

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*ΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΤΑ
ΜΥΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΟΥ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ - ΠΩΛΗΤΗ*

ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ
ΧΟΥΤΑ Β. ΝΑΥΣΙΚΑ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ Α. ΜΑΡΙΑ

Εποπτεύων καθηγήτρια : Παπαποστόλου Χριστίνα

ΠΡΕΒΕΖΑ 2005

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

- 1.1. Τραπεζικές ασφαλίσσεις.
- 1.2. Οφέλη του Bancassurance.
- 1.3. Στόχοι του Bancassurance.
- 1.4. Τα σημαντικότερα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες.
- 1.4.α. Οι κυριότερες κατηγορίες των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- 1.5. Ασφαλίσσεις προσώπων.
- 1.5.α. Απλές ασφάλειες ζωής.
- 1.5.β. Ισόβιες ασφάλειες ζωής.
- 1.5.γ. Μικτές ασφάλειες ζωής.
- 1.5.δ. Συνταξιοδοτικά προγράμματα.
- 1.5.ε. Επενδυτικά - αποταμιευτικά προγράμματα Unit Linked.
- 1.5.στ. Προσθήκες.
- 1.5.ζ. Προγράμματα υγείας.
- 1.6. Ασφαλίσσεις παγίων.
- 1.7. Δίκτυο πωλήσεων.
- 1.8. Εκπαίδευση υψηλών προδιαγραφών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

- 2.1. Έννοια του ασφαλιστικού συμβούλου.
- 2.2. Επιλογή του παραγωγού ασφαλίσεων.
- 2.2.α. Πως εκπαιδεύεται ο ασφαλιστής – πωλητής.
- 2.2.β. Τι κάνει ο ασφαλιστής – πωλητής.
- 2.2.γ. Πως αμοιβεται ο ασφαλιστής – πωλητής.
- 2.3. Προσόντα και καθήκοντα.
- 2.4. Υποχρεώσεις και ευθύνες.
- 2.5. Τα δικαιώματα του επαγγελματία ασφαλιστή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΩΣ ΑΣΚΕΙΤΑΙ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ - ΠΩΛΗΤΗ ΚΑΙ ΠΟΙΑ ΤΑ ΜΥΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ

- 3.1.Το ασφαλιστικό κύκλωμα
- 3.1.α. Τι ζητά η εταιρεία.
- 3.1.β. Τι ζητά ο κλάδος.
- 3.1.γ. Τι ζητά ο επόπτης υποκαταστήματος ή πρακτορείου.
- 3.1.δ. Τι ζητά ο πελάτης.
- 3.1.ε. τι ζητά η υπηρεσία μάρκετινγκ.
- 3.2.Βασικά στοιχεία επιτυχίας του ασφαλιστή.
- 3.3.Λόγοι που εμποδίζουν την επιτυχία του ασφαλιστή.
- 3.4.Αυτοκριτική
- 3.5. Θεωρία ιεράρχησης ανθρωπίνων αναγκών
- 3.6 Με ποιο τρόπο μπορεί ν' ασκηθεί το ασφαλιστικό επάγγελμα.
- 3.7.Οι στόχοι που θα πρέπει να ακολουθεί ο ασφαλιστής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

- 4.1.Τρόποι αναζήτησης πελατών.
- 4.2.Η σπουδαιότητα της αναζήτησης πελατών.
- 4.3.Οι αρχικές παραγγελίες.
- 4.4.Η παράδοση του συμβολαίου.
- 4.5.Η διατήρηση των υπαρχόντων πελατών.
- 4.6.Αντιμετώπιση των αντιρρήσεων του πελάτη.
- 4.7.Με ποιο τρόπο ζητά ο ασφαλιστής απ' τον πελάτη να επαναλάβει την αντίρρηση του.
- 4.8.Ο χειρισμός των αντιρρήσεων της τελευταίας στιγμής.
- 4.9.Βασικές ασφαλιστικές αρχές.
- 4.10.Ασφαλιστήριο συμβόλαιο.
- 4.11.Έλεγχος προτάσεων ασφάλισης.
- 4.12.Σύνθεση χαρτοφυλακίου
- 4.13.Προβολή της εταιρείας
- 4.14.Που αποδίδονται οι ακυρώσεις των συμβολαίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ - ΠΩΛΗΤΗ ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΜΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

- 5.1.Πρόταση οδηγίας της Ε. Ε για τις ασφαλίσεις.
- 5.2.Το μέλλον του ασφαλιστικού κλάδου σε Ελλάδα και Ευρωπαϊκή Ένωση.
- 5.3.Παρόντες ισχύουσες Υπουργικές αποφάσεις για τον ασφαλιστή.
- 5.4.Οι ασφαλίσεις στην Ελλάδα.
- 5.5.Αντιμετώπιση του επαγγέλματος του ασφαλιστικού συμβούλου από τη σύγχρονη κοινωνία.
- 5.6.Το 2004 είναι χρονιά αγωνιστική για την ασφάλιση.
- 5.7. Η πορεία της κοινωνικής και ιδιωτικής ασφάλισης (κριτική παρουσίαση).

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Κάθε άτομο σε όλη του τη ζωή είναι εκτεθειμένος σ' ένα μεγάλο αριθμό κινδύνων, οι οποίοι είναι θεμελιώδης σημασίας και καθορίζουν την οικονομική, συναισθηματική του ύπαρξη και τη ζωή του γενικότερα.

Η ύπαρξη των απειλών κατά της του ανθρώπου από τους κινδύνους επιβάλλουν τη δημιουργία και ανάπτυξη των ασφαλίσεων. κατά συνέπεια αν η ζωή και τα αγαθά των ανθρώπων δεν απειλούνται, δεν υπήρχε προβληματισμός η ανάγκη και φυσικά θα ήταν αδιανόητη η ασφάλιση.

Οι κίνδυνοι είναι συνυφασμένοι και αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής του ανθρώπου, επιδρούν αναπόφευκτα στην όλη διαμόρφωση της οικονομίας του. Για κύρια στοιχεία αναφέρονται στο γεγονός ότι κανείς δεν μπορεί να προσδιορίσει στους περισσότερους κινδύνους αν ποιοι και πότε θα πραγματοποιηθούν και τις συνέπειες που μπορεί να προξενήσουν π.χ. θάνατο, προσωπικές, οικονομικές, ψυχολογικές ή υλικές ζημιές στο ίδιο ο άτομο ή σε τρίτους.

Επομένως, ο άνθρωπος εφόσον δεν μπορεί να τα καταφέρει μόνος του για να αποφύγει τις καταστρεπτικές συνέπειες που προξενούν οι παντός είδους κίνδυνοι, απευθύνεται σε οργανωμένες επιχειρήσεις που παρέχουν ασφαλιστική κάλυψη.

Οι οργανωμένες επιχειρήσεις στις οποίες απευθύνεται είναι συνήθως οι τράπεζες.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς τα τελευταία χρόνια είναι η ένταση του ανταγωνισμού η οποία εκφράζεται με τις διαρθρωτικές αλλαγές και τις συγχωνεύσεις οι οποίες υλοποιούνται, καθώς επίσης και με την τιμολογιακή πολιτική των εταιριών, σε συνδυασμό με το διαρκές αίτημα για βελτίωση και ένταση του εποπτικού ελέγχου από το κράτος. Στον Παγκόσμιο Ασφαλιστικό χώρο, η σκληρή πολιτική που ακολουθούσαν οι μεγάλες αντασφαλιστικές εταιρίες κορυφώθηκε μετά το τρομοκρατικό χτύπημα της 11 ης Σεπτεμβρίου που είχε παρόμοιο αντίκτυπο και στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά .

Μέσα στο κλίμα αυτό, οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες της αγοράς και μέλη Τραπεζών ένωσαν και επίσημα το δυναμικό τους, την εμπειρία τους και το όραμα τους για το μέλλον, με σκοπό να δημιουργήσουν μια νέα αντίληψη για την ασφάλιση στην Ελλάδα .

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ

Από τα αρχαία χρόνια υπήρχε το αίσθημα του κινδύνου που ένιωθαν οι άνθρωποι. Εξαιτίας του αισθήματος αυτού ξεκίνησε η ασφάλιση.

Οι πρώτες ασφαλίσεις αναφέρονται στη Ρώμη το 300-200 π.χ. Πρόκειται για ασφαλίσεις εμπορευμάτων στις θαλάσσιες μεταφορές καθώς και ασφαλίσεις ζωής κυρίως σε στρατιώτες. Με την ασφάλιση αυτή παρέχονταν η δέσμευση ότι θα δινόταν βοήθεια στον ίδιο τον στρατιώτη εφόσον παρέμενε ζωντανός μετά τη μάχη καθώς και στην οικογένεια του αν σκοτωνόταν.

Τον 17ο αιώνα δημιουργήθηκε στο Λονδίνο μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες που παρείχαν κυρίως ασφάλειες θαλάσσιων κινδύνων.

Κατά τον 20ο αιώνα η ασφάλιση χωρίστηκε σε τρεις φάσεις.

A) Η πρώτη φάση που χρονολογείται πριν από τον πρώτο παγκόσμιο πόλεμο.

Σε αυτή τη φάση η ασφάλιση ήταν προαιρετική και το κράτος διευκόλυνε την ίδρυση ταμείων και αμοιβαίας βοήθειας μεταξύ των εργαζομένων.

B) Η δεύτερη φάση χρονολογείται κατά τη διάρκεια του μεσοπολέμου.

Την χρονική αυτή περίοδο άρχισε να εμφανίζεται η κοινωνική πρόνοια.

Ιδρύθηκαν δημόσιοι οργανισμοί που κάλυπταν κινδύνους όπως συντάξεις, ατυχήματα, ασθένειες.

Γ) Η τρίτη φάση χρονολογείται μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο όπου και αναπτύχθηκε η ιδέα ότι οι κοινωνικές ασφάλειες πρέπει να είναι μια υπηρεσία που το κράτος λειτουργεί προς όφελος των πολιτών δημιουργώντας έτσι μια κοινωνική ασφάλιση.

Έτσι αυτή η ιδέα επικρατεί και στη σημερινή εποχή και αυτό το καταλαβαίνουμε από το γεγονός ότι μια από τις αρχές του δημοκρατικού πολιτεύματος είναι και η αρχή του κράτους πρόνοιας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

1.1.ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

Η τράπεζα, μέσω κάποιας θυγατρικής της εταιρίας, αποφάσισε να εισχωρήσει δυναμικά στην αγορά των τραπεζοασφαλειών, του Bancassurance. Η απόφαση αυτή είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα νέα σημερινά δεδομένα που ισχύουν στην αγορά καθώς και στις τράπεζες. Οι ευκαιρίες που παρουσιάζει η αγορά σε συνδυασμό με τη συνεργασία της τράπεζας με στρατηγικούς συμμάχους, (π.χ. τράπεζες του εξωτερικού μία από τις μεγαλύτερες είναι η Credit Agricole), ανοίγουν νέους δρόμους στον τομέα των τραπεζοασφαλειών. Από τον Μάιο του 2002 τα προϊόντα διατίθενται επιτυχώς από επιλεγμένα καταστήματα των τραπεζών.

➤ Γιατί τώρα;

- Οι κοινωνικοοικονομικές συγκυρίες ευνοούν την ανάπτυξη του bancassurance και συγκεκριμένα αύξηση του κόστους πρόκτησης, έχει συμπίεσει τα περιθώρια κέρδους, κατ' αυτόν τον τρόπο η ανάπτυξη ενός αποδοτικού, καναλιού διανομής .
- Η εμπιστοσύνη που περιβάλλει τις τράπεζες, το κοινό, ευνοούν την προώθηση μέσω αυτών χρηματοοικονομικών προϊόντων. ..
- Η τάση του καταναλωτή να αφιερώνει όλο και λιγότερο από τον πολύτιμο του χρόνο στην διαδικασία πρόκτησης προϊόντων και υπηρεσιών, ευνοεί την διάθεση απλών και κατανοητών προϊόντων.

➤ Μία παρθένα (ανεκμετάλλευτη) αγορά:

Η ελληνική αγορά των τραπεζοασφαλειών θεωρείται σχετικά παρθένα. Το συνολικό ποσοστό ασφαλιστρών ζωής (στοιχεία 2000) που προέρχεται από τραπεζοασφαλιστικές δραστηριότητες δεν ξεπερνά το 1,5%, όταν η παραγωγή μέσω κλασσικών ασφαλιστικών δικτύων (ασφαλιστών) ανέρχεται στο 96,8%.

Η αγορά τραπεζοασφαλειών είναι, συνεπώς, ακόμη ανεκμετάλλευτη στην Ελλάδα. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα δεδομένα είναι διαφορετικά, εφόσον το ποσοστό διείσδυσης του bancassurance σε 7 χώρες ξεπερνά το 50%.

Συγκεκριμένα στην Πορτογαλία ξεπερνά το 65%, στη Γαλλία το 60%, στην Ισπανία το 55% και την Ιταλία το 50%.

Τεχνογνωσία της Credit Agricole

Η Credit Agricole είναι η μεγαλύτερη τράπεζα στην Γαλλία, ενώ συγκαταλέγεται στις 10 μεγαλύτερες τράπεζες παγκοσμίως.

Η Credit Agricole ξεκίνησε τις τραπεζοασφάλειες στην Γαλλία το 1986 και μέσα σε 15 χρόνια κατέκτησε την πρώτη θέση στο χώρο του bancassurance και την δεύτερη θέση στην γαλλική ασφαλιστική αγορά. Σημειωτέον ότι η γαλλική αγορά ζωής ανέρχεται σε 97 δισεκατομμύρια € (75 φορές μεγαλύτερη από την ελληνική ασφαλιστική αγορά ζωής) εκ των οποίων 55 δισεκατομμύρια € προέρχονται από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

1.2.ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ BANCASSURANCE

Τα κίνητρά για την απόφαση να ενεργοποιηθούμε στον τομέα των τραπεζοασφαλειών είναι:

➤ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Στη σημερινή εποχή, η ανάγκη για ασφάλεια και προστασία είναι ιδιαίτερα έντονη. Είτε πρόκειται για την οικογένειά του, είτε για την περιουσία του, είτε για το μέλλον του, είτε για το βιοτικό του επίπεδο, ο πελάτης αναζητεί τρόπους για να τα προστατέψει, να τα διασφαλίσει και να τα προγραμματίσει.

Οι πελάτες βασισμένοι στην εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση που χαρακτηρίζει τη σχέση τους με την Τράπεζα την οποία συνεργάζονται θα απευθυνθούν σε αυτή για να ικανοποιήσουν τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες τους με νέα προγράμματα, τα οποία είναι ειδικά σχεδιασμένα για αυτούς, είναι απλά, κατανοητά, ευέλικτα και με χαμηλό κόστος.

➤ Η ΤΡΑΠΕΖΑ

Η ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των χρηματοοικονομικών και ασφαλιστικών αναγκών των πελατών συνεπάγεται στο χτίσιμο μακροχρόνιων σχέσεων μεταξύ του πελάτη και της τράπεζας.

Μία τέτοια σχέση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών των πελατών. Επίσης, είναι γνωστό ότι όσο περισσότερα είναι τα προϊόντα που διατηρεί ένας πελάτης τόσο μεγαλύτερη είναι η πίστη τους προς την τράπεζα (διατηρησιμότητα πελάτη).

Με την υιοθέτηση του Bancassurance πολλαπλασιάζονται οι δυνατότητες του Ομίλου της Τράπεζας και ταυτόχρονα βελτιώνονται η αναγνωρισιμότητα και το κύρος του Ομίλου.

1.3.ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ BANCASSURANCE

Στόχος των τραπεζών δεν είναι να διαθέσουν απλώς ασφαλιστικά προϊόντα μέσα από το τραπεζικό δίκτυο, αλλά να γίνουν **σημείο αναφοράς** στην ελληνική αγορά για την ολοκληρωμένη διαδικασία που χαρακτηρίζει το Bancassurance .

Η διαδικασία αυτή αποτελείται από τον σχεδιασμό ασφαλιστικών προϊόντων, με τη συμβολή της τράπεζας η οποία γνωρίζει άμεσα τους πελάτες και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, την ενσωμάτωση των ασφαλιστικών προϊόντων στην προϊόντική γραμμή (γκάμα προϊόντων) της τράπεζας.

Τα προϊόντα χαρακτηρίζονται από αναμφισβήτητα συγκριτικά πλεονεκτήματα, όπως:

- Απλά, τυποποιημένα και ευκολονόητα προϊόντα.
- Διαφάνεια και ευκρίνεια καλύψεων και όρων συμβολαίου.
- Χαμηλό κόστος προϊόντος.
- Ευκολία πληρωμής ασφαλιστρών χωρίς επιβαρύνσεις, μέσω πάγιας εντολής χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού.
- Αυτοματοποιημένη διαδικασία προσφοράς, έκδοσης συμβολαίων, ταχεία έκδοση και παραλαβή του συμβολαίου από τον πελάτη.

1.4.ΤΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Οι τράπεζες ξεκινούν την πορεία τους με σημαντικά πλεονεκτήματα: Είναι σε εξέχουσα θέση στην ασφαλιστική αγορά, διαθέτοντας χρηματοοικονομική ευρωστία και επιπλέον από τα υψηλότερα αποθεματικά στην αγορά εξασφαλίζουν πλήρως την κάλυψη των υποχρεώσεων τους. Επίσης οι τράπεζες έχουν το μέγεθος και την επιχειρηματική γνώση, για να βελτιστοποιήσουν τόσο τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους από τους πελάτες και το δίκτυό τους όσο και τα αποτελέσματα τους προς τους μετόχους καθώς επίσης και να προσφέρουν την απαιτούμενη σιγουριά στους εργαζομένους .

Οι τράπεζες έχουν ένα πλήρες χαρτοφυλάκιο προϊόντων τα οποία θα διανέμονται από συμπληρωματικά ως προς τη δομή τους δίκτυα πωλήσεων με έντονη παρουσία σε όλο το γεωγραφικό εύρος του τόπου . Ο συνδυασμός των ανωτέρω εξασφαλίζει στους πελάτες

ολοκληρωμένες χρηματο-ασφαλιστικές λύσεις βασισμένες στο τρίπτυχο ασφάλιση - αποταμίευση – επένδυση.

Η πολιτική ανάπτυξης των τραπεζών βασίζεται στη συνεχή υποστήριξη στο ευρύ Επιχειρηματικό Βιομηχανικό πελατολόγιο στο οποίο οι τράπεζες παρουσιάζουν ισχυρή δραστηριοποίηση, με στρατηγικές συνεργασίες, δημιουργία προϊόντων ειδικού κινδύνου (π.χ. Πιστώσεις, Μόλυνσης Περιβάλλοντος) και με τη δημιουργία ομαδικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων. Επίσης, βασίζεται και στο πολυάριθμο πελατολόγιο ιδιωτών με διασταυρούμενες πωλήσεις και αναβάθμιση των υπαρχόντων, και κύριους άξονες το στοχευόμενο marketing και τη δημιουργία αποδοτικών - τόσο σαν αποτέλεσμα όσο και σαν προσφορά υπηρεσιών - ασφαλιστικών προγραμμάτων.

Η ασφάλιση μέσω τραπεζών έχει ως βασικό στόχο την ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη, την υψηλή ευθύνη προς τον μέτοχο, και την ηθική και οικονομική επιβράβευση των εργαζομένων της. Οι τράπεζες επενδύουν ιδιαίτερα στη δημιουργία και την προσφορά ***αξιόπιστων ενέλικτων και ταυτόχρονα καινοτόμων προϊόντων***, έχοντας ως κύριο στόχο της την παροχή ολοκληρωμένων ασφαλιστικο-επενδυτικών λύσεων για την κάλυψη των ***αναγκών και επιθυμιών των πελατών της***.

Τα προϊόντα είναι σχεδιασμένα να εξασφαλίζουν την μεγαλύτερη δυνατή ωφέλεια στον ασφαλισμένο – επενδυτή, ενώ λαμβάνεται ιδιαίτερα υπόψη η σχέση αξίας προς κόστος προϊόντος (value for money). Έτσι διασφαλίζεται σε προσιτές τιμές το συμφέρον του πελάτη διαχρονικά .

Με τον τρόπο αυτό, προσφέρουν σύγχρονα και ευέλικτα ασφαλιστικά προϊόντα που καλύπτουν ολοκληρωμένα την Περιουσία, τη Ζωή, τη Σύνταξη, την υγεία και τις Επενδύσεις των πελατών της.

1.4.α.ΟΙ ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι σημαντικότερες κατηγορίες είναι:

- Πυρός και πρόσθετων κινδύνων
- Κατοικιών
- Εμπορικών επιχειρήσεων
- Βιομηχανιών
- Αυτοκινήτων

- Παράτασης εγγύησης αυτοκινήτων
- Νομικής προστασίας
- Μεταφορών & διαμεταφορών
- Τεχνικών έργων
- Θραύσης κρυστάλλων
- Απιστίας υπαλλήλων
- Χρηματοποστολών
- Οικονομικών αποστολών
- Πλοίων και αεροσκαφών
- Σκαφών αναψυχής
- Αστικής ευθύνης
- Επαγγελματικής αστικής ευθύνης
- Ευθύνης προϊόντος
- Περιβαλλοντικών κινδύνων
- Ζωής
- Προσωπικών ατυχημάτων
- Υγείας
- Εργασίας
- Ατομικών και ομαδικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων
- Σπουδών
- Παιδικών προγραμμάτων
- Ομαδικών ασφαλίσεων
- Επενδυτικών προϊόντων
- Αμοιβαίων κεφαλαίων
- Unit linked
- Τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων

1.5.ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

1.5.α.Απλές ασφάλειες ζωής

Τα ασφαλιστικά προγράμματα ζωής περιορισμένης χρονικής διάρκειας παρέχουν τη δυνατότητα

στον πελάτη να εξασφαλίσει το μέλλον της οικογένειάς του μέσα από τη σύναψη ασφαλιστικού προγράμματος συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το οποίο παρέχει άμεσα αποζημιώσεις σε περίπτωση απρόβλεπτου περιστατικού (απώλεια ζωής). Τα προγράμματα παρέχονται σε ιδιαίτερα προσιτές τιμές, οι οποίες μπορεί να αυξηθούν ανάλογα με τις επιπλέον απαιτήσεις του ασφαλισμένου πελάτη για τη δημιουργία του κατάλληλου ασφαλιστικού προγράμματος που θα ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες και τις επιθυμίες του. Οι απλές ασφάλειες δέχονται συμπληρωματικές καλύψεις (προσθήκες) για την αντιμετώπιση πιθανών δυσμενών συνεπειών στην περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.

Ένα από τα κυριότερα προγράμματα απλών ασφαλειών ζωής είναι:

- **Η πρόσκαιρη απλή ασφάλεια απώλειας ζωής**

1.5.β.Ισόβιες ασφάλειες

Τα ασφαλιστικά προγράμματα ισόβιας χρονικής διάρκειας παρέχουν την δυνατότητα στον πελάτη - ασφαλισμένο να εξασφαλίσει, χωρίς χρονικούς περιορισμούς, το μέλλον της οικογένειας του σε περίπτωση απρόβλεπτου περιστατικού (απώλεια ζωής). Τα προγράμματα παρέχονται σε ιδιαίτερα προσιτές τιμές, οι οποίες μπορούν να διαφοροποιηθούν ανάλογα με τις επιπλέον απαιτήσεις του πελάτη για τη δημιουργία του κατάλληλου ασφαλιστικού προγράμματος που θα ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες και τις επιθυμίες του. Οι ισόβιες ασφάλειες παρέχουν τη δυνατότητα στον ασφαλισμένο να συμμετέχει στα κέρδη που θα προκύψουν από τις αποδόσεις των επενδύόμενων κεφαλαίων. Επίσης παρέχεται στον πελάτη η δυνατότητα εξαγοράς του προγράμματος, εάν το επιθυμεί. Οι ισόβιες ασφάλειες δέχονται συμπληρωματικές καλύψεις (προσθήκες) για την αντιμετώπιση των πιθανών δυσμενών συνεπειών στην περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.

Ένα από τα κυριότερα προγράμματα ισόβιων ασφαλειών ζωής είναι:

- **Το πρόγραμμα ασφάλισης απώλειας ζωής ισόβιας χρονικής διάρκειας με συγκεκριμένο χρονικό διάστημα πληρωμής ασφαλίσεων.**

1.5.γ.Μικτές ασφάλειες

Οι μικτές ασφάλειες παρέχουν τη δυνατότητα στον πελάτη να εξασφαλίσει το μέλλον της οικογένειάς του μέσω ενός ασφαλιστικού προγράμματος ζωής συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Επίσης, οι μικτές ασφάλειες παρέχουν τη δυνατότητα συμμετοχής του πελάτη στα κέρδη που θα προκύψουν από την απόδοση των επενδυόμενων κεφαλαίων. Παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα στον ασφαλισμένο να προβεί στην εξαγορά του προγράμματος, εάν το επιθυμεί.

Οι μικτές ασφάλειες δέχονται συμπληρωματικές καλύψεις (προσθήκες) για την αντιμετώπιση των πιθανών δυσμενών συνεπειών στην περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.

Τα κυριότερα προγράμματα μεικτών ασφαλειών είναι:

- **Μικτή αυξανόμενη ασφάλεια ζωής με συμμετοχή στα κέρδη**
- **Ειδικό αποταμιευτικό πρόγραμμα τμηματικών καταβολών και αυξανόμενου κεφαλαίου**

✓ **Ένα παράδειγμα ασφάλειας ζωής είναι το παρακάτω:**

Το ασφαλιστικό πρόγραμμα για την οικογένεια είναι ένα πρόγραμμα ασφάλισης ζωής που επιτρέπει στον πελάτη να εξασφαλίσει την οικογένεια του έναντι των εκκρεμών οικονομικών υποχρεώσεων, οι οποίες συνεπάγονται από την έλευση ενός ατυχούς γεγονότος, όπως η απώλεια ζωής ή η Μόνιμη Ολική ανικανότητα από ατύχημα του οικογενειάρχη.

Η εξασφάλιση αυτή επιτυγχάνεται μέσω της παροχής ενός εγγυημένου κεφαλαίου, για όσο χρονικό διάστημα επιθυμεί ο πελάτης, το οποίο η ασφάλεια ζωής θα καταβάλει στην οικογένεια του ασφαλισμένου σε περίπτωση Απώλειας Ζωής ή Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας του ασφαλισμένου. Η παροχή της εξασφάλισης πραγματοποιείται εύκολα έναντι χαμηλού κόστους. Αυτό που παρέχει το πρόγραμμα είναι η ηρεμία του πελάτη, γνωρίζοντας ότι η οικογένεια του είναι προστατευμένη.

Το πρόγραμμα αυτό παρουσιάζει τα εξής ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

1. Οικονομικό πρόγραμμα: ουσιαστική προστασία με πολύ χαμηλό κόστος.
2. Ευελιξία: επιλογή κάλυψης στα μέτρα του πελάτη, επιλογή τρόπου καταβολής ασφαλίσεων.
3. Εγγύηση: εγγυημένο κεφάλαιο προστασίας.
4. Φερεγγυότητα: το κύρος και η φερεγγυότητα της τράπεζας.

➤ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε οικογενειάρχες

- μέσο- χαμηλής (10.000 Ευρώ- 13.000 Ευρώ)
- μέσης (15.000 Ευρώ- 18.000 Ευρώ)
- μέσο- υψηλής (18.000 Ευρώ- 20.000 Ευρώ κοινωνικοοικονομικής κατάστασης
- κυρίως μεταξύ των ηλικιών 30 έως 50.

Ιδιαίτερα απευθύνεται σε νεαρές οικογένειες μισθωτών και ελευθέρων επαγγελματιών, με ή χωρίς παιδιά, οι οποίες έχουν αυξημένες οικονομικές υποχρεώσεις.

➤ ΠΟΙΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΛΥΠΤΕΙ

- Κάλυψη των οικονομικών αναγκών της οικογενείας για ένα χρονικό διάστημα.
- Ηρεμία του ασφαλισμένου, ότι η οικογένεια του είναι προστατευμένη.
- Κάλυψη ανεξόφλητων υποχρεώσεων του ασφαλισμένου όπως καταβολή φόρων, υπολοίπων επαγγελματικών ή προσωπικών δανείων ή υπόλοιπα πιστωτικών καρτών.

1.5.δ.Συνταξιοδοτικά προγράμματα

Η ασφάλιση με σκοπό την συνταξιοδότηση διασφαλίζει την καταβολή μηνιαίας σύνταξης στον ασφαλισμένο για το συνολικό χρονικό διάστημα επιβίωσής του.

Τα συνταξιοδοτικά προγράμματα παρέχουν τη δυνατότητα επιλογής, σταθερού ή αυξανόμενου ποσού μηνιαίας σύνταξης, όπως επίσης και τη συμμετοχή του πελάτη στα κέρδη που θα προκύψουν από την απόδοση των επενδύόμενων κεφαλαίων.

Παρέχεται η επιπλέον δυνατότητα στον πελάτη να επιλέξει μεταξύ περιοδικού και εφάπαξ ασφαλιστρού. Επίσης προσφέρεται η δυνατότητα επιλογής μηνιαίας ή εφάπαξ καταβολής του συσσωρευμένου κεφαλαίου (ή συνδυασμού τους) στην έναρξη της συνταξιοδότησης.

Επιπλέον προσφέρεται η δυνατότητα στον πελάτη, στην περίπτωση δυσάρεστου περιστατικού, να μεταβιβάζει αυτόματα τη μηνιαία σύνταξη, ολόκληρη ή ποσοστό αυτής, στους δικαιούχους που θα ορίσει, ισοβίως ή για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Ο συμβαλλόμενος έχει τη δυνατότητα εξαγοράς του προγράμματος συνταξιοδότησης, εάν το επιθυμεί. Τα συνταξιοδοτικά προγράμματα δέχονται επιπλέον καλύψεις (προσθήκες) για την αντιμετώπιση των πιθανών δυσμενών συνεπειών στην περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.

Τα κυριότερα συνταξιοδοτικά προγράμματα είναι:

- Ασφάλιση συνταξιοδότησης ισόβιας χρονικής διάρκειας με καταβολή περιοδικού ασφαλίστρου και διασφάλιση αυξανόμενης μηνιαίας σύνταξης
- Αυξανόμενη μηνιαία σύνταξη ισόβιας χρονικής διάρκειας
- Ισόβιας χρονικής διάρκειας, αυξανόμενη και μεταβιβαζόμενη σύνταξη με συμμετοχή στα κέρδη.

✓ Ένα παράδειγμα συνταξιοδοτικού προγράμματος είναι το παρακάτω:

Το ασφαλιστικό πρόγραμμα για τη σύνταξη είναι ένα αποταμιευτικό ασφαλιστικό πρόγραμμα. Το πρόγραμμα λειτουργεί ως ένας αποταμιευτικός λογαριασμός ο οποίος δημιουργείται από τις τακτικές και έκτακτες καταβολές του πελάτη. Στη λήξη ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα να λάβει το συγκεντρωμένο ποσό σε μορφή μηνιαίας σύνταξης ή εφ' άπαξ καταβολής. Σκοπός του συνταξιοδοτικού προγράμματος είναι να εξασφαλίσει στον ασφαλιζόμενο την διατήρηση της ποιότητας ζωής του μετά την συνταξιοδότηση.

Το πρόγραμμα αυτό παρουσιάζει τα εξής ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:

- Ευκολία: αποταμίευση ξεκινώντας από 30 Ευρώ μηνιαίως
- Οικονομικό πρόγραμμα: χαμηλό κόστος πρόκτησης, μεγάλο ποσοστό επένδυσης του ασφαλίστρου
- Άμεση επένδυση: από το πρώτο κιόλας ασφαλίστρο
- Αποδοτικότητα: υψηλό ποσοστό επένδυσης των ασφαλίστρων (96%) από το πρώτο ασφαλίστρο και καθ' όλη τη διάρκεια του συμβολαίου
- Ευελιξία: επιλογή ποσού καταβολής, αλλαγή ποσού καταβολής, έκτακτες καταβολές, μερική ή ολική εξαγορά συμβολαίου
- Ασφαλιστική κάλυψη: απαλλαγή πληρωμής ασφαλίστρων σε περίπτωση Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας από ατύχημα
- Εγγύηση: εγγυημένες συσσωρευμένες καθαρές καταβολές και ελάχιστη ετήσια εγγυημένη απόδοση (3,35%).

➤ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται κυρίως σε εργαζομένους (μισθωτούς και ελεύθερους επαγγελματίες).

Συγκεκριμένα απευθύνεται σε άνδρες και γυναίκες

- Μέσο-χαμηλής (10.000 € -13.000 €)
- Μέσης (15.000 € -18.000 €)
- Μέσο υψηλής (18.000 € -20.000 €) κοινωνικοοικονομικής κατάστασης.
- Κυρίως μεταξύ των ηλικιών 30 έως 50.

➤ ΠΟΙΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΛΥΠΤΕΙ

- Εξασφάλιση μίας σίγουρης σύνταξης
- Διατήρηση του βιοτικού επιπέδου μετά την συνταξιοδότηση ή την χρονική στιγμή που επιλέξουν.

1.5.ε.Επενδυτικά – αποταμιευτικά προγράμματα (Unit Linked)

Τα επενδυτικά προγράμματα τύπου Unit Linked απευθύνονται σε πελάτες που επιθυμούν να συνδέσουν δημιουργικά, θέματα σύνταξης, επένδυσης και ασφάλισης. Τα προγράμματα δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να επιλέξει μεταξύ περιοδικού και εφάπαξ ασφαλιστρού. Επιπλέον παρέχεται η ευελιξία διαμόρφωσης του ασφαλιστρού, σύμφωνα με την οικονομική δυνατότητα του πελάτη, καθώς και η αύξηση του επενδυτικού λογαριασμού με τακτικές ή έκτακτες καταβολές.

Επίσης τα προγράμματα παρέχουν τη δυνατότητα στον πελάτη να μεταβιβάζει αυτόματα στους δικαιούχους που έχει ορίσει τα συσσωρευμένα κεφάλαια σε περίπτωση δυσάρεστου απρόβλεπτου περιστατικού.

Ο ασφαλισμένος μπορεί να επιλέξει μέσα από έναν αριθμό επενδυτικών προγραμμάτων υψηλότερου ή χαμηλότερου επενδυτικού ρίσκου. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί καθημερινά την εξέλιξη της επένδυσής του μέσα από τον ημερήσιο τύπο. Τα προγράμματα παρέχουν την δυνατότητα εξαγοράς τους εάν ο πελάτης το επιθυμεί.

Τα επενδυτικά προγράμματα περιοδικού ασφαλιστρού δέχονται συμπληρωματικές καλύψεις (προσθήκες) για την αντιμετώπιση ατυχήματος ή ασθένειας του ασφαλισμένου ή των προστατευόμενων μελών.

Τα κυριότερα επενδυτικά προγράμματα είναι:

- Ασφαλιστικό επενδυτικό πρόγραμμα περιοδικού ασφαλίστρου
- Συνταξιοδοτικό επενδυτικό πρόγραμμα περιοδικού ασφαλίστρου
- Συνταξιοδοτικό επενδυτικό πρόγραμμα περιοδικού ασφαλίστρου και εγγύηση κεφαλαίου κατά 95%
- Σύνταξη με ελάχιστη εγγύηση 3%

✓ Ένα παράδειγμα επενδυτικού – αποταμιευτικού προγράμματος είναι το παρακάτω:

Το ασφαλιστικό πρόγραμμα για το παιδί είναι ένα αποταμιευτικό ασφαλιστικό πρόγραμμα. Το πρόγραμμα λειτουργεί ως ένας αποταμιευτικός λογαριασμός ο οποίος δημιουργείται από τις τακτικές και έκτακτες καταβολές του πελάτη. Στη λήξη ο δικαιούχος έχει τη δυνατότητα να λάβει το συγκεντρωμένο ποσό σε μορφή 4 ετησίων δόσεων ή ως εφ' άπαξ καταβολή. Σκοπός του εν λόγω προγράμματος είναι να επιτρέψει στον ασφαλισμένο να μεριμνήσει για το μέλλον του παιδιού του, καλύπτοντας το κόστος των σπουδών του ή παρέχοντας του ένα βοήθημα στο επαγγελματικό του ξεκίνημα.

Το πρόγραμμα αυτό παρουσιάζει τα εξής ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Ευκολία: αποταμίευση ξεκινώντας από 30 € μηνιαίως
- Οικονομικό πρόγραμμα: χαμηλό κόστος πρόκτησης, μεγάλο ποσοστό επένδυσης του ασφαλίστρου.
- Άμεση επένδυση: από το πρώτο κιόλας ασφαλίστρο.
- Αποδοτικότητα: υψηλό ποσοστό επένδυσης των ασφαλίστρων (96%) από το πρώτο ασφαλίστρο και καθ' όλη τη διάρκεια του συμβολαίου.
- Ευελιξία: επιλογή ποσού καταβολής, αλλαγή ποσού καταβολής, έκτακτες καταβολές, μερική ή ολική εξαγορά συμβολαίου.
- Ασφαλιστική κάλυψη: απαλλαγή πληρωμής ασφαλίστρων σε περίπτωση θανάτου ή Μόνιμης

Ολικής Ανικανότητας του ασφαλισμένου από οποιαδήποτε αιτία.

- Εγγύηση: εγγυημένες συσσωρευμένες καθαρές καταβολές και ελάχιστη ετήσια εγγυημένη απόδοση (3,35%).

➤ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε γονείς ή σε άτομα του στενού οικογενειακού τους κύκλου τα οποία επιθυμούν να προγραμματίσουν τις σπουδές ή το επαγγελματικό ξεκίνημα του ΠΑΙΔΙΟΥ , του δικαιούχου της ασφάλισης.

- Μέσο-χαμηλής (10.000 € -13.000 €)
- Μέσης (15.000 € -18.000 €)
- Μέσο-υψηλής (18.000 € -20.000 €) κοινωνικοοικονομικής κατάστασης.
- Κυρίως μεταξύ των ηλικιών 30 έως 35.

➤ ΠΟΙΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΛΥΠΤΕΙ

- Εξασφάλιση του επαγγελματικού ξεκινήματος του παιδιού.
- Εξασφάλιση του κόστους σπουδών του παιδιού.
- Πρόβλεψη για απόκτηση κάποιου περιουσιακού στοιχείου.
- Σιγουριά για την αντιμετώπιση των αυριανών προκλήσεων.

1.5.στ.Προσθήκες

Είναι οι συμπληρωματικές καλύψεις που επιθυμεί ο πελάτης να προστεθούν στη βασική ασφάλιση ζωής, (π.χ. Μικτές, Ισόβιες, Συνταξιοδοτικά κ.λ.π.) τη δημιουργία του καταλληλότερου, για τις ανάγκες του ασφαλιστικού προγράμματος. Οι προσθήκες δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να καλύψει τακτικά ή έκτακτα έξοδα από πιθανή ασθένεια ή ατύχημα. Επίσης εξασφαλίζουν μια αξιοπρεπή νοσοκομειακή ή εξωνοσοκομειακή περίθαλψη, καθώς και προληπτικό έλεγχο υγείας για τον ασφαλισμένο και τα προστατευόμενα μέλη.

❖ Απλές προσθήκες

- Κάλυψη 10 σοβαρών ασθενειών.
- Απώλεια ζωής ασφαλισμένου από ατύχημα.
- Απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών.
- Απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρών λόγω απρόβλεπτου περιστατικού (απώλειας ζωής) ή μόνιμης ολικής ανικανότητας του συμβαλλομένου.
- Μόνιμης ολικής ανικανότητας από ατύχημα.
- Φροντίδα για τη γυναίκα ή ασθένεια.

❖ Προσθήκες Υγείας

- Νοσοκομειακό επίδομα.
- Ευρεία Νοσοκομειακή Περίθαλψη.
- Εξωνοσοκομειακή Περίθαλψη.
- Προληπτικός έλεγχος (check-up).
- Νοσοκομειακή Περίθαλψη και Εξωνοσοκομειακή Ιατρική Βοήθεια.
- Νοσοκομειακή Περίθαλψη.
- Νοσοκομειακή και Εξωνοσοκομειακή Περίθαλψη «Πρώτη Θέση στην Υγεία».

Η κάλυψη αυτή παρέχει:

1. Τηλεφωνικό - συντονιστικό - πληροφοριακό κέντρο 24ωρης λειτουργίας.
2. Δίκτυο συμβεβλημένων ιατρών όλων των ειδικοτήτων για απεριόριστες ιατρικές επισκέψεις ετησίως στα ιατρεία τους.
3. Δίκτυο συμβεβλημένων διαγνωστικών κέντρων για απεριόριστες μικροβιολογικές και διαγνωστικές εξετάσεις ετησίως.
4. Απεριόριστη νοσοκομειακή περίθαλψη σε οποιαδήποτε θέση πλην 'suite'.

5. Νοσηλεία στο εξωτερικό κατά 80% και μέχρι του ανωτάτου ποσού κάλυψης.

❖ Προσθήκες Ατυχημάτων

- Κάλυψη απώλειας ζωής και μόνιμης ανικανότητας από ατύχημα.
- Κάλυψη εξόδων θεραπείας ατυχήματος.

❖ Προσθήκες Εισοδήματος

- Απώλειας εισοδήματος από ασθένεια.
- Απώλεια εισοδήματος από ασθένεια ή ατύχημα.
- Απώλεια εισοδήματος από ατύχημα ή ασθένεια αυξανόμενης κάλυψης.
- Μηνιαίο επίδομα εργαζόμενης.
- Μηνιαίο επίδομα νοικοκυράς.

❖ Λογαριασμός Επένδυσης

- Διαχείριση λογαριασμού επένδυσης.

1.5.ζ.ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΓΕΙΑΣ

Η πιο ολοκληρωμένη Φροντίδα υγείας που προσφέρει 24ωρη προσωπική τηλεφωνική εξυπηρέτηση, πλήρη νοσοκομειακή κάλυψη, απώλεια εισοδήματος και ασφάλιση ατυχημάτων. Απευθύνεται σε:

- Επιχειρηματίες και στελέχη εταιριών
- Νέους και Νέα Ζευγάρια
- Οικογένειες
- Επιχειρήσεις σαν Ομαδικό Συμβόλαιο

- Επαγγελματίες (Ιατρούς, Εμπόρους, Βιοτέχνες, κλπ.)
- Ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα για φοιτητές.

1.6.ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ

ΤΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΕΙΔΗ ΣΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Πρωτοποριακό πρόγραμμα ασφάλισης αυτοκινήτου σε συνάρτηση με την υπηρεσία 24ωρης εξυπηρέτησης της Motor Care.
- Ολοκληρωμένο πρόγραμμα ασφάλισης κατοικίας
- Ολοκληρωμένο πρόγραμμα ασφάλισης κατοικίας σε αξία αντικατάστασης με καινούριο.
- Πρωτοποριακό πρόγραμμα πλήρους Έργων Τέχνης & Αντικειμένων Συλλεκτικής αξίας.
- Απευθύνεται σε όλους τους ιδιοκτήτες ή ενοικιαστές Εμπορικών Επιχειρήσεων και καλύπτει όλο το φάσμα των κινδύνων.
- Απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις. Παρέχει ολοκληρωμένη κάλυψη σε κάθε επιχείρηση σύμφωνα με τις ανάγκες της.
- Πρωτοποριακό ασφαλιστικό πρόγραμμα για μικρές ξενοδοχειακές μονάδες και ενοικιαζόμενα δωμάτια.
- Πρωτοποριακό ασφαλιστικό πρόγραμμα που προσφέρει συνδυασμένη ασφάλιση σε μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα.
- Ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα που καλύπτει το σκάφος και την υποχρεωτική από τον νόμο Αστική Ευθύνη.
- Ολοκληρωμένο πρόγραμμα ασφάλισης Χρηματιστηριακών Εταιριών.
- Σύγχρονο πρόγραμμα ασφάλισης τεχνικών έργων κατά παντός κινδύνου.
- Εξειδικευμένο πρόγραμμα ασφάλισης ηλεκτρονικών συστημάτων και προϊόντων σύγχρονης τεχνολογίας κατά παντός κινδύνου.
- Ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα για Εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης.
- Ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα χρηματοδοτούμενων αυτοκινήτων από Τράπεζες και Εταιρίες αυτοκινήτων.

✓ Ένα παράδειγμα για τις ασφαλίσσεις παγίων είναι το παρακάτω:

Το στεγαστικό πρόγραμμα είναι ένα πρόγραμμα σχεδιασμένο να προσφέρει προστασία στον δανειολήπτη στεγαστικού δανείου της τράπεζας και στην οικογένεια του, με το να καταβάλλει το υπόλοιπο του στεγαστικού δανείου στην τράπεζα σε περίπτωση απώλειας ζωής ή Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας από οποιαδήποτε αιτία του δανειολήπτη ή δανειοληπτών.

Ο πελάτης επιλέγει το πρόγραμμα ασφάλισης στεγαστικού δανείου και καταβάλλει το κόστος ασφάλισης ενσωματωμένο στην δόση του δανείου.

➤ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται στους δανειολήπτες στεγαστικών δανείων της τράπεζας.

➤ ΠΟΙΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΛΥΠΤΕΙ

Εξασφαλίζει την διατήρηση της ιδιοκτησίας του ακινήτου στην οικογένειά του ασφαλισμένου σε περίπτωση απώλειας ζωής ή μόνιμης ολικής ανικανότητας του ασφαλισμένου.

Ηρεμία του ασφαλισμένου, ότι η οικογένεια του είναι προστατευμένη όσον αφορά την αποπληρωμή του δανείου.

1.7.ΔΙΚΤΥΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Η κάθε τράπεζα διαθέτει πανελλαδικά ένα πρωτοποριακό δίκτυο *περιφερειακών μονάδων - σημείων Πώλησης - ασφαλιστικών πρακτορείων* που εξασφαλίζουν την πλήρη γεωγραφική κάλυψη, με στόχο τη διευκόλυνση και την εξυπηρέτηση των πελατών. (ιδιωτών και επιχειρήσεων). Επιπλέον, οι εκπαιδευμένοι, έμπειροι και εξειδικευμένοι brokers και ασφαλιστικοί σύμβουλοι, σε άμεση συνεργασία με τα υποκαταστήματα των τραπεζών δημιουργούν έναν ισχυρό κρίκο στην αλυσίδα εξυπηρέτησης του πελάτη.

Βασική αρχή της λειτουργίας της τράπεζας και του δικτύου της είναι η παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης, σε γρήγορους χρόνους και με ευέλικτες διαδικασίες. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την προσφορά των κατάλληλων προϊόντων / υπηρεσιών που ανταποκρίνονται πλήρως στις

ξεχωριστές ανάγκες του κάθε πελάτη, με στόχο την ολοκληρωμένη και διαχρονική κάλυψή του. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται και η παροχή συνεχούς και ποιοτικής εκπαίδευσης, στα στελέχη, το διοικητικό προσωπικό και το δυναμικό του δικτύου πωλήσεων της κάθε τράπεζας .

Η πεμπτούσια της φιλοσοφίας των τραπεζών ξεκινά από τον πελάτη και καταλήγει σε αυτόν. Η ευρεία ανάπτυξη του δικτύου πωλήσεων ενισχύει επίσης την πελατοκεντρική λειτουργία τους.

Έχει ως στόχο να βρίσκεται δίπλα στον πελάτη της, ως άμεσος σύμβουλος του σε ότι αφορά το τρίπτυχο Ασφάλιση -Επένδυση- Αποταμίευση. Επίσης ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη συνεργασία της νέας εταιρίας με τον πελάτη και μετά την πώληση (after sales service), καθώς και στις ευέλικτες και γρήγορες διαδικασίες παροχής αποζημιώσεων.

Ένα από τα κύρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα των τραπεζών αποτελεί η χρήση υψηλής τεχνολογίας τόσο για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών, όσο και για τη γρήγορη επικοινωνία και την εκπαίδευση των στελεχών της.

1.8.ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΥΨΗΛΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

Η εκπαίδευση υψηλών προδιαγραφών αποτελεί το πλεονέκτημα των στελεχών και του δικτύου πωλήσεων των τραπεζών πιστεύουν στη δια βίου εκπαίδευση όλου του ανθρώπινου δυναμικού της ώστε να είναι ικανό να παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στους πελάτες της. Η τράπεζα βασισμένη σε μια σύγχρονη εκπαιδευτική αντίληψη, φροντίζει ώστε τα στελέχη της να λάβουν την καλύτερη δυνατή εκπαίδευση η οποία περιλαμβάνει θέματα επιμόρφωσης και πιστοποίησης των στελεχών της σε όλο το εύρος των γνώσεων που απαιτούνται, ώστε να προσδώσουν νέα αντίληψη στην ασφάλιση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες σήμερα πραγματοποιούν το μεγαλύτερο όγκο των πωλήσεων τους μέσω του ασφαλιστικού συμβούλου ή αλλιώς του επαγγελματία ασφαλιστή. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος είναι ο επαγγελματίας ασφαλιστής που μεσολαβεί ανάμεσα στην ασφαλιστική εταιρεία και τον πελάτη ώστε να δημιουργηθεί η ασφαλιστική σύμβαση. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος δεν είναι ένας απλός μεσάζοντας αλλά είναι ο άνθρωπος εκείνος που έχει αναλάβει το δύσκολο έργο, να προσεγγίσει τον υποψήφιο πελάτη, να τον ενημερώσει για τα προσφερόμενα προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας, να τον πείσει να τα αγοράσει και το σημαντικότερο και δυσκολότερο να καταφέρει να αποκτήσει την εμπιστοσύνη του, να γίνει ο άνθρωπος που θα ενδιαφερθεί να τον ικανοποιήσει σχετικά με τη συμφωνημένη απαίτηση που έχει ο

2.2. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Η διαδικασία επιλογής του υποψηφίου παραγωγού ασφαλειών (ασφαλιστικού συμβούλου) είναι αρκετά δύσκολη αφού πρέπει να επιλεγούν εκείνοι που τηρούν τις προδιαγραφές μιας συγκεκριμένης ασφαλιστικής εταιρείας.

Τα βασικά δικαιολογητικά τα οποία θεωρούνται απαραίτητα για την επιλογή του παραγωγού ασφαλειών είναι τα εξής:

- Τεστ επαγγελματικής προσαρμοστικότητας.
- Έγκριση της επιλογής του για εκπαίδευση
- Σύμβαση παραγωγού ασφαλίσεων με την εταιρία που η ημερομηνία ισχύος της θα είναι η ημερομηνία ισχύος των πρώτων συμβολαίων ασφαλείας.
- Τα δικαιολογητικά που είναι απαραίτητα για να γίνει κανείς παραγωγός ασφαλίσεων είναι μια απλή αίτηση που συμπληρώνει στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών, τα στοιχεία της αστυνομικής ταυτότητας, αποδεικτικό σπουδών (απολυτήριο Λυκείου κλπ.), απόσπασμα ποινικού μητρώου, μια βεβαίωση ότι δεν τελεί υπό δικαστική απαγόρευση, ένα πιστοποιητικό μη πτώχευσης, δύο φωτογραφίες, μια δήλωση έναρξης επαγγέλματος, προϋποθέσεις Ν.Δ. 400/70 και ότι άλλο προβλέπεται από τη σχετική νομοθεσία.
- Σταθερή απασχόληση.

Βασικό στάδιο που θα κρίνει και την επιλογή του υποψηφίου είναι εκείνο της συνέντευξης, που δίνει μια εικόνα αν ο υποψήφιος έχει τις απαραίτητες γνώσεις που χρειάζονται για την εργασία του, έχει φιλοδοξίες, αν έχει πείρα στις πωλήσεις, και αν έχει παρακολουθήσει σχετικά σεμινάρια. Πράγματι, εκείνο που παίζει το σημαντικότερο ρόλο και αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη συνεργασία μιας εταιρείας με τον παραγωγό ασφαλειών είναι η εκπαίδευση.

2.2.α.Πως εκπαιδεύεται ο ασφαλιστής - πωλητής.

Ο σωστά εκπαιδευμένος και εξειδικευμένος ασφαλιστής - πωλητής αποτελεί εγγύηση για τα συμφέροντα της Εταιρίας και, συνεπώς, η εταιρία φροντίζει να έχει την πληρέστερη και πιο σύγχρονη εκπαίδευση και επιμόρφωση. Στο εκπαιδευτήριο, ο ασφαλιστής – πωλητής αποκτά λειτουργικές γνώσεις σε οικονομικά, ασφαλιστικά και εξειδικευμένα χρηματοοικονομικά θέματα, μαθαίνει λεπτομερώς τα προϊόντα του ομίλου, αποκτά γνώσεις ψυχολογίας του καταναλωτή και αγοραστικής συμπεριφοράς, ενώ, τέλος, ειδικεύεται σε τεχνικές marketing και πωλήσεων των προϊόντων και υπηρεσιών. Στη συνέχεια, ο ασφαλιστής – πωλητής συμμετέχει σε προγράμματα πρακτικής εξάσκησης που αποσκοπούν στη "γνωριμία" του με τον καταναλωτή και βοηθούν στο να κατανοεί καλύτερα τις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη. Η επιμόρφωση των συνεργατών είναι μια διαρκής διαδικασία που συνεχίζεται με την ένταξή τους σε προγράμματα σπουδών συνεργαζόμενων ελληνικών Πανεπιστημίων (Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, Πάντειο Πανεπιστήμιο), Πανεπιστημίων του Εξωτερικού (Middlesex University) και του Ινστιτούτου Χρηματοοικονομικών Σπουδών. Δεν θα πρέπει να παραλείψουμε τα ταξίδια επιμορφωτικού χαρακτήρα στο εξωτερικό καθώς επίσης τις ευκαιρίες συμμετοχής σε ετήσια συνέδρια της Εταιρίας που συντελούν στην ανάπτυξη, στην ενημέρωση και στην βράβευση των στελεχών μας.

2.2.β.Τι κάνει ο ασφαλιστής – πωλητής.

- Επικοινωνεί με τον πελάτη και επισημαίνει τις ασφαλιστικές ανάγκες και τις ασφαλιστικές επιθυμίες του. Μελετά τις χρηματοοικονομικές συγκυρίες, τις αναλύει και προβλέπει τις μεταβολές που επηρεάζουν τον καταναλωτή (τον επενδυτή, τον αποταμιευτή, τον ενδιαφερόμενο να ασφαλισθεί. Στο έργο του αυτό υποστηρίζεται από ένα επιτελείο ανθρώπων με τεχνογνωσία και εξειδίκευση.
- Επεξεργάζεται τεκμηριωμένες ασφαλιστικές λύσεις και συντάσσει μελέτες χρηματοοικονομικού προγραμματισμού και μεγιστοποίησης της απόδοσης του κεφαλαίου του πελάτη του.
- Προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας σε επιλεγμένες αγορές παρέχοντας λύσεις σε θέματα των επενδύσεων, διασφάλισης μεγιστοποίησης των αποδόσεών τους, αποπληρωμής φόρων κληρονομιάς, μείωσης φόρων εισοδήματος, δημιουργίας κεφαλαίου για σύνταξη ή σπουδές παιδιών, απόκτησης επαγγελματικής στέγης ή κατοικίας Κ.Ο.Κ.
- Παρακολουθεί τις εξελίξεις των θεμάτων του πελάτη του με τακτικές επανεξετάσεις της μελέτης ασφάλισης ή διαχείρισης των επενδύσεών του και φροντίζει τα συμφέροντά του.

Η θέση του ασφαλιστή – πωλητή προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης και εξέλιξης καθώς, επιδεικνύονται ικανότητες πωλήσεων και ποιοτικής διαχείρισης πωλήσεων, ο κάτοχός της προάγεται σε Διευθυντικό Στέλεχος των Τομέων Sales και Sales Force Management της Εταιρείας μας.

2.2.γ.Πως αμείβεται ο ασφαλιστής - πωλητής.

Αμοιβές και Κίνητρα:

- ✓ Σταθερές μηνιαίες αποδοχές: Επιδίωξη της εταιρείας είναι να ανταμείβει τους νέους συνεργάτες του. Συστήματα επιδοτήσεων και σταθερών μηνιαίων ή έμμισθων αποδοχών καθιστούν το ξεκίνημα των νέων συνεργατών μας ευκολότερο και αποδοτικότερο.
- ✓ Υψηλές προμήθειες επί των πωλήσεων: Ένα σύστημα που συνδέει τα παραγωγικά αποτελέσματα των στελεχών μας με τις οικονομικές τους απολαβές. Ένα σύστημα που εξασφαλίζει την αξιοκρατική ανταμοιβή των ανθρώπων μας και τους επιτρέπει να στοχεύουν σε μεγάλες αμοιβές χωρίς όρια και περιορισμούς.
- ✓ Bonus παραγωγικότητας και επίτευξης στόχων: Επιπλέον αμοιβές που επιβραβεύουν τόσο τα ποσοτικά, όσο και τα ποιοτικά αποτελέσματα των στελεχών μας.
- ✓ Ομαδική ασφάλιση: Κάλυψη από την Εταιρεία με ομαδικό ασφαλιστικό συμβόλαιο στελεχών. Εξασφαλίζει την καλύτερη ιατρική περίθαλψη εντός και εκτός Ελλάδος. Η κάλυψη αφορά τόσο τα ίδια τα στελέχη μας, όσο και τα μέλη της οικογένειάς τους.
- ✓ Συνταξιοδοτικό πρόγραμμα: Μία πρόσθετη συνταξιοδοτική κάλυψη με την εγγύηση της μεγαλύτερης ασφαλιστικής εταιρείας στην Ελλάδα.
- ✓ Αυτοκίνητο: Δυνατότητα παροχής εταιρικού αυτοκινήτου για τους ικανούς επαγγελματίες μας.

2.3.ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Ο σύμβουλος της ασφαλιστικής εταιρείας θα πρέπει να είναι πεπειραμένος και ασφαλιστικά εξειδικευμένος να γνωρίζει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης.

Να αντιμετωπίζει προληπτικά τα διάφορα αρνητικά στοιχεία όπως συκοφαντίες, αντιζηλίες, ραδιουργίες, οικογενειακά και προσωπικά προβλήματα, κακή μεταχείριση από τους προϊσταμένους ή αντιθέσεις μεταξύ στελεχών. Ο σύμβουλος πρέπει να έχει πείρα και σοβαρότητα, να βρίσκει πάντα **τη χρυσή τομή** για αρμονική συνύπαρξη.

Βασική προϋπόθεση είναι η θεωρητική γνώση, πρέπει να μαθαίνει συνεχώς να παρακολουθεί σεμινάρια νέες τεχνικές, μεγάλα οικονομικά-κοινωνικά βιβλία και περιοδικά, να γνωρίζει την αγορά και τον ανταγωνισμό. Δηλαδή να παρουσιάζει ανοδική εξέλιξη στον κύκλο γνώσεων της ιδιωτικής ασφάλισης. Ο κύριος ασφαλιστής είναι συντονιστής και βρίσκεται σε πλεονεκτικότερη θέση έναντι των υπολοίπων συν ασφαλιστών για την εκτίμηση των ζημιών και τον προσδιορισμό του ύψους αποθεματικών και εκκρεμών ζημιών.

Στα καθήκοντα του ασφαλιστικού συμβούλου είναι η τήρηση αρχείου πελατών, που περιλαμβάνει οικογενειακή κατάσταση, αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα προγραμμάτων, εγκυκλίους, αλληλογραφία, πληρωμές πελατών. Επίσης πρέπει να πραγματοποιήσει ένα μεγάλο αριθμό υποψηφίων πελατών. Παρακολούθηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και υποβολή απολογισμού στο συντονιστή της ασφάλισης.

2.4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

Ο κύριος ασφαλιστής αναλαμβάνει εξ’ ολοκλήρου τις ευθύνες, καθορίζει τους όρους ασφάλισης και τιμολόγησης. Οφείλει δε να παραδώσει το ασφαλιστήριο το οποίο είναι αποδεικτικό έγγραφο. Επίσης πρέπει να καθορίζει το ασφάλιστρο ανάλογα με τους όρους της συμφωνίας. Πρέπει δε κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης να είναι έτοιμος να ανταποκριθεί στην ασφαλιστική του υποχρέωση σύμφωνα με τους νόμους και το ασφαλιστήριο.

Ο ειδικός σύμβουλος δημοσίων σχέσεων θα είναι το κλειδί τόσο των υπαλλήλων όσο και για την ανάπτυξη των σχέσεων της επιχείρησης με το εξωτερικό κοινό. Θα είναι αρμόδιος για τη σύντομη αποτελεσματική επιλογή και εφαρμογή της συμφέρουσας πολιτικής για μια **αδιάκοπη καρποφόρα** επικοινωνία, ώστε να δημιουργεί κάλο κλίμα στις ανθρώπινες σχέσεις για να μη μπορούν να βλάψουν τα συμφέροντα της εταιρείας σε προσωρινή ή μακροπρόθεσμη βάση.

2.5.ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Ζούμε στην εποχή των δικαιωμάτων. Διαρκώς και παντού διακηρύσσονται δικαιώματα, του ανθρώπου, της γυναίκας, του παιδιού, του εργαζόμενου κ.τ.λ. Είναι καιρός να θεμελιώσουμε και τα δικαιώματα του επαγγελματία ασφαλιστή.

Πίνακας των δικαιωμάτων του επαγγελματία ασφαλιστή:

1. Έχει το δικαίωμα να πει όχι σ' έναν πελάτη ή στον προϊστάμενό του, χωρίς να αισθάνεται ένοχος.
2. Έχει το δικαίωμα να αισθάνεται και μέχρι ένα λογικό όριο να εκφράζει το θυμό του.
3. Έχει το δικαίωμα να εκδηλώνει υγιή αισθήματα ανταγωνισμού.
4. Όταν δημιουργείται σύγκρουση ανάμεσα στην προσωπική του ζωή και στη δουλειά του, έχει το δικαίωμα να αποφασίσει μόνος του τι είναι πιο σημαντικό για αυτόν.
5. Έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον πελάτη και την εταιρία να σέβεται και να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του.
6. Έχει το δικαίωμα να κάνει λάθη χωρίς να αισθάνεται ενοχή.
7. Έχει το δικαίωμα να ζητεί τη συμβουλή και την συμπαράσταση των άλλων.
8. Έχει το δικαίωμα να τον μεταχειρίζονται ως ικανό και ώριμο άτομο και να μην του στερούν την πρωτοβουλία.
9. Έχει το δικαίωμα να αλλάζει γνώμη.
10. Έχει το δικαίωμα να λέει για κάτι «Δεν ξέρω» ή «Δεν καταλαβαίνω».
11. Έχει το δικαίωμα να αμφισβητεί τη γνώμη των ειδικών.
12. Έχει το δικαίωμα για ανοικτές, ειλικρινείς σχέσεις.
13. Έχει το δικαίωμα να ζητά την ευγένεια και τον σεβασμό των άλλων, γιατί είναι άνθρωπος.
14. Έχει το δικαίωμα να αποφασίζει μόνος του, αν πρέπει ή όχι να επιμείνει σε κάτι
15. Έχει το δικαίωμα να μην είναι τέλειος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΩΣ ΑΣΚΕΙΤΑΙ ΤΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ – ΠΩΛΗΤΗ ΚΑΙ
ΠΟΙΑ ΤΑ ΜΥΣΤΙΚΑ ΤΗΣ
ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ

3.1. ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΚΥΚΛΩΜΑ

Έχει γίνει καθολική συνείδηση και αρχή, ότι όλες οι βιομηχανικές επιχειρήσεις κατασκευών ή παροχής υπηρεσιών, εναρμονίζονται απόλυτα με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις του καταναλωτικού κοινού. Επίσης δίδεται μεγάλο βάρος στην ποικιλόμορφη διαφήμιση και εξυπηρέτηση του πελάτη πριν, κατά και μετά την πώληση.

Γι' αυτό ο πωλητής μορφώνεται, εξειδικεύεται, εκπαιδεύεται ανελλιπώς στις νέες αρχές και τεχνικές του Μάρκετινγκ, του κυκλώματος, εταιρία, κλάδος, Διευθυντής υποκαταστήματος ή πρακτορείου, πωλητής παραγωγός ασφαλίσεων, πελάτης.

Όπως ο τομέας της τεχνολογίας είναι μεγάλος έτσι και ο τομέας παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών είναι μεγάλος και απαιτεί γνώσεις, εμπειρία, συγχρονισμό, ετοιμότητα και προπαντός προγραμματισμό, γιατί ο παραγωγός δεν κατανέμει απλώς την ασφάλιση αλλά περισσότερο εισάγει μια πρωτότυπη συμβολή στην κάλυψη σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη. Οι απαντήσεις στο ασφαλιστικό κύκλωμα, κατά κλάδο έχει ως εξής:

3.1.α. Τι ζητά η εταιρεία.

- Να κατακτήσει όσο το δυνατόν μεγαλύτερο έδαφος, κομμάτι της ασφαλιστικής αγοράς.
- Να αυξήσει, προσελκύσει όσο το δυνατόν μεγαλύτερο κύκλο εργασιών σ' όλους τους κλάδους από το μερίδιο της αγοράς.
- Εξύψωση του γοήτρου της και της προβολής της στην αγορά.
- Απόκτηση υγιών και μακροχρόνιων ασφαλιστηρίων.
- Ελαχιστοποίηση κατά το δυνατόν των εξόδων της, όχι όμως εις βάρος των πελατών, των μετόχων ή του προσωπικού της.
- Ορθολογική οργάνωση των υπηρεσιών της εσωτερικών και εξωτερικών.
- Στελέχωση των υπηρεσιών της με ικανά άτομα με γνώση, πείρα και θέληση.
- Συνεχή αύξηση των ετήσιων κερδών.
- Αρμονική συνεργασία, αμοιβαία σεβασμό με το προσωπικό της, τους συνεργαζόμενους φορείς και πελάτες της.
- Γνώση σε βάθος και πλάτος των ασφαλιστικών εργασιών από το κοινό.
- Αληθή (πραγματική) δήλωση των ασφαλισθέντων αγαθών (υπασφάλιση).

- Απομόνωση από τη στείρα πολιτική δυσκαμψία όσον αφορά τα διάφορα τρέχοντα ζημιογόνα προβλήματα με το προσωπικό της για προσωπικό, οικονομικό ή επιχειρησιακά θέματα.

3.1.β. Τι ζητά ο κλάδος.

- Έμπειρο διοικητικό προσωπικό και απόλυτο σεβασμό στην **αξιοκρατία**.
- Αυτονομία και οικονομική ευχέρεια για δαπάνες του κλάδου.
- Αμφίδρομη ενημέρωση από και προς την Διοίκηση και το δίκτυο αντιπροσώπων.
- Ευχέρεια εσωτερικών χειρισμών και πρωτοβουλιών.
- Συνεχή και απρόσκοπτη επικοινωνία με τους συνεργαζόμενους φορείς.
- Συνεχή παρακολούθηση σεμιναρίων για τη γνώση της αγοράς και των αναγκών του. - Ανταλλαγές απόψεων με ειδικούς συνεργάτες (εσωτερικού - εξωτερικού).
- Υγεία και διαρκή ασφαλιστήρια
- Συνεχή αύξηση της παραγωγής απαλλαγμένη από αδικαιολόγητα λάθη στις προτάσεις. - Κίνητρα αύξηση των εργασιών και ανάπτυξής του.
- Δημιουργία ευχάριστου περιβάλλοντος και **διαπροσωπικών** σχέσεων.
- Αρκετό και υπεύθυνο προσωπικό.

3.1.γ. Τι ζητά ο επόπτης υποκαταστήματος ή πρακτορείου.

- Διασφάλιση, προσδιορισμό των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών του.
- Απρόσκοπτη ελευθερία κινήσεων και ενεργειών, στα λογικά πλαίσια
- . Άνεση χώρου και βοηθητικού προσωπικού.
- Να είναι σεβαστές οι γνώμες του, να συζητούνται και να ενημερώνεται για τα οργανωτικά θέματα και αδυναμίες της εταιρίας.
- Αναγνώριση και συμπαράσταση στο έργο του.
- Διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση σ' όλο το συνεργαζόμενο προσωπικό.
- Απόλυτη ενημέρωση τόσο των έσω επιχειρησιακών διαδικασιών όσο και των θεμάτων ανταγωνισμού.
- Ικανό υπαλληλικό όσο και εποπτικό προσωπικό.
- Δημιουργία προϋποθέσεων για άνοδο των διαπροσωπικών σχέσεων και προοπτικές ανόδου

των εργασιών.

- Κίνητρα ενθάρρυνσης παραγωγής (οικονομικό, ηθικό, βραβεία, προβολή, κ.α.
- Πολιτικές επιμόρφωσης και μετεκπαίδευσης των εργαζομένων.
- Βελτίωση των συγχρόνων μέσων εργασίας και υγιεινής.
- Σύγχρονη πολιτική ασφαλιστικής περίθαλψης και άλλων παροχών.
- Εκσυγχρονισμό και υιοθέτηση των συγχρόνων μεθόδων συστημάτων εργασίας και διοίκησης.

3.1.δ. Τι ζητά ο πελάτης

- Απεριόριστη αμοιβαία εμπιστοσύνη προς την εταιρία, τον πράκτορα και αντίστροφα.
- Ειλικρίνεια , ευγένεια, εξυπηρέτηση από την εταιρία και τον πράκτορα.
- Απόλυτη και ακριβή ενημέρωση για όλα τα ασφαλιστικά θέματα, εργασίες.
- Κατανοητά ασφαλιστήρια και ταχεία εξυπηρέτηση στις αποζημιώσεις.
- Τακτική επαφή με τον πράκτορα και ευγενή συμπεριφορά των ασφαλιστικών υπαλλήλων.
- Άμεση παρακολούθηση και κατοχύρωση, των ασφαλιστικών συμφερόντων του.
- Σεβασμό στα ιδιαίτερα απόρρητά του από την εταιρία και τον πράκτορα
- Μικρά αναμνηστικά δώρα
- Προγράμματα φτηνά και προσιτά για όλα τα βαλάντια
- Την ανάλυση και τεκμηρίωση, των προγραμμάτων της εταιρίας, συγκριτικά με τα της αγοράς, και τη χρησιμότητα και αποτελεσματικότητα αυτών.
- Την εδραίωση της πεποίθησης ότι αγόρασε ένα αναντικατάστατο συμβόλαιο με το πραγματικό
- δυνατό κόστος το οποίο καλύπτει πραγματικές του ανάγκες.

3.1.ε. Τι ζητά η υπηρεσία Μάρκετινγκ

- Στελέχωση με κατάλογο διοικητικό προσωπικό.

- Κατάλληλα διευθυντικά στελέχη.
- Άμεση εναρμόνιση σχέσεων διοίκησης και προσωπικού εταιρίας.
- Ικανό και αρκετό προσωπικό επιθεωρητών για το ιδιόρρυθμο έργο του ελέγχου.
- Απόλυτη κατά το δυνατόν ικανοποίηση των αιτημάτων του προσωπικού.
- Διαρκή εκπαιδευτικά σεμινάρια για όλο το προσωπικό σ' όλους τους τομείς.
- Απόλυτη συνοχή και συνεργασιών διοικητικού προσωπικού και δικτύου πωλήσεων.
- Ακριβής ιεράρχηση αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεων σ' όλα τα κλιμάκια του προσωπικού.
- Δικαιοδοσία και ελευθερία κινήσεων ή πρωτοβουλιών σ' όλο το προσωπικό.
- Κίνητρα εμφανή για άψογες ανθρώπινες σχέσεις και παραγωγικότητα
- Συνεχής επαφή, ενημέρωση και ιεραρχική αναγνώριση των ανωτάτων στελεχών με όλες τις βαθμίδες προσωπικού και προβολή του έργου και στόχων της εταιρίας.
- Κίνητρα για προτάσεις ή ιδέες για αποτελεσματικότερη προώθηση προγραμμάτων ή σχέσεων και εύρυθμης λειτουργικότητας ης εταιρίας.
- Τακτικές συναντήσεις (συνεστιάσεις, χοροί, ομιλίες) της διοίκησης με το προσωπικό.
- Επαφή και επίσκεψη στελεχών της εταιρίας σε ομοειδείς επιχειρήσεις των εσωτερικών ή εξωτερικών. .
- Δημιουργία κατάλληλων αρμονικών σχέσεων με όλους τους ομοειδείς φορείς και επιχειρήσεις.
- Βράβευση των καλύτερων υπαλλήλων (για το ήθος, εργατικότητα, ιδέες, δραστηριότητα).
- Ανταλλαγή απόψεων και θέσεων με πρωτοβουλία της εταιρίας, με άλλους αρμόδιους φορείς για την προαγωγή του θεσμού ή συζήτηση καυτών επικαίρων προβλημάτων.
- Τοποθέτηση κιτίου ιδεών, προτάσεων ή παραπόνων στο εσωτερικό της εταιρίας.
- Συμμετοχή των εργαζομένων στις αποφάσεις της διοίκησης ή και στις μετοχές της εταιρίας.
- Παραχώρηση ειδικών ποσών για βραβεύσεις, αναγνωρίσεις του προσωπικού.
- Οριοθέτηση στόχων προϋπολογισμού για αύξηση της παραγωγής.
- Έλεγχο της αγοράς και προσδιορισμός των αναγκών ή ιδιορρυθμιών αυτής.
- Έρευνα για έλεγχο των παραπόνων των πελατών της εταιρίας.
- Έρευνα και προγραμματισμό για την καλύτερη επένδυση των κεφαλαίων.
- Διάγνωση και ακριβής δυνατή προσέγγιση των συνθηκών της αγοράς των προγραμμάτων ασφαλειών ζωής.
- Κατάλληλη διαφήμιση των προγραμμάτων, των αποτελεσμάτων, των στόχων και των ιδιαιτεροτήτων εταιρίας τα οποία αγγίζουν τα συμφέροντα των πελατών.

3.2. ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Βασικά στοιχεία επιτυχίας για τον ασφαλιστή είναι η ανάγκη για αγώνα, πείρα, γνώση, προκειμένου να φτάσει στον στόχο του. Να επιλέγει τους παράγοντες που τον οδηγούν στην επιτυχία. Να συνειδητοποιεί ότι η αποτυχία είναι αποτέλεσμα ανικανότητας και κακών συνταγών. Όμως όταν η αποτυχία αξιολογηθεί κατάλληλα φέρνει την επιτυχία. Θα πρέπει να γνωρίζει ότι δεν πρέπει να αποθαρρύνεται όταν προσκρούει σε προκατάληψη και σε καχυποψία.

Η επαγγελματική κατάρτιση, η πλατειά γνώση του αντικειμένου, η αξιοποίηση των ικανοτήτων, η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης, η βαθιά γνώση, η πίστη στην αποτελεσματικότητα και αναγκαιότητα της ασφάλισης όπως και η αγάπη για το αποτέλεσμα, ο συνεχής ενθουσιασμός που πηγάζει από την αυτοπεποίθηση φέρνει το καλύτερο αποτέλεσμα. Όλοι γνωρίζουμε ότι το ταλέντο είναι έμφυτο, αλλά πρέπει να καλλιεργείται συνεχώς και να αναπτύσσεται.

Η γεύση της επιτυχίας είναι λίγη και γλυκιά και μόνο οι δυνατοί τη γεύονται.

Αναλυτικότερα, οι 7 παράγοντες που συντελούν στην επιτυχία ενός σύγχρονου ασφαλιστή είναι:

Πρώτος παράγοντας επιτυχίας είναι η ισορροπία σχέσεων πελάτη – ασφαλιστή εταιρίας: Ο ασφαλιστικός σύμβουλος είναι προσανατολισμένος προς τους πελάτες και πολύ καλά κάνει, αλλά και από την άλλη μεριά έχει και μια σειρά υποχρεώσεις προς την εταιρία, στο νόημα δηλαδή, ότι πρέπει να κάνει σωστή επιλογή πελατών. Ακόμη θα πρέπει να βοηθούν οι πελάτες με την εμπειρία που έχουν, τις υπηρεσίες της εταιρίας, να προσφέρουν τα καλύτερα προϊόντα.

Δεύτερος παράγοντας τον οποίο πάντα πρέπει να τον έχουν υπόψη τους και δυστυχώς δεν συμβαίνει πάντοτε, είναι η εξωστρέφεια του ασφαλιστή, τι θα πει αυτό: Αυτό θα πει, ότι ο ασφαλιστής πρέπει να είναι «έξω», στο δρόμο. Δεν πρέπει να είναι μέσα στα γραφεία, περιμένοντας κάποιο πελάτη ή κάποιο τυχαίο τηλεφώνημα.

Τρίτος παράγοντας επιτυχίας είναι η διαρκής αναζήτηση υποψηφίων πελατών: Να μην αναπαύεται αν έχει, 100, 500 ή 1.000 πελάτες, πρέπει συνεχώς να αναζητεί νέους.

Μία κοινωνική συνάθροιση επαγγελματική εκδήλωση ακόμα και μικρή επίσκεψη σ' ένα μικρό μέρος, μπορεί να του δώσει μια ιδέα για μια καινούργια μελλοντική ασφάλιση. Μια πολυκατοικία

που χτίζεται έχει πολλούς κινδύνους να καλύψει, μια επίσκεψη σ' ένα υπό ανέγερση ξενοδοχείο έχει πολλούς κινδύνους για κάλυψη, ένα καινούργιο αυτοκίνητο, του δίνει μια ευκαιρία να προσθέσουμε συμπληρωματικούς κινδύνους.

Τέταρτος παράγοντας είναι η σωστή ασφαλιστική κάλυψη: Να δίνει στους πελάτες, εκείνο το οποίο αυτοί αναζητούν. Τι αναζητούν οι πελάτες: Προστασία του εαυτού τους, προστασία της οικογένειάς τους και προστασία της περιουσίας τους. Μπορεί να δώσει αυτές τις καλύψεις, οι άνθρωποι τις έχουν ανάγκη, αλλά πρέπει να τις δώσει σωστά, όχι όπως αυτός θέλει ή κρίνει, αλλά όπως πραγματικά πρέπει να δοθούν, ώστε να έχουν μια πλήρη κάλυψη των αναγκών τους.

Πέμπτος παράγοντας επιτυχίας είναι η διαρκής ανανέωση των ασφαλιστικών καλύψεων. Καλύψεις που έχουν δώσει πριν από 5 χρόνια, σήμερα ήδη είναι παρωχημένες, πολλές φορές βλέπει κανείς ότι τα σπίτια, τα εργοστάσια, ας πάρουμε τον Κλάδο Πυρός Π.χ., ξεχνούν να τα ανανεώσουν ή τα ανανεώσουν μηχανικά, χωρίς να σκέφτονται ότι η αξία του οικήματος ή του περιουσιακού γενικά στοιχείου έχει πολλαπλασιαστεί λόγω του υψηλού πληθωρισμού που δυστυχώς η χώρα μας έχει.

Πρέπει λοιπόν να γίνονται συνεχείς αναθεωρήσεις. Οι συνθήκες αλλάζουν, η κοινωνία αλλάζει, οι απαιτήσεις αλλάζουν, κατά συνέπεια ένα Πρόγραμμα αλλάζει. Εδώ λοιπόν υπάρχουν μεγάλες δυνατότητες, οι οποίες στην τελευταία ανάλυση είναι και ευθύνη των ασφαλιστών προς τους πελάτες αλλά συγχρόνως αφήνουν πολλά κέρδη.

"Ένας άλλος **μεγάλος παράγοντας**, είναι η εκπαίδευση. Σ' έναν κόσμο που εξελίσσεται τόσο γρήγορα, η εκπαίδευση είναι αναγκαίο πλέον κακό.

Δεν μπορεί, όταν η εξέλιξη είναι τόσο ραγδαία, ο ασφαλιστής να μην επιμορφώνεται και να εκπαιδεύεται συνεχώς.

Τέλος ο **έβδομος μεγάλος παράγοντας** επιτυχίας ενός σύγχρονου ασφαλιστή, είναι η στροφή προς τις νέες τεχνικές πάνω στην πώληση. Καινούργια στοιχεία υπάρχουν σ' αυτό τον συνεχώς εξελισσόμενο τομέα.

3.3.ΛΟΓΟΙ ΠΟΥ ΕΜΠΟΔΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

- Δεν μου αρέσει η δουλειά που κάνω.
- Δεν έχω την όρεξη η διάθεση να κάνω τον πωλητή.

- Η αποτυχία με απογοητεύει και με αποθαρρύνει.
- Δεν κατέχω γνώσεις οργάνωσης και σχεδιασμού στις πωλήσεις.
- Δεν μου ταιριάζουν οι κατευθύνσεις και οδηγίες από πάνω.
- Δεν με ενθουσιάζουν οι ξένες ιδέες, τα σεμινάρια εκπαίδευσης και επιμόρφωσης.
- Παρά το ότι προσπαθώ αρκετά δε δικαιώνονται οι προσπάθειές μου και αυτό με αποδυναμώνει αρκετά.
- Δεν έχω την επιδεξιότητα, πειστικότητα στις συνομιλίες μου με τρίτους όταν πρόκειται να πουλήσω κάτι
- Δεν αισθάνομαι ασφάλεια η εμπιστοσύνη στον εαυτό μου μπροστά σε άλλους.
- Αν και γνωρίζω ότι το όχι του πελάτη είναι η αρχή της πώλησης, όμως με την πρώτη άρνηση μου κόβονται τα πόδια
- Δεν αισθάνομαι άνετα να μιλάω για τα προβλήματα, ασθένειες, ανάγκες, επιθυμίες,
- στόχους και μελλοντικές ανεπιθύμητες καταστάσεις του πελάτη.
- Αν και αρχίζω με την τεχνική των ερωτήσεων, ξεφεύγω και συμπεριφέρομαι σαν να κάνω υποδείξεις ή ελέγχους.
- Συμβαίνει αντί να φθάσω σε συμφωνία δείχνω νευρικότητα και ανυπομονησία
- Αισθάνομαι ότι μιλάω πολύ και ο πελάτης λίγο.
- Δεν βρίσκω εύκολα επιχειρήματα να πείσω τον πελάτη και να ανατρέψω τα επιχειρήματά του.
- Όταν συζητώ με πολλούς πελάτες για πωλήσεις δεν αισθάνομαι ευχαριστημένος.
- Νομίζω ότι μπορώ να βελτιώσω μερικά από τα μειονεκτήματά μου.
- Συμβαίνει να δικαιώνω τον πελάτη σε πολλά σημεία και περιπτώσεις και να αδικώ την επιχείρηση, αυτό δε με κάνει να νοιώθω άσχημα
- Οι τρόποι, μέσα και μέτρα που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις δεν μου αρέσουν πολύ και δεν με ενδυναμώνουν.
- Όταν φθάνω στο κλείσιμο της πώλησης αισθάνομαι νευρικότητα και φόβο, αλλά μπορώ να το βελτιώσω σημαντικά. .
- Δεν μπορώ να μιλήσω ή να επικοινωνήσω με τους πελάτες.
- Δεν συμπαθώ και πολύ το επάγγελμα του ασφαλιστή.
- Όταν αποτυγχάνω βρίσκω αμέσως δικαιολογίες.
- Κάνω συχνά το ίδιο λάθος (δεν εκτιμώ σωστά τον πελάτη).
- Νομίζω ότι τα προβλήματα μου δικαιολογούνται από έλλειψη γνώσεων, αυτοπεποίθηση,

μειωμένη εμπιστοσύνη στα ασφαλιστικά προγράμματα, οι εκδηλώσεις μου ασυνήθεις μπροστά στον υποψήφιο πελάτη, χάνω τον έλεγχό μου.

3.4.ΑΥΤΟΚΡΙΤΙΚΗ

1. α. Ήταν η προσφορά καλή.
2. β. Έπιασαν τα επιχειρήματά μου τόσο.
3. γ. Ήμουν πειστικός όταν ανάφερα τα επιχειρήματά μου.
4. δ. Άρχισα καλά, και σε ποιο σημείο απέτυχα να εξηγήσω τους σκοπούς μου.
5. ε. Είχα προετοιμαστεί καλά πριν από την συνάντηση.
6. ζ. Χρησιμοποίησα τα απαραίτητα κλεισίματα και επιχειρήματα
7. η. Ποια λάθη έκανα, τι δεν είπα σωστά ή τι ενθουσίασε τον υποψήφιο πελάτη, μήπως ξέχασα κάτι.
8. θ. Ποιοι λόγοι είναι οι πραγματικοί για την άρνηση αγοράς του.
9. ι. Είναι δυνατόν να αλλάξουμε την απόφαση του πελάτη και πως;
10. κ. Τι διδάγματα μπορώ να αποκομίσω από την τελευταία μου συνάντηση;

Είναι ανόητο να πιστεύουμε ότι γεννηθήκαμε μαθημένοι ή κανένας δεν κάνει λάθη, το αντίθετο όλοι μαθαίνουμε και κάτι κάθε ημέρα, και το παρελθόν ή οι αποτυχίες μας γίνονται μάθημα για το μέλλον. Ο άνθρωπος αν θέλει μπορεί να κατορθώσει τα πάντα, φτάνει να έχει επιμονή, υπομονή και καλή πρόθεση.

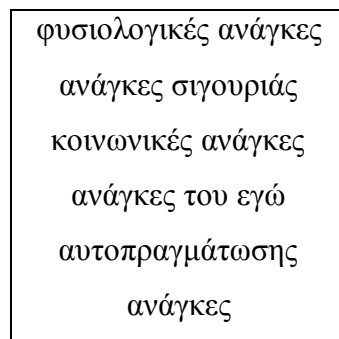
3.5.ΘΕΩΡΙΑ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Οι λόγοι που αγοράσουν οι άνθρωποι για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους κατατάσσονται σε 5 (πέντε) κατηγορίες σε τύπο πυραμίδας ιεραρχικά.

- ✓ Η πρώτη βαθμίδα αναφέρεται σε ανάγκες του ανθρώπου φυσιολογικές και βιολογικές, (π.χ. τροφή, νερό, καταφύγιο, ανάπαυση, άσκηση, εργασία, κ.λ.π.).

- ✓ Η δεύτερη βαθμίδα αναφέρεται σε ανάγκες σιγουριάς (π.χ. απαλλαγή από φόβο, από. λύση εντός και εκτός εργασίας, απειλές για μόνιμο εισόδημα, χρήματα για άμεσες ανάγκες κ.λπ.).
- ✓ Η τρίτη βαθμίδα αναφέρεται σε κοινωνικές ανάγκες (π.χ. ανάγκη να ανήκει, συνεταιρίζεται, ενεργεί με άλλους, να είναι αποδεκτός και αγαπητός) κοινωνική αποδοχή κ.α.
- ✓ Η τέταρτη βαθμίδα αναφέρεται στις ανάγκες του εγώ (π.χ. φήμη, σεβασμός, αυτοεκτίμηση, κοινωνική προβολή, αναγνώριση).
- ✓ Η πέμπτη βαθμίδα αναφέρεται σε ανάγκες αυτοπραγμάτωσης (π.χ. προσωπική ολοκλήρωση, αξιοποίηση ταλέντου και των προσωπικών δυνατοτήτων του).

Οι τρεις πρώτες κατηγορίες είναι βασικές, ενώ οι άλλες δευτερεύουσες σύμφωνα με την πυραμίδα



Οι ασφάλειες γενικά και ανάλογα με το πρόγραμμα στηρίζουν, αναβαθμίζουν και κατοχυρώνουν τον ενδιαφερόμενο σε περίπτωση ζημιάς, υλικής ή ηθικής, από τους κινδύνους που ενδεχόμενα μπορούν να πλήξουν την προσωπική ή περιουσιακή του υπόσταση.

Οι ασφάλειες γενικά θίγουν και ικανοποιούν αρκετά και δυναμικά κάθε μία από όλες μαζί τις κατηγορίες της πυραμίδας, αρκεί να γίνουν οι απαραίτητες αναλύσεις και διευκρινήσεις που θα είναι λογικές να πείσουν τον υποψήφιο πελάτη.

Ποιος δεν αγωνίζεται για να πετύχει τις πιο πάνω κατηγορίες;

Πόσοι άνθρωποι θεωρούνται πετυχημένοι και πόσο συνέβαλαν οι ασφάλειες σ' αυτό;

3.6. ΜΕ ΠΟΙΟ ΤΡΟΠΟ ΜΠΟΡΕΙ Ν' ΑΣΚΗΘΕΙ ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Υπάρχουν τρόποι με το οποίους μπορεί ο ασφαλιστής να εργαστεί: **α)** μπορεί να δουλέψει πρακτορείο. Αυτό σημαίνει ότι θα παίρνει μεγαλύτερες προμήθειες από τα ασφαλιστικά προϊόντα αλλά θα πρέπει να αναλάβει μόνος του τα έξοδα του γραφείου που λειτουργεί Ένα πρακτορείο μπορεί να παρέχει αποκλειστικά προϊόντα μιας εταιρίας αλλά και περισσότερων, **β)** μπορεί να δουλέψει σε υποκατάστημα. Στα υποκαταστήματα οι παροχές εκ' μέρους της εταιρίας είναι πολύ μεγάλες αλλά οι προμήθειες λίγο χαμηλότερες. Υπάγεται στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας και μπορεί να προωθεί προϊόντα μόνο της εταιρίας αυτής. Και **γ)** μπορεί να δουλέψει ως Broker. Οι Brokers μπορούν ταυτόχρονα να κάνουν συμβόλαια σε διαφορετικές ασφαλιστικές εταιρείες.

3.7. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΥ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ

Ένας ασφαλιστής χωρίς στόχους είναι ένα καράβι χωρίς καπετάνιο. Αυτό το καράβι μπορεί να είναι άξιο για τη θάλασσα και να έχει τα καλύτερα εφόδια, αλλά χωρίς καπετάνιο που να το διοικεί και να το οδηγεί σε συγκεκριμένο λιμάνι, δεν πηγαίνει πουθενά.

Σε σχέση μ' αυτήν τη σπουδαιότητα της τοποθέτησης στόχων πρέπει ο ασφαλιστής να έχει υπόψη του τις τέσσερις σημαντικές οδηγίες που ακολουθούν:

1. **Οι στόχοι του πρέπει να είναι κατορθωτοί:** Γιατί να αγωνίζεται για έναν στόχο όταν γνωρίζει ότι είναι πέρα από τις δυνάμεις του; Να βάλει ψηλούς στόχους, αλλά να είναι σίγουρος ότι είναι πρακτικοί και κατορθωτοί αν καταβάλει όλες του τις δυνάμεις.
2. **Οι στόχοι του πρέπει να είναι πιστευτοί:** Αυτό σχετίζεται στενά με την πρώτη οδηγία. Οι στόχοι πρέπει να αντανακλούν πραγματικότητα, όχι ιδεαλισμό. Οι στόχοι πρέπει να είναι κάτι που είναι πεπεισμένος ότι μπορεί να πετύχει.
3. **Οι στόχοι του πρέπει να έχουν προθεσμίες περάτωσης:** Λίγοι άνθρωποι γνωρίζουν τι θέλουν, ακόμη λιγότεροι γνωρίζουν πότε το θέλουν. Ο χρόνος είναι το πολυτιμότερο αγαθό σας. Ποτέ δεν μπορεί ν' αντικατασταθεί. Αν πρόκειται να χρησιμοποιήσει το χρόνο του πιο παραγωγικά, πρέπει να «τάξει» τον εαυτό του σ' ένα σχέδιο ενεργειών και πρέπει να θέσει για σχέδιο μια ημερομηνία

περάτωσης. Επιπλέον να μάθει να καταγράφει συστηματικά τα αποτελέσματα των ραντεβού του. Αν το κατορθώσει, πολύ σύντομα θα μπορεί να έχει στατιστικές που θα του επιτρέπουν να γνωρίζει σε κάθε πόσες συναντήσεις κλείνει μια πώληση, πόσο κερδίζει κατά μέσον όρο από μια πώληση, πόσο του αποφέρει ένα τηλεφώνημα ή ακόμα, πόσο κερδίζει από μια συνάντηση.

Οι 3 αρχές δράσης για την επιτυχία:

1. Να βάλει ρεαλιστικούς και πραγματοποιήσιμους στόχους.
2. Να γράψει ρεαλιστικές ημερομηνίες επίτευξης των στόχων.
3. Να γράψει ποια είναι τα συγκεκριμένα μέτρα, τα οποία θα πάρει για πετύχει στους στόχους του.

Μόνο η δράση καθορίζει την αξία μου και για να πολλαπλασιάσω την αξία μου, θα πολλαπλασιάσω έργα μου. Θα βαδίσω εκεί που ο αποτυχημένος φοβάται να βαδίσει. Θα δουλεύω, όταν ο αποτυχημένος ζητά ανάπαυση. Θα μιλάω, όταν ο αποτυχημένος παραμένει σιωπηλός. Θα πλησιάσω δέκα που μπορούν να αγοράσουν τις υπηρεσίες μου, τη στιγμή που ο αποτυχημένος κάνει «σχέδια» να πλησιάσει έναν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

4.1. ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι ασφαλιστές, πρέπει να αντιληφθούν από την πρώτη κιόλας ημέρα που αρχίζουν αυτό το επάγγελμα την ανάγκη αναζήτησης υποψήφιων πελατών. Πρέπει να γνωρίζουν ότι οι υποψήφιοι πελάτες είναι γι' αυτούς ότι το αίμα στον οργανισμό του ανθρώπου. Όσοι ασφαλιστές δεν έχουν ένα μόνιμο και σταθερό τρόπο αναζήτησης υποψήφιων πελατών αποτυγχάνουν με μαθηματική ακρίβεια στο επάγγελμα του ασφαλιστή. Υπάρχουν πολλοί τρόποι αναζήτησης πελατών όπως:

- 1. Αξιοποίηση προσωπικών γνωριμιών:** για να είσαι επιτυχημένος σ' αυτό τον κύκλο ανθρώπων θα πρέπει να καταφέρεις να αποδείξεις ότι είσαι επαγγελματίας. Η άρνηση από αυτό τον κύκλο, που είναι και ο πιο οικείος μπορεί να δημιουργήσει ανασφάλειες και αναστολές.
- 2. Αναζήτηση - Εύρεση μέσω τηλεφώνου:** το ραντεβού με τον πελάτη κλείνεται μέσα από το τηλέφωνο. Τα νούμερα μπορεί να είναι τυχαία μέσα από τον τηλεφωνικό κατάλογο και το ραντεβού το κλείνει είτε ο ίδιος ο ασφαλιστής είτε διοικητικοί υπάλληλοι των εταιριών.
- 3. Προσωπική παρατήρηση:** π.χ. ένα καινούριο κατάστημα που θα ανοίξει στον τόπο διαμονής του ασφαλιστικού συμβούλου. θα πρέπει δηλαδή το κατάστημα αυτό να το δει ο ασφαλιστής σαν υποψήφιο πελάτη και χωρίς καμία καθυστέρηση και αναστολή να προσπαθήσει να τον προσεγγίσει
- 4. Εξεύρεση με ειδική επιστολή:** όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες έχουν ένα συγκεκριμένο τύπο επιστολής την οποία και αποστέλλουν σε πιθανούς πελάτες. Με την επιστολή αυτή ενημερώνουν για τα προγράμματα και τα πλεονεκτήματα της ασφαλιστικής εταιρίας και προσπαθούν να κεντρίσουν το ενδιαφέρον του πελάτη.
- 5. Δημιουργία κέντρων επιρροής:** για τη στελέχωση των κέντρων αυτών επιλέγονται άτομα που κατέχουν θέσεις « κλειδιά » και κατά συνέπεια επικοινωνούν καθημερινά με μεγάλο κύκλο ανθρώπων. Τέτοιου είδους θέσεις έχουν π.χ. οι υπεύθυνοι για τη χορήγηση δανείων σε τράπεζες, οι υπεύθυνοι του τμήματος προμηθειών σε μεγάλες επιχειρήσεις κτλ.
- 6. Συστάσεις από πελάτες που ήδη έχουν:** Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως κατά τη διάρκεια της παράδοσης του συμβολαίου σ' αυτούς του πελάτες.
- 7. Διείσδυση σε εξειδικευμένες αγορές (target marketing):** π.χ. φαρμακευτικό σύλλογο. Μ' αυτό τον τρόπο ο ασφαλιστής επιτυγχάνει με μια πώληση να αποκτήσει πολλούς πελάτες (ομαδική ασφάλιση).

4.2.Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η αναζήτηση πελατών είναι ένα πολύ λεπτό και ευαίσθητο σημείο δια τούτο χρειάζεται πολύ προσοχή και όχι βιαστικές κινήσεις. Δεν αφήνεται ποτέ όρθιος ένας πελάτης γιατί καθιστός αντιδρά λιγότερο.

Ο ασφαλιστής κρατάει πάντα σημειώσεις των προτάσεων του πελάτη λέγοντας ότι η συμπεριφορά του είναι λογική και ότι εάν είσαστε και εσείς στη θέση του το ίδιο θα αντιδρούσατε.

Είναι επιτακτική ανάγκη να πουλά στον πελάτη αυτό που ακριβώς θέλει.

Να τον συμβουλεύει για οτιδήποτε έχει σχέση με τα προγράμματα ώστε να μην ενοχλεί ο κάθε πελάτης τον ασφαλιστή για μικρές αλλά αναγκαίες πληροφορίες.

Η διαμαρτυρία του πελάτη είναι καλή διότι έτσι γνωρίζει τις αδυναμίες των προγραμμάτων τις οποίες πρέπει να βελτιώνει έτσι ώστε να αποφεύγεται η μελλοντική κακή δυσφήμιση της εταιρίας.

Είναι φυσικό και συχνό φαινόμενο ο πελάτης να δυσπιστεί και να μην αποφασίζει.

Και αυτό διότι ο θεσμός της ιδιωτικής ασφάλισης ακόμα χωλαίνει.

Πολλές φορές ο πελάτης παίζει θέατρο γιατί σκοπός του είναι να μάθει για τις ασφάλειες.

Οι εντολές της επιτυχίας του ασφαλιστή είναι 10.

1. Να μην αναμασά τα ίδια.
2. Να μην μιλά για θέματα υγείας, θρησκείας, πολιτικά και οικογενειακά.
3. Να μην μονοπωλεί την συζήτηση.
4. Να μην μιλάει μέσα από τα δόντια του.
5. Να μην θέλει μόνο για τον εαυτό του την προσοχή.
6. Να μην προκαλεί την ανία.
7. Να μην προσπαθεί να καταπλήξει.
8. Να μην κριτικάρει τους πάντες.
9. Να μην μιλάει απερίσκεπτα.
10. Τέλος, να μην κατηγορεί άλλες ασφαλιστικές εταιρίες.

4.3.ΟΙ ΑΡΧΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

Όταν οι πωλητές υπηρεσιών (ασφάλειες, διαφημίσεις, χρηματιστήριο) παίρνουν μια παραγγελία

από τους πελάτες τους, αισθάνονται μια μεγάλη ικανοποίηση και χαρά. Στη συνέχεια, ακολουθούν την πορεία τους, αναζητώντας άλλους υποψήφιους πελάτες σκεπτόμενοι ότι «ξεμπέρδεψαν» με τον πελάτη που τους έδωσε την παραγγελία. Εκείνο που πολλοί ασφαλιστές δυσκολεύονται να αντιληφθούν είναι ότι οι νέοι τους αυτοί πελάτες, ιδίως αν είναι νεαρής ηλικίας, σπάνια τους δίνουν εντολή να τους εξασφαλίσουν μ' ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο το σύνολο των περιουσιακών τους στοιχείων κρύβοντας επιμελώς τις πραγματικές οικονομικές τους δυνατότητες.

Οι πρώτες και δεύτερες παραγγελίες, είναι συνήθως «δόκιμες». Αν οι προτάσεις (καλύψεις) των ασφαλιστών είναι ορθές, περισσότερες και μεγαλύτερου μεγέθους εντολές ακολουθούν. Οι πρώτες λοιπόν παραγγελίες δεν είναι τίποτε άλλο από «ψήφους εμπιστοσύνης» προς τον ασφαλιστή.

Οπότε ο ασφαλιστής πρέπει ν' αρχίσει να προβληματίζεται.

4.4.Η ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Η παράδοση του συμβολαίου μετατρέπει τον υποψήφιο σε πελάτη. Μια ευνοϊκή παράδοση σας επιτρέπει να θεμελιωθείτε στα μάτια του υποψηφίου σαν επαγγελματία. Ο ασφαλιστής πρέπει να προετοιμαστεί γι' αυτή την τόσο σημαντική στιγμή.

- Να προετοιμάσει μια σύντομη περίληψη των καλύψεων.
- Να την τοποθετήσει σε μια ωραία θήκη με το όνομα του υποψηφίου, ωραίο γραμμένο ή χαραγμένο.

Την ώρα της παράδοσης πρέπει να προσέξει τα παρακάτω σημεία:

- Να συγχαρεί τον πελάτη του ότι έδειξε πρόνοια για το μέλλον.
- Να ξαναπουλήσει την ανάγκη.
- Να τον βεβαιώσει ότι έκανε τη σωστή πράξη.
- Να του εξηγήσει τα οφέλη: Τι δηλαδή θα συμβεί αν ζήσει μέχρι τη λήξη του συμβολαίου, έχει ανάγκη χρημάτων ή ακόμη αν συμβεί το μοιραίο.
- Να τον προετοιμάσει για την προσεχή πώληση.
- Να του τονίσει τι δεν έχει ακόμη καλυφθεί.
- Να προγραμματίσει την επόμενη τους συνάντηση.
- Να πάρει συστάσεις: Δυστυχώς το βασικό αυτό καθήκον είναι παραμελημένο από την πλειοψηφία των ασφαλιστών.

4.5.Η ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΡΧΟΝΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η ικανότητα του ασφαλιστή σαν επαγγελματίας πωλητής θα εκτιμηθεί περισσότερο από τον αριθμό των πελατών που διατηρεί παρά από το ποσοστό νέων πωλήσεων που αναπτύσσει: Παρακάτω παρατίθενται αποδεδειγμένες τεχνικές που βοηθούν στη διατήρηση του ποσοστού των πωλήσεων :

- **Αναζήτηση υποψήφιων ποιότητας:** Συνεργασία με άτομα που έχουν την ικανότητα και τον χαρακτήρα ν' αγοράσουν και να κρατήσουν όσα αγοράζουν. Χρειάζονται αγοραστές που τους αρέσει να αγοράζουν διαρκώς.

-**Να παίρνει σημαντικό μέρος των χρημάτων (προκαταβολή) με την αίτηση.** Αυτό σταθεροποιεί την πώληση, έτσι αποφεύγεται η ανάγκη για πρόσθετη διαδικασία πώλησης κατά τη διάρκεια της παράδοσης του συμβολαίου.

- **Προσαρμογή του μεγέθους και της συχνότητας των δόσεων στον υποψήφιό σας.** Θα ήταν ιδανικό αν ο πελάτης πλήρωνε τα ασφάλιστρα σε ετήσιες δόσεις. Αυτό είναι, ασφαλώς πρακτικά αδύνατο, γιατί πείθοντας κάποιους να πληρώνουν ετησίως, μπορεί να έχει σαν αποτέλεσμα τη δυσκολία τους να καταβάλουν την επόμενη δόση όταν πρέπει. Η καταβολή με βάση προεκδοθέν μηνιαίο ή τρίμηνο γραμμάτιο είναι η πλέον αποτελεσματική μέθοδος για τους περισσότερους αγοραστές. Έχει επίσης καλή διατηρησιμότητα.

-**Πώληση με βάση τις ανάγκες:** Όταν το συμβόλαιο καλύπτει μια ειδική ανάγκη - και ο πελάτης το καταλαβαίνει - υπάρχει μικρότερη πιθανότητα να επιτρέψει να το χάσει ο κάτοχος χωρίς μάχη να το κρατήσει

-**«Μεταπώληση» και εξήγηση των οφελών του συμβολαίου όταν παραδίνεται.** Από την ώρα που ο νέος πελάτης υπέγραψε μια αίτηση μέχρι την παραλαβή του συμβολαίου, μπορεί να μειωθεί σημαντικά ο ενθουσιασμός για την αγορά. Πρέπει ο ασφαλιστής να διαθέσει χρόνο για να εξηγήσει πόσο πολύτιμη είναι η αγορά και ποια είναι η ειδική θέση της στο συνολικό οικονομικό πρόγραμμα του πελάτη. (Στα οικονομικά του).

-**Να προσπαθεί να πετύχει πωλήσεις μεγαλύτερης μέσης αξίας:** Οι υψηλότερες αξίας πωλήσεις έχουν άμεση σχέση με το εισόδημα και το ποσό του εισοδήματος που έχει ο πελάτης σχετίζεται με τη διατήρηση του συμβολαίου. Με απλά λόγια όσο πιο ψηλό είναι το εισόδημα του πελάτη, τόσο είναι πιο πιθανό να διατηρηθεί το συμβόλαιο.

- **Πώληση μορφών προσωρινής κάλυψης (προστασίας) μόνον όταν είναι απολύτως αναγκαία:** Η συχνότητα διακοπής της ασφάλειας περιορισμένου χρόνου (πρόσκαιρη) είναι γενικά υψηλή και οι ασφάλειες αυτές είναι ευπαθείς στη μετατροπή και αντικατάστασή τους (σπάσιμο) από άλλους πράκτορες. Προγραμματισμός μετατροπής της ασφάλειας σε περιορισμένης διάρκειας μετά από κάποια χρονική περίοδο (αναθεώρηση του προγράμματος).

-**Να παρακολουθεί τις «δεύτερες δόσεις»:** Να κάνει συνήθεια να επισκέπτεται νέους πελάτες τον χρόνο που οφείλουν να πληρώσουν τη 2η δόση. Θα χρειαστεί ένα λόγο για να το κάνει – δεν πρέπει να νομίσουν οι πελάτες ότι τους ελέγχει ή αναρωτιέται γι' αυτούς. Μια μέθοδος για ν' ανοίξει το δρόμο για ένα τέτοιο τηλεφώνημα, αφού έχει γράψει την ευχαριστήρια επιστολή (μετά την αγορά ενός συμβολαίου), είναι να συνηθίζει να αποστέλλει στους νέους πελάτες αποκόμματα εφημερίδων που νομίζει ότι τους ενδιαφέρουν. Ένα τηλεφώνημα για να ρωτήσει αν πήραν κάποιο συγκεκριμένο απόκομμα του προσφέρει ένα άνοιγμα να ρωτήσει για το νέο συμβόλαιο ή να επισημάνει πρόσθετα στοιχεία. Να κάνει ό,τι μπορεί για να πληρωθούν οι δεύτερες και οι επόμενες αρχικές δόσεις

-**Να κρατήσει επαφή με όλους τους πελάτες .** Να κρατήσει επαφή με κάθε πελάτη τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Είναι λογικό να το κάνει στα γενέθλια (αλλαγή ασφαλίστρου του) ή όταν γνωρίζει ότι ο πελάτης μπορεί να έχει αυξημένες ασφαλιστικές ανάγκες. Αν διατηρεί συνεχή επαφή με τους πελάτες σας, το 90% της δουλειάς του θα διατηρηθεί. Πρέπει μόλις πάρει μία ειδοποίηση για ακύρωση συμβολαίου, να τη χρησιμοποιήσει σαν την ευκαιρία για να πάει να δει τον πελάτη που σταμάτησε να πληρώνει τα ασφαλίστρά του.

Πολλές φορές του έχουν δημιουργηθεί προσωρινά οικονομικά προβλήματα: μπορεί να χρειαστεί να μειωθεί το ασφαλιζόμενο ποσό ή να μετατραπεί το συμβόλαιό του.

Οπωσδήποτε η δουλειά μπορεί να σωθεί αν διατηρείται η επαφή με τους πελάτες σας.

4.6.ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΑΝΤΙΠΡΗΞΕΩΝ

Όταν ο πελάτης λέει: «Δεν έχω χρήματα», αυτό δεν σημαίνει ότι δεν θέλει να ασφαλιστεί, αλλά στην πραγματικότητα αυτό που λέει είναι: «Δείξε μου με ποιο τρόπο θα καταφέρω να ασφαλιστώ χωρίς να ξοδέψω πολλά χρήματα». Ο ασφαλιστής δεν πρέπει να ξεχνά ότι οι άνθρωποι σπάνια αντιστέκονται σ' έναν πωλητή που επιμένει να πιέζει τα πράγματα, υπό την προϋπόθεση ότι το κάνει για το καλό τους. Στην πραγματικότητα του επιτρέπουν να επιμένει και μάλιστα τον σέβονται ιδιαίτερα γι' αυτό.

Όλοι οι άνθρωποι αισθάνονται την ανάγκη ν' ανήκουν σε μια ομάδα. Ο πελάτης πρέπει να ενταχθεί σε μία συγκεκριμένη κατηγορία ανθρώπων και να εμφανιστεί σαν ειδικός της κατηγορίας που εντάχθηκε. Π.χ. Αν ο πελάτης εξασκεί ένα επικίνδυνο επάγγελμα, ο ασφαλιστής θα πρέπει να δείξει ότι είναι ειδικός για τους ανθρώπους που το επάγγελμά τους είναι επικίνδυνο. Τότε θα αποκτήσει κύρος και συγχρόνως θα «αναγκάσει» τον πελάτη να μιλήσει για τα θέματα που απασχολούν την κατηγορία του. Έτσι, θα αποφύγει τις αντιρρήσεις του. Έχει αποδειχθεί ότι οι παρακάτω δυναμικές φράσεις υποκινούν και βοηθούν να αντιμετωπισθούν οι αντιρρήσεις των πελατών.

Δεν έχω ανάγκη:

- Η ασφάλεια ζωής δεν είναι τίποτε άλλο από χρήματα. Δεν χρειάζεστε περισσότερη ασφάλεια ζωής, αλλά χρειάζεστε περισσότερα χρήματα. Όταν ζούμε το λέμε οικονομία, όταν πεθαίνουμε το λέμε ασφάλεια ζωής.
- Οι έξυπνοι άνθρωποι αγοράζουν ασφάλεια ζωής - όταν δεν τη χρειάζονται - Δηλώνετε, «εγώ δεν το χρειάζομαι». Με όλο το σεβασμό, σας ρωτώ «Μπορείτε ν' αλλάξετε το «εγώ» σε «εμείς» και να ξανακάνετε τη δήλωση;
- Θα δίνετε τη ζωή σας για τη Μαίρη και το Κώστα γιατί να μην την ασφαλίσετε γι' αυτούς;
- Δεν το χρειάζεστε, αλήθεια, αν το χρειάζόσαστε δεν θα μπορούσατε να το πάρετε.

Δεν έχω χρήματα:

- Μη φοβάστε (διστάζετε) να πληρώσετε τον εαυτό σας πρώτα. - Δεν έχετε χρήματα - δεν θα θέλατε αυτό να γίνει μόνιμο, έτσι δεν είναι; Να κερδίζει κανείς χρήματα - είναι εύκολο - η επιτυχής διαχείρισή του είναι δύσκολη. Η ασφάλεια ζωής κάνει τον κάτοχό της ένα πετυχημένο διαχειριστή χρημάτων.

Είναι καλύτερα πρώτα να αποταμιεύσεις και μετά να ξοδεύεις. Δεν υπάρχει καλύτερος χρόνος (στιγμή) ν' αρχίσετε αυτή τη στρατηγική από τώρα.

Δεν βιάζομαι:

- Κάθε 17 λεπτά κάποιος αγοράζει ασφάλεια ζωής που δεν θα ζήσει να πληρώσει τη δεύτερη δόση.

- Η μόνη φορά που αγοράζουν οι άνθρωποι ασφάλεια ζωής **είναι όταν νομίζουν** ότι τη χρειάζονται, όταν **γνωρίζουν** ότι τη χρειάζονται δεν μπορούν να την αγοράσουν.
- Ποτέ δεν συνάντησα ένα άτομο που σχεδίασε ν' αποτύχει Έχω συναντήσει πολλά άτομα που έχουν απλώς αποτύχει να σχεδιάσουν. Γιατί να μην αρχίσετε να σχεδιάζετε τώρα;
- Πέρσι - Πληθωρισμός στις τιμές σημαίνει πληθωρισμό στα έσοδα. Αυξημένα έσοδα στην ασφάλεια θ' αντιμετωπίσουν τον πληθωρισμό. - Η ασφάλεια ζωής δεν υφίσταται τις επιπτώσεις του πληθωρισμού όταν προσαρμόζεται - Η ασφάλεια ζωής είναι η αντίδραση στον πληθωρισμό.
- Δεν χρειάζεται να διαβάζω οικονομικές εφημερίδες (δελτία) κάθε πρωί για να μάθω τι συνέβη στην αξία των χρημάτων μου χθες γνωρίζω ότι ανέβηκε. - «Δεν θα πρέπει να μας ενδιαφέρει τόσο η απόδοση των χρημάτων μου, όσο η απόδοση χρημάτων». Δεν μπορείς να λύσεις ένα πρόβλημα μόνιμα με προσωρινή ασφάλεια. - Είναι σωστό ν' αγοράζετε και να κατέχετε το σπίτι σας. Είναι καλύτερο από το να νοικιάζετε. Το ίδιο είναι αλήθεια και για την ασφάλεια ζωής.
- Η ασφάλεια περιορισμένης διάρκειας είναι νοικιασμένη ασφάλεια και συνεπώς το πιο ακριβό είδος.

Εισόδημα ανικανότητας:

- Θεωρείτε αυτό: Οι πιθανότητες ενός μέσου κατόχου ασφάλειας να διεκδικήσει εντός του έτους την απόκτηση κατοικίας είναι μόνο 1 : 1 .200. Να διεκδικήσει αυτοκίνητο είναι 1 : 250. Και οι πιθανότητες να πεθάνει ο κάτοχος ασφάλειας είναι 150: 1. Όμως, υπάρχει μια πιθανότητα στις 30 (1: 30) ότι αυτός (αυτή) θα υποστεί ανικανότητα μακράς διάρκειας. Αυτή η στατιστική μιλά από μόνη της, γιατί δεν την αφήνετε να μιλήσει για σας;

Επιχειρηματική ασφάλιση:

- Εξουσιάζετε την επιχείρηση ή σας εξουσιάζει αυτή;
- Αν ένας σημαντικός υπάλληλος (υπάλληλος - κλειδί) δεν αξίζει να ασφαλιστεί, τότε δεν είναι σημαντικός υπάλληλος.

4.7.ΜΕ ΠΟΙΟ ΤΡΟΠΟ ΖΗΤΑ Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΝΑ ΕΠΑΝΑΛΑΒΕΙ ΤΗΝ ΑΝΤΙΡΡΗΣΗ ΤΟΥ

Μ' αυτό τον τρόπο, ο ασφαλιστής γυρίζει το μπαλάκι στον υποψήφιο. Πολύ συχνά όταν καλεί τους υποψήφιους πελάτες να επαναλάβουν, του δίνουν νέες, τελείως διαφορετικές αντιρρήσεις ή μπορεί ο πελάτης να παρουσιάσει την αντίρρηση κατά τέτοιο τρόπο που να είναι εύκολο για τον ασφαλιστή να τη χειριστεί. Άλλες φορές, η επανάληψη των αντιρρήσεων επιτρέπει στον πελάτη ν' αντιληφθεί ότι η αντίρρησή του είναι αβάσιμη. Σε γενικές γραμμές, ακούγοντας την αντίρρηση και ζητώντας να την επαναλάβει, επιτρέπει στον υποψήφιο να λάβει μέρος στο κλείσιμο μ' ένα πολύ συνεργάσιμο τρόπο.

Η αγορά μιας ασφάλειας ζωής, μοιάζει με την αγορά ενός αλεξίπτωτου. Δεν μπορούμε ν' αγοράσουμε αλεξίπτωτα όταν τα χρειαζόμαστε ούτε ν' αγοράζουμε ένα όταν δεν το χρειαζόμαστε. Από εσάς λοιπόν εξαρτάται να κάνετε τη σωστή κίνηση και ν' αγοράσετε σήμερα ένα που δεν σας χρειάζεται γιατί αύριο είναι αργά.

4.8.Ο ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΣΤΙΓΜΗΣ

Όταν ο ασφαλιστής αντιμετωπίζει ειλικρινείς αντιρρήσεις στο τέλος της παρουσιάσής του, οποιαδήποτε κι αν είναι η ουσία της αντίρρησης του υποψήφιου, αυτός (αυτή) στην πραγματικότητα λένε. **«Δεν μ' έπεισες; τουλάχιστον όχι ακόμη»**. Υπάρχουν 3 βασικοί λόγοι γι' αυτό:

- 1. Υπάρχει κάτι που δεν έγινε κατανοητό:** Πρέπει να κάνει καλύτερη δουλειά στην εξήγηση της πρότασης σε σχέση με τις ανάγκες ή επιθυμίες του υποψήφιου ν' αγοράσει ή πρέπει να εξηγήσει καλύτερα την πρότασή του σε σχέση με την κάλυψη.
- 2. Υπάρχει κάτι που ο υποψήφιος δεν πιστεύει:** Δεν έχει προσφέρει αρκετές αποδείξεις για να πείσει τον υποψήφιο για το πραγματικό όφελος και την αξία της πρότασής.
- 3. Μια αντίρρηση μπορεί να σημαίνει ότι υπάρχει κάτι που ο υποψήφιος προσπαθεί να καλύψει**

(αποκρύψει). Όταν το νιώσει αυτό, πρέπει να είναι διακριτικός. Να προσπαθήσει ν' αναπτύξει εμπιστοσύνη και να μειώσει την ανησυχία του υποψήφιου.

Ο ασφαλιστής πρέπει ν' αφιερώσει χρόνο για να πετύχει τη φήμη ότι είναι ο πράκτορας που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πελάτη και οργανωμένος για την παροχή έγκαιρης, ακριβούς και ευγενικής υπηρεσίας (σέρβις).

4.9.ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η σύμβαση: Μια συμφωνία μεταξύ 2 μερών που έχει σα σκοπό της να είναι .νομικά δεσμευτική ονομάζεται σύμβαση. Οι ασφαλιστικές συμβάσεις είναι απλές συμβάσεις. Για να γίνουν δεσμευτικές σύμφωνα με το νόμο υπάρχει η ανάγκη να κάνει το ένα μέρος προσφορά την οποία θα δεχθεί το άλλο μέρος με τους ίδιους ακριβώς όρους. Έτσι το ένα μέρος πληρώνει ή συμφωνεί να πληρώσει τα ασφάλιστρα και το άλλο μέρος υπόσχεται να αποζημιώσει τις περιπτώσεις που συμφωνούνται Π.χ. όταν τα ασφαλισμένα αντικείμενα υποστούν ζημιές Π.χ. από πυρκαγιά.

Τα απαραίτητα στοιχεία μιας νομικής σύμβασης είναι:

- (1) Προσφορά:** Πρέπει να γίνει μια οριστική προσφορά σε ένα συγκεκριμένο άτομο ή στον κόσμο γενικά.
- (2) Αποδοχή:** Αυτή πρέπει να είναι ακριβώς η ίδια με τους όρους της προσφοράς.
- (3) Αντιπαροχή (αντάλλαγμα):** Αυτή είναι η πληρωμή ή η προσφορά για πληρωμή αγαθών ή υπηρεσιών που το άλλο μέρος είναι έτοιμο να δώσει. Στην περίπτωση της ασφάλισης είναι τα ασφάλιστρα για την κάλυψη που έχει προσφερθεί. Οι κανόνες της σύμβασης ισχύουν επίσης σε όλες τις ασφαλιστικές συμβάσεις με την πρόσθεση ορισμένων άλλων αρχών που επεξηγούνται πιο κάτω.

A) Ασφαλιστικό συμφέρον

Αυτό είναι το έννομο δικαίωμα για ασφάλιση που σημαίνει πως το πρόσωπο που συνάπτει μια ασφάλιση έχει κάποια έννομη αναγνωρισμένη σχέση με το αντικείμενο της ασφάλισης. Η πρώτη

από αυτές τις σχέσεις που αναγνωρίζεται από το νόμο είναι εκείνη του ιδιοκτήτη.

Αν έχετε ένα σπίτι ή ένα αυτοκίνητο ή ένα ρολόι, τότε έχετε ασφαλιστικό συμφέρον σ' αυτά γιατί αν υποστεί ζημιές ή χαθεί τότε θα υποστείτε το μέγεθος αυτών των ζημιών, παρόμοια έχετε ασφαλιστικό συμφέρον για ένα αντικείμενο που έχετε δανειστεί γιατί μπορεί να υποχρεωθείτε να το αντικαταστήσετε αν κλαπεί ή καταστραφεί. Σαν τέτοια παραδείγματα είναι τα αυτοκίνητα και άλλα μηχανήματα. Αν τα δανείτε σε κάποιον συνεχίζουν να είναι δικά σας και έτσι και οι δύο έχετε ασφαλιστικό συμφέρον γι αυτά.

Παράδειγμα: Αυτά τα άτομα έχουν ασφαλιστικό συμφέρον για αντικείμενα που είναι στην κατοχή τους και τα οποία δεν είναι ιδιοκτησία τους. Συνεργεία επιδιόρθωσης αυτοκινήτων, ατμοκαθαριστήρια, επιδιορθώσεις ραδιοφώνων, τηλεοράσεων, βίντεο, ιδιοκτήτες ξενοδοχείων, μηχανικοί μοτοσικλετών, ιδιοκτήτες αποθηκών.

Β)Απόλυτη Καλή Πίστη

Όλες οι επιχειρηματικές δοσοληψίες πρέπει να αναλαμβάνονται με καλή πίστη. Στην ουσία αυτό σημαίνει πως δεν πρέπει να υπάρχει ψέμα ή ψεύτικες προθέσεις. Αυτό δεν σημαίνει πως ο πωλητής έχει καθήκον να αναφέρει τα μειονεκτήματα των εμπορευμάτων που πωλεί αλλά αν δηλώσει οτιδήποτε ή απαντήσει σε ερωτήσεις πρέπει να δώσει αληθινές απαντήσεις. Οι ασφαλιστικές δοσοληψίες διαφέρουν από το γενικό κανόνα γιατί μόνο ένα πρόσωπο γνωρίζει όλα τα γεγονότα που έχουν σχέση με το αντικείμενο που θα ασφαλισθεί. Αυτό το πρόσωπο είναι εκείνο που αποτελείται για ασφάλιση και είναι δικό του καθήκον να τα αποκαλύψει. Η αρχή λοιπόν που πρέπει να εφαρμόζεται στις ασφαλιστικές δοσοληψίες είναι εκείνη της απόλυτης καλής πίστης και απαιτεί την αποκάλυψη ακόμη και των μειονεκτημάτων.

Γ)Αποζημίωση

Σκοπός της ασφάλισης είναι να φέρει τον ασφαλισμένο στην ίδια οικονομική θέση που είχε πριν του συμβεί η ζημιά. Αυτό ονομάζεται αποζημίωση.

Αναλογικός όρος

Η αποζημίωση απαιτεί πληρωμή από τους ασφαλιστές για την πλήρη αξία της ζημιάς. Αυτό προϋποθέτει ότι ο ασφαλισμένος έχει δηλώσει και πληρώνει ασφάλιστρα σε σχέση με όλη την αξία των αντικειμένων που ασφαλίζονται, όμως αν οι ασφαλιστές ανακαλύψουν πως δεν εισπράττουν το σωστό ασφάλιστρο εφαρμόζουν τον όρο που είναι γνωστός ως αναλογικός όρος.

Ο αναλογικός όρος είναι η σχέση μεταξύ του ασφαλισμένου ποσού και της πραγματικής αξίας των αντικειμένων που ασφαλίζουν, που εφαρμόζεται στη ζημιά. .

Απαλλαγή

Κάποτε ζητείται από ένα ασφαλισμένο να αναλάβει ευθύνη για ένα μέρος οποιασδήποτε ζημιάς που γίνεται σύμφωνα με τους όρους του συμβολαίου του. Στις ασφαλίσεις μηχανοκινήτων οχημάτων για παράδειγμα μπορεί να συμφωνήσει να αναλάβει ένα μέρος της ευθύνης σε περίπτωση ατυχήματος με αντάλλαγμα μία έκπτωση στα ασφάλιστρα. Η παραχώρηση έκπτωσης δεν είναι απαραίτητη προϋπόθεση για ανάληψη μέρους της ευθύνης από τον ασφαλισμένο.

Rautsais (Φραντζάις ή Franchise)

Το Φραντζάις είναι παρόμοιο με την απαλλαγή. Με αυτό ο ασφαλισμένος αναλαμβάνει απαιτήσεις μέχρι ενός ποσού, όταν η ζημιά όμως είναι μεγαλύτερη από αυτό τότε η ασφαλιστική εταιρεία πληρώνει τη ζημιά από την πρώτη δραχμή. Χρησιμοποιείται συνήθως σε ασφαλίσεις θαλάσσιων κινδύνων για μεταφορές εμπορευμάτων προς αποφυγή μικροαπαιτήσεων.

4.10.ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο είναι μια σύμβαση στην οποία αναφέρονται οι συμφωνίες και οι όροι των συμβαλλόμενων δηλαδή του ασφαλιστή και του ασφαλιζόμενου. Στην αγγλική το ασφαλιστήριο λέγεται policy από την ελληνική λέξη πώληση. Όλα τα ασφαλιστήρια συντάσσονται και γράφονται στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα ασφαλιστήρια πλοίων ή αεροσκαφών που γράφονται από το εξωτερικό ή για το εξωτερικό με νομοθετική διάταξη 400/70 άρθρο 4 και τα

οποία μπορούν να εκδίδονται σε ξένη γλώσσα ανάλογα με τον τόπο έκδοσης ή τον προορισμό. Κάθε ασφαλιστική σύμβαση πρέπει να είναι έγγραφη και σε κατανοητή γλώσσα.

Αυτό γίνεται γιατί αναφέρονται ειδικοί όροι και εξαιρέσεις καλύψεων που είναι βασικά στοιχεία απόδειξης αποζημίωσης όταν πραγματοποιείται το ασφαλιστικό γεγονός.

Η ασφαλιστική κάλυψη για προσωρινό χρονικό διάστημα είναι αυτοτελής, αποδεικνύεται με έγγραφο και έχει αποδεικτικό σκοπό μέχρι την έκδοση και παράδοση του οριστικού ασφαλιστηρίου.

Η ασφαλιστική κάλυψη μπορεί ν' αποδειχτεί με έγγραφη απόδειξη, με γράμματα, τηλεγραφήματα, λογιστικές καταστάσεις ή συμπληρωματικά έγγραφα μηχανογράφησης.

4.11.ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Ένα βασικό πρόβλημα, που παρουσιάζεται στην αλυσίδα εργασιών από τη στιγμή που θα αρχίσουμε να συζητάμε για ένα οποιοδήποτε κίνδυνο μέχρι την έκδοση του ασφαλιστηρίου και αποδοχή από τον πελάτη είναι η κατάλληλη διατύπωση της πρότασης δηλαδή ή συμπλήρωσης της (Αίτησης) πρότασης και προώθηση στο ανάλογο τμήμα (κλάδο) για τον έλεγχο και ένταξη σε κατηγορία ασφαλιστρου. Πόσο χρονοβόρα επώδυνη και οικονομικά επαχθής είναι η έλλειψη στοιχείων, ουσιαστικών ή μη όμως απαραίτητων για την έκδοση του ασφαλιστηρίου;

Η πραγματική αναγραφή, πιστότητα, ακρίβεια και καθαρότητα των αναγκαίων στοιχείων είναι το άγχος τόσο για τον συμπληρούντα όταν δεν είναι πειθαρχημένος όσο και για τον ελεγκτή (underwriter) όταν βρίσκεται σε αυτή την δυσάρεστη θέση να τηλεφωνεί, γράφει ή αφήνει την πρόταση σε εκκρεμότητα, ότι είναι υποχρεωμένος να προωθήσει τις καλά συμπληρωθείσες προτάσεις, με συνέπεια να καθυστερούν και άλλες προτάσεις που έρχονται με το ίδιο διαβιβαστικό έγγραφο κ.ά.

Είναι περιττό να αναφερθεί ότι σε περιόδους αιχμής εργασίας ο εκνευρισμός τόσο από μέρους του ελεγκτή όσο και του παραγωγού εγγίζουν τα όρια της αρρώστιας. Συμβαίνει καμιά φορά όταν δεν είμαστε προσεκτικοί ή όταν συμπληρώνουμε την πρόταση να αναγκαζόμαστε να ενοχλήσουμε τον ασφαλιζόμενο μια δύο και τρεις φορές για πληροφορίες συμπληρωματικές με συνέπεια να μειωνόμαστε σαν αντιπρόσωποί του. Πρέπει να τονιστεί ότι εκτός από την διπλή εργασία, το άγχος την καθυστέρηση στην έκδοση του ασφαλιστηρίου έχει επιπτώσεις και στην καθυστέρηση να δοθεί η προμήθεια στον παραγωγό. Χρειάζεται λοιπόν, η εφαρμογή ενός κανονισμού - τιμολογίου για να

ελαχιστοποιηθούν αν είναι δυνατόν να εκλείψουν παντελώς οι ελλείψεις η ανακρίβειες στις προτάσεις ασφάλισης. Εάν συμβεί να ξεφύγει και από τον έλεγχο ή έλλειψη η ανακρίβεια και να εκδοθεί λανθασμένα το ασφαλιστήριο τότε έχουμε τριπλή συμφορά.

Για να γίνει ορθή εκτίμηση του κινδύνου πρέπει να δηλωθούν και αναφερθούν όλα τα ουσιώδη περιστατικά τα οποία σχετίζονται με αυτόν όπως αναφέρει ρητώς το άρθρο 202 του Ε.Ν.

Η διάκριση αυτών των περιστατικών σε ουσιώδη η μη, γίνεται βάσει του εάν η εταιρία γνώριζε αυτά θα προέβαινε τη μη εις την αποδοχή του κινδύνου η θα την δεχόταν με δυσμενέστερους όρους (επασφάλιστρο).

Βασικά στοιχεία για κάθε είδους ασφάλιση στην κατηγορία ασφάλισης προσώπων είναι η ηλικία, τα επαγγελματικά καθήκοντα, οι συνθήκες εργασίας, και το περιβάλλον του.

Εκτός αυτών απαραίτητα στοιχεία για την συμπλήρωση της πρότασης είναι:

- 1) Στοιχεία ταυτότητας του προτεινόμενου για ασφάλιση.
- 2) Χρόνος ασφαλιστικής κάλυψης.
- 3) Πρόγραμμα επιλεχθέν από τον ίδιο και συμπληρωματικές καλύψεις.
- 4) Ποσό ασφαλιστικό ή κεφάλαιο ασφάλισης
- 5) Ορισμός δικαιούχου σε περίπτωση θανάτου του ασφαλισμένου.
- 6) Συμπλήρωση ή αναγραφή τυχόν ασθενειών, εγχειρήσεων, ή παθήσεων στο παρελθόν.
- 7) Υπογραφή του αιτούντος.
- 8) Πληρωμή ασφαλιστρών ανάλογα με την περίπτωση.
- 9) Αναγραφή μερικών άλλων στοιχείων ή συμπλήρωση ερωτήσεων.
- 10) Συμφωνία και ανάγνωση των όρων της αίτησης που θα είναι και όροι του ασφαλιστηρίου κ λ π.

4.12.ΣΥΝΘΕΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Στόχος κάθε εταιρίας αλλά και κάθε παραγωγού ασφαλίσεων θα πρέπει να είναι η ισόρροπη ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου του. Δηλαδή θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στην πρόσκτηση υγιών ασφαλιστικών εργασιών αλλά και μεγαλύτερη πρόσκτηση επιθυμητών κλάδων ασφάλισης (ζωής, Προσωπικών Ατυχημάτων, Φωτιάς κ.λ.π.) και να αποφεύγουν κατά το δυνατόν τους ζημιογόνους, ανεπιθύμητους κλάδους (Αυτοκινήτων) και να επιλέγουν σχολαστικά τους

αδιάφορους Π.χ. (ατυχήματα, Αστική Ευθύνη) κ.λ.π. .

Εκτός από την επιλογή των κλάδων θα πρέπει να επισημειωθεί η προσοχή 'στην πάρα πολύ προσεκτική ασφάλιση των καλύτερων κινδύνων (π.χ. καλό ιστορικό, προσεκτικός ιδιοκτήτης, σύγχρονα μέσα συντήρησης και πυρασφάλειας του κτιρίου, ή των αγαθών κ.α.) χωροταξική επιλογή και πολύ - επαγγελματική ασφάλιση (π.χ. γκάμα από τα επαγγέλματα, όλους τους κλάδους και τα προγράμματα ασφάλισης).

4.13.ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Βασική προϋπόθεση για την επιβίωση και την πολυχρόνια βιωσιμότητα κάθε επαγγελματία αντιπροσώπου είναι, η τέλεια γνώση των προγραμμάτων ασφάλισης, των ιδιαιτεροτήτων, της οργάνωσης, των εργασιών των τελευταίων ετών και των κερδών αυτής, καθώς επίσης των στόχων και ρυθμών ανάπτυξης.

Ο ασφαλιστικός αντιπρόσωπος είναι η καρδιά της εταιρίας του, είναι το μάτι, το αυτί, ο πρέσβης , γιατί ο ασφαλισμένος συναλλάσσεται απ' ευθείας με τον παραγωγό ασφαλειών και σπάνια ή ελάχιστα γνωρίζει για τις ασφαλιστικές εταιρίες. Ο ασφαλιστικός αντιπρόσωπος (παραγωγός) είναι ο μοναδικός στον κόσμο που μπορεί να κτυπήσει την πόρτα ενός σπιτιού, μιας επιχείρησης ή να σταματήσει οποιονδήποτε δείχνοντας την κάρτα του και κάνοντας χρήση του ονόματος της Εταιρίας που αντιπροσωπεύει, να του μιλήσει για ασφαλιστικές εργασίες. Ο παραγωγός ασφαλίσεων είναι ο οικογενειακός, ασφαλιστικός, οικονομικός σύμβουλος και φίλος του ασφαλιζόμενου.

Γι' αυτό θα πρέπει να είναι χαρισματικός, ενημερωμένος για όλα σχεδόν τα θέματα διότι δίνει εξετάσεις σε κάθε βήμα του και οι άνθρωποι τον θέλουν γνώστη των πάντων, όσο δε περισσότερο πειστικός είναι τόσο περισσότερο τον εκτιμούν και τον εμπιστεύονται. Έχω ακούσει στο παρελθόν να λένε ότι, η ΤΑΔΕ ΕΤΑΙΡΙΑ έχει άξιους αντιπροσώπους

4.14. ΠΟΥ ΑΠΟΔΙΔΟΝΤΑΙ ΟΙ ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ

1.Στην κακή πώληση. Ένα μεγάλο μέρος των ασφαλιστών στην προσπάθειά τους να πείσουν τον πελάτη αναγκάζονται να λένε υπερβολές και ανακρίβειες για τους όρους και τις αποδόσεις του

συμβολαίου που διαπραγματεύονται με αποτέλεσμα όταν αυτό γίνεται αντιληπτό από τον ασφαλιζόμενο να προβαίνει και στην ακύρωση του συμβολαίου.

2. Στην κακή παράδοση του συμβολαίου. Πολλοί ασφαλιστικοί σύμβουλοι παρασυρόμενοι από την επιτυχία της πώλησης του προϊόντος ξεχνούν ότι ο κύριος στόχος δεν είναι μόνο η απόκτηση ενός καινούριου πελάτη αλλά και η διατήρησή του. Έτσι η παράδοση του συμβολαίου πρέπει να είναι μια διαδικασία η οποία θα κάνει τον ασφαλιζόμενο όχι μόνο να εμπιστευθεί εμάς τους ίδιους σαν άτομα αλλά και να πεισθεί ότι το προϊόν που αγόρασε είναι το καλύτερο και το πιο αξιόπιστο που κυκλοφορεί στην αγορά.

3. Κακό σέρβις. Αυτό συμβαίνει όταν ο ασφαλιστής μετά την πώληση του προϊόντος αγνοεί τον πελάτη, αδιαφορεί για τις απαιτήσεις του και δεν του αφιερώνει καθόλου χρόνο. Ο ασφαλιστής θα πρέπει να επιδιώκει και να διατηρεί την επαφή με τον πελάτη και να είναι πρόθυμος να του εξηγήσει κάθε απορία που του δημιουργείται σχετικά με το συμβόλαιό του.

4. Μη κατανόηση του ρόλου των ασφαλειών ζωής. Πολλά από τα άτομα που έχουν συμβόλαια ζωής τα διατηρούν χωρίς να καταλαβαίνουν την πραγματική τους αξία. Αυτό έχει σαν συνέπεια με την πρώτη αμφιβολία που τους γεννάται γι' αυτά ή με την πρώτη οικονομική τους δυσχέρεια να τα διακόπτουν. Σ' αυτές τις περιπτώσεις η παρουσία του ασφαλιστή θεωρείται απαραίτητη και καθοριστική.

5. Κακή εκπαίδευση των ασφαλιστών. Οι ασφαλιστικές εταιρείες στην προσπάθεια τους να αποκτήσουν νέους πελάτες καταφεύγουν σε βεβιασμένες επιλογές ασφαλιστικών συμβούλων. Αυτό σημαίνει ότι πριν ακόμα τους εκπαιδεύσουν έστω και στα στοιχειώδη τους προτρέπουν να ασκήσουν το ασφαλιστικό επάγγελμα. Κάθε άτομο που είναι διατεθειμένο να κάνει αυτή τη δουλειά θεωρείται και κατάλληλο. Αυτό έχει σαν επακόλουθο μόνο το 3% των νέων ασφαλιστών να έχει τη δυνατότητα να επιβιώσει και δεύτερη χρονιά στην ίδια ασφαλιστική εταιρία. Οι πελάτες από την πλευρά τους χάνουν την εμπιστοσύνη τους και για τις ασφαλιστικές εταιρίες αλλά και για το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης γενικότερα.

6. Στους «αλεξιπτωτιστές» που χαλάνε την αγορά. Μ' αυτό τον όρο αναφερόμαστε σε εκείνους τους ασφαλιστικούς, συμβούλους που έχουν ως κύριο στόχο το άμεσο κέρδος. Έτσι βλέπουν τον πελάτη μόνο σαν χρήμα και προσπαθούν να του πουλήσουν τα προϊόντα που θα έχουν μεγαλύτερο οικονομικό όφελος για τους ίδιους και συνήθως μικρότερη χρησιμότητα γι' αυτούς. Οι πελάτες όταν καταλάβουν το γεγονός αυτό συνήθως διακόπτουν τα συμβόλαια και προτιμούν να χάσουν όσα χρήματα έχουν καταβάλει μέχρι τότε απ' το να συνεχίσουν να πληρώνουν για ένα προϊόν το οποίο είναι ακατάλληλο.

7. Η μη ικανοποιητική αποζημίωση των πελατών κυρίως στον κλάδο των αυτοκινήτων. Συνήθως

οι ασφαλιστικές εταιρείες καθυστερούν να καταβάλουν τις αποζημιώσεις και σε πολλές περιπτώσεις έρχονται και σε αντιδικία με τους πελάτες για το ύψος αυτών. Αυτή η κατάσταση δημιουργεί δυσαρεστημένους πελάτες που αποτελούν έναν από τους κύριους εχθρούς όλων των ασφαλιστικών εταιριών.

8. Η μη κατοχύρωση του επαγγέλματος των ασφαλιστών από το κράτος και τον ασφαλιστικό τομέα. Αυτό στις μέρες μας επιχειρείται να εξαλειφθεί με τη δημιουργία κρατικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που θα πιστοποιούν την καταλληλότητα και την εγκυρότητα των ασφαλιστικών συμβούλων. Η πιστοποίηση των ασφαλιστικών συμβούλων θα δημιουργήσει ένα κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ αυτών και των ασφαλιζομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ – ΠΩΛΗΤΗ
ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΜΑΣ ΚΑΙ ΟΙ
ΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ ΣΤΟ
ΜΕΛΛΟΝ

5.1. ΠΡΟΤΑΣΗ ΟΔΗΓΙΑΣ ΤΗΣ Ε. Ε. ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

Η ευρωπαϊκή οικονομική κοινότητα αναφέρεται ενδεικτικά αλλά περιληπτικά με άρθρα και οδηγίες που έχουν σχέση με πολιτικές εφαρμογές και τακτική στις εργασίες της ιδιωτικής ασφάλισης. Οι οδηγίες αυτές επηρεάζουν κάπως τη χώρα μας καθ' ότι είναι το δέκατο μέλος της Ευρωπαϊκής οικονομικής κοινότητας αλλά πιστεύεται σύντομα ότι θα εφαρμοστούν οι οδηγίες αυτές και θα είναι καθοριστικής σημασίας στο άμεσο μέλλον.

Ήδη η εναρμόνιση των οδηγιών με την εθνική μας ασφαλιστική νομοθεσία άρχισε να γίνεται σταδιακά σύμφωνα με το κοινοτικό κατεστημένο.

Το άρθρο 52 παράγραφος 2 της ιδρυτικής συνθήκης της Ρώμης που ψηφίστηκε στις 25\03\1957 αναφέρεται στην προοδευτική κατάργηση είδους περιορισμών ως προς την ελεύθερη εγκατάσταση πρακτορείων, υποκαταστημάτων επιχειρήσεων κάθε κράτους-μέλους της Ε.Ο.Κ.

Το άρθρο 59 της συνθήκης της Ε.Ο.Κ. αναφέρεται στην κατάργηση κάθε περιορισμού όσον αφορά την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών μέσα από τα κράτη-μέλη της Ε.Ο.Κ. Οι κανόνες, ο συντονισμός και η εναρμόνιση των νομοθετικών και διοικητικών διατάξεων που αφορούν την ασφαλιστική δραστηριότητα, οριοθετούνται με την κυκλοφορία των οδηγιών ή με τις κατευθυντήριες διατάξεις. Οι διατάξεις αυτές δεσμεύουν τα κράτη-μέλη της Ε.Ο.Κ. για τα επιτευχθέντα αποτελέσματα.

5.2. ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Η ανάκαμψη της ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς είναι πλέον ορατή , παρά το ότι ορισμένες φορές αντιμετωπίζουν ακόμη επιμέρους προβλήματα. Οι ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρίες βλέπουν τη θέση τους να βελτιώνεται στη διεθνή αγορά με αύξηση της συνολικής τους παραγωγής περίπου ατά 7% συνολικά, ενώ οι αγορές της Ιαπωνίας και των Η.Π.Α. αναπτύσσονται με σημαντικά μικρότερους ρυθμούς. Η διαφορετική επιθυμία ανάπτυξης για τα διαφορετικά οικονομικά αποτελέσματα μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, δείχνουν ότι η ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, στην οικονομική της διάσταση, απέχει αρκετά ακόμη, ενώ εξακολουθούν να υπάρχουν ισχυρά τοπικά χαρακτηριστικά.

Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις για την εξέλιξη του κλάδου στην Ε.Ε., αναμένεται ενδυνάμωση του ανταγωνισμού η οποία θα συντελέσει αφενός στη μείωση του λειτουργικού κόστους και

αφετέρου σε εξαγορές και συγχωνεύσεις με σκοπό την απόκτηση υψηλότερου μεριδίου αγοράς. Παράλληλα, νέα προϊόντα θα δημιουργηθούν, τα οποία θα κλιθούν να καλύψουν τις ανάγκες συγκεκριμένων καταναλωτών ή και τμημάτων της αγοράς.

Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές από την πλευρά τους βλέπουν μπροστά τους μια διεθνοποιημένη αγορά, που αναμορφώνεται ριζικά, ωθούμενη από τις δυνάμεις της παγκοσμιοποίησης, και τοποθετεί τις βάσεις για τα δεδομένα της χιλιετίας που ξεκινά. Ο δικός τους προβληματισμός, είναι ότι οι εταιρίες κάνουν ήδη τα πρώτα βήματα, διαμορφώνοντας την πολιτική που πιστεύουν πως πρέπει να ακολουθήσουν, με την άνιση αν όχι ανύπαρκτη συμμετοχή τους στη διαμόρφωση των δεδομένων, που στην ουσία αποτελούν στοιχεία ζωτικής σημασίας του επαγγέλματος τους.

Δεν υπάρχει αμφιβολία λοιπόν ότι το μέλλον προοιωνίζεται δύσκολο για όλους τους επαγγελματίες του κλάδου και μάλιστα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα. Δεν υπάρχουν μαγικές λύσεις ούτε «από μηχανής θεού», η λύση είναι στα χέρια του κάθε ασφαλιστή. Η αφοσίωση στο έργο του και στη σκληρή δουλειά, η προσφορά ποιοτικής εργασίας και η χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών υπηρεσίας, η προσπάθεια δημιουργίας συνεργασιών με στόχο την πρόσφορα ποικίλων προϊόντων με παράλληλη εξειδίκευση σε αυτά, η προσπάθεια συνεχούς επιμόρφωσης και εκπαίδευσης είναι αυτά που θα μπορέσουν να τους κρατήσουν στον ασφαλιστικό χορό με αξιοπρεπή παρουσία και να τους δώσουν την απαιτούμενη προοπτική εξέλιξης.

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά έχει δρόμο να διανύσει ακόμη, για να μπορέσει να αποκτήσει το προφίλ μιας αγοράς σύγχρονης στηριγμένη σε πραγματικές αξίες που προάγουν την ιδέα της ασφαλίσεως. Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών και διαμεσολαβητών είναι ότι μόνος δρόμος για την επίτευξη αυτού του στόχου είναι μια γόνιμη συνεργασία. Γιατί οι διαμεσολαβητές είναι αυτοί που διασφαλίζουν την λειτουργική επαφή εταιριών και πελατών και διασφαλίζουν ποιότητα και αξιοπιστία στις συναλλαγές. Η ουσιαστική επικοινωνία με αμφίδρομη ροή μηνυμάτων θα συντελέσει στην εύρυθμη λειτουργία και βελτίωση της ασφαλιστικής αγοράς.

5.3. ΠΑΡΟΝΤΕΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΠΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2496/97

Τροποποιήσεις και συμπληρώσεις του ν. 1569/1985 (ΦΕΚ183 Α') "Διαμεσολάβηση στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης», όπως τροποποιήθηκε με το ν. 1867/1989 (Φ.Ε.Κ. 227 Α ') και το ν. 2170/1993 (Φ.Ε.Κ. 150 Α").

1. Ο τίτλος του κεφαλαίου Α' του Τμήματος Πρώτου του ν. 1569/19135 αντικαθίσταται ως εξής: "ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ»

2. Το πρώτο εδάφιο του άρθρου 1 του ν. 1569/1985, όπως ισχύει, αντικαθίσταται ως εξής: 'Διαμεσολάβηση στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου αυτού, ορίζουν οι ασφαλιστικοί πράκτορες, οι μεσίτες ασφαλίσεων, οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι, οι συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων καθώς και οι ασφαλιστικοί υπάλληλοι».

3. Μετά το άρθρο 1 του ν. 1569/1985 προστίθεται τίτλος, που έχει ως εξής: «ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β' ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ

4. Το τρίτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 4 του ν. 1569/1985 αντικαθίσταται ως εξής:

«Η ασφαλιστική εταιρία γνωστοποιεί εγγράφως, χωρίς υπαίτια βραδύτητα, στο Υπουργείο Εμπορίου την για οποιονδήποτε λόγο λύση της πρακτορικής σύμβασης».

5. Το έκτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 4 του ν. 1569/1985 αντικαθίσταται ως εξής

«Η ασφαλιστική επιχείρηση δεν μπορεί να προβάλει τη λήξη της πρακτορικής σύμβασης έναντι του ασφαλισμένου που δεν γνώριζε ή δεν όφειλε να γνωρίζει τη λήξη της".

6. Τα εδάφια δεύτερο και τρίτο της παρ. 2 του άρθρου 4. του ν. 1569/1985 αντικαθίστανται ως εξής:

«Η ως άνω ποινή επιβάλλεται, εφόσον το πρόσωπο που χρησιμοποιείται από την ασφαλιστική επιχείρηση ως πράκτορας είναι γραμμένο στο κατ' άρθρο 3 του παρόντος επιμελητήριο. Αν το πρόσωπο αυτό δεν είναι εγγεγραμμένο στο οικείο επιμελητήριο, ο εκπρόσωπος της ασφαλιστικής επιχείρησης τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι τρία χρόνια και χρηματική ποινή μέχρι τριακόσιες χιλιάδες δραχμές» .

7. Τα εδάφια πρώτο και δεύτερο της παρ. 3 του άρθρου 4 του ν. 1569/1985 αντικαθίστανται ως εξής:

«3. Ο ασφαλιστικός πράκτορας υποχρεούται να τοποθετεί ης ασφαλίσεις των πελατών του (παραγωγή) στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που πρακτορεύει Κατ' εξαίρεση και με την προϋπόθεση ότι θα ακολουθήσει πρακτορική σύμβαση, επιτρέπεται να τοποθετεί και σε άλλες ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δεν πρακτορεύει στις εξής περιπτώσεις" .

8. Το πρώτο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 4 του ν. 1569/1985 αντικαθίσταται ως εξής:

«Αν για οποιονδήποτε λόγο λυθεί ή λήξει η πρακτορική σύμβαση, η ασφαλιστική επιχείρηση

καταβάλλει στον πράκτορα προμήθεια τριών ετών που αναλογεί στην παραγωγή του. η οποία εξακολουθεί, γι' αυτό το διάστημα. να παραμένει στην επιχείρηση στο μέτρο που θα την εδικαιούτο αν δεν είχε λυθεί ή λήξει η σύμβαση. Δεν οφείλεται προμήθεια, αν η σύμβαση λύθηκε με καταγγελία εκ μέρους της ασφαλιστικής επιχείρησης που οφείλεται σε βαρύ παράπτωμα του πράκτορα, που συνεπάγεται ποινική ή αστική ευθύνη του ή αν λύθηκε με πρωτοβουλία του πράκτορα».

9. Το πρώτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 6 του ν. 1569/1985 αντικαθίστανται ως εξής:

«1. Τα ονόματα των ασφαλιστικών πρακτόρων οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στο κατ άρθρο 3 του παρόντος νόμου οικείο επιμελητήριο, καταχωρούνται με αλφαβητική σειρά σε ειδικό βιβλίο (μητρώο ασφαλιστικών πρακτόρων που τηρείται χωριστά από τα μητρώα των μεσιτών ασφαλίσεων και των ασφαλιστικών συμβούλων), στο οποίο αναγράφονται η ημερομηνία εγγραφής τους, οι ανανεώσεις και τυχόν διαγραφές, οι εταιρίες ασφαλιστικής πρακτόρευσης, των οποίων στη διοίκηση συμμετέχουν ή έχουν συμμετάσχει, καθώς και η διάρκεια αυτής της συμμετοχής.

10. Η παράγραφος 2 του άρθρου 6 του ν. 1569/1985 αντικαθίσταται ως εξής:

«2. Ο πράκτορας υποχρεούται σε όλα τα έγγραφά του και σε όλες τις επαγγελματικές του συναλλαγές να αναγράφει και να δηλώνει την ιδιότητά του ως ασφαλιστικού πράκτορα ή των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που πρακτορεύει καθώς και τον αριθμό μητρώου του» .

11. Η υποπερίπτωση Α1 της περίπτωσης ε της παρ. 1 του άρθρου 7 του ν. 1569\1985 αντικαθίσταται ως εξής:

"Α 1) Είτε τέσσερα χρόνια ως διευθύνων σε επιχείρηση ασφαλιστικής μεσιτείας, είτε ως μεσίτης ασφαλίσεων ή ως συντονιστής ασφαλιστικών συμβούλων ή ασφαλιστικός σύμβουλος, είτε ως υπάλληλος σε επιχειρήσεις ασφαλιστικής μεσιτείας ή πρακτόρευσης ή συντονισμού ασφαλιστικών συμβούλων και ασφαλιστικού συμβούλου ή ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής επιχείρησης στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

12. Οι παρ. 2 και 3 του άρθρου 7 του ν. 1569/1985 αντικαθίστανται και προστίθενται και νέες παράγραφοι 4 και 5 που έχουν ως εξής

«2. Α. Αν ο ενδιαφερόμενος είναι υπήκοος άλλου κράτους? Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αντί των προϋποθέσεων της παραγράφου 1 περίπτωση (α) και περίπτωση (ε) υποπεριπτώσεις Α3 και Α4 αυτού του άρθρου, αρκεί να έχει πραγματικά και αδιάλειπτα αργαστεί:

α) είτε για τέσσερα (4) συνεχή χρόνια ως ανεξάρτητος ασφαλιστικός πράκτορας ή μεσίτης ασφαλίσεων ή διευθυντής σε αντίστοιχες επιχειρήσεις, .

β) Είτε για δύο (2) συνεχή έτη, ως άνω υπό όταν ο ενδιαφερόμενος επιπλέον αποδεικνύει ότι έχει εργασθεί τρία (3) τουλάχιστον χρόνια σε έναν ή περισσότερους πράκτορες ή μεσίτες ασφαλίσεων ή σε μια ή περισσότερες ασφαλιστικές επιχειρήσεις,

Υ) είτε για ένα (1) χρόνο, ως άνω υπό α. όταν ο ενδιαφερόμενος επιπλέον αποδεικνύει ότι για το επάγγελμα του ασφαλιστικού πράκτορα έχει κατάρτιση που βεβαιώνεται με πιστοποιητικό αναγνωρισμένο από το Κράτος ή κρίνεται απολύτως ικανοποιητικό από την αρμόδια επαγγελματική ένωση.

β. Θεωρείται ότι έχει ασκήσει δραστηριότητα διευθύνοντα επιχείρησης. κατά την έννοια του παρόντος άρθρου, κάθε πρόσωπο που έχει ασκήσει την αντίστοιχη δραστηριότητα:

α) είτε τα καθήκοντα διευθυντή επιχείρησης ή υποκαταστήματος.

β) τα καθήκοντα του αναπληρωτή του διευθυντή επιχείρησης ή του εξουσιοδοτημένου να την εκπροσωπεί, εφόσον τα καθήκοντα αυτά συνεπάγονται ευθύνη αντίστοιχη με εκείνη του διευθυντή της επιχείρησης που εκπροσωπεί. Τα καθήκοντα που προβλέπονται στην παράγραφο 2 περ. β αυτού του άρθρου πρέπει να

συνεπάγονται ευθύνες σε θέματα κατάρτισης, διαχείρισης και εκπλήρωσης ασφαλιστικών συμβάσεων.

13.α. Αν ο ενδιαφερόμενος είναι υπήκοος άλλου Κράτους -Μέλους της, Ευρωπαϊκής Ένωσης, η συνδρομή των προϋποθέσεων που προβλέπονται από τις παραγράφους 1 και 2 αυτού του άρθρου αποδεικνύεται από πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή ή οργανισμό ή άλλο νομικό πρόσωπο του Κράτους - Μέλους καταγωγής ή προέλευσης του ενδιαφερομένου και υποβάλλεται στο Υπουργείο Εμπορίου. Ως πιστοποιητικό ποινικού μητρώου θεωρείται το πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από ης αρμόδιες αρχές του Κράτους? Μέλους καταγωγής ή προέλευσης, σύμφωνα με το άρθρο 2 του π. δ/τος 530/1991 (Φ.Ε.Κ. 205 Α').

β. Βεβαιώσεις που προορίζονται να χρησιμοποιηθούν στις αρμόδιες αρχές Κρατών - Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αφορούν τις δραστηριότητες ασφαλιστικών πρακτόρων στην Ελλάδα χορηγούνται από τα κατά τόπους αρμόδια επιμελητήρια.

29. Το "ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ" αναριθμείται σε "ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε" με τον τίτλο ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

30. Το άρθρο 9 του ν. 1569/1985 μεταφέρεται στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε ως άρθρο 19α και συμπληρώνεται ως εξής:

«Επίσης η ιδιότητα του ασφαλιστικού πράκτορα είναι ασυμβίβαστη με την ιδιότητα του μεσίτη ασφαλίσεων>>».

31. Μέσα σε ένα (1) έτος από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου οι πρώην εγγεγραμμένοι στα οικεία μητρώα ασφαλιστικοί πράκτορες ή σύμβουλοι, οι οποίοι δεν ανανέωσαν την εγγραφή τους σύμφωνα με ης διατάξεις του άρθρου 13 παρ. 1 του ν. 1569/1985 μπορούν να ανανεώσουν την εγγραφή τους εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 7 παρ. 1 εδ. β', γ', δ', και ε' του ίδιου νόμου και δεν συντρέχουν στο πρόσωπό τους 10 ασυμβίβαστα του άρθρου 190 αυτού.

Εφαρμόζεται ήδη η Υπουργική απόφαση αριθμ. Κ3-11.087114.12.2002 που αφορά στην

εκπαίδευση των Ασφαλιστικών Συμβουλών, Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβουλών, Ασφαλιστικών Πρακτόρων και Μεσιτών Ασφαλίσεων. Κατόπιν τούτου και επειδή η προθεσμία ανανέωσης των αδειών των παραπάνω - που έληξε την 31/12/2002 - εκπνέει, σύμφωνα με τον νόμο την 31/3/2003 και ουδεμία παράταση θα δοθεί, σας ενημερώνουμε ότι όσοι δεν ανανέωσαν τις άδειες τους εντός της νόμιμου προθεσμίας (31/3/2003), υποβάλλοντας τα εκ του νόμου δικαιολογητικά, θα ακολουθήσουν την προβλεπόμενη, από την Υπουργική απόφαση διαδικασία (εκπαίδευση), για την χορήγηση των αδειών τους.

5.4. ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην Ελλάδα υπάρχει καθεστώς διευθυνόμενης ασφάλισης και οι ασφαλιστικές εργασίες γίνονται κάτω από αυστηρά νομοθετικές ρυθμίσεις.

Οι παρεμβάσεις των ρυθμιστικών κρατικών οργάνων και κρατικών ή μη κρατικών επιχειρήσεων είναι καθοριστικός στην Ελληνική αγορά. Είναι επιτακτική η ανάγκη τόσο από μέρους των ασφαλιστικών επιχειρήσεων όσο και από την πλευρά της πολιτείας να αναλάβουν τις ευθύνες τους για να βελτιωθούν οι ασφαλιστικές παροχές και να γίνουν πιο γνωστές οι ενεργητικές επιδράσεις των ασφαλιστικών υπηρεσιών στο κοινό και γενικότερα στην κοινωνία.

Τα τελευταία χρόνια αν και γίνεται αλλαγή ευθυνών και πολιτικής στο αρμόδιο υπουργείο κάθε εξάμηνο γίνεται μια σοβαρή προσπάθεια και είναι επιτακτική ανάγκη κοινής αποδοχής από όλους τους φορείς εξυγίανσης της ασφαλιστικής αγοράς.

Στη χώρα μας σήμερα λειτουργούν περίπου 150 ασφαλιστικές επιχειρήσεις από τις οποίες οι 80 είναι Ελληνικές και οι 70 αλλοδαπές. Από αυτές οι 118 είναι μέλη της ένωσης ασφαλιστικών εταιριών, οι 7 ελληνικές επιχειρήσεις που ελέγχονται από τράπεζες και συγκεντρώνουν το 44% της παραγωγής. Όμως ο ασφαλιστικός πράκτορας είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει την υπάρχουσα νομοθεσία καθώς να ενημερώνεται για τυχόν μεταβολές. Σε καμιά περίπτωση δεν επιτρέπεται να παρεμβαίνει στους νόμους και τα διατάγματα της ασφαλιστικής εμπορικής νομοθεσίας έτσι ώστε ποτέ να μην κατηγορηθεί για ποινικά αδικήματα.

Παίρνοντας αφορμή τον κώδικα συμπεριφοράς για τους ασφαλιστικούς πράκτορες και ασφαλειομεσίτες που ψηφίστηκε στο 2^ο Παγκόσμιο Συνέδριο παραγωγών και πρακτόρων που έγινε στη Μαδρίτη από 28.5.84 έως 2.6.84 (20 World- Wide Meeting of Insurance Intermediaries) και που δημοσιεύτηκε στο τεύχος Ιουλίου 84 της ασφαλιστικής αγοράς κρίναμε ότι ένας κώδικας που στη βάση του είναι αυτός που το ίδιο το διεθνές συνδικαλιστικό όργανο των πρακτόρων ψήφισε, να εφαρμοστεί και στους πράκτορες που συνεργάζονται με Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες.

Πιστεύεται ότι ο κώδικας αυτός θα βελτιώσει τόσο τη συνεργασία των πρακτόρων με τις Ασφαλιστικές εταιρίες, όσο και με τους ασφαλισμένους, λαμβανομένου υπ' όψη ότι και ο νέος νόμος προβλέπει κάτι τέτοιο (1569/85).

5.5. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ακόμη και σήμερα το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου στη χώρα μας, αντιμετωπίζεται από τον κόσμο με κάποια δυσπιστία, αλλά και ο υποψήφιος ασφαλιστής κατέχεται από το φόβο να έχει μια επιτυχημένη επαγγελματική καριέρα.

Ο κόσμος ταυτίζει τον ασφαλιστικό σύμβουλο με ένα επίπονο, ενοχλητικό άνθρωπο που προσπαθεί να εκμεταλλευτεί κάθε ευκαιρία για δικό του όφελος και της εταιρείας του. Εξαιτίας αυτής της ταύτισης πολλοί άνθρωποι αποφεύγουν τις διάφορες ασφαλιστικές καλύψεις.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους οι άνθρωποι δεν αγοράζουν ασφάλειες, μερικοί από τους οποίους είναι:

1. Οικονομικοί, πάντα ο άνθρωπος θέλει να δείχνει πλουσιότερος από ότι είναι
2. Ο πωλητής άθελα του γίνεται αντιπαθής, το παρουσιαστικό του, η συμπεριφορά του, ή προσεβλήθη ο πελάτης κατά τη διάρκεια της συζήτησης.
3. Όταν κάποιος συγγενής κάνει την ίδια δουλειά.
4. Λόγω οικογενειακών διαφορών εάν υπάρχει οικογενειακή αταξία (χωρισμός).
5. Αβεβαιότητα για το μέλλον, μήπως δε μπορούν να πληρώσουν στο μέλλον τα ασφάλιστρα λόγω φόβου για τη δουλειά τους.
6. Όταν η εταιρία είναι μικρή. Πολλοί δεν εμπιστεύονται εύκολα μικρές εταιρίες για αγορά προϊόντων.
7. Φοβία. Πολλοί άνθρωποι είναι φοβισμένοι λόγω της αγοράς ή κακής πείρας από προηγούμενες αγορές που δεν πήγαν καλά.
8. Αναποφασιστικότητα. Μερικοί δεν αποφασίζουν εύκολα. Είναι δύσκολο χρειάζεται ενθάρρυνση.
9. Προκαταληγμένες διαθέσεις, Π.χ. πιστεύουν ότι είναι για πλουσίους ή δε θα τύχουν αναλόγου μεταχείρισης όταν χρειαστούν βοήθεια ή να αποζημιωθούν.
10. Αντιδραστικοί τύποι που νομίζουν ότι τα ξέρουν όλα και δεν συμφωνούν με τίποτα.

Χρειάζεται ευγενική μαχητικότητα και εξειδικευμένη μεταχείριση σε κάθε ειδική περίπτωση να πειστεί ο πελάτης ότι θα βοηθηθεί, και θα τύχει αμέσου συμπαράστασης στο μέλλον από τον πωλητή αν χρειαστεί.

Τέλος, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος σήμερα εκτελεί ένα κοινωνικό λειτούργημα με σκοπό να εντοπίσει τις ανάγκες των συνανθρώπων του και να προτείνει εφικτές λύσεις για την αντιμετώπιση τους.

5.6.ΤΟ 2004 ΕΙΝΑΙ ΧΡΟΝΙΑ ΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Εισήλθαμε σε μια Ολυμπιακή χρονιά, με τον τόπο μας στο κέντρο του κόσμου. Θα έλεγα ότι το 2004 φέρει τα χαρακτηριστικά μιας έντονα αγωνιστικής χρονιάς και για τις ασφαλίσσεις, όπως επίσης γενικότερα για τον ευρύτερο επιχειρηματικό στίβο και την ελληνική οικονομία. Έχουμε να αντιμετωπίσουμε - κατ' αναλογία κλίμακας και στην Ελλάδα, τα μεγάλα προβλήματα της παρατεταμένης παγκόσμιας οικονομικής κρίσης και των συνεπειών της.

Συζητούμε και εδώ την κορυφαία ανάγκη να αντιμετωπιστεί το δημοσιονομικό έλλειμμα της χώρας, όταν το ίδιο πρόβλημα απασχολεί πολλές άλλες μεγάλες χώρες, παραδοσιακές «ατμομηχανές» της παγκόσμιας οικονομίας, ενώ η απειλή κοινωνικών φαινομένων όπως η ανεργία και το δημογραφικό δοκιμάζουν τις κοινωνικές ισορροπίες παντού και στην Ελλάδα.

Ειδικότερα, τα φαινόμενα αυτά αντανακλώνται και αθροίζονται στην οικονομική δυσπραγία που επηρέασε και επηρεάζει την ανάπτυξη της ασφαλιστικής βιομηχανίας και στον τόπο μας. Η Ιδιωτική Ασφάλιση βρίσκεται σ' ένα μεταίχμιο, όπου τα μεγάλα κοινωνικά ζητήματα μπορούν να γίνουν και εναύσματα θετικής σκέψης και δράσης. Παράδειγμα χαρακτηριστικό, το σύστημα κοινωνικής πρόνοιας με τα διογκωμένα προβλήματά του, το οποίο και στα καθ' ημάς θα χρειαστεί τη μεγαλύτερη συμμετοχή των ασφαλιστικών επιχειρήσεων του τόπου σε κομβικά ευαίσθητους τομείς για την κοινωνική ευημερία, όπως το συνταξιοδοτικό και η υγεία. Είναι μοιραίο, αργά ή γρήγορα - και καλύτερα το γρηγορότερο - η μεταρρυθμιστική προσπάθεια να μην περιοριστεί στη χώρα μας στην αναζήτηση μαγικών λύσεων εξεύρεσης πόρων για την παράταση επιβίωσης του αναδιανεμητικού κοινωνικού συστήματος ασφάλισης. Τα επαγγελματικά ταμεία, που χρειάζεται να δομηθούν σε σωστές βάσεις για να περάσουμε σ' ένα λειτουργικό ανταποδοτικό σύστημα, «ανοίγουν πόρτα» στις ασφαλιστικές εταιρίες που διαθέτουν διαπιστευτήρια διαχειριστικής ικανότητας και επάρκειας. Η κατακόρυφη άνοδος φέτος των ομαδικών ασφαλίσεων είναι ένα δείγμα - προπομπός του συμπληρωματικού ρόλου

που μπορεί να διαδραματίσει η Ιδιωτική Ασφάλιση.

Είναι θετικό ότι αρκετές ασφαλιστικές επιχειρήσεις δείχνουν πως μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των καιρών και ν' αδράξουν την ευκαιρία της νέας εποχής με σύνεση. Εκτιμώ ότι ορισμένες εταιρίες προχωρούν σε εξορθολογισμό των δαπανών, εκσυγχρονίζουν την οργάνωσή τους και τις ασφαλιστικές πρακτικές τους, αναζητούν τον «ορίζοντά» τους σε επιλογές προοπτικής, προσαρμόζουν την επιχειρηματική αντίληψή τους στις πραγματικές ανάγκες της κοινωνίας και τοποθετούν τον πελάτη στο κέντρο του ενδιαφέροντός τους. Αυτά συγκροτούν θετική, δημιουργική στάση για να εξασφαλιστεί η επιχειρηματική βιωσιμότητα και να θεμελιωθεί η περαιτέρω ανάπτυξη.

Στο επιχειρηματικό περιβάλλον διαμορφώνονται αξιόλογες ενθαρρύνσεις. Έχουμε ένα νομοσχέδιο - αφετηρία για εξυγίανση, καθώς το ζήτημα αναβάθμισης της εποπτείας της Ιδιωτικής Ασφάλισης είναι κυρίαρχο. Η σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη είναι κορυφαίο και αμετάβλητο ζητούμενο για τις ασφαλιστικές εταιρίες και η φερεγγυότητά τους προϋπόθεση για τέτοια σχέση. Γι' αυτό πρώτο μέλημα πρέπει να είναι η τροφοδοσία της εμπιστοσύνης των πελατών της με γνώμονα τη συνέπεια στις υποχρεώσεις της και έτσι έχει δημιουργήσει έως τώρα το πιο σταθερό κεφάλαιο επιχειρηματικής ύπαρξης. Ασφαλιστικές εταιρίες με «σημαία ευκαιρίας» δεν χωρούν στο μέλλον, ούτε στο παρόν, καθώς συντρέχει άλλος ένας ενθαρρυντικός παράγοντας: η βελτιούμενη ασφαλιστική συνείδηση του πολίτη. Ταυτόχρονα, οι πληθυσμιακές αλλαγές με την εισροή οικονομικών μεταναστών, οι νέες γενιές που διεκδικούν ένα μέλλον πιο σίγουρο, η πολύ μεγάλη υστέρηση τέλος της χώρας μας έναντι του ευρωπαϊκού μέσου όρου σε ασφάλιστρα επί του Α.Ε.Π. - περίπου τέσσερις φορές κάτω -, αλλά και σε ασφαλιστικές επενδύσεις επί του Α.Ε.Π., συνιστούν μεγάλες προκλήσεις για την Ιδιωτική Ασφάλιση, που στην Ελλάδα έχει την περίοδο της ωρίμανσής της μπροστά. Είναι χαρακτηριστικό ότι από τον ενεργό πληθυσμό της χώρας, μόνο το 16% διαθέτει συνταξιοδοτικό πρόγραμμα ασφάλισης.

Αυτή τη χρονιά δεν θα κριθεί μόνο η αγωνιστικότητα της ασφαλιστικής βιομηχανίας, αλλά μέσα από την προσπάθεια θα κριθεί και η καθαρή σκέψη, ο προγραμματισμός και η οργάνωση του ασφαλιστικού επιχειρείν, **η σωστή στόχευση**. Η κοινωνία χρειάζεται όσο ποτέ άλλοτε την ιδιωτική ασφάλιση και αυτή είναι μία πραγματικότητα που με τις παραπάνω προϋποθέσεις επιτρέπει αισιοδοξία και προσδοκίες.

5.7. Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Στη σημερινή εποχή τα κρατικά ταμεία έχουν φτάσει σε αδιέξοδο. Το Ναυτικό Ασφαλιστικό ταμείο (ΝΑ Τ) ήδη αντιμετωπίζει σοβαρό πρόβλημα και σύντομα θα απορροφηθεί από κάποιο υγιές ταμείο για να μην καταρρεύσει ως αυτόνομος οργανισμός. Ο Ο.Γ.Α. μπορεί να μετρά μόλις δύο χρόνια ως κλάδος κύριας ασφάλισης των αγροτών, πλην όμως είναι θέμα χρόνου πότε θα αποκαλυφθεί ότι δεν είναι βιώσιμο ταμείο. Αυτό συμβαίνει γιατί οι παροχές που προσφέρει είναι δυσανάλογες με τις καταβαλλόμενες εισφορές. Μια μελέτη των Άγγλων που θα παραδοθεί στην κυβέρνηση για το ασφαλιστικό μας σύστημα θα περιέχει την εκτίμηση ότι το έλλειμμα στα κρατικά ταμεία θα ανέλθει στα 75 τρις. δρχ. τα επόμενα πενήντα χρόνια αν παραμείνουν τα πράγματα ως έχουν. Η βασική κρατική σύνταξη θα ανέρχεται το πολύ στο 60% ή στο 50% των αποδοχών των εργαζομένων. Έτσι για να μην υποφέρει ο σημερινός εργαζόμενος και αυριανός συνταξιούχος η μόνη λύση που του μένει είναι η ιδιωτική ασφάλιση που θα είναι μια επιπρόσθετη και πολύτιμη οικονομική βοήθεια. Τα πρώτα θύματα του νέου ασφαλιστικού συστήματος θα είναι οι ασφαλιζόμενοι στις Δ.Ε.Κ.Ο., στις τράπεζες και στο δημόσιο που μπήκαν στην αγορά εργασίας μετά το 1982 και που αρχίζουν να συνταξιοδοτούνται μετά το 2005.

Το ασφαλιστικό ναυαγεί γιατί η αναγκαία αναλογία συνταξιούχων και εργαζομένων δεν ακολουθείται, δηλαδή δεν φτάνουν οι εισφορές των εργαζομένων να καλύψουν τις συντάξεις που δίνονται στους απόμαχους των ταμείων.

Και η ιδιωτική ασφάλιση όμως αντιμετωπίζει πρόβλημα. Το 2001 υπήρχε μείωση των ασφαλίσεων συγκριτικά με το 2000. Στις πιο πολλές περιπτώσεις τα κέρδη των ασφαλιστικών εταιριών προέρχονται από επενδύσεις και σπάνια από καθαρά ασφαλιστικά προϊόντα (ασφάλειες ζωής). Οι πιο μεγάλες ασφαλιστικές εταιρίες θεωρούν ότι τα αυτοκίνητα αποτελούν ζημιογόνο κλάδο ασφάλισης και έτσι αυξάνουν τα ασφάλιστρα για να τα αποφεύγουν. Ο κύριος λόγος των κακών αποτελεσμάτων στην ασφάλιση αυτοκινήτων είναι τα υψηλά κόστη. Δηλαδή τα έξοδα φτάνουν να υπερβαίνουν το 30% των ασφαλίσεων. Μια μέθοδος για να λυθεί το πρόβλημα είναι οι μικρές ασφαλιστικές να συγχωνευθούν ή να μεγαλώσουν από μόνες τους δημιουργώντας δίκτυο. Λέγοντας δίκτυα εννοούμε ότι οι ασφαλιστές δε θα πρέπει να ασχολούνται μόνο με την πώληση ενός προϊόντος αλλά θα πρέπει να στραφούν και σε άλλου είδους προϊόντα όπως τραπεζικά, χρηματιστηριακά κ.τ.λ.

Επίσης θα μπορούσαν οι μεγάλες ασφαλιστικές να αρχίσουν να δημιουργούν δικές τους

χρηματιστηριακές εταιρίες ή ακόμα αν είναι πολύ εύρωστες και δικές τους τράπεζες ώστε να μπορούν να εκμεταλλεύονται τα κέρδη από όλες τις συναλλαγές Όλα αυτά στην Ελλάδα έχουν αρχίσει να εμφανίζονται τα τελευταία χρόνια με πρωτοπόρους την INTERAMERIKAN με τη Nova Bank και την Ασπίς Πρόνοια με την Ασπίς Bank.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ

- Κ-Κιόχος Α. Πέτρος "Εισαγωγή στην Ασφαλιστική Επιστήμη", "INTERBOOKS:", ΑΘΗΝΑ 1993
- Τσιμπόχος Χάρης "Τα μυστικά του πετυχημένου ασφαλιστή", Αθήνα 1992, 3^η Έκδοση
- Τσιμπόχος Χάρης "Η δημιουργία ενός Δυναμικού Δικτύου Πωλήσεων", Αθήνα 1992
- Η ιστορία της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα", Εθνική Ασφαλιστική,

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

- ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ "ΤΕΥΧΟΣ 155", 1990
- ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΝΑΙ "ΤΕΥΧΟΣ 77", 2002
- ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ "ΤΕΥΧΟΣ 383", 2002
- ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ "ΤΕΥΧΟΣ 398", 2002

INTERNET:

- www.aliko.gr
- www.asfalistis.gr
- www.asfalisinet.gr
- www.insure.gr
- <http://asfalistis.com>

ΑΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Σημειώσεις από την Εθνική Ασφαλιστική (ΑΓΡΙΝΙΟ)
- Σημειώσεις από την Αγροτική Ασφαλιστική (ΠΡΕΒΕΖΑ)
- Ενημερωτικό, ΦΟΙΝΙΞ Meetrollife Εμπορική
- Εκπαιδευτικό εγχειρίδιο ασφαλίσεων, Αμαρούσιον Ιανουάριος 2001, ALPHA Ασφαλιστική

