



Ο σύμβουλος «insurance & risk management» στη σύγχρονη επιχείρηση

Τετάρτη, 1 Δεκεμβρίου 2004 07:00

URL: <http://www.naftemporiki.gr/news/redirstory.asp?id=984948>

ΣΤΟ σύγχρονο ελληνικό περιβάλλον επικρατεί ευρέως η αντίληψη ότι Σύμβουλος Επιχειρήσεων είναι αυτός που έχει τη δυνατότητα να «εξασφαλίσει» επιχειρηγήσεις και Ασφαλιστής αυτός που προτείνει ασφάλειες ζωής, μεριμνά για την ασφάλιση του αυτοκινήτου ή για την καλύτερη κάλυψη έναντι κινδύνου πυρός του σπιτιού ή της επιχείρησης (εφόσον έχει συναφθεί τραπεζικό δάνειο).

Δεν είναι καθόλου τυχαίο ότι ο ρόλος του εξειδικευμένου Συμβούλου Ασφαλίσεων, με την ιδιότητα του Μεσίτη (Broker) Ασφαλίσεων, είναι σχετικά άγνωστος όχι μόνο στο ευρύ κοινό, αλλά ακόμη και στους επιχειρηματικούς κύκλους.

Γι' αυτόν το λόγο, κρίνουμε σκόπιμο να αναφερθούμε στο θεσμό του εξειδικευμένου Συμβούλου Ασφαλίσεων, ο οποίος, στις ώριμες αγορές, αποτελεί ουσιαστική παράμετρο για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας μιας επένδυσης, μιας επιχείρησης και των εκτελεστικών της οργάνων, σε τελευταία ανάλυση, του ίδιου του επιχειρηματία.

Όσο η αγορά συνειδητοποιεί ότι το εκάστοτε Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο δεν αποτελεί απλά ένα αναγκαίο χαρτί ή ακόμη ένα «ψευδεπίγραφο» ασφαλείας για την εξασφάλιση των τυπικών προϋποθέσεων ανάληψης ενός δανείου ή ενός έργου, τόσο ο Σύμβουλος Ασφαλίσεων και οι υπηρεσίες Risk Management αναδεικνύονται σε έναν κρίσιμο παράγοντα για υλοποίηση μιας επένδυσης ή την απρόσκοπτη λειτουργία μιας επιχείρησης.

Η αξιόπιστη διαχείριση των διαφόρων κινδύνων, με την εφαρμογή των κατάλληλων ασφαλιστικών καλύψεων, λειτουργεί καταλυτικά σε κάθε παραγωγική δραστηριότητα καθώς διασφαλίζει τους εμπλεκόμενους σε αυτήν, περιορίζει τις αβεβαιότητες και επιδρά καταλυτικά στην ποιότητα και αποδοτικότητα της.

Αξιόπιστη ασφάλιση

Η ασφάλιση ανάγεται σε υπόσχεση, μέσω του ασφαλιστηρίου, για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών που προβλέπουν ενδεχόμενη υποχρέωση για αποζημίωση, ύψους πολλαπλάσιου του ασφαλιστρού που καταβάλλει ο ασφαλιζόμενος. Αυτό το χαρακτηριστικό, οδηγεί στην ανάγκη για πλέον αξιόπιστο προσδιορισμό των όρων και ορίων ασφάλισης με την υπεύθυνη συνδρομή του κατάλληλου Συμβούλου Ασφαλίσεων.

Βασική προϋπόθεση για να είναι αποτελεσματική η ασφάλιση στο πλαίσιο μιας επένδυσης, είναι να υπάρχουν τα κατάλληλα Ασφαλιστήρια Συμβόλαια από φερέγγυες ασφαλιστικές εταιρείες, τα οποία να είναι ολοκληρωμένα, σαφή και συμβατά με δοκιμασμένα διεθνή πρότυπα.

Ουσιαστική εγγύηση για εξασφάλιση μέσω της ασφάλισης, είναι η συμβολή ενός αξιόπιστου Συμβούλου Ασφαλίσεων. Φυσικά, όταν μιλάμε για Σύμβουλο Ασφαλίσεων, εννοούμε αυτόν που διαθέτει τα εχέγγυα του Μεσίτη (Broker) Ασφαλίσεων και ο οποίος είναι σε θέση:

- να προσεγγίζει σωστά τους κινδύνους και τις ευθύνες των διαφόρων εμπλεκόμενων
- να διαπραγματεύεται και να ελέγχει τους όρους και το κόστος των κατάλληλων ασφαλίσεων και
- να συμβάλλει καθοριστικά στην αποτελεσματική διευθέτηση των τυχόν ζημιών ή απαιτήσεων αποζημίωσης
- να προσφέρει εγγυημένες υπηρεσίες, παραμένοντας υπόλογος για την αποτελεσματικότητά του και για τυχόν ζημιά (χρηματική απώλεια) που μπορεί να υποστούν οι πελάτες του. Δηλαδή να διαθέτει σε ισχύ, κατάλληλη και με επαρκή όρια ασφαλιστική κάλυψη της επαγγελματικής του ευθύνης για τις συνέπειες από λάθη ή παραλείψεις του.

Με την εκπλήρωση των παραπάνω προϋποθέσεων, οι υπηρεσίες Διαχείρισης και Ασφάλισης Κινδύνων θα είναι αποδοτικές και το πραγματικό κόστος ελάχιστο.

Η διαδικασία της ασφάλισης, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για την κάλυψη εξειδικευμένων κινδύνων εμπορικών ή βιομηχανικών επιχειρήσεων, την υλοποίηση μιας τεχνολογικής ή γενικότερα μιας παραγωγικής επένδυσης, δεν μπορεί να προσομοιωθεί με τη διαδικασία προμήθειας ενός τυποποιημένου προϊόντος.

Κατά συνέπεια, η όποια απλουστευμένη διαδικασία για ασφάλιση, αδιαφορώντας για την ποιότητα των προσδοκώμενων υπηρεσιών, είναι πιθανό να οδηγήσει σε δυσάρεστες εκπλήξεις ή φθοροποιούς διαδικασίες διεκδικήσεων που τελικά, μόνο «ασφάλεια» δεν μπορούν να σημαίνουν. Παρόμοιας ποιότητας «ασφάλεια» θα μπορούσε κανείς να περιμένει και στις περιπτώσεις εκείνες που η ασφάλιση προτείνεται απευθείας από την ίδια την ασφαλιστική εταιρεία, με τυπική διαμεσολάβηση Ασφαλιστή ο οποίος δεν διαθέτει επαρκή γνώση του αντικείμενου και των κανόνων της αγοράς.

Κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί πως όταν πρόκειται για ασφάλιση κινδύνων επιχειρήσεων, η διαδικασία που βασίζεται στη γνωριμία και φιλία με κάποιον απλό Ασφαλιστή ή ακόμη η συνεργασία με τον Ασφαλιστή που προτείνει το τραπεζικό

κατάστημα της περιοχής, πρέπει να παραχωρήσουν τη θέση τους στην εξειδικευμένη γνώση και στον επαγγελματισμό των κατάλληλων «διαμεσολαβούντων», που είναι οι Μεσίτες (Brokers) Ασφαλίσεων.

Η διεθνής πρακτική έχει επιβάλει εδώ και πολλά χρόνια το ρόλο του Συμβούλου Ασφαλίσεων. Δεν είναι καθόλου τυχαίο το γεγονός πως ακόμη και μεγάλες διεθνούς εμβέλειας εμπορικές, βιομηχανικές εταιρείες ή εταιρείες παροχής υπηρεσιών, μολονότι διαθέτουν στελέχη έμπειρα σε νομικά και ασφαλιστικά θέματα, για τις ασφαλίσσεις τους εμπιστεύονται κατ' αποκλειστικότητα οργανωμένα Γραφεία Συμβούλων - Μεσιτών Ασφαλίσεων. Οι Σύμβουλοι αυτοί βεβαίως διαθέτουν εξειδικευμένη τεχνογνωσία και γνωρίζουν με επάρκεια τους κανόνες της ασφαλιστικής αγοράς, έχοντας και οι ίδιοι ασφάλιση της επαγγελματικής τους ευθύνης για τα ενδεχόμενα λάθη ή παραλείψεις τους που θα μπορούσαν να ζημιώσουν.

Αξίζει δε να σημειωθεί επιπλέον, ότι η διαμεσολάβηση ενός Μεσίτη Ασφαλίσεων δεν επιβαρύνει τον ασφαλιζόμενο, αφού η σχετική αμοιβή του καταβάλλεται από την ασφαλιστική εταιρεία που τελικά επιλέγεται, με βάση ποσοστό προμηθείας που μπορεί να είναι γνωστό εκ των προτέρων ακόμη και από τον ασφαλιζόμενο.

Η ελληνική αγορά

Η ελληνική αγορά, σε σύγκριση με αυτές του εξωτερικού, έχει σημαντικές ιδιαιτερότητες οι οποίες συνηγορούν ακόμη περισσότερο στην αξιοποίηση των εξειδικευμένων Συμβούλων Ασφαλίσεων με την ιδιότητα των Μεσιτών (Brokers) Ασφαλίσεων καθώς παρατηρείται :

- Απουσία κατάλληλων στελεχών εντός των επιχειρήσεων αλλά και εξειδικευμένων Γραφείων Συμβούλων στην ελεύθερη αγορά, που να είναι σε θέση να προσεγγίζουν με επάρκεια τις ιδιαίτερα απαιτητικές υπηρεσίες Ανάλυσης και Διαχείρισης Επιχειρηματικών Κινδύνων, ώστε να εξασφαλίζουν το απαραίτητο αίσθημα ασφάλειας στη σύγχρονη επιχείρηση.
- Μικρή και ανώριμη ασφαλιστική αγορά εξειδικευμένων προϊόντων για την κάλυψη σύγχρονων επιχειρηματικών κινδύνων.
- Ανεπάρκεια της ασφαλιστικής αγοράς σε εξειδικευμένο προσωπικό (μηχανικοί, οικονομολόγοι, στελέχη με εμπειρία σε θέματα Risk Management).

Οι παραπάνω συγκεκριμένες διαπιστώσεις θα πρέπει ίσως να προβληματίσουν το σύγχρονο έλληνα επιχειρηματία ο οποίος επιθυμεί συνειδητά να έχει γόνιμη δραστηριότητα στο σημερινό περιβάλλον ανταγωνισμού ή το φορέα που φέρει την ευθύνη για υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων με ποιότητα και αντοχή στο χρόνο.

Συμπέρασμα

Αν ο θεσμός του «outsourcing», δηλαδή η κατ' ανάθεση υπηρεσία διαχείρισης κινδύνων σε εξειδικευμένους Ασφαλιστικούς Συμβούλους - Μεσίτες (BROKERS) αποτελεί επιλογή για τις ωριμότερες και μεγαλύτερες αγορές του εξωτερικού, για την Ελλάδα φαίνεται να είναι η μοναδική αποδοτική λύση.

Σε αυτήν την περίπτωση, όπως άλλωστε και σε κάθε περίπτωση αξιοποίησης του θεσμού «outsourcing», είναι απαραίτητη η διαμόρφωση του αντικειμένου του Συμβούλου. Σημειώνουμε σχετικά ότι ο Σύμβουλος - Μεσίτης Ασφαλίσεων, θα πρέπει με αξιοπιστία και συνέπεια να παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Διεξοδική ανάλυση των παραμέτρων της επιχείρησης, εφόσον αυτή βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία, με στόχο την εκτίμηση των κινδύνων και ευθυνών που σχετίζονται με τη δραστηριότητά της ή τις επενδύσεις της.
- Εκτίμηση των εφαρμοζόμενων συστημάτων ασφάλειας και πρόληψης κινδύνων, της κατανομής και του βαθμού εκχώρησής τους.
- Προσδιορισμός των απαιτήσεων ασφάλισης, δηλαδή, καθορισμός των αναγκαίων παραμέτρων ασφάλισης (ασφαλιζόμενοι, καλυπτόμενοι κίνδυνοι, όρια κάλυψης κατά κίνδυνο, ποσά απαλλαγών κατά ζημιογόνο γεγονός, τυχόν αναγκαίοι ειδικοί όροι κλπ.).
- Υλοποίηση των απαιτούμενων ασφαλίσεων που να περιλαμβάνει: επιλογή φερέγγυων ασφαλιστικών εταιρειών, αξιολόγηση των προσφορών ασφάλισης, διαπραγμάτευση και έλεγχος των ασφαλιστήριων συμβολαίων.
- Ενημέρωση ή αναπροσαρμογή των υφιστάμενων ασφαλιστηρίων κατά τη διάρκεια ισχύος τους, εφόσον εμφανίζονται νέες ανάγκες.
- Συντονισμός των απαιτούμενων ενεργειών για γρήγορη και σωστή διευθέτηση ζημιών ή απαιτήσεων αποζημίωσης, οι οποίες ενδεχομένως θα προκύψουν.

Προσόντα - υπηρεσίες

Είναι ευνόητο πως από την πλευρά τους, οι Σύμβουλοι - Μεσίτες Ασφαλίσεων, θα πρέπει να διαθέτουν τα ανάλογα προσόντα ώστε να είναι σε θέση να προσφέρουν αξιόπιστες υπηρεσίες με τη δέουσα «προστιθέμενη αξία», που να καταξιώνει τον υπεύθυνο ρόλο τους.

- Να προφέρουν στους ασφαλιζόμενους πελάτες τους τις καλύψεις που πραγματικά έχουν ανάγκη, εγγυημένα και με το κατάλληλο κόστος.
- Να μην πιέζουν απλά και μόνο για τη μείωση του ασφαλιστρού, αδιαφορώντας για την ποιότητα των καλύψεων.

- Να είναι πάντα διαθέσιμοι και εφοδιασμένοι με επιχειρήματα ώστε να αντιμετωπίζονται άμεσα και δίκαια τα τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν κατά την εφαρμογή της ασφαλιστικής σύμβασης.
- Με συνεχές ενδιαφέρον και αξιοπιστία θα πρέπει πάντα να καλλιεργούν τις απαραίτητες σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ του εκάστοτε ασφαλιζόμενου και της ασφαλιστικής εταιρείας.
- Να δημιουργούν στο σύγχρονο επιχειρηματία το απαραίτητο αίσθημα ασφάλειας, να τον καθιστούν ικανό να απελευθερώσει παραγωγικές δυνάμεις προόδου και δημιουργίας. Να αναλαμβάνει δηλαδή επιχειρηματικούς κινδύνους, που χωρίς ουσιαστική ασφάλιση δεν θα τολμούσε να αναλάβει.

Γ. ΚΟΥΤΙΝΑΣ

Μηχανικός ΕΜΠ & ENSPM Γαλλίας. Εργάστηκε για αρκετά χρόνια στη ΔΕΗ. Μετά από εξειδίκευση και εμπειρία σε πολυεθνικό ασφαλιστικό όμιλο, την τελευταία 10ετία δραστηριοποιείται ως εξειδικευμένος Σύμβουλος - Μεσίτης Ασφαλίσεων. Το 2002 ίδρυσε την Γ. ΚΟΥΤΙΝΑΣ ΑΕ - Insurance & Risk Management (www.gkoutinas.gr). Είναι μέλος του ΣΕΜΑ.

© 1996 - 2011, Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ - Π. ΑΘΑΝΑΣΙΑΔΗΣ & ΣΙΑ Α.Ε. - ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, ολική, μερική ή περιληπτική ή κατά παράφραση ή διασκευή απόδοση του περιεχομένου του παρόντος web site με οποιονδήποτε τρόπο, ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοτυπικό, ηχογράφησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του εκδότη. Νόμος 2121/1993 και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.