

ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

“ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΜΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΖΩΗΣ”

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΜΕΓΑΛΟΥΔΗ ΧΡΥΣΟΥΛΑ

MENGA ENKELEJDA

A.M.:140

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	σελ. 4
Εισαγωγή	σελ. 5

ΓΕΝΙΚΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΜΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

1.1 Τι είναι μια Ασφαλιστική Εταιρεία.....	σελ. 6
1.1.1 Λειτουργία μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας	σελ. 6
1.1.2 Μετοχικό Κεφάλαιο	σελ. 6
1.1.3 Διοικητικό Συμβούλιο	σελ. 7
1.1.4 Περιθώριο Φερεγγυότητας	σελ. 7
1.1.5 Εγγυητικό Κεφάλαιο	σελ. 7
1.2 Από ποια Τμήματα Αποτελείται μια Ασφαλιστική Εταιρεία	σελ. 8
1.2.1 Τμήμα Τιμολόγησης	σελ. 8
1.2.2 Τμήμα Επιλογής και Ανάλυσης Κινδύνων (Underwriting).....	σελ. 9
1.2.3 Τμήμα Πωλήσεων (Sales Department).....	σελ. 9
1.2.4 Τμήμα Διακανονισμού Ζημιών.....	σελ. 9
1.2.5 Τμήμα Αντασφάλισης.....	σελ. 10
1.2.6 Τμήμα Εκδόσεων	σελ. 10
1.2.7 Τμήμα Μηχανογράφησης.....	σελ. 10
1.2.8 Τμήμα Επενδύσεων.....	σελ. 10
1.2.9 Τμήμα Λογιστηρίου	σελ. 11
1.2.10 Νομικό Τμήμα	σελ. 11
1.2.11 Τμήμα Πρόληψης Ζημιών	σελ. 11
1.3 Ποιες είναι οι Εργασίες μίας Ασφαλιστικής Εταιρείας από την Έκδοση ενός Συμβολαίου μέχρι τη Λήξη του	σελ. 12
1.4 Ο Οικονομικός και Κοινωνικός Ρόλος της Ιδιωτικής Ασφάλισης.....	σελ. 14

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

2. Έννοια του Κινδύνου	σελ. 19
2.1 Διακρίσεις	σελ. 20
2.2.1 Σχεδιασμός Προϊόντων	σελ. 24
2.2.2 Τιμολόγηση Προϊόντων	σελ. 25
2.2.3 Τρόπος Πώλησης	σελ. 28
2.2.4 Χαμηλές Πωλήσεις	σελ. 29
2.2.5 Σύσταση Χαρτοφυλακίου.....	σελ. 30
2.2.6 Κακοί Πελάτες	σελ. 30
2.2.7 Τρόπος Επικοινωνίας μέσα στην Εταιρεία.....	σελ. 32
2.2.8 Τεχνολογικοί Κίνδυνοι.....	σελ. 33
2.2.9 Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι	σελ. 34
2.2.10 Ανεπαρκή Αποθεματικά	σελ. 35
2.2.11 Ανεπαρκές Περιθώριο Φερεγγυότητας.....	σελ. 36
2.2.12 Νομικός Κίνδυνος	σελ. 37
2.2.13 Αντασφάλιση	σελ. 37
2.2.14 Φυσικές Καταστροφές.....	σελ. 38
2.2.15 Κακή Διαχείριση της Εταιρείας	σελ. 39
2.2.16 Αλλαγές στο Φορολογικό Σύστημα	σελ. 42
2.2.17 Αλλαγές στη Νομοθεσία	σελ. 42

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

3.1.1 Εκτίμηση του Κινδύνου	σελ. 44
3.1.2 Διασπορά Κινδύνων	σελ. 45
3.1.3 Κράτηση Κινδύνου	σελ. 45
3.1.4 Μεταφορά Κινδύνων με Συμβόλαια.....	σελ. 46
3.1.5 Ανάλυση Κινδύνου	σελ. 46

3.2	Διαδικασίες Περιορισμού Διακυμάνσεων (Hedging).....σελ.	46
3.3	Έρευνα Ασφαλιστικής Αγοράςσελ.	47
3.4	Μελέτη όλων των Παραγόντων για μια Σωστή Τιμολόγηση Προϊόντων..σελ.	48
3.5	Σωστή Προώθηση και Πώληση των Προϊόντωνσελ.	51
3.6	Αύξηση Πωλήσεωνσελ.	52
3.7	Σύσταση Κερδοφόρου Χαρτοφυλακίουσελ.	52
3.8	Καλοί Πελάτες.....σελ.	53
3.9	Συνεχής Έλεγχος Ζημιώνσελ.	54
3.10	Σωστή Λειτουργία των Διαφόρων Τμημάτων και Επικοινωνίασελ.	56
3.10	Σωστή Διαχείριση της Τεχνολογίαςσελ.	56
3.12	Σωστή Πληροφόρηση όλων των Τμημάτων από τους Διευθύνοντες.....σελ.	57
3.13	Επενδυτική Στρατηγική.....σελ.	58
3.14	Αντασφάλισησελ.	61
3.15	Σωστή Διαχείριση της Εταιρείαςσελ.	64
3.16	Αλλαγές στο Φορολογικό Σύστημασελ.	65
3.17	Λειτουργία με Βάση τους Νόμουςσελ.	66

ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	σελ.	67
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ.	70

Περίληψη

Στην εργασία αυτή ασχολήθηκα με την διαχείριση κινδύνων μιας ασφαλιστικής εταιρείας που δημιουργεί και προωθεί αποκλειστικά προϊόντα ζωής. Στο πρώτο μέρος της εργασίας αναφέρομαι στο Γενικό Οικονομικό και Εμπορικό Πλαίσιο μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας. Εξηγώ τι είναι μια Ασφαλιστική Εταιρεία, πως λειτουργεί και από ποια τμήματα αποτελείται. Ποιες είναι οι εργασίες μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας από την έκδοση ενός ασφαλιστήριου συμβολαίου μέχρι την λήξη του. Στο δεύτερο μέρος εξηγώ την έννοια του κινδύνου και κατονομάζω τους κινδύνους που αντιμετωπίζει η ασφαλιστική εταιρεία από την δημιουργία του προϊόντος και κατά την λειτουργία του. Στο τρίτο μέρος και το πιο σημαντικό αναφέρομαι στους τρόπους αντιμετώπισης των κινδύνων αυτών. Τέλος, καταγράφω τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την συγκεκριμένη εργασία σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να κάνει μια ασφαλιστική εταιρεία έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τους διαφόρους κινδύνους που εντοπίστηκαν.

Εισαγωγή

Το θέμα της εργασίας είναι οι Κίνδυνοι μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας Ζωής. Κίνδυνος είναι η αβεβαιότητα που δημιουργείται από ένα ενδεχόμενο ή τυχαίο συμβάν που προκαλεί ζημία ή απώλεια.. Επιλέχθηκε γιατί μου τράβηξε το ενδιαφέρον και είναι ένα θέμα που δεν το είχαμε αναλύσει αρκετά κατά την διάρκεια των σπουδών μου στο ΤΕΙ. Για το συγκεκριμένο θέμα το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας είναι στα αγγλικά γιατί στην Αγγλία και στις Ηνωμένες Πολιτείες έχουν ασχοληθεί περισσότερο με τις ασφαλίσσεις γενικά αλλά και στο συγκεκριμένο θέμα έχουν δώσει ιδιαίτερη σημασία. Ενδιαφέρει περισσότερο όσους ασχολούνται με τις ασφαλίσσεις αλλά περισσότερο εκείνους που δουλεύουν σε κάποια ασφαλιστική εταιρεία ή συνεργάζονται στενά μαζί της. Την ανάλυση του θέματος την έχω χωρίσει σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος αναφέρομαι στο Γενικό Οικονομικό και Εμπορικό Πλαίσιο μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας. Στο δεύτερο μέρος εντοπίζω τους Κίνδυνους. Στο τρίτο μέρος αναφέρω τους Τρόπους Αντιμετώπισης των Κινδύνων.

Μέρος Πρώτο: Γενικό Οικονομικό και Εμπορικό Πλαίσιο μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας

1.1 Τι είναι μια Ασφαλιστική Εταιρεία

Ασφαλιστική Εταιρεία σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν.Δ. 400/70 είναι μία Ανώνυμη Εταιρεία ή ένας Αλληλοασφαλιστικός Συνεταιρισμός (μόνο για τις ασφαλίσεις ζημιών) που έχει συσταθεί σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο, και ασχολείται αποκλειστικά με ασφαλιστικές εργασίες.

Οι ελληνικές ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι νόμιμοι αντιπρόσωποι των ξένων ασφαλιστικών επιχειρήσεων μπορούν να εδρεύουν μόνο στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, τη Λάρισα, την Καβάλα και το Ηράκλειο.

1.1.1 Λειτουργία μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας

Για την λειτουργία μιας Ασφαλιστικής Εταιρείας (ο ασφαλιστής δηλαδή) πρέπει να έχει λάβει άδεια λειτουργίας από την εποπτεύουσα αρχή (στην Ελλάδα το Υπουργείο Ανάπτυξης).

Όπως μια ασφαλιστική εταιρεία που πήρε στην Ελλάδα άδεια λειτουργίας μπορεί να εγκατασταθεί και να λειτουργήσει με αυτή την άδεια στα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έτσι και μία ασφαλιστική εταιρεία που πήρε την άδεια στην Γαλλία μπορεί να εγκατασταθεί και να λειτουργήσει στην Ελλάδα.

Μαζί με την χορήγηση άδειας λειτουργίας χρειάζεται παράλληλα και η έγκριση του καταστατικού της και η άδεια σύστασης της εταιρείας.

1.1.2 Μετοχικό Κεφάλαιο

Το Μετοχικό Κεφάλαιο μίας ασφαλιστικής εταιρείας σύμφωνα με το άρθρο 17 του Ν.Δ. 400/70 πρέπει να είναι ολοσχερώς καταβεβλημένο κατά τη σύσταση και δεν μπορεί να υπολείπεται των ποσών που αναφέρονται παρακάτω.

- ✓ 1.056.650€ εφόσον ασκεί έναν ή περισσότερους από τους κλάδους πιστώσεων-εγγυήσεων ή αστικής ευθύνης.
- ✓ 528.325€ για τους κλάδους λοιπών ζημιών αγαθών και νομικής προστασίας.

✓ 1.408.860€ εφόσον ασκεί ασφαλίσεις ζωής.

Τα 2/3 του άνω κεφαλαίου θα πρέπει να είναι καταβεβλημένα σε μετρητά. Επίσης οι μετοχές μιας Ανώνυμης Ασφαλιστικής Εταιρείας είναι αναγκαστικά σε μετρητά.

1.1.3 Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο μίας Ασφαλιστικής Εταιρείας αποτελείται κατά πλειοψηφία από Έλληνες πολίτες, ή πολίτες άλλων κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν αυξημένες ευθύνες. Συγκεκριμένα ευθύνονται για κάθε πταίσμα έναντι της εταιρείας, εκτός και αν αποδείξουν ότι κατέβαλαν κάθε επιμέλεια κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

1.1.4 Περιθώριο Φερεγγυότητας

Είναι μία νέα δικλείδα ασφαλείας που αποσκοπεί στην εξασφάλιση της φερεγγυότητας του ασφαλιστή, ιδιαίτερα σε δυσμενείς και απρόβλεπτες συνθήκες.

Στην Ελλάδα καθιερώθηκε από το 1985. Η νομοθεσία αναγνωρίζει την ανάγκη μίας ασφαλιστικής εταιρείας να διαθέτει Τεχνικά Αποθέματα για την αντιμετώπιση των συμβατικών της υποχρεώσεων καθώς και ένα πρόσθετο αποθεματικό, το Περιθώριο Φερεγγυότητας που αντιστοιχεί στην ελεύθερη βάρους περιουσία τους για την αντιμετώπιση των επιχειρηματικών κινδύνων.

Το περιθώριο φερεγγυότητας που πρέπει να διαθέτει μία ασφαλιστική εταιρεία είναι ανάλογο με τον κύκλο εργασιών της και την φύση τους.

1.1.5 Εγγυητικό Κεφάλαιο

Σύμφωνα με το άρθρο 17β μία ασφαλιστική εταιρεία από τη στιγμή της ίδρυσής της πρέπει να διαθέτει ένα ελάχιστο κεφάλαιο εγγύησης για να εξασφαλίσει ότι το Περιθώριο Φερεγγυότητας κατά τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητας, δεν θα πέσει κάτω από ένα ελάχιστο όριο ασφαλείας σε καμία περίπτωση.

Το εγγυητικό κεφάλαιο αποτελεί το 1/3 του Περιθωρίου Φερεγγυότητας.

1.2 Από ποια Τμήματα Αποτελείται μια Ασφαλιστική Εταιρεία

Τα σημαντικότερα τμήματα μίας ασφαλιστικής εταιρείας είναι τα εξής:

- ◆ Τμήμα Τιμολόγησης
- ◆ Τμήμα Επιλογής και Ανάλυσης Κινδύνων (Underwriting)
- ◆ Τμήμα Πωλήσεων
- ◆ Τμήμα Διακανονισμού Ζημιών
- ◆ Τμήμα Αντασφάλισης
- ◆ Τμήμα Εκδόσεων
- ◆ Τμήμα Μηχανογράφησης
- ◆ Τμήμα Επενδύσεων
- ◆ Τμήμα Λογιστηρίου
- ◆ Νομικό Τμήμα
- ◆ Τμήμα Πρόληψης Ζημιών

1.2.1 Τμήμα Τιμολόγησης

Η τιμολόγηση είναι ένα από τα σημαντικότερα τμήματα μίας ασφαλιστικής εταιρείας, γιατί αναφέρεται στην τιμή της ασφάλισης. Η τιμολόγηση ασφάλισης διαφέρει σημαντικά από την τιμολόγηση άλλων προϊόντων. Το πραγματικό κόστος της ασφάλισης δεν είναι γνωστό στην ασφαλιστική εταιρεία εκ των προτέρων με αποτέλεσμα το ασφάλιστρο που χρεώνει να είναι συχνά ανεπαρκές για την πληρωμή των ζημιών και των εξόδων κατά τη διάρκεια της περιόδου ασφάλισης.

Ο άνθρωπος που καθορίζει τα ασφάλιστρα είναι ο αναλογιστής.

Στόχος αυτού του τμήματος είναι να υπολογισθούν ασφάλιστρα που να κάνουν την ασφαλιστική εργασία κερδοφόρα, ανταγωνιστική και επαρκή για την πληρωμή αποζημιώσεων και εξόδων.

1.2.2 Τμήμα Επιλογής και Ανάλυσης Κινδύνων (Underwriting)

Το underwriting είναι από τα σημαντικότερα τμήματα μίας ασφαλιστικής εταιρείας. Ορίζεται ως η επιλογή και ταξινόμηση ασφαλιζόμενων κινδύνων. Η εταιρεία πρέπει να διατυπώσει πολιτική underwriting συνεπή με τους στόχους της που μπορεί να είναι μεγάλος όγκος εργασιών με μικρό κέρδος ή μικρότερος όγκος εργασιών με μεγαλύτερο κέρδος. Η εταιρεία πρέπει να καθορίσει ποιες εργασίες είναι επιθυμητές, οριακά αποδεκτές ή απαγορευμένες. Ο underwriter είναι το πρόσωπο που αποφασίζει για την αποδοχή ή την απόρριψη μίας αίτησης ασφάλισης. Βασικός στόχος του είναι να δημιουργήσει ένα ασφαλές και κερδοφόρο χαρτοφυλάκιο εργασιών για την εταιρεία επιλέγοντας ή απορρίπτοντας εργασίες ώστε το χαρτοφυλάκιο εργασιών να είναι κερδοφόρο.

1.2.3 Τμήμα Πωλήσεων (Sales Department)

Αναφέρεται στις δραστηριότητες πωλήσεων και Marketing των ασφαλιστικών εταιρειών, οι οποίες έχουν συνήθως τμήμα ή διεύθυνση πωλήσεων. Το τμήμα πωλήσεων είναι υπεύθυνο για την στρατολόγηση, την εκπαίδευση και την εποπτεία πωλητών (παραγωγών), συντονιστών και πρακτόρων.

Το Marketing βοηθά την ασφαλιστική εταιρεία να εντοπίσει τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, να ερευνήσει την αγορά, να αναπτύξει νέα προϊόντα που να είναι ικανά να αντιμετωπίσουν τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, να αναπτύξει νέες στρατηγικές Marketing και να διαφημίσει τα εταιρικά προϊόντα.

1.2.4 Τμήμα Διακανονισμού Ζημιών

Κάθε ασφαλιστική επιχείρηση έχει τμήμα διακανονισμού ζημιών. Η ασφαλιστική εταιρεία υποχρεούται να αποζημιώσει την ζημιά εντός 30 ημερών.

Η εταιρεία πρέπει να επιβεβαιώσει ότι υπάρχει ζημιά που καλύπτεται από το ασφαλιστήριο και να προβεί στη δίκαιη και γρήγορη αποζημίωση, αντιθέτως βλάπτεται η φήμη της εταιρείας και επηρεάζονται αρνητικά οι πωλήσεις. Και το πιο σημαντικό πρέπει να παρέχει προσωπική βοήθεια στον ασφαλισμένο ειδικά όταν η ζημιά μπορεί να συνεπάγεται το θάνατο ή το σοβαρό τραυματισμό μελών της οικογένειας.

Οι διακανονισμοί ζημιών μπορεί να πραγματοποιούνται από τον πράκτορα, ή τον υπεύθυνο αποζημιώσεων της εταιρείας, από ανεξάρτητο διακανονιστή ή από το γραφείο διακανονισμών.

1.2.5 Τμήμα Αντασφάλισης

Η αντασφάλιση είναι μία ακόμη σημαντική λειτουργία της ασφαλιστικής εταιρείας.

Αντασφάλιση είναι η μεταφορά μέρους ή του συνόλου της ασφάλισης από έναν ασφαλιστή σε άλλον. Η ασφαλιστική εταιρεία χρησιμοποιεί την αντασφάλιση για να αυξήσει τη δυνατότητα ανάληψης εργασιών, να σταθεροποιήσει τα κέρδη της, να μειώσει το απόθεμα μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών, ή το απαιτούμενο Περιθώριο Φερεγγυότητας και να παρέχει προστασία από καταστροφικές ζημιές.

1.2.6 Τμήμα Εκδόσεων

Είναι το τμήμα που ασχολείται με την έκδοση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, και τις πρόσθετες πράξεις. Είναι ένα τμήμα που απαιτεί σοβαρότητα και υπευθυνότητα γιατί η έκδοση συμβολαίου με λάθος στοιχεία μπορεί να προκαλέσει προβλήματα στον πελάτη.

1.2.7 Τμήμα Μηχανογράφησης

Άλλη σημαντική λειτουργία είναι η Μηχανογράφηση. Η χρήση του υπολογιστή έχει φέρει επανάσταση στην ασφαλιστική βιομηχανία επιτυγχάνοντας τη διακίνηση πληροφοριών και καταργώντας πολλές εργασίες ρουτίνας.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες χρησιμοποιούν τον υπολογιστή στο λογιστήριο, στην έκδοση συμβολαίων, στα ειδοποιητήρια, στην αναζήτηση πληροφοριών, στις τηλεπικοινωνίες, στην έρευνα αγοράς, στις προβλέψεις πωλήσεων, στην εκπαίδευση. Με την μηχανογράφηση μπορεί κανείς να έχει γρήγορα πληροφορίες για ασφαλιστρα, ζημιές, δείκτες ζημιών, επενδύσεις, τεχνικά αποθέματα.

1.2.8 Τμήμα Επενδύσεων

Οι επενδύσεις είναι μία βαρύνουσα λειτουργία της ασφαλιστικής εταιρείας. Εφόσον τα ασφαλιστρα προκαταβάλλονται μπορεί η εταιρεία να τα επενδύσει μέχρις ότου χρειασθούν

για την πληρωμή ζημιών και εξόδων. Μία ασφαλιστική εταιρεία κάνει μακροχρόνιες επενδύσεις μέσω ασφαλειών ζωής και βραχυπρόθεσμες μέσω ασφαλειών περιουσίας και ευθύνης. Το εισόδημα από τις επενδύσεις αυτές είναι πολύ σημαντικό γιατί μειώνεται το κόστος ασφάλισης και βοηθά την ασφαλιστική εταιρεία να ισορροπήσει τα συνολικά αποτελέσματα της.

1.2.9 Τμήμα Λογιστηρίου

Το λογιστήριο είναι υπεύθυνο για την οικονομική λειτουργία της ασφαλιστικής επιχείρησης. Οι λογιστές ετοιμάζουν τις οικονομικές καταστάσεις και τον προϋπολογισμό, αναλύουν τις οικονομικές λειτουργίες της εταιρείας και παρακολουθούν όλα τα έσοδα και έξοδά της. Ετοιμάζουν περιοδικά αναφορές για τα ασφάλιστρα, τα λειτουργικά έξοδα, το εισόδημα από επενδύσεις, τις ζημιές και τα μερίσματα. Ακόμη ετοιμάζουν τις δηλώσεις προς την εφορία και την ετήσια αναφορά προς την εποπτεύουσα αρχή.

1.2.10 Νομικό Τμήμα

Άλλη σημαντική λειτουργία μίας ασφαλιστικής επιχείρησης είναι η νομική. Σε μια ασφαλιστική εταιρεία το νομικό τμήμα είναι συχνά μέρος της διεύθυνσης αποζημιώσεων. Οι δικηγόροι υπερασπίζονται τις θέσεις της εταιρείας στις υποθέσεις που φθάνουν στο δικαστήριο και υπεισέρχονται στις περιπτώσεις υποκατάστασης όταν ο ασφαλιστής προσπαθεί να εισπράξει από τον αμελή τρίτο που προξένησε τη ζημιά.

Ακόμη οι δικηγόροι φροντίζουν ώστε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, που είναι ένα νομικό κείμενο, να είναι σύμφωνο με τον νόμο, άρα πρέπει να εξετάζουν ένα νέο ασφαλιστήριο πριν αρχίσει η προώθησή του και να επιμελούνται τους όρους του ασφαλιστηρίου. Ακόμη μπορούν να επιμελούνται τα έντυπα που εκδίδει η εταιρεία ή αυτά μέσω των οποίων διαφημίζεται και γενικά να παρέχουν νομικές συμβουλές.

1.2.11 Τμήμα Πρόληψης Ζημιών

Το τμήμα αυτό είναι ένα μέρος του τμήματος ανάληψης κινδύνων. Είναι υπεύθυνο για να βοηθά άτομα και επιχειρήσεις να μειώσουν τη συχνότητα και τη σοβαρότητα των ζημιών. Οι υπηρεσίες πρόληψης αποτελούν σημαντικό μέρος της διαχείρισης κινδύνων και ο ασφαλιστής γενικών κλάδων παρέχει διάφορες υπηρεσίες πρόληψης. Οι υπηρεσίες αυτές συμ-

βουλεύουν την ασφαλιστική εταιρεία για τα συστήματα συναγερμού, το αυτόματο sprinkler, την πρόληψη πυρκαγιάς, τα μέτρα επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας, τη μείωση της έκθεσης σε κινδύνους, την πρόληψη εκρήξεων, την κατασκευή νέων γραφείων σχετικά με την ασφάλεια τους και πώς να είναι πιο ανθεκτικά στις ζημιές, ώστε να υπάρχει και σημαντική μείωση ασφαλιστρών.

1.3 Ποιες είναι οι Εργασίες μίας Ασφαλιστικής Εταιρείας από την έκδοση ενός συμβολαίου μέχρι τη λήξη του.

Οι εργασίες μίας ασφαλιστικής εταιρείας από την έκδοση ενός συμβολαίου μέχρι τη λήξη του είναι:

- i. Να ελέγξει την αίτηση ασφάλισης που δέχεται από τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα π.χ. ασφαλιστικός πράκτορας.
 - ✓ Αν το Α.Φ.Μ. του υποψηφίου ασφαλισμένου είναι σωστό.
 - ✓ Αν το κεφάλαιο κάλυψης που ζητάνε είναι αυτό που ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και δεν υπάρχει υπερτίμηση. π.χ. ο υποψήφιος ασφαλισμένος μπορεί να θέλει να ασφαλίσει το αυτοκίνητο του για αξία 15.000€ ενώ η πραγματική αξία είναι 13.500€.
 - ✓ Αν είναι σωστός ο αριθμός κυκλοφορίας γιατί σε κάποιες περιπτώσεις εκ παραδρομής μπορεί να διατυπωθεί λάθος ο αριθμός κυκλοφορίας και αυτό να ανήκει σε κάποιον άλλον ή να είναι ασφαλισμένο στην ίδια εταιρεία ή σε κάποια άλλη από άλλον ασφαλιστικό πράκτορα. (Γι' αυτό οι ασφαλιστικές εταιρείες ζητάνε πάντα την άδεια κυκλοφορίας πριν εκδώσουν ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο για αυτοκίνητο, μηχανάκι ή σκάφος.
 - ✓ Σε περίπτωση ασφάλειας ζωής ελέγχουν τις ιατρικές εξετάσεις και στη συνέχεια βάζουν κάποιες απαλλαγές και εξαιρέσεις στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο ανάλογα με τα κριτήρια της κάθε ασφαλιστικής εταιρείας.
 - ✓ Και τέλος σε προτάσεις για ασφάλεια πυρός, αστικής ευθύνης και τεχνικών κινδύνων η εταιρεία ελέγχει αν τηρούνται τα κριτήρια που έχει ορίσει για αυτό το είδος ασφάλειας.

- ii. Να τιμολογήσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Αν και με την πρόοδο της τεχνολογίας τα περισσότερα ασφαλιστικά γραφεία έχουν προγράμματα τιμολόγησης για κάθε είδος ασφάλισης διαφορετικά και έτσι ο υποψήφιος πελάτης είναι ενήμερος για την τιμή από τη στιγμή που θα δεχτεί να προχωρήσει στη συγκεκριμένη κάλυψη. Έχοντας τη δυνατότητα να γνωρίζει το κόστος για κάθε κάλυψη ή για κάθε πακέτο κάλυψης που προσφέρει μπορεί να διαλέξει την κάλυψη ή το πακέτο καλύψεων και την ασφαλιστική εταιρεία που πιστεύει ότι θα ικανοποιήσει περισσότερο τις ανάγκες του.
- iii. Να εκδώσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που είναι η νόμιμη σύμβαση ανάμεσα στην εταιρεία και στον ασφαλισμένο. Εκεί αναφέρονται τα στοιχεία του ασφαλισμένου, οι καλύψεις, η τιμή και πίσω από το ασφαλιστήριο οι γενικοί όροι όπου υπάρχουν οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του ασφαλισμένου και της ασφαλιστικής εταιρείας.
- iv. Να εκδώσει πρόσθετες πράξεις με τις οποίες γίνονται κάποιες αλλαγές στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο όπως:
- ◆ αλλαγή στοιχείων του ασφαλισμένου, (ονόματος, διεύθυνσης, κλπ),
 - ◆ αλλαγή οχήματος, (μάρκα οχήματος, κυβικά),
 - ◆ αλλαγή κεφαλαίου κάλυψης, (Μείωση κεφαλαίου κάλυψης, π.χ. αν ένα αυτοκίνητο έχει ασφαλιστεί με καλύψεις για 15.000€ τον επόμενο χρόνο το κεφάλαιο κάλυψης μειώνεται γιατί μειώνεται και η αξία του αυτοκινήτου. Αύξηση κεφαλαίου κάλυψης, π.χ. σε ένα ασφαλιστήριο πυρός το κεφάλαιο αυξάνεται γιατί το εμπόρευμα που υπάρχει σε μία αποθήκη μπορεί να είναι μεγαλύτερης αξίας από το αρχικό κεφάλαιο),
 - ◆ αλλαγή στον τρόπο πληρωμής, (π.χ. από εξάμηνο σε ετήσιο ή το αντίθετο.) και
 - ◆ αλλαγή στις καλύψεις, (π.χ. να προθέσει ή να αφαιρέσει την οδική βοήθεια σε ένα αυτοκίνητο, ή την κάλυψη από σεισμούς ή πλημμύρες σε ένα ασφαλιστήριο πυρός).
- v. Να ελέγξει τις ζημιές και τις αποζημιώσεις που αφορούν τους πελάτες της, π.χ. να αποζημιώσει τον πελάτη της για κάποια ζημία που μπορεί να έχει πάθει σε κάποιο ατύχημα με το αυτοκίνητο του ή για ζημιές που θα έχουν προκληθεί λόγω φωτιάς, πλημμύρας, ή ακόμα για αποζημίωση νοσοκομειακής περίθαλψης. Αλλά επίσης να αποζημιώσει και

τους παθόντες που έχουν πάθει κάποια ζημιά από την απροσεξία κάποιου ασφαλισμένου της συγκεκριμένης ασφαλιστικής εταιρείας.

- vi. Τέλος είναι η ακύρωση ενός ασφαλιστήριου συμβολαίου επειδή ο ασφαλισμένος δεν επιθυμεί πια τις συγκεκριμένες καλύψεις ή θεωρεί ότι η πολιτική που ακολουθεί η ασφαλιστική εταιρεία δεν καλύπτει της ανάγκες του ή μπορεί να έχει βρει τις ίδιες καλύψεις σε καλύτερη προσφορά από κάποια άλλη ασφαλιστική εταιρεία.

1.4 Ο Οικονομικός και Κοινωνικός Ρόλος της Ιδιωτικής Ασφάλισης

Η ιδιωτική ασφάλιση πλέον παίζει ένα βασικό ρόλο της οικονομικής και κοινωνικής ζωής των ανθρώπων.

1.4.1 Οι Ασφαλιστικές Εταιρείες επιδρούν στην οικονομία με τρεις τρόπους.

1.4.1.1 Αποκατάσταση Ζημιών

Αποκαθιστώντας τις ζημιές εξασφαλίζει την ομαλοποίηση των οικονομικών επιπτώσεων από ζημιές. Προστατεύει το απασχολούμενο εργατικό δυναμικό και δημιουργεί σταθερότητα στη λειτουργία της οικονομίας. Μεταθέτει τους κινδύνους από το οικονομικά δραστήριο άτομο στην ασφάλιση, ενδυναμώνει την ικανότητα οικονομικής ανανέωσης και ενθαρρύνει τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες. Δίνει την δυνατότητα στα πιστωτικά ιδρύματα να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τους πιστωτικούς κινδύνους που έχουν δημιουργηθεί από τις δανειοδοτήσεις τους. Στηρίζει την τεχνολογική πρόοδο και ενθαρρύνει τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες αφού αναλαμβάνει επιχειρηματικούς κινδύνους με νέες τεχνολογικές εφαρμογές. Έτσι εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία της οικονομίας.

1.4.1.2 Ενθάρρυνση της αποταμίευσης και δημιουργία αποθεμάτων

Η ιδιωτική ασφάλιση δημιουργεί αποταμιεύσεις. Η δραστηριότητα της ασφαλιστικής εταιρείας είναι να καλύψει τον ασφαλισμένο και να δημιουργεί αποταμιευτικά κεφάλαια από τα ασφάλιστρα. Τα αποθέματα που συγκεντρώνει μια ασφαλιστική εταιρεία για να αντιμετωπίσει τους κινδύνους και τις εκκρεμείς ζημιές, αποτελούν τα αποταμιευμένα διαθέσιμα

κεφάλαια. Τα ασφάλιστρα ζωής, επειδή προέρχονται από μια σταθερή και μακροχρόνια δέσμευση αποτελούν εκτεταμένα πιστωτικά αποθέματα στη διάθεση της οικονομίας για αξιοποίηση. Έτσι μια ασφαλιστική εταιρεία εκτός από το να εξασφάλιση τους ασφαλισμένους και να κάλυψη τους κινδύνους συγκεντρώνει αποθέματα και κεφάλαια τα οποία τα διαθέτει στην οικονομία.

1.4.1.3 Χρηματοδότηση Επενδύσεων

Μια ασφαλιστική εταιρεία χρηματοδοτεί τις επενδύσεις μέσω των διαθέσιμων κεφαλαίων της. Στις ανεπτυγμένες οικονομίες οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ιδίως ζωής, είναι από τους κύριους φορείς μακροχρόνιας χρηματοδότησης, από τους κύριους τροφοδότες της κεφαλαιαγοράς, τους κύριους επενδυτές.

Τα υποχρεωτικά αποθέματα αποτελούν συσσωρευμένα κεφάλαια που πρέπει να επενδυθούν σε ασφαλείς και αποδοτικές τοποθετήσεις. Η επιλογή αυτών είναι μια από τις βασικές λειτουργίες γιατί σωστή επένδυση θα αποφέρει και μεγαλύτερα κέρδη.

Μια άλλη μορφή αποθεμάτων είναι και τα Unit Linked που συνδέονται απ' ευθείας με τα αποτελέσματα και τις αποδόσεις από τις επενδύσεις των ασφαλιστρών των ασφαλισμένων που πραγματοποιεί η ασφαλιστική εταιρεία.

Στη χώρα μας υπάρχουν περιορισμοί για τις κατηγορίες που οι Ασφαλιστικές Εταιρίες μπορούν να επενδύουν τα αποθέματα τους. Συγκεκριμένα μπορούν να τα επενδύουν σε Ακίνητα, σε Ομόλογα και Ομολογίες του Δημοσίου και Ανωνύμων Εταιριών, σε Μερίδια Αμοιβαίων Κεφαλαίων, σε Μετοχές και σε Ενυπόθηκα Δάνεια με ορισμένα ποσοστά κατά κατηγορία.

1.4.2 Ο κοινωνικός ρόλος της ιδιωτικής ασφάλισης είναι εξ ίσου σημαντικός

1.4.2.1 Συμπλήρωση της κοινωνικής ασφάλισης για την κάλυψη προσωπικών κινδύνων.

Η ιδιωτική ασφάλιση συμπληρώνει τη κοινωνική ασφάλιση καλύπτοντας τους προσωπικούς κινδύνους με ασφαλιστικά προγράμματα όπως συνταξιοδοτικά, υγείας, ατυχημάτων είτε ομαδικά είτε οικογενειακά είτε ατομικά. Οι προσωπικοί κίνδυνοι και οι οικονομικές α-

νάγκες που προκύπτουν για κάθε άτομο καλύπτονται από την κοινωνική και την ιδιωτική ασφάλιση με:

- a) την Εθνική Κοινωνική Ασφάλιση μέσω Δημοσίων οργανισμών με βασικές παροχές προς όλους.
- b) την Επικουρική Επαγγελματική Κοινωνική Ασφάλιση μέσω Δημοσίων Οργανισμών, Ταμείων.
- c) τα Ομαδικά προγράμματα ασφαλείας ζωής, συντάξεων και υγείας που εφαρμόζουν.
- d) Ατομικά προγράμματα για τους ίδιους κινδύνους από τους ίδιους τους ενδιαφερομένους μέσω της ιδιωτικής ασφάλισης που καλύπτουν οικονομικές ανάγκες, προστατεύουν και προσφέρουν οικονομικές υπηρεσίες σε όλη την οικογένεια.

1.4.2.2 Επενδύσεις που έχουν κοινωφελή χαρακτήρα

Διαθέτοντας τα αποθέματα των ασφαλιστικών εταιριών σε επενδύσεις που έχουν κοινωφελή χαρακτήρα βελτιώνεται η ποιότητα της ζωής μας. Ένα μεγάλο μέρος των αποθεμάτων επενδύονται με διάφορους τρόπους όπως μέσω της κεφαλαιαγοράς, ή απευθείας σε παραγωγικά και άλλα έργα προστασίας του περιβάλλοντος, υδρεύσεως, πολεοδομίας, νοσοκομείων, σχολείων, κατοικιών. Ακόμα επενδύθηκαν με την αγορά ομολόγων, με τη συμμετοχή σε δάνεια εθνικά ή διεθνή, αγοράζουν μετοχές εταιριών που έχουν αναπτυξιακό χαρακτήρα.

1.4.2.3 Βελτιώνουν την ποιότητα της ζωής μας με την πρόληψη, αποφυγή και αποσόβηση κινδύνων.

Μειώνει τα ασφάλιστρα όταν υπάρχουν αυξημένα μέτρα προστασίας και προλήψεως κινδύνων ή την επιβολή επασφαλίστρου όταν υπάρχουν αυξημένοι κίνδυνοι. Υψηλότερο ή χαμηλότερο κόστος ασφαλίσεως επιβάλει περισσότερα και καλύτερα μέτρα προλήψεως και ασφαλείας. Επίσης οι ασφαλιστικές εταιρείες ιδίως ζωής για να περιορίσουν τους θνησιμότητας και νοσηρότητας χρηματοδοτούν την εκπαίδευση, την έρευνα και κάνουν υγειονομική διαφώτιση για πρόληψη ασθενειών. Είναι γνωστό ότι οι έρευνες για τον καρκίνο, για τις καρδιοπάθειες και άλλες ασθένειες, για την πρόληψη αυτοκινητιστικών ατυχημάτων χρηματοδοτούνται με τεράστια ποσά από Ασφαλιστικές Εταιρίες.

1.4.3 Τα Οφέλη της Κοινωνίας από την Ασφάλιση

Τα οφέλη της κοινωνίας από την ασφάλιση είναι πολλαπλά έκτος από τις άμεσες ασφαλιστικές αποζημιώσεις.

1.4.3.1 Μειώνεται η ανάγκη για πρόσθετα αποθέματα

Μειώνει την ανάγκη των ατόμων και των επιχειρήσεων να δημιουργήσουν αποθέματα για να αντιμετωπίσουν διάφορους μελλοντικούς κινδύνους. Συμβάλει στη βελτίωση της κατανομής των παραγωγικών πόρων της οικονομίας γιατί ο ασφαλιστής είναι σε θέση να κάνει ακριβείς εκτιμήσεις των αναμενόμενων κινδύνων και τα απαιτούμενα αποθεματικά να είναι πολύ μικρότερα σε σχέση με τα αποθεματικά που θα έπρεπε να συσσωρεύουν τα άτομα μόνα τους.

1.4.3.2 Πηγή επενδυτικών κεφαλαίων

Οι ασφαλιστική Αγορά προκαλεί σημαντικές θετικές επιπτώσεις στις Κεφαλαιαγορές, στο επίπεδο των επιτοκίων και στην οικονομική ανάπτυξη. Απαλλάσσει τα άτομα και τις επιχειρήσεις από τις αβεβαιότητες των μελλοντικών κινδύνων, με αποτέλεσμα να βελτιώσει την κατανομή των πόρων και της αποταμίευσης μεταξύ κατανάλωσης. Οι ασφαλιστικές εταιρείες και ιδιαίτερα οι ασφαλιστικές εταιρείες ζώης αποτελούν έναν από τους κορυφαίους θεσμικούς επενδυτές σε όλες τις σύγχρονες κοινωνίες. Τα αυξημένα προσφορά κεφαλαίων, λόγω συσσωρεύσεις αποθεμάτων των ασφαλιστικών εταιριών, μειώνονται τα επιτόκια με αποτέλεσμα να αυξάνονται η επενδύσεις και η οικονομική ανάπτυξη.

1.4.3.3 Μειωμένος Πιστωτικός Κίνδυνος

Η ασφάλιση παίζει σημαντικό ρόλο για την αποτελεσματική λειτουργία του πιστωτικού συστήματος. Τα άτομα και οι επιχειρήσεις που έχουν επαρκή ασφαλιστική κάλυψη αποτελούν καλύτερο πιστωτικό κίνδυνο για το τραπεζικό σύστημα. Σήμερα, η συντριπτική πλειοψηφία των δανειοδοτήσεων δεν θα ήταν εφικτή, εάν δεν υπήρχε η παράλληλη αποτελεσματική ασφαλιστική κάλυψη των αντίστοιχων δραστηριοτήτων.

1.4.3.4 Πρόληψη Ζημιών

Ο περιορισμός της συχνότητας ή της έκτασης μιας ζημιάς αποτελεί ζωτική λειτουργία για μια ασφαλιστική εταιρεία για τον περιορισμό των συνολικών ζημιών και την συνακόλουθη μειωτική επίδραση επί των ασφαλιστρών. Το κοινωνικό όφελος προκύπτει από τον περιορισμό τόσο των άμεσων όσο και των έμμεσων ζημιών.

Π.χ. οδική ασφάλεια και μείωση θανάτων από τροχαίο, προγράμματα πρόληψης εργατικών ατυχημάτων.

1.4.3.5 Βελτίωση Κοινωνικής και Επιχειρηματικής Σταθερότητας

Η ύπαρξη και λειτουργία των ασφαλιστικών αγορών συντελεί στη μείωση της αβεβαιότητας των ατόμων και των επιχειρήσεων και επομένως συμβάλλει στην κοινωνική σταθερότητα.

Π.χ. μία επιχείρηση δεν αναγκάζεται να πτωχεύσει μετά από μία εκτεταμένη πυρκαγιά στις εγκαταστάσεις της. Όπως επίσης και μία οικογένεια δεν χρειάζεται να υποφέρει οικονομικά επειδή έχασε πρόωρα τον αρχηγό της.

Μέρος Δεύτερο: Εντοπισμός Κινδύνων

2. Έννοια του Κινδύνου

Ο καθένας μας επιθυμεί να ζει ήρεμα και με ασφάλεια, αποφεύγοντας τους κινδύνους. Δεν υπάρχει ωστόσο ένας επίσημος ορισμός του κινδύνου αν και εμφανίζεται και επηρεάζει όλους τους τομείς της ζωής από την οικονομία μέχρι την επιστήμη. Μια πρώτη απόπειρα ορισμού του κινδύνου είναι ότι αυτός αποτελεί αβεβαιότητα πραγματοποίησης ή επέλευσης, ενδεχόμενου ή τυχαίου συμβάντος, που προκαλεί ζημία ή απώλεια. Είναι το ενδεχόμενο γεγονός που δημιουργεί την οικονομική ανάγκη, της οποίας η κάλυψη επιδιώκεται με την ασφάλιση. Ένα ενδεχόμενο ή τυχαίο συμβάν, που μπορεί να προκαλέσει ζημία ή απώλεια.

Κατά συνέπεια ο κίνδυνος ορίζεται ως η δυνατότητα επέλευσης ενός περιστατικού το οποίο είναι σε θέση να δημιουργήσει μία οικονομική ανάγκη. Δυνατότητα σημαίνει έλλειψη βεβαιότητας. Η αβεβαιότητα, για να υπάρξει ασφάλιση, αρκεί να έγκειται είτε στο αν θα επέλθει ποτέ το περιστατικό (π.χ. είναι αβέβαιο αν θα συμβεί πυρκαγιά) είτε στο πότε αυτό θα επέλθει (π.χ. είναι βέβαιο ότι θα πεθάνουμε, αλλά είναι αβέβαιο πότε).

Αν και ο κίνδυνος ορίζεται ως η αβεβαιότητα, οι υπάλληλοι της ασφαλιστικής βιομηχανίας χρησιμοποιούν συχνά τον όρο του κινδύνου για να προσδιορίσουν την ιδιοκτησία ή τη ζωή που ασφαλίζεται. Κατά συνέπεια, στην ασφαλιστική βιομηχανία, χρησιμοποιούνται κατά κόρον εκφράσεις όπως "εκείνος ο οδηγός είναι ένας φτωχός κίνδυνος" ή "αυτό το κτίριο είναι ένας απαράδεκτος κίνδυνος".

Στην ασφαλιστική βιομηχανία, ο όρος κίνδυνος χρησιμοποιείται συχνά με τέσσερις διαφορετικές έννοιες.

- a) Αποκαλούμε κίνδυνο το ασφαλισμένο αντικείμενο, δηλαδή π.χ. το σπίτι, το μηχάνημα, το σκάφος κ.α.
- b) Αποκαλούμε κίνδυνο το φαινόμενο στο οποίο το αντικείμενο είναι εκτεθειμένο π.χ. φωτιά, πλημμύρα, κλοπή κ.α.
- c) Αποκαλούμε κίνδυνο τις καταστάσεις (την ένταση) οι οποίες μπορούν να προκαλέσουν ή να επιδεινώσουν μια ζημία.

Γι' αυτό μιλάμε για καλούς ή βεβαρημένους κινδύνους, ανάλογα με την επικινδυνότητα που παρουσιάζει η κάθε περίπτωση, π.χ. το μικρό διαμέρισμα μέσα στην πόλη είναι καλύτερος κίνδυνος από μια ξύλινη κατοικία μέσα στο δάσος, κ.ο.κ.

d) Τέλος αποκαλούμε κίνδυνο την πιθανότητα (το πόσες φορές) θα συμβεί μια ζημία, δηλαδή την αβεβαιότητα του ζημιογόνου φαινομένου και των διαστάσεων ζημίας που μπορεί να προκληθούν π.χ. η πιθανότητα ένα Ε.Ι.Χ. αυτοκίνητο να προκαλέσει υλικές ζημιές είναι μία φορά στα 5 χρόνια, ενώ η πιθανότητα σωματικής βλάβης είναι μια φορά στα 15 χρόνια.

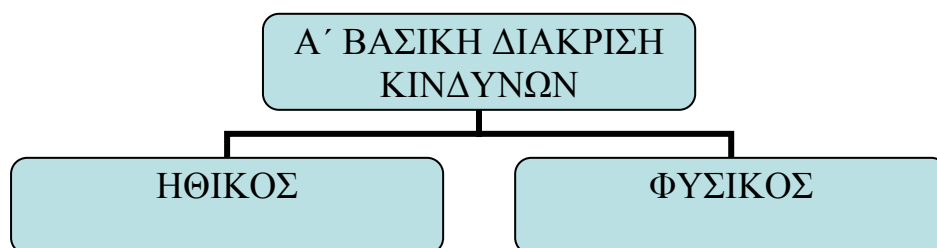
Ο κίνδυνος είναι ανέκαθεν συνδεδεμένος με τη ζωή του ανθρώπου και την περιουσία του. Ενώ όμως στις υπανάπτυκτες κοινωνίες οι ζημιές βαρύνουν αυτούς επί των οποίων επέρχονται οι κίνδυνοι, στις ανεπτυγμένες έχουν δημιουργηθεί μηχανισμοί που επιτρέπουν την διασπορά τους σε μεγάλες ομάδες με αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση του ζημιογόνου αποτελέσματος.

2.1 Διακρίσεις

Στην ασφαλιστική τεχνική οι κίνδυνοι διακρίνονται με βάση διάφορα κριτήρια και διάφορες οπτικές.

Για να γίνει αποδεκτή μια ασφαλιστική κάλυψη θα πρέπει να εξεταστούν, όχι μόνον οι φυσικοί, αλλά και οι ηθικοί κίνδυνοι.

Έτσι έχουμε μια πρώτη βασική διάκριση, που είναι ο **ΗΘΙΚΟΣ** κίνδυνος και ο **ΦΥΣΙΚΟΣ** κίνδυνος.



Πηγή: Εμμανουήλ & Μελίνα Τσικογιαννοπούλου Εκπαιδευτικές Σημειώσεις Διαμεσολαβούντων σελ.4

2.1.1 Ηθικός Κίνδυνος

Είναι ο κίνδυνος που αποδίδεται στο χαρακτήρα του ασφαλιζομένου ή των υπαλλήλων του (Ατιμία-Απληστία-Κακή φήμη-Κακή οικονομική κατάσταση), με αποτέλεσμα την αύξηση της πιθανότητας επέλευσης ζημιογόνου γεγονότος. Αυτός είναι και ο πιο δύσκολα ανιχνεύσιμος κίνδυνος και σίγουρα ένας από τους πιο καταστροφικούς.

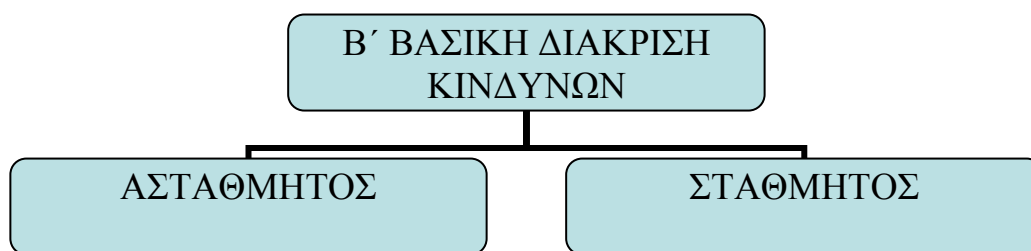
Δείκτες βαρύτητας ηθικού κινδύνου είναι:

- Το ύποπτο παρελθόν του ασφαλισμένου, π.χ. αμφιλεγόμενες ζημιές του παρελθόντος.
- Έλλειψη ασφαλιστικού ενδιαφέροντος, π.χ. συνεχής πτώση εισοδημάτων, που προέρχονται από την ασφαλισμένη περιουσία.
- Κακή επιχειρηματική φήμη, π.χ. ημιπαράνομοι επιχειρηματίες, με υποτιθέμενες ζημιές από τρίτους.
- Κακή διοίκηση, π.χ. αδιαφορία στη φύλαξη της ασφαλισμένης περιουσίας.
- Προβληματικότητα κλάδου
- Υπερβολικά ασφαλιζόμενα ποσά.

2.1.2 Φυσικός Κίνδυνος

Είναι ο κίνδυνος που συνδέεται με την κατάσταση του ασφαλισμένου αντικειμένου (κατασκευή οικοδομής – τοποθεσία – χρήση – είδος εμπορεύματος), με συνέπεια την αύξηση της πιθανότητας επέλευσης ζημιογόνου γεγονότος. Η ανίχνευση αυτού του κινδύνου είναι σαφώς ευκολότερη απ' αυτή του ηθικού.

Μια δεύτερη βασική διάκριση των ασφαλιστικών κινδύνων είναι ο **ΑΣΤΑΘΜΗΤΟΣ** κίνδυνος και ο **ΣΤΑΘΜΗΤΟΣ** κίνδυνος.



Πηγή: Εμμανουήλ & Μελίνα Τσικογιαννοπούλου Εκπαιδευτικές Σημειώσεις Διαμεσολαβούντων σελ.6

2.1.3 Αστάθμητος Κίνδυνος

Είναι ο κίνδυνος που διαφεύγει του νόμου των πιθανοτήτων, άρα και του ασφαλιστικού ελέγχου π.χ. ο κίνδυνος ατομικής ενέργειας είναι αστάθμητος, εφ' όσον δεν υπάρχει προϊστορία.

2.1.4 Σταθμητός Κίνδυνος

Είναι ο κίνδυνος που μέσω της Μαθηματικής Επιστήμης μπορεί να δοθεί μια μαθηματική τιμή για την πιθανότητα επέλευσης του. Ο Ασφαλιστής, προκειμένου να αναλάβει την κάλυψη του κινδύνου θα πρέπει να γνωρίζει πλήρως όλες τις ιδιαιτερότητες του κινδύνου, ώστε να υπάρχει η ανάλογη τιμολογιακή και αντασφαλιστική μεταχείριση.

Μια τρίτη διάκριση κινδύνων είναι ο **ΕΙΔΙΚΟΣ** κίνδυνος και ο **ΚΑΘΟΛΙΚΟΣ** κίνδυνος.



Πηγή: Εμμανουήλ & Μελίνα Τσικογιαννοπούλου Εκπαιδευτικές Σημειώσεις Διαμεσολαβούντων σελ.8

2.1.5 Ειδικός Κίνδυνος

Είναι ο μεμονωμένος και σαφώς προσδιορισμένος κίνδυνος, που αντιμετωπίζεται με την ασφαλιστική αρχή της ειδικότητας. Είναι ο κίνδυνος που προκύπτει από ζημιές, που έχουν σαν προέλευση μεμονωμένα γεγονότα, π.χ. πυρκαγιά από δάσος, ολική κλοπή αυτοκινήτου, κ.ο.κ. Η αρχή της ειδικότητας κυριαρχεί στις χερσαίες ασφαλίσεις, πλην των ασφαλίσεων μεταφοράς πραγμάτων.

Η ασφαλιστική σύμβαση που γίνεται με την αρχή της ειδικότητας αναφέρει σαφώς τους ασφαλιζόμενους κινδύνους που καλύπτει.

2.1.6 Καθολικός Κίνδυνος

Είναι το σύνολο των γεγονότων και των περιστατικών, που μπορεί να συμβούν και να προκαλέσουν ζημιά. Ο κίνδυνος αυτός αντιμετωπίζεται με την ασφαλιστική αρχή της καθολικότητας. Η αρχή της καθολικότητας κυριαρχεί στις θαλάσσιες ασφαλίσεις και στις ασφαλίσεις μεταφορών, π.χ. θαλάσσιοι κίνδυνοι ή κίνδυνοι θαλασσοπλοΐας, είναι όλοι οι θαλάσσιοι κίνδυνοι, όπως η θαλασσοταραχή, η βροχή, οι άνεμοι, οι προσαράξεις κ.τ.λ.

Η ασφαλιστική σύμβαση που γίνεται με την αρχή της καθολικότητας αναφέρει σαφώς τους κινδύνους που δεν καλύπτει.

2.1.7 Καθαροί κίνδυνοι

Ο καθαρός κίνδυνος *ορίζεται ως μια κατάσταση της οποίας υπάρχουν μόνο οι δυνατότητες της απώλειας ή καμίας απώλειας*. Οι μόνες πιθανές εκβάσεις είναι οι δυσμενείς (απώλεια) και οι ουδέτερες (καμία απώλεια). Τα παραδείγματα των καθαρών κινδύνων περιλαμβάνουν τον πρόωρο θάνατο, τις σχετικές με την απασχόληση καταστροφικές ιατρικές δαπάνες, και την καταστροφή ιδιοκτησίας από την πυρκαγιά, την αστραπή, την πλημμύρα, ή το σεισμό, την ανικανότητα για εργασία.

2.1.8 Κερδοσκοπικοί κίνδυνοι

Κερδοσκοπικοί κίνδυνοι είναι εκείνοι από τους οποίους μπορεί να προκύψει κέρδος ή ζημία. π.χ. η δημιουργία ενός νέου προϊόντος και η επένδυση σε ακίνητα μπορούν να αποδώσουν είτε κέρδη είτε ζημίες. Κατά κανόνα οι κερδοσκοπικοί κίνδυνοι δεν ασφαλίζονται.

2.1.9 Στατικοί και δυναμικοί κίνδυνοι

Στατικοί είναι οι κίνδυνοι που υπάρχουν σ' ένα περιβάλλον σταθερό και σχετίζονται με ανθρώπινα λάθη (ατυχήματα) ή φυσικά φαινόμενα (θύελλες, σεισμούς).

Δυναμικοί είναι οι κίνδυνοι που συνδέονται με μεταβαλλόμενο δυναμικά περιβάλλον, όπως:

- οι νέες μέθοδοι παραγωγής,
- οι μεταβολές στην τεχνολογία κ.λ.π.

Οι δυναμικοί κίνδυνοι μπορεί να συνεπάγονται κέρδος για την κοινωνία, ενώ οι στατικοί συνεπάγονται πάντα ζημία.

Οι πιο πολλοί στατικοί κίνδυνοι είναι καθαροί ενώ οι δυναμικοί κίνδυνοι είναι πάντα κερδοσκοπικοί.

Οι δυναμικοί κίνδυνοι έχουν ευρύτερη επίδραση στην κοινωνία από τους στατικούς.

2.1.10 Γενικευμένοι και ειδικοί κίνδυνοι

Γενικευμένος κίνδυνος είναι ένας κίνδυνος που επηρεάζει είτε όλη την οικονομία είτε μεγάλο μέρος της. Αντίθετα *ειδικός κίνδυνος* είναι ένας κίνδυνος που επηρεάζει το άτομο.

Έτσι ο σεισμός, ο πόλεμος, ο υψηλός πληθωρισμός είναι γενικευμένοι κίνδυνοι. Η κλοπή του αυτοκινήτου είναι ειδικός κίνδυνος γιατί αφορά μόνον το άτομο. Είθισται η κρατική αρωγή να αφορά γενικευμένους κινδύνους (π.χ. σεισμός).

2.2 ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

2.2.1 Σχεδιασμός προϊόντων

Ο Σχεδιασμός Προϊόντων που μία ασφαλιστική εταιρεία προσφέρει στους πελάτες της αλλά και στο μελλοντικό target group είναι η πιο σημαντική λειτουργία της εταιρείας, γιατί με τα προϊόντα που διαθέτει στην αγορά δείχνει ότι ο σκοπός της έχει πάντα ως επίκεντρο τις ανάγκες, τα προβλήματα, τους στόχους και τις επιθυμίες του σύγχρονου ανθρώπου. Τα προϊόντα αναλογούν στο προφίλ και στην πολιτική της εταιρείας και από αυτό κρίνεται και το κέρδος της.

Μη πρωτοποριακά/καινοτόμα προϊόντα δεν τραβάνε την προσοχή των πελατών της, και του μελλοντικού target group, ενώ ταυτόχρονα δεν καλύπτουν πλήρως και τις ανάγκες τους.

Μη ελκυστικά πακέτα προϊόντων-προσφορών και μη εξειδικευμένα ασφαλιστικά προγράμματα δεν προσεγγίζουν δυναμικά το target group.

Μη ανταγωνιστικά προϊόντα δημιουργούν ανασφάλεια και μη ποιοτική παροχή υπηρεσιών.

Παράλληλα με τις μη ανταγωνιστικές προμήθειες που προσφέρει η εταιρεία στους συνεργάτες της δεν τους δίνει κίνητρα για να αυξήσουν την παραγωγικότητα και το πελατολόγιο.

Όλα αυτά οδηγούν την ασφαλιστική εταιρεία σε μη ολοκληρωμένη και ποιοτική ικανοποίηση των ασφαλιστικών αναγκών των πελατών της με αποτέλεσμα να χάσει ένα μεγάλο μερίδιο της αγοράς αλλά και σε μείωση των κερδών της.

2.2.2 Τιμολόγηση προϊόντων

2.2.2.1 Μη κερδοφόρα προϊόντα

Τα προϊόντα που προσφέρει μια ασφαλιστική εταιρεία δεν επιφέρουν πάντα το αναμενόμενο κέρδος που εκείνη περιμένει. Τα προϊόντα μπορεί να είναι πολύ ακριβά (υπερτιμολογημένα) σε σχέση με τις καλύψεις που προσφέρει η εταιρεία, ενώ ταυτόχρονα μια άλλη ανταγωνιστική εταιρεία μπορεί να προσφέρει τις ίδιες καλύψεις σε πιο προσιτές τιμές. Αυτόματα τα προϊόντα της πρώτης εταιρείας γίνονται μη ανταγωνιστικά. Επίσης μια εταιρεία μπορεί να προσφέρει προϊόντα σε πολύ χαμηλές τιμές (υποτιμολογημένα) με αποτέλεσμα η εταιρεία να μην έχει στη διάθεση της αρκετό ρευστό ώστε να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της, δηλαδή να μπορεί να καλύψει τους κινδύνους που θα προκύψουν από τα προϊόντα που προσφέρει στους πελάτες όπως αποζημιώσεις ή ζημιές.

2.2.2.2 Μη ανταγωνιστικά προϊόντα

Κάποια προϊόντα μιας ασφαλιστικής εταιρείας δεν είναι τόσο ανταγωνιστικά όσο τα προϊόντα μιας άλλης γιατί δεν προσφέρουν τις ίδιες καλύψεις στις ίδιες τιμές αλλά πολλές φορές είναι πιο ακριβά.

2.2.2.3 Προϊόντα που δεν καλύπτουν τα έξοδα

Όπως κάθε επιχείρηση έτσι και μια ασφαλιστική εταιρεία προσπαθεί τα προϊόντα της να είναι κερδοφόρα ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις της και να εξασφαλίσει κάποιο κέρδος. Υπάρχουν περιπτώσεις που μια ασφαλιστική εταιρεία δεν υπολογίζει σωστά τα ασφάλιστρα. Τα πραγματικά έξοδα (όπως έξοδα έκδοσης συμβολαίου, πρόσθετης πράξης, αποζημίωσης, ζημιάς, νοσοκομειακά έξοδα) είναι πιθανό να είναι πιο μεγάλα από αυτά που προβλέφθηκαν στην τιμολόγηση. Όλα αυτά οδηγούν την εταιρεία στο να υποστεί ζημιές επειδή δεν είχε κάνει τις σωστές προβλέψεις και δεν είχε ορίσει τους κατάλληλους όρους απαλλαγής ώστε να αποφύγει τα επιπλέον έξοδα με αποτέλεσμα το προϊόν στο τέλος να είναι πιο ακριβό για την εταιρεία από τι είχε υπολογίσει στην αρχή.

2.2.2.4 Πιθανότητες θανάτου/νοσηρότητας

Υπάρχουν κάποιοι πίνακες που ονομάζονται πίνακες θνησιμότητας που μας πληροφορούν για τον αριθμό των θανάτων που είναι πιθανό να συμβούν ετησίως αλλά και την πιθανότητα που υπάρχει να επέλθει ο θάνατος σε μια συγκεκριμένη ηλικία.

Όταν μια ασφαλιστική εταιρεία θέλει να ορίσει τα ασφάλιστρα για ένα συμβόλαιο ζωής χρησιμοποιεί τις πιθανότητες θανάτου και νοσηρότητας για να μπορεί να ορίσει δίκαια ασφάλιστρα ανάμεσα στους πελάτες της ώστε κάποιοι να μη χρεωθούν με τα ίδια ασφάλιστρα για ανόμοιους κινδύνους ως προς τις ζημιές και τα έξοδα. Αν δύο άνδρες, ηλικίας 20 και 80 ετών αντίστοιχα, χρεωθούν με τα ίδια ασφάλιστρα, ο νεότερος θα επιβαρύνεται εξαιτίας του γηροντότερου. Η εταιρεία θα πρέπει να φροντίσει τα ασφάλιστρα να είναι επαρκή για να καλύπτουν τις ζημιές και τα έξοδα γιατί αν η πραγματική εμπειρία της εταιρείας είναι χειρότερη, τότε η εταιρεία θα έχει ζημιές, θα καταστεί αφερέγγυα και θα κλείσει.

2.2.2.5 Κίνδυνος ακύρωσης συμβολαίων και ό,τι συνεπάγεται

Ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο μπορεί να ακυρωθεί επειδή ο πελάτης ασφαρίζεται σε άλλη εταιρεία με χαμηλότερο ασφάλιστρο ή επειδή δεν χρειάζεται άλλο τη συγκεκριμένη ασφάλιση. Με την ακύρωση συμβολαίων η εταιρεία αυτόματα χάνει κάποιους πελάτες και επομένως μειώνονται τα κέρδη της.

2.2.2.6 Κίνδυνος αντεπιλογής στην έκδοση και στη λήξη του συμβολαίου

Αντεπιλογή είναι η επιλογή ασφάλισης όσων έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα ζημίας από το μέσο όρο.

Όταν ένα ασφαλιστικό προϊόν πωλείται, οι ασφαλιστές πρέπει να εξετάσουν το πρόβλημα της αντεπιλογής. Π.χ. κάποιος που χρειάζεται μία ακριβή εγχείρηση ψάχνει για ασφάλιση υγείας.

Αν οι ασφαλιστές δεν προσέχουν κατά την έκδοση ή την ανανέωση ενός συμβολαίου τον κίνδυνο της αντεπιλογής τότε θα εμφανιστούν ζημιές μεγαλύτερες από τις αναμενόμενες και αυτό συνεπάγεται αύξηση ασφαλιστρών, οπότε οι ασφαλισμένοι θα ψάξουν για φθηνότερη ασφάλιση.

2.2.2.7 Κίνδυνος πληθωρισμού

Ο πληθωρισμός θεωρείται επιζήμιος για την προσφορά και τη ζήτηση στην ασφάλιση ζωής και υγείας. Έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχει μια αρνητική σχέση μεταξύ του πληθωρισμού και της ασφαλιστικής κατανάλωσης.

Υψηλός πληθωρισμός σημαίνει υψηλότερα επιτόκια και κατ' επέκταση δημιουργούνται εύλογα απορίες στους συμβαλλομένους σχετικά με το αν είναι συμφέρον να διατηρήσουν τα συμβόλαιά τους.

Σε περιόδους υψηλού πληθωρισμού και εμφανούς οικονομικής αστάθειας οι καταναλωτές αναζητούν βραχυπρόθεσμες επενδύσεις εγγυημένης αποδόσεως και γι' αυτό το λόγο η ζήτηση για ασφαλίσεις ζωής περιορίζεται κατά την περίοδο πληθωριστικών πιέσεων.

2.2.2.8 Διάφορες εγγυήσεις ή επιλογές που δίνει το προϊόν

Οι εγγυήσεις που δίνουν κάποια προϊόντα τα καθιστούν πιο ελκυστικά στην προτίμηση των πελατών γιατί αν και το κόστος τους είναι πιο ακριβό από αντίστοιχα προϊόντα που δεν δίνουν εγγυήσεις παρέχουν μεγαλύτερη ασφάλεια.

Μια ασφαλιστική εταιρεία όμως πρέπει να λάβει υπόψη της ότι οι εγγυήσεις που δίνει σε κάθε προϊόν μπορεί να την οδηγήσουν σε περεταίρω έξοδα ή και σε κινδύνους που δεν έχει προβλέψει. Γι' αυτό οι εταιρείες σε πολλές περιπτώσεις βάζουν όρια απαλλαγής δηλαδή κάποιες καλύψεις που δεν συμπεριλαμβάνονται στο συμβόλαιο όταν η πιθανότητα να επέλθει ο κίνδυνος είναι μεγάλος για να αποφύγουν τα περιττά έξοδα. Το εγγυημένο τεχνικό επιτόκιο αν και προσφέρει ασφάλεια και σταθερότητα στον ασφαλισμένο κατά τη διάρκεια επένδυσης του μαθηματικού αποθέματος κρύβει όμως κινδύνους για την εταιρεία γιατί με τη μείωση των επιτοκίων η εταιρεία θα πρέπει να βρει τρόπους να καλύψει τη διαφορά μέσω κάποιων άλλων επενδύσεων και σε περίπτωση που δεν τα καταφέρει θα αντιμετωπίσει πρόβλημα ρευστότητας. Επιπλέον αποδόσεις πέραν του εγγυημένου επιτοκίου, ανάλογες με την πορεία και την εξέλιξη των επενδύσεων είναι μια άλλη επιλογή που δίνει η εταιρεία μέσω του προϊόντος της με αποτέλεσμα να χάσει ένα μέρος των κερδών από τις επενδύσεις της. Η απαλλαγή πληρωμής των ασφαλιστρών από τον πελάτη σε περίπτωση που ένα πολύ σοβαρό πρόβλημα υγείας τον καθιστά πλέον ανίκανο να εργαστεί είναι μια από τις καλύτερες εγγυήσεις που μια ασφαλιστική εταιρεία προσφέρει στον πελάτη αλλά και από τις πιο ζημιολύγες εγγυήσεις γιατί η εταιρεία πρέπει να πληρώσει για ένα εξάμηνο τα ασφάλιστρα των πελατών της.

2.2.2.9 Πολλές αποζημιώσεις

Οι αποζημιώσεις είναι ο πονοκέφαλος κάθε εταιρείας και ειδικά μιας ασφαλιστικής, αν και ο ρόλος της είναι ουσιαστικά αυτός, να ασφαλίσει και να αποζημιώσει τον κίνδυνο. Όταν όμως η εταιρεία είναι υποχρεωμένη να πληρώσει συγχρόνως πολλές αποζημιώσεις λόγω φυσικών καταστροφών ή επειδή είχε αναλάβει να ασφαλίσει πολλά άτομα με κακή εμπειρία ('κακοί κίνδυνοι'), αυτό έχει ως αποτέλεσμα ένα μεγάλο κομμάτι των ρευστών της να πηγαίνει στις αποζημιώσεις αντί να τα επενδύσει ή να καλύψει κάποια άλλα έξοδά της.

2.2.3 Τρόπος πώλησης

Ο τρόπος με τον οποίο μία ασφαλιστική εταιρεία θα προωθήσει και θα πωλήσει τα προϊόντα της είναι το πρώτο και το σημαντικότερο βήμα. Σ' αυτό το κομμάτι σημαντικό ρόλο παίζουν τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα.

Οι διαμεσολαβούντες αποτελούν το συνδετικό κρίκο μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών και του κοινού. Είναι οι άνθρωποι που περνούν στο κοινό το μήνυμα για το τι είναι ασφάλιση και τι στόχος εξυπηρετείται.

Από τη μία πλευρά, οι ασφαλιστικές είναι επιχειρήσεις που στοχεύουν στο κέρδος. Αυτό σημαίνει ότι η ασφάλιση πρέπει να πωληθεί σε ασφαλισμένους από τους οποίους θα προκύψουν κέρδη. Μια πετυχημένη δύναμη πωλήσεων είναι το κλειδί για την οικονομική επιτυχία μίας ασφαλιστικής εταιρείας. Από την άλλη, οι καταναλωτές βρίσκονται καθημερινά αντιμετώπιση με πολλά νέα ασφαλιστικά προϊόντα τα οποία δεν μπορούν να αξιολογήσουν ως προς την τιμή και την ποιότητα, καθώς στερούνται των απαραίτητων τεχνικών γνώσεων. Αισθάνονται κατ' ακολουθίαν έντονη την ανάγκη ενός καταρτισμένου συμβούλου που θα τους βοηθήσει να καλύψουν τις ασφαλιστικές τους ανάγκες.

Πολλές φορές οι διαμεσολαβούντες δεν λειτουργούν ως επαγγελματίες με αποτέλεσμα να επηρεάζουν αρνητικά τη σχέση ανάμεσα στην ασφαλιστική εταιρεία και τους πελάτες, αλλά το πιο σημαντικό είναι ότι εκθέτουν σε κίνδυνο τους δεύτερους αντί να τους προστατέψουν από αυτόν. Αυτό συμβαίνει γιατί δεν ερευνούν σε τακτά διαστήματα την οικονομική κατάσταση της εταιρείας με την οποία συνεργάζονται και αν αυτή κινδυνεύει να πτωχεύσει θέτουν σε κίνδυνο και τους πελάτες οι οποίοι τους εμπιστευτήκαν.

Σε άλλες περιπτώσεις είναι ασυνεπείς απέναντι στον πελάτη αφού δεν τον ενημερώνουν για την έκδοση του συμβολαίου και δεν του υπενθυμίζουν την ανάγκη ανανέωσης της κάλυψης κατά τη λήξη του συμβολαίου.

Επίσης δεν βοηθούν τους ασφαλισμένους σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου και δεν τηρούν τις υποχρεώσεις που ανακύπτουν από τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Άλλες φορές πουλάνε με λάθος τρόπο τα προϊόντα και τα ασφαλιστικά πακέτα αγνοώντας τις ανάγκες των πελατών ή δεν τα εκτελούν ακριβώς όπως εκείνοι τα είχαν προτείνει αλλά το πιο σημαντικό είναι ότι δεν ερευνούν και δεν αναλύουν τις ανάγκες των πελατών με αποτέλεσμα να μην προτείνουν τις πλέον κατάλληλες λύσεις.

Τέλος λειτουργούν με αδιαφάνεια όταν παραλείπουν να εξηγούν τους όρους της προτεινόμενης κάλυψης αφήνοντας τον πελάτη να βρίσκεται σε άγνοια και όταν δεν παρέχουν σχολαστικά τις αναγκαίες πληροφορίες στην ασφαλιστική εταιρεία για την ορθή εκτίμηση και αποδοχή του κινδύνου με συνέπεια να δημιουργούνται δυσάρεστες καθυστερήσεις σε βάρος όλων των εμπλεκομένων.

Όλα αυτά κάνουν τους διαμεσολαβούντες αναξιόπιστα πρόσωπα στα μάτια των πελατών με αποτέλεσμα να αποφεύγουν να συνάψουν μαζί τους σχέσεις αγοραπωλησίας. Έτσι έχουν με μείωση των πωλήσεων αλλά και αύξηση των εξόδων για την ασφαλιστική εταιρεία. π.χ. ενώ οι πωλήσεις παραμένουν σταθερές ή μειώνονται η εταιρεία συνεχίζει να καταβάλλει τις προμήθειες στα διαμεσολαβούντα πρόσωπα.

2.2.4 Χαμηλές πωλήσεις

Πωλήσεις είναι ο κύκλος εργασίας κάθε επιχείρησης. Οι πωλήσεις είναι εκείνες που συντηρούν μία επιχείρηση αλλά επίσης της προσφέρουν και κέρδος. Για αυτό κάθε επιχείρηση πρέπει να προσέχει τι προϊόντα διαθέτει στην αγορά.

Όταν μία ασφαλιστική εταιρεία προσφέρει στο target group προϊόντα και ασφαλιστικά πακέτα που δεν καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες και δεν ταιριάζουν στους γρήγορους ρυθμούς της ζωής θα έχουν ως αποτέλεσμα τις χαμηλές πωλήσεις.

Αν μία ασφαλιστική εταιρεία δεν μπει στη λογική να κατανοήσει τις ανάγκες που θα έχει το target group στο μέλλον ώστε τα προϊόντα της να είναι πρωτοποριακά και ανταγωνιστικά τότε θα χάσει ένα καλό μερίδιο της αγοράς αφού οι πωλήσεις της θα μειωθούν άρα δεν έχουν ζήτηση.

2.2.5 Σύσταση χαρτοφυλακίου (κερδοφόρο, ριψοκίνδυνο)

Το χαρτοφυλάκιο που δημιουργεί η κάθε ασφαλιστική εταιρεία εξαρτάται από την πολιτική που ακολουθεί αλλά και από το προφίλ της. Μερικές προτιμούν να έχουν ένα μικρό αλλά σταθερό κέρδος κάνοντας μακροπρόθεσμες επενδύσεις με μικρό κίνδυνο και άλλες προτιμούν να έχουν βραχυπρόθεσμες επενδύσεις με γρήγορο κέρδος αλλά και με μεγαλύτερο κίνδυνο.

2.2.6 Κακοί πελάτες

2.2.6.1 Αντεπιλογή

Είναι οι πελάτες που έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα ζημιάς από το μέσο όρο πράγμα που σημαίνει ότι οι πραγματικές απώλειες θα είναι μεγαλύτερες και τα ασφάλιστρα θα αυξηθούν οδηγώντας τους κανονικούς πελάτες να πληρώσουν ακριβότερα ασφάλιστρα.

2.2.6.2 Ηθικός κίνδυνος

Είναι ο κίνδυνος που αποδίδεται στο χαρακτήρα του ασφαλιζομένου ή των υπαλλήλων του (Ατιμία-Απληστία-Κακή Οικονομική Κατάσταση), με αποτέλεσμα την αύξηση της πιθανότητας επέλευσης ζημιογόνου γεγονότος.

2.2.6.3 Πολλές εξαγορές

Όταν ο ασφαλισμένος δεν χρειάζεται άλλο μια ασφάλεια μπορεί να την εξαγοράσει. Αν όμως οι εξαγορές είναι μαζικές αυτό μπορεί να δημιουργήσει πρόβλημα ρευστότητας στην ασφαλιστική εταιρεία. Δεν θα είναι σε θέση να πληρώσει ένα μεγάλο ποσό γιατί θα υπολείπεται σε ρευστότητα και θα αντιμετωπίσει πρόβλημα στην λειτουργία της.

2.2.6.4 Κακής ποιότητας underwriting

Underwriting είναι η διαδικασία επιλογής και ταξινόμησης ασφαλιζόμενων κινδύνων. Η κακή ποιότητα underwriting μπορεί να δημιουργήσει ένα ανασφαλές και μη κερδοφόρο χαρτοφυλάκιο εργασιών για την εταιρεία. Κακή ποιότητα underwriting έχουμε όταν η επιλογή των ασφαλισμένων κινδύνων δεν έχει γίνει σύμφωνα με τα εταιρικά standards γιατί

δεν κρατάει την κατάλληλη ισορροπία σε κάθε τιμολογιακή κλάση και δεν λειτουργεί με δικαιοσύνη ανάμεσα στους ασφαλισμένους.

2.2.6.5 Κακός έλεγχος ζημιών

Κακός έλεγχος ζημιών σημαίνει ότι η ασφαλιστική εταιρεία δεν αναλαμβάνει συγκεκριμένες δραστηριότητες για τη μείωση της συχνότητας και σοβαρότητας των ζημιών.

Δεν δίνει αρκετή βαρύτητα στην πρόληψη ζημιών που αποσκοπεί στη μείωση της πιθανότητας απώλειας. Η πρόληψη ζημιών είναι σημαντική για κάθε επιχείρηση.

Κακός έλεγχος ζημιών θα έχει ως συνέπεια να μην ελαχιστοποιηθούν οι απώλειες με αποτέλεσμα να αυξηθούν οι επιπτώσεις τους και να γίνονται ζημιογόνες για την ασφαλιστική εταιρεία.

2.2.6.6 Ψευδείς δηλώσεις ζημιών (ηθικός κίνδυνος)

Μερικές φορές οι δηλώσεις ζημιών είναι ψευδείς και διαστρεβλώνουν την αλήθεια κατά ένα μέρος. π.χ. σε ένα τροχαίο ατύχημα όπου οδηγός ήταν ένα παιδί κάτω των 23 ετών και στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο δεν υπήρχε το επασφάλιστρο νέου οδηγού τότε για να πληρώσει η εταιρεία την ζημιά που έχει προκληθεί από το ατύχημα δηλώνεται σαν οδηγός κάποιος άνω των 23 ετών.

2.2.6.7 Ψευδείς δηλώσεις στοιχείων (ηθικός κίνδυνος)

Οι ψευδείς δηλώσεις έχουν φέρει πολλές φορές σε σύγκρουση τον πελάτη με τον ασφαλιστή. Πολλοί είναι οι πελάτες που έχουν χάσει τις αποζημιώσεις τους λόγω ψευδών δηλώσεων. Αλλά και η εταιρεία μπορεί να προβεί σε λάθος εκτίμηση του κινδύνου λόγω ψευδών δηλώσεων και να πληρώσει αποζημιώσεις που στην πραγματικότητα δεν υφίστανται. Αν η ασφαλιστική ανακαλύψει τα ψευδή στοιχεία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την αποζημίωση, όμως έτσι αποκτά κακή φήμη αφού οι πελάτες που δεν πήραν την αποζημίωση είναι πιθανό να τη δυσφημίσουν.

2.2.6.8 Νομικά έξοδα και έξοδα διευθέτησης ζημιών

Τα νομικά έξοδα προκύπτουν όταν σε μια υπόθεση δεν βρίσκεται η λύση ανάμεσα στις δυο ασφαλιστικές εταιρείες και καταλήγουν στα δικαστήρια. π.χ. όταν συμβαίνει ένα ατύχημα και κανένας από τους οδηγούς δεν παραδέχεται ότι φταίει τότε οι ασφαλιστικές καταφεύγουν στα δικαστήρια για να αποφασίσουν ποιος δικαιούται την αποζημίωση.

2.2.6.9 Δυσφήμιση της εταιρείας

Πολλές φορές ακούμε τη φράση «Ο καλύτερος διαφημιστής είναι ένας ευχαριστημένος πελάτης», αλλά ένας πελάτης μπορεί και να δυσφημίσει την εταιρεία στην οποία ανήκει όταν θεωρεί ότι δεν τον στήριξε και δεν τον εξυπηρέτησε ακόμα και αν έχει κάνει κάποια μικρή παραβίαση στους κανόνες λειτουργίας της.

2.2.7 Τρόπος επικοινωνίας μέσα στην εταιρεία

Η επικοινωνία μέσα στην εταιρεία είναι πολύ σημαντική τόσο για την εσωτερική λειτουργία της εταιρείας όσο και για την εξωτερική της λειτουργία.

2.2.7.1 Στοιχεία των ασφαλισμένων

Μια ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να ξέρει όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία για τους ασφαλισμένους της. Τα στοιχεία πρέπει να είναι σωστά μηχανογραφημένα και πλήρη για να έχει μια σαφή εικόνα για τον κάθε πελάτη της αλλά και για να διευκολυνθεί η επικοινωνία μεταξύ εταιρείας-πελάτη αν χρειαστεί να ενημερωθεί ο ασφαλισμένος για κάποια αποζημίωση, για νέα προϊόντα, για κάποιο ειδοποιητήριο ή για κάποιες ριζικές αλλαγές που έχουν γίνει στη λειτουργία της εταιρείας. Αυτό διευκολύνει επίσης και την εσωτερική επικοινωνία και την καλύτερη λειτουργία των διαφόρων τμημάτων της εταιρείας. Επειδή όλες οι εταιρείες χρησιμοποιούν υπολογιστή, μια λάθος καταχώρηση θα δημιουργήσει πρόβλημα και σε άλλα τμήματα, π.χ. αν υπάρχει κάποια επιταγή με λάθος όνομα ή με λάθος ποσό, αυτό δημιουργεί πρόβλημα και στο τμήμα εκδόσεων συμβολαίων, στο τμήμα αποζημιώσεων, ή στο λογιστήριο.

2.2.7.2 Επικοινωνία των διαφόρων τμημάτων

Η όσο το δυνατόν καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων μέσα σε μια ασφαλιστική εταιρεία διευκολύνει πολύ την εσωτερική λειτουργία της. Έτσι η συνολική εικόνα της εταιρείας είναι πιο οργανωμένη. π.χ. το τμήμα που ασχολείται με τις ζημιές μπορεί να αποδώσει καλύτερα και γρηγορότερα στο να αποζημιώσει μια ζημία αν συνεργαστεί με το τμήμα εκδόσεων συμβολαίων που θα τη βοηθήσει να έχει μια πλήρη εικόνα του συμβολαίου και να εκτιμήσει αν η ζημία καλύπτεται από τους όρους του συμβολαίου ή όχι.

2.2.8 Τεχνολογικοί Κίνδυνοι

Οι ασφαλιστικές εταιρείες όπως και οι υπόλοιπες επιχειρήσεις προσπαθούν να προσαρμοστούν στις τεχνολογικές μεταβολές που παρουσιάζονται συνεχώς. Οι εταιρείες χρησιμοποιούν διάφορα λογισμικά προγράμματα ακόμα και το internet για να διευκολύνουν την λειτουργία τους μέσα στην εταιρεία, με τα διάφορα πρακτορεία που συνεργάζονται, ακόμα και με τους πελάτες. Υπάρχουν όμως και αρκετοί κίνδυνοι κατά την χρήση των προγραμμάτων αυτών όπως να μην είναι αρκετά τελειοποιημένα και να δυσκολεύουν την χρήση τους, την επικοινωνία μέσα στην εταιρεία άλλα και έξω από αυτήν. Παράδειγμα τα τιμολόγια της να μην είναι πλήρης ενημερωμένα και να μην τιμολογούν σωστά τα προϊόντα τους με αποτέλεσμα η εταιρεία να πουλάει υπερτιμημένα ή υποτιμημένα προϊόντα. Επειδή οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες έχουν δική τους ιστοσελίδα μέσα από την οποία ενημερώνουν τους πελάτες για τα προϊόντα τους διαφημίζοντας τα ταυτόχρονα, αλλά επίσης τους δίνουν και την δυνατότητα να τα τιμολογήσουν. Αν η ιστοσελίδα δεν δίνει τη δυνατότητα εύκολης πλοήγησης ο επισκέπτης θα κουραστεί εύκολα και θα ψάξει για μια άλλη ιστοσελίδα πιο σωστά δομημένη. Έτσι απομακρύνονται αρκετοί επισκέπτες που πολύ πιθανόν να ήταν και μελλοντικοί πελάτες.

2.2.9 Χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι

2.2.9.1 Απώλειες από επενδύσεις

Οι ασφαλιστικές εταιρείες όπως έχει αναφερθεί όταν λειτουργούν υπό τον έλεγχο κρατικής τράπεζας ή ξένων ασφαλιστικών επιχειρήσεων έχουν τη δυνατότητα και την ευκολία να προβούν και σε άλλες επενδύσεις. Οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες συμμετέχουν

στο χρηματιστήριο, είναι μέτοχοι σε διάφορες επενδύσεις όπως σε αεροπορικές εταιρίες και σε ιατρικά κέντρα αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι πάντα θα έχουν το αναμενόμενο κέρδος. Πολλές φορές οι απώλειες είναι πολύ μεγάλες και μειώνουν αρκετά το συνολικό κέρδος της ασφαλιστικής εταιρείας.

2.2.9.2 Κίνδυνος επιτοκίων

Ο κίνδυνος του επιτοκίου οφείλεται στις διαφορές των επιτοκίων των ευαίσθητων ως προς τα επιτόκια στοιχείων του ενεργητικού, του παθητικού και των στοιχείων εκτός ισολογισμού, τόσο ως προς τον όγκο όσο και ως προς την περίοδο λήξης τους.

Μια μη αναμενόμενη κίνηση των επιτοκίων μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την αποδοτικότητα μιας ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και την αξία ενός ασφαλιστήριου συμβολαίου. Έτσι, για παράδειγμα, εάν σε μία ασφαλιστική εταιρεία οι υποχρεώσεις της είναι περισσότερο ευαίσθητες, σε σχέση με τις απαιτήσεις της, στις μεταβολές των επιτοκίων, μια αύξηση των επιτοκίων θα μειώσει τα κέρδη και μια πτώση των επιτοκίων θα αυξήσει τα κέρδη.

Οι μεταβολές του επιτοκίου προκαλούν αλλαγές στις αποδόσεις των στοιχείων του ενεργητικού και συνεπώς στο εισόδημα που προέρχεται από τόκους. Παράλληλα προκαλούν αλλαγές και στα κόστη των στοιχείων του παθητικού.

Οι μεταβολές του επιτοκίου της αγοράς συσχετίζονται με το καθαρό εισόδημα από τόκους. Συνεπώς, μεγάλη σημασία στις τελικές επιδράσεις που επιφέρουν οι μεταβολές επιτοκίου της αγοράς στα καθαρά έσοδα από τόκους, έχει η σύνθεση του ενεργητικού και του παθητικού.

2.2.9.3 Έλλειψη ρευστότητας

Η έλλειψη ρευστότητας εκφράζει την εμφάνιση ανεπαρκούς ρευστότητας για τις φυσιολογικές λειτουργικές ανάγκες της ασφαλιστικής εταιρείας, δηλαδή την ικανότητα της ασφαλιστικής εταιρείας να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της όταν αυτές καθίστανται ληξιπρόθεσμες. Η έλλειψη ρευστότητας αφορά στις δυσκολίες προμήθειας ρευστότητας είτε μέσω της πώλησης στοιχείων του ενεργητικού είτε μέσω νέου δανεισμού (συνήθως μέσω της διαπραγματικής αγοράς), υπό τον περιορισμό καταβολής λογικού κόστους.

Γενικότερα η ρευστότητα αφορά στα στοιχεία του ενεργητικού και ειδικότερα στην ικανότητα μετατροπής τους σε ρευστό χρήμα, με ελαχιστοποίηση των απωλειών λόγω της μετα-

τροπής αυτής. Πολλές ασφαλιστικές εταιρίες για τον παραπάνω λόγο διατηρούν στοιχεία του ενεργητικού τα οποία βρίσκονται πολύ κοντά στο χρόνο ωρίμανσης, έτσι ώστε η μετατροπή τους σε ρευστότητα να είναι εύκολη και δίχως σημαντικές ζημιές, λόγω αυξημένου κόστους.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες παρακολουθούν σε καθημερινή βάση τις ταμειακές τους εισροές και εκροές, καθώς και τους αποταμιευτικούς πόρους, με σκοπό τον απόλυτο συγχρονισμό εισπράξεων και πληρωμών. Συνήθως υπολογίζεται σε καθημερινή βάση η μεταβλητότητα των εισπράξεων χωρίς ληκτότητα, ενώ για τις καταθέσεις με ληκτότητα (επιταγές προθεσμίας κτλ.) υπολογίζεται η μεταβλητότητα του ποσοστού ανανέωσής τους. Με βάση τις πιο πάνω μετρήσεις υπολογίζονται σε καθημερινή βάση τα κεφάλαια που θα μπορούσε να χρειασθεί η ασφαλιστική εταιρεία σε δεδομένη στιγμή, καθώς και το κόστος που αυτό συνεπάγεται.

2.2.10 Ανεπαρκή αποθεματικά

Τα αποθέματα είναι στοιχεία ευθύνης στον ισολογισμό ενός ασφαλιστή τα οποία ο ασφαλιστής πρέπει να θέτει κατά μέρος κάθε χρόνο, για κάθε σύμβαση ασφαλίσεως, και απεικονίζουν τις υποχρεώσεις που πρέπει να εκπληρωθούν στο μέλλον.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποχρεούνται από το νόμο να διατηρήσουν ελάχιστα αποθέματα όσον αφορά τους ισολογισμούς τους.

Εφόσον τα ασφάλιστρα πληρώνονται προκαταβολικά αλλά η περίοδος προστασίας εκτείνεται στο μέλλον οι ασφαλιστικές πρέπει να δημιουργούν αποθέματα για να εξασφαλίσουν ότι τα προκαταβολικά εισπραχθέντα ασφάλιστρα θα είναι διαθέσιμα για την πληρωμή των μελλοντικών απωλειών ή για την πληρωμή αποζημιώσεων.

Ανεπαρκή Αποθέματα δημιουργούν πρόβλημα στην πληρωμή αποζημιώσεων που προκύπτουν στη διάρκεια της ασφαλιστικής περιόδου. Η εταιρεία δεν θα είναι σε θέση να πληρώσει τις μελλοντικές ζημιές των ασφαλισμένων.

Επίσης τα Ανεπαρκή Αποθέματα δημιουργούν προβλήματα στις ασφαλιστικές εταιρίες στο να πληρώσουν τους ασφαλισμένους σε περίπτωση ακύρωσης των ασφαλιστήριων συμβολαίων. Αν ο ασφαλιστής ακυρώσει το συμβόλαιο, ο ασφαλισμένος πρέπει να εισπράξει το μη δεδουλευμένο τμήμα του εμπορικού ασφαλίστρου. Η Ανεπάρκεια αποθεμάτων εκκρεμών ζημιών είναι πολύ σοβαρό ζήτημα για τους ασφαλιστές αστικής ευθύνης, καθώς και οι αγωγές για σωματικές βλάβες και οι ζημιές περιουσίας παίρνουν πολύ χρόνο.

2.2.11 Ανεπαρκές περιθώριο φερεγγυότητας

Πρόκειται για τον κίνδυνο που συνδέεται με την πιθανότητα πτώχευσης της ασφαλιστικής εταιρείας.

Ως αρχή πτώχευσης θεωρείται η κατάσταση κατά την οποία η αγοραία αξία των στοιχείων του ενεργητικού «πέφτει» κάτω από την αγοραία αξία των στοιχείων του παθητικού. Αυτό σημαίνει ότι σε περίπτωση που η εταιρεία προχωρήσει σε ρευστοποίηση των στοιχείων του ενεργητικού δεν θα είναι σε θέση να αποπληρώσει τις υποχρεώσεις της.

Ο κίνδυνος κεφαλαίου (capital risk) συνδέεται άμεσα και με την ποιότητα των στοιχείων του ενεργητικού, τους συνολικούς κινδύνους της εταιρείας, και την απαιτούμενη κεφαλαιακή επάρκεια των ασφαλιστικών ιδρυμάτων (όπως αυτοί οι κανόνες τίθενται από τις εθνικές και διεθνείς ρυθμιστικές αρχές).

Πολλοί παράγοντες συμβάλλουν στην αφερεγγυότητα των ασφαλιστών, συμπεριλαμβανομένων την ανεπάρκεια τιμών, την υπερβολική αύξηση του κεφαλαίου της επιχείρησης που γράφεται σε σύγκριση με το υπερβολικό επενδυτικό κίνδυνο, την απώλεια καταστροφών, και την πτώση στις τιμές των περιουσιακών στοιχείων. Η διοικητική απάτη μερικές φορές έχει διαδραματίσει ένα ρόλο, και πολλοί αφερέγγυοι ασφαλιστές εμφανίζονται να μειώνουν σκόπιμα τα στοιχεία του παθητικού και να αυξάνουν υπερβολικά τις τιμές των περιουσιακών στοιχείων πριν από την αφερεγγυότητα. Εκτός αν υπάρχει σαφής ένδειξη της απάτης, ωστόσο, είναι συνήθως δύσκολο να διακριθεί εάν μια αφερεγγυότητα έχει προκληθεί πρώτιστα από την ανεπαρκή κεφαλαιοποίηση ή τη διαχείριση κινδύνου πριν από τα δυσμενή γεγονότα, αντίθετα με τις μεγάλες, απρόβλεπτες μειώσεις του κεφαλαίου.

2.2.12 Νομικός κίνδυνος

Το νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών μπορεί να αλλάξει συχνά, επηρεάζοντας την κερδοφορία των ασφαλιστικών ιδρυμάτων. Μια δικαστική απόφαση που αφορά σε μια συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να έχει ευρύτερες επιπτώσεις στη διευθέτηση σημαντικών ασφαλιστικών ζητημάτων στο σύνολο του ασφαλιστικού συστήματος. Επιπλέον, οι ασφαλιστικές εταιρίες πρέπει να αντιμετωπίζουν με προσοχή το νομικό κίνδυνο, όταν αναπτύσσουν νέα ασφαλιστικά προϊόντα.

Ο νομικός κίνδυνος έχει συχνά και διεθνή διάσταση. Το εποπτικό πλαίσιο για τις ασφαλιστικές δραστηριότητες διαφέρει ευρύτατα μεταξύ χωρών και μπορεί να επιδέχεται διαφορετικές ερμηνείες. Η κακή κατανόηση από μια ξένη ασφαλιστική εταιρεία των ασφαλιστικών όρων που διέπει το ασφαλιστικό σύστημα μιας χώρας μπορεί να οδηγήσει στην επιβολή επώδυνων κυρώσεων.

2.2.13 Αντασφάλιση

Αντασφάλιση είναι η μεταφορά μέρους ή του συνόλου της ασφάλισης από ένα ασφαλιστή σε έναν άλλο ασφαλιστή. Η ασφαλιστική εταιρεία που αρχικά αναλαμβάνει την κάλυψη καλείται πρωτασφαλίστρια, ενώ αυτή που δέχεται την εκχώρηση αντασφαλίστρια. Το ποσό της ασφάλισης που κρατά η πρωτασφαλίστρια εταιρεία λέγεται «ιδία κράτηση» ενώ το εκχωρούμενο αντασφάλιση. Ο αντασφαλιστής μπορεί να αντασφαλισθεί εκ νέου σε άλλο ασφαλιστή. Αυτό είναι γνωστό ως υποχώρηση (regression). Σε αυτή την περίπτωση, η δεύτερη αντασφάλιση καλείται (retrocessionaire).

2.2.13.1 Κίνδυνος μη πληρωμής

Κατά την αντασφάλιση αν και γίνεται καταμερισμός του κινδύνου υπάρχει ο κίνδυνος η αντισφαλίστρια εταιρεία να μην πληρώσει τον κίνδυνο επειδή μπορεί να μην έχει τόσο ρευστό ή να έχει αναλάβει πολλούς κινδύνους ταυτόχρονα και δεν έχει φροντίσει να αντασφαλισθεί εκ νέου σε άλλο ασφαλιστή.

2.2.13.2 Ακριβή ή μη διαθέσιμη

Όταν μια ασφαλιστική εταιρεία αναλαμβάνει ένα κίνδυνο που είναι πολύ μεγάλος πρέπει πρώτα να υπολογίσει αν είναι σε θέση να ανταπεξέλθει και δευτερευόντως τι επιπτώσεις θα έχει η εταιρεία αν επέλθει ο κίνδυνος. Γι' αυτό οι εταιρείες φροντίζουν όταν αναλαμβάνουν έναν ακριβό κίνδυνο να τον αντασφαλίσουν σε μια εταιρεία ή να τον διασπάσουν σε κομμάτια και να αντασφαλίζουν τον κάθε κίνδυνο ξεχωριστά σε διαφορετικές εταιρείες. Ποτέ μια ασφαλιστική εταιρεία δεν αναλαμβάνει μόνη της ένα πολύ ακριβό κίνδυνο γιατί είναι μεγαλύτερη η πιθανότητα η εταιρεία να χάσει πολλά λεφτά ή και να πτωχεύσει όταν τη στιγμή που θα επέλθει ο κίνδυνος δεν έχει αρκετό διαθέσιμο ρευστό για να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της.

Ακριβός είναι ένας κίνδυνος που στην περίπτωση που θα επέλθει η αποζημίωση που θα πρέπει να δώσει η εταιρεία θα είναι πολύ μεγάλη και μπορεί να θέτει σε κίνδυνο την λειτουργία της εταιρείας αν το κεφάλαιο της δεν είναι επαρκές. Μπορεί ακόμα να οδηγήσει την εταιρεία σε πτώχευση και να κλείσει.

Το μέρος του κινδύνου που η πρωτασφαλίστρια θέλει να μεταφέρει στην αντασφαλίστρια μπορεί να είναι πολύ μεγάλο και να μην είναι σε θέση η δεύτερη να αναλάβει την αποζημίωση σε περίπτωση που επέλθει ο κίνδυνος. Αλλά υπάρχει περίπτωση η αντασφαλίστρια εταιρεία να έχει αναλάβει ήδη ένα μεγάλο κίνδυνο και να μην θέλει να εκτίθεται σε μεγαλύτερο ρίσκο.

2.2.13.3 Μη σωστή επιλογή

Μερικές φορές οι ασφαλιστικές εταιρείες δεν κάνουν σωστές επιλογές στο που θα μεταφέρουν ένα μέρος ή το σύνολο του κινδύνου που έχουν αναλάβει.

2.2.14 Φυσικές καταστροφές

Είναι οι καταστροφές που προκαλούνται από τα φυσικά φαινόμενα όπως ο σεισμός, η πλημμύρα, ή η πυρκαγιά από κεραυνό. Μια ασφαλιστική εταιρεία σε τέτοιες περιπτώσεις μπορεί να δυσκολευτεί στην πληρωμή μαζικών αποζημιώσεων ή ακόμα και να υποστεί το ρίσκο πτώχευσης αν δεν έχει επαρκές ρευστό για να πληρώσει τις αποζημιώσεις στους παθόντες ή αν δεν έχει αντασφαλίσει τον κίνδυνο σε μια άλλη εταιρεία ώστε να τον μοιράσει.

Π.χ. έχει ασφαλίσει κάποια σπίτια σε μια περιοχή που έχει πλημμυρήσει ή έχει υποστεί ζημιές από σεισμό.

2.2.15 Κακή διαχείριση της εταιρείας

Οι ασφαλιστικές εταιρείες πολλές φορές είναι ασυνεπείς απέναντι στους πελάτες δηλαδή δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους κατά τη διαχείριση των συμβολαίων τους. Αυτό γίνεται φανερό μέσα από τη λειτουργία και τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν τους πελάτες.

Έτσι κατά καιρούς μεταβάλλουν και καθορίζουν το ύψος των ασφαλίσεων, χωρίς προηγουμένως να ενημερώσουν τον ασφαλιζόμενο καταναλωτή με αποτέλεσμα ο ασφαλισμένος

να ενημερώνεται την τελευταία στιγμή για το καινούργιο τιμολόγιο των ασφαλιστρών όταν θα έρθει η στιγμή να πληρώσει.

Αρκετά συχνά προτείνουν στους πελάτες πακέτα προϊόντων που δεν ταιριάζουν και τόσο στις ανάγκες τους αλλά αυτά που είναι κερδοφόρα και συμφέροντα για τους ίδιους λόγω ασφαλιστρών ή προμηθειών.

Άλλες φορές δεν ελέγχουν τακτικά το χαρτοφυλάκιο τους με αποτέλεσμα να μαζεύονται κίνδυνοι που δυσκολεύουν αρκετά τη λειτουργία τους όπως κακοί πελάτες που δεν πληρώνουν στην ώρα τους τα ασφάλιστρα.

Τέλος παραβλέπουν να αξιολογούν και να ελέγχουν τα ανώτατα στελέχη της εταιρείας ή τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα με αποτέλεσμα να δρουν ανενόχλητοι προς όφελος τους με απάτες και παρανομίες.

Όλα αυτά οδηγούν την εταιρεία στο να χάσει το κύρος της, τη φερεγγυότητα της, αλλά το πιο σημαντικό, να χάσει την εμπιστοσύνη των πελατών της με αποτέλεσμα τη μεγάλη απώλεια κερδών γιατί οι ίδιοι οι πελάτες της θα την έχουν δυσφημίσει και θα έχουν πάει σε κάποια άλλη εταιρεία όπου θα νιώθουν μεγαλύτερη σιγουριά.

2.2.15.1 Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος μιας ασφαλιστικής εταιρείας συνδέεται άμεσα με τα στοιχεία του ενεργητικού του και συγκεκριμένα με τις απαιτήσεις. Αφορά στην πιστοληπτική ικανότητα αυτών (φυσικών ή νομικών προσώπων). Συγκεκριμένα ο πιστωτικός κίνδυνος συνίσταται στην αδυναμία των προμηθευτών των απαιτήσεων να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει είτε αυτές αφορούν στην εξυπηρέτηση ασφαλιστηρίων είτε στην αποπληρωμή των κεφαλαίων. Και στις δύο περιπτώσεις η παρούσα αξία του ενεργητικού στοιχείου μειώνεται, υπονομεύοντας τη φερεγγυότητα της εταιρείας.

Όταν πρόκειται για ασφαλιστικό συμβόλαιο μεταξύ δύο συμβαλλομένων, ο κίνδυνος είναι να μην τηρήσει η μία από τις δύο πλευρές τους όρους του συμβολαίου.

Συνεπώς, ο όρος κίνδυνος των αντισυμβαλλομένων (counterparty risk) χρησιμοποιείται συνήθως όταν πρόκειται για εμπορεύσιμα ασφαλιστικά συμβόλαια, ενώ ο όρος πιστωτικός κίνδυνος αναφέρεται στην πιθανότητα αθέτησης σύμβασης δανείου.

Ο βασικός κορμός των απαιτήσεων μιας ασφαλιστικής εταιρείας αφορά στη χορήγηση ασφαλιστηρίων και γενικότερα στη χορήγηση πιστοδοτήσεων.

2.2.15.2 Απάτες από ανώτατα στελέχη ή διαμεσολαβούντες

Οι απάτες από ανώτατα στελέχη ή διαμεσολαβούντες είναι αυτές που έχουν κλονίσει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες.

Πολλοί ασφαλιστικοί σύμβουλοι που τους χαρακτηρίζει η ανευθυνότητα αν και ανήκουν σε κάποια ασφαλιστική εταιρεία προσφέρουν στον πελάτη παραπλανητικά ασφαλιστικά συμβόλαια, χωρίς να έχουν εξηγήσει επακριβώς τους όρους του συμβολαίου. Αυτό όπως είναι φυσικό όχι μόνο θέτει σε κίνδυνο τον πελάτη γιατί μετά από κάποιο χρονικό διάστημα θα βρεθεί ανασφάλιστος αλλά θα κλονίσει και τη φήμη της εταιρείας γιατί όπως λένε ένας ευχαριστημένος πελάτης είναι ο καλύτερος διαφημιστής.

Επιπλέον σε περιπτώσεις πραγματοποίησης πραγματογνωμοσύνης, κάποιες ασφαλιστικές εταιρείες επιβάλλουν όρους πληρωμής αποζημιώσεων κάτω από μη διαφανείς και αντικειμενικές εκτιμήσεις για να επιτύχουν την όσο το δυνατόν μειωμένη καταβολή τους, πράγμα που πολλές φορές φέρνει σε σύγκρουση την ασφαλιστική εταιρεία και τον παθώντα.

Αυτό δημιουργεί ένα αίσθημα ανασφάλειας ανάμεσα στις δύο μεριές. Και ο πελάτης νιώθει ότι η ίδια η ασφαλιστική του εταιρεία προσπαθεί να τον εκμεταλλευτεί και έτσι κλονίζεται η εμπιστοσύνη του προς εκείνη.

2.2.15.3 Επιχειρηματικός κίνδυνος

Είναι ένας από τους σημαντικότερους κινδύνους μιας επιχείρησης. Και μια ασφαλιστική εταιρεία σαν επιχείρηση πρέπει να δώσει μεγάλη σημασία στον κίνδυνο αυτό.

2.2.15.3.1 Πτώχευση

Η ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να πτωχέψει αν δεν έχει τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις της. Αν δεν υπολογίζει σωστά τα έξοδα και τα έσοδα της και τα έξοδα είναι μεγαλύτερα, αυτό σημαίνει ότι έχει κάνει κακή διαχείριση ή ότι η ζημιές που έπρεπε να πληρώσει ήταν περισσότερες από όσο είχε υπολογίσει, ή ότι οι πωλήσεις δεν είχαν φτάσει στα αναμενόμενα ποσοστά άρα και τα κέρδη είναι λιγότερα από τις υποχρεώσεις.

2.2.15.3.2 Χαμηλά κέρδη

Τα κέρδη από τα προϊόντα που οι ασφαλιστικές εταιρείες προσφέρουν στους πελάτες είναι χαμηλά όταν τα προϊόντα δεν έχουν αρκετή ζήτηση είτε γιατί είναι πολύ ακριβά, είτε επειδή δεν καλύπτουν πλέον τις τρέχουσες ανάγκες. Ή μπορεί μια άλλη ανταγωνιστική εταιρεία να προσφέρει τις ίδιες και περισσότερες καλύψεις στην ίδια τιμή.

2.2.15.3.3 Ζημιές

Οι ζημιές είναι ο πονοκέφαλος κάθε ασφαλιστικής εταιρείας. Οι αποζημιώσεις που πληρώνουν οι εταιρείες ετησίως μπορεί να είναι αρκετά εκατομμύρια. Για αυτό κάθε ασφαλιστική εταιρεία θέτει ένα όριο αποζημιώσεων που είναι σε θέση να πληρώσει. Το αντίθετο θα οδηγήσει την εταιρεία σε πρόβλημα ρευστότητας, που μειώνει τα κέρδη της, αλλά μπορεί να την οδηγήσει και σε πτώχευση όταν οι αποζημιώσεις είναι τεράστιες και δεν έχει φροντίσει να μοιράσει τον κίνδυνο μέσω της αντασφάλισης.

2.2.15.3.4 Οι μέτοχοι θα μπορούσαν να είχαν βγάλει περισσότερα λεφτά σε άλλες επενδύσεις (opportunity risk)

Όταν σκέφτεται κανείς τη λέξη επένδυση αμέσως έρχονται στο μυαλό οι λέξεις κέρδος και ρίσκο. Μεγάλο ρίσκο συνεπάγεται μεγάλα κέρδη. Οι μέτοχοι μίας ασφαλιστικής εταιρείας αρκετές φορές θα μπορούσαν να κερδίσουν περισσότερα αν είχαν επενδύσει τα χρήματά τους σε άλλες επενδύσεις όπως στο χρηματιστήριο, ή σε επενδύσεις που έχουν σταθερό αλλά μικρό κέρδος.

2.2.16 Αλλαγές στο φορολογικό σύστημα

Οι περισσότερες οικογένειες πληρώνουν φόρους διαφόρων ειδών και η επιθυμία μείωσης της φορολόγησής τους είναι κατανοητή και γι' αυτό αποτελεί ένα βασικότατο στοιχείο του χρηματοοικονομικού σχεδιασμού.

Όταν γίνεται σχετική αναφορά για τους φόρους στο χρηματοοικονομικό σχεδιασμό, τα περισσότερα άτομα ενδιαφέρονται κυρίως για την αντιμετώπιση των φόρων εισοδήματος καθώς και των φόρων κληρονομιάς και δωρεών.

Οι φορολογικές αλλαγές μπορεί να μειώσουν ή να αυξήσουν το φορολογικό όφελος από τα Συμβόλαια Ζωής αντίστοιχα, στην Απλή Ομαδική Ασφάλιση Ζωής και στην Απώλεια Εισοδήματος Συνεπεία Ανικανότητας.

Τα ασφάλιστρα που καταβάλλει ο εργοδότης για την ομαδική ασφάλιση των εργαζομένων αφαιρούνται από το φορολογικό εισόδημα. Αυτό σημαίνει ότι συμφέρει τους εργοδότες να κάνουν ομαδικές ασφαλίσεις άρα και η ασφαλιστική εταιρεία θα πουλήσει περισσότερο αυτό το προϊόν. Αν όμως συμβεί κάποια αλλαγή στο φορολογικό σύστημα και μόνο ένα μέρος των ασφαλιστρών αφαιρεθεί από το φορολογικό εισόδημα τότε οι εργοδότες δεν θα δείξουν και μεγάλη προτίμηση στις ομαδικές ασφαλίσεις και θα προσπαθήσουν να ασφαλίσουν τους εργαζομένους με τις βασικές καλύψεις που προβλέπει ο νόμος.

Γιατί εκεί που ο εργοδότης καταβάλλει το 65% του μηνιαίου ασφαλίστρου και ο εργαζόμενος το 35% όπου το 65% φορολογείται και το 35% των παροχών που θα λάβει θα είναι αφορολόγητο, μετά από κάποια αλλαγή στην φορολογία ο εργοδότης υπάρχει περίπτωση να πληρώσει το 75%.

2.2.17 Αλλαγές στη νομοθεσία

Οι αλλαγές στη νομοθεσία επηρεάζουν την κερδοφορία κάθε επιχείρησης ακόμα και μιας ασφαλιστικής εταιρείας.

Μια δικαστική απόφαση αλλά και οι νόμοι που ψηφίζονται από τη Βουλή και αφορούν μία συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να επηρεάζουν ριζικά τη λειτουργία της, π.χ. Το Μάιο του 2007 ύστερα από νομική απόφαση δεσμευτήκαν τα περιουσιακά στοιχεία της ασφαλιστικής εταιρείας Commercial Value με αποτέλεσμα να δυσφημιστεί η φήμη της εταιρείας, να μειωθούν οι πωλήσεις και να ακυρωθούν αρκετά συμβόλαια.

Επίσης η Βουλή μπορεί να ψηφίζει νόμους που θα απαγορεύουν την κυκλοφορία κάποιων προϊόντων ή ασφαλιστικών πακέτων που έχουν δημιουργηθεί και έχουν ως σκοπό το υπερβολικό κέρδος και την εκμετάλλευση της άγνοιας των πολιτών.

Μέρος Τρίτο: Τρόποι Αντιμετώπισης Κινδύνων

3.1 Τρόποι Αντιμετώπισης του Κινδύνου

Οι κίνδυνοι επιβαρύνουν όλη την Κοινωνία. Θα ήταν ευχής έργο να μπορούν να αποφευχθούν, αυτό όμως δεν είναι πάντα δυνατό π.χ. ο πρόωρος θάνατος του κηδεμόνα της οικογένειας. Ή να μην είναι πρακτικό π.χ. μπορεί να αποφύγει κανείς τον κίνδυνο αεροπορικού δυστυχήματος, αλλά αυτό σημαίνει μεταφορά με άλλα μέσα, δηλαδή άλλους κινδύνους, χρόνο, κούραση, κ.λ.π.. Έτσι, αν ο κίνδυνος δεν μπορεί να αποφευχθεί στρέφεται κανείς σε μεθόδους αντιμετώπισης του. Οι κυριότερες απ' αυτές είναι:

3.1.1 Εκτίμηση του Κινδύνου

Πρέπει να εκτιμηθούν οι κίνδυνοι τόσο ως προς τη συχνότητα όσο και ως προς τη βαρύτητα και να επιλεγούν οι αντίστοιχες ασφαλιστικές καλύψεις. Αν δεν υπάρχουν χρήματα για την κάλυψη όλων των κινδύνων, πρέπει να επιλεγούν οι βασικότερες καλύψεις.

Απαλλασσόμενο ποσό είναι η κράτηση κινδύνου και λειτουργεί για να μειώσει τα καταβαλλόμενα ασφάλιστρα. Ο ασφαλιστής πληρώνει μόνο εφ'όσον η ζημία υπερβαίνει την «απαλλαγή», το υπερβάλλον ποσό.

Βασικό στοιχείο αποτελεί η επιλογή του κατάλληλου ασφαλιστή που είναι εκείνος ο οποίος έχει οικονομική ισχύ και φερεγγυότητα (ιδία κεφάλαια, τεχνικά και επενδυτικά αποτελέσματα, επαρκή τεχνικά αποθέματα, ποιότητα διοίκησης), ή που έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης κινδύνων (εντοπισμός κινδύνων, περιορισμός κ.λ.π.). Το κόστος ασφάλισης που προσφέρει ο ασφαλιστής να είναι αρκετά συμφέρον για τις καλύψεις που προσφέρει. Ο ασφαλιστής που παρακολουθεί τα συμβόλαια του να τα ακυρώνει μέσα στη διορία που του δίνει η εταιρεία που συνήθως είναι 30 ημέρες. Με αυτό τον τρόπο δεν πληρώνει δεδουλευμένα ασφάλιστρα.

3.1.2 Διασπορά Κινδύνων

Ένας ανεπιθύμητος κίνδυνος μπορεί να μεταφερθεί σε άλλον με μία σύμβαση. π.χ. σε μία εκδοτική εταιρεία μπορεί ο εκδότης, να βάλει όρο στη σύμβαση, ότι ο συγγραφέας και όχι αυτός είναι νομικά υπεύθυνος για λογοκλοπή κ.λ.π.

Γνωστή είναι και η μέθοδος προστασίας από κίνδυνο σε μια συναλλαγή, μέσω άλλης (hedging). Η διαδικασία αυτή που γίνεται μέσω ειδικών συμβολαίων (future contracts) είναι γνωστή στα Χρηματιστήρια Αξιών.

Τα κύρια πλεονεκτήματα της «μεταφοράς κινδύνου» είναι ότι μεταφέρεται μέρος του κινδύνου που δεν μπορεί να ασφαλιστεί σε έναν άλλο που τον αναλαμβάνει και έτσι ενώ η μεταφορά κινδύνου κοστίζει φθηνότερα από την ασφάλιση λαμβάνονται καλύτερα μέτρα πρόληψης του κινδύνου.

3.1.3 Κράτηση Κινδύνου

Τα άτομα ή οι επιχειρήσεις, μπορούν να κρατήσουν το σύνολο ή μέρος του κινδύνου.

- **Ενεργητική κράτηση** (active risk retention)

Το άτομο έχει συνείδηση του κινδύνου και συνειδητά επιλέγει να φέρει το σύνολο ή μέρος του κινδύνου. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να θέλει να κρατήσει για τον εαυτό του τον κίνδυνο μιας μικροσύγκρουσης και αγοράζει ασφαλιστήριο με απαλλαγή 150€. Δηλαδή, συνειδητά κρατά μέρος του κινδύνου.

Η ενεργητική κράτηση του κινδύνου πραγματοποιείται για να μπορεί το άτομο να εξοικονομήσει χρήματα. Μπορεί να μην αγοράσει καθόλου ασφάλιση ή ασφάλιση με απαλλαγή, που σημαίνει οικονομία στα ασφάλιστρα. Γιατί μπορεί να μην υπάρχει σχετική ασφάλιση ή να είναι πολύ ακριβή. Για παράδειγμα, ορισμένοι γιατροί δεν κάνουν ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης, διότι δεν μπορούν να ανταποκριθούν στα υψηλά ασφάλιστρα.

- **Παθητική κράτηση** (passive risk retention). Ο κίνδυνος μπορεί να κρατηθεί παθητικά, από άγνοια, αδιαφορία ή τεμπελιά, κάτι που μπορεί να αποδειχθεί πολύ επικίνδυνο. Για παράδειγμα, πολλοί άνθρωποι με αξιόλογα εισοδήματα δεν ασφαλίζονται για το ενδεχόμενο μακρόχρονης ανικανότητας και έτσι κρατούν για τον εαυτό τους αυτόν τον πολύ σοβαρό κίνδυνο, που μπορεί να τους καταστρέψει οικονομικά.

Θα μπορούσε κανείς να πει ότι η «κράτηση κινδύνου» μπορεί να είναι χρήσιμη για κινδύνους με υψηλή συχνότητα και σχετικά μικρές επιπτώσεις, όχι όμως για όλους. Ειδικά για τις επιχειρήσεις είναι σημαντικό να καθορίζουν τα σωστά επίπεδα «κράτησης κινδύνου» και να προνοούν για τον τρόπο πληρωμής των αποζημιώσεων.

3.1.4 Μεταφορά Κινδύνων με Συμβόλαια

Ανεπιθύμητοι κίνδυνοι μπορούν να μεταφερθούν με συμβόλαια. Για παράδειγμα, ο κίνδυνος νομικής προστασίας για τις ρυμούλκες μπορεί να μεταφερθεί σε μια άλλη ασφαλιστική εταιρεία με συμβόλαιο, που τον καθιστά υπεύθυνο για όλες τις νομικές καλύψεις που θα χρειαστεί ο ιδιοκτήτης της ρυμούλκας στο εσωτερικό και στο εξωτερικό. Ακόμη ο κίνδυνος μπορεί να μεταφερθεί μέσω ενός όρου περί «μη ευθύνης». Για παράδειγμα, η ασφαλιστική εταιρεία δε φέρνει καμία ευθύνη για ζημιές που δεν προβλέπονται από το συμβόλαιο.

3.1.5 Ανάλυση Κινδύνου

Εφόσον ο υποψήφιος επιλέξει τον ασφαλιστή και ακολουθήσει το *underwriting* από πλευράς ασφαλιστικής εταιρείας, ασφαλιστής και ασφαλισμένος πρέπει να διαπραγματευτούν τους όρους και το κόστος ασφάλισης. Αυτό βέβαια είναι αρκετά θεωρητικό, γιατί στην πράξη η ασφαλιστική σύμβαση είναι μία σύμβαση «προσχώρησης» όπου η ασφαλιστική εταιρεία θέτει τους όρους και ο ασφαλισμένος «προσχωρεί». Φυσικά αν ο προς ασφάλιση κίνδυνος είναι μεγάλος (π.χ. ασφαλίσσεις επιχειρήσεων) τότε έχει νόημα η έννοια της διαπραγμάτευσης όρων και ασφαλίσεων.

3.2 Διαδικασίες Περιορισμού Διακυμάνσεων (Hedging)

Αναφέρονται στην προστασία κάποιου έναντι ενός κινδύνου ζημιάς σε σχέση με μια συναλλαγή, κάνοντας μια άλλη συναλλαγή ως αντιστάθμισμα. Η διαδικασία αυτή, η οποία είναι διεθνώς πολιτογραφημένη με τον όρο *Hedging*, πραγματοποιείται μέσω ειδικών συμβολαίων (*futures contracts*), τα οποία διαπραγματεύονται οργανωμένα σε Χρηματιστήρια Αξιών, όπως π.χ. το *Chicago Board of Trade*, το *New York Exchange*, το *LIFFE* του Λονδίνου, κ.λπ.

Τα συμβόλαια αυτά παρέχουν τη δυνατότητα σε έναν επενδυτή, να προσδιορίσει από σήμερα την τιμή με την οποία θα αγοράσει ή θα πουλήσει μια αξία (π.χ. μετοχές), σε προκαθορισμένο χρονικό σημείο στο μέλλον.

Τα τελευταία χρόνια οι Θεσμικοί Επενδυτές συνηθίζουν να χρησιμοποιούν τα *futures contracts*, προκειμένου να διασφαλιστούν από τις διακυμάνσεις των τιμών των μετοχών στις κεφαλαιαγορές. Η τεχνική αυτή, χωρίς να είναι ασφάλιση με την επιστημονική έννοια του

όρου, ωστόσο καλείται «Ασφάλιση Χαρτοφυλακίου» (Portfolio Insurance), παρέχοντας στην ουσία σημαντική προστασία έναντι των μεταπτώσεων των τιμών των αξιών μεταβλητής απόδοσης.

3.3 Έρευνα Ασφαλιστικής Αγοράς

Μία ασφαλιστική εταιρεία πριν αρχίσει να λανσάρει στην αγορά ένα νέο προϊόν θα πρέπει πρώτα να κάνει μια έρευνα αγοράς για να μπορεί να προσεγγίσει το target group και να αποφύγει όσο το δυνατόν περισσότερους κινδύνους.

3.3.1 Τι Προϊόντα Προσφέρονται

Θα πρέπει να ερευνήσει και να μελετήσει τα προϊόντα που προσφέρονται ήδη στην αγορά από τις ανταγωνιστικές εταιρείες ώστε να διακρίνει τι είναι αυτό που ενδιαφέρει το target group ή τι λείπει από την αγορά ή ακόμα μπορεί να χρειαστεί να διαμορφώσει κάποια πακέτα ανάλογα με την ζήτηση και τις ανάγκες του target group.

Η δημιουργία πρωτοποριακών καινοτόμων προϊόντων καταφέρνει από τη μία να κερδίσει ευκολότερα την προσοχή των πελατών αλλά και από την άλλη να καλύψει όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανάγκες τους.

Τα πακέτα των εταιριών όταν είναι ελκυστικά οδηγούν στη δυναμική προσέγγιση των πελατών και έτσι μειώνεται η πιθανότητα οι δικοί τους πιθανοί πελάτες να απευθυνθούν σε κάποια άλλη ανταγωνιστική εταιρεία για να καλύψουν τους ανάγκες τους.

Όλα αυτά δημιουργούν ένα αρκετά ανταγωνιστικό προϊόν σε σχέση με τα άλλα προϊόντα που οι εταιρείες διαθέτουν στην αγορά με συνέπεια να εξασφαλίζουν ένα αίσθημα ασφάλειας και ποιοτικής εξυπηρέτησης.

3.3.2 Τι ανάγκες έχουν οι Καταναλωτές

Αφού ερευνήσει τα προϊόντα που υπάρχουν στην αγορά, μια ασφαλιστική εταιρεία θα πρέπει να ερευνήσει επίσης και τις ανάγκες των πελατών. Ο έλεγχος αυτός είναι αναγκαίος για να προσπαθήσει το προϊόν που θα προωθήσει στην αγορά να καλύψει όσο το δυνατόν περισσότερο τις ανάγκες τους και για να δημιουργηθεί το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης ανάμεσα στους καταναλωτές και την ασφαλιστική εταιρεία. Άλλα και για να μην α-

πορρίψουν οι ασφαλιζόμενοι το προϊόν εξ αρχής σε περίπτωση που δεν ανταποκρίνεται στις επιθυμίες τους.

3.3.3 Προμήθειες

Εξίσου σημαντικό για την εταιρεία είναι να υπολογίσει την προμήθεια που θα έχει από το συγκεκριμένο προϊόν ώστε να δει αν τη συμφέρει να το λανσάρει στην αγορά. Αυτό που θα πρέπει να ελέγξει είναι αν το προϊόν θα είναι σε θέση να καλύψει τα έξοδα που θα προκύψουν από αυτό και αν θα αφήσει και κάποιο κέρδος στην εταιρεία, αλλά και την προμήθεια που θα πρέπει να πάρουν οι ασφαλιστές που θα φέρουν τους πελάτες στην εταιρεία.

3.4 Μελέτη όλων των Παραγόντων για μια Σωστή Τιμολόγηση Προϊόντων

3.4.1 Κερδοφόρα Προϊόντα

Τα προϊόντα δεν πρέπει να είναι πολύ ακριβά ή πολύ φτηνά σε σχέση με τις τιμές και τις καλύψεις που προσφέρονται στην αγορά έτσι ώστε να είναι κερδοφόρα. Τα υπερτιμολογημένα ή υποτιμολογημένα προϊόντα πολλές φορές είναι η καταστροφή της εταιρείας γιατί τα προϊόντα αυτά χάνουν την ανταγωνιστικότητα τους σε σχέση με τις άλλες εταιρείες και μπορεί να δημιουργήσουν αρκετές ζημιές αν δεν είναι σε θέση να καλύψουν τα έξοδα δημιουργίας τους. Δημιουργώντας σωστά πακέτα κερδοφόρων προϊόντων που θα ανταποκρίνονται σε όλο το φάσμα των αναγκών των πελατών τότε και το κέρδος είναι σίγουρο.

3.4.2 Ανταγωνιστικές Τιμές

Δημιουργώντας Προϊόντα ή Πακέτα σε πολύ συμφέρουσες τιμές και ανάλογα με τις οικονομικές δυνατότητες των πελατών και του target group αλλά και με περισσότερες καλύψεις από αυτές που προσφέρουν οι άλλες εταιρείες η ανταγωνιστικότητα των προϊόντων αυτών αυξάνεται και ταυτόχρονα το κέρδος από τα προϊόντα αυτά μεγαλώνει.

3.4.3 Σχεδιασμός Προϊόντων που να Καλύπτουν τα Έξοδα

Με το σχεδιασμό κερδοφόρων προϊόντων μια εταιρεία μπορεί να ανταπεξέλθει με ευκολία στις υποχρεώσεις της και να εξασφαλίσει κέρδος. Όταν σχεδιάζουν ένα προϊόν οι εταιρείες προσπαθούν να κάνουν όσο το δυνατόν σωστή τιμολόγηση ώστε το προϊόν να μπορεί να καλύψει τα έξοδα λειτουργίας του (όπως έξοδα έκδοσης συμβολαίου, πρόσθετης πράξης, αποζημίωσης) και τα έξοδα αυτά να είναι λιγότερα ή τόσο όσο είχαν προβλεφθεί κατά τη διάρκεια της τιμολόγησης. Έτσι η εταιρεία έχει εξασφαλίσει από την αρχή ένα ποσοστό του κέρδους, και έχει τη δυνατότητα να σκεφτεί τρόπους για το πώς θα επενδύσει τα χρήματα αυτά.

3.4.4 Εμπειρία της Εταιρείας στη Θνησιμότητα/ Νοσηρότητα

Η εταιρεία παρακολουθεί και μελετά το χαρτοφυλάκιο της συνεχώς για να τιμολόγηση με σωστές πιθανότητες και όσο γίνεται με μεγαλύτερη ακρίβεια την αναμενόμενη θνησιμότητα και νοσηρότητα. Μελετώντας τις παλιές εμπειρίες της έχει την ικανότητα να προβλέπει τις πιθανότητες θνησιμότητας / νοσηρότητας για την κάθε ηλικία. Αποφεύγει να ασφαλίσει άτομα που αποτελούν μεγάλο κίνδυνο, δεν ορίζει ίδια ασφάλιστρα για τα άτομα που έχουν μικρότερη πιθανότητα θνησιμότητας / νοσηρότητας με τα άτομα που έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα θνησιμότητας / νοσηρότητας, δημιουργώντας δίκαια ασφάλιστρα και ισότητα ανάμεσα στους πελάτες της.

3.4.5 Ακυρώσεις/ Εξαγορές

Όταν μια ασφαλιστική εταιρεία διαπιστώνει ότι οι ακυρώσεις και οι εξαγορές είναι μεγαλύτερες από αυτές που είχε προβλέψει στο business plan στην αρχή του έτους τότε πρέπει να δει τι είναι αυτό που οδήγησε τους πελάτες στο να αρνηθούν το προϊόν. Οφείλει να σκεφτεί τι είναι αυτό που οι πελάτες περιμένανε από το προϊόν τους. Μήπως κάποια άλλη ανταγωνιστική εταιρεία προσφέρει τις ίδιες καλύψεις σε χαμηλότερη τιμή; Μήπως χρειαστεί να δημιουργήσουν ένα καινούργιο προϊόν που θα ανταποκρίνεται καλύτερα στις σημερινές ανάγκες των πελατών της; Απαντώντας στα παραπάνω ερωτήματα η εταιρεία αποφεύγει τις ακυρώσεις και εξαγορές και δεν θα βρίσκεται στην δύσκολη θέση να αντιμετωπίσει προβλήματα ρευστότητας. Γιατί στην αντίθετη περίπτωση η εταιρεία μπορεί να ρευστοποιήσει τα περιουσιακά στοιχεία για να ικανοποιήσει τις υποχρεώσεις της.

Μια συνεχής έρευνα αγοράς θα βοηθήσει την εταιρεία να γνωρίζει κάθε χρονική στιγμή ποιες είναι οι ανάγκες των πελατών της. Δηλαδή τι επιπλέον ζητάνε από την εταιρεία σε σχέση με τις ανάγκες που υπάρχουν την συγκεκριμένη στιγμή. Όλα αυτά βοηθάνε την εταιρεία να αποφύγει τις υπερβολικές ακυρώσεις και εξαγορές και να γνωρίζει καλύτερα τις ανάγκες των πελατών της αλλά και των υποψηφίων πελατών.

3.4.6 Αποφυγή της Αντεπιλογής από τους Ασφαλιστές σε Μεγάλο Βαθμό

Οι ασφαλιστές πρέπει να προσέχουν πολύ κατά την επιλογή των πελατών τους να μην υπάρχει στο χαρτοφυλάκιο τους μεγάλο ποσοστό πελατών με μεγαλύτερη πιθανότητα ζημίας από το μέσο όρο γιατί έτσι οι ζημιές που πρέπει να πληρώσουν θα είναι περισσότερες από τα κέρδη τους. Αλλά και γιατί το προϊόν τους έτσι χάνει την αξία του.

3.4.7 Παρακολούθηση του Πληθωρισμού πριν από κάθε Τιμολόγηση

Η αρνητική σχέση που υπάρχει ανάμεσα στον πληθωρισμό και τα ασφαλιστικά προϊόντα επηρεάζει την τιμολόγηση τους. Μια ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να παρακολουθήσει συνεχώς τον πληθωρισμό ώστε να μπορεί να κάνει σωστές προβλέψεις στο μέλλον για την πορεία του. Γιατί προβλέποντας σωστά τον πληθωρισμό μια εταιρεία τιμολογεί τα προϊόντα της χωρίς να υπάρχει ο κίνδυνος ότι θα χάσουν την αξία τους σε μία αύξηση του πληθωρισμού.

3.4.8 Ανάλυση Εγγυήσεων και Σωστή Κοστολόγησή τους

Αν και οι εγγυήσεις κάνουν ένα προϊόν πολύ ελκυστικό μια ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να το αναλύσει και να το κοστολογήσει σωστά για να διαπιστώσει αν είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις δεσμεύσεις που προσφέρει στον πελάτη. Σε αντίθετη περίπτωση μπορεί να εκτεθεί απέναντι στους πελάτες της αλλά και να αντιμετωπίσει και η ίδια προβλήματα στην λειτουργία της. Για αυτό πρέπει να υπολογίσει σωστά την κάθε εγγύηση για να μην βγει εκτός προϋπολογισμού και δημιουργήσει περιττά έξοδα που αργότερα δεν θα μπορέσει να τα καλύψει και θα την οδηγήσουν σε ζημία.

3.4.9 Σωστή Εκτίμηση των Αποζημιώσεων

Το προϊόν μαζί με τις καλύψεις που προσφέρει αυτομάτως εξασφαλίζει και την αποζημίωση τους αν επέλθει ο κίνδυνος. Για αυτό πρωταρχική ανάγκη της ασφαλιστικής εταιρείας όταν τιμολογεί ένα προϊόν είναι να υπολογίσει αν θα είναι σε θέση να πληρώσει τις αποζημιώσεις όταν επέλθει ο κίνδυνος αλλά και πόσες αποζημιώσεις μπορεί να πληρώσει ταυτόχρονα αφού πρώτα έχει αφαιρέσει τα έξοδα λειτουργίας του προϊόντος. Αμέσως μετά μπορεί να ορίσει κάποιες απαλλαγές ώστε να μην είναι εντελώς εκτεθειμένη στο κίνδυνο και να μην υποστεί ζημιές από τις πολλές αποζημιώσεις.

3.5 Σωστή Προώθηση και Πώληση των Προϊόντων

3.5.1 Διαφημιστικές Εκστρατείες

Η διαφήμιση είναι το πιο σημαντικό κομμάτι για την προώθηση ενός προϊόντος και ειδικά όταν το προϊόν είναι καινούριο στην αγορά. Γι αυτό η ασφαλιστική εταιρεία αλλιώς διαφημίζει ένα προϊόν που ήδη υπάρχει και αλλιώς ένα νέο προϊόν. Στο ήδη υπάρχον προϊόν προσπαθεί να δείξει τα πλεονεκτήματα του που είναι η συνέχεια των προηγούμενων διαφημίσεων ενώ σε ένα καινούργιο προϊόν η διαφήμιση του περνά από κάποια στάδια. Πρώτα η ασφαλιστική εταιρεία αρχίζει να διαφημίζει το προϊόν πριν ακόμα αρχίσει να κυκλοφορεί ώστε να ενημερώσει και να περάσει στην συνείδηση του κόσμου ότι το συγκεκριμένο προϊόν είναι αυτό που χρειάζονται για να καλύψουν αρκετές από τις ανάγκες τους. Έτσι όταν θα κυκλοφορήσει στην αγορά δεν θα αντιμετωπιστεί αρνητικά από το target group. Δεύτερον προσπαθεί να το διαφημίσει συνεχώς και μέσα από κάθε διαφήμιση να περάσει το μήνυμα για τις καλύψεις που προσφέρει. Αλλά επίσης να μην αφήσει και μεγάλα περιθώρια στους ανταγωνιστές της να διεισδύσουν στο μερίδιο αγοράς που εκείνη έχει κατακτήσει ή έχει στόχο να κατακτήσει.

3.5.2 Επαγγελματίες Πωλητές

Οι διαμεσολαβούντες είναι ο κρίκος ανάμεσα στην ασφαλιστική εταιρεία και στους πελάτες και πρέπει να τους χαρακτηρίζει ο επαγγελματισμός, η διαφάνεια και η συνέπεια για να περάσουν όσο το δυνατόν καλύτερα το μήνυμα για το τι είναι ασφάλιση. Οφείλουν να προστατέψουν τους πελάτες από τον κίνδυνο, να τους βοηθήσουν σε περίπτωση επέλευσής του

και να βελτιώσουν τις σχέσεις τους με την ασφαλιστική εταιρεία που αντιπροσωπεύουν. Πρέπει ακόμη να ενημερώσουν τον πελάτη για την έκδοση του συμβολαίου, την αναγκαιότητα ανανέωσης των καλύψεων ή την πρόσθεση κάποιων επιπλέον καλύψεων στο συμβόλαιο. Επιπλέον να αναλύσουν τις ανάγκες των πελατών με σοβαρότητα και να τους προτείνουν τα προϊόντα που ταιριάζουν πιο πολύ στις ανάγκες τους και όχι αυτά που συμφέρει τους ασφαλιστές να πουλήσουν. Τέλος να λειτουργήσουν με διαφάνεια εξηγώντας την κάθε κάλυψη και τον κάθε όρο του συμβολαίου ενημερώνοντας και παρέχοντας στον πελάτη τις απαραίτητες πληροφορίες.

3.6 Αύξηση Πωλήσεων

Προσφέροντας στους πελάτες αυτό που αναζητούν και κατανοώντας τις επιθυμίες τους η εταιρεία εξασφαλίζει έναν αξιόλογο κύκλο εργασιών. Μια ασφαλιστική εταιρεία ερευνώντας συνεχώς την αγορά θα μπορέσει να καταλάβει τι ανάγκες θα έχουν οι πελάτες στο μέλλον και θα δημιουργήσει πρωτοποριακά προϊόντα αλλά και κάποια πακέτα που θα καλύπτουν πολλές ανάγκες μαζί και σε λογικές τιμές. Έτσι η εταιρεία κάνει τα προϊόντα της πολύ ανταγωνιστικά με αποτέλεσμα να αυξηθεί η ζήτηση τους και να αυξηθούν οι πωλήσεις.

3.7 Σύσταση Κερδοφόρου Χαρτοφυλακίου

Κάθε ασφαλιστική εταιρεία που θέλει να έχει ένα σίγουρο κέρδος πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς το χαρτοφυλάκιο της. Γιατί αν το αφήσει ανεξέλεγκτο κάποια στιγμή θα έχει αρκετούς κακούς πελάτες στο χαρτοφυλάκιο της που θα προκαλέσουν συνεχώς ζημίες. Παρακολουθώντας το χαρτοφυλάκιο της αν διαπίστωση ότι είναι αρκετά ζημιογόνο τότε μπορεί να πάρει κάποια μέτρα όπως να αυξήσει τα ασφάλιστρα της σε όλους τους πελάτες ώστε να μειώσει της ζημίες. Αν και αυτό μπορεί να οδηγήσει στην αύξηση των ακυρώσεων και να μειωθούν τα κέρδη. Τα κριτήρια με τα οποία ο underwriter επιλέγει τους πελάτες πρέπει να είναι πιο αυστηρά ώστε να μειωθεί η συμμετοχή των κακών πελατών στο χαρτοφυλάκιο. Μπορεί να σταματήσει να πουλά νέα συμβόλαια, να κλείσει το χαρτοφυλάκιο της και να προσπαθήσει να μειώσει την ζημία που έχει δημιουργηθεί από τους κακούς πελάτες. Ακόμα μπορεί να αντασφάλιση τον κίνδυνο σε μια άλλη εταιρεία ώστε να μοιράσει τον κίνδυνο. Να μην αναλαμβάνει εξολοκλήρου τον κίνδυνο σε περίπτωση που επέλθει.

3.8 Καλοί Πελάτες

3.8.1 Πελάτες με Μικρή Πιθανότητα Αντεπιλογής

Οι πελάτες έχοντας μικρή πιθανότητα αντεπιλογής από το μέσο όρο δημιουργούν μικρές απώλειες και έτσι η εταιρεία δεν έχει κανένα λόγο να αυξήσει τα ασφάλιστρα. Εδώ σημαντικό ρόλο παίζει και ο underwriter. Η ικανότητα του να διακρίνει τους πελάτες με μικρή πιθανότητα αντεπιλογής και να τους περιλαμβάνει στο χαρτοφυλάκιο του και να αποφύγει εκείνους που προκαλούν μεγαλύτερες ζημιές. Γι αυτό η εταιρεία για να έχει ένα αποτελεσματικό underwriting πρέπει να διαλέγει τα σωστά άτομα για να πουλήσουν τα προϊόντα της, ώστε να είναι σε θέση να διακρίνουν τους πελάτες που ταιριάζουν στην πολιτική και στην λειτουργία της εταιρείας.

3.8.2 Ηθικοί Πελάτες

Οι πελάτες που είναι ειλικρινείς απέναντι στην ασφαλιστική εταιρεία, οι οποίοι δεν αποκρύπτουν στοιχεία από τους ασφαλιστές και δεν προσπαθούν να δημιουργήσουν ψεύτικες καταστάσεις διαστρεβλώνοντας την αλήθεια κατά ένα μέρος ώστε να κερδίσουν κάποια αποζημίωση την οποία δεν την δικαιούνται. Αλλά και η εταιρεία από την μεριά της πρέπει να βοηθήσει τους πελάτες στο να είναι ειλικρινείς απέναντι τους ζητώντας από τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα να βοηθήσουν τους πελάτες στο να συμπληρώσουν τις αιτήσεις. Να τους ενημερώσουν για πιο λόγω πρέπει να απαντήσουν σε κάθε ερώτηση που μπορεί να είναι πάνω στην αίτηση ή ακόμα και για πιο λόγω η εταιρεία μπορεί να ζητήσει κάποια πολύ προσωπικά δεδομένα. Να τους εξηγήσουν ότι απαντώντας με ειλικρίνεια και χωρίς να διαστρεβλώσουν την αλήθεια η εταιρεία θα έχει μια πιο ξεκάθαρη εικόνα γι αυτούς και δεν θα δημιουργηθούν παρεξηγήσεις.

3.8.3 Όχι Μαζικές Εξαγορές

Μια ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να φροντίσει τα προϊόντα της να είναι πάντα απαραίτητα σε κάθε πελάτη, να ικανοποιούν τις ανάγκες τους όσο το δυνατόν περισσότερο για να μην καταφύγουν σε μαζικές εξαγορές.

3.8.4 Σωστό Underwriting

Underwriting είναι η διαδικασία επιλογής και ταξινόμησης ασφαλισμένων κινδύνων από την ασφαλιστική εταιρεία. Κάθε εταιρεία βάση των στόχων της ακολουθεί και ένα συγκεκριμένο underwriting. Η ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να απαιτήσει από τους underwriter της να είναι ενημερωμένοι και να ακολουθούν την πολιτική της εταιρείας. Να σχηματίσουν ένα ασφαλές και κερδοφόρο χαρτοφυλάκιο για την εταιρεία ακόμα και αν αυτό συνεπάγεται να απορρίπτουν εργασίες που πιστεύουν ότι θα θέσουν σε κίνδυνο την λειτουργία της εταιρείας, π.χ. ο πωλητής ασφαλειών Ζωής αποφεύγει να ασφαλίζει χρήστες ναρκωτικών, αλκοολικούς, ανθρώπους με επικίνδυνα επαγγέλματα κ.λ.π. ενώ όταν η ασφαλιστική εταιρεία ενδιαφέρεται για μεγάλη επέκταση των εργασιών της ανεξαρτήτως αποτελέσματος ακολουθεί διαφορετικό underwriting δηλαδή ασφαλίζει κάθε είδος διαφορετικού κινδύνου. Αν επιδιώκει μόνο κερδοφόρες εργασίες, πρέπει να επιλέξει προσεχτικά τους πελάτες που ασφαλίζει αλλά και τις καλύψεις που διαθέτει στην αγορά. Με βάση τις επιδιώξεις της η εταιρεία πρέπει να δημιουργήσει ένα Underwriting Manual όπου καθορίζει standards για την επιλογή κινδύνων και ασφαλισμένων.

3.9 Συνεχής Έλεγχος Ζημιών

Η εταιρεία πρέπει να ελέγχει συνεχώς τις ζημίες και να ερευνάει για πιο λόγο έχουν δημιουργηθεί τόσες αποζημιώσεις που εκείνη είναι υποχρεωμένη να πληρώσει. Αν σε ένα ομαδικό ασφαλιστήριο ζωής κάποιοι εργαζόμενοι έχουν πάθει κάποιο ατύχημα ή κάποια ασθένεια και η αιτία είναι οι κακές συνθήκες εργασίας ή επειδή ο εργοδότης δεν έχει δημιουργήσει ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας τότε η ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να βάζει κάποιους όρους και περιορισμούς στα συμβόλαια για να μην πληρώσει αποζημιώσεις που δεν υποχρεούται. Ή να βάζει κάποιες απαλλαγές στο συμβόλαιο ώστε τα πρώτα έξοδα να τα πληρώσει ο εργοδότης και τα υπόλοιπα η εταιρεία.

3.9.1 Έλεγχος ζημιών (loss control)

Είναι η ανάληψη συγκεκριμένων δραστηριοτήτων με στόχο τη μείωση της συχνότητας και σοβαρότητας των ζημιών. Στοχεύει στην πρόληψη ζημιών και την ελαχιστοποίηση απωλειών.

3.9.2 Πρόληψη ζημιών (loss prevention)

Η πρόληψη ζημιών αποσκοπεί στη μείωση της πιθανότητας απώλειας. Η πρόληψη ζημιών είναι σημαντική και για τις επιχειρήσεις. Για παράδειγμα, τα εργατικά ατυχήματα μπορεί να ελαττωθούν φροντίζοντας για την τήρηση κανόνων ασφαλείας. Πυρκαγιές μπορεί να αποφευχθούν απαγορεύοντας στους εργάτες να καπνίζουν σε περιοχές με εύφλεκτα υλικά.

3.9.3 Ελαχιστοποίηση απωλειών (loss reduction)

Από κοινωνική άποψη, ο περιορισμός των απωλειών είναι η ιδανική μέθοδος χειρισμού του κινδύνου. Γιατί το έμμεσο κόστος των απωλειών ξεπερνά συχνά το άμεσο. Για παράδειγμα, αν ένας εργάτης τραυματιστεί στη δουλειά, η εταιρεία, πέρα από τα ιατρικά έξοδα αποζημίωσης, αντιμετωπίζει και άλλα έξοδα, όπως αυτά που απαιτούνται για να εκπαιδεύσει άλλον εργάτη, να επισκευάσει τη μηχανή που χάλασε, να σταματήσει ίσως τη γραμμή παραγωγής. Υπάρχει και κοινωνικό κόστος. Ο εργάτης ίσως πεθάνει και η οικογένειά του θα δοκιμάσει πόνο και ανέχεια.

3.9.4 Όσο το Δυνατόν Περισσότερο Αποφυγή Νομικών Εξόδων και Εξοδα Διευθέτησης Ζημιών

Μια ασφαλιστική εταιρεία δεν πρέπει να έχει μόνο καλή εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της αλλά και καλή εξωτερική επικοινωνία με τις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες. Τα τελευταία χρόνια οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες συμμετέχουν στο φιλικό διακανονισμό και έτσι έχουν μειωθεί αρκετά οι ασυμφωνίες και οι περιπτώσεις διαφωνίας στα δικαστήρια.

3.10 Σωστή Λειτουργία των Διαφόρων Τμημάτων και Επικοινωνία Μεταξύ τους

Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων είναι πολύ σημαντική για τη σωστή και ομαλή λειτουργία της εταιρείας.

3.10.1 Εκδόσεις

Στο τμήμα εκδόσεων απαιτείται αρκετή σοβαρότητα γιατί μπορεί τα συμβόλαια ή οι πρόσθετες πράξεις να εκδοθούν με λάθος στοιχεία.

3.10.2 Αποζημιώσεις

Οι υπεύθυνοι στο τμήμα αποζημιώσεων πρέπει να είναι αρκετά προσεκτικοί με τις ζημιές που ελέγχουν ώστε να είναι βέβαιοι ότι τα στοιχεία είναι αληθινά και οι δηλώσεις ατυχημάτων πραγματικές και ότι δεν τα έχουν κατασκευάσει για να κερδίσουν την αποζημίωση.

3.10.3 Μηχανογράφηση

Οι υπάλληλοι που εργάζονται στο τμήμα αυτό πρέπει να ξέρουν να χρησιμοποιούν πολύ καλά τον ηλεκτρονικό υπολογιστή αφού η μηχανογράφηση και η διακίνηση πληροφοριών γίνεται μέσω αυτού. Οι άνθρωποι που δουλεύουν σ' αυτό το τμήμα πρέπει να χαρακτηρίζονται από υπευθυνότητα, σοβαρότητα και παρατηρητικότητα γιατί η λάθος καταχώρηση δεδομένων θα δημιουργήσει πρόβλημα και στα άλλα τμήματα αφού η μηχανογράφηση είναι η καρδιά της κάθε επιχείρησης.

3.11 Σωστή Διαχείριση της Τεχνολογίας

Μια επιχείρηση πρέπει να διαχειριστεί σωστά τα μέσα που του προσφέρονται για να διευκολύνει την λειτουργία της αλλά και να αύξηση την απόδοση της. Η ασφαλιστική εταιρεία για να μειώσει όσο το δυνατόν περισσότερο τους τεχνολογικούς κινδύνους θα μπορούσε να ένταξη στο δυναμικό της, στο τμήμα μηχανογραφήσεις κάποιους τεχνικούς που έχουν γνώσει των προγραμμάτων που χρησιμοποιεί ώστε να μπορέσουν να στηρίξουν την εταιρεία τεχνικά αλλά και του υπαλλήλους της όταν θα συναρτήσουν κάποια δυσκολία. Να φροντίσει οι τεχνικοί της να ενημερώνονται συνεχώς μέσα από διάφορα σεμινάρια για καινούρια προγράμματα που θα βοηθήσουνε στην καλύτερη λειτουργία της εταιρείας. Ακόμα θα διευκόλυνε και στην ηλεκτρονική επικοινωνία της εταιρεία με τους πελάτες της, με τους συνεργάτες της. Ένα οργανωμένο και σωστά ενημερωμένο site είναι ένα καλό μέσο διαφήμισης για την ίδια την εταιρεία αλλά και για τα προϊόντα της.

3.12 Σωστή Πληροφόρηση όλων των Τμημάτων από τους Διευθύνοντες της Εταιρείας

3.12.1 Στόχοι της Εταιρείας

Οι υπεύθυνοι κάθε τμήματος πρέπει να ενημερώσουν τους υπαλλήλους για τους στόχους της εταιρείας ώστε να βοηθήσουν και εκείνοι στην επίτευξή τους. Ειδικά τους underwriter που είναι η γέφυρα ανάμεσα στους πελάτες και την ασφαλιστική εταιρεία. Οι underwriter πρέπει να ακολουθήσουν την πολιτική της εταιρείας ώστε να βοηθήσουν όσο το δυνατόν περισσότερο την υλοποίηση των στόχων της.

3.12.2 Πιθανές Αλλαγές στην Εταιρεία

Για την κάθε αλλαγή που πρόκειται να γίνει στην εταιρεία οι υπάλληλοί της πρέπει να είναι ενήμεροι. Πρέπει να γνωρίζουν εάν αλλάζει ο πρόεδρος της εταιρείας, ή εάν οι εταιρεία τους θα συγχωνευτεί ή θα εξαγοραστεί από κάποια άλλη. Και ακόμα περισσότερο πρέπει να ενημερώνονται εάν η εταιρεία θα δημιουργήσει ένα καινούργιο προϊόν και με ποιο τρόπο αυτό θα λανσαριστεί στην αγορά.

3.12.3 Θέματα Επικαιρότητας

Όταν η εταιρεία αντιμετωπίζει κάποια σοβαρά προβλήματα θα πρέπει να ενημερώσει τους υπαλλήλους της και να μην τους φέρει προ τετελεσμένων γεγονότων. Ιδιαίτερα όταν τα ασφαλιστικά προϊόντα αντιμετωπίζουν κρίση στην αγορά πρέπει να ενημερώσει τους υπαλλήλους για ποιο λόγο έχει δημιουργηθεί η κρίση αυτή (π.χ. λόγω αυξήσεων του πληθωρισμού, αυξήσεων του επιτοκίου,) και με ποιους τρόπους είναι δυνατό να αντιμετωπιστεί. Ακόμα και για τις νομικές και φορολογικές αλλαγές καλό θα είναι να ενημερωθούν οι υπάλληλοι μέσα από κάποιες εγκυκλίους ώστε να καλλιεργήσουν με τους πελάτες μια σχέση ειλικρίνειας, εμπιστοσύνης και ασφάλειας.

3.13 Επενδυτική Στρατηγική

Οι ασφαλιστικές εταιρείες όπως έχω αναφέρει και στο Α' Μέρος συνήθως ανήκουν στον όμιλο μίας ξένης ασφαλιστικής εταιρείας ή σε κάποια τράπεζα ή μπορεί να είναι και μέτοχοι σε διάφορες επιχειρήσεις ώστε να έχουν τη δυνατότητα να επενδύσουν και σε άλλους τομείς

τα κεφάλαια τους για να μπορούν να αντιμετωπίσουν τους κίνδυνους που θα προκύψουν κατά την λειτουργία τους στον ασφαλιστικό κλάδο είτε στην περίπτωση που θα έχουν αναλάβει κάποιο μεγάλο κίνδυνο και θα πρέπει να πληρώσουν μια μεγάλη αποζημίωση να αποφύγουν το πρόβλημα του να μην έχουν διαθέσιμα ρευστά. Επίσης οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες συμμετέχουν στο Χρηματιστήριο και σε άλλες δραστηριότητες όπως Αμοιβαία Κεφαλαία, Leasing, Underwriting, Αεροπορικές Εταιρείες, Ιατρικά Κέντρα.

3.13.1 Επενδύσεις με Χαμηλό Ρίσκο

Επειδή οι ασφάλειες είναι ένας κλάδος που έχει περάσει από πολλές δοκιμασίες και έχει αρκετά ανεβοκατεβάσματα και μεγάλο κίνδυνο για αυτό πρέπει μια ασφαλιστική εταιρεία να φροντίσει να επενδύσει και σε άλλες επενδύσεις που θα έχουν μικρότερο ρίσκο με μικρότερο αλλά σταθερότερο κέρδος.

3.13.2 Συνεχής Παρακολούθηση Επιτοκίων

Η εταιρεία πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς τα επιτόκια για να μπορεί να αντιδράσει στις μη αναμενόμενες κινήσεις των επιτοκίων. Πρέπει να προσέχει ώστε οι υποχρεώσεις και οι απαιτήσεις της να μην είναι πολύ ευμετάβλητες στις μεταβολές των επιτοκίων. Μια αύξηση των επιτοκίων να μην μειώνει πολύ τα κέρδη, να μην επηρεάζει αρκετά τις αποδόσεις των στοιχείων του ενεργητικού και το εισόδημα που προέρχεται από τόκους. Να φροντίζει να καλύψει την απώλεια που θα δημιουργηθεί με την αύξηση των επιτοκίων μέσα από άλλες επενδύσεις που η αύξηση του επιτοκίου δεν τις επηρεάζει και τόσο.

3.13.3 Επαρκής Ρευστότητα

Δημιουργώντας κερδοφόρα προϊόντα η εταιρεία εξασφαλίζει εκ των προτέρων επαρκή ρευστότητα και μπορεί να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις της. Έτσι κρατάει στο ενεργητικό της στοιχεία που όταν βρεθούν κοντά στο χρόνο ωρίμανσης η ρευστοποίηση τους δεν έχει σημαντικές ζημιές ούτε αυξημένο κόστος. Αυτό είναι εφικτό με την καθημερινή παρακολούθηση των ταμιακών εισροών και εκροών ώστε να εντοπιστεί αν υπάρχει κάποια δυσλειτουργία που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη λειτουργία της εταιρείας αν δεν αντιμετωπιστεί άμεσα.

3.13.4 Επαρκή Αποθεματικά

Εξασφαλίζοντας αρκετά αποθεματικά η εταιρεία έχει λύσει αρκετά από τα προβλήματα της. Αυτό σημαίνει ότι δεν πρέπει να κάνει άσκοπες σπατάλες και να εξασφαλίζει ένα συγκεκριμένο πόσο κάθε χρόνο για να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις της. Επίσης να προσέξει τις αποζημιώσεις που πληρώνει ώστε να μην πέσει θύμα απάτης από ανήθικους πελάτες και πληρώσει άδικα αποζημιώσεις. Η επάρκεια εξασφαλίζεται και όταν δεν αφήνει στους πελάτες πολλά περιθώρια για να απορρίψουν τα προϊόντα δηλαδή να ακυρώσουν τα συμβόλαια, όταν ελέγχει την ικανότητα πληρωμής των λογαριασμών των πελατών (π.χ. ο ασφαλιστικός πράκτορας πληρώνει μηνιαίους λογαριασμούς στην εταιρεία για τα συμβόλαια που έχουν εκδοθεί για λογαριασμό του, αν καθυστερήσει να πληρώσει τότε η εταιρεία αντιμετωπίζει πρόβλημα ρευστότητας γιατί μπορεί να είχε υπολογίσει να τα χρησιμοποιήσει τα χρήματα αυτά για να πληρώσει κάποιους άλλους λογαριασμούς).

3.13.5 Επαρκές Περιθώριο Φερεγγυότητας

Η εταιρεία για να διατηρήσει τη φερεγγυότητα της πρέπει να φροντίσει το σύνολο του ενεργητικού να είναι πάντα μεγαλύτερο από το σύνολο του παθητικού. Επίσης τα προϊόντα της να είναι σωστά τιμολογημένα για να μην αντιμετωπίσει πρόβλημα ρευστότητας αργότερα. Τα ανώτατα στελέχη και η διοίκηση να μην δημιουργούν απάτες εις βάρος των πελατών για προσωπικό τους όφελος όπως να δημοσιεύσουν ψεύτικα στοιχεία για να μην δείξουν την κακή κατάσταση της εταιρείας.

3.13.6 Ανάλυση Εσόδων / Εξόδων Εταιρείας

Η εταιρεία μέσα από τους ισολογισμούς αναλύει τα έσοδα και τα έξοδα της. Επειδή τα έξοδα είναι αυτά που μπορεί να προκαλέσουν πολλά προβλήματα, η εταιρεία φροντίζει να τα ελέγχει συχνά. Αναλύοντας τα έξοδα η εταιρεία διαπιστώνει ποια τμήματα λειτουργίας της έχουν ξεφύγει από τον προϋπολογισμό και ποιες είναι οι αιτίες που δημιουργηθήκαν αυτά τα έξοδα.

Παράδειγμα στο τμήμα εκδόσεων μπορεί να έχουν αυξηθεί τα έξοδα γιατί μπορεί να έχει αυξηθεί το μελάνι ή το χαρτί για την έκδοση των συμβολαίων και στο τμήμα αποζημιώσεων μπορεί να έχουν αυξηθεί τα έξοδα γιατί θα έχουν δώσει πολλές αποζημιώσεις. Έτσι η εταιρεία πρέπει να ψάξει για καλύτερες τιμές για την αγορά μελανιού και χαρτιού και πρέπει να

γίνει πιο αυστηρή με τις αποζημιώσεις βάζοντας κάποιους περιορισμούς χωρίς όμως να προκαλέσει τη δυσαρέσκεια των πελατών της.

Επίσης πρέπει να έχει στην διάθεση της αρκετά ρευστά διαθέσιμα για να καλύψει τα έξοδα της χωρίς να δημιουργήσει ζημίες στην εταιρεία.

3.13.7 Αυξημένα Κέρδη και Καλή Διαχείριση τους

Για να αυξήσει τα κέρδη της κατά συνέπεια και τα έσοδα της μια εταιρεία πρέπει να προσέχει πολύ τα προϊόντα που προσφέρει στους πελάτες της. Να σχεδιάσει προϊόντα που έχουν μεγάλη ζήτηση και να μην είναι πολύ ακριβά. Να είναι ανταγωνιστικά σε σχέση με τα προϊόντα άλλων εταιρειών, να παρέχουν πολλές καλύψεις στην ίδια τιμή. Επίσης η εταιρεία πρέπει να διαχειριστεί σωστά τα κέρδη της ώστε να μην αντιμετωπίσει πρόβλημα ρευστότητας και τα έξοδα της να μην είναι μεγαλύτερα από τα έσοδα της. Μπορεί να τα επενδύσει αλλού ή να τα χρησιμοποιήσει για τη δημιουργία νέων προϊόντων.

3.13.8 Φροντίδα για την Αποπληρωμή των Ζημιών

Η εταιρεία πρέπει να φροντίσει να αποπληρώσει τις ζημίες χωρίς μεγάλη καθυστέρηση. Για να αποφύγει την υπερβολική καθυστέρηση πρέπει να φροντίσει οι υπάλληλοι που είναι στο τμήμα των αποζημιώσεων να αναλαμβάνουν συγκεκριμένο αριθμό αποζημιώσεων ώστε να μπορούν να εξετάσουν το κάθε φάκελο και να τακτοποιήσουν τις εκκρεμότητες σε περίπτωση που από το φάκελο λείπει κάποια εξετάσει από το γιατρό, κάποιο τιμολόγιο από το νοσοκομείο. Αφού έχουν συγκεντρώσει όλα τα δικαιολογητικά που η εταιρεία έχει ορίσει ως κριτήρια για να πληρώσει την αποζημίωση πρέπει να ενημερώσουν το λογιστήριο ώστε να κοπεί η επιταγή στο όνομα του πελάτη ώστε να μην καθυστερήσει η αποζημίωση του και να μην δυσφημιστεί το όνομα της εταιρείας στην αγορά.

3.13.9 Επενδύσεις και σε άλλες Επιχειρήσεις

Οι μέτοχοι μιας ασφαλιστικής εταιρείας επενδύουν και σε άλλες επιχειρήσεις γιατί ο κλάδος των ασφαλιστικών προϊόντων έχει μεγάλο ρίσκο. Μπορεί να είναι μέτοχοι σε κάποια τράπεζα, σε αεροπορικές εταιρείες, ιατρικά κέντρα, ποδοσφαιρική ομάδα. Προτιμούν να επενδύσουν σε επιχειρήσεις με σταθερό κέρδος και με μικρό ρίσκο. Ανάλογα με την μεταβολή του πληθωρισμού και του επιτοκίου πολλές φορές οι μέτοχοι μιας ασφαλιστικής εταιρείας

ας χάνουν παρά κερδίζουν ενώ μετέχοντας σε κάποια άλλη επένδυση μπορεί να έχουν μεγαλύτερο κέρδος. Με αυτό τον τρόπο μειώνουν την πιθανότητα πτώχευσης γιατί κατά κάποιο τρόπο συμμετέχοντας σε επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων ο ένας κλάδος καλύπτει τα έξοδα του άλλου όταν υπάρχουν αναταραχές στην αγορά.

3.14 Αντασφάλιση

Ο άνθρωπος και η περιουσία του εκτίθενται συνεχώς σε κινδύνους απρόβλεπτους ως προς την επέλευσή τους, ως προς το χρόνο που θα συμβούν και ως προς την έκταση της ζημίας που θα επιφέρουν.

Για μια σειρά λοιπόν λόγους, οι ασφαλιστικές εταιρίες επιλέγουν να αντιμετωπίσουν τις ανισορροπίες στα αποτελέσματά τους μέσα από την αντασφάλιση.

3.14.1 Ικανότητα Πληρωμής

Η ασφαλιστική εταιρεία πριν αναθέσει ένα μέρος του κίνδυνου σε μια αντασφαλιστική εταιρεία πρέπει να είναι σίγουρη ότι η αντασφαλιστική εταιρεία θα είναι σε θέση να πληρώσει την αποζημίωση αν επέλθει ο κίνδυνος. Για αυτό θα πρέπει να ελέγχει συνεχώς την οικονομική κατάσταση της αντασφαλιστικής εταιρείας μέσα από τους ισολογισμούς που κάθε εταιρεία είναι υποχρεωμένη να δημοσιεύσει. Να παρακολουθεί τη φερεγγυότητα της πριν της αναθέσει ένα μέρος του κίνδυνου ώστε να είναι σίγουρη ότι ο κίνδυνος θα αποπληρωθεί.

3.14.2 Να Αναλάβει Μέρος του Κίνδυνου που θα Μπορέσει να Καλύψει

Πριν αναλάβει τον κίνδυνο η εταιρεία πρέπει να εξετάσει αν είναι σε θέση να αναλάβει όλο τον κίνδυνο η ίδια ή αν θα πρέπει να τον καταμερίσει και σε άλλες εταιρείες. Ακόμα θα πρέπει να δει τι μέρος του κίνδυνου πρέπει να αναλάβει για να είναι σε θέση να αποπληρώσει τον κίνδυνο αν επέλθει. Να αναλύσει τις οικονομικές της καταστάσεις για να μπορεί να ορίσει το ποσοστό του κίνδυνου που θα αναλάβει άλλα να έχει και κάποιο ρευστό διαθέσιμο για να ανταπεξέλθει και στις υπόλοιπες υποχρεώσεις της.

3.14.3 Αύξηση Δυνατότητας Ανάληψης Κινδύνων

Η αντασφάλιση χρησιμοποιείται για την αύξηση της δυνατότητας ανάληψης κινδύνων. Η εταιρεία μπορεί να χρειασθεί να αναλάβει κινδύνους πέραν του ορίου κρατήσεων της. Αν δεν υπήρχε αντασφάλιση, ο πωλητής θα έπρεπε να τοποθετεί τις μεγάλες ασφαλίσεις σε διάφορες εταιρίες, κάτι που βεβαίως δεν διευκολύνει τον ασφαλισμένο. Με την αντασφάλιση η πρωτασφαλίστρια μπορεί να εκδώσει ένα ασφαλιστήριο πέρα από το όριο κράτησης της, αυξάνοντας έτσι το δυναμικό της.

3.14.4 Σταθεροποίηση Κερδών

Η αντασφάλιση χρησιμοποιείται για τη σταθεροποίηση κερδών. Μία εταιρεία μπορεί να θέλει να αποφύγει τις μεγάλες διακυμάνσεις στους ετήσιους δείκτες ζημιών. Οι δείκτες ζημιών μπορούν να κυμαίνονται αρκετά εξαιτίας των κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών, των φυσικών καταστροφών και βεβαίως της τύχης. Η αντασφάλιση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να εξισορροπήσει τις επιδράσεις τους. Για παράδειγμα, η αντασφάλιση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη μίας μεγάλης ζημιάς. Αν μία μεγάλη και αναπάντεχη ζημιά συμβεί, ο αντασφαλιστής θα μπορούσε να πληρώσει το υπερβάλλον ενός συγκεκριμένου ποσού. Άλλη περίπτωση είναι ο αντασφαλιστής να πληρώνει στον πρωτασφαλιστή τις ζημιές που υπερβαίνουν ένα συγκεκριμένο ποσοστό ζημιάς μέσα στο χρόνο. Για παράδειγμα, μία εταιρεία μπορεί να θέλει να σταθεροποιήσει τον δείκτη ζημιών στο 70%. Ο αντασφαλιστής τότε συμφωνεί να πληρώνει όλες τις ζημιές που υπερβαίνουν το 70%, έως κάποιο όριο.

3.14.5 Μείωση Αποθέματος μη Δεδουλευμένων Ασφαλιστρών

Η αντασφάλιση χρησιμοποιείται για να μειώσει το απόθεμα μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών. Ιδιαίτερα για τις νέες και μικρές εταιρίες η δυνατότητα να αναλάβουν μεγάλα ποσά νέων εργασιών περιορίζεται από την απαίτηση σχηματισμού αποθέματος «μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών». Το απόθεμα αυτό είναι μία υποχρέωση της εταιρείας που εγγράφεται στο παθητικό της και αντιπροσωπεύει το μη δεδουλευμένο τμήμα του ασφαλιστρού κατά την ημερομηνία υπολογισμού. Αντανακλά δηλαδή το γεγονός ότι τα ασφάλιστρα προκαταβάλλονται, αλλά η περίοδος προστασίας δεν έχει εκπνεύσει. Μόνο με την εκπνοή της περιόδου προστασίας το ασφάλιστρο θεωρείται δεδουλευμένο. Η υποχρέωση λοιπόν για τη δημιουργία αυτού του αποθέματος, εμποδίζει την ανάπτυξη της εταιρείας, αφού μεγάλο μέρος

του ασφαλιστρού αποθεματοποιείται τη στιγμή που η εταιρεία αντιμετωπίζει υψηλές πρωτοετείς προμήθειες, φόρους, έξοδα έκδοσης κ.λπ.

Η αντασφάλιση μειώνει το απαιτούμενο ύψος του αποθέματος «μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών». Για παράδειγμα, αν αντασφαλίζεται το 50% κάθε εργασίας, το αντίστοιχο απόθεμα «μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών» μειώνεται στο μισό, (δεδομένου ότι το άλλο μισό, το σχηματίζει μεν ο πρωτασφαλιστής, αλλά το λαμβάνει από τον αντασφαλιστή) αυξάνοντας έτσι τη ρευστότητα της εταιρείας.

Με τον ίδιο τρόπο μειώνεται και το απαιτούμενο Περιθώριο Φερεγγυότητας και η Εταιρεία μπορεί να αναλάβει περισσότερους κινδύνους χωρίς αύξηση των ιδίων κεφαλαίων της.

3.14.6 Προστασία έναντι Καταστροφικών Ζημιών

Η αντασφάλιση χρησιμοποιείται για προστασία έναντι καταστροφικών ζημιών. Οι ασφαλιστές αντιμετωπίζουν συχνά καταστροφικές ζημιές από εκρήξεις, σεισμούς, πλημμύρες, τυφώνες, αεροπορικά δυστυχήματα κ.λπ. Η αντασφάλιση μπορεί να προστατεύσει τον πρωτασφαλιστή από τις καταστροφικές ζημιές, αφού ο αντασφαλιστής αναλαμβάνει να πληρώσει τις ζημιές που ξεπερνούν ένα συγκεκριμένο όριο (και μέχρι ένα όριο).

Τέλος η αντασφάλιση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να πάρει ο πρωτασφαλιστής τεχνική βοήθεια και συμβουλές από τον αντασφαλιστή. Μία ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να θέλει να αναλάβει εργασίες αλλά να έχει μικρή εμπειρία στο συγκεκριμένο είδος. Ο αντασφαλιστής συχνά μπορεί να δώσει πολύτιμη βοήθεια στην τιμολόγηση, στα όρια κράτησης, στις καλύψεις κ.λπ.

3.14.7 Φυσικές Καταστροφές

Στις Φυσικές Καταστροφές το να υπολογίσεις την πιθανότητα να επέλθει ο κίνδυνος είναι κάπως αδύνατο, επειδή είναι κάπως απρόβλεπτο να ξέρει κανείς πότε θα συμβεί μια φυσική καταστροφή. Γι αυτό η ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να ερευνά και να μελετά προηγούμενες περιπτώσεις πριν αναλάβει κάποιο κίνδυνο. Σε περιοχές που οι φυσικές καταστροφές είναι πιο συχνές η εταιρεία δεν πρέπει να αναλάβει μεγάλο αριθμό. Τα ασφάλιστρα σε αυτές τις περιοχές πρέπει να είναι πιο υψηλά ώστε να είναι δίκαια προς τους άλλους πελάτες της και να εξασφαλίσει αποθέματα για να μπορεί να αποπληρώσει τις ζημιές. Να εξασφαλίσει ε-

παρκές απόθεμα και ρευστότητα για να μπορεί να καλύψει τον κίνδυνο αν επέλθει και να ανταπεξέλθει και στις υπόλοιπες υποχρεώσεις της.

3.15 Σωστή Διαχείριση της Εταιρείας

Μια ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να είναι συνεπής και ειλικρινής απέναντι στον πελάτη. Να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του κατά τη διαχείριση προϊόντων ζωής, υγείας, συνταξιοδοτικών προγραμμάτων. Σωστή ενημέρωση των πελατών για κάθε αλλαγή στην εταιρεία όπως τα τιμολόγια των προϊόντων, νέα ασφαλιστικά προϊόντα. Γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών ειδικά σε περιπτώσεις ατυχημάτων και αποζημιώσεων. Να μην καθυστερεί ο πραγματογνώμονας της εταιρείας να πάει στον τόπο του ατυχήματος αλλά και η έκθεση ατυχήματος να συμπληρωθεί σωστά. Οι αποζημιώσεις θα πρέπει να είναι δίκαιες. Και το πιο σημαντικό τα ανώτατα στελέχη δεν πρέπει να εκμεταλλεύονται τη θέση στην εταιρεία προς όφελος τους. Θα πρέπει να έχουν ίση μεταχείριση προς όλους τους πελάτες και θα πρέπει να αποφεύγουν τις διακρίσεις λόγω της θέσης τους στην εταιρεία. Για να διατηρήσει η εταιρεία την φερεγγυότητα της και το καλό της όνομα στην αγορά θα πρέπει όλοι να λειτουργήσουν με βάση τους κανόνες και την πολιτική που έχει ορίσει η εταιρεία χωρίς να γίνονται διακρίσεις ανάμεσα στους πελάτες και στα στελέχη της.

3.15.1 Πιστοληπτική Ικανότητα

Η εταιρεία εξετάζει συνεχώς την ικανότητα των προμηθευτών να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους. Δηλαδή αν η αποπληρωμή των κεφαλαίων γίνεται στην ώρα τους από τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα για τα ασφαλιστήρια και τις πιστοδοτήσεις που έχουν χορηγηθεί από την εταιρεία. Στην περίπτωση που δεν τηρούνται οι όροι και δεν γίνεται η αποπληρωμή η εταιρεία πρέπει να διακόψει την συνεργασία με το συγκεκριμένο πρόσωπο πριν να είναι πολύ αργά και θέσει σε κίνδυνο την λειτουργία της. Γιατί αν συνεχιστεί αυτή η κατάσταση τότε το σύνολο του ενεργητικού θα είναι μικρότερο από το σύνολο του παθητικού. Επιπλέον η εταιρεία από τη στιγμή που θα διακόψει την συνεργασία της με τον συγκεκριμένο πράκτορα πρέπει να βρει αμέσως τον αντικαταστάτη του για να συνεχίσει να προωθεί τα προϊόντα της.

3.15.2 Επιλογή και Εκπαίδευση Διαμεσολαβούντων

Τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα πάνω απ' όλα πρέπει να είναι επαγγελματίες. Πρέπει να ξέρουν να ακούνε και να καταλαβαίνουν τις ανάγκες των πελατών τους. Να κερδίζουν την εμπιστοσύνη τους και η σχέση μεταξύ τους να βασίζεται στην ειλικρίνεια. Να προωθούν στους πελάτες τους προϊόντα που θα καλύψουν της ανάγκες τους και όχι κάποιο άλλο προϊόν επειδή σ' αυτό η προμήθεια που θα πάρουν θα είναι πιο μεγάλη, ούτε επειδή ένα προϊόν δεν πουλάει πολύ να το προτείνουν στον πελάτη χωρίς να του είναι απαραίτητο. Επίσης η εταιρεία πρέπει να αξιολογεί συνέχεια τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα από την έναρξη ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου μέχρι την λήξη του. Να παρακολουθεί την αντιμετώπιση του πελάτη, πως θα τον στηρίξει σε περίπτωση που θα επέλθει ο κίνδυνος. Γιατί ένα διαμεσολαβούν πρόσωπο εκτός από τον εαυτό του πουλάει και το προφίλ της εταιρείας, αν δείξουν εμπιστοσύνη προς αυτόν αυτόματα έχουν εμπιστευτεί και στην εταιρεία που αντιπροσωπεύει. Επίσης η εταιρεία πρέπει να θέσει κίνητρα και στόχους στα διαμεσολαβούντα πρόσωπα και να τους ανταμείβει μετά την επίτευξή τους με την αύξηση των προμηθειών που δικαιούνται από κάθε συμβόλαιο, με ταξίδια στο εξωτερικό αν έχουν περάσει το όριο πωλήσεων που είχε θέσει η εταιρεία.

3.16 Αλλαγές στο Φορολογικό Σύστημα

Η φορολογία επηρεάζει περισσότερο τα προϊόντα Ζωής και ειδικά τα Ομαδικά Προϊόντα Ζωής. Η κάθε μεταβολή στο φορολογικό σύστημα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από την εταιρεία γιατί μια αύξηση του φόρου αυξάνει την φορολογία που πρέπει να πληρώσει ο εργοδότης σε ομαδικές ασφαλίσσεις και αυτό μπορεί να οδηγήσει στην απόρριψη του πακέτου της ομαδικής ασφάλισης. Γι αυτό η εταιρεία θα πρέπει να έχει ήδη έτοιμο ένα αντίστοιχο προϊόν με χαμηλότερη τιμή και με λιγότερες καλύψεις για να μην πληρώσει ο εργοδότης μεγάλη φορολογία αλλά και η ασφαλιστική εταιρεία να μην χάσει τον πελάτη της.

3.17 Λειτουργία με Βάση τους Νόμους

Η κερδοφορία μιας ασφαλιστικής εταιρείας επηρεάζεται από τις νομικές αλλαγές. Γι αυτό μια εταιρεία πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς τις νομικές αλλαγές για να διαμορφώσει ανάλογα και τη λειτουργία και τα προϊόντα της. Μεγαλύτερη προσοχή πρέπει να δώσει όταν δημιουργεί ένα καινούργιο προϊόν ώστε να είναι σύμφωνο με τις νομικές διατάξεις.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ:

Μια ασφαλιστική εταιρεία για να πετύχει τους στόχους της πρέπει:

1. Να σχεδιάζει προϊόντα πρωτοποριακά, ελκυστικά και ανταγωνιστικά ώστε να καλύπτει τις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της.
2. Τα προϊόντα της να είναι κερδοφόρα και να καλύπτουν τα έξοδα δημιουργίας τους, να μην είναι υπερτιμολογημένα ή υποτιμολογημένα. Να είναι ανταγωνιστικά σε σχέση με τα προϊόντα των άλλων εταιρειών, να προσφέρουν τις ίδιες καλύψεις σε προσιτές τιμές. Να ορίζει δίκαια ασφάλιστρα ανάμεσα στους πελάτες της με βάση τους πίνακες θνησιμότητας/νοσηρότητας. Να προσφέρει στους πελάτες αυτό που ζητάνε για να μειώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο την πιθανότητα να ακυρώσουν ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Να αποφεύγει να ασφαλίζει άτομα με πιθανότητα ζημιάς μεγαλύτερο από το μέσο όρο. Να παρακολουθεί συνεχώς τον πληθωρισμό και να προσφέρει διάφορες εγγυήσεις ή επιλογές μέσα από το κάθε προϊόν. Στην τιμολόγηση πρέπει να προβλέπεται σωστά η πιθανότητα και η συχνότητα αποζημιώσεων.
3. Πρέπει να έχει ένα σωστά οργανωμένο δίκτυο πωλήσεων. Να φροντίζει τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα να είναι επαγγελματίες, ειλικρινείς, συνεπείς, να πωλούν σωστά τα προϊόντα της εταιρείας με βάση τις ανάγκες των πελατών και όχι με βάση τις προσδοκίες τους και τα δικά τους συμφέροντα και το πιο σημαντικό να λειτουργούν με διαφάνεια.
4. Να κάνει συνέχεια έρευνα αγοράς, ώστε να διαθέτει στην αγορά προϊόντα που να έχουν μεγάλη ζήτηση και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του target group.
5. Κατά τη διάρκεια δημιουργίας του χαρτοφυλακίου της, να επιλέγει πελάτες με μικρό κίνδυνο αντεπιλογής. Η επιλογή των ασφαλισμένων κινδύνων πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τα εταιρικά standards, οι ζημιές πρέπει να ελέγχονται συνέχεια και η εταιρεία πρέπει να δρα με στόχο τη μείωση της συχνότητας των ζημιών. Να επιβε-

βαιώνει αν οι δηλώσεις ζημιών είναι αληθείς. Να βελτιώνει τον τρόπο επικοινωνίας με τις άλλες ασφαλιστικές εταιρείες με στόχο τη μείωση των νομικών εξόδων και των εξόδων διευθέτησης ζημιών.

6. Να δίνει μεγάλη προσοχή στην εσωτερική επικοινωνία της εταιρείας. Να έχει μια πλήρη εικόνα για τους πελάτες της και όσο το δυνατόν καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της.
7. Να δίνει προσοχή στο τεχνικό κομμάτι, για να μπορεί να ακολουθεί την τεχνολογική ανάπτυξη και να το ενσωματώνει στο λειτουργικό κομμάτι.
8. Να συμμετέχει σε επενδύσεις που έχουν μικρό ρίσκο. Να παρακολουθεί την πορεία των επιτοκίων και να τα αντιμετωπίζει ανάλογα. Να εξασφαλίζει επαρκή ρευστότητα για να μπορεί να αντιμετωπίσει διάφορα απρόβλεπτα έξοδα.
9. Να εξασφαλίζει επαρκή αποθέματα για να μπορεί να αντιμετωπίσει τις μελλοντικές υποχρεώσεις που μπορεί να δημιουργηθούν.
10. Να παρακολουθεί τις αλλαγές της νομοθεσίας και να βρίσκει τρόπους αντιμετώπισης χωρίς να επηρεάζεται η κερδοφορία της.
11. Η επιλογή της αντισταθμιστικής εταιρείας πρέπει να γίνεται αφού πρώτα ελεγχθεί ότι τηρεί κάποια κριτήρια, όπως να είναι σε θέση να πληρώσει το κίνδυνο αν επέλθει. Να μην είναι ακριβή και να είναι διαθέσιμη να αναλάβει τον κίνδυνο.
12. Να μην αναλαμβάνει μεγάλο μέρος κίνδυνου σε περιοχές με συχνές φυσικές καταστροφές.

13. Να φροντίζει τα στοιχεία του ενεργητικού να είναι μεγαλύτερα από αυτά του παθητικού. Να έχει πιστοληπτική ικανότητα. Να παρακολουθεί στενά τα ανώτατα στελέχη και τα διαμεσολαβούντα πρόσωπα, ώστε να μην δημιουργούν άπατες σε βάρος των πελατών με αποτέλεσμα τη δυσφήμιση της εταιρείας.

14. Να ελέγχει τον επιχειρηματικό κίνδυνο. Να εξασφαλίζει ότι τα έσοδα είναι μεγαλύτερα από τα έξοδα και τα κέρδη είναι τα προσδοκώμενα. Να ορίζει το όριο αποζημιώσεων που είναι σε θέση να πληρώσει. Να συμμετέχει σε επενδύσεις με μεγάλη πιθανότητα κέρδους και ελεγχόμενο ρίσκο.

Βιβλιογραφία:

1. Principles of Risk Management and Insurance, “George E. Rejda” eighth edition, copyright 2003 σελ. (6, 22-23, 556, 570,).
2. Risk Management and Insurance “Harrington Niehaus”, second edition, international edition 2003 σελ. (83, 92, 116-119, 186, 535).
3. Η Ιδιωτική Ασφάλιση «Επιμέλεια & Έκδοση ΕΙΑΣ Έκδοση 2006, σελ. (26-29, 34-35, 37-40, 78-79, 134, 145, 146-148, 149-150, 157-159,).
4. Εμμανουήλ & Μελίνα Τσικογιαννοπούλου Εκπαιδευτικές Σημειώσεις Διαμεσολαβούντων σελ.(2-3, 4-10,).
5. Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση “Μιλτιάδης Νεκτάριος”, Δ’ Έκδοση, 2003, σελ. (37, 40-44, 55, 63-65, 302-, 314-319, 336-337 344-346, 358-361, 330).
6. Ασφαλιστικά Μαθηματικά “Θεόδωρου Η. Αποστολοπούλου” Αθήνα 1994, σελ. (19,).
7. Ασφαλίσεις Ζωής & Υγείας “Μιλτιάδης Νεκτάριος”, Αθήνα 2005, σελ. (37-39, 39-41, 74-75, 305,355, 357,).