

Οι βασικοί στόχοι της οδηγίας IMD

Δύο θεωρούνται οι πρωταρχικοί στόχοι της Ευρωπαϊκής Οδηγίας IMD και συγκεκριμένα:

1. Η υποβοήθηση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών όσον αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Επικράτεια.
2. Η υποβοήθηση των πελατών διευρύνοντας τις δυνατές υπάρχουσες επιλογές και η επιβολή κοινών κριτηρίων σχετικά με τις πωλήσεις ασφαλιστικών προϊόντων - υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Επικράτεια.

Οι διατάξεις της IMD

- Η οδηγία IMD **επιβάλλει τις ελάχιστες προϋποθέσεις** για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, όπως: προαπαιτούμενες γνώσεις και επαγγελματική εμπειρία, ασφάλιση επαγγελματικής αστικής ευθύνης και ικανοποιητική κεφαλαιακή επάρκεια για την προστασία των καταναλωτών.
- Σύμφωνα με τις διατάξεις που υιοθετούνται θα επιβληθεί η εισαγωγή κοινών κριτηρίων πώλησης, όπως οι ρυθμίσεις που αφορούν στην υποχρέωση των διαμεσολαβητών να παρέχουν στους καταναλωτές τις αναγκαίες συστάσεις και διευκρινήσεις.
- Θα τηρούνται πλέον μητρώα σε κάθε Κράτος Μέλος όσον αφορά στους πιστοποιημένους και εξουσιοδοτημένους διαμεσολαβητές.

Ως αποτέλεσμα, το νέο πλαίσιο θεωρητικά παρέχει πληθώρα ευκαιριών στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές στην Ευρωπαϊκή Επικράτεια.

Όμως, η πρακτική διαβούλευσης και η διαδικασία έγκρισης της Οδηγίας από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο δημιούργησε σημαντικές δυσκολίες στην παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Η αναγκαιότητα της αναθεώρησης της IMD1

Συνεπώς υπάρχουν πολλοί λόγοι που υπαγόρευσαν την ανάγκη αναθεώρησης της IMD1. Θα ήθελα με συντομία να σας αναφέρω τους σημαντικότερους από αυτούς:

1. Η πρακτική εφαρμογή της Εθνικής Νομοθεσίας των αντίστοιχων χωρών με τις διατάξεις της IMD1 διαφέρει μεταξύ των Μελών Κρατών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Αυτό αποδεικνύεται και από την πληθώρα των παραπόνων που υποβάλλονται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
2. Χρειάστηκε να ληφθούν υπόψη τα συμφέροντα των ασφαλισμένων και να επιτευχθεί η νομική διαφάνεια και ασφάλεια του δικαίου.
3. Ήταν απαραίτητη η βελτίωση και αναβάθμιση του επιπέδου προστασίας του καταναλωτή καθώς και η επιταγή διαφάνειας της ασφαλιστικής αγοράς.
4. Έπρεπε να δημιουργηθεί ένα ενιαίο περιβάλλον πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων, το οποίο θα εφαρμόζεται τόσο από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, όσο και από τις ασφαλιστικές εταιρίες σε όλη Ευρωπαϊκή επικράτεια.
5. Ήταν απαραίτητη η εναρμόνιση των προαπαιτούμενων επαγγελματικών γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που αναμένεται να επιδείξουν οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές.

6. Η μείωση του διοικητικού κόστους κατά την εφαρμογή της Οδηγίας ήταν ένα περαιτέρω στοιχείο που επέβαλε την αναθεώρηση.
7. Τέλος έπρεπε να προβλέπεται η διασφάλιση της διαφάνειας και η καλή τη πίστη εφαρμογή κανόνων προς το Δημόσιο συμφέρον, προκειμένου να αποφευχθούν ανεπιθύμητες αρνητικές επιπτώσεις κατά την λειτουργία της ενιαίας αγοράς των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών.

Η Επιτροπή ζήτησε από τον CEIOPS την υποβολή συγκεκριμένων προτάσεων για όλα τα παραπάνω θέματα.

Συνοπτικά θα λέγαμε ότι το IMD II στηρίζεται και επικεντρώνεται σε 3 βασικές αρχές:

- 1. ΑΝΤΙΚΡΟΥΟΜΕΝΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ (CONFLICTS OF INTEREST)**
- 2. ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ**
- 3. ΑΜΟΙΒΕΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ**

ΑΝΤΙΚΡΟΥΟΜΕΝΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ:

Οι διαμεσολαβητές βοηθούν τους πελάτες να επιλέξουν μέσα από μία πληθώρα ανταγωνιστικών προσφορών, μειώνοντας σημαντικά την ασυμμετρία δυνάμεων κατά την διαπραγματευτική διαδικασία για την ανάληψη του κινδύνου μεταξύ του πελάτη και του ασφαλιστή, παίζοντας καθοριστικό ρόλο στην διαμόρφωση των όρων ανταγωνισμού της διεθνούς ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής αγοράς.

Συνεπώς θα πρέπει να αναρωτηθούμε:

1. Ενεργώ δίκαια προς τον πελάτη?
2. Είναι οι ενέργειές μου προς το συμφέρον του πελάτη?
3. Εφαρμόζω αντικειμενικά κριτήρια κατά την παροχή των επαγγελματικών μου συμβουλών?
4. Είμαι ειλικρινής και αξιόπιστος?
5. Θα ήθελα να μου συμπεριφέρονται κατά αυτόν τον τρόπο, εάν ήμουν πελάτης?
6. Αν αναλάβω να παρέχω υπηρεσίες σε ένα συγκεκριμένο πελάτη είναι αυτό εις βάρος κάποιου άλλου πελάτη τον οποίο έχω αναλάβει?
7. Πως φαίνονται οι ενέργειές μου σε ένα τρίτο πρόσωπο ή στον εργοδότη μου, υπάρχουν τελικά ηθικές υπαγορεύσεις?

A. Αρχές διαφάνειας:

1. Οι Διαμεσολαβητές οφείλουν να παρέχουν στους αγοραστές ασφαλιστικών προϊόντων σαφείς και επαρκείς πληροφορίες ώστε οι τελευταίοι να είναι σε θέση να λαμβάνουν συνειδητές αποφάσεις σχετικά με τις αγοραπωλησίες ασφαλιστικών προϊόντων και τη φύση των παρεχομένων υπηρεσιών.
2. Οφείλουν να ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με την ύπαρξη δυνατοτήτων ανάληψης ρίσκου και τις εξουσιοδοτημένες αρχές σχετικά με τα αντίστοιχα συμβόλαια.
3. Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα στην παροχή πληροφοριών όσον αφορά στις προμήθειες των προσώπων ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, ως αποτέλεσμα της τοποθέτησης κινδύνων και γενικά ως προς κάθε πλευρά η οποία λαμβάνει ασφαλιστική προμήθεια.

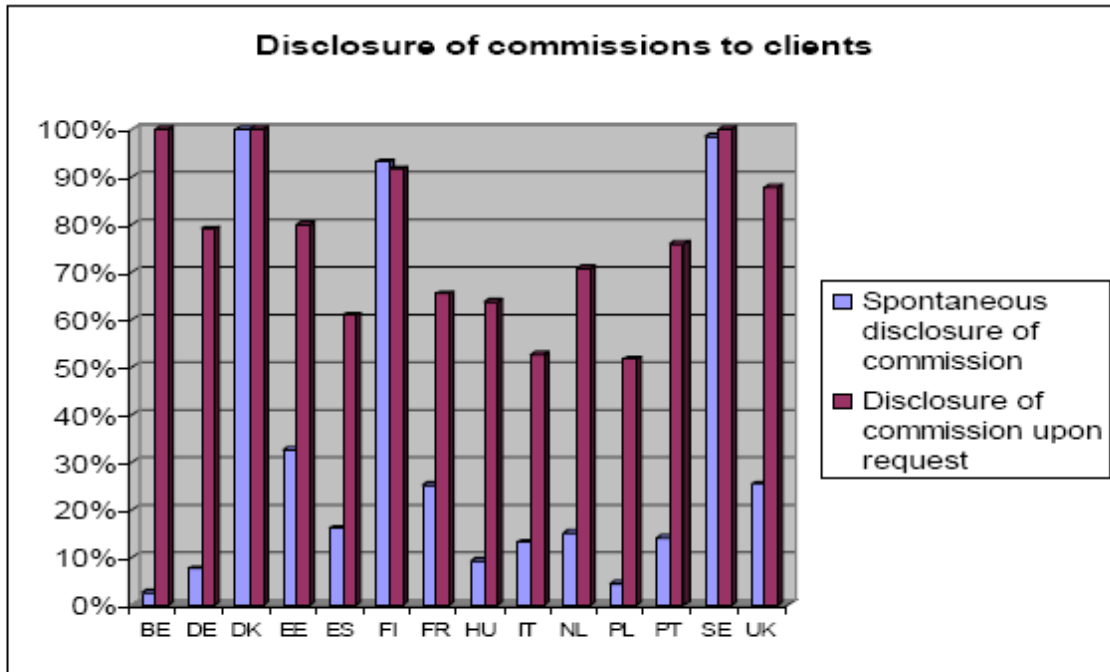
B. ΑΜΟΙΒΕΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΟΥΝΤΩΝ

Οι άμεσες και έμμεσες προμήθειες ποικίλλουν ανάλογα με την κατηγορία του διαμεσολαβητή (Μεσίτης - Πράκτορας - Ασφαλιστικός Σύμβουλος).

Ένα διαφορετικό είδος αμοιβής είναι τα «client fee». Αυτή είναι η αμοιβή που ορίζεται με συμφωνία, ανεξάρτητα από τον όγκο των ασφαλίσεων, και δίνεται από τον πελάτη στον διαμεσολαβητή. Αυτός ο τρόπος είναι συνηθισμένος σε χώρες όπως η Αγγλία και η Γαλλία σε ποσοστό άνω του 20%, ενώ στην Δανία και στην Φιλανδία το ποσοστό αυτού του τρόπου αμοιβής ξεπερνά το 60%.

Φυσικά το μεγάλο θέμα που προκύπτει σχετικά με την IMD2 είναι κατά πόσο οι Διαμεσολαβητές οφείλουν να ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με την φύση των αμοιβών τους και να αποκαλύπτουν τα αντίστοιχα ποσά σαν αποτέλεσμα της τοποθέτησης κινδύνων και γενικά η παροχή πληροφοριών στον πελάτη σχετικά με την κάθε είδους ασφαλιστική προμήθεια άμεση και έμμεση.

Σύμφωνα με έρευνα αγοράς που πραγματοποιήθηκε σε χώρες μέλη της Ε.Ε. όπου ζητήθηκαν πληροφορίες από διαμεσολαβητές για την γνωστοποίηση των προμηθειών τους, προκύψαν τα εξής αποτελέσματα:



Source: European Commission, Business Insurance Survey 2005-2006

Μόνον στη Δανία, Φιλανδία και Σουηδία γίνεται η άμεση γνωστοποίηση των προμηθειών (spontaneous disclosures on commissions), ενώ στις υπόλοιπες χώρες πραγματοποιείται σε ποσοστό κάτω του 30%.

Ακόμα και στο Ηνωμένο Βασίλειο που θεωρείται ώριμη αγορά, το ποσοστό ανέρχεται στο 20%, ενώ εάν επικεντρωθούμε στους Μεσίτες, το ποσοστό πέφτει κάτω του 10%. Υπάρχει φυσικά η υποχρέωση του διαμεσολαβητή να γνωστοποιεί την προμήθειά του, μετά από αίτημα του πελάτη (upon clients' request).

Σε ότι αφορά **την γνωστοποίηση των αμοιβών των διαμεσολαβητών**, η θέση της CEA είναι ότι η λεπτομερής ανάλυση των αμοιβών όλων των καναλιών διανομής θα προκαλέσει σύγχυση στους καταναλωτές, γιατί για ένα παρόμοιο προϊόν ή αμοιβή θα ποικίλλει ανάλογα με το κανάλι διανομής.

Στην Ελλάδα το θέμα είναι πολύπλοκο, ιδιαίτερα εάν λάβουμε υπόψη τους τρόπους αμοιβής των διαμεσολαβητών αναλόγως φυσικά και με την εταιρεία . Αξίζει να αναφέρουμε επιγραμματικά μερικούς από τους τρόπους αμοιβής που χρησιμοποιούνται από την εγχώρια ασφαλιστική βιομηχανία:

1. Προκαθορισμένη Προμήθεια βάση του κλάδου ή των κλάδων που ασκούν
2. Bonus Προμήθεια βάση της αύξησης της παραγωγής που επιτυγχάνουν μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα
3. Bonus Προμήθεια βάση του δείκτη ζημιών που έχει το χαρτοφυλάκιό τους
4. Bonus Προμήθεια βάση της σύνθεσης του χαρτοφυλακίου τους
5. Και φυσικά ταξίδια ως bonus με την επίτευξη προκαθορισμένων στόχων

Η πολυπλοκότητα είναι προφανής σε σχέση με την εναρμόνιση των τρόπων αμοιβής της Ευρωπαϊκής πρακτικής, κάτι που είναι βασικός στόχος της IMD2. Εδώ θα πρέπει να κάνουμε ιδιαίτερη μνεία στη Ελληνική ιδιαιτερότητα του Δικαιώματος Συμβολαίου που αποτελεί πλέον θεσμό στην βιομηχανία μας.

Συνεπώς με στόχο την εναρμόνιση, οποιαδήποτε νομοθετική ρύθμιση, πριν ή κατόπιν της IMD2 θα πρέπει να μελετηθεί πολύ προσεκτικά. Οι προς συζήτηση διαβουλεύσεις, όπως δημοσιεύονται από την ΕΠΕΙΑ, (κώδικας Δεοντολογίας, χρόνοι και τρόποι πληρωμής ασφαλίσεων κ.α.) φαίνεται πως επιχειρούν να φέρουν πιο κοντά την Ελληνική πραγματικότητα στις επικείμενες αλλαγές της IMD2, αλλά και να προετοιμάσουν την

αγορά για τις αλλαγές που θα επιφέρει το νέο εποπτικό πλαίσιο Solvency II, όπως ήδη ανέφεραν πολλοί από τους ομιλητές σήμερα.

Τα επόμενα βήματα σε σχέση με την εφαρμογή των παραπάνω είναι:

- **τέλος Νοεμβρίου 2010** Κατάθεση τεχνικής συμβουλής του CEIOPS για την IMD2
- **Δεκέμβριος 2010** Δημόσια ακρόαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την IMD2.
- **καλοκαίρι 2011:** Ολοκλήρωση της IMD2 με Νομοθετικές πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Θέμα 2^ο : Εταιρική διακυβέρνηση και ελληνικές εταιρίες διαμεσολάβησης

Ορισμός Εταιρικής Διακυβέρνησης

Εταιρική Διακυβέρνηση

Ως εταιρική Διακυβέρνηση ορίζεται το σύνολο των αρχών και διαδικασιών, νομοθετημάτων και θεσμικών οργάνων που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρία διευθύνεται, διοικείται και ελέγχεται.

Για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής διοίκησης και λειτουργίας της, η εταιρία θα πρέπει να έχει οργανωμένο σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης, το οποίο θα χαρακτηρίζεται από όργανα διοίκησης με σαφείς ρόλους, αρμοδιότητες και υποχρεώσεις, κατάλληλη οργανωτική δομή και εταιρικές διαδικασίες με αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου και πλήρη επικοινωνία τόσο με το εξωτερικό, όσο και με το εσωτερικό της περιβάλλον.

Οι περισσότεροι από εσάς θα συμφωνήσουν ότι η Ελληνική πραγματικότητα στο χώρο της διαμεσολάβησης απέχει πολύ από τον παραπάνω ορισμό.

Οι οικογενειακές επιχειρήσεις είναι αυτές που κυριαρχούν στο χώρο, οι οποίες λόγω των δομών τους, δύσκολα υιοθετούν διαδικασίες που αφορούν στην εταιρική διακυβέρνηση.

Σε μία τέτοια επιχείρηση με εισόδημα € 300,000, ο διαχειριστής της που είναι στις περισσότερες περιπτώσεις και ο μοναδικός μέτοχος της εταιρείας ασχολείται με τα παρακάτω θέματα:

1. Είναι υπεύθυνος παραγωγής και ανάπτυξης
2. Είναι υπεύθυνος τοποθέτησης των κινδύνων
3. Είναι υπεύθυνος για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες
4. Είναι υπεύθυνος για τις εισπράξεις
5. Είναι γνώστης των λογιστικών και υπεύθυνος της καλής καθημερινής λειτουργίας του ταμείου.
6. Είναι υπεύθυνος διακανονισμού και πληρωμών των ζημιών
7. Είναι υπεύθυνος της εκπαίδευσης του προσωπικού
8. Είναι υπεύθυνος συστημάτων πληροφορικής
9. Και φυσικά είναι υπεύθυνος και υπόλογος σε όλες τις αρμόδιες αρχές για την νόμιμη λειτουργία της εταιρείας του (διατήρηση πρωτοκόλλου, ξέπλυμα βρόμικου χρήματος κτλ).

Οι αλλαγές λοιπόν που έρχονται από το Solvency II και IMD2 μας οδηγούν να εξετάσουμε μερικούς από τους παράγοντες καλής λειτουργικής δομής της επιχείρησης του διαμεσολαβητή που στη βάση τους είναι ίδιοι με αυτούς που υπάρχουν σε ένα Internal Risk Management System.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

Η δομή της εταιρίας Διαμεσολάβησης ασφαλιστικών προϊόντων - υπηρεσιών θα πρέπει να περιλαμβάνει κλάδους ανά δραστηριότητα, με τις απαραίτητες υποστηρικτικές λειτουργίες καθώς επίσης και επιτροπή στρατηγικής και ελέγχου.

ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Το εσωτερικό νομικό τμήμα που φυσικά υποστηρίζεται από εξωτερικά ειδικά νομικά γραφεία ανά περίπτωση, γίνεται απαραίτητο τόσο για την εσωτερική λειτουργία όσο και για τον έλεγχο όρων και προϋποθέσεων στη δημιουργία ασφαλιστικών συμβολαίων αλλά και για την υποστήριξη πελατών σε περίπτωση ζημιών.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Με βάση την μορφή και την αποστολή της εταιρίας, το Διοικητικό Συμβούλιο εργάζεται για την παρακολούθηση, την καθοδήγηση και τον έλεγχο των εργαζομένων σύμφωνα με διαφανείς διαδικασίες και πρωταρχικά για το καλό και τη μακρά βιωσιμότητα της εταιρίας παρά της άμεσες πιθανές ανάγκες του μετόχου.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

Είναι απαραίτητη η δημιουργία Οργάνων Διοίκησης με σαφείς ρόλους, που εναρμονίζουν τα προσόντα με το εύρος των εταιρικών δραστηριοτήτων. Επίσης θεσμοθετείται ο απαραίτητος καταμερισμός των εργασιών και η τοποθέτηση των κατάλληλων πιστοποιημένων υπαλλήλων ανάλογα με τον κλάδο κάλυψης.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Διερεύνηση και καταγραφή των εκπαιδευτικών αναγκών των διοικητικών υπαλλήλων της εταιρίας με τον σχεδιασμό αντίστοιχων εκπαιδευτικών προγραμμάτων on the job coaching και συνεχή επιμόρφωση όπως προσδιορίζεται από την οδηγία.

Compliance – Κανονιστική Συμμόρφωση

Οι εταιρίες των Διαμεσολαβητών προκειμένου να καταγράφουν και να τηρούν τις απαιτούμενες διαδικασίες θα πρέπει να ορίζουν Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία θεσπίζει και εφαρμόζει ετήσιο πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης με στόχο να επιτυγχάνει τη διαρκή συμμόρφωση της εταιρίας προς το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο αλλά και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ – ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Διαδικασία καταγραφής καταγγελιών – παραπόνων των πελατών (complaint policy) με τους απαραίτητους όρους και γνωστοποίησή της στους πελάτες.

Στην Ασφαλιστική Αγορά του Ην. Βασιλείου υφίσταται το complaint policy που αποστέλλεται με τη σύναψη του συμβολαίου, και μέσω του οποίου οι Διαμεσολαβητές γνωστοποιούν στους πελάτες την διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται σε περίπτωση καταγγελίας-παραπόνου. Αναφέρεται στο πού μπορεί ο πελάτης να απευθυνθεί, σε πόσο χρονικό διάστημα θα απαντηθεί η καταγγελία του. Επίσης ένα από τα βασικά σημεία αυτού αφορά την περίπτωση μη ικανοποιητικής απάντησης, για την οποία διευκρινίζεται στον πελάτη ότι έχει την δυνατότητα να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή.

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ – ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Από ότι διαφαίνεται αυτό είναι σήμερα το μεγαλύτερο πρόβλημα στον χώρο των διαμεσολαβητών, μιας και τα ποσοστά των ανείσπρακτων ασφαλιστρων έχουν φτάσει σε πολύ υψηλά επίπεδα. Το μόνο σίγουρο είναι ότι οι λόγοι για το παραπάνω δεν είναι μόνο ότι οι διαμεσολαβητές απλά δεν πλήρωναν. Οι εκάστοτε καταστάσεις και η αγορά η ίδια έχει βοηθήσει να φτάσουμε στην σημερινή πραγματικότητα.

Αν λάβουμε υπόψη μας όμως ότι αυτό σήμερα αλλάζει, οδηγούμαστε de facto στο ότι ο διαμεσολαβητής θα πρέπει πλέον να έχει:

1. Σωστό Προϋπολογισμό με αντικειμενικές προβλέψεις και σενάρια
2. Να γίνεται σωστός Απολογισμός Ταμειακής ροής (cash flow) της εταιρίας σε 12μηνη βάση, λαμβάνοντας υπόψη τα υπάρχοντα εισοδήματα και έξοδα αλλά και τις προβλέψεις για έκτακτα - περισσότερα έξοδα παρά έσοδα φυσικά.

3. Απαραίτητη προϋπόθεση για το παραπάνω και για τη σωστή διαχείριση είναι ο διαχωρισμός των χρημάτων μεταξύ αυτών που αφορούν σε:

Πελάτες - Ασφαλισμένους – ασφαλιστές (δηλαδή λογαριασμό ασφαλιστρων, ζημιών κτλ) και αυτών που αφορούν στην εκμετάλλευση της εταιρίας του διαμεσολαβητή από όπου πληρώνονται τα λειτουργικά έξοδα της εταιρείας και μεταφέρονται οι προμήθειες από τον λογαριασμό των ασφαλιστρων.

Συνεπώς η ύπαρξη διαφορετικών Τραπεζικών Λογαριασμών και η αντίστοιχη απεικόνιση στα Λογιστικά Βιβλία της εταιρίας είναι

απαραίτητη.

Θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι είναι γνώστης και κρατά σωστό διαχωρισμό των χρημάτων σε ένα λογαριασμό. Όμως ακόμη και τηρώντας σωστή διαδικασία και καθημερινό ισοζύγιο, λόγω της φύσεως των εργασιών, μπορούν να δημιουργηθούν προβλήματα και να οδηγηθεί η εταιρία σε αδιέξοδο.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ - ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥΣ

Σωστή και έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σε θέματα που τους αφορούν μέσω αποτελεσματικού συστήματος επικοινωνίας, που έκτος των άλλων, πολλές φορές διαφυλάσσει και τα συμφέροντα των διαμεσολαβητών σε περίπτωση επίρριψης ευθυνών.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (P/I)

Το 99% τις ελληνικής αγοράς περιορίζεται στα υποχρεωτικά όρια κάλυψης (€1.000.000 για κάθε ζημιά και €1.500.000 συνολικά για όλη την περίοδο) ανεξάρτητα των εργασιών που εκτελούν. Οι εταιρίες των διαμεσολαβητών πρέπει να εξετάζουν και να αναλύουν τα χαρτοφυλάκιά τους και να προβαίνουν σε σύναψη συμβολαίων με μεγαλύτερα ποσά κάλυψης, όπου αυτό καθίσταται αναγκαίο, προκειμένου να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των ασφαλισμένων τους αλλά και η εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας τους.

Είναι φυσικό επακόλουθο της σημερινής οικονομίας οι πελάτες να είναι πιο αυστηροί και να διεκδικούν δικαστικά από τον διαμεσολαβητή ευθύνες εκεί που πιστεύουν ότι ο διαμεσολαβητής

τους συμβούλεψε εσφαλμένα.

Αυτό συνεπάγεται στο ότι ο διαμεσολαβητής πέραν των πιθανών ορίων κάλυψης που μπορεί να διατηρεί σε ένα συμβόλαιο αστικής ευθύνης, θα πρέπει να έχει και κάποια αποθεματικά στη κεφαλαιακή του βάση για τέτοιου είδους περιπτώσεις.

Ακόμα και αν δεν αποδειχθεί λάθος εις βάρος του, και εφόσον ακολουθηθεί η πλήρης δικαστική οδός, η αμοιβή ενός δικηγορικού γραφείου με τεχνογνωσία στον κλάδο, μπορεί να ανέλθει έως και στο 10% του απαιτούμενου ποσού, χωρίς να λάβουμε υπόψη τις αμοιβές ειδικών συμβούλων ή και τα πιθανά έξοδα από ποινικές ευθύνες.

Σχετικά αξίζει να αναφερθώ στην υποχρέωση των διαμεσολαβητών του Ην. Βασιλείου όπου βάσει της εποπτικής τους Αρχής (FSA) έχουν υποχρέωση να δεσμεύουν κάποια ελάχιστα κεφάλαια. Αυτά διαφοροποιούνται από 5,000 λίρες έως 50,000 λίρες, ανάλογα με το αν χειρίζεται κεφάλαια πελατών και αν ναι, αν είναι μέσω θεματοφύλακα η με απλούς εταιρικούς λογαριασμούς.

Προκλήσεις και ευκαιρίες μέσα από συνέργειες

Είναι λοιπόν δεδομένο ότι

1. Το κόστος άσκησης του επαγγέλματος του διαμεσολαβούντα θα αυξηθεί ραγδαία στην επόμενη πενταετία. Αξιοσημείωτο είναι ότι το αρχικό κόστος εφαρμογής του Solvency II, μετά από έρευνα της ευρωπαϊκής κοινότητας ανέρχεται σε 3 με 5 δις ευρώ. Εκτιμάται επίσης ότι το κόστος κατ' έτος εφαρμογής του ανέρχεται σε 500 έως 800 εκατομμύρια ευρώ. Στην Αγγλία όταν το FSA υπέβαλε αλλαγές για την καλή λειτουργία της εταιρείας και προστασίας του καταναλωτή, που είναι εφάμιλλες με τις αλλαγές που φέρνει η IMD2 αλλά και το Solvency II, το κόστος λειτουργίας των εταιρειών διαμεσολάβησης αυξήθηκε από 2% έως και 10%, ανάλογα με το μέγεθος και την οργάνωση που είχαν μειώνοντας αντίστοιχα τα κέρδη. Ο όρος του Compliance Officer γεννήθηκε και δεν υφίσταται πλέον εταιρεία στο χώρο της διαμεσολάβησης που να μην έχει προβλέψει αυτή τη θέση στο οργανόγραμμά της με το ανάλογο φυσικά κόστος.
2. Με την εφαρμογή του SOLVENCY II, οι διαμεσολαβητές επιβάλλεται να είναι απόλυτα συνεπείς ως προς την απόδοση των ασφαλίστρων προς τις ασφαλιστικές εταιρίες, εάν φυσικά διατηρήσουν έστω και εν μέρει το δικαίωμα είσπραξης των ασφαλίστρων, βάση και των τελευταίων ανακατατάξεων που ασφαλώς θα υπάρξουν, αφού ολοκληρωθεί η σχετική διαβούλευση με την εποπτική αρχή.

3. Η σημασία του λεγομένου “Key Man Risk” που έχουν όλες οι μονοπρόσωπες επιχειρήσεις, όπως περιγράψαμε προηγουμένως, θα αυξηθεί και από την πελατειακή βάση αλλά και από τους συνεργάτες ασφαλιστές. Ο κάθε επιχειρηματίας θα πρέπει να διαλέξει πώς θα διαθέσει το χρόνο του. Συνεπώς η ισορροπία μεταξύ διαθέσιμου χρόνου για ανάπτυξη, και διαθέσιμου χρόνου για εσωτερική οργάνωση και καλή λειτουργία που πλέον θα απαιτείται, θα είναι πολύ λεπτή.

4. Εφόσον η IMD λειτουργήσει σωστά, θα είναι πολύ πιο εύκολο άλλες Ευρωπαϊκές εταιρείες στο χώρο της διαμεσολάβησης να εγκατασταθούν και να λειτουργήσουν στην Ελλάδα προσφέροντας προϊόντα με τεχνογνωσία αλλά και απευθείας από το εξωτερικό όπου κρίνεται σκόπιμο, εκμεταλλευόμενοι τα πλεονεκτήματα μεγέθους που έχουν με διεθνείς ασφαλιστικές εταιρείες.

5. Οι υπάρχοντες ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΕΣ (ΜΕΣΙΤΕΣ – BROKERS) που προβαίνουν ή θα προβούν σε συνεργασία με χώρες εκτός Ελλάδος, υπογράφουν όρους επιχειρηματικής συμφωνίας (TOBA) τους οποίους δεσμεύονται να τηρήσουν.

Το δίκαιο που διέπει αυτές τις συνεργασίες αφορά στο 99% των περιπτώσεων το αγγλικό δίκαιο με αντίστοιχη δικαιοδοσία της Μεγάλης Βρετανίας, με αποτέλεσμα σε οποιαδήποτε αντιδικία τυχόν επέλθει, ο διαμεσολαβητής οφείλει να έχει την ανάλογη κεφαλαιακή επάρκεια για να ανταπεξέλθει στα αντίστοιχα ιδιαίτερα αυξημένα δικαστικά έξοδα, που πολύ εύκολα ξεπερνούν τα ετήσια κέρδη του - Αν λάβουμε υπόψη το παράδειγμα που αναφέραμε πιο πάνω με τις 300.000 εισόδημα.

Στην περίπτωση που οι διαμεσολαβητές προσβλέπουν σε συνεργασίες με το εξωτερικό, επιβάλλεται συνεπώς να διατηρήσουν υψηλά πρότυπα υπηρεσιών -επαγγελματικότητας και όπως προανέφερα κεφαλαιακής βάσης.

Συνεπώς ο χώρος της διαμεσολάβησης προβλέπεται να αλλάξει σε σχέση με τις τωρινές του λειτουργίες και δομές.

1. Οι διαμεσολαβητές με μικρά χαρτοφυλάκια θα χρειαστεί να κάνουν ένα από τα παρακάτω:
 - a. είτε να συνδέσουν τη επαγγελματική τους εξέλιξη με μια ασφαλιστική εταιρεία που προφανώς θα αναλάβει θέματα είσπραξης, οργάνωσης, και γενικότερων συστημάτων, όπως θα τα έχει ήδη οργανώσει κατά τις απαιτήσεις του Solvency II
 - b. είτε να επενδύσουν σημαντικά προσωπικά κεφάλαια για πρόσληψη προσωπικού, δημιουργία εσωτερικών δομών, και επενδύσεις σε συστήματα πληροφορικής
 - c. είτε να προσπαθήσουν να δημιουργήσουν μεγαλύτερα σχήματα μέσω συγχωνεύσεων και δικτύων κάτι που στην Ελλάδα έχει αποδειχθεί πως είναι αρκετά δύσκολο. Δεν παραμένει όμως αυτός να είναι ο μοναδικός δρόμος για τη διατήρηση της ανεξάρτητης επαγγελματικής υπόστασης των διαμεσολαβητών

2. Οι διαμεσολαβητές με μεγάλα χαρτοφυλάκια θα χρειαστεί και αυτοί να προβούν
- a. Σε επενδύσεις οργάνωσης, υποδομών, εταιρικής διακυβέρνησης και κανονιστικής συμμόρφωσης
 - b. Επενδύσεις σε διαδικτυακό περιβάλλον
 - c. Σε επενδύσεις για την απόκτηση τεχνογνωσίας και συστημάτων ώστε να είναι ανταγωνιστικοί και να προσφέρουν τη προστιθέμενη αξία μέσω εργαλείων διαχείρισης επιχειρηματικού κινδύνου, που πλέον προσφέρουν όλοι οι διεθνείς οίκοι. Η τεχνογνωσία και η εξειδίκευση σε έναν μόνο κλάδο δεν θα καταστεί ικανή, ώστε να καλύπτει τις μελλοντικές ανάγκες των πελατών βάσει της απαιτούμενης ολιστικής προσέγγισής τους η οποία είναι αναπόφευκτη για την αποφυγή των γκρίζων ζωνών.

Μόνο υπό αυτές τις προϋποθέσεις, ακόμα και αυτοί που προσδοκούν σε έξοδο, μέσω της εξαγοράς τους από κάποιο διεθνή οίκο, θα μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στο cultural shock που θα υποστούν, όντας υποχρεωμένοι να λειτουργήσουν υπό την οργανωτική και επιχειρησιακή δομή αμερικανικών και αγγλικών οίκων.

Ακόμα λοιπόν και οι διαμεσολαβητές που έχουν κάποιο μέγεθος θα πρέπει να κοιτάζουν τις μεταξύ τους συνέργειες σοβαρά προκειμένου

1. Να επιτύχουν οικονομίες κλίμακας και αύξηση κέρδους
2. Να μπορέσουν να ανταγωνιστούν και να εξαπλωθούν σε Ευρωπαϊκό επίπεδο
3. Να μπορέσουν να αποκτήσουν και να συντηρήσουν ειδικούς κλάδους ασφάλισης για να παρέχουν τα προϊόντα που απαιτούν οι πελάτες και επιβάλετε να έχουν από το διεθνή πλέον ανταγωνισμό.

Οι παραπάνω αλλαγές αναμφίβολα δημιουργούν ευκαιρίες για τις εταιρείες και τους επιχειρηματίες τόσο στην πρώτη όσο και στην δεύτερη κατηγορία που προανέφερα.

Ευκαιρίες οι οποίες υπάρχουν στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, αρκεί να μπορέσουν οι σημερινοί επιχειρηματίες να αποδεχτούν μια θέση σε ένα μεγαλύτερο οργανισμό, να οργανωθούν εγκαίρως και να επενδύσουν στο χώρο της διαμεσολάβησης, ο οποίος εξακολουθεί σε παγκόσμιο επίπεδο να φέρνει περιθώρια κερδοφορίας πολύ υψηλότερα από τους περισσότερους κλάδους της οικονομίας.