

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ 198 • ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ-ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2022 • Euro 5 • www.asfalistikonai.gr

ΕΡΕΥΝΑ

Η διαμεσολάβηση
αντεπιτίθεται!

ΡΕΠΟΡΤΑΖ

Το σκάκι των
αντασφαλίσεων!

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Η Ergo ΖΩΗρεύει!

Oliver Bäte
CEO ALLIANZ GROUP

**Θα προσφέρουμε
περισσότερες ευκαιρίες
στους ανθρώπους μας!**



ΝΑΙ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ-ΠΩΛΗΤΕΣ FINANCIAL SERVICES



**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΜΠΟΥΤΑΚΗΣ**

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΠΟΥΤΑΚΗΣ

Αφιέρωση τη ζωή μου στο Λειτουργήματα της διαμεσολάβησης

Προσωπικά στηρίζω και υπηρετώ το έργο της διαμεσολάβησης από 1ns/01/1990 και είμαι περήφανος που μπορώ να βρίσκομαι μέσα από αυτόν το ρόλο μου κοντά στους ανθρώπους, τόσο στην εποχή της ευημερίας όσο και στην εποχή της κρίσης.

Είμαι περήφανος που μπορώ να στηρίζω τον οικογενειαρχη, τη μονογονεϊκή οικογένεια, τον ιδιώτη σε κάθε έκφραση της καθημερινότητάς του, αλλά και τον επιχειρηματία που έχει να αντιμετωπίσει αφενός καιρικά φαινόμενα και αφετέρου επιχειρηματικά ρίσκα.

Στη μακρόχρονη πορεία μου στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση διαπιστώνω ότι περιουσιακά στοιχεία, όπως τα ακίνητα, δεν είναι εύκολο να εξασφαλίσουν άμεσα χρήματα για την επιβίωση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, διότι δεν είναι άμεσα ρευστοποιήσιμα. Αυτό μπορεί να το καταφέρει μόνο ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μέσα από τη σωστή ασφαλιστική κάλυψη των αναγκών του πελάτη του, η οποία θα οδηγήσει σε μια δίκαιη αποζημίωση ακριβώς τη στιγμή που την έχει ανάγκη. Η αποζημίωση είναι τα χρήματα που χρειάζεται για να μπορέσει να ορθοποδήσει και να συνεχίσει μια αξιοπρεπή διαβίωση ή να ανακάμψει και να συνεχίσει απρόσκοπτα την επιχειρηματική του δραστηριότητα.

Αυτή είναι ακριβώς η παράμετρος την οποία θα ήθελα να τονίσω σε κάθε νέο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Αυτό είναι το στοιχείο το οποίο κάνει το επάγγελμά μας μοναδικό και το μετατρέπει σε λειτουργήματα.

Νιώθω ευλογημένος που υπό την ιδιότητά μου ως διαμεσολαβητή είχα την ευχέρεια να σταθώ ουσιαστικά στο πλευρό του πελάτη μου σε κρίσιμες στιγμές:

- Παρέχοντας μια αποζημίωση που είχε καθοριστική σημασία για την επιβίωση της οικογένειας όταν έλειψε από κοντά τους αυτός που έφερνε το εισόδημα.

- Δίνοντας την ευκαιρία να συμπληρώσει το εισόδημά του αυτός ο οποίος είχε μια μακρόχρονη επαγγελματική πορεία και βρέθηκε στη δεινή θέση να έχει ένα πενιχρό εισόδημα από την κρατική σύνταξη που δεν του διασφαλίζει

την αξιοπρέπεια που του αξίζει.

- Εξασφαλίζοντας τη δυνατότητα να ξαναχτίσει την κατοικία του, η οποία καταστράφηκε ολοσχερώς ή μερικώς από μία πυρκαγιά, ή να την επισκευάσει μετά από μια καταστροφική πλημμύρα.

- Βίωσα μαζί με τον πελάτη μου την απώλεια της περιουσίας του και την ολοσχερή καταστροφή του εργοστασίου του, ένιωσα όμως υπερήφανος όταν μερίμνησα να αποζημιωθεί δίκαια και συνέβαλα στο να ξαναχτίσει την επιχείρησή του, να κρατήσει τους εργαζομένους, αλλά και να ξαναβγεί στην παραγωγή.

Εξίσου σημαντικό ρόλο όμως διαδραματίζει ο διαμεσολαβητής και για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Ο διαμεσολαβητής είναι αυτός ο οποίος φέρνει την παραγωγή στις ασφαλιστικές εταιρείες. Είναι αυτός ο οποίος συμβάλλει στην ανάπτυξη και τη βιωσιμότητά τους και σαφώς και στη ρευστότητά τους. Ρευστότητα την οποία έχουν ανάγκη για να παραμείνουν βιώσιμοι και κερδοφόροι οργανισμοί αλλά και για να έχουν τη δυνατότητα να αποζημιώσουν σωστά και δίκαια τους πελάτες μας.

Ιδιαίτερως σήμερα που οι συγκυρίες έχουν επιβάλει μια απρόσωπη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών μέσω διαδικτυακής επικοινωνίας ή πώλησης μέσα από ψηφιακές πλατφόρμες, ο ρόλος του διαμεσολαβητή αναδεικνύεται ακόμη πιο έντονα. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας μας βρίσκει πάντοτε υπέρμαχους, αλλά αυτό δεν πρέπει να μας κάνει να ξεχνάμε τον άνθρωπο.

Άλλωστε ο ρόλος της διαμεσολάβησης αναγνωρίζεται πλέον διεθνώς και από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Παρατηρούμε ότι συχνά γίνεται λόγος από τους εκπροσώπους τους για τη σπουδαιότητά της.

Σε πρόσφατη εκδήλωση, η οποία ήταν και η πρώτη κοινή εκδήλωση Ευρωπαϊκής Πίστης και Allianz, μετά την εξαγορά, τονίστηκε ακριβώς ο ρόλος της διαμεσολάβησης και αναφέρθηκε από τον κ. Γεωργακόπουλο ότι αποτελεί κύριο μέλημα του νέου οργανισμού η στήριξη του ενοποιημένου δικτύου διαμεσολαβητών, διαβλέποντας το μέλλον της



ασφαλιστικής αγοράς στη διαμεσολάβηση. Επίσης, τονίστηκε από τον κ. Oliver Bäte, CEO της Allianz SE, ότι δεν επέλεξε να προχωρήσει σε εξαγορά μιας ασφαλιστικής εταιρείας συνδεδεμένης με τράπεζα, πιστεύοντας ακλόνητα στη δύναμη της διαμεσολάβησης.

Σαφώς υπάρχουν προϊόντα τα οποία μπορούν να προωθηθούν μέσα από μια ψηφιακή πλατφόρμα και τα οποία ο πελάτης με ευκολία μπορεί να τα επιλέξει και να τα αγοράσει. Βέβαια, θα αντιληφθεί την αξία του διαμεσολαβητή και την ανάγκη της συμβουλής και συμβολής του, κατά την επέλευση του κινδύνου. Ειδικότερα σε τομείς όπως είναι ο κλάδος Ζωής και Υγείας, πάντοτε θα υπάρχει η ανάγκη της ανθρώπινης ευαισθησίας και αντίληψης, η ανάγκη του διαμεσολαβητή ο οποίος θα προσεγγίσει τα άγχη και τις αγωνίες του πελάτη για να προσδιορίσει και να ιεραρχήσει μαζί του τις ασφαλιστικές του ανάγκες.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον της απρόσωπης λειτουργίας η Contract είναι αυτή που φιλοδοξεί να καλύψει αυτό το κενό παρέχοντας στον συνεργάτη της την υποστήριξη που χρειάζεται με ανθρώπινο και φιλικό πρόσωπο, έχοντας την τεχνολογία ως σύμμαχο.

Με αυτή την έννοια η Contract είναι κοντά στην κοινωνία και στον διαμεσολαβητή, με αξιοπιστία και κύρος στην παροχή ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Νιώθω βαθιά συγκινημένος που αφιέρωσα τη ζωή μου στο λειτούργημα της διαμεσολάβησης. Ενίωσα την ανάγκη της ασφάλισης και ανέβηκα τα σκαλιά μια ασφαλιστικής εταιρείας για να ασφαλίσω τη ζωή μου διασφαλίζοντας την οικογένειά μου. Πείστηκα για το θεσμό θεωρώντας λειτούργημα το να μπορώ το ύψιστο αγαθό της ασφάλισης να το προωθώ σε όλη την κοινωνία. Άρχισα την ενασχόλησή μου με τον ασφαλιστικό τομέα όπως προανέφερα το 1990 ξεκινώντας από ασφαλιστικός διαμεσολαβητής και διέκρινα μεγάλες προοπτικές ανάπτυξης.

Μετά την πολυετή πορεία μου, πιστεύω ότι για να υπάρξει ανάπτυξη χρειάζεται η προσπάθεια να είναι συλλογική τόσο από την Πολιτεία όσο και από την ασφαλιστική αγορά, η οποία δυστυχώς διατηρεί ακόμη το 2% του ΑΕΠ.

Η Πολιτεία απαιτείται να συμβάλει πρώτη προς αυτή την κατεύθυνση, με επιπλέον μέτρα ελάφρυνσης για τους επαγγελματίες του χώρου μας και ειδικές προβλέψεις για τους νέους διαμεσολαβητές. Μια πολύ καλή πρόταση θα ήταν να μην υπάρχει «πέναλτι» μέσω του τέλους επιτηδεύματος για

όλους τους επαγγελματίες.

Όσον αφορά τους πολίτες, ο ρόλος της Πολιτείας είναι εξίσου καθοριστικός, προβλέποντας κίνητρα συγκεκριμένων φορολογικών ελαφρύνσεων. Αυτό που φυσικά θα προτείναμε θα ήταν η επαναφορά της φοροαπαλλαγής ασφαλιστών, όπως ίσχυε στο παρελθόν για τον κλάδο Ζωής και Υγείας και θέσπιση αντίστοιχων κινήτρων για όλους τους κλάδους οι οποίοι δεν αποτελούν υποχρεωτική ασφάλιση.

Η καλλιέργεια ασφαλιστικής συνείδησης στους Έλληνες δεν αποτελεί αποκλειστικά αρμοδιότητα των διαμεσολαβητών, αλλά χρειάζεται να συμβάλουν προς αυτή την κατεύθυνση εξίσου οι ασφαλιστικές εταιρείες και η διαμεσολάβηση.

Οι διαμεσολαβητές χρειάζεται να συμβάλουμε στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής συνείδησης των Ελλήνων σε κάθε έκφανση της επαγγελματικής δραστηριότητάς μας, λειτουργώντας με συνέπεια, επαγγελματισμό και γνώμονα το συμφέρον του πελάτη. Αξίζει να αναφέρουμε ότι το νέο θεσμικό πλαίσιο διασφαλίζει πλήρως τα συμφέροντα του πελάτη και ως διαμεσολαβητές έχουμε χρέος όχι μόνον να το εφαρμόζουμε, αλλά και να πληροφορούμε τον πελάτη μας σχετικά με τα δικαιώματα που πηγάζουν από αυτό.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες από τη μεριά τους χρήσιμο θα ήταν να προσαρμόσουν τα ασφαλιστικά τους προϊόντα στις ανάγκες της ελληνικής αγοράς και παράλληλα να στηρίξουν τον διαμεσολαβητή, επενδύοντας σε αυτόν, ο οποίος είναι αυτός που δημιουργεί την απαραίτητη ρευστότητα ιδιαίτερα σε περιόδους παρατεταμένης κρίσης ή καλύτερα αλληλεπλήθη κρίσεων, όπως συμβαίνει τα τελευταία 12 χρόνια.

Κατά τη γνώμη μου απαιτείται ένα συγκεκριμένο μακροχρόνιο πρόγραμμα που για να επιτύχει πρέπει να τηρηθεί από όλους με απόλυτη συνέπεια. Επιπλέον, ανάπτυξη δεν μπορεί να υπάρξει μόνο από τον κλάδο Αυτοκινήτων, αλλά χρειάζεται να εστιάσουμε περισσότερο σε άλλους κλάδους όπως ο κλάδος Ζωής και Υγείας, Αστικής Ευθύνης, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών κινδύνων, περιουσίας κ.λπ.

Θεωρώ πολύ δύσκολο για τον διαμεσολαβητή να αντε-

πεξέληθει στις απαιτήσεις και στον ανταγωνισμό του κλάδου χωρίς να ανήκει σε κάποιο οργανωμένο σχήμα με το κατάλληλο υποστηρικτικό πλαίσιο. Το αντικείμενό μας είναι σαφώς πολύ ενδιαφέρον για όποιον απολαμβάνει την προσωπική επαφή με τον πελάτη και την αναζήτηση της ιδανικής λύσης για εκείνον, για να γίνει όμως σωστά απαιτεί εφόδια.

Για εμάς το μέλλον της διαμεσολήθνης βρίσκεται μέσα στη δημιουργία μεγάλων σχημάτων όπως η Contract, μέσα από συνενώσεις και συμπράξεις, όπου κάθε επαγγελματίας του χώρου θα βρίσκει την υποστήριξη που χρειάζεται, με φιλικό και ανθρώπινο πρόσωπο, έτσι ώστε να κατακτήσει τα όνειρά του.

Σήμερα, η Contract A.E., η οποία αποτελεί τη ναυαρχίδα του δικτύου εταιρειών Contract Network, είναι μία από τις μεγαλύτερες μονάδες παροχής ασφαλιστικών & χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αποτελεί ένα διευρυμένο δίκτυο διαμεσοληθτών με ισχυρό πυλώνα ανάπτυξης το in House δίκτυο συνεργατών μας που λειτουργεί με τη φιλοσοφία του δικού μας Agency στα 21 υποκαταστήματα της εταιρείας μας σε όλη την Ελλάδα. Παράλληλα διατηρούμε ένα ευρύ δίκτυο franchise συνεργασιών με ισχυρούς δεσμούς και αποκλειστική σύμβαση μαζί μας, που στηρίζει επίσης σε σημαντικό βαθμό την ανάπτυξή μας, και φυσικά αναπτύσσουμε πανελλαδικό δίκτυο συνεργατών που επέλεξαν να συνεργαστούν μαζί μας χωρίς δεσμεύσεις αποκλειστικής συνεργασίας, αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματά μας.

Ο κλάδος της ασφαλιστικής διαμεσολήθνης, όπως προανέφερα, είναι αρκετά απαιτητικός και ανταγωνιστικός, ωστόσο θεωρώ πως μπορεί κανείς να πετύχει λαμπρή καριέρα και εξέλιξη αν του δοθεί η απαραίτητη βοήθεια. Είναι πολύ σημαντικό για έναν επαγγελματία να έχει δίπλα του ένα μεγάλο πρακτορείο όπως η Contract, που θα του προσφέρει πρώτα απ' όλα τη σωστή εκπαίδευση και καθοδήγηση στα πρώτα του βήματα. Για εμάς στην Contract, η διαρκής εκπαίδευση αποτελεί πρωταρχικό μας μέλημα, τόσο για τους νέους μας συνεργάτες όσο και για τους πιο έμπειρους, καθώς τα δεδομένα στον τομέα της ασφάλισης μεταβάλλονται καθημερινά και η επικαιροποίηση των γνώσεων είναι απαραίτητη. Για το λόγο αυτόν δημιουργούμε την Ακαδημία Εκπαίδευσης με πρόγραμμα που αναφέρεται σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, στοχεύοντας να κρατούμε εποικοδομητική επαφή με το δίκτυο πωλήσεών μας.

Παράλληλα, διαθέτουμε άρτια εκπαιδευμένο διοικητι-

κό προσωπικό που είναι σε θέση να επιλύσει οποιοδήποτε ζήτημα ή απορία δημιουργηθεί.

Πέραν της εκπαίδευσης, ένας διαμεσοληθτής μπαίνοντας κάτω από την ομπρέλα της Contract απολαμβάνει προνόμια όπως κίνητρα ανάπτυξης, ποιοτική και διαρκή υποστήριξη, καθώς και λύσεις που δεν μπορεί να βρει μέσα από τη συνεργασία του με μία μόνο εταιρεία, όσο καλή κι αν είναι αυτή. Θεωρώ εξαιρετικά σημαντική τη διευρυμένη εκπροσώπηση ασφαλιστικών εταιρειών, την οποία εμείς όχι απλά παρέχουμε, αλλά έχουμε υιοθετήσει από ιδρύσεώς μας και αποτελεί συστατικό της φιλοσοφίας μας. Το να έχεις στη διάθεσή σου τις πιο έγκυρες επιλογές της αγοράς σου δίνει τη δυνατότητα να προτείνεις την ιδανική λύση στον πελάτη.

Όταν μάλιστα παρέχεται μέσα σε ένα πλαίσιο πολλαπλών επιλογών, όπως συμβαίνει μέσα από δίκτυο εταιρειών όπως το Contract Network που έχουμε δημιουργήσει, με πρόσβαση σε τομείς ενδιαφέροντος όχι μόνο ασφαλιστικού, αλλά επίσης χρηματοοικονομικού, προνομίων και παροχών υγείας, ενέργειας, καθώς και υπηρεσιών είσπραξης, σαφώς έχεις στη διάθεσή σου όλες τις δυνατότητες που θα σε βοηθήσουν στην ολιστική εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η διαρκής και εξειδικευμένη εκπαίδευση, η μηχανογραφική υποστήριξη και η ποιοτική εξυπηρέτηση είναι παράγοντες που χρειάζεται να αποτελέσουν κριτήριο επιλογής πριν αποφασίσει με ποιους θα συνεργαστεί και σε ποιους θα εμπιστευτεί το μέλλον της καριέρας του και της επαγγελματικής του πορείας.

27 χρόνια μετά την ίδρυση της εταιρείας μας γίναμε φέτος η 1η εταιρεία ασφαλιστικής διαμεσολήθνης στην Ελλάδα που εισήχθη στη Ν.Ε.Α. (Νεοαναπτυσσόμενων Εταιρειών Αγορά) του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου (ΧΑΚ).

Σκοπός μας μέσα από την ένταξη στο Χρηματιστήριο, όπως έχω κι άλλες φορές εξηγήσει, δεν ήταν η άντληση κεφαλαίων. Ήταν η δυνατότητα, πρωταρχικά, οι συνεργάτες μας να έχουν δικαίωμα και μερίδιο στο κοινό μας σπίτι, την Contract.

Σήμερα είμαστε υπερήφανοι που έχουμε επιτύχει να ανοίξουμε την εταιρεία μας για όποιον ενδιαφέρεται από τους συνεργάτες μας να αποκτήσει μερίδιο, λόγω και άποψη για την κοινή πορεία μας, με τον πλέον ενδεδειγμένο και αξιόπιστο τρόπο.

Ακόμη όμως και για όσους δεν το επιλέξουν, αποτελούμε έναν πιστοποιημένο και φερέγγυο συνεργάτη, που μεριμνά για την ευημερία τους στο παρόν και στο μέλλον. **NAI**

Ποιος είναι ο Δημήτριος Μπουτάκης

Ο κ. Δημήτρης Μπουτάκης, είναι μέτοχος και συνιδρυτής της Contract A.E. Ανώνυμη Εταιρεία Ασφαλιστικών & Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών, με έδρα την Καβάλα, είναι Ιδρυτής και Πρόεδρος της Contract ΑΕΕΔ, καθηγητής Εφαρμογών στο Τεχνολογικό Ίδρυμα Καβάλας και Επίκουρος Καθηγητής στο Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος.