



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Π.Μ.Σ "ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ- MBA (MASTER IN
BUSINESS ADMINISTRATION)" ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ (MANAGEMENT)

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

**«Στρατηγικό Management στη διαχείριση δικτύων συνεργατών
ασφαλιστικού κλάδου - Οδικής Βοήθειας»**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Νικόλαος Αθ. Τσούρας
A.M. MBA20080

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: Ιωάννης Δ. Μπουρής

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΑΘΗΝΑ, 2022



UNIVERSITY OF WEST ATTICA
SCHOOL OF MANAGEMENT, ECONOMIC AND
SOCIAL SCIENCES
SECTION OF BUSINESS ADMINISTRATION
POSTGRADUATE PROGRAMME "BUSINESS
ADMINISTRATION
MBA (MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION)"
DIRECTION MANAGEMENT

DIPLOMA THESIS

**« Strategic Management of Network Partners in the Roadside
Assistance Insurance Sector »**

DILIGENCE: **Nikolaos A. Tsouras**

REGISTRATION NUMBER: MBA20080

SUPERVISOR: John Bouris

PROFESSOR

ATHENS, 2022

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος **ΤΣΟΥΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ** του **ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ**, με αριθμό μητρώου **MBA20080** φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών MBA (MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION) ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ (MANAGEMENT) του Τμήματος ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ της Σχολής ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

**Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι 12 μήνες και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.*

Ο Δηλών



ΤΣΟΥΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

*** Ονοματεπώνυμο/Ιδιότητα**

Ιωάννης Δ. Μπουρής καθηγητής

Ψηφιακή Υπογραφή Επιβλέποντα
(Υπογραφή)

** Εάν κάποιος επιθυμεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για χρονικό διάστημα 6-12 μηνών (embargo), θα πρέπει να υπογράψει ψηφιακά ο/η επιβλέπων/ουσα καθηγητής/τρια, για να γνωστοποιεί ότι είναι ενημερωμένος/η και συναινεί. Οι λόγοι χρονικού αποκλεισμού πρόσβασης περιγράφονται αναλυτικά στις πολιτικές του Ι.Α. (σελ. 6):*

https://www.uniwa.gr/wp-content/uploads/2021/01/%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B5%CC%81%CF%82_%CE%99%CE%B4%CF%81%CF%85%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%85%CC%81_%CE%91%CF%80%CE%BF%CE%B8%CE%B5%CF%84%CE%B7%CF%81%CE%B9%CC%81%CE%BF%CF%85_final.pdf

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract.....	6
Ευχαριστίες.....	7
Κεφάλαιο 1. Ασφάλιση και Ασφαλιστικές Εταιρείες	8
1.1. Ιστορική αναδρομή της ασφάλισης.....	8
1.2. Διάκριση των ιδιωτικών ασφαλειών.....	8
1.2.1. Ασφάλειες ζωής.....	8
1.2.2. Ασφάλειες ζημιών σε πράγματα - οχήματα	9
Κεφάλαιο 2. Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και οι καλύψεις του	11
2.1. Αστική Ευθύνη.....	11
2.2. Η Ασφαλιστική σύμβαση και η διάρκειά της.....	13
2.3. Περιεχόμενο ασφαλιστικής κάλυψης	14
2.3.1. Ειδικοί όροι νέων οδηγών και οδηγών κάτω των 23 ετών	15
2.4. Υποχρεώσεις Ασφαλισμένων	16
2.5. Διαδικασία αναγγελίας ατυχήματος	17
2.6. Δήλωση Ατυχήματος - Φροντίδα Ατυχήματος.....	18
2.7. Σύστημα Άμεσης Πληρωμής - Φιλικός Διακανονισμός	19
2.8. Φιλική Δήλωση Ατυχήματος	20
2.9. Υποχρεωτικές και Προαιρετικές καλύψεις οχημάτων	21
Κεφάλαιο 3. Ατυχήματα	24
3.1. Τα αίτια των ατυχημάτων	24
3.2. Ατυχήματα με ζώα	26
3.3. Στατιστικά στοιχεία τροχαίων ατυχημάτων.....	27

3.4.	Ο δρόμος Πάτρα-Πύργου και τα ατυχήματα.....	28
3.5.	Κόστος τροχαίων ατυχημάτων.....	29
3.6.	Μέτρα ασφάλειας σε Ελλάδα και Ε.Ε.....	31
3.7.	Στρατηγική οδικής ασφάλειας για τη περίοδο 2021-2030.....	32
	Κεφάλαιο 4. Οδική Βοήθεια	33
4.1.	Οδική Βοήθεια, έννοια, ορισμοί, καλύψεις.....	33
4.2.	Υποχρεώσεις της Οδικής Βοήθειας προς τους ασφαλισμένους	34
4.3.	Διαδικασία αναγγελίας Οδικής Βοήθειας.....	35
4.4.	Χρήσιμα και απαραίτητα εργαλεία οδικής βοήθειας	36
4.5.	Εταιρείες Οδικής Βοήθειας.....	37
4.5.1.	<i>Europ Assistance</i>	38
4.5.2.	<i>Mondial Assistance</i>	39
4.5.3.	<i>Mapfre Asistencia</i>	40
4.5.4.	<i>Interamerican</i>	42
4.5.5.	<i>Intersalonica</i>	43
4.5.6.	<i>Extra Assistance</i>	44
	Κεφάλαιο 5. Η τεχνολογία στο κλάδο ασφάλισης και οδικής βοήθειας.....	45
5.1.	Η χρήση της τεχνολογίας στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά.....	45
5.2.	Οι βασικοί πυλώνες του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ιδιωτική ασφάλιση	46
5.3.	Η χρήση της τεχνολογίας στο κλάδο της οδικής βοήθειας.....	48
5.4.	Remote Assistance - εξ αποστάσεως καταγραφή ατυχήματος	49
5.5.	Οδική Βοήθεια και προσωπικά δεδομένα (GDPR).....	50
	Κεφάλαιο 6. Οι Συνεργάτες της οδικής βοήθειας.....	51
6.1.	Συνεργάτες οδικής βοήθειας	51
6.2.	Σχέσεις Συνεργάτη - Εταιρείας Οδικής Βοήθειας	53
6.3.	Υποχρεώσεις Συνεργάτη Οδικής Βοήθειας	54

6.4.	Υποχρεώσεις Εταιρείας Οδικής Βοήθειας προς το Συνεργάτη	57
6.5.	Αμοιβή Συνεργάτη	57
6.6.	Στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης επιχείρησης.....	58
	Κεφάλαιο 7. Εξυπηρέτηση Πελατών.....	59
7.1.	Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών.....	59
7.2.	Τεχνικές εξυπηρέτησης του πελάτη.....	61
7.3.	Μεταφορές οχημάτων.....	63
	Κεφάλαιο 8. Μεθοδολογία.....	64
8.1.	Σκοπός της έρευνας.....	64
8.2.	Το δείγμα της έρευνας	65
8.3.	Δειγματοληπτική μέθοδος	65
8.4.	Διαδικασία δειγματοληψίας.....	66
8.5.	Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας	67
8.6.	Συμπεράσματα.....	89
8.7.	Προτάσεις βελτίωσης εξυπηρέτησης οδικής βοήθειας.....	90
8.8.	Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	91
9.	Βιβλιογραφία - Ιστογραφία.....	93
10.	Παραρτήματα	96

Περίληψη

Στη παρούσα εργασία αναφέρουμε και αναλύουμε τα ασφαλιστήρια συμβόλαια οχημάτων και τις καλύψεις τους. Ιδιαίτερης σημασίας είναι η κάλυψη της οδικής βοήθειας όπου ο ασφαλισμένος έχει την δυνατότητα επιπλέον προνομοίων σε περίπτωση βλάβης ή ζημιάς του οχήματός του όχι από ατύχημα. Οι ασφαλισμένοι οφείλουν να γνωρίζουν τους όρους των καλύψεών τους και να ακολουθούν τις διαδικασίες που ορίζονται από το νόμο. Επιπλέον αναλύονται τα ατυχήματα των τελευταίων ετών στην Ελλάδα και παρουσιάζεται η στρατηγική οδικής ασφάλειας των επόμενων ετών.

Η οδική βοήθεια πρέπει να απαρτίζεται και από τους κατάλληλους ανθρώπους για να την εξυπηρετήσουν. Ο οδηγός της οδικής βοήθειας πέραν από τεχνικές γνώσεις οχημάτων πρέπει να διαθέτει και γνώσεις καλής εξυπηρέτησης. Οι άνθρωποι που καλούν στο δρόμο για βοήθεια βρίσκονται πολλές φορές σε μία ιδιαίτερη κατάσταση όπου ο οδηγός καλείτε να την αντιμετωπίσει. Η τεχνολογία έχει προχωρήσει σε αλματώδη ανάπτυξη του επαγγέλματος και ο οδηγός οδικής βοήθειας έχει στη διάθεσή του νέα εργαλεία. Οι Συνεργάτες οδικής βοήθειας και οδηγοί αναπτύσσονται μαζί με τις Εταιρείες Οδικής Βοήθειας και είναι σε θέση να παρέχουν τις υπηρεσίες οδικής βοήθειας με το καλύτερο δυνατό τρόπο προκειμένου ο πελάτης να μείνει ευχαριστημένος.

Τέλος, για τους σκοπούς της εργασίας αναπτύχθηκε ερωτηματολόγιο αναφορικά με την εξυπηρέτηση οδικής βοήθειας μετά από βλάβη ή ατύχημα το οποίο διανεμήθηκε σε ασφαλισμένους που έχουν χρησιμοποιήσει τουλάχιστον μία φορά την οδική βοήθεια είτε για βλάβη είτε μετά από ατύχημα. Το δείγμα και οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου αναλύονται και παρουσιάζονται προτάσεις βλετίωσης βάση των αποτελεσμάτων καθώς και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Λέξεις Κλειδιά: Ασφάλιση αυτοκινήτου, Τροχαία Ατυχήματα, Οδική Βοήθεια, Οδηγός οδικής βοήθειας, Συνεργάτης οδικής βοήθειας, εξυπηρέτηση πελατών

Abstract

In this thesis we report and analyze vehicle insurance policies and their insurance coverage. Of particular importance is the coverage of roadside assistance where the insured has additional privileges in the event of breakdown or damage to his vehicle not due to an accident. The insured must know the conditions of their insurance coverage and follow the procedures defined by law. In addition, the accidents of recent years in Greece are analyzed and the road safety strategy for the upcoming years is presented.

Roadside assistance must also be staffed by the right people to serve it. In addition to vehicle technical knowledge, the roadside assistance driver must also have knowledge of good service. People who call for help on the road are often in a special situation that the roadside assistance driver you call has to deal with. Technology has advanced the profession by leaps and bounds and the roadside assistance driver has new tools at his disposal. Roadside Assistance Partners and drivers are developed together with Roadside Assistance Companies and they are able to provide roadside assistance services in the best possible way to keep the customer happy.

In the end, for the purposes of the thesis, a questionnaire was developed regarding the service of roadside assistance after a breakdown or an accident, which was distributed to insured persons who have used roadside assistance at least once either for a breakdown or after an accident. The sample and the answers of the questionnaire are analyzed and some suggestions for improvement are presented based on the results as well as suggestions for further research.

Key Words: Car Insurance, Road Accidents, Roadside Assistance, Roadside Assistance Driver, Roadside Assistance Partner, Customer Service

Ευχαριστίες

Για την υλοποίηση της διπλωματικής αυτής εργασίας θεωρώ υποχρέωσή μου να ευχαριστήσω τον Καθηγητή του τμήματος MBA του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής κ. Ιωάννη Μπουρή για την εμπιστοσύνη του στην ιδέα του εγχειρήματος αυτού. Ευχαριστώ όλους τους καθηγητές του προγράμματος MBA του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτατες ευχαριστίες μου και την απέραντη ευγνωμοσύνη στην Οικογένειά μου και τη Σύζυγό μου, που τόσα χρόνια στηρίζουν τις προσπάθειές μου και που μου παρέχουν ώριμες συμβουλές.

Κεφάλαιο 1. Ασφάλιση και Ασφαλιστικές Εταιρείες

1.1. Ιστορική αναδρομή της ασφάλισης

Ο θεσμός της ασφάλισης εμφανίστηκε για πρώτη φορά τον 15ο αιώνα. Το πρώτο ασφαλιστικό νομοθέτημα έρχεται από την Ισπανία και αφορούσε τη θαλάσσια ασφάλιση. Από την αρχή του θεσμού της ασφάλισης διακρίνεται η συνεταιρική αμοιβαία ασφάλιση με κίνητρο την επιχειρηματική πρωτοβουλία. Η χερσαία και συγκεκριμένα ασφάλιση πυρκαγιάς ως πρώτο ασφαλιστικό μέτρο βοήθειας αναπτύχθηκε κατά τη βιομηχανική επανάσταση στη Δυτική Ευρώπη, τη Βόρεια Αμερική αλλά και την Ιαπωνία. Η ασφάλιση ζωής αναπτύχθηκε κατά τον 18ο αιώνα στη Μεγάλη Βρετανία ενώ κατά τον 19ο αιώνα ξεκινά η ασφάλιση αστικής ευθύνης του εργοδότη για τα εργατικά ατυχήματα. Πιο πρόσφατα αναπτύχθηκαν οι ασφαλίσεις οχημάτων, ασθένειας και ατυχημάτων.

Στις μέρες μας αναπτύσσεται μεταξύ άλλων και η ασφάλιση κατά των επιχειρηματικών κινδύνων. Η ιδιωτική ασφάλιση πλέον είναι σε θέση να καλύψει κάθε κίνδυνο με εξαίρεση τους πολεμικούς κινδύνους και την αστική ευθύνη λόγω ζημιών από πυρηνική ενέργεια όπου παλύπτονται μεν αλλά σε πολύ περιορισμένη έκταση.

1.2. Διάκριση των ιδιωτικών ασφαλειών

Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες όπου διακρίνονται οι ιδιωτικές ασφαλείες. Αυτές είναι:

1. Ασφάλειες Ζωής και
2. Ασφάλειες Ζημιών

1.2.1. Ασφάλειες Ζωής

Οι ασφαλείες του κλάδου ζωής διακρίνονται σε:

- Απλή ασφάλεια θανάτου

- Ισόβιες ασφαλίσεις με ισόβια πληρωμή ασφαλιστρών ή πρόσκαιρη πληρωμή ασφαλιστρών
- Μικτή ασφάλεια και επενδυτικά σχέδια
- Ασφάλεια συνταξιοδότησης
- Ασφάλεια επιβίωσης

Οι ασφάλειες ζημιών αντικατοπτρίζουν διαφορετικές εγγυήσεις ως προς τη φύση των κινδύνων, τον τύπο του συμβάντος και το είδος της παροχής από ότι οι ασφάλειες ζωής. Παρά τη πολύμορφη ποικιλία μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες αντίστοιχες των πραγμάτων που απειλούν, δηλαδή τα αντικείμενα, τις περιουσίες και τα άτομα. Έτσι έχουν τις ασφάλειες ζημιών σε πράγματα, τις ασφάλειες ζημιών σε περιουσίες και τις ασφάλειες ζημιών σε άτομα.

Οι ασφάλειες ζημιών σε πράγματα έχουν σαν αντικείμενο ένα υλικό αγαθό κινητό ή ακίνητο ή ένα σύνολο αγαθών με τα οποία ο ασφαλισμένος έχει μία δεδομένη νομική-οικονομική σχέση. Αυτού του είδους οι ασφάλειες μπορούν να καλύψουν την άμεση υλική βλάβη ή κατά περίπτωση τις έμμεσες βλάβες. Σε αυτή τη κατηγορία έχουμε τις ασφάλειες πυρός και κλοπής, φυσικές καταστροφές, μηχανικών βλαβών

Όσον αφορά τις ασφάλειες ζημιών περιουσίας έχουμε ως αντικείμενο την περιουσία ενός ατόμου ή μίας ομάδας. Σ' αυτή τη κατηγορία ανήκουν οι ασφάλειες ευθύνης όπως είναι οι ευθύνη κατασκευαστών και επιχειρηματιών, οι ασφάλειες απραξίας όπως είναι η βιομηχανική απραξία, η απώλεια εισπράξεων και τα κινηματογραφικά ρίσκα και τέλος, οι ασφάλειες πιστώσεων και εγγυήσεων. Ακόμη, οι ασφάλειες ατόμων αφορούν τα γεγονότα που απειλούν το άτομο ως μονάδα και τη σωματική του ακεραιότητα (ατυχήματα, ασθένειες, κλπ)

1.2.2. Ασφάλειες ζημιών σε πράγματα - οχήματα

Στις τάξεις της ασφάλισης τα οχήματα κατηγοριοποιούνται ως προς το είδος, τη λειτουργία τους και τη χρησιμότητά τους. Οι κατηγορίες είναι οι εξής:

1. Ιδιωτικά επιβατικά οχήματα

2. Ιδιωτικά Φορτηγά
3. Επιβατικά Δημοσίας Χρήσεως
4. Φορτηγά Δημοσίας Χρήσεως
5. Ταξί
6. Λεωφορεία Δημοσίας Χρήσεως
7. Μοτοσικλέτες
8. Μοτοποδήλατα
9. Αυτοκινούμενα μηχανήματα έργων και κατασκευών

Οι παραπάνω κατηγορίες περιλαμβάνουν και υποκατηγορίες όμως στη πάροδο του χρόνου συνεχώς αλλάζουν.

Οι ασφαλιστικές Εταιρείες παρέχουν ασφαλιστική κάλυψη στα οχήματα καθώς είναι εκτεθειμένα σε πολλούς κινδύνους. Συνήθεις αιτίες που προκαλούν τις ζημιές στα αυτοκίνητα, είναι κατά την κυκλοφορία τους ή σύγκρουση με άλλα τροχοφόρα. Επιπλέον είναι σύνηθες και η πρόσκρουση σε σταθερά ή κινούμενα αντικείμενα όπως είναι τοίχοι, φράχτες, δέντρα, κάδοι σκουπιδιών κ.α., η σύγκρουση με ζώα κάτι το οποίο είναι αρκετά συχνό σε δρόμους της επαρχίας αλλά υπάρχουν και αιτίες ανατροπής και παρέκκλισης από τη πορεία του οχήματος. Τέλος, μπορεί να υπάρξουν ζημιές από καιρικά φαινόμενα όπως κεραυνούς, πλημμύρες και χαλάζι όταν το όχημα είναι σταθμευμένο βρίσκεται εν κινήσει καθώς επίσης η μερική και ολική κλοπή.

Άλλες ζημιές που μπορεί να υποστεί ένα όχημα είναι από κατολισθήσεις, χιονοστιβάδες, σεισμούς, τρομοκρατικές ενέργειες, πολιτικές ταραχές καθώς και κατά τη μεταφορά του ως εμπόρευμα φορτωμένο σε νταλικά η πλοίο. Όλες αυτές οι ζημιές των οχημάτων καλύπτονται από τις ασφαλιστικές εταιρείες, εφόσον βέβαια το επιθυμούν οι ιδιοκτήτες τους καθώς είναι σε θέση να επιλέξουν πόσες από αυτές θέλουν να περιέχονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό τους.

Κεφάλαιο 2. Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και οι καλύψεις του

2.1. Αστική Ευθύνη

Οι πολίτες μίας χώρας οφείλουν να συμπεριφέρονται κατά αυτό το τρόπο ώστε να μην βλάπτουν τη ζωή, τη σωματική ακεραιότητα ή την περιουσία των συνανθρώπων τους. Παρά τη προσπάθεια που καταβάλλουμε όλοι μας ώστε να είμαστε σωστοί και προσεκτικοί, το απρόοπτο, ξαφνικό ή τυχαίο, αυτό που πολλές φορές το αποκαλούμε «ατύχημα» έρχεται χωρίς να το καταλάβουμε και άθελά μας προκαλούμε ζημιά στους συνανθρώπους μας. Σε αυτή τη περίπτωση ο νόμος μας υποχρεώνει να παοκαταστήσουμε τις όποιες ζημιές προκαλέσαμε. Αυτή η υποχρέωση ονομάζεται «αστική ευθύνη προς τρίτους» και μπορεί να αφορά τις σωματικές βλάβες ή τις υλικές ζημιές που έχουμε προκαλέσει. Επίσης, όσον αφορά τα ατυχήματα που προκαλούν σωματική βλάβη ή ακόμη και απώλεια ζωής μπορεί να προκύψει εις βάρος μας ποινική ευθύνη που καταλογίζεται βέβαια από τα ποινικά δικαστήρια.

Μετά το 2ο Παγκόσμιο Πόλεμο καθιερώθηκε σε πολλά ευρωπαϊκά κράτη η υποχρεωτική ασφάλιση της αστικής ευθύνης από οχήματα. Σε αυτό, ιδιαίτερη συμβολή είχε η Ευρωπαϊκή Σύμβαση του Στρασβούργου του 1959. Στην Ελλάδα η υποχρεωτική ασφάλιση εισήχθη το 1976 με το νόμο 489 όπου επιβάλλει υποχρέωση σύναψης ασφάλισης αστικής ευθύνης στον κύριο ή κάτοχο του οχήματος που τίθεται σε κυκλοφορία.

Η ασφαλιστική σύμβαση είναι η έκδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου όπου το όχημα καλύπτεται με αστική ευθύνη αυτού και ζημιές έναντι τρίτων. Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο καταρτίζεται ανάμεσα στον ασφαλιστή και τον ασφαλισμένο.

Σύμφωνα με το νόμο, η λέξη «ασφαλιστής» δηλώνει αποκλειστικά την ασφαλιστική επιχείρηση που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα. Ως τέτοια θεωρείται η ασφαλιστική εταιρεία όπου έχει λάβει άδεια λειτουργίας από το Υπουργείο ανάπτυξης σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του ν.δ. 400/70. Επίσης, η ασφαλιστική εταιρεία του εξωτερικού που λειτουργεί με υποκατάστημα στην Ελλάδα ή και χωρίς υποκατάστημα με το καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών.

Από την άλλη πλευρά, ασφαλισμένος είναι το πρόσωπο του οποίου η αστική ευθύνη καλύπτεται σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 489/76. Ασφαλισμένος μπορεί να είναι ο κύριος, ο κάτοχος ή ο οδηγός του οχήματος.

Ιδιαίτερη σημασία για την αστική ευθύνη στα οχήματα έχει ο προσδιορισμός της έννοιας του ζημιωθέντος τρίτου καθώς το πρόσωπο αυτό αποζημιώνεται από τον ασφαλιστή δηλαδή την ασφαλιστική εταιρεία. Τρίτοι που δικαιούνται αποζημίωση λόγω σωματικών βλαβών ή υλικών ζημιών είναι και οι επιβαίνοντες του οχήματος. Η αστική ευθύνη δεν περιορίζεται μόνο στον οδηγό του οχήματος αλλά περιλαμβάνει κάθε πρόσωπο που βρισκόταν στο όχημα την ώρα του ατυχήματος. Σε περίπτωση απώλειας ζωής ή μη αναστρέψιμων σωματικών βλαβών καλύπτονται και τα μέλη της οικογενείας του ασφαλισμένου κυρίου, κατόχου ή οδηγού ανεξαρτήτως δεσμού συγγένειας. Δεν μπορούν να θεωρηθούν τρίτοι:

1. Ο οδηγός του οχήματος που προξένησε τη ζημιά
2. Κάθε πρόσωπο όπου η ευθύνη καλύπτεται με τη σύμβαση ασφάλισης
3. Ο αντισυμβαλλόμενος του ασφαλιστή
4. Οι νόμιμοι εκπρόσωποι νομικού προσώπου που είναι ασφαλισμένο

Το αυτοκίνητο που κατά το νόμο ορίζεται ως το «επί εδάφους κινούμενο όχημα» με μηχανική ή ηλεκτρική ενέργεια περιλαμβανομένου και του ρυμουλκούμενου, δεν επιτρέπεται να κυκλοφορεί σε δημόσια οδό ή γήπεδο προσιτό στο κοινό, εάν δεν υπάρχει ασφαλιστική κάλυψη του κυρίου ή κατόχου του. Είναι χαρακτηριστικό πως στην Ελλάδα συχνά γίνονται έλεγχοι για την εγκυρότητα των ασφαλιστήριων συμβολαίων που έχουν στη κατοχή τους οδηγοί οχημάτων αλλά και για τις καλύψεις τους. Μπορείτε εύκολα να δείτε εάν το όχημα είναι ασφαλισμένο με ενεργό ασφαλιστήριο συμβόλαιο στη διεύθυνση <https://www.hic.gr>

Από την υποχρέωση ασφάλισης εξαιρούνται ορισμένα αυτοκίνητα που είναι:

- Τα αυτοκίνητα που ανήκουν κατά κυριότητα στο Δημόσιο
- Τα αυτοκίνητα ιδιοκτησίας ξένων κρατών
- Τα αυτοκίνητα που ανοίκουν σε διακυβερνητικούς οργανισμούς (ΟΗΕ, ΕΟΚ κλπ)

και ο λόγος είναι η φερεγγυότητα των φορέων στους οποίους αυτά τα οχήματα ανήκουν.

Να σημειωθεί πως ένα όχημα για να χαρακτηριστεί ελληνικό ή ξένο, το κριτήριο που χρησιμοποιείται από το νόμο είναι ο τόπος σύνηθους στάθμευσής του όπου θεωρείται «το έδαφος του κράτους του οποίου το όχημα φέρει πινακίδες κυκλοφορίας». Είναι ένα στοιχείο ιδιαίτερης σημασίας για τη λειτουργία της διεθνούς ασφάλισης.

2.2. Η Ασφαλιστική σύμβαση και η διάρκειά της

Για την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης χρειάζονται δύο μέρη, ο ασφαλιστής και ο κύριος ή κάτοχος του οχήματος. Το περιεχόμενο της ασφαλιστικής σύμβασης ή αλλιώς ασφαλιστήριου συμβολαίου διαμορφώνεται ελεύθερα από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη αλλά οπωσδήποτε πρέπει να ακολουθεί τους κατά το νόμο 489/76 γενικούς όρους ασφάλισης όπως έχουν οριστεί με την υπουργική απόφαση 585/78 και το νόμο 2496/97 περί των ασφαλιστικών συμβάσεων. Πρέπει να επισημανθεί πως οι όροι αυτοί αφορούν τις σχέσεις των δύο μερών, δηλαδή της ασφαλιστικής εταιρείας και του ασφαλισμένου και δεν ισχύουν έναντι τρίτων.

Με την κατάρτιση της σύμβασης, ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να εκδώσει και παραδώσει στον αντισυμβαλλόμενο-ασφαλισμένο, έγγραφη βεβαίωση εγκυρότητας του συμβολαίου του με ειδικό σήμα. Σε περίπτωση που ένα όχημα κυκλοφορεί σε δημόσιους δρόμους χωρίς το ειδικό σήμα του ασφαλιστήριου συμβολαίου του, ακολουθούν κυρώσεις όπως:

1. Αφαίρεση των πινακίδων και της άδειας κυκλοφορίας με πράξη αστυνομικής αρχής για ένα χρόνο. Σε περίπτωση που έχει γίνει ατύχημα και το εμπλεκόμενο όχημα δεν φέρει το ειδικό σήμα ασφάλισης, οι πινακίδες και η άδεια κυκλοφορίας αφαιρούνται για δύο χρόνια και επί υποτροπής για τρία χρόνια. Μετά τη λήξη της ποινής, ο κάτοχος του οχήματος μπορεί να παραλάβει τις πινακίδες του με τη προσκόμιση του σχετικού σήματος ασφάλισης
2. Χρηματικό πρόστιμο, το οποίο δίνεται με παρέμβαση αστυνομικής αρχής υπέρ του άρθρου 16 του νόμου 489/1976 επικουρικού κεφαλαίου ίσο με το πόσο των 1000,00 € για τα λεωφορεία και φορτηγά δημοσίας χρήσης, των 500,00 € για τα επιβατικά και άλλα οχήματα κάθε φύσης και των 250,00 € για τα δίκυκλα.

Για την εφαρμογή των ανωτέρω, έχουν ρυθμιστεί οι λεπτομέρειες με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης, Δημοσίας Τάξης και Μεταφορών και Επικοινωνιών όπου έχουν δημοσιευτεί στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Παράλληλα ισχύουν οι κυρώσεις περί αφαίρεσης αδείας οδήγησης για 20 ημέρες ενώ ισχύουν και ποινικές κυρώσεις που προβλέπουν φυλάκιση από 2 έως 12 μήνες και χρηματική ποινή τουλάχιστον ίση με το ποσό των 300,00 €.

Κάθε ασφαλιστήριο συμβόλαιο έχει τη δική του διάρκεια η οποία αναγράφεται υποχρεωτικά στο έντυπο και προσδιορίζεται ημερολογιακά. Τα ασφαλιστήρια συμβόλαια φέρουν την ημερομηνία και ώρα έναρξης καθώς και την ημερομηνία και ώρα λήξης τους και προσδιορίζεται ανάλογα η διάρκειά τους (π.χ. διάρκεια 1 μήνα, 3 μήνες, 6 μήνες, 1 χρόνο κλπ).

Η σύμβαση ασφαλίσεως ανανεώνεται αυτόματα με τους ίδιους όρους για ίσο χρονικό διάστημα μετά τη λήξη της εκτός εάν ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη διατυπώσει την άρνησή του με συστημένη επιστολή. Διαφορετική είναι η περίπτωση της ισχύος της λύσης, λήξης ή ακύρωσης της ασφαλιστικής σύμβασης έναντι του τρίτου. Προκειμένου να προβληθεί έναντι του τρίτου ζημιωθέντος και να απαλλαγεί ο ασφαλιστής απαιτείται γνωστοποίηση στον ασφαλισμένο με έγγραφο του οποίου πρέπει να αποδεικνύεται το περιεχόμενο. Σε περίπτωση που συμβεί ατύχημα μέσα στι; 16 ημέρες από τη γνωστοποίηση, ο τρίτος ζημιωθείς αποζημιώνεται.

2.3. Περιεχόμενο ασφαλιστικής κάλυψης

Με την υποχρεωτική ασφάλιση ευθύνης οχήματος καλύπτεται η αστική ευθύνη έναντι τρίτων. Ακόμη, καλύπτεται και η αστική ευθύνη του κυρίου του οχήματος που κλάπηκε ή αφαιρέθηκε με χρήση βίας. Δεν καλύπτονται ασφαλιστικά ο κλέφτης του οχήματος ή αυτός που το πήρε δια της βίας καθώς και ο οσηγός που προκάλεσε εσκεμένα ατύχημα. Υπάρχουν κι άλλες εξίσου σημαντικές εξαιρέσεις που ρυθμίζονται από το νόμο όπως οι ζημιές που προκλήθηκαν ενώ ο οδηγός βρισκόταν σε κατάσταση μέθης ή προκάλεσε ατύχημα ενώ δεν έχει νόμιμη άδεια οδήγησης.

Η έκταση της ασφαλιστικής κάλυψης περιλαμβάνει την ικανοποίηση απαιτήσεων τρίτων κατά του ασφαλισμένου εξαιτίας απώλειας ζωής ή σωματικής βλάβης ή ζημιών σε πράγματα εξαιρουμένων των μεταφερομένων με το όχημα. Σε αυτά συμπεριλαμβάνεται και η χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ή ψυχικής οδύνης.

Τα κατώτερα υποχρεωτικά όρια ασφαλιστικής κάλυψης που ισχύουν σήμερα έχουν θεσπιστεί από το νόμο 489/76 κατ' εφαρμογή της κοινοτικής νομοθεσίας με 500.000 € για σωματικές βλάβες και 100.000 € για υλικές ζημιές.

2.3.1. Ειδικοί όροι νέων οδηγών και οδηγών κάτω των 23 ετών

Για τους οδηγούς νεαρής ηλικίας έχουν θεσπιστεί ειδικοί όροι στα ασφαλιστήρια συμβόλαια. Ο λόγος της διάκρισης αυτής είναι καθαρά η εμπειρία οδήγησης. Σε περίπτωση που ένας οδηγός ηλικίας μικρότερες των 23 ετών εμπλακεί σε ατύχημα και γίνει χρήση της αστικής ευθύνης, η ασφαλιστική εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης εάν δεν έχει δηλωθεί η ηλικία του οδηγού και καταβληθεί κατά τη σύναψη της ασφαλίσεως το σχετικό επασφάλιστρο. Ο ασφαλισμένος πρέπει να καταβάλλει αμέσως με πρόσθετη πράξη κατά της δήλωσης ατυχήματος επασφάλιστρο το οποίο υπολογίζεται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Συγκεκριμένα, για οδηγό με ερασιτεχνική άδεια οδήγησης το επασφάλιστρο ορίζεται ως το 60% της αξίας του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ενώ για οδηγό που κατέχει επαγγελματική άδεια οδήγησης το επασφάλιστρο ορίζεται 30% της αξίας του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Σε περίπτωση που ο οδηγός έχει στη κατοχή του την άδεια οδήγησης λιγότερο από δώδεκα μήνες και εμπλακεί σε ατύχημα, ανεξαρτήτως αδείας (ερασιτεχνικής ή επαγγελματικής), ο οδηγός πρέπει να καταβάλει κατά τη δήλωση το επασφάλιστρο όπου ορίζεται ως το 60% του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, ισχύουν τα ίδια με αυτά για τους οδηγούς από 23 ετών και κάτω.

2.4. Υποχρεώσεις Ασφαλισμένων

Ο ασφαλισμένος αρχικά ορίζει τι θέλει να ασφαλίσει και έπειτα προχωρά στη σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης με την ασφαλιστική εταιρεία. Η ασφαλιστική εταιρεία, είναι σε θέση να γνωρίζει ποιο ακριβώς κίνδυνο αναλαμβάνει να ασφαλίσει και συνεπώς να υπολογίσει το ανάλογο ασφάλιστρο. Δηλωτέα είναι όσα γεγονότα είναι δυνατόν να επηρεάσουν τη βούληση του ασφαλιστή για να καταρτίσει τη σύμβαση. Για το λόγο αυτό, ο ασφαλιστής δίνει ερωτηματολόγιο στον υποψήφιο ασφαλισμένο ώστε να το συμπληρώσει κατάλληλα και με ακρίβεια. Ο ασφαλιστής εφόσον παραλάβει το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο ευθύνεται υπό τη προϋπόθεση ότι αυτά τα οποία δηλώθηκαν δεν περιέχουν δόλο ή σκόπιμη αποσιώπηση μερικών από τα ουσιώδη γεγονότα. Η ανακριβής δήλωση για να απαλλάξει τον ασφαλιστή από την αναληφθείσα ευθύνη αποζημίωσης, πρέπει να αφορά στα γεγονότα εκείνα όπου θα κριθεί το μέγεθος του κινδύνου. Τέτοιου είδους γεγονότα ή καταστάσεις είναι δυνατό να είναι ο τύπος του οχήματος, η χρήση του, το έτος κατασκευής και η ισχύς της ιπποδύναμης.

Θεμελιώδης υποχρέωση του ασφαλισμένου είναι η πληρωμή του ασφαλιστρού και η αναγγελία της μεταβολής και επέκτασης του κινδύνου. Την μεταβολή πρέπει να την γνωρίζει ο ασφαλιστής ώστε να δώσει την συγκατάθεσή του ή να αλλάξει τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Μία τέτοιου είδους ουσιώδης μεταβολή είναι η αλλαγή χρήσεως του οχήματος όπου δηλώθηκε ως επιβατικό σε εμπορικό και αντίστροφα ή η μετατροπή του σε λεωφορείο. Η επέκταση αυτή ή η μεταβολή του κινδύνου παρέχει στον ασφαλιστή το δικαίωμα να καταγγείλει την ασφαλιστική σύμβαση και εάν έχει θετική εξέλιξη δεν είναι υποχρεωμένος να αποζημιώσει τον ασφαλισμένο.

Ο ασφαλισμένος υποχρεούται μέσα σε 8 εργάσιμες ημέρες από την στιγμή του ατυχήματος ή από τότε που έλαβε γνώση αυτού, να δηλώσει στην ασφαλιστική εταιρεία το συμβάν και τα σχετιζόμενα με αυτό περιστατικά, χρησιμοποιώντας τα από την ασφαλιστική εταιρεία το εγκεκριμένο έντυπο δήλωσης ατυχήματος ή σε περίπτωση αδυναμίας κάθε άλλο γραπτό μέσο και να προσέρθει για την παροχή διευκρινήσεων εάν αυτό ζητηθεί. Κατ' εξαίρεση, είναι δυνατόν η ασφαλιστική εταιρεία να ειδοποιηθεί τηλεφωνικώς ή και προφορικώς από τρίτο πρόσωπο, κυρίως όταν πρόκειται για σοβαρό ατύχημα και το ασφαλισμένο όχημα βρίσκεται στον τόπο του

ατυχήματος ή ο οδηγός του οχήματος είναι τραυματίας και δεν είναι σε θέση να αναγγείλει το συμβάν.

Τα τελευταία χρόνια, οι ασφαλιστικές εταιρείες, μέσω των εταιρειών παροχής βοήθειας όπου τους εξυπηρετούν στα περιστατικά, καταγράφουν τις δηλώσεις ατυχήματος με ηλεκτρονικά μέσα αξιοποιώντας στο έπακρο τις νέες τεχνολογίες και τα ψηφιακά μέσα. Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει βοηθήσει αρκετά στην καλύτερη και ορθότερη καταγραφή των περιστατικών ενώ ταυτόχρονα δίνεται άμεσα η πληροφορία στην ασφαλιστική εταιρεία.

2.5. Διαδικασία αναγγελίας ατυχήματος

Όταν ένας οδηγός εμπλακεί σε κάποιο ατύχημα, είναι απαραίτητο να γνωρίζει τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει προκειμένου να καταγραφεί το συμβάν και να αποζημιωθεί από την ασφαλιστική του εταιρεία.

Πρώτα από όλα, ασφαλισμένος πρέπει να τηλεφωνήσει στην υπηρεσία Φροντίδας Ατυχήματος όπου το τηλέφωνο αναγράφεται απάνω στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο του οχήματός του. Με την αναγγελία του συμβάντος, η ασφαλιστική εταιρεία στέλνει εξουσιοδοτημένο συνεργάτη παροχής βοήθειας στο σημείο προκειμένου να καταγράψει το συμβάν και να βοηθήσει τον ασφαλισμένο με τη δήλωση ατυχήματος. Επιπλέον, ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα να καλέσει την αστυνομική αρχή ώστε να καταγράψει το ατύχημα στο βιβλίο συμβάντων της αρμόδιας υπηρεσίας της.

Ο ασφαλισμένος πρέπει να ελέγξει εάν υπάρχουν τραυματίες μετά το συμβάν. Σε περίπτωση βαριά τραυματισμένων ατόμων, πρέπει να καλεστεί άμεσα ασθενοφόρο για πρώτες βοήθειες.

Τέλος, οι κύριοι των εμπλεκόμενων οχημάτων στο συμβάν έχουν τη δυνατότητα σύνταξης φιλικής δήλωσης, εάν συμφωνούν και τα δύο μέρη, όπου θα διευκολύνει την εφαρμογή του φιλικού διακανονισμού εφόσον βέβαια και οι δύο ασφαλιστικές εταιρείες συμμετέχουν σ' αυτό. Συνήθως, τα θέματα αυτά τα αναλαμβάνει ο άνθρωπος που εστάλει από την ασφαλιστική εταιρεία προκειμένου να σας βοηθήσει στο συμβάν.

Πρέπει να επισυμάνουμε ότι, πέραν της καταγραφής της δήλωσης ατυχήματος στο τόπο του συμβάντος, οι εμπλεκόμενοι έχουν την δυνατότητα καταγραφής της δήλωσης με ραντεβού, ωστόσο, όπως ήδη αναφέραμε, αυτό πρέπει να γίνει εντός 8 εργάσιμων ημερών. Στη περίπτωση του ραντεβού, ο ασφαλισμένος πρέπει να εξασφαλίσει ότι έχει τα στοιχεία του εμπλεκόμενου (του άλλου οχήματος), ονόματα, διευθύνσεις, τηλέφωνα, αριθμό κυκλοφορίας, στοιχεία ιδιοκτήτη και οδηγού και στοιχεία ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Συμμαντικό αλλά λίγοι το κάνουν, είναι το φωτογραφικό υλικό που μπορεί να έχουν στη κατοχή τους τα εμπλεκόμενα μέρη από το συμβάν δείχνοντας ευθέως πως έγινε και που υπήρξε επαφή των οχημάτων.

Μετά το ατύχημα, ο ασφαλισμένος είναι υποχρεωμένος να προβεί σε κάθε δυνατή ενέργεια για το περιορισμό της ζημιάς και να παρέχει στην ασφαλιστική εταιρεία κάθε πληροφορία η ακόμη και έγγραφο που προβλέπονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό του. Τέλος, η ασφαλιστική εταιρεία υποχρεούται να στείλει πραγματογνώμονα ώστε να εξετάσει το όχημα και τα όσα έχουν δηλωθεί από τον ασφαλισμένο κατά τη σύναψη της δήλωσης ατυχήματος.

2.6. Δήλωση Ατυχήματος - Φροντίδα Ατυχήματος

Φροντίδα Ατυχήματος ονομάζεται η εξαιρετικά πρακτική κάλυψη που παρέχουν οι ασφαλιστικές εταιρείες στους πελάτες τους ασφαλισμένους προκειμένου να τους διευκολύνουν σε περίπτωση ατυχήματος. Να σημειωθεί πως η συγκεκριμένα υπηρεσία ξεκίνησε στην Ελλάδα.

Η κάλυψη της Φροντίδας Ατυχήματος περιλαμβάνει μία σειρά από ενέργειες που γίνονται είτε επί τόπου στο σημείο του συμβάντος είτε με ραντεβού εντός συγκεκριμένου χρονικού ορίου. Η ασφαλιστική εταιρεία στέλνει συνεργάτη-εκπρόσωπο ώστε να διευκολυνθεί ο ασφαλισμένος με το συμβάν, να γίνει σωστή καταγραφή του ατυχήματος και να δρομολογηθεί γρηγορότερα η αποζημίωσή του.

Η άμεση ενημέρωση της ασφαλιστικής σε περίπτωση ατυχήματος είναι απαραίτητη καθώς λειτουργεί αποδοτικά η υπηρεσία της φροντίδας ατυχήματος. Ο εξουσιοδοτημένος συνεργάτης από την ασφαλιστική εταιρεία καταγράφει το συμβάν όπως του μεταφέρει γεγονότα ο πελάτης-

ασφαλισμένος και καταγράφει πληροφορίες για το συμβάν όπως ώρα, τόπο ατυχήματος, σημεία επαφής, κ.α. Πρέπει να καταγραφεί το είδος του ατυχήματος (σύγκρουση, πρόσκρουση, πυρκαγιά, κλοπή) καθώς και στοιχεία του καλυπτόμενου οχήματος. Επιπλέον, συμπληρωματικά της δήλωσης, ο εξουσιοδοτημένος συνεργάτης είναι υποχρεωμένος να τραβήξει φωτογραφίες όπου θα συμπεριλαμβάνονται στη δήλωση:

1. τα εμπλεκόμενα οχήματα περιμετρικά και με ιδιαίτερη προσοχή τα σημεία επαφής τους όπου αποτυπώνονται οι ζημιές,
2. τον τόπο του ατυχήματος ώστε να αποτυπωθούν τυχόν συμάνσεις και συματοδότες στο σημείο όπου έγινε το ατύχημα,
3. τα απαραίτητα έγγραφα των εμπλεκόμενων οδηγών, ασφαλιστήρια συμβόλαια, άδεια οδήγησης, άδεια κυκλοφορίας των οχημάτων κ.α.

Ακόμη, ο συνεργάτης που έχει αναλάβει την καταγραφή της δήλωσης ατυχήματος πρέπει να καταγράψει τυχόν τραυματίες και μάρτυρες από το συμβάν αλλά και να καταγράψει με κάθε λεπτομέρεια περιγραφή του συμβάντος όπως του τη περιγράψει ο πελάτης-ασφαλισμένος και να αποτυπώσει σε σχεδιάγραμμα τη σύγκρουση.

Τέλος, ο άνθρωπος που έκανε την καταγραφή σε περίπτωση που ο πελάτης δεν είχε δηλώσει εξ' αρχής πως το όχημά του είναι ακινητοποιημένο και χρειάζεται μεταφορά, μεσολαβή προκειμένου να ειδοποιηθεί η εταιρεία και να στείλει εκ νέου νέο όχημα για τη μεταφορά/ρυμούλκηση του οχήματος.

2.7. Σύστημα Άμεσης Πληρωμής - Φιλικός Διακανονισμός

Το Σύστημα Άμεσης Πληρωμής (Φιλικός Διακανονισμός) είναι μία συμφωνία μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών όπου εφαρμόζεται, υπό προϋποθέσεις, στις αποζημιώσεις για ατυχήματα οχημάτων. Είναι ένας τρόπος άμεσης αποζημίωσης και διαχείρισης των υλικών ζημιών αλλά ακόμα και σε περιπτώσεις αμελητέων σωματικών βλαβών.

Με τον Φιλικό Διακανονισμό εξασφαλίζεται η ταχύτητα και η μείωση των δικαστικών διενέξεων μεταξύ των ασφαλιστικών εταιρειών. Ο εμπλεκόμενος στο συμβάν όπου δεν ευθύνεται για το ατύχημα αποζημιώνεται από την δική του ασφαλιστική εταιρία.

Ο Φιλικός Διακανονισμός ενεργοποιείται μόνο όταν εμπλέκονται δύο οχήματα στο ατύχημα και όταν και οι δύο ασφαλιστικές εταιρίες συμμετέχουν στο Σύστημα Άμεσης Πληρωμής. Επιπλέον, υπάρχουν κάποια χρηματικά όρια αποζημιώσεων για υλικές ζημιές, για τυχόν σωματικές βλάβες και για όλα τα πρόσωπα, ανά ατύχημα. Τέλος, υπενθυμίζουμε ότι, στο φιλικό διακανονισμό πρέπει και οι δύο ασφαλιστικές εταιρείες να συμμετέχουν στο σύστημα του Φιλικού διακανονισμού και φυσικά όταν το συμβάν πραγματοποιηθεί εντός της Ελληνικής Επικράτειας, πρέπει οι ασφαλιστικές εταιρείες να δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.

2.8. Φιλική Δήλωση Ατυχήματος

Η φιλική δήλωση ατυχήματος χορηγείται στον ασφαλισμένο από την ασφαλιστική εταιρεία και είναι ένα συμπληρωματικό έντυπο που συμπληρώνετε παράλληλα με τη κανονική δήλωση ατυχήματος. Για τη σύνταξη της φιλικής δήλωσης είναι απαραίτητο αρχικά να συμφωνούν και τα δύο μέρη (οι εμπλεκόμενοι στο συμβάν) και επιπλέον, οι ασφαλιστικές εταιρείες να εντάσσονται στο φιλικό διακανονισμό.

Σε περίπτωση μη συμπλήρωσης του εντύπου φιλικής δήλωσης, ο οδηγός που δεν ευθύνεται για τη σύγκρουση υποβάλλει αρνητική δήλωση στην ασφαλιστική του εταιρεία, η οποία στέλνει σχετική ερώτηση στην εταιρεία του υπαίτιου οδηγού για το αν θέλει να ενταχθεί η ζημιά στο σύστημα άμεσης πληρωμής. Για την απάντηση της άλλης ασφαλιστικής μπορεί να χρειαστούν έως και δέκα εργάσιμες ημέρες. Έτσι, πριν την θετική απάντηση και το χρόνο που θα απαντηθεί το ερώτημα, η ασφαλιστική εταιρεία του αναίτιου οδηγού δεν μπορεί να αποζημιωθεί.

2.9. Υποχρεωτικές και Προαιρετικές καλύψεις οχημάτων

Υποχρεωτικές είναι οι καλύψεις τις οποίες κάθε ασφαλιστήριο συμβόλαιο περιέχει. Η Αστική Ευθύνη έναντι τρίτων ως υποχρεωτική κάλυψη, καλύπτει σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές.

- **Ζημιά** θεωρείται οποιαδήποτε σωματική βλάβη ή και υλική ζημιά τρίτου ή και του ασφαλισμένου που καλύπτεται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.
- Η **Σωματική βλάβη** αφορά κυρίως φυσικό ή και σωματικό τραυματισμό, φυσική και πνευματική βλάβη ή αναπηρία προσώπου ακόμη και θάνατο.
- **Υλική Ζημιά** σημαίνει άμεση φυσική καταστροφή, απώλεια ή βλάβη ενσώματου περιουσιακού στοιχείου ή τραυματισμού ή θάνατο ζώου.
- Η **Αστική Ευθύνη έναντι τρίτων** αφορά την αποζημίωση τρίτων κατά του ασφαλισμένου όπως ορίζει ο νόμος λόγω τις χωρίς πρόθεσης πρόκλησης. Αυτή περιέχει σωματικές βλάβες προσώπων που δεν επιβαίνουν στο ασφαλισμένο όχημα, σωματικές βλάβες προσώπων που επιβαίνουν στο ασφαλισμένο όχημα και δεν είναι ο ασφαλισμένος ή ο οδηγός, υλικές ζημιές σε πράγματα που δεν μεταφέρονται με το ασφαλισμένο όχημα. Για τις σωματικές βλάβες υπάρχει και η χρηματική ικανοποίηση για ψυχική ή ηθική βλάβη. Επιπλέον, στη κάλυψη των υλικών ζημιών συμπεριλαμβάνεται κατ' επέκταση και η νόμιμη αστική ευθύνη του ασφαλισμένου έναντι τρίτων όπου δεν είναι επιβαίνοντες στο ασφαλισμένο όχημα και προήλθε επέφερε μετάδοση πυρκαγιάς σε αυτούς από το ασφαλισμένο όχημα. Τρίτος δεν θεωρείται ο συμβαλλόμενος, ο ασφαλισμένος, ο οδηγός του ατυχήματος που προξένησε τη ζημιά, κάθε πρόσωπο του οποίου η ευθύνη καλύπτεται με ασφαλιστήριο συμβόλαιο καθώς και οι νόμιμοι εκπρόσωποι ασφαλισμένου νομικού προσώπου ή εταιρείας όπου δεν έχει αποκτήσει ακόμη νομική προσωπικότητα.

Προαιρετικές είναι οι καλύψεις για τις οποίες ο ασφαλισμένος μπορεί να προσθέσει στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό του ώστε να «προστατευθεί» σε ιδιαίτερες περιπτώσεις. Μερικές από τις κύριες καλύψεις είναι:

- **Κάλυψη πυρκαγιάς** γνωστή και ως ασφάλιση πυρός περιλαμβάνει τις ζημιές που προκλήθηκαν από πυρκαγιά, έκρηξη και πτώση κεραυνού. Επίσης, περιλαμβάνει τις ζημιές που θα προκλήθούν στο όχημα έπειτα από μετάδοση πυρκαγιάς από άλλο αντικείμενο. Ωστόσο, υπάρχουν και εξαιρέσεις όπως:
 - ζημιές που προκλήθηκαν άμεσα ή έμμεσα από τρομοκρατικές ενέργειες
 - ζημιές εκ πυρκαγιάς όπου προκλήθηκε κατά τη διάρκεια αυτογνώμονος αφαιρέσεως του αυτοκινήτου είτε δια κλοπής είτε δι' άλλης αξιοποιήσιμης πράξεως
 - ζημιές προξενούμενες από κακόβουλες ενέργειες τρίτων ή του ασφαλισμένου
 - ζημιές προξενούμενες σε τρίτους επί της επελεύσεως του κινδύνου, προκληθείσες είτε εκ διαρροής καυσίμων είτε εκ της πυρκαγιάς του καλυπτόμενου οχήματος.

- Η **ασφάλιση ολικής κλοπής** καλύπτει την ολική απώλεια του ασφαλισμένου οχήματος με την πραγματική του αξία την ημέρα της απώλειας.

- Η **ασφάλιση μερικής κλοπής** δεν χορηγείται μόνη της αλλά πάντα σε συνάρτηση με την κάλυψη του οχήματος κατά ολικής κλοπής. Με την ασφάλιση αυτή δεν καλύπτονται ζημιές από πρόσκρουση, εκτροπή, ανατροπή και κατάπτωση του οχήματος.

- **Μικτή ασφάλιση ή ασφάλιση ιδίων ζημιών** είναι η ασφάλιση που καλύπτει τις ζημιές εκείνες του ασφαλισμένου οχήματος οι οποίες είναι, συνέπεια αποκλειστικά και μόνο σύγκρουσης, εκτροπής, ανατροπής και κατάπτωσης του οχήματος αυτού.

- **Θραύση κρυστάλλων** είναι η ασφάλιση του οχήματος για κάθε θραύση κρυστάλλου με την καταβολή προσήκοντος ασφαλιστρού συμπεριλαμβανομένων των εξόδων τοποθέτησης και καθαρισμού του οχήματος από τα θραύσματα.

- **Ασφάλιση ζημιών από φυσικά φαινόμενα** περιλαμβάνει τις ζημιές που προκλήθηκαν στα μη μηχανικά μέρη του ασφαλισμένου οχήματος και προέρχονται άμεσα ή έμμεσα από σεισμό, τυφώνα, λαίλαπα, αναμοθύελλα, πλημμύρα, έκρηξη ηφαιστείου ή και άλλη φυσική διαταραχή εκτός από τις ζημιές που προκαλούνται από χαλαζόπτωση.

- **Ασφάλιση ζημιών από τρομοκρατικές ενέργειες, στάσεις ή απεργίες, κακόβουλες ενέργειες τρίτων** καλύπτει τις ζημιές που προκλήθηκαν στο όχημα κατά τη διάρκεια αυτών των ενεργειών.
- **Προσωπικό ατύχημα οδηγού ή ιδιοκτήτη του οχήματος** είναι η ασφάλιση όπου καλύπτονται σωματικές βλάβες που μπορεί να προκληθούν αποκλειστικά και ανεξάρτητα από οποιαδήποτε άλλη αιτία από ατύχημα που συνέβη στα ασφαλιζόμενα μέρη κατά την κίνηση του υπ' αυτών οδηγούμενου ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου.
- **Ασφάλιση αστικής ευθύνης τρίτων από πυρκαϊά του ασφαλισμένου οχήματος** καλύπτεται έτσι η αστική ευθύνη προς τρίτος έπειτα από μετάδοση πυρκαγιάς που προκλήθηκε από το ασφαλισμένο όχημα.
- **Ασφάλιση αστικής ευθύνης ζημιών τρίτων από μεταφερόμενο ή προεξέχον φορτίο** καλύπτεται έτσι η αστική ευθύνη προς τρίτος έπειτα από ζημιά που προκλήθηκε από προεξέχον ή μεταφερόμενο φορτίο και μόνο φορτηγού Ι.Χ. ή Δ.Χ.
- **Ασφάλιση αστικής ευθύνης ζημιών τρίτου κατά τη μεταφορά του οχήματος** καλύπτεται έτσι η αστική ευθύνη προς τρίτος έπειτα από ζημιά που προκλήθηκε κατά τη μεταφορά του ασφαλισμένου οχήματος εντός πορθμείου, οχηματαγωγού κλπ.
- **Οδική Βοήθεια** είναι μία επιπλέον κάλυψη για την οποία θα αναφερθούμε αναλυτικά στη συνέχεια.

Κεφάλαιο 3. Ατυχήματα

3.1. Τα αίτια των ατυχημάτων

Οι κύριες αιτίες των τροχαίων ατυχημάτων χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

1. Ανθρώπινος παράγοντας
2. Όχημα
3. Οδικό περιβάλλον και δίκτυο

Ανθρώπινος παράγοντας

Ο Οδηγός

Η οδική συμπεριφορά του ατόμου-οδηγού πολλές φορές είναι η αιτία για τα τροχαία ατυχήματα. Τα άτομα συνήθως νεαρής ηλικίας τείνουν να εμπλέκονται συχνότερα σε ατυχήματα από ότι τα άτομα μεγαλύτερης και πιο ώριμης ηλικίας καθώς οι νέοι οδηγούν αρκετές φορές ριψοκίνδυνα ή με επιθετική συμπεριφορά. Αντιθέτως, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας οδηγούν πιο συνεσταλμένα, ήρεμα και με σεβασμό στο οδικό δίκτυο. Συνήθως τα τροχαία ατυχήματα προκαλούνται για τους εξής λόγους:

- Απόσπαση προσοχής
- Κόπωση οδηγού
- Υπερβολική ταχύτητα
- Οδήγηση υπό την επήρεια αλκοόλ
- Παραβίαση κώδικα οδικής συμπεριφοράς
- Παραβίαση σηματοδοτών
- Επιθετική ή επιδεικτική οδήγηση

Ο Πεζός

Ακόμη και ο πεζός μπορεί να είναι η αιτία ενός τροχαίου ατυχήματος βέβαια, σε πολύ μικρότερη συχνότητα. Μερικά από τα αίτια είναι:

- Αγνοούν τους σηματοδότες
- Διασχίζουν δρόμους και διαβάσεις χωρίς να ελέγχουν εάν έρχεται κάποιο όχημα
- Βαδίζουν στο δρόμο αντί σε πεζοδρόμιο ή διαβάσεις
- Προκαλούν αναστάτωση σε δρόμους και τραβούν τα βλέμματα

Το Όχημα

Πολλές φορές η αιτία ενός τροχαίου ατυχήματος οφείλεται καθαρά στο όχημα του οδηγού.
Συγκεκριμένα:

- Η παλαιότητα του οχήματος
- Η κακή ή ανύπαρκτη συντήρηση
- Μηχανικές, ηλεκτρολογικές βλάβες
- Ο μεγάλος αριθμός δικύκλων που κυκλοφορούν στους δρόμους (χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή γιατί οδηγούν με ελιγμούς ανάμεσα στα οχήματα)
- Ο μεγάλος αριθμός φορτηγών και αγροτικών οχημάτων όπου δυσκολεύουν την ορατότητα και την οδήγηση
- Μεγάλο φορτίο όπου δυσκολεύει την οδήγηση του οχήματος
- Έλλειψη φώτων ή αντικανονική χρήση φώτων

Αυτά είναι μερικά από τα αίτια όπου το όχημα μπορεί να προκαλέσει τροχαίο ατύχημα εν κινήσει.
Οδικό περιβάλλον και Δίκτυο

Για την εμφάνιση των τροχαίων ατυχημάτων, το οδικό περιβάλλον και δίκτυο ευθύνεται για τους εξής λόγους:

- Κακή κατάσταση οδικού δικτύου
- Ανεπαρκής ή ελλιπής σηματοδότηση και σήμανση
- Έλλειψη φωτισμού στο οδικό δίκτυο
- Ελλιπής σήμανση στους δρόμους κατά τη διάρκεια κατασκευών

- Δυσμενείς περιβαλλοντολογικές συνθήκες

3.2. Ατυχήματα με ζώα

Στην Ελλάδα δεν είναι σπάνιο φαινόμενο τα ατυχήματα με ζώα και πολλές φορές οι οδηγοί δεν γνωρίζουν πως να αντιδρούν σε μία τέτοια περίπτωση.

Πρώτα απ' όλα η ψυχραιμία είναι το παν ώστε να μην το ατύχημα γίνει μοιραίο. Είναι εξαιρετικά επικίνδυνο ο οδηγός να προβεί σε απότομο ελιγμό όταν του πεταχτεί ένα ζώο μπροστά του ενώ οδηγά με μεγάλη ταχύτητα. Το όχημά του μπορεί να αναποδογυρίσει ή να βρεθεί εκτός δρόμου ή ακόμη και να μπει στο αντίθετο ρεύμα. Επιπλέον, ένας απότομος ελιγμός μπορεί να τρομάξει διερχόμενο όχημα και να προκαλέσει μεγάλο ατύχημα.

Η καλύτερη αντίδραση σε περίπτωση που παρουσιαστεί ένα ζώο μπροστά σου ενώ οδηγάς είναι να επιβραδύνεις όσο το δυνατόν συντομότερα να κρατήσεις σταθερά το τιμόνι και οπωσδήποτε να κρατήσεις τη ψυχραιμία σου. Σε περίπτωση που έχεις χρόνο αντίδρασης, μπορείς να κινηθείς προς την εσωτερική πλευρά του δρόμου ώστε να δώσεις χώρο και χρόνο στο ζώο να απομακρυνθεί. Προσοχή, καθώς τις νυχτερινές ώρες τα ζώα διασχίζουν τους δρόμους και τυφλώνονται από τα φώτα των διερχόμενων οχημάτων χωρίς να προλάβουν να αντιδράσουν.

Η ασφάλεια εξετάζει τις περιπτώσεις των τροχαίων ατυχημάτων με ζώα. Είναι διαφορετικές οι διαδικασίες που επέρχονται σε ατύχημα με αδέσποτο ή άγριο ζώο από ότι σε κατοικίδιο ή ζώο που ανοίκει σε κάποιον.

Για τα ατυχήματα που έγιναν με αδέσποτα ή άγρια ζώα σε αυτοκινητόδρομους όπου διαχειρίζονται από το κράτος ή κάποια ιδιωτική εταιρεία, την ευθύνη αποζημίωσης του εμπλεκόμενου οχήματος την έχει αυτός όπου ανοίκει ο δρόμος, δηλαδή το κράτος ή η ιδιωτική εταιρεία. Τόσο η δημόσια όσο και η ιδιωτική διαχείριση του αυτοκινητόδρομου πρέπει οπωσδήποτε να διασφαλίζουν ότι ο αυτοκινητόδρομος είναι κατάλληλα και σωστά περιφραγμένος ώστε να αποτρέπονται τα ζώα να εισέρχονται σε αυτόν.

Για τα ατυχήματα που έγιναν με ζώα που ανοίκουν σε κάποιον και δεν είναι υπαίτιος ο οδηγός του εμπλεκόμενου οχήματος, κύριος υπεύθυνος για τις όποιες ζημιές προκλήθηκαν και την αποζημίωση αυτών είναι ο ιδιοκτήτης του ζώου. Σε περίπτωση όμως, που υπαίτιος είναι ο οδηγός του οχήματος, ο ιδιοκτήτης του ζώου έχει κάθε νόμιμο δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση για τη περίθαλψη και φροντίδα του ζώου.

3.3. Στατιστικά στοιχεία τροχαίων ατυχημάτων

Το 2020 σε ολόκληρη την Ελλάδα έγιναν 9.083 οδικά τροχαία ατυχήματα όπου τις περισσότερες φορές προκάλεσαν τον τραυματισμό ή τον θάνατον ανθρώπων. Συγκριτικά με το 2019 παρουσιάζεται μείωση στα τροχαία ατυχήματα της τάξεως του 15,2% καθώς τα τροχαία ατυχήματα ήταν 10.712. Ο συνολικός αριθμός των παθόντων στα οδικά τροχαία ατυχήματα για το 2020 παρουσίασε μείωση κατά 16,7% έναντι του συνολικού αριθμού παθόντων στα οδικά ατυχήματα για το έτος 2019. Τα στοιχεία βρίσκονται στο πίνακα 1 του παραρτήματος.

Το 2020 έχοντας λιγότερα τροχαία ατυχήματα από ότι το 2019, αντίστοιχα έχουμε και λιγότερους νεκρούς στην ασφαλτο. 584 ήταν οι νεκροί για το 2020 ενώ 688 συνολικά ήταν οι νεκροί για το 2019 (μείωση περίπου 15,1%). Από τους νεκρούς αυτούς το 74,1% αφορούσε τους οδηγούς των οχημάτων, το 12,8% ήταν μεταφερόμενοι επιβάτες ενώ το 13% ήταν πεζοί. Η αναλογία ανδρών και γυναικών ήταν 86,6% και 13,4% αντίστοιχα όπως αποτυπώνεται στο πίνακα 2 του παραρτήματος.

Σημαντικό στατιστικό στοιχείο είναι το μέσο μεταφοράς και το είδος της περιοχής όπου προήλθαν οι θάνατοι από τα τροχαία ατυχήματα. Από το σύνολο των 584 νεκρών, οι 204 (περίπου το 34,9%) επέβαιναν σε επιβατικά οχήματα, οι 215, δηλαδή το 36,8% επέβαιναν σε δίτροχα και 76, δηλαδή το 13%, ήταν πεζοί. Από την κατανομή των νεκρών κατά περιοχή που συνέβη το ατύχημα έχουμε, το 24,9% αφορούν επιβατικά οχήματα σε κατοικημένη περιοχή ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τα δίτροχα είναι 46,5%. Για τις μη κατοικημένες περιοχές τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 47,6% για τα επιβατικά και 24,4% για τα δίτροχα. Τέλος, στους αυτοκινητόδρομους έχουμε 47,1% το ποσοστό νεκρών από επιβατικά οχήματα και 26,5% το αντίστοιχο ποσοστό για τα δίτροχα όπως αποτυπώνονται στο πίνακα 3 του παραρτήματος.

Τη πρωτιά στα ατυχήματα κατέχει η Αττική με ποσοστό 54,7% ενώ ακολουθούν οι περιφέρειες Κεντρικής Θεσσαλονίκης με 17,2% και σε αρκετά μεγαλύτερη απόσταση η περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας με 4,8%. Το 2020 ο δείκτης ατυχημάτων ανά 1.000.000 κατοίκους στο σύνολο της χώρας ήταν 847,4%. Στον πίνακα 4 του παραρτήματος αποτυπώνονται τα στοιχεία των ατυχημάτων ανά περιφέρεια Ελλάδος.

Τέλος, κατά την μηνιαία κατανομή των οδικών ατυχημάτων για το 2020 παρατηρείται πως τους καλοκαιρινούς μήνες σημειώθηκαν τα περισσότερα ατυχήματα με αποκορύφωμα το Σεπτέμβριο όπου τα ατυχήματα έφτασαν τα 995. Ο μικρότερος αριθμός ατυχημάτων σημειώθηκε κατά το μήνα Απρίλιο με 312 ατυχήματα. Να σημειωθεί όμως πως το 2020 όπου ξέσπασε ο Covid-19 στην Ελλάδα, η κίνηση τους δρόμους ήταν αρκετά μικρότερη από ότι συμβαίνει σε κανονικές συνθήκες καθώς υπήρχε απαγόρευση κυκλοφορίας από τον Μάρτιο έως και τα μέσα Ιουνίου και έπειτα από τα τέλη Σεπτεμβρίου παροδικά. Τα στοιχεία της ανάλυσης αποτυπώνονται στον πίνακα 5 του παραρτήματος.

3.4. Ο δρόμος Πάτρα-Πύργου και τα ατυχήματα

Η εθνική οδό Πατρών-Πύργου είναι αποδεδειγμένα ο πιο αιματοβαμμένος δρόμος στην Ελλάδα, ίσως και στην Ευρώπη. Μόνο την τριετία 2016-2018 καταγράφηκαν 37 θανατηφόρα τροχαία ατυχήματα στα οποία έχασαν τη ζωή τους 43 άνθρωποι. Τα τελευταία δέκα (10) χρόνια έχασαν τη ζωή τους περισσότεροι από 130 άνθρωποι.

Ένας δρόμος που στο μήκος του δεν ξεπερνά τα 100 χιλιόμετρα, είναι ίσως το μεγαλύτερο «αγκάθι» του ελληνικού οδικού δικτύου. Την δεκαετία 2009-2019 σημειώθηκαν συνολικά 290 τροχαία με 556 θύματα, τα 130 εξ αυτών απεβίωσαν. Τα κύρια αίτια των τροχαίων ατυχημάτων-δυστυχημάτων όπως προέκυψε από την αστυνομική τροχονομική έρευνα είναι:

- Κίνηση στο αντίθετο ρεύμα
- Οδήγηση υπό την επήρεια αλκοόλ
- Παραβίαση προτεραιότητας

- Παραβίαση σηματοδότη
- Αίτια αναφερόμενα σε οδηγούς
- Μη τήρηση απόστασης ασφαλείας

Το 1993 καθιερώθηκε από την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Θυμάτων Τροχαίων Δυστυχημάτων (FEVR) η Παγκόσμια Ημέρα Μνήμης για τα θύματα των τροχαίων δυστυχημάτων και τιμάτε κάθε Τρίτη Κυριακή του Νοεμβρίου. Δώδεκα χρόνια αργότερα η ημέρα αυτή καθιερώθηκε παγκομίως αφού υιοθετήθηκε από την Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ το 2005.

3.5. Κόστος τροχαίων ατυχημάτων

Πολλοί οδηγοί επιλέγουν να οδηγούν επιθετικά και με ταχύτητες πολύ υψηλότερες των επιτρεπτών ορίων ταχύτητας που προβλέπει ο ΚΟΚ. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να γίνονται πολλά ατυχήματα και οι αποζημιώσεις από τις ασφαλιστικές εταιρείες να είναι αρκετές. Το κόστος των τροχαίων ατυχημάτων είναι κάτι που δεν μπορεί να υπολογιστεί εύκολα αλλά και πλήρως.

Το κοινοτικό-οικονομικό κόστος των τροχαίων ατυχημάτων είναι ένα πολύπλοκο ζήτημα το οποίο σε ετήσια βάση υπολογίζεται περίπου στα 2,5 εκατομμύρια ευρώ μόνο για τους νεκρούς. Βέβαια, ο αριθμός αυτός είναι υποτιμημένος καθώς δεν περιλαμβάνει το κόστος των τραυματιών, του ανθρώπινου πόνο, δεδομένου ότι η ανθρώπινη ζωή και ο πόνος δεν αποτιμάται σε χρήμα καθώς και άλλων παραμέτρων.

Η Παγκόσμια Τράπεζα αναφέρει ότι το οικονομικό κόστος από τα τροχαία ατυχήματα ανέρχεται περίπου στο 1-3% του ΑΕΠ κάθε κράτους. Στην Ε.Ε. ετησίως διατίθεται ποσό κοντά στα 160 δισ. ευρώ περίπου όσο αναλογία για το 2% του ΑΕΠ της Ε.Ε.

Στην Ελλάδα κάθε βαριά τραυματισμένος κοστίζει περίπου 30.000 ευρώ και κάθε ελαφριά τραυματισμένος 3.000 ευρώ. Η ελληνική οικονομία επιβαρύνεται σε ετήσια βάση με δαπάνε πάνω από 14 εκατ. Ευρώ για τη πληρωμή συντάξεων ή αποζημιώσεων για νοσηλία, για αποκατάσταση ζημιών και σωματικών βλαβών κλπ. Χωρίς να υπολογίζεται η απώλεια εργατικού δυναμικού ή η επιπλέον εργασιακή απασχόληση για την αντιμετώπιση συνεπειών από τα τροχαία ατυχήματα.

Το κόστος ενός τροχαίου ατυχήματος διαχωρίζεται στις εξής κατηγορίες:

- **Κόστος ανά θύμα τροχαίου**
- **Κόστος ανά ατύχημα**

Κάθε μία από αυτές τις κατηγορίες διαχωρίζεται επιμέρους σε άμεσο και έμμεσο κόστος. Στο άμεσο κόστος περιλαμβάνεται το:

- Ιατρικό κόστος
- Κόστος περιουσίας
- Κόστος αποκατάστασης
- Διοικητικό κόστος

Στο έμμεσο κόστος περιλαμβάνεται:

- Το ανθρώπινο κόστος
- Απώλεια παραγωγικής ικανότητας

Αναλυτικά το κόστος ανά θύμα τροχαίου περιλαμβάνει τα εξής:

- **Ιατρικό κόστος** πρώτων βοηθειών, μεταφοράς θύματος, υπηρεσίες ατυχημάτων και έκτακτης ανάγκης, νοσηλεία εντός νοσοκομείου και εκτός
- **Κόστος αποκατάστασης (μη ιατρικό)** όπου αφορά το κόστος αλλαγών διαρρύθμισης κατοικίας ώστε να είναι κατάλληλη για άτομα με ειδικές ανάγκες, ειδικά μέσα μεταφοράς ατόμων με ειδικές ανάγκες, επαγγελματική αποκατάσταση και ιδιαίτερη εκπαιδευτική φροντίδα και διαπαιδαγώγηση παιδιών.
- **Απώλεια παραγωγικής ικανότητας** στους εργαζομένους εντόςκαι εκτός εργασιακού χώρου καθώς και πιθανή μελλοντική απώλεια εργασίας.
- **Ανθρώπινο κόστος** φυσικού και ψυχικού πόνου ενός θύματος
- **Άλλο κόστος όπως** επισκέψεις σε ιατρούς, βοήθεια θύματος στο σπίτι, έξοδα κηδείας κ.α.

Στο κόστος ανά ατύχημα έχουμε:

- **Καταστροφές που έγιναν από το συμβάν** δηλαδή ζημιές οχημάτων και επισκευή αυτών, καταστροφές οδοστρωμάτων, καταστροφές σε κτήρια και περιουσία τρίτου, ζημιές κατά

τη διάρκεια φόρτωσης των εμπλεκομένων οχημάτων του συμβάντος σε όχημα οδικής βοήθειας, περιβαλλοντικές καταστροφές.

- **Διοικητικά έξοδα** όπως κόστος αστυνόμευσης, κόστος πυροσβεστικής υπηρεσίας, κόστος ασφάλισης θύματος, κόστος κλάδου υγείας καθώς και λειτουργικά κόστος για δικηγόρους κατά την εκδίκαση για αποζημίωση
- **Διάφορα άλλα κόστος** όπου μπορεί να είναι κόστος απώλειας επένδυσης δηλαδή του οχήματος, κόστος κατανάλωσης πρώτων υλών κ.α.

3.6. Μέτρα ασφάλειας σε Ελλάδα και Ε.Ε.

Τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης δείχνουν ιδιαίτερη ευαισθησία όσον αφορά την πρόληψη των ατυχημάτων ώστε να μειωθούν ολοένα και περισσότεροι οι απώλειες ζωής. Τα τελευταία χρόνια η Ε.Ε. έχει κάνει αλματώδη βελτίωση στην μείωση των νεκρών στα ατυχήματα. Οι κύριοι λόγοι είναι:

- Οι τεχνολογικές εξελίξεις στην κατασκευή οχημάτων
- Η βελτίωση της κυκλοφοριακής συμπεριφοράς των οδηγών και η υποχρέωση τόσο σε ζώνες ασφαλείας όσο και σε κράνη.
- Η βελτιωμένη οδική υποδομή
- Εκστρατείες ευαισθητοποίησης για την οδηγική συμπεριφορά, τα μέτρα ασφαλείας, σεβασμό στους υπολοίπους και τα όρια ταχύτητας, σεβασμό στον οδηγό και στις δυνάμεις του.
- Προτυποποίηση και υποχρεωτική χρήση ειδικού μηχανισμού συγκράτησης για μεταφορά μικρών παιδιών
- Τοποθέτηση πινακίδων matrix στις εθνικές οδούς για live ενημέρωση των οδηγών
- Αυστηρότερη εφαρμογή μέτρων και ποινών μέσω της εντατικοποίησης της αστυνόμευσης και των καμερών παρακολούθησης
- Point system και υψηλότερα πρόστιμα στις παραβιάσεις

- Εισαγωγή κανόνων κυκλοφορίας και μέτρων προστασίας για τους ποδηλάτες (ποδηλατόδρομοι)
- Βελτιωμένες σημάνσης με αντίστροφη μέτρηση και ήχους
- Ειδικές διατάξεις για την κυκλοφορία των φορτηγών
- Εθνική στρατηγική για την καταπολέμηση των οδικών ατυχημάτων
- Υποχρεωτική τοποθέτηση εξαρτημάτων οδικής βοήθειας έκτακτης ανάγκης στα οχήματα
- Αυστηρότερος και τακτικότερος τεχνικός έλεγχος των οχημάτων

3.7. Στρατηγική οδικής ασφάλειας για τη περίοδο 2021-2030

Η μείωση των οδικών τροχαίων ατυχημάτων στην Ελλάδα αποτελεί τη βασική προτεραιότητα του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών. Το Εθνικό Στρατηγικό σχέδιο οδικής ασφάλειας αναπτύσσεται για τη περίοδο 2021-2030 και εφαρμόζεται τόσο με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική Οδικής Ασφάλειας όσο και με το Σχέδιο Δράσης των Ηνωμένων Εθνών και έχουν θέσει ως στόχο τη μείωση των νεκτών και των σοβαρών τραυματιών κατά 50% έως το 2030.

Η Ελλάδα έχει καταγράψει μεγάλη μείωση στα θανατηφόρα ατυχήματα (περίπου 54%) τη τελευταία δεκαετία λόγω πολλών νέων αυτοκινητόδρομων που δόθηκαν στο κοινό. Σύμφωνα με το Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο θα μειωθεί δραστικά ο αριθμός των οδικών ατυχημάτων και ο αριθμός των νεκρών και τραυματιών χάρις το καθορισμό, την εφαρμογή και τη παρακολούθηση απαραίτητων δράσεων. Η ανάπτυξη του σχεδίου βασίζεται στις νέες διεθνείς τάσεις, στη λεπτομερή ανάλυση των δυνατοτήτων της ελληνικής πραγματικότητας καθώς και στη συστηματική ευρεία διαβούλευση.

Οι τέσσερις (4) βασικές κατευθύνσεις του Εθνικού Στρατηγικού Σχεδίου Οδικής Ασφάλειας είναι:

1. Φιλόδοξο Όραμα
2. Αποτελεσματική Εφαρμογή
3. Καινοτόμες Τεχνολογίες
4. Κοινή Ευθύνη

Το φιλόδοξο όραμα αφορά στην εκμηδένιση των νεκρών σε οδικά ατυχήματα σε βάθος χρόνου όπου θα επιτευχθεί μέσω επιμέρους ρεαλιστικών στόχων και με έμφαση στην ασφαλή κινητικότητα για όλους (προώθηση των MMM, χαμηλές ταχύτητες, κλπ). Για την επίτευξη όμως του φιλόδοξου οράματος ιδιαίτερη σημασία δίδεται στην αποτελεσματική εφαρμογή-υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου. Η αποτελεσματική εφαρμογή του Σχεδίου μπορεί να επιτευχθεί μέσω στοχευμένης χρηματοδότησης αντάξιας του εγχειρήματος, ισχυρής και αποτελεσματικής διαχείρισης όλων των προσπαθειών και συστηματική παρακολούθηση, ελέγχου και βελτίωσης των δράσεων.

Καθοριστικός είναι ο ρόλος της τεχνολογίας καθώς με την αξιοποίηση καινοτόμων τεχνολογιών η οδήγηση μπορεί να γίνει πιο απλή. Ο καταλυτικός όμως ρόλος ανοίκει στη κοινή ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων φορέων και των πολιτών μέσω της υπευθυνότητας και του σεβασμού προς τους ανθρώπους και την ανθρώπινη ζωή. Οι οδηγοί πρέπει να αλλάξουν το τρόπο οδήγησής τους και την οδική συμπεριφορά υιοθετώντας χαμηλές ταχύτητες, αμυντική οδηγική συμπεριφορά, προσοχή στους ευάλωτους χρήστες στις οδούς και μεγαλύτερη προσοχή σε διαβάσεις και σηματοδότες. Τέλος οι άνθρωποι πρέπει να χρησιμοποιούν περισσότερο τα MMM και να οδηγούν λιγότερο ιδιαίτερα μετά από κουρατικές γι' αυτούς ημέρες.

Κεφάλαιο 4. Οδική Βοήθεια

4.1. Οδική Βοήθεια, έννοια, ορισμοί, καλύψεις

Η Οδική Βοήθεια είναι μία προαιρετική κάλυψη στο ασφαλιστήριο συμβόλαιου που ενεργοποιείται κάθε φορά που υπάρχει κάποια βλάβη ή ατύχημα ή ακόμη και εάν μείνει το όχημα και αποτελεί μία αναγκαία παροχή η οποία έρχεται να προσφέρει βοήθεια σε μία «δύσκολη» στιγμή. Το κόστος της κάλυψης είναι ελάχιστο μπροστά σε αυτό που προσφέρει και η συμβολή της μεγάλη. Η οδική βοήθεια μπορεί να φανεί εξαιρετικά χρήσιμη ανά πάσα ώρα και στιγμή και να έρθει ως «από μηχανής Θεός» να σώσει μία απρόσμενη και δύσκολη κατάσταση.

Σύμφωνα με το Νόμο 4512/2018 η οδική βοήθεια οφείλει να είναι στο σημείο που βρίσκεται ο πελάτης εντός μίας (1) ώρας, ενώ σε περίπτωση που δεν εκπληρωθεί αυτή η υποχρέωση

προβλέπονται πρόστιμα τις τάξεως 5.000 έως και 20.000 ευρώ. Ο συγκεκριμένος νόμος θεσπίστηκε το 2018.

Τι καλύπτει η Οδική Βοήθεια ;

- ✓ Επί τόπου επισκευή οχήματος
- ✓ Εξυπηρέτηση στο σημείο ακινητοποίησης
- ✓ Μεταφορά του οχήματος σε συνεργείο της περιοχής
- ✓ Επαναπατρισμός του οχήματος εντός Ελλάδας
- ✓ Επαναπατρισμός του οχήματος στην Ελλάδα, σε περίπτωση που προκλήθηκε ζημιά ενώ το όχημα βρισκόταν εκτός Ελλάδας
- ✓ Παροχή βοήθειας σε περίπτωση έλλειψης καυσίμου
- ✓ Παροχή βοήθειας σε περίπτωση απώλειας κλειδιών
- ✓ Αλλαγή ελαστικού
- ✓ Μεταφορά του οχήματος στο πλησιέστερο βουλκανιζατερ για επιδιόρθωση ελαστικού
- ✓ Κάλυψη εξόδων διαμονής σε ξενοδοχείο
- ✓ Κάλυψη εξόδων επιστροφής στον τόπο μόνιμης διαμονής
- ✓ Φύλαξη του οχήματος σε περίπτωση που το συνεργείο είναι κλειστό

4.2. Υποχρεώσεις της Οδικής Βοήθειας προς τους ασφαλισμένους

Σύμφωνα με το άρθρο 216, οι εταιρείες οδικής βοήθειας οχημάτων ανεξαρτήτως πακέτου καλύψεων οδικής βοήθειας, πρέπει να:

- Βρίσκονται σε διαρκή ετοιμότητα 365 ημέρες το χρόνο και 24/7
- Έχουν τηλεφωνική εξυπηρέτηση 365 ημέρες το χρόνο και 24/7 με καταγραφικό κλήσεων
- Έχουν ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης
- Οι εταιρείες να διαθέτουν φορτηγό όχημα όπως πλατφόρμα, γερανοφόρο κλπ με εγκατεστημένο σύστημα ελέγχου GPS

Σε περίπτωση που κάποιο από τα πιο πάνω δεν τηρηθεί από μεριάς επιχείρησης που παρέχει την οδική βοήθεια, το Υπουργείο Μεταφορών προβλέπει μία σειρά από διοικητικά πρόστιμα όπως:

- Από 10.000 έως 50.000 ευρώ θα τιμωρούνται όσοι προσφέρουν οδική βοήθεια οχημάτων χωρίς τη σχετική βεβαίωση λειτουργίας
- Από 5.000 έως 10.000 ευρώ θα τιμωρούνται όσοι δηλώνουν ψευδή στοιχεία στις αρμόδιες υπηρεσίες
- Από 2.000 έως 5.000 ευρώ είναι το πρόστιμο για τους συνεργάτες του δικτύου που δηλώνουν ψευδή στοιχεία προς την επιχείρηση οδικής βοήθειας με την οποία έχουν συμβληθεί
- Από 5.000 έως 20.000 ευρώ και οριστική αφαίρεση της άδειας κυκλοφορίας του οχήματος για τυχόν σοβαρές παραβάσεις
- Από 5.000 έως 20.000 ευρώ για εταιρείες και συνεργάτες οδικής βοήθειας εφόσον δεν εκπληρώνουν την κατά το νόμο υποχρέωσή τους.

4.3. Διαδικασία αναγγελίας Οδικής Βοήθειας

Σε περίπτωση που το ασφαλισμένο όχημα έχει βλάβη που δεν προήλθε από ατύχημα, ο ασφαλισμένος πρέπει να αναζητήσει στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό του το τηλέφωνο επικοινωνίας για την Οδική Βοήθεια. Προσοχή, Οδική Βοήθεια και Φροντίδα Ατυχήματος διαφέρουν γι' αυτό και στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο υπάρχουν δύο (2) διαφορετικοί τηλεφωνικοί αριθμοί που μπορείτε να καλέσετε ανάλογα με την υπηρεσία που θέλετε. Επιπλέον, υπάρχει ως ενδεχόμενο σε ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο να υπάρχουν δύο (2) διαφορετικοί πάροχοι βοήθειας το οποίο ορίζεται από εμπορικές συμφωνίες της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας. Έτσι μία εταιρεία παροχής βοήθειας καλείται για να εξυπηρετήσει σε καταγραφή ατυχήματος και μία άλλη εταιρεία καλείται όταν το όχημα χρήζει κάποια από τις υπηρεσίες που καλύπτει η οδική βοήθεια.

Στη τηλεφωνική κλήση, ο ασφαλισμένος πρέπει να αναφέρει αν πρόκειται για ατύχημα ή για βλάβη. Γίνεται επαλήθευση των στοιχείων του προκειμένου να πιστωποιηθεί το συμβόλαιο με τις

καλύψεις που έχει και φυσικά εάν είναι ενεργό. Ακόμη, είναι αναγκαίο να αναφερθεί ο αριθμός ατόμων που επιβαίνουν στο όχημα, εάν το όχημα βρίσκεται σε υπόγειο πάρκινγκ ή πάνω σε αυτοκινητόδρομο καθώς σε περίπτωση μικρού φορτηγού ή VAN πρέπει να αφαιρεθεί εάν το όχημα είναι φορτωμένο με φορτίο.

4.4. Χρήσιμα και απαραίτητα εργαλεία οδικής βοήθειας

Στην οδική βοήθεια αυτό που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι τα εργαλεία που χρησιμοποιεί προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο πελάτης. Εργαλεία που βοηθούν ώστε ένα όχημα να μπει μπροστά, να ξανά κινηθεί, να ρυμουλκηθεί κ.ο.κ. Τέτοια εργαλεία μπορεί να είναι από ένα απλό κατσαβίδι μέχρι και όχημα πλήρως εξοπλισμένο με γάντζους, ψαλίδια οδικής, πλατφόρμες, κλπ.

Στα οχήματα οδικής βοήθειας συγκαταλέγονται τα φορτηγά πλατφόρμες οδικής βοήθειας με πτυσσόμενη ή σταθερή καρότσα, τα οποία βοηθούν στην ρυμούλκηση ενός οχήματος ή την επαναφορά τους υπό περιπτώσεις όταν το όχημα του ασφαλισμένου πελάτη βρίσκεται εκτός δρόμου. Τα φορτηγά πλατφόρμες είναι εφοδιασμένα με γάντζο για να τραβούν το όχημα πάνω στη καρότσα. Επιπλέον, αρκετά φορτηγά πλατφόρμες, τα πιο καινούργια χρονικά είναι εφοδιασμένα και με ψαλίδι ρυμούλκησης στο πίσω μέρος του οχήματος. Το ψαλίδι βοηθάει στη ρυμούλκηση και μεταφορά δεύτερου οχήματος. Επιπλέον, κάποια φορτηγά πλατφόρμες μπορεί να διαθέτουν και γερανό όπου μπορούν να ανελκίσουν ένα όχημα που έχει πέσει σε γκρεμό, χαράδρα κλπ. Ο γερανός μπορεί να είναι μικρής εμβέλειας ή τηλεσκοπικός (μεγαλύτερης εμβέλειας). Επίσης, για τις μεταφορές των οχημάτων γίνεται χρήση αυτοκινητάμαξας τριών, πέντε ή και παραπάνω θέσεων. Ένα εργαλείο μεταφοράς οχημάτων το οποίο δεν είναι και τόσο διαδεδομένο στη χώρα μας όμως στο εξωτερικό το χρησιμοποιούν είναι το tow dolly όπου φορτώνουν το όχημα απάνω μία πλατφόρμα που ρυμουλκείται από ένα φορτηγό και οι ρόδες του μεταφερόμενο οχήματος δεν ακουμπούν στο έδαφος.

Ένα άλλο όχημα οδικής βοήθειας είναι το heavy duty 4x4 εφοδιασμένο με ψαλίδι. Ένα όχημα τύπου 4x4 I.X. για τη ρυμούλκηση οχημάτων όπου μπορεί να χρησιμοποιείται για ευκολία τόσο εντός των πόλεων όσο και στα ορεινά μέρη σε δύσβατες τοποθεσίες. Οχήματα όπως mini Vans, και μοτοσικλέτες μπορούν να εξυπηρετούν τους ασφαλισμένους-πελάτες σε περιστατικά

φροντίδας ατυχήματος όπου γίνεται μόνο η καταγραφή του συμβάντος ή και ως μικρές μονάδες κινητών συνεργείων για γρήγορη επιτόπια επισκευή του οχήματος (μπαταρία, αλλαγή ελαστικού κλπ).

Βέβαια, όλα τα οχήματα οδικής πρέπει να είναι εφοδιασμένα με τον απαραίτητο εξοπλισμό και να διαθέτουν τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να γίνει σωστά η εξυπηρέτηση. Τα εργαλεία αυτά είναι εκκινητής μπαταρίας (booster) ή καλώδια εκκίνησης βαρέου τύπου, κομπρεσέρ αέρος για τα ελαστικά, σταυρός αυτοκινήτου για τα μπουλόνια, σετ από κατσαβίτσια ίσια και σταυρωτά, πένσες και κόφτες, γερμανοπολύγωνα, καρυδάκια κλπ. Επιπλέον είναι απαραίτητα τα οχήματα να είναι εφοδιασμένα και με κώνους σύμπτωσης, προειδοποιητικό τρίγωνο και φαρμακείο και πυροσβεστήρα. Τέλος ένα πολύμετρο είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για την επιτόπια διάγνωση του προβλήματος.

Όσον αφορά τα πρόσθετα των οχημάτων οδικής βοήθειας προκειμένου να εξυπηρετηθούν σωστά τα οχήματα των ασφαλισμένων-πελατών, αυτά μπορεί να είναι ροδάκια πορείας τύπου αστυνομίας όπου, το όχημα τοποθετείται πάνω σε αυτά ώστε να μην πατάνε οι ρόδες του στο έδαφος και ρυμουλκείται. Τέλος, για την οδική βοήθεια βαρέων οχημάτων χρησιμοποιούνται μεγαλύτερου τύπου φορτηγά προκειμένου να ρυμουλκηθούν τα βαρέα οχήματα.

4.5. Εταιρείες Οδικής Βοήθειας

Στην Ελλάδα υπάρχουν εταιρείες, οι οποίες δραστηριοποιούνται από μόνες τους στον τομέα της οδικής βοήθειας αλλά και μέσω ασφαλιστικών εταιρειών. Εταιρείες Οδικής Βοήθειας που συνεργάζονται με ασφαλιστικές εταιρείες παρέχοντας και την υπηρεσία της Φροντίδας Ατυχήματος διαθέτουν δικό τους στόλο οχημάτων αλλά συνεργάζονται και με εταιρείες νόμιμης λειτουργίας οδικής βοήθειας για την κάλυψη περισσότερων περιοχών.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες Europ Assistance, Mondial Assistance, Mapfre Assistencia, Interamerican, Intersalonica και Extra Assistance εδώ και χρόνια λειτουργούν στην Ελλάδα παρέχοντας κατά κύριο λόγο ασφάλεια οδικής βοήθειας αλλά και άλλες ασφαλίσσεις του κλάδου όπως ιατρική βοήθεια, ταξιδιωτική ασφάλιση και καλύψεις εξειδικευμένων κινδύνων. Μερικές

από τις εταιρείες αυτές είναι πολυεθνικές και βρίσκονται αρκετά χρόνια στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά με υποκαταστήματα καθώς οι μητρικές τους εταιρείες εδρεύουν σε χώρες του εξωτερικού.

Σχεδόν όλες οι παραπάνω εταιρείες έχουν συνεργασία με πολλές ασφαλιστικές εταιρείες γενικών ασφαλίσεων που παρέχουν ασφάλεια οχήματος τόσο στην παροχή οδικής βοήθειας όσο και στη Φροντίδα Ατυχήματος. Οι καταναλωτές μπορούν να ασφαλιστούν και απευθείας για ασφάλιση οδικής βοήθειας σε αυτές ανεξάρτητα σε ποια ασφαλιστική εταιρεία έχουν ασφαλίσει το όχημά τους.

4.5.1. *Europ Assistance*

Η Europ Assistance επινόησε τις υπηρεσίες φροντίδας και παροχής βοήθειας το 1963 και σήμερα θεωρείται σημείο αναφοράς στον κλάδο υπηρεσιών φροντίδας και παροχής βοήθειας. Με πάνω από 50 χρόνια εμπειρίας, η Europ Assistance επεκτείνει ένα εύρος υπηρεσιών φροντίδας και παροχής βοήθειας καταναμεμημένες σε πέντε πυλώνες υπηρεσιών: Αυτοκίνητο, Υγεία, Ταξίδι, Σπίτι και Οικογένεια.

Ο Όμιλος της Europ Assistance απασχολεί περισσότερο από 7.900 υπαλλήλους παγκοσμίως. Η επαγγελματική προσέγγιση της Εταιρείας δομείται γύρω από τέσσερις (4) βασικές αρχές:

- 24/7 πολύγλωσση τηλεφωνική Υπηρεσία Βοήθειας,
- Ανάλυση Καταστάσεων & Δεδομένων διαχείρισης κινδύνου,
- Άμεση κινητοποίηση του ανθρώπινου και τεχνικού δυναμικού βοήθειας,
- Λύση σε άμεσο χρόνο των πολύπλοκων και δύσκολων συγκυριών.

Με παρουσία πάνω από τριάντα (30) χρόνια στην ελληνική αγορά, η Εταιρεία έχει θέσει τις βάσεις για ριζική αλλαγή σε όλα τα επίπεδα που καθοδηγείται από ένα δυναμικό επιχειρηματικό σχέδιο ανάπτυξης που έχει ως απώτερο σκοπό τη διεύρεση του μεριδίου της στην Ελλάδα. Η Europ Assistance S.A. Greek Branch είναι υποκατάστημα της γαλλικής Ασφαλιστικής εταιρείας Europ Assistance S.A. και ξεκίνησε τη λειτουργία της στην Ελλάδα το 1991. Παρέχει προϊόντα βοήθειας

σε Ασφαλιστικές Εταιρείες, Μεσίτες Ασφαλίσεων, Εισαγωγείς Οχημάτων, Εταιρείες Ενέργειας κ.α.

Τα τελευταία χρόνια η Εταιρεία επεκτείνει τη δράση της σε πο auto επιχειρηματικούς κλάδους όπως είναι το σπίτι, ταξίδι, υγεία, concierge. Μέσα από τη νέα επιχειρηματική στρατηγική που χάραξε η Europ Assistance, επιδιώκει το όνομά της να καταστεί συνώνυμο με τον «Από Μηχανής Θεός» που εμφανίζεται και δρα άμεσα και αποτελεσματικά προσφέροντας βοήθεια προς το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, με επίκεντρο και προτεραιότητα τον άνθρωπο.

Το 2020 ιδρύεται νέα εταιρεία με την επωνυμία Europ Assistance Service Greece με ευρεία δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών σε ποικίλους επιχειρηματικούς κλάδους. Η εταιρεία αυτή διαχειρίζεται το νέο ιδιόκτητο στόλο οχημάτων εξυπηρέτησης σε Αττική και Θεσσαλονίκη. Παράλληλα, η Εταιρεία μεριμνά για τον εξοπλισμό όλων των οχημάτων της με ειδικά διαγνωστικά μηχανήματα και πουιλία ειδικών απαραίτητων εργαλείων που βοηθούν για τη σωστή παροχή βοήθειας.

Η Εταιρεία επίσης συνεργάζεται με εξειδικευμένους τεχνικούς από διάφορες ειδικότητες για την αποκατάσταση τεχνικών βλαβών σε επείγοντα περιστατικά για κατοικίες ή καταστήματα. Τέτοιες βλάβες μπορεί να είναι ηλεκτρολογικής φύσεως, υδραυλικών εγκαταστάσεων, προβλήματα όπου απαιτείται επέμβαση κλειδαρά, βλάβες σε υαλοπίνακες ή και κρύσταλλα.

Τέλος, η Εταιρεία, παρέχει στ B2B πελάτες της την καινοτόμο και πρωτοποριακή υπηρεσία παραλαβής και παράδοσης οχήματος (Pick up & Drop) στην Αττική. Με τη χρήση της υπηρεσίας αυτής, η Εταιρεία στέλνει έμπειρο οδηγό για παραλαβή και παράδοση από και πρὸς το συνεργείο.

4.5.2. *Mondial Assistance*

Η Mondial Assistance βοηθάει και εξυπηρετεί τους συνανθρώπους της για περίπου εξήντα (60) χρόνια. Σήμερα, η Mondial Assistance, έχοντας κοινό όνομα και ενιαίες αξίες, έχει παρουσία σε έξι (6) ηπείρους, σε τριάντα τέσσερεις (34) διαφορετικές χώρες. Η Εταιρεία προσφέρει βοήθεια

οποιαδήποτε στιγμή και οπουδήποτε στο κόσμο. Το επίκεντρο της επιχείρησης ήταν, είναι και θα είναι πάντα οι πελάτες της, εταιρικοί και μη καθώς οι υπάλληλοί της.

Το υποκατάστημα της Ελλάδας άνοιξε τις πόρτες του το 1997, ενώ από το 2004 ξεκίνησε και εξυπηρετεί την Κύπρο. Το 2012 ανοίχτηκε και στην αγορά της Μάλτας. Οι υπηρεσίες της Εταιρείας παρέχονται σε εκατομμύρια ιδιώτες. Εταιρικοί πελάτες της εταιρείας είναι μερικοί από τους μεγαλύτερους εισαγωγείς οχημάτων, ασφαλιστικές εταιρείες, τράπεζες, τουριστικά γραφεία, διοργανωτές ταξιδιών καθώς και κάποιες αεροπορικές εταιρείες.

Στη Mondial Assistance κατανοούνται οι ανάγκες των πελατών γιατί συνεργάζονται με Ασφαλιστικές Εταιρείες από τότε που ιδρύθηκε η Εταιρεία και εδώ και σαράντα (40) χρόνια δημιουργούνται ασφαλιστικές λύσεις για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους. Παρέχει έμπειρο προσωπικό τόσο στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας όσο και στο μηχανικό κομμάτι με τους τεχνικούς οδηγούς της με πανελλήνια κάλυψη 24/7, 365 ημέρες το χρόνο.

Οι τομείς δραστηριοτήτων της Εταιρείας είναι:

- Υπηρεσίες Οχημάτων
- Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί
- Τουρισμός & Ταξίδια
- Ιατρικές Υπηρεσίες
- Retail & Telcos

4.5.3. *Mapfre Asistencia*

Ο Όμιλος Mapfre ιδρύθηκε στα μέσα της δεκαετίας του '30 στην Ισπανία και σήμερα συγκαταλέγεται ανάμεσα στους παγκόσμιους ηγέτες στην ασφάλιση, την αντασφάλιση και την παροχή υπηρεσιών, με δραστηριότητα σε 49 χώρες και στις 5 ηπείρους.

Η Mapfre Asistencia, μέλος του Ομίλου Mapfre, είναι μία πολυεθνική ασφαλιστική εταιρεία που ειδικεύεται στην παροχή υπηρεσιών βοήθειας και την κάλυψη ειδικών κινδύνων. Ιδρύθηκε στη Μαδρίτη (Ισπανία) το 1989 και κατέχει κυρίαρχο ρόλο στην παγκόσμια αγορά της ασφάλισης με

παρουσία σε 38 χώρες, φροντίζοντας σε καθημερινή βάση για τις ανάγκες εκατομμυρίων ασφαλισμένων και δικαιούχων ανά τον κόσμο, με ολοκληρωμένες λύσεις στους τομείς της βοήθειας και των ειδικών κινδύνων.

Η Εταιρεία εγκαταστάθηκε στην Ελλάδα το 1994 με την ίδρυση της Eurosos Assistance, Εταιρείας Παροχής Υπηρεσιών Βοηθείας και Πληροφοριών. Το 1997 ξεκίνησε να λειτουργεί και ως ασφαλιστικό υποκατάστημα με την επωνυμία Mapfre Asistencia Athens Branch, με δραστηριότητα στις ασφάλειες και τις αντασφάλειες, καλύπτοντας ένα μεγάλο φάσμα υπηρεσιών και προϊόντων.

Η Mapfre Asistencia έχει αποδεδειγμένο ιστορικό επιτυχίας στην παροχή προγραμμάτων και υπηρεσιών για μεγάλες επωνυμίες λιανικής στην Ελλάδα. Πιστεύει στη δημιουργία μακροπρόθεσμων βιώσιμων εταιρικών σχέσεων, που βασίζονται στην εμπιστοσύνη και τις κοινές αξίες και αυτό επιβεβαιώνεται μέσα από τις μακροχρόνιες συνεργασίες που διατηρεί με τα δημοφιλέστερα εμπορικά σήματα της αγοράς.

Μέσα από σχήματα συνεργασίας B2B και B2B2C, παρέχει ολοκληρωμένες προτάσεις υπηρεσιών για τους εταίρους της και αντίστοιχα, αναλαμβάνει την πλήρη διαχείριση των διαδικασιών της κάθε υπηρεσίας εκ μέρους των συνεργατών της, με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη.

Σήμερα η Εταιρεία, έχοντας χτίσει μια διαχρονική σχέση με τους πελάτες της, παρέχει υπηρεσίες βοήθειας σε εκατομμύρια δικαιούχους σε όλη τη χώρα. Το παγκόσμιο δίκτυο βοήθειας του Ομίλου, επιτρέπει να ενεργεί άμεσα ώστε να εξυπηρετηθεί με το καλύτερο δυνατό τρόπο ο κάθε ασφαλισμένος, σε όποιο σημείο του κόσμου και αν βρίσκεται.

Αναλύοντας προσεκτικά τις ανάγκες του πελατολογίου της, έχει αναπτύξει υπηρεσίες βοήθειας, ασφαλιστικά προϊόντα, προϊόντα ασφάλισης και εγγύησης αυτοκινήτου, καθώς και προϊόντα ειδικών κινδύνων με ασφαλιστικές εταιρείες, τράπεζες, αυτοκινητοβιομηχανίες, αλλά και με μία ευρεία γκάμα επιχειρήσεων με πολλούς και διαφορετικούς τομείς δραστηριότητας στην τοπική αγορά. Η εντιμότητα, η ακεραιότητα, η έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών της, η καινοτομία

και η πρωτοπορία, καθώς και η αφοσίωση της ομάδας της για την επίτευξη ενός κοινού στόχου καταρτίζουν τις αξίες της Εταιρείας.

Οι τομείς δραστηριοτήτων της Εταιρείας είναι:

- Υπηρεσίες Οχημάτων
- Ιατρικές Υπηρεσίες
- Ταξίδι
- Υπηρεσίες τεχνικής βοήθειας κατοικίας
- Υπηρεσίες lifestyle με προστασία αγορών και επεκτάσεις εγγυήσεων προϊόντων

4.5.4. *Interamerican*

Η Interamerican ανοίκει στον διεθνή ασφαλιστικό Όμιλο Achmea με έδρα την Ολλανδία. Μέτοχοι του Ομίλου είναι η ασφαλιστική εταιρεία υγείας Achmea και η παγκόσμια τράπεζα Rabobank. Το 1969 ιδρύθηκε και μέχρι σήμερα κατέχει κορυφαία θέση στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Οι τομείς που δραστηριοποιείται η Εταιρεία είναι:

- Ζωής
- Υγείας
- Προστασίας της περιουσίας
- Υπηρεσίες Βοήθειας
- Παροχής υπηρεσιών Υγείας

Η Interamerican αποτελεί τη μοναδική ασφαλιστική εταιρεία η οποία διαθέτει ιδιόκτητες και σύγχρονες υποδομές στους τομείς:

1. Υγείας (Αθηναϊκή Mediclinic, Medifirst πολυιατρεία),
2. Βοήθειας (οχήματα οδικής βοήθειας, ασθενοφόρα κλπ.)
3. Αυτοκινήτου (Car point - πρότυπη μονάδα αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου)

Η Εταιρεία διαθέτει ένα εξαιρετικά έμπειρο και καταρτισμένο δίκτυο ασφαλιστικών συμβούλων ενώ έχει δημιουργήσει και την εταιρεία Anytime, την πρώτη Direct ασφάλιση στην Ελλάδα.

Τέλος, η Εταιρεία, εφαρμόζει το διεθνώς καθιερωμένο σύστημα ποιοτικού ελέγχου NPS Tracking που καταγράφει σε πραγματικό χρόνο την ικανοποίηση του πελάτη από τις υπηρεσίες που του παρέχονται.

4.5.5. *Intersalonica*

Ο Όμιλος Ιντερσαλόνικα κατέχει κορυφαία θέση στον ασφαλιστικό και ευρύτερο χώρο των επιχειρήσεων στην Ελλάδα, με τις δραστηριότητές του να διευρύνονται και να επεκτείνονται συνεχώς σε διάφορους τομείς. Οι εταιρίες του Ομίλου καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα διαφόρων υπηρεσιών στους τομείς της Ιδιωτικής Ασφάλισης, της Περιουσίας, της Ζωής και Υγείας, των Αερομεταφορών, της Οδικής και Ιατρικής Βοήθειας, αλλά και της Τεχνικής Υποστήριξης και επισκευής παντός τύπου οχημάτων, Ανταλλακτικών και Κρυστάλλων, όπως και χωριστούς τομείς προϊόντων Διατροφής και Ενέργειας (ΑΠΕ) με ποιότητα & αξιοπιστία.

Το όραμά της Εταιρείας είναι η δημιουργία επιπλέον αξίας για τον Πελάτη, τον Μέτοχο, τον Συνεργάτη και το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ομίλου, ώστε να συμβάλει έμπρακτα και πάντα αποτελεσματικά, στην συνεχόμενη ανάπτυξη του τόπου αλλά και ολόκληρης της Ελλάδας.

Η Ιντερσαλόνικα Α.Ε.Γ.Α. δραστηριοποιείται στους εξής τομείς της ασφάλισης:

- Ατυχημάτων
- Ασθενειών
- Χερσαίων Οχημάτων
- Αεροσκαφών
- Πλοίων και Σκαφών Αναψυχής
- Μεταφερόμενων Εμπορευμάτων
- Πυρκαγιάς
- Λοιπών Ζημιών Αγαθών
- Αστικής Ευθύνης από Χερσαία Οχήματα
- Αστικής Ευθύνης από Αεροσκάφη

- Αστικής Ευθύνης από Θαλάσσια και Λιμναία Σκάφη
- Γενικής Αστικής Ευθύνης
- Διάφορων Χρηματικών Απωλειών
- Νομικής Προστασίας
- Βοήθειας
- Προσφερόμενες Ασφαλίσεις και Υπηρεσίες

Η Ιντερσαλόνικα Α.Ε.Γ.Α., έχοντας σαν κύριο σκοπό την παροχή υψηλών και χρήσιμων υπηρεσιών με το χαμηλότερο δυνατό κόστος για τον πελάτη και χρησιμοποιώντας όλα τα μέσα που διαθέτει ο Όμιλος, όπως τον αεροπορικό στόλο, τα ασθενοφόρα, τα οχήματα Οδικής Βοήθειας, τα Ιατρικά Κέντρα και τις χρήσιμες στο κοινωνικό σύνολο υποδομές της, προσφέρει πολύτιμες και κάθετες υπηρεσίες εξασφάλισης και προστασίας των συμφερόντων των πελατών της, αλλά και παντός τρίτου δικαιούχου αποζημιώσεως, όπου και ως δικαιούχοι αποζημιώσεως δεν είναι μόνον ιδιώτες, αλλά είναι και το Κράτος και τα Ασφαλιστικά Ταμεία και οι κάθε είδους Οργανισμοί, μέχρι και οι Εταιρίες αμέτρητων Διοδίων, όπου και καθημερινά, οι Ασφαλιστικές Εταιρίες πληρώνουν τα «σπασμένα» και αυτά που είναι...πληρωμένα!

Με τις υποδομές και τις υπηρεσίες που παρέχει, τις αντιλήψεις και τις πράξεις, καθημερινά και πανελλαδικά, η Ιντερσαλόνικα Γενικών Ασφαλίσεων είναι ασυναγώνιστη Δύναμη Ανάπτυξης και Δημιουργίας, «από την Θεσσαλονίκη των Ελλήνων και για όλη την Ελλάδα των Πανελλήνων!»

4.5.6. *Extra Assistance*

Η Extra Assistance ιδρύθηκε το έτος 2015 με βασικό σκοπό την παροχή υπηρεσιών οδικής βοήθειας σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3651/2008.

Η Extra Assistance έχει ως κύριο μέλημα την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση του εκάστοτε συνδρομητή της, αντιμετωπίζει ως μεμονωμένο το κάθε περιστατικό και βασικός σκοπός της οποιαδήποτε ενέργειάς της είναι η αμεσότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση

του συνδρομητή. Για να επιτευχθεί αυτό, σε ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια διαθέτει ιδιόκτητα οχήματα καθώς και συνεργάτες εξυπηρέτησης.

Η Εταιρεία διαθέτει έμπειρο τεχνικό προσωπικό οδικής εξυπηρέτησης. Η πολυετής εμπειρία και η τεχνογνωσία του προσωπικού γύρω από τον αυτοκίνητο και τον άνθρωπο, επιτρέπει στην Εταιρεία να στοχεύει στο υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών, βελτιώνοντας συνεχώς τις υπηρεσίες. Τέλος, η εταιρεία δραστηριοποιείται στο τομέα της Οδικής Βοήθειας συνέπειας ατυχήματος:

- Καταγραφή συνθηκών ατυχήματος.
- Φωτογράφιση του τόπου ατυχήματος
- Άμεση αναγγελία ζημιάς
- Τοπική μεταφορά οχήματος σε χώρο φύλαξης
- Μεταφορά οχήματος σε συνεργείο επισκευής.

Κεφάλαιο 5. Η τεχνολογία στο κλάδο ασφάλισης και οδικής βοήθειας

5.1. Η χρήση της τεχνολογίας στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά

Μέσα σε κλίμα οικονομικής στενότητας, οι καταναλωτές δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών έχοντας μία πιο ανεξάρτητη προσέγγιση κατά την επιλογή τους, δεδομένης της πληθώρας διαφορετικών προϊόντων και της αυτονομίας της καταναλωτικής έρευνας ως αποτέλεσμα της ψηφιοποίησης της διαδικασίας πώλησης. Η παγκόσμια αγορά εξελίσσεται συνεχώς και προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα. Πολλοί άνθρωποι πλέον αποφεύγουν τους παραδοσιακούς τρόπους διαδικασιών που γίνονταν μέσα από χαρτί ή τηλέφωνο και πλέον χρησιμοποιούν νέους πρωτοποριακούς τρόπους (digital) όπου απλουστεύουν κατά πολύ τις διαδικασίες.

Για την περαιτέρω ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό των ανθρώπων με την τεχνολογία, σημαντικό παράγοντα ήταν και η πανδημία του Covid-19. Με τον Covid-19 και τα συνεχόμενα lockdowns πολλοί άνθρωποι προκειμένου να εξυπηρετηθούν, αναγκάστηκαν να μάθουν νέες τεχνολογίες (digital). Πολλές επιχειρήσεις αλλά και δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να εξυπηρετήσουν τους

πολίτες έπρεπε να δημιουργήσουν ψηφιακές πλατφόρμες και κανάλια επικοινωνίας. Έτσι οι άνθρωποι βρισκόντουσαν σπίτι και από την άνεση του καναπέ τους μπορούσαν να κάνουν πλέον πράγματα για τα οποία παλαιότερα ήταν αναγκασμένοι να στηθούν σε μία ουρά και να περιμένουν για ώρες. Η πληροφόρηση γίνεται πλέον διαθέσιμη με το «κλικ» ενός κουμπιού και όλα αυτά τα δεδομένα συλλέγονται ανά δευτερόλεπτο και χαρτογραφούν τον υποψήφιο πελάτη.

Μέσα σε αυτή την αγορά δεν είναι φυσικό οι ασφαλιστικές εταιρείες να μείνουν εκτός χρησιμοποιώντας παλαιά και τετριμμένα μοντέλα. Ο πελάτης πλέον είναι σε θέση να χρησιμοποιεί τις διαθέσιμες εταιρεία ψηφιακές εφαρμογές, αναζητεί στο διαδίκτυο, μελετάει τους ασφαλιστικούς όρους και ζυγίζει τις παροχές που του προσφέρει η κάθε ασφαλιστική εταιρεία.

Ωστόσο, ο ρόλος του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή συνεχίζει να είναι σημαντικός για τη τελική απόφαση του πελάτη, καθώς η εμπειρία και η γνώση του στο αντικείμενο δεν προσφέρονται μέσα από τις ψηφιακές πλατφόρμες. Επιπλέον, ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας που έχει συμβάλει στην ανάπτυξη των ασφαλιστικών εταιρειών αλλά και στην πιο θετική αντιμετώπιση του Έλληνα καταναλωτή ως προς την ιδιωτική ασφάλεια είναι η ψηφιση ορισμένων ευνοϊκών νόμων από το κράτος όπου ευνοούν τους εργοδότες και τους εργαζόμενους σχετικά με την απαλλαγή φορολογίας ασφαλιστικών προϊόντων. Οι περισσότερες ελληνικές ασφαλιστικές εταιρείες ανήκουν σε μεγάλους διεθνείς ομίλους και οργανισμούς και συνεπώς έχουν υιοθετήσει την δομή, την καινοτομία, τις διαδικασίες και τα ψηφιακά μέσα των ομίλων αυτών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αλλάζει η κουλτούρα της εταιρείας και να ακολουθούνται τα μοντέλα και τα πρότυπα αναπτυγμένων χωρών προσαρμοσμένα πάντα και στην ελληνική πραγματικότητα.

5.2. Οι βασικοί πυλώνες του ψηφιακού μετασχηματισμού στην ιδιωτική ασφάλιση

Σε μία συνεχώς εξελισσόμενη αγορά τόσο παγκοσμίως όσο και στην Ελλάδα, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, οι Ασφαλιστικές Εταιρείες σχεδιάζουν την στρατηγική του ψηφιακού μετασχηματισμού που θα ακολουθήσουν για κάνε νέα κίνηση και κάθε νέο βήμα, έτσι ώστε να δημιουργήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους ίδιους αλλά και για να προσφέρουν μία

ιδιαίτερη εμπειρία στον πελάτη τους. Οι τέσσερις (4) βασικοί πυλώνες ανάπτυξης στρατηγικής του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό κλάδο είναι:

- **Πελάτης - Customer**

Ο Πελάτης αποτελεί τον κύριο πυλώνα στον οποίο στηρίζονται οι ασφαλιστικές Εταιρείες, Βάσει του πελάτη και των αναγκών του, οι εταιρείες:

- σχεδιάζουν τα ασφαλιστικά τους προγράμματα
- προσαρμόζουν τις διαδικασίες τους
- στηρίζουν όλη την εξυπηρέτησή τους.

Οι εταιρείες προσπαθούν να κατανοήσουν τις ανάγκες των πελατών τους, να τις προσωποποιήσουν και να τις μεταφράσουν σε ασφαλιστικούς όρους-κλειδιά. Όλη η στρατηγική μίας Ασφαλιστικής Εταιρείας συγκεντρώνεται γύρω από την πελατοκεντρικότητα και αυτός είναι και ο μονόδρομος για την διατήρηση του χαρτοφυλακίου της και φυσικά της κερδοφορίας της.

- **Big Data**

Οι ασφαλιστικές εταιρείες προκειμένου να κατανοήσουν τους πελάτες τις χησιμοποιούν όλα τα δεδομένα που προσφέρονται απλόχερα μέσω της τεχνολογίας του Data Analytics. Πάρα πολλές πληροφορίες και δεδομένα συγκεντρωμένες και διαθέσιμες σαν κομμάτια παζλ που χρειάζονται να τοποθετηθούν στη σωστή για την εκάστοτε εταιρεία θέση ώστε να δημιουργήσουν την εικόνα του καταναλωτή. Με τα δεδομένα αυτά και μέσω των διαφόρων αλληλεπιδράσεων που έχει ο καταναλωτής, οι εταιρείες μπορούν να προβλέψουν τις νέες τάσεις της αγοράς και τις ανάγκες των καταναλωτών τους. Έτσι, είναι σε θέση να δημιουργήσουν και να λανσάρουν νέα προϊόντα και νέες ψηφιακές υπηρεσίες και εφαρμογές που διευκολύνουν τον πελάτη.

- **Οι διαδικασίες - Procedures**

Μία σύγχρονη Ασφαλιστική Εταιρεία οφείλει να επαναπροσδιορίζει συνεχώς τις διαδικασίες της αλλά και να βελτιστοποιεί τις λειτουργίες της. Όταν όλα γύρω μας στρέφονται σε ψηφιακές διαδικασίες, έτσι και η ασφαλιστική αγορά εκσυγχρονίζεται. Τόσο οι εσωτερικές

όσο και οι εξωτερικές διαδικασίες μετατρέπονται σε πιο αυτοματοποιημένες διευκολύνοντας το έργο των υπαλλήλων των εταιρειών. Με συστήματα Artificial Intelligence, Cloud Machine Learning, CRM, Αυτοματισμούς και άλλα πολλά, οι εταιρείες μπορούν να βελτιώσουν και να εξελίξουν τα μοντέλα των απρεχόμενων υπηρεσιών τους και να έρθουν πιο κοντά με τους πελάτες τους προσφέροντάς τους μία εξαιρετική εμπειρία.

- **Τα ασφαλιστικά προϊόντα - Insurance Products**

Υπάρχουν διαθέσιμα πολλά τεχνολογικά και ψηφιακά μέσα, τα οποία μπορούν να συνδέουν όλα τα δεδομένα που τους προσφέρει ο καταναλωτής ώστε να βγάλουν οι ασφαλιστικές εταιρείες ένα συνδυασμό χαρακτηριστικών και προτιμήσεων. Τα χαρακτηριστικά αυτά, η Ασφαλιστική Εταιρεία τα χρησιμοποιεί προς όφελός της με έτσι ώστε να δημιουργήσει νέα ασφαλιστικά προϊόντα τα οποία αντικατοπτρίζονται στις ανάγκες των καταναλωτών. Επιπλέον, τα χαρακτηριστικά και οι συνεχείς αναλύσεις, βοηθούν στην εξέλιξη και τροποποίηση υφιστάμενων προϊόντων ακόμη και στη διακοπή κυκλοφορίας τους (απόσυρση) από την αγορά.

5.3. Η χρήση της τεχνολογίας στο κλάδο της οδικής βοήθειας

Αρκετές εταιρείες Οδικής Βοήθειας τα τελευταία χρόνια έχουν αλματώδη ανάπτυξη στο τομέα των καταγραφών των δηλώσεων ατυχήματος. Πλέον, ο οδηγός-συνεργάτης που μεταβαίνει στο περιστατικό προκειμένου να βοηθήσει τον ασφαλισμένο με την δήλωση ατυχήματος είναι σε θέση να προβεί σε ηλεκτρονική καταγραφή μέσω ψηφιακού μέσου tablet-smartphone και αφήνοντας στο περιθώριο το παλιό σύστημα με την έντυπη καταγραφή της δήλωσης. Επιπλέον, ο οδηγός-συνεργάτης πέραν της λεπτομερούς καταγραφής που κάνει με το πελάτη, μέσω της ίδιας εφαρμογής, μπορεί να συμπεριλάβει φωτογραφικό υλικό που είναι απαραίτητο για τη δήλωση, να σχεδιάσει ένα σχεδιάγραμμα από όπου οι πραγματογνώμονες των ασφαλιστικών εταιρειών θα συμπεραίνουν χρήσιμες πληροφορίες και αιτίες για το συμβάν και φυσικά μπορούν να προβούν και στη σύνταξη φιλικού διακανονισμού.

Πέραν των καταγραφών δηλώσεων ατυχήματος, δίνεται η δυνατότητα μέσω των εφαρμογών αυτών να διαχειρίζονται οι συνεργάτες και περιστατικά Οδικής Βοήθειας. Στα περιστατικά αυτά,

παρότι δεν ακολουθείτε μία ροή καταγραφής πληροφοριών όπως γίνεται στη δήλωση ατυχήματος, ο οδηγός ή/και ο συνεργάτης καλείτε να συμπληρώσει κάποια πεδία δίνοντας χρήσιμες πληροφορίες στις εταιρείες οδικής βοήθειας.

Συνεργάτες και οδηγοί είναι απαραίτητο πλέον να γνωρίζουν τη χρήση των εφαρμογών που προσφέρουν οι εταιρείες Οδικής Βοήθειας. Το εργαλείο της ηλεκτρονικής καταγραφής βοηθάει αρκετά τις ασφαλιστικές εταιρείες δίνοντάς τους μία καλύτερη και πιο ορθή εικόνα του ατυχήματος. Τα λάθη έχουν σχεδόν εξαλειφθεί και πληροφορίες που είναι σημαντικές αλλά στην έντυπη μορφή δεν καταγράφονταν πάντα, πλέον είναι υποχρεωτικό πεδίο για την ολοκλήρωση της καταγραφής.

Οι Εταιρείες οδικής βοήθειας έχουν δημιουργήσει εργαλεία που βοηθούν στη καλύτερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση των πελατών τους. Βάσει εμπορικών συμφωνιών, αρκετές εταιρείες έχουν δημιουργήσει γέφυρες επικοινωνίας με τις ασφαλιστικές εταιρείες ώστε να μεταβαίνει η πληροφορία άμεσα σε αυτούς και να δρομολογείτε η αποζημίωση των πελατών. Τέτοιες γέφυρες επικοινωνίας μπορεί να είναι ftp servers, webservices μεταξύ των συστημάτων ERP των εταιρειών, cloud υπηρεσίες, portals κ.α. Πληροφορία μεταφέρεται από το σημείο όπου βρίσκεται ο πελάτης στο δρόμο απευθείας στην ασφαλιστική εταιρεία. Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα να σταλεί αυτόματα και αντίγραφο της δήλωσης ατυχήματος στο πελάτη με email, viber κλπ. Έτσι, οι ασφαλιστικές εταιρείες, ενημερώνουν με τη σειρά τους, τους πραγματογνώμονες και δρομολογούν την αποζημίωση του πελάτη και την επισκευή του οχήματός του.

5.4. Remote Assistance - εξ αποστάσεως καταγραφή ατυχήματος

Μία καινοτόμος υπηρεσία που έρχεται για πρώτη φορά στη χώρα μας είναι το Remote Assistance ή αλλιώς η καταγραφή δήλωσης ατυχήματος εξ αποστάσεως. Με την υπηρεσία αυτή ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετηθεί μόνος του αρκεί να έχει στη διάθεσή του ένα smartphone με πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Πως λειτουργεί;

Ο πελάτης καλεί στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας Οδικής Βοήθειας προκειμένου να αναγγείλει το συμβάν. Με καθοδήγηση από τον τηλεφωνητή και κατόπιν συνεννόησης δρομολογείται ραντεβού για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω βίντεο κλήσης. Ο πελάτης συμπληρώνει την φόρμα αναγγελίας του ατυχήματος με τη καθοδήγηση του τηλεφωνητή βάζοντας όλα τις απαραίτητες πληροφορίες, τραβάει φωτογραφίες περιμετρικά του οχήματος και με έμφαση στα σημεία επαφής αλλά και το τόπο ατυχήματος με ότι σήματα υπάρχουν εκεί, μαζί με τον τηλεφωνητή φτιάχνουν το σχεδιάγραμμα για να αποτυπώσουν το πως έγινε το συμβάν και στο τέλος ο πελάτης υπογράφει ηλεκτρονικά τη φόρμα αυτή και στέλνει όλο το υλικό στην Εταιρεία Οδικής Βοήθειας. Αντίγραφο της δήλωσης αυτής πηγαίνει στο πελάτη με email, viber ή ότι άλλο μέσο χρησιμοποιεί η Εταιρεία Οδικής Βοήθειας. Η δήωση ατυχήματος φτιάχθηκε από τον πελάτη με την καθοδήγηση και βοήθεια του τηλεφωνητή άμεσα και γρήγορα και εστάλη στην ασφαλιστική του εταιρεία για τα περαιτέρω.

5.5. Οδική Βοήθεια και προσωπικά δεδομένα (GDPR)

Οι εταιρείες Οδικής Βοήθειας λαμβάνουν υπόψη τους κάθε κατάλληλο τεχνικό και οργανωτικό μέτρο για τη συμμόρφωσή τους με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία που σχετίζεται με την προστασία των φυσικών προσώπων από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν. Ιδίως, με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (E.E.) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών. Οι Εταιρείες Οδικής Βοήθειας οφείλουν να προστατεύσουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών.

Τα προσωπικά δεδομένα ενδέχεται να συλλέγονται :

- Κατά την υποβολή αίτησης για την απόκτηση συνδρομής απευθείας στην Εταιρεία.
- Μέσω των εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων ή και συνεργατών της Εταιρείας.
- Μέσω συμβεβλημένων παροχών υπηρεσιών.
- Από τους επισκέπτες/χρήστες του δικτυακού τόπου της Εταιρείας, μόνο όταν αυτοί οι ίδιοι εκουσίως τα παρέχουν με σκοπό την διεκπεραίωση των υποβαλλόμενων ηλεκτρονικά αιτημάτων.

- Στο πλαίσιο προωθητικών ενεργειών για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών.

Κεφάλαιο 6. Οι Συνεργάτες της οδικής βοήθειας

6.1. Συνεργάτες οδικής βοήθειας

Όλες οι Εταιρείες Οδικής Βοήθειας υποχρεούνται να διαθέτουν πανελλαδικό δίκτυο συνεργατών προκειμένου να καλύψουν το μεγαλύτερο μέρος της Ελλάδας. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να διαθέτουν δίκτυο στην ηπειρωτική Ελλάδα και στα μεγαλύτερα νησιά του ελληνικού χώρου. Το δίκτυο Συνεργατών πρέπει να είναι αναρτησμένο στην επίσημη σελίδα της Εταιρείας ώστε να γνωρίζουν πελάτες και ασφαλιστικές εταιρείες ποιος συνεργάτης εξυπηρετεί την εκάστοτε περιοχή.

Οι Συνεργάτες οδικής βοήθειας υποχρεούνται να διαθέτουν οι ίδιοι στους νομούς όπου δραστηριοποιούνται την οργάνωση, τον εξοπλισμό και το προσωπικό του άρθρου 2 του νόμου 4512/2018. Ο έλεγχος της λειτουργίας των συνεργατών, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος, ασκείται από τις κατά τόπους Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών των Περιφερειών.

Ο Συνεργάτης οδικής βοήθειας υποβάλλει στην αρμόδια Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφέρειας αναγγελία έναρξης λειτουργίας συνοδευόμενη από τα δικαιολογητικά που αποδεικνύουν τη συνδρομή των νόμιμων προϋποθέσεων λειτουργίας του. Ο συνεργάτης υποχρεούται να εκδώσει τις άδειες κυκλοφορίας των φορτηγών του στο όνομά του πριν την πάροδο τριμήνου από την αναγγελία, διαφορετικά η Υπηρεσία απαγορεύει την άσκηση της δραστηριότητας και ενημερώνει την αρμόδια αρχή της επιχείρησης οδικής βοήθειας. Τα δικαιολογητικά νόμιμης λειτουργίας οδικής βοήθειας χωρίζονται σε τέσσερις (4) κατηγορίες:

1. Για την επιχείρηση

- a) Φωτοαντίγραφο Αστυνομικής ταυτότητας του ιδιοκτήτη όταν η επιχείρηση είναι φυσικό πρόσωπο ή καταστατικό και έγγραφο διορισμού νομίμου εκπροσώπου της επιχείρησης, προκειμένου για νομικό πρόσωπο

- b) Απόσπασμα ποινικού μητρώου γενικής χρήσης του φυσικού προσώπου ή του νομίμου εκπροσώπου από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για τα εγκλήματα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 12
- c) Αντίγραφο της σύμβασης συνεργασίας που έχει συνάψει με επιχειρήσεις οδικής βοήθειας

2. Για το προσωπικό

- a) Αντίγραφο ισχύουσας κατάστασης προσωπικού νομίμως κατατεθειμένης
- b) Πίνακας με κατανομή προσωπικού ανά περιοχή δραστηριοποίησης της επιχείρησης

3. Για τους σταθμούς παραμονής και μεταφόρτωσης (βάση)

- a) Συμφωνητικό μίσθωσης ή χρησιδανείου του χώρου ή συμβόλαιο ιδιοκτησίας.
- b) Τοπογραφικό διάγραμμα υπογεγραμμένο και σφραγισμένο από αρμόδιο μηχανικό.
- c) Κάτοψη των χώρων υπογεγραμμένη και σφραγισμένη από αρμόδιο μηχανικό.
- d) Κατάσταση με τις ακριβείς διευθύνσεις και τα τηλέφωνα των σταθμών παραμονής και μεταφόρτωσης που διαθέτει η επιχείρηση

4. Για τα οχήματα

- a) Αντίγραφα των αδειών κυκλοφορίας των οχημάτων μικτού βάρους άνω των 4 τόνων που διαθέτει
- b) Πίνακας με τους αριθμούς πλαισίου ή τους αριθμούς κυκλοφορίας των οχημάτων άνω των 4 τόνων που διαθέτει κατανεμημένα κατά περιοχή και υπεύθυνη δήλωση ότι η ελάχιστη προβλεπόμενη κατανομή των οχημάτων είναι συνεχής και σύμφωνη προς τις διατάξεις του παρόντος νόμου

Οι όποιες μεταβολές υπάρξουν στα ανωτέρω δικαιολογητικά, η Εταιρεία οφείλει να τις δηλώσει εντός του μήνα Νοέμβριου κάθε έτους μέσω υπεύθυνης δήλωσης από το φυσικό πρόσωπο ή τον νόμιμο εκπρόσωπο. Επιπλέον, οι Συνεργάτες υποχρεούνται να χρησιμοποιούν στα οχήματα οδικής βοήθειας και στους σταθμούς παραμονής και μεταφόρτωσης (βάση) το διακριτικό τίτλο και τα σήματα που κατέχουν οι επιχειρήσεις οδικής βοήθειας με τις οποίες συνεργάζονται σύμφωνα πάντα με τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ τους.

Τέλος, η παροχή οδικής βοήθειας από τον συνεργάτη επιτρέπεται είτε για λογαριασμό της επιχείρησης οδικής βοήθειας σύμφωνα με τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ τους, είτε μετά από κλήση για συγκεκριμένο περιστατικό.

6.2. Σχέσεις Συνεργάτη - Εταιρείας Οδικής Βοήθειας

Ο Συνεργάτης οδικής βοήθειας είναι πολύ σημαντικό σκέλος μιας Εταιρείας οδικής βοήθειας. Οι εταιρείες οδικής βοήθειας χρειάζονται τη συμβολή των συνεργάτων τους ιδιαίτερα σε περιοχές που δεν καλύπτουν οι ίδιες με το δικό τους στόλο οχημάτων και προσωπικό. Συνεργάτης καλείται να εξυπηρετήσει περιστατικά στο όνομα της εταιρείας που εκπροσωπεί και είναι υποχρέωσή του να εξυπηρετήσει με βάση τις διαδικασίες που έχουν ορισθεί από την εταιρεία.

Οι συνεργάτες μπορούν να εκπροσωπούν πολλές διαφορετικές εταιρείες. Κάθε φορά όμως που ένας πελάτης καλεί για βοήθεια, ο συνεργάτης πρέπει να εξυπηρετήσει τον πελάτη με βάση τις διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί από την εταιρεία οδικής βοήθειας και έχουν επικοινωνηθεί σε αυτόν.

Οι συνεργάτες γνωρίζουν και αποδέχονται πως προσωπικά δεδομένα πελατών δεν πρέπει να διακινούνται. Θεωρούνται απόρρητα αρχεία των οποίων το περιεχόμενο είναι απολύτως εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Οι συνεργάτες και Εταιρείες οδικής βοήθειας προκειμένου να καταχωρήσουν την συνεργασία τους, υπογράφουν σύμβαση συνεργασίας ορισμένου ή αορίστου χρόνου. Με τη σύμβαση αυτή τα δύο μέλη είναι κατοχυρωμένα για τη συνεργασία τους και την εξυπηρέτηση προς το πελάτη. Επιπλέον, και τα δύο μέλη έχουν τη δυνατότητα έγγραφης καταγγελίας της σύμβασης έπειτα από παραβίαση κάποιου όρου της σύμβασης.

6.3. Υποχρεώσεις Συνεργάτη Οδικής Βοήθειας

Ο Συνεργάτης πρέπει να διαθέτει νόμιμη λειτουργία συνεργάτη Οδικής Βοήθειας, να έχει δηλωθεί ο σταθμός παραμονής μεταφόρτωσης οχημάτων στο νομό που εδρεύει και μπορεί να παρέχει οδική βοήθεια σε διάφορες επιχειρήσεις οδικής βοήθειας, ασφαλιστικές ή μη, σύμφωνα με το άρθρο 4 του νόμου 3651/2018. Οι εταιρείες οδικής βοήθειας αναθέτουν στο Συνεργάτη και ο Συνεργάτης αναλαμβάνει τις υπηρεσίες παροχής οδικής βοήθειας στους ασφαλισμένους-πελάτες τους στα χωρικά όρια του νομού όπου εδρεύει ο Συνεργάτης σε 24ωρη βάση ημερησίως και για όλες τις ημέρες (365/366) του χρόνου. Επιπλέον, ο Συνεργάτης αναλαμβάνει και τις υπηρεσίες παροχής φροντίδας ατυχήματος, έναντι αμοιβής και με τους ειδικούς όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται στις εκάστοτε συμβάσεις.

Ο Συνεργάτης, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης που έχει υπογράψει με την εταιρεία οδικής βοήθειας, έχει τις εξής υποχρεώσεις:

- Πρέπει να διατηρεί στη περιοχή του την οργάνωση, τον εξοπλισμό και το προσωπικό που προβλέπει ο Νόμος καθώς, και τις προϋποθέσεις ως προς τις οποίες όπου αποδεικνύεται η νόμιμη λειτουργία της επιχείρησης, του προσωπικού και του σταθμού του. Επίσης, είναι υποχρέωσή του να διατηρεί την άδεια λειτουργίας της επιχείρησής του.
- Σε περίπτωση λήξης της σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, υποχρεούται ο Συνεργάτης να απομακρύνει, εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος όπως έχει επικοινωνηθεί από την εταιρεία οδικής βοήθειας, όλα τα διακριτικά χαρακτηριστικά και σήματα της Εταιρείας οδικής βοήθειας, από τις εγκαταστάσεις, τα οχήματά του αλλά και από το προσωπικό μέσω ματισμού.
- Πρέπει να παρέχει εμπροθέσμως και προσηκόντως τις αναληφθείσες υπηρεσίες που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης 24/7 365 ημέρες το χρόνο.
- Πρέπει να παρέχει άμεση και ποιοτική οδική βοήθεια οχημάτων εντός της περιοχής του για τους ασφαλισμένους-πελάτες της εταιρείας καθώς και σε πελάτες επιχειρήσεων οδικής

βοήθειας άλλων κρατών με τις οποίες η εταιρεία οδικής βοήθειας μπορεί να έχει συνάψει σύμβαση αλληλοεξυπηρέτησης.

- Πρέπει να εγκαταστήσει για τις ανάγκες εκτέλεσης του έργου στους σταθμούς παραμονής και μεταφόρτωσης που διαθέτει καθώς, και στα οχήματα το σύστημα επικοινωνίας που θα του υποδείξει η εταιρεία με δαπάνη της, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η συνεχής και αδιάλειπτη επικοινωνία με το συντηριστικό κέντρο της εταιρείας.
- Πρέπει να διατηρεί ασφάλιση αστικής ευθύνης έναντι των δικαιούχων οδικής βοήθειας ως προς τις υλικές ζημιές και τις σωματικές βλάβες που μπορεί να προκληθούν κατά την παροχή οδικής Βοήθειας.
- Δεν πρέπει να προβαίνει σε οποιαδήποτε προσπάθεια διάγνωσης ή αποκατάστασης της βλάβης σε οχήματα που δεν μπορεί να χειριστεί. Το πρόβλημα μπορεί να γίνει μεγαλύτερο σε μία λάθος μεταχείριση.
- Κατά την εξυπηρέτηση, πρέπει να λαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα προστασίας προς αποφυγή ατυχημάτων:
 - Να τοποθετεί το προειδοποιητικό τρίγωνο ασφαλείας ή/και άλλα σήματα που διαθέτει
 - Το όχημα οδικής βοήθειας να έχει συνεχώς τους φάρους ασφαλείας αναμένους ώστε να είναι ευδιάκριτο
 - Το όχημα οδικής βοήθειας πρέπει να τοποθετείε όπισθεν του ακινητοποιημένου οχήματος εκτός από τη περίπτωση που πραγματοποιείται η διαδικασία ρυμούλκησης ή φόρτωσης
 - Σε περίπτωση που η διάγνωση και η τυχόν επισκευή της βλάβης ενός ακινητοποιημένου οχήματος απαιτεί χρόνο και παρεμποδίζεται η κυκλοφορία, το όχημα που υπέστη τη βλάβη πρέπει να μεταφερθεί αμέσως σε κατάλληλο χώρο ή να μετακινηθεί από σημείο ώστε να μην παρεμποδίζει και να ακολουθήσει σωστα η διάγνωση και επιδιόρθωσή του.

- Να ενημερώνει άμεσα την εταιρεία οδικής βοήθειας μόλις διεκπεραιώσει μία κλήση και σε κάθε περίπτωση να ενημερώνει άμεσα για τυχόν ζημιές που προκλήθηκαν κατά την εκτέλεση σε όχημα του ασφαλισμένου-πελάτη κατά τη διάρκεια εξυπηρέτησής του.
- Να συμμορφώνεται με την πολιτική της εταιρείας οδικής βοήθειας και τις αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων της που αφορούν το τρόπο εξυπηρέτησης και παροχής οδικής βοήθειας στους ασφαλισμένους-πελάτες της.
- Να συμπληρώνει υποχρεωτικά το σχετικό έντυπο ασυνόδευτου οχήματος σε κάθε αντίστοιχη περίπτωση
- Σε περίπτωση ατυχήματος που εμπλέκεται ασφαλισμένος της εταιρείας, πρέπει να παρέχει την υπηρεσία της φροντίδας ατυχήματος και να ακολουθεί τη διαδικασία που έχει ορίσει η εταιρεία.
- Να ενημερώνει άμεσα την εταιρεία για οποιοδήποτε γεγονός ή στοιχείο μπορεί να επηρεάσει την ισχύ ή να τροποήσει το περιεχόμενο των εξής δικαιολογητικών που προβλέπει ο νόμος και έχει καταθέσει στην εταιρεία αναφορικά με την νόμιμη λειτουργία της επιχείρησης. Οποιαδήποτε αλλαγή πρέπει να γνωστοποιείται άμεσα.
- Οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων-πελατών της εταιρείας οδικής βοήθειας και τη προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε αθέμιτη εν γένει επεξεργασία και οφείλει να χρησιμοποιεί ή αποθηκεύει τα προσωπικά δεδομένα για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και όρους για τη προστασία των προσωπικών δεδομένων.

6.4. Υποχρεώσεις Εταιρείας Οδικής Βοήθειας προς το Συνεργάτη

Μία εταιρεία οδικής βοήθειας έχει αντίστοιχα υποχρεώσεις απέναντι στο συνεργάτη οδικής βοήθειας. Οι υποχρεώσεις αυτές είναι:

- Να καταβάλλει στο συνεργάτη τη συμφωνημένη αμοιβή για το έργο εξυπηρέτησης που παρέχει κατόπιν ελέγχου των περιστατικών που εξυπηρετήθηκαν.
- Να προωθεί στο συνεργάτη όλες τις κλήσεις για παροχή οδικής βοήθειας που λαμβάνει από τους ασφαλισμένους-πελάτες κατά την αναγγελία του περιστατικού και αφορούν τη περιοχή εξυπηρέτησής του.
- Να ενημερώνει τον συνεργάτη εγκαίρως για οποιαδήποτε απόφαση και πολιτική της εταιρείας η οποία έχει αντίκτυπο στο τρόπο παροχής της οδικής βοήθειας.
- Να παρέχει στο συνεργάτη κάθε πληροφορία που είναι σε γνώση της και αφορά το ασφαλισμένο όχημα και τη ζημιά που έχει ώστε να γνωρίζει ποια είναι η κατάσταση που καλείται να εξυπηρετήσει.

6.5. Αμοιβή Συνεργάτη

Ο συνεργάτης δικαιούται αμοιβή και η εταιρεία οδικής βοήθειας υποχρεούνται να του καταβάλλει αμοιβή ή συνδρομή. Η αμοιβή του συνεργάτη για τη παροχή οδικής βοήθειας καθώς, και για τη παροχή υπηρεσιών φροντίδας ατυχήματος προς τους ασφαλισμένους-πελάτες ανέρχεται σε συγκεκριμένο χρηματικό ποσό όπως έχει συμφωνηθεί μεταξύ Συνεργάτη και Εταιρείας οδικής βοήθειας.

Η αμοιβή του συνεργάτη μπορεί να καταβάλλεται με τμηματικές καταβολές το ύψος των οποίων καθορίζεται ανάλογα με την εποχικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και πάντοτε με την προσκόμιση φορολογικά αποδεκτού παραστατικού. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στον νόμο 3492/2006 (άρθρο 27 παρ.1) και την σχετικώς εκδοθείσα με ΠΟΛ.1083/10.6.2010, η αμοιβή που

λαμβάνει ο συνεργάτης απαλλάσσεται από τον ΦΠΑ. Ο συνεργάτης οφείλει να προβαίνει στην έκδοση των κατά το νόμο παραστατικών και η εταιρεία οφείλει από πλευράς της να εξοφλήσει το συνεργάτη.

6.6. Στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης επιχείρησης

Ένα στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης επιχείρησης οδικής βοήθειας πρέπει να ακολουθήσει τα εξής επτά (7) βήματα

1ο Βήμα - Ανάλυση τωρινής κατάστασης.

Το πρώτο στάδιο ανάπτυξης του στρατηγικού πλάνου είναι η ανάλυση των τωρινών δεδομένων. Με την ανάλυση αυτή θα απαντηθούν ερωτήματα για τη πορεία της επιχείρησης τα τελευταία έτη, θα εντοπιστούν τυχόν προβλήματα και μελλοντικοί κίνδυνοι που προέρχονται από τη τωρινή κατάσταση.

2ο Βήμα - Όραμα

Η κάθε επιχείρηση πρέπει να έχει το όραμα και τις αξίες της. Είναι σημαντικό, το όραμα της επιχείρησης να είναι σαφές και να γίνεται εύκολα αντιληπτό. Ενώ τα προβλήματα και οι προκλήσεις καθοδηγούν την ανάγκη για στρατηγική σκέψη, το όραμα είναι που οδηγεί την υπολοιπή διαδικασία της στρατηγικής. Όσο πιο σαφές και πειστικό είναι το όραμα, τόσο πιο ισχυρή και ευφάνταστη θα είναι η στρατηγική. Το όραμα φέρνει στόχους για την επιχείρηση και οι στόχοι πρέπει να είναι σαφείς. Τέλος, σε αυτό το βήμα η επιχείρηση είναι σε θέση να προσδιορίσει το ρόλο του κάθε υπαλλήλου απέναντι σε κάθε στόχο.

3ο Βήμα - Καταγραφή εμποδίων

Η ύπαρξη οράματος σημαίνει και εμφάνιση εμποδίων. Η επιχείρηση πρέπει να αναγνωρίσει τα εμπόδια που της παρουσιάζονται και να εφαρμόζει στρατηγικές που θα την κάνουν να τα προσπεράσει ώστε να προχωρήσει στους στόχους της.

4ο Βήμα - Καταγραφή πόρων

Μετά την καταγραφή εμποδίων η επιχείρηση πρέπει να καθορίσει τους πόρους που χρειάζεται για την υλοποίηση της στρατηγικής. Καταγράφει τι πόρους διαθέτει για να πετύχει το όραμά της αλλά και τι πόρους χρειάζεται επιπλέον. Οι πόροι καθορίζονται αφού πρώτα γνωρίζει η επιχείρηση το όραμα και τους στόχους της.

5ο Βήμα - Επιλογή κατάλληλης στρατηγικής

Η στρατηγική υπάρχει για να εξυπηρετήσει ένα όραμα. Με το όραμα απαντάμε στην ερώτηση «που θέλουμε να πάμε;», με τους πόρους την ερώτηση «που είμαστε τώρα;» ενώ η στρατηγική απαντά στο ερώτημα «πώς μπορούμε να φτάσουμε εκεί;». Έτσι η επιχείρηση σχεδιάζει τη διαδρομή της ώστε να προσπεράσει τα εμπόδια που της παρουσιάζονται και να φτάσει τους στόχους της.

6ο Βήμα - Τακτικές

Αφού έχει καθοριστεί από το προηγούμενο βήμα ο στρατηγικό προσανατολισμός, μέσω των τακτικών δίνονται συγκεκριμένες λεπτομέρειες, χρονοδιαγράμματα και υπευθυνότητες. Η τακτική απαντά στα ερωτήματα «τι χρειάζεται να γίνει;», «ποιος θα το κάνει;» και «πότε θα γίνει;»

7ο Βήμα - Παρακαλούθηση πλάνου

Είναι σημαντικό σε όλα τα βήματα να παρακολουθείται και να καταγράφεται το κόστος σε χρήμα και χρόνο για κάθε ενέργεια που γίνεται. Παράλληλα, είναι απαραίτητο να αξιολογηθεί η τελική έκβαση όλων των ενεργειών είτε είναι θετική είτε αρνητική και να καταγραφούν οι λόγοι που οδήγησαν στο συγκεκριμένο αποτέλεσμα.

Κεφάλαιο 7. Εξυπηρέτηση Πελατών

7.1. Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών

Τα τελευταία χρόνια, με την παγκοσμιοποίηση και τα νέα ψηφιακά μέσα να αναπτύσσονται όλο ένα και περισσότερο, με απόσβλεπτες και έκατες καταστάσεις που αλλάζουν το τρόπο ζωής μας και τη ψυχολογία μας (οικονομική κρίση, covid-19), η υψηλή ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών πρέπει να αποτελεί πρωταρχική μέριμνα για κάθε επιχείρηση που θέλει να πετύχει.

Καμία επιχείρηση όταν σχεδιάσει το επιχειρηματικό της πλάνο δεν έχει ως στόχο την κακή εξυπηρέτηση των πελατών της. Οι επιχειρήσεις όμως για να επιβιώσουν και να πετύχουν μελλοντικά πρέπει να αφιερώσουν χρόνο και πόρους για να κατανοήσουν τις προσδοκίες των πελατών τους και να ικανοποιήσουν τα θέλω τους.

Κλειδί για τη διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει μία επιχείρηση είναι η προσοχή στις ανάγκες των πελατών. Για παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης των πελατών, μία κουλτούρα εξυπηρέτησης πελάτων πρέπει να διαπνέεται σε ολόκληρη την επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι της επιχείρησης πρέπει να κατανοήσουν πως ικανοποιημένος πελάτης σημαίνει επιτυχημένη επιχείρηση. Έτσι οι εργαζόμενοι, όταν βλέπουν ικανοποιημένους πελάτες αναλαμβάνουν τη πρωτοβουλία να δημιουργήσουν μία ακόμη πιο ανώτερη εμπειρία του πελάτη.

Την σήμερα ημέρα οι πελάτες είναι πιο ενημερωμένοι από ποτέ, δεν εντοπίζουν μόνο ποιοτικές διαφορές ανάμεσα στα προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιχειρήσεις αλλά είναι σε θέση να αναγνωρίσουν γρήγορα την επιχείρηση εκείνη που θα τους κάνει να αισθανθούν μοναδικό, που θα εξυπηρετηθούν με ιδιαίτερη φροντίδα, με ταχύτητα, με αξιοπιστία και φυσικά σε μία δύσκολη στιγμή θα αισθανθούν ασφάλεια. Η ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών είναι ο βασικός παράγοντας διαφοροποίησης μεταξύ καλών, κακών και αδιάφορων εταιρειών. Η καλής ποιότητας εξυπηρέτηση πελατών κρατάει τους πελάτες πίσω, ενώ η κακή εξυπηρέτηση οδηγεί τους πελάτες μακριά προς τον ανταγωνισμό. Οι πιο άμεσα εμπλεκόμενοι του πελάτη επηρεάζονται από τις κριτικές του και έτσι υπάρχει κίνδυνος για την εταιρεία να χάσει κι άλλους πελάτες.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης είναι μία καθαρά υποκειμενική έννοια όπου ερμηνεύεται διαφορετικά από τον κάθε ένα. Ονομάζουμε κάτι ποιοτικό όταν καλύπτει ή ξεπερνά τις προσδοκίες μας, είναι αυτό που λέμε το ιδανικό για κάθε πελάτη. Ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη εξαρτάται από το πόσο ικανοποιημένος έμεινε από την εξυπηρέτηση που του παρείχαν. Αυτό, επηρεάζει τις σκέψεις του για το εάν θα αναζητήσει ή όχι μελλοντικά την εξυπηρέτηση αυτή.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών συμβάλλει στη δημιουργία ευχαριστημένων πελατών που συνιστούν το κλειδί της επιτυχίας για όλες τις επιχειρήσεις. Όταν μία επιχείρηση διατηρεί και

αυξάνει το πελατολόγιό της από τη καλή εξυπηρέτηση που παρέχει, αυτό είναι η επιτυχία της επιχείρησης και την ωθεί να προχωρήσει μελλοντικά σε νέες προοπτικές ανάπτυξης. Οι ευχαριστημένοι-ικανοποιημένοι πελάτες συμβάλουν ενεργά στη διάδοση της φήμης των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση προσελκύοντας ακόμη περισσότερους πελάτες. Η σωστή και άριστη εξυπηρέτηση των πελατών είναι αυτή που «χτίζει» τις σχέσεις εμπιστοσύνης, και επηρεάζει άμεσα τη συνολική εικόνα της επιχείρησης, την αξιοπιστία, και τελικά την ανάπτυξη και την κερδοφορία της.

7.2. Τεχνικές εξυπηρέτησης του πελάτη

Οι τεχνικές εξυπηρέτησης του πελάτη προσαρμόζονται ανάλογα με το είδος της επιχείρησης. Κάθε επιχείρηση έχει τις δικές της τεχνικές εξυπηρέτησης όμως όλες αποσκοπούν στην ικανοποίηση του πελάτη. Ωστόσο, υπάρχουν και κάποιοι γενικοί κανόνες που πρέπει να εφαρμόζονται στα διάφορα είδη των επιχειρήσεων προκειμένου ο πελάτης να μείνει ευχαριστημένος.

Στο κλάδο της οδικής βοήθειας είναι σημαντικό ο οδηγός-συνεργάτης που καλείται να εξυπηρετήσει τον πελάτη να κατανοήσει ότι ο πελάτης εκείνη τη στιγμή βρίσκεται άθελά του σε μία δύσκολη γι' αυτόν στιγμή. Πολλοί πελάτες είναι αγχωμένοι, νευριασμένοι από τις συνθήκες του ατυχήματος, δεν γνωρίζουν για το πως πρέπει να κινηθούν μετά και κυρίως η συμπεριφορά τους αρκετές φορές μπορεί να μην είναι και η κατάλληλη. Ωστόσο, ο άνθρωπος της οδικής που κλήθηκε να εξυπηρετήσει στο σημείο τον βοηθάει ακόμη και ψυχολογικά προσφέροντάς του ηρεμία και καθοδήγηση.

Το χαμόγελο είναι το Α και το Ω. Η σωστή εξυπηρέτηση ξεκινάει και τελειώνει με ένα χαμόγελο προσφέροντας στο πελάτη μία ηρεμία πως ότι κι εάν έγινε θα το αντιμετωπίσουμε. Η βασική ιδιότητα του χαμόγελου είναι να σας αντιμετωπίσει ο πελάτης με θετικό τρόπο. Όταν χαμογελάτε στο πελάτη είναι σαν να του λέτε «παρακαλώ, πως μπορώ να σας βοηθήσω». Το χαμόγελο πρέπει να είναι αληθινό γιατί ο πελάτης μπορεί εύκολα να το αντιληφθεί και να έρθει σε δύσκολη θέση. Υπάρχουν βέβαια και περιπτώσεις που οι συνθήκες δεν στο επιτρέπουν να χαμογελάς όμως η ηρεμία που εκπέμπεις μπορεί να είναι αρκετή.

Οι τρεις λέξεις Καλημέρα/Καλησπέρα, Ευχαριστώ, Παρακαλώ που πρέπει κάθε άνθρωπος να τις λέει μπορεί να είναι αρκετές ώστε να δείξουν στο πελάτη το σεβασμό σας προς αυτόν. Η ευγένεια και ο σεβασμός βοηθούν στη καλύτερη επικοινωνία μεταξύ πελάτη και εργαζομένου.

Η ευελιξία είναι ένας ακόμη παράγοντας που συμβάλει ενεργά στην ικανοποίηση του πελάτη. Όταν ένας πελάτης εξυπηρετείτε γρήγορα και σωστά είναι διπλά ευχαριστημένος από ότι να είχε εξυπηρετηθεί απλώς σωστά. Η ευελιξία δείχνει στο πελάτη πόσο σημαντικός είναι και πως νοιαζόμαστε γι' αυτόν ώστε να βοηθηθεί άμεσα. Ο συνδυασμός βέβαια της ευελιξίας και των πιο πάνω χαρακτηριστικών αποφέρουν θετικά αποτελέσματα για την επιχείρηση καθώς ο πελάτης είναι ευχαριστημένος από την εξυπηρέτηση.

Ωστόσο, κάθε πελάτης είναι διαφορετικός και με διαφορετική κριτική σκέψη. Μπορεί να του παρείχατε την τέλεια, άμεση και ιδανική εξυπηρέτηση ωστόσο, ο πελάτης μπορεί να σταθεί σε μία μικρή και ίσως ασήμαντη λεπτομέρεια και να μην είναι ευχαριστημένος από την εξυπηρέτηση.

Για τη σωστή εξυπηρέτηση ο εργαζόμενος πρέπει να:

- είναι ευγενικός
- διαθέτει κατάλληλη εμφάνιση
- έχει κατάλληλη στάση σώματος
- καταγράφει ιδιαίτερες στιγμές δύσκολων πελατών και να επικοινωνούνται με την εταιρεία ώστε να αναλύονται
- μην παραπονιέται ποτέ στο πελάτη για τυχόν προβλήματα που μπορεί να έχει με τον εργοδότη του

Επιπλέον, ο οδηγός-συνεργάτης πρέπει να διαθέτει κάποιες δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την εργασία, πέραν της τεχνικής φύσεως δεξιότητες. Αυτές είναι:

- Επικοινωνία
- Αποφασιστικότητα
- Ετοιμότητα
- Ευελιξία

- Πρωτοβουλία
- Γνώση αντικειμένου
- Παρακίνηση
- Σωστός χειρισμός παραπόνων και δυσαρεσκειών
- Προσαρμοστικότητα
- Καθαριότητα και υγιεινή

Επίσης, η κάθε επιχείρηση πρέπει να φροντίζει για την εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού του, να αναφέρει τυχόν προβλήματα ώστε να βελτιωθούν, να ανταμείβει και να αναγνωρίζει την καλή επίδοση του προσωπικού και να προσέχει τους εργαζομένους, Ο ευχαριστημένος υπάλληλος είναι αυτός που αποδίδει καλύτερα και που επιτυγχάνει τους στόχους της επιχείρησης. Επιτυχημένη θεωρείτε ο επιχείρηση που έχει ευχαριστημένους πελάτες αλλά και ευχαριστημένους υπαλλήλους.

7.3. Μεταφορές οχημάτων

Η οδική βοήθεια προαπαιτεί τη μεταφορά του οχήματος σε συνεργείο ή στο τόπο κατοικίας του πελάτη. Είναι σημαντικό κατά τη μεταφορά ενός οχήματος να παίρνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας για τον οδηγό που φορτώνει και ξεφορτώνει το όχημα από και προς την αυτοκινητάμαξα αλλά και για το όχημα ώστε να αποφευχθούν τυχόν ζημιές που μπορεί να προκληθούν κατά τη μεταφορά του, την φόρτωση και την εκφόρτωση.

Αρκετοί πελάτες, μετά από βλάβη που μπορεί να προκύψει στον όχημά τους, κάνοντας χρήση της οδικής βοήθειας ζητούν να μεταφερθεί το όχημά τους στο νομό της μόνιμης κατοικίας τους. Αυτή η διαδικασία ονομάζεται επαναπατρισμός οχήματος και έχει ως σκοπό όπου κι εάν έχει μείνει ένα όχημα, μπορεί να μεταφερθεί στο τόπο κατοικίας του ασφαλισμένου-πελάτη εφόσον το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του του το επιτρέπει.

Κατά τη διαδικασία του επανατρισμού, το όχημα φορτώνεται και ξεφορτώνεται σε διαφορετικά οχήματα μέχρι ότου καταλήξει στο προορισμό του. Είναι σημαντικό οι οδηγοί να δίνουν

ιδιαίτερη προσοχή στη φόρτωση και εκφόρτωση των οχημάτων που χρήζουν να επαναπατριστούν καθώς μία απρόσεκτη κίνηση ή ένα λάθος δέσιμο στην αυτκινητάμαξα μπορεί να προκαλέσει περαιτέρω ζημιά τόσο στο συγκεκριμένο όχημα όσο και σε άλλα οχήματα που μπορεί να μεταφέρονται μαζί. Ένα ήδη χτυπημένο όχημα ή με βλάβη δεν χρειάζεται να έχει περαπάνω φθορές ή ζημιές που προκλήθηκαν κατά τη μεταφορά του. Έτσι, οι οδηγοί οδικής βοήθειας οφείλουν να προσέχουν τα οχήματα που μεταφέρουν καθώς είναι η περιουσία κάποιου άλλου.

Ο ασφαλισμένος, σε περίπτωση που το όχημά του χρήζει επαναπατρισμό, οφείλει να υποδείξει στην Εταιρεία που κλήθηκε να τον εξυπηρετήσετε που θα παραδοθεί το όχημά του. Η τοποθεσία που θα υποδείξει πρέπει να είναι σαφής και να δίνεται άμεσα προκειμένου να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στη μεταφορά του οχήματος.

Κεφάλαιο 8. Μεθοδολογία

Στο παρόν κεφάλαιο αναπτύσσεται η μεθοδολογία της έρευνας.

8.1. Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να δούμε κατά πόσο ικανοποιημένοι έμειναν οι ασφαλισμένοι-πελάτες έπειτα από χρήση της υπηρεσίας της Οδικής Βοήθειας και συγκεκριμένα από τους ανθρώπους που κλήθηκαν να τους εξυπηρετήσουν στο δρόμο. Οι καλή συμπεριφορά, οι τεχνικές γνώσεις, η καθοδήγηση και η χρήση των απαραίτητων εργαλείων είναι στοιχεία που πρέπει να ερευνηθούν ώστε να δούμε κατά πόσο ο άνθρωπος της Οδικής Βοήθειας εξυπρέτησε σωστά τον ασφαλισμένο-πελάτη. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα μελετηθούν και θα αναπτυχθούν προκειμένου να δοθούν προτάσεις βελτιώσεις κάποιων στοιχείων αλλά και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

8.2. Το δείγμα της έρευνας

Η έρευνα ξεκίνησε στις 01.09.2022 και ολοκληρώθηκε στις 31.09.2022. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 24 ερωτήσεις όπου δόθηκε για να απαντηθεί μέσω email, messenger και viber. Απαντήθηκε από 100 άτομα ηλικίας από 18 ετών και άνω. Οι ερωτηθέντες είναι ασφαλιστές, υπάλληλοι εταιρειών Οδικής Βοήθειας και κατά κύριο λόγο, ασφαλισμένοι-πελάτες που έχουν εξυπηρετηθεί με την υπηρεσία της οδικής βοήθειας τα τελευταία χρόνια. Για λόγους GDPR δεν ζητήθηκε από το ερωτηματολόγιο κανένα προσωπικό στοιχείο όπως ονοματεπώνυμο κατά την συμπλήρωση ή καταχώρηση email διότι ήταν ανώνυμο ή να είναι εμφανή η IP Address.

Η διαδικασία της δειγματοληψίας περιέχει πέντε στάδια.

Σε πρώτο στάδιο, περιλαμβάνεται το ερευνητικό θέμα για το οποίο αναμένουμε να μας απαντήσουν οι ερωτηθέντες με σκοπό να βγάλουμε τα απαραίτητα για την έρευνά μας συμπεράσματα. Στη συνέχεια, επιλέγουμε ποια άτομα θα απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο (άνδρες-γυναίκες) καθώς και την ηλικιακή ομάδα που ανοίκουν. Αμέσως μετά επιλέγουμε την μέθοδο που θα χρησιμοποιήσουμε για να επιλεγεί το δείγμα. Εν συνεχεία, επιλέγουμε το μέγεθος του δείγματος ώστε να έχουμε και μία καλή εικόνα για τα αποτελέσματα. Και το τελευταίο στάδιο, είναι η συλλογή απαντήσεων των ανθρώπων που ερωτήθηκαν. Το μέγεθος του δείγματός μας για την έρευνα έφτασε τα 100 άτομα-ερωτηθέντες. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε με μορφή ηλεκτρονικής πλατφόρμας που προσφέρεται δωρεάν από το GoogleDocs του Google και στάλθηκε ηλεκτρονικά με email, viber, messenger κλπ.

8.3. Δειγματοληπτική μέθοδος

Η αναφορά που γίνεται στον τρόπο με τον οποίο θα επιλεγεί και θα συνθέτει το δείγμα του πληθυσμού λέγεται δειγματοληπτική μέθοδος. Ως κριτήριο για την επιλογή των μελών όσον αφορά το δείγμα επιλέχθηκε η ευκολία. Ειδικότερα είναι ένα δείγμα ευκολίας που βασίζεται σε πιθανότητες. Στην έρευνά μας δεν υπήρξε κάποιο σφάλμα.

Οι ερωτήσεις που παρουσιάστηκαν στο ερωτηματολόγιο ήταν κλειστού τύπου και οι απαντήσεις από τους ενδιαφερόμενους ζητούνταν σε προκαθορισμένη κλίμακα μέτρησης. Για το

ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert όπου διατυπώθηκε μία σειρά προτάσεων σε σχέση με το θέμα. Η κλίμακα Likert επιλέχθηκε καθώς είναι ένας τρόπος απλός, βατός και γρήγορος στην απάντηση της κάθε ερώτησης χωρίς να κουράζει των αναγνώστη.

Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου τρόπου έρευνας:

1. Ευκολία στη παρακολούθηση και δυνατότητα ελέγχου σχετικά με την απόκριση των ατόμων.
2. Η έρευνα ολοκληρώνεται σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα
3. Η διάθεση των αποτελεσμάτων είναι άμεση (GoogleDocs)

Για την υλοποίηση της εργασίας χρησιμοποιήθηκαν:

1. Εργαλείο δημιουργίας εγγράφων: MS Word 2019
2. Εργαλείο δημιουργίας ερωτηματολογίου: GoogleDocs Platform
3. Εργαλείο συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων: MS Excel 2019

Όσον αφορά τη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, δίνεται έμφαση στο τρόπο εξυπηρέτησης του ασφαλισμένου-πελάτη από τον οδηγό της Οδικής Βοήθειας τονίζοντας συγκεκριμένα στοιχεία που αποσκοπούν στη σωστή εξυπηρέτηση. Χρησιμοποιήθηκαν βασικές ερωτήσεις δημογραφικών στοιχείων, ειδικά στοιχεία της εξυπηρέτησης και συγκεκριμένα, στοιχεία που αφορούν τη συμπεριφορά του οδηγού Οδικής Βοήθειας, ειδικά τεχνικά στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την σωστή εξυπηρέτηση στο αντικείμενο της Οδικής Βοήθειας και τέλος γενικές ερωτήσεις κρίσεως για την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας και τους Συνεργάτες της.

8.4. Διαδικασία δειγματοληψίας

Η λειτουργία της δειγματοληψίας έγινε με βατό τρόπο και η ένωση όλων των πληροφοριών από τα συγκεκριμένα άτομα δεν εμφάνισαν κανένα εμπόδιο. Αξίζει να σημειωθεί πως το ερωτηματολόγιο άφησε καλές εντυπώσεις και ήταν ελκυστικό για όλους τους ερωτώμενους, σαφές και όλοι ήταν πρόθυμοι να απαντήσουν ώστε να βοηθήσουν στα άμεσα αποτελέσματα. Τέλος, δεν παρατηρήθηκε καμία άρνηση απάντησης παρά μόνο θετικά σχόλια μετά την υποβολή του ερωτηματολογίου.

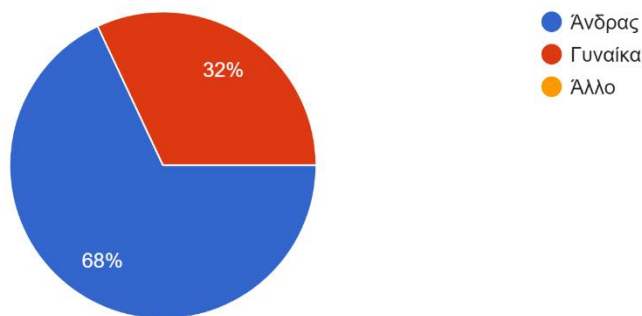
8.5. Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε συνολικά από 100 άτομα όπου έχουν χρησιμοποιήσει τουλάχιστον μία φορά την Οδική Βοήθεια για βλάβη ή φροντίδα ατυχήματος. Το ερωτηματολόγιο απαρτιζόταν από 24 σύντομες ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με έμφαση στην εξυπηρέτηση του οδηγού οδικής βοήθειας. Κατά την αποστολή του ερωτηματολογίου, δόθηκαν όλες οι απαραίτητες οδηγίες για τη συμπλήρωσή του καθώς και διευκρινήσεις για τις ερωτήσεις και το πως μπορεί να συνδέονται μεταξύ τους. Τέλος, διακρίνονται οι ερωτήσεις που αφορούν την συμπεριφορά του οδηγού οδικής βοήθειας κατά την εξυπηρέτηση.

1η Ερώτηση: Ποιο είναι το φύλο σας; (ερώτηση δημογραφικού περιεχομένου)

Από τους ερωτηθέντες το 68% που μας απάντησαν είναι άνδρες ενώ το 32% είναι γυναίκες.

Ποιο είναι το φύλο σας ;
100 απαντήσεις



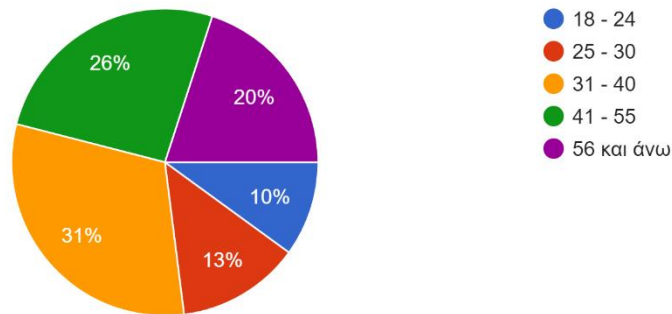
2η Ερώτηση: Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανοίκετε; (ερώτηση δημογραφικού περιεχομένου)

Από το δείγμα μας (100 άτομα) προκύπτει ότι το 31% των ερωτηθέντων ανοίκει στην ηλικιακή ομάδα 31-40 ετών, έπειτα ακολουθούν με 26% οι ερωτηθέντες ηλικιακής ομάδας 41-55 ετών και

με 20% η ηλικιακή ομάδα 56 ετών και άνω. Στη 4η και 5η θέση αντίστοιχα είναι οι πιο «νέου» οδηγοί ηλικιακής ομάδας 25-30 ετών και 18-24 ετών.

Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανοίκετε ;

100 απαντήσεις

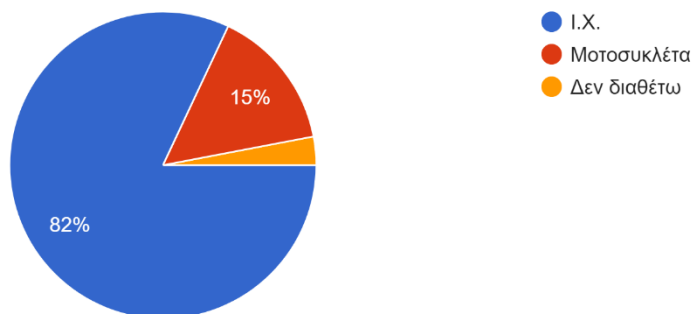


3η Ερώτηση: Τι είδος είναι το μέσο μετακίνησή σας; (ερώτηση γενικού περιεχομένου)

Η ερώτηση αφορά το μέσο μετακίνησης που χρησιμοποίησαν οι ερωτηθέντες κατά τη διαδικασία της κλήσης της Οδικής Βοήθειας. Οι επιλογές για συντομία είναι δύο (2) Ι.Χ. και Μοτοσυκλέτα ή δίκυκλο ενώ υπάρχει και η επιλογή δεν διαθέτω όπου καλύπτει το ενδεχόμενο ο ερωτώμενος να ήταν εμπλεκόμενος ή συνεπιβάτης σε όχημα που κάλεσε Οδική Βοήθεια και ήταν παρόν κατά την εξυπηρέτηση. Από τα αποτελέσματα προκύπτει η συντριπτική πλειοψηφία με 82% εξυπηρετήθηκαν με τη Οδική Βοήθεια στο Ι.Χ. τους ενώ σε 15% ανέρχεται το ποσοστό εκείνων που εξυπηρετήθηκαν για τη μοτοσυκλέτα ή το δίκυκλό τους. Μόλις 3% είναι το ποσοστό ανθρώπων που δεν διαθέτουν όχημα.

Τι είδος είναι το μέσο μετακίνησής σας (όχημα) ;

100 απαντήσεις

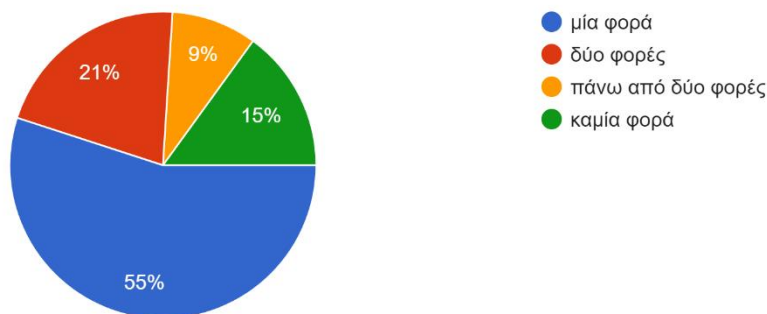


4η Ερώτηση: Πόσες φορές έχετε καλέσει την οδική βοήθεια το τελευταίο χρόνο;

Η ερώτηση αυτή αφορά τη χρήση οδικής βοήθειας για το τελευταίο έτος. Σε αυτό το σημείο υπενθυμίζουμε ότι όλοι οι ερωτηθέντες έχουν κάνει χρήση οδικής βοήθειας τουλάχιστον μία φορά στη ζωή τους. Ωστόσο, η ερώτηση αυτή επικεντρώνεται σε πρόσφατη χρήση της οδικής βοήθειας. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 55% των ερωτηθέντων έχουν κάνει χρήση οδικής βοήθειας το τελευταίο έτος τουλάχιστον μία φορά ενώ το 21% έχει κάνει χρήση οδικής βοήθειας μέχρι 2 φορές μέσα στο τελευταίο έτος. Ακολουθούν, με ποσοστό 15% οι ερωτηθέντες όπου δεν έχουν καλέσει για οδική βοήθεια μέσας το τελευταίο έτος ωστόσο έχουν καλέσει και εξυπηρετηθεί παλαιότερα, ενώ τέλος, με ποσοστό 9% είναι οι ερωτηθέντες όπου έχουν κάνει χρήση οδικής βοήθειας περισσότερες από 2 φορές μέσα στο έτος.

Πόσες φορές έχετε καλέσει την οδική βοήθεια το τελευταίο χρόνο ;

100 απαντήσεις

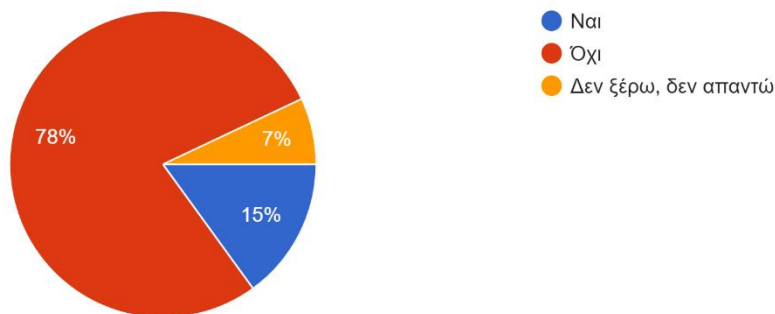


5η Ερώτηση: Είχατε κάποιο παράπονο όσον αφορά την εξυπηρέτησή σας;

Με την ερώτηση εάν ο ερωτώμενος έχει κάποιο παράπονο όσον αφορά την εξυπηρέτησή του, αποσκοπούμε να δούμε την γενική ικανοποίηση του πελάτη από την εξυπηρέτηση. Ωστόσο, για λόγους ευεστητοποίησης των δεδομένων οι απαντήσεις ήταν απλές με Ναι, Όχι, Δεν ξέρω δεν απαντώ. Με ποσοστό 78% οι ερωτηθέντες απάντησαν πως δεν είχαν κάποιο παράπονο από την εξυπηρέτησή τους, ακολουθεί με 15% η απάντηση Ναι, δηλαδή πως είχαν οι ερωτηθέντες κάποιο παράπονο από την εξυπηρέτησή τους ενώ μόλις 7% απάντησαν πως δεν ξέρουν, δεν απαντούν.

Είχατε κάποιο παράπονο όσον αφορά την εξυπηρέτησή σας ;

100 απαντήσεις

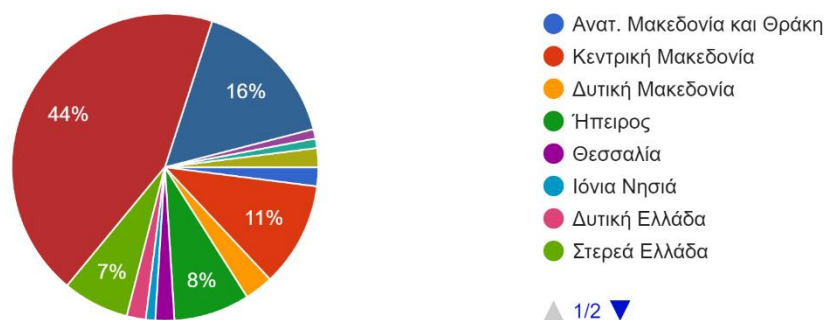


6η Ερώτηση: Σε ποια ελληνική περιφέρεια εξυπηρετηθήκατε;

Η ερώτηση αυτή αφορά το γεωγραφικό τόπο όπου εξυπηρετήθηκε ο ερωτώμενος κατά τη κλήση της Οδικής Βοήθειας. Σε περίπτωση που ο ερωτώμενος έχει εξυπηρετηθεί περισσότερες από 1 φορά και σε διαφορετικές γεωγραφικές τοποθεσίες, απαντάει στην ερώτηση με την τελευταία τοποθεσία όπου εξυπηρετήθηκε. Δεν μπορεί ο ερωτώμενος να απαντήσει με περισσότερες επιλογές.

Η συντριπτική πλειοψηφία αφορά την Αττική, δηλαδή το 44%. Ακολουθεί με 16% η Πελοπόννησος, 11% είναι η Κεντρική Μακεδονία όπου συμπεριλαμβάνεται και η Θεσσαλονίκη, με 8% έχουμε την Ήπειρο και 7% τις περιοχές της Στερεάς Ελλάδας και Εύβοιας. Με πολύ λιγότερα ποσοστά ακολουθούν με τη σειρά 3% η Δυτική Μακεδονία, 2% η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, 2% η Κρήτη, 2% η Δυτική Ελλάδα, 2% η Θεσσαλία, 1% Ιόνια Νησιά, 1% Βόρειο Αιγαίο και 1% Νότιο Αιγαίο και Κυκλάδες.

Σε ποια ελληνική περιφέρεια εξυπηρετηθήκατε ;
100 απαντήσεις



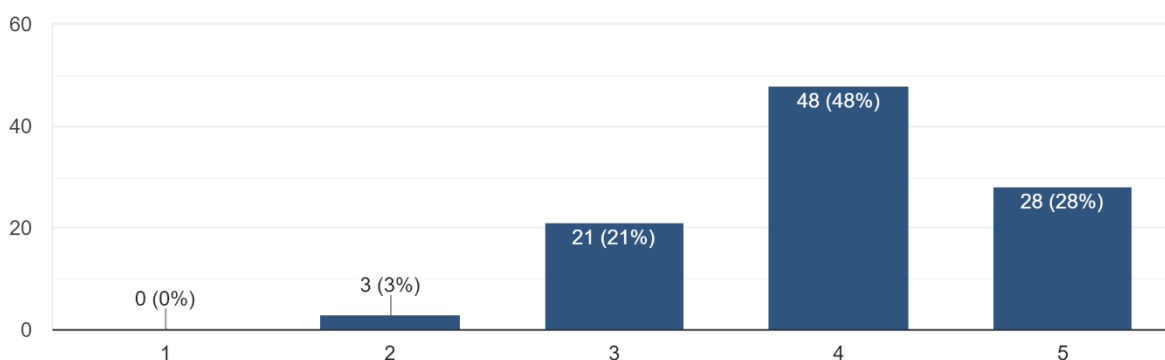
7η Ερώτηση: Πόσο γρήγορα ανταποκρίθηκε/επικοινωνήσε ο συνεργάτης οδικής βοήθειας από τη στιγμή που αναγγείλατε το περιστατικό;

Η συγκεκριμένη ερώτηση αφορά την ανταπόκριση του συνεργάτη ή οδηγού οδικής βοήθειας αμέσως μετά την αναγγελία του περιστατικού στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης. Μετά την αναγγελία, η Εταιρεία Οδικής Βοήθειας που διαθέτει και το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης, προωθεί την κλήση για εξυπηρέτηση στον αντίστοιχο συνεργάτη του Νομού ή σε Οδηγό Οδικής Βοήθειας. Ο Συνεργάτης του Νομού οφείλει να καλέσει τον πελάτη-ασφαλισμένο που χρειάζεται να εξυπηρετηθεί προκειμένου να τον ενημερώσει πως γνωρίζει για την κλήση βοήθειας και για το χρόνο άφιξής του. Η ερώτηση είναι δομημένη με κλίμακα Likert με βαθμό 1 (σχεδόν καθόλου - πολύ αργά) έως 5 (αρκετά γρήγορα - αμέσως)

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι με βαθμό ανταπόκρισης 4/5 δηλαδή ικανοποιητικά γρήγορα απάντησε το 48% των ερωτηθέντων ενώ με 5/5 δηλαδή αρκετά γρήγορα απάντησε το 28%. Με μικρή διαφορά στο 21% έχουμε το 3/5 δηλαδή και ναι και όχι γρήγορα ενώ με 3% απάντησαν για όχι και τόσο γρήγορα. Καμία απάντηση δεν πήραμε για το 1/5 δηλαδή πολύ αργά ή σχεδόν καθόλου.

Πόσο γρήγορα ανταποκρίθηκε/επικοινωνήσε ο συνεργάτης οδικής βοήθειας από τη στιγμή που αναγγείλατε το περιστατικό ;

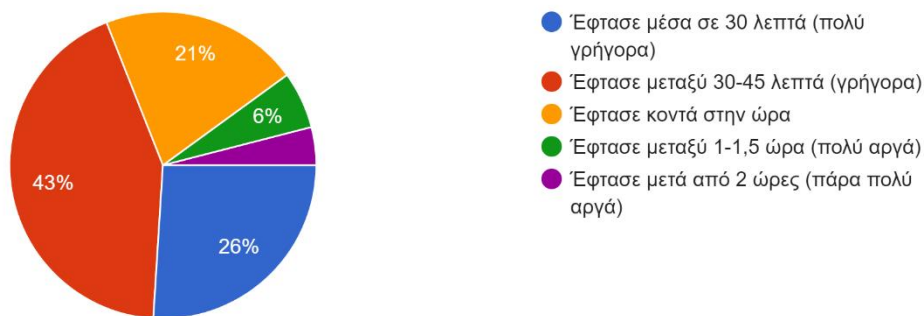
100 απαντήσεις



8η Ερώτηση: Πόσο γρήγορα έφτασε στο σημείο ο οδηγός οδικής βοήθειας;

Οι απαντήσεις στη συγκεκριμένη ερώτηση ήταν πέντε (5) από το πολύ γρήγορα έως το πάρα πολύ αργά. Το πολύ γρήγορα μετριέται έως τα 30 λεπτά από την ώρα αναγγελίας του περιστατικού και απάντησαν το 26%, ενώ οι περισσότεροι απάντησαν ότι ο οδηγός έφτασε μεταξύ 30-45 λεπτά από την αναγγελία του περιστατικού (43%). 21% μας είπαν πως ο οδηγός έφτασε κοντά στην ώρα ενώ τέλος με 6% και 4% έχουμε το ποσοστό εκείνων που μας απάντησαν πως ο οδηγός άργησε να φτάσει στο σημείο, δηλαδή έφτασε μεταξύ 1-1,5 ώρα ή μετά από 2 ώρες αντίστοιχα.

Πόσο γρήγορα έφτασε στο σημείο ο οδηγός οδικής βοήθειας ;
100 απαντήσεις



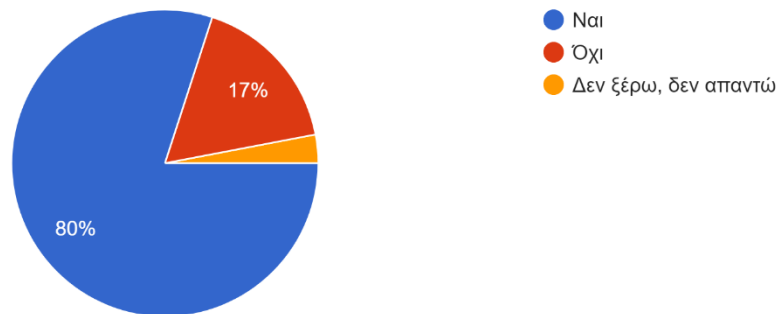
9η Ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας φορούσε την κατάλληλη ενδυμασία και έφερε απάντω της διακριτικά της εταιρείας;

Η σωστή εικόνα την πρώτη φορά που βλέπεις τον άνθρωπο που κλήθηκε να σε εξυπηρετήσει είναι το πιο σημαντικό στοιχείο αμέσως μετά τη συμπεριφορά του. Ο σωστός οδηγός οδικής βοήθειας πρέπει να φοράει και την κατάλληλη ενδυμασία τεχνικού. Επίσης πρέπει στην ενδυμασία να φέρει λογότυπα οδικής βοήθειας ή της εταιρείας που εξυπηρετεί ώστε να γνωρίζει και ο πελάτης-ασφαλισμένος ότι δεν είναι κάποιος τυχαίος περαστικός.

Με ποσοστό 80% μας απάντησαν πως ο οδηγός οδικής βοήθειας φορούσε την κατάλληλη ενδυμασία για να εξυπηρετήσει ενώ το 17% μας απάντησαν πως δεν φορούσε τα κατάλληλα ρούχα. Ένα ποσοστό μόλις 3% είναι που μας απάντησαν δεν ξέρω δεν απαντώ γιατί μπορεί να μην έδωσαν ιδιαίτερη σημασία κατά την εξυπηρέτηση ή να μην θυμούνται.

Ο οδηγός οδικής βοήθειας φορούσε την κατάλληλη ενδυμασία και έφερε απάνω της διακριτικά της εταιρείας ;

100 απαντήσεις

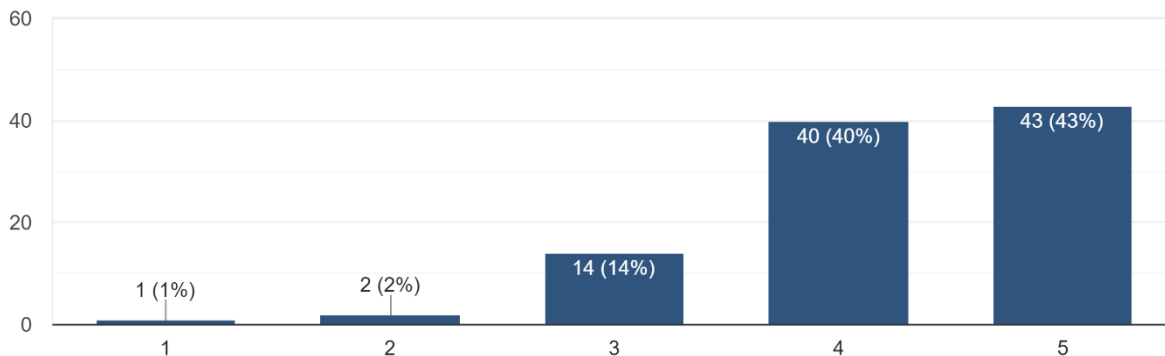


10η Ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας ήταν ευγενικός-φιλικός απέναντί σας; Με άριστα το 5 πόσο ευγενικό-φιλικό θα τον χαρακτηρίζατε; (ερώτηση συμπεριφοράς κατά την εξυπηρέτηση)

Χρησιμοποιούμε πάλι την κλίμακα Likert για να απαντήσουμε στο ερώτημα αυτό. Μετράμε την ευγένεια και τη φιλικότητα του οδηγού οδικής βοήθειας από το 1 έως το 5. Το 43% απάντησαν με 5/5 δηλαδή άριστα στην ευγένεια και τη φιλικότητα, ενώ με 40% ακολουθεί το 4/5 δηλαδή πολύ θετικές εντυπώσεις. Ακολουθεί στο 3/5 το 14% ενώ με 2% έχουμε το 2/5 και 1/5 δηλαδή πολύ κακές εντυπώσεις είναι μόλις το 1%.

Ο οδηγός οδικής βοήθειας ήταν ευγενικός-φιλικός απέναντί σας ; Με άριστα το 5 πόσο ευγενικό-φιλικό θα τον χαρακτηρίζατε ;

100 απαντήσεις

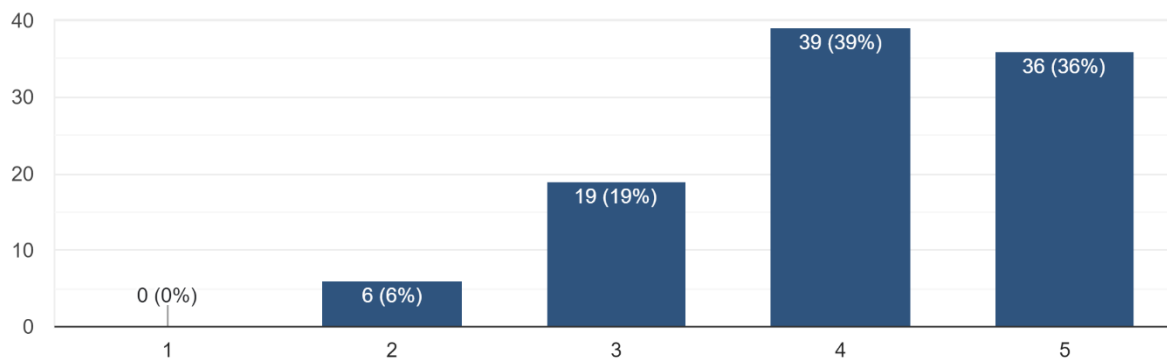


11η Ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας ήταν ευέλικτος και αποφασιστικός; Με άριστα το 5 πόσο ευέλικτος και αποφασιστικός ήταν; (ερώτηση συμπεριφοράς κατά την εξυπηρέτηση)

Πάλι με την κλίμακα Likert θα απαντήσουμε στο ερώτημα αυτό όπου το 39% μας απαντάει με 4/5 δηλαδή θα χαρακτήριζαν τον οδηγό αρκετά ευέλικτο και αποφασιστικό κατά την εξυπηρέτησή τους ενώ με άριστα 5/5 μας απάντησαν το 36%. Ακολουθούν με 3/5 το 19% και 6% το 2/5. Με 1/5 δεν είχαμε καμία απάντηση.

Ο οδηγός οδικής βοήθειας ήταν ευέλικτος και αποφασιστικός ; Με άριστα το 5 πόσο ευέλικτος και αποφασιστικός ήταν ;

100 απαντήσεις



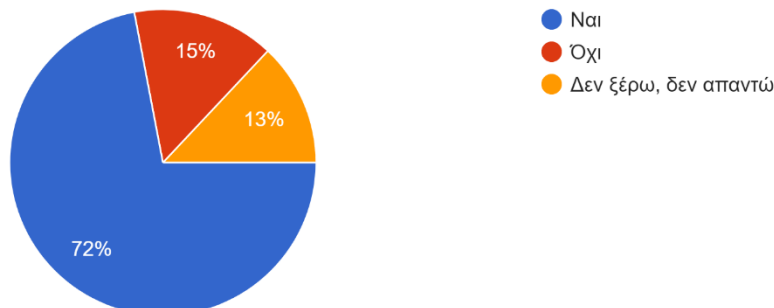
12η Ερώτηση: Σε περίπτωση που δεν γνωρίζατε τη βλάβη του οχήματός σας, ο οδηγός οδικής βοήθειας σας βοήθησε να καταλάβετε ποια είναι η βλάβη του οχήματός σας; (ερώτηση συμπεριφοράς κατά την εξυπηρέτηση)

Είναι μία ερώτηση την οποία μπορούμε να τη συμπεριλάβουμε στις ερωτήσεις που αφορούν τη συμπεριφορά του οδηγού οδικής βοήθειας καθώς καθώς με αυτή την ερώτηση μπορείς να καταλάβεις κατά πόσο ο οδηγός είναι εξυπηρετικός και θέλει να βοηθήσει τον άνθρωπο που κάλεσε για βοήθεια. Μη ξεχνάμε πως κατά κύριο λόγο οι οδηγοί οδικής βοήθειας είναι τεχνικοί ωστόσο, είναι φυσικό να μην γνωρίζουν όλες τις βλάβες που μπορεί να προκύψουν σε ένα όχημα. Μπορούν όμως κατά προσέγγιση να δουν που μπορεί να οφήλετε η βλάβη στο όχημα.

Το 72% μας απάντησαν Ναι, ότι ο οδηγός οδικής βοήθειας τους βοήθησε να καταλάβουν το πρόβλημα που αντιμετωπίζει το όχημά τους, το 15% μας απάντησαν αρνητικά (Όχι), δηλαδή πως δεν βοηθήθηκαν από τον οδηγό οδικής βοήθειας να καταλάβουν το πρόβλημα ή την βλάβη του οχήματός τους ενώ τέλος, το 13% μας απάντησε δεν ξέρω, δεν απαντώ.

Σε περίπτωση που δεν γνωρίζατε τη βλάβη του οχήματός σας, ο οδηγός οδικής βοήθειας σας βοήθησε να καταλάβετε ποια είναι η βλάβη του οχήματός σας ;

100 απαντήσεις



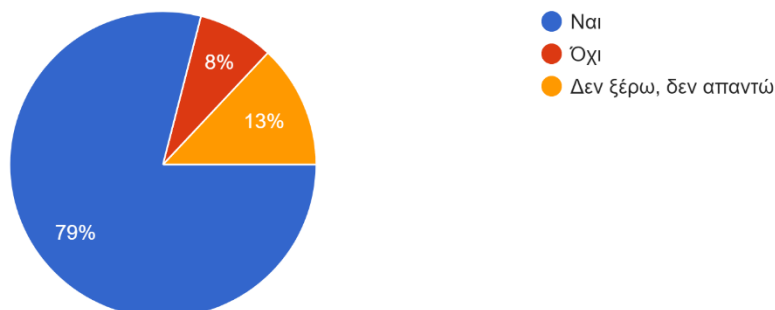
13η Ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας έφερε μαζί του τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να παρέχει σωστά την εξυπηρέτηση; (ερώτηση τεχνικής φύσεως)

Η ερώτηση αυτή αποσκοπεί στο να δούμε κατά πόσο είναι σωστά εφοδιασμένοι οι οδηγοί οδικής βοήθειας προκειμένου να παρέχουν σωστή και ορθή εξυπηρέτηση στο όχημα του πελάτη-ασφαλισμένου. Οι πελάτες-ασφαλισμένοι δεν είναι υποχρεωμένοι να γνωρίζουν ποια είναι τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να γίνει σωστά η δουλειά του οδηγού οδικής βοήθειας ωστόσο, μπορούν να κρίνουν βλέποντας κατά την εξυπηρέτηση, τα μέσα που χρησιμοποιεί ο οδηγός και τα εργαλεία.

Το 79% μας απάντησε Ναι, δηλαδή οι οδηγοί ήταν εφοδιασμένοι με τα απαραίτητα εργαλεία, το 13% δεν ήξερε να μας απαντήσει ενώ μόλις το 8% μας είπαν πως οι οδηγοί δεν είχαν μαζί τους τα απαραίτητα εργαλεία.

Ο οδηγός οδικής βοήθειας έφερε μαζί του τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να παρέχει σωστά την εξυπηρέτηση ;

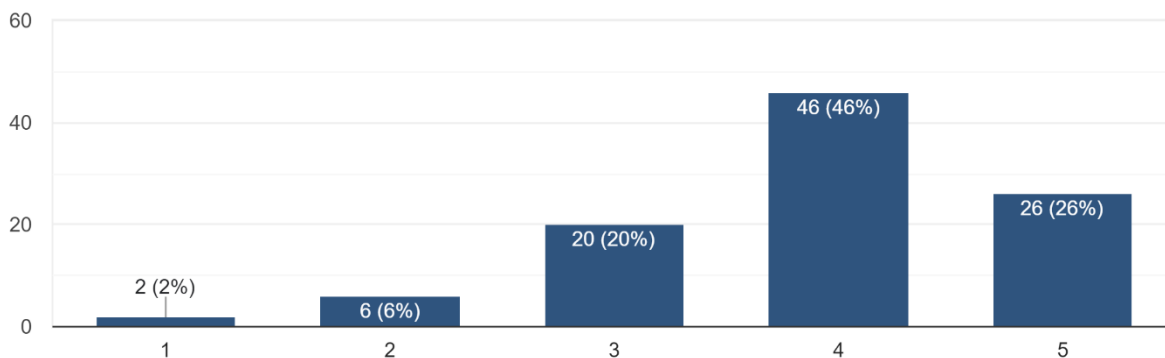
100 απαντήσεις



14η Ερώτηση: Σε περίπτωση άγχους, πίεσης, θυμού ο οδηγός οδικής βοήθειας σας βοήθησε να το/τα διαχειριστείτε και να σας ηρεμήσει; Με άριστα το 5 κατά πόσο σας βοήθησε να τα διαχειριστείτε; (ερώτηση συμπεριφοράς κατά την εξυπηρέτηση)

Μία ερώτηση η οποία προκαλεί ερωτήματα. Μπορεί ο οδηγός οδικής βοήθειας ή είναι σε θέση να βοηθήσει έναν άνθρωπο που βρίσκεται σε κρίση εκείνη τη στιγμή; Μη ξεχνάμε πως ο πελάτης-ασφαλισμένος που καλεί για οδική βοήθεια ή φροντίδα ατυχήματος βρίσκεται σε μία κατάσταση όχι και τόσο ήρεμη. Όταν παθαίνουμε κάτι που δεν το περιμένουμε συνήθως ένα πανικό τον έχουμε. Ο οδηγός οδικής βοήθειας καλείται σε πολλές των περιπτώσεων να γίνει το «ψυχολόγος» εκείνη τη στιγμή και να ηρεμήσει τον πελάτη-ασφαλισμένο. Με τη χρήση της κλίμακας Likert απαντάμε και στην ερώτηση αυτή όπου με άριστα 5/5 δηλαδή ότι ο οδηγός οδικής βοήθειας βοήθησε τον πελάτη-ασφαλισμένο να τον ηρεμήσει και να διαχειριστή τη δύσκολη κατάσταση που βρισκόταν, μας απάντησε το 26% ενώ με 4/5 μας απάντησε το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δηλαδή, το 46%. Το 20% ήταν στη μέση δηλαδή με 3/5, το 6% μας απάντησαν με 2/5 ενώ τέλος με 2% μας απάντησαν πως δεν βοηθήσαν καθόλου από τον οδηγό οδικής βοήθειας να ηρεμήσουν.

Σε περίπτωση άγχους, πίεσης, θυμού ο οδηγός οδικής βοήθειας σας βοήθησε να το/τα διαχειριστείτε και να σας ημερήσει ; Με άριστα το 5 κατά πόσο σας βοήθησε να τα διαχειριστείτε ;
100 απαντήσεις

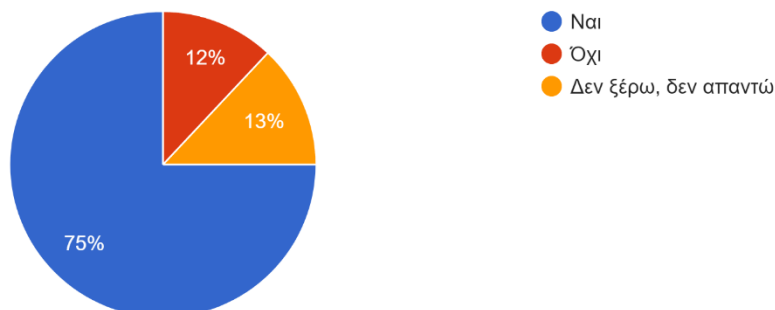


15η Ερώτηση: Σε περίπτωση ατυχήματος, ο οδηγός οδικής βοήθειας σας καθοδήγησε για το τι χρειάζεται να κάνετε στη συνέχεια; (ερώτηση συμπεριφοράς κατά την εξυπηρέτηση)

Μία ερώτηση που αφορά τη φροντίδα ατυχήματος. Πελάτες-ασφαλισμένοι που κάλεσαν για να εξυπηρετηθούν για φροντίδα ατυχήματος και έγινε η καταγραφή του συμβάντος, απαντούν στην ερώτηση αυτή για το εάν ο οδηγός της οδικής βοήθειας τους βοήθησε να καταλάβουν ποια είναι τα επόμενα βήματα που χρειάζεται να κάνουν. Το 75% μας απάντησε Ναι ενώ το 12% μας απάντησε Όχι. Το 13% μας απάντησε Δεν ξέρω δεν απαντώ καθώς μπορεί είτε να μην θυμούνται είτε να μην είχαν εξυπηρετηθεί σε περιστατικό φροντίδας ατυχήματος.

Σε περίπτωση ατυχήματος, ο οδηγός οδικής βοήθειας σας καθοδήγησε για το τι χρειάζεται να κάνετε στη συνέχεια ;

100 απαντήσεις

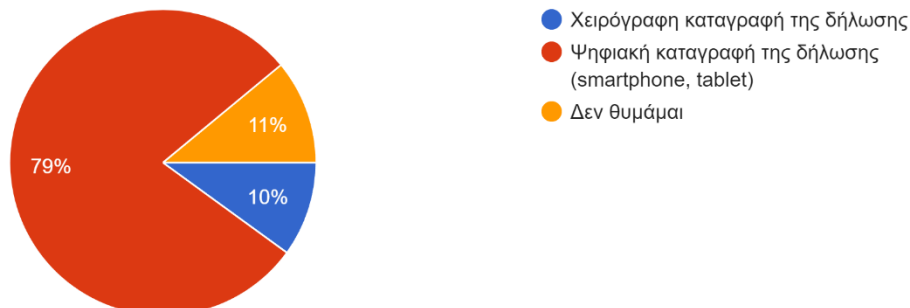


16η Ερώτηση: Σε περίπτωση ατυχήματος, η καταγραφή της δήλωσης έγινε χειρόγραφα ή σε ψηφιακό μέσο (smartphone, tablet);

Μία ερώτηση που αφορά και πάλι την καταγραφή ατυχήματος κατά τη φροντίδα ατυχήματος ωστόσο, δεν περιοριζόμαστε καθώς οι περισσότερες εταιρείες οδικής βοήθειας έχουν συμπεριλάβει την ψηφιακή καταγραφή εξυπηρέτησης και στην υπηρεσία της οδικής βοήθειας έπειτα από βλάβη. Με αυτό το τρόπο τα περιστατικά καταγράφονται μέσα από ψηφιακή πλατφόρμα που παρέχουν οι εταιρείες οδικής βοήθειας στους συνεργάτες και κατ' επέκταση στους οδηγούς οδικής βοήθειας προκειμένου να εξυπηρετούν ηλεκτρονικά τον πελάτη. Είναι πολύ σημαντικό ότι βλέπουμε πως με εξέλιξη της τεχνολογίας εξελίσσεται και το επάγγελμα της οδικής βοήθειας. Το 79% μας απάντησαν πως ο οδηγός οδικής βοήθειας που κλήθηκε να τους εξυπηρετήσει χρησιμοποίησε ψηφιακό μέσο για την καταγραφή (smartphone, tablet), ενώ μόλις το 10% μας απάντησαν πως η καταγραφή έγινε χειρόγραφα. Με ποσοστό 11% μας απάντησαν πως δεν θυμούνται το μέσο καταγραφής.

Σε περίπτωση ατυχήματος η καταγραφή της δήλωσης έγινε χειρόγραφα ή σε ψηφιακό μέσο (smartphone, tablet) ;

100 απαντήσεις



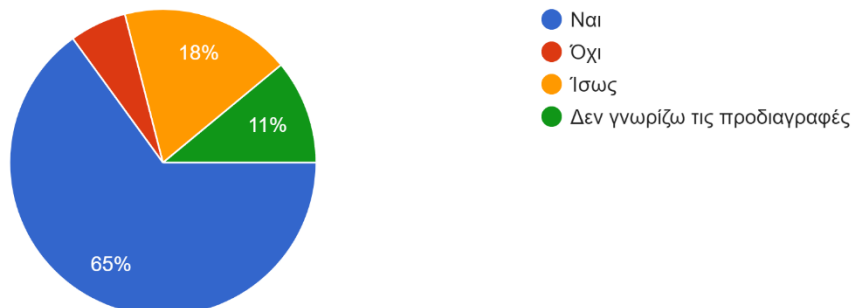
17η Ερώτηση: Το όχημα με το οποίο ήρθε ο οδηγός πληρούσε τις προδιαγραφές που απαιτούνται ώστε να παρέχει βοήθεια στο δρόμο; (ερώτηση τεχνικής φύσεως)

Η συγκεκριμένη ερώτηση αφορά το όχημα της οδικής βοήθειας που κλήθηκε να εξυπηρετήσει. Οι πελάτες-ασφαλισμένοι δεν είναι υποχρεωμένοι να γνωρίζουν τις προδιαγραφές των οχημάτων οδικής βοήθειας προκειμένου να γίνει σωστά η δουλειά του οδηγού οδικής βοήθειας ωστόσο, μπορούν να κρίνουν βλέποντας κατά την εξυπηρέτηση, τα μέσα που χρησιμοποιεί ο οδηγός και τα εργαλεία. Έαν το όχημα οδικής βοήθειας είναι κατάλληλο να εξυπηρετεί μπορεί να διακριθεί εύκολα.

Το 65% μας απάντησαν Ναι δηλαδή, το όχημα που κλήθηκε να εξυπηρετήσει τον πελάτη-ασφαλισμένο ήταν σωστό κατά τη γνώμη τους ενώ το 6% μας απάντησαν Όχι. Με ποσοστό 18% μας απάντησαν Ίσως γιατί το όχημα μπορεί φαίνεται κατάλληλο αλλά μπορεί να υπάρχουν ζημιές, φθορές και ατέλειες που να το καθυστερούν και όχι ιδιαίτερα κατάλληλο ενώ 11% μας απάντησαν πως δεν γνωρίζουν τις προδιαγραφές και δεν παίρνουν θέση στην ερώτηση αυτή.

Το όχημα με το οποίο ήρθε ο οδηγός πληρούσε τις προδιαγραφές που απαιτούνται ώστε να παρέχει βοήθεια στο δρόμο ;

100 απαντήσεις

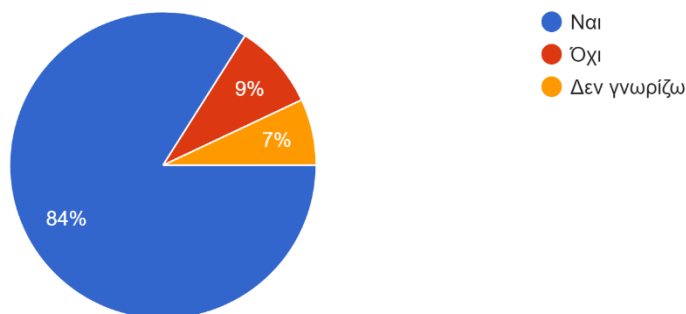


18η Ερώτηση: Το όχημα με το οποίο ήρθε ο οδηγός είχε τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα διακριτικά εταιρείας; (ερώτηση τεχνικής φύσεως)

Μία όχι αμιγώς αυτού καθ' αυτού ερώτηση τεχνικής φύσεως καθώς αφορά και το «ντύσιμο» του οχήματος σε χρώματα, αυτοκόλλητα και διακριτικά της εταιρείας οδικής βοήθειας. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε πως ο άνθρωπος που κλήθηκε να μας εξυπηρετήσει αντιπροσωπεύει την εταιρεία οδικής βοήθειας που έχουμε και δεν είναι κάποιος τυχαίος περαστικός. Επιπλέον, τα εργαλεία και τα εξαρτήματα που είναι τοποθετημένα στο όχημα βοηθούν στη σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη-ασφαλισμένου. Τέτοιος εξοπλισμός μπορεί να είναι πιτυσσόμενη καρότσα - πλατφόρμα, ψαλίδι ρυμούλκησης, μικρός γερανός (παπαγάλος), ροδάκια πορίας και γάντζος, μάντες δεσίματος κ.α.

Το 84% μας απάντησαν Ναι ότι δηλαδή, τα οχήματα είχαν τον απαραίτητο εξοπλισμό για να εξυπηρετήσουν και έφεραν πάνω τους τα διακριτικά της εταιρείας οδικής βοήθειας. Το 9% μας απάντησαν Όχι ενώ το 7% μας απάντησαν πως δεν γνωρίζουν ή δεν θυμούνται.

Το όχημα με το οποίο ήρθε ο οδηγός είχε τον απαραίτητο εξοπλισμό και διακριτικά εταιρείας ;
100 απαντήσεις



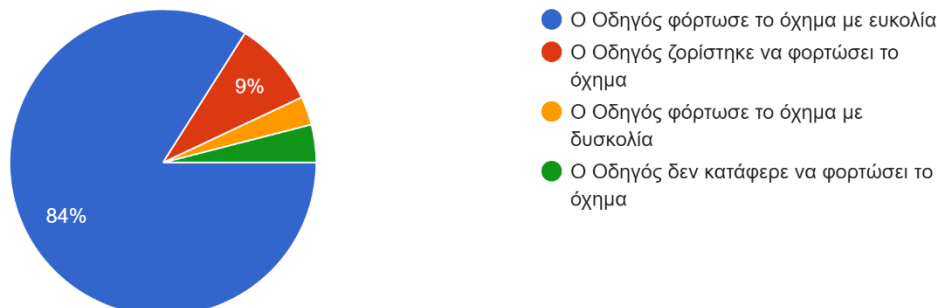
19η Ερώτηση: Κατά τη μεταφορά-ρυμούλκηση του οχήματος, ο οδηγός οδικής βοήθειας φόρτωσε το όχημά σας εύκολα στο όχημα οδικής βοήθειας;

Η ερώτηση αυτή αφορά τη μεταφορά του οχήματος από το σημείο στο συνεργείο ή το χώρο φύλαξης του συνεργάτη προκειμένου μετέπειτα να μεταφερθεί στο συνεργείο ή τόπο κατοικίας του πελάτη-ασφαλισμένου. Η ερώτηση αυτή απαντήθηκε κατά κύριο λόγο από άτομα που έχουν κάνει χρήση μεταφοράς του οχήματός τους είτε έπειτα από βλάβη, είτε έπειτα από ατύχημα. Επιπλέον, απαντήθηκε και από άτομα όπου ήταν συνεπιβάτες σε όχημα που χρειάστηκε μεταφορά.

Το 84% μας απάντησε πως ο οδηγός φόρτωσε το όχημα με ευκολία. Αυτό δείχνει πως σε μεγάλο ποσοστό, οι οδηγοί οδικής βοήθειας γνωρίζουν τη δουλειά τους και προσέχουν το όχημα του πελάτη κατά τη μεταφορά. Το 9% μας ανέφερε πως ο οδηγός ζορίστηκε να φορτώσει το όχημα του πελάτη ωστόσο φορτώθηκε χωρίς ζημιές. Το 3% μας απάντησε πως ο οδηγός φόρτωσε το όχημα του πελάτη με δυσκολία ενώ τέλος το 4% μας είπαν πως ο οδηγός δεν κατάφερε να φορτώσει το όχημα. Σε αυτή τη περίπτωση έγινε μεταφορά από άλλον οδηγό ή δεν έγινε εν τέλει καθόλου η μεταφορά.

Κατά τη μεταφορά-ρυμούλκηση του οχήματος, ο οδηγός οδικής βοήθειας φόρτωσε το όχημά σας εύκολα στο όχημα οδικής βοήθειας ;

100 απαντήσεις

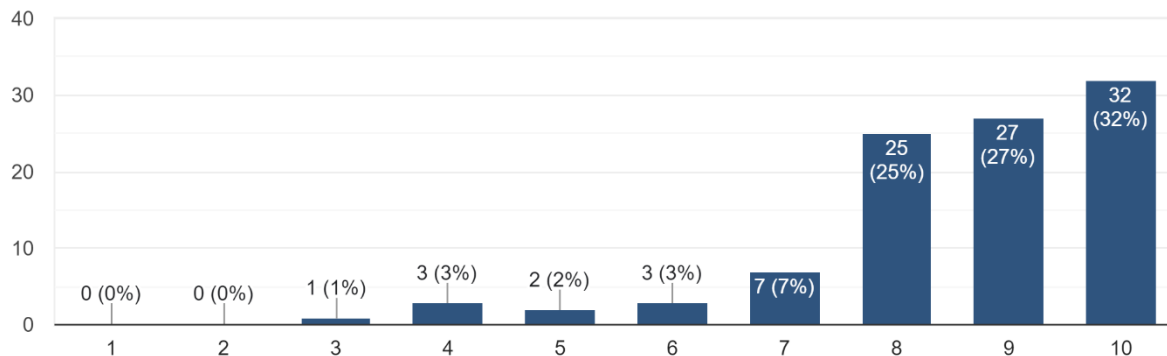


20η Ερώτηση: Κατά πόσο μείνατε ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που σας παρέχει ο οδηγός οδικής βοήθειας; (ερώτηση συμπεριφοράς κατά την εξυπηρέτηση)

Η ερώτηση αυτή αφορά τη γενική εικόνα που έδωσε ο οδηγός οδικής βοήθειας στον πελάτη-ασφαλισμένο για την εξυπηρέτηση που του παρέιχε. Στην ερώτηση συμπεριλαμβάνεται η συμπεριφορά του πελάτη, η ευελιξία, η ευκολία χειρισμού εργαλείων και τεχνικών μέσων καθώς η ικανοποίηση του πελάτη από την υπηρεσία αυτή. Για την απάντηση αυτή χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος star rating με κλίμακα από 0 (καθόλου καλή εξυπηρέτηση) έως 10 (άριστη εξυπηρέτηση). Οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν κατά κύριο λόγο πολύ θετικές: 32% 10/10, 27% 9/10 και 25% 8/10 ενώ ακολουθούν 7% το 7/10, 3% το 6/10, 2% το 5/10, 3% το 4/10 ενώ μόλις με 1% έχουμε το 3/10. Κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησε με βαθμό 1/10 ή 2/10.

Κατά πόσο μείνατε ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που σας παρείχε ο οδηγός οδικής βοήθειας ;

100 απαντήσεις

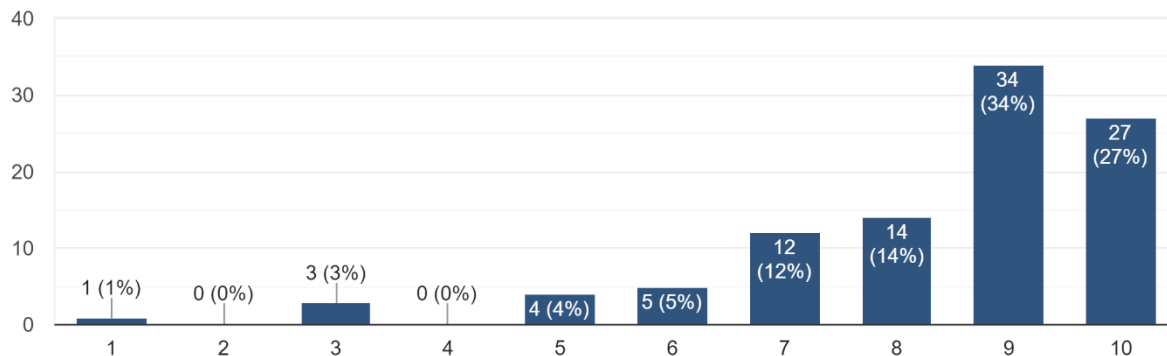


21η Ερώτηση: Κατά πόσο μείνατε ευχαριστημένοι από τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης (τηλεφωνικό κέντρο, εξυπηρέτηση οδηγού, μεταφορά οχήματος κλπ) που σας παρείχα;

Η ερώτηση αυτή απαντά στο κατά πόσο έμειναν ικανοποιημένοι οι πελάτες-ασφαλισμένοι από τη συνολική εξυπηρέτηση που του παρείχαν από την αρχή κατά την αναγγελία του περιστατικού στο τηλεφωνικό κέντρο, στη συνέχεια από την αναμονή στο δρόμο και την εξυπηρέτηση από τον οδηγό οδικής βοήθειας αλλά και από τη μεταφορά του οχήματός του στο συνεργείο έγκαιρα, γρήγορα και χωρίς περαιτέρω ζημιές. Για την συγκεκριμένη ερώτηση χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος star rating με κλίμακα από 0 (καθόλου καλή εξυπηρέτηση) έως 10 (άριστη εξυπηρέτηση) τα αποτελέσματα τις οποία παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα. Αξίζει να σημειωθεί πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει απαντήσει με πολύ θετικά σχόλια και βαθμό 9/10 το 34% και 10/10 το 27%.

Κατά πόσο μείνατε ευχαριστημένοι από τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης (τηλεφωνικό κέντρο, εξυπηρέτηση οδηγού, μεταφορά οχήματος κλπ) που σας παρείχαν ;

100 απαντήσεις



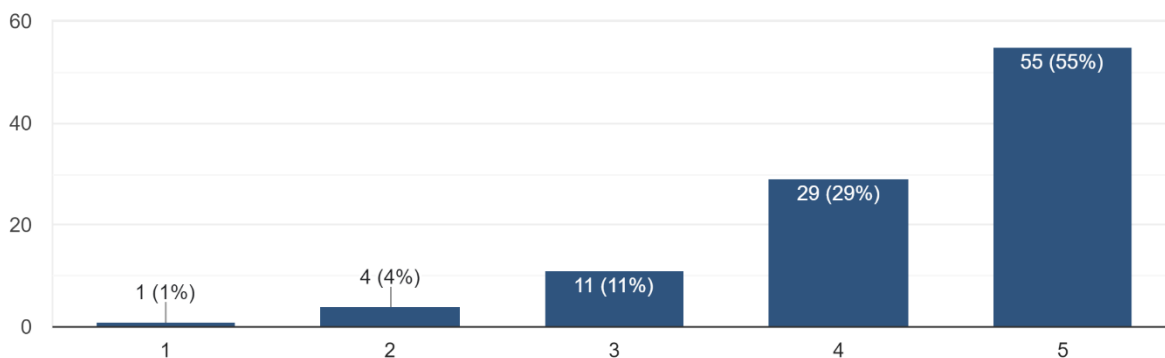
22η Ερώτηση:Θεωρείτε πως ένας καλός Συνεργάτης Οδικής Βοήθειας βοηθάει την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας να αναπτυχθεί περαιτέρω;

Μία ερώτηση που αφορά τον Συνεργάτη Οδικής Βοήθειας. Μπορεί αυτού καθ' αυτού να μην είχε ο πελάτης-ασφαλισμένο άμεση επαφή με τον Συνεργάτη κατά την εξυπηρέτησή του στο δρόμο όμως η εικόνα της επιχείρησής του αντικατοπτρίζεται στα οχήματά του, τα εργαλεία που παρέχει στους οδηγούς του, τον ιματισμό των οδηγών του και φυσικά στους οδηγούς του και τη γενικότερα. Η καλή εικόνα ενός Συνεργάτη προσελκύει τους πελάτες και αφήνει θετικά σχόλια για την υπηρεσία που του παρείχαν. Η εταιρεία οδικής βοήθειας θέλει τέτοιους συνεργάτες ώστε να είναι ευχαριστημένοι οι πελάτες της οι ασφαλιστικές εταιρείες.

Το 55% συμφωνούν πως ο Συνεργάτης βοηθάει την Εταιρεία οδικής βοήθειας να αναπτυχθεί περαιτέρω. Το 29% τείνουν να συμφωνήσουν ενώ το 11% παίρνουν ουδέτερη θέση καθώς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Λίγες είναι οι αρνητικές απαντήσεις που είχαμε με μόλις 4% των ερωτηθέντων που τείνουν να διαφωνούν και 1% αυτοί που διαφωνούν παντελώς. Για την απάντηση της ερώτησης χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert όπως αποτυπώνεται παρακάτω στο σχεδιάγραμμα.

Θεωρείτε πως ένας καλός Συνεργάτης Οδικής Βοήθειας βοηθάει την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας να αναπτυχθεί περαιτέρω ;

100 απαντήσεις

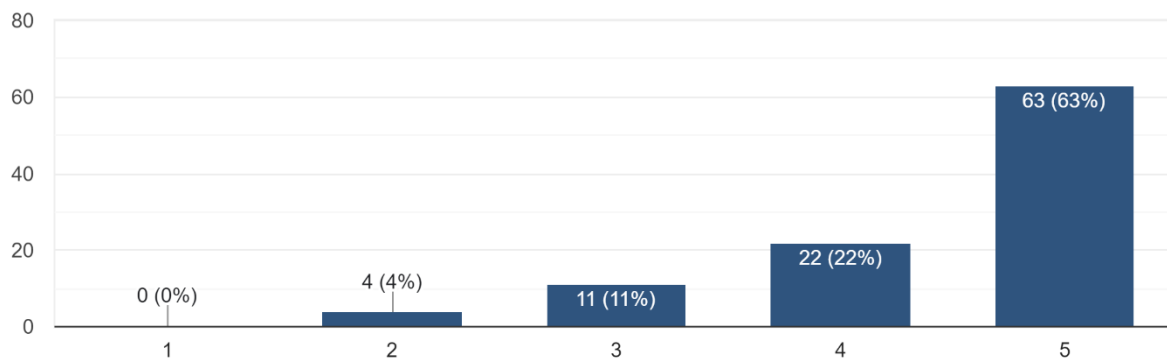


23η Ερώτηση: Θεωρείτε πως ένας κακός Συνεργάτης Οδικής Βοήθειας επιφέρει επιπτώσεις στην Εταιρεία Οδικής Βοήθειας να αναπτυχθεί περαιτέρω;

Εδώ απαντάμε σε μία ερώτηση που σχετίζεται λίγο πολύ και με την προηγούμενη ερώτηση. Ωστόσο, πρέπει να αναφερθεί πως ένας κακός Συνεργάτης μπορεί να προκαλέσει σοβαρή επιχειρησιακή και οικονομική φύσεως ζημιά σε μία Εταιρεία Οδικής Βοήθειας. Ο Συνεργάτης οφείλει να προστατεύει τη δουλειά του η οποία του δίνεται από την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας. Η κακή αντίμετώπιση και διαχείριση προς τους πελάτες μπορεί να επιφέρει προβλήματα. Με χρήση της κλίμακας Likert αποτειώνονται τα αποτελέσματα της ερώτησης αυτής. Το 63% μας απάντησαν πως ο Συνεργάτης μπορεί να επιφέρει επιπτώσεις στην Εταιρεία Οδικής Βοήθειας πάρα πολύ.

Θεωρείτε πως ένας κακός Συνεργάτης Οδικής Βοήθειας επιφέρει επιπτώσεις στην Εταιρεία Οδικής Βοήθειας ;

100 απαντήσεις

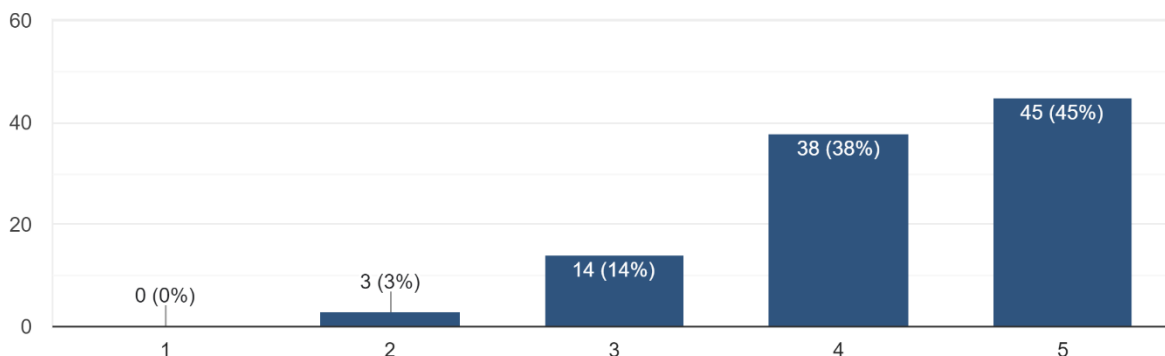


24η Ερώτηση: Κατά πόσο θα προτείνατε την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας σε έναν τρίτο;

Από την ικανοποίηση που είχε ο πελάτης-ασφαλισμένος στην εξυπηρέτηση που του παρείχαν απαντάει κατά πόσο θα πρότεινε την εταιρεία που έχει σε έναν τρίτο ώστε να έχει και αυτός μία εξίσου ικανοποιητική εξυπηρέτηση. Με άριστα 5/5 μας απάντησε το 45% δηλαδή ότι θα πρότειναν ανεπιφύλακτα την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας ενώ με 38% ακολουθούν αυτοί που απάντησαν 4/5 κοντά στο άριστα.

Κατά πόσο θα προτεινάτε την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας σε ένα τρίτο ;

100 απαντήσεις



8.6. Συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα της έρευνας μας έδειξαν πως στη πλειοψηφία τους οι πελάτες εξυπηρετήθηκαν αρκετά κατά από τον οδηγό οδικής βοήθειας. Βοηθήθηκαν στο να καταλάβουν η αιτία του προβλήματος του οχήματός τους ενώ παράλληλα χάρις τη σωστή καθοδήγηση που τους παρείχαν, γνώριζαν ποια είναι τα επόμενα βήματα που χρειάζεται να κάνουν ώστε να επισκευαστεί το όχημά τους.

Οι οδηγοί οδικής βοήθειας σε πολλές των περιπτώσεων βοηθούν τους πελάτες και τους ηρεμούν προκειμένου να είναι και αυτοί με τη σειρά τους πιο συνεργάσιμοι. Η δουλειά αυτή δεν είναι εύκολη και απαιτεί τόσο τεχνικές γνώσεις όσο και γνώσεις καλής συμπεριφοράς και εξυπηρέτησης. Επίσης, χρειάζονται και γνώσεις που χτίζονται εμπειρικά και με τα χρόνια δουλειάς στο τομέα εξυπηρέτησης της οδικής βοήθειας μέσα από τις διάφορες καταστάσεις και συγκυρίες. Ο κάθε πελάτης είναι διαφορετικός και χρειάζεται διαφορετική μεταχείριση. Ο οδηγός οδικής βοήθειας οφείλει να τον εξυπηρετήσει σωστά ώστε να μείνει ευχαριστημένος.

Τέλος, αποδεικνύεται έμπρακτα πως ο Συνεργάτης έχει άμεση επιρροή στη φήμη μίας Εταιρείας Οδικής Βοήθειας. Ο καλός Συνεργάτης βοηθάει την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας στο να αναπτύξει το πελατολόγιό της, να αναπτύξει νέες τεχνικές που θα βοηθήσουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και ενισχύει η θέση της στην αγορά. Έτσι, ο καλός Συνεργάτης ανταμοίβεται έμμεσα με περισσότερη δουλειά που θα του αποφέρει μεγαλύτερα κέρδη και καλύτερα εργαλεία εξυπηρέτησης. Από την άλλη, ο κακός Συνεργάτης μπορεί να προκαλέσει ζημιά στην Εταιρεία Οδικής Βοήθειας που έμμεσα αντικατοπτρίζεται σε αυτόν καθώς χάνονται πελάτες και η φήμη της εταιρείας πέφτει.

Όσον αφορά το τεχνικό κομμάτι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει διακρίνει έμπιστους και καλούς τεχνικούς, πρόθυμοι να βοηθήσουν ή να επισκευάσουν το όχημα χωρίς να προβούν σε περαιτέρω ζημιές. Η τεχνολογία των οχημάτων εξελίσσεται, μαζί πρέπει να εξελίσσεται και ο άνθρωπος που τα διαχειρίζεται. Οι οδηγοί οδικής βοήθειας πρέπει να εναρμονίζονται με τις νέες τεχνολογίες και να αναπτύσσουν τις γνώσεις τους προκειμένου να βγάζουν εις πέρας περιστατικά με οχήματα τελευταίας τεχνολογίας που απαιτούν και ιδιαίτερο χειρισμό. Δε είναι σίγουρα εύκολη η φόρτωση ενός οχήματος στη πλατφόρμα του φορτηγού οδικής βοήθειας, ωστόσο από τα αποτελέσματα της έρευνάς μας αποδεικνύεται ότι η πλειοψηφία των οδηγών γνωρίζει τη σωστή φόρτωση και εκφόρτωση ενός οχήματος χωρίς να προκαλούν περαιτέρω ζημιές.

8.7. Προτάσεις βελτίωσης εξυπηρέτησης οδικής βοήθειας

Οι οδηγοί της οδικής βοήθειας πολλές φορές χαρακτηρίζονται ως η κύρια εικόνα μιας ολόκληρης εταιρείας καθώς είναι αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή με τους ασφαλισμένους. Ο άνθρωπος που εξυπηρετεί εκείνη την ώρα πρέπει να είναι συνηδητοποιημένος πως εκπροσωπεί ταυτόχρονα πολλές εταιρείες (Εταιρεία Συνεργάτη, Εταιρεία Οδικής Βοήθειας, Ασφαλιστική Εταιρεία) και για το λόγο αυτό η συμπεριφορά του πρέπει να είναι άψογη. Χρειάζεται να ενισχυθεί το ανθρώπινο πνεύμα. Ο οδηγός οδικής βοήθειας χρειάζεται τόσο να βοηθήσει όσο και να βοηθηθεί από τον πελάτη ώστε να γίνει πιο εύκολη και προσιτή η δουλειά του, να μείνει ο πελάτης ικανοποιημένος και να μην έχει στο τέλος ερωτήματα σχετικά με τη εξυπηρέτηση που του παρείχαν.

Ένας ακόμη τομέας που πρέπει να ενισχυθεί είναι η καθοδήγηση και η αρετή της καλής θέλησης. Ο οδηγός οδικής βοήθειας χρειάζεται σε πολλές των περιπτώσεων να γίνει «ψυχολόγος» και να ηρεμήσει τον πελάτη που βρίσκεται εκείνη την ώρα σε μία κατάσταση πανικού και άγχους. Είναι ο άνθρωπος που καλείται να έρθει πρόσωπο με πρόσωπο με το συμβάν και τον πελάτη. Η σωστή αντιμετώπιση και διαχείριση του πελάτη βοηθάει στο να εξυπηρετηθεί πιο γρήγορα το περιστατικό. Ο συνεργάτης δεν πρέπει να παίρνει θέση σε ατυχήματα ούτε πρέπει να φέρει άποψη για το ποιος είναι υπαίτιος και ποιος όχι ακόμη και εάν κάποια πράγματα είναι εμφανή. Η δουλειά του είναι να καταγράφη το συμβάν, να βοηθάει τον πελάτη που τον κάλεσε και από εκεί και έπειτα αναλαμβάνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες.

Τέλος, ο οδηγός οδικής βοήθειας οφείλει να γνωρίζει τα απαραίτητα για τη δουλειά του τόσο σε τεχνικό επίπεδο όσο και σε διαδικαστικό επίπεδο. Η οδική βοήθεια απαρτίζεται από κανόνες που πρέπει να ακολουθηθούν σωστά προκειμένου οι ασφαλισμένοι να αποζημιωθούν. Οι κανόνες αυτοί ρυθμίζονται από τους νόμους, προσαρμόζονται από τις ασφαλιστικές εταιρείες και εκτελούνται από τους οδηγούς οδικής βοήθειας που εξυπηρετούν τους ασφαλισμένους. Οι οδηγοί πρέπει να κάνουν σωστά τη δουλειά τους αποφεύγοντας τυχόν ζημιές που μπορεί να προέλθουν από την εξυπηρέτησή τους και σε περίπτωση λάθους πρέπει να αναγνωρίζεται αμέσως. Η σωστή εκπαίδευση, τα συνεχόμενα τεχνικά σεμινάρια καθώς η τεχνολογία του αυτοκινήτου ολοένα και αναπτύσσεται και η πρακτική εργασία βοηθούν σε μέγιστο βαθμό προκειμένου ο οδηγός οδικής βοήθειας να μπορεί να αντιμετωπίζει διάφορες και ιδιαίτερες καταστάσεις που μπορεί να προκύψουν. Επιπλέον, καλό είναι να πραγματοποιούνται και σεμινάρια καλής εξυπηρέτησης στους οδηγούς οδικής βοήθειας αλλά και να μετριέται η παραγωγικότητά τους και να αναλύονται άμεσα τα δεδομένα και οι όποιες αδυναμίες τους εντοπιστούν προκειμένου να βελτιωθεί η απόδοσή τους.

8.8. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Μετά την έρευνά μας όπου έχει ως κύριο σκοπό να εντοπιστούν κενά ή ελλείψεις στην εξυπηρέτηση του πελάτη από τον οδηγό οδικής βοήθειας θα ήταν καλό να ερευνήσουμε κατά πόσο ο πελάτης χρησιμοποιεί την Οδική Βοήθεια με δόλιο τρόπο προς το ατομικό του συμφέρον. Πολλές φορές ο πελάτης καλεί την οδική βοήθεια να τον εξυπηρετήσει σε περιστατικά που δεν

υφίστανται προκειμένου να επισκευάσει χωρίς χρήματα το αυτοκίνητό του ή να το μεταφέρει δωρεάν. Τέτοια περιστατικά μπορεί να είναι στημένα ατυχήματα όπου όφελος μπορεί να έχουν και οι δύο πλευρές (εμπλεκόμενοι), επαναπτρισμοί οχημάτων από πολυ μακρινές μεταξύ τους περιοχές όταν ένα όχημα αλλάξει ιδιοκτησία και η έδρα του νέου ιδιοκτήτη είναι σε άλλο τόπο, Οδική Βοήθεια και μεταφορά του οχήματος που δεν έχει πινακίδες ενώ έχει κλήθει ο οδηγός να εξυπηρετήσει σε όχημα με άλλες πινακίδες και εγκαταλελειμμένα οχήματα που πουλήθηκαν για ανταλλακτικά σε συνεργεία και τα μεταφέρουν δωρεάν. Εδώ επικαλούμαστε τον καλό Συνεργάτη ή κατ' επέκταση τον καλό οδηγό οδικής βοήθειας που κλήθηκε να εξυπηρετήσει. Ένας καλός συνεργάτης αποτρέπει τέτοιου είδους απάτες και προστατεύει τόσο τη δουλειά του και τη φήμη του όσο και την εταιρεία που εκπροσωπεί. Σε αυτή τη περίπτωση πρέπει να παίρνονται τα σωστά μέτρα για την αντιμετώπιση τέτοιων φαινομένων και αντίστοιχα να υπάρχουν κυρώσεις σε αυτούς που τα αποκρύπτουν ή βοηθούν στο να μη γίνει αντιλυπτή η απάτη.

Μία άλλη πρόταση για περαιτέρω έρευνα μπορεί να είναι η λεπτομερή ανάλυση συμπεριφοράς στο τομέα της εξυπηρέτησης Οδικής βοήθειας από τον τηλεφωνητή στον οδηγό οδικής βοήθειας και από τον ασφαλιστή έως τους υπαλλήλους στην ασφαλιστική εταιρεία και τους πραγματογνώμονες. Μία υπόθεση ατυχήματος περνάει από πολλά στάδια προκειμένου να συμφωνηθεί το τελικό ποσό αποζημίωσης του πελάτη. Είναι σημαντικό οι εμπλεκόμενοι στη διαδικασία αυτοί να βοηθούν τον πελάτη και όχι να προσπαθούν να τον αποσυντονίσουν προκειμένου να αποζημιωθεί με λιγότερα χρήματα από ότι πρέπει. Μη ξεχνάμε ότι οι πελάτες που καλούν την οδική βοήθεια βρίσκονται σε δύσκολη ψυχολογική θέση και χρειάζονται καθοδήγηση. Τέλος, είναι σημαντικό να γίνονται έρευνες ικανοποίησης του πελάτη από τις Εταιρείες Οδικής Βοήθειας ώστε να εντοπίζονται τα προβλήματά τους και τα κενά τους και να βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους. Οι πελάτες πρέπει να εξυπηρετούνται από τους κατάλληλους για αυτή τη δουλειά ανθρώπους και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο χωρίς προβλήματα.

9. Βιβλιογραφία - Ιστογραφία

- Κιοχός Π. (2003). *Εισαγωγή στην Ασφαλιστική Επιστήμη*, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα
- Νεκτάριος Μ. (2014). *Ιδιωτική ασφάλιση και διαχείριση κινδύνων*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα
- Παπαδόπουλος Ι. (2005). *Οδήγηση με ασφάλεια. Γνώσεις επιβιώσης και αλληλοπροστασία*, Εκδόσεις Παρισιάνου Α.Ε., Αθήνα
- Rolf Gscheidle (2016). *Τεχνολογία Αυτοκινήτων-Οχημάτων*, 4η Έκδοση, Εκδόσεις Ίων, Αθήνα
- Johnson M. και συν. (2001). *The evolution and future of national customer satisfaction index models*, Journal of economic Psychology, Vol 22, No 2, σελ. 217-245
- Negi R. (2009). *Determining Customer Satisfaction through Perceived Service*
- Πρωτοπαπαδάκης Ι. (2015). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών. 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες*, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα
- Γρηγορούσης Ε. Και Γ. Σίσκος (2000). *Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

<https://www.cosmoteinsurance.gr>

<https://www.anytime.gr>

<https://directplus.gr>

<https://www.generali.gr>

<https://www.asfalish.gr>

<https://www.insurancemarket.gr>

<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/145376/nomos-3651-2008>

<https://directplus.gr/odigos-asfalisis/odikh-vohtheia-enas-shmantikos-kai-xrhsimos-symmachos/>

<https://orfanidisnikolaos.com/blog/gnwrizeis-ti-kalyptei-h-odiki-bohtheia>

<https://www.europ-assistance.gr/>

<https://www.mondial-assistance.gr/>

<https://mapfre-asistencia.gr/>

<https://www.interamerican.gr/>

<https://intersalonica.gr/>
<https://www.extra.com.gr/>
<https://www.red-assistance.gr/xrisima/nomothetiko-plaisio.html>
<https://www.epixeiro.gr/article/2282>
<https://www.naftemporiki.gr/>
<https://www.medicalmanage.gr/>
[https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SDT04/-](https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SDT04/)
<https://www.protothema.gr/greece/article/946547/eo-patron-purgou-130-nekroi-se-10-hronia/>
<https://www.ioas.gr/>
<http://www.elzoni.gr/html/ent/434/ent.70434.asp>
<https://www.nrso.ntua.gr/nrss2030/strategy/>
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_2012?utm_source=ETSC&utm_campaign=6c0ca7be89-20200709-PIN_corona_briefing_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_3a7b55edbf-6c0ca7be89-103253801
<http://www.internationaltransportforum.org/Irtadpublic/>
https://transport.ec.europa.eu/index_en
<https://www.iaveris.gr/iaveris-vivlia>
<https://odigisi.gr/download/>
<https://fortigometafores.gr/nea/reportaz/ta-panta-gia-tis-allages-stis-metafores-anoigei-o-dromos-gia-tis-misthoseis/>
www.netxtdeal.gr
www.car-truck.gr

Εφημερίδες - Περιοδικά:

Εφημερίδα Nextdeal, No 488, 3 Φεβρουαρίου 2022

Εφημερίδα Nextdeal, No 495, 25 Μαΐου 2022

Εφημερίδα Nextdeal, No 496, 2 Ιουνίου 2022

Εφημερίδα Nextdeal, No 497, 15 Ιουνίου 2022

Περιοδικό am ασφαλιστικό marketing, Τεύχος 82, Ιανουάριος 2021

Περιοδικό am ασφαλιστικό marketing, Τεύχος 85, Απρίλιος 2021

Περιοδικό international fleetworld, November-December 2021

Περιοδικό Ασφαλιστικό ΝΑΙ, περιοδικό Επικοινωνίας, Τεύχος 194, Ιανουάριος-Φεβρουάριος 22

Περιοδικό New magazine Business, το περιοδικό των business leaders, Νο 21, Φεβρουάριος 2022

Περιοδικό Car&Truck, Νο 202, Μάρτιος 2022

Περιοδικό am ασφαλιστικό marketing, Τεύχος 98, Ιούνιος 2022

Περιοδικό motori, Τεύχος 100, Μάιος 2022

Περιοδικό motori, Τεύχος 102, Ιούλιος 2022

10. Παραρτήματα

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ ΠΑΘΟΝΤΩΝ 2019 - 2020			
	2019	2020	Ετήσις Μεταβολή 2020/2019 (%)
ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ (Σύνολο)	10.712	9.083	-15,2
Θανατηφόρα	656	552	-15,9
Ποσοστό Θανατηφόρων	6,1	6,1	
ΠΑΘΟΝΤΕΣ (Σύνολο)	13.690	11.402	-16,7
Νεκροί	688	584	-15,1
Σύνολο τραυματιών	13.002	10.818	-16,8
Βαριά τραυματίες	652	518	-20,6
Ελαφρά τραυματίες	12.350	10.300	-16,6

Πίνακας 1. Αριθμός ατυχημάτων παθόντων για το 2019 και 2020

ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΕΚΡΩΝ ΣΕ ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ						
Κατηγορία	Σύνολο Νεκρών	Ποσοστό	Άνδρες	Ποσοστό	Γυναίκες	Ποσοστό
Σύνολο	584	100	506	100	78	100
Ποσοστό Νεκρών κατά φύλο	100		86,6		13,4	
Οδηγοί	433	74,1	406	80,2	27	34,6
Μεταφερόμενοι	75	12,8	41	8,1	34	43,6
Πεζοί	76	13,1	59	11,7	17	21,8

Πίνακας 2. Ανάλυση νεκρών σε τροχαία ατυχήματα για το 2020

ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΕΚΡΩΝ ΣΕ ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΗ								
Κατηγορία	Σύνολο Νεκρών	Ποσοστό	Αυτοκινητόδρομος	Ποσοστό	Κατοικημένη περ.	Ποσοστό	Μη κατοικημένη περ.	Ποσοστό
Σύνολο	584	100	34	100	325	100	100	100
Ποσοστό Νεκρών κατά περιοχή	100		5,8		55,7		38,5	
Επιβατικά	204	34,9	16	47,1	81	24,9	107	47,6
Δίτροχα	215	36,8	9	26,5	151	46,5	55	24,4
Πεζοί	76	13,1	2	5,8	63	19,4	11	4,9
Άλλο είδος οχήματος	89	15,2	7	20,6	30	9,2	52	23,1

Πίνακας 3. Ανάλυση νεκρών σε τροχαία ατυχήματα για το 2020 κατά μέσο μεταφοράς και περιοχή που έγινε το συμβάν

ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΕΚΡΩΝ ΣΕ ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΕΛΛΑΔΑΣ						
Περιφέρεια	Ατυχήματα	Ποσοστό	Νεκροί	Ποσοστό	Ατυχ. Ανά 1.000.000 κατοίκους	Νεκροί ανά 1.000.000 κατοίκους
Σύνολο	9.083	100	584	100	847,4	54,5
Αν. Μακεδονία και Θράκη	297	3,3	28	4,8	496,1	46,8
Κεντρική Μακεδονία	1.564	17,2	103	17,6	835,4	55
Δυτική Μακεδονία	47	0,5	10	1,7	177,6	37,8
Ήπειρος	108	1,2	25	4,3	324,1	75
Θεσσαλία	210	2,3	40	6,8	293,7	55,9
Ιόνια Νησιά	117	1,3	9	1,5	575,9	44,3
Δυτική Ελλάδα	440	4,8	58	9,9	675,8	89,1
Στερεά Ελλάδα	413	4,5	48	8,2	742,8	86,3
Αττική	4.965	54,7	150	25,7	1.327,90	4,1
Πελοπόννησος	333	3,7	43	7,4	582	75,2
Βόρειο Αιγαίο	127	1,4	12	2,1	553,3	52,3
Νότιο Αιγαίο	325	3,6	30	5,1	935,2	86,3
Κρήτη	137	1,5	28	4,8	215,2	44

Πίνακας 4. Ανάλυση νεκρών σε τροχαία ατυχήματα για το 2020 κατά περιφέρεια Ελλάδα

Ερωτηματολόγιο

Εξυπηρέτηση Οδικής Βοήθειας μετά από βλάβη ή ατύχημα

Το παρόν ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας Στρατηγικό Management στη διαχείριση δικτύων συνεργατών ασφαλιστικού κλάδου - Οδικής Βοήθειας του προγράμματος MBA του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να συλλεχθούν στοιχεία που αφορούν τη σωστή και καλή εξυπηρέτηση που παρείχε ο οδηγός οδικής βοήθειας στο πελάτη και μέσω των απαντήσεων να δωθούν προτάσεις βελτίωσής της.

1η ερώτηση: Ποιο είναι το φύλο σας ;

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο

2η ερώτηση: Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανοίκετε ;

- 18-24
- 25-30
- 31-40
- 41-55
- 56 και άνω

3η ερώτηση: Τι είδος είναι το μέσο μετακίνησής σας (όχημα) ;

- Ι.Χ.
- Μοτοσυκλέτα
- Δεν διαθέτω

4η ερώτηση: Πόσες φορές έχετε καλέσει την οδική βοήθεια το τελευταίο χρόνο ;

- Μία φορά
- Δύο φορές
- Πάνω από δύο φορές
- Καμία φορά

5η ερώτηση: Είχατε κάποιο παράπονο όσον αφορά την εξυπηρέτησή σας ;

- Ναι
- Όχι
- Δεν ξέρω, δεν απαντώ

6η ερώτηση: Σε ποια ελληνική περιφέρεια εξυπηρετηθήκατε ;

- Ανατ. Μακεδονία και Θράκη
- Κεντρική Μακεδονία
- Δυτική Μακεδονία
- Ήπειρος
- Θεσσαλία
- Ιόνια Νησιά
- Δυτική Ελλάδα
- Στερεά Ελλάδα
- Αττική
- Πελοπόννησος
- Βόρειο Αιγαίο
- Νότιο Αιγαίο
- Κρήτη

7η ερώτηση: Πόσο γρήγορα ανταποκρίθηκε/επικοινωνήσε ο συνεργάτης οδικής βοήθειας από τη στιγμή που αναγγείλατε το περιστατικό ;

1. Σχεδόν καθόλου - πολύ αργά
2. Αργά
3. Ούτε αργά, ούτε γρήγορα
4. Γρήγορα
5. Αρκετά γρήγορα - αμέσως

8η ερώτηση: Πόσο γρήγορα έφτασε στο σημείο ο οδηγός οδικής βοήθειας ;

- Έφτασε μέσα σε 30 λεπτά (πολύ γρήγορα)
- Έφτασε μεταξύ 30-45 λεπτά (γρήγορα)
- Έφτασε κοντά στην ώρα
- Έφτασε μεταξύ 1-1,5 ώρα (πολύ αργά)
- Έφτασε μετά από 2 ώρες (πάρα πολύ αργά)

9η ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας φορούσε την κατάλληλη ενδυμασία και έφερε απάνω της διακριτικά της εταιρείας ;

- Ναι
- Όχι
- Δεν ξέρω, δεν απαντώ

10η ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας ήταν ευγενικός-φιλικός απέναντί σας ; Με άριστα το 5 πόσο ευγενικό-φιλικό θα τον χαρακτηρίζατε ;

1. Καθόλου ευγενικός-φιλικός
2. Όχι πολύ ευγενικός-φιλικός
3. Μέτρια ευγενικός-φιλικός
4. Αρκετά ευγενικός-φιλικός
5. Πολύ ευγενικός-φιλικός

11η ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας ήταν ευέλικτος και αποφασιστικός ; Με άριστα το 5 πόσο ευέλικτος και αποφασιστικός ήταν ;

1. Καθόλου ευέλικτος και αποφασιστικός
2. Όχι πολύ ευέλικτος και αποφασιστικός
3. Μέτρια ευέλικτος και αποφασιστικός
4. Αρκετά ευέλικτος και αποφασιστικός
5. Πολύ ευέλικτος και αποφασιστικός

12η ερώτηση: Σε περίπτωση που δεν γνωρίζατε τη βλάβη του οχήματός σας, ο οδηγός οδικής βοήθειας σας βοήθησε να καταλάβετε ποία είναι η βλάβη του οχήματός σας ;

- Ναι
- Όχι
- Δεν ξέρω, δεν απαντώ

13η ερώτηση: Ο οδηγός οδικής βοήθειας έφερε μαζί του τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου να παρέχει σωστά την εξυπηρέτηση ;

- Ναι
- Όχι
- Δεν ξέρω, δεν απαντώ

14η ερώτηση: Σε περίπτωση άγχους, πίεσης, θυμού ο οδηγός οδικής βοήθειας σας βοήθησε να το/τα διαχειριστείτε και να σας ηρεμήσει ; Με άριστα το 5 κατά πόσο σας βοήθησε να τα διαχειριστείτε ;

1. Δεν με βοήθησε καθόλου
2. Με βοήθησε λίγο
3. Μου παρείχε μέτρια βοήθεια
4. Με βοήθησε αρκετά
5. Με βοήθησε πάρα πολύ

15η ερώτηση: Σε περίπτωση ατυχήματος, ο οδηγός οδικής βοήθειας σας καθοδήγησε για το τι χρειάζεται να κάνετε στη συνέχεια ;

- Ναι
- Όχι
- Δεν ξέρω, δεν απαντώ

16η ερώτηση: Σε περίπτωση ατυχήματος, η καταγραφή της δήλωσης έγινε χειρόγραφα ή σε ψηφιακό μέσο (smartphone, tablet) ;

- Χειρόγραφο καταγραφή της δήλωσης
- Ψηφιακή καταγραφή της δήλωσης (smartphone, tablet)
- Δεν θυμάμαι

17η ερώτηση: Το όχημα με το οποίο ήρθε ο οδηγός πληρούσε τις προδιαγραφές που απαιτούνται ώστε να απρέχει βοήθεια στο δρόμο ;

- Ναι
- Όχι
- Ίσως
- Δεν γνωρίζω τις προδιαγραφές

18η ερώτηση: Το όχημα με το οποίο ήρθε ο οδηγός είχε τον απαραίτητο εξοπλισμός και διακριτικά εταιρείας ;

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνωρίζω

19η ερώτηση: Κατά τη μεταφορά-ρυμούλκηση του οχήματος, ο οδηγός οδικής βοήθειας φόρτωσε το όχημά σας εύκολα στο όχημα οδικής βοήθειας ;

- Ο Οδηγός φόρτωσε το όχημα με ευκολία
- Ο Οδηγός ζορίστηκε να φορτώσει το όχημα
- Ο Οδηγός φόρτωσε το όχημα με δυσκολία
- Ο Οδηγός δεν κατάφερε να φορτώσει το όχημα

20η ερώτηση: Κατά πόσο μείνατε ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που σας παρείχε ο οδηγός οδικής βοήθειας ;

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Καθόλου καλή εξυπηρέτηση Αριστη εξυπηρέτηση

21η ερώτηση: Κατά πόσο μείνατε ευχαριστημένοι από τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης (τηλεφωνικό κέντρο, εξυπηρέτηση οδηγού, μεταφορά οχήματος κλπ) που σας παρείχαν ;

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Καθόλου καλή εξυπηρέτηση Αριστη εξυπηρέτηση

22η ερώτηση: Θεωρείτε πως ένας καλός Συνεργάτης Οδικής Βοήθειας βοηθάει την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας να αναπτυχθεί περαιτέρω ;

1. Καθόλου
2. Λίγο
3. Μέτρια
4. Αρκετά
5. Πάρα πολύ

23η ερώτηση: Θεωρείτε πως ένας κακός Συνεργάτης Οδικής Βοήθειας επιφέρει επιπτώσεις στην Εταιρεία Οδικής Βοήθειας ;

1. Καθόλου
2. Λίγο
3. Μέτρια
4. Αρκετά
5. Πάρα πολύ

24η ερώτηση: Κατά πόσο θα προτεινάτε την Εταιρεία Οδικής Βοήθειας σε έναν τρίτο ;

1. Δεν θα την πρότεινα καθόλου
2. Θα την πρότεινα λίγο
3. Ίσως να την πρότεινα
4. Θα την πρότεινα αρκετά
5. Θα την πρότεινα ανεπιφύλακτα!



Φωτογραφία 1. Φορητό όχημα οδικής βοήθειας



Φωτογραφία 2. Φορητό όχημα οδικής βοήθειας



Φωτογραφία 3. Φορτηγό όχημα οδικής βοήθειας (αμερικάνικο)



Φωτογραφία 4. Φορτηγάκι ψαλίδι



Φωτογραφία 5. 4x4 light duty towing



Φωτογραφία 6. Φορητό αυτοκινητάμαξα



Φωτογραφία 7. Towing dolly (αμερικάνικο)



Φωτογραφία 8. Κινητό συνεργείο (mini Van) της Europ Assistance