

αβφαζιβτικό  
underwriting

13 ηγετικά στελέχη  
της ασφαλιστικής  
αγοράς μιλούν στο  
Ασφαλιστικό ΝΑΙ

**Με σχέδιο  
και ρότα  
κόντρα  
στη κρίση**



# Εθνική Ασφαλιστική: Να καθιερωθεί ως καλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα

Γιάννης Κατσουρίδης, διευθύνων  
σύμβουλος Εθνικής Ασφαλιστικής

Παραμονές του 2013, η Εθνική Ασφαλιστική, η μεγαλύτερη ελληνική εταιρεία της ασφαλιστικής αγοράς, στέκεται με αισιοδοξία μπροστά στις προκλήσεις που έπονται. Με τη στήριξη της μητρικής της εταιρείας, της Εθνικής Τράπεζας, πέτυχε ήδη την ανακεφαλαιοποίησή της μέσω αύξησης κεφαλαίου για ποσά της τάξεως των 500 εκατ. ευρώ.

Στόχος της σημερινής διοίκησης δεν είναι άλλος από το να καθιερωθεί η Εθνική Ασφαλιστική στη συνείδηση των Ελλήνων ως η καλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα.

Βασική προτεραιότητα αποτελεί η οργανική κερδοφορία της εταιρείας, η ισχυροποίηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά, η προετοιμασία στις συνθήκες που προβλέπει η Οδηγία Φερεγγυότητα II (όποτε τελικώς εφαρμοστεί) και η ενίσχυση των εργασιών της με νέα προγράμματα που εξυπηρετούν πολλές καινούριες ανάγκες, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί μέσα από την ίδια τη συγκυρία.

Ήδη λαμβάνεται μια σειρά πρωτοβουλιών που αφορούν συγκεκριμένες κατευθύνσεις, προκειμένου να υποστηρίξουν τον κύριο κορμό των στόχων της εταιρείας. Οι σχετικές διεργασίες μάλιστα έχουν ήδη ξεκινήσει.

Ειδικότερα, οι πρωτοβουλίες-άξονες των δράσεων που ακολουθούνται, είναι οι ακόλουθες: Ανασχεδιασμός προϊόντων, εγκατάσταση νέου μηχανογραφικού συστήματος, εκπαίδευση & μάρκετινγκ, προβολή της εταιρείας και των δραστηριοτήτων της, ανάπτυξη δικτύων πωλήσεων.

Σαφώς, πρωταρχικό στόχο αποτελεί η αύξηση της παραγωγικότητας της εταιρείας, ώστε να παραμείνει ανταγωνιστική, καθώς και η καθιέρωση μιας νέας στρατηγικής συμμαχικής εξέλιξης των δικτύων. Σημαντική είναι επίσης η ανάπτυξη του bancassurance, σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα, καθώς και η πλήρης αξιοποίηση των θυγατρικών της Εθνικής Ασφαλιστικής στη Ν.Α. Ευρώπη, παράλληλα με τη διεύρυνση των διεθνών δραστηριοτήτων της.

Όλοι αυτοί οι στόχοι επιχειρούμε να υλοποιηθούν στο πλαίσιο ενός διαλόγου με το προσωπικό, αλλά και τις παραγωγικές δυνάμεις, προκειμένου μεθοδικά και όλοι μαζί, να φτάσουμε στον κοινό στόχο.



## Interamerican: Ενισχύουμε το πλεονέκτημα της πολυκαναλικότητας

Γιώργος Κώτσαλος, διευθύνων  
σύμβουλος Interamerican

Η INTERAMERICAN ακολουθεί μια πορεία συνεταγμένη στις γραμμές του τριετούς επιχειρησιακού σχεδίου που επικαιροποιεί και συμφωνεί κάθε χρόνο με τους μετόχους της. Είναι γεγονός ότι η οικονομική και κοινωνική κρίση, η αυστηρότερη εποπτεία και το Solvency II οδηγούν την ελληνική ασφαλιστική αγορά σε ένα επίπεδο υψηλότερων απαιτήσεων. Η INTERAMERICAN ανταποκρίνεται απόλυτα σε αυτή την προοπτική, εστιάζοντας σ' έναν ισχυρό ισολογισμό που διασφαλίζει τη φερεγγυότητά της. Παράλληλα, προσαρμόζουμε τις εταιρικές δομές και λειτουργίες στα σύγχρονα δεδομένα, διαμορφώνοντας ρεαλιστικές προτάσεις για την αγορά και μετατοπίζοντας το ενδιαφέρον από τον όγκο στη δημιουργία αξίας.

Η ανταγωνιστικότητα της εταιρείας σε σημαντικό βαθμό στηρίζεται στη συνεχή αναζήτηση της καινοτομίας και την αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας. Κομβικός είναι για τον ίδιο λόγο και ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού, γι' αυτό αποτελεί ζήτημα προτεραιότητας η ανάπτυξή του και η πρόσκτηση γνώσης. Στο επίπεδο της οικονομικής αντίληψης και συμπεριφοράς, μας απασχολούν κατά κύριο λόγο η σωστή προσέγγιση και ανάληψη κινδύνων και το κόστος, το οποίο ελέγχουμε συνεχώς συγκρινόμενοι με διεθνή πρότυπα.

Οι εταιρικές συμπεριφορές κατά το 2013 θα αποτελέσουν για όλους πρόκριμα βιωσιμότητας. Η INTERAMERICAN είναι ήδη πρακτικά και λειτουργικά στη λογική της αειφόρου ασφάλισης. Αυτό σημαίνει απάντηση στις προκλήσεις μέσα από την εστίαση στους κερδοφόρους τομείς δραστηριοτήτων, τη συνέχιση της τυποποίησης και απλοποίησης προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών με γνώμονα την ικανοποίηση του πελάτη και την ισορροπία κόστους-οφέλους. Στη διανομή θέλουμε να ενισχύσουμε το πλεονέκτημα της πολυκαναλικότητας και στους κλάδους να μεγιστοποιήσουμε τα αποτελέσματα. Έχουμε ήδη διαμορφώσει τις προϋποθέσεις για μία INTERAMERICAN ευέλικτη και προωθημένη στο μέλλον, ό,τι κι αν συμβεί στο περιβάλλον.



# MetLife-Alico: Δέσμευση για πελατοκεντρική προσέγγιση

**Δημήτρης Μαζαράκης,**  
γενικός διευθυντής MetLife Alico

Το σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον είναι περισσότερο πολύπλοκο και αβέβαιο από ποτέ. Πέρα από τη γενικότερη οικονομική κρίση και ύφεση, η οποία πλήττει όλη την ελληνική οικονομία, οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να αντιμετωπίσουν επιπλέον και νέες, ιδιαίτερες για την αγορά, προκλήσεις.

Πιο συγκεκριμένα, οι εταιρείες πρέπει να αντιμετωπίσουν το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων και την υψηλή μεταβλητότητα στις αποτιμήσεις των επενδύσεων, την ανάγκη για νέα κεφάλαια τόσο λόγω του PSI όσο και του Solvency II, να προσαρμόσουν τις εσωτερικές διαδικασίες τους και γενικότερα την εταιρική διακυβέρνηση τους λόγω του Solvency II και της αυστηρότερης εποπτείας, και, τέλος, πρέπει να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά την απαίτηση του σύγχρονου καταναλωτή για διαφάνεια και σωστή πληροφόρηση.

Αυτό το προκλητικό ανταγωνιστικό περιβάλλον βρίσκει τη MetLife Alico σε πλεονεκτική θέση. Έχουμε ήδη αντιμετωπίσει αποτελεσματικά την απομείωση της αξίας των Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου στο χαρτοφυλάκιό μας αλλά και τις απαιτήσεις σε κεφάλαια λόγω Solvency II, όπως αυτές προκύπτουν από τους πιο πρόσφατους υπολογισμούς μας (3ο τρίμηνο 2012).

Ετσι, για άλλη μια φορά, η MetLife Alico ξεχωρίζει μέσα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, καθώς όχι μόνον υπερκαλύπτει τον Δείκτη Φερεγγυότητας, αλλά το επιτυγχάνει χωρίς καμία ανάγκη να κάνει χρήση της ευνοϊκής ρύθμισης της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την αποτίμηση των Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου.

Επίσης, είμαστε έτοιμοι να λειτουργήσουμε κάτω από τις νέες απαιτήσεις του εποπτικού και κανονιστικού πλαισίου, έχουμε υψηλή ρευστότητα για να υποστηρίξουμε τα αναπτυξιακά μας πλάνα, και, τέλος, διαθέτουμε μια επαγγελματική ομάδα αφοσιωμένη στην εταιρεία, η οποία διακρίνεται για το πάθος της αλλά και την ικανότητα της να επιτυγχάνει προκλητικούς στόχους ακόμη και

στις πιο δύσκολες καταστάσεις.

Στο σημερινό περιβάλλον, πρωταρχικό μας μέλημα είναι η διαφύλαξη των συμφερόντων των ασφαλισμένων, των ανθρώπων μας, καθώς και του μετόχου μας, με παράλληλη εκπλήρωση των δεσμεύσεων μας στο ακέραιο.

Στον τομέα της παραγωγής ασφαλίσεων, στόχος μας είναι όχι μόνο να διασφαλίσουμε όσα έχουμε επιτύχει μέχρι σήμερα, αλλά και να διατηρήσουμε την απόδοσή μας σε ρυθμούς υψηλότερους από εκείνους της υπόλοιπης αγοράς.

Όσον αφορά τα δίκτυα πωλήσεων, συνεχίζοντας την στρατηγική μας επιλογή για αξιοποίηση όλων των δικτύων, ιδιαίτερη προσοχή θα δώσουμε στην πώληση πρόσωπο με πρόσωπο. Το Agency αποτελεί το βασικό δίκτυο πωλήσεων της εταιρείας και θα συνεχίσουμε να επενδύουμε σημαντικό μέρος των πόρων μας στην περαιτέρω ανάπτυξή του αλλά και στην ευημερία των ανθρώπων μας. Ταυτόχρονα, είμαστε έτοιμοι να προσφέρουμε μια σύγχρονη πρόταση υψηλής προστιθέμενης αξίας στα δίκτυα των ανεξάρτητων ασφαλιστικών συμβούλων.

Η νέα μας στρατηγική στον τομέα των προϊόντων περιλαμβάνει μια πλήρη γκάμα ασφαλιστικών λύσεων που απαντά αποτελεσματικά στα νέα δεδομένα της αγοράς και αναπτύσσεται σε τρεις άξονες (α) Σύνταξη – Αποταμίευση – Επένδυση, περιλαμβάνοντας προϊόντα ισόβιας και εγγυημένης μηνιαίας σύνταξης, συσσώρευσης κεφαλαίου τόσο με εγγυημένη απόδοση όσο και τύπου Unit Link που δίνουν πρόσβαση στις αγορές παγκοσμίως, (β) Κεφάλαια Κάλυψης, και (γ) Υγεία.

Βασική μας αρχή στη διαμόρφωση της προϊοντικής μας πρότασης είναι να εξασφαλίζεται ταυτόχρονα το συμφέρον όλων των εμπλεκόμενων μερών, δηλαδή οι ασφαλισμένοι, οι εργαζόμενοι στο διοικητικό και παραγωγικό σύστημα, και ο μέτοχος.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δώσουμε επίσης στην επίτευξη ακόμη υψηλότερης παραγωγικότητας και ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών μας, αλλά και την αξιοποίηση της τεχνολογίας και της καινοτομίας. Με τη στρατηγική μας αυτή στοχεύουμε στην καλύτερη υποστήριξη του δικτύου πωλήσεών μας, στην εξοικονόμηση πόρων που θα αξιοποιηθούν στην ανάπτυξη, σε πιο ανταγωνιστικά προϊόντα και υπηρεσίες και τελικά σε πιο ικανοποιημένους ασφαλισμένους.

Μια άλλη πολύ σημαντική δέσμευση που έχει αναλάβει η εταιρεία μας παγκοσμίως είναι το Customer Centricity, η πελατοκεντρική προσέγγιση που τοποθετεί τους ασφαλισμένους μας στο επίκεντρο οποιασδήποτε δραστηριότητάς μας. Πρόκειται για μία πρωτοβουλία που ήδη αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της φιλοσοφίας μας. Πρωταρχικός στόχος μας είναι να κινούμαστε πάντοτε με γνώμονα τον ασφαλισμένο, να κατανοούμε τις ανάγκες και τις επιθυμίες του, εστιάζοντας στην εξεύρεση λύσεων και να παρέχουμε υπηρεσίες που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του, κάνοντας όσο το δυνατόν πιο εύκολη τη συνεργασία του μαζί μας.

Η στρατηγική αυτή βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη, ενώ παράλληλα έχουμε πραγματοποιήσει τις πρώτες έρευνες ικανοποίησης των ασφαλισμένων μας.

Στο πλαίσιο του Customer Centricity, θα δώσουμε ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στη διαφάνεια των συναλλαγών με τους ασφαλισμένους μας αλλά και στην πλήρη, σαφή και κατανοητή πληροφόρηση και ενημέρωσή τους τόσο κατά το προσυμβατικό στάδιο ασφάλισης όσο και καθ' όλη την διάρκεια του συμβολαίου τους. Τέλος, όσο αφορά την στρατηγική μας στον τομέα της επικοινωνίας και του μάρκετινγκ, έχουμε αποφασίσει να ακολουθήσουμε μια πιο εξωστρεφή πολιτική απ' ό,τι συνηθίζαμε μέχρι σήμερα, με στόχο να αυξήσουμε την αναγνωρισιμότητα της εταιρείας και κατά συνέπεια να υποστηρίξουμε τις προσπάθειες του δικτύου πωλήσεων.

Ταυτόχρονα, αναγνωρίζοντας τον ευρύτερο ρόλο που έχουμε χρέος να διαδραματίζουμε στην κοινωνία, έχουμε αποφασίσει να διαθέτουμε σε ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης περίπου το 40-50% των διαθέσιμων πόρων προβολής και διαφήμισης.



# Ευρωπαϊκή Ένωση Ασφάλεια Μινέττα: Στοχεύουμε στην ουσία της ασφάλισης

**Κώστας Μπερτσιάς,**  
Αναπληρωτής διευθύνων σύμβουλος  
και Γενικός Διευθυντής,  
Ευρωπαϊκή Ένωση – Ασφάλεια Μινέττα

Όλα δείχνουν ότι το 2013 θα είναι μια χρονιά που κυρίαρχο στοιχείο θα είναι η περαιτέρω δραματική μείωση του διαθέσιμου εισοδήματος των Ελλήνων πολιτών.

Αυτό θα δημιουργήσει μεγαλύτερους κλυδωνισμούς στο ήδη κακό οικονομικό περιβάλλον.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση- Ασφάλεια Μινέττα στους σχεδιασμούς της για τη χρονιά που έρχεται, λαμβάνει σοβαρά υπόψη αυτό το γεγονός & αναπροσαρμόζει την πολιτική της με πρωταρχικό στόχο να διατηρήσει το πελατολόγιο της & ταυτόχρονα να ενισχύσει το ανάλογο

οικονομικό υπόβαθρο, ώστε να συνεχίζει απρόσκοπτα να εξυπηρετεί άριστα τους ασφαλισμένους της & να παραμένει μια αξιόπιστη & φερέγγυα εταιρία.

Για το σκοπό αυτό αναδιαρθρώνουμε τα προϊόντα μας, στοχεύουμε στην ουσία της ασφάλισης, μειώνουμε τα έξοδά μας ανασχεδιάζοντας τις λειτουργικές μας διαδικασίες, ώστε η τιμή των προϊόντων μας να γίνει πιο προσιτή προσφέροντας πάντα προϊόντα με μεγαλύτερη και ουσιαστικότερη προστασία για τον ασφαλισμένο.



# ΑΤΕ Ασφαλιστική: Κερδοφόρα ανάπτυξη των προϊόντων ζωής

**Ιορδάνης Χατζιωσήφ,**  
διευθύνων σύμβουλος ΑΤΕ Ασφαλιστική

**Α**ν το 2012 έχει χαρακτηριστεί μία από τις πιο δύσκολες περιόδους της Ασφαλιστικής Αγοράς, το 2013 αναμφίβολα αναμένεται ακόμη πιο δύσκολο αν λάβουμε υπόψη το ευμετάβλητο οικονομικό περιβάλλον και τη δραματική κατάσταση της οικονομίας, την αβεβαιότητα, την ανασφάλεια και το συνεχώς μειούμενο διαθέσιμο εισόδημα.

Δεν υπάρχει πλέον αμφιβολία ότι πρωταρχικός στόχος κάθε επιχείρησης εξακολουθεί να είναι η εξασφάλιση της επιβίωσης.

Παρά το γεγονός ότι το συνεχώς μειούμενο κοινωνικό κράτος, καθιστά την ιδιωτική ασφάλιση αναγκαία όσο ποτέ άλλοτε, αναμένεται για άλλη μια χρονιά να επηρεαστεί η αγορά μας αφού η παραγωγή ασφαλιστρών προβλέπεται ότι θα συνεχίσει τη καθοδική της πορεία, είτε λόγω εξαγορών-ακυρώσεων είτε λόγω μείωσης των συντελεστών ασφαλιστρών.

Ο ασφαλιστικός Κλάδος μπορεί να αντέχει στην κρίση, η απώλεια όμως των ασφαλιστρών θεωρείται σημαντική σε συνδυασμό με το χαμηλό επίπεδο διείσδυσης του κλάδου μας. Εκτός από τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί και οδηγούν στην επιβίωση του Επικουρικού Κεφαλαίου, η πολιτεία φαίνεται ότι δεν έχει κατανοήσει ή δεν έχει ακόμη πειστεί ότι η ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί έναν πολύτιμο σύμμαχο στην προσπάθεια αντιμετώπισης των κοινωνικών και όχι μόνο προβλημάτων, που δημιουργεί η κρίση και η ανασφάλεια.

Η Αγροτική Ασφαλιστική, ως μέλος πλέον του Ομίλου Πειραιώς, καλείται για άλλη μια χρονιά να διαχειριστεί την κρίση το ίδιο αποτελεσματικά όπως και την προηγούμενη, ενισχύοντας περαιτέρω την παρουσία της, την αξιοπιστία και τη φερεγγυότητά της.

Πιστεύοντας ότι μετά το τέλος της κρίσης, η αγορά μας μπορεί και πρέπει να βγει πιο δυνατή και με μεγαλύτερες προοπτικές, η Αγροτική Ασφαλιστική έχει θέ-

σει τις προτεραιότητές της για τη χρήση του 2013, οι οποίες συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Δημιουργία προϋποθέσεων για την ενίσχυση του ύψους του χαρτοφυλακίου λόγω του έντονου ανταγωνισμού και της προσπάθειας που επιχειρείται για αναδιανομή της ούτως ή άλλως μικρής «πίτας» της αγοράς.

- Διατήρηση του πολύ ικανοποιητικού τεχνικού αποτελέσματος και της κερδοφορίας, συνεχίζοντας τις παρεμβάσεις στην τιμολογιακή και εμπορική πολιτική με το βάρος να δίνεται και πάλι στις ασφαλίσσεις των Κλάδων Αυτοκινήτων, Πυρός, Τεχνικών Ασφαλίσεων και Ζωής.

- Στις ασφαλίσσεις Ζωής, η δυσμενής οικονομική συγκυρία προβλέπεται ότι θα συνεχίσει να επηρεάζει αρνητικά τη ζήτηση ασφαλιστικών προϊόντων ζωής. Προγραμματίζουμε το σχεδιασμό νέων προϊόντων αλλά και τον επανασχεδιασμό των συνταξιοδοτικών και παιδικών επενδυτικών με παράλληλη προσπάθεια συγκράτησης των εξαγορών-ακυρώσεων. Βασική επιδίωξη της εταιρείας και για τα προγράμματα Κλάδου Ζωής, είναι η κερδοφόρα ανάπτυξή τους.

- Διατήρηση του χαμηλού επιπέδου των λειτουργικών εξόδων ώστε να επιτρέπουν τον σχεδιασμό και την προώθηση ανταγωνιστικών προϊόντων.

- Ανάληψη πρωτοβουλιών για την εκπαίδευση του πολίτη σε θέματα πρόληψης και στα οφέλη και τη σημασία του θεσμού της ασφάλισης.

- Επέκταση των παρεχομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πελάτες και Συνεργάτες.

- Ενίσχυση των Πωλήσεων με εκπαιδευτικά προγράμματα και περαιτέρω αξιοποίηση της συνεργασίας της εταιρείας με τη LIMRA, τόσο σε θέματα εκπαίδευσης όσο και στον σχεδιασμό νέων ασφαλιστικών προϊόντων.



# Generali Hellas: Ο άνθρωπος πάνω απ' όλα

**Πános Δημητρίου,**  
Διευθύνων σύμβουλος Generali

Η Generali, ακολουθεί μία συνεχή, ανθρωποκεντρική αναπτυξιακή πορεία συνεπής στις αρχές της υγιούς ανάπτυξης και της προσφοράς υψηλής ποιότητας και επιπέδου υπηρεσιών. Συνεχίζουμε επίσης να πρωτοπορούμε προσφέροντας νέα προγράμματα αντίστοιχα των οποίων δεν υπάρχουν στην αγορά, ενώ στηρίζουμε τους συνεργάτες μας με πρωτοποριακά συστήματα μηχανογράφησης τα οποία αποκτούν και διεθνείς διακρίσεις

Στο κέντρο της προσοχής της όλα αυτά τα χρόνια, η Generali, έχει τον άνθρωπο. Τον άνθρωπο διαμεσολαβητή, τον άνθρωπο ασφαλισμένο. Με κινήσεις ουσίας και όχι εντυπωσιασμού που ανταποκρίνονται πλήρως στην ελληνική πραγματικότητα, με νέα προϊόντα που καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες των ασφαλισμένων, η Generali εστιάζει στις ανάγκες του ανθρώπου και φιλοδοξεί να τις καλύψει πλήρως και σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες όπως το έπραξε άλλωστε με επιτυχία και στο παρελθόν, στα 126 χρόνια που έχει παρουσία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Η οικονομική κρίση, η αυστηρότερη εποπτεία και η επικείμενη οδηγία Solvency II, δημιουργούν ένα πιο απαιτητικό περιβάλλον για τον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης, για τις ασφαλιστικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας.

Ο όμιλος μας έχει ξεκαθαρίζει με την μέχρι τώρα στάση του ότι θέλει στην χώρα μας μία ισχυρή εταιρεία που να δικαιώνει με την παρουσία της τον θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης. Προχώρησε αμέσως στην αναγκαία αύξηση μετοχικού κεφαλαίου κάλυψε τις όποιες επιβαρύνσεις προκάλεσε στον ισολογισμό της Generali Hellas, η συμμετοχή στο PSI.

Επενδύει συνεχώς σημαντικά κεφάλαια για να ενισχύσει τους δεσμούς της με τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και να τους στηρίξει τις προσπάθειες τους στο σύνθετο περιβάλλον που δραστηριοποιούνται, συνεπής στις μέχρι τώρα επιλογές.

Νοιάζεται ιδιαίτερα για το προσωπικό της, στηρίζοντας εμπράκτως όχι μόνο τους υπαλλήλους αλλά ταυτόχρονα και τις οικογένειες τους.

Σχεδιάζει νέα προϊόντα προσιτά σε όλους σε συνεργασία με ισχυρούς ομίλους στο τομέα των ιδιωτικών υπηρεσιών υγείας καινοτομώντας για μία ακόμη φορά δείχνοντας τον δρόμο συγκράτησης του κόστους χωρίς να ψαλιδίζονται ταυτόχρονα, οι προσφερόμενες υπηρεσίες.

Και το 2013 ο όμιλος Generali θα συνεχίσει στον ίδιο δρόμο επιλέγοντας να προσφέρει σιγουριά, στους ανθρώπους του, τους συνεργάτες του, τους ασφαλισμένους του.



# Υδρόγειος Ασφαλιστική: θα προστατεύουμε τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές

**Παύλος Κασκαρέλης,**  
Αντιπρόεδρος & Γενικός Διευθυντής,  
Υδρόγειος Ασφαλιστική

Το 2013 προμνύεται μια πολύ δύσκολη χρονιά για το σύνολο της ελληνικής οικονομίας. Η διατήρηση της οικονομικής ύφεσης και η συρρίκνωση των εισοδημάτων θα έχουν επίπτωση και στο ασφαλιστικό προϊόν.

Εμείς, στην Υδρόγειο, έχουμε πρώτιστο στόχο τη διατήρηση της κερδοφορίας της εταιρείας, μέσω της διατήρησης και ανάπτυξης υγιούς παραγωγής, η οποία εστιάζει στην ποιότητα των παρεχόμενων ασφαλιστικών καλύψεων, έχοντας ταυτόχρονα σωστή τιμολόγηση. Δεν είμαστε διατεθειμένοι να ακολουθήσουμε τη μειοδοσία στην τιμολόγηση των υπηρεσιών μας γιατί γνωρίζουμε απόλυτα ότι οδηγεί στη δημιουργία πάσης φύσεως ελλειμμάτων.

Θα εξακολουθήσουμε να εκσυγχρονίζουμε και να αναβαθμίζουμε τις διοικητικές και οργανωτικές δομές που έχουμε δρομολογήσει, όσον αφορά την εναρμόνιση της εταιρείας με το υπό διαμόρφωση θεσμικό πλαίσιο. Θα συνεχίσουμε τις επενδύσεις τόσο σε νέες υποδομές και εφαρμογές όσο και στην εκπαίδευση του προσωπικού μας, με στόχο την περαιτέρω αναβάθμιση των υπη-

ρεσιών μας προς τους συνεργάτες και ασφαλισμένους μας.

Θα επέμβουμε για να μειώσουμε το λειτουργικό κόστος της εταιρείας στο σύνολο των δαπανών μας, χωρίς να κάνουμε εκπτώσεις στην παροχή υπηρεσιών και ιδιαίτερα στην άμεση καταβολή των αποζημιώσεων. Θα συνεχίσουμε και θα εντείνουμε την εφαρμογή νέων μεθόδων αναφορικά με τη διαχείριση της παραγωγής και την απόδοση των ασφαλίσεων, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της εισηραξιμότητας.

Τέλος, θα εξακολουθήσουμε τη διάθεση των προϊόντων μας μέσω του δικτύου των ασφαλιστικών μας διαμεσολαβητών, προστατεύοντας παράλληλα το κύρος, την αξιοπιστία και το εισόδημά τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνουμε στην ανάπτυξη νέων μηχανογραφικών εφαρμογών που βελτιώνουν την καθημερινή τους πρακτική, την επικοινωνία και τη συνεργασία τους με την εταιρεία.

Με τους στόχους αυτούς, και τις αντίστοιχες δράσεις, είμαστε αισιόδοξοι ότι θα αντιμετωπίσουμε με επιτυχία τις προκλήσεις του 2013.



# Ergo Ασφαλιστική: Στοχεύουμε σε θετικό πρόσημο σε όλα

**Θόδωρος Κοκκάλας,**  
αντιπρόεδρος ΔΣ και  
γενικός διευθυντής Ergo

Η ασφαλιστική αγορά στη χώρα μας βρίσκεται και αυτή πλέον στο μάτι του υφεσιακού «κυκλώνα» που σαρώνει την ελληνική οικονομία και βιώνει αναμφίβολα εδώ κι έναν χρόνο περίπου τα απότοκα αυτής της γενικευμένης κρίσης. Δεχόμαστε κι εμείς τις συνέπειες και τα «χτυπήματά» της, που φέτος «δείχνει για τα καλά τα δόντια της» και οφείλουμε να προσαρμόζουμε τους στόχους και τις προσδοκίες μας για το 2013 στα δεδομένα της εποχής.

Θα πρέπει ωστόσο να μην χάσουμε την αισιοδοξία μας, οι δε στόχοι και οι επιδιώξεις για το νέο έτος μας θα πρέπει να αποτελούν την κινητήρια δύναμη των δραστηριοτήτων μας και τη συνέχιση της αξιοποίησης των πλεονεκτημάτων μας. Στοχεύουμε λοιπόν και φέτος σε θετικά πρόσημα, πρωτίστως στην παραγωγή και τα κέρδη μας, διατηρώντας συνάμα την ίδια δυναμική σε όλους τους συντελεστές της ανάπτυξής μας. Τα καλά αποτελέσματα των τελευταίων ετών και η επιτυχημένη διαχείριση όλων των παραμέτρων της οργανικής μας λειτουργίας, μας επιτρέπουν να κινηθούμε ακόμη πιο ανταγωνιστικά σε επίπεδο τιμολογίων και τοποθέτησης νέων, πιο ευέλικτων και οικονομικών προϊόντων. Παραμένουμε πιστοί στη δέσμευσή μας για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας με πραγματικά πελατοκεντρική αντίληψη, επικεντρωνόμαστε στην απλοποίηση σε κάθε επίπεδο και κατανόηση των πραγματικών αναγκών των

πελατών μας, στην αναβάθμιση του ρόλου του διαμεσολαβητή ως πραγματικού διαχειριστή προσωπικών και επαγγελματικών κινδύνων, στην αξιοποίηση νέων τρόπων προώθησης προϊόντων που δεν θα έρχονται όμως σε σύγκρουση με τα παραδοσιακά και καταξιωμένα δίκτυα πωλήσεων και, τέλος, στον εκσυγχρονισμό διαδικασιών και μεθόδων που θα βοηθήσουν στην καθολική κάποτε εξυγίανση της αγοράς μας.

Οι προκλήσεις του 2013 για όλους τους ασφαλιστικούς οργανισμούς σχετίζονται σαφώς και με την πληθώρα των εποπτικών αλλαγών, όπως Solvency II, IFRS, Rating Agencies, FATCA, σύμφωνα με τις οποίες θα πρέπει όλοι οι εμπλεκόμενοι να συμμορφωθούν και να τις υιοθετήσουν όλες. Εμείς στην ERGO προετοιμαζόμαστε εδώ και πολύ καιρό με βάση αυτές τις νέες ρυθμιστικές αρχές και έχουμε ήδη προχωρήσει στις απαραίτητες διαρθρωτικές αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία μας, που θα μας οδηγήσουν σε καλύτερα προϊόντα, σε υψηλότερου επιπέδου υπηρεσίες και θα ενισχύσουν την αποτελεσματικότητά μας και τον βαθμό εξυπηρέτησης των πελατών και των συνεργατών μας.

Συνεχίζουμε λοιπόν, συμπερασματικά, να κινούμαστε στην κατεύθυνση της ανάπτυξης και της αξιοποίησης των ευκαιριών που δημιουργεί η οικονομική κρίση και που αφορούν, κατά την άποψή μου, κυρίως τους υγιείς και ορθά δομημένους επιχειρηματικούς οργανισμούς.



# International Life: Επικεντρώνουμε στην άμεση ανταπόκριση

**Γιάννης Μπράβος,**  
διευθύνων σύμβουλος International Life

Στις μέρες μας, η ασφαλιστική αγορά καλείται να λειτουργήσει σε ένα ιδιαίτερα δυσχερές οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον, με τους πολίτες να προβληματίζονται έντονα, όχι μόνο για οικονομικά ζητήματα, αλλά και για ζητήματα που μέχρι στιγμής θεωρούνταν δεδομένα, όπως το συνταξιοδοτικό, η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και η εκπαίδευση των παιδιών τους.

Η International Life αφουγκράζεται τις ανησυχίες των πολιτών και δεσμεύεται και για το 2013 να επικεντρωθεί στη διαφάνεια, την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών της. Θέτουμε ως προτεραιότητα την εξυπηρέτηση των ιδιωτών και επιχειρήσεων μέσα από τον εμπλουτισμό του προϊοντικού μας χαρτοφυλάκιου με ευέλικτα προγράμματα που ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες ανάγκες τους. Έχουμε στόχο τη διαρκή βελτίωση στην αμεσότητα

και στην ταχύτητα των διαδικασιών μας, καθώς και στη διαφάνεια των συναλλαγών με τους διαμεσολαβούντες και τους ασφαλισμένους μας.

Έχουμε ευαισθητοποιηθεί αναπτύσσοντας συγκεκριμένες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ώστε να στηρίξουμε κοινωνικές ομάδες που έχουν την ανάγκη μας. Αναλάβαμε νέες πρωτοβουλίες στο πλαίσιο του προγράμματος «Ανταπόδοση ζωής», το οποίο ξεκίνησε στις αρχές του 2012 και έχει ήδη καταφέρει να επιδείξει σημαντικό κοινωνικό έργο μέσα από τη στήριξη του φιλανθρωπικού σωματίου «Δεσμός».

Η International Life είναι μια αμιγώς ελληνική ασφαλιστική εταιρεία, με πάνω από μισό αιώνα παρουσίας στον χώρο. Θα συνεχίσουμε με ήθος και συνέπεια να συμβάλλουμε στην ανάπτυξη της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς και να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των Ελλήνων.



# Αιγαίον Ασφαλιστική: Έμφαση στις ασφαλίσεις πλοίων

**Νίκος Βελλιάδης,**  
πρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος

Οι στόχοι της ΑΙΓΑΙΟΝ το 2013 είναι οι παρακάτω, σύμφωνα με τον πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο της Αιγαίον Ασφαλιστική, κ. Νίκο Βελλιάδη. Όσον αφορά τον κλάδο αυτοκινήτου, ο στόχος είναι να διατηρήσει τον ασφαλιζόμενο στόλο στα επίπεδα του τέλους του έτους 2012, ενώ δεν σχεδιάζει αλλαγές στο υπάρχον τιμολόγιο.

Όσον αφορά τον κλάδο ασφάλισης πλοίων και αστικής ευθύνης πλοίων να επιτύχει αύξηση της παραγωγής ασφαλίσεων κατά 10% αύξηση που κυρίως θα προέλθει από την ενίσχυση των εργασιών της εταιρείας στις ασφαλίσεις αστικής ευθύνης πλοίων, λόγω της εφαρμογής του Π.Δ. 6/2012 περί «ασφάλισης των πλοιοκτητών για ναυτικές απαιτήσεις» σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η ΑΙΓΑΙΟΝ είναι ουσιαστικά η μοναδική ελλη-

νική ασφαλιστική εταιρεία που μπορεί να παρέχει την κάλυψη που απαιτούν οι διατάξεις του Π.Δ. 6/2012.

Όσον αφορά τον κλάδο πυρός-περιορισίας, προσωπικού ατυχήματος και αστικής ευθύνης να διατηρήσει την παραγωγή της. Όσον αφορά το δίκτυο πωλήσεών της να ενισχύσει την παρουσία της όπου χρειάζεται.

Όσον αφορά την είσπραξη των ασφαλίσεων της να επιτύχει την πλήρη είσπραξη των ασφαλίσεων από τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές εντός του επόμενου μήνα και να εντάξει το 90% των συνεργαζόμενων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών είτε στην εφαρμογή «τυπώνω-πληρώνω» είτε στους λοιπούς γνωστούς τρόπους είσπραξης των ασφαλίσεων απευθείας από την εταιρεία.



# Συνεταιριστική Ασφαλιστική: Με ευαισθησία καλύψεις για όλους

**Δημήτρης Ζορμπάς**, διευθύνων  
σύμβουλος Συνεταιριστικής Ασφαλιστικής

Το 2013 θα είναι μία ακόμη δύσκολη χρονιά για τους συμπολίτες μας για όλο τον κόσμο και την χώρα συνολικά.

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, ως τμήμα Παγκόσμιου Συνεταιριστικού Κινήματος, συναισθάνεται πλήρως τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η ελληνική κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό θα εξακολουθήσει να κινείται με βάση τις αρχές της αξιοπιστίας, της εντιμότητας και της κοινωνικής ευαισθησίας, αρχές που διέπουν όλη τη λειτουργία της, τα προϊόντα της, τις σχέσεις της με τους συνεργαζόμενους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και κυρίως τους ασφαλισμένους. Το επόμενο διάστημα μέσα από πρωτο-

βουλίες η Συνεταιριστική Ασφαλιστική θα προσεγγίσει όλους τους τομείς της κοινωνικής οικονομίας ως αναπόσπαστο τμήμα της και η ίδια, προσφέροντας ασφαλιστικές καλύψεις που ανταποκρίνονται πλήρως στις συγκεκριμένες συνθήκες. Παράλληλα θα διανείμει στην ελληνική αγορά ασφαλιστικά προϊόντα εκ μέρους των μετόχων της. Πρώτης προτεραιότητας θέμα για την εταιρεία μας είναι η περαιτέρω βελτίωση της συνεργασίας της με τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ενώ θα αξιοποιήσει ακόμη περισσότερο τη συνεργασία της με τους Συνεταιρισμούς, τις συνεταιριστικές τράπεζες.



# D.A.S. Hellas:

## Να έλθουν πιο πολύ κοντά στη νομική προστασία

**Νάντια Σταυρογιάννη,**  
διευθύνουσα σύμβουλος Das Hellas

Η DAS Hellas θεωρεί ότι το 2013 θα είναι χρονιά ανάπτυξης του κλάδου της νομικής προστασίας οπότε και θα σηματοδοτήσει και την αύξηση των εξειδικευμένων εργασιών της όπως αυτές προσφέρονται μέσα από μια πληθώρα συμβολαίων που παρέχουν νομική υποστήριξη σε φυσικά και νομικά πρόσωπα.

Πέρα όμως από την αύξηση της παραγωγής που είναι στόχος της εταιρείας, η DAS, αναγνωρίζοντας ότι η νομική προστασία στην παρούσα οικονομική συγκυρία είναι απαραίτητη περισσότερο από ποτέ, έχει θέσει στις προτεραιότητές της φέτος να μπορέσει να έλθει ακόμη πιο κοντά στους πελάτες της. Αυτό θα επιτευχθεί με την προσφορά ευέλικτων προϊόντων, την παροχή συμβολαίων νομικής προστασίας με μειωμένο κόστος και, φυσικά, τη διεύρυνση των συνεργατών δικηγόρων και διαμεσολαβούντων. Ήδη από το καλοκαίρι εφαρμόζεται επιχειρηματικό σχέδιο που ενισχύει και παράλληλα υποστηρίζει ποιοτικά την αναμενόμενη ανάπτυξη. Στο σχέδιο, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνεται η δημιουργία καινοτόμων και σύγχρονων προϊόντων –συμβολαίων- που απευθύνονται σε επιχειρήσεις, επαγγελματίες, οικογένειες και άλλες περιπτώσεις που μπορούν να υποστηριχθούν με ένα συμβόλαιο νομικής προστασίας. Επίσης, έμφαση δίνεται και στον τομέα της ενημέρωσης των καταναλωτών για τη νομική προστασία ώστε αυτή ως υπηρεσία και ασφαλιστικό συμβόλαιο να γίνει γνωστή σε κάθε νοικοκυριό, σε κάθε επαγγελματία, σε κάθε πολίτη.

Επιδίωξη της DAS είναι να έλθουν και άλλοι πολίτες που ζουν στην Ελλάδα κοντά στη νομική προστασία, να κατανοήσουν τι τους προσφέρει και πόσο σημαντικό είναι να έχουν την υποστήριξη μιας εξειδικευμένης εταιρείας σε καθετί που θα χρειαστούν, είτε αυτό είναι απλώς νομική συμβουλή είτε πολύ περισσότερο νομική υποστήριξη.

Είναι σημαντικό να διαδοθεί στο ευρύ κοινό αυτό που προσφέρει η DAS Hellas, δηλαδή την εύκολη και οικονομικά προσιτή πρόσβαση στη δικαιοσύνη για τον καθένα. Είναι κρίσιμο να καταλάβουν και οι πολίτες της Ελλάδας ότι η νομική προστασία μέσα από τα προγράμματα που παρέχει δίνει το προνόμιο σε κάθε καταναλωτή, επιχειρηματία, επαγγελματία, οικογενειάρχη, να μπορεί να προστατεύσει τα κεκτημένα του.



# PRIME Insurance: Βιώσιμη ανάπτυξη

**Ανδρέας Ρούβας,**  
Γενικός Διευθυντής PRIME Insurance

Κάθε νέα χρονιά είναι μια νέα αισιόδοξη αφηγηρία για τη ζωή μας και για τη ζωή των εταιρειών, οτιδήποτε και αν συμβαίνει. Αλλωστε, αυτή είναι η έννοια της φράσης «Σωτήριοι Έτος». Παρ' όλα αυτά γνωρίζουμε ότι η δύσκολη οικονομική συγκυρία που βιώνει και θα συνεχίσει να βιώνει η χώρα, μέσα στο 2013, φέρνει αλλαγές στον τρόπο της καθημερινής ζωής και επηρεάζει σημαντικά τον τρόπο καταναλωτικής συμπεριφοράς του κάθε Έλληνα. Η εταιρεία μας στην προσπάθειά της να είναι ανάμεσα στις πρώτες εταιρείες της αγοράς στην επιλογή των συνεργατών της, στον νέο χρόνο θα συνεργαστεί με κάθε τρόπο και κάθε συνεργάτη της για να προσφέρει στον Έλληνα καταναλωτή ποιοτικές υπηρεσίες σε προσιτό κόστος.

Στην Prime, στρατηγική του Πρόεδρου μας κ. Δημήτρη Κοντομηνά, είναι η βιώσιμη ανάπτυξη, η οποία ήταν και είναι οδηγός στον στόχο να δημιουργήσουμε μια νέα εποχή εμπιστοσύνης μεταξύ ασφαλιστικών εταιρειών, ασφαλιστών και ασφαλισμένων, κάνοντας το όνομά μας συνώνυμο της ασφάλειας, της ποιότητας και της αξιοπιστίας.

Προκειμένου να ανταπεξέλθουμε στον ρόλο μας αυτό, έχουμε θέσει στρατηγικές προτεραιότητες για το 2013, οι οποίες μεταφράζουν τις αξίες μας σε πράξεις και δεσμεύσεις στους τέσσερις βασικούς άξονες: πελάτης, άνθρωποι μας (διοικητικό προσωπικό και συνεργάτες), ελληνική κοινωνία, μέτοχοι.

Αναλυτικότερα, οι προτεραιότητές μας για το 2013 είναι:

-Να συνεχίσουμε να προσφέρουμε ανταγωνιστικά προϊόντα σε προσιτό κόστος για να αναπτύξουμε κάθε είδος διανομής, με προϋπόθεση ότι η διάθεση των ίδιων προϊόντων από τους συνεργάτες μας θα εξισορροπεί τα έσοδα και τα περιθώρια κέρδους τόσο της εταιρείας όσο και των συνεργατών μας.

-Να συνεχίσουμε να βελτιώνουμε τις λειτουργίες και τις διαδικασίες των υπηρεσιών μας με τη βοήθεια της τεχνολογίας για την υποστήριξη πολλών προϊόντων μέσα από κάθε είδος διανομής, ώστε να φθάσουν γρήγορα οι υπηρεσίες στους πελάτες μας.

-Να συνεχίσουμε να προσφέρουμε κάθε είδους υποστήριξη στους συνεργάτες μας, και κυρίως υπηρεσίες εκπαίδευσης, ώστε να αποδίδουν καλύτερα με όπλο τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας.

-Να συνεχίσουμε να εκπαιδεύουμε το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας μας, ενισχύοντας ακόμη περισσότερο τη σχέση των ανθρώπων μας με την τεχνολογία, προκειμένου να μεγιστοποιούν την αξία των σχέσεων με τους πελάτες επιλύοντας γρήγορα κι απλά τα προβλήματα των πελατών και συνεργατών μας.

Κλείνοντας, όλοι εμείς στην Prime πιστεύουμε ότι το 2013 θα είναι μια καλή στιγμή και ευκαιρία για τους ανθρώπους μας και ετοιμαζόμαστε να βιώσουμε καλύτερες ημέρες. Εύχομαι, σε φίλους και ανταγωνιστές, να αρχίσουμε όλοι μαζί να βιώνουμε τη χαρά για κάτι καλύτερο, με αφηγηρία το 2013.