

Συνέντευξη με τον κ. Κων. Μπερτσιά\*

# Οι ασφαλιστικές ακούν και απαντούν στις ερωτήσεις «εφ' όλης της ύλης» του Φ/Β

«Οι ασφαλιστικές εταιρίες επιθυμούν να υπάρξει προσέγγιση των δύο πλευρών και είναι βέβαιο ότι εφ' όσον γίνει τέτοια συμφωνία, θα λειτουργήσει θετικά για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και κυρίως για τον καταναλωτή»

Του Θόδωρου Στούρα



**Α**μέσως μετά την κυκλοφορία του προηγούμενου τεύχους, στο οποίο είχαμε πρωτοσέλιδο το καυτό θέμα του κλάδου με τίτλο «Οι επισκευαστές καλούν ασφαλιστικές. Αυτές ακούν;», -το οποίο είχε γράψει ο Νομικός σύμβουλος της ΕΟΒΕΑΜΜ κ. Ι. Σκορίνης- επιδιώξαμε μια συνάντηση με τις ασφαλιστικές εταιρίες και συγκεκριμένα με τον υπεύθυνο Επικοινωνίας της Επιτροπής Αυτοκινήτων

της ΕΑΕΕ (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος), κ. Κων. Μπερτσιά. Έτσι, αφού πρώτα τηλεφωνηθήκαμε, τον ρωτήσαμε αν ήταν διατεθειμένος να μας δώσει μια συνέντευξη «εφ' όλης της ύλης», εφόσον βέβαια ήταν ενήμερος -όπως μας είπε- για το συγκεκριμένο δημοσίευμα. Τον συναντήσαμε λοιπόν στο γραφείο του και του θέσαμε 17 ερωτήσεις και αυτός μας απάντησε σε όλες, σαν εκπρόσωπος 35 ασφαλιστικών εταιρειών. Σημειωτέον, η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με στόχο να εξωτερικευθούν και οι προθέσεις των ασφαλιστικών προς τον επισκευαστικό κλάδο, μήπως έτσι βρεθεί κάποια αποδεκτή φόρμουλα επικοινωνίας, με στόχο την ομαλοποίηση των σχέσεων των δύο πλευρών, οι οποίες τα τελευταία χρόνια βρίσκονται σε ένταση, με αποτέλεσμα να συναντώνται σαν «αντίδικοι» ακόμα και στα δικαστήρια.

**■ Οι επαγγελματικοί φορείς των ανεξάρτητων επισκευαστών (ΕΟΒΕΑΜΜ - ΣΕΒΑΑΠ - ΟΒΕΑΜΜΕ) έχουν κατά καιρούς επιχειρήσει προσέγγιση προς τις ασφαλιστικές εταιρίες, επιδιώκοντας τη συνεργασία σε επίπεδο επισκευής των αυτοκινήτων, χωρίς αποτέλεσμα. Ποιοι θεωρείτε ότι είναι οι βασικοί λόγοι της μη προσέγγισης των δύο αυτών κλάδων που εμπλέκονται στην επισκευή του αυτοκινήτου μετά από σύγκρουση;**

Σε επίπεδο φορέων παλιότερα έχουμε συναντηθεί και έχουμε συζητήσει διάφορα θέματα κοινού ενδιαφέροντος και πιστεύω ότι οι συζητήσεις μας ήσαν και αρκετά γόνιμες. Βέβαια πρακτικά



\*Ο κ. Κων. Μπερτσιάς, είναι Αν. Δ/νων Σύμβουλος & Γεν. Διευθυντής της ασφαλιστικής εταιρείας «ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ», καθώς και Υπεύθυνος Επικοινωνίας της Επιτροπής Αυτοκινήτων της ΕΑΕΕ.

είναι ανέφικτο να γίνουν και πιθανόν να είναι άνευ ουσίας να γίνουν «κεντρικές» συμφωνίες. Αυτό που σίγουρα μπορούμε να συμφωνήσουμε, είναι κάποιες κατευθυντήριες γραμμές. Αντίθετα και κυρίως τα τελευταία χρόνια, πιθανόν λόγω της οικονομικής ύφεσης, κάποιοι επισκευαστές έχουν προσεγγίσει τις ασφαλιστικές εταιρίες για συνεργασία σε επίπεδο επισκευής των αυτοκινήτων. Πάντως θεωρώ ότι υπό προϋποθέσεις, υπάρχει δυνατότητα καλύτερης συνεννόησης και συνεργασίας.

**■ Πιστεύετε ότι τα πιστοποιημένα συστήματα ηλεκτρονικής κοστολόγησης, θα μπορούσαν να επιτελέσουν ένα συνδυαστικό κρίκο συνεργασίας - συνεννόησης ασφαλιστικών εταιρειών και ανεξάρτητων επισκευαστών;**

Οπωσδήποτε ναι, αφού η μέχρι σήμερα χρήση τέτοιων συστημάτων έχει αποδείξει ότι αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την κοστολόγηση της ζημιάς. Βασική προϋπόθεση είναι να καθοριστούν κοινά αποδεκτές παράμετροι που θα βοηθήσουν και στην αποδοχή των εξαχθέντων από το σύστημα αποτελεσμάτων.

**■ Η εταιρεία, της οποίας είστε Αν. Δ/νων Σύμβουλος και Γενικός Διευθυντής, ως αμιγώς ελληνική - παραδοσιακή ασφαλιστική εταιρεία, έχει πολιτική προσέγγισης των ανεξάρτητων συνεργείων;**

Πιστεύω ότι στην αγορά μας δεν χωρούν αποκλεισμοί. Από την πλευρά μας μέσω της πολιτικής που εφαρμόζουμε στον τομέα των αποζημιώσεων έχουμε αποδείξει ότι θεωρούμε σημαντική την παρουσία και των ανεξάρτητων συνεργείων.

**■ Ποιοι είναι οι λόγοι που στα δίκτυα συνεργαζόμενων συνεργείων των ασφαλιστικών εταιρειών είναι ενταγμένα μόνο εξουσιοδοτημένα συνεργεία των αντιπροσώπων - εισαγωγέων;**

Δεν συμμερίζομαι την άποψη αυτή. Τόσο στην εταιρία μας όσο και σε πολλές άλλες στα δίκτυα των συνεργαζόμενων συνεργείων περιλαμβάνεται ικανός αριθμός ανεξάρτητων συνεργείων τα οποία σε εξοπλισμό και service είναι εφάμιλλα των συνεργείων των αντιπροσώπων.

**■ Η ανάπτυξη ενός οργανωμένου δικτύου ανεξάρτητων συνεργείων, θα μπορούσε να διευκολύνει τη συνεργασία ασφαλιστικών εταιρειών - ανεξάρτητων επισκευαστών;**

Οπωσδήποτε θα διευκόλυνε τη συνεργασία πλέον σε επίπεδο φορέων, αρκεί να οριστούν κανόνες δεοντολογίας που θα τηρούνται από τα συνεργαζόμενα μέρη.

**■ Πιστεύετε ότι ο χρόνος καταβολής μιας αποζημίωσης «κατ' εξουσιοδότηση» σε έναν επισκευαστή -3 μήνες μετά το ατύχημα- είναι θεμιτός και γιατί;**

Στην ασφαλιστική αγορά δεν παρατηρείται τέτοια χρονική καθυστέρηση στην καταβολή των αποζημιώσεων. Υπάρχουν αναμφισβήτητα κάποιες ειδικές περιπτώσεις «ατυχημάτων» στα οποία δυστυχώς εμπλέκονται και επισκευαστές που παρατηρείται καθυστέρηση στην καταβολή της αποζημίωσης. Κατά την άποψή μου αφετηρία για τον υπολογισμό του χρόνου αποζημίωσης δεν θα πρέπει να αποτελεί ο χρόνος του ατυχήματος αλλά η ημερομηνία κατάθεσης στην ασφαλιστική εταιρία των

απαραίτητων για την αποζημίωση παραστατικών.

**■ Οι επισκευαστές, που εμπλέκονται στο «Σύστημα Άμεσης Πληρωμής - Σ.Α.Π.» μετά την εξουσιοδότηση από τον παθόντα πελάτη τους, ισχυρίζονται ότι πρόκειται για ένα γραφειοκρατικό σύστημα το οποίο πρέπει να καταστεί πιο λειτουργικό και αποτελεσματικό. Ποια είναι η άποψή σας για αυτό;**

Η εμπειρία της ασφαλιστικής αγοράς και ο βαθμός ικανοποίησης των καταναλωτών έχει αποδείξει ότι το Σύστημα Άμεσης Πληρωμής έχει συμβάλει θετικά στη διαδικασία διακανονισμού των ζημιών και έχει συντομεύσει το χρόνο αποζημίωσης. Εφ' όσον τα εμπλεκόμενα στο ατύχημα μέρη συμφωνήσουν για το ποιος ευθύνεται για το ατύχημα οι περαιτέρω διαδικασίες για την αποζημίωση είναι αρκετά συντομότερες απ' αυτές του παρελθόντος.

**■ Οι επισκευαστές ζητούν να ρυθμιστεί νομοθετικά ο θεσμός του πραγματογνώμονα, καθώς και ο ρόλος του συνεργείου που εμπλέκεται στην επισκευή-αποκατάσταση μιας ζημιάς. Συμφωνείτε ή όχι με αυτό;**

Ναι εφ' όσον θα συντελέσει στην εξυγίανση των αναφερόμενων επαγγελματιών.

**Ο καθορισμός της εργατοώρας θα πρέπει να συμφωνηθεί απ' όλα τα συμβαλλόμενα μέρη και να συναρτάται από πολλές παραμέτρους π.χ. εγκαταστάσεις συνεργείου, τεχνολογικός εξοπλισμός, τεχνογνωσία, service κ.α.**

**■ Είναι γνωστό ότι υπάρχει διαμάχη, μεταξύ ασφαλιστικών και επισκευαστών στη χρέωση της εργατοώρας, την οποία ο κάθε επισκευαστής έχει υπολογίσει-τεκμηριώσει αποκλειστικά για το κατάστημά του, με βάση «αναλογιστική μελέτη». Γιατί οι ασφαλιστικές δεν αναγνωρίζουν αυτή την εργατοώρα;**

Ο καθορισμός της εργατοώρας θα πρέπει να συμφωνηθεί απ' όλα τα συμβαλλόμενα μέρη και να συναρτάται από πολλές παραμέτρους π.χ. εγκαταστάσεις συνεργείου, τεχνολογικός εξοπλισμός, τεχνογνωσία, service κ.α.

**■ Τελευταία, κάποιες ασφαλιστικές εταιρείες, για να έχουν τον «έλεγχο των ασφαλίσεων», δημιουργούν ιδιόκτητα ή ακόμα επιλέγουν συνεργαζόμενα φανοβαφεία και κατευθύνουν τις ζημιές των πελατών τους σε αυτά. Όμως Ευρωπαϊκό δικαστήριο έκρινε αυτό ως μη νόμιμο, με την αιτιολογία ότι αυτές οι συμφωνίες δεν λειτουργούν υπέρ του ανταγωνισμού. Έχετε κάποια άποψη ή σχόλιο για αυτό;**

Οι ασφαλιστικές εταιρίες όταν τους ζητηθεί μπορούν να συστήσουν στον πελάτη τους να επισκευάσει τη ζημιά του σε συνεργείο που θεωρούν ότι διαθέτει τεχνικές προδιαγραφές που καθιστούν την επισκευή ασφαλή και οικονομικότερη γι' αυτόν. Εφ' όσον δεν απαγορεύουν την επισκευή του οχήματος σε άλλον επισκευαστή που ο ζημιωθείς επιλέγει, δεν θεωρώ ότι ενεργούν παράνομα ούτε εις βάρος του ανταγωνισμού.

■ Στην αγορά, ως γνωστόν, διατίθενται ανταλλακτικά «γνήσια», «δευτερογενούς ή παράλληλης αγοράς» καθώς και «μεταχειρισμένα». Είναι σωστό και κατ' επέκταση νόμιμο, οι ασφαλιστικές να επιβάλλουν στην επισκευαστική φανοποιία, εκτός από «γνήσια», και ανταλλακτικά «δευτερογενούς ή παράλληλης αγοράς» ή ακόμα και «μεταχειρισμένα»; Και αν ναι, αυτό αναφέρεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο;

Θεωρώ ότι είναι θεμιτό όταν η αντικατάσταση των ανταλλακτικών γίνεται σε όχημα κάποιας ηλικίας. Έχει διαπιστωθεί άλλωστε ότι για κάποια τέτοια οχήματα δεν υπάρχουν στην αγορά καινούργια ανταλλακτικά. Άλλωστε τις περισσότερες φορές η χρήση καινούργιων ανταλλακτικών καθιστά ασύμφορη την επισκευή του οχήματος. Στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο δεν είναι δυνατό να υπάρχει τέτοια αναφορά, αφού αποτελεί σύμβαση μεταξύ ασφαλιστικής εταιρίας και ασφαλισμένου με την οποία ορίζονται οι ασφαλιστικές καλύψεις και οι όροι (γενικοί και ειδικοί) που διέπουν αυτή τη σύμβαση.

■ Υπάρχει διαφορετική πολιτική, η οποία εφαρμόζεται από τις ασφαλιστικές εταιρείες, μεταξύ εξουσιοδοτημένων και ανεξάρτητων συνεργείων, σε ό,τι αφορά τη χρήση καινούργιων ή μεταχειρισμένων ανταλλακτικών (η λεγόμενη και παλαιότητα) σε μια επισκευή;

Δεν γνωρίζω να υπάρχει τέτοια πολιτική από πλευράς εταιριών.

■ Γνωρίζετε τί γίνεται σε άλλες χώρες της Ευρώπης με τη χρήση των ανταλλακτικών; Υπάρχουν και εκεί οι παραπάνω κατηγορίες;

Γνωρίζω ότι και σε άλλες χώρες γίνεται χρήση των λεγόμενων aftermarket ανταλλακτικών αναφερόμενα ανταλλακτικά παράγονται και εισάγονται από χώρες της Ε.Ε. ή και εκτός αυτής και είναι προφανές ότι πελάτης δεν είναι μόνο η Ελλάδα.

■ Σύμφωνα με όσα ελέχθησαν από ειδικούς της αυτοκινητοβιομηχανίας, σε προηγούμενο παγκόσμιο συνέδριο φανοποιίας «IBIS», οι ασφαλιστικές σε όλο τον κόσμο, προσπαθούν να «χειραγωγήσουν» την επισκευαστική αγορά μετά από ατύχημα, περιορίζοντας τα έξοδά τους (εργασία-ανταλλακτικά) κατά 30%. Αυτό συμβαίνει και στην Ελλάδα;

Θεωρώ θεμιτό να γίνεται προσπάθεια μείωσης και εξορθολογισμού του επισκευαστικού κόστους. Στην Ελλάδα έχουμε διαπιστώσει τα τελευταία χρόνια, ότι κυρίως από τις αντιπροσωπείες, γίνεται μια σοβαρή προσπάθεια μείωσης του κόστους και προσφοράς επιπλέον παροχών στον καταναλωτή.

■ Ασφαλώς και θα γνωρίζετε, ότι κατασκευαστές αυτοκινήτων ή οι τοπικοί τους αντιπρόσωποι-εισαγωγείς, δημιουργούν ασφαλιστικές εταιρείες, για να ελέγχουν την ασφαλιστική αγορά (π.χ. VW-ΚΟΣΜΟΚΑΡ), οι οποίες θα ανταγωνίζονται τις ασφαλιστικές εταιρείες. Έχετε κάποιο σχόλιο για αυτό;

Είναι γνωστό ότι αντιπροσωπείες, έμποροι αυτοκινήτων αλλά και επισκευαστές λειτουργώντας στα πλαίσια της νομιμότητας διατηρούν ασφαλιστικά γραφεία και συνεργάζονται με ασφαλιστικές εταιρίες. Στην περίπτωση αυτή δεν ανταγωνίζονται, αλλά αντίθετα συνεργάζονται με τις ασφαλιστικές εταιρίες. Δεν γνωρίζω να υπάρχει στην χώρα μας τέτοια ασφαλιστική εταιρία.

■ Το θέμα «ακύρωσης» ενός αυτοκινήτου σαν «ασύμφορο προς επισκευή» είναι θετικό, αρνητικό ή τελικά είναι ένα «αναγκαίο κακό» για τις ασφαλιστικές εταιρείες και γιατί;

Το ασύμφορο προς επισκευή όχημα θα πρέπει να αποσύρεται από την αγορά και να ανακυκλώνεται. Η επισκευή ενός τέτοιου οχήματος γίνεται με συμπίεση του κόστους προκειμένου να μην υπερβεί η επισκευή την εμπορική του αξία. Στις περισσότερες περιπτώσεις η κυκλοφορία του καθίσταται επικίνδυνη τόσο για τον ιδιοκτήτη και τα μέλη της οικογένειάς του όσο και για τους υπόλοιπους οδηγούς. Για τις ασφαλιστικές εταιρίες δεν αποτελεί «αναγκαίο κακό» αφού από τέτοια οχήματα υπάρχει κίνδυνος πρόκλησης σοβαρών ατυχημάτων με συνέπεια η ασφαλιστική αγορά να υποχρεώνεται να καταβάλλει υψηλά ποσά αποζημιώσεων.

■ Κατά την προσωπική σας άποψη, μπορεί να υπάρξει προσέγγιση μεταξύ των δύο πλευρών (ασφαλιστικών-επισκευαστών) και να αρχίσει ένας ουσιαστικός διάλογος προς επίλυση των διαφορών, με τελικό στόχο την αντικειμενική εξυπηρέτηση του καταναλωτή;

Οι ασφαλιστικές εταιρίες επιθυμούν να υπάρξει προσέγγιση των δύο πλευρών. Είναι βέβαιο ότι εφ' όσον υπάρξει τέτοια συμφωνία θα λειτουργήσει θετικά για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και κυρίως για τον καταναλωτή. Δεν είμαι βέβαιος αν αυτό το επιθυμεί το σύνολο των επισκευαστών, αφού κάποιοι απ' αυτούς προσπαθούν να επιβάλουν δικούς τους κανόνες στην διαχείριση της ζημιάς σε συνεργασία με κάποια γραφεία διακανονισμού ζημιών και εμπόρους ανταλλακτικών. Θεωρώ προαπαιτούμενο ότι, από την πλευρά τους οι επισκευαστές, θα πρέπει να εκκαθαρίσουν το κλάδο από «επαγγελματίες», που λειτουργούν εις βάρος της ασφαλιστικής αγοράς, αλλά και της πλειονότητας των έντιμων συναδέλφων τους. Οπωσδήποτε υπάρχει δυνατότητα τα δύο μέρη, μετά από διάλογο, να καταλήξουν σε συμφωνία και αυτή την ευκαιρία θα πρέπει άμεσα να την εκμεταλλευτούμε. ■

Θεωρώ προαπαιτούμενο ότι, από την πλευρά τους οι επισκευαστές, θα πρέπει να εκκαθαρίσουν το κλάδο από «επαγγελματίες» που λειτουργούν εις βάρος της ασφαλιστικής αγοράς, αλλά και της πλειονότητας των έντιμων συναδέλφων τους. Οπωσδήποτε υπάρχει δυνατότητα τα δύο μέρη, μετά από διάλογο, να καταλήξουν σε συμφωνία και αυτή την ευκαιρία θα πρέπει άμεσα να την εκμεταλλευτούμε.