αποζημίωσή σας είναι εξαιρετικά κρίσιμη. Είναι μια στιγμή που δεν μπορείτε να περιμένετε! Η Ευρωπαϊκή Πίστη, με απόλυτο σεβασμό στην ανάγκη σας για άμεση αποζημίωση, δεσμεύεται για την άμεση πληρωμή σας, χωρίς καμία γραφειοκρατία και καθυστέρηση. Ακόμα μια απόδειξη του υψηλού και διαφοροποιημένου επιπέδου υπηρεσιών που προσφέρει η Ευρωπαϊκή Πίστη στους ασφαλισμένους της.



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΠΙΣΤΗ**

*Διπλώνει
αμέσως!*