

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ «ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ» ΣΤΙΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΓΚΑΙΟΣ ΓΙΑ
ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Βασίλης Κράτσας, συνιδρυτής της FAIR Consulting

Στην Ελλάδα λέγεται τεχνικός σύμβουλος, στη Βρετανία λέγεται loss assessor, στην Αμερική λέγεται public adjuster και στην Ωκεανία

υπάρχει ο όρος claim preparer δηλαδή αυτός που προετοιμάζει την απαίτηση. Όπως και αν ονομάζονται, κάνουν την ίδια δουλειά, βοηθώντας ασφαλισμένες εταιρείες ή ιδιώτες που έχουν υποστεί ζημιά να αποζημιωθούν από τις ασφαλιστικές τους εταιρείες σύντομα, ικανοποιητικά και με την ελάχιστη απασχόλησή τους σε αυτήν τη διαδικασία. Ειδικά αυτό το τελευταίο είναι το σημαντικότερο αν και από τους περισσότερους ασφαλισμένους υποεκτιμάται με συνέπεια να γίνονται λάθη και να υπάρχουν καθυστερήσεις σε στιγμές που η σπατάλη χρόνου στοιχίζει πολλά για μια επιχείρηση.

Για πολλά χρόνια οι ασφαλισμένοι που έχουν υποστεί ζημιά κατανοούν πόσο απαραίτητη και χρήσιμη είναι η συνεργασία τους με τεχνικούς συμβούλους προετοιμασίας απαιτήσεων. Ωστόσο πλέον γίνεται

όλο και περισσότερο πεποίθηση στην ευρύτερη ασφαλιστική αγορά ότι οι επαγγελματίες τεχνικοί σύμβουλοι προετοιμασίας απαιτήσεων, βοηθούν την ασφαλιστική βιομηχανία στο να υπάρξει περισσότερη εμπιστοσύνη από τους ασφαλισμένους.

Μετά το σεισμό του 1999 οι διαδικασίες στην Ελλάδα όσον αφορά το διακανονισμό των ζημιών άλλαξαν και η καταβολή αποζημιώσεων δυσκόλεψε. Τα αρμόδια τμήματα ζημιών των ασφαλιστικών εταιρειών μελετούσαν τις υποθέσεις σε βάθος και ζητούσαν διευκρινήσεις και στοιχεία τεκμηρίωσης για θέματα, για τα οποία παλαιότερα αρκούσαν απλές αναφορές στις εκθέσεις πραγματογνωμοσύνης. Οι φάκελοι των απαιτήσεων γίνονταν όλο και μεγαλύτεροι σε όγκο ενώ τα απαραίτητα πλέον στοιχεία μιας απαίτησης δεν αποτελούνταν από απλές προσφορές αλλά έπρεπε να περιέχουν πλήθος λογιστικών και τεχνικών στοιχείων και έπρεπε για αυτούς τους φακέλους να συντάσσονται πολύπλοκες επιστολές σκοπιμότητας και τεκμηρίωσης.

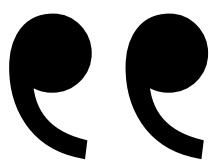
Αυτά βεβαίως έκαναν την ασφαλιστική αγορά να αισθάνεται ότι αποζημιώνει σωστά αλλά από την άλλη μεριά δημιούργησαν ένα μεγάλο

κενό. Αυτό το κενό καλύπτεται από τους τεχνικούς συμβούλους προετοιμασίας απαιτήσεων και διαχείρισης ζημιών. Ένας ασφαλισμένος ιδιώτης ή μία εταιρεία που έχει υποστεί ζημιά αναμένει κατά τη συνεργασία του με μια εταιρεία τεχνικών συμβούλων να προετοιμάσουν το φάκελο της απαίτησης και να αναλάβουν τις διαπραγματεύσεις με τεχνικά επιχειρήματα τόσο με τους πραγματογνώμονες όσο και με τις ασφαλιστικές εταιρείες. Κάποιοι θα υποστηρίξουν ότι τέτοια έργα θα μπορούσαν να τα φέρουν σε πέρας άνθρωποι μόνο και μόνο επειδή είναι καλοί επιχειρηματίες και έξυπνοι. Ωστόσο όταν κάποιος αρχίσει να διαβάζει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο βάσει του οποίου προσδοκά αποζημίωση και όταν ενημερωθεί για τα «καταρχήν» απαραίτητα στοιχεία σύνταξης της πραγματογνωμοσύνης, αμέσως καταλαβαίνει ότι δεν είναι θέμα εξυπνάδας ή ικανότητας αλλά θέμα εμπειρίας στις ζημιές και στη διαχείρισή τους. Όταν ο νεότερος πραγματογνώμονας είναι μέλος γραφείου που έχει αθροιστικά εκατοντάδες χρόνια εμπειρίας στις ζημιές και από την άλλη μεριά ο ασφαλισμένος έχει υποστεί ζημιά μία ή δύο φορές στη ζωή του, γίνεται εύκολα κατανοητό ότι η «διαμάχη» θα

είναι άνιση και ο «νικητής» έχει ήδη προαναγγελθεί.

Η κύρια ανάγκη των ζημιωμένων την οποία καλύπτει άριστα μία εταιρεία τεχνικών συμβούλων – η οποία κατά περιπτώσεις καλύπτεται από τους διαμεσολαβητές – είναι να ενημερωθούν έγκυρα και κυρίως έγκαιρα για το πώς λειτουργεί ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο σε περιπτώσεις ζημιών. Αυτή η απορία δεν υπάρχει μόνο στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, είναι απορία που υπάρχει σε όλο τον κόσμο και θεωρείται ότι είναι το «καλύτερα κρυμμένο μυστικό στην ασφάλιση».

Η εμπειρία στις διαπραγματεύσεις καταδεικνύει με τον πιο σαφή και κατηγορηματικό τρόπο ότι μόνο μέσα από τη σύνθεση απόψεων και τις στενές συνεργασίες με όλους τους εμπλεκόμενους, επιτυγχάνονται τα καλύτερα αποτελέσματα σε έναν διακανονισμό ενώ θα πρέπει να αποφεύγονται ατέρμονες διενέξεις ώστε οι τεχνικοί σύμβουλοι να είναι πιο χρήσιμοι στους πελάτες τους. Στόχος της εταιρείας τεχνικών συμβούλων προετοιμασίας απαιτήσεων είναι να συνεισφέρει στη συμπλήρωση των απαραίτητων στοιχείων με ταχύτητα και ακρίβεια, να ενημερώνει τους ασφαλισμένους για τις εξελίξεις της διαδικασίας και να τους εξηγήει επακριβώς για το τι καλύπτει και τι δεν καλύπτει το κάθε ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Την ίδια στιγμή οι τεχνικοί σύμβουλοι αποφεύγουν τις «κακοτοπιές» και προστατεύουν τον ασφαλισμένο από το να υποστεί μία δεύτερη ζημιά μετά την αρχική ζημιά του. Μετά από όλα αυτά, φτάνει η ώρα των αποφάσεων για τους ασφαλισμένους. Υποχρέωση των τεχνικών συμβούλων είναι, να προσφέρουν σφαιρική και με ακρίβεια ενημέρωση στους ασφαλισμένους που προσδοκούν αποζημίωση, χωρίς ωραιοποιήσεις της κατάστασης, ώστε τελικά να τους δίνουν την ευκαιρία να λαμβάνουν τις σωστές αποφάσεις, έχοντας όλα τα δεδομένα κατά νου.



Η κύρια ανάγκη των ζημιωμένων είναι να ενημερωθούν έγκυρα και κυρίως έγκαιρα για το πώς λειτουργεί ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο

Η μέγιστη επιτυχία για μία εταιρεία τεχνικών συμβούλων προετοιμασίας απαιτήσεων είναι η ταχύτητα διακανονισμού και το να μην αισθανθεί κανένας ότι αποζημίωσε πολλά ή ότι αποζημιώθηκε λίγα. Αυτά πρέπει να αποτελούν αυτοσκοπό: Ταχύτητα και ισορροπία.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε διαμεσολαβούντες (μεσίτες και πράκτορες) καθώς και σε δικηγόρους, οι πελάτες των οποίων προσδοκούν αποζημίωση από ασφαλιστική εταιρεία ή από άλλον φορέα.

Εξαιτίας δε της επαγγελματικής τους ενασχόλησης με ζημιές, οι τεχνικοί σύμβουλοι αναλαμβάνουν να εκπονούν προασφαλιστικές εκτιμήσεις, ώστε να αποφεύγονται δυσάρεστες υπασφαλίσεις και άσκοπες υπερασφαλίσεις ενώ πλέον σε σημαντικές ζημιές οι τεχνικοί σύμβουλοι που έχουν τα τυπικά προσόντα μηχανικών και έχουν σημαντική εμπειρία αναλαμβάνουν να συντάσσουν ανεξάρτητη έκθεση για τη διερεύνηση της αιτίας της ζημιάς. Τέλος, αναλαμβάνουν την τεχνική υποστήριξη κατά τη διάρκεια εμπορικών συμφωνιών που δεν πήγαν καλά, κάνουν συμβουλευτικά σε θέματα προστασίας έναντι διαφόρων κινδύνων.