

**Χαιρετισμός Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα,  
στο συνέδριο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας  
(11-11-2008)**

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται ολοένα περισσότερο από τις ευκαιρίες, αλλά ταυτόχρονα από την αβεβαιότητα που γεννούν οι ραγδαίες οικονομικο-πολιτικές αλλαγές σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, η λειτουργία της ελεύθερης αγοράς και του οικονομικού φιλελευθερισμού, οι ευέλικτες μορφές απασχόλησης και η σταδιακή αποπλαισίωση των εργασιακών σχέσεων, καθώς επίσης η ποικιλομορφία της επιχειρηματικής δράσης και η πληθώρα των επενδυτικών δυνατοτήτων που είναι διαθέσιμες σε κάθε ενδιαφερόμενο που προτίθεται να αναλάβει το αντίστοιχο ρίσκο.

Την ίδια στιγμή, είναι γεγονός πως η διάχυση των διαθέσιμων κρατικών πόρων για την κάλυψη τεράστιου αριθμού δημοσιονομικών αναγκών δημιουργεί αδιαμφισβήτητες ανεπάρκειες και ελλείψεις στον τομέα της κοινωνικής και εν γένει της δημόσιας ασφαλιστικής πρόνοιας. Οι άνθρωποι σήμερα, περισσότερο από κάθε άλλη ιστορική στιγμή, ωθούνται στην ανάληψη ατομικής δράσης για την περιφρούρηση της υγείας, της περιουσίας και της μελλοντικής οικονομικής τους εξασφάλισης, διότι γνωρίζουν ότι απειλούνται από κινδύνους και αστάθμητους παράγοντες.

Κατόπιν τούτων, γίνεται αντιληπτό ότι η ασφάλεια, η βεβαιότητα, η σιγουριά, η πρόνοια, αναδεικνύονται για κάθε άτομο σε ύψιστα αγαθά προς επιδίωξη. Υπό αυτό το πρίσμα, η έννοια της ιδιωτικής ασφάλισης δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται καχύποπτα ως πρόσχημα για την ανάπτυξη ενός επιχειρηματικού κλάδου που έρχεται απλώς να εξασφαλίσει κέρδος και έσοδα για τους εκπροσώπους του, αλλά πολύ περισσότερο ως μια επιτακτική και αξεπέραστη αναγκαιότητα που φέρει τον χαρακτήρα της κοινωνικής προσφοράς και γενικά το αίσθημα ασφάλειας στα πρόσωπα, που μπορούν έτσι να αφιερωθούν απερίσπαστα στο δημιουργικό έργο τους.

Προκειμένου, βέβαια, αυτή η κοινωνική διάσταση να είναι πάντοτε ορατή και να μην υπόκειται σε αμφισβητήσεις ή παρεξηγήσεις, είναι σημαντικό ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης και οι εκπρόσωποί του να μεριμνούν αδιάλειπτα με την επιχειρηματική συμπεριφορά τους για την εμπέδωση αισθήματος εμπιστοσύνης και την καλλιέργεια κλίματος εντιμότητας στις συναλλαγές τους με τους ασφαλισμένους-καταναλωτές.

Μου δίνεται στο σημείο αυτό η ευκαιρία να καταθέσω ορισμένες πολύ σύντομες και χρήσιμες, θέλω να πιστεύω, διαπιστώσεις, οι οποίες προκύπτουν από τον χειρισμό σχετικών καταγγελιών που υποβάλουν οι πολίτες στον Συνήγορο του Καταναλωτή:

- Έχει καταγραφεί περιστασιακά η τάση εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιρειών να προβαίνουν σε μονομερείς αναπροσαρμογές ορισμένων όρων των ασφαλιστήριων συμβολαίων, κυρίως εκείνων των όρων που ρυθμίζουν το ύψος της ετήσιας οικονομικής συνδρομής, δίχως να έχει προηγηθεί διαβούλευση με τους ασφαλισμένους-καταναλωτές και, προδήλως, δίχως οι αναπροσαρμογές αυτές να αποτελούν το αποτέλεσμα αμοιβαίας συμφωνίας.
- Σε άλλες περιπτώσεις, καταγράφεται η διστακτικότητα, η υπέρμετρη γραφειοκρατική καθυστέρηση ή και η παντελής ακόμα άρνηση των εταιρειών να καταβάλουν τις συμφωνηθείσες αποζημιώσεις στους καταναλωτές, όταν επέρχεται ο καλυπτόμενος ασφαλιστικός κίνδυνος.

Οι αρνητικές συνέπειες τέτοιων συμπεριφορών, όταν και εφόσον αποδεικνύονται από τα γεγονότα, είναι προφανείς για όλους τους εμπλεκόμενους:

- υπονομεύουν το επιχειρηματικό κύρος των ασφαλιστικών εταιρειών στην αγορά
- λειτουργούν αντίθετα προς την κατεύθυνση της εμπέδωσης κλίματος εμπιστοσύνης, ασφάλειας και εντιμότητας ανάμεσα στους ασφαλισμένους

- προκαλούν την έγερση διενέξεων και καταναλωτικών διαφορών, των οποίων η διευθέτηση αποδεικνύεται πολλές φορές μια ιδιαίτερος αρνητική εμπειρία

Ενόψει τούτων, ειλικρινής επιθυμία και αταλάντευτη επιδίωξή μου είναι η διαμεσολαβητική λειτουργία του Συνηγόρου του Καταναλωτή να έχει πολλαπλούς αποδέκτες και επωφελούμενους.

#### Οι πολίτες:

- να γνωρίζουν ότι δεν είναι απροστάτευτοι και
- ότι η Πολιτεία θέτει στη διάθεσή τους απλούς, ανέξοδους και αποτελεσματικούς τρόπους για τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικής φύσης διαφορών τους

#### Οι προμηθευτές:

- να γνωρίζουν ότι θα αντιμετωπίζονται με αμεροληψία και αντικειμενικότητα ενώπιον του νόμου, όπως επίσης
- ότι θα αναγνωρίζουν πάντοτε στο πρόσωπο της Αρχής έναν αφοσιωμένο σύμμαχο στον κοινό αγώνα για την πάταξη κακόπιστων επιχειρηματικών πρακτικών και τη θεραπεία προβληματικών τομέων που θίγουν και δυσφημούν την αγορά.

Σας ευχαριστώ θερμά για την τιμή που μου κάνατε να σας απευθύνω τον χαιρετισμό αυτό και εύχομαι καλή επιτυχία στις εργασίες του συνεδρίου σας.