



Από την καταστροφική πυρκαγιά στην ασφαλιστική αποζημίωση

Ποιος ήταν ο ρόλος των τεχνικών συμβούλων διαχείρισης ζημιών και προετοιμασίας ασφαλιστικών απαιτήσεων

ΤΟΝ ΒΑΣΙΛΗ ΚΡΑΤΣΑ & ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ ΒΟΥΛΟΓΚΑ*

Η Ζημιά και οι επιπτώσεις της

Στις 14 Μαρτίου 2014 ξέσπασε μεγάλη φωτιά στις κεντρικές αποθήκες και στους ψυκτικούς θαλάμους της Creta Farms, στο Ρέθυμνο της Κρήτης. Η φωτιά επεκτάθηκε σε δύο κτήρια και, δυστυχώς, κατέστρεψε ολοσχερώς το σύνολο των κτηριακών εγκαταστάσεων και του περιεχομένου τους. Ευτυχώς, οι επεμβάσεις της πυροσβεστικής υπηρεσίας απέτρεψαν την επέκταση της φωτιάς σε χώρους και σε εγκαταστάσεις παραγωγής, αλλά δυστυχώς **η εταιρεία έμεινε από τη μία μέρα στην άλλη σχεδόν με μηδενικά αποθέματα σε πρώτες και βοηθητικές ύλες, καθώς και σε έτοιμα προϊόντα.**

Συνέπεια αυτής της καταστροφής ήταν φυσικά η παραγωγή της εταιρείας να μπορεί να συνεχιστεί μόνο για μερικές ημέρες και τις επόμενες εβδομάδες οι πωλήσεις της να μειωθούν ραγδαία. Η

εταιρεία, εκτός της ξαφνικής απώλειας των αποθεμάτων της, έμεινε επίσης χωρίς αποθηκευτικούς χώρους, τόσο για τις νέες παραλαβές όσο και για τα προϊόντα που παράγονταν μετά τη ζημιά.

Τέτοια καταστροφικά συμβάντα για εταιρείες τέτοιου μεγέθους μπορεί να αποβούν μοιραία και κινδυνεύει ακόμη και η συνέχιση των δραστηριοτήτων τους. Το μεγαλύτερο πρόβλημα που θα αντιμετώπιζε η εταιρεία αφορούσε τις εξειδικευμένες πρώτες και βοηθητικές ύλες που εισάγονται και είχαν ιδιαίτερα μεγάλους χρόνους παράδοσης.

Ενέργειες της Creta Farms

Η εταιρεία και τα στελέχη της επικοινωνήσαν άμεσα με προμηθευτές και πελάτες, για να τους ενημερώσουν για το κακό που συνέβη, αλλά και για να τους βεβαιώσουν ότι η παραγωγή και το δίκτυό τους

δεν έχει επηρεαστεί. Όλοι ανεξαιρέτα προθυμοποιήθηκαν να βοηθήσουν με κάθε τρόπο. Ειδικά οι **προμηθευτές** τους άμεσα αποδέχθηκαν τις παραγγελίες που τους δόθηκαν, ενώ πολλοί από αυτούς τις έθεσαν σε άμεση προτεραιότητα. Οι **πελάτες** τους, αντίστοιχα, έδειξαν κατανόηση πέραν του δέοντος και κάποιοι διαβεβαίωσαν, χωρίς να έχουν καμία υποχρέωση, ότι προτιμούν τα ράφια τους και τα ψυγεία τους άδεια, παρά να αλλάξουν την Creta Farms με προϊόντα άλλων εταιρειών. Αυτές οι συγκινητικές κινήσεις από προμηθευτές και πελάτες έδειξαν ότι η εταιρεία θα υπερπηδήσει το εμπόδιο και θα συνεχίσει δυνατότερα.

Επίσης, η εταιρεία και ειδικά οι εταίροι αναζήτησαν άμεσα τη βοήθεια καταρχήν της **μεσιτικής εταιρείας** τους, του **ασφαλιστικού σχήματος που κάλυπτε τις εγκαταστάσεις** και, για μία ακόμη φορά πρώτο-

πορώντας, αναζήτησαν την υποστήριξη της μοναδικής εταιρείας στην Ελλάδα που παρέχει **τεχνικές συμβουλές διαχείρισης ζημιών και προετοιμασίας ασφαλιστικών απαιτήσεων**, της τεχνικής εταιρείας **FAIR Consulting**.

Η Creta Farms ανέθεσε στη FAIR Consulting το έργο της διαχείρισης της ζημιάς, με πρώτο στόχο η διοίκηση και τα στελέχη της να αφιερωθούν στην προστασία της εταιρείας και των πελατών της και με τη συνέχιση της δραστηριότητάς της υπό τις νέες συνθήκες που προέκυψαν, μετά την καταστροφική ζημιά στα αποθέματά της. Δεύτερος στόχος της συνεργασίας των δύο εταιρειών ήταν η **ταχεία συγκέντρωση των απαραίτητων για τη διαδικασία της εκτίμησης της ζημιάς στοιχείων**, οι **διαπραγματεύσεις**, κυρίως σε τεχνικό επίπεδο, **με τους πραγματογνώμονες** που όρισε το ασφαλιστικό σχήμα και η γενικότερη **προετοιμασία του φακέλου της απαίτησης**, με τις εκτιμήσεις ζημιών ανά ασφαλισμένο κεφάλαιο και ανάλογα με τις παροχές και τους γενικούς και ειδικούς όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Ενέργειες ασφαλιστών και μεσιτικής εταιρείας

Η μεσιτική εταιρεία καθώς και το ασφαλιστικό σχήμα, στο οποίο συμμετείχαν οι μεγαλύτερες ασφαλιστικές της χώρας, κινήθηκαν άμεσα και **ορίστηκε**, μόνο μερικές ώρες μετά το συμβάν, **το μεγαλύτερο και πιο αξιόπιστο γραφείο πραγματογνωμόνων**. Μέχρι το βράδυ είχε οργανωθεί για την επόμενη μέρα το πρωί **αυτοψία και συνάντηση**, στην οποία συμμετείχαν υψηλόβαθμα στελέχη των ασφαλιστών και της μεσιτικής εταιρείας, στελέχη από την εταιρεία πραγματογνωμόνων, οι τεχνικοί σύμβουλοι της FAIR Consulting και συνεργάτης της, με απόλυτη εξειδίκευση στη διαχείριση ζημιών διακοπής εργασιών, και φυσικά οι διευθύνοντες σύμβουλοι και υψηλόβαθμα στελέχη από τις διευθύνσεις παραγωγής, οικονομικών και τεχνικών υπηρεσιών, από την Creta Farms.

Κατά την πρώτη αυτή συνάντηση έγινε κατανοητό ότι **όλες οι πλευρές που συμμετείχαν σε αυτή θα έκαναν ότι ήταν δυνατό για να μειωθεί στο ελάχιστο ο χρόνος συλλογής και επεξεργασίας του μεγάλου όγκου των στοιχείων, που είναι απολύτως απαραίτητα για την εκτίμηση της ζημιάς σε περι-**

ουσία και σε απώλεια κερδών.

Σύσταση ομάδας κρούσης και προσώπων επικοινωνίας

Σε εκείνη την πρώτη αυτοψία έγιναν, επίσης, οι αρχικές επιμετρήσεις και καθορίστηκε πρωτόκολλο και πρόσωπα επικοινωνίας μεταξύ των συμμετεχόντων. Αυτή η οργάνωση, αν και δεν ήταν εκείνη τη στιγμή απόλυτα αντιληπτό, έβαλε τις βάσεις και συνέβαλε τα μέγιστα στην ταχύτητα επικοινωνίας και αποστολής των στοιχείων. Εξαιτίας των εξαιρετικών σχέσεων που υπήρχαν, δίδονταν ταχύτατα διευκρινίσεις, ακόμη και σε τηλεφωνικές επαφές. Σε ενδοεταιρική συνάντηση, που έγινε εκείνη την ίδια μέρα, στην οποία συμμετείχαν οι τεχνικοί σύμβουλοι της FAIR Consulting, **συμφωνήθηκε η στρατηγική και οι επιμέρους τακτικές που θα ακολουθούσαν**. Είχαν, δε, συμφωνηθεί με γνώμονα την ταχεία συλλογή των στοιχείων, την όσο το δυνατόν μικρότερη ενασχόληση των στελεχών της Creta Farms και φυσικά την ελαχιστοποίηση του χρόνου όπου θα γίνονταν οι τελικές διαπραγματεύσεις, που σαν αποτέλεσμα θα είχε επίσης και την ελαχιστοποίηση της αποζημίωσης διακοπής εργασιών.

Προετοιμασία απαίτησης

Από το σημείο αυτό και μετά οι τεχνικοί σύμβουλοι και τα τέσσερα στελέχη της Creta Farms που θα ασχολούνταν με τη ζημιά ξεκίνησαν μία συνεργασία που ήταν πρωτόγνωρη. Για τις επόμενες εβδομάδες υπήρξαν πολώρες τηλεφωνικές επικοινωνίες και συναντήσεις, με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη αρχειοθέτηση των στοιχείων και φυσικά τη βέλτιστη επεξεργασία, για το ορθότερο και περισσότερο τεκμηριωμένο αποτέλεσμα που αφορούσε την εκτίμηση των ζημιών σε περιουσία και σε απώλεια κερδών. Αρκετές φορές, από την αρχική επεξεργασία των στοιχείων που ήταν απαραίτητα και ζητήθηκαν από τους πραγματογνώμονες, προέκυπτε ανάγκη συμπλήρωσής τους με επιπλέον στοιχεία, τα οποία τεκμηριώναν ορθότερα ή βελτιώναν την εκτίμηση της ζημιάς. Άμεσα γίνονταν επικοινωνίες με τη διοίκηση και με τους πραγματογνώμονες και, αφού δίδονταν όλες οι πληροφορίες, συμφωνούνταν ενδοεταιρικά ποια λύση θα προκρίνονταν. Αυτές οι επικοινωνίες και η εμπειρία της ομάδας των τεχνικών συμβούλων που

PROFILE

Η Creta Farms είναι η ηγέτιδα εταιρεία στη χώρα στην παραγωγή και διάθεση προϊόντων κρέατος και αλλαντικών. Πρόκειται για εταιρεία που δεν εφησυχάζει και συνεχώς τα τελευταία χρόνια καινοτομεί, με γνώμονα την καλύτερη δυνατή επεξεργασία των πρώτων υλών, την παραγωγή άριστων προϊόντων και την ανάπτυξη της εταιρείας εντός και εκτός Ελλάδας.

Η εταιρεία έχει μακρά ιστορία, ήδη από τη δεκαετία του '70, στην παραγωγή τροφίμων και ειδικά στην παραγωγή και στην επεξεργασία προϊόντων κρέατος. Το 1979, ιδρύθηκε η ανώνυμη εταιρεία «Ζωή Εμμ. Δομαζάκη Α.Β.Ε.Ε.», στην οποία ενοποιήθηκαν οι ατομικές επιχειρήσεις της οικογένειας Δομαζάκη. Το 1987, δημιουργήθηκε η πρώτη μονάδα παραγωγής αλλαντικών και το 1990 τα ντάνι της εταιρείας ανέλαβε η σημερινή διοίκηση: οι κ.κ. Μανώλης και Κωνσταντίνος Δομαζάκης. Από το 1993 έως το 2000, η εταιρεία επέκτεινε τις δραστηριότητές της και ουσιαστικά διπλασιάστηκαν οι εγκαταστάσεις της στο Ρέθυμνο της Κρήτης, ενώ δημιουργήθηκαν 5 υποκαταστήματα. Το 2001 ήταν έτος σταθμός για την εταιρεία, καθώς λανσαρίστηκε και κατοχυρώθηκε η πατέντα των προϊόντων *Εν Ελλάδι*, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Τα προϊόντα *Εν Ελλάδι* είναι αλλαντικά τα οποία περιέχουν άπαχο κρέας, στο οποίο έχει αναπληρωθεί το λίπος με ελαιόλαδο. Η σειρά αυτών των προϊόντων αποτελεί πλέον την αιχμή του δόρατος για την ανάπτυξη της εταιρείας και διαρκώς επεκτείνονται τόσο τα προϊόντα της σειράς, όσο και η περαιτέρω βελτίωσή τους. Από το 2002 μέχρι σήμερα, η εταιρεία κατάφερε, εκτός από την εξαγορά εταιρειών στην Ελλάδα, να επεκτείνει τις δραστηριότητές της στην Κύπρο, στην Ισπανία, στην Ιταλία, στις ΗΠΑ και στην Αυστραλία. Πρόσφατα, δε, η εταιρεία ανακοίνωσε τη συνεργασία της με την ηγέτιδα εταιρεία αλλαντικών στην Αυστραλία, ενώ ανακοίνωσε επίσης και τη νέα διεθνή ονομασία των προϊόντων *Εν Ελλάδι*, τα οποία πλέον θα λανσάρονται διεθνώς ως *Oliving*.

προλάβαινε προβλήματα και κολλήματα στη διαδικασία **εξοικονόμησαν χρόνο σε διαπραγματεύσεις και σε επεξεργασία** από τους πραγματογνώμονες.

Διαπραγματεύσεις σε επίπεδο πραγματογνώμωνων

Το δυσκολότερο και ουσιαστικότερο μέρος των διαπραγματεύσεων, μεταξύ τεχνικών συμβούλων και πραγματογνώμωνων, **αφορούσε τη φύση και την έκταση των ζημιών**. Για αυτόν τον λόγο έγιναν **αυτοψίες**, όπου με αμοιβαίες υποχωρήσεις **καθορίστηκαν επακριβώς και χωρίς αμφισβητήσεις οι ποσότητες και η έκταση των ζημιωμένων** (κτήριο, βελτιώσεις, ηλεκτρομηχανολογικός εξοπλισμός, αποθέματα, συμπληρωματικές καλύψεις). Αν και πολλά από τα τεχνικά θέματα είχαν λυθεί και προσυμφωνηθεί σε επίπεδο μηχανικών και τεχνικών, **οι διαπραγματεύσεις που ακολούθησαν ήταν σκληρές, αλλά διατηρήθηκαν σε ένα επίπεδο που τελικά βοήθησε στον τελικό διακανονισμό**.

Τελικές διαπραγματεύσεις

Μετά από 7 έως 8 εβδομάδες είχαν ήδη αρχίσει να οριστικοποιούνται τα αποτελέσματα της έκθεσης πραγματογνωμοσύνης και **είχαν αρχίσει να διαφαίνονται τα γκρίζα σημεία, στα οποία θα επικεντρώνονταν οι διαπραγματεύσεις**. Μετά από μία σύ-

σκεψη, στην οποία συμμετείχαν όλα τα μέρη με τελέχη τους, έγινε η πρώτη επίσημη ενημέρωση από πλευράς ασφαλιστών, ενώ είχαν την υποστήριξη και τη βοήθεια των πραγματογνώμωνων και της FAIR Consulting.

Η ενημέρωση αφορούσε τις **αρχικές εκτιμήσεις και τις εκτιμήσεις αποζημιώσεων των επιμέρους ασφαλισμένων κεφαλαίων**. Παράλληλα, έγινε εκτενής ενημέρωση για τα επικειρήματα των πραγματογνώμωνων και για τους λόγους που αυτές διαφοροποιούνται από τις αρχικές απαιτήσεις της Creta Farms.

Αυτή η ενημέρωση κατέληξε από τη μεριά της FAIR Consulting σε **αναλυτική έκθεση**, στην οποία καταγράφονταν επακριβώς οι απόψεις τους σχετικά με τα σημεία που υπάρχει κάποιο περιθώριο για αύξηση της αποζημίωσης και στα σημεία όπου δεν υπάρχει τέτοιο περιθώριο.

Συχνά συμβαίνει οι επιχειρηματίες, καθώς και τα στελέχη εταιρειών που έχουν υποστεί ζημιά να αισθάνονται αδικημένοι από τις εκτιμήσεις των πραγματογνώμωνων. Έτσι, επιμένουν σε επιμέρους μικροδιαφορές (τεχνικές ή εκτιμητικές) και σε θέματα τα οποία είναι ήδη λυμένα και συμφωνημένα από τους ειδικούς και γενικούς όρους των ασφαλιστηρίων συμβολαίων ή ακόμη και από τις πρακτικές που είναι διεθνώς αποδεκτές. **Μία από τις πιο δύσκο-**

λες αποστολές των τεχνικών συμβούλων, που παράλληλα βοηθούν και τη διαδικασία διακανονισμού, **είναι να εξηγήσουν σε όλους και ειδικά στους decision makers (λίπτες των αποφάσεων) πού ακριβώς υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των εκτιμήσεων των πραγματογνώμωνων και πού αυτά τα περιθώρια είναι ανύπαρκτα**. Αρκετές φορές, αυτά που εκθέτουν οι τεχνικοί σύμβουλοι, λαμβάνοντας υπόψη τους τους όρους των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, ακούγονται εντελώς παράλογα, αλλά στην πραγματικότητα απλά τους βοηθούν να μην αναλώνουν την ενέργειά τους σε θέματα που δεν έχουν ελπίδα διαφοροποίησης, τουλάχιστον εξωδικαστικά.

Διακανονισμός Ζημιάς

Ο τελικός διακανονισμός της ζημιάς **ολοκληρώθηκε σχετικά σύντομα** και συγκεκριμένα σε δύο σύντομες συναντήσεις, σε στενό κύκλο. Η δουλειά που είχε γίνει πρωτίτερα από τεχνικούς συμβούλους, πραγματογνώμονες και μεσίτες φάνηκε στο σύντομο χρόνο ολοκλήρωσης του τελικού διακανονισμού (καθότι **η συμφωνία επήλθε σε 11 εβδομάδες από την ημέρα της ζημιάς**), στο γεγονός ότι το **άριστο κλίμα** μεταξύ ασφαλισμένων, ασφαλιστών και μεσιτικής εταιρείας διατηρήθηκε και φυσικά στο ότι **ικανοποίησε επαρκώς όλα τα μέρη**.



*Ο κ. **Βασίλης Κράτσας** γεννήθηκε στην Αθήνα. Τελειώνοντας τις σπουδές του στο Τμήμα Ηλεκτρολόγων του Τ.Ε.Ι. Χαλκίδας, το 1993, συνέχισε στο Strathclyde University, όπου το 1996 έλαβε το μεταπτυχιακό δίπλωμα, με τίτλο Electrical Power Engineering. Είναι μέλος της ΕΕ-ΤΕΜ από το 1996. Με την ολοκλήρωση των σπουδών του εργάστηκε σε εταιρεία πιστοποίησης σήμανσης CE ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών. Το 1997 εισήλθε στην ασφαλιστική βιομηχανία, ξεκινώντας συνεργασία με μεγάλη εταιρεία πραγματογνώμωνων. Κατά τη συνεργασία του απέκτησε σημαντική εμπειρία σε εκτιμήσεις και διακανονισμό ζημιών, καθώς και σε επιθεωρήσεις κινδύνων. Παράλληλα, για σειρά ετών, ήταν συντονιστής σε θέματα ζημιών χερσαίων και θαλασσίων μεταφορών. Το 2008 συνίδρυσε την εταιρεία FAIR Consulting, με δραστηριότητα παροχής τεχνικών συμβουλών διακανονισμού και διαχείρισης ζημιών για λογαριασμό των ασφαλισμένων. Είναι δικαστικός πραγματογνώμονας των Πρωτοδικείων Αθηνών και Πειραιώς, με ειδίκευση σε διερεύνηση αιτιών φωτιάς και εκρήξεων, σε εκτιμήσεις αποκατάστασης ζημιών και σε εκτιμήσεις παγίων. Είναι, επίσης, πραγματογνώμονας της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας και μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Τεχνικών Συμβούλων Προετοιμασίας Απαιτήσεων International Institute of Claim Preparers. Συνολικά, ασχολείται με διαχείριση ζημιών 17 συναπτά έτη.



*Ο κ. **Απόστολος Βουλόγκας** γεννήθηκε στην Αθήνα. Αποφοίτησε από την Πολυτεχνική Σχολή Μηχανολόγων Μηχανικών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης το 1991 και είναι μέλος του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδος από το 1993. Εργάστηκε στα διυλιστήρια της PETROLA, στο Τμήμα Συντήρησης και συμμετείχε στην αντικατάσταση και εκσυγχρονισμό του συστήματος πυρασφαλείας του διυλιστηρίου. Το 1994 ξεκίνησε συνεργασία με μεγάλη εταιρεία πραγματογνώμωνων της ασφαλιστικής αγοράς. Κατά τη συνεργασία του απέκτησε σημαντική εμπειρία σε εκτιμήσεις και διακανονισμό ζημιών, καθώς και σε επιθεωρήσεις κινδύνων. Επιπρόσθετα, αποτέλεσε τον συντονιστή της ομάδας που ανέπτυξε τις δραστηριότητες της εταιρείας στην περιφέρεια και στο εξωτερικό. Το 2008 συνίδρυσε την εταιρεία FAIR Consulting, με δραστηριότητα παροχής τεχνικών συμβουλών διακανονισμού και διαχείρισης ζημιών για λογαριασμό των ασφαλισμένων. Είναι δικαστικός πραγματογνώμονας με ειδίκευση στη διερεύνηση αιτιών φωτιάς και εκρήξεων, σε εκτιμήσεις αποκατάστασης ζημιών και σε εκτιμήσεις παγίων, ενώ παράλληλα είναι πραγματογνώμονας της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας και μέλος του Διεθνούς Ινστιτούτου Τεχνικών Συμβούλων Προετοιμασίας Απαιτήσεων International Institute of Claim Preparers. Συνολικά, ασχολείται με διαχείριση ζημιών 21 συναπτά έτη.