

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*Αξίζει να βάλετε
προτεραιότητες*



Η ΤΡΙΕΘΝΗΣ ΔΥΝΑΜΗ



ΠΟΥ ΕΓΓΥΑΤΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΑΣ.

“ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ-BALOISE-DEUTSCHER RING”.
Τώρα, μια τριεθνής ένωση δυνάμεων από τα μεγαλύτερα ονόματα στο διεθνή ασφαλιστικό χώρο, με σύνολο ενεργητικού της και Αντασφαλιστικών της Οργανισμών που ξεπερνά τα 110 δισεκατομμύρια δολάρια, εγγυάται και εξασφαλίζει την

προστασία της ζωής και της περιουσίας σας.

Η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ, μέλος της διεθνούς αυτής δύναμης, με τη συνεχή ανοδική πορεία της, τα νέα πρωτοποριακά προγράμματά της και την ευέλικτη οργάνωσή της, δημιουργεί τώρα νέες δυναμικές προοπτικές στην ανάπτυξη των ασφαλειών στην Ελλάδα.

**ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ
ΕΝΩΣΗ**

*Μεγάλη σε μέγεθος
Μεγαλύτερη σε ασφάλεια!*

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΝΑΙ



Για το άρθρο σας «Δεν είμαστε λεμόνια στιμμένα»

Αθήνα 12/6/1991
Κύριε Σπύρου,

Με αφορμή το άρθρο σας θα ήθελα να σας εκφράσω τα συναισθήματά μου.

Θα ήθελα λοιπόν να συμπληρώσω τον τίτλο σας ως εξής: «Παλαίμαχοι Ασφαλιστές = Στιμμένες λεμονόκουπες με γεμάτο πορτοφόλι!

Θα σας επρότεινα να κάνετε ένα γκάλοπ μεταξύ των παλαιών συνειδητοποιημένων ασφαλιστών και διαφόρων εταιριών και να ρωτούσατε: Πώς νιώθουν και ποιες είναι γι' αυτούς οι αξίες της ζωής; Πιστεύω ότι ελάχιστα θα σας απαντούσαν ότι αισθάνονται όμορφα σαν στιμμένες λεμονόκουπες, αρκεί το πορτοφόλι τους να είναι γεμάτο. Μα είναι αξία ζωής αυτή;

Πολλές φορές διερωτώμαι, αν το κομμάτι που έκλεβα επί 10 χρόνια από την οικογένειά μου, τον άντρα μου και τα τρία παιδιά μου, άξιζε τον κόπο;

Πού μετράνε τα 10 αυτά χρόνια; Πουθενά. Μόνο στην τσέπη μου. Τι πίκρα αλήθεια! Μα και ιδιωτικός ή δημόσιος υπάλληλος να ήμουν θα μετρούσαν στις προαγωγές μου, στους μισθούς, στις συντάξεις κ.λπ.

Προσφέρουμε ασφάλεια και όμως οι ίδιοι νιώθουμε ανασφάλεια. Τι αντίφαση!

Και δεν είναι φυσικό όταν κανένα νομοθέτημα δεν σε προστατεύει αλλά η κάθε εταιρία καλοπροαίρετα κάνει ό,τι μπορεί για τους δικούς της ανθρώπους;

Τι γίνεται όμως με το χαρτοφυλάκιο και με τη σύνταξή μας όταν για αντικειμενικούς λόγους ή λόγοι υγείας δεν μας επιτρέψουν να το διατηρήσουμε ή να είμαστε πάντα ασφαλιστικοί σύμβουλοι για να έχουμε κάποια σύνταξη; (Σας υπενθυμίζω ότι εάν για τους ανωτέρω λόγους δεν θα μπορέσω για ένα διάστημα να είμαι ασφαλιστικός σύμβουλος δεν πιάνεται στα συντάγματα χρόνια δηλ. η ασφαλιστική προσφορά μου αυτό το διάστημα δεν μετράει πουθενά, αντίθετα έχω και υποβίβαση του τίτλου και των δικαιωμάτων μου. Μα ο άνθρωπος και η δουλειά του, η προσφορά του δεν αλλάζει, οι συνθήκες αλλάζουν).

Ποιος έσκυψε ποτέ στα τεράστια προβλήματα των παλαιών ασφαλιστών; Ουσιαστικά κανείς. Τ' ακούν βέβαια, αλλά εγκεφαλικά και οι απαντήσεις είναι σειρά εκλογικευμένων επιχειρημάτων που καταλήγουν πάντα στην παραγωγή.

Πετσετάκια με τον Ηνίοχο μας βλέπουν με πετσετάκια μας αμείβουν. Ζητούν ποιότητα. Επαγγελματία ασφαλιστή ποιότητας που σημαίνει άνθρωποι συνειδητοποιημένο, ολοκληρωμένο, ενήλικα δηλ. άνθρωπο που γνωρίζει τις ευθύνες του, τις αναλαμβάνει και δεσμεύεται. Ποιοτική προσφορά ανθρώπου προς άνθρωπο. Ανθρώπινες σχέσεις. Με λύπη μου όμως, όλα αυτά τα χρόνια δεν έπεσε στην αντίληψή μου να δοθεί ποτέ ένα ειδικό βραβείο που να λέγεται «ποιότητας» ανεξάρτητα από το πόσα εκατομμύρια έχει κάνει ο καθένας μας.

Δεν ξέρω βέβαια πόσους από εμάς θ' άγγιζε αυτό το βραβείο διότι εξαρτάται από ποιές αξίες ζωής διδάχτηκε και υπηρετεί ο καθένας από εμάς, το σίγουρο όμως είναι όλοι θέλουμε το κράτος και οι εταιρίες να νιώσουν τα προβλήματά μας και να επικοινωνήσουμε, ώστε από κοινού να ψάξουμε για να βρούμε τη χρυσή τομή μιας σωστής και υγιούς επαγγελματικής σχέσης που θα αποτελέσει ένα συμβόλαιο ζωής, το οποίο θα μας βοηθήσει να ρυθμίσουμε την επαγγελματική μας ζωή όσο χαρούμενα και αποδοτικά μας χρειάζεται. Διότι, όταν ο ίδιος ο ασφαλιστής αισθάνεται τη σιγουριά, την ασφάλεια και κατανόηση, είναι γεμάτος, τότε έχει να δώσει πολλά στην κοινωνία, στην εταιρία του, στους πελάτες του, στους συναδέλφους του, στον Manager του, και πάνω απ' όλα στην ίδια του την οικογένεια.

Όταν όμως ο ίδιος νιώθει στο χώρο τους στεγνός, τότε δεν έχει να δώσει τίποτα και σε κανέναν.

Σας ευχαριστώ που αφιερώσατε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας για να διαβάσετε την επιστολή μου που σ' ένα άψυχο χαρτί δεν μπορεί να εκφραστεί η πίκρα και

ο πόνος των παλαιών ή παλαίμαχων ασφαλιστών, όπως κάποτε, καινούργια εγώ τότε έβλεπα στα πέτα των τότε παλαιών ασφαλιστών στα συνέδρια και με συγκίνηση σκεπτόμουν πότε θα έρθει η εποχή που και εγώ θα τη φορέσω;

Τώρα όμως που ήρθε η δική μου σειρά διεπίστωσα ότι ακόμα και αυτή η απλή κονκάρδα, δείγμα αναγνώρισης και κοινωνικότητας έχει καταρτηθεί.

Μα δεν είμαστε πλέον μόνο στιμμένες λεμονόκουπες, αλλά έχουμε αφήσει να μας ξύσουν και το φλούδι μας ακόμα.

Τελειώνοντας θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω ότι θα με βρείτε στο πλευρό σας για ενέργειες που με αγγίζουν και με εκφράζουν συναισθηματικά, γνωρίζοντας ότι θα υπάρξουν προβλήματα. Μα αυτό είναι και το καλό διότι:

«ΠΟΤΕ ΚΑΝΕΝΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΔΕΝ ΕΡΧΕΤΑΙ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΦΕΡΝΕΙ ΚΑΙ ΕΝΑ ΔΩΡΟ ΣΤΟ ΧΕΡΙ!»

Ευχαριστώ για την
κατανόησή σας
Μαίρη Μπαλάσκα

Αγαπητοί κύριοι - κυρίες.

Διάβασα το τεύχος Νο 10 (Μαρτίου) του περιοδικού σας το οποίο με εντυπώσισε. Δεν θέλω να κάνω αναφορά στην θεματογραφία και την ανάπτυξή της. Εκείνο που θέλω να επισημάνω είναι την άγνοια ύπαρξης του περιοδικού σας στον ασφαλιστικό κλάδο.

Με συγχωρείτε για την σύσταση
Φιλικώτατα

Δημήτρης Κυριακίδης
Nationale - Nederlanden
Θεσσαλονίκη

30 Ιουλίου 1991, Μαρούσι

Αγαπητέ Βαγγέλη,

Νοιώθω ιδιαίτερα την ανάγκη να σου γράψω δύο λόγια και να σ' ευχαριστήσω όχι για την παρουσία μου στο «ΝΑΙ» αυτή καθ' αυτή, αλλά γιατί για μια ακόμη φορά, αποδεικνύεις έμπρακτα την υποστήριξή σου στην σύγχρονη πραγματικότητα που λέγεται ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ενθαρρύνεις την καλλιέργειά της σε επαγγελματίες, εργασιακές ομάδες και επιχειρήσεις. Θέλω επίσης να σου πω ότι η κατανόησή του, η «ίδια γλώσσα» που μιλάμε, είναι για μένα προσωπικά και τους συνεργάτες μου μια ουσιαστική, πολύτιμη πηγή παρακίνησης.

Ευχαριστώ θερμά
Α. Σπανός

ΤΟ ΟΝΕΙΡΟ, Ο ΣΤΟΧΟΣ ΚΑΙ Η ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στόχοι άφαστοι, δυνατότητες ανεκμετάλλευτες και το παιχνίδι της «γάτας με το ποντίκι» είναι το φόντο της δραστηριότητας πολλών



Γράφει η: Ψυχολόγος Σύμβουλος Επιχειρήσεων **ΣΜΑΡΟΥΛΑ ΠΑΝΤΕΛΗ**

ασφαλιστών. Παράπονα, γκρίνιες και διαξιφισμοί, αλλά και το συναίσθημα της αδικίας και της αποτυχίας, είναι συχνά ο απόηχος πολλών προσπαθειών. Δεν πετύχαμε το στόχο! **14**



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Συνέντευξη του Δ/ντος Συμβούλου της Αγροτικής Ασφαλιστικής κ. Κ. Μπράκου στον Βαγ. Σπύρου

8



ΝΕΑ ΜΟΝΙΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ «ΝΑΙ»

Ο δημοσιογράφος κ. Αθ. Παπανδρόπουλος εγκαινιάζει τη νέα μόνιμη συνεργασία του παρουσιάζοντας τον Λουτσιάνο Μπένετον

16



ΘΕΛΕΙ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΝΑ ΕΙΣΑΙ ΜΑΝΑΓΕΡ

Συνέντευξη στο «ΝΑΙ» του Manager - Διευθυντή Υποκατ/ματος INTERAMERICAN κ. Αχ. Νίνου.

32



ΠΡΟΣΕΞΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΕΔΡΙΚΗ ΑΣΘΕΝΕΙΑ

Ο κ. Δ. Λινός ιατρός καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών ομιλεί για τον υπερθυρεοειδισμό

48



ΤΟ «ΤΟΣΟ ΧΡΗΣΙΜΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ»

Ο Personal Computer στην υπηρεσία του ασφαλιστή. Γράφει ο κ. Κ. Χριστόπουλος καθηγ. Οικονομικού Πανεπιστημίου (ΑΣΟΕΕ)

72



ΕΝΑ ΛΟΥΛΟΥΔΙ ΣΤΟ ΠΕΤΟ ΤΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ

Συνέντευξη στο «ΝΑΙ» της ασφαλίστριας Δάφνης Μπιμπίρη

84

7 Γράμμα του Εκδότη

20 Μόνο 1.700 δρχ;

24 Κρίμα μπαμπά...

28 UAP

36 Marketing...

41 Τι γίνεται με τις Ανατολικές χώρες;

52 «Με Σεβασμό στον Πελάτη»

57 50 αιτήσεις ξένων ασφαλιστικών εταιριών

64 Ιστορική ανάπτυξη της ασφάλισης

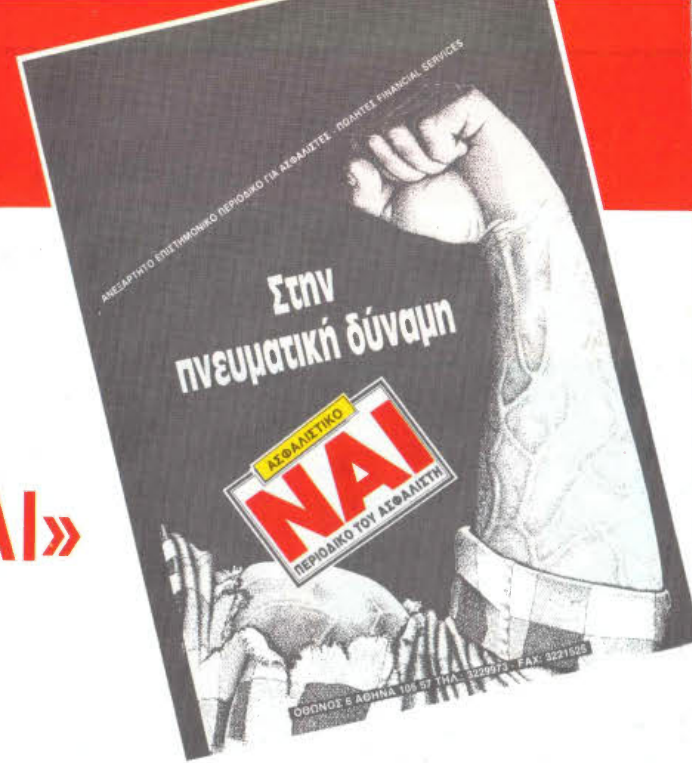
78 Προετοιμασμένες παρουσιάσεις

80 Σεμινάρια για ασφαλιστές

90 Στήλη άλατος

ΓΡΑΦΟΥ
ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ
ΤΩΡΑ!

Κάθε ασφαλιστής δικαιούται σε κάθε έκδοση το «ΝΑΙ» στο γραφείο ή στο σπίτι του



ΓΙΝΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ

- ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΑΞΙΖΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ!
- ΣΤΗΡΙΞΕ ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΣΟΥ ΤΗΝ ΔΙΚΗ ΣΟΥ ΦΩΝΗ!
- ΣΤΕΙΛΕ ΤΙΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΣΟΥ, ΖΗΤΗΣΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΘΟΥΜΕ!

- Στις σελίδες του:
- Γνώσεις - εμπειρίες
- Αλήθεια για καλύτερη καριέρα
- Πληροφόρηση, ήθος ειλικρίνεια
- ΤΡΟΠΟΙ και ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΤΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Προς
Κον Ευάγγελο Γ. Σπύρου
Όθωνος 6 - Πλατεία
Συντάγματος 105 57
Αθήνα τηλ.: 3229973-
8067181-3229974

ΔΕΛΤΙΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ "ΝΑΙ"

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΕΤΑΙΡΙΑ:

Δ/ΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:

ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ: ΠΟΛΗ:

ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ: ΟΙΚΙΑΣ:

- ΤΑΧ. ΕΠΙΤΑΓΗ απεστάλη αρ.
- ΕΣΩΚΛΕΙΕΤΑΙ ΕΠΙΤΑΓΗ αρ.
- Κατάθεση στο Λογαριασμό 51342181/104 Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος:
- ΑΠΟΣΤΕΙΛΑΤΕ ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ (ΙΣΧΥΕΙ ΜΟΝΟ ΓΙΑ ΑΘΗΝΑ)

ΑΞΙΑ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ:

- ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ 4.000 ΔΡΧ.
- ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ 15.000
- ΦΟΙΤΗΤΕΣ 2.000 ΔΡΧ.

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ

Όχι άλλα παραμύθια!



Ένα παραμύθι που διάβασα αυτό το καλοκαίρι, λέει για κάποιον ονειροπαρμένο σε μια ινδική πόλη πως του έδωσαν ελεημοσύνη ένα δοχείο γεμάτο ζουμί. Αυτός το κρέμασε σε ένα ελεφαντόδοντο, τράβηξε από κάτω το κρεβάτι του, ξάπλωσε και άρχισε να κάνει όνειρα.

«Αυτό το δοχείο είναι γεμάτο νόστιμο ζουμί. Αν καμιά φορά πέσει πείνα στο χωριό θα το πουλήσω για εκατό φράγκα. Με αυτά τα λεφτά θ' αγοράσω δύο γίδια. Και μια που τα γίδια γεννούν κάθε έξι μήνες, σε λίγο θα κάνω ένα σωστό κοπάδι. Τότε θα πουλήσω τα γίδια και θ' αγοράσω γελάδια. Θα κάνω την ίδια δουλειά και μ' αυτά, κι έτσι, πουλώντας τα, θ' αγοράσω άλογα. Ύστερα θα πουλήσω τα πουλάρια και θα κάνω τα λεφτά μου χρυσό... άφθονο καθαρό χρυσάφι. Με το χρυσάφι μου θα χτίσω ένα σπίτι με τέσσερα δωμάτια. Μόλις τελειώσει το σπίτι θα παντρευτώ τη κόρη κανενός πλούσιου Βραχμάνου. Θα αποκτήσω ένα παιδί. Όταν το αγοράκι μου θ' αρχίσει να σέρνεται στη γη, θα ξεφύγει από τη μητέρα του και θα έρθει μπουσουλώντας να με βρει στο σταύλο. Τότε, βάζοντας όλη μου τη δύναμη θα φωνάξω στη μητέρα του: έλα επιτέλους να μαζέψεις αυτό το παιδί! Εκείνη όμως, πιγμένη με τις δουλειές το σπιτιού, δε θ' ακούει. Θα σηκωθεί λοιπόν και γω τότε, και φουρκισμένος καθώς θα είμαι, θα πάω και θα της δώσω μια κλωτσιά!...».

Σ' αυτό το σημείο ο Βραχμάνος, ζώντας πραγματικά το όνειρό του, έδωσε μια γερή κλωτσιά στον αέρα... Αλλά η κλωτσιά βρήκε το δοχείο, το έσπασε σε χίλια κομμάτια και το ζουμί περιέλουσε ολόκληρο τον ονειροπόλο ζητιάνο. Έτσι τέλειωσαν απότομα τα όνειρά του και γκρεμίστηκαν οι πύργοι που έχτισε με τη φαντασία του.

Αυτό το παραμύθι, δεν είναι μακρινό παραμύθι! Το είδα και το άκουσα πολλές φορές από πολλούς ανθρώπους κάπως παραλλαγμένο αλλά με το ίδιο νόημα. Είδα ανθρώπους να χαλκίζουν στα ίδια και στα ίδια γεμάτους αράχνες και κακομοιριά για 10 ή 15-20 χρόνια στο ίδιο γραφείο βλέποντας τον ίδιο τοίχο, το ίδιο κάδρο, το ίδιο αφεντικό, τα ίδια χαρτιά.

Γνώρισα ανθρώπους μ' ένα «αν» στο στόμα τους: «Αν

είχα», «Αν κέρδιζα ένα λαχείο», «Αν έκανα αυτό»...

Άκουσα κι άλλους να μη λένε «αν», αλλά «θα», «θα μπορούσα αν...», «θα κάνω αύριο». Θα δουλέψω, θα αρχίσω αύριο, θα ξεκινήσω από Δευτέρα... Είδα ασφαλιστές να σκέκονται μπροστά στους πίνακες παραγωγής γεμάτοι όνειρα αλλά χωρίς διάθεση για δουλειά. Είμαι

αναγκασμένος να διαφωνήσω μ' αυτούς που κάθονται στην «πολυθρόνα».

Τιμή σε όσους από σας δεν ζήτε στα παραμύθια αλλά κάνετε πέρα την «καρέκλα» και τον στείρο ρεμβασμό, χτυπώντας δυνατά την γροθιά σας στο τραπέζι βάζοντας στόχους και δρόμους να τρέξετε και να κατακτήσετε.

Με τον εύκολο δρόμο της «πολυθρόνας» όπου κι αν ρωτήσετε θα σας πουν πως κανένας δεν μεγαλούργησε... Συμβουλευθείτε την ιστορία... Θέλετε να πετύχετε;

Προσγειωθείτε στην κοινωνία, δείτε τα πράγματα όπως είναι κι όχι όπως τα φαντάζεσθε ή πως θα θέλατε να είναι, κι αρχίστε δουλειά. Καιρός να τολμησετε. Η κοινωνία μας έχει ανάγκη από δημιουργικούς ανθρώπους που δουλεύουν, έχει ανάγκη από ανθρώπους με έργο. Όχι πια άλλα όνειρα και παραμύθια!

Φίλοι Managers μην αφήνετε τους ασφαλιστές σας στην ανεργία, μη καλλιεργείτε μύθους και απατηλές εικόνες, δείξτε κατά πρόσωπο την αλήθεια, πείτε τα πράγματα όπως είναι, μη γεμίζετε τα γραφεία σας σπασμένα φτερά, ψεύτικα νούμερα και κόσμους που δεν υπάρχουν.

Μιλήστε στους ανθρώπους σας πως θα μπορούν να πάρουν αυτά που πουλιούνται στις βιτρίνες κι ακόμα περισσότερο, με ιδρώτα, με προσπάθεια, με στόχους μακροπρόθεσμους, με αγώνες, με κόπο, με υπομονή, με εργασία.

Καλή επιτυχία, Καλή δουλειά!

Ευάγ. Γ. Σπύρου
Εκδότης του «ΝΑΙ»
Manager Ασφαλιστών

ΚΩΣΤΑΣ ΜΠΙΡΑΚΟΣ



**ΑΓΡΟΤΙΚΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ**

κοντά σας ό,τι κι αν τύχει

Κύριε Μπιράκο, έχετε πλούσια θεωρητική κατάρτιση και εμπειρία σε θέματα λειτουργίας μιας επιχείρησης. Όταν αναλάβατε την Διοίκηση της Αγροτικής Ασφαλιστικής μιλήσατε για προσπάθεια αναδιάρθρωσης και νέου προσανατολισμού κάτι που συνεχίζετε να το λέτε. Τί δηλαδή διαπιστώσατε στην παραλαβή της Αγροτικής;

Είναι γνωστό σε όλους ότι η δεκαετία του '90 είναι μια περίοδος μεγάλων ανακατατάξεων και επαναπροσανατολισμού στόχων και κατευθύνσεων των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

Για τη χώρα μας οι εξελίξεις αυτές περνάνε μέσα από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα και την Ενοποιημένη Ευρωπαϊκή αγορά.

Η ιδιωτική ασφάλιση, είναι ένας τομέας της εθνικής μας οικονομίας που και αυτός θα βρεθεί άμεσα, στο εγγύς μέλλον, στις ανακατατάξεις και τις εξελίξεις αυτές.

Η Αγροτική Ασφαλιστική είναι μία από τις μεγάλες Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες Γενικών Ασφαλίσεων, θυγατρικής της Αγροτικής Τραπέζης, η οποία θα υποχρεωθεί και αυτή να αντιμετωπίσει τις επερχόμενες εξελίξεις και τη «νέα τάξη πραγμάτων».

Παρά το γεγονός ότι είναι μια νέα, σχετικά, εταιρία δέκα ετών έχει την ανάγκη εκσυγχρονισμού, νέων προσανατολισμών και αναδιάρθρωσες.

Αυτό απαιτείται έτσι κι αλλιώς, και από μόνο το γεγονός ότι τα τελευταία δύο χρόνια πέφτουν ένα - ένα τα προστατευτικά πλέγματα που υπήρχαν για τις τραπεζικές ασφαλιστικές εταιρίες.

Η Αγροτική Ασφαλιστική είναι μια ισχυρή και υγιής ασφαλιστική εταιρία από απόψεως κεφαλαιακής υποδομής και δυνατοτήτων. Σίγουρα όμως ο «σχεδιασμός» και το «στήσιμο» της δεν ήταν ό,τι καλύτερο μπορούσε να γίνει.

Η μεγάλη δύναμή της και το κύριο

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

του Δίντος Συμβούλου της Αγροτικής Ασφαλιστικής κ. Κ. Μπιράκου στον Βαγγέλη Σπύρου.

Η σύσταση της «Αγροτικής» δημοσιεύτηκε στο υπ' αριθμ. 1394 Φ.Ε.Κ. 10 Μαΐου 1980. Το κεφάλαιο της εταιρίας 1 δισεκατομμύριο καταβλήθηκε ολοσχερώς 998.000.000 από την «Αγροτική Τράπεζα» και 2.000.000 από τον Γεωργικό Συνεταιρισμό Αρχανών Κρήτης. Η «Αγροτική» άρχισε λειτουργία την 1.1.1981 με το μεγαλύτερο κεφάλαιο για Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία με πολλά πλεονεκτήματα στην ύπαιθρο, ακόμη και έναντι των άλλων τραπεζικών ασφαλιστικών εταιριών, με ευρύτατο δίκτυο και προνόμια. Τα επόμενα χρόνια έγιναν διάφορα και ποικίλλα, και εάν πέτυχε να πρωταγωνιστήσει ή όχι στον Ελληνικό χώρο θα μας μιλήσει ο κ. Μπιράκος στην συνέντευξή του... Γεγονός είναι ότι η Αγροτική αντιμετωπίζει το μέλλον με αισιοδοξία.

στηριγμά της ήταν και παρέμενε η Αγροτική Τράπεζα και ο αγροτικός τομέας.

Και βέβαια θα ήταν ανόητο να μην ήταν έτσι, αφού η υποδομή αυτή υπήρχε και ήταν μια πολύ δυνατή «προϊκα».

Ωστόσο θα έπρεπε να είχε συγκροτηθεί και να λειτουργήσει με κατεύθυνση και στόχο όχι το υφιστάμενο τότε STATUS αλλά με πρόβλεψη, προοπτική και προετοιμασία για το αύριο, το μέλλον.

Αποτέλεσμα αυτής της αντιλήψεως,

και προφανώς της ελλείψεως εξειδικευμένων στελεχών, ήταν να χαθεί πολύτιμος χρόνος και ενώ τα μηνύματα και διαμορφούμενες τάσεις ήταν ορατές δεν έγιναν οι κινήσεις και οι προετοιμασίες εκείνες που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν ως εφελθήρα το συγκριτικό πλεονέκτημα που υπήρχε, όπως ανέφερα προηγουμένως.

Τώρα, αναγκαστικά οι ρυθμοί πρέπει να ενταθούν και οι κινήσεις πρέπει να επιταχυνθούν.



Το μέλλον το αντιμετωπίζουμε με αισιοδοξία και προσπάθεια διαρκή, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία και στο ανθρώπινο στοιχείο (εργαζόμενοι, συνεργάτες, πελάτες). Αυτό σημαίνει ότι η Αγροτική Ασφαλιστική πέραν της επιχειρηματικής δραστηριότητας που προσπαθεί να κάνει όσο καλύτερα γίνεται με τεχνοκρατικές μεθόδους, δεν ξεχνά και τον κοινωνικό της ρόλο και χαρακτήρα.

Το βέβαιον είναι ότι η σημερινή Διοίκηση παρέλαβε την εταιρία με αρκετά προβλήματα ανοιχτά και συσσωρευμένα. Η προσπάθεια λοιπόν υποχρεωτικά έπρεπε να είναι σε διπλή κατεύθυνση: αφ' ενός να επισημάνει και να προσπαθήσει να λύσει τα υφιστάμενα προβλήματα, και αφ' ετέρου να προετοιμάσει τις διαδικασίες εκείνες που θα επιτρέψουν να μπει η εταιρία σε τροχιά ανάπτυξης και ανταγωνισμού στις νέες διαμορφούμενες συνθήκες. Εκτιμώ ότι ση-

μερα έχουν γίνει με επιτυχία οι διεργασίες αυτές και ότι τώρα υπάρχουν αρκετές από τις συνθήκες εκείνες που είναι αναγκαίες για αναπτυξιακή τροχιά.

Ας μην ξεχνάμε ότι η σημερινή Διοίκηση της Εταιρίας όλον τον πρώτο χρόνο της θητείας της ήταν σε σχέσεις μη αρμονικές, και έλλειψη συνεργασίας με την τότε Διοίκηση της Α.Τ.Ε., και βέβαια εν μέσω αλληπαλλήλων εκλογικών αναμετρήσεων.

Βέβαια όλα αυτά εξέλιπαν, με την ση-

μερινή Διοίκηση της Α.Τ.Ε. είμασε σε πλήρη συνεργασία, και η εταιρία δυνατή ακολουθεί την πορεία της για εκσυγχρονισμό και ανάπτυξη.

· Η Αγροτική ιδρύθηκε το 1980 με κάποιους στόχους και σκοπούς. Πόσο υλοποιήθηκαν οι στόχοι αυτοί;

Τί λόγοι σας αναγκάζουν να στραφείτε στις αστικές περιο-

χές. Μήπως χαλάει τις στρατηγικές της εταιρίας αυτό;

Μέχρι το 1980 η Αγροτική Τράπεζα διενεργούσε και ασφαλιστικές εργασίες που κύριο στόχο είχαν να καλύπτουν τους πελάτες της, κατά βάση αγροτικό πληθυσμό, αλλά και την ίδια την Τράπεζα. Το 1980 ιδρύθηκε η Αγροτική Ασφαλιστική με κύριο μέτοχο την Αγροτική Τράπεζα με στόχο να βελτιώσει και να διευρύνει τις ασφαλιστικές καλύψεις στον αγροτικό πληθυσμό, και ταυτόχρονα εξελιχθεί σε δυνατό, σύγχρονο και πλήρη ασφαλιστικό οργανισμό που θα λειτουργούσε το ίδιο δυναμικά και στον αστικό χώρο.

Η εκτίμησή μου είναι ότι με την διαρκή και δυναμική στήριξη της Τράπεζας ο πρώτος στόχος σε μεγάλο βαθμό είχε επιτύχει. Η συνεχής μετεξέλιξη της ασφαλιστικής αγοράς, ο έντονος ανταγωνισμός που άρχισε να αναπτύσσεται σε όλη την διάρκεια της δεκαετίας του '80, και οι τάσεις που διαφαίνοντο για διεύρυνση των παρεχομένων υπηρεσιών σε όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων, δυστυχώς δεν έτυχαν αναλόγως εκτιμήσεως και αντιμετώπισης από την Αγροτική Ασφαλιστική. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την υστέρηση της σε αναπτυξιακό επίπεδο και την ολοκλήρωσή της σε εκσυγχρονισμό και διεύρυνση του φάσματος των δραστηριοτήτων της.

Σήμερα, πιστεύω ότι έχει κερδίσει αρκετή από την χαμένη απόσταση και ότι βρίσκεται σε σωστή αναπτυξιακή κατεύθυνση.

Η Αγροτική Ασφαλιστική δεν στρέφεται προς τις αστικές περιοχές, όπως λέτε, αλλάζοντας στρατηγική. Απλά, διευρύνεται προς τις αστικές περιοχές.

Είναι μια φυσιολογική διεύρυνση μιας μεγάλης εταιρίας που λειτουργεί στα πλαίσια πλήρους ανταγωνισμού και μπορεί να προσφέρει κάθε είδους κάλυψη για μικρό ή μεγάλο κίνδυνο. Άλλωστε η ερώτηση θα μπορούσε να υποβληθεί ανάποδα σε άλλες ασφαλιστικές εταιρίες, γιατί στρέφονται προς τον αγροτικό χώρο. Το σίγουρο είναι ότι το ίδιο έντονη είναι σήμερα η προσπάθεια της Αγροτικής Ασφαλιστικής να βελτιώνει διαρκώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες της προς τον αγροτικό χώρο. Το σίγουρο είναι ότι το ίδιο έντονη είναι σήμερα η προσπάθεια της Αγροτικής Ασφαλιστικής να βελτιώνει διαρκώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες της προς τον αγροτικό πληθυσμό.

Βέβαιον είναι ότι η Αγροτική Ασφαλιστική καλύπτει τον Έλληνα αγρότη

από κινδύνους που οι άλλες εταιρίες δεν δείχνουν προθυμία να αναλάβουν (χαλαζόπτωση, κτηνασφάλειες, ιχθυοκαλλιέργειες κλπ.).

Ταυτόχρονα διαθέτει πλήρη προγράμματα καλύψεων όλων των κινδύνων (φωτιάς, αυτοκινήτων, κατασκευών, μεταφορών, προσωπικών ατυχημάτων κλπ.) που έχουν ανάγκη καλύψεως σε κάθε δραστηριότητα και σε κάθε χώρο της πατρίδας μας, αστικό ή αγροτικό.

- Υπάρχει μία νοοτροπία πως δεν είναι δυνατόν μια εταιρία δημοσίου τομέα να προσφέρει καλές υπηρεσίες. Ισχύει για την Αγροτική;

Η παροχή καλών ή κακών υπηρεσιών δεν συνδυάζεται κατ' ανάγκη με την φύση της εταιρίας, αν δηλαδή είναι ιδιωτική ή θυγατρική τραπεζών του ευ-

χεία αποδιοργάνωσης με φυσικό επακόλουθο την διάλυση.

Κανένας λοιπόν εργαζόμενος δεν είναι λογικό να μην κατανοήσει ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεται για να διατηρηθεί χρειάζεται την δική του συμβολή και εργασία.

Στις ασφαλιστικές εταιρίες μάλιστα που έχουν κατ' εξοχήν επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, το σέρβις, η συμπεριφορά, η ταχύτητα εξυπηρέτησεως και το φιλικό περιβάλλον είναι στοιχεία αναγκαία για την ανάπτυξή τους.

Η Αγροτική Ασφαλιστική προς αυτή την κατεύθυνση κάνει προσπάθεια για συνεχή βελτίωση με ανάλογα επιμορφωτικά σεμινάρια. Έχω την πεποίθηση ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες από την εταιρία μας είναι σε καλό επίπεδο που σίγουρα όμως χρειάζονται πάντα βελτίωση με έμφαση στην φιλική και ανθρω-



Ο Πατριάρχης Δημήτριος δίνει ευλογίες

ρύτερου δημόσιου τομέα. Έχει να κάνει περισσότερο με την οργανωτική της δομή, την επιλογή καταλλήλων στελεχών και τις γενικές κατευθύνσεις. Η ίδια διάκριση άλλωστε αναφέρεται πολλές φορές και στη σύγκριση μεταξύ Ελληνικών και ξένων εταιριών.

Είναι αλήθεια ωστόσο ότι οι τραπεζικές ασφαλιστικές εταιρίες έχουν γίνει κατά καιρούς πεδίο προσλήψεων υπαλλήλων όχι με επαγγελματικά κριτήρια αλλά με κομματικά. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με την αίσθηση της σιγουριάς από την μονιμότητα δημιουργεί πολλές φορές την στρεβλή αντίληψη της ήσσονος προσφοράς εργασίας.

Οι ραγδαίες όμως εξελίξεις που παρατηρούνται παγκοσμίως και στη χώρα μας, και οι τάσεις που επικρατούν για πλήρη φιλελευθεροποίηση της αγοράς και του ελεύθερου ανταγωνισμού έχουν ταραξει τα νερά και έχουν αφυπνίσει συνειδήσεις.

Έτσι γίνεται κάθε μέρα, όλο και περισσότερο κατανοητό ότι ο εφησυχασμός και η αδιαφορία είναι βασικά στοι-

πινη συμπεριφορά προς τον πελάτη. Γιατί η ασφάλιση είναι κατ' εξοχήν σχέση εμπιστοσύνης που βασίζεται εκτός των άλλων, στην φιλική και θερμή συμπεριφορά.

- Σήμερα υπάρχει τάση ασφαλιστικές εταιρίες να ιδρύουν τράπεζες. Εσείς έχετε την Αγροτική. Αυτή την δύναμη την χρησιμοποιείται σε σωστές κατευθύνσεις;

Όπως ανέφερα προηγουμένως, η Αγροτική Ασφαλιστική από το ξεκίνημά της στηρίχθηκε στην Αγροτική Τράπεζα, η οποία έχει μια πολύ καλή διασπορά καταστημάτων της σε όλη την Ελλάδα.

Την σχέση αυτή της συνεργασίας προσπαθούμε να την βελτιώσουμε πάντα μέσα στα εκάστοτε νομοθετικά πλαίσια.

Το νομοσχέδιο άλλωστε που είναι κατατεθειμένο στη Βουλή για ψήφιση προβλέπει την ελεύθερη συνεργασία ασφαλιστικών εταιριών με τράπεζες.

Συνεργασία, που από τη φύση της είναι αρμονικά δεμένη αφού αλληλοσυμ-



Λ. Κόκκινος - Κ. Μπράκος: Από την θέση του Προέδρου και Γεν. Γραμματέα της Ε.Ε.Α.Ε. μπορούν να προσφέρουν πολλά στον Ασφαλιστικό κόσμο εκτός αυτού εκπροσωπών δύο μεγάλες ελληνικές εταιρίες.

πληρώνονται οι χρηματοοικονομικές λειτουργίες που παρέχονται από τους δύο τομείς.

Δεν είναι τυχαίο ότι στην Ευρώπη οι τράπεζες αρχίζουν και διαθέτουν τα «γκισέ» τους σε ασφαλιστικές εταιρίες.

- Εταιρίες με όχι μεγαλύτερη οικονομική επιφάνεια και λιγότερο προσωπικό προχώρησαν στην ίδρυση Αμοιβαίων Κεφαλαίων, Τραπεζών, Πιστωτικών Καρτών κλπ). Εσάς τί σας εμποδίζει;

Η σημερινή Διοίκηση της Αγροτικής Ασφαλιστικής από την πρώτη στιγμή που ανέλαβε τα καθήκοντά της ασχολήθηκε με την μελέτη ιδρύσεως θυγατρικών εταιριών χρηματοπιστωτικού ενδιαφέροντος και χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων. Για διάφορους λόγους αστάθμητους και έξω από τις δικές της δυνατότητες και προθέσεις καθυστέρησε κάπως αυτό το θέμα.

Ήδη όμως όλα έχουν δρομολογηθεί και πιστεύω ότι πολύ σύντομα θα λειτουργήσει η εταιρία αμοιβαίων κεφαλαίων του Ομίλου της Α.Τ.Ε.

Η συμμετοχή της Αγροτικής Τράπεζας, της Αγροτικής Ασφαλιστικής, της Αγροτικής Ζωής και της Τράπεζας Κεντρικής Ελλάδος δημιουργεί έναν πολύ ισχυρό όμιλο και γι' αυτό είμαι αισιόδοξος ότι η υπό ίδρυση εταιρία θα έχει επιτυχημένη πορεία. Ο σχεδιασμός μας προβλέπει την ίδρυση και εταιριών χρηματοπιστωτικών και επενδύσεων - χαρ-

τοφυλακίου. Όλα όμως γίνονται ύστερα από μελέτη και στάθμιση όλων των παραμέτρων, έτσι ώστε να δημιουργούνται επιχειρήσεις με μέλλον και ανάπτυξη.

- Συνήθως οι ηγέτες δείχνουν το δρόμο, οι πιο κάτω ακολουθούν. Ποιοί εμποδίζουν τα οράματά σας; Έχετε οράματα, μέλλον ή περιορίζεστε από κάτι σε «συντηρητική διοίκηση»;

Είναι αλήθεια ότι οι θυγατρικές ασφαλιστικές εταιρίες κρατικών τραπεζών στο θέμα του MANAGEMENT υστερούν από εκείνες του αμιγώς ιδιωτικού τομέα που είναι μεσαίου και μεγάλου μεγέθους. Και αυτό ως ένα βαθμό θα έλεγα ότι είναι φυσικό γιατί υπάρχουν εντελώς διαφορετικά στοιχεία που συνθέτουν τις δύο αυτές μορφές των επιχειρήσεων.

Στην αμιγή ιδιωτική επιχείρηση την Διεύθυνση ασκούν κατά βάση οι ίδιοι οι κύριοι μέτοχοι που έχουν επενδύσει τα χρήματά τους. Ως εκ τούτου έχουν πλήρη ελευθερία κινήσεων να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν κάθε τι που εκτιμούν ότι βελτιώνει την θέση της επιχείρησής τους με γρήγορους και συντονισμένους ρυθμούς. Στις τραπεζικές ασφαλιστικές εταιρίες δυστυχώς αυτό δεν μπορεί να συμβεί. Ο κύριος μέτοχος είναι ένας άλλος χρηματοπιστωτικός οργανισμός, κρατικός, που διοικείται και λειτουργεί σε πλαίσια πολύ συγκεκριμένα

Πιστεύω ότι εδώ και πολλά χρόνια δεν έχει δοθεί από τους φυσικούς φορείς των ασφαλιστικών εταιριών, τις ενώσεις, προς την Πολιτεία για το τι ακριβώς σημαίνει η ασφαλιστική αγορά ως παράγων οικονομικός στην Εθνική Οικονομία.

και με διαδικασίες που επιβάλλουν οι αντιλήψεις των εκάστοτε κρατούντων και οι κατευθύνσεις που κάθε φορά θεσμοθετούνται.

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην υπάρχει η δυνατότητα μακρόχρονου και ενιαίου σχεδιασμού αφού οι εναλλαγές στις Διοικήσεις των Τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιριών είναι συχνές. Εξ αιτίας αυτού του υπαρκτού προβλήματος αναγκαστικά ο σχεδιασμός οποιασδήποτε στρατηγικής ή τακτικής μέχρι της υλοποίησής του περνάει από χρονοβόρες διαδικασίες με κατάρτη είτε να μην υλοποιούνται γιατί άλλαξαν τα δεδομένα και οι προϋποθέσεις, είτε να υλοποιούνται καθυστερημένα και να μην έχουν την αποτελεσματικότητα που θα είχαν αν υλοποιούντο εγκαίρως.

Ένα άλλο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι τραπεζικές εταιρίες είναι η περιορισμένη δυνατότητα που έχουν για την αξιοποίηση στελεχών τους. Εμπόδιο προς αυτή την κατεύθυνση είναι η ύπαρξη περιορισμών από τους κανονισμούς εργασίας οι οποίοι είναι δημοσιονομικού χαρακτήρα με βαθμούς, προαγωγές, υπηρεσιακά συμβούλια, κλπ.

Βέβαια με τον Νόμο 1892/90 αποδεδειγμένα οι τραπεζικές ασφαλιστικές εταιρίες από τον δημόσιο τομέα αλλά οι ευχέρειες που δόθηκαν δείχνουν να είναι περιορισμένες.

Εκτιμώ ωστόσο ότι σύντομα θα γίνει πλήρης απελευθέρωση οπότε και οι συνθήκες ανταγωνισμού θα είναι ίδιες πλέον για όλους. Ο ρόλος τους με τις μέχρι σήμερα συνθήκες έχει ολοκληρωθεί και πρέπει να προσαρμοσθούν στις σημε-

Ανθρωποι & Εταιρίες

ρινές και μελλοντικές. Νομίζω πάντως ότι υπάρχουν λύσεις για τα προβλήματα που σας ανέφερα πριν η Διοίκηση έχει προσανατολισθεί προς αυτές. Η Αγροτική Ασφαλιστική πιστεύω ότι έχει την δυνατότητα να ξεπεράσει τα προβλήματα αυτά και να λειτουργήσει με γρηγορότερους ρυθμούς. Η ενοποιημένη αγορά θα την βρει έτοιμη και δυνατή.

· Τι θα θέλατε να μάθουν οι άνθρωποι της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς από τα σχέδιά σας για το μέλλον της Αγροτικής για τις προσπάθειές σας;

Επιγραμματικά θα σας έλεγα τα εξής: Η Αγροτική Ασφαλιστική είναι μια μεγάλη και δυνατή εταιρία που παρέχει κάθε είδους ασφαλιστική κάλυψη, πλην του κλάδου ζωής τον οποίο λειτουργεί η Αγροτική Ζωής στην οποία η εταιρία

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΚΩΝ/ΝΟΣ ΜΠΙΡΑΚΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΣ

- Γεννήθηκε στο Γύθειο το 1946.
- Είναι πτυχιούχος της Ανωτάτης Βιομηχανικής Σχολής Πειραιώς (ΑΒΣΠ), του τμήματος Διοικήσεως των Επιχειρήσεων και έχει παρακολουθήσει το μεταπτυχιακό κύκλο της Παντείου στο Ινστιτούτο Δημόσιας Διοικήσεως.
- Έχει παρακολουθήσει πολλά εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τις Μικρομεσαίες Μεταποιητικές Επιχειρήσεις (χρηματοδότηση, χωροθέτηση, οργάνωση, διοίκηση κ.λπ.) και στην Περιφερειακή Ανάπτυξη. Έχει διατελέσει οικονομικός σύμβουλος και μέλος Δ.Σ. σε ΜΜΕ, συνεργάτης ασφαλιστικών εταιριών και έχει ασχοληθεί με την εκπόνηση οικονομοτεχνικών μελετών.
- Έχει διατελέσει εκλεγμένος αντιπρόεδρος του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΟΕΕ) και έχει μετέσχει σε πολλά συνέδρια επιστημονικού και οικονομικού περιεχομένου. Σήμερα είναι μέλος της Κεντρικής Διοικήσεως του ΟΕΕ.
- Συμμετείχε στην Επιτροπή επεξεργασίας του νομοσχεδίου για τη Λογιστική Τυποποίηση και συμμετέχει στις Επιτροπές επεξεργασίας Κλαδικών λογιστικών σχεδίων (Τραπεζών, Ασφαλιστικών Εταιριών, κ.λπ.).
- Ακόμη, έχει διατελέσει Πρόεδρος του Συνδέσμου Πτυχιούχων ΑΒΣΠ και μέλος Δ.Σ. σε πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εργασιακά και επιστημονικά συλλογικά όργανα.

μας είναι και μέτοχος.

Είμαστε εντεταγμένοι σε έναν ισχυρό όμιλο με πολλαπλές δραστηριότητες, στον όμιλο της Αγροτικής Τραπεζής.

Πολύ σύντομα θα διευρύνουμε τις δραστηριότητές μας και στα αμοιβαία κεφάλαια και σε άλλες χρηματιστηριακές εργασίες.

Τα προβλήματα είτε εγγενή είναι, είτε θεσμικά, είτε τρέχοντα τα αντιμετωπίζουμε με σύνεση και ρεαλισμό.

Το μέλλον το αντιμετωπίζουμε με αισιοδοξία και προσπάθεια διαρκή, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία και στο ανθρώπινο στοιχείο (εργαζόμενοι, συνεργάτες, πελάτες). Αυτό σημαίνει ότι η Αγροτική Ασφαλιστική πέραν της επιχειρηματικής δραστηριότητας που προσπαθεί να κάνει όσο καλύτερα γίνεται με τεχνολογικές μεθόδους, δεν ξεχνά και τον κοινωνικό της ρόλο και χαρακτήρα.

· Είστε Γεν. Γραμματέας στην Ένωση Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών (Ε.Ε.Α.Ε.). Τι μπορεί να προσφέρει η Ένωση;

Νομίζω καταρχήν ότι είναι περιττή πολυτέλεια και γενεσιουργός αιτία συγχύσεων και στερίων «τριβών» η ύπαρξη δύο Ενώσεων, δύο δηλαδή συλλογικών εργοδοτικών οργάνων στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Αν δεν κάνω λάθος πρέπει να είναι παγκόσμια μοναδικότητα.

Άμεσα λοιπόν το θέμα πρέπει να λυθεί.

Ξεκινήσαμε πριν από λίγους μήνες μια κοινή προσπάθεια οι δύο ενώσεις προς την κατεύθυνση της συνενώσεως.

Θα έλεγα ότι μέχρι τώρα ξεπεράστηκαν κάποια εμπόδια και εκτιμώ ότι είναι ώριμες πλέον οι συνθήκες για την ολοκλήρωση των διεργασιών για την δημιουργία μιας και μόνης ενώσεως.

Πιστεύω ότι δεν πρέπει να γίνουν εμπόδια οι πιθανές, εύλογες και κατανοητές φιλοδοξίες για οφίτσια.

Η συγκρότηση της αγοράς είναι σήμερα δεδομένη, στο μέλλον όμως δεν μπορεί να προσδιορισθεί αν θα είναι ίδια με τη σημερινή.

Εν πάσει περιπτώσει, πιστεύω ότι εδώ και πολλά χρόνια δεν έχει δοθεί από τους φυσικούς φορείς των ασφαλιστικών εταιριών, τις ενώσεις, προς την Πολιτεία για το τι ακριβώς σημαίνει η ασφαλιστική αγορά ως παράγων οικονομικός στην Εθνική Οικονομία.

Αποψή μου, που διατυπώνω εξαρχής, είναι να δοθεί η διάσταση της ως αναπτυξιακού τομέα της εθνικής μας οικονομίας.

Να γίνει μεγάλη κινητοποίηση με την συναίνεση της πολιτείας ώστε να ενθαρρυνθεί ο πολίτης για την αναγκαιότητα της καλύψεώς του.

Να βελτιωθεί αυτό που λέμε ασφαλιστική συνείδηση.

Και αυτό δεν μπορεί να βγει από τα διαφημιστικά μηνύματα των επί μέρους εταιριών, αλλά από συντονισμένες συλλογικές προσπάθειες. Να αντιληφθεί ο πολίτης ότι «ασφάλειες» δεν είναι μόνο για τα αυτοκίνητα.

Να αντιληφθεί η Πολιτεία ότι η ιδιωτική ασφάλιση είναι τομέας αναπτυξιακός και ταυτόχρονα συμπληρωματικός και κοινωνικός στα πλαίσια της συνολικής δικής της λειτουργίας.

Θα πρέπει λοιπόν για όλα αυτά να διοργανωθούν ημερίδες, συνέδρια, συζητήσεις στα μέσα μαζικής επικοινωνίας και κάθε άλλη διαδικασία που θα βοηθήσει την Πολιτεία και τον πολίτη να ενθαρρυνθούν σωστά και πλήρως.

· Έχετε να πείτε κάτι στους αναγνώστες του ΝΑΙ και το ρόλο των κλαδικών εντύπων;

Τα κλαδικά έντυπα σε κάθε περίπτωση είναι αναγκαία γιατί έχουν την εξειδίκευση και την καλή γνώση του χώρου.

Αποψή μου είναι ότι δεν θα πρέπει να ασχολούνται μόνο με το τί συμβαίνει στον χώρο που λειτουργούν, με τα «νέα» του χώρου.

Θα πρέπει να είναι ταυτόχρονα ενημερωτικά και καθοδηγητικά θα έλεγα του χώρου, μεταφέροντας επιστημονικές και οικονομικές πληροφορίες, πάντα χρήσιμες και αναγκαίες σε όλους. Στο χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης εκτιμώ ότι έχει δημιουργηθεί αυτό το υπόβαθρο της συνολικής θεώρησης οικονομικών μεγεθών και πληροφοριών που έχουν σχέση με τον τομέα παροχής υπηρεσιών με χρηματοοικονομικές δραστηριότητες συνολικότερα. Είμαι σίγουρος ότι οι προσπάθειες θα συνεχισθούν και τα αποτελέσματα θα είναι πάντα καλύτερα.

Το βέβαιον είναι ότι η έκδοση σωστών κλαδικών εντύπων με τακτική έκδοση, με πλούσια και έγκυρη ύλη είναι μια δύσκολη δουλειά που προϋποθέτει μεράκι, γνώσεις, επαγγελματισμό και, βέβαια, κεφάλαια.

Στους αναγνώστες σας, και σε όσους ασχολούνται άμεσα ή έμμεσα με την ιδιωτική ασφάλιση, έχω να πω ότι εργάζονται σ' έναν τομέα πολυδιάστατο, αναπτυξιακό, κοινωνικό και σίγουρα ραγδαία αναπτυσσόμενο, και γι' αυτό πρέπει να αισθάνονται ιδιαίτερη ικανοποίηση.

Δ □

STC plc
Saga Petroleum a.s.
N.V. SIDMAR
SIP - Società Italiana per l'Esercizio delle Telecomunicazioni S.p.A.
Société Générale de Surveillance S.A.
Sodexo
Sollac
Valeo
AB Volvo

Regular Members *)

Alcatel Standard Electric, S.A.
American Express Europe Ltd
Bank of America NT & S.A.
Bruhn A/S
Compañía Española de Petroleos, S.A.
Dow Coming Europe
Du Pont de Nemours in Europe
Externe Management Partners B.V.
Grundfos Group
IBM Europe S.A.
Iberduero, S.A.
Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.
Instituto de Fomento de Andalucía
INTERAMERICAN Life Insurance Company
Jaguar plc
LGM Group AB Management Consultants
Mercury Communications Ltd.
Milliken, European Division
NCP Europe, Ltd

Για την INTERAMERICAN το μέλλον αποτελεί παρόν. Πρωτοπορώντας για άλλη μια φορά ανοίγει το δρόμο προς την Ποιότητα, εξασφαλίζοντας μια ξεχωριστή Διεθνή διάκριση.

Γιατί η INTERAMERICAN είναι η πρώτη Ελληνική εταιρία Μέλος του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Ποιοτικού Μάνατζμεντ (European Foundation for Quality Management, E.F.Q.M.), από τον Ιούλιο του 1990.

Η 15η Σεπτεμβρίου 1988, ημέρα ίδρυσης του E.F.Q.M., είναι μια σημαντική ημέρα για τον Ευρωπαϊκό επιχειρηματικό κόσμο.

Σήμερα υπάρχουν πάνω από 140 επιχειρήσεις μέλη του Συνδέσμου σε όλη την Ευρώπη, που σκοπός του είναι η πρόωθηση της **Ολικής Ποιότητας** σε όλες τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων, με τελικό αποτέλεσμα την ολοκληρωμένη και

άριστη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Πρόκειται για ένα στρατηγικό στόχο που η INTERAMERICAN διείδε και επιδίωξε πολύ νωρίς, για τα ελληνικά δεδομένα.

Γιατί η INTERAMERICAN, θεωρώντας τις εκατοντάδες χιλιάδες των πελατών της πολυτιμότερο στοιχείο, πιστεύει ότι δεν αρκεί να ανταποκρίνεται απλώς στις ανάγκες τους. **Ποιοτικός της στόχος είναι να ξεπερνά διαρκώς τις προσδοκίες τους.**

Γι' αυτό η INTERAMERICAN αισθάνεται "**Πρώτη μεταξύ Ίσων**" σε θέματα Μάνατζμεντ Ποιότητας. **Πρώτη** στην Ελλάδα και **Ίση** μεταξύ των κορυφαίων σε παγκόσμιο επίπεδο.

INTERAMERICAN
Μεγάλη και Σίγουρη!



• ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το όνειρο, ο στόχος και η πραγματικότητα

Ο στόχος είναι κάτι εντελώς προσωπικό και πρέπει απαραίτητα να είναι στα μέτρα μας για να μπορέσουμε να τον φτάσουμε. Διαφορετικά, είναι ένας καταστροφικός στόχος που φέρνει την αποτυχία και το συναίσθημα της ανικανότητας και του θυμού.

Γράφει η Ψυχολόγος και Σύμβουλος Επιχειρήσεων ΣΜΑΡΟΥΛΑ ΠΑΝΤΕΛΗ

Χειμωνιάζει. Εγώ το διαπίστωσα από το χάγχο που άρχισε να με πιάνει σε αργό αλλά σταθερά αυξανόμενο ρυθμό. Μέχρι και τα όνειρά μου τη νύχτα έχουν αλλάξει! Ξέρω πως ο Σεπτέμβρης είναι η εποχή του μαζέματος και του συμμαζέματος. Το βλέπω γύρω μου καθώς όλοι μαζεύονται σιγά-σιγά και προσπαθούν να συμμαζευτούν.

Συναντήσεις, συνεδριάσεις, προγραμματισμοί για την καινούργια παραγωγική χρονιά.

Άλλοι δούλεψαν καλά και επιστρέφουν από τις διακοπές με κέφι, άλλοι έχουν αφήσει εκρεμότητες και επιστρέφουν με άγχος ή και με φόβο.

Σύντομα θ' αρχίσουν πιο συγκεκριμένες συζητήσεις για τους καινούργιους στόχους, για το πρόγραμμα δουλειάς κ.λπ.

Δεν είναι μακριά η στιγμή, που θα βρεθείτε αντιμέτωποι με το Διευθυντή σας για να κουβεντιάσετε, ξεκινώντας με α-



ριθμούς και καταλήγοντας στο γνωστό «Από σένα περιμένω περισσότερα — οι δυνατότητές σου μένουν ανεκμετάλλετες».

Στόχοι άφραστοι, δυνατότητες ανεκμετάλλετες και το παιχνίδι της «γάτας με το ποντίκι» είναι το φόντο της δραστηριότητας πολλών ασφαλιστών. Παράπονα, γκρίνιες και διαξιφισμοί, αλλά και το συναίσθημα της αδικίας και της αποτυχίας, είναι συχνά ο απόηχος πολλών προσπαθειών

Δεν πετύχαμε το στόχο!

Για να δούμε κατ' αρχήν τί είναι ο στόχος και γιατί χρειαζόμαστε το στόχο.

Στόχος είναι ένα σημάδι, ένα σύμβολο που βάζουμε μπροστά μας για να κατευθύνει τις κινήσεις μας.

Ο στόχος έχει τις εξής ιδιότητες:

- (α) μας βοηθάει στο να μη χάνουμε την πορεία μας.
- (β) μας ωθεί (μας δίνει ενέργεια) έτσι ώστε να μην κάνουμε κάτι λιγότερο απ' αυτό που έχουμε αποφασίσει.
- (γ) μας οργανώνει τις ενέργειές μας και κατά συνέπεια το χρόνο μας.
- (δ) μας υπενθυμίζει τα αποτελέσματα που θα έχουμε αφού τον φτάσουμε.
- (ε) μας ενθαρρύνει σε στιγμές δύσκολες αφού μας δίνει ένα σκοπό.

Αν ένας στόχος δεν μας κάνει να αντιλαμβανόμαστε τις παραπάνω ιδιότητές του, τότε δεν είναι ο σωστός για μας στόχος.

Ο στόχος είναι κάτι εντελώς προσωπικό και πρέπει απαραίτητα να είναι στα μέτρα μας για να μπορέσουμε να τον φτάσουμε. Διαφορετικά, είναι ένας καταστροφικός

στόχος που φέρνει την αποτυχία και το συναίσθημα της ανικανότητας και του θυμού.

Νομίζω πως όλοι οι άνθρωποι κάποιες φορές είχαμε την εμπειρία μιας τέτοιας αποτυχίας. Είναι ανθρώπινο και φυσικό να κάνουμε λάθη - εξ' άλλου απ' αυτά μαθαίνουμε.

Ένας απ' τους λόγους που μας οδηγούν σε λάθος στόχο είναι γιατί συχνά βασίζουμε το πρόγραμμά μας σε δεδομένα άλλων ανθρώπων. Για παράδειγμα, λέμε «εγώ θα πάρω φέτος τροχόσπιτο», ενώ στην πραγματικότητα ποτέ δεν μας άρεσε το κάμπικ! Όμως, λίγο η διαφήμιση, λίγο γιατί πήραν κι άλλοι δυο γνωστοί, λίγο γιατί πρέπει να κάνουμε κάτι εφετζίδικο, βάζουμε το στόχο το τροχόσπιτο! Αρχίζει λοιπόν η χρονιά, τα δίνουμε όλα για ένα διμήνο, κουραζόμαστε απελπισμένα κι ένα πρωί λέμε « Μπα, άσε, το τροχόσπιτο δεν είναι απαραίτητο», κι έτσι αρχίζει και πέφτει η παραγωγή, αρχίζει το κυνηγητό της γάτας και του ποντικού με το Διευθυντή, αισθανόμαστε πως το επάγγελμά μας μόνο ελεύθερο δεν είναι, και παραπατώντας φτάνουμε στο τέρμα με ακαθόριστα αποτελέσματα!

Ένας άλλος λόγος που μας οδηγεί σε λάθος στόχο είναι το κυνήγι κάποιου «ονείρου» συνήθως εκτός πραγματικότητας. Και ποιος δε θάθελε να έχει μια ιδιωματική πλαζ και ν' απλώνει την αρίδα του κάθε καλοκαίρι ανενόχλητος! Είναι όμως αυτό εφικτό; Κι αν είναι εφικτό, σε πόσο καιρό; Κι αν βρούμε και το σε πόσο καιρό, θα το θέλουμε τότε; Ο κίνδυνος που κρύβουν τέτοιου είδους όνειρα είναι πολύ μεγάλος. Κατ' αρχήν αυτά τα όνειρα είναι συνήθως τόσο μακρινά που δεν αντέχουμε να περιμένουμε μέχρι τότε! Μετά, είναι και πράγματα που συνήθως δεν είναι τόσο κοντά μας ακριβώς γιατί είναι μακρινά.

Η πραγματικότητα πολύ συχνά μας προσγειώνει ανώμαλα και έχοντας βάλει στόχους εμπνευσμένους από τέτοια όνειρα, κινδυνεύουμε εύκολα να παραιτηθούμε απ' την προσπάθεια, με την πρώτη αναποδιά!

Ένας άλλος λόγος που συχνά μας οδηγεί σε λάθος στόχο είναι για να κάνουμε το χατήρι κάποιου άλλου! Μπορεί νάναι για το σύντροφό μας, ή για το Διευθυντή μας. Γενικά είναι όταν θέλουμε να κάνουμε το «καλό παιδί»! Κι' αυτό είναι λάθος. Βάζοντας ένα στόχο μπροστά σε μας για να εξυπηρετήσουμε τις ανάγκες κάποιου άλλου, κινδυνεύουμε από πολλές μεριές.

1ον από το να παραιτηθούμε αμέσως μόλις κάτι δεν πάει καλά στις σχέσεις μας με το άλλο πρόσωπο!

2ον από το να μείνουμε εμείς χωρίς στόχο και βέβαια χωρίς αποτέλεσμα!

3ον να αισθανθούμε θύματα!

Άλλος ένας λόγος που μπορεί να μας οδηγήσει σε λάθος στόχο είναι ο «τσαμπουκάς»! (Δε ντρέπομαι καθόλου να χρησιμοποιήσω τη λέξη, αφού εμείς οι Έλληνες ως επί το πλείστον λειτουργούμε βάσει τσαμπουκά!) Δηλαδή, να το παίξουμε οι «μάγκες» και να βάλουμε ένα στόχο τελειώς έξω από τα όριά μας. Βέβαια, αυτό μπορεί μερικές φορές να πετύχει, αλλά για φανταστείτε τις συνέπειες που έχει να ανεβαίνεις στο βάθρο της πρωτείας και μετά να κατεβαίνεις... να κατεβαίνεις... να κατεβαίνεις...

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να βάλει κανείς λάθος στόχο, αλλά νομίζω πως επισημάναμε τους πιο συχνούς. Το ερώτημα είναι πως κανείς μπορεί να βάζει το σωστό στόχο.

Να ξεκαθαρίσουμε πρώτα, πως υπάρχουν μακροπρόθεσμοι και βραχυπρόθεσμοι στόχοι. Επίσης να πούμε πως υπάρχουν στόχοι ελεύθεροι και στόχοι δεσμευμένοι, χρονικά.

Ένας σωστός επαγγελματίας έχει κάποιους γενικούς μακροπρόθεσμους στόχους και έχει και βραχυπρόθεσμους στόχους με χρονικά όρια που ανανεώνονται κάθε τόσο σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες. Για παράδειγμα, ένας ασφαλιστής μπορεί μακροπρόθεσμα να στοχεύει στη δημιουργία ενός unit και στην αγορά ενός σπιτιού. Βραχυπρόθεσμα όμως, βάζει ενδιάμεσους στόχους για την κάλυψη και των τρεχουσών αναγκών αλλά και των μακροπρόθεσμων στόχων.

Μ' αυτή τη λογική όμως μια εταιρεία προγραμματίζει τη λειτουργία της με στόχο την ανοδική της πορεία, έτσι κι ένας επαγγελματίας βλέπει το μέλλον ανοιχτά και δεν παίρνει αποφάσεις που στηρίζονται μόνο στο κέφι και στην έπαρση της στιγμής! Γιατί διαφορετικά, κινδυνεύει να καεί, να βραχυκυκλώσει όπως ένα καλώδιο που μετέφερε ρεύμα μεγαλύτερο της αντοχής του.

Σύμφωνα με τα παραπάνω λοιπόν, ο καθένας από μας γνωρίζοντας τον εαυτό του, το ρυθμό του, την αντοχή του και τους μακροπρόθεσμους στόχους του, πρέπει ν' αντιμετωπίζει το «εγώ» του σαν μια επιχείρηση με ανοδική πορεία και όχι σαν μια επιχείρηση «αρπακολλατζήδικη»

που «δε βαριέσαι, ας δουλέψει φέτος και του χρόνου βλέπουμε»!

Όταν βάζουμε τους στόχους μας σενούμερα, χρειάζεται να δίνουμε κι ένα συν-πλην. Μόνο έτσι, οι στόχοι μπορεί να είναι πραγματικοί και εφικτοί.

Ένας στόχος που έχει πιστεί μας δίνει την ενέργεια για άλματα.

Ένας στόχος που δεν έχει πιστεί, μας κάνει να αισθανόμαστε ενοχές, θυμό, θλίψη και απογοήτευση.

Βάζοντας στόχους που μπορούμε να πιάσουμε, προστατεύουμε τον εαυτό μας, την καριέρα μας, το Διευθυντή μας, το υποκατάστημα. Βάζοντας στόχους εξωπραγματικούς, υπονομεύουμε τον επαγγελματισμό μας.

Αν ανήκετε στην κατηγορία των ανθρώπων που κάνουν μεγάλα όνειρα, συνεχίστε ακάθεκτοι βάζοντας στόχους εφικτούς για να μπορέσετε μια μέρα να τα πιάσετε. Κάντε ένα καλό σχεδιασμό και εργασθείτε μεθοδικά. Θυμηθείτε πως η δουλειά δεν είναι κάτι προσωρινό. Θυμηθείτε επίσης πως η δουλειά δεν είναι μόνο μέσον. Είναι κομμάτι της ζωής μας και δεν μας βοηθάει μόνο στο να πιάνουμε τα όνειρα, αλλά μας τροφοδοτεί με ενέργεια και κέφι για να απολαύσουμε τους στόχους που έχουμε φτάσει.

Καμμιά φορά λειτουργούμε σα μικρά παιδιά που τα θέλουν όλα μαζί εδώ και τώρα! Όπως είπε κι ο ποιητής Καβάφης στο γνωστό ποίημα η Ιθάκη, σημασία δεν έχει μόνο ο προορισμός, αλλά και το ταξίδι. Η Ιθάκη είναι το τέλος και καλλίτερα να μην έρθει γρήγορα! Απολαύστε το ταξίδι φτάνοντας στα λιμάνια με το ρυθμό που ταιριάζει στη δική σας προσωπικότητα.

Οι επιχειρήσεις δεν στηρίζονται στους συνεργάτες «πυροτεχνήματα» που σκάνε στον αέρα με λαμπρά χρώματα κι εξαφανίζονται σε χρόνο μηδέν. Αντίθετα, στηρίζονται σε συνεργάτες με οράματα και συνέπεια.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ

Η Σμαρούλα Παντελή έχει σπουδάσει Ιατρική Ψυχολογία και έχει εκπαιδευτεί σε θέματα που αφορούν την ανθρώπινη επικοινωνία. Εργάζεται σαν Ψυχοθεραπεύτρια και σαν Σύμβουλος Επιχειρήσεων με ιδιαίτερη ενασχόληση στην εκπαίδευση Στελεχών Πωλήσεων. Στην Ελλάδα έχει συνεργαστεί με πολλές Ασφαλιστικές Εταιρείες και έχει εκπαιδεύσει περισσότερα από 1.000 στελέχη. (Σμαρούλα Παντελή, Καψάλη 7B, 106 74 Αθήνα, τηλ. 7225538).

«Θέλω να είμαι πάντα πρώτος»

ΛΟΥΤΣΙΑΝΟ ΜΠΕΝΕΤΟΝ

Ο άνθρωπος που πριν 25 χρόνια ξεκίνησε με κεφάλαιο 10 εκατ. δραχμών και πολλές ιδέες, σήμερα διευθύνει μια αυτοκρατορία, η οποία πέρυσι είχε 1.800 δισ. δρχ. τζίρο και 5.500 κέντρα πωλήσεων σε 80 χώρες.

Παρουσίαση από τον
ΑΘ. Χ. ΠΑΠΑΝΔΡΟΠΟΥΛΟ



Νέα μόνιμη συνεργασία με το ΝΑΙ

Πανέξυπνος, γοητευτικός, αλλά συννεσταλμένος, ο Λουτσιάνο Μπένετον αποτελεί την προσωποποίηση του καινοτόμου και δυναμικού επιχειρηματία, όπως αυτός περιγράφηκε από τον Αυστριακό οικονομολόγο Γιόζεφ Σουμπέτερ στο γνωστό βιβλίο του «Καπιταλισμός, Σοσιαλισμός και Δημοκρατία». Επικεφαλής μιας μικρής οικογενειακής επιχείρησης, ο Λ. Μπένετον, μαζί με τ' αδέρφια του και τη γυναίκα του, πριν 25 χρόνια είχε 10 εκατομμύρια δρχ. κεφάλαιο, αλλά πολλές ιδέες και ανησυχίες.

Ήθελε να ντύσει τον κόσμο ολόκληρο με τα πλεκτά του πουλόβερ, αλλά του έλειπε η μέθοδος που θα του επέτρεπε να φθάσει στο στόχο του. «Για να ξεφύγω όμως από το χωριό, το Πονζάνο Βένετο στην επαρχία του Τρεβίζο, έπρεπε συνεχώς να αναζητώ καινούργιες ιδέες. Όχι τόσο στον τομέα της παραγωγής όσο σ'

αυτόν της διάθεσης. Ένα καλό προϊόν δεν αρκεί να έχει άριστη ποιότητα, πρέπει να πωλείται κιόλας...», λέει χαμογελώντας ο Λουτσιάνο.

Μέσα από την αγορά, πιστεύει, η παραγωγή παίρνει διαρκώς μηνύματα που πρέπει γρήγορα να μεταφράζει σε προϊόντα. Και τα τελευταία πρέπει να υπάρχουν σε αρκετά σημεία πωλήσεων ώστε να πωλούνται γρήγορα και σε καλές για όλους τιμές. Για τον Λ. Μπένετον λοιπόν, η μεγάλη ευκαιρία του προσφέρθηκε μέσα από τις τεχνικές του «φραντσέζινγκ», οι οποίες έχουν αποδειχτεί εξαιρετικά αποτελεσματικές όταν πρόκειται για την καθιέρωση στην αγορά επωνύμων καταναλωτικών αγαθών ή ακόμα και υπηρεσιών. Από το 1978 και μετά λοιπόν, αρχίζει η εντυπωσιακή διεθνής περιπέτεια της εταιρίας, η οποία σήμερα είναι η τέταρτη δημοφιλέστερη ιταλική επιχείρηση στον κόσμο, με-



παραπάνω άποψη, υπογραμμίζει ότι «όλα γεννήθηκαν χάρη στην αρχική οργάνωση της υποδομής. Κύριο πλεονέκτημά μας», λέει ο Λουτσιάνο Μπένετον, «είναι η ελαστικότητά μας και ο τρόπος με τον οποίο καθημερινά μπορούμε να μεταβάλλουμε την επιχειρηματική μας φόρμουλα. Για να είμαι συγκεκριμένος, πρέπει να τονίσω ότι προσαρμόζουμε συνεχώς την παραγωγή μας στις αλλαγές των προτιμήσεων και τα καταστήματά μας δεν είναι μόνον χώροι πωλήσεων T-shirt και πλεκτών. Πωλούν ε-

«Ο ανταγωνισμός είναι η ψυχή της προόδου για μια κοινωνία, γιατί τη μαθαίνει να περνά από τη διαχείριση των εύκολων περιπτώσεων σ' αυτήν των πιο δύσκολων...»

πίσης σακάκια και άλλα είδη πιο κομψά και περισσότερο σοφιστικά, μέσα από τα οποία καταγράφουμε τις βαθύτερες ψυχολογικές και άλλες τάσεις του καταναλωτικού κοινού...»

Στα πλαίσια λοιπόν αυτής της στρατηγικής, οι άνθρωποι του Μπένετον διαρκώς αναζητούν νέα προϊόντα και στον τομέα αυτόν απασχολούνται μονίμως στην επιχείρηση 150 άτομα. Παράλληλα, ο όμιλος διαφοροποιεί συνεχώς την παραγωγή του και πέρα από τα γνωστά παραδοσιακά σήμερα προϊόντα του, έχει μπει και στους τομείς των αρωμάτων, υποδημάτων και γυναικείων εσωρούχων. «Θέλουμε πάντοτε να είμαστε πρώτοι» λέει προς κάθε κατεύθυνση ο Λουτσιάνο Μπένετον, που πιστεύει ότι στην εποχή μας τεράστιο ρόλο στην επιχειρηματική επιτυχία παίζει και η επικοινωνία. «Όμως», τονίζει ο Ιταλός επιχειρηματίας «για να είμαστε μόνιμοι λιγνερ στην αγορά πρέπει να σκεφτόμαστε σφαιρικά και να βλέπουμε τη διεθνή αγορά με τα μάτια των επιμέρους ιδιομορφιών της. Έτσι, στη βόρεια Ευρώπη λανσάραμε είδη σκι. Στη Μέση Ανατολή και στην Τουρκία, επιτρέψαμε σε ντόπιους κατασκευαστές να κατασκευάζουν προϊόντα με τη μάρκα μας, αλλά προσαρμοσμένα στις αγορές τους. Στόχος μας είναι πάντα η επιτυχία μας να στηρίζεται στην ικανοποίηση του καταναλωτή με το σωστό προϊόν. Έχουμε έτσι μια στρατηγική θεμελιωμένη σ' ένα παγκόσμιο μάρκετινγκ, πράγμα μοναδικό στην Ιταλία...».

Και δεν έχει άδικο ο Ιταλός νεοτεριστής και ανήσυχος επιχειρηματίας. Η γνωστή διαφημιστική διεθνής καμπάνια του ομίλου με θέμα το United Colors of Benetton μετέφερε ένα συγκεκριμένο και σωστό μήνυμα για λογαριασμό του ομίλου σ' ολόκληρο τον κόσμο και του προσέδωσε την παγκοσμιότητα που ήθελε. Έτσι, ο όμιλος Benetton, αφού μπήκε πέρυσι στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, σε λίγο εισβάλλει και σ' αυτό του Τόκιο και καθιερώνεται πλέον σ' όλα τα επιχειρηματικά και οικονομικά επίπεδα η διεθνής στρατηγική του.

Με τον τρόπο αυτό, ο όμιλος πιστεύει να ξεπεράσει κάποιες αρνητικές εντυπώσεις που δημιούργησαν σε βάρος του 17 Αμερικανοί έμποροι που συνεργάζονται μαζί του και οι οποίοι προσέφυγαν στη δικαιοσύνη επικαλούμενοι παρανομίες στη διαδικασία εισόδου του ομίλου στη Γουόλ Στριτ. «Η ενέργεια αυτή», λέει ο Λουτσιάνο Μπένετον «υπήρξε αποκλυπτική και διδακτική για τον όμιλό μας. Μάθαμε πώς λειτουργούν και κάποιοι άλλοι σημαντικοί μηχανισμοί της διεθνούς οικονομίας, οι οποίοι για τους αφελείς έχουν πολλές και επικίνδυνες παγίδες. Η αμερικανική μας εμπειρία εμπλούτισε τη φιλοσοφία μας με νέα γόνιμα στοιχεία προβληματισμού».

Κάθε αναποδιά, πράγματι, για τον Λουτσιάνο Μπένετον αποτελεί πρόκληση αυτοβελτίωσης και αυτοκριτικής. Όσο και αν τον πικραίνουν αρκετές μικρότητες των αντιπάλων και ανταγωνιστών του, εντούτοις ποτέ δεν θυμώνει και ουδέποτε διανοήθηκε να ζητήσει για το λόγο αυτό κρατικές προστασίες και αρωγές. Τέτοιες συμπεριφορές, λέει, είναι θλιβερές και πλήττουν το γόητρο του πρωτοπόρου και καινοτόμου επιχειρηματία. «Για να είμαστε πάντα μέσα στην αγκαλιά της επιτυχίας», υπογραμμίζει ο Λ. Μπένετον, «είναι απαραίτητο να μπαίνουμε όλο και πιο βαθιά στις αγορές για να τις γνωρίζουμε καλύτερα. Επιδιώκουμε, λοιπόν, τον ανταγωνισμό, έστω και τον αθέμιτο, γιατί αυτός μας κρατά πάντα σε επιφυλακή και μας υποχρεώνει να είμαστε κάθε μέρα δημιουργικοί και αποτελεσματικοί. Ο ανταγωνισμός είναι η ψυχή της προόδου για μια κοινωνία, γιατί τη μαθαίνει να περνά από τη διαχείριση των εύκολων περιπτώσεων σ' αυτήν των πιο δύσκολων. Στη διαδικασία αυτή όμως, πετυχαίνουν καλύτεροι οι άνθρωποι που είναι ανοιχτοί, περήργοι και πρόθυμοι να παραδεχθούν πως δεν μπορούν να έχουν πάντα δίκιο...».

Θαυμάσια και αποκαλυπτικά αυτά τα τελευταία λόγια του Λουτσιάνο Μπένετον, άραγε πόσοι Έλληνες μάνατζερ και επιχειρηματίες θα μπορούσαν να πουν ότι τους εκφράζουν; △□

Ποίος ο κύριος δικαιούχος της Ασφάλειας Ζωής σε περίπτωση θανάτου;

Αδυναμία δανειστών ασφαλισμένου να διεκδικήσουν το ασφάλισμα από δικαιούχους σε ασφαλιστήρια Ζωής

Γράφει ο: ΑΝΔΡΕΑΣ ΤΣΩΚΟΣ
Δικηγόρος στην «ΕΘΝΙΚΗ»

Αυτή τη φορά θέλω να έλθω και πάλι σε επικοινωνία με τους φίλους μου και συναδέλφους ασφαλιστές Ζωής. Βλέπετε είμαι και εγώ επηρεασμένος από το πνεύμα του περιοδικού μας και του εκδότη του. Το περιεχόμενο αυτού να μην περιορίζεται μόνο στην περιγραφή και καταχώρηση απλώς κοινωνικών και ασφαλιστικών εκδηλώσεων και σχολιασμό, θετικό ή αρνητικό, προσώπων του χώρου μας, αλλά να συμπεριλαμβάνει και επιστημονικά θέματα του ασφαλιστικού αντικείμενου, ή μελέτη των οποίων ν' αφήνει και κάτι ουσιαστικό γύρω από τον εμπλουτισμό των γνώσεων σας και τον εφοδιασμό σας με επιχειρήματα επάνω στο ασφαλιστικό αντικείμενο που θα σας βοηθήσουν στην αποδοτική άσκηση του επαγγέλματός σας. Ενόσ επαγγέλματος που σας προβληματίζει συνεχώς και σας αποσχολεύει ποιοτική και ποσοτική παραγωγικότητά του καθημερινώς, είτε πωλώντας τα ασφαλιστικά σας προγράμματα και προϊόντα στο «δρόμο» με την επίσκεψη διαφόρων υποψηφίων πελατών, και όχι μόνο, είτε στο



γραφείο σας, είτε σαν απλοί ασφαλιστές, είτε σαν στελέχη ασφαλιστικών εταιριών ή «γραφείων Ζωής» κάποιας ασφαλιστικής Εταιρίας.

Το ερέθισμα μου το προκάλεσε η με αριθμό 3044/89 απόφαση του Εφετείου Αθηνών με πρόεδρο του κ. Μπακόπουλο, σήμερα Αρεοπαγίτη και εισηγητή τον Εφέτη κ. Ανδρέα Κατσιόφα η οποία δίδει απάντηση στο ερώτημα και στον προβληματισμό πολλών ασφαλισμένων πελατών σας ή και δικαιούχων ασφαλισμάτων σε περίπτωση θανάτου του ασφαλισμένου, «αν δηλαδή ο δικαιούχος ασφαλισματος με την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης αποκτά ίδιο και άμεσο δικαίωμα επί του ασφαλισματος και αν ακόμα είναι κληρονόμος του ασφαλισμένου ή όχι» ισχύει το πρώτο δηλαδή αποκτά ίδιο και άμεσο δικαίωμα στο ασφάλισμα αφού με άλλα λόγια το ασφάλισμα περιέρχεται στο δικαιούχο όχι δια του αντισυμβληθέντος στην ασφαλιστική σύμβαση ζωής, αλλ' απ' ευθείας παρά του ασφαλιστού και ως εκ τούτου δεν περιλαμβάνεται στην κληρονομική περιουσία του θανόντος ησφ/νου, αλλά περιέρχεται απ' ευθείας στον δικαιούχο, ο οποίος έχει ευθεία αγωγή κατά του ασφαλιστή για την καταβολή του ασφαλισματος. Ποιά είναι τα πλεονεκτήματα αυτής της λύσης; Απλούστατα οι δανειστές του ησφ/νου - και δεν θα είναι και λίγοι με την κρίση που διέρχεται το επάγγελμα του εμπόρου και του

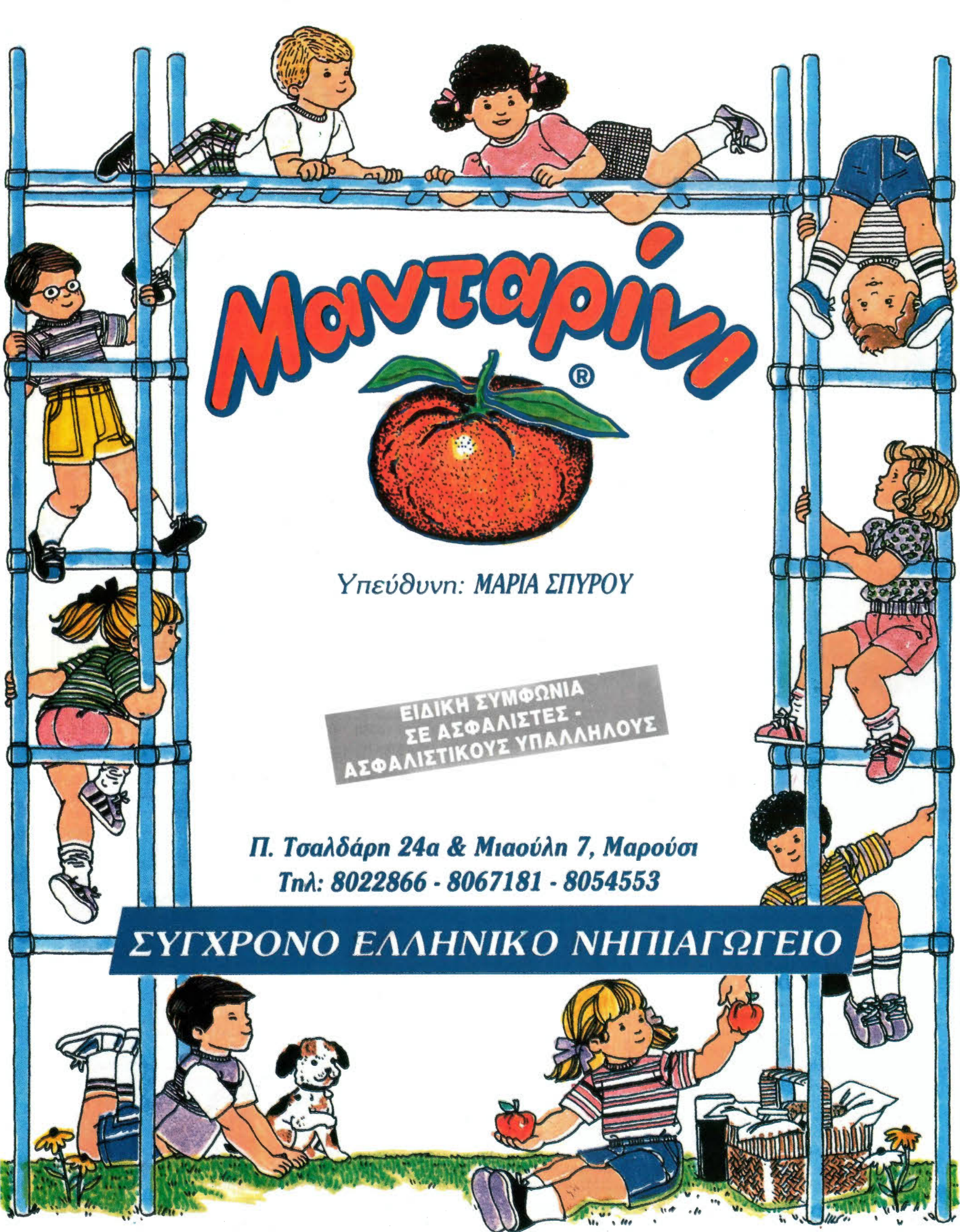
ελεύθερου επαγγελματία όπου έχετε και τους περισσότερους πελάτες σας - δεν μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους επί του ασφαλισματος, αφού τούτο περιέρχεται αμέσως στον δικαιούχο. Τί γίνεται όμως στην περίπτωση που ο δικαιούχος είναι και κληρονόμος του ασφαλισμένου είτε με την εξ' αδιαθέτου διαδοχή είτε με διαθήκη; Σ' αυτή την περίπτωση ο εν λόγω δικαιούχος του ασφαλισματος και κληρονόμος έχει δύο λύσεις. Η πρώτη είναι ν' αποποιηθεί την κληρονομιά κάνοντας σχετική δήλωση στο γραμματέα του δικαστηρίου της κληρονομιάς μέσα σε τέσσερες μήνες, η προθεσμία των οποίων αρχίζει στην μεν εξ' αδιαθέτου διαδοχή από τότε που έμαθε την επαγωγή, στην δε από διαθήκη από της δημοσιεύσεως αυτής.

Η δεύτερη λύση είναι να αποδεχθεί, μεν, την κληρονομία, πλην, όμως, με το «ευεργέτημα της απογραφής». Η λύση αυτή πρέπει να εφαρμόζεται όταν έχουμε ανηλίκους κληρονόμους (άρθρο 1902 και 1650 Α.Κ.). Στην περίπτωση της αποδοχής με το ευεργέτημα αυτό η ευθύνη του κληρονόμου εξικνείται μέχρι του ενεργητικού της κληρονομιάς, που αποτελεί χωριστή πια ομάδα που αποχωρίζεται αυτοδίκαια από την περιουσία του κληρονόμου της οποίας και μόνο ομάδας μπορούν να διεκδικήσουν ή να επιληφθούν οι δανειστές του κληρονομούμενου. Επομένως, αφού, όπως προαναφέραμε, το ασφάλισμα δεν περιλαμβάνεται στην κληρονομία, και δεν διατρέχει κανένα κίνδυνο να κατασχεθεί ή να διεκδικηθεί με οιοδήποτε τρόπο από τους δανειστές του ησφ/νου, μπορείτε να αξιολογήσετε το μεγάλο αυτό πλεονέκτημα που παρέχουν οι ανάλογες ασφαλιστικές καλύψεις στον κλάδο Ζωής ιδιαίτερα σε κρίσιμες στιγμές για τα προστατευόμενα μέλη των ησφ/νων σας που στερούνται τον φυσικό προστάτη τους και φορτώνονται με τεράστια οικονομικά προβλήματα και ηθικές επιπτώσεις.

Φίλοι μου αυτός είναι ο σκοπός μας. Απ' αυτές τις σελίδες του περιοδικού μας εγώ να παρακολουθώ την νομολογία (αποφάσεις Δικαστηρίων) του ασφαλιστικού αντικείμενου σας και να σας την παρουσιάζω με απλά λόγια και κατανοητά και εσείς να εμπλουτίζετε ακόμη περισσότερο τις γνώσεις σας και να αυξάνετε τις πωλήσεις σας προς όφελος όχι μόνο δικό σας αλλά και του κοινωνικού συνόλου, αφού, ποτέ μου δεν έπαυσα να πιστεύω ότι, σκεείτε και κοινωνικό λειτουργήμα, ιδιαίτερα σήμερα με την κρίση που διέρχονται τα ασφαλιστικά ταμεία μας.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Α. ΤΣΩΚΟΣ: Γεννήθηκε στο Αγρίνιο. Σπούδασε Νομικά, πολιτικές επιστήμες και Δημόσια Διοίκηση. Εργάζεται στην Εθνική Ασφαλιστική από το 1975, αρχικά σαν υπάλληλος και στη συνέχεια σαν έμμισθος δικηγόρος της. Με τις παραπάνω ιδιότητες του παρακολούθησε σειρά σεμιναρίων για όλους τους κλάδους Ασφαλίσεων και ιδιαίτερα στον τομέα ασφαλίσεων ζωής και αποζημιώσεων από τροχαία ατυχήματα όπου και έχει ειδικευτεί πλέον της ειδικεισής του στις μισθώσεις ακινήτων. Συνέγραψε πολλές μελέτες γύρω από θέματα κοινωνικής ασφάλισης και περιφερειακής ανάπτυξης υποανάπτυκτων νομών και περιφερειών.



Μανταρίνι



Υπεύθυνη: ΜΑΡΙΑ ΣΠΥΡΟΥ

**ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ
ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ -
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ**

Π. Τσαλδάρη 24α & Μιαούλη 7, Μαρούσι
Τηλ: 8022866 - 8067181 - 8054553

ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ

ΜΟΝΟ 1.700 δρχ.!

Μόνο με πλήρη απελευθέρωση των Τιμολογίων των ασφαλιστρών του Κλάδου Αυτοκινήτων θα εξυγιανθεί πλήρως η αγορά, προς όφελος των ασφαλιζομένων - καταναλωτών αλλά και θα μπορέσουν οι ασφαλιστικές εταιρίες να αντιμετωπίσουν τα οξύτερα προβλήματα που έχουν προκύψει από την επί δεκαετία και πλέον καθήλωση του καθαρού ασφαλιστρου στα ίδια επίπεδα.

Αυτά τόνισαν σε Συνέντευξη Τύπου, την 1/7/91

- ★ Η απελευθέρωση των ασφαλιστρών αυτοκινήτων δεν θα επιφέρει σημαντική αύξηση των ασφαλιστρών. Αντίθετα, θα οδηγήσει σε ορθολογική τιμολόγηση των επί μέρους κατηγοριών οχημάτων. Σε ορισμένες κατηγορίες οχημάτων, η απελευθέρωση του Τιμολογίου θα επιφέρει ακόμη και μείωση των ασφαλιστρών.
- ★ Η απελευθέρωση του Τιμολογίου στα Ι.Χ. αυτοκίνητα από 13 ήπιους και άνω δεν δημιούργησε κέρδη στις Ασφαλιστικές Εταιρίες ούτε και οδήγησε σε σημαντική αύξηση των ασφαλιστρών.
- ★ Από τα στοιχεία που υπάρχουν για το 1989 προκύπτει ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες, χρηματοδότησαν ουσιαστικά κάθε όχημα με 4.088 δρχ.
- ★ Οι αποφάσεις που ανακοίνωσε η Επιτροπή Τιμών και Εισοδημάτων, παρ' ότι κινήθηκαν προς τη σωστή κατεύθυνση, δεν επιλύουν ριζικά το μεγάλο πρόβλημα του Κλάδου Αυτοκινήτων. Η προσθήκη της κάλυψης των επιβαίνοντων και της αστικής ευθύνης κλέπτου, από 1ης Ιουλίου 1991, δημιουργεί ήδη νέες ζημιές στις ασφαλιστικές εταιρίες.
- ★ Η τελική αύξηση του ασφαλιστρου των αυτοκινήτων, με τις χθεσινές ρυθμίσεις, ανέρχονται σε 1700 δρχ. περίπου, ενώ οι δύο Ενώσεις είχαν ζητήσει τουλάχιστον αύξηση 4.000 δρχ. ετησίως, δηλαδή ουσιαστικά λιγώτερο από 350 δρχ. το μήνα επιβάρυνση για κάθε ασφαλισμένο.
- ★ Η τελευταία αύξηση των ασφαλιστρών αυτοκινήτων, δόθηκε την 1η

- Ιανουαρίου 1981 και ήταν της τάξεως του 15%.
- ★ Η συνολική ζημιά στην ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτων κατά την δεκαετία 1980 - 1989 έφτασε τα 38,5 δις δρχ. περίπου ενώ για το 1990, υπολογίζεται ότι η ζημιά θα φτάσει τα 10 δις δρχ., με αποτέλεσμα να έχει ο Κλάδος σήμερα ζημιά της τάξεως του 48,5 δις δραχμών.
- ★ Η Ελλάδα, έχει ένα από τα υψηλότερα ποσοστά συχνότητας ζημιών στα



ο Πρόεδρος της Ένωσης Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών κ. Α. Κόκκινος και ο Αντιπρόεδρος της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών κ. Ι. Κυριακός και πρόσθεσαν ότι τα μέτρα που ανακοίνωσε η Επιτροπή Τιμών και Εισοδημάτων δεν κρίνονται επαρκή για την εξομάλυνση της κατάστασης στην Ασφαλιστική Αγορά.

Ειδικότερα, οι δύο ομιλητές ανέφεραν μεταξύ των άλλων:

αυτοκίνητα. Συγκεκριμένα, στα χίλια οχήματα στην Ελλάδα εμφανίζουν ζημιά τα 103, ενώ στη Νορβηγία τα 45, στη Φιλανδία τα 46, στην Ελβετία τα 42, στην Ολλανδία τα 68, στην Πορτογαλία τα 84, στη Γαλλία τα 88, στο Βέλγιο τα 94, στην Ιρλανδία τα 96, και στην Αυστρία τα 99. Υψηλότερη συχνότητα ζημιών παρουσιάζει η Γερμανία με 104 ατυχήματα ανά 1000 οχήματα, η Ισπανία με 122 και η Ιταλία με 146.

Εισήγηση κ. Α. ΚΟΚΚΙΝΟΥ Προέδρου Ένωσης Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών

Ως γνωστόν το πρόβλημα του κλάδου Αυτοκινήτου, που απασχολεί πολλά χρόνια την αγορά, είναι το χάσμα ασφαλιστρών - ζημιών, καθώς και η πολιτική που έχει ακολουθηθεί από τη Πολιτεία για την αντιμετώπισή του.

Ζημιωμένοι από αυτή την εξέλιξη βγαίνουν όλοι:

- οι ασφαλιστικές εταιρίες οι οποίες στην ουσία χρηματοδοτούν το έλλειμμα του κλάδου Αυτοκινήτων από τους λοιπούς κλάδους.
- Οι πελάτες (καταναλωτικό κοινό), οι οποίοι δεν απολαμβάνουν τις υπηρεσίες που θα έπρεπε.
- Η ασφαλιστική αγορά γενικότερα, που χαρακτηρίζεται, δυστυχώς, από τον κλάδο Αυτοκινήτου και όχι από το πλήθος των υπολοίπων κλάδων, οι οποίοι λειτουργούν σε μία υγιή βάση αυτή την στιγμή στην Ελλάδα, με συνέπεια να επιβραδύνεται η βελτίωση της ασφαλιστικής συνείδησης του Έλληνα καταναλωτή.

Το ζητούμενο από τις Ενώσεις είναι μία μόνιμη και ουσιαστική λύση αυτού του προβλήματος.

Πιστεύουμε ότι η λύση αυτή μπορεί να δοθεί μόνο μέσα από την απελευθέρωση του Τιμολογίου του Κλάδου Αυτοκινήτων.

Η απελευθέρωση θα επιτρέψει τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των ασφαλιστι-

κών εταιριών και θα έχει σαν αποτέλεσμα:

- Την εξυγίανση της αγοράς.
- Την βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Την ορθολογικοποίηση του Τιμολογίου.
- Την δημιουργία νέων ασφαλιστικών πακέτων.

Αναφέρεται συχνά ο φόβος ότι η απελευθέρωση θα επιφέρει σημαντική αύξηση των ασφαλιστρών. Αυτό δεν είναι αληθές. Η απελευθέρωση θα βοηθήσει στην σωστή εκτίμηση του κινδύνου και στην ορθολογική τιμολόγηση των επί μέρους κατηγοριών οχημάτων.

Είναι απαράδεκτο, για παράδειγμα, τα φορτηγά μεταφορών που έχουν υψηλό ποσοστό ζημιών, να επιβαρύνουν τα ασφαλιστρου των Ι.Χ.Ε., που δεν είναι ζημιόγωνα.

Επομένως η απελευθέρωση του Τιμολογίου, στην πράξη θα επιφέρει και μείωση ακόμη των ασφαλιστρών ορισμένων κατηγοριών οχημάτων.

Η υπαρχουσα δε εμπειρία στους υπόλοιπους ασφαλιστικούς κλάδους δείχνει ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών έχει οδηγήσει σε σύγχρονα ασφαλιστικά προγράμματα, με χαμηλό κόστος και βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

1980 - 89: 38 δις. Ζημία!

Είναι χαρακτηριστικό ότι η απελευθέρωση του Τιμολογίου στα Ι.Χ.Ε. από 13HP και άνω, όχι μόνο δεν δημιούργησε κέρδη στις ασφαλιστικές εταιρίες, αλλά ούτε οδήγησε σε σημαντική αύξηση των ασφαλιστρών. Η σχέση μάλιστα ζημιών-ασφαλιστρών ήταν 1:1, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα λειτουργικά έξοδα των εταιριών.

Με την ευκαιρία θα ήθελα να επισημάνω, ότι πολλές φορές στον Τύπο γίνονται αναλύσεις για τα αποτελέσματα χρήσης, συγκρίνοντας ασφαλιστρου και ζημιές, χωρίς να υπολογίζεται το σημαντικό ποσό των λειτουργικών εξόδων, το οποίο φθάνει στο 30% των καθαρών ασφαλιστρών, λόγω της φύσης του συγκεκριμένου κλάδου (μεγάλος αριθμός ασφαλιζομένων και ζημιών).

Εάν προσπαθήσουμε να εντοπίσουμε το πρόβλημα και αριθμητικά, χωρίς να εισέλθουμε σε ιδιαίτερες λεπτομέρειες, είναι αρκετό, νομίζω, να αναφέρουμε ότι στην δεκαετία 1980-1989 τα ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΞΟΔΑ από τις ασφαλιστικές Αστικής Ευθύνης οχημάτων ανήλθαν σε 140,6 δις δρχ., ενώ τα ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΕΞΟΔΑ ανήλθαν στα 179,1 δις δρχ., πράγμα που σημαίνει ότι η ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΖΗΜΙΑ της δεκαετίας 1980-89 ξεπέρασε τα 38 δις δρχ.

Αποδεικνύεται έτσι ότι το αρνητικό αυτό αποτέλεσμα δεν είναι ένα συγκυριακό φαινόμενο αλλά ένα μόνιμο και διαρκώς επιδεινούμενο πρόβλημα.

Η ΖΗΜΙΑ Αστικής Ευθύνης το 1989 ανήλθε στα 9,35 δις δρχ. σε ένα σύνολο ασφαλιζομένων οχημάτων: 2.288.357, πράγμα που μας δείχνει ότι οι Ασφαλιστικές Εταιρίες το 1989 χρηματοδότησαν κάθε όχημα με 4.088 δρχ.

Το πρόβλημα των 4.088 δρχ. ανά όχημα δημιουργεί φοβερά προβλήματα στις Ασφαλιστικές Εταιρίες, χωρίς να μπορούμε να πούμε ότι αποτελεί σημαντική επιβάρυνση για τον προϋπολογισμό του καταναλωτή.

Για παράδειγμα, ενώ η συμμετοχή των ασφαλιστρών στην διαμόρφωση του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή είναι 0,86%, η συμμετοχή της κατηγορίας «Ελαστικά - Ανταλλακτικά» στον Δείκτη Τιμών Καταναλωτή είναι 1,64 (διπλάσια) και η αύξηση της τιμής τους από το 1987 έως το 1990 ήταν της τάξης του 40% (στοιχεία ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ - Ε.Σ.Υ.Ε.).

Με τις αποφάσεις που ανακοινώθη-

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1980 - 1989

ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ

Απόθεμα κινδύνων εν ισχύ 31.12.79	Δρχ.	976.958.000
Απόθεμα εκκρεμών ζημιών 31.12.79	»	2.198.988.000
Καθαρά ασφάλιστρα 1980 - 1989	»	159.163.831.000
Δικαίωμα Συμβολαίου 1980 - 1989	»	15.923.339.000
	Δρχ.	178.263.116.000

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Πληρωθείσες Ζημιές 1980 - 1989	Δρχ.	110.116.312.000
Εκκρεμείς Ζημιές 1980 - 1989	»	21.924.909.000
Κόστος πρόσκτησης 1980 - 1989	»	21.647.507.000
Γενικά έξοδα 1980 - 1989	»	35.680.669.000
Απόθεμα κινδύνων εν ισχύ 31.12.89	»	11.129.418.000
	Δρχ.	200.498.809.000

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΔΕΚΑΕΤΙΑΣ

22.335.693.000

ΠΗΓΗ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΣΑΕ.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1980 - 1989

ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ

Απόθεμα κινδύνων εν ισχύ 31.12.79	Δρχ.	812.199.000
Απόθεμα εκκρεμών ζημιών 31.12.79	»	2.019.737.000
Καθαρά ασφάλιστρα 1980 - 1989	»	125.294.918.000
Δικαίωμα Συμβολαίου 1980 - 1989	»	12.529.435.000
	Δρχ.	140.656.389.000

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Πληρωθείσες Ζημιές 1980 - 1989	Δρχ.	104.187.639.000
Εκκρεμείς Ζημιές 31.12.89	»	21.207.841.000
Κόστος πρόσκτησης 1980 - 1989	»	16.898.914.000
Γενικά έξοδα 1980 - 1989	»	28.317.785.000
Απόθεμα κινδύνων εν ισχύ 31.12.89	»	8.516.028.000
	Δρχ.	179.128.207.000

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

38.471.818.000

ΠΗΓΗ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΣΑΕ.

καν από την Επιτροπή Τιμών και Εισοδημάτων, παρ' ότι κινήθηκαν προς την σωστή κατεύθυνση, (απελευθέρωση τιμολογίου για τις υλικές ζημιές των οχημάτων άνω των 8HP), δεν επιλύουν ριζικά το μεγάλο πρόβλημα του κλάδου Αυτοκινήτων.

Επίσης η προσθήκη της κάλυψης των επιβαίνοντων και της αστικής ευθύνης κλέπτου, από 1.7.1991 έχει ήδη δημιουργήσει ένα πλήθος νέων ζημιών για τις ασφαλιστικές εταιρίες.

Το ασφάλιστρο που ζητήθηκε για τις νέες αυτές καλύψεις από τις 2 Ενώσεις ήταν περίπου 4.000 δρχ. ετησίως ανά όχημα. Τελικά όμως δόθηκε ασφάλιστρο 1.700 δρχ. περίπου, ποσόν που δεν θα επιτρέψει να καλυφθούν οι ζημιές που θα προκύπτουν από τις νέες καλύψεις.

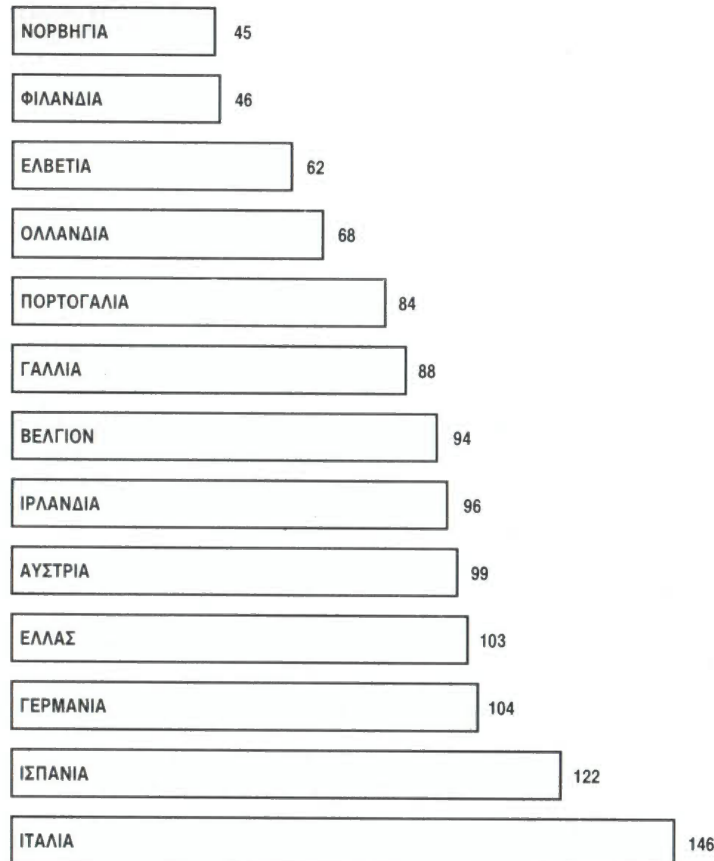
Πολύ σύντομα πιστεύουμε, ότι εκ των πραγμάτων και οι δύο πλευρές, Υπουργείο Εμπορίου και Ασφαλιστικές Εταιρίες, θα αναγκαστούν να επανέλθουν σε νέες διαπραγματεύσεις για την ριζική αντιμετώπιση του μεγάλου προβλήματος του κλάδου Αυτοκινήτων.

ΑΥΞΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΚΑΤΩΤΑΤΩΝ ΟΡΙΩΝ ΚΑΛΥΨΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

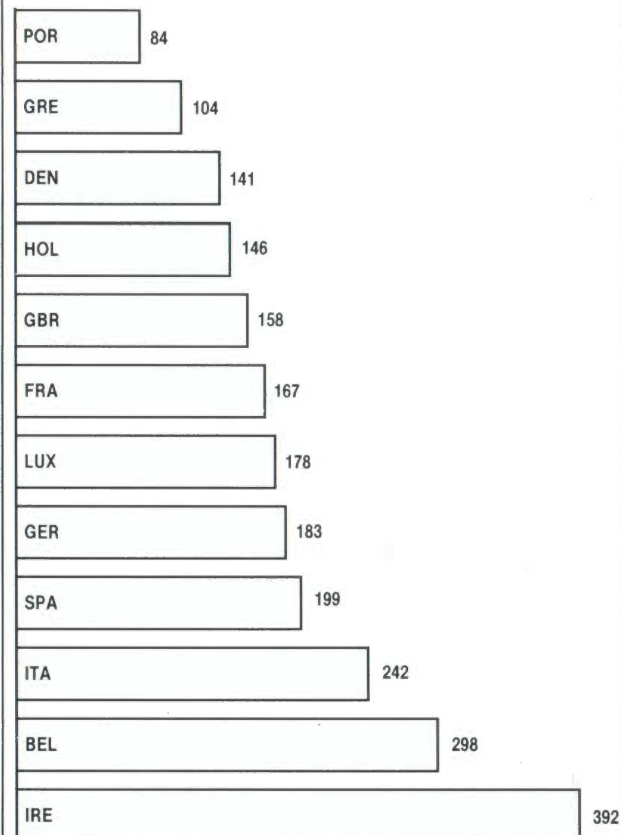
1. Αύξηση ασφαλίσεων 15% από 30.4.75 YA 11894/568/15.2.75
2. Αύξηση ασφαλίσεων 12% από 1.2.77 YA 2976/138/13.1.77
3. Αύξηση ασφαλίσεων 12% από 1.1.79 YA K4/3098/26.7.79
4. Αύξηση ασφαλίσεων 15% από 1.1.81 YA K4/2133/12.6.81
5. Αναπροσαρμογή κατωτάτων ορίων:

α. από 1.1.78	400.000/ 200.000	YA K4/1331/19.9.77
β. από 1.1.85	1.500.000/ 500.000	YA K4/7520/2.12.83
γ. από 1.5.86	3.000.000/1.000.000	YA K4/1644/16.4.86
δ. από 1.6.87	6.000.000/1.500.000	YA K4/2111/14.5.87
ε. από 1.4.88	10.000.000/2.000.000	YA K4/1310/30.3.88
στ. από 1.1.90	15.000.000/3.000.000	YA K3-6423/20.12.8
6. Από 1.9.85 ★ μείωση στα ασφάλιστρα ΣΒ
★ αύξηση στα ασφάλιστρα ΥΖ
YA. K4/3.990/19.8.85

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΖΗΜΙΩΝ ΑΝΑ 1000 ΟΧΗΜΑΤΑ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ



ΚΟΣΤΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΣΕ ECU



Η METROLIFE ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ ΤΗ ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΛΥΣΗ ΣΤΟ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟ ΣΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ[®] METROLIFE

ΕΝΑ ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΣΤΑ ΜΕΤΡΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Η Metrolife, η Ασφαλιστική Εταιρία με την ευρωπαϊκή αντίληψη, λύνει τώρα και το συνταξιοδοτικό σας πρόβλημα με τρόπο μοναδικό. Με τη Χρυσή Σύνταξη Metrolife.



ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ METROLIFE

Είναι η σύνταξη που εξασφαλίζει υψηλού επιπέδου εισόδημα σε σας, στη σύζυγό σας και στα παιδιά σας, με πλεονεκτήματα και παροχές που καμιά άλλη σύνταξη δεν μπορεί να σας προσφέρει.

ΤΙ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ METROLIFE

1. Ισόβια υψηλή μηνιαία σύνταξη σε σας, στην ηλικία που εσείς θέλετε. **Επιπλέον**, τα συσσωρευμένα κέρδη από τις επενδύσεις των χρημάτων σας από τη Metrolife που αυξάνουν σημαντικά το ποσόν της σύνταξής σας.
2. Ισόβια σύνταξη στη σύζυγό σας ή σε όποιον εσείς ορίσετε ως δικαιούχο, από την επόμενη κιάλας ημέρα της υπογραφής του συμβολαίου, σε περίπτωση θανάτου.
3. Πλήρη εξασφάλιση των παιδιών σας με εφάπαξ ποσόν ή μηνιαία σύνταξη.
4. Παροχή εφάπαξ ή σύνταξης, καθώς και πλήρη καταβολή των ασφαλίσεων από τη Metrolife σε περίπτωση αναπηρίας.
5. Σε όλες τις περιπτώσεις αυτόματη τιμαριθμική αναπροσαρμογή που εξασφαλίζει τα χρήματά σας από τον πληθωρισμό.
6. Σημαντικές φορολογικές απαλλαγές.

ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ
METROLIFE

Στα μέτρα της Ευρώπης

Λεωφ. Συγγρού 236, Αθήνα 176 72, Τηλ. Κέντρο: 9589414-9, Telex: 223658 METR, GR, Fax: 9512495

• ΦΙΛΙΚΑ, ΣΤΟΝ ΠΑΤΕΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Κρίμα, μπαμπά που δεν έχεις οργάνωση, κι όλο αργείς...

Πέρασε μια εποχή που αργά το βράδυ έκλεινα το φως του γραφείου άδειος, κουρασμένος και ανικανοποίητος παρ' όλες τις 15 ώρες δουλειάς στο δρόμο και το υποκ/μα με τη γνώση πως κάτι δεν πήγε καλά σήμερα που γυρίζω σπίτι άδεια «πεσμένη» μπαταρία, όταν το φως του δωματίου των παιδιών θα 'ναι σβησμένο...

Πολλές φορές υπήρξαν μέρες που έφευγα πρωί όταν ακόμη κοιμόντουσαν και γύρναγα αργά βράδυ χωρίς να προλάβω τα γελάκια τους και τις λεξούλες τους που μπέρδευαν το «ρ» το «ξ» ή το «σ». Κάποτε έπαιρνα τηλέφωνο να μιλήσω πριν πάνε για ύπνο, γιατί ήμουν σίγουρος δεν θα τα προλάβαινα κι όταν θα 'μπαίνα σπίτι θα είχε ησυχία και τον ξένοιαστο ύπνο τους, η γεμάτη τύψεις συμπεριφορά θα τον έπαιρνε σαν παράπονο, σαν στενοχώρια

που δεν είδαν το μπαμπά σήμερα...

Μιλώντας άκουσα πως κι άλλοι ένιωθαν παρόμοια συναισθήματα πως «έχασαν» τις καλύτερες μέρες της ζωής των παιδιών τους, την παιδική ηλικία το μεγάλωμα, την ομορφιά, τη γαλήνη της δημιουργίας που ανώτερο δεν υπάρχει για να χορτάσει η ανικανοποίητη ψυχή σου... «Έβλεπα τα παιδιά να μεγαλώνουν. Τις μέρες που χάνονταν διαδέχθηκαν οι τάξεις των σχολείων, η πρώτη, η δεύτερα, η τρίτη, η τετάρτη» μου 'πε ένα άλλος ασφαλιστής.

Όταν διάβασα μια έρευνα που έλεγε ότι ρωτήθηκαν παιδιά ενός σχολείου πλούσιες περιοχής τι τους λείπει και απάντησαν «ο πατέρας που λείπει σε δουλειές», τότε σκέφθηκα τους συναδέλφους πατέρες - ασφαλιστές με τα ακατάστατα ωράρια και τις ανοργάνωτες μέρες... Τότε σκέφθηκα πόσος χρόνος πήγε χαμένος χωρίς

οργάνωση και χωρίς απόλαυση των καλύτερων στιγμών στη ζωή μας που δεν γυρίζει πίσω...

Στη ζωή πολλών από μας κυριαρχεί ο αυτοσχεδιασμός, οι αποφάσεις της στιγμής, η έλλειψη προτεραιοτήτων.

Πολλοί ασφαλιστές «άγονται - φέρονται» από τις επιθυμίες των πελατών.

Πολλοί ασφαλιστές «σέρνονται» στους δρόμους χωρίς σκοπό και πρόγραμμα...

Πολλοί ασφαλιστές προγραμματίζουν ασφάλιστρα, παραγωγή, διατηρησιμότητα, προμήθειες, αλλά δεν προγραμματίζουν διακοπές, δεν ξέρουν τι θέλουν να κάνουν με την οικογένειά τους, με τα παιδιά τους, με τις κοινωνικές υποχρεώσεις τους.

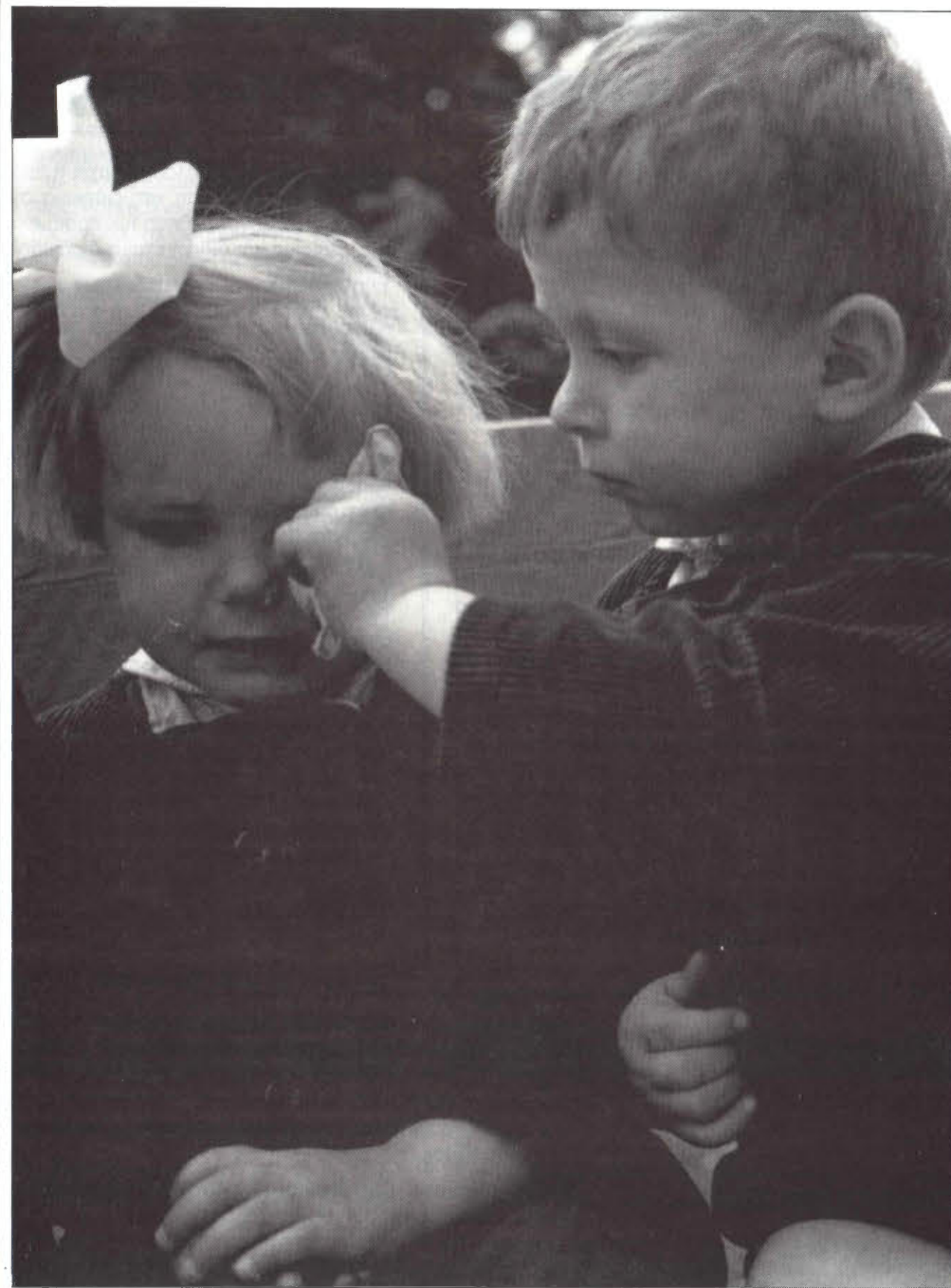
Πολλοί ασφαλιστές καθοδηγούνται λάθος πίσω από «λάθος καρότα» και δεν φθάνουν πουθενά... αλλά κι αν φθάσουν κάπου έχασαν τόσα στο δρόμο που δεν τους γεμίζει τίποτα στο τέρμα...

Φίλοι Managers, ασχοληθείτε με σεβασμό και προσοχή με την οργάνωση του χρόνου των ανθρώπων σας. Υπάρχουν έννοιες και λέξεις που μπερδεύουν τους άπειρους νέους μας. Δειξτε τα οφέλη ενός προγραμματισμού με ξεκαθαρισμένους στόχους και προτεραιότητες. Ποτέ δεν θα βρούμε χρόνο, ποτέ δεν μπορούμε να φτιάξουμε, να δημιουργήσουμε χρόνο. Εκείνο που μπορούμε είναι να διευθύνουμε καλά το χρόνο και να ασχοληθούμε με τα πιο σημαντικά της ζωής μας.

Φίλοι ασφαλιστές, φίλοι Managers, αν θέλετε παραγωγή θυμηθείτε πως αυτό το κάνουν μόνο ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι άνθρωποι.

Ασφαλιστές, πικραμένοι και ανικανοποίητοι δεν μπορούν να δώσουν αισιοδοξία και σιγουριά... Δεν παράγουν. Δεν γελάνε. Δεν χαίρονται. Έχουν κάποιο αγκάθι και σφίγγουν τα χείλη τους. Η δουλειά μας όμως θέλει ανοιχτόκαρδους, γελαστούς και θετικούς.

Στη δουλειά μας έρχονται οι άνθρωποι για να βρουν μια γέφυρα που θα τους περάσει σε μια άλλη όχθη απ' αυτή που είναι και που εκεί θα έχουν χρήματα, χρόνο για τα παιδιά τους και την οικογένειά τους και



«Έχασαν» αρκετοί τις καλύτερες μέρες της ζωής των παιδιών τους, την παιδική ηλικία, το μεγάλωμα, την ομορφιά, τη γαλήνη της δημιουργίας που ανώτερο δεν υπάρχει για να χορτάσει η ανικανοποίητη ψυχή σου...

χρόνο να χαρούν τη ζωή τους... Είναι αμαρτία να μη γεμίζει το σπίτι τους γέλια, είναι κρίμα να λείπει ο μπαμπάς συνέχεια απ' το σπίτι, απ' την παιδική χαρά, απ' την εκκλησία, απ' το σχολείο, απ' τη συνάντηση Γονέων απ' τη γιορτή της 25ης Μαρτίου, απ' τη γιορτή που το παιδί του λέει το πρώτο του ποίημα, απ' τη μέρα που μοιράζουν το ενδεικτικό που προβιβάζεται το παιδί του, απ' το γιατρό που πήγε «ψημένο» στον πυρετό...

Βάλτε πρόγραμμα αγαπητοί φίλοι και κρατήστε το. Αυτές οι ώρες για δουλειά, αυτές για σχολή, αυτές για τα παιδιά, αυ-

τές για τους ξένους, αυτές για τους συγγενείς... Δεν γίνονται όλα μαζί... Δεν πετυχαίνεις με την μία, δεν πας στο 100ό σκαλοπάτι με μιας...

Ανοίξτε το ημερολόγιό σας και βάλτε ένα Χ στο Σαββατοκύριακο και την Τετάρτη. Δουλέψτε τις άλλες μέρες. Προγραμματίστε τα ραντεβού σας μέχρι κάποια ώρα... Δοκιμάστε και θα δείτε ότι γίνεται... Υπάρχουν πολλά έντυπα βοηθήματα σ' όλες τις εταιρίες που σέβονται το ανθρώπινο δυναμικό τους για την εφαρμογή ενός προγράμματος αποδοτικού. Εμείς σαν περιοδικό ΝΑΙ παραθέτουμε ένα πίνακα

που χρησιμοποιούν αρκετοί διευθυντές για να βοηθήσουν τους ασφαλιστές τους και τους ίδιους πάνω στο θέμα προτεραιοτήτων στον επαγγελματικό οικογενειακό, προσωπικό και κοινωνικό τομέα.

Αυτή η εργασία γίνεται στις αρχές του ετήσιου προγραμματισμού αλλά και σε κάθε ξεκίνημα. Ο Σεπτέμβρης είναι ένα ξεκίνημα μετά τις διακοπές αλλά και ένας σταθμός για το τι έγινε ως τώρα. Τον πίνακα δανειστήκαμε από σημειώσεις της LIMRA: (Βλ. Σχήμα 1)

Ευαγ. Σπύρου

Σχήμα 1

Θέμα προτεραιοτήτων

Αγαπητέ _____ (Όνομα παραγωγού ασφαλειών)

Ο ετήσιος προγραμματισμός θα πρέπει να σας βρει να προσπαθείτε να ισορροπήσετε μια πληθώρα επαγγελματικών και προσωπικών προτεραιοτήτων. Εξετάστε αυτές τις ερωτήσεις καθώς να οργανώσετε τους στόχους σας για το έτος 19 _____

1. Πόσα χρήματα θέλω να κερδίζω _____
2. Ποιες διακρίσεις θέλω να κερδίσω _____
3. Τι θα ήθελα πραγματικά να κάνω στις επόμενες διακοπές μου; _____
4. Ποια επαγγελματική μου ικανότητα θα ήθελα να δυναμώσω; _____
5. Ποια συνήθειά μου θα ήθελα να σταματήσω; _____
6. Ποια συνήθειά μου θα ήθελα να αναπτύξω; _____
7. Τι θα ήθελα να κάνω για την οικογένειά μου; _____
8. Τι θα ήθελα να κάνω με την οικογένειά μου; _____
9. Σε τι είδους σπίτι θα ήθελα να κατοικώ στο τέλος του χρόνου; _____
10. Τι σημαντική αγορά θα ήθελα να κάνω; _____
11. Ποια χρέη θα ήθελα να ξεπληρώσω; _____
12. Ποια επαγγελματικά σεμινάρια θα ήθελα να παρακολουθήσω και να επωφεληθώ από αυτά; _____
13. Σε ποια κοινωνική οργάνωση θα ήθελα να εγγραφώ; _____
14. Πόσα χρήματα θα ήθελα να αποταμιεύω κάθε μήνα; _____
15. Με ποιο χόμπυ θα ήθελα να ασχοληθώ; _____

Και τώρα που απαντήσατε σε αυτές τις ερωτήσεις, υπάρχει μία ακόμη: Αυτά τα θέματα συμπεριλαμβάνονται στο πρόγραμμά σας αυτού του χρόνου; Αν όχι, θα έπρεπε να συμπεριλαμβάνονται;

Καλή επιτυχία, χαρείτε τα επιτεύγματά σας χωρίς ενοχές και μην ξεχνάτε ένα τραγούδι που λέει: «...φτάνει, φτάνει η μάνα μας δεν μας ξανακάνει!»...



Πρωτοπόρος και στην εκπαίδευση των στελεχών της

Κορυφαία χαρακτηρίζεται η ALICO στο χώρο των ασφαλιστικών εταιριών Ζωής, τόσο στη χώρα μας όσο και διεθνώς, με συνεχείς ποιοτικές διακρίσεις, αλλά και με την έμπρακτη επιβεβαίωση που πηγάζει από την εμπιστοσύνη με την οποία την περιβάλλουν τα εκατομμύρια των ασφαλισμένων της σε περισσότερες από 60 χώρες του κόσμου.

Ο χαρακτήρισμός μιας εταιρίας σαν κορυφαίας αποτελεί τη συνισταμένη πολλών επί μέρους παραγόντων, τόσο ποσοτικών όσο και ποιοτικών. Η ALICO κατέκτησε την επίζηλη θέση που κατέχει σήμερα χάρις στη σοβαρότητα, τη σωστή οργάνωση, τα σύγχρονα προγράμματα και ακόμη χάρις στην προσεκτική επιλογή και άρτια εκπαίδευση των συνεργατών της.

Η ολοκληρωμένη εκπαίδευση των ασφαλιστικών συμβούλων αποτελεί έναν από τους βασικότερους παράγοντες για την επιτυχημένη πορεία μιας ασφαλιστικής εταιρίας. Αυτό γιατί πέρα από τη γενικότερη εικόνα που δημιουργεί ο ίδιος ο ασφαλιστής, τόσο με τη γνώση του αντικειμένου όσο και με τον τρόπο που επι-

κοινωνεί με τον υποψήφιο πελάτη.

Στην Ελλάδα, όπως και σε δεκάδες ακόμη χώρες σε όλον τον κόσμο, η ALICO συνεχίζει μια μακρόχρονη παράδοση που έχει δημιουργήσει παράλληλα με τους υπόλοιπους τομείς της δραστηριότητάς της και στο χώρο της εκπαίδευσης των ασφαλιστικών της συμβούλων, στον οποίο ανέκαθεν έδινε ιδιαίτερη έμφαση, εφαρμόζοντας τις πιο σύγχρονες μεθόδους.

Πλήρης σειρά σεμιναρίων

Το Εκπαιδευτικό Κέντρο της ALICO είναι εγκατεστημένο σε ένα υπεραύγουρο κτίριο δίπλα στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας. Εξοπλισμένο με τα πιο μοντέρνα εποπτικά μέσα, όπως κομπιούτερς, βίντεο, μόνιτορ κ.λπ., προσφέρει όλες τις δυνατότητες για την πλήρη επιμόρφωση των στελεχών της ALICO.

Η ALICO παρέχει μια πλήρη σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων, κάθε ένα από τα οποία απευθύνεται και σε μία διαφορετική βαθμίδα.

Έτσι, στο ξεκίνημα της καριέρας του

ασφαλιστικού συμβούλου υπάρχει η προσυμβατική εκπαίδευση, στη διάρκεια της οποίας γίνεται η εκμάθηση των προϊόντων της εταιρίας και διδάσκεται η διαδικασία της πώλησης.

Στη συνέχεια, ακολουθεί η βασική εκπαίδευση και κατόπιν η ανωτέρα, ενώ επιπλέον διοργανώνονται ειδικά σεμινάρια Management. Παράλληλα, οι κορυφαίοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι της ALICO παίρνουν μέρος στα Συνέδρια Επιλέκτων Ασφαλιστών και αντίστοιχα οι Δ/ντές των κορυφαίων υποκ/των στα Συνέδρια Επιλέκτων Διευθυντων Υποκ/των που διοργανώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Ακόμη, το Τμήμα Εκπαίδευσης έχει και την ευθύνη της εκπαίδευσης του Διοικητικού προσωπικού μέσω ειδικών σεμιναρίων, τα οποία έχουν σαν στόχο την περαιτέρω επιμόρφωσή του σε συνδυασμό με τη βελτίωση της παραγωγικότητας.

Σύγχρονα συστήματα εκπαίδευσης

Πρόσφατα έληξε ένας ακόμη κύκλος σεμιναρίων που αφορούσαν τη βελτίωση της τεχνικής της παρουσίασης από τους

ασφαλιστικούς συμβούλους. Κατά τη διάρκεια των σεμιναρίων αυτών γίνεται αξιοποίηση της μεθόδου «Role-playing» σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, στον οποίο υπάρχει εγκατεστημένο σύστημα βίντεο κλειστού κυκλώματος που περιλαμβάνει κάμερα και μόνιτορ.

Το σεμινάριο περιλαμβάνει δύο βαθμίδες: α) Το προ-σεμιναριακό στάδιο, κατά το οποίο οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να μελετήσουν και να αφομοιώσουν μια ύλη που σε πολλά σημεία της είναι κοινή με την ύλη που διδάσκεται στα εκπαιδευτικά κέντρα της ALICO σε άλλες χώρες, και β) Το κυρίως σεμινάριο, το οποίο περιλαμβάνει μια σειρά από αναπαραστάσεις (Role-playing) οι οποίες βασίζονται σε προκατασκευασμένα αρχικά σενάρια, έτσι ώστε να καλύπτεται ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων.

Κατά τη διάρκεια της δεύτερης αυτής φάσης, κάθε ασφαλιστής πραγματοποιεί μπροστά στην κάμερα μια «εικονική» πώληση σε κάποιον συνάδελφό του, ο οποίος για τις ανάγκες της εκπαίδευσης παίζει τον ρόλο του υποψήφιου πελάτη. Στη συνέχεια, ο ασφαλιστής έχει τη δυνατότητα να παρακολουθήσει στο monitor όλη τη διαδικασία της πώλησης και να επισημάνει, σε συνεργασία με τον υπεύθυνο Εκπαίδευσης τα αδύνατα σημεία που πιθανόν υπάρχουν στην παρουσίασή του. Έτσι, το σεμινάριο αυτό αποτελεί ένα πολύ ισχυρό εργαλείο προσωπικής βελτίωσης που είναι σε θέση να δώσει θεαματικά αποτελέσματα, γι' αυτό και η συμμετοχή των ασφαλιστικών συμβούλων είναι εντυπωσιακή.

Υψηλή επαγγελματική κατάρτιση

Το Εκπαιδευτικό Κέντρο της ALICO βρίσκεται σε στενή συνεργασία με τα άλλα εκπαιδευτικά κέντρα της εταιρίας διεθνώς. Παράλληλα, η βαθιά γνώση της δικής μας αγοράς καθιστά δυνατή την προσαρμογή του εκπαιδευτικού υλικού στα ελληνικά δεδομένα. Και είναι ακριβώς η υψηλή ποιότητα του εκπαιδευτικού της υλικού, που σε συνδυασμό με το έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει το Κέντρο, οριοθετεί την υπεροχή της ALICO σ' αυτόν τον κρίσιμο τομέα.

Παράλληλα, δίνει στους συνεργάτες της ένα σημαντικό προβάδισμα, τόσο στα πρώτα τους βήματα, όσο και σε όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους, χάρις στις απεριόριστες δυνατότητες συνεχούς επιμόρφωσης που παρέχει.

Χωρίς αμφιβολία η ALICO δεν έχει επιλέξει τον εύκολο δρόμο. Τα αποτελέσματα, όμως, μιλούν μόνα τους, αφού η ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχει αναγνωρίζεται από το σύνολο του ασφαλιστικού κόσμου, αναγνώριση που επισφραγίζει και το υψηλό επίπεδο του έργου που επιτελείται.



**Το 1928
ο Πρόεδρος
της Δημοκρατίας
κ. Καραμανλής
ήταν
Ασφαλιστής!**

...Υπό κανονικές συνθήκες ο νεαρός Καραμανλής θάπρεπε να παρουσιαστεί για τη στρατιωτική του θητεία το 1927, πήρε όμως αναβολή για να τελειώσει τις σπουδές του στο Πανεπιστήμιο Πρίν πάρει το δίπλωμα, έπιασε δουλειά ως πράκτωρ σε μια ιταλική ασφαλιστική εταιρεία, στην οποία εργάστηκε καθ' όλο το 1928 - 29. Επρόκειτο για μία πολύτιμη εμπειρία και όχι μόνο από οικονομικής απόψεως. Για δύο χρόνια διέσχισε ακαταπόνητά και προς όλες τις κατευθύνσεις την επαρχία του, κερδίζοντας αρκετά για να ξεπληρώσει χρέη του πατέρα του, αλλά και για να βοηθήσει στα έξοδα της οικογένειας. Με τις επαφές που είχε, απέκτησε γνώση του κόσμου, κάτι που έμελλε να τον βοηθήσει σημαντικά στην πολιτική του σταδιοδρομία. Και όταν ήρθε η ώρα να πάρει το πτυχίο του, στις 13 Δεκεμβρίου 1929, όλα αυτά τον είχαν εξοπλίσει με εφόδια που ξεπερνούσαν κατά πολύ τις συνήθεις φοιτητικές εμπειρίες. Τρεις μήνες αργότερα, στις 8 Μαρτίου 1930, κατετάγη στο 19ο Σύνταγμα Πεζικού στις Σέρρες.

*Από το βιβλίο του
Κ.Μ. ΓΟΥΝΤΧΑΟΥΖ
ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ
εκδόσεις «ΜΟΡΦΩΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ»*

Οι προοπτικές για την εξέλιξη των πωλήσεων

Η μεγάλη εταιρία ερευνών Dun and Bradstreet σε πρόσφατη διεθνή έρευνά της δείχνει ότι υπάρχουν δύο «απόψεις» σχετικά με τις προοπτικές των πωλήσεων κατά το τελευταίο τρίμηνο του 1991:

- ★ Οι Γερμανοί επιχειρηματίες έχουν γίνει πιο απαισιόδοξοι. Στο δεύτερο τρίμηνο του 1991 το ποσοστό των επιχειρηματιών που ήταν αισιόδοξοι για τις πωλήσεις ξεπερνούσε το αντίστοιχο ποσοστό των απαισιόδοξων κατά 69%. Για το τελευταίο τρίμηνο του 1991, η διαφορά των αισιόδοξων μειώθηκε στο 44%.
- ★ Οι Βρεταννοί επιχειρηματίες είναι οι πιο «μίζεροι». Οι απαισιόδοξοι ξεπερνούν τους αισιόδοξους κατά 13%.
- ★ Οι Γιαπωνέζοι επιχειρηματίες είναι επίσης πιο απαισιόδοξοι για το τελευταίο τρίμηνο απ' όσο ήταν για το δεύτερο τρίμηνο του 1991.
- ★ Οι Αμερικανοί είναι πιο χαρούμενοι. Η διαφορά των αισιόδοξων από τους απαισιόδοξους αυξήθηκε σε 48% από 36% που ήταν το δεύτερο τρίμηνο.
- ★ Οι πιο χαρούμενοι είναι οι Ιταλοί! Οι αισιόδοξοι ξεπερνούν τους απαισιόδοξους κατά 63%.

ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ MANAGERS

Τρεις περιοχές για ανάπτυξη

Για την ανάπτυξη όλων υπάρχουν βασικές περιοχές που μπορεί να βελτιωθούν. Αυτές είναι οι εξής:

- Γνώσεις
- Ικανότητες
- Διοίκηση Επιχειρήσεων.

Για τους έμπειρους ασφαλιστές, η έμφαση και οι μέθοδοι αλλάζουν, αλλά οι περιοχές παραμένουν σταθερές.

Εμείς στο υποκατάστημα μεταφέρουμε γνώσεις, στους έμπειρους ασφαλιστές μας, με την προετοιμασία διαφόρων περιπτώσεων. Καθώς οι άνθρωποι ανανεώνονται με προχωρημένα θέματα, οργάνωση επιχειρήσεων και φορολογικά θέματα, απαιτούνται πιο ειδικευμένες γνώσεις που πρέπει να αρχίσουν να αποκτούν πάνω σε ένα πιο συγκεκριμένο πρόβλημα.

Τα απαραίτητα για τον χειρισμό πολυπλόκων περιπτώσεων αναπτύσσονται είτε με την μέθοδο του παιχνιδιού ρόλων στο υποκατάστημα, ή πιο συχνά με από κοινού επισκέψεις ή με τον σύμβουλό μας πάνω σε θέματα φορολογίας.

Η διοίκηση των επιχειρήσεων είναι ένα θέμα όπου μπορώ να ασκήσω περισσότερη επιρροή, σε έναν έμπειρο ασφαλιστή. Όταν ασκώ τα καθήκοντά μου σαν προϊστάμενος συνήθως παίρνω τον ρόλο του συμβούλου σε θέματα διοικήσεως, για έναν έμπειρο ασφαλιστή.

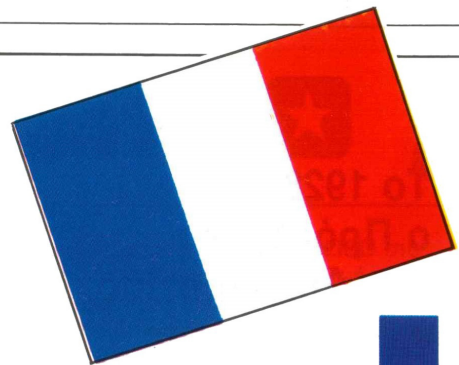
Η δουλειά μου τότε είναι να βοηθήσω τον ασφαλιστή να καθορίσει με ακρίβεια τις συγκεκριμένες αγορές τις οποίες μπορεί να χειριστεί με επιτυχία ή τις αγορές για τις οποίες μπορεί να πάρει τις απαραίτητες γνώσεις και τις τεχνικές για να τις χειριστεί με επιτυχία. Αυτό γίνεται ελέγχοντας τις ενέργειες του ασφαλιστή, για να δούμε αν γίνεται η σωστή αξιοποίηση του βοηθητικού προσωπικού και του υλικού του υποκαταστήματος.

Το κοινό σημείο των τριών αυτών παραγόντων είναι η αληθινή εκτίμηση που δείχνουμε σε αυτά που συμβάλλει ένας ασφαλιστής στο υποκατάστημά μας. Εμείς προσπαθούμε να αναγνωρίζουμε την εξέχουσα συμβολή, σε θέματα παραγωγής στρατολόγησης και εκπαίδευσης.

Τέσσερες φορές το χρόνο παίρνουμε ένα πρόγευμα και το ονομάζουμε «το πρόγευμα των εκατομμυριούχων». Κατά την διάρκεια αυτής της εκδήλωσης, διακρίνονται οι ασφαλιστές που για το συγκεκριμένο τρίμηνο, είχαν παραγωγή ύψους ίσου με την παραγωγή της ομάδας των πρώτων ασφαλιστών.

Αυτοί που πετυχαίνουν ένα συγκεκριμένο τρίμηνο είναι νέοι αλλά τις πιο πολλές φορές έμπειροι ασφαλιστές. Με αυτή την εκδήλωση μας δίδεται συγχρόνως η ευκαιρία για μια μη τυπική συζήτηση, και την ανταλλαγή απόψεων και ιδεών.

J.A.C. Macintosh, Manager, Εταιρία Imperial Life of Canada.



UAP

ΕΝΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ

Η ένωση των ασφαλειών του Παρισιού (UAP) είναι το πρώτο συγκρότημα ασφαλειών της Γαλλίας και το δεύτερο στην Ευρώπη.

Η Ένωση των Ασφαλειών του Παρισιού είναι το πρώτο συγκρότημα ασφαλειών της Γαλλίας και το δεύτερο στην Ευρώπη. Το 1989 ο πάγιος κύκλος εργασιών της ανερχόταν σε 64,5 δισεκατομμύρια γαλλικά φράγκα, απ' τα οποία 36% πραγματοποιήθηκε στο εξωτερικό, και το κέρδος του Συγκροτήματος έφθασε τα 3,4 δισεκατομμύρια γαλλικά φράγκα.

Το συγκρότημα είναι οργανωμένο γύρω από την Κεντρική Εταιρία Ένωση των Ασφαλειών του Παρισιού, επικεφαλής εταιρία holding, χρηματική εταιρία κοινού δικαίου, στην οποία το κράτος κατέχει — σύμφωνα με το νόμο — το 75% του κεφαλαίου άμεσα ή έμμεσα.

Οι δραστηριότητες ασφάλισης στην Γαλλία εξασκούνται κυρίως από τις δυο εταιρίες εκμετάλλευσης, την UAP πυρός και ατυχημάτων και την UAP ασφαλειών ζωής, οι οποίες είναι και οι δύο θυγατρικές της κεντρικής εταιρίας.

Η UAP ασφάλεια πυρός και ατυχημάτων, η οποία πραγματοποίησε ένα κύκλο εργασιών 18,3 δισεκατομμυρίων γαλλικών φράγκων, κατέχει περισσότερο από το 10% της αγοράς των ασφαλειών των ζημιών στη Γαλλία. Το 1989 η εταιρία πλήρωσε στους ασφαλισμένους της ένα ποσό, το οποίο ανέρχεται σε 14,9 δισεκατομμύρια φράγκα, είτε άμεσα σε μορφή αποζημίωσης των συμβάντων, είτε έμμεσα σαν αντίκρισμα για με μεταγενέστερη πληρωμή.

Διανέμει τα προϊόντα της διαμέσου του δικτύου της των γενικών ασφαλιστικών πρακτόρων της, με το πλεονέκτημα αυτών των 1600 πολύ καταρτισμένων ασφαλιστών της, οι οποίοι είναι σταθερά εγκατε-

στημένοι σ' όλο ισχυρό εμπορικό ατού ιδιαίτερα επειδή προσφέρει μια εξυπηρέτηση ποιότητας στους πελάτες του.

Η διανομή πραγματοποιείται επίσης δια μέσου των μεσιτών καθώς και των δικτύων των μισθωτών της UAP, των οποίων όμως ο προορισμός παραμένει να διανέμουν τα προϊόντα της ασφάλειας ζωής.

Από το τέλος του 1989, μια δοκιμή εμπορευματοποίησης των προϊόντων της ασφάλειας των ζημιών από τις θυρίδες της Εθνικής Τράπεζας του Παρισιού (BNP) βρίσκεται σε εξέλιξη. Το δίκτυο των γενικών ασφαλιστών είναι στενά συνδεδεμένο μ' αυτή την πρωτοβουλία.

Στην αγορά της ασφάλειας των ζημιών, η εταιρία προσφέρει στην πελατεία των ιδιωτών, η οποία δίνει συνήθως ιδιαίτερη σημασία στην ποιότητα της εξυπηρέτησης, όλη την σειρά των προϊόντων και των υπηρεσιών ασφάλισης. Τα δυνατά της σημεία είναι ειδικότερα η ασφάλεια αυτοκινήτων, η μεικτή ασφάλεια κατοικίας και η ασφάλεια σωματικών βλαβών.

Η ασφάλεια των επιχειρήσεων υπήρξε πάντα ένα από τα δυνατά σημεία της ασφάλειας UAP πυρός και ατυχημάτων. Το μέγεθος της της επέτρεψε να διαθέτει ένα δίκτυο τεχνικών με μια εξαιρετική ικανότητα και μεγάλη γνώση: στους τομείς της πυρκαγιάς όπως και της αστικής υπευθυνότητας ή σε σχέση με του «ειδικούς» κινδύνους, η ασφάλεια UAP είναι ο ασφαλιστής των μεγάλων εταιριών και των μεγάλων ευρωπαϊκών βιομηχανικών συγκροτημάτων, στους οποίους προσφέρει παγκόσμιες καλύψεις. Εξασφαλίζει επίσης τα κύρια «μεγάλα σχέδια», όπως η Πυραμίδα

του Λούβρου, η Αψίδα του θριάμβου, το Τούνελ κάτω από τη Μάγχη ή το αγωνιστικό ράλι Παρίσι - Ντακά. Παράλληλα, αναπτύσσει την παρουσία της δίπλα στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, στις οποίες προσφέρει μια εξυπηρέτηση «εγγύτητας» για την κάλυψη όλων των αναγκών σε θέματα ασφάλειας χάρη στα εμπορικά της δίκτυα.

Η ασφάλεια UAP ζωής με ένα κύκλο εργασιών των 25,2 δισεκατομμυρίων φράγκων το 1989, κατέχει περίπου 12% της γαλλικής αγοράς της ασφάλειας ζωής και έρχεται στην πρώτη θέση. Το ύψος των υποχρεώσεών της απέναντι στους ασφαλισμένους της — οι τεχνικές της καλύψεις — ανέρχονταν στο τέλος του έτους 1989 σε 112 δισεκατομμύρια φράγκα. Στη διάρκεια του έτους 1989 πλήρωσε στους ασφαλισμένους της 10,2 δισεκατομμύρια φράγκα σαν ανταμοιβή των αποταμιεύσεών τους και τους εξόφλησε σαν εκτέλεση των υποχρεώσεών της σχεδόν 9 δισεκατομμύρια φράγκα.

Τα προϊόντα της εμπορεύονται από τους 8000 συνεργάτες των διάφορων δικτύων μισθωτών της, τα οποία συμπληρωματικά εξασφαλίζουν την πλήρη κάλυψη των διαφόρων κατηγοριών πελατείας σ' όλη την επικράτεια. Αλλά οι γενικοί ασφαλιστές και οι μεσίτες ασφαλειών διανέμουν επίσης τα προϊόντα της.

Οι παραδοσιακές δραστηριότητες ασφάλισης βρίσκουν μια προέκταση σε καινούργιες αγορές που γνωρίζουν μια γρήγορη ανάπτυξη με πολλές υποσχέσεις. Πρόκειται κατ' αρχάς για την αγορά της βοήθειας, όπου η ασφάλεια UAP κατέχει στο εξής την δεύτερη θέση στην Ευρώπη καθώς και στον κόσμο. Πέραν από τις υπηρεσίες που έγιναν σήμερα κλασικές, καινούργιες προοπτικές ανοίγονται ειδικά στον τομέα της τηλεπθεώρησης και των ειδικευμένων υπηρεσιών που απευθύνο-

νται ανάμεσα σε άλλα σε εξαρτημένα άτομα.

Μια άλλη αγορά ακόμα σε μικρό στάδιο ανάπτυξης στην Γαλλία και όπου η ασφάλεια UAP κατέχει το προβάδισμα είναι εκείνη των υπηρεσιών στις βιομηχανικές επιχειρήσεις: η ασφάλεια UAP είναι παρούσα με την εταιρία UAP υπηρεσίες βιομηχανίας (UAP - Services Industrie) και στον τομέα των κινδύνων με υψηλή προστασία συνεργάζεται με την εταιρία UAP - Keiper HPR Company.

Πρέπει να αναφερθεί επίσης και η δραστηριότητα πρόληψης, όπου μαζί με τον σύνδεσμο UAP για την πρόληψη, η ασφάλεια UAP αναπτύσσει την δραστηριότητά της δια μέσου της θυγατρικής της «Το Μέλλον».

Οι κλάδοι των μεταφορών, της αεροπορίας και της ασφάλειας του διαστήματος διακινούνται από ειδικευμένα συγκροτήματα οικονομικών συμφερόντων όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, η Αεροπορική Ένωση και η Διαστημική Ένωση μέσα στις οποίες η εταιρία UAP έχει ένα βασικό ρόλο: το συγκρότημα επεμβαίνει είτε άμεσα ως μέλος αυτών των συγκροτημάτων οικονομικών συμφερόντων μαζί με άλλους ασφαλιστές, είτε δια μέσου της γαλλικής ένωσης της οποίας το 46,5% του κεφαλαίου της ανήκει. Αυτά τα συγκροτήματα επικρατούν στην αγορά: έτσι, σαν παράδειγμα η αεροπορική ένωση ασφαλιζει περίπου το 15% του παγκόσμιου αεροπορικού στόλου.

Το συγκρότημα SCORSA, το οποίο ανήκει κατά 40% στην UAP ασχολείται με την δραστηριότητα της επανασφάλισης του συγκροτήματος: με ένα πάγιο κύκλο εργασιών ανερχόμενο το 1989 σε 9 δισεκατομμύρια φράγκα, είναι το πρώτο γαλλικό συγκρότημα επανασφάλισης και το δεύτερο στον κόσμο.

Η τράπεζα WORMS, τράπεζα του συγκροτήματος, έχει σαν μοναδικό μέτοχο την ασφάλεια UAP. Εάν υπολογίσουμε το συνολικό της ισολογισμό, βρίσκεται σήμερα στην δέκατη σειρά των γαλλικών τραπεζών. Αυτό που την κάνει πρωτότυπη είναι ότι παρέχει συγχρόνως τις υπηρεσίες εγγύτητας μιας εμπορικής τράπεζας και τις εξειδικευμένες και ποικίλες υπηρεσίες μιας πραγματικής τράπεζας συναλλαγών εγκατεστημένης στα κύρια σημεία του αναπτυσσόμενου κόσμου. Παρεμβαίνει κυρίως για να εξυπηρετήσει την πελατεία των βιομηχανικών και εμπορικών επιχειρήσεων με ευρωπαϊκή εμπέλεια, αλλά και τους ιδιώτες κατόχους κεφαλαίων, τους επαγγελματίες της αγοράς των ακινήτων, τους φορείς και τις μεγάλες επιχειρήσεις.

Ως φυσικό αντάλλαγμα της δραστηριότητάς της σε ασφάλισεις, δεδομένου ότι ο

ασφαλιστής πρέπει να κατέχει ενεργητικά σε αντιπροσώπευση των υποχρεώσεων που έχει συνάψει απέναντι στους ασφαλισμένους του, το συγκρότημα εξασκεί μια σημαντική χρηματική δραστηριότητα: οι ακινητοποιημένες αξίες που κατείχε έφταναν στο τέλος του 1989 τα 221 δισεκατομμύρια φράγκα σε λογιστική αξία. Σ' αυτό το ποσό προστίθενται οι λανθάνουσες υπεραξίες εκτιμημένες σε 59 δισεκατομμύρια φράγκα, εκ των οποίων τα 53,3 ανήκουν στο συγκρότημα.

Μόνο τα ενεργητικά τα διαχειριζόμενα στη Γαλλία ανέρχονταν στο τέλος του 1989 σε 145 δισεκατομμύρια φράγκα, στα οποία προστίθενται οι λανθάνουσες υπεραξίες ύψους περίπου 457 δισεκατομμυρίων φράγκων. Στη Γαλλία, η Ασφάλεια UAP είναι με αυτόν τον τρόπο ο πρώτος επενδυτής ιδιωτικού δικαίου. Το χαρτοφυλάκιο των κινητών αξιών είναι το μεγαλύτερο ιδιωτικό χαρτοφυλάκιο, το οποίο αποτελείται από αξιολογες συμμετοχές στην πλειοψηφία των καλύτερων γαλλικών επιχειρήσεων. Η ακίνητη περιουσία της, η πρώτη ιδιωτική ακίνητη περιουσία της Γαλλίας, ανέρχεται σε 3,5 δισεκατομμύρια τετραγωνικά μέτρα, τα οποία κατέχονται είτε άμεσα, είτε δια μέσου εταιριών ακινήτων τις οποίες ελέγχει πλήρως. Είναι επίσης ο μέτοχος αναφοράς των μεγάλων εταιριών ακινήτων όπως η UIF Cogifit, η Finetel, οι οποίες έχουν στην ιδιοκτησία τους με περιουσία της τάξης του 1 εκατομμυρίου τετραγωνικών μέτρων.

Αποτέλεσμα της συγχώνευσης που πραγματοποιήθηκε το 1968 από πολλές εταιρίες έχοντας ήδη μια μακρινή και ισχυρή παράδοση, η αρχαιότερη των οποίων είχε ιδρυθεί το 1828, η ασφάλεια UAP εδραίωσε την θέλησή της για ανάπτυξη και άνοιγμα προς τον κόσμο του αύριο σε ένα πολιτισμό τόσο μάλλον πλουσιότερο εφ' όσον πηγάζει από μια ήδη μακρινή ιστορία.

Με ένα πάγιο κύκλο εργασιών 64,5 δισεκατομμυρίων φράγκων, δηλαδή σχεδόν 2.100.000.000 ελληνικές δραχμές, σε αύξηση κατά 16% σε σχέση με το 1988, η UAP παρέμεινε αναμφισβήτητη η πρώτη γαλλική ασφαλιστική εταιρία το 1989. Για την ίδια χρήση, ο συνολικός κύκλος εργασιών του συγκροτήματος UAP αντιπροσωπεύει περισσότερα από 76 δισεκατομμύρια φράγκα.

Ο πρόεδρος της UAP δεν έκρυψε ποτέ ότι επεδίωκε να εντυπωσιάσει με το μέγεθος, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι θα ρισοκινδυνεύσει την αποδοτικότητα του συγκροτήματος. Έτσι λοιπόν το καθαρό πάγιο κέρδος έφτασε για το τελευταίο έτος τα 3,4 δισεκατομμύρια φράγκα (δηλαδή περίπου 110.000.000.000 ελληνικές

δραχμές). Αυτά τα αποτελέσματα δεν συμπεριλαμβάνουν την μειοψηφία μπλοκαρίσματος (34%), η οποία αποκτήθηκε στην εταιρία Victoire, δεύτερη γαλλική ασφαλιστική εταιρία και πρόκειται να παγιωθεί στη διάρκεια της επόμενης χρήσης.

Η εταιρία UAP απασχολεί 30.000 συνεργάτες μισθωτούς σ' όλο τον κόσμο. Στο εξωτερικό, επειδή έχει το πλεονέκτημα μιας ισχυρής εθνικής εγκατάστασης, η φιλοδοξία της UAP είναι να βρσκεται ανάμεσα στα λίγα συγκροτήματα ασφαλιστικών εταιριών, ικανών να παίξουν κάποιο ρόλο στην διεθνή αγορά. Οι δραστηριότητες ασφάλισης στο εξωτερικό γίνονται από θυγατρικές και συμμετοχές κατεχόμενες από την εταιρία holding UPA International.

Η ασφαλιστική εταιρία UAP είναι λοιπόν παρούσα σε 67 χώρες και ο διεθνής κύκλος εργασιών της αποτελεί 36% του πάγιου κύκλου εργασιών του Συγκροτήματος.

Στην Ευρώπη βρίσκεται ο κύριος προορισμός του συγκροτήματος και στα πλαίσια του σχεδίου που ορίστηκε το 1989, έθεσε σαν στόχο να διπλασιάσει σε πέντε χρόνια το τμήμα του στην ευρωπαϊκή αγορά, τόσο με την εσωτερική του αύξηση, χάρη στην ανάπτυξη των θυγατρικών και υποκαταστημάτων του, όσο και με την εξωτερική αύξηση. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος διεξάγεται μια ενεργητική πολιτική αποκτήσεων και κατοχής μετοχών εδών και μερικά χρόνια. Η απόκτηση μετοχών ύψους 34% στο συγκρότημα Victoire, το οποίο έχει σημαντική εγκατάσταση στην Ευρώπη, εντάσσεται σ' αυτήν την προοπτική, επίσης. Αυτή η ενέργεια πρέπει να εξασφαλίσει την ανάπτυξη πολλών συνενεργειών και την πρόσβαση στην γερμανική αγορά όπου το συγκρότημα «Victoire» αντιπροσωπεύεται δια μέσου της εταιρίας Colonia, δεύτερης ασφαλιστικής εταιρίας της γερμανικής αγοράς.

Οι κύριες ευρωπαϊκές εγκαταστάσεις της εταιρίας UAP είναι: το συγκρότημα Royal Belge, πρώτο στην αγορά του Βελγίου, το συγκρότημα Gelderland στην Ολλανδία, το συγκρότημα New Ireland, η εταιρία UAP Italiana και η UAP Iberica. Ανάμεσα στις σημαντικές συμμετοχές, αξιωματικότες είναι η Sun Life, μια από τις κύριες ασφάλειες ζωής στη Μεγάλη Βρετανία και η Interamerican, η πρώτη ελληνική εταιρία ασφαλειών ζωής.

Η UAP International έχει σαν στόχο να εμπνεύσει μια κοινή δυναμική στις δραστηριότητες του συγκροτήματος εκτός Γαλλίας, είτε πρόκειται για θυγατρικές, είτε για ξένες συμμετοχές τις οποίες κατέχει, είτε για άμεσα εκμεταλλεύσεις. Η UAP International είναι λοιπόν το κύριο εργαλείο της εξωτερικής ανάπτυξης του

συγκροτήματος στο εξωτερικό, όπου κύριος στόχος είναι η Ευρώπη.

Η διεθνής δραστηριότητα του συγκροτήματος UAP το 1989 (συμπεριλαμβανομένων των εταιριών των τοποθετημένων σε ισοδυναμία στο ύψος του ποσοστιαίου μεριδίου των) μπορεί να ανακεφαλαιωθεί ως εξής:

(σε δισ. φράγκα)	1988	1989
Ασφάλιση εκτός Γαλλίας	16.023	19.244
Επανασφάλιση		
— Θυγατρικές και συμμετοχές	2.027	2.860
— Αποδοχές	411	337
Διεθνές Εμπόριο	1.230	1.183
ΣΥΝΟΛΟ	19.691	23.624

Το 1990, εάν ληφθεί υπ' όψιν η τωρινή εσωτερική ανάπτυξη, οι εξωτερικές αποκτήσεις πραγματοποιημένες μέχρι σήμερα και τα χρηματικά έσοδα, ο κύκλος εργασιών του συγκροτήματος θα έπρεπε να ξεπεράσει τα 100 δισεκατομμύρια φράγκα (δηλαδή περισσότερο από 3.000 δισεκατομμύρια δραχμές), πράγμα που θα το ανύψωνε στο επίπεδο του γερμανικού συγκροτήματος Allianz, στην πρώτη θέση στην Ευρώπη.

Οι άνθρωποι, οι οποίοι διευθύνουν την ασφαλιστική εταιρία UAP:

Ο πρόεδρος: κ. Jean Peyrelevalde
Οι γενικοί διευθυντές: κ. Didier Pfeiffer, Roland Lejart
Ο αντιπρόεδρος, γενικός διευθυντής του συγκροτήματος UAP International κ. Jacques - Henri Gougenheim
Ο γενικός γραμματέας κ. Jean - Pierre Ruault.

Ο πρόεδρος, κ. Jean Peyrelevalde, γεννήθηκε το 1939 στην Μασσαλία, παλιός μαθητής της Ανώτατης Πολυτεχνικής Σχολής απέκτησε το Δίπλωμα Ανωτέρων Σπουδών στα Οικονομικά, και είναι μηχανικός της πολιτικής αεροπορίας.

Ο Jean Peyrelevalde έπαιξε ένα σημαντικό ρόλο στα προγράμματα Concorde και Airbus, αλλά το ταλέντο του για τις συναλλαγές και τα χρηματοοικονομικά βρήκε την έκφρασή του πρώτα στην τράπεζα Credit Lyonnais, και έπειτα στη χρηματική εταιρία της Suez, της οποίας ήταν ο πρόεδρος, καθώς και στην τράπεζα Stern.

Στο ενδιάμεσο, ο Jean Peyrelevalde εργάστηκε στο γραφείο του πρωθυπουργού Pierre Mauroy, ήταν σύμβουλος της εταιρίας Oriat Finances και πρόεδρος της εταιρίας των μεγάλων ευρωπαϊκών σχεδίων πριν γίνει το 1988 πρόεδρος του συγκροτήματος των εθνικών εταιριών "Union des Assurances de Paris". Ο Jean Peyrelevalde είναι επίσης καθηγητής οικονομίας στην πολυτεχνική σχολή και αρθρογράφος στο περιοδικό «Le Nouvel Observateur».

Ανάμεσα στους ορισμούς του οικονομολόγου Peyrelevalde, μπορούμε να αναφέρουμε τον εξής: Η παραγωγή είναι μια πράξη, η οποία συνίσταται στο να σκεντρωθούν οι παράγοντες παραγωγής για να πραγματοποιηθεί ένα αγαθό ή μια υπηρεσία προς την κάλυψη μιας κοινωνικής ανάγκης, η οποία εκφράζεται σε μια αγορά με πελάτες και ακόμα «Διαχείριση σημαίνει να ελέγχεται η έννοια της αλυσίδας από το γραφείο μελετών μέχρι την εξυπη-

ρέτηση να προκαλούνται εντυπώσεις γκάμας και εντυπώσεις κλίμακας».

Εξ άλλου, ο Jean Peyrelevalde δεν έκρυψε ποτέ ότι αναζητούσε το εντυπωσιακό μέγεθος χωρίς να διακινδυνεύει η αποδοτικότητα του συγκροτήματος.

Ο αντιπρόεδρος και γενικός διευθυντής του συγκροτήματος UAP International, ο Jacques-Henri Gougenheim, γεννήθηκε το 1932 στο Παρίσι. Είναι παλιός φοιτητής της πολυτεχνικής σχολής. Εφεδρικός επιμελητής του εθνικού ναυτικού. Πριν αφοσιωθεί στην UAP International, ο Jacques-Henri Gougenheim υπήρξε γενικός διευθυντής της UAP και έπειτα της τράπεζας Worms. Από το 1987, έχει αναλάβει τη γενική διεύθυνση της εταιρίας holding UAP International. Ελπίζει να διπλασιάσει το τμήμα της αγοράς του συγκροτήματος στην Ευρώπη σε πέντε χρόνια από σήμερα, πράγμα που θα φέρει το συγκρότημα UAP πιο κοντά στο στόχο του, ενός ίσου καταμερισμού ανάμεσα στις εθνικές και διεθνείς δραστηριότητες. Ο Jacques-Henri Gougenheim, ο οποίος ήταν πρόεδρος της Ένωσης των ασφαλιστικών εταιριών ζωής, είναι σήμερα ο πρόεδρος της επιτροπής των ευρωπαϊκών και διεθνών υποθέσεων της γαλλικής ομοσπονδίας ασφαλιστικών εταιριών.

Κατά τη γνώμη του Jacques Henri Gougenheim, «το κρίσιμο μέγεθος στον τομέα των ασφαλειών εξαρτάται κυρίως από τις χώρες και τα βιοτικά επίπεδα. Μια εταιρία φθάνει στο κρίσιμο μέγεθος όταν μπορεί να αναλάβει μόνη της όλες τις λειτουργίες της διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης και εκείνης της πρόβλεψης χωρίς να

προστρέξει στην έδρα. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να συντηρεί μια ομάδα ανθρώπων ικανών να προεικάζουν το μέλλον. Ανάλογα με την χώρα, το κρίσιμο μέγεθος σημαίνει ένα κύκλο εργασιών που κυμαίνεται ανάμεσα σε 700 και 1.500 εκατομμύρια φράγκα». Η γενική αντιπροσωπεία της UAP για την Ελλάδα βρίσκεται κάτω από την εποπτεία του Gilles de Montalembert.

Η ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά θα προκαλέσει μια επανάσταση ειδικά στο τομέα των ασφαλειών, σχετικά με τον ανταγωνισμό και τις τεχνικές των σχέσεων με την πελατεία, όπως συμβαίνει και για την πληροφορική, η οποία δεν θέτει σε αμφισβήτηση τα δίκτυα, αλλά διαφοροποιεί πολύ αισθητά τον τρόπο λειτουργίας τους.

Για να προετοιμαστεί αυτή η ενοποιημένη αγορά, η στρατηγική της UAP ακολουθεί τρεις άξονες: προέκταση, ενίσχυση, συνεργασία. Η φιλοδοξία του συγκροτήματος είναι να γίνει ο ευρωπαϊκός ασφαλιστής αναφοράς: η Ευρώπη αποτελεί πράγματι την αγορά της UAP. Όλοι οι συνεργάτες του συγκροτήματος συμμερίζονται αυτή την άποψη και συλλογίζονται με βάση μια αγορά 200 εκατομμυρίων πελατών.

Η ασφαλιστική εταιρία UAP μόλις εφοδιάστηκε με ένα καινούργιο λογότυπο το οποίο συμβολίζει την υποχρέωσή της να εξασφαλίζει στους πελάτες της εξαιρετικές υπηρεσίες και προϊόντα.

ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η ασφαλιστική εταιρία UAP προτίμησε

την λύση της ισορροπημένης εξωτερικής ανάπτυξης, ώστε η αντιπροσωπεία της να είναι σημαντική και να αντανακλά την διεθνή της θέση σ' αυτή την αγορά με γρήγορη ανάπτυξη, καθώς απέκτησε μια σημαντική συμμετοχή στο κεφάλαιο της Interamerican, πρώτης ελληνικής εταιρίας ασφαλειών ζωής και πρώτης ιδιωτικής εταιρίας σε όλους τους κλάδους.

Η Interamerican πραγματοποίησε πράγματι το 1989 περισσότερο από 35% των συναλλαγών της αγοράς των ασφαλειών ζωής και σχεδόν 15% όλων των συναλλαγών της ελληνικής αγοράς. Το 1989, ο κύκλος εργασιών της ασφαλιστικής δραστηριότητας ήταν στην Ελλάδα:

(σε δισεκατομ. δραχμές) ασφ. ζωής	50
ασφ. ατυχημ., πυρός, ζημιών, αστ. Ευθ.	77
ΣΥΝΟΛΟ	127

Με 139 εταιρίες που λειτουργούν στην Ελλάδα, εκ των οποίων οι 79 ελληνικής εθνικότητας, οι οποίες πραγματοποιούν περίπου 80% των ασφαλιστικών συναλλαγών.

Στις ασφαλιστικές δραστηριότητες της στην Ελλάδα, Interamerican Life και Interamerican Property and Casualty S.A. - προστίθεται και η εταιρία ασφαλειών ζωής Continental Hellas, η οποία ανήκει στο συγκρότημα.

Εξ άλλου, το συγκρότημα Interamerican έχει ένα σημαντικό ρόλο στην Ελλάδα με δραστηριότητες στους εξής τομείς:

Στον κλάδο της πληροφορικής και επικοινωνίας με τις εταιρίες MICRONICA πράκτορας IBM INTERSOFT πράκτορας TANDY INTERTECH πράκτορας PANASONIC

Στον κλάδο της βοήθειας με την εταιρία INTERASSISTANCE, η οποία συνήψε μια συμφωνία με την Ελληνική Λέσχη Περιγιήσεως και Αυτοκινήτου (Ε.Λ.Π.Α.) και με την εταιρία UAP βοήθειας.

Στον κλάδο των χρηματιστηριακών υπηρεσιών με την εταιρία INTERTRUST, την εταιρία επενδύσεων μεταβλητού κεφαλαίου SICAV (Mutual Fund) την οποία ίδρυσε η τράπεζα WORMS, θυγατρική της UAP και η οποία κατέχει σήμερα την πρώτη θέση στην αγορά.

Με την INTERBANK, μια τράπεζα η οποία δημιουργήθηκε με τη συμμετοχή πλειοψηφίας της τράπεζας WORMS και θα αρχίσει να λειτουργεί στις αρχές του έτους 1991.

Ο Δημήτρης ΚΟΝΤΟΜΗΝΑΣ, γεννήθηκε στην Αθήνα το 1939. Διπλωματούχος του Αμερικανικού Πανεπιστημίου της Βηρυτού και κάτοχος ενός MBA στο Μάρκετινγκ. Υπήρξε διευθυντής και εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της εταιρίας ALLCO από το 1963 έως και το 1968.

Ίδρυτής της Interamerican Life το 1969 και της Interamerican General Insurance το 1974. Πρόεδρος της Διεθνούς Επιτροπής της LIMRA (Life Insurance Marketing and Research Association) το 1980. Μέλος του Συμβουλίου Διεύθυνσης της LIMRA από το 1984 μέχρι το 1986. Αντιπρόεδρος του Ελληνικού Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιριών από το 1977 έως το 1984 και μέλος της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Ασφαλειών (Committee of European Insurance).

Δ□

SERVICE: Τι είναι, τι δεν είναι

«Service, είναι το ενοίκιο που πληρώνουμε για το χώρο που καταλαμβάνουμε πάνω στη γη».

Ο γνωστός πρόεδρος των ΗΠΑ Herbert Hoover ίσως να προσδιόρισε την έννοια της λέξεως όταν είπε:

«Service, είναι το ενοίκιο που πληρώνουμε για το χώρο που καταλαμβάνουμε πάνω στη γη».

Αν πιστέψουμε ότι έτσι έχουν τα πράγματα, τότε γνωρίζουμε πολύ καλά και τον τρόπο να αυξήσουμε το χώρο που καταλαμβάνουμε πάνω στη γη. Πώς; Μα ένας τρόπος υπάρχει. Να αυξήσουμε την αξία των υπηρεσιών (εξυπηρέτησης) που προσφέρουμε.

Οι Marketers των Πετρελαιοειδών κατάλαβαν εδώ και αρκετό καιρό τη σοφία που έκρυβαν τα λόγια του προέδρου Hoover.

Πώς ονομάζουν τα σημεία πωλήσεων πετρελαιοειδών; Service Stations δηλαδή Σταθμούς Εξυπηρέτησης. Σου βάζουν βενζίνη, αλλά έχει και δωρεάν εξυπηρετήσεις, όπως π.χ. Έλεγχος των λαδιών. Έλεγχος της πίεσης των ελαστικών, σου καθαρίζουν δωρεάν τα τζάμια, ελέγχουν το νερό κ.λπ., δηλαδή, προσθέτουν αξία στην εξυπηρέτηση, στο Service.

Ένα πραγματικά τέλειο παράδειγμα «πρόσθετης αξίας» είναι αυτό που παρουσίασε στην Αμερική μια εταιρία πετρελαιοειδών.

Σκηνή πρώτη: Ένα βενζινάδικο ετοιμάζεται να κλείσει, ο ιδιοκτήτης κλειδώνει την τελευταία κλειδαριά... όταν γυρίζει και βλέπει ένα πανέμορφο σκυλί τύπου «Λάσσυ» να έρχεται κοντά του με τη «γλώσσα κρεμασμένη έξω...». Το σκυλί έχει στο λαιμόδέτη το ταμπελάκι με τ' όνομα και το τηλέφωνο του ιδιοκτήτη.

Σκηνή δεύτερη: Το σκυλί πίνει νερό με πραγματική λαχτάρα, ενώ ο ιδιοκτήτης ανοίγει ένα μεγάλο χαρτοκιβώτιο και του φτιάχνει το κρεβάτι της βραδιάς.

Σκηνή τρίτη: Την άλλη μέρα το πρωί, ο ιδιοκτήτης του βενζινάδικου τηλεφωνεί στον ιδιοκτήτη του σκυλιού...

Σκηνή τέταρτη: Η ευτυχία είναι πραγματικά ζωγραφισμένη στο πρόσωπο ενός πανέμορφου αγοριού. Το σκυλί δείχνει τη χαρά του με το γνωστό τρόπο... Η «συνάντηση» είναι αληθινά συγκινητική.

Τι δεν είναι Service

Πράγματι, η λέξη Service αξίζει να έχει έναν ευρύτερο προσδιορισμό απ' αυτόν που έχει για μας τους ανθρώπους των πωλήσεων. Μερικοί πωλητές θεωρούν Service ενέργειες, όπως... Την παρακολούθηση της εντολής του πελάτη, τη γρήγορη παράδοση του προϊόντος (αν είναι ασφάλεια ζωής, την ιατρική εξέταση) κ.λπ.

Τι μας πέσετε και σεις σ' αυτή την παγίδα, αυτά τα πράγματα δεν είναι Service. Αυτά είναι υποχρεώσεις για τις οποίες πληρώνετε.

Τι θα λέγατε αν προσπαθούσαμε να δούμε το Service από μια άλλη οπτική γωνία. Service, λένε οι ειδικοί, είναι να προσφέρεις να δώσεις λύσεις σε προβλήματα του πελάτη, για τα οποία δεν πληρώνεται. Προσπαθήστε να εξετάσετε την ιδέα ότι η δουλειά που κάνετε, είναι να προσφέρετε λύσεις σε οποιαδήποτε προβλήματα έχει ο πελάτης (ή υποψήφιος πελάτης).

Εάν μπορούσατε να δείτε την πραγματική διάσταση της έννοιας που έχει η λέξη Service, αν ανοίξετε τους ορίζοντες της διανοήσεως που όλοι εσείς οι άνθρωποι των πωλήσεων διαθέτετε, τότε από πωλητής έχετε μεταπηδήσει στο Status του Marketer, και τότε σίγουρα θα μπορείτε να προσθέσετε αξία.

Βάλτε τον δημιουργικό σας ηλεκτρονικό υπολογιστή να σας δώσει ιδέες πάνω στο...

ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΑΞΙΑ
ΤΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΠΟΡΩ ΝΑ
ΛΥΣΩ, ΠΕΡΑ ΑΠ' ΑΥΤΑ ΠΟΥ
ΠΕΡΙΜΕΝΟΥΝ ΟΙ ΑΛΛΟΙ ΑΠΟ
EMENA ΝΑ ΛΥΣΩ;

«Πρόσθετη Αξία» σημαίνει προσωπική εξυπηρέτηση. Προσωπικό Service. Το προσωπικό Service δεν είναι για πούλημα.

* Το κείμενο αυτό είναι ένα κομμάτι ευγενική προσφορά του συγγραφέα Γ. Τσακίρη από το βιβλίο του: «ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΔΥΝΑΜΗ». Το «ΝΑΙ» συνιστά στους ασφαλιστές το αξιόλογο βιβλίο που μπορείτε να βρείτε στο τηλέφωνο 9349840, Βιθυνίας 11, Νέα Σμύρνη 171 23.

Θέλει ειδικά προσόντα να είσαι Manager Ασφαλιστών

Συνέντευξη στο «ΝΑΙ»
κ. Αχ. Νίνου - Manager

- Κύριε Νίνο είστε Manager ασφαλιστών. Τί προσόντα πιστεύετε πως χρειάζεται ένας Manager ασφαλιστών σήμερα;

Πριν ξεκινήσω ν' απαντώ στις ερωτήσεις σας, θέλω να ευχαριστήσω θερμά τον εκλεκτό φίλο και συνάδελφο κ. Βαγγέλη Σπύρου για το έγκριτο ασφαλιστικό περιοδικό «ΝΑΙ» που πίστεψαν ότι έχω απόψεις άξιες να καταγραφούν στις στήλες του.

Καθ' όσον αφορά τώρα την πρώτη σας ερώτηση, η άποψή μου είναι ότι ο σημερινός Manager ασφαλιστών πρέπει να έχει πολλαπλά προσόντα για να επιτύχει στο πραγματικά εξαιρετικά δύσκολο έργο του. Σας αναφέρω ενδεικτικά μερικά από αυτά:

- Να έχει κατάλληλη μόρφωση κι επαγγελματική κατάρτιση.
- Να έχει καλό όνομα, να εμπνέει εμπιστοσύνη και να έχει οράματα και ηγετικά προσόντα.
- Να είναι εμβριθής γνώστης και σχολαστικός παρατηρητής των τάσεων κι εξελίξεων της αγοράς σε ανθρώπους και προϊόντα.

- Να είναι ένας καλός δάσκαλος και να διδάσκεται από τα λάθη του.
- Να μη χάνει ευκαιρία παρακολούθησης σεμιναρίων επιμόρφωσης, να μελετά, να βελτιώνεται και να εφαρμόζει στη δουλειά του συνεχώς νέες επιτυχημένες προοδευτικές μεθόδους και τακτικές, και πάνω απ' όλα,
- Να νοιάζεται για τους ανθρώπους του.

- Όταν βλέπετε μπροστά σας έναν ασφαλιστή δικό σας ή άλλον Manager τί σκέπτεσθε; Γενικά τί είναι για σας ο ασφαλιστής μέσα στην κοινωνία μας.

Χωρίς να το θέλω και από συνήθεια, κρίνω την στάση του και απ' αυτήν προσπαθώ να αιτιολογήσω τις επιδόσεις του.

Αν είναι πράγματι ένας επιτυχημένος ασφαλιστής τον βλέπω με θαυμασμό και σεβασμό γιατί το έργο του δεν είναι μόνο δύσκολο. Είναι και θεάρεστο. Πιστεύω δε, ότι έτσι πρέπει να τον βλέπει και η κοινωνία μας.

Πάντως, όσο ο καιρός περνά, όσο ο θεσμός εκσυγχρονίζεται και ο κόσμος

ενημερώνεται, τόσο περισσότερο και το ασφαλιστικό επάγγελμα καταξιώνεται στην κοινή συνείδηση. Και το αξίζει.

- Θυσιάσατε ποτέ προσωπικά σας συμφέροντα (χρήματα - χρόνο - οικογένεια) χάριν των ασφαλιστών σας; Εντοπίσατε αν το κάνουν κι άλλοι συνάδελφοί σας;

Στην μακρόχρονη σταδιοδρομία μου σαν manager, είναι άπειρες οι φορές - θα έλεγα καθημερινές - που θυσιάσα και θυσιάζω προσωπικά συμφέροντα χάριν των ασφαλιστών μου. Και χρήμα και χρόνο και οικογενειακή ημερία και γαλήνη. Είμαι δε απόλυτα βέβαιος ότι η πλειονότητα των συναδέλφων μου το ίδιο κάνει. Είναι το τίμημα των απολαύσεων της επιλογής μας. Η συμπεριφορά αυτή είναι σωστή ή λαθεμένη;

Δεν γνωρίζω πως θα συμπεριφέρεται ο manager του μέλλοντος, αλλά η δική μας συμπεριφορά, η συμπεριφορά των managers της «φουρνιάς» του '70, δεν έδωσε μόνο γνώση και τεχνικές στους ασφαλιστές της. Έπλασε το όνειρο και τάισε με πρωτόγαλα, συνεργάτες που

κλήθηκαν να υπηρετήσουν έναν θεσμό - νήπιο.

Αυτή η «φουρνιά» προσπάθησε να δημιουργήσει - και πιστεύω ότι τα κατάφερε - επαγγελματίες με κατάρτιση αλλά και με συναίσθημα, με ενδιαφέρον, με ψυχή.

Πώς αλλιώς θα μπορούσαν να υπηρετήσουν τον άνθρωπο; Και, πώς θα μπορούσε να δημιουργηθούν τέτοιοι επαγγελματίες χωρίς την θυσία, το παράδειγμα στη θυσία του manager;

- Ποιά συμπεριφορά ασφαλιστού σας ενοχλεί;

- Αυτή που παραβλάπτει τα καλώς εννοούμενα συμφέροντα του πελάτη.
- Η ασυνέπεια στις υποχρεώσεις απέναντι στο Υποκατάστημα.
- Η στενοκεφαλία.
- Η άρνηση ν' αφιππεύσει κανείς το... καλάμι του.
- Η αχαριστία.

- Πιστεύετε πως ένας ασφαλιστής «ανήκει» στην εταιρία του ή στον Manager του; Ή μήπως υπάρχει ένα είδος «συνιδιοκτησίας» αν επι-



Εγώ πιστεύω ότι στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των πωλήσεων, συντελούν δύο παράγοντες, όχι κατ' ισομοιρία, αλλά και οι δύο παίζουν καθοριστικό ρόλο. Ο manager και η εταιρία.

Τον κύριο ρόλο παίζει βέβαια ο manager ο οποίος στρατολογεί, επιλέγει, εκπαιδεύει, καθοδηγεί, εμπνέει, εποπτεύει, ελέγχει... και τί δεν κάνει και όχι μόνον για ένα μικρό χρονικό διάστημα, αλλά πολλές φορές για μια ολόκληρη ζωή.

Είναι ο άνθρωπος που επενδύει διαθέτοντας τον χρόνο, τις γνώσεις, το ταλέντο του, τη διάθεση, την υπομονή, το κουράγιο του, την ψυχή του στην κυριολεξία για ν' αναδείξει, καλλιεργήσει και αναπτύξει εκείνα τα στοιχεία του συνεργάτου, που θα τον καταστήσουν επαγγελματικά ικανό, όσο το δυνατό ικανότερο για να κατακτήσει την επιτυχία για τον εαυτόν του, για το Υποκατάστημα, για την εταιρία, για τον θεσμό. Η εταιρία προσφέρει τα οικονομικά μέσα, την διοικητική υποστήριξη και το κατάλληλο περιβάλλον γι' αυτή την ανάπτυξη. Ρόλος σημαντικός και καθόλου ευκαταφρόνητος, αλλά δεύτερος σε σχέση με τον κυρίαρχο ρόλο του manager.

Έτσι, θα έλεγα ότι υπάρχουν και αντίστοιχα επιχειρηματικά δικαιώματα στην επαγγελματική παρουσία ενός ασφαλιστού.

Ποιά άποψη υποστηρίζει ότι είναι τυχαία η συνεργασία ενός manager μ' έναν ασφαλιστή; Αν εκφράστηκε, θα εκφράστηκε από κάποιον ή για να χαρακτηρίσει κάποια μεμονωμένη ακραία περίπτωση κι εκεί μπορεί να έχει δίκιο ή γιατί έτσι θα εξυπηρετεί κάποια συμπτωματικά μικροσυμφέροντα. Δεν νομίζω ότι μπορεί να υπάρξει επιχειρηματολογία για τα στηρίζει μια τέτοια άποψη.

Αυτός που θα υποστηρίξει μια τέτοια γενική θέση, θα καταργήσει αυτόματα την αναγκαιότητα και την υπαρξιακή σημασία του manager που είναι ο αδιαμφισβήτητος αιμοδότης του σώματος της εταιρίας.

Καθ' όσον αφορά τις απόψεις μου για το αν μπορεί να σταματήσει μια συνεργασία χωρίς αποζημίωση, φρονώ ότι πρέπει να ερευνηθεί α) τί προβλέπεται στην σύμβαση και β) ποίος είναι υπαίτιος για το σταμάτημα αυτής της συνεργασίας.

Λογικό είναι, ο υπαίτιος ζημιούμενος να μη προσδοκά αποζημίωση ενώ ο αναίτιος ζημιούμενος θα πρέπει ν' αποζημιωθεί.

Εδώ ίσως θα πρέπει να τονισθεί ότι

οι συμβάσεις των περισσότερων ασφαλιστικών εταιριών θα πρέπει ν' αναμορφωθούν.

Αφσα τελευταίο το ερώτημα για τον ο manager έχει «πνευματική ιδιοκτησία» επί του ασφαλιστού του.

Εγώ θα το έλεγα ίσως «πνευματικά δικαιώματα», αλλά ανεξάρτητα από ποιά διατύπωση δεχόμαστε καλλίτερα, εκείνο που έχει αξία είναι η ουσία του θέματος και αυτή την ουσία θα προσπαθήσω να σας δώσω.

Η απάντηση είναι καταφατική.

Βεβαίως και υπάρχουν πολλά και μεγάλα δικαιώματα. Το να είσαι manager κάνεις επάγγελμα, δεν κάνεις spor. Διαθέτεις όλες τις δυνάμεις και δεξιότητες να στρατολογήσεις, να επιλέξεις, να εκπαιδεύσεις, να εποπτεύσεις, να καθοδηγήσεις...

Δίνεις όλο σου τον εαυτό με την μορφή γνώσεων, βοήθειας, ενδιαφέροντος, ευκαιριών και επενδύεις δημιουργώντας επαγγελματίες όχι για ένα μήνα ή για ένα χρόνο, αλλά για μια μακρά καριέρα.

Είναι δυνατόν να παραλαμβάνεις έναν άσχετο, να τον μεταμορφώνεις σε μια ασφαλιστική προσωπικότητα με όνομα, με κύρος, με μεγάλα εισοδήματα και για οποιαδήποτε αιτία ν' απεμπολήσεις τα δικαιώματά σου, όχι από αυτόν τούτο τον άνθρωπο αλλά από τα όσα έκανες γι' αυτόν;

Είναι δίκαιο αυτό για σένα τον δημιουργό manager; Βέβαια η ευτυχία του manager είναι η αναγνώριση της προσφοράς του από τον ασφαλιστή του κι αυτό είναι ένα βαθύ ανθρώπινο συναίσθημα που πολλές φορές το γεύεται ο manager και αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της ανταμοιβής του.

Ωστόσο, πως πληρώνονται οι ώρες δυστυχώς του manager - και δεν είναι σπάνιες - όταν του ανταποδίδουν «αντί του μάννα χολήν κι αντί του ύδατος όξος» επιλήσμονες συνεργάτες που οφείλουν την επαγγελματική τους ύπαρξη σ' εκείνον;

Κι αυτός, ο manager, θα πρέπει να βρίσκει τρόπους να ξεπερνά τις δυσκολίες και να λύνει τα προβλήματα για το καλό της δουλειάς, έχοντας πάντα ένα τεράστιο ψυχικό κόστος.

Υστερα απ' όλα αυτά μπορείς να μη διεκδικείς δικαιώματα;

Συμπερασματικά, το να δημιουργήσεις έναν ασφαλιστή, είναι σαν να γράψεις ένα βιβλίο ή να συνθέσεις μια μουσική. Έχεις, πάντα πνευματικά δικαιώματα επάνω στο έργο σου.

- Πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος του Manager για μια εταιρία;

Η ερώτηση αυτή ταιριάζει περισσότερο να υποβληθεί σ' έναν Γενικό Διευθυντή Εταιρίας. Με την παρατήρησή μου αυτή όμως δεν θέλω ν' αποφύγω να διατυπώσω την προσωπική μου άποψη.

Εγώ λοιπόν πιστεύω πως στη δική μας τη δουλειά που οι managers ασφαλιστών δεν διορίζονται, αλλά αναδεικνύονται, μοιάζουν με τους αξιωματικούς ενός στρατεύματος και μάλιστα εκείνους της Α' γραμμής πυρός, που δίνουν καθημερινές σκληρές μάχες. Τους εμπειρους, του σκληροτράχηλους, κι όχι μ' αυτούς που παίρνουν παράσημα από «ασκήσεις επί χάρτου».

Πόσο πολύτιμοι είναι για ένα στρα-



τευμα αυτοί οι αξιωματικοί, άλλο τόσο είναι και οι managers ασφαλιστών για μια εταιρία.

- Μπορεί να εργάζεται ένας Manager για πολλές εταιρίες μαζί;

Εμείς στην εταιρία μας ακολουθούμε το Agency system. Όταν η εταιρία σου αναλαμβάνει όλα τα λειτουργικά σου έξοδα και την διοικητική υποστήριξη, δεν νομίζω ότι είναι τίμιο να συνεργάζεσαι και με άλλες εταιρίες έστω κι αν σου προσφέρουν μια μεγαλύτερη αμοιβή, που μπορούν να το κάνουν γιατί δεν έχουν κανένα κόστος κτήσεως της εργασίας. Αν το κάνεις κλέβεις την εταιρία σου.

- Ένας νέος Manager τί θάπρεπε να προσέξει στο ξεκίνημά του;

Πολλά θάπρεπε να προσέξει, μα πιο πολύ απ' όλα τρία πράγματα:

Πρώτον να κάνει στρατολόγηση. Δεύτερον να κάνει πάντα στρατολόγηση και

Τρίτον να μη σταματά να κάνει στρατολόγηση.

- Θέλετε να ευχαριστήσετε και να εκφράσετε την ευγνωμοσύνη σας σε κάποιον ή κάποιους Managers;

Ναι σε πολλούς:

Θέλω να εκφράσω την ευγνωμοσύνη

μου στους συναδέλφους manager της εταιρίας μου INTERAMERICAN - με την οποία συνεργάζομαι από το ξεκίνημά μου το 1970 - γιατί με τη συνεργασία και τον ευγενή ανταγωνισμό τους, με κάνουν να βελτιώνομαι συνεχώς. Είναι πολύ ικανοί επαγγελματίες και σπουδαίοι άνθρωποι γι' αυτό και η εταιρία μας χρόνια τώρα κρατά τα σκήπτρα.

Ο κόσμος της INTERAMERICAN, είμαι βέβαιος, είναι πολύ υπερήφανος γι' αυτούς.

Θέλω επίσης να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου σ' εκείνους τους συναδέλφους managers των άλλων ασφαλιστικών εταιριών που προσπαθούν για την

ανάπτυξη και ωρίμανση της αγοράς και του θεσμού γενικότερα στη χώρα μας. Αυτό βοηθά όλους μας.

Τέλος θέλω να εκφράσω τη βαθειά μου εκτίμηση κι ευγνωμοσύνη στο μεγάλο μου δάσκαλο, στον κ. Δημήτρη Κοντομηνά. Το άστρο του φωτίζει άπλετα τον επαγγελματικό δρόμο μιας ολόκληρης γεννιάς managers.

- Το περιοδικό «ΝΑΙ» τί ρόλο θα μπορούσε να παίξει στο έργο των Managers και γενικά στον κόσμο των ασφαλιστών;

Το περιοδικό «ΝΑΙ» ξεκίνησε φιλόδοξα να προσφέρει σοβαρές υπηρεσίες στην ασφαλιστική ιδέα και τον ασφαλιστικό κόσμο. Σε κάθε του νέα έκδοση το καταφέρνει όλο και καλλίτερα.

Η πρόδοός του είναι εντυπωσιακή! Τί ρόλο θα μπορούσε να παίξει;

Μα σίγουρα πρωταγωνιστικό!

Ο χώρος μας έχει ανάγκη από δυνατές φωνές, από καθαρά βήματα διακίνησης ιδεών, από σοβαρές αναλύσεις επαγγελματικών θεμάτων, από εκπαίδευση, από πληροφόρηση.

Όλα αυτά μπορεί να τα προσφέρει το «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΝΑΙ» κι εύχομαι να το επιτυγχάνει πάντα.

Δ□

Επειδή η καριέρα είναι ΕΡΓΟ ΖΩΗΣ

Στην ασφαλιστική εταιρία Continental οι προσδοκίες των ασφαλιστών αποκτούν νόημα. Η επιβράβευση του κόπου τους έρχεται γρήγορα κι ο ορίζοντας της επιτυχίας είναι περισσότερο κοντά απ' οπουδήποτε αλλού. Ενώνοντας τη δύναμή σας με τη «Δύναμη Ζωής» της Continental το έργο της ζωής σας γίνεται πραγματικότητα.

ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ
Continental
Δύναμη Ζωής

• ΣΕΙΣΜΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΑΣΦ/ΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Η θέση και δυνατότητα του marketing να παρέμβει...

...στην δεκαετία του '90 και στις αναμενόμενες αλλαγές στον Ευρωπαϊκό και κατ' επέκτασιν τον Ελληνικό ασφ/κό χώρο.

Γράφει: **Δ. ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΥ**
Marketing - «ΕΘΝΙΚΗ» *

Κύριες, κύριοι, επίλεκτοι, συνεργάτες της Εθνικής Ασφαλιστικής και δημιουργοί ή υποστηρικταί επιλέκτων, καλημέρα σας.

Είναι ιδιαίτερα τονισμένη η αίσθηση της τιμής και της ευθύνης που νιώθω παίρνοντας το βήμα αυτό με σκοπό την επικοινωνία μου μαζί σας, γιατί αναγνωρίζω ότι ακροατήριο μου έχω τους κορυφαίους συνεργάτες της πρώτης ασφαλιστικής εταιρίας της πατρίδας μας και μάλιστα σε μια χρονική στιγμή όπου —όπως όλα γύρω μας κραυγάζουν σ' αυτήν την αίθουσα— αρχίζει ο επίσημος εορτασμός των 100 χρόνων της ιστορικής πορείας της εταιρίας, αλλά και τα πρώτα της βήματα στην 2η 100/ετηρίδα μιας συνεχούς ανοδικής περιόδου.

Από τα ποικίλα μηνύματα που θα μπορούσα να μοιραστώ, σ' αυτήν την 1η επικοινωνία μου μαζί σας, θεώρησα ότι τα πλέον επίκαιρα και δυνατόν να αναφερθούν στον σύντομο διαθέσιμο χρόνο μιας τέτοιας παρουσίασης, είναι στοιχεία που αφορούν:

Την δεκαετία του '90 και τις ANAMENOMENES ΑΛΛΑΓΕΣ στον Ευρωπαϊκό και κατ' επέκτασιν τον Ελληνικό Ασφ/κό χώρο και την ΘΕΣΗ και ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ MARKETING να παρέμβει.

«Τα επόμενα 5 χρόνια αναμένεται ότι θα ζήσουμε έναν κυριολεκτικά συγκλονιστικό ΣΕΙΣΜΟ αλλαγών στην ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΑΣΦ/ΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ».

Αυτή τη δήλωση κάνουν οι ειδήμονες της ομάδος-ερευνής Arthur-Andersen, για την Ευρώπη, μετά από την εκτίμηση



Η κ. Δ. Παναγιωτοπούλου

συγκεντρωθέντων γνώμων 420 υψηλά ισταμένων διοικητικών στελεχών της ασφαλιστικής αγοράς 15 χωρών.

Ο ασφαλιστικός χώρος στέκεται μπροστά σε μια εξελισσόμενη Ευρώπη της 10ετίας του '90.

Οι ριπές αυτών των γνωματεύσεων, με βάση την προκειμένη μελέτη, σχεδόν, δεν αφήνουν χρόνο ν' ανασάνει κανείς.

Με κύριο συντελεστή των επιτελουμένων αλλαγών, την ενοποίηση της Ευρώπης σε μια ενιαία εμπορική αγορά, τα ακόλουθα αξιοσημείωτα ευρήματα ανακοινώνονται από την μελέτη:

1. Η παρατηρούμενη τάση συγχώνευσης και προσάρτησης μικροτέρων ασφ/κών μονάδων για την δημιουργία ανταγωνιστικότερων μεγαλύτερων (με τις γνωστές μεθόδους merging= Συγχώνευσης εταιριών, acquisition = Προσάρτησης, & joint venture = εμπορικών συμμαχιών) δεν θα φτάσει τα υψηλότερα σημεία της

μέχρι το 1993-95, με την Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία και Αγγλία σαν πιο ευάλωτες περιοχές λόγω, της δυσαναλογίας μεταξύ της υψηλής δυνατότητας της ασφαλιστικής αγοράς και της χαμηλής κατά κεφαλήν ασφάλισης σήμερα.

2. Κώδωνες κινδύνου αρχίζουν να ηχούν στην Μ. Βρετανία, την παραδοσιακή πατρίδα της ασφάλισης, αφού σύμφωνα με την μελέτη, το 1995 προβλέπεται ότι το 50% της αγγλικής ασφαλιστικής αγοράς Πυρός θα ανήκει σε μη - Βρετανικές ασφαλιστικές εταιρίες. (Μια μεγάλη αύξηση σε σχέση με τα σημερινά δεδομένα).

3. Οι δυνάμεις που οδηγούν σ' αυτές τις αλλαγές είναι τρομερές, λέει η μελέτη. Οι απελευθερώσεις εθνικών νομοθεσιών (που μέχρι τώρα προστάτευαν τις ασφαλιστικές εταιρίες), οι λιγότερο δεσμευτικοί κανόνες εμπορίου, και οι ολοένα δυσκολότερα διαφοροποιούμενες επιχειρήσεις συμβάλλουν στην ταχύτατη αύξηση της ανταγωνιστικής διεκδίκησης για μερίδια της αγοράς, τόσο στις επιμέρους εθνικές αγορές, όσο και στην Ευρώπη γενικότερα, όπου το κύμα των συγχωνεύσεων/προσαρτήσεων/και εμπορικών συμμαχιών κορυφώνεται ήδη.

4. «Η διοίκηση ασφαλιστικών εταιριών πρόκειται να αντιμετωπίσει προκλήσεις πρωτόγνωρες στην ιστορική μνήμη των ασφαλιστικών χωρών» δηλώνει ειδικός ανταποκριτής της ομάδας ερευνής, και συμπληρώνει,

5. «Η περίοδος αυτή 90-95 αναμένεται να είναι περίοδος αξιοσημείωτων αλλαγών στην όλη δομή της Ευρωπαϊκής ασφαλιστικής βιομηχανίας, ενώ ΜΟΝΟΝ οι καλύτερα διοικούμενες εταιρίες θα μπορούν

να ελέγχουν την ίδια τους την τύχη».

6. Από τις 4.600 ασφαλιστικές εταιρίες στην ευρωπαϊκή κοινότητα, η σημερινή τάση αναμένεται να μειώσει τον αριθμό σε λίγες μόνο εταιρίες σε κάθε εθνική αγορά.

7. Η Ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά, όμως αντιμετωπίζει ανταγωνιστικούς κινδύνους όχι μόνο εσωτερικά αλλά και από άλλους χώρους.

Σαν παράδειγμα σημειώνεται ότι οι κλάδοι Ζωής & Σύναξης αντιμετωπίζουν αυξανόμενο ανταγωνισμό από άλλους οργανισμούς παροχής οικονομικών υπηρεσιών, όπως αυτούς των Τραπεζών.

8. Όμως, ενώ ο Κλάδος Πυρός φαίνεται να είναι λιγότερο ευάλωτος σε νεόφερτους τέτοιους εξω-ασφαλιστικούς προμηθευτές... ο μακροχρόνιος κίνδυνος είναι ότι το ικανό risk management θα οδηγήσει σε μεγαλύτερα ποσοστά αυτασφάλισης. (μια τάση που έγινε προφανής στη μέση της 10ετίας του 1980, στις ΗΠΑ).

9. Για τις εταιρίες του 1990, οι μελετητές θεωρούν σημαντική την ερώτηση:

«Σε πιο βαθμό η αυτασφάλιση εξαπλώνεται στην Ευρώπη, μολονότι τα κίνητρα γι' αυτόν τον μηχανισμό μειώνονται με την ελάττωση των ασφαλιστρών;»

10. Για τις ασφαλιστικές εταιρίες, ο κίνδυνος της αυτασφάλισης είναι προφανής, αφού υπεισέρχεται στην ευρύτερη αγορά της Commercial Insurance (ασφ/λιση επιχειρήσεων) και σημαίνει ότι οι καλύτεροι κίνδυνοι, δηλ. οι έχοντες την δυνατότητα να παράγουν σημαντικά claims (ζημιές), είναι αυτοί που αυτασφαλίζονται».

11. «Στους χώρους παραγωγής και ενέργειας, όπως και σε δημόσιες και κυβερνητικές υπηρεσίες, η αυτασφάλιση θα αυξηθεί σημαντικά το 1995, ενώ σε κάποιους άλλους χώρους ίσως μειωθεί», εκτιμούν οι ερωτηθέντες.

12. Το 33% των ερωτηθέντων στις 2 μεγαλύτερες ασφαλιστικές αγορές της Γερμανίας και Μ. Βρετανίας, προβλέπουν ότι η αύξηση στα ετήσια ασφαλιστρα για κάλυψη περιβαλλοντικής ρύπανσης θα είναι μόνο 5-9%, μολονότι ο αναμενόμενος αριθμός ανάπτυξης του όγκου των ασφαλιστρών για τον κίνδυνο αυτό θα είναι ταχύς και θα κυμαίνεται μεταξύ 10-14% ετησίως.

Προς το παρόν όμως παραμένει ασαφής ο αντίκτυπος των αυστηρότερων κανονισμών της ΕΟΚ για τις νομικές ευθύνες των εταιριών για λόγους περιβαλλοντικής ρύπανσης.

13. Εν τω μεταξύ αναμένεται ότι στην Ευρώπη θα παρατηρηθεί μια μετακίνηση προς τις Αμερικανικές νοοτροπίες για κάλυψη επαγγελματικών κινδύνων και κινδύνων προϊόντων.

14. Στην Μ. Βρετανία/Γαλλία/Ιταλία/Ισπανία/Ιρλανδία/Δανία/και Βέλγιο, οι ερωτηθέντες είπαν ότι αναμένουν μεγαλύτερη από 10% αύξηση σε ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης, κυρίως κάλυψης λάθους ιατρικής παράλειψης.

(επισημαίνω ότι ο χώρος αυτής της επαγγελματικής ευθύνης είναι εντελώς ανεκμετάλειυτος στην ελληνική ασφαλιστική αγορά).

15. Για τον κλάδο ΠΥΡΟΣ, περίπου 40% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι επί του πα-

επικεντρώσει την προσοχή μας).

16. Από τις χώρες της Ε.Ο.Κ., η Μ. Βρετανία, είναι η χώρα με τις μεγαλύτερες εξαγωγές ασφαλιστικών υπηρεσιών, με 44% του συνόλου των ασφαλιστρών ΠΥΡΟΣ από ξένες αγορές. Όμως η ασφαλιστική αγορά της Μ. Βρετανίας, ήταν παραδοσιακά στραμμένη προς τις Η.Π.Α. ενώ στην Ευρώπη οι επιχειρήσεις της είναι περιορισμένες, και η Ελβετία κρατάει τα πρωτεία.

17. Πειρισσότερο από 60% των ασφαλιστρών των ελβετικών ασφαλιστικών εταιριών, προέρχονται από ξένες χώρες, με τα 2/3 αυτών των χωρών προερχομένων από την ΕΟΚ.

18. Η Γαλλία παρουσιάζει την ταχύτερη

“Με την αύξηση του ανταγωνισμού στην δεκαετία του '90, οι δυνάμεις εξέλιξης μπορεί να αναγκάσουν έναν μεγάλο αριθμό ασφαλιστικών εταιριών να μπουκ στην αγορά με μείωση των τιμών τους.”



ρόντος 5% των διεθνών ασφαλιστρών τους προέρχονται από θυγατρικές μονάδες τους στο εξωτερικό ή παραρτήματα των εταιριών,

ενώ μέχρι το 1995, αναμένεται ότι το 60% των εταιριών θα συγκεντρώσουν αυτό το ποσοστό του 5% ασφαλιστρών από το παγκόσμιο δίκτυο παραγωγής. (πρόβλεψη που υποδηλώνει την αυξημένη τάση για επέκταση των δραστηριοτήτων ασφαλιστικών οργανισμών έξω από τα σημερινά τους σύνορα). (Αυτό είναι το κύριο μήνυμα της μελέτης και στοιχείο που πρέπει να

εξάπλωση σε άλλες χώρες της ΕΟΚ, κερδίζοντας σταθερά έδαφος από τα μέσα της 10ετίας του '80, και οι Γαλλικές ασφαλιστικές εταιρίες υπήρξαν οι πλέον φιλόδοξες στην εξάπλωση αυτή (με την μέθοδο του acquisitioning = προσάρτησης) επιδεικνύοντας την ετοιμότητα να πληρώσουν αυτό που εταιρίες άλλων χωρών θεωρούν πολύ υψηλή τιμή για την πιθανότητα της απόδοσης των επενδύσεών τους.

19. Ταυτόχρονα οι Ιταλοί πρόβλεψαν

ότι το 39% της αγοράς ΠΥΡΟΣ θα περιέλθει σε ξένα χέρια —κυρίως Ελβετικά και Γερμανικά μέχρι το 1995, και οι Γάλλοι ότι το 28% της δικής τους αγοράς θα περιέλθει σε ξένες εταιρίες της Αγγλίας, Αμερικής και Γερμανίας.

Η Ελβετία είναι η χώρα που αναμένεται να επηρεαστεί λιγότερο από τις τάσεις με προβλεπόμενη απώλεια μόνο της τάξεως του 9%.

20. Οι Ιάπωνες και οι Αμερικάνοι είναι οι άλλοι πιθανοί διεκδικητές μεριδίων Ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς. Μολονότι οι ερωτηθέντες δεν το προέβλεψαν υπάρχουν ενδείξεις τέτοιας στρατηγικής πρόθεσης αν και οι νομοθετικές αλλαγές στην Ιαπωνία θα επιτρέψουν στις ασφαλιστικές και τραπεζικές επιχειρήσεις να ανταγωνιστούν μεταξύ τους και να επιβραδύνουν αυτό το αποτέλεσμα.

21. Όπως φάνηκε από την μελέτη, η παράλληλη πρόβλεψη για επεκτάσεις στην ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ, ήταν πολύ επιφυλακτική και ενδιαφέρουσα θεωρείται η παρατήρηση ότι κανείς δεν έδειξε ενδιαφέρον για επεκτάσεις στην Ρωσία, παρά το γεγονός ότι είναι κοινωνία 290.000.000 κατοίκων και το 1988 ήταν η τέταρτη μεγαλύτερη ασφαλιστική αγορά στην Ευρώπη.

Συμπερασματικά, η μελέτη εκτιμά ότι με την αύξηση του ανταγωνισμού στην δεκαετία του '90, οι δυνάμεις εξέλιξης μπορεί να αναγκάσουν έναν μεγάλο αριθμό ασφαλιστικών εταιριών να μπουκ στην αγορά με μείωση των τιμών τους.

Το 73% των ερωτηθέντων προβλέπει

τονισμένο το ρόλο του ασφαλειομεσίτη διεθνούς κύρους.

Στον Ελληνικό ασφαλιστικό χώρο

Στον Ελληνικό ασφαλιστικό χώρο, οι ανωτέρω αναφερθείσες αλλαγές, αναμένεται να έχουν τα ακόλουθα πιο συγκεκριμένα και απτά αποτελέσματα:

1. Συνεχή και ταχεία αύξηση της ποιοτικής αναβάθμισης του εντόπιου και ξένου ανταγωνισμού.

2. Αύξηση του επιπέδου ενημέρωσης των καταναλωτών με άμεση συνέπεια την ευαισθητοποίησή τους για ωριμότερη επιλογή σε θέματα ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΙΜΗΣ (σαν συνέπεια του 1ου αποτελέσματος).

3. Έντονη άγρα και συστηματική προσέγγιση και διεκδίκηση εξειδικευμένων αγορών στόχων μεταξύ των ανταγωνιστών (αυτές οι αγορές στόχοι είναι οι γνωστές μας NICHE ή TARGET MARKETS).

4. Μείωση της διάρκειας του μέσου κύκλου ζωής των προϊόντων ή υπηρεσιών. (Η ανάγκη για διαφοροποίηση θα συμβάλλει στην συνεχή και ταχύτερη εμφάνιση ΝΕΩΝ προϊόντων ή σημαντικά βελτιωμένων παλαιών).

5. Αύξηση του κόστους προώθησης των υπηρεσιών και ταυτόχρονη μείωση της αποδοτικότητας. (το κερδί, δηλαδή, θα καίγεται ταυτόχρονα και από τις δύο άκρες του έτσι ώστε η επίτευξη ικανοποιητικής σχέσης κόστους/αποτελέσματος (cost/effectiveness) να γίνεται ολοένα και δυσκολότερη, και αυτό θα σηκώσει γρήγορα στις μύτες των ποδιών τους όσους, εφησυχασμένοι σήμερα, αγνοούν τις προβλέψεις και τα μηνύματα των καιρών).

6. Θα δούμε ακόμη συχνότερη εμφάνιση πολλαπλών, παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών (των me-too προϊόντων ή προϊόντων ΑΝΤΙΓΡΑΦΗΣ με μικρές ή καθόλου διακριτές διαφορές), και στον αντίποδα αυτού, υιοθέτηση στρατηγικών μεθόδων προσέγγισης της αγοράς μέσω της ευρύτερης εφαρμογής του ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ MARKETING, όπως επίσης

7. Αύξηση του κόστους λειτουργίας των δικτύων πωλήσεων, και

8. Σημαντική στροφή σε μεθόδους έμμεσου marketing όπως: direct mail, συμβιωτικό marketing, παράλληλο marketing cross marketing, telemarketing.

9. Και τέλος, πλέον μείζονος σημασίας τάσης, θα είναι η αναβάθμιση της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, τόσο στα προϊόντα ή υπηρεσίες όσο και στο SERVICE και κυρίως εδώ, όπου ο συνδυασμός ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ SERVICE & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΥ θα αποτελέσει τον κύριο άξονα γύρω από τον οποίο θα δοθεί ο ανταγωνιστικός αγώνας, τόσο για την διεκδίκηση μεγαλύτερων και καλύτερων μεριδίων αγοράς, όσο και για την ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ των υπάρχοντων μεριδίων αγοράς αλλά και της ποιοτικής αξιολογίας υπάρχουσας ανθρώπινης δύναμης στα δίκτυα πωλήσεων και στους επιτελικούς χώρους των εταιριών.

Τι είναι όμως το marketing

Τι είναι όμως το marketing και με ποιούς τρόπους προτίθεται να αντιμετωπίσει τις επερχόμενες αλλαγές;

Η Αμερικανική εταιρία marketing, ορίζει ότι το marketing καλύπτει όλες τις επιχειρησιακές λειτουργίες που εξασφαλίζουν την ροή αγαθών και υπηρεσιών από την παραγωγή στην κατανάλωση.

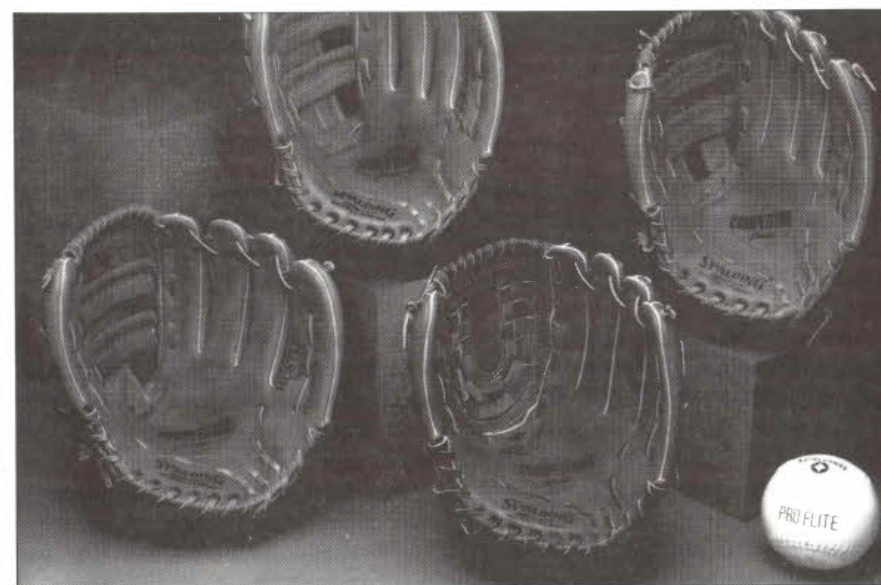
Έχει σαν μέριμνα και στόχο την χρησιμοποίηση, με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο, των δυνατοτήτων της επιχείρησης για

— την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των καταναλωτών και

— την μεγιστοποίηση ελκυστικών κερδών για την επιχείρηση.

Μπροστά σ' αυτή την βεβαιότητα των πολύπλευρων αλλαγών που αναφέραμε, και του εντεινόμενου ανταγωνισμού, οι marketing managers παροχής υπηρεσιών, είναι ανάγκη να προβούν σε προσεκτικά σχεδιασμένες προσπάθειες για την κατάσχεση στρατηγικού marketing, αν δεν επιθυμούν να δουν την μελλοντική εξέλιξη της εταιρίας τους να δέχεται σοβαρά και πιθανόν θανάσιμα πλήγματα.

Σ' αυτή την επιταγή των καιρών, το



marketing έρχεται να παίξει τον ρόλο εκκίνησης της υπηρεσίας που πρέπει να παραλληλίσει τις παροχές της εταιρίας με τις απαιτήσεις της αγοράς, αλλάζοντας έτσι την παλαιά και κατεστημένη νοοτροπία και μακροχρόνιο δοκιμασμένη τυχαία προσέγγιση της αγοράς με την εξάσκηση πίεσης και πάλι πίεσης για περισσότερες ΠΩΛΗΣΕΙΣ.

Είναι δηλαδή επιταγή των καιρών να αντιληφθούν οι εταιρίες ότι το marketing είναι πολύ περισσότερα πράγματα από πωλήσεις.

Αυτό θα ήθελα να το τονίσω ιδιαίτερα!

Αντί να πιέζει στην αγορά την αποδοχή υπηρεσιών, το marketing ερμηνεύει δημιουργικά τις ανάγκες των καταναλωτών και αναπτύσσει ΠΑΚΕΤΑ ΩΦΕΛΕΙΩΝ κατάλληλα προσαρμοσμένα στις ανάγκες αυτές.

Όμως ακόμα όταν η ανάγκη για ενεργό και προγραμματισμένη προσέγγιση της αγοράς γίνει αντιληπτή, υπάρχει συχνά πολύ μεγάλη ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ στην προσπάθεια να υλοποιηθούν οι αναγκαίες αλλαγές για να προσανατολιστεί σωστά η εταιρία στην ικανοποίηση των αναγκών του κοινού.

Στο παρελθόν παρατηρήθηκε το εξής φαινόμενο: Όταν οι εταιρίες «ανεκάλυψαν» το marketing, δημιούργησαν μια τυπική θέση ενός ατόμου και το ονόμασαν «Δ/ντή ανάπτυξης» ή «Δ/ντή ανάπτυξης νέων εργασιών» αντί να χρησιμοποιούν τον όρο marketing.

Έτσι, έχοντας ενσωματώσει μια μονάδα marketing μέσα στον οργανισμό, αυτές οι εταιρίες πιθανόν να ένοιωθαν ότι είχαν εφαρμόσει marketing.

Αυτή η εντύπωση όμως ήταν λανθασμένη για τρεις λόγους:

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

β) Δεύτερον, αυτοί οι οργανισμοί είχαν δημιουργήσει έναν «ΑΠΟΔΙΟΠΟΜΠΑΙΟ ΤΡΑΓΟ» - ένα άτομο για να κατηγορούν και να επιρρίπτουν ευθύνες αν τα πράγματα δεν πήγαιναν καλά.

γ) Τρίτον, και ακόμη χειρότερο λάθος ήταν η εντύπωση ότι αναθέτοντας σ' ένα τέτοιο άτομο την υπευθυνότητα, πίστευαν ότι ΚΑΝΕΙΣ άλλος δεν θα χρειαζόταν να ανησυχεί ή να φροντίζει για το marketing.

Αυτό είναι ένα από τα ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΑ ΛΑΘΗ που ένας οργανισμός παροχής υπηρεσιών ΜΠΟΡΕΙ να ΚΑΝΕΙ!

Συνεπώς, ένα από τα κύρια μηνύματα που θα ήθελα να περάσω σ' αυτό το ακροατήριο που αποτελείται από τους ανθρώπους ΚΛΕΙΔΙΑ της ΕΑ, και είναι το μεγαλύτερο και ουσιαστικότερο κεφάλαιο της και το οποίο αποτελεί τον πολυτιμότεο συνεργάτη του marketing, είναι ότι:

— Το marketing είναι μια ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ προσέγγιση της αγοράς. Μολονότι ένα άτομο όντως αναλαμβάνει τον ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟ και την ΣΥΓΚΛΙΣΗ όλων των συλλογικών ενεργειών για να φέρει ένα τελικό και επιθυμητό αποτέλεσμα, ΣΕ ΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΛΟΙ ΕΙΝΑΙ ΣΤΡΑΤΕΥΜΕΝΟΙ ΣΤΟ MARKETING.

— Είναι επίσης βασικό λάθος να θεωρούμε ότι το marketing είναι ένα λειτουργικό τμήμα. ΟΧΙ.

Το marketing είναι ουσιαστικά ένας τρόπος σκέψης και κατεύθυνσης ολόκληρης της επιχείρησης προς ένα ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΑ προγραμματισμένο στόχο:

Να υπηρετήσει σωστά και αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών της.

Προς αυτό τον σκοπό οι διαθέσιμοι μέθοδοι του MARKETING βρίσκονται στην συσπείρωση όλων των δυνάμεων της εταιρίας με στόχο τον ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ των ενεργειών του marketing.

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

— Την τμηματοποίηση της αγοράς.

— Τον εντοπισμό ΑΓΟΡΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ενδιαφέροντος.

— Τον εντοπισμό των εξειδικευμένων αναγκών των αγορών-στόχων.

— Τον προγραμματισμό στρατηγικών στόχων.

— Τον προσδιορισμό κατάλληλων στόχων για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων.

— Την συντονισμένη υλοποίηση των στόχων, με ΣΥΝΕΠΕΙΑ.

— Τον έλεγχο των εφαρμογών σχεδιασμών.

— Την μέτρηση των αποτελεσμάτων — ποσοτικά (σε όγκο πωλήσεων), και

— ποιοτικά (σε ποσοστό ικανοποίηση πελατών) με στόχο την επίτευξη ικανοποιητικής σχέσης: κόστους/απόδοσης

— Την ΣΥΝΕΧΕΙΑ με ΣΥΝΕΠΕΙΑ σε ΝΕΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ της ίδιας διαδικασίας.

με κύριο στόχο = την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, και

με κύριο όφελος = την μεγιστοποίηση κερδών, προωθώντας πάντοτε την ΕΙΚΟΝΑ και την ΦΗΜΗ της εταιρίας.

Έτσι το marketing εξασφαλίζει την καλύτερη αξιοποίηση του φυσικού, οικονομικού και ανθρώπινου δυναμικού ενός οργανισμού, προσφέροντας μόνο υπηρεσίες που η αγορά ΣΤΟΧΟΣ χρειάζεται ή επιθυμεί.

Η έρευνα marketing υιοθετείται ως τρόπος ανάλυσης των δεδομένων ειδικών αγορών και διευκολύνει την προσέγγιση της εταιρίας με την αγορά.

Η έρευνα marketing είναι ένα ζωτικό συστατικό του marketing, αφού παρέχει

Ο Φ.Π.Α. ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ (Μάρτιος 1991)

	Βασικός	Υψηλός
Ιρλανδία	23%	—
Δανία	22%	—
Ιταλία	19%	38%
Βέλγιο	19%	25%
Γαλλία	18,6%	22%
Ολλανδία	18,5%	—
Ελλάδα	18%	36%
Βρετανία	17,5%	—
Πορτογαλία	17%	30%
Γερμανία	14%	—
Ισπανία	12%	33%
Λουξεμβούργο	12%	—

Ο ΡΥΘΜΟΣ ΠΛΗΘΩΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ

Χώρα	Ετήσ. ρυθ. πληθ.
Αυστραλία	4,9%
Βέλγιο	2,9%
Καναδάς	6,3%
Γαλλία	3,2%
Γερμανία	2,9%
Ολλανδία	2,6%
Ιταλία	6,8%
Ιαπωνία	3,7%
Ισπανία	5,9%
Σουηδία	10,9%
Ελβετία	5,9%
Βρετανία	6,4%
Η.Π.Α.	4,9%

τα απαραίτητα εργαλεία για να ακούσει μια επιχείρηση την φωνή και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Ασφαλώς δεν ξεχνάμε ότι ο προσανατολισμός μιας επιχείρησης σε κερδοφόρα αποτελέσματα σημαίνει ότι μπορεί να υπηρετήσει ειδικές ανάγκες και αγορές στόχους ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ, μόνο εάν αυτές οι ανάγκες προσφέρουν ουσιαστικά οφέλη, για την επιχείρηση. Παρά ταύτα, θα ήθελα να τονίσω ότι η κάθε επίκαιρη επιδίωξη μεγιστοποίησης κερδοφόρου αποτελέσματος, πρέπει να εξισορροπείται συνετά και προσεκτικά, από την προέχουσα ανάγκη να φροντίσει η επιχείρηση να πετύχει μακροχρόνια ικανοποιημένους και μόνιμους πελάτες.

Τα κέρδη θα συνεχίσουν να συσσωρεύονται και να δικαιώνουν τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, ΜΟΝΟ εάν δημιουργηθούν και διατηρηθούν γερά θεμέλια ικανοποίησης πελατών.

Αυτό μπορείτε να το θεωρήσετε ΑΞΙΩΜΑ στον συνεχώς εντεινόμενο ανταγωνιστικό χώρο παροχής υπηρεσιών.

Οι ευθύνες του marketing όμως δεν εξαφανίζονται εδώ.

Ο σχεδιασμός marketing είναι ΜΟΝΟΝ μέρους ενός ευρύτερου φάσματος ευθυνών της διοίκησης marketing παροχής υπηρεσιών, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται ακόμη:

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

όλα αυτά αενάως επαναλαμβανόμενα σαν κύκλος ενεργειών του marketing με συνδεδετικό στοιχείο μεταξύ των ενεργειών την ΔΟΜΗ και την ΟΡΓΑΝΩΣΗ της όλης επιχείρησης.

Αυτό το ΕΥΡΥ φάσμα των ευθυνών του marketing καλούμεθα να αξιοποιήσουμε στην αντιμετώπιση της κρίσης που αναφάνεται στον ορίζοντα.

Γιατί, σ' αυτούς τους καιρούς ΚΡΙΣΗΣ που διανύουμε και καιρούς αλλαγών που αναμένουμε, η σωστή τακτική δεν είναι ηττοπάθεια και αμιγώς αμυντική στάση.

Χρειαζόμαστε συνεχή δράση και προσεκτικούς υπολογισμούς ρίσκων και στρατηγικούς σχεδιασμούς.

Στην Εθνική Ασφαλιστική πιστεύω ότι: — Με ΘΑΡΡΟΣ, βεβαιότητα, και τόλμη μπορούμε και πρέπει να τραβήξουμε ΜΠΡΟΣΤΑ αρχίζοντας την 2η 100/ετηρίδα προόδου και πρωτιάς.

— Τολμώντας νέες μεθόδους/προγράμματα/κατευθύνσεις

— Διεκδικώντας συνεχείς πρωτίες.

Η πρόσκληση και η ΠΡΟΚΛΗΣΗ για όλους μας είναι:

— Να πούμε όλοι μαζί, χωρίς δισταγμούς και αμφιβολία: ΜΠΟΡΟΥΜΕ να συνεχίσουμε να είμαστε πρώτοι στην ΕΑ απλά γιατί ΔΕΝ υπάρχει λόγος να μην μπορούμε!

Ο βαθμός της επιτυχίας μας θα είναι ανάλογος με τον βαθμό του ΠΙΣΤΕΥΩ μας σ' αυτή την ικανότητα μας.

ΜΑΖΙ ΜΠΟΡΟΥΜΕ με — ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ανιδιοτελή — ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ απρόσκοπτη — ΠΙΣΤΗ στο μέλλον και μεταξύ μας, και κυρίως — ΑΙΣΘΗΣΗ του ΑΝΗΚΕΙΝ στον ίδιο κοινό χώρο.

Ας μεριμνήσουμε όλοι μαζί για μεγιστοποίηση και αξιοποίηση κάθε παραμέτρου που προσδιορίζει την ΕΠΙΤΥΧΙΑ, βέβαιοι ότι υιοθετώντας:

— ΠΟΙΟΤΗΤΑ προϊόντων και υπηρεσιών

— ΟΡΓΑΝΩΣΗ εσωτερική και εξωτερική

— SERVICE προς τον πελάτη μας αλλά και μεταξύ μας

— ΚΑΛΟΠΡΟΑΙΡΕΤΗ κριτική με στόχο την κοινή προκοπή

— ΑΦΥΠΝΙΣΜΕΝΗ ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑ ΚΑΙ ΑΥΤΟΚΡΙΤΙΚΗ (για να καταλαβαίνουμε καλύτερα και τους λοιπούς συναδέλφους) και πάνω απ' όλα

— ΑΥΤΟΣΕΒΑΣΜΟ σαν αφετηρία και φίλτρο κάθε ενέργειάς μας, δεν μπορεί παρά να κρατήσουμε εύκολα και δικαιωματικά την 1η θέση και την επόμενη 100ρίδα και να προ-γράψουμε από τώρα το νέο σλόγκαν της Ε.Α. για τότε

«ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ 200 ΧΡΟΝΙΑ ΜΠΡΟΣΤΑ» σε ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ — ικανό — τολμηρό — εξυμνο — δίκαιο — συνεργάσιμο — παραγωγικό — άφραστο και ασυναγώνιστο

γιατί είναι ακριβώς αυτό: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΑΙ ΕΝΩΜΕΝΟ, ΠΕΤΥΧΗΜΕΝΟ!

Ας το διατηρήσουμε και ας το προφυλάξουμε από την άγρα των ανταγωνιστών μέσα από άψυχα κίνητρα!

ΜΑΖΙ ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΠΑΝΤΑ ΜΠΡΟΣΤΑ στην Ελλάδα και τον ευρύτερο Ευρωπαϊκό χώρο.

* Ομιλία στο συνέδριο της «ΕΘΝΙΚΗΣ» Δ□

ΣΥΝΤΟΜΟ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΔΗΜΗΤΡΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΥ

Σπούδασε στις ΗΠΑ Φυσικομαθηματικός όπου και συνέχισε σε μεταπτυχιακές σπουδές (Masters) στα Μαθηματικά.

Στις ΗΠΑ επίσης πήρε το πτυχίο και άδεια εξάσκησης Κλινικής Φαρμακευτικής και Επιχειρησιακών Σπουδών Marketing και Δημοσίων Σχέσεων (CE).

Ειδικότερα ασχολήθηκε με θέματα Οργάνωσης και Marketing στον τραπεζικό (Wachovia Bank) και ασφαλιστικό χώρο (Nc. Life) στις ΗΠΑ.

Ως Κλινικός Φαρμακοποιός διετέλεσε α) Σύμβουλος - Λέκτωρ (Consultant-Lecturer) και β) Υπεύθυνη προγράμματος Marketing και Management του πολιτειακού προγράμματος Β. Καρολίνας (για την οργάνωση και εκπαίδευση των αρμοδίων του συνόλου των κέντρων αποτοξίνωσης και πρόληψης χρόνιων παθήσεων), όπως επίσης και γ) Διευθύντρια φαρμακευτικής μονάδας του νοσοκομείου MCMH, δ) Επιστημονική Σύμβουλος Επαγγελματικής Οργάνωσης Κλινικών Φαρμακοποιών.

Στην Ελλάδα διετέλεσε Δ/ντρια Marketing της Cyanamid Int'l, όπου και οργάνωσε, συντόνισε και παρακολούθησε πολυκεντρικές κλινικές μελέτες (σε εθνικό επίπεδο).

Έχει παρουσιάσει σεμινάρια και γράφει σε ειδικά επιστημονικά περιοδικά. Είναι μέλος των οργανώσεων:

1) American Society of Mathematics. 2) The Marketing & Management Club (N.C.). 3) American Pharmaceutical Association (APRA). 4) Student American Pharmaceutical Association (ASPPA). 5) American Society of Hospital Pharmacy. 6) A-X Scholastic Honors Society (D-chapter). (Ακαδημαϊκή τιμητική διάκριση). 7) (SLE-chapter (τιμητική συμμετοχή).

Μιλά άπταιστα Αγγλικά και ικανά Γαλλικά.

Σήμερα, Αγωνίζεται να παραμείνει άνθρωπος.

Φιλοδοχεί να συνεργαστεί με όλους για να δει τις επιστήμες της αξιοποιημένες στους χώρους της πατρίδας της.

• ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Τί γίνεται τελικά με τις Ανατολικές χώρες;

Οικονομικό - πολιτική Ανάλυση και Τοποθέτηση της Πορείας των Χωρών της Ανατολικής Ευρώπης

Ειδικού Συνεργάτου

Κατά την πορεία των εξελίξεων στις χώρες της Ανατολικής Ευρώπης εμφανίζονται ιδιαιτερότητες, κοινές προκλήσεις, συναρτήσεις και αλληλεπιδράσεις. Ένα μεταβαλλόμενο σχήμα, από τον πρώην υπαρκτό σοσιαλισμό σε ένα νέο μοντέλο κοινωνίας με σύγχρονους τρόπους λειτουργίας, απαιτεί διαδικασίες χρονοβόρες και καθοριστικές. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν από την μια πλευρά υπέρβαση της παλαιάς νοτοπίας απεγκλωβισμού του κράτους από το κόμμα με οριστική διαμόρφωση νέων δομών εξουσίας και από την άλλη ανασυγκρότηση της οικονομίας και εγκατάλειψη του κεντρικού σχεδιασμού.

Με την ολοκλήρωση του κύκλου των ελεύθερων εκλογών στις χώρες αυτές διαμορφώνεται και σταθεροποιείται σταδιακά το νέο πολιτικό σκηνικό. Ταυτόχρονα διακρίνονται και οι τάσεις που θα κυριαρχήσουν παράλληλα με την εξέλιξη του πολιτικού και οικονομικού μετασχηματισμού. Σε ότι αφορά τα αναμενόμενα κομμουνιστικά κόμματα, τα αποτελέσματα που έφεραν στις εκλογές θεωρούνται μάλλον ικανοποιητικά ιδιαίτερα στις γειτονικές - βαλκανικές χώρες. Εδώ πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός της έλλειψης προηγούμενης πολιτικής παιδείας του λαού, της πενιχρής δημοτικότητας των Κ.Κ. αλλά και του βεβαρημένου παρελθόντος. Εκεί όπου τα κομμουνιστικά κόμματα βρίσκονται στην αντιπολίτευση διεκδικούν τον ρόλο του υπεραρπιστή των κοινωνικών κατακτήσεων του λαού. Πάντως οι νέες πολιτικές δυνάμεις αναζητούν και ανακαλύπτουν καινούργιες μορφές πολιτικής

έκφρασης. Γενικά αντιλαμβάνεται κανείς ότι κυριαρχούν ευρείς συνασπισμοί κομμάτων, οι οποίοι στηρίζονται μάλλον στην ακτινοβολία προσωπικοτήτων παρά στα πολιτικά τους προγράμματα. Σαν εκφραστές όμως πλουραλιστικών ιδεών και τάσεων δημιούργησαν ευνοϊκές συνθήκες για την προώθηση θεσμικών ρυθμίσεων στα πλαίσια του κοινοβουλευτικού συστήματος. Αξίζει να σημειωθεί εν προκειμένω ότι η Πολωνία, Ουγγαρία και Τσεχοσλοβακία έχουν προχωρήσει στην διαδικασία του εκδημοκρατισμού διευρύνοντας τα πολιτικά δικαιώματα αφού προσέδωσαν στους νόμους το κύρος της υπέρτατης αρχής. Ωστόσο, η έλλειψη προηγούμενης εμπειρίας, τα ποικίλα εσωτερικά προβλήματα θα αποτελέσουν τροχοπέδη στις εξελίξεις μέχρις ότου η αναδιάρθρωση στις δομές των πρώην κομμουνιστικών καθεστώτων να εναρμονισθεί πλήρως με την πρόοδο των πολιτικών μεταρρυθμίσεων.

Ιδιαίτερης μνείας και προσοχής πρέπει να τύχουν οι χώρες της Βαλκανικής, οι οποίες σημειωτέον κινούνται με διαφορετικούς και πολύ βραδύτερους ρυθμούς οι δε πολιτικές εξελίξεις δεν έχουν ακόμη διαμορφωθεί πλήρως αφού αναμένονται και άλλες εκλογικές αναμετρήσεις. Σημείο αναφοράς για αυτές είναι βέβαια μια περίοδος έντασης, σύγχυσης και αβεβαιότητας με αρνητικές συνέπειες στους πολιτικοοικονομικούς τομείς. Γενικά θεωρείται βέβαιο ότι διακατέχονται από μια τάση απροθυμίας να εφαρμόσουν ριζικά μεταρρυθμιστικά μέτρα με αποτέλεσμα να οδηγούνται σε περαιτέρω κλιμάκωση των ταραχών για εκτόνωση της επί δεκαετίες συσσωρευμένης λαϊκής δυσαρέσκειας. Το κλίμα

ρευστότητας εξάλλου θα διατηρηθεί και κατά την τρέχουσα περίοδο όσο διαρκεί ο νέος γύρος εκλογών ενώ αναμένεται τα κομμουνιστικά κόμματα να περιορίσουν ακόμη περισσότερο την κοινοβουλευτική τους δύναμη. Γίνεται πλέον φανερό ότι ασκούν την απόλυτη εξουσία, έχοντας στη διάθεσή τους τον κρατικό μηχανισμό και τις Ένοπλες Δυνάμεις. Κάτω όμως από την πίεση της δραματικής οικονομικής και κοινωνικής κατάστασης τα καθεστώτα αυτά αρχίζουν να υποχωρούν, παραχωρώντας μέρος της εξουσίας με προοπτικές για νέες εσωτερικές ανακατατάξεις. Η κατάσταση της οικονομίας των χωρών αυτών θεωρείται άκρως ανησυχητική και έτσι μια ομαλοποίηση των συνθηκών κοινωνικής και πολιτικής ηρεμίας είναι κάθε άλλο από απαραίτητη προϋπόθεση.

Εξάλλου παράγοντας πολιτικής αποσταθεροποίησης που ενεργοποιείται παράλληλα με τις ραγδαίες εξελίξεις είναι η αφύπνιση εθνικιστικών αισθημάτων. Στο σύνολο σχεδόν των χωρών δημιουργούνται οξυτάτα προβλήματα στις νέες πολιτικές ηγεσίες. Ακόμη και στην Τσεχοσλοβακία άρχισε να αναβιώνει ο Σλοβακικός Εθνικισμός ενώ στην Ουγγαρία παρατηρούνται έντονα φαινόμενα αντισιμιτισμού. Όπως είναι γνωστό η Ανατολική Ευρώπη έχει διαιρεθεί σε θρησκευτικές και εθνικιστικές διαφορές, η δε οικονομικό-κοινωνική ανάπτυξη υπήρξε άνηση. Αυτά τα προβλήματα διογκώνονται όσο η Σοβιετική επιρροή μειώνεται. Οι εχθρότητες ανάμεσα στις μειονότητες οδηγούν σε εσωτερικές διαμάχες όπως στην περίπτωση της Γιουγκοσλαβίας όπου απειλείται άμεσα η συνοχή και η ενότητα της χώρας αυτής.

Παρά τις διαγραφόμενες αντιξοότητες η πολιτική ανασυγκρότηση καθώς και η πορεία προς τον εκδημοκρατισμό στο χώρο της Κεντρικής - Ανατολικής

Ευρώπης φαίνεται ότι είναι το πιο εύκολο μέρος της αναπτυξιακής διαδικασίας. Η διαφύλαξη των δημοκρατικών κατακτήσεων και η ομαλή εξέλιξη των πολιτικών μεταρρυθμίσεων συναρτώνται άμεσα από την πρόοδο της οικονομικής αναδιάρθρωσης.

Προς την οικονομία της ελεύθερης αγοράς οδηγούνται οι χώρες αυτές αφού ήδη η Πολωνία και η Ουγγαρία αλλά πολύ λιγότερο η Τσεχοσλοβακία εφαρμόζουν μέχρι στιγμής κάποια μεταρρυθμιστικά σχέδια για την ανάκαμψη της οικονομίας.

Αναμένεται όμως ότι θα χρειαστεί ένα πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα πριν οι οικονομίες των χωρών αυτών καταφέρουν τελικά να προσαρμοστούν στο σύστημα της ελεύθερης αγοράς και να αρχίσουν να γίνονται ανταγωνιστικές. Κατά την διάρκεια αυτής της προσαρμογής προβλήματα όπως η ανεργία, ο πληθωρισμός και η ραγδαία αύξηση των τιμών θεωρούνται αναπόφευκτα. Οι χώρες της Ανατολικής Ευρώπης οι οποίες θεώρησαν ότι έπειτα από την απομάκρυνση των κομμουνιστικών καθεστώτων η επαναπροσέγγιση με την Δύση θα πραγματοποιείτο με ταχείς ρυθμούς διαπίστωσαν με απογοήτευση ότι είναι υποχρεωμένες να περάσουν πρώτα από τις εξαντλητικές διαδικασίες ένταξης που προβλέπει η Ευρωπαϊκή Κοινότητα ενώ η οικονομική βοήθεια που περίμεναν από τους Δυτικούς όχι μόνο δεν ήρθε άμεσα αλλά απαιτήθηκαν πολιτικές εγγυήσεις και οι δίαυλοι για την χορήγηση πιστώσεων άνοιξαν μετά από συνεχείς και επίμονες προσπάθειες.

Οι Ανατολικές Χώρες φαίνεται ότι από τη μία πλευρά αποζητούν απεγνωσμένα τον επανακαθορισμό των διεθνών προανατολισμών τους με σκοπό την αποκατάσταση των σχέσεών τους με τη Δύση ενώ από την άλλη επιδιώκουν την διατήρηση καλών σχέσεων με τη Σοβιετική Ένωση. Αξίζει να σημειωθεί ότι τον τελευταίο καιρό υπογράφηκαν και ειδικές συμφωνίες μακροχρόνιας διάρκειας σε διμερές πλαίσιο με την Σοβιετική Ένωση. Η πιστωτική εγγυότητα των χωρών αυτών βρίσκεται μάλλον σε φθίνουσα πορεία και το γεγονός αυτό ενισχύει τη διστακτική στάση των Δυτικών.

Οι προσδοκίες των λαών για βελτίωση και η σύγκρουση με την παρούσα πραγματικότητα πυροδοτούν τη δυσσέσκεια και την αγανάκτηση. Οι πτωτικές τάσεις του ήδη χαμηλού βιοτικού επιπέδου των πολιτών βρίσκεται σε σχέση ευθέως ανάλογη με το πνεύμα των οικονομικών μεταρρυθμίσεων πράγμα

*Τρεις βασικές αρχές
απαραίτητες πάνω
στις οποίες θα
πρέπει να κινηθούν
οι κυβερνήσεις των
Ανατολικών Χωρών
όπως ανταγωνισμός,
διαφάνεια και
ταχύτητα προκειμένου
να επιτευχθούν οι
στόχοι και να
εκσυγχρονισθούν οι
οικονομίες τους.*

που επιβάλλει θυσίες για να ολοκληρωθεί η φάση της μετάβασης. Η ανεργία και ο πληθωρισμός επιτείνουν το αίσθημα ανασφάλειας και δημιουργούν πιέσεις προς τα πολιτικά και οικονομικά κέντρα αποφάσεων για λαϊκότερα μέτρα και περισσότερες παροχές.

Ένα από τα σημαντικότερα γεγονότα της τελευταίας περιόδου μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών μετάβασης από το σοσιαλισμό στην πλουραλιστική κοινωνία αποτέλεσε η διάλυση της ΚΟΜΕΚΟΝ, κατά τη διάρκεια της τελευταίας Συνόδου της στη Βουδαπέστη στις 28/6/1991. Συγκεκριμένα οι Αντιπρόεδροι των Κυβερνήσεων της Ε.Σ.Σ.Δ., Πολωνίας, Ουγγαρίας, Τσεχοσλοβακίας, Βουλγαρίας, Ρουμανίας, Βιετνάμ, Κούβας και της Μογγολίας υπέγραψαν πρωτόκολλο με το οποίο θέτουν τέλος στη

λειτουργία της ΚΟΜΕΚΟΝ η οποία ιδρύθηκε το 1949 στη Μόσχα.

Η διάλυση της «Κοινής Αγοράς» των Ανατολικών Χωρών θα πραγματοποιηθεί ενενήντα ημέρες μετά την υπογραφή του πρωτοκόλλου (9/91) διάστημα κατά το οποίο τα κράτη-μέλη της CEMA θα πρέπει να έχουν αποφασίσει για τη διάθεση της περιουσίας της. Το γεγονός αυτό θα αποτελέσει ενδεχομένως σημείο τριβών στην όλη διαδικασία.

Συμπεραίνεται ότι η πολιτική αστάθεια και η ρευστότητα θα είναι στοιχεία που θα κυριαρχήσουν για μεγάλο χρονικό διάστημα στην Ανατολική Ευρώπη. Οι πολιτικές εξελίξεις θα βρίσκονται σε άμεση συνάρτηση με την επιτυχία των οικονομικών μεταρρυθμίσεων ενώ η αποτελεσματική εφαρμογή των τελευταίων θα εξαρτηθεί από τον βαθμό αποδοχής τους, στο σύνολο του πληθυσμού.

Εξάλλου η όποια επιλογή Δυτικού πολιτικού και οικονομικού μοντέλου μπορεί να αποτύχει εάν δεν γίνει ανάλογη προσαρμογή και εναρμόνιση προς τις ιδιόζουσες συνθήκες, τις ιδιαιτερότητες και ανάγκες κάθε χώρας.

Τρεις βασικές αρχές είναι απαραίτητες πάνω στις οποίες θα πρέπει να κινηθούν οι κυβερνήσεις των Ανατολικών Χωρών όπως ανταγωνισμός, διαφάνεια και ταχύτητα προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι και να εκσυγχρονισθούν οι οικονομίες τους.

Αν παρ' όλα αυτά οι ρυθμοί ανάπτυξης σημειώσουν και άλλη πτώση αφού ήδη βρίσκονται κάτω από τα επίπεδα του '80 τότε η στασιμότητα της οικονομίας θα παραταθεί με αρνητική επίδραση στο βιοτικό επίπεδο των λαών και περαιτέρω οικονομική εξαθλίωση.

Οι μεγαλύτερες Τράπεζες του κόσμου

Καμιά Αμερικάνικη Τράπεζα δεν περιλαμβάνεται ανάμεσα στις 20 μεγαλύτερες τράπεζες του κόσμου! (με κριτήριο κατάταξης το σύνολο ενεργητικού). Αυτό συνέβη για πρώτη φορά στα τελευταία πενήντα χρόνια.

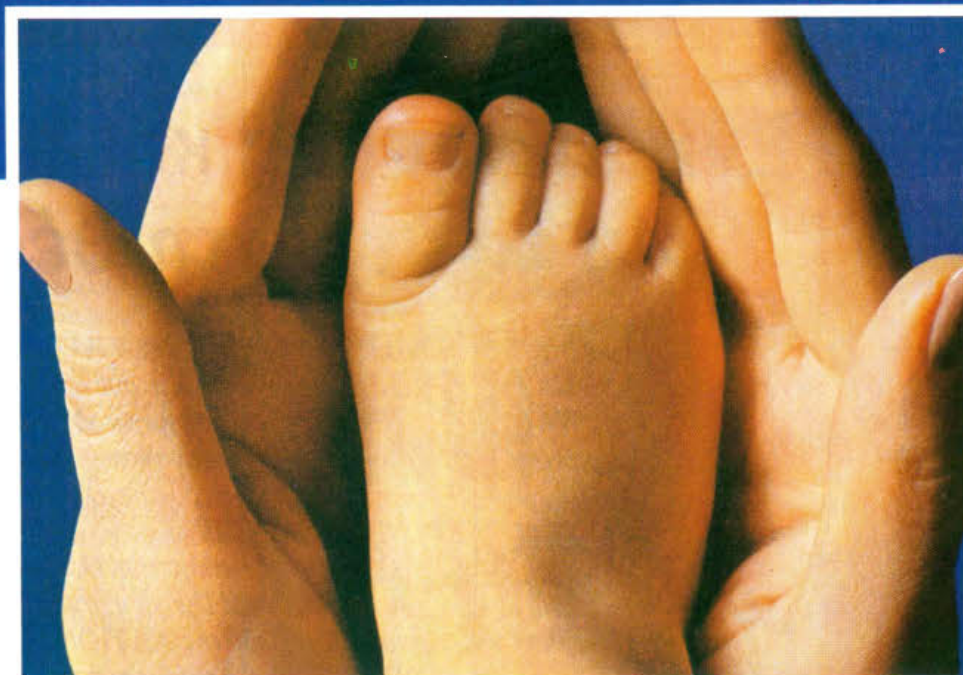
Η CITICORP, δέκατη τον Μάρτιο του 1990, και κάποτε πρώτη, κατέληξε στο τέλος του περασμένου χρόνου μόλις 21η.

Οι Γαπωνέζικες τράπεζες κατέχουν τις πρώτες έξι θέσεις και από 10 από τις πρώτες 15 τράπεζες είναι Γαπωνέζικες. Η μεγαλύτερη Γαπωνέζικη Τράπεζα (και του κόσμου) είναι η DAI - ICHI - KANGYO με σύνολο ενεργητικού 428 δισεκατομμύρια δολάρια και προηγείται ελαφρά των τραπεζών SUMITOMO και MITSUI TAIYO KOBΕ, καθεμία από τις οποίες έχει ενεργητικό 409 δισεκατομμύρια.

Οι τρεις μεγαλύτερες τράπεζες της Ευρώπης είναι Γαλλικές. Πρώτη έρχεται η CREDIT ARGICOLE (έβδομη στον κόσμο) με ενεργητικό 305 δισεκατομμύρια και προηγείται ελαφρά των δύο άλλων μεγάλων Γαλλικών τραπεζών BANQUE NATIONALE DE PARIS και CREDIT LYONNAIS, οι οποίες είναι κρατικές.

Η Γερμανία και η Αγγλία έχουν μόνο από μία τράπεζα, η κάθε μία ανάμεσα στις πρώτες 15 τράπεζες του κόσμου (DEUTSCHE και BARCLAYS αντίστοιχα).

Πρωτοπόροι



Και στην παιδική ασφάλεια



**ΕΛΛΗΝΟ
ΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ** Α.Ε.Α. ΖΩΗΣ

Ασφάλεια... μια ολοκληρωμένη Ζωή

9ο ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Ο Ομιλητής
στο 9ο Συνέδριο
της NATIONALE-
NEDERLANDEN
κ. Παναγιώτης
Καραλής
Γενικός
Διευθυντής



NN: Ενθουσιασμός και πάθος για την πρώτη θέση

Με πολύ μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε στις 21/6/91 στο ξενοδοχείο Intercontinental το 9ο Πανελλήνιο Συνέδριο Στελεχών Πωλήσεων της NATIONALE - NEDERLANDEN, το οποίο παρακολούθησαν περισσότεροι από 750 σύνεδροι.

Το Συνέδριο ετίμησαν με την παρουσία τους, ο κ. Jaap van Rijn, Πρόεδρος του Συμβουλίου Διοικήσεως της NATIONALE - NEDERLANDEN, τα μέλη κ.κ. J.H. Holsboer και A.G. Jacobs, καθώς και άλλοι Διευθυντές της Ολλανδικής Εταιρίας.

Τις εργασίες του Συνεδρίου παρακολούθησαν επίσης, εκπρόσωποι του Ημερήσιου και Κλαδικού Τύπου.

Την έναρξη εκήρυξε, με μία σύντομη εισαγωγή, ο Γενικός Διευθυντής και Νόμιμος Αντιπρόσωπος της NATIONALE - NEDERLANDEN στην Ελλάδα κ. Παναγιώτης Καραλής.

Ακολούθησαν οι ομιλίες των κ.κ. Holsber και Jacobs, οι οποίοι αναφέρθηκαν ο μιν πρώτος στα επενδυτικά προϊόντα και την επενδυτική πολιτική της εταιρίας, ο δε δεύτερος στις εξελίξεις στον Όμιλο των Εταιριών της NATIONALE - NEDERLANDEN.

Το δεύτερο μέρος του Συνεδρίου άνοιξε με την ομιλία του Διευθυντού Marketing και Πωλήσεων κ. Μανώλη Ανδρόνικου, ο οποίος συνεχάρη το Δυναμικό Πωλήσεων της εταιρίας για την επίτευξη του στόχου των 4,5 δις Νέα Παραγωγή στον Κλάδο Ζωής το 1990, καθώς και για την κατάκτηση της 1ης

θέσης μεταξύ όλων των Αλλοδαπών Ασφαλιστικών Εταιριών που λειτουργούν στην Ελλάδα.

Έθεσε τους παραγωγικούς στόχους για το β' εξάμηνο του 1991, και αναφέρθηκε στο μοντέλο ποιοτικής ανάπτυξης του ασφαλιστή της NATIONALE - NEDERLANDEN.

Ο επόμενος ομιλητής κ. D. Haggyvan, Διευθυντής του International Division, αναφέρθηκε στη συνεχή ανοδική πορεία της NATIONALE - NEDERLANDEN Ελλάδος, πράγμα που την καθιστά την πρώτη Εταιρία του Ομίλου σε ανάπτυξη. Τόνισε την αμερίστη συμπαράσταση της Ολλανδίας, η οποία αποδεικνύεται έμπρακτα, με την επένδυση που έγινε πρόσφατα σε κτιριακές εγκαταστάσεις ύψους 4 δις περίπου σε συνάλλαγμα.

Το Συνέδριο έκλεισε ο κ. Παναγιώτης Καραλής, ο οποίος εξήγγειλε τα νέα προγράμματα της εταιρίας, που πιστεύεται ότι θα αποτελέσουν σταθμό στο νέο Νοσοκομειακό πρόγραμμα το οποίο είναι απόλυτα εναρμονισμένο με τα Ελληνικά δεδομένα και παρέχει πραγματική κάλυψη στην Ελληνική οικογένεια.

Το απόγευμα της ίδιας ημέρας, μέσα σε μια ενθουσιώδη εορταστική ατμόσφαιρα, έγιναν οι βραβεύσεις των κορυφαίων συνεργατών της NATIONALE - NEDERLANDEN. Ακολούθησε επίσημο δείπνο και η βραδυά έκλεισε με καλλιτεχνικό πρόγραμμα.

Ομιλία κ. Π. ΚΑΡΑΛΗ

Αγαπητοί μου Συνεργάτες,

Σήμερα μου δίνεται η ευκαιρία να βρεθώ μαζί σας στο 9ο Συνέδριο της εταιρίας μας. Και σας διαβεβαιώ ότι νοιώθω έκπληκτος, αλλά συγχρόνως υπερβολικά ικανοποιημένος, γιατί εδώ στην αίθουσα είναι διάχυτη η επιτυχία και η δύναμη που είσαστε εσείς η NATIONALE - NEDERLANDEN.

Στο χρόνο που πέρασε από το 8ο Πανελλήνιο Συνέδριο το κυριώτερο γεγονός που αλλάζει την εικόνα και επηρεάζει την δομή της εταιρίας μας είναι η πορεία της κοινότητας προς την ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά η οποία σηματοδοτεί γενικότερες αλλαγές στην λειτουργία και στην ανάπτυξη της οικονομίας μας.

Η NATIONALE - NEDERLANDEN προβλέποντας τις ραγδαίες εξελίξεις που θα επέλθουν στον Ευρωπαϊκό χώρο πήρε την μεγάλη απόφαση για συγχώνευση με τον όμιλο της NMB POSTABANK. Στο χρόνο που πέρασε ολοκληρώθηκαν οι σχετικές διαδικασίες και δημιουργήθηκε ο οικονομικός κολοσσός του Internationale Nederlanden Group.

Ξεπερνώντας παρωχημένες δομές ο Όμιλος Internationale Nederlanden θα ανοιχθεί όχι μόνο στην Ευρώπη αλλά σ' όλο τον κόσμο. Θα προσπαθήσει με τόλμη και φαντασία να διερευνήσει και να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται. Έτσι δημιουργήσαμε την μορφή επιχείρησης που θα διαμορφώσει το πρόσωπο της οικονομίας στις δεκαετίες που έρχονται.

Ακολουθώντας και εμείς στην Ελλάδα τα βήματα της εταιρίας μας καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε νέους κανόνες, νέες ευκαιρίες και να γίνουμε καινοτόμοι.

Η NATIONALE - NEDERLANDEN Ελλάδα είναι έτοιμη να αντιμετωπίσει την νέα πρόκληση. Το πρώτο βήμα έγινε, το νέο κτίριο που είναι δείγμα δύναμης, αναγνώρισης, εμπιστοσύνης και μελλοντικών στόχων. Στόχος μας η οικονομική κατάξιση των εταιριών του Ομίλου στην Ελλάδα και η κάλυψη των οικονομικών και κοινωνικών αναγκών των ασφαλιζομένων μας.

Νοιώθω υπερήφανος και πιστεύω και εσείς το ίδιο όταν αναφέρομαι στα νέα κεντρικά γραφεία μας γιατί μας προσφέρουν:

- άριστη αρχιτεκτονική
- τεχνική τελειότητα
- πρότυπο λειτουργικότητας
- και είναι ομολογουμένως το τελειότερο κτήριο στην Ελλάδα.

Σχεδόν μαζί με την εγκατάστασή μας στα νέα μας γραφεία δημιουργήθηκε και το Αμοιβαίο Κεφάλαιο της NATIONALE - NEDERLANDEN. Σκοπός μας η επέκταση στο χρηματοοικονομικό τομέα. Θα εργαστούμε και στον τομέα αυτό με νέες ιδέες, νέα φιλοσοφία και θα επιδιώξουμε ανάλογη ανάπτυξη συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην ανάπτυξη της κεφαλαιαγοράς. Θα συνεχίσουμε με φαντασία και τόλμη να αναπτυσσόμαστε στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα για να προσθέσουμε και άλλες επιτυχίες προς όφελος πάντοτε των πελατών της εταιρίας μας και τέλος των συνεργατών της NATIONALE - NEDERLANDEN.

Δεν θα μιλήσω για αριθμητικούς στόχους, υπάρχουν και θα έρθουν ακόμη μεγαλύτεροι. Θα μιλήσω για τον πρώ-

γω ασθένειας θα προστεθούν άλλες δύο σοβαρές ασθένειες.

3. Στο προσάρτημα θανάτου και διαρκούς ανικανότητας σε περίπτωση κυκλοφοριακού ατυχήματος, η διαρκής ολική ανικανότητα θα τριπλασιάζεται.
4. Ανώτατο όριο για ιατροφαρμακευτικά έξοδα αυξάνεται μέχρι 500.000 δραχμές κατά περίπτωση.
5. Η πρόσκαιρη μηνιαία αποζημίωση αυξάνεται μέχρι 800.000 δραχμές.
6. Στις νοσοκομειακές καλύψεις το όριο λήξεως για σπουδάζοντα τέκνα θα γίνει 25 ετών.
7. Όταν το κυρίως ασφαλιζόμενο πρόσωπο είναι ηλικίας κάτω των 20 ετών, τότε το ασφάλιστρο για νοσοκομειακές καλύψεις, θα είναι μειω-



το και βασικό μας στόχο, αυτόν που μας έφερε μέχρι εδώ και αυτός είναι να είμαστε όπως σήμερα: ενωμένοι, δυνατοί, επιτυχημένοι, με τα ίδια ιδανικά, με ίδιες βλέψεις και σκοπούς και να διατηρήσουμε το όνομα της NATIONALE - NEDERLANDEN σαν το πιο δυνατό, το πιο ακέραιο για το οποίο θα είμαστε όλοι υπερήφανοι.

Φτάνω στην μεγάλη στιγμή που όλοι περιμένουμε στις εξαγγελίες των νέων προγραμμάτων και βελτιώσεις υπαρχόντων. Αυτές είναι:

1. Κατάργηση της κατηγορίας MOT.
2. Στη άμεση καταβολή κεφαλαίου λό-

μένο κατά 25%.

8. Εάν ο ασφαλιζόμενος έχει διάφορα νοσοκομειακά προγράμματα, τότε το εκπιπτόμενο ποσό θα αφαιρείται μόνο μία φορά.
9. Δημιουργούνται νέα νοσοκομειακά (Υπέρ νοσοκομειακή κάλυψη) όπου θα δίδεται:
 - κάλυψη του τοκετού σαν ασθένεια ή και σαν επίδομα χωρίς αφαίρεση του εκπιπτόμενου ποσού
 - δυνατότητα καλύψεως του δωματίου στο εξωτερικό χωρίς όριο

- εάν καλύπτεται από άλλο φορέα δεν θα αφαιρείται το εκπιπτόμενο
- όλες οι νοσοκομειακές καλύψεις θα δίνονται και με ημερησία αποζημίωση

10. Προστίθενται τα κατωτέρω νέα προαρτήματα:

- α. ασφάλιση χειρουργικού επιδόματος μέχρι 1 εκατομμύριο δραχμές

- β. ασφάλιση χειρουργικών επεμβάσεων άνευ νοσηλείας και ασφάλιση για ορισμένες εξετάσεις πριν και μετά νοσηλεία
- γ. ασφάλιση αερομεταφοράς

11. Το πρόγραμμα συνταξιοδοτήσεως μπορεί να δοθεί και για τα παιδιά. Τελειώνοντας θα ήθελα να τονίσω πως η NATIONALE - NEDERLANDEN εί-

ναι μία μεγάλη δύναμη και στόχος μας είναι να φτάσουμε στην πρώτη θέση σε νέα παραγωγή και σε σύντομο χρονικό διάστημα η εταιρία μας να γίνει η πρώτη της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς. Το δικό μου πιστεύω είναι ότι τίποτε πλέον δεν μπορεί να μας σταματήσει.

△□

Ομιλία κ. Μ. ΑΝΔΡΟΝΙΚΟΥ, Διευθυντή Πωλήσεων και Marketing

Τίποτα δεν είναι αδύνατον, αφού Φίλες και Φίλοι, Ασφαλιστές, Ασφαλιστριες και Managers της NATIONALE - NEDERLANDEN, σαν χείμαρος ξεχυθήκατε στην Ασφαλιστική Αγορά της χώρας μας και δημιουργήσατε Νέα Παραγωγή στον Κλάδο Ζωής το 1990, 4.500.000.000 ασφάλιστρα. Επετύχατε 100% αύξηση σε σχέση με την Νέα Παραγωγή του 1989, όταν ο μέσος όρος αύξησης στην αγορά είναι περίπου 35%.

Έτσι για άλλη μια φορά αποδεικνύεται ότι, είστε πολλαπλάσια παραγωγικοί σε σχέση με τους συναδέλφους σας του ανταγωνισμού. Από την μια μεριά είστε εσείς, από την άλλη μεριά όλοι οι άλλοι και όλοι οι άλλοι δεν μπορούν να κάνουν εσάς. **Μπράβο σας!!!**

Μέσα σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα, αφού στην ουσία ξεκινήσαμε το 1982 μια χούφτα άνθρωποι, καταφέραμε πλημμυρισμένοι από το γνωστό πάθος, ενθουσιασμό και επαγγελματισμό, να φθάσουμε το 1990 στην κορυφή της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς και να έχουμε 1300 επαγγελματίες Ασφαλιστές και Ασφαλιστριες, 39 Υποκαταστήματα σ' όλην την Ελλάδα και Χαρτοφυλάκιο Εισπραχθέντων Ασφαλιστρών Ζωής με τέλος του 1990, 7,7 δις ασφάλιστρων.

Έτσι αναμφισβήτητα ΕΜΕΙΣ Η NATIONALE - NEDERLANDEN, όπως φαίνεται και από τον ισολογισμό μας 31/12/90 είμαστε η 1η Διεθνής Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής στην Ελλάδα και όχι η φερόμενη και διαφημιζόμενη σαν 1η Εταιρία της οποίας τα Ετήσια Εισπραχθέντα Ασφάλιστρα με τέλος του 1990 όπως φαίνονται από δημοσιεύσεις τόσο του Κλαδικού Τύπου όσο και της εφημερίδας «Καθημερινή», είναι 7.562.000.000 ασφάλιστρα.

Φιλοσοφία μας, όπως γνωρίζετε, είναι να μη κατηγορούμε τον ανταγωνισμό.



Ο Ομιλητής στο 9ο Συνέδριο της NATIONALE-NEDERLANDEN Μανώλης Ανδρόνικος Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing.

Είμαστε υπέρ του υγιούς ανταγωνισμού που έχει αποφασιστικά συμβάλει στην ανάπτυξη του θεσμού της χώρας μας. Όμως σήμερα είναι υποχρεωμένος, προκειμένου να προασπίσω τα δικά σας επαγγελματικά συμφέροντα, τους 300.000 πελάτες μας, την Εταιρία μας αλλά πάνω από όλα την αλήθεια, να σας στείλω σύντομα τους ισολογισμούς και των δύο Εταιριών, προκειμένου να διαπιστώσετε και μόνοι σας την υπάρχουσα διαφορά σε εισπραχθέντα ασφάλιστρα υπέρ ημών μέχρι το τέλος του 1990, όντας απόλυτα βέβαιος ότι η διαφορά αυτή θα πλησιάσει τα 3 δις δρχ. στο τέλος του 1991. Γιατί εσείς ξέρετε όσο κανείς στην αγορά να δημιουργείτε ένα μεγάλο μέλλον για σας και την Εταιρία μας.

Πράγματι, αγαπητοί Συνάδελφοι, ένα μεγάλο μέλλον περιμένει όλους μας γιατί σήμερα όχι μόνο είμαστε στην κορυφή της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς, αλλά σίγουρα έχουμε συντελέσει ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια στην βελτίωσή της.

Αν κάνουμε μια μικρή αναδρομή στο παρελθόν, θα δούμε ότι η δεκαετία 60-70 ήταν η νηπιακή ηλικία των Ασφαλειών, με τις Τραπεζικές Εταιρίες να μονοπωλούν σχεδόν τις πωλήσεις Ασφαλειών. Το συνολικό Χαρτοφυλάκιο της Αγοράς

να είναι περίπου 2 δις και με μόνο το 10% των ασφαλιστρών να αντιπροσωπεύει ασφάλιστρα Ζωής, κάτι που έδειχνε ότι οι Έλληνες δεν είχαν ασφαλιστική συνείδηση αφού δαπανούσαν το 90% των ασφαλιστρών για ασφάλειες υλικών αγαθών, προϊόν της ανθρώπινης δημιουργίας.

Περνώντας στην δεκαετία 70-80, την περίοδο της ορμής της εφηβίας, βλέπουμε να ξεκινούν δραστηριότητες στην Ελλάδα μερικές Ιδιωτικές Ασφαλιστικές Εταιρίες, που κατά την γνώμη μου έβαλαν τις βάσεις για την ανάπτυξη της Ιδιωτικής Ασφάλισης της χώρας μας, το ύψος του συνολικού Χαρτοφυλακίου δεκαπλασιάζεται και ξεπερνά τα 20 δις, οι Ιδιωτικές Ασφαλιστικές Εταιρίες παίρνουν ένα μεγάλο κομμάτι από τις Τραπεζικές Εταιρίες και οι εργασίες στον Κλάδο Ζωής αρχίζουν να ευδοκίμουν παίρνοντας το 15% των ασφαλιστρών της αγοράς.

Για να περάσουμε στην δεκαετία 80-90, την «Χρυσή Δεκαετία Ασφαλειών Ζωής», την εποχή της ωριμότητας των ασφαλειών στην χώρα μας που μερικές πολύ μεγάλες Ασφαλιστικές Εταιρίες, έβαλαν πράγματι πολύ γερές βάσεις, εκπαιδεύοντας εις βάθος τους συνεργάτες τους, δίνοντάς τους οικονομική βοήθεια στα πρώτα τους βήματα και προσφέροντάς τους προγράμματα με συμμετοχή στα κέρδη.

Έτσι φθάσαμε στο τέλος του 1990 και βλέπουμε ότι το Χαρτοφυλάκιο Αγοράς είναι 160 δις, το 42% ασφαλιστρών αφορά τον Κλάδο Ζωής, που σημαίνει ότι η Ιδιωτική Ασφάλιση συνεχώς αναπτύσσεται στην χώρα μας και εμείς σαν Εταιρία πιστεύω ότι συμβάλατε σημαντικά σ' αυτή την ανάπτυξη.

Γιατί πράγματι ξεκινήσαμε το 1982 με μια φιλοσοφία «Κοντά στον Πελάτη, Κοντά στον Συνεργάτη», και την τιμήσαμε προσφέροντας συνεχώς το καλύτερο συμβόλαιο στην Αγορά, επενδύοντας με τον καλύτερο τρόπο τα χρήματα των πελατών μας. Επιτυχάνοντας συνεχώς από το 1982 και μετά το υψηλότερο ποσοστό υπεραπόδοσης 21% και



J.J. Van Rijn Πρόεδρος του Συμβουλίου Διοικήσεως του Ομίλου των Εταιριών της NATIONALE-NEDERLANDEN.

21,5% που σε συνδυασμό με το 95% συμμετοχή των ασφαλιζομένων μας στα κέρδη της Εταιρίας, καταφέραμε να έχουμε δημιουργήσει πολύ ευχαριστημένους πελάτες και καλή φήμη για την Εταιρία μας.

Από την άλλη μεριά, αγκαλιάσαμε από την αρχή τον συνεργάτη μας με αγάπη, προσφέροντάς του οικονομική βοήθεια από τα πρώτα του βήματα. Τον εκπαιδεύσαμε σε βάθος και του δώσαμε την ευκαιρία να αναπτυχθεί σύμφωνα με τις δικές μας δομές, με επιστέγασμα την φιλοσοφία «ανάπτυξη από τα σπλάχνα μας». Έτσι σήμερα, να είμαστε μια Εταιρία αρχών υψηλού επαγγελματισμού μεγάλης παραγωγικότητας, και ταυτόχρονα ποιοτικής απόδοσης. Ο αντιπρόεδρος της LIMRA κ. Boardman το διεπίστωσε κατά την πρόσφατη επίσκεψή του στην Ελλάδα. Ο Πρόεδρος της Εταιρίας μας ο κ. Jaap Van Rijn σε ομιλία του στο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο της LIMRA στις Κάννες, το τόνισε με πολύ μεγάλη έμφαση.

Και έτσι είναι. «Είμαστε οι Πρώτοι στην Αγορά και ο θρόνος μας περιμένει να καθίσουμε, ο θρόνος περιμένει τον Πρώτο Πρίγκηπα», και αυτοί είμαστε εμείς και θα καθίσουμε για πάντα.

Πρέπει όμως να προσφέρουμε πιο πολλά σε εσάς και θέλω να το ξέρετε, οι σκέψεις μας είναι μόνιμα πως θα μπορέσουμε να δώσουμε καλύτερο σέρβις στον πελάτη, καλύτερο σέρβις στον συνεργάτη, κάτι για το οποίο όλοι μας προσπαθούμε συνεχώς ιδιαίτερα εδώ και μερικούς μήνες αφότου μεταστεγαστήκαμε στο νέο Μέγαρο των Κεντρικών μας Γραφείων που είναι πιστεύουμε ένα πραγματικό στολίδι στην Ασφαλιστική Αγορά της χώρας μας. Έτσι θα προσπαθήσουμε να δημιουργήσουμε το νέο μοντέλο του Ασφαλιστή της Nationale-Nederlanden.



Οκ. Παναγιώτης Καραλής Γενικός Διευθυντής & Νόμιμος Αντιπρόσωπος της NATIONALE NEDERLANDEN στην Ελλάδα κατά την απονομή του Κυπέλλου στο πρώτο Agency Manager της NATIONALE-NEDERLANDEN κ. Νίκο Βαμβουκάκη.

Αυτή η προσωπικότητα του νέου Ασφαλιστή μας, πρέπει να διακρίνεται από δύο λέξεις, Απληστία και Απληστία. Απληστία όχι μόνο για πρόσκτηση υλικών αγαθών αλλά απληστία για αυτοβελτίωση και αυτοέλεγχο. Απληστία για καλύτερη επικοινωνία με τους Managers, για διόρθωση των λαθών, για καλύτερη εμφάνιση, για περισσότερο εγωισμό, για περισσότερες γνώσεις, ώστε συνεχώς να μικραίνει το ψαλίδι μεταξύ παρουσιάσεων και κλεισιμάτων συμβολαίων. Απληστία για υψηλότερους στόχους κοινωνικούς, οικονομικούς, στόχους εξελίξεως, απληστία για περισσότερες νίκες στον καθημερινό στίβο της Ασφαλιστικής μας Αγοράς. Με μία λέξη απληστία για καλύτερη επικοινωνία, βασισμένη επάνω στην αγάπη για τον συνάνθρωπο και για κάλυψη των πραγματικών του αναγκών με απόλυτη σαφήνεια, ειλικρίνεια και εντιμότητα. Έτσι ο Ασφαλιστής της Ν - Ν που σήμερα είναι πολύ παραγωγικός, θα βελτιωθεί ακόμη περισσότερο για να γίνει κόσμημα στην Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά.

Τελειώνοντας θα ήθελα να συμφωνήσουμε, όπως κάθε χρόνο, τους στόχους μας για το μέλλον.

Στις Γενικές Ασφάλειες στο τέλος του 1990 έχουμε ένα Χαρτοφυλάκιο 800 εκ. ασφαλιστρών, το 1% της αγοράς και την 40η θέση. Είμαι βέβαιος ότι, με το τέλος του 1995 θα έχουμε το 5% της Αγοράς και θα είμαστε στην 5η θέση στην Ελλάδα. Με την αρχή δε του 2000 η Ν - Ν σίγουρα θα φιγουράρει στην πρώτη θέση στην Ασφαλιστική Αγορά της χώρας μας. Συμφωνείτε; (παρατεταμένα χειροκροτήματα).

Στον Κλάδο Ζωής στο τέλος του 1990 έχουμε Χαρτοφυλάκιο 9 δις επί ετήσιας βάσεως, 7,7 δις Εισπραχθέντα Ασφάλιστρα Ζωής και 12% μερίδιο στην αγορά. Η Νέα Παραγωγή το 1991 θα πρέπει να είναι ίση τουλάχιστον με το Χαρτοφυ-

λάκιο σε εισπραχθέντα ασφάλιστρα, δηλαδή 7,7 δις - Συμφωνείτε; (παρατεταμένα χειροκροτήματα).

Τελειώνοντας θα ήθελα και φέτος να ευχαριστήσω από τα βάθη της καρδιάς μου όλους όσους συνετέλεσαν σ' αυτή την άνευ προηγουμένου ανοδική πορεία της εταιρίας μας. Και πρώτα πρώτα θέλω να ξεκινήσω από τους συναδέλφους των εσωτερικών υπηρεσιών της Ν - Ν γιατί πράγματι είναι συγκινητική η προσφορά τους αφού προσπαθούν συνεχώς να είναι δίπλα σας νιώθουν υπερήφανοι για το έργο που επιτελείτε και καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της πολύ υψηλής σας παραγωγικότητας. Ιδιαίτερα θέλω να ευχαριστήσω τους συναδέλφους της Διεύθυνσης Marketing και Πωλήσεων, που πραγματικά η καρδιά τους χτυπάει με την δική σας, παρακολουθούν από κοντά και προσπαθούν να δίνουν λύσεις στο δύσκολο έργο σας, και με πολύ μεράκι και πολύ αγάπη για εσάς μη φειδόμενοι κόπου και χρόνου προετοίμασαν με πολύ μεγάλη επιτυχία την διοργάνωση του φετινού μας συνεδρίου.

Τέλος θέλω να ευχαριστήσω την Μητέρα Εταιρία μέσω των παρόντων διακεκριμένων Ολλανδών επισκεπτών μας για την πολύ μεγάλη προσφορά και βοήθεια που όλα αυτά τα χρόνια προσφέρουν σε εμάς και να παρακαλέσω τον Πρόεδρο της Εταιρίας κ. Jaap Van Rijn και τον Γενικό Διευθυντή στην Ελλάδα κ. Τάκη Καραλή, να έρθουν κοντά μου να σας συγχαρούν και να τους χειροκροτήσετε.

Εύχομαι σ' όλους σας σωματική και ψυχική υγεία για μεγαλύτερες επιτυχίες για το 1991 και πάντα να ξέρετε είμαστε δίπλα σας γιατί για μας Nationale-Nederlanden είναι πάντα από όλα οι άνθρωποι της.

Σας ευχαριστώ πολύ.

• ΠΕΙΤΕ ΜΟΥ ΓΙΑΤΡΕ...

Προσέξτε την «προεδρική» ασθένεια

Ο επίκουρος καθηγητής κ. Δ. Λινός μιλεί για τον υπερθυρεοειδισμό

Γράφει ο: Δ. ΛΙΝΟΣ,
ιατρός Καθηγητής,
Παν/μίου Αθηνών
συνεργάτης του «ΝΑΙ»
για θέματα υγείας - περιθαλψής



• Πόσες κατηγορίες υπερθυρεοειδισμού υπάρχουν;

«Υπάρχουν τρεις κατηγορίες: α) Η διάχυτη τοξική βρογχοκήλη ή νόσος του Graves. Στην κατηγορία αυτή, εκτός από την υπερλειτοργία του θυρεοειδούς που γίνεται από ολόκληρο τον αδέν, συνυπάρχει και εξώφθαλμος, δηλαδή και πάθηση των οφθαλμών, γι' αυτό και αναφέρεται συχνά σαν εξώφθαλμος βρογχοκήλη. β) Η τοξική οζώδης βρογχοκήλη. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ασθενείς που είχαν για πολλά χρόνια μια βρογχοκήλη που παρέμεινε όμως λειτουργικά σε φυσιολογικά επίπεδα παραγωγής θυροειδικών ορμονών. Με την πάροδο όμως του χρόνου οι όζοι της βρογχοκήλης, τμήματα δηλαδή του διογκωμένου θυρεοειδούς, απέκτησαν αυτονομία στην παραγωγή θυροξίνης. Με άλλα λόγια η παραγωγή θυροξίνης από τις περιοχές αυτές δεν αναστέλλεται από τους μηχανισμούς ρυθμίσεως της παραγωγής θυροξίνης, με αποτέλεσμα να πάσχει ο ασθενής, εκτός από την οζώδη βρογχοκήλη, και από υπερθυρεοειδισμό, γι' αυτό και η βρογχοκήλη του ονομάζεται πλέον τοξική. γ) Το τοξικό αδένωμα. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ασθενείς που έχουν υπερθυρεοειδισμό,

αυξημένες δηλαδή στο αίμα τιμές θυροξίνης, που οφείλεται σε ένα μόνο όζο, αδένωμα, του θυρεοειδούς. Εκτός από την περιοχή του τοξικού αδενώματος, ο υπόλοιπος αδέννας είναι φυσιολογικός».

• Ποια είναι η θεραπεία του υπερθυρεοειδισμού;

«Οι περισσότεροι γιατροί σε όλο τον κόσμο συμφωνούν για τη θεραπεία της τοξικής οζώδους βρογχοκήλης και του τοξικού αδενώματος. Η θεραπεία στις περιπτώσεις αυτές είναι η χειρουργική. Ο λόγος είναι ότι στην τοξική οζώδη βρογχοκήλη με τη χειρουργική θεραπεία, εκτός από τον υπερθυρεοειδισμό, αντιμετωπίζονται και οι πολλαπλοί όζοι, με την έννοια ότι αντιμετωπίζεται οριστικά η πιθανότητα παρουσίσεως καρκίνου του θυρεοειδούς σε έναν από αυτούς. Στο τοξικό αδένωμα, το μεγάλο πλεονέκτημα της χειρουργικής θεραπείας είναι ότι η αφαίρεση του αδενώματος όχι μόνον θεραπεύει τον ασθενή από τον υπερθυρεοειδισμό αλλά τον καθιστά ευθυρεοειδικό, χωρίς την ανάγκη να παίρνει εφ' όρου ζωής θυροξίνη από το στόμα. Οι γνώμες διχάζονται, ιδίως μεταξύ των ενδοκρινολόγων της Ευρώπης και της Αμερικής για τη σωστότερη αντιμετώπιση της νόσου του Graves, δηλαδή του υπερθυρεοειδισμού που συνυπάρχει με τον εξώφθαλμο. Στις περιπτώσεις αυτές η θεραπεία αρχίζει με φάρμακα, μέχρις ότου ο ασθενής γίνει ευθυρεοειδικός, δηλαδή οι τιμές της θυροξίνης στο αίμα επανέλθουν στα φυσιολογικά επίπεδα. Από εκεί και πέρα ο θεράπων ιατρός έχει να προτείνει τρεις λύσεις στον ασθενή».

• Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χειρουργικής θεραπείας;

«Η χειρουργική θεραπεία του υπερθυρεοειδισμού, και μάλιστα της νόσου του Graves, έχει τα εξής πλεονεκτήματα: α) Την άμεση θεραπεία του υπερθυρεοειδισμού. β) Τη δυνατότητα ευθυρεοειδισμού, δηλαδή φυσιολογικών τιμών θυροξίνης, εφ' όρου ζωής. Βέβαια πολλοί ειδικοί γύρω από το θέμα πιστεύουν, και προσωπικά συμφωνώ, ότι η ριζικότερη αφαίρεση του θυρεοειδούς στη νόσο του Graves είναι η καλύτερη αντιμετώπιση, από την προσπάθεια επιτυχίας ευθυρεοειδισμού. Δηλαδή είναι καλύτερα να παίρνει ένας ασθενής, που έχει χειρουργηθεί για νόσο του Graves, ένα χαπάκι θυροξίνης παρά να υποτροπιάσει ο υπερθυρεοειδισμός, σε περιπτώσεις που αφήνεται πίσω μεγάλο υπόλειμμα θυρεοειδικού ιστού. Άλλα πλεονεκτήματα, τα οποία αναφέρονται στη χειρουργική θεραπεία της διάχυτης το-

• Ποιες είναι οι λύσεις αυτές;

«Η πρώτη λύση είναι η συνέχιση της φαρμακευτικής αγωγής. Το πλεονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι ότι ο ασθενής παίρνει μόνο φάρμακα, κάτι που, λίγο-πολύ, είναι αποδεκτό από τους περισσότερους ασθενείς. Τα μειονεκτήματα της μεθόδου αυτής είναι είναι ότι η δοσολογία των φαρμάκων αυτών πρέπει σε πολύ συχνά διαστήματα να αυξο-

μειώνεται, ώστε να αποφεύγεται και ο υπερθυρεοειδισμός και υποτροπιάζων υπερθυρεοειδισμός. Μάλιστα, σε πολλούς ασθενείς, παρ' όλη την έντονη και συνεχή παρακολούθηση και προοδευτική ελάττωση των φαρμάκων, μπορεί ο υπερθυρεοειδισμός να υποτροπιάσει και ο ασθενής να εμφανίσει και πάλι όλα τα συμπτώματα της νόσου, που δεν είναι καθόλου ευχάριστα. Η δεύτερη λύση είναι η καταστροφή του θυρεοειδούς αδένος με τη χορήγηση ραδιενεργού ιωδίου. Σε πολύ μεγαλύτερες δόσεις από εκείνες που χορηγούνται για το σπινθηρογράφημα του θυρεοειδούς γίνεται προσπάθεια να «καεί» ο θυρεοειδής, ώστε να μην παράγει πλέον θυροξίνη. Το πλεονέκτημα της μεθόδου είναι η αντιμετώπιση του υπερθυρεοειδισμού χωρίς τους κινδύνους της χειρουργικής θεραπείας. Τα μειονεκτήματα της μεθόδου είναι οι γνωστοί φόβοι για τις μακροχρόνιες επιπλοκές της ραδιενέργειας. Βεβαίως δεν υπάρχουν μελέτες που να έχουν αποδείξει ότι μετά τη συγκεκριμένη θεραπεία με ραδιενεργό ιώδιο αναπτύσσονται άλλες κακοήθειες, όπως λευχαιμίες, λεμφώματα ή τερατογένεση εμβρύων κλπ. Οι περισσότεροι όμως ιατροί συμφωνούν στο να αποφεύγεται η μέθοδος αυτής της θεραπείας σε νέες γυναίκες αναπαραγωγικής ηλικίας: αλλά απαιτείται, μέχρις ότου να καταστραφεί πλήρως ο αδέννας με το ραδιενεργό ιώδιο. Πολλές φορές απαιτούνται περισσότερες από μία συνεδρίες, ενώ τα τεχνικά προβλήματα (μηχανήματα, ειδικοί θάλαμοι κλπ.) είναι τέτοια που πολλές φορές, ιδίως στη χώρα μας, προτιμάται η τρίτη λύση, δηλαδή η χειρουργική θεραπεία».

• Κύριε καθηγητά, ποιοί είναι οι κίνδυνοι αυτοί;

«Οι κίνδυνοι γενικότερα στη χειρουργική θεραπεία των παθήσεων του θυρεοειδούς είναι τέσσερις: α) Ο τραυματισμός των νεύρων που κινούν τις φωνητικές χορδές, με αποτέλεσμα το βρόγχος φωνής ή την αφωνία. β) Ο τραυματισμός των παραθυρεοειδών αδένων με αποτέλεσμα την υποασβεσταιμία και ανάγκη λήψης ασβεστίου εφ' όρου ζωής. γ) Η μη σωστή χειρουργική αφαίρεση της νόσου, με αποτέλεσμα την υποτροπή της, δηλαδή να «ξανανίσει», όπως λέει ο κόσμος. δ) Το άσχημο αισθητικό αποτέλεσμα της χειρουργικής τομής στον λαιμό. Πρέπει να τονίσω ότι, όταν ο χειρουργός είναι έμπειρος στη χειρουργική του θυρεοειδούς, οι επιπλοκές αυτές είναι πολύ σπάνιες».

• Τι γίνεται στην Ελλάδα, αναφορικά με την αντιμετώπιση του υπερθυρεοειδισμού, αλλά και ποιες είναι οι προβλέψεις για το μέλλον;

«Στην Ελλάδα, δυστυχώς, λόγω της μεγάλης συχνότητας της βρογχοκήλης και των επιπλοκών της, υπάρχει τεράστια εμπειρία στις παθήσεις του θυρεοειδούς, τόσο από τους κατ' εξοχήν ειδικούς στα θέματα αυτά δηλαδή τους ενδοκρινολόγους, όσο και στους χειρουργούς εκείνους που έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην ενδοκρινική χειρουργική. Έτσι οι έλληνες ασθενείς που πάσχουν από υπερθυρεοειδισμό έχουν την τύχη να αντιμετωπίζονται καλύτερα στη χώρα μας - και δεν είναι υπερβολή -, ίσως καλύτερα από πολλές άλλες ιατρι-



Ο κ. Δ. Λινός είχε τον συντονισμό της ομάδος γιατρών, για την ιατρική βοήθεια του Προέδρου Μπους, κατά την πρόσφατη άφιξή του στην Ελλάδα.

Εκτός βρογχοκήλης, είναι η πιθανή καλύτερη εξέλιξη της οφθαλμοπάθειας, που συνοδεύει τον υπερθυρεοειδισμό μετά τη χειρουργική θεραπεία, σε σύγκριση με τα αποτελέσματα μετά τη θεραπεία με τις άλλες μεθόδους που αναφέραμε. Το μειονέκτημα της χειρουργικής θεραπείας του υπερθυρεοειδισμού είναι οι κίνδυνοι της εγχειρήσεως».

• Κύριε καθηγητά, ποιοί είναι οι κίνδυνοι αυτοί;

«Οι κίνδυνοι γενικότερα στη χειρουργική θεραπεία των παθήσεων του θυρεοειδούς είναι τέσσερις: α) Ο τραυματισμός των νεύρων που κινούν τις φωνητικές χορδές, με αποτέλεσμα το βρόγχος φωνής ή την αφωνία. β) Ο τραυματισμός των παραθυρεοειδών αδένων με αποτέλεσμα την υποασβεσταιμία και ανάγκη λήψης ασβεστίου εφ' όρου ζωής. γ) Η μη σωστή χειρουργική αφαίρεση της νόσου, με αποτέλεσμα την υποτροπή της, δηλαδή να «ξανανίσει», όπως λέει ο κόσμος. δ) Το άσχημο αισθητικό αποτέλεσμα της χειρουργικής τομής στον λαιμό. Πρέπει να τονίσω ότι, όταν ο χειρουργός είναι έμπειρος στη χειρουργική του θυρεοειδούς, οι επιπλοκές αυτές είναι πολύ σπάνιες».

• Τι γίνεται στην Ελλάδα, αναφορικά με την αντιμετώπιση του υπερθυρεοειδισμού, αλλά και ποιες είναι οι προβλέψεις για το μέλλον;

«Στην Ελλάδα, δυστυχώς, λόγω της μεγάλης συχνότητας της βρογχοκήλης και των επιπλοκών της, υπάρχει τεράστια εμπειρία στις παθήσεις του θυρεοειδούς, τόσο από τους κατ' εξοχήν ειδικούς στα θέματα αυτά δηλαδή τους ενδοκρινολόγους, όσο και στους χειρουργούς εκείνους που έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην ενδοκρινική χειρουργική. Έτσι οι έλληνες ασθενείς που πάσχουν από υπερθυρεοειδισμό έχουν την τύχη να αντιμετωπίζονται καλύτερα στη χώρα μας - και δεν είναι υπερβολή -, ίσως καλύτερα από πολλές άλλες ιατρι-

κά προηγμένες χώρες στον κόσμο. Στην προσπάθεια που γίνεται διεθνώς για τη θεωρητική και πρακτική επιμόρφωση των χειρουργών στην ενδοκρινική χειρουργική, που εκτός από τον θυρεοειδή περιλαμβάνει και τους παραθυρεοειδείς αδένες, τα επινεφρίδια, το πάγκρεας και τον γαστρεντερικό σωλήνα, οργανώσαμε πρόσφατα στην Tortola των British Virgin Islands (22-26 Απριλίου) το 2ο Διεθνές Σεμινάριο Ενδοκρινικής Χειρουργικής. Εκτός των άλλων θεμάτων, θίξαμε ειδικά τόσο το θέμα της σωστότερης θεραπείας του υπερθυρεοειδισμού όσο και ειδικότερα της χειρουργικής θεραπείας χωρίς επιπλοκές. Το συμπέρασμα, και των ευρωπαϊκών και των αμερικανικών συναδέλφων, ήταν ότι σαφώς η καλύτερη θεραπεία του υπερθυρεοειδισμού είναι η χειρουργική, όταν υπάρχει έμπειρος στις παθήσεις του θυρεοειδούς χειρουργός».

ΣΥΝΤΟΜΟ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ Δ. ΛΙΝΟΥ, ΙΑΤΡΟΥ

Εκπαίδευση: Πλήρης εκπαίδευση στη Χειρουργική στο Mayo Clinic (5 χρόνια).

Έρευνα: Στο Mass General Hospital, Harvard (1 χρόνο).

Προϋπηρεσία: Chief Resident Associate στη Χειρουργική Mayo Clinic. Assistant Professor, υπεύθυνος της γαστρεντερολογικής και ενδοκρινολογικής χειρουργικής στο Cleveland Metro General Hospital, Cleveland (2 χρόνια) ΗΠΑ.

Μέλος σε 17 διεθνείς Επιστημονικές Εταιρείες μεταξύ των οποίων:

American Gastroenterological Association, American College of Gastroenterology, European Society of University Colon and Rectal Surgeons, American College of Surgeons, Societe Internationale de Chirurgie.

Συγγραφικό έργο που υπερβαίνει τις 90 δημοσιεύσεις, ανακοινώσεις «γαστρεντερολογική χειρουργική» και «ενδοκρινολογική χειρουργική». Επίσης πλέον των 200 citations στις περισσότερες ξενόγλωσσες εργασίες του.

Κλινικό έργο που περιλαμβάνει από τον μεγάλο αριθμό χολοκυστεκτομών, σκληροειδεκτομών, ένα σημαντικό αριθμό γαστρεκτομών και κολεκτομών μέχρι παγκρεατοδωδεκαδακτυλεκτομών (Whipple) επινεφριδεκτομών και φυσικά ένα μεγάλο αριθμό θυρεοειδεκτομών και παραθυρεοειδεκτομών.

Ερευνητικό έργο (στην Ελλάδα) στην αιτιολογία της χολολιθιάσεως (σημαντική case-control study) στον καρκίνο του παχέος εντέρου (επίμυς μετά από DMH). Ιατρείο: Βασ. Σοφίας 110, τηλέφ. 7771023.

100
ΧΡΟΝΙΑ



ΜΠΡΟΣΤΑ στον Άνθρωπο.

ΜΠΡΟΣΤΑ στον Κίνδυνο.

ΜΠΡΟΣΤΑ στους Εργαζόμενους.

Από το 1891 η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ είναι ΜΠΡΟΣΤΑ σε αντίληψη, με σύγχρονα και πρωτοποριακά προγράμματα σε όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους.

Είναι ΜΠΡΟΣΤΑ σε εξυπηρέτηση, χάρη στο έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό της και το μεγαλύτερο δίκτυο υποκαταστημάτων σ' όλη την Ελλάδα.

Είναι ΜΠΡΟΣΤΑ σε σιγουριά, χάρη στα τεράστια αποθεματικά κεφάλαια που διαθέτει και στην ολοκληρωμένη κάλυψη που σας παρέχει, όπου κι αν βρίσκεστε!

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

● ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

«Με Σεβασμό στον Πελάτη»



Συνέδριο Πωλήσεων Αγροτικής Ζωής Πεπραγμένα 1990 και προοπτικές της εταιρίας.

Του: ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΜΙΧΟΥ
Δ/ντος Συμβούλου

Κύριε Πρόεδρε, εκλεκτοί προσκεκλημένοι Κυρίες και Κύριοι Σύεδροι

Πραγματοποιούμε σήμερα και αύριο στο ωραίο περιβάλλον του ΑΣΤΕΡΑ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ το 3ο Συνέδριο των Συνεργατών της δύναμης πωλήσεων της Εταιρίας. Ο Γενικός Τίτλος του, «Με Σεβασμό στον Πελάτη» δεν είναι τυχαίος. Σκιαγραφεί, χαρακτηρίζει, θέλει να τονίσει τη μεγάλη σημασία που αποδίδει η Εταιρία μας στον πελάτη της.

Κύριοι Σύεδροι: Με χαρά και αισιοδοξία χαιρετίζω το Συνέδριό σας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας και εγώ προσωπικά ως Διευθύνων Σύμβουλος αποβλέπουμε με ζωηρό ενδιαφέρον στα πορίσματα του Συνεδρίου σας και όπως πάντα στις αιτιολογημένες παρατηρήσεις και προτάσεις σας. Θα είμαστε ευτυχείς να προωθήσουμε σχέδια, που θα βοηθήσουν στην ανάπτυξη της Εταιρίας και θα προέρχονται από τις επικείμενες συζητήσεις σας.

Το Συνέδριό σας πραγματοποιείται σε μια εποχή κατά την οποία μεγάλες, κοσμογονικές θα έλεγα αλλαγές πραγματοποιούνται στον τομέα της Κοινωνικής και Ιδιωτικής Ασφάλισης.

Το 1992 αποτελεί, ως γνωστόν, ορόσημο στην εξέλιξη του κοινωνικού και οικονομικού χάρτη της Ευρώπης. Στο διαμορφούμενο αυτόν περιβάλλον ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης και ειδικότερα της ασφάλισης ζωής θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο.

Δεν είναι θεματικό μου αντικείμενο, αλλά και στις προθέσεις μου να αναπτύξω σήμερα τη σημασία και το ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει ο τομέας της Ιδιωτικής Ασφάλισης, στην απασχόληση των νέων, στην Οικονομία και την Κοινωνική Ειρήνη. Περιορίζομαι μόνο να υποστηρίξω κάτι που και άλλοτε είχα τονίσει ότι δηλαδή η «ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί τη μεγάλη

πρόκληση της Οικονομίας μας».

Βεβαίως, μεταξύ των ασφαλιστικών Εταιριών, θα υπάρξει έντονος ανταγωνισμός, κυρίως λόγω και της εισαγωγής ξένων ασφαλιστικών Εταιριών στη χώρα μας και μάλιστα με προϊόντα πολλαπλής χρησιμότητας για τον πελάτη, σύγχρονη τεχνολογία, ευελιξία, αμεσότητα στη λήψη των αποφάσεων κ.λπ.

Ήδη σε κάποιο βαθμό έχει αρχίσει ο ανταγωνισμός. Τον αντιμετωπίζουμε. Όμως ο ανταγωνισμός θα βοηθήσει στην ύπαρξη υγιών ασφαλιστικών εταιριών. Οι αδύναμες θα εκλείψουν, οι δυνατές θα επιβιώσουν, ενώ πολλές θα προχωρήσουν σε συγχωνεύσεις και σε συνεργασίες με ξένες Εταιρίες.

Εμείς, πρέπει να αισθανόμαστε δυνατοί, η Εταιρία μας είναι δυνατή. Προσαρμοζόμαστε και ετοιμαζόμαστε να αντιμετωπίσουμε και τον πιο σκληρό ανταγωνισμό και να ανταποκριθούμε στη μεγάλη πρόκληση. Ας δούμε πώς:

Η σημερινή Διοίκηση, όταν τον Αύγουστο του 1990 ανέλαβε την ευθύνη της Εταιρίας έθεσε ορισμένες προτεραιότητες. Από απόψεως χρόνου θεώρησε το υπολειπόμενο 5/μηνου του 1990, ως χρόνο αντιμετώπισης και επίλυσης των χρονιζόντων θεμάτων, προβλημάτων της Εταιρίας, πολλά από τα οποία συνδέονταν και με την αυτοδυναμία, φήμη και υπόσταση της ίδιας της Εταιρίας και παράλληλα ως χρόνο μελέτης και προγραμματισμού θεμάτων μακροχρόνιου χαρακτήρα και μεγάλης σημασίας για την Εταιρία.

Το 1991, θα ήταν χρόνος πολύπλευρης ανάπτυξης της Εταιρίας.

Η Διοίκηση της Εταιρίας πιστεύοντας ότι ο ανθρώπινος παράγων είναι πάντα ο αποφασιστικότερος για οποιοδήποτε προγραμματισμό και οποιαδήποτε πολιτική, αντιμετώπισε χρονίζοντα προβλήματα του προσωπικού και ιδιαίτερα του προσωπικού του δικτύου πωλήσεων.

Πρώτα απ' όλα ενημέρωσε το προσωπικό, με σχετική εγκύκλιο του Διευθύνοντα Συμβούλου, που εκδόθηκε μετά από οδηγίες του Προέδρου κ. Κεφαλογιάννη ότι «Κανείς από το προσωπικό δεν θα πρέπει να φοβάται για τη θέση του και την παραγωγή του. Όλοι θα πρέπει να έχουν απόλυτο αίσθημα ασφαλείας. Όλοι οι εργαζόμενοι υπάλληλοι και Συνεργάτες έχουν ίσα δικαιώματα χωρίς καμία διάκριση. Το μόνο κριτήριο για την εξέλιξη και την θέση του στην Εταιρία θα είναι το ήθος, η αξιοσύνη, η προσήλωση στο καθήκον και η απόδοση σε εργασία».

Στο τελευταίο 5/μηνου του 1990, πιστεύω ότι πραγματοποιήθηκε σημαντικό έργο που ενδυναμώνει την Εταιρία μας και την κάνει ικανή μόνο να ανταπεξέλθει στο σκληρό ανταγωνισμό αλλά και να προχωρήσει σταθερά με ανοδική πορεία.

Συγκεκριμένα:

Μετοχικό κεφάλαιο

Αυξήθηκε το μετοχικό κεφάλαιο της εταιρίας κατά ένα (1) δισεκατομμύριο δρχ. και έτσι ανέρχεται σήμερα στο ποσό του 1.500.000.000 δρχ.

Σας είναι γνωστό, νομίζω, ότι το θέμα της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρίας εκκρεμούσε για μεγάλο χρονικό διάστημα, όπως επίσης σας είναι γνωστές οι δυσμενείς συνέπειες, από τη μη έγκαιρη αύξησή του, πέραν των άλλων, και στα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρίας. Αν για παράδειγμα η αύξηση και η κατάθεσή του είχε γίνει τουλάχιστον στις αρχές του 1990, αντί του τέλους αν όχι το 1989, η εταιρία θα είχε όφελος από τόκους και μόνο 200 εκατ. δρχ. περίπου.

Νέες δραστηριότητες

Με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της εταιρίας και της γενικής συνέλευσης των μετόχων η εταιρία μας η «ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ» συμμετέχει στις νέες δραστηριότητες (ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ, ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ) του ομίλου ΑΤΕ (ΑΤΕ, ΤΚΕ, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ, ΑΓΡΟΤΕΧΝΙΚΗ).

Γνωρίζω, τα παράπονά σας, για το ότι δεν βγήκαμε ακόμη στην αγορά με αμοιβαία κεφάλαια, η πώληση των οποία θα βοηθούσε όπως πολλοί ισχυρίζεσθε και εν μέρει συμμερίζομαι τον ισχυρισμό σας,

και στην πώληση των ασφαλειών ζωής, αλλά πιστεύω ότι η μικρή καθυστέρηση θα ισοσταθμιστεί από την απήχηση που θα έχει στο καταναλωτικό κοινό η δύναμη του ομίλου ΑΤΕ. Όπως με έχουν πληροφορήσει οι αρμόδιοι της ΑΤΕ έχει προχωρήσει η σχετική διαδικασία. Έχει εγκριθεί από το υπουργείο Γεωργίας και από την Τράπεζα της Ελλάδος.

Service

Το service που είναι σημαντικός παράγοντας προώθησης των πωλήσεων βελτιώθηκε σε σημαντικό βαθμό, κατακόρυφα όσον αφορά την έκδοση των συμβολαίων



Ο Διοικητής της Αγροτικής Τράπεζας και Πρόεδρος του Δ.Σ. της «Αγροτική Ζωής» κ. Μ. Κεφαλογιάννης και ο κ. Γ. Μίχας Διευθύνων Σύμβουλος της «Αγροτικής Ζωής».

και ζημιών. Είναι χαρακτηριστικό ότι η έκδοση των συμβολαίων προς το τέλος του έτους είχε φθάσει να γίνεται σε 5 ημέρες. Ας σημειωθεί ότι η έκδοση των συμβολαίων στο πρώτο τρίμηνο του 1991 έφθασε και σε ροή ημέρας (έκδοση την επόμενη της παραλαβής της αίτησης).

Στον τομέα των αποζημιώσεων έδωσα έντολη —από τις πρώτες ημέρες— να ξεκαθαρίσουν όλες οι παλιές εκκρεμότητες. Η πληρωμή των αποζημιώσεων (εφόσον τα δικαιολογητικά είναι εντάξει) γίνεται μέσα σε 1-2 ημέρες.

Πιστεύω ότι αυτά είναι σημαντικά επιτεύγματα που βοηθούν τις πωλήσεις.

Όσον αφορά το καθεστώς των προμηθειών, που λειτουργούσε με προκαταβολές και είναι φυσικό να προκαλούσε δυσοφία στα στελέχη των πωλήσεων, αλλά που παράλληλα έχει δημιουργήσει και σοβαρό πρόβλημα στην εταιρία —οφειλές

246 εκατ. με όλες τις δυσμενείς από αυτό συνέπειες— είμαστε στην ευχάριστη θέση να ανακινώσουμε και από αυτό το βήμα ότι παίρνει την οριστική του λύση. Πήρατε όπως με έχουν πληροφορήσει τις συγκεντρωτικές καταστάσεις. Βεβαίως σε πολλές περιπτώσεις υπάρχουν αμφιβολίες και αμφισβητήσεις. Θεωρώ, ότι είναι επόμενο να έχουν γίνει και λάθη όταν γίνονται εκκαθαρίσεις προμηθειών που από χρόνια και μέχρι τώρα οι πληρωμές τους γινόντουσαν με προκαταβολές. Γι' αυτό έχει δοθεί εντολή να επανεξεταστεί κάθε περίπτωση αμφιβολίας και αμφισβήτησης.

Έχει μεγάλη σημασία, νομίζω το ότι επιτέ-

μα να μην υπάρχει συντονισμός, να γίνεται πλημμελώς και με αυτοσχεδιασμό. Συνέπεια αυτών ήταν να απωλεστούν και σοβαρά ποσά χρημάτων από τα εκπαιδευτικά προγράμματα της ΕΟΚ.

Αποδίδουμε μεγάλη σημασία στην εκπαίδευση.

Προσωπικά, δεν συμμερίζομαι την άποψη ότι δεν πρέπει να παρέχεται στον ασφαλιστή από την αρχή πλήρης γνώση των ασφαλιστικών θεμάτων με το αιτιολογικό ότι έχοντας αυτοπεποίθηση στον τομέα αυτόν μπορεί να μας φύγει.

Απεναντίας, πιστεύω ότι ο ασφαλιστής πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένος για τα ασφαλιστικά θέματα που θα αντιμετωπίσει όταν βγει να κάνει ασφάλειες, γιατί έτσι μόνο θα κάνει καλύτερα τη δουλειά του, θα ενημερώσει σωστά, θα πείσει για τη σκοπιμότητα και το όφελος της ασφάλειας. Με τις σκέψεις αυτές αναβαθμίσαμε την εκπαίδευση, δημιουργήσαμε ενιαία εκπαιδευτική μονάδα, την υποδιεύθυνση εκπαίδευσης, που έχει και την ευθύνη του κατάρτισμού των προγραμμάτων, σε συνεργασία πάντα με τις συναρμόδιες διευθύνσεις και ειδικά με την δ/νση πωλήσεων για την εκπαίδευση των συνεργατών της δ/νσης πωλήσεων. Επίσης είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση των προγραμμάτων.

Καταρτίζεται ιδιαίτερο ενιαίο πρόγραμμα για κάθε βαθμίδα προσωπικού και συνεργατών. Η παροχή όλων των εκπαιδευτικών εφοδίων στους συντονιστές και γενικά στην ιεραρχία της δ/νσης πωλήσεων αποτελεί επιθυμία μας και θα εκπληρωθεί σύντομα.

Πιστεύουμε ότι ο συντονιστής, ο β. συντονιστής έχει την ευθύνη για την επιλογή και βασική εκπαίδευση του ασφαλιστή. Παράλληλα η εταιρία εφαρμόζει πρόγραμμα εκπαίδευσης ασφαλιστών τους οποίους εντάσσει στα διάφορα γραφεία. Έτσι, και στον τομέα αυτόν δεν επιτρέπεται ουδεμία παρεξήγηση ή παρερμηνεία. Η εταιρία έρχεται να παράσχει όλα τα εκπαιδευτικά εφόδια σε όλη την ιεραρχία των πωλήσεων και να δώσει στα γραφεία και έτοιμους ασφαλιστές.

Για το 1991 έχει καταρτιστεί και εφαρμόζεται πρόγραμμα εκπαίδευσης για όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας των πωλήσεων. Έτσι γίνεται και καλύτερη εκμετάλλευση και των παρεχομένων για εκπαίδευση κονδυλίων της ΕΟΚ (ΜΟΠ Αττικής, περιφερειακής ανάπτυξης κ.λπ.) (Παρουσίαση-Πρόγραμμα 1990-Πρόγραμμα 1991).

Γενικά, η συνεχής επιμόρφωση των ασφαλιστών αποτελεί έργο της εταιρίας που πρέπει να υλοποιείται από ένα σταθερό ετήσιο πρόγραμμα. Το ίδιο ισχύει και

για τους υπαλλήλους των διοικητικών υπηρεσιών.

Στο σημείο αυτό, θεωρώ σκόπιμο να σας κάνω γνωστό ότι έχουν δοθεί οδηγίες -εντολές στις αρμόδιες διευθύνσεις, -ενοστοποιούν αμέσως στις πωλήσεις ο-ποιαδήποτε μεταβολή σε υλικό και θέμα, που έχουν σχέση με το έργο της δ/σης πωλήσεων. Και ακόμη να επαναλάβω αυτό που έχω δηλώσει στις διάφορες συσκέ-ψεις των ΔΑΠ, συντονιστών και συνεργα-τών γραφείων πωλήσεων ότι «σε όποια πε-ρίπτωση υπάρχει ενδιαφέρον ασφαλιστών για συμπλήρωση κενών σε τεχνικά, νομικά, οικονομικά, ομαδικά, ασφαλιστήρια και λοιπά θέματα, να πραγματοποιηθεί συγκε-ντρωση των ασφαλιστών των γραφείων και θα σταλούν οι αρμόδιοι των κεντρικών υ-πηρεσιών για να δοθούν οι σχετικές διευ-κρινίσεις-οδηγίες ή για να γίνει το κατάλ-ηλο σεμινάριο.

Θέματα οικονομικού ενδιαφέροντος

Αντιμετώπιστηκε από την πρώτη στιγμή και λύθηκε τελικά το χρονίζον θέμα του **εκπαιδευτικού επιδόματος** για το 1990 —το τριαντάρι όπως είχε ονομαστεί— και είχε δημιουργήσει μαζί και με άλλες υπο-σχέσεις του παρελθόντος όχι καλό κλίμα στις πωλήσεις. Πέραν αυτού όμως η ση-μερινή διοίκηση παραχώρησε για το 1991 πακέτο νέων αμοιβών για τους ασφαλι-στές και την ιεραρχία των πωλήσεων, που με μικροεξαιρέσεις μπορούμε να ισχυρι-στούμε και από εσάς τα ακούω, ότι είναι το καλύτερο της αγοράς.

Θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω ότι και στο θέμα των αμοιβών η διοίκηση της ε-ταιρίας δεν θα δεχθεί οι συνεργάτες της να υπολείπονται των συναδέλφων τους των άλλων μεγάλων εταιριών.

Ένα σημαντικό ακόμα μέτρο υπέρ των συνεργατών του δικτύου πωλήσεων είναι η βελτίωση του ομαδικού τους ασφαλι-στηρίου, για να υπάρξει σύνδεση με αυτό των διοικητικών υπηρεσιών.

Η προώθηση —επίλυση των παραπάνω χρονιζόντων θεμάτων— προβλημάτων, δεν αμφισβητείται ακόμη και από τους μη καλόπιστους. Δεν θα πρέπει να ισχύει, λοιπόν, για τη σημερινή διοίκηση της εται-ρίας, η αμφισβήτηση και αμφιβολία για τη μη τήρηση υποσχέσεων.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σας δια-βεβαιώσω και πάλι ότι η διοίκηση θεωρεί τους πωλητές - συνεργάτες της ως τον κορμό, την σπονδυλική στήλη της εται-ρίας και τους πρωτασφαλιστές μας ως τις μέλισσες που μέσα από αγκάθια θα πάρουν το νέκταρ για να κτίσουμε όλοι μαζί την κυψέλη που λέγεται ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ.

Νέα προϊόντα - βελτίωση υπαρχόντων

Αμέσως μετά την ανάληψη της ευθύ-νης της εταιρίας από τη σημερινή διοίκη-ση δόθηκε εντολή στους συναρμόδιους διευθυντές για επανεξέταση των υπαρχό-ντων προγραμμάτων και βελτιώσεις, σύμ-φωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς, λαμ-βανομένου υπόψη και του βαθμού ανταπό-κρισης σ' αυτά των καταναλωτών.

Στη συνέχεια συγκροτήθηκε ειδική επι-τροπή για την πληρέστερη και επισταμένη μελέτη του θέματος της βελτίωσης των υπαρχόντων προϊόντων και τη δημιουργία νέων, ώστε η εταιρία μας όχι μόνο να μην



υστερεί έναντι του ανταγωνισμού στον τομέα αυτόν, αλλά και να υπερέχει.

Βρίσκομαι στην ευχάριστη θέση να σας ανακοινώσω ότι παραδόθηκε πρόσφατα στην διοίκηση η ειδική μελέτη και ότι αυτή τη στιγμή συνεργάζονται οι δ/νσεις τεχνι-κή και πωλήσεων με τη δ/ση μηχανογρά-φησης για να υπάρξει στήριξη προς κυ-κλοφορία προγράμματος, πολλαπλής χρησιμότητας από τα καλύτερα της αγο-ράς. Ελπίζω και εγώ, όπως και εσείς ότι σύντομα η εταιρία θα είναι σε θέση να θέσει στη διάθεση του καταναλωτικού κοινού πέραν των άλλων και προϊόντα που να καλύπτουν την σύγχρονη και ενδιαφέ-ρουσα τάση των καταναλωτών για επένδυ-ση και αποταμίευση των χρημάτων τους, παράλληλα με υψηλές καλύψεις στον το-μέα της ζωής και υγείας, όπως αναφέρω και σε σχετικό άρθρο μου στον Οικονομι-κό Ταχυδρόμο (13-6-91).

Σχετικά, ανακοινώσιμα θα αναφερθούν

στην ομιλία του δ/ντή της τεχνικής δ/σης κ. Ι. Κοσμέα.

Δυνατότητες επέκτασης των δραστηριοτήτων της εταιρίας στο εξωτερικό

Επιτροπή από στελέχη της εταιρίας με-λέτησε το θέμα της επέκτασης των δρα-στηριοτήτων της στο εξωτερικό καθώς και τις δυνατότητες συνεργασίας μας με α-σφαλιστικές εταιρίες του εξωτερικού. Η σχετική μελέτη παραδόθηκε στη διοίκηση της εταιρίας τον 5/91. Γίνεται, σχετική α-ξιολόγηση. Σημειώνεται ότι η εταιρία μας έχει σήμερα συνεργασίες με εταιρίες του εξωτερικού στις εξής περιπτώσεις:

α) **Αντασφαλίσεις.** Στο ασφαλιστικό πρό-γραμμα της εταιρίας μας συμμετέχουν οι αντασφαλιστικές εταιρίες:

Munich Re Γερμανίας
Victory Αγγλίας
Mercantile & GENERAL Αγγλίας
SAFR Γαλλίας

β) Συνεργασία στην ανάπτυξη ομαδικών ασφαλίσεων μέσω δικτύου pooling με την ελβετική ασφαλιστική εταιρία Winterthur.

γ) Συνεργασία με τις ευρωπαϊκές ασφα-λιστικές εταιρίες του Agri Benefits Network, που είναι όμιλος εταιριών ζωής και υγείας, με δεσμούς με τον αγροτικό τομέα και έχουν σκοπό:

- ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνο-γνωσίας, εξυπηρέτηση πελατών πέρα από τα εθνικά σύνορα, διευκόλυνση μεταφο-ράς αποθεμάτων συντάξεων από χώρα σε χώρα κ.λπ.

Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ είναι ιδρυτικό μέ-λος του AGRU και συμμετέχει στις δρα-στηριότητες του.

Οργανωτική δομή εταιρίας

Με την αριθ. 34/24-9-90 απόφαση του δ/ντα συμβούλου συγκροτήθηκε 5μελής επιτροπή από στελέχη της εταιρίας με σκοπό α) την επανεξέταση της όλης ορ-γανωτικής δομής της εταιρίας (διοικητι-κών υπηρεσιών και πωλήσεων) και την πρό-ταση μέτρων για τη βελτίωση της οργάνω-σης και λειτουργίας της εταιρίας και β) την κατάρτιση και υποβολή στη διοίκηση σχε-δίου οργανισμού της εταιρίας.

Υπήρχε πράγματι ανάγκη από ένα οργα-νόγραμμα το οποίο να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες και να περιγράφει με σαφήνεια τις αρμοδιότητες κάθε υπηρε-σίας και θέσεως. Αυτό θα καταστήσει πιο

λος τους θα αναβαθμιστεί.

Μηχανογράφηση

Κατά τον απολογιζόμενο χρόνο η εται-ρία αξιοποίησε σε λειτουργικό επίπεδο τις δυνατότητες του συστήματος SPRING (ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογραφι-κών εφαρμογών σε περιβάλλον ON-LINE, βάσει δεδομένων, που αναπτύχθηκε από στελέχη της εταιρίας) και εξασφάλισε την αυτοματοποίηση των ατομικών και ομαδι-κών ασφαλίσεων σε όλο το φάσμα των λει-τουργιών μέχρι και τη λογιστική απεικόνι-ση των μεγεθών, ικανοποιώντας έτσι τον στόχο: «ανταγωνιστική» εξυπηρέτηση των πελατών της (SERVICE).

Παρ' όλο που ο χρόνος αυτός ήταν χρό-



αποδοτική τη διοικητική μηχανή της εται-ρίας γιατί μεταξύ των άλλων θα εξαφανίσει τριβές που δημιουργούνται από την επικά-λυση αρμοδιοτήτων σε πολλές περιπτώ-σεις.

Η επιτροπή λόγω της σοβαρότητας του έργου ζήτησε παράταση και τελικά παρέ-δωσε πρόσφατα τη μελέτη της. Γίνεται σχετική επεξεργασία.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να καταστή-σω σαφές, προς άρση παρεξηγήσεων, γιατί στο θέμα αυτό έγινε παραπληροφόρηση -υπήρξαν ανυπόστατες φήμες και κακό-βουλη εκμετάλλευση σε βάρος των πωλή-σεων —ότι η εκφρασθείσα άποψη— πρό-ταση οιοδήποτε μέλους της επιτροπής δεν σημαίνει και υιοθέτησή της από την εταιρία. Πολύ περισσότερο θέλω να τονί-σω και από αυτό το βήμα απευθυνόμενος σε σας στο πιο εκλεκτό τμήμα των συνεργατών πωλήσεων, ότι σε οποιαδήποτε αλ-λαγή οι πωλήσεις όχι μόνο δεν θα θιγούν, αλλά θα ενδυναμωθούν και ο ενεργός ρό-

νο της «μετάπτωσης» από το πεπαιωμέ-νο εν μέρει μηχανογραφημένο στο νέο αυτοματοποιημένο περιβάλλον λειτουρ-γίας (συνήθως κρίσιμος) η σταθερότητα ήταν η επιτυχία (δηλ. η αλλαγή χωρίς καμ-μία διακοπή της παραγωγικής αλυσίδας). Υπήρξαν μόνο σε ορισμένες περιπτώσεις καθυστερήσεις λόγω αιχμής που δεν προ-βλέπεται να παρατηρηθούν στο μέλλον.

Η ποιότητα της υποστήριξης των συ-νεργατών της δύναμης πωλήσεων έχει προδιαγραφεί στο νέο παραγωγικό περι-βάλλον με υψηλά πρότυπα και τα αποτελέ-σματα της θα είναι εμφανή μέσα στο 1991. Θα έχετε την ευκαιρία να παρακολουθή-σετε σε αυριανή παρουσίαση μια προσο-μείωση του περιβάλλοντος λειτουργίας της μηχανογράφησης και την προοπτική της δικής σας εξυπηρέτησης μέσα στο ίδιο σύστημα.

Η αξιοποίηση αυτού του τεχνολογικού περιβάλλοντος για τη σύγχρονη άσκηση διοίκησης (M.I.S.) και την αποκέντρωση,

είναι ο επόμενος στόχος μας και στα πλαί-σια αυτά η επένδυση στην τεχνολογία της πληροφορικής συνεχίζεται (προγραμμα-τισμός επένδυσης σε HW/SW για το 1991 ύψους 45 εκ. δρχ.). Σαν πρώτο βήμα θα είναι η ON-LINE σύνδεση, με τις δ/κες υπηρεσίες της Βορείου Ελλάδος.

Ανάπτυξη εταιρίας - ανάπτυξη εργασιών

Η ανάπτυξη της εταιρίας μας γίνεται με το Agency System (υποκαταστήματα) αλ-λά και μέσω δικτύου ανεξάρτητων πρακτό-ρων. Δυστυχώς, ο διαχωρισμός των δύο εταιριών ΑΕΕΓΑ-ΑΕΖΥ, έγινε χωρίς με-λέτη με αποτέλεσμα σήμερα να εμφανί-ζονται σε πολλά σημεία διπλά γραφεία πω-λήσεων, ένα για την «Αγροτική Ζωής» και ένα για την Αγροτική Γενικών Ασφαλείων.

Πέραν αυτού έγινε όχι καλή χωροταξική διάταξη των γραφείων ζωής με συνέπεια πολλά από αυτά να μην έχουν καλά αποτε-λέσματα ή ευνοϊκή προοπτική.

Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ και ΑΓΡΟ-ΤΙΚΗ ΖΩΗΣ, μέσα στο γενικότερο πλαίσιο της συνεργασίας των εταιριών του ομίλου μελετούν και καταβάλλουν προσπάθειες για συνεργασία, όχι μόνο στο θέμα της συστέγασης των γραφείων και κοινής εμφάνισης, ώστε να μειωθεί σημαντικά το λειτουργικό κόστος, αλλά και προσπά-θειες για μια ευρύτερη συνεργασία στον ασφαλιστικό τομέα.

Όσον αφορά το θέμα των προβληματι-κών και χωρίς προοπτικές γραφείων της εταιρίας, θα κληθείτε οι αρμόδιοι δ/ντές, αφού έχουμε και τα αποτελέσματα του Α' εξαμήνου του 1991, να υποβάλλετε προτά-σεις για κατάρτιση ή συγχώνευση των γραφείων και γενικά για καλύτερη αξιο-ποίηση των ασφαλιστών-συνεργατών μας.

Η ανάπτυξη των εργασιών της εταιρίας στον κλάδο ζωής παρουσιάζει από το 1984 αυξηόμενες. Το 1988 και 1989 είχαμε ομαλότερη αύξηση αλλά με ρυθμούς μι-κρότερους του μέσου όρου της αγοράς, ενώ κατά το 1990 η παραγωγή βρίσκεται στα επίπεδα του μέσου ρυθμού ανάπτυ-ξης της αγοράς.

Συγκεκριμένα: Το 1990 η συνολική πα-ραγωγή ασφαλιστρων ανήλθε στο ποσό των 5.805,6 εκατ. δρχ. έναντι 4.453,3 εκατ. δρχ. του 1989 (αύξηση 90/89 30,36%) και 3.563,4 εκ. δρχ. του 1988 (αύξηση 89/88 25%).

Η πρωτοετής ετησιοποιημένη παραγω-γή από ατομικά ασφαλίστρα το 1990 ανήλ-θε σε 1.594,7 εκατ. δρχ. έναντι 1.127,8 εκατ. δρχ. το 1989 (αύξηση 90/89 41,34%) και 1.032 εκατ. δρχ. το 1988 (αύξηση 89/88 8,5%).

(Σχέδιο - Εικόνα 1)

Με βάση τα πιο πάνω στοιχεία, που δεί-

χνουν και τη δυναμική της εταιρίας, αλλά και τις προτάσεις της διεύθυνσης πωλήσεων που είναι και προτάσεις των δ/ντών ανάπτυξης παραγωγής καθορίστηκαν οι στόχοι παραγωγής του 1991 που ορίστηκαν σε 2.160 εκατ. δρχ. από ατομικές ασφαλίσεις και 170 εκατ. από ομαδικές ασφαλίσεις.

Ο μέχρι σήμερα ρυθμός παραγωγής του 1991 δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ικανοποιητικός πολύ περισσότερο γιατί υπολείπεται σε σοβαρό βαθμό του στόχου που έχει τεθεί από τις ίδιες τις υπηρεσίες των πωλήσεων.

Τα αίτια που αρχικά προβλήθηκαν (Κόλπος, γενικότερη οικονομική κατάσταση κ.λπ.) δεν φαίνεται να έχουν γενικά βάση, αν λάβουμε υπόψη τους ρυθμούς παραγωγής των άλλων εταιριών.

Αυτά δε που λέγονται περίπτωσες του ενθουσιασμού στις πωλήσεις λόγω μη προώθησης αιτημάτων-προβλημάτων των πωλήσεων, και μη πραγματοποίησης υποσχέσεων από την εταιρία (σωρευτικά από την ίδρυσή της) δεν μπορεί σοβαρά να προβάλλονται κατόπιν των όσων λεπτομερώς πιο πάνω ανέφερα και έχω αναπτύξει σε διευθυντικά συμβούλια καθώς και σε συμβούλια των δ/ντών ανάπτυξης παραγωγής. Η σημερινή διοίκηση έδειξε ότι και προωθεί τα θέματα της εταιρίας και των πωλήσεων, αλλά και ότι πραγματοποιεί όσα εξαγγέλει. Θα πρέπει να σταματήσει η παραπληροφόρηση και η προσπάθεια σύγχυσης. Εσείς που αποτελείτε το πιο εκλεκτό κομμάτι των πωλήσεων θα πρέπει να απομονώσετε όσους θέλουν να υποσκάψουν το έργο της εταιρίας και να έχετε κλειστά τα αυτιά σας για τα τυχόν λεγόμενα από τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Δεν είναι τυχαίο ότι άνθρωποι των πωλήσεων που πήγαν σε άλλες εταιρίες επανέρχονται ή αναζητούν την ευκαιρία να επανέλθουν στη δική μας εταιρία.

Βεβαίως υπάρχουν ακόμη ορισμένα θέματα για επίλυση, όπως π.χ. το θέμα της γραμματειακής υποστήριξης των γραφείων πωλήσεων ή άλλα μικροθέματα που πάντα προκύπτουν και είναι φυσικό να υπάρχουν σε ένα μεγάλο ζωντανό οργανισμό, όπως η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ, τα οποία όμως αντιμετωπίζονται από τη διοίκηση και θα δίδονται οι καλύτερες, ανάλογα και με τις περιστάσεις λύσεις.

Δεν θα πρέπει μεμονωμένα περιστατικά και μικροθέματα να ανάγονται σε προβλήματα και να δημιουργούν πράγματι προβλήματα, όπως χαρακτηριστικά τονίστηκε και από στέλεχος των πωλήσεων (ΔΑΠ) σε διευθυντικό συμβούλιο.

Προοπτικές

Κυρίες, κύριοι σύνεδροι
Παράλληλα με τον απολογισμό του

1990 και ειδικότερ ατον απολογισμό του έργου που συντελέστηκε το τελευταίο 5μηνο, που σας παρουσίασα, προσπάθησα να σκιαγραφίσω και την όλη δομή και υποδομή της εταιρίας μας. Από τα αναφερόμενα προκύπτουν ορισμένα συμπεράσματα τα οποία δείχνουν τις προοπτικές και προδιαγράφουν το μέλλον της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ.

Συμπερασματικά λοιπόν:

Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ είναι θυγατρική μιας μεγάλης τράπεζας της ΑΤΕ που έχει και ευρύ δίκτυο καταστημάτων στο εσωτερικό της χώρας, αλλά και στο εξωτερικό και μπορεί να βοηθήσει, πολλαπλώς, την εταιρία και τις πωλήσεις.

Η εταιρία έχει ένα καλό όνομα και ένα αρκετά μεγάλο δίκτυο πωλήσεων που απλώνεται σε ολόκληρο τον Ελλαδικό χώρο.

Προχωρεί σε συνεργασία με την ΑΤΕ, ΤΚΕ και ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ σε νέες δραστηριότητες χρηματοπιστωτικού χαρακτήρα (Αμοιβαία Κεφάλαια, Χρηματοπιστωτικές Εταιρίες).

Έχει συνεργασία πέραν του αντασφαλιστικού, σε επίπεδο πληροφόρησης, τεχνογνωσίας, εξυπηρέτησης πελατών κ.α.

με ομοειδείς μεγάλες εταιρίες του εξωτερικού και μελετά την επέκταση της συνεργασίας καθώς και τις δυνατότητες επέκτασης των δραστηριοτήτων της γενικά στο εξωτερικό.

Δημιούργησε ένα από τα καλύτερα συστήματα μηχανογράφησης, παρέχει ικανοποιητικό service.

Προσαρμόζει τα προϊόντα της, ανάλογα με τις προτιμήσεις των πελατών της και γενικά τις τάσεις της ασφαλιστικής αγοράς.

Η σημερινή διοίκηση είναι πάντα έτοιμη να ικανοποιήσει στο μέτρο των δυνατοτήτων της εταιρίας τα λογικά αιτήματα των συνεργατών της και έδειξε ότι μπορεί να τηρεί τις υποσχέσεις της.

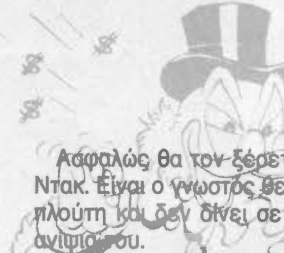
Βλέπουμε λοιπόν, ότι η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ έχει την υποδομή και ετοιμάζεται, όχι μόνο για να αντιμετωπίσει το σκληρό ανταγωνισμό στο χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης, αλλά και για να βελτιώσει την ηγετική της θέση, τουλάχιστον στο χώρο της Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς: Οι προοπτικές είναι περισσότερο από καλές.

Το μέλλον ευοίωνο.

Σας ευχαριστώ.

△ □

Ποσοι διευθυντές είναι σαν τον Σκρουτζ Μακ Ντακ;



Ασφαλώς θα τον ξέρετε αυτόν τον ήρωα του Ντίσνεϊ, τον Σκρουτζ Μακ Ντακ. Είναι ο γνωστός θείος ταιγκούνης που μαζεύει, μαζεύει χρήματα και πλούτη και δεν δίνει σε κανέναν τυραννώντας τον Ντόναλντ Ντακ και τ' ανιψιό του.

Είσι είναι και πολλοί Διευθυντές - Managers που έχουν αλλά δεν δίνουν. Χαρισματικοί, έμπειροι, αλλά σαν τον Σκρουτζ Μακ Ντακ δεν δίνουν. Λένε, αλλά δεν εφαρμόζουν. Ξέρουν, αλλά δεν κάνουν, μαζεύουν, μαζεύουν, μαζεύουν και τα κρατάνε δικά τους. Δεν τα μοιράζονται.

Θέλουν να παίρνουν προμήθειες, υπερπρομήθειες, Bonus, διακρίσεις, βραβεύσεις, επαίνους, χωρίς να δίνουν και σ' αυτούς που τον ανέδειξαν ή τον βοήθησαν ή τον σπήριξαν.

Σαν τα κακά παιδιά τα κακομαθημένα που τα θέλουν όλα δικά τους...

Δεν είναι έτσι όμως.

Μη γίνεστε ταιγκούνηδες. Μοιραστείτε.

Μοιραστείτε αυτά τα ωραία που ακούσατε στο σεμινάριο ή σε μια ομιλία ή αυτά που διαβάσατε κάπου. (Μερικές φορές υποχρεούσατε να το κάνετε οπωσδήποτε, επειδή κάποιοι πλήρωσαν να πάτε κάπου και να γυρίσετε να πληροφορήσετε άλλους).

Μοιραστείτε τις όμορφες ιδέες που άλλαξαν ίσως κι εσάς.

Μοιραστείτε τα ωραία άρθρα που κρατάτε σε κλειστούς φακέλους.

Μοιραστείτε τις ιδέες που μας κάνουν πιο ευτυχημένους.

Μοιραστείτε την αναγνώριση με τους ανθρώπους σας. Μοιραστείτε κάτι απ' τις προμήθειες. Δώστε ένα δώρο, ένα βιβλίο, έστω ένα λόγο, ένα φιλί, ένα μπράβο!

Ζωντανέψτε λίγο τους γύρω σας με κάτι που θα τους δώσετε χωρίς ταιγκουνιά...

Θα δείτε, θα γίνετε πλουσιότερος...

Μην είστε σαν τον Σκρουτζ Μακ Ντακ!

Ε. Σπύρου

● ΕΝΙΑΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

50 αιτήσεις ξένων ασφαλιστικών εταιρειών για εργασίες στην Ελλάδα, αλλά...

«1992 — Εξελίξεις και προοπτικές στον τομέα των ιδιωτικών ασφαλίσεων»

Γράφει η: ΣΤΑΜΑΤΙΑ ΝΤΟΝΤΟΥ
Τμηματάρχης
της Δ/σης Ασφαλιστικών
Επιχ/σεων και Αναλογιστικής
Υπουργείου Εμπορίου



I. Γενική Εισήγηση*

Στις 22 Ιουνίου 1988 -πριν από 3 ακριβώς χρόνια- το Συμβούλιο Υπουργών Εθνικής Οικονομίας των χωρών - μελών της ΕΟΚ, το γνωστό ως ECOFIN, υιοθέτησε στο Λουξεμβούργο τη 2η οδηγία για τις ιδιωτικές ασφαλίσεις, εκτός των ασφαλίσεων ζωής, δηλαδή για τις ασφαλίσεις κατά ζημιών, με την οποία θεσπίσθηκε το καθεστώς της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων.

Ο δρόμος για την Ενιαία Εσωτερική Αγορά στον τομέα των ασφαλίσεων είχε ανοίξει. Μετά από μελέτη και συζητήσεις επί του σχεδίου αυτής της οδηγίας επί 13 περίπου χρόνια οι αντιπροσωπείες των χωρών - μελών βρήκαν σημεία συναινεσεως και συμφωνίας πάνω στο καυτό θέμα της πώλησεως των ασφαλίσεων χωρίς να απαιτείται η ασφαλιστική εταιρία να έχει εγκατάσταση και γραφεία στη χώρα μέλος της ΕΟΚ που προσφέρει τα ασφαλιστικά προϊόντα της και βρίσκονται οι ασφαλισμένοι κίνδυνοι. Η συμβιβαστική λύση πάνω στο κείμενο της οδηγίας προήλθε μετά από προεγγίσεις αμοιβαίες εκ μέρους των 2 τάσεων που επικρατούσαν τα 13 χρόνια προετοιμασίας του τελικού κειμένου, της συντηρητικής των χωρών της Γαλλίας, Γερμανίας, Ιταλίας, Λουξεμβούργου, Ιρλανδίας, Βελγίου, Πορτογαλίας, Ισπανίας και της χώρας μας και της φιλελεύθερης των χωρών της Αγγλίας, Ολλανδίας, Δανίας.

δηγία ειδικά για την απελευθέρωση της ασφάλισης του αυτοκινήτου.

Το περιεχόμενο και η σημασία αυτών των οδηγιών αναλύεται ως ακολούθως:

II. Απελευθέρωση των ασφαλίσεων

A. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσεων κατά Ζημιών.

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

1. Το αξίωμα ότι «στους ασφαλιζόμενους, οι οποίοι λόγω της ιδιότητάς τους, του μεγέθους ή της φύσης του ασφαλιστικού κινδύνου, δεν χρειάζονται ιδιαίτερη προστασία στο κράτος όπου βρίσκεται ο κίνδυνος, πρέπει να παρέχεται πλήρης ελευθερία να προσφεύγουν σε όσο το δυνατόν ευρύτερη αγορά ασφάλισης. Στους άλλους ασφαλιζόμενους πρέπει να εξασφαλίζεται κατάλληλο επίπεδο προστασίας».
2. Η αρχή ότι «η πρόσβαση στην άσκηση της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών ασφαλίσεων πρέπει να υποβληθεί σε διαδικασίες που θα διασφαλίζουν την τήρηση εκ μέρους της ασφαλιστικής επιχείρησης των διατάξεων αναφορικά με τις οικονομικές εγγυήσεις όσο και τους όρους ασφάλισης ότι οι διαδικασίες αυτές μπορούν να απλουστευθούν στις περιπτώσεις των ασφαλιζόμενων που λόγω της ιδιότητάς τους, του μεγέθους ή της φύσης του ασφαλιζόμενου κινδύνου δεν έχουν ανάγκη ιδιαίτερη προστασίας στο κράτος όπου υφίσταται ο κίνδυνος.
3. Το κοινοτικό πνεύμα ότι «πρέπει να ληφθεί υπόψη, κατά τους όρους του άρθρου 8 της συνθήκης, η έκταση της

προσπάθειας που πρέπει να καταβάλουν ορισμένες οικονομίες, οι οποίες παρουσιάζουν διαφορές ανάπτυξης ό- τι πρέπει, κατά συνέπεια, να παραχωρηθεί σε ορισμένα κράτη - μέλη ένα μεταβατικό καθεστώς που θα καθιστά δυνατή τη σταδιακή εφαρμογή των διατάξεων της ελεύθερης παροχής ασφαλίσεων. Πρακτική συνέπεια των ανωτέρω ρήσεων είναι:

— Η διάκριση των ασφαλιζόμενων κινδύνων σε 2 μεγάλες κατηγορίες:

Μεγάλοι κίνδυνοι που περιλαμβάνουν τους διεθνείς κινδύνους πλοίων, αεροσκαφών, σιδηροδρόμων και αστική ευθύνη εξ αυτών, μεταφορών, πιστώσεων εγγυήσεων και τους εμπορικούς - βιομηχανικούς κινδύνους κάτω από οριζόμενα κατώφλια παραγωγής και

ρων ασφαλίσεως ασκείται από την εποπτική αρχή της χώρας που είναι εγκατεστημένη, εφόσον πρόκειται για μεγάλους κινδύνους. Και τούτο, γιατί ο ασφαλιζόμενος που θα επιλέξει τον ασφαλιστή του στο κοινοτικό forum των προσφερομένων υπηρεσιών έχει δεδομένη τη δυνατότητα να διαπραγματευθεί και επιλέξει τους όρους της ασφάλισής του υπό την ιδιότητα του μεγάλου οικονομικού παράγοντα. Αντίθετα, ακόμη και με την ελεύθερη παροχή ο «μικρός» ασφαλιζόμενος «προστατεύεται» από την εποπτεία της χώρας του γιατί υπάρχει η διαδικασία της «ειδικής άδειας» της ασφαλιστικής εταιρίας.

— Τέλος, στις χώρες Ισπανία, Πορτογαλία, Ιρλανδία και Ελλάδα χορηγήθηκε ειδική μεταβατική περίοδος, ώστε από

κής Αγοράς των ασφαλίσεων Ζωής και επομένως είναι σκόπιμο να διευκολυνθούν τόσο οι ασφαλιστικές εταιρίες που έχουν την έδρα τους στην κοινότητα, για να παρέχουν ελεύθερα τις υπηρεσίες τους εντός των άλλων χωρών - μελών, όσο και οι ασφαλιζόμενοι για να αποτείνονται σ' αυτές, η φιλοσοφία όμως της οδηγίας βασίζεται και στην εξής νέα υποκειμενική διάσταση: Ο ασφαλιζόμενος - αντισυμβαλλόμενος με την ασφαλιστική εταιρία, ασχέτως από τη φύση και το μέγεθος του κινδύνου, και όπως γίνεται αντιληπτό για τις ασφαλίσεις ζωής αυτό σημαίνει «κάθε άτομο που συνάπτει ασφάλεια ζωής» εφόσον οικειοθελώς δηλ. με δική του πρωτοβουλία συνομολογήσει ασφαλιστική κάλυψη ζωής σε άλλη χώρα τίθεται υπό την προστασία του νομικού συστήματος αυτής της άλλης χώρας και επομένως δεν έχει ανάγκη ιδιαίτερης προστασίας στη χώρα της διαμονής του.

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

— είτε στην πρωτοβουλία του ασφαλιζόμενου (παθητική ελεύθερη παροχή)

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

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

Διευκρινίζεται ο χρόνος εφαρμογής της οδηγίας ορίζεται ο Μάιος 1993.

— Μέσα στην ίδια μεταβατική περίο-



εργαζομένων.

Μαζικοί κίνδυνοι που περιλαμβάνουν όλους τους άλλους και οι οποίοι φέρουν τα χαρακτηριστικά των ατομικών ασφαλίσεων.

Σημειώνεται ότι με την οδηγία 90/618/ΕΟΚ το αυτοκίνητο εντάσσεται στους μεγάλους κινδύνους μόνο όταν συγκεντρώνει, ως ασφαλιζόμενος κίνδυνος, τα κατώφλια και τους όρους ενός εμπορικού κινδύνου, δηλαδή πρόκειται η ασφαλιζόμενη εταιρία που διαθέτει στόλο αυτοκινήτων.

— Ο έλεγχος της ασφαλιστικής εταιρίας, για τις ασφαλίσεις που συνάπτει με ελεύθερη παροχή, από άποψη φερεγγυότητας, αποθεμάτων και γενικών ό-

το 1990 μέχρι το 1998 σταδιακά να απελευθερώνονται οι ασφαλίσεις των «μεγάλων κινδύνων» ως προς την πρόσβαση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων των άλλων χωρών μελών. Αντίθετα, το πεδίο είναι ελεύθερο για τις 4 αυτές χώρες προκειμένου οι εταιρίες τους να προσφέρουν τα προϊόντα τους στις άλλες χώρες μέλη.

B. Ελεύθερη παροχή ασφαλίσεων Ζωής

1. Βασικές αρχές.
Η απελευθέρωση των ασφαλίσεων Ζωής, θεωρώ ότι συναντά τη μεγαλύτερη ευαισθησία στο παρόν πόνημα.

— Η οδηγία 90/619/ΕΟΚ (2η οδηγία Ζωής όπως αποκαλείται) έχει και αυτή σαν στόχο την ανάπτυξη της εσωτερικής



δο, δηλ. για τη χώρα μας μέχρι 31-12-98, θα έχουμε την ευχέρεια και στις περιπτώσεις των απελευθερωμένων ασφαλίσεων εξ αιτίας της «πρωτοβουλίας» του ασφαλιζόμενου, να απαιτήσουμε ο υπολογισμός, η επένδυση και ο εντοπισμός των αντίστοιχων μαθηματικών αποθεμάτων να γίνεται από την καλύπτουσα τον κίνδυνο ασφαλιστική εταιρία (μη εγκατεστημένη στην Ελλάδα) σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία μας.

2. Πρωτοβουλία του ασφαλιζόμενου

Εύλογο όμως είναι το ερώτημα σχετικά με τον τρόπο που θα προκληθεί το «ερέθισμα» της πρωτοβουλίας του ασφαλιζόμενου. Η οδηγία δια του άρθρου 13 αυτής προσπαθεί να δώσει την απάντηση ορίζοντας ρητά:

«Ο αντισυμβαλλόμενος θεωρείται ότι έχει λάβει την πρωτοβουλία»:

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

— Όταν ο αντισυμβαλλόμενος απευθύνεται σε μεσίτη (παρ. 1 στοιχείο α. της οδηγίας 77/92/ΕΟΚ) εγκατεστημένο στη χώρα του για να λάβει πληροφορίες για ασφαλιστικά προγράμματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων μη εγκατεστημένων στη χώρα διαμονής του ή να υπογράψει αντίστοιχα ασφαλιστικό συμβόλαιο.

Στην περίπτωση αυτή υπογράφει δηλωση κατά το υπόδειγμα που περιέχει η οδηγία.

— Εξάλλου και στις 2 περιπτώσεις που προαναφέρθηκαν, ο ασφαλιζόμενος είναι υποχρεωμένος να υπογράψει δήλωση ότι η ασφάλισή του αυτή θα υπό-

κειται στους κανόνες ελέγχου της χώρας όπου ευρίσκεται εγκατεστημένη η ασφαλιστική εταιρία με την οποία συνήψε την ασφάλισή. Βέβαια πρέπει να επισημανθεί ότι η ασφαλιστική εταιρία που έχει αναλάβει ασφαλίσεις με τη διαδικασία της «πρωτοβουλίας του ασφαλιζόμενου» υποχρεούται να υποβάλει στην εποπτική αρχή της κατοικίας του ασφαλιζόμενου πιστοποιητικό της εποπτικής αρχής της εγκατάστασης της αναφορικά με το περιθώριο φερεγγυότητάς της, τους κλάδους που ασκεί και τη φύση των ασφαλιστικών υποχρεώσεων που προτίθεται να αναλάβει στο κράτος - μέλος αυτό της παροχής των υπηρεσιών.

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

— πιστοποιητικό περιθωρίου φερεγγυότητας της Εποπτικής Αρχής της έδρας της

— πιστοποιητικό των κλάδων που ασκεί είτε στην έδρα της, είτε στη χώρα που έχει υποκατάστημα

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

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι τα Μαθηματικά Αποθέματα αυτών των ασφαλίσεων υπολογίζονται, επενδύονται και εντοπίζονται υπό τον έλεγχο και με βάση τους κανόνες της χώρας παροχής των ασφαλιστικών καλύψεων.

Αυτόν, αρκεί να επισημανθεί ότι με ειδική διάταξη παρέχεται το δικαίωμα στον αντισυμβαλλόμενο με σύμβαση ατομικής ασφαλίσεως ζωής με το σύστημα της ελεύθερης παροχής να υπαναχωρήσει μεταξύ 14 και 30 ημερών από τη στιγμή που έλαβε γνώση της σύναψης της συμβάσεως.

Ο προβληματισμός μας μοιραία μας οδηγεί στην αναζήτηση των προοπτικών της δικής μας αγοράς.

III. Προοπτικές της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

Η ανάπτυξη των ασφαλίσεων ζωής στη χώρα μας είναι μια πραγματικότητα των τελευταίων ετών, με γοργούς ρυθμούς μάλιστα, όπως αποδεικνύεται, όχι μόνο από τα πασιφανή σημεία των μέσων μαζικής ενημερώσεως, αλλά και από αυτούς τους ισολογισμούς των ασφαλιστικών εταιριών, όσο και από τη διακίνηση των κεφαλαίων που λογίζονται στα πιστωτικά ιδρύματα. Παρ' όλα αυτά η χώρα μας δεν μπορεί να ενταχθεί στις χώρες που διακρίνονται για υψηλή ασφαλιστική συνείδηση.

Για το λόγο αυτό αποτελεί πόλο έλξεως και ενδιαφέροντος κοινοτικών και μη ασφαλιστών ζωής και γενικότερα επενδυτών στις ασφάλειες.

Η κοινωνική ασφάλιση, εξάλλου, στις χώρες της ΕΟΚ αλλά και πάρα πέρα ολοκλήρωσε το έργο που όφειλε να επιτελέσει στα πλαίσια της αρχής του κράτους - πρόνοια και βέβαια θα συνεχίσει την πορεία της ως βασική ασφάλεια του κοινωνικού συστήματος του εργαζομένου.

Οι ανάγκες όμως των πολιτών διαμέσου των αρχών της ευρωπαϊκής συνθήκης, που έχει εισέλθει στο τελικό στάδιο, για ελεύθερη διακίνηση κεφαλαίων, προσώπων και υπηρεσιών, καθώς και οι δυνατότητες ικανοποίησης αυτών των αναγκών αυξάνουν και αυτές όπως είναι φυσικό επακόλουθο.

Η ασφαλιστική δραστηριότητα από τη φύση της διαθέτει διεθνή χαρακτήρα, ήταν άρα επόμενο να συγκαταλέγεται μεταξύ των πρώτων υπηρεσιών επιδεκτικών απελευθερώσεως μαζί με τις άλλες χρηματοπιστωτικές εργασίες.

Το κοινοτικό νομοθετικό πλαίσιο προχώρησε και θα ολοκληρωθεί με την τρίτη γενιά ασφαλιστικών οδηγιών που καθιερώνουν την «ενιαία άδεια» τόσο για τις ασφαλίσεις Ζημιών όσο και για τις ασφαλίσεις ζωής με προοπτική να υπερκεράσουν την πρώτη και δεύτερη οδηγία ζημιών και ζωής αντίστοιχα.

Εκείνο το οποίο δεν θα μπορούσε κανείς να μας αμφισβητήσει, και δεν το κάνει, απεναντίας μάλιστα, είναι το γεγονός ότι οι Έλληνες γνωρίζουν να πωλούν α-

σφαλίσεις γενικά και ασφαλίσεις ζωής ειδικότερα. Είναι μια κεκτημένη εμπειρία και μελετημένη πρακτική, η οποία κατά την άποψή μου έχει όλες τις δυνατότητες προς εκμετάλλευση και ανάπτυξη.

Ο ψυχολογικός παράγοντας «να έχω κοντά τον ασφαλιστή μου» αποτελεί εξάλλου αξιόγραφο που δεν εξαργυρώνεται εύκολα στις ασφαλίσεις και πολύ περισσότερο στις ασφαλίσεις ζωής.

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

ταιρία που παίρνει ειδική άδεια και όχι στις περιπτώσεις «με πρωτοβουλία του ασφαλισμένου».

Αλλά και η δυναμική πολιτική και δραστηριοποίηση των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών στα άλλα κράτη - μέλη, ώστε να εκμεταλλευθούν τα οφέλη της ελεύθερης παροχής δεν μπορεί να θεωρηθεί ευκαιρία ανεπίδεκτη επιτυχίας.

Με το νέο νομοσχέδιο αναγνωρίζεται ο θεσμός του μεσίτη ασφαλίσεων, κατ'εξοχήν «τεχνίτη» της ελεύθερης παροχής, ενώ παράλληλα η δορυφορική τηλεόραση συγκεντρώνει την ακροατικότητα στα 350.000.000 και πλέον εκατομμυρίων τηλεθεατών.

Τέλος, η δυνατότητα «σε λίγα χρόνια» λειτουργίας της ασφαλιστικής εταιρίας σε όλα τα κράτη - μέλη με βάση την ενιαία άδεια της έδρας της απλουστεύει πολύ περισσότερο τις δικλίδες που έχουν οι μέ-

χρι τώρα οδηγίες.

Περαίνοντας την ανάπτυξη αυτή εκφράζω την προσωπική διαίσθηση ότι **οι ανησυχίες μας για τα όσα επιφυλάσσει το 1992 παραχωρούν τη θέση τους σε ολοένα περισσότερο ευοίωνες προοπτικές.**

Επομένως, γίνεται εύκολα αντιληπτό πως οι μέχρι τώρα επιφυλακτικές, έναντι της απελευθέρωσης των ασφαλίσεων χώρες, εξελίσσονται σε ένθερμους υποστηρικτές αυτής, συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας.

«Εμπιστεύονται απόλυτα το έμπυχο δυναμικό της παραγωγής και της πώλησής των προϊόντων των ασφαλιστικών επιχειρήσεών τους», όταν μάλιστα στην περίπτωση μας οι αποδείξεις προδιαγράφουν ένα θετικότατο αποτέλεσμα.

* Ομιλία στο συνέδριο Αγροτικής Ζωής 26/6/91

Πρώτη στα κέρδη η Αγροτική Ασφαλιστική

Με την παρουσία του Διοικητού της ΑΤΕ κ. Μαν. Κεφαλογιάννη πραγματοποιήθηκε η Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Εταιρίας στις 28.6.91.

Σε σύντομο χαιρετισμό του εξέφρασε την ικανοποίησή του για τα οικονομικά αποτελέσματα της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ για τη χρήση του 1990, και την αισιοδοξία του ότι ο Όμιλος της ΑΤΕ με το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης που ήδη εφαρμόζει θα καταλάβει γρήγορα μία από τις πρώτες θέσεις στον Τραπεζικό χώρο και στις λοιπές χρηματοοικονομικές λειτουργίες.

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ κ. Δ. ΜΗΛΙΑΚΟΣ τόνισε τα εξής:

Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ κατά τη χρήση του 1990 κατέλαβε την πρώτη θέση στην Ασφαλιστική Αγορά με καθαρά κέρδη 1,344 δίσ. δρχ., τα μεγαλύτερα από το σύνολο των ασφαλιστικών εταιριών που λειτουργούν στη χώρα μας.

Τα ίδια κεφάλαιά της ανέρχονται στα 6,6 δίσ. δρχ. και το περιθώριο φερεγγυότητας καλύπτεται κα-



τά 5,9 φορές περισσότερο απ' αυτό που απαιτείται.

Η Μέση Αποδοτικότητα των ιδίων και των απασχολούμενων κεφαλαίων είναι πολύ υψηλότερη από τον αντίστοιχο μέσο όρο της Ασφαλιστικής Αγοράς.

Επισημάνει τέλος ότι η Εταιρία έχει ισχυρές βάσεις οι οποίες, εφόσον αξιοποιηθούν καταλλήλως, θα της επιτρέψουν να ανταπεξέλθει με επιτυχία τον ανταγωνισμό, που αναμένεται οξεί στην ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Κ. ΜΠΙΡΑΚΟΣ αναφέρθηκε στους στόχους της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ για τα επόμενα χρόνια, δίνοντας έμφαση στην προσπάθεια για καλύτερη οργάνωση και λειτουργία της Εταιρίας με βάση ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια.

Στην ανάπτυξη πέραν των ασφαλιστικών εργασιών και άλλων ανταγωνιστικών και αποδοτικών υπηρεσιών σε συνεργασία με την ΑΤΕ και άλλες εταιρίες του Ομίλου, όπως είναι τα Αμοιβαία Κεφάλαια, Χρηματοπιστωτικές Εταιρίες κ.ά.

Στην εφαρμογή συγχρόνων μεθόδων πωλήσεων και στην αποτελεσματικότερη χρησιμοποίηση της πληροφορικής.

Η επιτυχία των στόχων αυτών, απαιτεί ένα σύγχρονο, ευέλικτο και υψηλής στάθμης MANAGEMENT, ικανούς συνεργάτες και καλό εργασιακό κλίμα.

Η Γενική Συνέλευση έκλεισε τις εργασίες της με την ομόφωνη διαβεβαίωση των μετόχων, της Διοικήσεως και των εργαζομένων ότι θα καταβληθεί κοινή προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ.

ΑΝ ΝΟΜΙΖΕΤΕ ΟΤΙ ΠΟΥΛΑΜΕ ΜΟΝΟ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΑΝΕΤΕ ΛΑΘΟΣ!

Η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ δεν είναι απλώς μια μεγάλη ασφαλιστική εταιρία. Είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός όμιλος εταιριών.

Σήμερα, πέρα από τις κάθε είδους ασφάλειες, προσφέρουμε δύο αμοιβαία κεφάλαια και μία πιστωτική κάρτα. Αύριο, στον όμιλό μας θα προστεθούν μια χρηματιστηριακή εταιρία και μία τράπεζα.

Όμως, το μεγαλύτερό μας κεφάλαιο είναι οι άνθρωποί μας. Σ' αυτούς επενδύουμε διαρκώς, δίνοντάς τους όλα τα εφόδια που χρειάζονται, ώστε να μεγιστοποιούν συνέχεια τις δυνατότητές τους.

Αν, λοιπόν, δεν θέλετε να είστε μόνο... ασφαλιστές, αλλά ολοκληρωμένοι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι, επικοινωνήστε μαζί μας. Ελάτε να συζητήσουμε από κοντά το μέλλον σας και τις δυνατότητες για μια γρήγορη εξέλιξη σ' ένα επάγγελμα με απεριόριστες προοπτικές.

Εμείς, σας δίνουμε τα φτερά.
Εσείς, απλώς ανοίξετε τα και πετάξετε!

ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ
για καλό και για κακό

ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ: ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ - ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
ΕΔΡΑ: ΟΘΩΝΟΣ 4, 105 57 ΑΘΗΝΑ, ΤΗΛ.: 3224023-7, FAX: 3221409

• ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Χτυπήστε όσο το σίδερο είναι καυτό!

Τρία βασικά σημεία στην παράδοση συμβολαίου που φέρνουν πολλά οφέλη στον ασφαλιστή

• ΠΟΥΛΗΣΤΕ ΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΑΣ

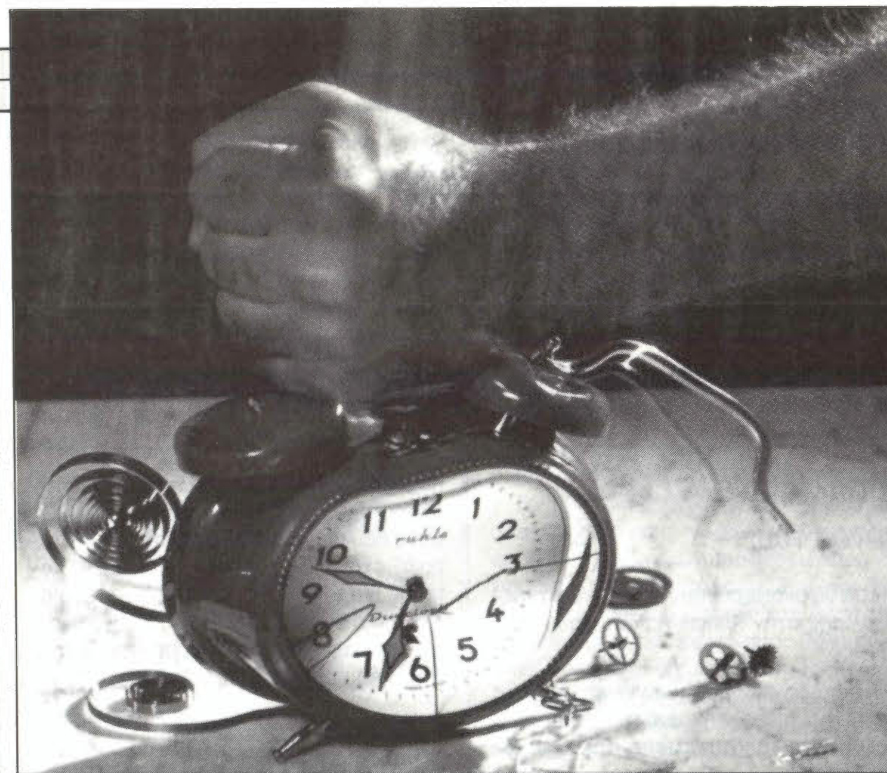
Υπάρχει μια ακόμη πώληση να κάνετε πριν ολοκληρώσετε τη συνέντευξη παράδοσης, να δώσετε συγχαρητήρια και να κάνατε την έξοδό σας -και αυτή είναι μια πολύ σημαντική πώληση. Υπάρχει ένας παράγοντας που θα κάνει το δικό σας συμβόλαιο μια καλύτερη αγορά, από κάποια που θα έβρισκε αλλού. Αυτός είναι εκείνος ο παράγοντας που κάνει το συμβόλαιό σας μοναδικό. Το ένα ακόμη συστατικό που πρέπει να πουλήσετε είναι οι προσωπικές σας υπηρεσίες. Πείτε στον πελάτη σας ότι υπάρχει ένα ακόμη όφελος σαν αποτέλεσμα της αγοράς αυτού του συμβολαίου, ένα όφελος που δεν βρίσκεται μέσα στο ίδιο το συμβόλαιο. Και το όφελος αυτό είναι οι υπηρεσίες σας. Αναδείξτε τον εαυτό σας. Υποχρεωθείτε να εξυπηρετήσετε τον πελάτη σας. Πείτε στους πελάτες σας ότι τουλάχιστον μια φορά το

χρόνο θα τους επισκέπτεστε για να εξετάζετε προσεκτικά το ασφαλιστικό τους πρόγραμμα. Πολλοί επιτυχημένοι ασφαλιστές ορίζουν την ακριβή ημερομηνία αυτής της επίσκεψης πριν φύγουν από τη συνέντευξη παράδοσης. Συνήθως αυτή η ημερομηνία ορίζεται μια ή δύο εβδομάδες πριν την αλλαγή ηλικίας του ασφαλισμένου. Αν υιοθετήσετε αυτό το σύστημα, όχι μόνο παρέχετε στους πελάτες σας την εξυπηρέτηση που τους αξίζει, αλλά θα ανταμειφθείτε καλά για τις υπηρεσίες σας. Σ' αυτό το σημείο μπορείτε να παρέχετε πραγματική εξυπηρέτηση στον πελάτη σας. Τι συμβαίνει με τις υπάρχουσες ασφάλειες που έχει; Είναι τα ονόματα των δικαιούχων σωστά; Ίσως με τα χρόνια να άλλαξαν κάποιοι κανονισμοί της εταιρίας και ίσως κάποιο πρόσθετο ασφαλιστρο που απαιτείτο κάποτε από τον πελάτη, να μπορεί να μειωθεί ή να εξαφανιστεί. Η ανταμοιβή για τέτοιες υπηρεσίες σας θα είναι μεγάλη.

• ΠΑΡΤΕ ΟΝΟΜΑΤΑ ΝΕΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Θα θυμάστε ότι ένα μέρος της προετοιμασίας για αυτή την επίσκεψη ήταν η ετοιμασία ενός καταλόγου ερωτήσεων αναζήτησης υποψηφίων πελατών, που θα θέσετε στον πελάτη σας. Τώρα είναι η στιγμή να χρησιμοποιήσετε αυτό τον κατάλογο ερωτήσεων. Έχετε κάνει την πώλησή σας. Ο πρώην υποψήφιος πελάτης σας είναι τώρα πλέον πελάτης. Αυτός είναι ο μεγάλος επίλογος των προσπαθειών σας. Αλλά αυτή η επίσκεψη παράδοσης πρέπει επίσης να είναι ο πρόλογος για νέες πωλήσεις. Επειδή κάνατε το είδος της παράδοσης για το οποίο συζητήσαμε, ο νέος πελάτης σας είναι ενθουσιασμένος με τις ασφάλειες ζωής. Τώρα, ανάμεσα στα συγχαρητήρια, θα θελήσει να σας μιλήσει για φίλους και γνωστούς του που θα έπρεπε να έχουν την ευκαιρία να είναι έτσι σοφοί και προνοητικοί σαν κι αυτόν.

Τώρα είναι η στιγμή να «χτυπήσετε όσο το σίδερο είναι ακόμη καυτό». Η σύζυγος του ασφαλισμένου ίσως έχει κάποια ανάγκη - τα παιδιά ίσως χρειάζονται κάποιο κεφάλαιο σπουδών. Οι αδελφοί και



αδελφές του πελάτη σας είναι εξαιρετικά ονόματα για τα οποία μπορείτε να ερευνησετε. Ρωτήστε για τους συναδέλφους και συνεργάτες του πελάτη σας. Μην περιοριστείτε στα άτομα που εργάζονται στην ίδια εταιρία με τον πελάτη σας. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης σας είναι εργολάβος οικοδομών, μπορείτε να πείτε, «Ποιοί είναι κατά γνώμη σας οι πέντε καλύτεροι αρχιτέκτονες που γνωρίζετε; Οι πέντε καλύτεροι εργάτες; Οι καλύτεροι ελαιοχρωματιστές;». Τι γίνεται με τους γείτονες; Πάρτε τις διευθύνσεις των γειτόνων. Κατόπιν αξιολογήστε αυτά τα ονόματα όταν

παραδίδετε το συμβόλαιο και είστε στο δρόμο να κάνετε την «ατέλειωτη αλυσίδα» πελατών πραγματικότητα. Πώς εξασφάλισατε το όνομα του νέου πελάτη σας; Αν ήταν από σύσταση, τότε έχετε ένα ισχυρό σημείο. Ίσως να θέλετε να ζητήσετε επιπλέον υποψήφιους πελάτες με τον ακόλουθο τρόπο: «Ήταν ευχαριστή μου να σας εξυπηρετήσω να αποκτήσετε αυτό το πρόγραμμα. Πριν φύγω, θα ήθελα τη βοήθειά σας και τη συμβουλή σας για κάτι». Στη δουλειά μου εργάζομαι με ανθρώπους, συμβουλευόντας και βοηθώντας

τους να έχουν προγράμματα οικονομικής προστασίας, όπως αυτό που μόλις αρχίσατε. Είμαι σίγουρος ότι γνωρίζετε και άλλους ανθρώπους που θα χρειάζονται αυτές τις υπηρεσίες. Θα ήθελα να σκεφτείτε πριν μου απαντήσετε, διότι δεν θέλω απλά ονόματα ανθρώπων - ο τηλεφωνικός κατάλογος είναι γεμάτος από αυτά. Προτιμώ να δουλεύω με πιο διαλεγμένη πελατεία, όπως εσάς. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο ο κοινός μας φίλος πρότεινε εσάς». Σ' αυτό το σημείο θα προσαρμόσετε τις ερωτήσεις σας στην αγορά με την οποία δουλεύετε.

Υπάρχουν πολλοί αποτελεσματικοί τρόποι για να αποκτήσετε ονόματα υποψηφίων πελατών όταν παραδίδετε το συμβόλαιο. Το σημαντικότερο είναι να αποφασίσετε ποια μέθοδο θα χρησιμοποιήσετε και να αποκτήσετε μια μηχανική υπενθύμιση για να αποφύγετε την πιθανότητα να ξεχάσετε ένα τόσο σημαντικό θέμα στη διάρκεια της συνέντευξης παράδοσης. Θυμηθείτε, η μελλοντική αγορά πίσω από την πώληση, είναι πιο σημαντική και από την ίδια την πώληση.

• ΣΥΓΧΑΡΕΙΤΕ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟ!

Μην ξεχάσετε να επαναλάβετε τα συγχαρητήριά σας, όταν φεύγετε. Ο ασφαλισμένος έκανε μια σοφή αγορά, χαιρέστε που μπορέσατε να τον εξυπηρετήσετε και εκτιμάτε τη βοήθεια του πελάτη σας που σας έδωσε ονόματα υποψηφίων πελατών. Αν έχετε ορίσει μια συγκεκριμένη ημερομηνία για να ξαναδείτε τον πελάτη σας, κρατήστε μια σημείωση.

(από σημειώσεις της LIMRA)

• ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ

ΓΥΝΑΙΚΕΣ - ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Έμφαση στην στρατολόγηση γυναικών

Κατά την διάρκεια αυτής της δεκαετίας ένας Διευθυντής έκανε δύο επιλογές: Να εργασθεί περισσότερο από ποτέ πάνω στην στρατολόγηση ή να διευρύνει την βάση των υποψηφίων ασφαλιστών.

Ένας βέβαιος τρόπος για μια ουσιαστική διεύρυνση αυτής της βάσεως είναι η ενεργός στρατολόγηση γυναικών.

Τα πλεονεκτήματα από την στρατολόγηση γυναικών

Οι γυναίκες στοιχειοθετούν μια ραγδαία εξελισσόμενη αγορά για την ασφάλεια ζωής. Αν επιπλέον των εκατομμυρίων γυναικών που βρίσκονται τώρα στην αγορά εργασίας, αυξηθεί μέσα σ' αυτήν την δεκαετία το ποσοστό εργαζομένων γυναικών είναι σημαντικό να προσεταιρισθούμε κατάλληλα αυτή την αγορά.

Υπάρχουν δε πολλές περιπτώσεις όπου είναι ευκολότερο για μια γυναίκα να πουλήσει σε κάποια άλλη,

Οι γυναίκες δεν ταιριάζουν με την στερεότυπη εικόνα του φορτικού πωλητού. Πολλοί άνθρωποι νομίζουν ότι μπορεί να εμπιστευθούν περισσότερο μια γυναίκα.

Οι γυναίκες είναι δυσκολότερες στον προσηλυτισμό. Πολλές ασφάλειες ζωής πουλιούνται σε συναισθηματική βάση και πάντα θα συμβαίνει αυτό. Οι γυναίκες έχουν την τάση και ικανότητα να αντιλαμβάνονται και να ανταποκρίνονται στο συναισθηματικό επίπεδο.

Ποιές γυναίκες είναι καλές υποψήφιες ασφαλιστριες;

Ο κατάλογος των υποψηφίων ασφαλιστριών είναι μεγάλος, αλλά για να σας παρακινήσουμε να σκεφθείτε, παραθέτουμε μερικές πηγές:

- Η γυναίκα που θέλει να σταδιοδρομήσει και βρίσκεται κοντά στο τέλος των επιδιωξεών της για εξέλιξη στην παρούσα θέση της, αλλά παρά ταύτα παραμένει φιλόδοξη.
- Η χήρα με παιδιά που πρέπει να εργασθεί και ανακαλύ-

πτει μέσα από την ασφάλεια ζωής προοπτικές για να καλύψει τις καθημερινές απαιτήσεις του σπιτιού.

- Η χήρα που τα πάει σχετικά καλά χάρη στην ασφάλεια ζωής που είχε κάνει ο άνδρας της μπορεί να εκτιμήσει την αξία της και να την πουλήσει αποδοτικά.
- Πωλήτριες καλλυντικών, τροφίμων, εγκυκλοπαιδειών κ.λ.π. που είναι εξοικειωμένες με την πώληση από «πόρτα-σε-πόρτα».
- Πωλήτριες ακινήτων και οικοπέδων.
- Ξεναγοί.
- Αεροσυνοδοί.
- Γυναίκες δραστήριες στον κοινωνικό χώρο.
- Δημοσιογράφοι.
- Λογίστριες.
- Διαιτολόγοι.
- Γραμματείς.
- Γυναίκες, υπάλληλοι γραφείων ασφαλιστικών εταιριών ή υποκαταστημάτων.

Ειδικά στοιχεία που προσελκύουν τις γυναίκες

Τα ίδια σημεία που προσελκύουν ένα άντρα στο επάγγελμα του ασφαλιστού παρακινούν επίσης και τις γυναίκες.

Αλλά υπάρχουν μερικοί επιπλέον παράγοντες που ασκούν έλξη και θα έπρεπε να επισημανθούν κατά την παρουσίαση της ασφαλιστικής σταδιοδρομίας.

1. Πολλές φορές οι γυναίκες έχουν μια έντονη διάθεση για μια εργασία που θα τους προσφέρει μια ουσιαστική απαλλαγή από την ανιαρή ρουτίνα.
2. Αρκετές γυναίκες σκέπτονται πολύ την σιγουριά. Το γεγονός ότι η προχωρημένη ηλικία για την άσκηση του ασφαλιστικού επαγγέλματος δεν είναι αρνητικό αλλά αντίθετα θετικό στοιχείο μερικές φορές είναι ένα σημείο προσελκυσσης.
3. Αλλά το μέγιστο κριτήριο έλξεως για μια έξυπνη, φιλόδοξη και μορφωμένη γυναίκα είναι ότι για τις πωλήσεις ασφαλείων ζωής δεν ισχύουν δύο μέτρα και δύο σταθμά. Η ασφάλεια ζωής πληρώνει την ίδια επιταγή προμηθειών ανεξάρτητα από το φύλο. Εδώ θα πάρει το ίδιο συμβόλαιο και την ίδια αμοιβή επί ομοίων αποτελεσμάτων. Αν η επιταγή των προμηθειών είναι μικρότερη από κάποιο άρρενα ασφαλιστή του γραφείου, γνωρίζει ότι δεν μπορεί να κατηγορήσει κανέναν γι' αυτό αλλά μόνο τον εαυτό της.

• ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ

Ιστορική ανάπτυξη της ασφάλισης

Η εξέταση της προέλευσης της ασφάλισης είναι ένας ελκυστικός τομέας μελέτης από μόνος του.

Γράφει ο:
ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ ΧΡΙΣΤΟΦΙΔΗΣ,
A.C.I.I.
από την Κύπρο*

A. Ιστορική σημασία

Η ιδέα της ασφάλισης δεν είναι νέα. Μια μορφή ασφάλισης υπήρχε ακόμη και στην αρχαία Ρώμη, όπου οι Ρωμαίοι οργανώνονταν σ' ενώσεις για κάλυψη των εξόδων κηδείας. Όλοι έκαναν εισφορές σ' ένα κοινό ταμείο και τα έξοδα κηδείας των μελών καλύπτονταν από την ένωση.

Η εξέταση της προέλευσης της ασφάλισης είναι ένα ελκυστικός τομέας μελέτης από μόνος του. Μπορεί όμως να είναι επίσης πολύτιμος σ' εκείνους που μελετούν την ασφάλιση, όπως λειτουργεί σήμερα. Η γνώση των πηγών ενός θέματος είναι πάντοτε ωφέλιμη και στην ασφάλιση μπορούμε να εντοπίσουμε τουλάχιστο τρεις λόγους, γιατί είναι σημαντικό να κάνουμε αναδρομή στο παρελθόν.

Πρώτο, πολλοί από τους τωρινούς ασφαλιστικούς οργανισμούς, όπως είναι οι Λλόυδς του Λονδίνου, θα ήταν ιδιαίτερα δύσκολο να τους καταλάβουμε αν δεν εμβαθύνουμε στην ιστορία τους. Δεύτερο, οι ασφαλιστικές εταιρίες και οι Λλόυδς έχουν τελειοποιήσει τη μέθοδο εξάσκησης της ασφάλισης σε μια περίοδο πολλών χρόνων και ένα μεγάλο μέρος της σημερινής πρακτικής, συμπεριλαμβανομένων και των λεκτικών των συμβολαίων, θα αποδεικνυόταν ότι θα ήταν δύσκολο να ερμηνευθούν, αν δεν γνωρίζαμε την ανάπτυξή τους. Τέλος, η ασφάλιση συχνά ήταν μια ανταπόκριση σε κάποιο πρόβλημα που αντιμετώπιζε η κοινωνία και η κατανόησή του πως οι ασφαλιστικές εταιρίες αντιμετώπισαν και έλυσαν σημαντικά θέματα δίνει μια καλή εξήγηση για πολλές από τις σημερινές μεθόδους.

Πιο κάτω θα κάνουμε μια ιστορική αναδρομή της ασφάλισης στην Αγγλία και αρ-

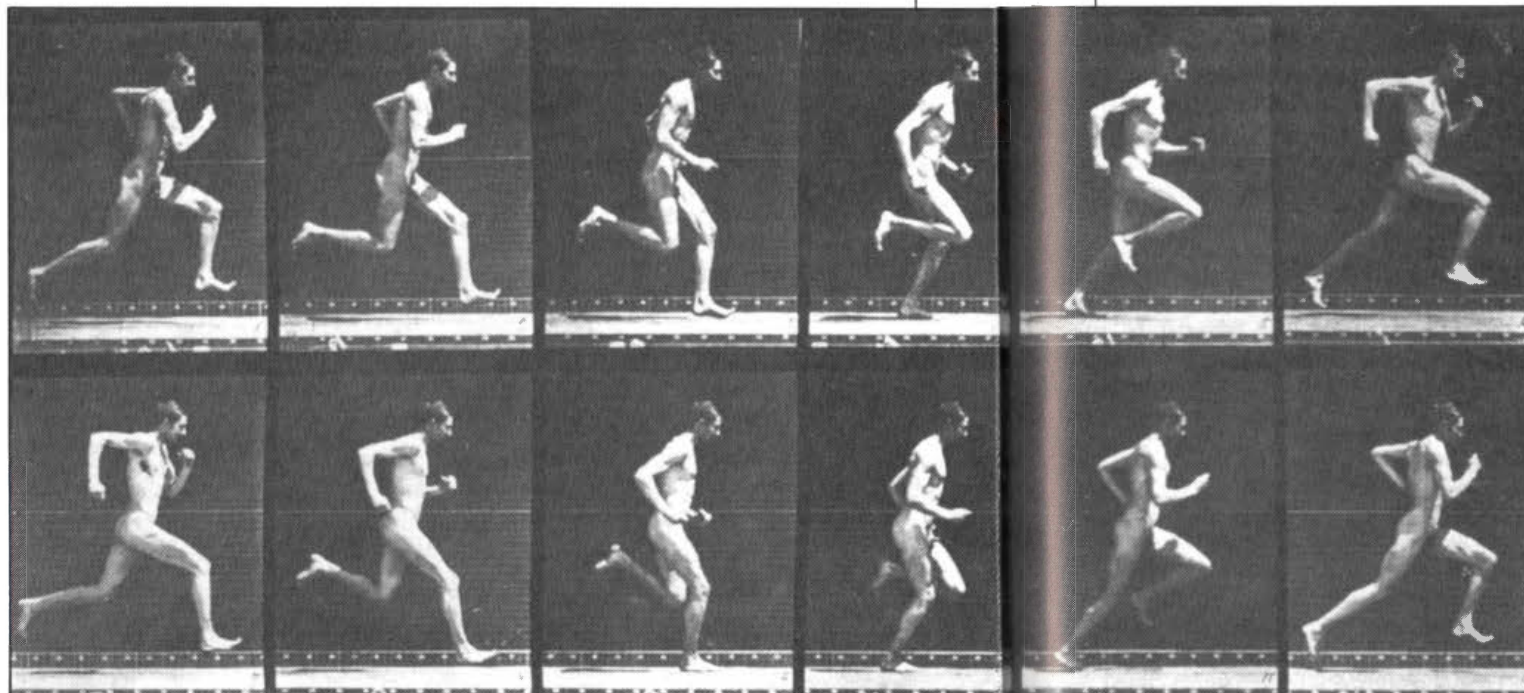
γότερα θα αναφερθούμε στην ιστορία της ασφάλισης στην Κύπρο για δύο βασικούς λόγους.

- Η Κύπρος σαν πρώην αγγλική αποικία έχει τις ρίζες, την ανάπτυξη και την εξάσκηση της ασφάλισης στα αγγλικά πρότυπα.
- Για τον αναγνώστη που θα συνεχίσει τη μελέτη του για απόκτηση του επαγγελ-

πρώτες προσπάθειες του ανθρώπου στην αναζήτηση προστασίας ήταν για τον κίνδυνο που παρουσιάζει η θάλασσα. Οι ιστορικοί έχουν ανακαλύψει ότι υπήρχε κάποιος διαμοιρασμός των ζημιών τόσο παλιά όσο ο ένατος αιώνας π.Χ. Σ' αντίθεση, η ασφάλιση αεροπορικών μεταφορών έχει πολύ πιο πρόσφατη προέλευση.

• Ανάπτυξη της ασφάλισης θαλάσσιων κινδύνων

Οι Λλόυδς είναι ίσως η πιο σημαντική ασφαλιστική αγορά στον κόσμο, εφόσον



ματικού τίτλου του C.I.I. είναι απαραίτητη η γνώση της ιστορικής ανέλιξης της ασφάλισης στην Αγγλία.

B. Θαλάσσιες και αεροπορικές μεταφορές

Από τα πολύ παλιά χρόνια ο άνθρωπος μαγευόταν από τα θαλάσσια ταξίδια και τον απασχολούσε η σκέψη για αεροπορικά ταξίδια. Δεν είναι παράξενο λοιπόν γιατί οι

είναι το κέντρο του κόσμου για ασφάλιση θαλάσσιων κινδύνων και ναυτιλιακές πληροφορίες.

Στον 17ο αιώνα η ασφάλιση πλοίων και εμπορευμάτων συχνά γινόταν από εμπόρους που ήταν πρόθυμοι να αναλάβουν μέρος του κινδύνου ενός ταξιδιού για ένα μέρος του ασφαλιστήριου. Οι διάφορες εμπορικές δσοληψίες γίνονταν μεταξύ των εμπόρων που συναντιόντουσαν σε διάφορα καφενεία γύρω από το City του Λον-

δίνου. Κατά τον ίδιο τρόπο εκείνοι που ήθελαν να συνάψουν μια ασφάλιση συναντιόντουσαν σ' αυτά τα καφενεία. Ένα απ' αυτά που ήταν ιδιοκτησία κάποιου Εδουάρδου Λλόυδ, βρισκόταν κοντά στον ποταμό Τάμεση και σ' αυτό σύχναζαν έμποροι, πλοιοκτήτες και άλλοι που είχαν συμφέροντα σε θαλάσσιες μεταφορές.

Το καφενείο αυτό υπήρχε από το 1688. Ο Εδουάρδος Λλόυδ ενθάρρυνε τους εμπόρους ή ασφαλιστές, γιατί του έφερναν πιο πολλή δουλειά στο καφενείο του. Πρόσφερε πληροφορίες για τα πλοία και το 1696 εξέδιδε ένα πληροφοριακό δελτίο με την ονομασία «Lloyd's List» που εκδίδεται μέχρι σήμερα.

Ο μοντέρνος οργανισμός των Λλόυδς ιδρύθηκε το 1871 με ψήφιση νόμου από τη Βουλή.

Το Λονδίνο τώρα είναι το κέντρο της ασφάλισης θαλάσσιων κινδύνων και είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι η εισαγωγή της στην Αγγλία, έγινε το 13ο, 14ο, και 15ο αιώνα από τους Λομβαρδούς, που ήταν έμποροι από τη Βόρεια Ιταλία. Η πρακτική της ασφάλισης θαλάσσιων κινδύνων ανα-

πτύχθηκε σημαντικά στη διάρκεια αυτών των αιώνων και το 1575 δημιουργήθηκε το Chamber of Assurances, όπου κάθε συμβόλαιο έπρεπε να εγγραφόταν σ' αυτό. Η δημιουργία του Chamber είχε σαν αποτέλεσμα την εισαγωγή ενός ομοίμορφου συμβολαίου που επέζησε αναλλοίωτο μέχρι πρόσφατα και τη μείωση του αριθμού των διαφορών όσον αφορά την προσφερόμενη κάλυψη.

Το 1601 δημιουργήθηκε το Δικαστήριο

Διατησίας για εξέταση διαφορών σε συμβόλαια θαλάσσιων κινδύνων.

Το 1720 δόθηκε η άδεια για τη διεξαγωγή ασφαλίσεων από τις εταιρίες London Assurance and Royal Exchange Assurance. Σύμφωνα με τον τότε νόμο, μόνο οι εταιρίες αυτές και άτομα μπορούσαν να προσφέρουν ασφαλίσεις θαλάσσιων κινδύνων. Το μονοπώλιο αυτό τερματίστηκε το 1824, όταν ιδρύθηκε μια άλλη εταιρία η Alliance Marine Insurance Company.

• Marine Insurance Act 1906

Το 1906 ψηφίστηκε ο πιο πάνω νόμος που αποτελούσε την κωδικοποίηση πάνω από 2.000 δικαστικών αποφάσεων που είχαν εκδοθεί σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα. Ο νόμος αποτελεί τη βάση της λειτουργίας της ασφάλισης θαλάσσιων κινδύνων μέχρι σήμερα και η γνώση των όρων του είναι απαραίτητη σ' οποιονδήποτε αρχίζει τη σταδιοδρομία του στην ασφάλιση θαλάσσιων κινδύνων.

• Ανάπτυξη Ασφάλισης Αεροπορικών Μεταφορών

Η ανάπτυξη της ασφάλισης αεροπορικών μεταφορών είναι εύκολο να εντοπιστεί, γιατί είναι πιο πρόσφατη. Όπως και με τα αυτοκίνητα, ο Πρώτος Παγκόσμιος Πόλεμος τόνισε την αξία των αεροπορικών μεταφορών. Το 1919 άρχισε η πρώτη τακτική υπηρεσία της πολιτικής αεροπορίας, όμως η προσφορά ασφαλιστικής κάλυψης άρχισε το 1923 από τη British Aviation Insurance Group. Τα συνδικάτα των Λλόυδς διεδραμάτισαν ένα σημαντικό ρόλο στην προσφορά ασφαλίσεων αεροπορικών μεταφορών και αρκετή δουλειά σήμερα είναι τοποθετημένη κοντά τους.

Γ. Απώλεια ή ζημιά σε περιουσία

Πάντοτε ήταν δυνατό για τον κόσμο να παίρνει τα φυσικά μέτρα για να προστατεύει την περιουσία του από ζημιά ή απώλεια. Με την ανάπτυξη των κοινοτήτων σε πόλεις και χωριά, άρχισε να δημιουργείται η ανάγκη της αλληλοεξάρτησης. Αυτή η εξάρτηση είχε σαν αποτέλεσμα την επιθυμία για κάποια μορφή οικονομικής προστασίας και από στοιχεία που υπάρχουν, φαίνεται ότι, τουλάχιστον όσον αφορά τις ζημιές από πυρκαγιά, η ανάγκη ικανοποιήταν μετά που γίνονταν οι ζημιές. Αυτή η οικονομική βοήθεια πληρωνόταν από δωρεές και τα σχέδια οργανώνονταν από τοπικούς συνδέσμους τεχνιτών ή από εκκλησίες.

• Ανάπτυξη της Πυρασφάλισης

Υπάρχουν έγγραφα που μαρτυρούν ότι

υπήρχε πυρασφάλιση από το 1667, όμως το Fire Office γενικά θεωρείται ότι είναι η πρώτη ασφαλιστική εταιρία Πυρός, που ιδρύθηκε το 1680. Το Fire Office μετονομάστηκε αργότερα, το 1705, σε ΦΟΙΝΙΚΑ, γιατί αυτό ήταν το σύμβολο που παρουσιάζονταν στην πινακίδα πυρός (fire mark). Αυτές οι πινακίδες τοποθετούνταν σε εξωτερικούς τοίχους και εκπληρούσαν δύο πολύτιμες λειτουργίες. Η πρώτη είναι ότι αποτελούσαν μια φτηνή και εξαιρετική διαφήμιση και η δεύτερη ότι έδειχνε στην πυροσβεστική ότι το κτίριο ήταν ασφαλισμένο. Πρέπει να σημειωθεί ότι η κάθε ασφαλιστική εταιρία είχε τη δική της πυροσβεστική. Το 1683 ιδρύθηκε η Friendly Society και το 1699 η Amicable Contributors που αργότερα και συγκεκριμένα το 1905 απορροφήθηκε από την Commercial Union. Το 1710 ιδρύθηκε η Sun Fire Office, 1714 η Union και το 1717 η Westmister.

Η Βιομηχανική Επανάσταση άλλαξε την εικόνα της βιομηχανικής σκηνής της Αγγλίας, με τη δημιουργία μεγάλων βιομηχανιών. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα την αύξηση της ζήτησης για ασφαλιστική προστασία και στις αρχές του 19ου αιώνα υπήρχαν πολλές ασφαλιστικές εταιρίες που πρόσφεραν πυρασφάλιση. Επίσης, δημιουργήσε την ανάγκη για κοινή προστασία από μέγρους των ασφαλιστικών εταιριών, τόσο στην τιμολόγηση των κινδύνων όσο και στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών. Έτσι το 1832 δημιουργήθηκε μια πυροσβεστική υπηρεσία για όλες τις εταιρίες που λειτουργούσαν στο Λονδίνο. Το 1868 ιδρύθηκε μια επιτροπή γνωστή ως Fire Offices' Committee, που στόχος της ήταν η κατάταξη των κινδύνων σε κατηγορίες και η κοινή τιμολόγησή τους.

Η 22η Ιουνίου 1861 είναι ένα ορόσημο στην ανάπτυξη της πυρασφάλισης, όταν ξέσπασε μια μεγάλη πυρκαγιά σε αποθήκες που βρισκόταν στις όχθες του Τάμεση και που στοίχισε πάνω από ένα εκατομμύριο λίρες στις ασφαλιστικές εταιρίες. Η πυρκαγιά είναι γνωστή σαν πυρκαγιά της Tooley Street.

Σαν αποτέλεσμα της πυρκαγιάς (α) άρχισε η τιμολόγηση των κινδύνων με διαφορετικά ασφάλιστρα για να ενθαρρυνθούν οι ιδιοκτήτες να λαμβάνουν προληπτικά μέτρα εναντίον κινδύνων πυρός, (β) δημιουργήθηκε πυροσβεστική υπηρεσία, τη λειτουργία της οποίας ανάλαβε η πόλη του Λονδίνου, και (γ) δημιουργήθηκαν νέες ασφαλιστικές εταιρίες.

• Ζημιές ή απώλειες εκτός από πυρκαγιά

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η πυρκαγιά δεν είναι ο μοναδικός κίνδυνος που αντι-

μετώπιζαν οι πρώτοι βιομήχανοι. Πολύ γρήγορα φάνηκε ότι ήταν απαραίτητο να επεκταθούν τα συμβόλαια πυρός για να καλύπτουν μια ποικιλία κινδύνων, όπως είναι η θύελλα, η πλημμύρα και άλλοι.

• Ασφάλιση Κλοπής

Μια από τις πιο συνηθισμένες μορφές ασφάλισης περιουσίας είναι η κλοπή. Το 1887 έγινε για πρώτη φορά επέκταση του συμβολαίου Πυρός για κάλυψη κλοπής και τα πρώτα συμβόλαια κλοπής άρχισαν να εκδίδονται το 1889.

Προς το τέλος του 19ου αιώνα, σαν λογική ανάπτυξη της Πυρασφάλισης και της ασφάλισης κλοπής, άρχισαν να προσφέρονται συμβόλαια έναντι όλων των κινδύνων. Αυτή η μορφή ασφάλισης αποτελεί μια πλατιά μορφή κάλυψης εναντίον απώλειας ή ζημιάς σε περιουσία, σχεδόν από οποιαδήποτε αιτία, με ορισμένες μόνο εξαιρέσεις.

• Ασφάλιση Μηχανικών Βλαβών

Οι αλλαγές που έφερε η Βιομηχανική Επανάσταση έφεραν μαζί τους και πολλά προβλήματα. Ένα τέτοιο πρόβλημα ήταν ο κίνδυνος ζημιάς ή τραυματισμού από τη λειτουργία των νέων μηχανημάτων. Τα πιο συχνά περιστατικά σε σχέση με τα μηχανήματα ήταν η έκρηξη ατμολεβήτων.

Η σκέψη για προστατευτικά μέτρα ήταν πολύ περιορισμένη και είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι η ανάπτυξη του κλάδου αυτού ήταν παράλληλη με την επιθεώρηση της ασφάλειας των λεβήτων. Το 1854 άρχισε η έκδοση συμβολαίου από τη Steam Boiler Assurance Company που προσέφερε παράλληλα και υπηρεσία επιθεώρησης των λεβήτων. Αργότερα ψηφίστηκε νόμος που προνοούσε την επιβολή σοβαρών κυρώσεων σε περίπτωση που η έκρηξη του λέβητα οφειλόταν σε λάθη του ιδιοκτήτη.

Δ. Ασφάλιση Ζωής Προσωπικών Ατυχημάτων και Υγείας

Αναφερθήκαμε προηγούμενα στην ύπαρξη ενώσεων για κηδείες στα παλιά χρόνια. Αυτή η μορφή δραστηριότητας συνέχισε για αρκετό διάστημα αλλά δεν προνοούσε για τα εξαρτώμενα ή την παροχή αποζημίωσης σε κάποιον που τραυματιζόταν.

• Ασφάλιση Ζωής

Η πρώτη ασφάλιση Ζωής για την οποία υπάρχει μαρτυρία χρονολογείται το 1583. Στις 18 Ιουνίου, 1583 εκδόθηκε ένα συμβόλαιο για τη ζωή κάποιου Ουίλλιαμ Γκί-



μπους για το ποσό των 382.33 στερλινών. Το συμβόλαιο ήταν για δώδεκα μήνες και προνοούσε την πληρωμή του ποσού, αν ο Γκίμπους πέθαινε σ' ένα χρόνο. Πράγματι ο Γκίμπους πέθανε και το ασφαλισμένο ποσό πληρώθηκε στους κληρονόμους του.

Αυτός ο τύπος ασφάλισης είναι εκείνος που προσφερόταν στα πρώτα βήματα της ασφάλισης Ζωής. Η προσφορά της ασφάλισης Ζωής παρέμεινε αναλλοίωτη και στον επόμενο αιώνα σε συνδυασμό με κάποιες μορφές κοινοπραξίες, παρόμοιες με τη λειτουργία των αρχαίων ενώσεων για κηδείες.

• Αναλογιστικές Αρχές

Προς το τέλος του αιώνα άρχισαν να εργάζονται μαθηματικοί πάνω σ' αυτό που αργότερα έγινε γνωστό ως πίνακες θνησιμότητας. Οι πιο σημαντικές εργασίες σ' αυτό τον τομέα προέρχονταν από τον Έτμουντ Χάλλυ, γνωστό αστρονόμο και τον Τζέιμς Ντότσον. Η επιδίωξη των πινάκων θνησιμότητας ήταν, σε κάποιο βαθμό, να μπορεί να καθοριστεί με μαθηματικούς ό-

ρους η πιθανότητα σε άτομα μιας ορισμένης ηλικίας να πεθάνουν. Ο στόχος στον οποίο εσκόπευαν, όπως αναφέρει ο Χάλλυ, ήταν να καθοριστεί η τιμή της ασφάλισης σε ζωές, σύμφωνα με την ηλικία των ατόμων. Ο Ντότσον ακολούθησε την ιδέα και, όταν μια εταιρία αρνήθηκε να τον ασφαλίσει, λόγω της ηλικίας του, αποφάσισε να δημιουργήσει μια νέα κοινοπραξία με ένα σχέδιο ασφάλισης που προσφερόταν με πιο δίκαιους όρους απ' ό,τι σ' εκείνη την εταιρία, που εχρώνε το ίδιο ασφαλιστρο για όλες τις ηλικίες.

Δε χρειάστηκε να περιμένει για καιρό. Το 1762 δημιουργήθηκε η Equitable Life Assurance Society, που προσέφερε ασφάλισεις με βάση της εισηγήσεις του. Προσέφερε ασφάλισεις με σταθερά ασφαλιστρα, που ήταν ανάλογα με την ηλικία του ασφαλισμένου κατά τη σύναψη της ασφάλισης. Αυτό ήταν μια μεγάλη διαφορά απ' εκείνο που πρόσφεραν οι άλλες εταιρίες. Επιπρόσθετα, πρόσφερε Ισόβια Ασφάλιση Ζωής. Η δουλειά του Ντότσον και άλλων δημιούργησε μια νέα επιστήμη. Αυτή η επιστήμη είναι γνωστή σαν αναλογιστική επιστήμη και διδάσκεται σε πολλά πανεπι-

στήμια και κολλέγια. Οι εξετάσεις γίνονται από το Faculty of Actuaries της Σκωτίας και το Institute of Actuaries της Αγγλίας.

Το επόμενο ορόσημο είναι το Life Assurance Act 1774, για το οποίο θα αναφερθούμε αργότερα.

• Ασφάλιση Προσωπικών Ατυχημάτων και Υγείας

Με τη Βιομηχανική Επανάσταση και την πληθώρα των ατυχημάτων από τη χρήση των μηχανών, άρχισε να δημιουργείται η ανάγκη για ασφάλιση Προσωπικών Ατυχημάτων.

Μια συχνή πηγή ατυχημάτων ήταν τα τρένα, που εκτός του ότι δεν ήταν ασφαλή, ήταν η συχνή αιτία για πυρκαγιές. Το 1848 δημιουργήθηκε η Railway Passengers Assurance Company και άρχισε να προσφέρει αποζημίωση σε περίπτωση ατυχήματος. Η ιδέα της ασφάλισης Προσωπικών Ατυχημάτων άρχισε να αναπτύσσεται και δύο χρόνια αργότερα δημιουργήθηκε μια άλλη εταιρία που πρόσφερε συμβόλαια, που προνοούσαν ωφελήματα για θάνατο απ' οποιαδήποτε αιτία με ασφαλιστρα μια λίρα για κάθε 1.000 λίρες ασφαλισμένο ποσό. Αυτή η εταιρία προχώρησε ακόμη περισσότερο και εισήγαγε την αποζημίωση για μη θανατηφόρα ατυχήματα, όπως επίσης και κάλυψη για ιατρικά έξοδα στη διάρκεια της ανικανότητας.

Η επόμενη σημαντική εξέλιξη είναι το 1885, όταν ιδρύθηκε στο Εδιμβούργο εταιρία που πρόσφερε συμβόλαια που κάλυπταν αποζημίωση σε περίπτωση καθορισμένων ασθενειών.

Ε. Ασφαλίσεις Ευθύνης και Οικονομικών Συμφερόντων

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει εκείνους τους κινδύνους, όπου η ζημιά, την οποία υπόκειται ο ασφαλισμένος είναι ένα χρηματικό ποσό χρημάτων που είναι νομικά υποχρεωμένος να πληρώσει σαν αποζημίωση σε άλλο ή κάποια δική τους απώλεια χρημάτων.

Οι κυριότερες μορφές ασφάλισης αυτού του τύπου είναι οι ασφαλίσεις Ευθύνης Εργοδότη, Αστικής Ευθύνης, Αυτοκινήτου, Εγγύησης Πίστωσης, Απώλειας Κερδών από Πυρκαγιά και άλλες.

Για τους σκοπούς αυτού του βιβλίου δεν κρίνεται σκόπιμο να επεκταθούμε περισσότερο στην ιστορική εξέλιξη αυτών των ασφαλίσεων.

* Από το βιβλίο του, *Εισαγωγή στην Ασφάλιση, έκδοση Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου και με την άδεια του συγγραφέα.*

Δ□

**Βοηθήστε!
Αν δεν υπήρχαν προβλήματα
δεν θα χρειαζόνταν οι Managers!**

*Ενέργειες για την αύξηση
της αποδόσεως των συνεργατών
(Actions to increase
efficiencies of producers)*

**A. Βοήθεια στην ανάπτυξη πρώτων υλών -
Εξεύρεση υποψηφίων πελατών**

1. Αγοράστε καταλόγους ταχυδρομικών αποστολών και χρησιμοποιήστε το ταχυδρομείο
2. Βελτιώστε τις ικανότητές σας στην εξασφάλιση περισσότερων συστάσεων και βελτιώστε την ποιότητα των συστάσεων
3. Συστηματική επαφή με ήδη πελάτες και υποψήφιους πελάτες
4. Περισσότερες ταχυδρομικές επιστολές με σκοπό την γνωριμία/προσέγγιση.
5. Εκπαιδευτικό πρόγραμμα συγκεκριμένων αγορών πώλησής για τους συνεργάτες.
6. Αναβάθμιση των σημερινών αγορών.
7. Κάνετε μια υπενθύμιση για το ραντεβού
8. Δημιουργήστε συστήματα εξευρέσεως υποψηφίων πελατών του υποκαταστήματος προκειμένου να βοηθήσετε τους συνεργάτες σας

B. Βελτίωση των προφορικών ικανοτήτων

1. Δοκιμασμένη ικανότητα στην χρήση του τηλεφώνου για την εξασφάλιση ραντεβού
2. Η χρήση οπτικών βοηθημάτων κατά την παρουσίαση
3. Ακρίβεια στις τεχνικές κλεισίματος
4. Η ικανότητα στην εξασφάλιση ονομάτων μετά την πώληση
5. Η ικανότητα στην προσέγγιση των υποψηφίων κατόπιν συστάσεως.

Γ. Μερικές αυτόματες ενέργειες

1. Προγραμματίστε παραπάνω ραντεβού (υποθέστε μερικά που δεν θα κρατηθούν)
2. Ζητήστε διπλά/εναλλακτικά συμβόλαια
3. Πουλήστε πολλαπλές ανάγκες στην ίδια επίσκεψη.
4. Προσλάβετε κάποιον για να ερευνά και να αναζητά υποψηφίους
5. Ενθαρρύνετε την συνεργασία με ειδικούς (εκπαιδευτές, φοροτεχνικούς, νομικούς, συμβούλους, κ.λπ.)
6. Αναβαθμίστε την ποιότητα των αγορών των συνεργατών σας.
7. Προσδιορίσατε μερικές **ειδικές** (συγκεκριμένες) αγορές υποκαταστήματος
8. Αναβαθμίσατε την **ποιότητα** των υποψηφίων κατόπιν συστάσεως (υψηλότερες εισοδηματικές αγορές)
9. Ενθαρρύνετε την αυτοανάλυση της δραστηριότητας.

● ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ

Ποιοτική εργασία — Η βάση επαγγελματισμού και επιτυχίας

“Ποιότητα είναι κάθε δραστηριότητα που σαν αποτέλεσμα έχει την ικανοποίηση του πελάτη”.

Ομιλία του: **ΑΝΤ. ΣΠΑΝΟΥ***

Η εντυπωσιακή ποιότητα του συνεδρίου μας δίνει την βεβαιότητα ότι απευθυνόμαστε στο κατάλληλο κοινό για μια έννοια που ακούγεται πολύ συχνά τελευταία.

Την ποιότητα.

Μόλις σας αναφέρω τον ορισμό της ποιότητας θα καταλάβετε γιατί πιστεύω ότι απευθυνόμαστε στο κατάλληλο κοινό.

«Ποιότητα είναι κάθε δραστηριότητα που σαν αποτέλεσμα έχει την ικανοποίηση του πελάτη»

Και ποιοι (αν όχι εσείς) είναι εκείνοι που επηρεάζουν μετρούν, προκαλούν ή αποκλείουν την ικανοποίηση του πελάτη;

Μετά την βιομηχανική επανάσταση και την επανάσταση της πληροφορικής, φαίνεται ότι έχουμε και την τρίτη επανάσταση. Την «ποιοτική επανάσταση».

Το 1991 πρόσφατα ανακηρύχθηκε από τον ΣΕΒ «Έτος Ποιότητας» για τις Ελληνικές επιχειρήσεις.

Στις ΗΠΑ καθιερώθηκε πριν μερικά χρόνια ο Οκτώβριος «Μήνας Ποιότητας», με σημαντικά γεγονότα να διοργανώνονται κάθε χρόνο. Σε όλο τον κόσμο οι μεγαλύτερες εταιρίες αναγνωρίζουν και υιοθετούν προσέγγιση σήμερα και χρησιμοποιούν την ποιότητα στον στρατηγικό σχεδιασμό τους για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Για την Interamerican το μέλλον αποτελεί παρόν και η ηγεσία της είχε προβλέψει την καινούργια αυτή δυναμική με την έναρξη της ως Τακτικό Μέλος στον Euro-

pean Foundation for Quality Management. Ο E.F.Q.M είναι οργανισμός που τελεί υπό την αιγίδα του κ. Jacques Delors και αποσκοπεί στη δημιουργία ενιαίων κριτηρίων ποιότητας για τις Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις και στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους, έναντι της αμερικανικής και της ιαπωνικής αγοράς.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Interamerican είναι η πρώτη Ελληνική επιχείρηση Τακτικό Μέλος (παραμένει μοναδικό μέλος στον Ασφαλιστικό Τομέα) και συνδέεται ηλεκτρονικά μέσω Η/Υ με την Τράπεζα Πληροφοριών του E.F.Q.M. στο Αϊντχόβεν για την άμεση συναλλαγή πληροφοριών σε θέματα Ποιότητας.

Τι είναι ποιότητα;

Πέρα από τον ορισμό που ανέφερα προηγουμένως θα ήθελα να επισημάνω μερικά χαρακτηριστικά της ποιότητας.

● είναι η προσαρμογή των υπηρεσιών μας στις ανάγκες του πελάτη και όχι η προσαρμογή των αναγκών του πελάτη στα προϊόντα μας.

● είναι να κάνεις τα σωστά πράγματα, σωστά με την πρώτη φορά και έγκαιρα, γιατί —εάν η μορφή της εξυπηρέτησης δεν είναι αυτή που θέλει ο πελάτης, π.χ. συχνότητα service, τρόπος πληρωμής ασφαλιστρών, σύστημα εξαγορών ή αλλαγών.

ή — το σύστημα εξυπηρέτησής μας είναι μεν το σωστό αλλά δεν παρέχεται σωστά από αμέλεια, αδιαφορία, λάθη κ.λπ.

ή — αν εξυπηρετηθεί ο πελάτης μετά από πολλές μάταιες προσπάθειες (που δη-



μιουργούν εκνευρισμούς και έλλειψη εμπιστοσύνης προς την εταιρία αλλά και τεράστια αύξηση λειτουργικού κόστους και καθυστερήσεις εξυπηρέτησής άλλων πελατών).

ή — αν όλα τα παραπάνω γίνουν σωστά αλλά πολύ αργά (με αποτέλεσμα την απώλεια του πελάτη και τελικά κάποιου μεριδίου της αγοράς, ΤΟΤΕ

η εξυπηρέτηση δεν μπορεί να χαρακτηρι-

στεί Ποιοτική.

Η ποιότητα αρχίζει με το να μας γίνει η εξυπηρέτηση του πελάτη «έμμομη ιδέα».

Οι πελάτες δεν μας δίνουν την εμπιστοσύνη και το σεβασμό τους απλά μας τα δανείζουν προσωρινά

Γιατί Ποιότητα;

Ο ανταγωνισμός των εταιριών στην ενωμένη Ευρώπη δε θα γίνει στις τιμές (που έχουν κάποιο κατώτατο όριο) ούτε

επιχείρηση δεν είναι μόνο το χειροπιαστό συμβόλαιο με τις 5 ή 10 καλύψεις.

Το προϊόν αποτελεί ένα πακέτο με δύο αναπόσπαστα συστατικά κομμάτια:

Τεχνικά χαρακτηριστικά + Ποιοτική Εξυπηρέτηση

Ο πελάτης δεν αγοράζει μόνο ένα συμβόλαιο. «Αγοράζει» ασφαλιστή και εταιρία.

Καθημερινά εκατοντάδες συνεργάτες (ή υπάλληλοι) της εταιρίας, έρχονται σ' επαφή με πελάτες, στους οποίους αφήνουν μια εντύπωση, θετική ή αρνητική.

Πολλές φορές η μοναδική προσωπική

“Ο πελάτης δεν αγοράζει μόνο ένα συμβόλαιο. «Αγοράζει» ασφαλιστή και εταιρία.”

“Ποιοτική εργασία για τον πελάτη είναι η αίσθηση (του πελάτη) ότι είναι ξεχωριστός”

στα προϊόντα (τα περισσότερα από τα οποία αντιγράφονται και μάλιστα σε μικρό χρονικό διάστημα).

ΘΑ ΓΙΝΕΙ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Γιατί η καλή ποιότητα δεν αντιγράφεται εύκολα από τον ανταγωνισμό.

Γιατί η ποιότητα είναι η προστιθεμένη αξία που αναζητεί ο καταναλωτής όταν αγοράζει προϊόντα και υπηρεσίες και **την πληρώνει.**

Το προϊόν που πουλάει μια ασφαλιστική

εμπειρία που έχει ο πελάτης από την εταιρία είναι ο ίδιος ο ασφαλιστής (από την επαφή αυτή ο πελάτης χαρακτηρίζει την εταιρία).

Αν ο κάθε υπάλληλος/συνεργάτης αρχίσει από σήμερα να βάζει τον εαυτό του στη θέση του πελάτη τότε θα μπορούμε να μιλάμε για κατάκτηση του υψηλότερου στόχου: **πλήρης ικανοποίηση του πελάτη.**

Δυστυχώς στην κούρσα της ποιότητας δεν υπάρχει τερματισμός. Αν κάποιος προηγείται σήμερα, αυτό δεν του εξασφαλίζει ότι θα προηγείται και αύριο.

Για αυτό η ποιοτική προσπάθεια είναι μια συνεχής διαδικασία.

Γιατί όμως η ποιότητα πρέπει να ενδιαφέρει έναν επαγγελματία προσωπικά; Θα μπορούσε να πει κανείς ότι «δεν έχει τόσο μεγάλη σημασία η απώλεια ενός πελάτη όταν υπάρχουν χιλιάδες άλλοι ανασφάλιστοι».

● ο ικανοποιημένος πελάτης επηρεάζει μόνο άλλους 8 ο δυσареστημένος μολύνει άλλους 22. Άρα χρειάζονται τρεις ικανοποιημένοι πελάτες για να αντισταθμίσουν απλά τις συνέπειες ενός δυσареστημένου.

● Οι πελάτες είναι έτοιμοι να πληρώσουν περισσότερο για καλύτερη ποιότητα. Αρχίζουν να ασχολούνται με μικροδιαφορές κόστους όταν ο ίδιος ο ασφαλιστής δεν τους έχει πείσει.

● το να διατηρήσεις έναν πελάτη είναι 5 φορές πιο φθηνό από το ν' αποκτήσεις έναν καινούργιο. Αφήνοντας έναν πελάτη στον ανταγωνισμό είναι σαν να βρίσκεις μια βελόνα μέσα στα άχυρα και αμέσως μετά να την πετάς και να ψάχνεις για άλλη.

Για να σας δείξω πόσο σημαντική είναι κάθε περίπτωση κακής εξυπηρέτησης του πελάτη θα σας αναφέρω ένα παράδειγμα υπερβολικό μεν, για την δουλειά μας, αλλά πολύ χαρακτηριστικό.

Είπε κάποιος: «Εγώ δεν έχω ανάγκη από ποιότητα. Ανταποκρίνομαι κατά 99% στις προσδοκίες των πελατών μου».

Κάποιος πιλότος που τον άκουσε απάντησε:

Αν σκεφτόμασταν και εμείς οι πιλότοι το ίδιο θα είχαμε τρεις συντριβές αεροπλάνων την ημέρα στο αεροδρόμιο του Λονδίνου που δέχεται 300 αεροπλάνα ημερησίως.

Η κακή ποιότητα κοστίζει στην επιχείρηση και κοστίζει πολύ

Φανταστείτε να γράφει τελικά από λάθος κάποιος στο συμβόλαιο μου «Σπανός Αναστάσιος» και όχι «Αντώνιος».

Το λάθος χρειάζεται 1' για να γίνει. Σκεφθείτε όμως τι συμβαίνει όταν εκδίδεται συμβόλαιο.

Το συμβόλαιο πηγαίνει στο υποκ/μα και από εκεί στον πελάτη, ο πελάτης διαπιστώνει το λάθος και τελικά γίνεται μια επίπονη διαδικασία επιστροφής και διορθώ-

σεως που κοστίζει ώρες εργασίας και καθυστερήσεις άλλων συμβολαίων που πιθανόν να είναι τα ίδια τα δικά μας.

Το ίδιο περίπου θα γίνει αν ο ασφαλιστικός ανάγκες του πελάτη δεν έχουν εντοπισθεί σωστά από την αρχή.

Για λίγα λεπτά προσπάθειας στα οποία δεν επενδύσαμε, ακολουθούν ώρες μη αποδοτικής (αφού διορθώνουμε λάθη) εργασίας και πιθανόν 22 δυσάρεστοι υπομήφιοι πελάτες που θα βρούμε μπροστά μας εμείς (ή κάποιος συνάδελφός μας αντίστοιχα).

ΤΑ ΛΑΘΗ ΚΟΣΤΙΖΟΥΝ
ΚΑΙ ΚΟΣΤΙΖΟΥΝ ΑΚΡΙΒΑ

Γιατί χάνουμε τους πελάτες

Έχει στατιστικά αποδειχθεί ότι 68% των πελατών που χάνονται είναι γιατί δεν είναι ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που του παρείχε ένας από τους υπαλλήλους ή συνεργάτες της εταιρίας.

Έχετε σκεφτεί ποτέ πόσο θα εκτιμούσατε το γεγονός αν ο γιατρός σας, σας τηλεφωνούσε τακτικά για να σας ρωτήσει πως αισθάνεστε;

Η αν ο δικηγόρος σας, σας τηλεφωνούσε κάθε τόσο για να ρωτήσει πώς τα πάτε;

Η αν το άτομο που σας πούλησε το

αυτοκίνητό σας περνούσε κάθε τόσο για να του κάνει ένα πλήρες service;

Η υποχρέωση για εξυπηρέτηση αρχίζει με την πρώτη επαφή με τον υπομήφιο πελάτη και συνεχίζεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής του συμβολαίου.

Σκοπός η μετατροπή ενός ασφαλισμένου - πελάτη σε ικανοποιημένο πελάτη

Αδιάψευστη ένδειξη παροχής άσπου service είναι ο:

- Υψηλός Δείκτης Διατηρησιμότητας

Λόγοι χαμηλής διατηρησιμότητας

A. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Παγίδα 1η: Μη διατήρηση επαφής με τον πελάτη

Παγίδα 2η: Διατήρηση επαφής αλλά όχι σωστό service (Μα του έστειλα και κάρτα Χριστουγέννων και γενεθλίων και ονομαστικής εορτής!!!).

B. ΠΡΟΧΕΙΡΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Παράδοση Συμβολαίου = Χρυσή Ευκαιρία

- να ξαναπουλήσετε την ανάγκη

- να κάνετε τον ασφαλισμένο να σκεφτεί την επόμενη αγορά ασφάλειας

- να πάρετε ονόματα νέων υποψηφίων πελατών

Γ. ΚΑΛΥΨΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

- Συμβόλαιο όχι σύμφωνο με τις ανάγκες του πελάτη

- Κάλυψη ανύπαρκτης ανάγκης

- Ρύθμιση τρόπου πληρωμής σύμφωνα με την προτίμηση του ασφαλιστή και όχι σύμφωνα με τις δυνατότητες του πελάτη.

Ποιοτική εργασία για τον ασφαλιστή είναι:

- να μπορεί να κάνει όσο υπόσχεται και να υπόσχεται όσο μπορεί να κάνει

- να έχει γνώσεις ώστε να μπορεί να συμβουλέψει σωστά τον πελάτη

- να κοιτάζει το συμφέρον του πελάτη (τι πραγματικά χρειάζεται όχι τι είναι πιο βολικό να αγοράσει)

- να εξασφαλίζει τον κατάλληλο συνδυασμό κόστους και καλύψεων. Όχι καλύψεις για ανύπαρκτες ανάγκες.

- να εντοπίζει τα τυχόν προβλήματα του πελάτη και να τα επισημαίνει στον διευ-

θυντή του (και μέσω αυτού στην εταιρία).

- να κάνει τελικά τα σωστά πράγματα, σωστά με την πρώτη φορά και έγκαιρα γιατί σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση ο πελάτης δεν έχει το service που θέλει (αξιόπιστη συμβουλή, βοήθεια, ταχύτητα, εξυπηρέτηση).

Ποιοτική εργασία για τον πελάτη είναι η αίσθηση (του πελάτη) ότι είναι ξεχωριστός.

Τον λέμε με το όνομά του, του δίνουμε σημασία και ακόμα του παρέχουμε:

- Σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση όταν έχει πρόβλημα. Εάν για κάποιο λόγο θα πρέπει να πούμε κάτι δυσάρεστο στον πελάτη, ο τρόπος που θα το πούμε είναι σημαντικός.

Η ποιότητα δημιουργεί ανοχή και υπομονή

- Ασφαλιστικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες του.

(αυτό βέβαια προϋποθέτει ότι θα έχουμε φροντίσει να μάθουμε ποιες είναι).

- Ενημέρωση για τα προϊόντα της εταιρίας.

- Κάθε τι (εργασία ή διαδικασία) πρέπει να γίνεται μόνο όταν δημιουργεί αξία δηλαδή:

— ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση
— λιγότερα λάθη: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

— καλύτερα ασφαλιστικά προϊόντα.

Εδώ πρέπει να τονίσω ότι η έννοια πελάτης περιλαμβάνει τον Δ/ντή του Υπο/-τος, τον Ασφαλιστή και τον Διοικητικό υπάλληλο.

Με άλλα λόγια εσείς είστε πελάτες δικό μου και εγώ είμαι πελάτης δικός σας γιατί και οι δυο πλευρές είναι αποδέκτες και επηρεάζονται ο ένας από τη δουλειά του άλλου.

Είμαστε μέλη μιας αλυσίδας όπου ο κάθε κρίκος έχει σημασία.

Θα πρέπει εδώ όλοι να προσέξουμε τη στιγμή της αλήθειας. Τη στιγμή δηλαδή που ο πελάτης για πρώτη φορά θα μας χρειασθεί. Τότε με τη συμπεριφορά μας χαρακτηρίζουμε όλους τους συνεργάτες μας και την εταιρία.

Αν η συμπεριφορά μας είναι σωστή ο πελάτης χαρακτηρίζει όλη την εταιρία σωστή.

Αν όχι, τότε η δική μας στάση μπορεί να μειώσει την εικόνα που με τόσο κόπο όλοι μαζί χτίζουμε.

Η ποιότητα δεν είναι αντικείμενο και

ευθύνη μόνο της εταιρίας, του Δ/ντή, του υπαλλήλου, του ασφαλιστή. ΟΛΟΙ ΕΧΟΥΝ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΜΕΡΙΔΙΟ.

Κλείσιμο

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα πρέπει να γίνει και οικονομικός σύμβουλος και φίλος του πελάτη, θα πρέπει να του δώσει πακέτο καλύψεων, να αναλάβει ασφαλιστικά όλες τις δραστηριότητες του και να παρακολουθεί στενά όλες τις εξελίξεις που πραγματοποιούνται στην προσωπική, οικογενειακή, κοινωνική, επαγγελματική και οικονομική του ζωή.

Αυτές τις πληροφορίες μπορεί να τις έχει μόνο μέσω της εξυπηρέτησης που θα του παρέχει.

Βρεθείτε συχνότερα στο πλευρό τους, ακούστε τα προβλήματα και τα σχέδιά τους, τηλεφωνήστε τους να μάθετε αν πήραν την προαγωγή τους, αν αυξήθηκαν τα μέλη της οικογένειάς τους.

Κάθε ευκαιρία για service είναι μια νέα ευκαιρία για πώληση, στον ίδιο τον πελάτη ή στο περιβάλλον του.

Δώστε στο επάγγελμά σας τη θέση που του ανήκει, μια θέση ανθρώπινη, φιλική, προσωπική.

* Συνέδριο Interamerican Κύπρου



Όταν ο πελάτης λέει: θα το σκεφτώ... και σκέφτεται:... δεν έχω την οικονομική δυνατότητα...

Η φράση «θα το σκεφτώ» είναι εκείνη που ανακουφίζει τον υπομήφιο πελάτη και φυσικά αφήνει στο περιθώριο τον ασφαλιστή.

Τις περισσότερες φορές, όταν ο πελάτης εκφράσει αυτή την αντίρρηση υπονοεί πολλές μικρές αντιρρήσεις ή προφάσεις, που όμως δεν είναι πολύ βάσιμες.

Και ο λόγος είναι ο εξής: Ο υπομήφιος πελάτης, όταν πλησιάζει το κλείσιμο της πώλησης, συνήθως δεν ακούει τον ασφαλιστή. Σκέφτεται μόνο την τιμή του ασφαλιστικού προγράμματος.

Είναι πολύ εύκολο να αναγνωρίσουμε έναν τέτοιο υπομήφιο. Η φωνή του δεν είναι αρκετά σταθερή, κινείται νευρικά στο κάθισμά του και δείχνει έντονα πως σκέφτεται κάτι...

Ο ασφαλιστής βέβαια γνωρίζει ότι εάν προσπαθήσει να συζητήσει με τον υπομήφιο για το οικονομικό, πριν ακόμη πατήσει στο σκαλοπάτι που ονομάζεται «κλείσιμο», έχει χάσει την πώληση.

Είναι αυτονόητο ότι η αντίρρηση «δυσκολεύομαι οικονομικά» που θα εκφράσει ο υπομήφιος, παγώνει κάθε προσπάθεια για συνεργασία. Επομένως σε μια παρόμοια περίπτωση ακολουθούμε τον σίγουρο και σταθερό δρόμο: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΦΕΡ-

ΝΟΥΝ ΘΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ.

Ο υπομήφιος πρέπει να εξωτερικεύσει τις θετικές εντυπώσεις του με τη δική μας παρότρυνση. Ο παρακάτω διάλογος δείχνει καθαρά τα αποτελέσματα των ερωτήσεων και θετικών απαντήσεων...

Πελάτης: Ξέρετε Κε Ασφαλιστή, ωραία αυτά (δεν εξηγεί ποια είναι αυτά, επομένως έχει αβάσιμες αντιρρήσεις στο μυαλό του) αλλά αφήστε με (νιώθει πως τον πιέζουμε) να το σκεφτώ, αυτή τη στιγμή δεν μπορώ να δώσω μια απάντηση (είναι σφιγμένος, πρέπει να τον χαλαρώσουμε).

Ασφαλιστής: - Σύμφωνα, Κε Πελάτη (μιλάμε με σιγουριά και πάντα χαμογελαστοί). Σίγουρα η ασφάλεια ζωής είναι μια πολύ σοβαρή απόφαση (η έκφρασή μας έχει την ανάλογη σοβαρότητα) γιατί αφορά το οικονομικό σας μέλλον (αναφέρουμε έμμεσα το πρόβλημά του, το οικονομικό) και τη σιγουριά της οικογένειάς σας από οποιαδήποτε κακοτοπία (ένας σοβαρός λόγος για να αγοράσει).

Πελάτης: - Ναι, σίγουρα, γι' αυτό ήθελα (όταν ο υπομήφιος χρησιμοποιεί παρατατικό, σημαίνει ότι μας ζητάει περισσότερα

στοιχεία για να δείξει ανταπόκριση) να το σκεφτώ.

Ασφαλιστής: - Έχετε όλο το χρονικό περιθώριο να το σκεφτείτε (είμαστε μαζί του, το ύφος μας είναι εμπιστευτικό και φιλικό, η φωνή σταθερή)... όμως (αυτό αναφέρεται αφού ηρεμήσει ο πελάτης)... για να καταλάβω καλύτερα, ο λόγος που θέλετε να το σκεφτείτε είναι ότι πιστεύετε πως το πρόγραμμα που σας έφτιαξα δεν ανταποκρίνεται στις δικές σας ανάγκες; (ποτέ δεν λέμε, «μήπως πιστεύετε», γιατί παρουσιάζομαστε μπροστά στον υπομήφιο ανασφαλείς).

Πελάτης: (Από ευγένεια θα μιλήσει θετικά για το πρόγραμμα και θα εξωτερικεύσει εντυπώσεις που σε άλλη περίπτωση θα κρατούσε για τον εαυτό του). Όχι, το πρόγραμμα είναι καλό και νομίζω ότι με καλύπτει και εμένα και την γυναίκα μου, δεν νομίζω ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα εδώ... αλλά, να, δεν είναι εύκολο να αποφασίσω...

Ασφαλιστής: - Έχω την εντύπωση ότι ανησυχείτε για την φερεγγυότητα της εταιρίας μου και για τον δικό μου επαγγελματισμό... (είναι πολύ πιθανόν ότι σ' αυτό το σημείο ο υπομήφιος θα μας διακόψει).

Πελάτης: - Μα τι είναι αυτά που λέτε, κάθε άλλο, γνώριζα και από πριν την εταιρία σας και πιστεύω ότι είναι πολύ φερέγγυα και απ' όσα μου δείξατε, δεν μπορώ να πω, ξέρετε πολλά και νομίζω ότι είστε επαγγελματίας...

Ασφαλιστής: - Απ' όσα μου λέτε, Κε Πελάτη, διαπιστώνω ότι

μπορείτε να εμπιστευτείτε τα χρήματά σας στην εταιρία μου και το ασφαλιστικό σας μέλλον σε μένα ή κάνω λάθος; (πάντα ζητάμε από τον υπομήφιο να μας πει εάν συμφωνεί για να αισθάνεται ότι αγοράζει μόνος του).

Πελάτης: - Ναι, σίγουρα, δεν έχω πρόβλημα, αλλά να, νομίζω ότι δεν μπορώ να ανταπεξέλθω οικονομικά (μόνος του εξέφρασε το πρόβλημα του).

Ασφαλιστής: - Κε Πελάτη, μετά απ' όσα συζητήσαμε μπορώ να πω ότι κι εγώ σας εμπιστεύομαι και θέλω να σας βοηθήσω γιατί βλέπω ότι το μόνο που σας εμποδίζει είναι το οικονομικό... (ΣΙΩΠΗ, αφήστε τον να ρωτήσει)

Πελάτης: - Δηλαδή;

Ασφαλιστής: - Θέλω να σας δείξω έναν εύκολο τρόπο πληρωμής για να μη χρειαστεί να «σκεφτείτε» και να μη χρειαστεί να σπάσετε το κεφάλι σας προσπαθώντας να βρείτε μια λύση που δεν γνωρίζετε εάν υπάρχει... και για να σας εξηγήσω...

Σ' αυτό το σημείο ο ασφαλιστής αναλύει τους τρόπους πληρωμής (εξάμηνο, τρίμηνο) κι εξηγεί με το δικό του τρόπο οτιδήποτε πιστεύει ότι θα μπορούσε να βοηθήσει τον πελάτη στο να αισθανθεί ότι το χρηματικό ποσό που πληρώνει είναι μηδαμινό μπροστά σ' αυτό που του προσφέρει η ασφάλεια ζωής.

Δώρα Ουζούνη
Ασφαλίστρια
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

• ΤΟ «ΤΟΣΟ ΧΡΗΣΙΜΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ»

Ο PERSONAL COMPUTER στην υπηρεσία του ασφαλιστή

Πόσοι από τους ασφαλιστές γνωρίζουν τη χρησιμότητα του υπολογιστή στη δουλειά τους;

Πόσες ασφαλιστικές εταιρίες έχουν ενημερώσει τους ασφαλιστές τους, το πόσο θα βοηθήσει ο προσωπικός υπολογιστής, στην αποτελεσματικότερη εκτέλεση του έργου τους;

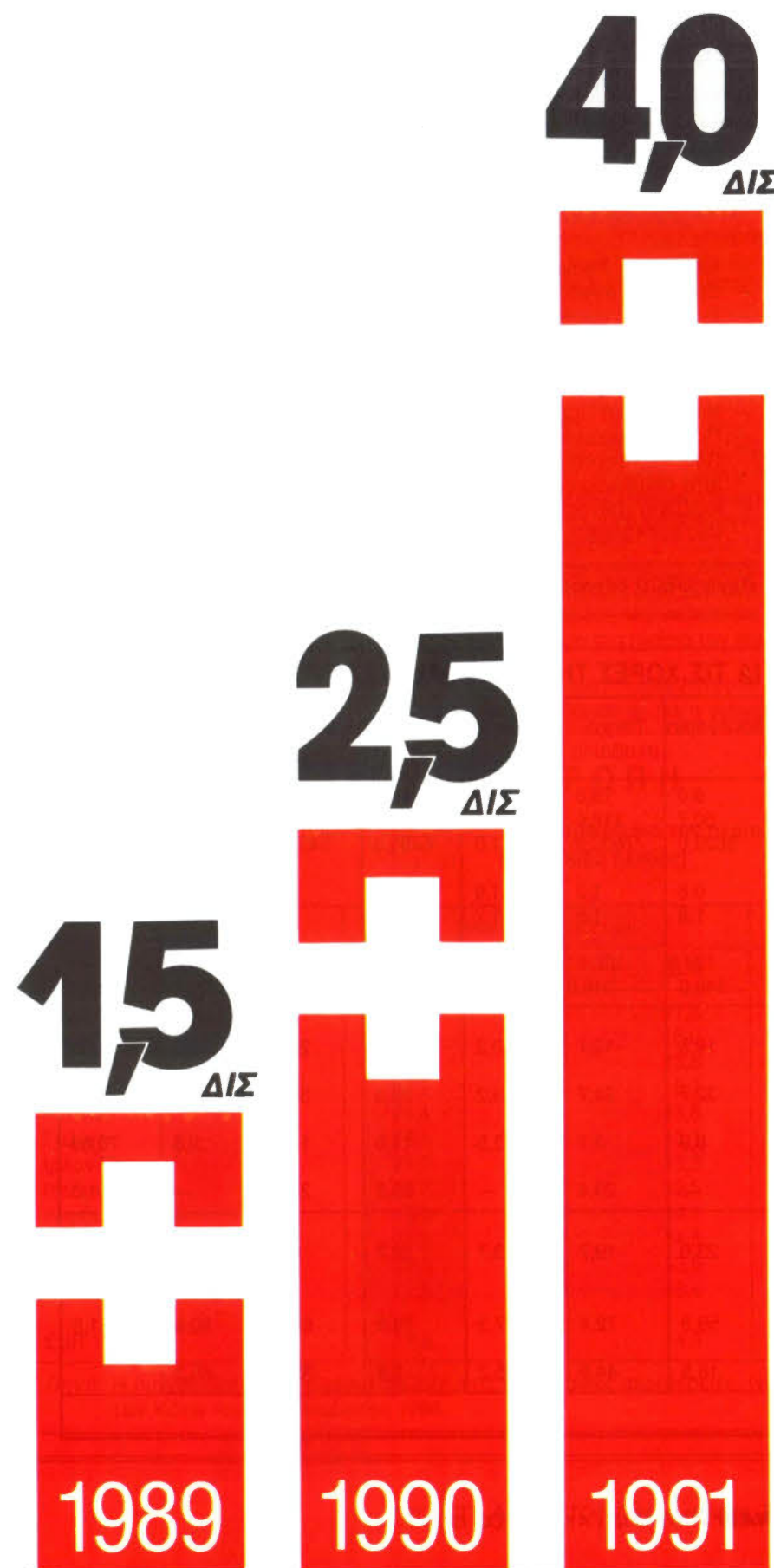
Πολλές ασφαλιστικές Εταιρίες οργανώνουν «παρουσιάσεις» διαφόρων computer και οι Εταιρίες

που αντιπροσωπεύουν τα «μηχανήματα» αυτά προσπαθούν να πείσουν τους ασφαλιστές ν'

αγοράσουν το «τόσο χρήσιμο εργαλείο».

Πόσοι όμως από τους ασφαλιστές γνωρίζουν τη χρησιμότητα του υπολογιστή στη δουλειά τους; Πόσες ασφαλιστικές εταιρίες έχουν ενημερώσει τους ασφαλιστές τους πάνω στο πώς ο προσωπικός υπολογιστής (PC) θα βοηθήσει στην αποτελεσματική εκτέλεση του έργου τους;

Εδώ δεν θα συζητήσουμε τους «τύπους» των υπολογιστών που πρέπει να διαλέξει ο ασφαλιστής. Υπάρχουν πολλά «μοντέλα»,



ΤΟ 1989 ΠΕΤΥΧΑΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ 1,5 ΔΙΣ.

ΤΟ 1990 ΠΕΤΥΧΑΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ 2,5 ΔΙΣ.

ΤΟ 1991 ΠΡΟΒΛΕΠΟΥΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ 4,0 ΔΙΣ.

Η επιτυχία μας οφείλεται στο σεβασμό προς τον πελάτη και την πλήρη κάλυψη των ασφαλιστικών του αναγκών.

Σύμβολό μας είναι ο ελβετικός σταυρός, σύμβολο συνέπειας, σωστής υποδομής και άρτιας οργάνωσης. Σύμβολο της σιγουριάς που απολαμβάνουν οι Ελβετοί.

Αν θέλετε λοιπόν να αισθάνεστε τη σιγουριά που νοιώθει ένας Ελβετός, έχετε μόνο μια επιλογή.

SCHWEIZ ΑΣΦΑΛΕΙΑ για ασφαλίσεις Γενικών Κλάδων.

SCHWEIZ LIFE για ασφαλίσεις Ζωής.

SCHWEIZ FUND για αμοιβαία κεφάλαια.

SCHWEIZ
INSURANCE

... με τον Ελβετικό σταυρό

Οικονομία

φθηνότερα και ακριβότερα με ανάλογες αποδόσεις. Εμείς εδώ θα συζητήσουμε με τον ασφαλιστή τί πρέπει να γνωρίζεις για να του χρησιμεύσει ο computer. Κάθε πράγμα είναι καλό όταν είμαι σε θέση να το χρησιμοποιήσω κατάλληλα έτσι ώστε να βελτιώνω την απόδοσή μου.

Πρώτα απ' όλα, ο ασφαλιστής όταν αγοράσει computer ή ακόμα και πριν αγοράσει πρέπει να μάθει τα βασικά στοιχεία επικοινωνίας με τον υπολογιστή του. Τούτο σημαίνει ότι πρέπει να μάθει τις βασικές εντολές του λεγόμενου «λειτουργικού συστήματος» του υπολογιστή. Στα περισσότερα κοινά computer που χρησιμοποιούμε οι περισσότεροι, το λειτουργικό σύστημα ονομάζεται DOS (Disk Operating System).

Τί είναι το DOS; Απλά, ορισμένες εντολές με τις οποίες ο χρήστης του computer κάνει τα «άψυχα» υλικά (από τα οποία αποτελείται ο computer, πλαστικά,

βίδες, μέταλλα και chips) να παίρνουν «ζωή» και να λειτουργεί ο computer στην υπηρεσία του χρήστη! Με άλλα λόγια, το DOS

είναι η «ψυχή» του υπολογιστή. Όπως ο άνθρωπος μπορεί να εκτελεί διάφορες εργασίες μόνο

Οι προβλέψεις του Ο.Ο.Σ.Α. για την Ελληνική οικονομία

	% Μεταβολές όγκου	
	1991	1992
— Εσωτερική Ζήτηση	0,1	1,3
— Εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών	4,3	5,5
— Εισαγωγές αγαθών και υπηρεσιών	2,6	4,0
— Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (τιμές αγοράς)	0,3	1,4
— Τιμές καταναλωτή	17,8	13,2
— Βιομηχανική Παραγωγή	-2,0	1,9
— Ποσοστό ανεργίας	9,0	10,0
— Ποσοστό αποταμίευσης (στο διαθέσιμο εισόδημα)	19,6	17,8
— Ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών (δίδς δολάρια)	-3,1	-2,3

Πηγή: OECD Economic Outlook, July '91

ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Δείκτες	Σοβιετική Ένωση	Βουλγαρία	Τσεχο-σλοβακία	Ανατολική Γερμανία	Ουγγαρία	Πολωνία	Ρουμανία	ΟΟΣΑ
Πληθυσμός (εκατ. 1988)	286,4	9,0	15,6	16,6	10,6	38,0	23,0	824,8
ΑΕΠ (δισεκατ. USD 1988)	1590,0	50,7	118,6	155,4	68,8	207,2	94,7	12073,0
ΑΕΠ κατά κεφαλή, USD	5552,0	5633,0	7603,0	9361,0	6491,0	5433,0	4117,0	14637,0
Ετήσια αύξηση του ΑΕΠ (%): 1981/85	1,7	0,8	1,2	1,9	0,7	0,6	-0,1	2,5
1986/88	2,3	1,9	1,5	1,7	1,5	1,0	0,1	3,5
Επίπεδα Ζωής (1987)								
Αυτοκίνητα ανά 1000 κατοίκ.	50,0	127,0	182,0	206,0	153,0	74,0	11,0	385,0
Τηλέφωνα ανά 1000 κατοίκους	124,0	248,0	246,0	233,0	152,0	122,0	111,0	542,0
Τμήμα του εργατ. δυναμικού που απασχολείται στη γεωργία	21,7	19,5	12,1	10,2	18,4	28,2	28,5	8,0
Ακαθάριστες εγχώριες επενδύσεις/ΑΕΠ	33,2	32,7	24,7	29,2	28,5	36,5	37,1	20,6
Μερίδιο των ιδιωτικών επιχειρήσεων στο ΑΕΠ	2,5	8,9	3,1	3,5	14,6	14,7	2,5	70,80
% των εργαζομένων με δευτεροβάθμια κατάρτιση	27,3	—	29,4	—	33,8	28,9	—	61,0
Εξαγωγές προϊόντων ως % του ΑΕΠ (1988)	6,8	23,0	19,7	13,7	14,7	6,4	11,2	14,4
Εξαγορές βιομηχαν. προϊόντων ως μερίδιο των εξαγωγών των μη σοσιαλιστικών χωρών	63,0	59,3	72,4	77,3	79,6	63,4	50,6	81,8
% μεταβολής του μεριδίου των αγορών του ΟΟΣΑ 1978/89	-26,0	-18,5	-44,0	-25,2	-7,8	-32,3	-46,3	

Πηγή: ΟΟΣΑ

Οικονομία

όταν έχει ζωή, όταν δηλαδή η ψυχή του είναι μέσα στο σώμα του, έτσι και ο υπολογιστής είναι σε θέση να τρέξει τα διάφορα προγράμματα (που ο κάθε χρήστης επιθυμεί) μόνο όταν πάνω στα άψυχα υλικά του computer έχει «φορτωθεί» η ψυχή του, δηλαδή το DOS.

Έτσι, ο χρήστης του υπολογιστή, πριν «φορτώσει» το συγκεκριμένο πρόγραμμα που τον εξυπηρετεί στη δουλειά του - πρέπει να φορτώσει στον άψυχο υπολογιστή το DOS και μέσα στο περιβάλλον του DOS «παίζει» τα άλλα προγράμματα.

Από τα παραπάνω νομίζω ότι είναι φανερό ότι πρώτα απ' όλα ο ασφαλιστής που θέλει να χρησιμοποιεί υπολογιστή πρέπει να μάθει αρκετά καλά το DOS. Αφού μάθει κανείς να επικοινωνεί με τον computer με το DOS, μετά θα μάθει και ένα ή περισσότερα «έτοιμα προγράμματα», τα λεγόμενα «πακέτα», που είναι χρήσιμα για την οργάνωση της εργασίας του.

Γι' αυτό, πρώτη μας δουλειά στο επόμενο τεύχος, είναι να μιλήσουμε για DOS!

Κώστας Χριστόπουλος

Να πάρετε έναν υπάλληλο! - Μείνετε αφεντικά!

Στοιχίζει φθηνότερα - αποδίδει περισσότερα

Για να απελευθερώσετε τον καλύτερο ε-αυτό σας δώστε αυτό που μπορούν να κάνουν άλλοι... Μη κατεβάζετε στο επίπεδο συνεργάτη τον εαυτό σας. Μην γίνεστε υπάλληλος των πελατών σας.

Μείνετε αφεντικά... Άρχοντες στη συμπεριφορά σας. Μείνετε ανεξάρτητοι και ελεύθεροι για να μπορέσετε να διδάξετε στον πελάτη σας τι πρέπει να κάνει, τι πρέπει να 'αποφύγει, τι πρέπει να ξέρει για την ασφάλισή.

Ρυθμίστε εσείς τη συνεργασία σας και κρατήστε εσείς τον έλεγχο στη συζήτηση, στο ραντεβού, στην αντίρρηση, στην πώληση, στο service, στην κρίσιμη στιγμή. Βλέπω μερικούς άπειρους ασφαλιστές που σέρονται κυριολεκτικά απ' τους πελάτες τους. Τρέχουν και δεν φτάνουν στις επιθυμίες των πελατών.

Κάποτε γνώρισα κι έναν νέο ασφαλιστή που έτρεχε στον ΟΤΕ και τη ΔΕΗ να πληρώσει λογαριασμούς του πελάτη για να τον εξυπηρετήσει στα πλαίσια των καλών σχέσεων.

Ναι, να είσαι παρών όταν σε ζητά ο πελάτης, αλλά ξεκαθάρισε ότι και η γραμματ-

έας σου κάνει για λογαριασμό σου ένα τηλέφωνο και ο υπάλληλος της εταιρίας σου όταν πάει να εισπράξει είναι και δικός σου υπάλληλος, το τμήμα που εξυπηρετεί το έχει η εταιρία σου για σένα. Δεν μπορούν να γίνουν όλα από σένα! Υπάρχουν μηχανισμοί, αρμοδιότητες και καταμερισμός εργασίας.

Κρατήστε το δικό σας έργο αγαπητοί φίλοι ασφαλιστές και κάντε το σωστά!

Είστε η βιτρίνα της εταιρίας σας και του εαυτού σας μπροστά στον πελάτη. Κάντε λοιπόν αυτό που σας ταιριάζει σαν ασφαλιστές!

Μιλήστε για την ασφάλισή. Φτιάξτε ανθρώπινες σχέσεις. Ζεστάνετε τον πελάτη. Αγαπήστε τον πελάτη. Ενθαρρύνετε τον πελάτη. Κάντε το σωστό πρόγραμμα. Δώστε τις γνώσεις σας, τις ιδέες σας, το κύρος σας, τη δύναμή σας κι αφήστε τα τρεξίματα για πληρωμές, συλλογή χαρτιών και δικαιολογητικών σ' έναν υπάλληλο.

Ο χρόνος αξιοποιείται καλύτερα από σας σε πιο ουσιαστικές εργασίες από το να τρέχετε πέρα - δώθε για κάτι που γίνεται μ' έναν υπάλληλο.

Ναι, να πάρετε έναν υπάλληλο, στοιχίζει φθηνότερα!

Ε. Σπύρου

ΕΥΡΩΠΗ

Γήρανση του εργατικού δυναμικού για την περίοδο 1990 - 2015 (ανά ομάδα ηλικίας)

Χώρα	Ηλικία 15 - 24 ετών			Ηλικία άνω των 50 ετών		
	1990	2000	2015	1990	2000	2015
Βέλγιο	14,5	12,2	11,8	14,1	14,2	19,2
Δανία	20,4	15,9	16,0	19,1	24,1	27,5
Γερμανία	18,3	12,5	13,8	21,8	22,3	30,0
Ελλάδα	14,2	12,4	9,2	25,5	23,1	26,4
Ισπανία	21,4	18,0	13,8	18,7	16,5	21,7
Γαλλία	16,1	13,2	13,1	17,4	18,7	22,3
Ιρλανδία	21,7	22,4	15,3	18,3	18,0	20,3
Ιταλία	18,7	13,9	12,5	19,6	19,4	24,2
Λουξεμβούργο	16,5	13,9	14,1	17,1	18,8	24,3
Κάτω Χώρες	18,0	13,0	14,5	14,2	17,7	22,6
Πορτογαλία	22,3	18,8	13,5	21,0	19,5	25,2
Ηνωμένο Βασίλειο	21,5	17,0	18,4	20,2	22,2	25,9
EUR 12	18,9	14,7	14,3	19,5	20,0	24,9

Πηγή: Η διαχρονική δημογραφική εξέλιξη στις ευρωπαϊκές περιφέρειες, Ινστιτούτο Οικονομικών Μελετών των Κάτω Χερών. Αύγουστος 1990.

ΕΙΝΑΙ Η Νο 1 ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. ΕΙΝΑΙ, ΒΕΒΑΙΑ, Η ALICO

Σταθερά στην κορυφή

Στο εξαιρετικά απαιτητικό περιβάλλον που κινείται, η ALICO - από τις μεγαλύτερες παγκόσμια ασφαλιστικές εταιρίες με απόλυτη εξειδίκευση στις Ασφαλίσεις Ζωής - έχει επιτύχει να διατηρεί σταθερά την κορυφαία θέση. Μετά 27 χρόνια γόνιμης δραστηριότητας στην Ελλάδα, παρουσιάζεται τόσο ισχυρή στην οικονομική της βάση ώστε να υπερέρχει* σ' όλα τα επίπεδα.

Απ' όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής, Ελληνικές & Διεθνείς, η ALICO:

No 1 Εξασφαλίζει το μεγαλύτερο ποσοστό παροχών προς όφελος των ασφαλισμένων της.

No 1 Παρουσιάζει τη μεγαλύτερη μέση απόδοση επενδύσεων.

No 1 Εμφανίζει την υψηλότερη παραγωγικότητα.

No 1 Είναι η πιο κερδοφόρα στην ασφαλιστική αγορά.

Ακόμα, ανάμεσα στις διεθνείς ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής, η ALICO:

No 1 Συγκεντρώνει τη μεγαλύτερη περιουσία (σύνολο ενεργητικού).

No 1 Διαθέτει τα υψηλότερα μαθηματικά αποθέματα

No 1 Έχει να επιδείξει το μεγαλύτερο συνολικό εισόδημα (απο εισπραχθέντα ασφάλιστρα & επενδύσεις).

Προς όφελος των ασφαλισμένων

Η κατάκτηση και διατήρηση της Νο. 1 θέσης, ανάμεσα στις ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής, δεν είναι αυτοσκοπός για την ALICO. Έρχεται σαν αποτέλεσμα μιας συνεπούς πολιτικής όπου βασικός στόχος είναι - και θα είναι πάντα - η υψηλότερη και καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών και απαιτήσεων των ασφαλισμένων. Στην ALICO, η πολύτιμη σιγουριά της «αυριανής ημέρας» για τους ασφαλισμένους μας είναι η μοναδική και αποκλειστική φροντίδα μας, κάθε μέρα!



* Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία Ισολογισμών.

ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ



ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΩΝ

ΠΑΡΑΓΩΓΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

ΕΛΛΑΔΟΣ

ΛΕΩΦ. ΣΥΓΓΡΟΥ 76, 117 42 ΑΘΗΝΑ ΤΗΛ. 9221573 (FAX): 9221573



ΘΥΜΗΘΕΙΤΕ ΚΑΙ ΚΡΑΤΗΣΤΕ ΚΑΙ ΦΕΤΟΣ ΤΗΝ ΗΜΕΡΑ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟ ΓΕΓΟΝΟΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΜΑΣ!

ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ **ATHENAEUM INTERCONTINENTAL** ΘΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΤΟ

2ο ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ

ΜΕ ΘΕΜΑ:

**ΕΛΛΑΔΑ - ΚΥΠΡΟΣ - ΕΥΡΩΠΗ
Η ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ
ΣΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ**

ΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΙΑΣ ΜΕΡΑΣ (8.30 - 17.00) ΘΑ ΕΧΟΥΜΕ ΤΗΝ ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΝΑ ΑΚΟΥΣΟΥΜΕ ΚΑΙ ΝΑ ΣΥΖΗΤΗΣΟΥΜΕ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ.

ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΟ ΒΡΑΔΥ ΕΧΕΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΕΙ ΜΙΑ ΓΑΛΑ ΔΕΞΙΩΣΗ, ΜΕ ΦΑΓΗΤΟ ΚΑΙ ΠΛΟΥΣΙΟ ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕ ΕΠΩΝΥΜΟΥΣ ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΕΣ, ΟΠΟΥ ΘΑ ΕΧΕΤΕ ΤΗΝ ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΝΑ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΕΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΣΑΣ ΚΑΙ ΝΑ ΚΕΡΔΙΣΕΤΕ ΠΟΛΛΑ ΠΛΟΥΣΙΑ ΔΩΡΑ.

ΣΑΣ ΠΕΡΙΜΕΝΟΥΜΕ
ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΤΗΛ. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: 922 1573

ΕΙΝΑΙ Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ ΣΑΣ!

ΛΟΓΩ ΤΟΥ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟΥ ΜΕΓΑΛΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ,
ΘΑ ΤΗΡΗΘΕΙ ΑΥΣΤΗΡΑ Η ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ.

• ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Γιατί οι προετοιμασμένες παρουσιάσεις είναι καλύτερες;

«Ποτέ δεν εκφωνώ ένα κήρυγμα καλά παρά μόνο μετά την εικοστή φορά». Αυτό δείχνει τη σπουδαιότητα όχι μόνο της παρουσίασης, αλλά και της εκφώνησης.

Αν ποτέ αισθανθήκατε ότι ο συντελεστής επιτυχημένων παρουσιάσεων (κλεισίματος) είναι χαμηλότερος απ' ό,τι πρέπει, ότι τα αποτελέσματα της προσπάθειάς σας δεν είναι τα αναμενόμενα, ότι μιλάτε χωρίς ουσία, επαναλαμβάνετε ή παραλείπετε βασικά σημεία της πώλησης, τότε είστε ένα υποψήφιος για μια προετοιμασμένη παρουσίαση. Ας αναλογιστούμε για μια στιγμή τον δικηγόρο, τον κληρικό, ή τον εισηγητή και τη στιγμή κατά την οποία παρουσιάζουν τη δουλειά τους -δικαστικές υποθέσεις, κηρύγματα ή ομιλίες. Εσείς περιμένετε να έχετε περισσότερη επιτυχία στην παρουσίασή σας με λιγότερη προσπάθεια απ' ό,τι κατάβαλαν αυτοί; Ένας ιερέας κάποτε είπε: «Ποτέ δεν εκφωνώ ένα κήρυγμα καλά παρά μόνο μετά την εικοστή φορά». Αυτό δείχνει τη σπουδαιότητα όχι μόνο της παρουσίασης, αλλά και της εκφώνησης.

Μία τυποποιημένη παρουσίαση βασίζεται σε δοκιμασμένες αρχές των πωλήσεων. Σε καμιά περίπτωση δεν καταπνίγει την αυθεντικότητα ή περιορίζει την ευστροφία σας. Αντίθετα, ο σκοπός της είναι να ενθαρρύνει την περισσότερο αποτελεσματική χρήση των ικανοτήτων σας και του ταλέντου σας.

Η προετοιμασμένη παρουσίαση συνεπάγεται μια συνεχή διατήρηση του ενδιαφέροντος του υποψήφιου κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Δεν υπάρχουν διακοπές οφειλόμενες στη δική σας αναζήτηση της σωστής λέξης ή φράσης για να εκφράσετε τις ιδέες σας. Εκτός του ότι αποφεύγουμε τον κίνδυνο να μας

διακόψει ο υποψήφιος σε ένα κρίσιμο σημείο της παρουσίασης, μια στρωτή και κατανοητή παρουσίαση αυξάνει την εκτίμηση του υποψηφίου για τις επαγγελματικές μας ικανότητες και τις σοβαρές μεθόδους μας.

Γνωρίζοντας εκ των προτέρων τι θέλετε να πείτε και πώς θα το πείτε, η προετοιμασμένη παρουσίαση σας επιτρέπει να συγκεντρωθείτε στον υποψήφιο πελάτη σας. Σας δίνει την ευκαιρία να μελετήσετε τις αντιδράσεις του και να αντιμετωπίσετε τις αντιρρήσεις στις οποίες είστε προετοιμασμένος να απαντήσετε. Τελικά σας βοηθάει να οργανώσετε τη σκέψη σας, να βελτιώσετε την εκφώνηση, να αποκτήσετε εμπιστοσύνη και βέβαια αυξάνει την αποτελεσματικότητα της πώλησης.

Ανεξάρτητα από το αν η παρουσίαση βασίζεται σε πώληση «μιας συνέντευξης», ή σε σύστημα πώλησης «δύο συνεντεύξεων» -με ένα ραντεβού μια συλλογή πληροφοριών και ένα δεύτερο για την τελική πώληση- υπάρχουν δύο γενικά αποδεκτές μέθοδοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για το σχεδιασμό της παρουσίασης. Είναι η «προκαθορισμένη» και η «ελεύθερη».

Από τη στιγμή που πολλά από τα βήματα της παρουσίασης όπως το ξεπέρασμα των αντιρρήσεων, η δημιουργία συμπάθειας και το κλείσιμο εξαρτώνται από τις αντιδράσεις του υποψηφίου πελάτη, μπορείτε κάλλιστα να αναρωτηθείτε: «Πώς μπορώ να ελέγξω αυτό το κομμάτι της παρουσίασης, από τη στιγμή που δεν ξέρω τι πρόκειται να μου πει ο υποψήφιος».

Δυστυχώς όμως τον τελευταίο καιρό καταφθάνει αυξημένος αριθμός καταγγελιών που απ' ό,τι φαίνεται δεν είναι άσχετες με τον έντονο ανταγωνισμό που επικρατεί στην αγορά.

Αναφέρουμε παρακάτω ενδεικτικά κατηγορίες καταγγελιών.

- 1) Για παράβαση του Κώδικα δεοντολογίας.
- 2) Για παρακράτηση προμηθειών Ασφαλιστικών Συμβούλων από Συντονιστές και Εταιρείες.
- 3) Για παρουσίαση επενδυτικών προγραμμάτων Ζωής με ενδεικτικά επιτόκια έξω από την πραγματικότητα.
- 4) Για πώληση συμβολαίων, ειδικά Ζωής, από διάφορους άσχετους με την Ασφαλιστική εργασία, χωρίς άδεια από Επιμελητήριο.
- 5) Για πώληση επενδυτικών προγραμμάτων Ζωής με ρήτρες χωρίς άδεια του Υπουργείου Εμπορίου.

ακριβώς τι θα σας πει ή τι θα κάνει ο υποψήφιος πελάτης. Όταν λοιπόν κάνετε τα σχέδιά σας πρέπει να αντιμετωπίσετε όλες τις κανονικές αντιρρήσεις ή τις διάφορες καταστάσεις που είναι πιθανό να δημιουργηθούν και να έχετε ένα σχέδιο ή μια απάντηση για ό,τι προκύψει. Δεν είναι σίγουρα εύκολο, αλλά είναι σίγουρα κερδοφόρο.

Η «προκαθορισμένη» μέθοδος παρουσίασης

Η «προκαθορισμένη» παρουσίαση είναι μια προσεκτικά σχεδιασμένη ιστορία πώλησης, η οποία περιέχει όλα τα σημεία - κλειδιά ταξινομημένα κατά τον πιο λογικό και αποτελεσματικό τρόπο. Προϋποθέτει από τον τίτλο της πλήρη έλεγχο των σημείων, που θέλετε να περάσετε στον υποψήφιο πελάτη σας.

Πλεονεκτήματα:

1. Εγγυάται ότι θα πείτε μια πλήρη και σωστή ιστορία.
2. Εξαφανίζει την επανάληψη και μειώνει τον χρόνο.
3. Εγγυάται μια αποτελεσματική παρουσίαση, αφού όλα τα σημεία - κλειδιά έχουν τοποθετηθεί κατά ένα λογικό και συστηματικό τρόπο.
4. Σας δίνει πρόσθετη εμπιστοσύνη.

Μειονεκτήματα:

1. Είναι σχετικά ανελαστική.
2. Μπορεί να αποτρέψει τον υποψήφιο από το να συμμετέχει στην παρουσίαση.
3. Υπάρχει περίπτωση να δυσκολευτούμε να συνεχίσουμε μετά από μια διακοπή.

Παρατηρήσεις:

- Είναι σπάνιο κάποιος, χωρίς να έχει προετοιμαστεί, να μπορέσει να αποδώσει το ίδιο με κάποιον που έχει προετοιμαστεί. Ακόμη και η καλύτερη παρουσίαση θα ακούγεται άσχημα από κάποιον που δεν ξέρει το θέμα πολύ καλά.
- Ένας καλός ασφαλιστής μπορεί να χρησιμοποιήσει μια «προσχεδιασμένη» παρουσίαση τόσο καλά και με τόση επιδεξιότητα, ώστε ο υποψήφιος ούτε καν να υποψιαστεί ότι δεν ήταν αυθόρμητη.
- Μία «προσχεδιασμένη» παρουσίαση μπορεί να τροποποιηθεί για να ταιριάζει σε κάθε ξεχωριστή προσωπικότητα ή ικανότητα επικοινωνίας. Σαν αποτέλεσμα, οι ασφαλιστές μπορούν να αποκομίσουν όλα τα υπέρ μιας αποστηθισμένης παρουσίασης, ενώ θα εκφωνούν με έναν απλό και φυσικό τρόπο.



Αυτή η ερώτηση μπορεί να απαντηθεί με τον καλύτερο τρόπο μεταφορικά. Ας σκεφτούμε ένα αεροπλάνο το οποίο θα κάνει την πτήση Αθήνα - Ηράκλειο. Πριν ξεκινήσει από την Αθήνα, ο πιλότος έχει ελέγξει τα πάντα σχετικά με τον καιρό που θα συναντήσει και έχει συμπληρώσει το σχέδιο πτήσης. Ο πιλότος διαπιστώνει ότι παρ' όλες τις προσπάθειες των μετεωρολόγων, η πρόβλεψη του καιρού δεν είναι πάντα 100% ακριβής. Έτσι υπάρχουν πιθανότητες όταν φτάσει στο Ηράκλειο να βρει το αεροδρόμιο κλειστό λόγω άσχημου καιρού. Ο πιλότος λοιπόν πρέπει να σχεδιάσει εναλλακτικούς τρόπους δράσης π.χ. να προσγειωθεί στα Χανιά και να έχει μαζί του τους κατάλληλους χάρτες. Ο πιλότος είναι πλήρως προετοιμασμένος να προσγειώσει το αεροπλάνο σε άλλο κοντινό αεροδρόμιο αν παρσεί ανάγκη. Με άλλα λόγια, ο πιλότος έχει μια σχεδιασμένη πτήση, αλλά έχει και την ελαστικότητα για να προσαρμοστεί σε αλλαγές δεδομένων.

Με ένα παρόμοιο τρόπο, είναι αλήθεια ότι εσείς δεν ξέρετε

Για μερικές από τις παραπάνω καταγγελίες ο Σύνδεσμος έχει απευθυνθεί στις Εταιρείες ή στις Ενώσεις, για άλλες στο Υπουργείο Εμπορίου. Τέλος για άλλες απευθύνθη στα Επιμελητήρια, τους Ορκωτούς Λογιστές ακόμη και στο Ινστιτούτο Προστασίας Καταναλωτών.

Ο Σ.Π.Α.Ε. καλεί όλες τις ενδιαφερόμενες πλευρές ν' αναλάβουν τις ευθύνες τους και να περιφρουρήσει ο καθένας από την μεριά του το θεσμό.

Καλεί πρώτα τους Ασφαλιστικούς Συμβούλους - μέλη του να επιδείξουν αίσθημα ευθύνης, δεοντολογία, σεβασμό προς το συνάδελφο και στον πελάτη υψηλό επαγγελματισμό και να φέρουν μαζί τους πάντα την ταυτότητα και το σήμα του Σ.Π.Α.Ε.

Καλεί τους Συντονιστές και πράκτορες να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή στην στρατολόγηση και ιδίως όταν ο νεοφερμένος προέρχεται από τον ανταγωνισμό (μια συστατική

επιστολή γι' αυτούς είναι απαραίτητη).

Καλεί τα Επιμελητήρια όλης της χώρας που χορηγούν αφειδώ άδειες ν' αναλάβουν και αυτά το δικό τους κομμάτι ευθύνης. Ας μην αρκούνται μόνο στην είσπραξη των συνδρομών. Ν' ανακαλούν την άδεια επί καταγγελιών γι' αντιπαγγελματική συμπεριφορά.

Καλεί τέλος το Υπουργείο Εμπορίου, που είναι εποπτεύουσα αρχή και έχει την ευθύνη της πιστής εφαρμογής των νόμων, να γίνει αυστηρότερο προς όλες τις κατευθύνσεις.

Δηλώνει τέλος ο Σ.Π.Α.Ε. ότι στο εξής τις καταγγελίες θα τις κοινοποιεί προς όλους τους φορείς και στον Τύπο. Και αν σε ορισμένες περιπτώσεις συντρέχει λόγος επειδή μπορεί να θίγονται συμφέροντα είτε των μελών του είτε του κλάδου γενικότερα, ως έχον ένομο συμφέρον, θα προχωρεί ακόμη και σε υποβολή μηνύσεων.

Εκ του Σ.Π.Α.Ε.

ΜΙΚΡΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΜΙΚΡΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ

Το περιοδικό μας εγκαινιάζει ένα καινούργιο τμήμα, στο οποίο κάθε φορά, θα αναλύεται και ένα θέμα που θα ικανοποιεί συγκεκριμένες ανάγκες των ασφαλιστών.

Το λέμε Μικρά Σεμινάρια, γιατί ακριβώς είναι μικρά σε μέγεθος, που μπορούν να

Γράφει ο: Π. ΡΕΓΚΟΥΚΟΣ

Σύμβουλος Επιχειρήσεων

6 ΒΗΜΑΤΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Το σημερινό μας θέμα έχει σχέση με την τεχνική πωλήσεων που πρέπει να εφαρμόσετε, από την στιγμή που θα έρθετε σε προσωπική επαφή με τον υποψήφιο πελάτη. Είναι 6 απλά βήματα που αναλύονται αρκετά, ώστε να γίνουν εύκολα κατανοητά και να έχετε την δυνατότητα να τα προσαρμόσετε στο δικό σας προσωπικό στυλ, στον εκάστοτε πελάτη και στις συνθήκες κάτω από τις οποίες μιλάτε μαζί του.

1ο Βήμα: Η προσέγγιση

Το πρώτο βήμα που πρέπει να κάνετε προς την κατεύθυνση μιας επιτυχημένης πώλησης, είναι να προσεγγίσετε την ανθρώπινη διάσταση του πελάτη. Δεν χρειάζεται να τονίσουμε πως δεν πρέπει να τον αντιμετωπίσετε σαν χρήμα, συμβόλαιο, ποσοστό κ.λπ., αλλά σαν άνθρωπο που έχει συγκεκριμένες ανάγκες που περιμένει να τις ικανοποιήσετε. Αν ικανοποιήσετε τις ανάγκες του αυτές, τότε θα ακολουθήσει, το συμβόλαιο και βέβαια τα χρήματα. Εκτός από υποψήφιος πελάτης λοιπόν, ο πελάτης που έχετε απέναντί σας είναι και άνθρωπος.

Σαν άνθρωπος λοιπόν έχει ανάγκη να νιώσει σπουδαίος που μιλάει μαζί σας και που πρόκειται να συνεργαστείτε. Κάντε τον να αισθανθεί σπουδαίος, ανοίγοντας συζήτηση που θα του δώσει την ευκαιρία να μιλήσει για τον εαυτό του. Ζητήστε του να σας πει τις απόψεις του για κάποιο θέμα, για τα σχέδια που έχει στην ζωή και την δουλειά του, το πώς αισθάνεται που έχει μια θαυμάσια οικογένεια κ.λπ. Έχετε οπτική επαφή μαζί του και ακούτε με αληθινό ενδιαφέρον όταν μιλάει για τον ίδιο, την ζωή του, τα αγαπημένα πρόσωπα που τον περιβάλλουν.

Μια τέτοια εισαγωγή σας έχει δώσει την δυνατότητα να πουλήσετε τον εαυτό σας σαν άνθρωπο που σκύβει με ενδιαφέρον στους πελάτες του και δεν τους αντιμετωπίζει ψυχρά, όπως

διαβαστούν σε λίγη ώρα, και γιατί είναι θέματα από σεμινάρια που εισηγείται ο συγγραφέας τους.

Το περιοδικό είναι ανοιχτό σε θέματα που επιθυμούν οι αναγνώστες να δημοσιευτούν σαν Μικρά Σεμινάρια.

κάνουν οι περισσότεροι πωλητές. Έχοντας «πουλήσει τον εαυτό σας», έχετε κερδίσει τον υποψήφιο πελάτη που είναι πλέον έτοιμος να αγοράσει ό,τι πουλάτε. Από το σημείο αυτό, η συνεργασία σας θα είναι για τον πελάτη, το μέσον να συνεχιστεί αυτή η περίφημη επικοινωνία που έχετε.

2ο Βήμα: Η συζήτηση

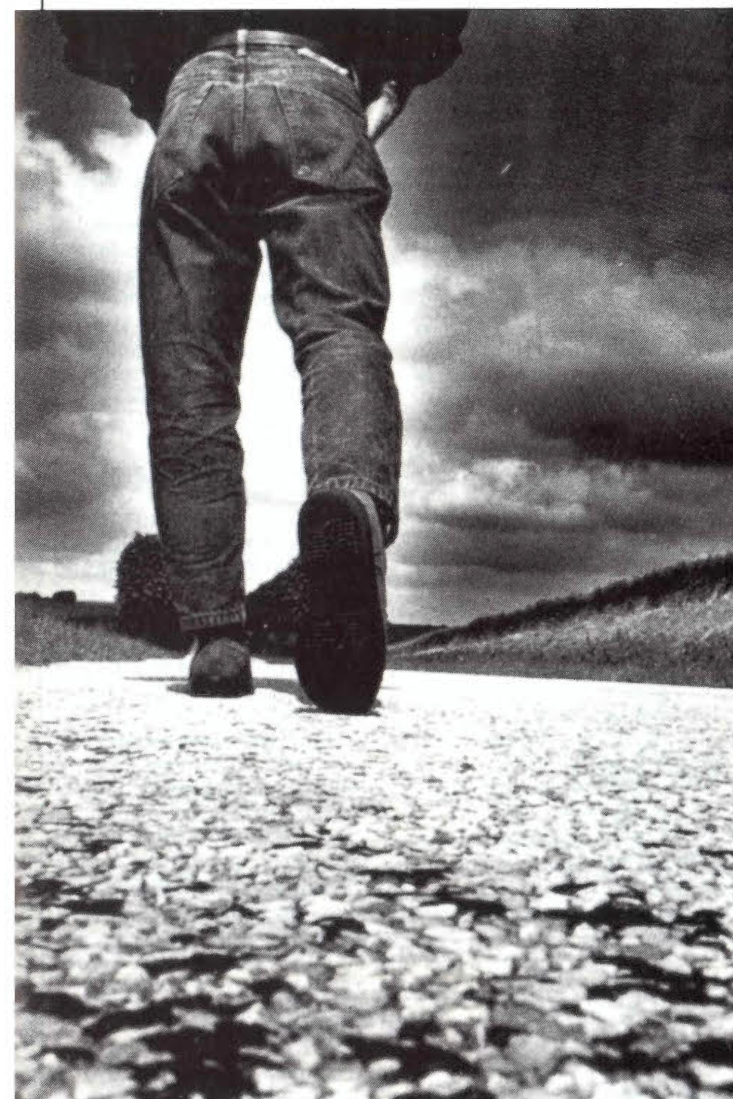
Αφού, αφήσετε για μερικά λεπτά ώστε να ολοκληρωθεί το πρώτο βήμα, μετά δημιουργείτε τις συνθήκες για μια αμφίδρομη επικοινωνία, βασισμένη στις ανάγκες και επιθυμίες που έχει ο πελάτης. Κάντε του μια σειρά από ερωτήσεις για να διερευνήσετε τις απόψεις του σχετικά με την ασφαλιστική συνείδηση και την ωριμότητα του να δεχτεί την πρότασή σας. Προσπαθήστε να προσδιορίσετε ιδιαίτερες ανάγκες που έχει, αλλά και κάποιες κρυφές ή φανερές επιθυμίες, στις οποίες θα βασιστείτε για να επιχειρηματολογήσετε αργότερα.

Ακούτε τον προσεκτικά και κρατάτε σημειώσεις που δείχνει πως τον αντιμετωπίζετε σοβαρά. Αφού σας φανερώσει κάποιες ανάγκες, κάντε μια μικρή συζήτηση γι' αυτές και ζητήστε του να συμφωνήσει πως η ικανοποίησή τους, θα τον κάνει να νιώσει το αίσθημα της ασφάλειας, που προσφέρουν τα προγράμματά σας. Παράλληλα διαβεβαιώστε τον πελάτη, πως η πρόταση που θα του κάνετε θα είναι η πλέον συμφέρουσα γι' αυτόν λύση, με την έννοια πως δεν θα πληρώσει τίποτα περισσότερο ή λιγότερο από αυτό που ακριβώς χρειάζεται για να καλύψει όλες τις ανάγκες του.

Μην θεωρείτε χαμένο χρόνο, τον χρόνο της συζήτησης γιατί ουσιαστικά αποτελεί την βάση για την πώληση. Ο πελάτης έχει την ανάγκη να αισθανθεί πως έχει απέναντί του έναν άνθρωπο και όχι ένα μαγνητόφωνο που πήγε να πει το ποίημά του. Η ανθρώπινη επαφή που θα βιώσει την ώρα που μιλάτε μαζί του, θα τον κάνει να χαλαρώσει και να δει πως αξίζει τον κόπο να συνεργαστεί μαζί σας.

3ο Βήμα: Η παρουσίαση

Μετά την προετοιμασία που έχετε κάνει για να δημιουργηθεί ένα ευνοϊκό κλίμα για την επικοινωνία σας και αφού έχετε κατα-



μεύσουν για να τον αξιολογήσετε και να σχεδιάσετε τις κινήσεις σας από εκεί και πέρα. Μην προχωρήσετε την πώληση αν δεν ξέρετε τι σκέπτεται ο πελάτης για εσάς και την πρότασή σας.

4ο Βήμα: Η επιβεβαίωση

Θα πρέπει να έχετε πάντα υπ' όψη σας, πως για τον πελάτη τίποτα δεν είναι αυτονόητο και αυταπόδεικτο και γι' αυτό θα πρέπει όλα να του τα επιβεβαιώνετε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Είναι σωστό να πιστεύετε πως του κάνετε την καλύτερη δυνατή πρόταση, αλλά αυτό δεν αρκεί για να σας πιστέψει ο πελάτης. Εκείνος θέλει να δει τι σημαίνουν για τον ίδιο όλες οι λεπτομέρειες για τις καλύψεις και τις αποζημιώσεις, ώστε να καταλάβει τα οφέλη που θα έχει. Αν δεν δει πως έχει οφέλη από την πρότασή σας, θα την απορρίψει στα σίγουρα.

Εδώ μπορείτε να μιλήσετε για την τιμή, αλλά σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να περιοριστείτε σ' αυτήν, χωρίς παράλληλα να τονίσετε την αξία που έχει για τον πελάτη. Δεν πρέπει να σταθείτε στο απόλυτο νούμερο της τιμής και δεν θα πρέπει να αφήσετε τον πελάτη να σκεφτεί τα πόσα χρήματα θα πρέπει να βγάλει από την τσέπη του για να αγοράσει το συμβόλαιο. Συνεχώς θα του υπενθυμίζετε το τι έχει να κερδίσει με την επένδυση που θα κάνει, ώστε να συνδυάσει με τον καλύτερο τρόπο το ποσό που θα πρέπει να δίνει, με τα οφέλη που θα έχει.

Αν είναι δύσπιστος, αναφέρετε κάποιους πελάτες, αν είναι δυνατόν που να τους ξέρει ή να τους έχει μεγάλη εκτίμηση ή πελάτες που να έχουν γενικώς ένα κύρος αδιαμφισβήτητο. Αυτό θα τον βοηθήσει να διώξει τον φόβο της αγοράς, έναν φόβο που τον έχουν όλοι οι πελάτες, γιατί κατά βάθος φοβούνται μήπως και κάνουν κάποιο μεγάλο λάθος και έτσι χάσουν χρήματα. Προσπαθήστε να τον απαλλάξετε από τον φόβο αυτό, τονίζοντάς του πως οι άλλοι πελάτες που συνεργάζονται μαζί σας, έχουν λύσει τα προβλήματά τους και δεν έχουν καμία ανησυχία.

5ο Βήμα: Η διαπραγμάτευση

Έφτασε τώρα η ώρα της διαπραγμάτευσης. Ο πελάτης, έχοντας ακούσει τι έχετε να του πείτε, θα προβάλει τις αντιρρήσεις του και θα περιμένει να τις ξεπεράσετε. Είναι γνωστό πως πίσω από κάθε αντίρρηση κρύβεται και ένα πρόβλημα που ζητάει την λύση του και που κανένας δεν μπορεί να το λύσει εκτός από εσάς.

Δείξτε λοιπόν κατανόηση για το πώς νιώθει ο πελάτης, για την επιφύλαξή του, την διστακτικότητά του και γενικά για το πώς αισθάνεται. Απαντήστε με ψυχραιμία και πειστικότητα τις αντιρρήσεις του και συμφωνήστε μαζί του πως απαντήθηκαν και πως δεν έμεινε κανένα σημείο αδιευκρίνιστο. Κάντε του ερωτήσεις που να απαντώνται μόνο καταφατικά, δημιουργώντας έτσι ένα κλίμα συμφωνίας και συγκατάβασης.

Ακολουθώντας, ρωτήστε τον αν υπάρχει κάποιο εμπόδιο στο να κάνει την αγορά της πρότασής σας αμέσως. Αν σας αναφέρει κάποια εμπόδια, προτείνετε του εναλλακτικές λύσεις και βοηθήστε τον να τα ξεπεράσει. Ένας πελάτης που θέλει να αγοράσει θα σας προβάλει λογικές εξηγήσεις για το ότι δεν μπορεί να αγοράσει. Αν του προτείνετε άλλες λύσεις είναι πρόθυμος να τις συζητήσει. Προκαλέστε τον να κάνει συζήτηση, ρωτώντας τον αν τον καλύπτει η πρόταση που του κάνετε και για το αν έχει κάποιους φόβους που δεν σας τους έχει φανερώσει. Πείτε του

γράψει τις ανάγκες που πρέπει να ικανοποιήσετε με την πρότασή σας, είστε έτοιμοι να κάνετε την παρουσίαση του προγράμματος αυτού. Αν δεν πρέπει ή δεν μπορείτε να την κάνετε στην ίδια συνάντηση, όσα προτείνουμε ισχύουν για την επόμενη συνάντηση μαζί του.

Επαναλάβετε λοιπόν περιληπτικά τις κύριες ανάγκες του, πάνω στις οποίες θα βασίσετε την πρότασή σας και περιγράψτε του πως οι όροι της πρότασης αυτής, ικανοποιούν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες, στις οποίες άλλωστε έχει συμφωνήσει.

Πρέπει απαραίτητως στο στάδιο αυτό, να αποφύγετε να μιλήσετε για την αξία του προγράμματος που προτείνετε και γενικά για τιμές. Ο πελάτης πιθανώς να σας πιέσει για να μάθει πόσο θα πρέπει να πληρώνει τον μήνα, αλλά εσείς θα πρέπει να τον καθησυχάσετε πως θα μάθει τις τιμές και πως όλα θα ξεκαθαριστούν, αλλά στην ώρα τους. Την στιγμή αυτή θα πρέπει να ρίξετε το βάρος στο να καταλάβει και να πεισθεί πως η πρότασή σας του ικανοποιεί τις ανάγκες.

Κάντε ερωτήσεις, προκαλέστε τις αντιδράσεις του, τα αισθήματά του και ζητήστε του να σας πει την γνώμη του για την πρότασή σας και γενικά όποιες παρατηρήσεις έχει να κάνει. Με τον τρόπο αυτό θα σας μεταδώσει μηνύματα που θα σας χρησι-

πως δεν είσατε εκεί για να τον πιέσετε, αλλά για να του λύσετε τα προβλήματα που έχουν σχέση με την ασφάλειά του. Άρα δεν θα πρέπει να έχει μυστικά από εσάς, γιατί έτσι δεν θα σας δώσει την ευκαιρία να τον εξυπηρετήσετε με τον καλύτερο τρόπο.

Προσοχή στον πελάτη που δεν θέλει να αγοράσει και προβάλλει αντιρρήσεις για τις αντιρρήσεις. Αν έχετε έναν τέτοιο πελάτη μπροστά σας, θα πρέπει να επιστρέψετε στο 2ο ΒΗΜΑ, γιατί αλλιώς θα χάσετε τον χρόνο σας. Μην προσπαθήσετε να πουλήσετε σε πελάτη που δεν έχει ωριμάσει γιατί και αν ακόμη τα καταφέρετε, η διατηρησιμότητά του θα είναι μικρή, κάτι που ασφαλώς δεν το θέλετε.

6ο Βήμα: Το κλείσιμο

Το κλείσιμο είναι ίσως το δυσκολότερο βήμα στην όλη διαδικασία της πώλησης, αλλά ταυτόχρονα είναι και το πιο ενδιαφέρον και συναρπαστικό. Πώς λοιπόν χειρίζεστε το κλείσιμο ώστε να είναι αποτελεσματικό και να γίνει στην ώρα του;

Συνεχίστε να κάνετε ερωτήσεις για να αξιολογήσετε ξανά τον πελάτη, κατά πόσον είναι έτοιμος. Αν δείτε πως δεν είναι ακόμη έτοιμος, ξαναγυρίστε σε ένα από τα προηγούμενα βήματα. Μην το θεωρήσετε αυτό σαν χάσιμο χρόνο, έστω και αν φαίνεται έτσι. Άλλωστε καλύτερα να χάσετε λίγο περισσότερο χρόνο και να κερδίσετε την πώληση, παρά να την χάσετε τελειώς.

Ενισχύστε λοιπόν την τάση του να αποφασίσει την στιγμή εκείνη, υπενθυμίζοντάς του τα οφέλη και πως εξισορροπούν τα κόστη. Θυμίστε του πως όλα κρέμονται από την απόφαση που θα πάρει εκείνη τη στιγμή. Μην φανταστείτε ποτέ πως θα αρνηθεί, αλλά αντίθετα φερθείτε σαν να έχει δεχτεί την πρότασή σας. Κάντε κινήσεις που να δείχνουν πως ετοιμάζεστε να κλείσετε την πώληση, λέγοντάς του τότε θα ξεκινήσει το πρόγραμμα και γενικά την διαδικασία.

Ζητήστε του, τέλος, να υπογράψει εκείνη την στιγμή, κοιτάζτε τον στα μάτια και σωπάστε εντελώς. Μην ξανανοιξέτε το στόμα σας, μέχρι να υπογράψει ή να προβάλλει κάποια αντίρρηση, οπότε θα πρέπει να την απαντήσετε και μετά να του ξαναζητήσετε να υπογράψει, παραμένοντας σιωπηλός. Μην παρασυρθείτε από μια σιωπή μερικών λεπτών της ώρας και πετάξτε καμιά κουβέντα γιατί ο πελάτης θα πιαστεί απ' αυτήν και θα χαλάσει όλο το κλίμα. Περιμένετε με υπομονή την απάντησή του, σκεφτόμενοι την ίδια στιγμή πως θα είναι θετική. Όσο και να σας φαίνεται περίεργο οι σκέψεις αντανάκλονται στην συμπεριφορά σας και επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά τον πελάτη. Οι θετικές σκέψεις θα τον επηρεάσουν θετικά, ενώ οι αρνητικές, θα τον επηρεάσουν αρνητικά.

Αν έχετε ακολουθήσει όλα τα βήματα με επιτυχία, τότε η απάντηση του πελάτη θα είναι θετική. Αν έχετε ξεπεράσει κάποιο βήμα, γιατί το θεωρήσατε μη αναγκαίο τότε έχετε αφαιρέσει ένα μεγάλο ποσοστό πιθανότητας για επιτυχία. Όσο έμπειρος ασφαλιστής και αν είστε, ακολουθήστε με ευλάβεια όλα τα βήματα που περιγράψαμε στα προηγούμενα, προσαρμόζοντάς τα βεβαίως στην προσωπικότητά σας, στον πελάτη και στις συνθήκες που κάνετε την πώληση. Ακόμα και αν ένας πελάτης φαίνεται θετικός από την αρχή, εσείς πρέπει να ακολουθήσετε την μέθοδο με ακρίβεια. Μπορεί να σας ξεγελάσει και αργότερα να μην πεισθεί για την αξία της πρότασής σας και έτσι να σας απορρίψει.

Σας εύχομαι, καλή επιτυχία.

Δ□

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ

Ο Παναγιώτης Γ. Ρεγκούκος έχει διατελέσει πολλά χρόνια Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing για λογαριασμό εμπορικών επιχειρήσεων, προϊόντων και υπηρεσιών. Σήμερα είναι σύμβουλος επιχειρήσεων σε θέματα διοίκησης, οργάνωσης και Marketing και εισηγητής ειδικών σεμιναρίων πωλήσεων και διοίκησης. Επίσης είναι σύμβουλος επιχειρηματιών σε θέματα δημιουργίας κλίματος παρακίνησης στην επιχείρηση και σε θέματα σύνδεσης επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Έχει σχεδιάσει και εισηγείται αποκλειστικά, τα ακόλουθα σεμινάρια, ειδικά για τις ανάγκες των ασφαλιστών εταιριών:

1. ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΓΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ

- * Telemarketing
- * Τεχνικές πωλήσεων
- * Customer Service
- * Ο Αυτοδιοικούμενος Παραγωγός
- * Marketing για Παραγωγούς και Διοικητικό προσωπικό
- * Προσωπική Ανάπτυξη και Βελτίωση.

2. ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΓΙΑ MANAGERS

- * Ο Αποτελεσματικός Agency Manager
 - * Δημιουργία Ομάδας και Ομαδικής Εργασίας
 - * Το Management της Ανάθεσης
 - * Πώς να είσαι Νικητής στην Ζωή και στην Εργασία.
- Τα σεμινάρια για τους managers εκτός από ενδοεπιχειρησιακά ή ανοικτά, γίνονται και σε προσωπικά μαθήματα στα γραφεία των managers που δεν έχουν χρόνο να τα παρακολουθήσουν αλλιώς.

Έχει διδάξει στις ασφαλιστικές εταιρίες: INTERAMERICAN, ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ, AGF KOSMOS, ALICO, ΗΛΙΟΣ NORWICH, GENERALI LIFE.

Έχει διδάξει επίσης σε σεμινάρια που οργάνωσαν οι εταιρίες: ΕΕΔΕ, ΑΤΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ, AMACON και MORAX.

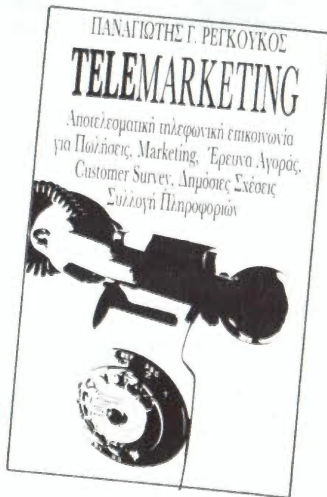
Ως αρθρογράφος διατηρεί την εβδομαδιαία στήλη EX-PRESS MANAGEMENT στην εφημερίδα ΚΕΡΔΟΣ, την στήλη LIFE MANAGEMENT στο περιοδικό ΟΡΓΑΝΩΣΗ και την στήλη ΜΙΚΡΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ στο περιοδικό ΝΑΙ.

Σεμινάριο-Βιβλίο TELEMARKETING

Αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία για: Πωλήσεις, Marketing, Έρευνα αγοράς, Customer survey, Δημόσιες σχέσεις, Συλλογή πληροφοριών.

Το Σεμινάριο - βιβλίο είναι ένας οδηγός καθημερινής δουλειάς που βελτιώνει την παραγωγικότητα, αυξάνει τα κέρδη σας και μηδενίζει τον μη παραγωγικό χρόνο.

Μπορείτε να το προμηθευτείτε από τα βιβλιοπωλεία: Ελευθερουδάκη Νίκης 4, Βιβλιοθήκη Γαλαίου Καλοκτρώνη 19 και Παπασωτηρίου Στουρνάρα 35 στην Αθήνα. Για παραλαβή με αντικαταβολή, κάνετε παραγγελία στον συγγραφέα τηλ. 63.80.595.



Μ Π Ρ Ο Σ Τ Α

απο τις απαιτήσεις σας



Η Scoplife, απόλυτα εξειδικευμένη στις ασφάλειες ζωής και σταθερά προσανατολισμένη στην υψηλή ποιότητα, κάνει τώρα μια ξεχωριστή πρόταση για την επαγγελματική σας σταδιοδρομία. Μια πρόταση που βασίζεται στις διαμορφωμένες ποιοτικές αρχές της Scoplife και ανταποκρίνεται στις υψηλές σας απαιτήσεις και προσδοκίες.

Η πρόταση της Scoplife προβλέπει:

Επαγγελματική εξέλιξη με κριτήρια προκαθορισμένα και ποιοτικά.

Στη Scoplife τα κριτήρια αξιολόγησης είναι προκαθορισμένα και συγκεκριμένα. Σύμφωνα με το ποιοτικό μοντέλο αξιολόγησης Scoplife, εκτιμάται και επιβραβεύεται όχι μόνο το ύψος του χαρτοφυλακίου σας, αλλά και ο τρόπος διαχείρισής του.

Διαφοροποιημένο σύστημα αμοιβών που μεγιστοποιεί και παρατείνει το οικονομικό σας όφελος.

Η Scoplife, προσφέρει ένα ελκυστικό πακέτο αμοιβών που αποτελεί πραγματική πρόκληση για τους ικανούς manager. Σύμφωνα με αυτό, η Scoplife αμοιβεί ξεχωριστά την ετήσια παραγωγικότητά σας αλλά και την ποιότητα της δουλειάς σας, για πολλά χρόνια. Έτσι σας δίνεται η δυνατότητα, διατηρώντας τη συνεργασία σας με τη Scoplife, να μεγιστοποιήσετε το οικονομικό σας όφελος.

Scottish Provident.

Η Scottish Provident διαθέτει 150 χρόνια εξειδικευμένης πείρας στις ασφάλειες ζωής στη Μ. Βρετανία και τα Μετοχικά της Κεφάλαια ανέρχονται σήμερα στα 2,4 δισ. λίρες (782 δισ. δρχ.).

Η Scoplife, ιδρύθηκε από την Scottish Provident το 1989 και άρχισε τις εργασίες της με 1 δισ. δρχ., 7 φορές δηλαδή πάνω από τις απαιτήσεις της ΕΟΚ. Ένα δείγμα ακόμα της δύναμης της Scoplife που σας εγγυάται επιτυχία!

Αν σας ενδιαφέρει να συνδέσετε το μέλλον σας με τη Scoplife και έχετε τουλάχιστον 2-3 χρόνια επιτυχημένη προϋπηρεσία σε θέση manager, στείλτε μας το βιογραφικό σας σημείωμα ή επικοινωνήστε με τη Δ/ση Πωλήσεων (Γ. Κλόγκα) στα τηλέφωνα 685.1609, 684.6267.
Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια.
Δ/ση: Κηφισίας 64, 15125 Μαρούσι, FAX: 683.2991

SCOPLIFE
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ
Θυγατρική της SCOTTISH PROVIDENT

Ένα λουλούδι στο πέτο της Αγροτικής Ζωής

ΔΑΦΝΗ ΜΠΙΜΠΙΡΗ



Θαυμάζω τον άνθρωπο που κολυμπάει κόντρα στο ρεύμα, σίγουρα οι πιθανότητες να πνιγεί είναι πολλές. Αλλά μόνο όποιος πηγαίνει αντίθετα στο ρεύμα έχει την δυνατότητα να φθάσει στις πηγές και να λουστεί.

· **Κύρια Μπιμπίρη, από τους παράγοντες που σας έφεραν στην πρώτη θέση θα θέλατε να μας μιλήσετε, ποιός έπαιξε κυρίαρχο ρόλο; ή μήπως είναι πολλοί οι παράγοντες που οδηγούν στην επιτυχία;**

Κατ' αρχήν θα ήθελα να σας ευχαριστήσω που μου δίνετε σήμερα την ευκαιρία να μιλήσω μέσα από το τόσο ωραίο περιοδικό σας και να σας πω για τους παράγοντες που είναι πολλοί και έπαιξαν σημαντικό ρόλο σε μένα με αποτέλεσμα τα 3 τελευταία χρόνια να διατηρήσω την θέση της πρώτης ασφαλίστριας στην εταιρία μου που είναι η «Α-

ΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ».

Από το 1987 που πρωτομπήκα σ' αυτόν τον υπέροχο κόσμο των ασφαλίσεων άρχισα να δουλεύω με μεράκι, παράλληλα με τις άλλες ασχολίες που είχα της εμπόρου λουλουδιών, το πρώτο πράγμα που έκανα ήταν να βάλω ένα βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό που είναι απαραίτητος για διαχρονική επιτυχία.

· **Θέλησα λοιπόν μέσα σε ένα χρόνο το 1988 να διεκδικήσω την πρώτη θέση στην εταιρία μου, δούλεψα πάρα πολύ σκληρά και πίστεψα σ' αυτόν τον στόχο, και με τη συνεχή συμπαράσταση του Συντονιστή μου ΑΝΤΩΝΗ ΣΑΡΑΦΙΔΗ**

που συνεχώς μου έκανε διορθωτικές κινήσεις ώστε να βρίσκομαι συνεχώς πάνω στον αρχικό δρόμο των αρχικών στόχων μου, τα κατάφερα κατακτώντας την πρώτη θέση το 1988. Εδώ θα ήθελα να τονίσω μέσα από την μικρή μου εμπειρία ότι για την κατάκτηση των οποιονδήποτε στόχων δεν υπάρχουν «μαγικές συνταγές» τα μυστικά είναι τρία δουλειά - δουλειά - δουλειά. Μέχρι και σήμερα θυμάμαι μια ισπανική παροιμία που την έχω συνεχώς μπροστά μου πάνω στο γραφείο μου και την διαβάζω κάθε πρωί που λέει «Διαβάτη δρόμος δεν υπάρχει τον δρόμο τον φτιάχνεις προχωρώντας».



Πολλές φορές πιστεύω ότι όταν δεν πετυχαίνει ένας Manager δεν φταίνε οι συνεργάτες του αλλά πρέπει να ψάξει σ' αυτόν τί έκανε γι' αυτούς τους συνεργάτες που τώρα απαιτεί να πετύχουν.

· **Με την ιδιότητα του εμπόρου λουλουδιών θα δώσατε αρκετά λουλούδια στους πελάτες σας και βέβαια θα βρίσκατε και αγκάθια στα τριαντάφυλλα. Βρήκατε πολλά αγκάθια σαν ασφαλίστρια;**

Ναι, πράγματι έδωσα πολλά λουλούδια σαν έμπορος λουλουδιών και σίγουρα υπήρχαν και αγκάθια ανάμεσα σ' αυτά ιδιαίτερα τα τριαντάφυλλα. Σαν ασφαλίστρια βρήκα και εδώ αρκετά αγκάθια αλλά και εδώ χρησιμοποίησα την ίδια μέθοδο με τα τριαντάφυλλα δηλαδή «κόψιμο με το ψαλίδι». Για μένα ένα πράγμα υπάρχει. Οι επιθυμίες μου και

το όνειρό μου να γίνουν πραγματικότητα και είναι οι πηγές που αντλώ όλη την ενέργεια.

· **Τί σας εμποδίζει περισσότερο στο επάγγελμά σας;**

Βέβαια υπάρχουν αρκετά εμπόδια στο επάγγελμά μας. Όλα αυτά τα αντιμετωπίσα με αγάπη και μια δυνατή δόση χιούμορ, έτσι προσπαθώ να προστατευθώ από το στρες που είναι δεμένο με την επιτυχία.

· **Η επαρχία έχει πλεονεκτήματα ή δυσκολίες για το επάγγελμά μας;**

Η επαρχία έχει αρκετές δυσκολίες για το επάγγελμά μας και πρώτα απ' όλα είναι η απόσταση. Η Κοζάνη απέχει 500 χλμ. από την Αθήνα και όπως καταλαβαίνετε η ταχύτητα διεκπεραιώσεως των διαφόρων θεμάτων και προβλημάτων είναι διαφορετική. Ύστερα ο κόσμος είναι διαφορετικός θα έλεγα είναι ακόμη ανημέρωτος πάνω στις ασφάλειες ζωής. Δεν θα ήθελα να πω βέβαια ότι «Ελλάδα είναι μόνο η Αθήνα» αλλά σίγουρα η επαρχία έχει τα προβλήματά της.

· **Η επιτυχία σου σε ικανοποιεί πλήρως ή έχεις ενοχές που λείπει ακατάστατες ώρες από την οικογένειά σου ή έχεις βρει πρόγραμμα που να καλύπτει όλες σου τις ανάγκες ως γυναίκα - μάνα - ασφαλίστρια - συντονίστρια;**

Θαυμάζω τον άνθρωπο που κολυμπάει κόντρα στο ρεύμα, σίγουρα οι πιθανότητες να πνιγεί είναι πολλές. Αλλά μόνο όποιος πηγαίνει αντίθετα στο ρεύμα έχει την δυνατότητα να φθάσει στις πηγές και να λουστεί.

Δεν υπάρχει για μένα επιτυχία που να με ικανοποιεί πλήρως. Υπάρχουν μόνο στόχοι που κάθε φορά είναι μεγαλύτεροι και αυτούς προσπαθώ συνεχώς να επιτύχω. Έχω ανακαλύψει αρκετές δραστηριότητες που μου αφαιρούν πολύτιμο χρόνο και με την συνεχή συμπαράσταση του συζύγου μου προσπαθώ να καλύψω όλες τις ανάγκες τόσο της μάνας και συζύγου όσο και της ασφαλίστριας συντονίστριας. Κρατώ πάντα σημειώσεις κάνοντας έναν κατάλογο όλων των πραγμάτων που θέλω να κάνω και δίπλα βάζω την σειρά προτεραιότητας. Δεν προχωρώ στην επόμενη λύση εάν δεν έχω ταχτοποιήσει την προηγούμενη, όταν όμως βρεθώ σε κάποιο δίλλημα να κάνω κάτι και να μην το κάνω, προσπαθώ να δώσω την λύση του να κάνω κάτι από το να το κάνω τέλεια.

· **Τον ανταγωνισμό πώς τον αντιμετωπίζεις;**

Δεν υπάρχει ανταγωνισμός για μένα. Όλους του συνεργάτες των άλλων εταιριών τους βλέπω σαν συναδέλφους. Έχω ξεχάσει το «Η δική μας εταιρία» προσπαθώντας να ανεβάσω στους πελάτες τον ωραίο θεσμό των ασφαλειών ζωής και τα πλεονεκτήματά τους.

Συνέντευξη

- Αν έπιανες δουλειά αύριο το πρωί τί θα προσπαθούσες να κάνεις καλά;

Αν έπιανα δουλειά αύριο το πρωί θα προσπαθούσα να κάνω αυτό που κάνω τώρα αλλά πριν αρκετά χρόνια. Για το μόνο που μετανιώω είναι ότι άργησα να ξεκινήσω αυτή τη δουλειά παρ' όλο που είμαι 31 χρονών θα ήθελα να την είχα ξεκινήσει πολύ πιο νωρίς αυτό που κάνω το κάνω με πολύ αγάπη, ιδιαίτερα όταν δίνω αποζημιώσεις στους πελάτες μου τότε αισθάνομαι πιο υπεύθυνη. Γιατί οι άνθρωποι δεν αγοράζουν το προϊόν ή την υπηρεσία που τους προσφέρουμε αλλά αγοράζουν λύσεις στα προβλήματά τους.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ονομάζομαι **Δάφνη Μπιμπήρη** γεννήθηκα στις 2-7-60 στην Κοζάνη, είμαι παντρεμένη και μητέρα δύο παιδιών. 10 και 8 χρόνων. Δίπλα στον πατέρα μου **έμπορα λουλουδιών** έκανα πολύ νωρίς τα πρώτα βήματα στις πωλήσεις, στη συνέχεια αναλαμβάνοντας μόνη μου την επιχείρηση, επεκτάθηκα πολύ γρήγορα ανοίγοντας τέσσερα καταστήματα. Το υψηλό κοινωνικό μου συναίσθημα και οι πολλές προσωπικές επαφές που είχαν με όλον τον εμπορικό κόσμο του νομού της Κοζάνης με ανέδειξαν μια από τις πετυχημένες συνεργάτιδες τους αναγνωρίζοντας αυτή μου την ιδιότητα με εξέλεξαν **πρόεδρο του σωματίου των εμπόρων λουλουδιών Δ. Μακεδονίας**.

Οι πρώτες μου επαφές με τον χώρο των ασφαλειών Ζωής έγιναν στα τέλη του 1986 από τον σημερινό μου **MANAGER ΑΝΤΩΝΙΟ ΣΑΡΑΦΙΔΗ** ο οποίος με προέτρεψε να ασχοληθώ με τον **ελκυστικό κόσμο των ασφαλειών Ζωής**. Έτσι στις αρχές του 1987 ασχολούμαι για πρώτη φορά συστηματικά με τις πωλήσεις ασφαλειών Ζωής στην **ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ**. Η μεγάλη μου επιμονή καθώς οι προσπάθειές μου με ανέδειξαν **πρώτη ασφαλίστρια το 1988** συνεχίζοντας αυτή μου την ανοδική πορεία προήχθηκα στον βαθμό της Βοηθού Συντονίστριας τον Φεβρουάριο του 1989 καταλαμβάνοντας και πάλι την πρώτη θέση στην εταιρία. Συνεχίζοντας τις αδιάκοπες προσπάθειές μου επιβραβεύτηκα και πάλι το **1990** με τον τίτλο της **πρώτης βοηθού Συντονίστριας**. Από το 1988 που θεσπίστηκε ο θεσμός του **TOP CLUB** στην εταιρία συνεχίζω μέχρι και σήμερα να είμαι μέλος της.

- Λείπει κάτι που θα έπρεπε να το δώσουν οι εταιρίες στους ασφαλιστές;

Αυτό που λείπει και έπρεπε να δώσουν οι εταιρίες στους ασφαλιστές είναι περισσότερη αγάπη και καλύτερη λύση στα προβλήματά τους. Τότε μόνο χέρι - χέρι εταιρία και συνεργάτες θα προχωρούν σε μια ανοδική πορεία.

- Τί είναι ο Manager για σένα;

Ο Manager για μένα είναι πολύ σημαντικό πράγμα. Πάντα από την πλευρά μου συμπεριφέρομαι στους συνεργάτες μου σαν πραγματική φίλη και είμαι κοντά τους όταν με χρειασθούν. Πολλές φορές πιστεύω ότι όταν δεν πετυχαίνει ένας Manager δεν φταίνει οι συνεργάτες του αλλά πρέπει να ψάξει σ' αυτόν τί έκανε γι' αυτούς τους συνεργάτες που τώρα απαιτεί να πετύχουν.

- Πώς βλέπεις το περιοδικό ΝΑΙ

Νάξερεις
πόσα
θα
κέρδιζες
αν
πίστευες
αυτό...



«Τη λογική μου μπορεί να την αντικρούσουν· το λόγο μου ίσως τον αμφισβητήσουν· το ντύσιμό μου μπορεί να το αποδοκιμάσουν· τη φάτσα μου μπορεί να την αποστραφούν· ακόμα και οι καλές προσφορές μου (ίσως τους κάνουν χαχύποπτους· μα η αγάπη μου θα μαλακώσει τις καρδιές, όπως του ήλιου οι ακτίνες μαλακώνουν το πιο κρύο χώμα». Και για να το πετύχω αυτό: «Θα επαίνω τους εχθρούς μου και θα γίνονται φίλοι... Θ' αγαπάω όλους τους τρόπους ζωής όλων των ανθρώπων, γιατί καθένας έχει αξιοθαύμαστες αρετές, αν και πιθανόν να είναι κρυμμένες... Στις πράξεις των άλλων θ' αντιδρώ με αγάπη... Και πάνω απ' όλα θ' αγαπάω τον εαυτό μου. Γιατί όταν το κάνω αυτό θα επιθεωρώ πρόθυμα κάθε τι, που μπαίνει στο σώμα μου, στο μυαλό μου, στην ψυχή μου και στην καρδιά μου. Ποτέ δεν θα ικανοποιήσω τις παράλογες απαιτήσεις της σάρκας μου, αντίθετα θα προφυλάξω το σώμα μου με καθαρότητα και με μέτρο. Ποτέ δε θα επιτρέψω τη σκέψη μου να ερωτοτροπήσει με το κακό και την απελπισία, αλλά θα την κρατήσω ψηλά με τη γνώση και τη σοφία των αιώνων. Ποτέ δεν θα επιτρέψω στην ψυχή μου να γίνει αυτάρκης και ικανοποιημένη, αλλά θα την τρέφω με περισυλλογή και προσευχή. Ποτέ δεν θα επιτρέψω στην καρδιά μου να γεμίσει με μικρότητα και πίκρα, αλλά θα την μοιράζω με άλλους και θα θερμαίνει τη γη».

(Og. Mandino)

και το ρόλο του; Έχεις να πεις κάτι στους αναγνώστες του;

Για το περιοδικό ΝΑΙ από το 1ο τεύχος που ξεκίνησε να εκδίδεται ειλικρινά με συγκίνηση, αμέσως το σύστησα στους συνεργάτες μου να το προμηθευτούν πιστεύοντας ότι έχουν πολλά να πάρουν από αυτό. Θέλω να πιστεύω ότι έχει πολλά να δώσει στον θεσμό των ασφαλειών ζωής ανεβάζοντάς τον στην θέση που του αξίζει. Επίσης θα ήθελα να συγχαρώ για αυτήν την σπουδαία δουλειά που πραγματικά γεμίζει τις σελίδες του περιοδικού σας και είναι ότι καλύτερο της παγκόσμιας ύλης μονταρισμένο στην Ελληνική Αγορά. Συνεχίστε Αγαπητέ κ. Σπύρου την δουλειά που ξεκινήσατε με τον ίδιο ρυθμό και εγώ θα επιθυμούσα να γίνει μηνιαίο το περιοδικό σας για να μπορούμε κάθε μήνα να απολαμβάνουμε αυτά που με τόσο μεράκι προσπαθείτε να μας μεταφέρετε.

Δ□

ΤΑ ΟΝΟΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΗ ΖΩΗ ΣΑΣ

Τώρα στην Αγροτική Ζωής, θα βρείτε σίγουρα το πρόγραμμα που εξασφαλίζει εσάς και την οικογένειά σας ακόμα και τους συνεργάτες σας. Το κάθε πρόγραμμα σχεδιάστηκε με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες του ανθρώπου. Γιατί αυτή είναι και η φιλοσοφία της Αγροτικής Ζωής, να αντιμετωπίζει το κάθε άτομο σαν μια ξεχωριστή περίπτωση.



Μία ασφάλιση με χαμηλό κόστος που καλύπτει τις οικονομικές σας υποχρεώσεις. Η διάρκεια του προγράμματος μπορεί να είναι ίση με τη διάρκεια των οικονομικών υποχρεώσεών σας. Είναι μια έμπρακτη απόδειξη αγάπης γι' αυτούς που θέλετε να εξασφαλίσετε.



Είναι η ασφάλιση που σας εξασφαλίζει μία σοβαρή σύνταξη ή ένα σημαντικό ποσό σαν εφάπαξ σε μία ορισμένη ηλικία. Η ιδανική ασφάλιση για σας που δεν έχετε οικογενειακές υποχρεώσεις ή τις έχετε φροντίσει.



Είναι ένα μοναδικό πρόγραμμα για την ταυτόχρονη ασφάλιση δύο ατόμων. Ιδανικό για ζευγάρια ή συνεργάτες εταιρίας περιορισμένης ευθύνης. Προσφέρει 50% προστασία και 50% αποταμίευση.



Ένας συνδυασμός προγραμμάτων ειδικά μελετημένος για τις ξεχωριστές ανάγκες του Έλληνα αγρότη και της οικογένειάς του.



ΦΡΟΝΤΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ

Ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης για επιχειρήσεις που απασχολούν από 10 έως 30 άτομα. Εξασφαλίζει τους ανθρώπους σας με μία μεγάλη σειρά καλύψεων.



Είναι το πρόγραμμα που εξασφαλίζει τους δικούς σας ανθρώπους τότε που δεν θα είστε μαζί τους, με την καταβολή ενός μεγάλου κεφαλαίου.



Ένα μοναδικό πρόγραμμα εξασφάλισης για το παιδί, που του κάνει το παιδί σας εκατομμυριούχο προσφέρει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για επιτυχία και το διασφαλίζει στα βασικά στάδια της ζωής του.



Ένα ασφαλιστικό πρόγραμμα με διπλή πρόβλεψη. Στη λήξη του σας προσφέρει ένα σημαντικό κεφάλαιο ενώ ταυτόχρονα εξασφαλίζει και εκείνους που θέλετε να προστατέψετε περισσότερο.



Η ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΔΥΝΑΜΗ

Συγγρού 4-6. 11742 Αθήνα. Τηλ. 9218905-9

• ΦΥΣΙΚΕΣ ΑΝΤΙΔΡΑΣΕΙΣ

Πως να αντιμετωπίζουμε τις αντιρρήσεις;

Παρουσιάζουμε μερικούς τρόπους που θα βοηθήσουν κυρίως τους νέους συνεργάτες μέχρι να αποκτήσουν τις δικές τους εμπειρίες και το δικό τους «προσωπικό στυλ».

Οι αντιρρήσεις είναι φυσικές αντιδράσεις των υποψήφιων πελατών και θα πρέπει να τις αναμένετε. Είναι η ανθρώπινη φύση μας να είμαστε σκεπτικοί και να θέλουμε διαβεβαιώσεις. Οι αντιρρήσεις μπορούν να περιοριστούν όσο θα είστε τίμιοι και ειλικρινείς απέναντι στον πελάτη και αποφεύγετε να διαφωνείτε.

Το πρώτο βήμα είναι να απομονώσετε την αντίρρηση. Ο πιο απλός τρόπος για να απομονώσετε την αντίρρηση είναι να τον ρωτήσετε: «Αυτή είναι η μόνη αντίρρηση που έχετε;» «Αυτός είναι ο μόνος λόγος

που δεν θέλετε να αγοράσετε ασφάλιση ζωής;» Οι περισσότερες αντιρρήσεις ανήκουν σε δύο κατηγορίες: «δεν έχω χρήματα» ή «δεν βιάζομαι». Άλλες πιθανές αντιρρήσεις είναι «δεν ενδιαφέρομαι» ή «δεν έχω ανάγκη», αυτές όμως θα πρέπει να τις έχετε ανακαλύψει από το στάδιο της προσέγγισης ή της παρουσίασης. Εάν μια από αυτές τις αντιρρήσεις εμφανιστεί πρέπει να γυρίσετε στο αρχικό στάδιο της παρουσίασης, για να του κεντρίσετε ξανά το ενδιαφέρον ή να του δημιουργήσετε ξανά την ανάγκη.

Πότε πρέπει να απαντώνται οι αντιρρήσεις

Είναι συνήθως καλύτερο να απαντώνται οι αντιρρήσεις τη στιγμή που τις προβάλλει ο υποψήφιος. Όταν ο ασφαλιστής αναβάλει την απάντηση, υπάρχει η τάση να συγκεντρώνεται η προσοχή του υποψηφίου στην αντίρρηση και όχι στην υπόλοιπη παρουσίαση.

Ακόμη και αν είναι προετοιμασμένη και ίσως μαθημένη λέξη προς λέξη, μια καλή παρουσίαση πρέπει να ακούγεται αυθόρμητη. Αν αναβάλετε την απάντηση σε μια αντίρρηση, ο υποψήφιος μπορεί να αποκτήσει την εντύπωση ότι ο ασφαλιστής έχει μάθει την παρουσίαση απ' έξω και φοβάται μην χάσει τη συνέχεια.

Υπάρχουν, όμως, ορισμένες συγκεκριμένες καταστάσεις όπου η αναβολή της απάντησης στην αντίρρηση είναι πλεονεκτική. Για παράδειγμα, αν ο υποψήφιος προβάλλει μια αντίρρηση που είναι άτοπη εκείνη τη στιγμή, αλλά είναι ένα θέμα που θα καλυφτεί λεπτομερώς αργότερα στην παρουσίαση, μπορεί να αναβληθεί. Επίσης το θέμα των ασφαλιστρών μπορεί να αναβληθεί μέχρι ο ασφαλιστής έχει την ευκαιρία να καθιερώσει την ανάγκη και την επιθυμία για πρόσθετη ασφάλιση.

Όταν μια απάντηση αναβληθεί, τρία πράγματα πρέπει να θυμάστε:

1. Εξηγήστε ότι είναι ένα καλό σημείο και ότι θα καλυφτεί λεπτομερώς λίγο αργότερα.
2. Πάρτε την έγκριση του υποψηφίου να αναβάλετε την απάντηση.
3. Να είστε σίγουροι ότι θα επιστρέψετε στην απάντηση.

Αναβάλλοντας την απάντηση σε μια αντίρρηση εμποδίζει τον υποψήφιο να έχει τον έλεγχο της συνέντευξης και επιτρέπει στον ασφαλιστή να καλύψει όλα τα σημαντικά σημεία με τη σωστή σειρά.

Εάν έχετε φθάσει στο κλείσιμο και ο υποψήφιος πελάτης έχει ήδη συμφωνήσει ότι έχει ανάγκη την ασφάλιση, ότι ενδιαφέρεται και παρ' όλα αυτά σας φέρει αντίρρηση, είναι γιατί θέλει να τον διαβεβαιώσετε ότι κάνει τη σωστή κίνηση. Ο υποψήφιος μπορεί να σας πει «Θα ήθελα να μην έχω την παραμικρή αμφιβολία».

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να αντιμετωπίσετε τις αντιρρήσεις. Να μερικές:

Η μέθοδος της «αποστομωτικής απάντησης». Μερικές αντιρρήσεις αντιμετωπίζονται με μια κατευθείαν άρνηση. Αυτό θα είναι σωστό όταν ο υποψήφιος πελάτης έχει κάνει μια λάθος δήλωση για την ασφάλιση ζωής ή για την παρουσίασή σας. Όταν χρησιμοποιείτε αυτή τη μέθοδο για να αποστομώσετε μια αντίρρηση, πρέπει να έχετε τακτ και διπλωματία. Αλλιώς, θα αποξενώσετε τον υποψήφιο πελάτη. Συχνά όταν δίνετε μια κατευθείαν απάντηση, καλό είναι να τη συνοδεύετε με μια φιλοφρόνηση. Για παράδειγμα:

Υποψήφιος πελάτης: Δεν έχω τη δυνατότητα για μια ασφάλιση.

Ασφαλιστής: Ξέρω ότι έχετε τη δυνατότητα.

Έχετε ένα καλό επάγγελμα, ένα καλό σπίτι, μια καλοντυμένη οικογένεια.

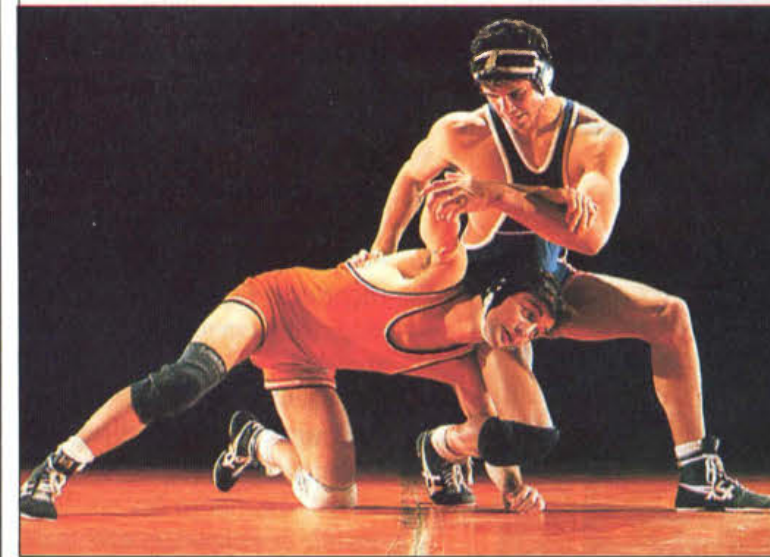
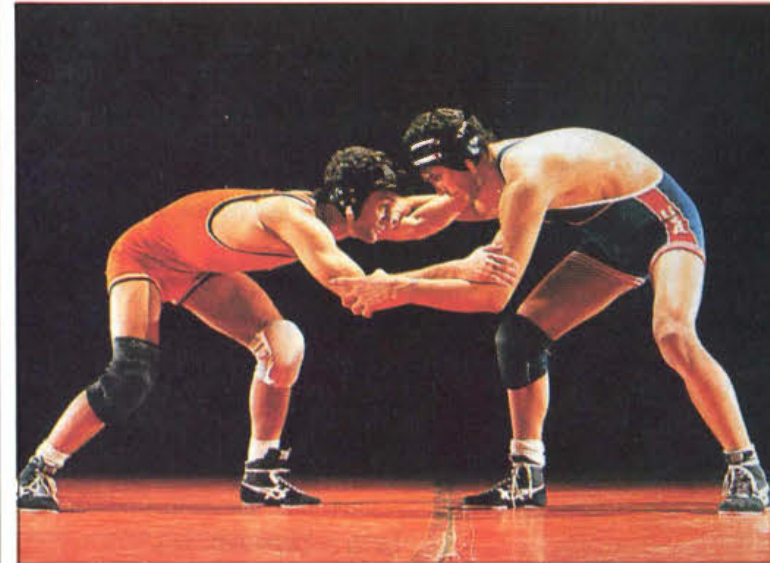
Και βέβαια έχετε τα μέσα για να αποκτήσετε μια ασφάλιση.

Η μέθοδος «μπούμεραγκ». Εδώ μπορείτε να μετατρέψετε την αντίρρησή του σε μια θετική αντίδραση όσον αφορά την ασφάλιση. Αυτό είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό όταν η αντίρρηση δεν έχει γερές βάσεις. Παράδειγμα:

Υποψήφιος πελάτης: Δεν έχω τη δυνατότητα για μια ασφάλιση.

Ασφαλιστής: Λέτε ότι δεν έχετε τη δυνατότητα γι' αυτό ακριβώς το λόγο σας προτείνω αυτό το πρόγραμμα. Έχει χαμηλό κόστος και σας προσφέρει μεγάλη προστασία εκεί που την χρειάζεστε περισσότερο.

Η μέθοδος «Ναι, αλλά...». Με αυτή τη μέθοδο, τον αποπλίζετε συμφωνώντας μαζί του, αλλά ταυτόχρονα απαντάτε τονί-



ζοντάς του τα προτερήματα. Παράδειγμα:

Υποψήφιος πελάτης: Δεν έχω τη δυνατότητα για μια ασφάλιση.

Ασφαλιστής: Ναι, αλλά αν δεν μπορείτε τώρα που είστε νέος, υγιής και δουλεύετε, θα μπορέσει η οικογένειά σας αν σας συμβεί κάτι;

Η αντίρρηση «δεν έχω χρήματα». Υπάρχουν μερικές αντιρρήσεις που δεν έχουν απάντηση. Παρ' όλες τις προσπάθειες και αξιολογήσεις που έχετε κάνει θα δείτε ότι υπάρχουν καταστάσεις που δεν θα μπορεί ο υποψήφιος πελάτης να πληρώσει το ασφαλιστήριο. Σε αυτές τις περιπτώσεις μια τέτοια αντίρρηση δεν μπορείτε να την πολεμήσετε. Αλλά σε περιπτώσεις που γνωρίζετε ότι η αντίρρηση δεν έχει ουσιαστική σημασία, τότε τονίστε του ότι το κόστος της ασφάλισης δεν είναι πολυτέλεια, αλλά αναγκαιότητα, όπως είναι η τροφή, το

ντύσιμο, η διαμονή κ.λπ.

Η αντίρρηση «αργότερα - δεν βιάζομαι». Συνήθως αυτή η αντίρρηση είναι η πιο συχνή και είναι μια προσπάθεια του υποψηφίου πελάτη για να αναβάλει την απόφαση. Ειδικά όταν ακούτε τον υποψήφιο πελάτη να λέει, «Δεν έχω ουσιαστικό λόγο για να μην αγοράσω. Απλά χρειάζομαι κάποιον να με σπρώξει». Αντιμετωπίζοντας αυτή την αντίρρηση, τονίστε τους κινδύνους της καθυστέρησης και ότι η αδιαφορία του είναι αδιαφορία για τις ανάγκες των δικαιούχων. Παράδειγμα:

Υποψήφιος πελάτης: Θα το ξανασκεφτώ.

Ασφαλιστής: Δεν θα το ξανασκεφτόσασταν, εάν σας έλεγε η οικογένειά σας ότι χρειάζεται βοήθεια.

Αυτό ακριβώς συζητάμε εδώ.

Υποψήφιος πελάτης: Θα το ξανασκεφτώ.

Ασφαλιστής: Εντάξει. Κλείστε τα μάτια και υποθέστε ότι έχουν περάσει τρεις μήνες. Τι έχει αλλάξει; Οι ανάγκες σας είναι οι ίδιες και δεν έχετε κερδίσει τίποτα από την καθυστέρηση.

Υποψήφιος πελάτης: Θα το ξανασκεφτώ.

Ασφαλιστής: Ναι, ξανασκεφτείτε το, αλλά να θυμάστε ότι κάθε στιγμή που περνάει η οικογένειά σας είναι τρωπή σε κινδύνους. Δεν υπάρχει ποτέ η καλή στιγμή για να αγοράσετε μια ασφάλιση ζωής, αλλά υπάρχει η σωστή στιγμή. Για σας αυτή η στιγμή είναι τώρα!

Δ□



1



2



3



4



5



6



7



8

Στήλη άλατος!

Στήλη άλατος
Στήλη ανάλατος
Πιπεριά καφτερή
και στιγμή μοναδική

**

Κλικ: την εντοπίσαμε
κλικ: και την βαφτίσαμε.

Στήλη άλατος τη λένε
και σ' αυτούς που δεν την ξένε*
κλικ: θα τους μαγγώνουμε
και θα τους αλατώνουμε!

*ξενε = ξέρουμε

1. Η οικοδέσποινα κ. Παντελή σαν να τάχει τσούξει με τον κ. Πάππα (INTERAMERICAN), ενώ ο κ. Λευίτης (METROLIFE) πάντα πιο σοβαρός κι ας φοράει πρωτοποριακές γραβάτες!
2. Πάλι για προσλήψεις στη SCOPLIFE συζητά ο κ. Μαυροβουνιώτης; Εμείς ξέραμε ότι ο κ. Κουκιάς είναι διαφημιστής και δεν το κουνάει!
3. Η κ. Ρένα Νικολάου (Client Service Director της LINTAS) με την κ. Πάππα.
4. « Όχι - όχι, τίποτα δεν πουλιέται - κανείς δεν αγοράζει κανέναν! Ο κ. Γρίβας (ΑΣΤΗΡ) και ο κ. Πολίτης (ΛΑΪΚΗ) είναι απλώς παλιοί καλοί φίλοι!
5. Που σκοπεύουν η κ. Λιναρδάτου και ο κ. Μαυροβουνιώτης της SCOPLIFE;
6. Ο κ. Αλέξανδρος Νικολάου Διευθυντής της 3E με τον κ. Κουκιά
7. Είχε και εκπαίδευση το πρόγραμμα! Η κ. Σπύρου (Διευθύντρια του Νηπιαγωγείου MANTAPINI) με τον κ. Πάππα (Υπεύθυνο Εκπαίδευσης σχολής management INTERAMERICAN) είχαν πολλά κοινά να κουβεντιάσουν. Ίσως να περιμένουν επιχορήγηση της Ε-ΟΚ;

8. Ωραία Οδοντοστιχία! Βαγγέλης Βλαδιανός - Βαγγέλης Σπύρου.
9. Ο κ. Θεοδοσόπουλος της I-NTERTRUST (καλά, αυτός δεν πήγε στη Θεσσαλονίκη;) με τον κ. Παπανικολάου (ΑΣΤΗΡ) που πίνει... πίνει...
10. Το ξέρουμε Βαγγελάκη (για τον εκδότη τον κ. Σπύρου ο λόγος), το ξέρουμε πως όποια πόρτα και ν' ανοίξουμε θα σε βρούμε μέσα!
11. Ο κ. Πολίτης (ΛΑΪΚΗ) λάτρης των αντιθέσεων!
12. Ο κ. Θεοδοσόπουλος σε στιγμιότυπο υποστηρικτικής αγωγής από την προσωπική του ψυχολόγο. Λες να τον παρηγορεί για τα αμοιβαία;
13. «Ψιθυριστά - Συλλαβιστά γιατί πονάω...». Η κυρία Κουτσοβασίλη (ΑΓΡΟΤΙΚΗ) και ο κ. Μαυροβουνιώτης (SCOPLIFE). Λες να τη πάρει κι αυτή στο Μαρούσι;
14. Ο κ. Πάππας με τον οικοδεσπότη κ. Κουκιά, λίγο πριν την κρασοκατάλυση, εκφωνεί τη διάλεξη Νο 4.
15. Η φωτογράφος της βραδιάς Τίνα Γκουντή. (Είδες για να μην είσαι ασφαλίστρια! Μένεις μόνη σου!)
16. Λιναρδάτος (επιφυλακτικός) στο Μαυροβουνιώτη: Μου πήρες τη γυναίκα, εμένα δε με παίρνεις!

ΜΙΑ ΩΡΑΙΑ ΒΡΑΔΥΑ ΜΕ ΦΙΛΟΥΣ

Είχε πολλές εκπλήξεις που δεν θα σας πουμε ποιές η αξέχαστη βραδυά που οργάνωσε το ζεύγος Κουκιά-Παντελή με φίλους γνωστούς, μουσική, μεζεδάκια και... Ασφάλειες.
Ήταν μια ευκαιρία να τα πουν από κοντά πολλοί γνωστοί και να συστηθούν πολλοί γνωστοί-άγνωστοι διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών.



9



10



11



12



13



14



15



16

Ασφαλιστικές Ειδήσεις

ΙΟΝΙΚΗ

«Η ασφαλιστική δραστηριότητα, μια από τις σημαντικότερες οικονομικές διαδικασίες κάθε σύγχρονου κοινωνικοοικονομικού συστήματος, μπαίνει με την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση, σε μια νέα, αρκετά δύσκολη, ιδιαίτερα για την αγορά μας, φάση». Αυτά επισήμανε κατά τη διάρκεια ομιλίας του στο προσωπικό της εταιρίας με την ευκαιρία της αναλήψεως των καθηκόντων του ο νέος Δ/νων Σύμβουλος της Ιονικής Ασφαλιστικής Ζωής κ. Μιχ. Πριναράκης.

Ο κ. Πριναράκης σπούδασε οικονομικά στην Α.Β.Σ.Π. και μετεκπαιδεύτηκε σε διάφορα ασφαλιστικά προγράμματα στην Αγγλία, όπου εξειδικεύτηκε στους τομείς προσωπικών ασφαλίσεων (Ζωής, Ατυχημάτων, Ασθενείας), αντασφαλείων και στο ασφαλιστικό Marketing. Παρακολουθεί τις διεθνείς ασφαλιστικές εξελίξεις από τις δραστηριότητες του C.I.I. του οποίου από το 1965 είναι μέλος, καθώς και από διάφορα διεθνή ασφαλιστικά συνέδρια, στα οποία, κατά καιρούς μετέχει.

Έχει ένα συγγραφικό έργο από 25 περίπου μελέτες και άρθρα ασφαλιστικού περιεχομένου, δημοσιευμένα σε διάφορα επαγγελματικά και επιστημονικά περιοδικά, καθώς και τρία βιβλία, από τα οποία το τελευταίο «Γενικές Αρχές της Ιδιωτικής Ασφαλίσεως», με άριστες κριτικές από διάφορους ασφαλιστικούς φορείς και παράγοντες, έκανε δεύτερη έκδοση μέσα σε επτά μήνες.

Εξάλλου, ο κ. Πριναράκης έχει αναπτύξει αναπτύξει μία διδακτική δραστηριότητα η οποία ξεπερνά τα 25 χρόνια και ξεκίνησε το 1964, όταν η Εμπορική Τράπεζα βράβευσε την πτυχιακή διατριβή του, με τίτλο: «Η Ιδιωτική Ασφάλιση εν Ελλάδι»



και τη συμπεριέλαβε στη διδακτέα ύλη του Ινστιτούτου Τραπεζικής και Οικονομικής Επιμορφώσεως των Τραπεζών Εμπορικής και Ιονικής. Δίδαξε επίσης, Γενικές Αρχές στο Sarasota College ενώ σήμερα διδάσκει στο ΕΙΑΣ και είναι υπεύθυνος του προγράμματος ασφαλιστικών εργασιών του Εκπαιδευτικού Κέντρου της Εμπορικής Τραπεζής. Ακόμη, καλύπτει σημαντικό μέρος των σεμιναρίων «Γενικών Ασφαλιστικών Γνώσεων» και «Ανωτέρων Ασφαλιστικών Θεμάτων» του εκπαιδευτικού προγράμματος του ΦΟΙΝΙΚΑ.

Ο κ. Μιχ. Πριναράκης προσελήφθη στην Ασφαλιστική Εταιρία ΦΟΙΝΙΞ το Νοέμβριο του 1953 και υπηρέτησε κατά καιρούς σε διάφορους κλάδους. Το 1989 έγινε Δ/νων Σύμβουλος της Ελληνικής Αντασφάλειας Α.Ε., τον Ιούνιο του 1990 Διευθυντής Marketing και Πωλήσεων, με πλήρεις αρμοδιότητες, ενώ τον Νοέμβριο του 1990 έγινε αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΦΟΙΝΙΚΑ και μέλος του Δ.Σ. Τον Δεκέμβριο του 1990 έγινε Δ/νων Σύμβουλος στην Ιονική Ασφαλιστική Ζωή.

Παράλληλα, ο κ. Πριναράκης είναι Πρόεδρος της Παγκρητίου Ενώσεως, που θεωρείται το μεγαλύτερο Πολιτιστικό Σωματείο της Ελλάδος. Ασχολείται ιδιαίτερα με τη λαϊκή αφήγηση και έχει ξεκινήσει ένα

δισκογραφικό έργο που ονομάζεται «Πριναρότοιτες». Τέλος, συζητά και προετοιμάζει με το Πανεπιστήμιο Κρήτης, την αφηγηματική καταγραφή σε δισκογραφικό έργο των λαϊκών εθίμων της κρητικής υπαίθρου. Τα δικαιώματά του από τα δισκογραφικά αυτά έργα, τα έχει εκχωρήσει στην Παγκρήτια Ένωση.

ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

Τη Δευτέρα 17 Ιουνίου 1991, έγινε σε κεντρικό ξενοδοχείο της Λάρισας ο 2ος κύκλος σεμιναρίων των Αμοιβαίων Κεφαλαίων για τους συνεργάτες της Ασπίς Πρόνοια στη Θεσσαλία με εισηγητή τον κ. **Θωμά Παπαδόπουλο**, Διευθυντή Marketing & Πωλήσεων της «ΑΣΠΙΣ Α.Ε. Δ.Α.Κ.».

Το σεμινάριο το παρακολούθησαν οι Διευθυντές των υποκαταστημάτων Λάρισας κ. **Θ. Μπανταβής** και Τρικάλων κ. **Κ. Τσατσαρώνης**, οι Assistant κ. **Ν. Νούλας**, υποκ/μα Λάρισας και κ. **Ν. Διαμαντόπουλος**, υποκ/μα Βόλου και πολλοί συνεργάτες.

Ο δεύτερος κύκλος του Αμοιβαίου Κεφαλαίου διαμορφώνεται σύμφωνα με τις ερωτήσεις που διατυπώνουν οι συνεργάτες στην έναρξη του σεμιναρίου. Θέματα που αναπτύσσονται πέρα από τις ερωτήσεις των συνεργατών, είναι τα εξής:

- 1) Ομόλογα/Ομολογίες.
- 2) Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ασπίς Πρόνοια Εισοδήματος.
- 3) Συμπεριφορά του επενδυτού στο Χρηματιστήριο.
- 4) Νέοι τρόποι πώλησης και εξελίξεις της αγοράς και νομοθεσίας των Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Το σεμινάριο καλύφθηκε από την εφημερίδα «Ημερήσιος Κήρυκας» και από το τηλεοπτικό κανάλι TRT της Λάρισας.

ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Από 1.10.91 η ψυχολόγος κ. Παυτελή Σμαρούλα αρχίζει τα σεμινάρια ψυχολογίας - επικοινωνίας - αυτογνωσίας. Πληροφορίες τηλ. 7225538, Καψάλη 7β - Κολωνάκι.

Ειδήσεις

INTERAMERICAN

Δόθηκαν φέτος για δεύτερη συνεχή χρονιά τα χορηγικά βραβεία ΟΜΕΠΟ, σε εκδήλωση που φιλοξενήθηκε στο Κολέγιο Αθηνών.

Τα βραβεία ανένευσε η αναπληρωτής υπουργός Πολιτισμού κ. Άννα Φαρούδα-Μπενάκη, ευχόμενη να βρίσκεται η χορηγία στην Ελλάδα πάντα σε ανοδική πορεία γιατί η χώρα μας έχει ανάγκη από μουσεία, επιστημονικές έρευνες, πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Ανάμεσα στις επιχειρήσεις οι οποίες έχουν συνειδητοποιήσει τη σημασία της κοινωνικής προσφοράς και συμμετέχουν ενεργά στην πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας μας και οι οποίες βραβεύθηκαν από τον ΟΜΕΠΟ, ήταν και η INTERAMERICAN, η οποία βραβεύθηκε για τη χορηγία του εορτασμού των 600 χρόνων της Μονής Μεγάλου Μετεώρου, για την έκδοση σχετικού λευκώματος και για τη συμβολή της στην ολοκλήρωση του Μεγάρου



Μουσικής Αθηνών, που αποτελεί το μεγαλύτερο γεγονός στη νεότερη ιστορία της χώρας μας.

Το βραβείο παρέλαβε ο κ. Δ. Κοντομηνάς, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN.

METROLIFE

Η METROLIFE πιστεύοντας ότι η ανάπτυξη της εταιρίας εξαρτάται και στηρίζεται κυρίως στους ανθρώπους της, καθιερώνει από αυτό το χρόνο, το θεσμό του «Υπαλλήλου του Έτους».

Ο Πρόεδρος της εταιρίας κ. Γ. Καπουράνης, στη διάρκεια ειδικά προγραμματισμένης συνάντησης όλου του Διοικητικού Προσωπικού, τόνισε ότι αυτός ο θεσμός αποσκοπεί στο να καλλιεργήσει πνεύμα

άμιλλας μεταξύ των υπαλλήλων και να ενθαρρύνει πρωτοβουλίες και ιδέες, που θα μπορούσαν να αποφέρουν μείωση του κόστους και βελτίωση στον τρόπο διεκπεραίωσης των εργασιών των διαφόρων τμημάτων της εταιρίας.

Τα κριτήρια επιλογής του Υπαλλήλου του Έτους, τα βραβεία και άλλα βασικά στοιχεία ως προς τον τρόπο υλοποίησης του θεσμού, παρουσιάστηκαν από τη Δ/νση Προσωπικού, κ. Α. Δημαράτου, στη διάρκεια της ίδιας συνάντησης.

ALICO & A.I.G.

Με την ανώτατη βαθμολογία αξιολογήθηκε για άλλη μια φορά η ALICO από τη Standard & Poor's, έναν από τους μεγαλύτερους οργανισμούς οικονομικών αναλύσεων στις ΗΠΑ. Η ιδιαίτερα σημαντική αυτή αναγνώριση αποτελεί συνέχεια μιας σειράς αντίστοιχων διακρίσεων κάθε χρόνο και έρχεται σαν αποτέλεσμα της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η ALICO, σε συνδυασμό με την απaráμιλλη οικονομική της ευρωστία.

Παράλληλα, μετά την πρόσφατη ανάδειξη της A.I.G., μητρικής εταιρίας της ALICO, στην πρώτη θέση ανάμεσα στις εταιρίες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών των ΗΠΑ (περιοδικό Fortune 11/2/91), ακολουθεί και νέα σημαντική αναγνώριση. Αυτή τη φορά έρχεται από τις τρεις μεγαλύτερες εταιρίες οικονομικών μελετών των Ηνωμένων Πολιτειών, που όλες αξιολόγησαν στο ανώτατο δυνατό επίπεδο τις επιδόσεις της A.I.G.

Standard & Poor's	AIG:AAA	(Ανώτατη διάκριση)
Moody's	AIG:AAA	(Ανώτατη διάκριση)
A.M. Best	AIG:A+	(Ανώτατη διάκριση)

Ενδεικτικό της οικονομικής ισχύος, καθώς επίσης και της εκτίμησης που εμπνέει η AIG στο χώρο της, είναι το γεγονός ότι είναι ο μοναδικός ασφαλιστικός οργανισμός των ΗΠΑ που έχει τιμηθεί με την ανώτατη διάκριση και από τις τρεις αυτές εταιρίες μελετών ταυτόχρονα.

Μέσα σε ένα περιβάλλον ιδιαίτερα απαιτητικό, η ALICO και η AIG κατέχουν ξεχωριστή θέση σε παγκόσμιο επίπεδο, δίνοντας ουσιαστικό νόημα στις έννοιες της οικονομικής ισχύος, της ποιότητας και του επαγγελματισμού.

METROLIFE

Η METROLIFE αποτελεί από την 1η Ιουλίου 1991, μέλος ενός από τους πιο σημαντικούς ευρωπαϊκούς οργανισμούς για την προώθηση της Ποιότητας, του European Foundation for Quality Management.

Το E.F.Q.M. εδρεύει στο Αϊντχόβεν της Ολλανδίας και περιλαμβάνει στα μέλη του, περισσότερες από εκατό μεγάλες δυτικοευρωπαϊκές εταιρίες, μεταξύ των οποίων τις BULL, IBM, FIAT, NESTLE, PHILIPS κ.ά.

Η ευθύνη της συνεργασίας της METROLIFE με το E.F.Q.M. καθώς και ο σχεδιασμός και ο καθορισμός του πλάνου εφαρμογής του Ποιοτικού Προγράμματος της εταιρίας, έχουν ανατεθεί στη Δ/νση Προσωπικού και Οργάνωσης, με επικεφαλής την κ. Α. Δημαράτου.

Τα πρώτα σημαντικά βήματα προς την υλοποίηση των αρχών της Ποιότητας, τόσο στον τομέα του Διοικητικού Προσωπικού, όσο και σε εκείνο της βελτίωσης των διαδικασιών λειτουργίας των τμημάτων της εταιρίας, έχουν ήδη γίνει με την καθιέρωση «Κύκλων Ποιότητας» και την επιβράβευση, μέσω του θεσμού του «Υπαλλήλου του Έτους», των υπαλλήλων που έχουν διακριθεί για τον επαγγελματισμό και την αποδοτικότητα τους.

Η πρωτοβουλία της ένταξης στον παραπάνω Οργανισμό, επιβεβαιώνει τη φροντίδα της εταιρίας για συστηματική προσέγγιση των θεμάτων της Ποιότητας και επιπλέον ενισχύει έμπρακτα τη στρατηγική της κατεύθυνση για ανάπτυξη «στα μέτρα της Ευρώπης».

CONTINENTAL

Ιδιαίτερα παραγωγικό και ελπιδοφόρο υπήρξε το Α' εξάμηνο του 1991 για την ασφαλιστική εταιρία Ζωής CONTINENTAL. Αυτό ανακοίνωσε μεταξύ άλλων ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας κ. Σπύρος Αλεξανδράτος, σε πρόσφατη συγκέντρωση των στελεχών της εταιρίας.

Συγκεκριμένα, ο ρυθμός παραγωγικής αναπτύξεως σε σύγκριση με το Α' εξάμηνο του 1990 έφθασε το 160%, ενώ το ανθρώπινο δυναμικό του Δικτύου Πωλήσεων υπερδιπλασιάστηκε σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Αυτό σημαίνει ότι η CONTINENTAL αριθμεί σήμερα 350 στελέχη Πωλήσεων, ενώ το δυναμικό αυτό προβλέπεται να αποτελείται από 500 συνεργάτες σ' όλη την Ελλάδα μέχρι το τέλος του έτους.

SCOPLIFE

Ο κ. Γ. Τσουνής είναι το νέο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της SCOPLIFE από 24.5.91.

Ο κ. Τσουνής συνδυάζει μακρόχρονη εμπειρία στον ασφαλιστικό κλάδο και ακαδημαϊκές γνώσεις απαραίτητες στις σημερινές υψηλές απαιτήσεις που έχουν τα καθήκοντα Διοικητικών Συμβουλίων σύγχρονων εταιριών.

Σπούδασε Οικονομικά και Διοίκηση Επιχειρήσεων στην Α.Β.Σ.Π. όπου και έλαβε τα αντίστοιχα πτυχία. Κατά τη διάρκεια μεταπτυχιακών του σπουδών στα Πανεπιστήμια Loughborough University (LUT) και Kensington University στην Αγγλία και Η.Π.Α. τα ενδιαφέροντά του επικεντρώθηκαν στους εξής τομείς: Advanced Statistics (Diploma) Labour Economics (Ph.D.), Banking & Insurance Industry (Fellow Lecturer). Παρακολούθησε πολλά σεμινάρια στην Ελλάδα και το εξωτερικό σχετικά με την Οικονομία και την Διοίκηση γενικότερα και του Προσωπικού ειδικότερα. Έχει δημοσιεύσει μελέτες ή δοκίμια, όπως:

- (1979) Participation rates of female work in Greece (Cross Sectional Analysis, 1971).
- (1980) Consumption Functions of Electrical Energy in Greece (Time-Series Analysis, 1950-1979 & Cross Sectional Analysis, 1971).
- (1981) Supply and Demand Functions of Greek Exports to E.E.C. (Time-Series Analysis, 1961-1978).
- (1982) Establishment and returns of investments in a Life Insurance Co. -The Greek case.
- (1983) Unemployment Functions in Greece (Time-Series Analysis, 1961-1982).



(1986) The Greek Economy after World War II.

Είναι μέλος των Economic Chamber of Greece, Hellenic, Economic Association, Greek Personnel Management Association και Hellenic Management Association.

Ξεκίνησε την καριέρα του το 1976 και από το 1979 ασχολήθηκε αποκλειστικά με τον ασφαλιστικό χώρο όπου και πέρασε από όλες τους κλάδους και βαθμίδες. Από το 1989 κατέχει την θέση του Γενικού Διευθυντή Διοικητικών και Οικονομικών υπηρεσιών στην SCOPLIFE Α.Ε.Α.Ε.Ζ.

SCOPLIFE

Στις 24 Μαΐου πραγματοποιήθηκαν τα εγκαίνια του υποκαταστήματος της SCOPLIFE στη Ρόδο επί της οδού Στεφάνου Καζούλη 44.

Επακολούθησε δεξίωση στο ξενοδοχείο Grand Hotel στην οποία παρέστησαν, μεταξύ άλλων διακεκριμένων εκπροσώπων της Ροδιακής κοινότητας, ο Πανοσιολογιότατος Ρόδου, κ. Παΐσιος, ο Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου κ. Φώτης Κωστόπουλος και ο πρόην Δήμαρχος

κ. Σάββας Καραγιάννης.

Στα εγκαίνια και τη δεξίωση παρέστησαν επίσης ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της SCOPLIFE και Γενικός Διευθυντής της SCOTTISH PROVIDENT κ. David Woods, ο Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος της SCOPLIFE κ. Χρήστος Νικολάου, ο Dr. Norval Bryson Μέλος του Δ.Σ. ο Διευθυντής Πωλήσεων κ. Γιώργος Κλόγκας, ο Διευθυντής Marketing κ. Μιχάλης Μαυροβουγιώτης και ο Περιφερειακός Διευθυντής κ. Δημήτρης Λάμπρου.

Κατά τον χαιρετισμό του ο Γενικός Διευθυντής και Διευθύνων Σύμβουλος κ. Χρ. Νικολάου, μεταξύ άλλων τόνισε: «Είναι χαρά και τιμή μας να εγκαινιάζουμε το υποκατάστημά μας στη Ρόδο που αποτελείται από μια ομάδα επαγγελματιών ασφαλιστών με αφοσίωση στην ποιότητα SCOPLIFE. Είμαι σίγουρος ότι η εταιρία μας θα προσφέρει και εδώ τις σωστές υπηρεσίες που απαιτεί το επίπεδο των κατοίκων της Ρόδου και ο θεσμός του ασφαλιστικού επαγγέλματος στη χώρα μας γενικότερα».

Οι 72 πιο πλούσιοι άνθρωποι

Ούτε ένας Έλληνας δεν συμπεριλαμβάνεται στον κατάλογο των πλουσιότερων ανθρώπων της γης που δημοσίευσε το περιοδικό «Φορμς». Πρώτος και πλουσιότερος είναι ο Ιάπωνος Γακισίρο Μόρι με περιουσία 15 δισεκατομμύρια δολάρια. Δεύτερος είναι ο επίσης Ιάπωνας Γιάκι Τσουτσουμί με περιουσία 14 δισεκατομμύρια δολάρια και τρίτη η οικογένεια Σαμ Μουρ Ουάλτον στις Ηνωμένες Πολιτείες που η περιουσία της ανέρχεται σε 18,5 δισεκατομμύρια δολάρια. Παίρνει όμως την τρίτη θέση γιατί η περιουσία αυτή ανήκει σε πολλούς.

Ακολουθούν: Οικογένεια Ντυπόν - ΗΠΑ 10 δισ. Κιτάριο Βατανάμπε - Ιαπωνία 7 δισ. Αδελφοί Ράιχμαν - Καναδάς 7 δισ. Οικογένεια Φόρεστ Μαρς - ΗΠΑ 6,8 δισ. Κένεθ Ρόι Τόμσον - Καναδάς 6,8 δισ. Οικογένεια Κενκίτσι Νακατσιάμα - Ιαπωνία 6,1 δισ. Σιν Κιουνγκ Χο - Νότι Κορέα 6 δισ. Τζον Βέρνερ Κλατζ - ΗΠΑ 5,6 δισ. Οικογένεια Τακενάκαρα - Ιαπωνία 5,4 δισ. Οικογένεια Χάβιελ - Γερμανία 5,3 δισ. Όμιλος Κοξ - ΗΠΑ 5,2 δισ. Οικογένεια Ντόρανς - ΗΠΑ 5,2 δισ. Σάμουελ & Ντόναλντ Νιουχάουζ - ΗΠΑ 5,2 δισ. Οικογένεια Κεν Κόλιν Ίρβινγκ - Καναδάς 5 δισ. Οικογένεια Γιονίτσι Οτάνι - Ιαπωνία με 5 δισεκατομμύρια δολάρια, Τζέι Άρθουρ και Ρόμπερτ Πρίτζκερ 5 δισεκατομμύρια Γερμανία 5,3 δολάρια - ΗΠΑ.

Ακολουθούν ακόμη 52 ονόματα. Τελευταίο είναι της οικογένειας Χόφμαν, στην Ελβετία με περιουσία 2,5 δισ. δολάρια.



ΑΣΠΙΣ

Πραγματοποιήθηκε το Σάββατο, 8 Ιουνίου 1991, με μεγάλη επιτυχία, στην αίθουσα La Cite του ξενοδοχείου ΦΙΛΙΠΠΕΙΟΝ της Θεσσαλονίκης, η ετήσια εκδήλωση του ομίλου εταιριών ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, κατά την οποία βραβεύτηκαν οι συνεργάτες του ομίλου, από τη Βόρεια Ελλάδα και τη Θεσσαλία, οι οποίοι διακρίθηκαν ιδιαίτερα μέσα στο 1990.

Πάνω από 500 άτομα που αντιπροσώπευαν το 35% περίπου του δυναμικού της εταιρίας, είχαν συγκεντρωθεί για να κάνουν τον απολογισμό της χρονιάς που πέρασε -και η οποία ήταν ιδιαίτερα επιτυχής- αλλά και να θέσουν ακόμα υψηλότερους στόχους για το 1991.

Σκοπός του ομίλου εταιριών ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ είναι να προσφέρει ολοκληρωμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Πέρα λοιπόν από τις ασφαλίσσεις η ΑΣΠΙΣ προσφέρει αυτή τη στιγμή δύο Αμοιβαία Κεφάλαια (ένα Εισοδήματος & Υπεραξίας και ένα Σταθερού Εισοδήματος) και μια πιστωτική κάρτα, ενώ -ως το τέλος του χρόνου- θα έχει ιδρύσει, όπως χαρακτηρίστικά ανέφερε ο Διευθύνων Σύμβουλος της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ κ. Παύλος Ψωμιάδης, μία χρηματοπιστηριακή εταιρία και μία εταιρία επενδύσεων.

Ακόμα, έχουν αρχίσει οι διαδικασίες για την ίδρυση μιας τράπεζας με την επωνυ-

μία ΑΣΠΙΣ Στεγαστική Τράπεζα, ή -επί το απλούστερο- ASPIS BANK, που θα ξεκινήσει με κεφάλαιο 4 δισ. δραχμές και θα λειτουργεί με τα πρότυπα των αγγλικών Building Societies.

Στην εκδήλωση της Θεσσαλονίκης βραβεύτηκαν 70 περίπου άτομα.

Τα βραβεία απένεμαν ο Διευθύνων Σύμβουλος της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, κ. Παύλος Ψωμιάδης, ο Διευθυντής Πωλήσεων Β. Ελλάδας και Θεσσαλίας κ. Θάνος Αθανασούλιας και ο Διευθυντής Πωλήσεων και Μιχάλης Τσακαλιός.

Τη βράβευση ακολούθησε δείπνο και χορός ως τα ξημερώματα!

NATIONALE-NEDERLANDEN

Η NATIONALE - NEDERLANDEN έλαβε άδεια από τις τσεχοσλοβακικές αρχές να ιδρύσει γραφείο αντιπροσωπείας της στην Τσεχοσλοβακία.

Το γραφείο αυτό θα εδρεύει στην Πράγα και θα κάνει τις απαραίτητες προετοιμασίες για την ίδρυση ασφαλιστικής εταιρίας, η οποία κατ' αρχήν θα ασχοληθεί με ατομικές ασφάλειες ζωής και συνταξιοδότησεως.

AGF ΚΟΣΜΟΣ ΖΩΗ Α.Ε.

Κατά τη Γενική Συνέλευση της 28.06.1991 της εταιρίας AGF ΚΟΣΜΟΣ ΖΩΗ Α.Ε. αποφασίστη η αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά δρχ. 200.000.000.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας κ. Ν. Πλακίδης ανέφερε ότι η αύξηση αυτή στην οποία συμμετέχουν και οι Έλληνες μέτοχοι πραγματοποιείται μέσα στα πλαίσια της ανάπτυξης των δραστηριοτήτων της εταιρίας στις ασφαλίσσεις Ζωής.

SCOPLIFE

Με δυναμικό ρυθμό χτίζεται η δύναμη πωλήσεων της SCOPLIFE. 7 νέα γραφεία προστέθηκαν στο δίκτυο εξυπηρέτησης της εταιρίας και αναμένο-

νται νέα στοιχεία τις προσεχείς ημέρες. * SCOPLIFE στην Πάτρα: Με Διευθυντή τον κ. Χρήστο Αργυρόπουλο. * SCOPLIFE στο Αίγιο: Με Unit Manager τον κ. Κων. Μαυρομουστάκη. * SCOPLIFE στη Θεσσαλονίκη: Νέο Unit στη Θεσσαλονίκη με επικεφαλής τον κ. Αν. Καρύκη. * 4 νέα γραφεία στην Αθήνα: Με Διευθυντές τους κ.κ. Αν. Κούρο, Στ. Ζωγράφο, Κων. Βουτσάρα και την κα Γ. Τσίκα.

«Η οικογένεια της SCOPLIFE σας καλωσορίζει. Είμαι σίγουρος ότι θα συμβάλετε κι εσείς με τον επαγγελματισμό σας στην προσφορά ποιοτικών, εξειδικευμένων ασφαλιστικών υπηρεσιών της εταιρίας μας στον Έλληνα καταναλωτή. Σκοπό πρωταρχικό για όλους μας. Καλή επιτυχία», τονίζει σε μήνυμά του ο Διευθύνων Σύμβουλος και Γενικός Διευθυντής της εταιρίας κ. Χρήστος Νικολάου.

SCOPLIFE

Μία ξεχωριστή βραδιά, στη δροσιά του όμορφου κήπου τους στην Εκάλη, προσέφεραν ο Δ/ντης Σύμβουλος και Γενικός Δ/ντης της SCOPLIFE κος και κα Χ. Νικολάου στις 9 Ιουλίου.

Στο barbecue πάρτι τους με τη γλυκιά μουσική, τους πλούσιους μπουφές και την πολύ φιλόξενη ατμόσφαιρα παρευρέ-

θηκαν μεταξύ των άλλων:

Οι υπουργοί Εμπορίου κος και κα Α. Ξαρχά, Εργασίας κος και κα Α. Καλατζάκου, οι βουλευτές κ.κ. Μπεχράκης, Μπρατάκος, Μειμαράκης, Ζαφειρόπουλος, Σκανδαλάκης, Σηλιωτόπουλος, Κοραχιάς, Μπέλλος, Στεφανόπουλος μετά των συζύγων τους, οι Γεν. Γραμματείς Υπουργείων Εργασίας κ. Στεφάνου, Τηλεπικοινωνιών κ. Μπουλούκος, Συγκοινωνιών κ. Στεφανάκος, Βιομηχανίας κ. Αλεξόπουλος, Εμπορ. Ναυτιλίας κ. Χρηματοόπουλος, ο πρόεδρος των ΗΠΑ κος και κα Σωτήρχου, ο αρχηγός της Πολεμικής Αεροπορίας κος και κα Σταθιά, ο Ταξίαρχος κος και κα Γ. Αγγελόπουλος, ο Δ/ντης της Υ.Π.Α. κ. Λεντάκης, ο Υποδιοικητής κ. Ζέζας, οι Νομάρχες Αττικής κ. Μπούρας, Κορινθίας κ. Λαδιάς μετά των συζύγων τους, ο Δήμαρχος Π. Φαλήρου κ. Χρυσοβερίδης, ο Πρόεδρος της Κοινότητας Εκάλης κ. Σφηκάκης, ο σύμβουλος του Υπουργού Εμπορίου κος Μουρμούρης, ο κ. Τέρενς Κουίς, επίσης μετά των συζύγων τους, ο Πρόεδρος της SCOTTISH PROVIDENT κ. David Woods, ο κ. Neil Dunn, ο κος και η κα Μ. Βωβού, η κα Σάκη Κυπραίου, ο κος και η κα Λ. Τσάφου, ο κος και η κα Κάτσικα, ο κος και η κα Ίκαρου κανελλόπουλου, οι κυρίες Βελέντζα, Καζαντζίδου, ο κος και η κα Τουντούρη, ο κος και η κα Φωτήλα, οι δημοσιογράφοι κ.κ. Δρακάτος, Ζαχαρίου, Ρουχωτάς, Σπίρου κ.ά.

Π.Ο.Ε.Α.

Την 20ή Ιουνίου 1991 κλιμάκιο του Δ.Σ. της Π.Ο.Ε.Α. (Πανελληνίας Ομοσπονδίας Επαγγελματιών Ασφαλιστών) αποτελούμενης από τους κ.κ. **Ραζέλο Δημ.**, Πρόεδρο, **Κίμων Βακάλη** Αντιπρόεδρο και Πρόεδρο του Συνδέσμου Πρακτόρων Θεσ/νίκης, **Αχιλλέα Βογιατζόπουλο** Γενικό Γραμματέα Ομοσπονδίας, **Δρούλια Ιωάννη** μέλος της Π.Ο.Ε.Α. και Πρόεδρο της Ενώσεως Επαγγελματιών Ασφαλιστών Αθηνών ως και τον Πρόεδρο των Πρακτόρων Λάρισας και μέλος του Δ.Σ. της Π.Ο.Ε.Α. επεσκέφθησαν τον υπουργό Εμπορίου κ. Ξαρχά Αθανάσιο στον οποίο ανέπτυξαν τα θέματα που απασχολούν την τάξη των ασφαλιστικών πρακτόρων.

Δέον να σημειωθεί κατά την εν λόγω συνάντηση, ήταν παρών ο Βουλευτής Θεσ/νίκης κ. **Σταμάτης Δημήτριος**, με πρωτοβουλία του οποίου έγινε η εν λόγω συνάντηση. Παρευρίσκειτο επίσης και ο Ασφαλιστικός Σύμβουλος του κ. υπουργού κ. **Μουρμούρης Ιωάννης** με τον οποίο συνεργάστηκε εν συνεχεία επ' αρκετή ώρα το ως άνω κλιμάκιο του Προεδρείου της Ομοσπονδίας.

Τόσο ο κ. υπουργός Εμπορίου κ. Ξαρχάς Αθανάσιος, όσο και ο Σύμβουλος κ. Ιωάννης Μουρμούρης επέδειξαν απόλυτη κατανόηση διά τη λύση των προβλημάτων που απασχολούν τον κλάδο των ασφαλιστικών πρακτόρων.

Καθαρός πλανήτης - Καθαροί άνθρωποι!

Κάθε θάνατος από ατύχημα κοστίζει 15 εκατ.!

Σημαντικές οικονομικές, δημογραφικές, κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις έχουν για τη χώρα μας τα ατυχήματα. Σύμφωνα με στοιχεία του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών, κάθε θάνατος από ατύχημα κοστίζει στην εθνική οικονομία 15 εκ. δρχ., ενώ κάθε βαρύς τραυματισμός, περίπου 2 εκ. δρχ.

Η παραπάνω επισήμανση, έγινε, μεταξύ άλλων, κατά τη διάρκεια της χθεσινής, πρώτης μέρας της διήμερης συνάντησης με θέμα: «Διατομεακή πολιτική για πρό-

ληψη ατυχημάτων: ατυχήματα της νεαρής ηλικίας», που οργανώνει ο Εργαστήριο Υγεινής και Επιδημιολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών, στο Πνευματικό Κέντρο του Δήμου Αθηναίων. Όπως αναφέρθηκε, το 1984 και 1985, μόνο τα θύματα από τροχαία ατυχήματα υπολογίζεται ότι κόστισαν 48 και 44 δισ. καθαρού εθνικού εισοδήματος.

Σύμφωνα με στοιχεία που έδωσε το Ινστιτούτο Υγείας του Παιδιού, στη χώρα

μας, το ατύχημα είναι η πρώτη αιτία θανάτου για της ηλικίες 1-40 ετών και η τρίτη κατά σειρά αιτία θνησιμότητας του γενικού πληθυσμού. Σε κάθε 100.000 κατοίκους αναλογούν 145 θάνατοι από ατύχημα, ενώ το 1986, 3.823 άτομα πέθαναν πρόωρα εξαιτίας ατυχημάτων. Επίσης το ατύχημα είναι η τρίτη ή η τέταρτη αιτία νοσηλείας. Ο αριθμός όλων των νοσηλευθέντων για ατύχημα μεταξύ 1968-1988 αυξήθηκε περίπου κατά 38.000.

«Η Ελλάδα γερνεί»

«Το 20% του ελληνικού πληθυσμού είναι σήμερα άνω των 60 ετών, ενώ κάθε πέντε χρόνια προστίθεται στη γεροντική ηλικία πάνω από 10.000 άτομα. Παράλληλα, οι ειδικοί επιστήμονες μιλούν για ψυχοσωματικούς παράγοντες που δημιουργούν τα γεράματα».

Η παραπάνω επισήμανση έγινε, μεταξύ άλλων, από τον πρόεδρο της Ελληνικής Γεροντολογικής Εταιρίας Α. Δουκά, κατά τη διάρκεια συνέντευξης Τύπου, που δόθηκε με αφορμή το 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Γεροντολογίας - Γηριατρικής στο «Λήδρα - Μάριος».

Επίσης, αναφέρθηκε ότι αν και το 10% του πληθυσμού είναι άνω των 70 ετών απασχολούν το 50% των νοσοκομειακών κλινών. Εν τω μεταξύ, το 40% των ηλικιωμένων ασθενών στα νοσοκομεία είναι χειρουργικοί ασθενείς. Όπως έχει παρατηρηθεί, οι υπερήλικες εμφανίζουν 2-4 φορές μεγαλύτερη θνησιμότητα από άτομα άλλων ηλικιών, λόγω του ότι πάσχουν από πολλές ασθένειες μαζί, ενώ το 70% των ηλικιωμένων που χειρουργούνται πάσχουν από περισσότερες από μία ασθένειες και το 25% παίρνει περισσότερα από 5 φάρμακα ταυτόχρονα. Ένα άλλο θέμα που απασχολεί είναι το έιτζ στην τρίτη ηλικία, που αφορά το 15% του συνόλου των περιπτώσεων. Όπως αναφέρθηκε, το 90% είναι άνδρες.

Εικοσαπλάσιοι τοξικομανείς σε 10 χρόνια

Η Ελλάδα είναι η χώρα με την πιο γρήγορη διάδοση των ναρκωτικών κατά την τελευταία δεκαετία, σε σχέση με όλες τις χώρες της ΕΟΚ και του ΝΑΤΟ. Συγκεκριμένα, το 1980 οι τοξικομανείς στη χώρα μας ήταν περίπου 5.000, ενώ το 1990 έφθασαν τις 100.000. Η εντυπωσιακή αυτή αύξηση οφείλεται κυρίως στην έλλειψη πρόνοιας και πρόληψης.

Τα στοιχεία αυτά παρουσιάστηκαν μεταξύ άλλων στη γενική εκλογοπολογιστική συνέλευση του Εθνικού Συμβουλίου κατά των Ναρκωτικών από τον Πρόεδρο του Συμβουλίου κ. Βασίλη Μάνο.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσίασε ο κ. Μάνος στις χώρες της ΕΟΚ αυτή τη στιγμή οι τοξικομανείς είναι περίπου 20 εκατομμύρια και στις χώρες του ΝΑΤΟ περίπου 50 εκατομμύρια.

Και σ' αυτές τις χώρες η αύξηση την τελευταία δεκαετία είναι πολύ μεγάλη, δεν φθάνει όμως τα ελληνικά επίπεδα.

Για την αντιμετώπιση αυτής της ανησυχητικής κατάστασης, ο κ. Μάνος είπε, ότι το κύριο βάρος των προσπαθειών πρέπει να πέσει στην πρόληψη. Πρέπει να θεσμο-

θετηθεί ένα πρόγραμμα πρόληψης και παράλληλα μια σύγχρονη νομοθεσία και να μην επιτραπεί η νομιμοποίηση των ναρκωτικών γιατί θα μεγαλώσει το πρόβλημα αντί να το λύσει.

«Εκείνο που χρειάζεται, είπε, είναι να γίνει μια εμπειρισταωμένη και σοβαρή παρέμβαση ώστε να εξαλειφθούν τα αίτια που δημιουργούν το πρόβλημα». Ο Πρόεδρος του Συμβουλίου είπε ακόμα ότι προς την κατεύθυνση αυτή έχει δημιουργηθεί στην Ευρώπη ένας ενιαίος φορέας από κοινωνικούς φορείς με τον τίτλο «EURAD» και αγωνίζονται να μην περάσει η νομιμοποίηση των ναρκωτικών.

Για την καταπολέμηση των ναρκωτικών το Εθνικό Συμβούλιο προτείνει ένα σχέδιο πρόληψης το οποίο στηρίζεται στην εκπαίδευση στελεχών για την ενημέρωση των πολιτών και ιδιαίτερα των νέων σε επίπεδο δήμων, στη μέριμνα της πολιτείας για την ολόπλευρη ωρίμανση της προσωπικότητας του νέου ανθρώπου, ώστε να αποκτήσει ψυχική υγεία και να μην καταφεύγει στα ναρκωτικά και στην επίλυση από το κράτος των προβλημάτων και των αδιεξόδων των νέων ανθρώπων.

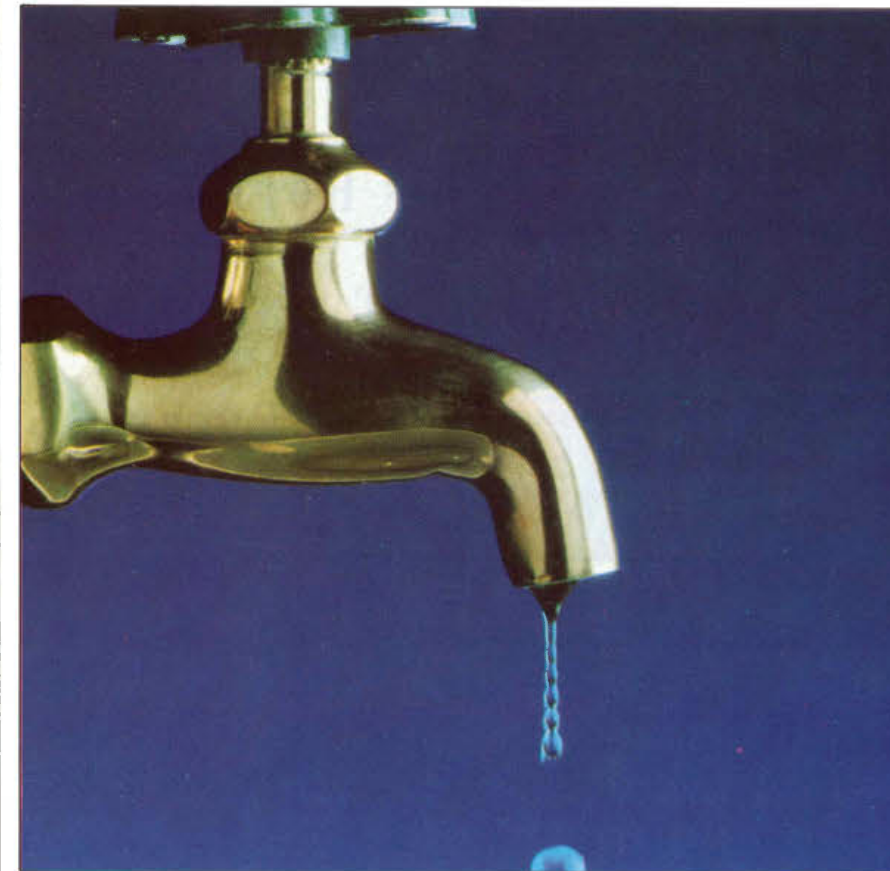
«ΓΚΡΙΝΠΙΣ»

«Ο πλέον καταστροφικός πόλεμος...»

Ως τον «πλέον καταστροφικό πόλεμο της σύγχρονης ιστορίας» χαρακτηρίζει τον πόλεμο στον Περσικό Κόλπο η οικολογική οργάνωση «Γκρίνπις», σύμφωνα με την οποία 150.000 ως 200.000 άτομα σκοτώθηκαν κατά την επιχείρηση «Καταιγίδα της Ερήμου» και κατά τη διάρκεια των εμφυλίων συγκρούσεων που ακολούθησαν στο Ιράκ, ενώ πάνω από 5 εκατομμύρια Ιρακι-

νο έχασαν τα σπίτια ή τις εργασίες τους.

Η Οργάνωση επισημαίνει πάντως ότι οι ενέργειες των συμάχων και ο τρόπος με τον οποίο διεξήγαγαν τον πόλεμο «μπορούν να αντιμετωπισθούν ως ένα βήμα προς την υιοθέτηση νέων θετικών προτύπων ανθρωπιστικής και πολεμικής συμπεριφοράς», σε αντίθεση με το Ιράκ του οποίου «η χονδροειδής συμπεριφορά, ειδι-



★ ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΓΙΑ ΑΜΙΑΝΤΟ:

Η γερμανική κυβέρνηση υιοθέτησε χθες διάταγμα, σύμφωνα με το οποίο η χρήση του αμιάντου από το 1994 θα απαγορευτεί, αφού η ουσία αυτή -η οποία χρησιμοποιήθηκε εκτεταμένα στις οικοδομικές επιχειρήσεις της δεκαετίας του '60 και του '70- είναι αποδεδειγμένα γενεσιουργός αιτία καρκίνων του στομάχου και του πνεύμονα.

Την πρωτοβουλία της απαγόρευσης πήρε ο Γερμανός υπουργός Εργασίας Νόρμπερτ Μπλουμ.

Ο υπουργός, δήλωσε, ότι η απόφαση αυτή καλό θα ήταν να αποτελέσει ένα «σημα» για ολόκληρη την Ευρώπη.

★ «ΤΡΕΛΑΙΝΕΙ» Η ΜΠΑΝΑΝΑ:

Το άρωμα της μπανάνας είναι το πιο αγαπητό στους ανθρώπους όλου του κόσμου, αφήνοντας παρασάγγας πίσω του τη μέντα, το λεμόνι και τη βανίλια. Έρευνα που έγινε σε 16 χώρες από το Πανεπιστήμιο της Καλιφόρνιας, έκανε γνωστά τα αποτελέσματά της, σύμφωνα με τα οποία: Οι Εγγλέζοι συγκινούνται από τη μυρωδιά αναψυκτικού από ρίζες, αλλά μπροστά στη μπανάνα αυτό είναι απλή οδοντόκρεμα. Οι Γάλλοι προτιμούν το μάραθο, οι Ελβετοί την ευωδιά της πίτσας (!), ενώ οι Σκανδιναβοί τρελαίνονται για λεμονανθό και κεράσι. Οι πιο πρωτότυποι όμως είναι οι Πολωνοί: τ' αγγουράκια τουρσί δεν τ' αλλάζουν με τίποτέ!

κά όσον αφορά την καταστροφή του φυσικού περιβάλλοντος, χρησιμεύει ως θλιβερή αντίθεση».

Επισημαίνοντας ότι ο πόλεμος του Κόλπου «δεν πραγματοποιήθηκε με τον τέλειο τρόπο που περιέγραψαν τα μέσα μαζικής ενημέρωσης» και ότι «τεράστια καταστροφή προκλήθηκε σε ανθρώπους και περιβάλλον», η οικολογική οργάνωση έδωσε χθες στη δημοσιότητα στοιχεία που συγκέντρωσε κατά τη διάρκεια ανεξάρτητων ερευνών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά:

- 20.000 Ιρακινοί σκοτώθηκαν κατά τη διάρκεια των εμφυλίων συγκρούσεων μετά την εξέγερση των Κούρδων και των Σιιτών κατά του Σαντάμ Χουσεΐν.

- 15.000 Κούρδοι και άλλοι πρόσφυγες πέθαναν κατά τη διάρκεια της φυγής τους ή σε στρατόπεδα προσφύγων.

- 4.000 έως 16.000 Ιρακινοί πέθαναν από ασθένειες ή πείνα μετά το τέλος του πολέμου.

- 343 στρατιώτες των συμμαχικών δυνάμεων σκοτώθηκαν κατά τη διάρκεια των μαχών και σε ατυχήματα.

Η οργάνωση προσθέτει ότι άλλες 30.000 πρόσφυγες και Ιρακινοί υπολογίζεται πως έχουν πεθάνει από ασθένειες, έλλειψη ιατρικής φροντίδας και κακή διατροφή από τότε που συνετάγη η έκθεση.

Η «Γκρίνπις» επισημαίνει, ότι οι θάνατοι αμάχων προκλήθηκαν παρά τις προσπάθειες των συμάχων να δείξουν ανθρωπιστικό και ηθικό προφίλ, χρησιμοποιώντας «έξυπνα» όπλα. Οι περισσότεροι θάνατοι πολιτών, επισημαίνει, προκλήθηκαν από όπλα παλαιάς τεχνολογίας.

Πάντως, οι θάνατοι Ιρακινών (στρατιωτών και πολιτών) σε σχέση με τα πολεμοφόδια που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι περισσότεροι στην ιστορία. Κατά μέσο όρο σκοτώθηκαν περισσότεροι από ένας Ιρακινοί ανά τόνο εκρηκτικών που ερρίφθησαν από συμμαχικά αεροσκάφη.

Πρόκειται για διπλάσια «αποτελεσματικότητα» απ' αυτή του πολέμου στο Βιετνάμ και τετραπλάσια από εκείνη του πολέμου στην Κορέα.

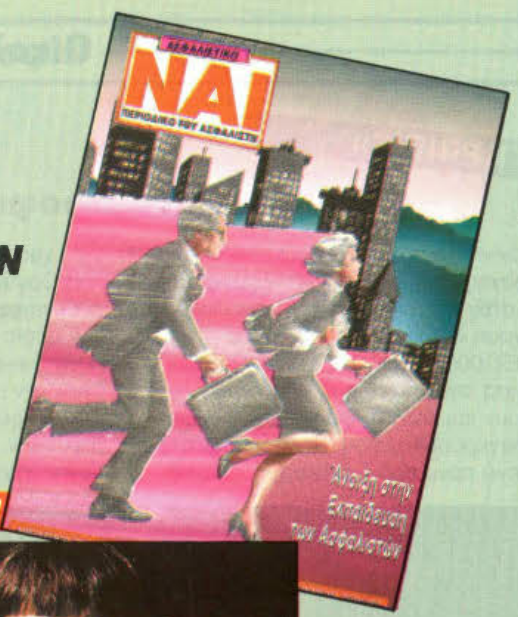
Ο πόλεμος, συνεχίζει η «Γκρίνπις», έχει οδηγήσει και στη χειρότερη περιβαλλοντική καταστροφή που προκλήθηκε ποτέ από άνθρωπο. Ο ακριβής προσδιορισμός των συνεπειών στο περιβάλλον, σε ό,τι αφορά ιδιαίτερα τις διαρροές πετρελαίου και την καύση των πετρελαιοπηγών, εμποδίστηκε από τις ΗΠΑ και τις συμμαχικές κυβερνήσεις».

Η οργάνωση αποφάσισε έτσι να στείλει στην περιοχή ένα από τα πλοία της, το «MV GREENPEACE», για να πραγματοποιήσει μια «ανεξάρτητη» αξιολόγηση της καταστροφής.

ΣΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ
κυκλοφορεί 30 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 1991

“ΝΑΙ”!
ΚΑΤΕΚΤΗΣΕ
ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΘΕΣΗ
ΣΤΙΣ ΚΑΡΔΙΕΣ
ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ

ΝΑΙ! το περιοδικό που συμβουλευόμαστε
οι επιτυχημένοι και όσοι
ενδιαφέρονται για τους επιτυχημένους!



ΔΙΑΒΑΣΤΕ — ΧΑΡΤΕ — ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ “ΝΑΙ”!



Κοινωνικά Ταμεία ΕΟΚ:
Μερικά από όλα αυτά που θάπρεπε να είχαν ενημερώσει οι ασφαλιστικές εταιρίες τους για την κοινωνική περιθάλψη στις χώρες της ΕΟΚ και την Ελλάδα. Εισφορές, παροχές κλπ. των κατοίκων της ΕΟΚ...



Η γυναίκα ασφαλίστρια!
Ένα «ειδικό αφιέρωμα»



Π. Ψωμιάδης
Συνέντευξη στο «ΝΑΙ»



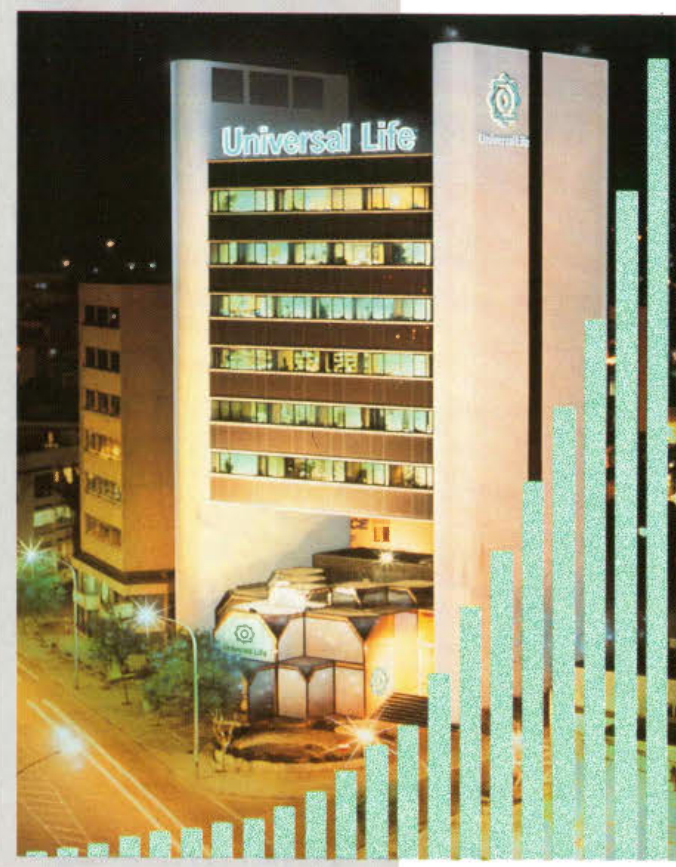
Δ. Δημάκης:
«Δώστε κίνητρα στον Manager και σας φέρνει τα κάτω - πάνω!»

και **ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΔΗΣΕΙΣ, ΘΕΜΑΤΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - SERVICE - ΕΞΕΥΡΕΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΔΙΜΗΝΙΑΙΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ
ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ - ΕΚΔΟΤΗΣ: ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Γ. ΣΠΥΡΟΥ (κατοικία: Προμηθέως 11 - Μαρούσι 151 26 FAX: 3221525) **ΣΥΝΤΑΞΗ:** ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ Manager ασφαλιστών (Όθωνος 6 - Αθήνα 105 57 - ΤΗΛ.: 3229973-8067181 - ΕΔΡΑ: Π. Τσαλδάρη 24α & Μιαούλη 7 - Μαρούσι - ΤΗΛ.: 8054553 Α.Φ.Μ. 19581649) **ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ:** ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ (Όθωνος 6 - Αθήνα 105 57 - ΤΗΛ.: 3229973-8067181 FAX: 3221525) **ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ ΔΡΧ. 700 - ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ:** Ασφαλιστές: 4.000 δρχ. - Εταιρίες - Οργανισμοί: 15.000 δρχ. - Φοιτητές: 2.000 δρχ. **ΑΡΙΘΜ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΕΘΝ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΓΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:** 51342181/104 **ΕΙΔΙΚΟΙ ΜΟΝΙΜΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ:** ΑΘ. ΠΑΠΑΝΔΡΟΠΟΥΛΟΣ (Οικονομικά Θέματα) ΝΙΚ. ΠΑΠΠΑΣ (Θέματα εκπαίδευσης μανάτζμεντ - μάρκετινγκ ζωής) ΣΜΑΡΟΥΛΑ ΠΑΝΤΕΛΗ (Ψυχολόγος & Σύμβουλος Επιχειρήσεων ΤΗΛ.: 7225538) **ΑΝΔΡΕΑΣ Κ. ΤΣΩΚΟΣ** (Ειδικός δικηγόρος ασφαλιστικών θεμάτων ΤΗΛ.: 3601623-6535690) **ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ - ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ:** ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D. (οικονομολόγος - καθηγητής ΑΣΟΕΕ επενδύσεις - αμοιβαία κεφάλαια ΤΗΛ.: 6399384-5228912) **ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ:** ΔΗΜ. ΛΙΝΟΣ, (ιατρός καθηγητής παν/μίου Αθηνών - Βασ. Σοφίας 110 - ΤΗΛ.: 7771023) **ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:** Β. ΣΕΡΦΙΩΤΗΣ ΤΗΛ.: 9915396 **ΦΩΤΟΣΥΝΘΕΣΗ:** ΧΑΡ. ΠΑΝΟΣ (ΜΕΘΩΝΗΣ 28 ΤΗΛ.: 3645361 - FAX: 3602435) **ΦΙΛΜΣ ΜΟΝΤΑΖ:** «ΓΡΑΦΩΣ» (Μαυρομιχάλη 138 ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 6435834) **ΕΚΤΥΠΩΣΗ:** ΙΝΤΕΡΤΥΠ.Ε. (Αφροδίτης 24 & Ριζούντος, Ελληνικό ΤΗΛ.: 9620426 - 27)
ΤΑ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΑΡΘΡΑ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΟΧΙ ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ «ΝΑΙ»

**Όταν οι αριθμοί
μιλούν...
με διαφορά**



Η αλματώδης ανάπτυξη της Universal Life, που την ανέβασε στην πρωτοπορία ανάμεσα σ' όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες στην Κύπρο, αποδεικνύει τον δυναμισμό, το κύρος και την υπευθυνότητα της.

Η Universal Life είναι η Πρώτη με Διαφορά ασφαλιστική εταιρεία στην Κύπρο. Κατέχει το 30% της αγοράς, έχει 90% πιο ψηλά

αποθεματικά και 90% περισσότερα ασφάλιστρα από την δεύτερη εταιρεία.

Πληρώνει τα περισσότερα κέρδη στους ασφαλισμένους της...γνωρίστε την διαφορά!



γνωρίστε τη διαφορά!

ΕΛΛΑΣ
Λεωφόρος Συγγρού 294
Τ.Κ. 176.73 Αθήνα
Τηλ. 9511032, 9511054
Φαξ: 9511252

ΚΥΠΡΟΣ
Universal Tower, Λεωφ. Διγενή Ακρίτα
Τ.Κ. 1270 Λευκωσία
Τηλ. 02-461222
Φαξ: 461343

insurance

assurance

assicurazione

seguro

seguro

árachas

assurance

verzekering

verzekering

forsikring

versicherung

ασφάλεια

Όπως κι αν την προφέρεις, ας είναι η μεγαλύτερη.

Ενωμένη Ευρώπη. Μια αγορά χωρίς σύνορα.

Κι η ασφάλεια όσο ποτέ απαραίτητη. Όπως κι αν την προφέρεις,
ας είναι η μεγαλύτερη: Η Allianz. Με ιστορία 100 χρόνων.

Με δυναμική παρουσία σε 43 χώρες του κόσμου.

Με παραγωγή ασφαλίσεων 4,3 τρισ. δρχ. Με διεθνή πείρα αλλά
και βαθειά γνώση κάθε αγοράς. Η Ενωμένη Ευρώπη δεν είναι μακριά.

Γι' αυτό η Allianz είναι εδώ από τώρα!

