

## Δ. Τσεκούρας | Η περίοδος της πανδημίας δημιούργησε νέες ασφαλιστικές ανάγκες και ενδιαφέρον για τη Νομική Προστασία

[insuranceinnovation.gr/forum/d-tsekouras-i-periodos-tis-pandimias-dimiourgise-nees-asfalistikes-anagkes-ke-endiaferon-gia-ti-nomiki-prostasia/](https://insuranceinnovation.gr/forum/d-tsekouras-i-periodos-tis-pandimias-dimiourgise-nees-asfalistikes-anagkes-ke-endiaferon-gia-ti-nomiki-prostasia/)

June 9, 2020





Η πανδημία του COVID – 19 δεν άφησε καμία επαγγελματική δραστηριότητα ανεπηρέαστη στο πέρασμά της. Η ασφαλιστική διαμεσολάβηση αρκετά ωρίς εντάχθηκε στα μέτρα στήριξης κατά της πανδημίας με αποτέλεσμα ασφαλιστικές εταιρείες από την πρώτη στιγμή να λειτουργούν με το πλαίσιο της εξ' αποστάσεως εργασίας και ασφαλιστικά γραφεία να αναστέλλουν την εργασία τους. Η δημοσιογραφική ομάδα του Insuranceforum.gr ετοίμασε ένα αφιέρωμα σχετικά με τον αντίκτυπο της πανδημίας στην ασφαλιστική αγορά. **Ο Δημήτρης Τσεκούρας, CEO ARAG SE Ελλάδος απαντάει σε ερωτήματά μας σχετικά με τη διαχείριση της κρίσης του COVID 19 από την ARAG SE Ελλάδος**

**Κύριε Τσεκούρα,**

Είχατε προετοιμάσει σχέδιο έκτακτης ανάγκης και επιχειρησιακής συνέχειας και πώς αυτό λειτούργησε στην πράξη;

**Δ.ΤΣ.:** Από τις πρώτες ημέρες της υγειονομικής κρίσης, η εταιρία μας χωρίς δισταγμούς και καθυστερήσεις, αλλά με γρήγορα αντανακλαστικά και πρωτοβουλίες έλαβε όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία των ασφαλισμένων, των συνεργατών, του προσωπικού και γενικά όλων όσοι συναλλάσσονται μαζί μας σε καθημερινή βάση. Εκτός βέβαια των πρώτων στοιχειωδών μέτρων υγιεινής και φροντίδας του κτιριακού χώρου των γραφείων μας σε Αθήνα, Πάτρα και Θεσσαλονίκη είχαμε μπροστά μας ήδη ένα σχέδιο δράσης δύο φάσεων.

Η πρώτη φάση προέβλεπε την εκ περιτροπής απασχόληση, ώστε η εταιρία να λειτουργεί με προσωπικό ασφαλείας κρατώντας ανοιχτές τις εγκαταστάσεις της. Η δεύτερη φάση προέβλεπε το κλείσιμο των εγκαταστάσεων και την είσοδο όλων των εργαζομένων στο καθεστώς της τηλεργασίας (home-office) από την πρώτη ημέρα. Η εξέλιξη των γεγονότων δεν επέτρεψε τη σταδιακή μετάβαση από την μία φάση στην άλλη και αναγκαστήκαμε λόγω της σφοδρότητας του φαινομένου να πάμε αμέσως στη δεύτερη φάση.

Με ανάλογο τρόπο εξελίσσεται σήμερα το σχέδιο επιστροφής στην κανονική εργασία αλλά σε στάδια, με την προοπτική – εκτός δυσάρεστων εξελίξεων στο μέτωπο της πανδημίας – να επιστρέψουμε όλοι από αρχές Ιουνίου στο χώρο μας.

Όμως, επειδή τίποτα δε θα είναι ίδιο με πριν, σε πρώτη διάταξη θα έχουμε πάντα όλα τα μέτρα υγιεινής και προστασίας στη διάθεση του προσωπικού και των επισκεπτών μας.

#### | Πώς κινήθηκε η παραγωγή σας στην περίοδο του lockdown;

**Δ.ΤΣ.:** Η δική μας παραγωγή κινήθηκε αυξητικά σε σύγκριση με τον προηγούμενο χρόνο και μάλιστα όταν η αγορά κινείται αρνητικά. Η αύξηση προήλθε και από την ενεργοποίηση κάποιων καλών παικτών του δικτύου των ανεξάρτητων συνεργατών μας και από την ενίσχυση που έφεραν κάποιες νέες εταιρικές συνεργασίες μας.

Σε κάποιο βαθμό συνέβαλε και η πρωτοβουλία μας να χορηγήσουμε λόγω των δύσκολων συνθηκών της αγοράς μια έκπτωση 10% στις νέες ασφαλίσεις. Όλα τα παραπάνω μας επέτρεψαν να προχωρήσουμε και σε μία αξιόλογη δράση κοινωνικής ευθύνης – κατά ανάλογο τρόπο με την ίδια προσφορά του ομίλου μας στη Γερμανία – προσφέροντας μέσω του δικτύου των συνεργαζόμενων δικηγόρων μας, μία φορά την εβδομάδα δωρεάν τηλεφωνικές νομικές συμβουλές σε πελάτες αλλά και σε μη πελάτες για νομικά θέματα που δημιούργησε η πανδημία.

#### | Ποιοι κλάδοι επηρεάστηκαν αυτή την περίοδο;

**Δ.ΤΣ.:** Εάν εννοείτε γενικά τους ασφαλιστικούς κλάδους, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΑΕΕ το πρώτο τρίμηνο του έτους συγκριτικά αρνητικός δείκτης εμφανίζεται στην Ζωή, στο Αυτοκίνητο αλλά και στη Νομική Προστασία. Εάν εννοείτε τους κλάδους της Νομικής Προστασίας που εμείς ασκούμε εκτός του αυτοκινήτου που έχει παράλληλη πορεία με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης, στους άλλους κλάδους της Νομικής Προστασίας υπάρχει απόκλιση και διαφοροποίηση.

Αυξητική τάση εμφανίζεται στα συμβόλαια που καλύπτουν εργασιακές διαφορές και κοινωνικά και ασφαλιστικά δικαιώματα. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζεται και από επαγγελματίες εκτεθειμένους σε αυξημένο υγειονομικό κίνδυνο αυτή τη δύσκολη περίοδο. Μερική μειωτική τάση άρχισε να εμφανίζεται στους απασχολούμενους με τις μεταφορές, με τα ταξίδια, με την εστίαση λόγω προφανώς των απαγορεύσεων της πανδημίας.

Υπάρχει όμως και κάτι άλλο που έχει ιδιαίτερη σημασία. Η περίοδος της πανδημίας δημιούργησε στην εταιρία μας νέα ύλη.

Οι απαγορεύσεις της μετακίνησης, η διακοπή των ταξιδιών, το κλείσιμο των επιχειρήσεων, η αναστολή εργασίας, η χορήγηση υποστηρικτικών επιδομάτων, οι άδειες ειδικού σκοπού κλπ μετατράπηκαν αυτομάτως σε νέες ασφαλιστικές ανάγκες που κίνησαν το ενδιαφέρον πολλών για Νομική Προστασία και εμείς οφείλουμε να είμαστε εκεί για να τους υποδεχθούμε.

## | Πώς διατηρήσατε την επικοινωνία σας με συνεργάτες και πελάτες;

Η αλήθεια είναι πως ήταν ένα δύσκολο εγχείρημα. Ήταν ένα στοίχημα και μία πρόκληση για εμάς που κερδίσαμε χάρις στη δέσμευση του προσωπικού μας. Εξ' αρχής το βασικό μας μέλημα ήταν να διατηρήσουμε αδιάρρηκτη την επαφή μας με πελάτες και συνεργάτες. Κυρίως όμως με τους ασφαλισμένους, που τώρα μας είχαν περισσότερο ανάγκη. Οφείλαμε να είμαστε δηλαδή εύκολα προσβάσιμοι, χρήσιμοι, αναγκαίοι και αποτελεσματικοί. Αυτό δε, σε όλα τα επίπεδα των υπηρεσιών μας, δηλαδή συμβουλευτικά, διαμεσολαβητικά, εξωδικαστικά και δικαστικά, στο βαθμό που λειτουργούσαν τα δικαστήρια.

Με την απευθείας εκτροπή των τηλεφώνων εργασίας σε τηλέφωνα στο σπίτι, ονομαστικά για κάθε θέση εργασίας και ευθύνης, με πλήρη καθοδήγηση των ουδέτερων κλήσεων προς το καθ' ύλην αρμόδιο κατά περίπτωση πρόσωπο και με όλα τα στοιχεία επικοινωνίας αναρτημένα εκ των προτέρων στην ιστοσελίδα μας, εξασφαλίσαμε την προσβασιμότητα και διαθεσιμότητά μας πλήρως.

Επιπλέον σχετικά με τους συνεργάτες του παραγωγικού δικτύου λειτούργησε άψογα το ειδικά σχεδιασμένο ARAG PORTAL χωρίς κανένα πρόβλημα.

Ευτυχώς που η τεχνολογία σήμερα με τις ειδικές εφαρμογές και τα προγράμματα παρέχει λύσεις που κάποτε θα φαίνονταν απίστευτες.