

Θεμα:

Από τα Capital Controls  
σε μια νέα ανάπτυξη  
under control

1. Η ασφαλιστική αγορά «επιμένει» να δουλέψει με τα capital controls. Την νέα χρονιά το 2016, ποια πιστεύετε πως πρέπει να είναι τα βήματα που θα φέρουν μία νέα ανάπτυξη στην αγορά και επέκταση των δυνατοτήτων.

2. Ποιοι είναι οι στόχοι της εταιρία σας για το 2016

3. Σε ποια προϊόντα θα επικεντρώσει την ανάπτυξη

16 στελέχη  
της αγοράς  
βάζουν τους  
στόχους για  
το 2016





Ο κ. Σπύρος  
Μαυρόγαϊλος  
Διευθύνων  
σύμβουλος

**EONIKH**  
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

## Το 2016 θα είναι χρονιά-σταθμός για τον κλάδο

**1** Το 2015 υπήρξε μία δύσκολη χρονιά για την οικονομία της χώρας μας και επομένως και για κάθε ζώντα οικονομικό οργανισμό, πολλών δε μάλιστα για τις χρηματοοικονομικές εργασίες. Τα capital controls δεν αποτέλεσαν εύκολη υπόθεση στην ενσωμάτωσή τους ούτε εν συνεχεία στη διαχείρισή τους, ενώ μερικώς φρέναραν -κατ' αρχήν τουλάχιστον- τις προοπτικές ανάπτυξης στον ασφαλιστικό κλάδο.

Παρ' όλα αυτά εκτιμώ βασιμώς -κυρίως μέσω των ενδείξεων που ήδη έχουμε στη διάθεσή μας ως η μεγαλύτερη ασφαλιστική εταιρεία στην εγχώρια αγορά- πως ο πτωτικός ρυθμός θα διακοπεί μέσα στο 2016. Έγκυροι τραπεζικοί παράγοντες διατυπώνουν την άποψη πως η άρση των κεφαλαιακών περιορισμών θα συντελεστεί μέχρι τα μέσα του 2016, μετά την επιτυχή ανακεφαλαιοποίηση των πιστωτικών μας ιδρυμάτων. Η πορεία της οικονομίας είναι ασφαλώς εκείνη που θα καθορίσει πότε και πώς οι οικονομικές δραστηριότητες θα περάσουν σε φάση ανάπτυξης, όμως εγκύρως οι εκτιμήσεις διαβλέπουν πως αυτό θα γίνει το 2016.

**2** Το 2016 αναμένεται να αποτελέσει μία χρονιά-σταθμό για τον κλάδο. Αναμένω σημαντικές ευκαιρίες στις εταιρείες αλλή και ανάγκη για σημαντικές αλλαγές, όπου αυτές οι αλλαγές δεν έχουν ήδη συντελεστεί. Εμείς, αν και έχουμε ήδη προχωρήσει σε γενναίες μεταρρυθμίσεις, θα συνεχίσουμε στην ίδια λογική. Οι αλλαγές θα αφορούν στον περιορισμό του λειτουργικού κόστους των εταιρειών αλλή και σε επενδύσεις στην τεχνολογία που θα επιτρέψουν την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων, το σχεδιασμό προϊόντων που να ανταποκρίνονται στις

σύγχρονες ανάγκες των πελατών αλλή και μία πιο αξιόπιστη εξυπηρέτηση.

**3** Σε ό,τι αφορά στην ασφαλιστική αγορά, το πέρασμα στην ανάπτυξη θα διαφανεί εντονότερα στους κλάδους Υγείας και Ζωής. Το νέο θεσμικό πλαίσιο για το ασφαλιστικό προβλέπει μία σειρά περιορισμών που μοιραία οι ασφαλισμένοι (οι οποίοι αναμένεται να επανέλθουν μέσω της ανάπτυξης σε μία κανονικότητα) θα αναζητήσουν παροχές στο χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης. Εμείς λοιπόν, με βάση το παραπάνω δεδομένο και καθώς ο χώρος αυτός θα αποκτήσει εκ νέου το ρόλο του που είναι η συμπληρωματικότητα στη δημόσια ασφάλιση, παρακολουθούμε στενά τις εξελίξεις και επανασχεδιάζουμε την πολιτική μας δημιουργώντας προϊόντα που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών μας.

Εφόσον περί το τέλος του 2016 η οικονομία θα περνά ή θα έχει περάσει σε ανάπτυξη, θα ξεκινήσει να υπάρχει «ισορροπία» και στους λοιπούς κλάδους ασφάλισης. Η τάση αυτή θα επηρεαστεί ασφαλώς προς το τέλος του έτους και από τις διεθνείς τάσεις που θα επικρατήσουν στις αντασφάλειες καθορίζοντας σε ένα βαθμό τόσο την τιμολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών όσο και το σχεδιασμό των προσφερόμενων προϊόντων.

Προσωπικά πιστεύω πως ο κλάδος έχει ήδη περάσει διά πυρός και σιδήρου. Όσοι άντεξαν την κρίση και ανταπεξήλθαν επιτυχώς θα αντιμετωπίσουν σε σημαντικό βαθμό και τη νέα δυσκολία που προέκυψε. Το 2016 μπορεί να αποτελέσει μία εξαιρετικά χρήσιμη παρακαταθήκη για τον κλάδο και την έναρξη μιας καινούριας αναπτυξιακής περιόδου.

**MetLife®**



## Η αγορά πρέπει να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις



Ο κ. Σταύρος  
Μιχανλίδης  
Head of  
Communication  
& Marketing

**1** Οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων, που τέθηκαν σε ισχύ τον περασμένο Ιούλιο, έχουν επηρεάσει αναμφίβολα και σημαντικά την ασφαλιστική αγορά και ιδιαίτερα τον κλάδο ζωής που συνδέεται με επενδύσεις (UL). Έξι μήνες μετά την επιβολή τους, δυστυχώς έχει δοθεί μερική μόνο απάντηση στο πρόβλημα. Η συνολική, σαφής και ξεκάθαρη λύση του θέματος θεωρώ πως είναι ζωτικής σημασίας για τον κλάδο, καθώς από τη μία πλευρά θα επιτρέψει την απρόσκοπτη εφαρμογή της προϊοντικής και επενδυτικής στρατηγικής που επιλέγει η κάθε εταιρεία και, από την άλλη, θα ομαλοποιήσει τη λειτουργία του κλάδου των UL.

Ειδικότερα αναφορικά με το τελευταίο, πιστεύω πως, πέρα από το εν ισχύ χαρτοφυλάκιο, θα πρέπει να δοθεί άμεσα λύση στο θέμα της πώλησης νέων προγραμμάτων περιοδικού ασφαλιστήριου, ενδεχομένως με την επέκταση της δυνατότητας που υπάρχει σήμερα ανά φυσικό πρόσωπο για μεταφορά στο εξωτερικό του ποσού των 500 € το μήνα.

Στο πλαίσιο αυτό και με την επανάκτηση της εμπιστοσύνης στο τραπεζικό μας σύστημα, είναι αναγκαία η πλήρης απελευθέρωση των περιορισμών ώστε να επιστρέψουν στην ασφαλιστική αγορά τόσο τα προϊόντα UL όσο και τα ΑΚ.

**2** Η MetLife αντιμετωπίζει με επιτυχία τις προκλήσεις που επιτάσσει το ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον, καθώς ξεχωρίζει για την αξιοπιστία της, την οικονομική της ισχύ και τη φερεγγυότητά της. Ως εκ τούτου, σήμερα, βρισκόμαστε σε πλεονεκτική θέση και αναμένουμε τις εξελίξεις και τις ευκαιρίες που θα προκύψουν από τον ανασχεδιασμό του συστήματος της Κοινωνικής Ασφάλισης, τόσο στον τομέα της σύνταξης όσο και της υγείας.

Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τη στρατηγική μας, η συνεχής επένδυση και ανάπτυξη του Agency, η διατήρηση και διεύρυνση της ηγετικής μας θέσης στις ομαδικές ασφαλίσσεις, ο σχεδιασμός προϊόντων, με επίκεντρο τον πελάτη, που αντέχουν στο χρόνο και δημιουργούν αξία, η εφαρμογή των κανόνων και απαιτήσεων του νέου εποπτικού πλαισίου Solvency II, και η επίτευξη ακόμη υψηλότερης παραγωγικότητας με την αξιοποίηση της τεχνολογίας και της καινοτομίας όπως και της αναδιοργάνωσης των διαδικασιών, αποτελούν τις βασικές μας προτεραιότητες για την επόμενη χρονιά.

Κορυφαίος όμως στόχος για εμάς, όπως κάθε χρόνο, αποτελεί να είμαστε η πρώτη επιλογή για τους ασφαλισμένους μας, εστιάζοντας παράλληλα στην προστασία, την εξασφάλιση και την ανάπτυξη των συνεργατών και των ανθρώπων μας, οι οποίοι άληλωστε αποτελούν τη βάση επιτυχίας όλων των παραπάνω.

**3** Οι σημερινές συνθήκες και συγκεκριμένα η εφαρμογή του νέου εποπτικού πλαισίου Solvency II, το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων, η ύφεση στην οικονομία και τα υψηλά ποσοστά ανεργίας, δημιουργούν προκλήσεις που καλείται άμεσα να αντιμετωπίσει η αγορά ιδιωτικής ασφάλισης, προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις των ασφαλισμένων.

Για εμάς, στη MetLife, οι ασφαλισμένοι βρίσκονται πάντοτε στο επίκεντρο της οποιασδήποτε δραστηριότητάς μας και κατ' επέκταση των προϊόντων μας. Στόχος μας είναι να κατανοούμε τις ανάγκες, τα προβλήματα και τις επιθυμίες των ασφαλισμένων, εστιάζοντας στην εξεύρεση λύσεων και στην παροχή υπηρεσιών που υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους.

Με γνώμονα αυτές τις κατευθύνσεις και ανταποκρινόμενοι στα νέα δεδομένα, έχουμε ήδη προχωρήσει σε επανασχεδιασμό των προγραμμάτων μας. Παρακολουθούμε στενά τις εξελίξεις και τις τάσεις της αγοράς, διαμορφώνοντας τις προτάσεις μας, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να δημιουργούμε μέσα από τα προϊόντα μας αξία και να είμαστε πάντα σε θέση να υποστηρίζουμε τις υποσχέσεις που έχουμε δώσει στους ασφαλισμένους μας για το μέλλον.

Προτεραιότητα για εμάς στη MetLife αποτελούν η ασφάλιση της υγείας της κάθε οικογένειας, η προστασία της από τις συνέπειες ενός σοβαρού και αναπάντεχου γεγονότος, καθώς και η υποστήριξη της στη συσσώρευση και επένδυση κεφαλαίων για την κάλυψη μελλοντικών αναγκών. Τα προγράμματα, οι παροχές και η πρόσβαση σε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, δίνουν τη δυνατότητα σε κάθε ασφαλισμένο να είναι πάντα σε θέση να προστατεύει αποτελεσματικά την οικογένειά του και το πολυτιμότερο αγαθό στη ζωή του, την υγεία του.

Τέλος, η περαιτέρω ενίσχυση των προγραμμάτων ομαδικής ασφάλισης, αξιοποιώντας την τεχνολογία και την καινοτομία, θα μας επιτρέψει να διατηρήσουμε την ηγετική μας θέση στη συγκεκριμένη αγορά.



Η κα Σοφία Ρατσιατού γενική διευθύντρια Πωλήσεων

## Αυξημένη ζήτηση για υγεία και σύνταξη

**1** Το 2015 το σύνολο της εγχώριας αγοράς γνώρισε την εποχή των Capital Controls: μία εποχή που επέβαλε σοβαρούς περιορισμούς στη ζωή όλων μας τόσο σε προσωπικό, όσο και σε επιχειρηματικό επίπεδο. Για να μπορέσουμε να συνεχίσουμε στο νέο αυτό πλαίσιο, έπρεπε να προσαρμοστούμε στα νέα μέτρα που όρισε η ελληνική κυβέρνηση. Αιθώσατε, στη NN Hellas είμαστε ιδιαίτερα συνεπείς στους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν την ασφαλιστική αγορά και, ως οφείλαμε, θέσαμε σε άμεση εφαρμογή όσα όριζε η νέα νομοθεσία. Από την πρώτη όμως στιγμή, βρισκόμασταν πάντα δίπλα στον ασφαλιστικό σύμβουλο και στον πελάτη της NN Hellas, με απαντήσεις και λύσεις για να τον υποστηρίξουμε σε όλες τις πιθανές απορίες και προβληματισμούς που μπορεί να είχε.

Θα πρέπει να θεθούν σε εφαρμογή αναπτυξιακά προγράμματα στη χώρα μας, επενδύσεις για την επιχειρηματικότητα και κίνητρα σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην εγχώρια αγορά για να αναπτύξουν τις δραστηριότητές τους, ώστε να συμβάλουν στην ανάπτυξη. Σε κάθε περίπτωση, η σύμπραξη ιδιωτικού και δημόσιου τομέα είναι απολύτως απαραίτητη, ώστε να μπορέσει να έρθει η επιθυμητή ανάπτυξη, για την ανακούφιση και την άνθιση της ελληνικής οικονομίας.

**2** Όπως το 2015, συνεχίζουμε και το 2016 να θέτουμε ως επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων μας τον πελάτη, ο οποίος, τόσο σε εθνικό, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, βρίσκεται στην καρδιά της στρατηγικής μας. Πρωταρχικός μας στόχος είναι να βοηθάμε τους ανθρώπους να εξασφαλίσουν το οικονομικό τους μέλλον και να παρέχουμε στον

πελάτη της NN Hellas μία μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

Οι αξίες μας είναι διαχρονικές και σταθερές: νοιαζόμαστε, είμαστε ξεκάθαροι και δεσμευόμαστε. Με γνώμονα τις αξίες αυτές χαράζουμε μία ξεκάθαρη στρατηγική, η οποία βασίζεται σε 3 πυλώνες:

1. Στη διαφάνεια των προϊόντων και υπηρεσιών μας, ώστε να εξυπηρετούμε τις ανάγκες των πελατών μας για μια ζωή.
2. Στη διανομή μέσα από διαφορετικά κανάλια, ώστε να είμαστε εκεί που μας θέλουν οι πελάτες μας.
3. Στην αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία μας, ώστε να παρέχουμε άριστη εξυπηρέτηση στους πελάτες μας.

Με τα παραπάνω ως θεμέλια, το 2016 θέλουμε να βρεθούμε ακόμη πιο κοντά στον πελάτη της NN Hellas, προσφέροντάς του περισσότερες προϊόντικές επιλογές. Επιπρόσθετα, επεκτείνουμε τα κανάλια διανομής μας, ώστε να είμαστε προσβάσιμοι ανά πάσα ώρα και στιγμή, χωρίς κανένα χρονικό ή γεωγραφικό περιορισμό. Λανσάρουμε το νέο κανάλι διανομής Direct, μέσω του οποίου ο πελάτης θα μπορεί να αποκτήσει το προϊόν ασφάλισης υγείας NN Direct Health μέσω internet. Παράλληλα, ένα άρτια εκπαιδευμένο τηλεφωνικό κέντρο θα βρίσκεται στη διάθεσή του για να τον υποστηρίξει και να τον κατευθύνει σε περίπτωση που χρειάζεται βοήθεια.

Ως εταιρεία συνεχίζουμε να επενδύουμε σημαντικά σε νέες τεχνολογίες με στόχο την πλήρη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών πληροφορικής, για να προσφέρουμε στον ασφαλιστικό μας σύμβουλο τα πιο εξελιγμένα και καινοτόμα εργαλεία ώστε να μπορεί να βρι-

σκειται πάντα στο πλευρό του πελάτη. Με την υποστήριξη του τμήματος IT καταφέραμε να ολοκληρώσουμε το CRM, ενώ βρισκόμαστε ήδη σε διαδικασία κατασκευής των συστημάτων e-application και e-signature, προκειμένου ο πελάτης μας να απολαμβάνει γρήγορες και άμεσες διαδικασίες με το πάτημα ενός μόλις κουμπιού (straight through process).

Η μεγαλύτερη δύναμη της NN Hellas είναι το Δίκτυο των 1.100 ασφαλιστικών συμβούλων που αποτελούν «παράδειγμα προς μίμηση» για όλη την αγορά. Δίνουμε μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη των γραφείων μας και στόχος μας είναι το 2020 το Δίκτυο Πωλήσεων να απαρτίζεται από 2.000 ασφαλιστές, πάντα ακολουθώντας αυστηρά κριτήρια στρατολόγησης και επιλογής.

Παράλληλα, η εκπαίδευση του Δικτύου Πωλήσεων παίζει σημαντικό ρόλο, καθώς διαμορφώνει τις απαραίτητες βάσεις αποδοτικών και αποτελεσματικών πρακτικών, αναπτύσσοντας ολοκληρωμένους επαγγελματίες σε ένα εξαιρετικά απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον. Όλη η εκπαίδευση γίνεται εσωτερικά στην εταιρεία από 10 εξειδικευμένους εκπαιδευτές και εκτός από την επιμόρφωση σε όλα τα προϊόντα της εταιρείας (βασική εκπαίδευση), περιλαμβάνει την πλήρη ανάπτυξη του κύκλου της πώλησης, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων και της ορθής επαγγελματικής συνήθειας, διαμέσου των διαδικασιών της εταιρείας και του Κώδικα Δεοντολογίας της.

Πολύ σημαντικός, τέλος, είναι ο καινοτόμος ρόλος των Sales Promoters, οι οποίοι λειτουργούν με ρόλο τη στενότερη, άμεση επαφή με

τα υποκαταστήματα και οι οποίοι προωθούν και βοηθούν στην υλοποίηση της στρατηγικής της εταιρείας.

Το 2015, ο θεσμός Global Insurance Awards 2015 από το διεθνώς αναγνωρισμένο οικονομικό περιοδικό World Finance, ανέδειξε την NN Hellas ως την «Καλύτερη Ασφαλιστική Εταιρεία Ζωής στην Ελλάδα» επιβεβαιώνοντας την ηγετική μας θέση και τη συνεχή ανοδική μας πορεία στην ελληνική αγορά. Στόχος του 2016 είναι να συνεχίσουμε να είμαστε η καλύτερη ασφαλιστική εταιρεία της χώρας μας.

**3** Η ανάγκη του πελάτη για ασφάλεια και σταθερότητα, τόσο για σήμερα όσο και για το μέλλον του, είναι περισσότερο έντονη από ποτέ. Υπάρχει ένα αυξημένο ενδιαφέρον για δύο σημαντικούς τομείς της ζωής του: την υγεία και τη σύνταξη. Αφενός να εξασφαλίσει ότι θα απολαμβάνει μία αξιοπρεπή ασφάλιση υγείας, αφετέρου να αποκτήσει ένα σίγουρο, συμπληρωματικό εισόδημα για την περίοδο της συνταξιοδότησής του από έναν αξιόπιστο Όμιλο.

Η ολοκληρωμένη σειρά προϊόντων NN Orange περιλαμβάνει αυτό ακριβώς που ζητάει ο πελάτης μας: τα πλέον σύγχρονα, ολοκληρωμένα προγράμματα ασφάλισης υγείας, αποταμίευσης και σύνταξης για ένα σίγουρο μέλλον: NN Orange Cross, NN Orange Easy, NN Orange Genius.



Ο κ. Giuseppe Zorno, Country Manager, Greece &amp; Cyprus

## Η ασφαλιστική αγορά άντεξε

**1** Η εφαρμογή των capital controls ήταν ένα σημαντικό πλήγμα για τους περισσότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, δημιουργώντας συναισθήματα αστάθειας και αβεβαιότητας. Όλο αυτό το διάστημα ήταν μια σημαντική δοκιμασία για την ασφαλιστική αγορά, η οποία ανέδειξε στοιχεία ετοιμότητας, ευελιξίας, ανθεκτικότητας αλληλίας και αδυναμίες των εταιρειών της. Το 2016 θα είναι ακόμη μια χρονιά με δυσκολίες, ωστόσο η ασφαλιστική αγορά δεν πρέπει και δεν μπορεί να υποχωρήσει κι άλλο. Οι ασφαλιστικές εταιρείες οφείλουν να αντιληφθούν ότι όσο οι κύκλοι εργασιών των επιχειρήσεων και τα έσοδα των ιδιωτών μειώνονται, τόσο θα επηρεάζονται τα οικονομικά μεγέθη τους. Συνεπώς, ο ασφαλιστικός κλάδος πρέπει να δημιουργήσει νέα και ευέλικτα προϊόντα που θα καλύπτουν τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των ασφαλισμένων και θα ανταποκρίνονται στις μειωμένες οικονομικές δυνατότητες της εποχής. Επιπλέον, καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της αγοράς μας από την επόμενη χρονιά θα διαδραματίσει η εφαρμογή του Solvency II με τις απαιτήσεις που αφορούν σε κεφαλαιακή επάρκεια, αποθεματοποίηση, οργανωτική δομή και διαδικασίες.

**2** Ο σημαντικότερος στόχος ανέκαθεν για μια ασφαλιστική εταιρεία δεν είναι άλλος από το πώς θα προσφέρει σωστές υπηρεσίες στους ασφαλισμένους και συνεργάτες της. Σε μια ομοιογενή δύσκολη εποχή, όχι μόνο για την ασφαλιστική αγορά αλληλίας και για ολόκληρη χώρα, έχουμε καταφέρει να διατηρήσουμε σε υψηλά επίπεδα την παραγωγή μας, επιτυγχάνοντας βιώσιμη κερδοφορία, που είναι ένας από τους πέντε βασικούς πυλώνες της στρατηγικής μας. Στη συνέχεια, θα συνεχίσουμε να επενδύουμε στην πελατοκεντρική προσέγγιση, εστιάζοντας περισσότερο στις σχέσεις με

το δίκτυο των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών μας και παρέχοντας ταυτόχρονα την υποστήριξη που χρειάζονται με τα κατάλληλα πωλησιακά και εκπαιδευτικά εργαλεία. Επιπλέον, προχωράμε σε συνεχή βελτίωση των συστημάτων και των διαδικασιών μας, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεργατών και πελατών μας και δίνουμε βαρύτητα στην κανονιστική συμμόρφωση. Παράλληλα, η εταιρεία δεν σταματά να δίνει ιδιαίτερη σημασία στο ανθρώπινο δυναμικό της, παρέχοντας συνεχή εκπαίδευση και τοποθετώντας τους κατάλληλους ανθρώπους στις σωστές θέσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η AIG θα επιδιώξει για άλλη μια χρονιά να έχει κυρίαρχο ρόλο στον κλάδο μας, με όραμα να γίνει η ασφαλιστική εταιρεία με τη μεγαλύτερη αξία για τους συνεργάτες, τους ασφαλισμένους, τους υπαλλήλους αλληλίας και την αγορά στο σύνολό της.

**3** Κύριος στόχος της AIG είναι να προσφέρει υψηλής ποιότητας προγράμματα, πρωτοπορικά και καινοτόμα από κάθε άποψη, τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα να καλύψουν τις σύγχρονες ασφαλιστικές ανάγκες. Για να το πετύχουμε αυτό, θα συνεχίσουμε να προσφέρουμε τα μέγιστα σε συνεργάτες και ασφαλισμένους, τόσο σε επίπεδο προϊόντων όσο και σε επίπεδο εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο αυτό, δεν επαναπαυόμαστε στην επιτυχία ενός προγράμματος, αλληλίας δημιουργούμε νέα προϊόντα που να είναι προσαρμοσμένα στις μερικές ανάγκες του καταναλωτή και βελτιώνουμε τις διαδικασίες μας ώστε να είμαστε πιο αποδοτικοί και γρήγοροι στην εξυπηρέτησή μας.

Για τη φετινή χρονιά, θα συνεχίσουμε να εστιάζουμε τόσο στα καταναλωτικά όσο και στα επιχειρηματικά προϊόντα και να αξιοποιούμε την παγκόσμια τεχνογνωσία και τοπική γνώση της αγοράς, με σκοπό να δημιουργήσουμε νέα προγράμματα ή να βελτιώσουμε τα υπάρχοντα.



Ο κ. Μιχάλης Σωτηράκος  
Διευθυντής  
πωλήσεων

## Παρέχουμε προϊόντα που καλύπτουν τον πελάτη και διευκολύνουν τον ασφαλιστή

**1** Αλήθεια “μάθαμε” να ζούμε με τα Capital Controls; Συνειδητοποιήσαμε τις επιπτώσεις τους; Αντιληφθήκαμε ότι πέρα από οτιδήποτε άλλο, τα Capital Controls, που συνδυάστηκαν με την απαγόρευση προώθησης των Unit Linked προϊόντων αποκάλυψαν την επίπλαστη εικόνα ανάπτυξης που παρουσίαζε η αγορά μας το πρώτο εξάμηνο; Μια αγορά που έδειχνε σημαντικό θετικό πρόσημο λόγω των εφάπαξ UL (που “βαφτίστηκαν” Ασφαλιστικά Προϊόντα) και τη μεταφορά χρημάτων από τις Τράπεζες και ξαφνικά, μέσα σε ένα μήνα, τον έβδομο, γύρισε σε αρνητικό πρόσημο δείχνοντάς μας πόσο μείον θα ήταν αν δεν τα υπολογίζαμε από την έναρξη του έτους και πόσο “συν” θα ξαναγίνει όταν επιτραπεί εκ νέου η πώλησή τους.

Τα βήματα που πιστεύουμε ότι μπορούν να φέρουν ανάπτυξη στην αγορά μας χωρίς να διεκδικούμε βραβείο πρωτοτυπίας, είναι αρκετά και αναφέρουμε ενδεικτικά:

- Εξορθολογισμός της φορολογίας των διαμεσοληβητών, έμπειρων και νέων, που αποτελεί σήμερα αντικίνητρο και για την αύξηση του τζίρου αλλά και για τη στελέχωση του κλάδου.
- Εκτέλεση της απόφασης για περιορισμό των ανασφάλιστων οχημάτων.
- Παροχή κινήτρων για αναπλήρωση του κενού στις συντάξεις.
- Λήψη απόφασης για κατεύθυνση του καταναλωτή στην Ιδιωτική Ασφάλιση για καλύψεις φυσικών καταστροφών όπως και Αστικής Ευθύνης πολυάριθμων επαγγελματιών.
- Αλληλαγία του 15% της φορολογίας σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, λαμβάνοντας υπόψη ότι σε ορισμένους ήταν μηδενικός στην έναρξη της χρονιάς.

Μη γνωρίζοντας ωστόσο αν τα παραπάνω βήματα πρόκειται να πραγματοποιηθούν, ο καθένας μας, διαμεσοληβητές και εταιρείες, είναι απαραίτητο να στηριχθεί, κυρίως, στα δικά του βήματα, προκειμένου να προκαλέσει την ανάπτυξη και τότε είμαι πεπεισμένος ότι μπορεί να τα καταφέρει.

**2** Αναγνωρίζοντας ότι στο περιβάλλον ρευστότητας που ζούμε (με μακροπρόθεσμο να θεωρούμε τον ορίζοντα του ενός μήνα) είναι εξαιρετικά επίφοβο να κάνεις προβλέψεις, θα διακινδυνεύσω να σας πω ότι στόχος της Generali, αναφορικά με τις πωλήσεις, είναι να κερδίσει για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά μερίδιο αγοράς.

Πώς; Για εμάς είναι διαχρονικά ξεκάθαρο, στηριζόμενοι δηλαδή

στα Ανθρωποκεντρικά Δίκτυα και στηρίζοντας τα Ανθρωποκεντρικά Δίκτυα. Επιτρέψτε μου να σας αναφέρω κάποιους πρακτικούς τρόπους υποστήριξής τους:

- Συνέχιση των Εκπαιδύσεων Επαναπιστοποίησης των 15 ετήσιων υποχρεωτικών ωρών. Να πούμε χαρακτηριστικά ότι από το Νοέμβριο μέχρι σήμερα, περισσότεροι από 2.000 συνεργάτες μας, χωρίς φυσικά κόστος, μας έχουν τιμήσει με την παρουσία τους.
- Παροχή δυνατότητας επικοινωνίας, επιλεκτικά, με τους πελάτες των συνεργατών μας με σκοπό τη βελτίωση της Διατηρησιμότητας και την αύξηση των διασταυρούμενων Πωλήσεων.
- Δημιουργία εύχρηστων εργαλείων δουλειάς που θα διευκολύνουν στην αποτύπωση και στη συνέχεια στην υλοποίηση υψηλών παραγωγικών στόχων και αμοιβών.
- Τροποποίηση διαδικασιών και εγγράφων με “Εξυπνη” και “Απλή” προσέγγιση.
- Αξιοποίηση των Social Media για άμεση και έμμεση αύξηση των Πωλήσεων
- Πραγματοποίηση σεμιναρίων εκμάθησης και προσαρμογής στη νέα ισχύουσα Πανερωπαϊκή Νομοθεσία για την Ασφαλιστική Διαμεσολήβηση.
- Ακόμα μεγαλύτερη αύξηση της συχνότητας επικοινωνίας των στελεχών της διεύθυνσης πωλήσεων με τους συνεργάτες μας σε όλη την Ελλάδα σε ατομικές ή και ομαδικές συναντήσεις.

Πώς αναμένουμε εμείς να μας στηρίξουν πρακτικά τα Ανθρωποκεντρικά Δίκτυα; Μα το γνωρίζουν ήδη γιατί το υλοποιούν με αυξανόμενη ένταση τα τελευταία τρία χρόνια και τους ευχαριστούμε γι’ αυτό.

**3** Ενάντια στις τάσεις της αγοράς δεν μπορείς να προχωρήσεις, απλώς έχεις τη δυνατότητα να προσαρμοστείς σε αυτές, έγκαιρα και κατάλληλα.

Η πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια περίθαλψη για παράδειγμα αποτελούν σημαντική ανάγκη που πρέπει να καλύψουν οι συνάνθρωποί μας. Οι πελάτες μας λένε (και θα συνεχίσουν και το 2016) ότι “Αν μου προσφέρεις καλό και οικονομικό Προϊόν Υγείας θα το πάρω” και εμείς τους το παρέχουμε διαμέσου των συνεργατών μας, με επιτυχία όπως μαρτυρούν τα αποτελέσματα.

Μια άλλη αντίδραση που μπορεί επίσης μια εταιρεία να έχει, είναι

να προσπαθήσει να δημιουργήσει ζήτηση σε αγορά εξειδικευμένου προφίλ π.χ. ενασχόλησης / επαγγέλματος, φύλου, ηλικίας. Είναι μία προσέγγιση που θα επιχειρήσουμε να ακολουθήσουμε αξιοποιώντας τα προϊόντα Αστικής Ευθύνης αλλά όχι μόνο.

Οι Ομαδικές Ασφαλίσεις Υγείας επίσης, παρατηρήσαμε ότι το 2015 έδειξαν σημεία ανάκαμψης (πετύχαμε ρεκόρ αριθμού νέων Πωλήσεων με τους συνεργάτες μας) και πιστεύουμε ότι η συγκεκριμένη τάση, υποβοηθούμενη από την επιθετική μας στάση με πλήρες, ευέλικτο και ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, θα συνεχιστεί και το 2016.

Ο Κλάδος Αυτοκινήτου επιπρόσθετα είμαστε πεπεισμένοι ότι θα εξακολουθήσει στην εταιρεία μας την υγιή τροχιά ανάπτυξης του αποφεύγοντας τις εύκολες αλλά ιδιαίτερα επικίνδυνες λύσεις που πληθαίνουν γύρω μας, διατηρώντας και ενισχύοντας την αποτελεσματική φιλοσοφία / στρατηγική της τιμολόγησής μας.

Τα Ανθρωποκεντρικά Δίκτυα, σε αντίθεση με άλλα, χρειάζονται εξαιρετικά προϊόντα, από όλες τις απόψεις, που να είναι “απαράιτητα” στον υποψήφιο πελάτη, που βάλεται από παντού, ώστε να καθίσουν δίπλα του, να τον κοιτάζουν στα μάτια και να του πουν, γιατί το πιστεύουν: “Αυτό είναι το καλύτερο για σένα”, και εκείνος να συμφωνήσει.

Από τη στιγμή που, όπως προαναφέραμε, έχουμε δεσμευτεί να στηρίζουμε τη Διαμεσολήβηση, δεν μπορεί παρά να διαθέτουμε τέτοια προϊόντα που καλύπτουν κατάλληλα τις ανάγκες του καταναλωτή και διευκολύνουν τον συνεργάτη στην τόσο δύσκολη, κουραστική, χρήσιμη αλλά και όμορφη ταυτόχρονα δουλειά του.



Ο κ. Γιώργος Τάσος  
Διευθυντής  
πωλήσεων

## Η κρίση άλλαξε τις ανάγκες των καταναλωτών

**1** Πιστεύω ότι η ασφαλιστική αγορά πρέπει να συνεχίσει την προσπάθεια ανάκτησης της εμπιστοσύνης του καταναλωτικού κοινού προς τις ασφαλιστικές εταιρείες. Η προσπάθεια αυτή πρέπει να είναι διαρκής. Παράλληλα οι εταιρείες πρέπει να επανεκτιμήσουν τις ανάγκες των ασφαλισμένων.

Η οικονομική κρίση πιστεύω ότι έχει διαμορφώσει νέες ανάγκες στο καταναλωτικό κοινό και αυτές τις νέες ανάγκες πρέπει να ανιχνεύσουν οι εταιρείες ώστε να δημιουργήσουν νέα και καινοτόμα προϊόντα και μέσα από αυτά να διευρύνουν τον κύκλο εργασιών τους.

Εδώ σημαντικό ρόλο θα παίξουν οι ασφαλιστικοί διαμεσοληβητές. Οι διαμεσοληβητές χρειάζονται προϊόντα που απευθύνονται σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο κοινό, να είναι επίκαιρα και προσιτά, προσδοκώντας σε περισσότερες πωλήσεις.

**2** Η DAS Hellas κατέχει σταθερά την 1η θέση στον κλάδο Νομικής Προστασίας και ένας βασικός μας στόχος είναι η διατήρηση αυτής της θέσης. Παράλληλα στόχος μας σταθερός είναι η διεύρυνση της Νομικής Προστασίας σε όσο το δυνατόν περισσότερα νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Πιστεύουμε ότι δεν υπάρχει κανείς, είτε φυσικό πρόσωπο είτε επιχείρηση, που να μην έχει πραγματικά ανάγκη τουλάχιστον ένα προϊόν Νομικής Προστασίας και εκεί ακριβώς στοχεύουμε.

Με τη βοήθεια των ασφαλιστικών μας διαμεσοληβητών, να επικοινωνούμε τη Νομική Προστασία συστηματικά στο κοινό. Παράλληλα στοχεύουμε στη δημιουργία, συνεχώς, νέων καινοτόμων προϊόντων για να καλύψουμε τις «ιδιαιτερές» ανάγκες μεγάλων ομάδων καταναλωτών.

**3** Στην προσπάθεια της εταιρείας μας για δημιουργία νέων προϊόντων, πολύ πρόσφατα και συγκεκριμένα το Νοέμβριο, παρουσιάσαμε τα προγράμματα TOTAL CARE. Τα προγράμματα αυτά φέρνουν μια καινοτομία στον Κλάδο Νομικής Προστασίας.

Για πρώτη φορά στη χώρα μας δίνεται η δυνατότητα στον ασφαλισμένο να απολαμβάνει νομικές υπηρεσίες από τους εξειδικευμένους και έμπειρους συνεργαζόμενους δικηγόρους της DAS Hellas παρέχοντάς του τη δυνατότητα επίσκεψης και στα γραφεία τους. Είναι φυσικό τα προγράμματα αυτά να βρίσκονται στην πρώτη γραμμή για το 2016. Παράλληλα θα στηρίξουμε την ανάπτυξή μας στην προώθηση των προϊόντων της ευρύτερης Οικογενειακής Νομικής Προστασίας καθώς και της Νομικής Προστασίας ομάδων εργαζομένων (δημόσιοι υπάλληλοι, ένστολοι κ.λπ.). Επίσης τα προϊόντα Νομικής Προστασίας για επιχειρήσεις και επαγγελματίες αποτελούν σταθερό μοχλό ανάπτυξης για την εταιρεία μας.

Καθημερινά επιβεβαιώνεται η ανάγκη όλο και περισσότερων προσώπων και επιχειρήσεων για την προάσπιση των έννομων συμφερόντων τους. Δυστυχώς η προάσπιση αυτή έχει ιδιαίτερα υψηλό κόστος γι’ αυτούς, με αποτέλεσμα πολλές φορές να παραιτούνται από τα δικαιώματά τους. Εκεί ακριβώς είναι που χρειάζονται την DAS Hellas, γιατί της παρέχει εύκολη πρόσβαση στη Δικαιοσύνη προκειμένου να βρουν το δίκιο τους.



Ο κ. Νίκος  
Δελένδρας  
γενικός  
διευθυντής  
πωλήσεων και  
εκπαίδευσης

## Η ιδιωτική ασφάλιση μπορεί να λειτουργεί συμπληρωματικά στην κοινωνική

**1** Θεωρώ πως το 2016, πρέπει να γίνουν δύο σημαντικά βήματα:

Το πρώτο είναι η προσαρμογή όλης της ασφαλιστικής αγοράς στην ευρωπαϊκή οδηγία Solvency II πράγμα που, άλλωστε, αποτελεί υποχρέωση των εταιρειών και δεν είναι ζήτημα επιλογής. Αυτό θα έχει ως συνέπεια να ενισχύσουμε, ως κλάδος, την αξιοπιστία μας έναντι των πελατών μας και γενικότερα της κοινής γνώμης.

Και δεύτερον, πως είναι η στιγμή να κάνουμε το αποφασιστικό βήμα και να πείσουμε την κοινωνία ότι, υπό τις παρούσες συνθήκες, η ελληνική ασφαλιστική αγορά μπορεί και πρέπει να λειτουργήσει συμπληρωματικά στην κοινωνική ασφάλιση, διασφαλίζοντας ότι οι Έλληνες πολίτες που σήμερα «αγωνίζονται» σε συνθήκες πρωτόγνωρες, όταν έρθει η στιγμή να σταματήσουν να εργάζονται, θα μπορέσουν να έχουν μια αξιοπρεπή ζωή, διασφαλίζοντας ένα εισόδημα που θα τους επιτρέψει κάτι τέτοιο.

Εάν αυτά τα δυο τα επιτύχουμε, συνολικά ως αγορά, τότε θα έχουμε κάνει το αποφασιστικό βήμα για την ανάπτυξή μας, ώστε να πλησιάσουμε και τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, ο οποίος για την ιδιωτική ασφάλιση ξεπερνά το 8,5%, έναντι μόλις 2,5% που είναι στην Ελλάδα.

**2** Η Eurolife ERB Ασφαλιστική είναι μια από τις λίγες εταιρείες που κατάφερε, μέσα στην κρίση, να αυξήσει σημαντικά τα μεγέθη της, την παρουσία της αλλά και την αναγνωρισιμότητά της, με value for money προϊόντα, γρήγορη και σωστή εξυπηρέτηση, αλλά και ένα ευρύ δίκτυο πωλήσεων.

Αυτή την επιτυχημένη πορεία, θέλουμε να την ενισχύσουμε και το 2016, δίνοντας έμφαση στην αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, καθώς και στην ικανοποίηση των πελατών και συνεργατών μας. Απώτερος στόχος μας είναι να επιτύχουμε τόσο αύξηση πελατολογίου, όσο και επέκταση της συνεργασίας μας με τους 400.000 πελάτες μας. Με αυτό τον τρόπο, προσβλέπουμε στην περαιτέρω βελτίωση των οικονομικών μας

αποτελεσμάτων.

**3** Όπως γνωρίζετε, η Eurolife ERB Ασφαλιστική έχει δώσει έμφαση όλα αυτά τα χρόνια στην κάλυψη όλων των βασικών αναγκών των φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων, με προγράμματα value for money. Αυτό φυσικά δεν σημαίνει ότι δεν μας ενδιαφέρουν οι υπόλοιπες κατηγορίες ασφαλίσεων, στις οποίες όμως έχουμε χαράξει μια διαφορετική στρατηγική. Με αυτή τη λογική θα κινηθούμε και την επόμενη χρονιά.

Σε ό,τι αφορά στα προγράμματα δημιουργίας κεφαλαίου, θέλουμε να προσθέσουμε, στην ήδη ευρεία γκάμα μας και νέας γενιάς προγράμματα unit linked, όταν φυσικά αρθούν οι περιορισμοί που αφορούν στις νέες πωλήσεις στα προγράμματα αυτά.

Στην υγεία, συνεχίζουμε την επιτυχημένη πολιτική μας δίνοντας έμφαση στη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων καλύψεων, αλλά και ενισχύοντας την προϊοντική μας γκάμα με νέες λύσεις που ανταποκρίνονται στις νέες συνθήκες.

Στις ασφαλίσεις περιουσίας, μετά την πρόσφατη ριζική αναδιάρθρωση των προγραμμάτων κατοικίας, με νέα ευέλικτα και πολύ ελκυστικά πακέτα, στόχος μας είναι να κάνουμε το ίδιο και για τις επιχειρήσεις, ολοκληρώνοντας τη συνολική μας στρατηγική στροφή στον τομέα των γενικών ασφαλίσεων.

Σε ό,τι αφορά στο αυτοκίνητο, θέλουμε να είμαστε συνεπείς στην πολιτική μας για στόχευση σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών, καθώς η λογική των οριζόντιων μειώσεων τιμολογίων που ακολουθεί μέρος της αγοράς (που ενδεχομένως θα οδηγήσουν και σε αντίστοιχες αυξήσεις στο μέλλον!) δεν μας εκφράζει ως εταιρεία.

Και όλα αυτά θα τα επιτύχουμε μέσω των διαφορετικών μας δικτύων: ασφαλιστικοί σύμβουλοι, μεσίτες, πράκτορες, συντονιστές και τράπεζα, αλλά και τα εναλλακτικά δίκτυα, καθώς πιστεύουμε ότι ο κάθε πελάτης πρέπει να έχει τη δυνατότητα να καλύπτει την ασφαλιστική ανάγκη του από το δίκτυο πωλήσεων που αυτός επιθυμεί και του «ταιριάζει».

Το να νιώθεις  
ασφαλής  
ό,τι κι αν κάνεις  
έχει σημασία

Βασίλης, 40 ετών, μπαμπάς  
Χρήστος, 6 ετών, γιος

Για περισσότερες πληροφορίες: NNHellas.gr

Ό,τι είναι σημαντικό για εσένα, είναι σημαντικό και για εμάς. Το να απολαμβάνεις την ελευθερία. Το να νιώθεις ασφαλής. Το να έχεις δίπλα σου έναν άνθρωπο που σε καταλαβαίνει και που φροντίζει να σε απαλλάξει από τις ανησυχίες. Μαζί, κάνουμε ένα ταξίδι για να προστατεύσουμε ό,τι έχει σημασία για εσένα.

Η ING μετονομάζεται σε NN κι αυτό δεν αλλάζει σε τίποτα τη σχέση μας.

Εδώ και 35 χρόνια, νοιαζόμαστε για εσένα.



Προηγούμενη ονομασία: ING

You matter



Ο κ. Ιορδάνης Χατζιωσήφ  
Διευθύνων Σύμβουλος

## Να αναδειχθεί η αξία της ασφάλισης

**1** Είναι σαφές ότι ο βαθμός προσαρμογής στις συνθήκες και τις συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του περιβάλλοντος εντός του οποίου δραστηριοποιείται ένας Οργανισμός ή ακόμα και ένας ολόκληρος κλάδος αποτελεί το βασικότερο στοιχείο για τη βιωσιμότητά του. Δυστυχώς, η δοκιμασία των Capital Controls δεν αποτελεί ένα μεμονωμένο αποσπασματικό γεγονός, αλλά ήρθε να προστεθεί στη σειρά των αρνητικών γεγονότων που έχουν συντελεστεί την τελευταία πενταετία λόγω της οικονομικής κρίσης. Μάλιστα, η επιβολή του PSI και της ζημιάς που προκάλεσε στα ίδια κεφάλαια των ασφαλιστικών εταιρειών επιβάρυνε ακόμα περισσότερο την ομαλή μετάβαση στο νέο εποπτικό περιβάλλον του Solvency II.

Παρά, όμως, το δυσμενές κλίμα και παρά τη χωρίς προηγούμενο ανατροπή του οικογενειακού προϋπολογισμού που έχει οδηγήσει σε επαναπροσδιορισμό των προτεραιοτήτων των πολιτών, ο ασφαλιστικός κλάδος έχει καταφέρει να ξεπεράσει τα εμπόδια, να δώσει άμεσες απαντήσεις στα Capital Controls και να ανταπεξέρχεται στις υποχρεώσεις του απέναντι στους ασφαλισμένους. Αυτή η αντοχή του ασφαλιστικού κλάδου αποτελεί τη βάση για τα επόμενα βήματα που πρέπει να πραγματοποιηθούν ώστε να καλυφθούν με ολοκληρωμένο και αξιόπιστο τρόπο οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των ασφαλισμένων που αναζητούν λύσεις για τα κενά που δημιουργούνται στην κοινωνική κυρίως ασφάλιση. Έτσι, το επιθυμητό της επιστροφής στους θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης που χαρακτήριζαν την ασφαλιστική αγορά λίγο πριν από την επιβολή των Capital Controls, είναι δυνατό να επιτευχθεί και πάλι εντός στο 2016, μέσω:

- Δυναμικής αξιοποίησης του συμπληρωματικού ρόλου του δεύτερου και τρίτου πυλώνα ασφάλισης,
- συνεργειών μεταξύ του ασφαλιστικού κλάδου και της Πολιτείας, καθώς και
- εκτεταμένης και συστηματικής προβολής της αξίας της ασφάλισης.

Ειδικά στο επίμαχο ζήτημα του ασφαλιστικού-συνταξιοδοτικού, ο ασφαλιστικός κλάδος μπορεί να παράσχει επίκαιρες απαντήσεις και λύσεις, τόσο σε ομαδικό όσο και σε ατομικό επίπεδο, απαντώντας σε ανεπίλυτα ερωτήματα και αδιέξοδα δεκαετιών.

Αποτελεί επομένως, ξεχωριστή ευκαιρία για τις ασφαλιστικές εταιρείες η ανάδειξη της αξίας και του ρόλου της ασφάλισης, εφαρμόζοντας τις βέλτιστες πρακτικές από τη διεθνή εμπειρία (π.χ. ασφάλιση φυσικών καταστροφών).

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σταθούμε ιδιαίτερα στη θετική επιρροή σε θέματα διαφάνειας, φερεγγυότητας και ενίσχυσης της αξιοπιστίας των ασφαλιστικών εταιρειών που αναμένεται να επιφέρει η υιοθέτηση του Solvency II από την 1/1/2016. Μάλιστα, θα μπορούσε να ισχυριστεί κάποιος ότι ο χρονισμός είναι ιδιαίτερα θετικός, λαμβάνοντας υπόψη και το εστιακό ενδιαφέρον των πολιτών για τη σύνταξη και την υγεία, τομείς που αποτελούν σημείο συνάντησης για τον ασφαλιστικό κλάδο, την Πολιτεία και το κοινωνικό σύνολο.

**2** Ο σημαντικότερος στόχος για την ΑΤΕ Ασφαλιστική για το 2016 είναι η ομαλή της μετάβαση και λειτουργία στο περιβάλλον του Solvency II. Μέσω της συγκέντρωσης των απαιτούμενων κριτηρίων του νέου εποπτικού πλαισίου και με δεδομένη τη διαφάνεια και την κεφαλαιακή της επάρκεια, η ΑΤΕ Ασφαλιστική ενισχύει ακόμα περισσότερο την αμφίπλευρη επικοινωνία της με τους πελάτες, διευρύνει το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων της, ενώ συνεχίζει να βελτιώνει τις υπηρεσίες της απέναντι σε πελάτες και συνεργάτες. Στο πλαίσιο αυτό, οι κυριότεροι στόχοι της ΑΤΕ Ασφαλιστικής για το 2016 αφορούν:

- Στη διεύρυνση του χαρτοφυλακίου προϊόντων σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, με τη βελτίωση των ασφαλιστικών προγραμμάτων αλλά και το σχεδιασμό καινοτόμων ασφαλιστικών προϊόντων που εξασφαλίζουν την πρόσβαση των συνεργατών της ΑΤΕ Ασφαλιστικής σε νέες αγορές.
- Στην υλοποίηση στρατηγικής στοχευμένης ανάπτυξης με έμφαση στους κλάδους της σύνταξης-αποταμίευσης και της Υγείας.
- Στη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και υποστήριξης συνεργατών και πελατών, με όχημα το portal και το site της εταιρείας, αντίστοιχα.
- Στην περαιτέρω αυτοματοποίηση των εργασιών της (π.χ. αυτοματοποίηση της είσπραξης ασφαλίσεων), στην εφαρμογή ευέλικτων διαδικασιών και ροών εργασίας για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και στην ανάπτυξη υπηρεσιών που μειώνουν το κόστος λειτουργίας των συνεργατών (paperless philosophy services).
- Στην υποστήριξη των φυσικών δικτύων και τη δημιουργία επιπλέον κινήτρων προς τους συνεργάτες, επιβραβεύοντας την ποιοτική ανάπτυξη χαρτοφυλακίων.

Έτσι, το 2016 αναμένεται να είναι ένα ιδιαίτερα παραγωγικό έτος, όπου η βασική φιλοσοφία των δράσεων της ΑΤΕ Ασφαλιστικής αφορά στη



δημιουργία αξίας για τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους μετόχους, προάγοντας, ακόμα και εντός του ιδιαίτερα απαιτητικού περιβάλλοντος της οικονομικής κρίσης και των Capital Controls, το ανθρώπινο πρόσωπο και την εταιρική δήλωση «κοντά σας ό,τι κι αν τύχει»...

**3** Σήμερα, η ΑΤΕ Ασφαλιστική συγκαταλέγεται στις εταιρείες με το πληρέστερο χαρτοφυλάκιο ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών. Με επιχειρηματική φιλοσοφία που εστιάζεται στον Άνθρωπο και τις ανάγκες του, συνδυάζει τις σύγχρονες αντιλήψεις με την εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία της.

Δίνοντας έμφαση στον τομέα της Υγείας, που βρίσκεται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος των πολιτών, το ολοκληρωμένο πρόγραμμα «ΑΤΕ Ασφαλιστική: ό,τι καλύτερο για την υγεία σας» παρέχει, τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο, νέα προσιτά προγράμματα ασφάλισης που προσαρμόζονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε ασφαλισμένου. Η δράση αυτή αναπτύσσεται πάνω στους ακόλουθους άξονες:

- Σύναψη στρατηγικών συνεργασιών με κορυφαίους παρόχους υγείας της χώρας, συνδυάζοντας υψηλό επίπεδο υπηρεσιών με ελκυστικές τιμές.
- Επιβράβευση των ασφαλισμένων, με προνόμια και υπηρεσίες που εστιάζουν στην πρόληψη και την έγκαιρη διάγνωση.
- Παροχή σύγχρονων εργαλείων στους συνεργάτες με στόχο την αποτελεσματική προσέγγιση του υφιστάμενου και δυνητικού πελατολόγιου.
- Παράλληλα, στον τομέα της σύνταξης και αποταμίευσης η ΑΤΕ Ασφαλιστική παρέχει τα πλέον ανταγωνιστικά προγράμματα (ενιαίου ή τμηματικών ασφαλίσεων, με ή χωρίς αναπροσαρμογή), με ιδιαίτερα υψηλό εγγυημένο επιτόκιο, εκ των κορυφαίων της αγοράς, που παρέχουν στον ασφαλισμένο, στην ηλικία συνταξιοδότησης που θα επιλέξει ο ίδιος:
- καταβολή εγγυημένης ισόβιας μηνιαίας σύνταξης, ή
- παροχή ισόβιας μηνιαίας σύνταξης με 10ετή εγγύηση, για τους δικαιούχους ή
- εφάπαξ καταβολή του ασφαλισμένου κεφαλαίου, ή
- συνδυασμό εφάπαξ καταβολής ασφαλισμένου κεφαλαίου και ισόβιας μηνιαίας σύνταξης.

Έτσι, ο ασφαλισμένος όχι μόνο επιλέγει ένα σύγχρονο αποταμιευτικό-ασφαλιστικό προϊόν, αλλά συνδέει το συνταξιοδοτικό του προγραμματισμό, με το κύρος, τη φερεγγυότητα και τη διαφάνεια που παρέχει η ΑΤΕ Ασφαλιστική.

Στον τομέα του Κλάδου Περιουσίας, με το νέο Πρόγραμμα «Δυναμική Επιχείρηση», η ΑΤΕ Ασφαλιστική διεύρυνε έτι περισσότερο το προϊόντικό της χαρτοφυλάκιο, προσφέροντας σύγχρονα και ολοκλη-

ρωμένα προγράμματα Πυρός-Σεισμού που καλύπτουν κάθε μικρή ή μεγάλη ασφαλιστική ανάγκη τόσο σε επίπεδο κατοικίας όσο και επαγγελματικής στέγης, προστατεύοντας από ένα ευρύτατο φάσμα κινδύνων στους οποίους μπορούν να εκτεθούν. Με προγράμματα ασφάλισης που συνδυάζουν την πληρότητα των ασφαλιστικών καλύψεων με τα πλέον ανταγωνιστικά ασφάλιστρα η ΑΤΕ Ασφαλιστική:

- Καλύπτει το σεισμό τόσο για κατοικίες όσο και για επιχειρήσεις.
- Παρέχει την κάλυψη του σεισμού στο σύνολο των ασφαλιστικών της προγραμμάτων ή μέσα από ένα ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα ασφάλισης βάσει των αναγκών του πελάτη.
- Προσφέρει προστασία τόσο στις κτιριακές εγκαταστάσεις όσο και στο περιεχόμενο για ζημιές από κλονισμό, πυρκαγιά από κλονισμό, έκρηξη, κατολίσθηση, καθίζηση κ.λπ.

Στον τομέα της Ζωικής Παραγωγής, το νέο καινοτόμο και μοναδικό πρόγραμμα «ο Πιο Πιστός Φίλος» που αφορά στην ασφάλιση σκύλων συντροφιάς, επιτρέπει στους συνεργάτες την εύκολη πρόσβαση σε νέες αγορές.

Στον τομέα της ασφάλισης Οχημάτων η ΑΤΕ Ασφαλιστική προχώρησε σε στοχευμένη αναπροσαρμογή του τιμολογίου και των προγραμμάτων της, ενεργοποιώντας ειδικές εκπτώσεις που φτάνουν μέχρι και το 20%, ενώ επιβραβεύει την εξόφληση ασφαλίσεων μέσω πάγιας εντολής, καθώς και την αφοσίωση των πελατών που επιλέγουν την εταιρεία και σε άλλους κλάδους ασφάλισης.

Σε ό,τι αφορά στις υπηρεσίες, η ΑΤΕ Ασφαλιστική με φορέα το Portal έχει σχεδιάσει για τους συνεργάτες της ένα πλήρες ηλεκτρονικό γραφείο που λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο και είναι διαθέσιμο ακόμα και μέσω tablet ή smartphone παρέχοντας μεταξύ άλλων:

- Άμεση έκδοση και εκτύπωση ασφαλιστηρίων συμβολαίων
- Συνεχή πρόσβαση σε ασφαλιστικά παραστατικά
- Άμεση πληρωμή ασφαλίσεων
- Συνεχή παρακολούθηση του ασφαλιστικού χαρτοφυλακίου
- Δυνατότητα άμεσης είσπραξης αμοιβών.

Τέλος, μέσω ειδικής υποδομής αναλυτικής καταγραφής και αξιολόγησης των αναγκών των ασφαλισμένων, οι συνεργάτες της ΑΤΕ Ασφαλιστικής έχουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουν μαζί με τους πελάτες τα προγράμματα που ανταποκρίνονται τόσο στις υφιστάμενες όσο και στις μελλοντικές ανάγκες τους, προσφέροντας:

- Πλήρες ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο προϊόντων (χωρίς ψιλά γράμματα),
- Ισχυρό δίκτυο εξυπηρέτησης,
- Άμεση καταβολή αποζημίωσης και ανταπόκριση στις ανάγκες και στην ανασφάλεια των ημερών,
- Συνεχή διαθεσιμότητα, σταθερότητα και σιγουριά.



Ο κ. Μανόλης  
Γκατζόπουλος  
Διευθυντής  
marketing

## Να αναπτυχθεί η ασφαλιστική συνείδηση

**1** Η εφαρμογή των capital controls ήταν και είναι κάτι νέο για την ελληνική οικονομία στο σύνολό της και όχι μόνο για την ασφαλιστική αγορά. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να αλλιάξουμε τον τρόπο διαχείρισης των ρευστών διαθέσιμων μας. Η χρήση πάγιων εντολών, πιστωτικών και χρεωστικών καρτών γίνεται πλέον επιτακτική ανάγκη.

Αναφορικά με την ανάπτυξη: Πολλά έχουν γραφτεί γι' αυτό το θέμα. Θεωρώ ως πρώτιστο, τη σταθερότητα. Σταθερότητα στη φορολογία, στο πολιτικό περιβάλλον, μείωση της γραφειοκρατίας, έλεγχος των δημοσίων εξόδων με παράλληλη αύξηση των δημοσίων επενδύσεων είναι μερικοί παράγοντες οι οποίοι δυνάμει θα βοηθήσουν την ιδιωτική επένδυση. Πέραν της υποχρεωτικής ασφάλισης της αστικής ευθύνης για τα οχήματα, η ασφάλιση είναι μία σχετική άγνωστη έννοια στην Ελλάδα. Στην δική μας αγορά όμως, πέρα από την όποια ανάπτυξη επιτευχθεί στην οικονομία, αυτό που είναι απαραίτητο να διαχυθεί είναι η ασφαλιστική συνείδηση. Η ασφάλιση των περιουσιακών μας στοιχείων, η εξασφάλιση μίας καλύτερης νοσοκομειακής περίθαλψης, είναι θέματα τα οποία αφορούν όλους.

**2** Στόχος της εταιρείας είναι η δημιουργία προγραμμάτων τα οποία καλύπτουν τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των ασφαλισμένων και η ενίσχυση των συνεργατών μέσω των οποίων γίνεται η διάθεσή τους.

**3** Όπως προανέφερα, χωρίς να αμελήσουμε τα προγράμματα υποχρεωτικής ασφάλισης, έμφαση θα δώσουμε στα προγράμματα περιουσίας και ζωής και υγείας.

Επειδή όμως δεν πρέπει να παραγνωρίζουμε την εξυπηρέτηση του πελάτη, έχουμε θέσει ως στόχο τη δημιουργία όλων εκείνων των μέσων τα οποία θα τον βοηθήσουν στην καθημερινότητά του. Η επέκταση της εξόφλησης των συμβολαίων και στους κλάδους πλέον του αυτοκινήτου με άτοκες δόσεις, η εξυπηρέτηση και χρησιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία μας μέσω της εφαρμογής MINETTA APPLICATION καθώς και άλλες υποβοηθητικές ενέργειες και προγραμματισμοί για πελάτες και συνεργάτες εντάσσονται σε αυτό το πλαίσιο που έχει επιτυχώς ξεκινήσει με τη λειτουργία των συνεργαζομένων συνεργείων, των παροχών μέσω της κάρτας προνομίων MINETTA.

**1** Η αλήθεια είναι ότι ζούμε πρωτόγνωρες καταστάσεις τους τελευταίους μήνες για μια θεωρητικά ανεπτυγμένη οικονομία. Πρόκειται για γεγονότα που θα αφήσουν το στίγμα τους στην οικονομία αλλιά και στον ευρύτερο τρόπο ζωής και αντίληψης όλων των συμπολιτών μας. Για τη νέα χρονιά και στο κατά πόσο μπορεί να υπάρξει ανάπτυξη στην αγορά μας, πρόκειται για μια εξίσωση με πολλούς αγνώστους, καθώς πρώτα από όλα πρέπει να επανέλθει η σταθερότητα και η εμπιστοσύνη σε πολιτικό επίπεδο, να επανέλθουμε σε μια κανονικότητα, να αρθούν οι κεφαλαιακοί περιορισμοί και εν συνεχεία σε περιβάλλον Solvency 2 η αγορά μας να παρουσιάσει με απόλυτη διαφάνεια τα πολλαπλά ανταποδοτικά οφέλη που μπορεί να προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο. Σίγουρα το κομμάτι των συντάξεων θα είναι τα επόμενα χρόνια ο βασικός μοχλός ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς, αλλιά προσωπική μου εκτίμηση είναι ότι αν κάποια στιγμή παρθούν όλες εκείνες οι αποφάσεις που αποφεύγονται διακριτικά τόσα χρόνια, υπάρχουν και πολλά άλλα πεδία ανάπτυξης της αγοράς, όπως για παράδειγμα τα περιβάλλοντα ανασφάλιστα οχήματα, που κανείς δεν είχε το θάρρος τα προηγούμενα χρόνια να κυνηγήσει ουσιαστικά αλλιά και η ασφάλιση έναντι φυσικών καταστροφών που σε μια χώρα σαν την Ελλάδα είναι κάτι παραπάνω από απαραίτητη.

**2** Η εταιρεία μας, πάντα προσηλωμένη στις αρχές που τη διέπουν όλα τα χρόνια λειτουργίας της και της έχουν επιτρέψει να έχει μια σταθερά κερδοφόρα πορεία αλλιά και εξαιρετικές επιδόσεις ενόψει Solvency 2, καθώς, σύμφωνα με τη μελέτη που διενεργήσαμε για το 2015, ο δείκτης κάλυψης του απαιτούμενου περιθωρίου φερεγγυότητας, το λεγόμενο solvency capital requirement, αγγίζει το 310% όταν το όριο που θέτει η οδηγία είναι το 100%. Συνεπώς στόχος

## Μοχλός ανάπτυξης οι συντάξεις

μας δεν θα μπορούσε να είναι άλλος από τη συνεχή ενδυνάμωση της καθαρής θέσεως της εταιρείας μας προς εξασφάλιση των συμφερόντων των πελατών και των συνεργατών μας. Επιπλέον, η συνεχής ενδυνάμωση του δικτύου συνεργατών μας σε όλα τα επίπεδα, τόσο με νέες επιλεγμένες συνεργασίες όσο και με την υποστήριξη των υφιστάμενων με υποδειγματικό τρόπο, ώστε η OPIZON να αποτελέσει την πρώτη επιλογή τους.

**3** Διαχρονικά σημείο υπερcoxής της εταιρείας μας είναι ο κλάδος περιουσίας, όπου από συστάσεως ορισμένα από τα μεγαλύτερα εμπορικά, βιοτεχνικά και εμπορικά Group της χώρας μας έχουν εμπιστευτεί την ασφάλιση των περιουσιακών τους -και όχι μόνο- στοιχείων. Η εταιρεία

διαθέτει υψηλή τεχνογνωσία και εμπειρία στο συγκεκριμένο τομέα ασφαλίσεων και θα αποτελέσει και την επόμενη χρονιά βασικό συστατικό ανάπτυξής μας. Επιπλέον, ο κλάδος μεταφερομένων εμπορευμάτων είναι πολύ σημαντικός για την OPIZON, καθώς μπορεί να τοποθετείται εξαιρετικά ανταγωνιστικά. Τέλος, στον κλάδο αυτοκινήτου -που αποτελεί κομμάτι της καθημερινής ροής εργασιών μας- προσπαθούμε να είμαστε ανταγωνιστικοί αλλιά πάντα τηρώντας πιστά το ορθολογικό underwriting και τη δίκαιη και τεχνικά ορθή τιμολόγηση, μένοντας μακριά από τα κακώς κείμενα της αγοράς, που ευελπιστούμε ότι σε περιβάλλον Solvency 2 θα εξαλειφθούν.



Ο κ. Χρήστος  
Αχίς  
Υπεύθυνος  
πωλήσεων και  
marketing



Μ Ε Σ Ι Τ Ε Σ Α Σ Φ Α Λ Ι Σ Ε Ω Ν

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ: ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ 45 ♦ Τ.Κ. 54625  
ΤΗΛ.2310542202 ♦ FAX.2310526091  
e-mail: daliani@daliani-insurance.gr ♦ www.daliani-insurance.gr

BUCURESTI: BLVD CAROL 59 ♦ ROMANIA  
TEL. 004021-3122393 ♦ e-mail: daliani.asigurari@gmail.com

# Η ασφάλεια είναι αναγκαία περισσότερο από ποτέ



Ο κ. Λουκάς Κορομπήλης  
γενικός  
διευθυντής

**1** Το 2015 ζήσαμε σε ένα οικονομικό περιβάλλον με εξαιρετικά ασυνήθιστες και πρωτόγνωρες εμπειρίες. Η ασφαλιστική αγορά ως υποσύνολο της οικονομίας αναγκαστικά κινήθηκε και προσαρμόστηκε στις συνθήκες που δημιούργησαν η τραπεζική αργία και τα capital controls. Για μια ακόμη χρονιά η ασφαλιστική αγορά δέχθηκε τις συνέπειες της κοινωνικής και οικονομικής κατάστασης και συνεχίστηκε η συρρίκνωσή της.

Το 2016 η ασφαλιστική αγορά θα εξακολουθήσει να δοκιμάζεται από τον πόλεμο των τιμολογίων στην προσπάθεια ανακατανομής των μεριδίων αγοράς εφόσον δεν δημιουργείται νέα ασφαλιστική ύλη. Η επαναφορά της σταθερότητας και του κλίματος εμπιστοσύνης είναι απαραίτητες προϋποθέσεις για την επανεκκίνηση της Οικονομίας και την ανάπτυξη. Η συνειδητοποίηση από τους καταναλωτές ότι η κάθε ασφάλεια είναι αναγκαία περισσότερο από ποτέ σε περιόδους οικονομικής κρίσης είναι ίσως το μόνο βήμα που ενδεχομένως θα οδηγήσει, αν όχι σε άμεση ανάκαμψη, τουλάχιστον σε σταθεροποίηση της ασφαλιστικής αγοράς.

**2** Εμείς στοχεύουμε πρωτίστως στη διατήρηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών του χαρτοφυλακίου μας, στην παροχή προϊόντων που να καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών και βεβαίως στην περαιτέρω ενδυνάμωση της οικονομικής βάσης της εταιρείας.

Στόχος επίσης είναι να λειτουργήσει πλήρως η εταιρεία σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νέου θεσμικού πλαισίου «Φερεγγυότητα II», για το οποίο έχει ολοκληρώσει την προετοιμασία της.

**3** Το βάρος θα δοθεί στις ασφαλίσεις ζημιών περιουσίας και την ασφάλιση της γενικής αστικής ευθύνης επιστημόνων και επαγγελματιών, παράλληλα με τις ασφαλίσεις του κλάδου οχημάτων.

**1** Στην εταιρεία μας, η επιβολή των Capital Controls δεν είχε κάποια σοβαρή επίπτωση, εκτός της γενικότερης αναστάτωσης που προκάλεσε στο καταναλωτικό κοινό. Τα προϊόντα μας αλλιά και οι διαδικασίες που ακολουθούσε η εταιρεία πριν από την επιβολή τους, πράξεις 30-31, ΠΟΔΙΠΕΑ κ.λπ., περιορίσαν τις επιπτώσεις του περιορισμού κυκλοφορίας των κεφαλαίων σε πολύ μικρό βαθμό.

Για το 2016, έχουμε ξεκινήσει ήδη από το καλοκαίρι την κατάλληλη προετοιμασία, προσαρμόζοντας τις ενέργειές μας, υπολογίζοντας τα νέα δεδομένα έτσι όπως έχουν διαμορφωθεί.

- Ολοκληρώνουμε τις ηλεκτρονικές πληρωμές ασφαλιστών, με διάφορους τρόπους, (e baking, πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες), έτσι ώστε τόσο ο συνεργάτης όσο και ο πελάτης να μπορούν εύκολα και αξιόπιστα να εξοφληθούν τα ασφάλιστρα.

- Σχεδιάζουμε προϊόντα σε όλους τους κλάδους, μικρά σε κόστος, αλλιά μεγάλης σημασίας για τις δυσκολίες που βιώνουν σήμερα οι συμπολίτες μας.

- Προετοιμαζόμαστε για τα νέα συνταξιοδοτικά προγράμματα που θα καλύψουν τις απώλειες των συντάξεων των Κοινωνικών Κρατικών Ταμείων, έτσι όπως έχουν ήδη διαμορφωθεί και όπως προβλέπονται μετά και την επικείμενη αλλαγή του Ασφαλιστικού. Στο νέο περιβάλλον, νέοι μέχρι 40 χρόνων που δεν θα έχουν μαζί με τη σύνταξη του Κοινωνικού τους ταμείου, κάποια δική τους κεφαλαιοποιητικού συστήματος σε ιδιωτική εταιρεία, με το πέρας της εργασίας τους, θα είναι πολύ δύσκολη η καθημερινότητά τους.

- Προγραμματίζουμε τους νέους κύκλους εκπαίδευσης για το 2016, σε όλη την επικράτεια, υλοποιώντας την Πράξη της ΔΕΙΑ για την επαναπαισιοποίηση των διαμεσοθαβούντων. Να σημειώσετε ότι μετά από σχετική αίτησή μας, έχουμε την έγκριση από τη ΔΕΙΑ της Τράπεζας της Ελλάδος, με βάση το πρόγραμμα εκπαίδευσης και των εκπαιδευτών μέσα από την εταιρεία μας, για όλη τη διαδικασία επαναπαισιοποίησης, δηλαδή: σχεδιασμό, εκπαίδευση, εξετάσεις και χορήγηση του σχετικού πιστοποιητικού.

Διαδικασία που την παρέχουμε ΔΩΡΕΑΝ σε ΟΛΟΥΣ τους συνεργάτες της εταιρείας μας.

Επειδή στον 1ο κύκλο εκπαίδευσης, από το



Ο κ. Μανώλης Φουντουλάκης  
εμπορικός  
διευθυντής

# Το 2016 να είναι περισσότερο ασφαλισμένο έτος

καλοκαίρι μέχρι σήμερα, παρακολούθησα από κοντά όλη τη διαδικασία, διοργανώσαμε σεμινάρια σε όλη την Ελλάδα, παρακολούθησαν πάνω από 300 συνεργάτες, και τα αποτελέσματα ήταν πολύ ενθαρρυντικά. Ξέρετε η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, και όλοι μας στην εταιρεία, δίνουμε πολύ μεγάλο βάρος στην προσωπική επαφή με ΟΛΟΥΣ τους συνεργάτες και με κάθε ευκαιρία. Είτε στα γραφεία τους, είτε σε ομαδικές συγκεντρώσεις, ακόμα και τηλεφωνικά, όταν αυτό απαιτείται. Η επαναπαισιοποίηση, λοιπόν από μια ακόμα «υποχρέωση» που είναι για κάποιους, για εμάς στη Συνεταιριστική είναι ένας ακόμα λόγος, να είμαστε κοντά στους συνεργάτες μας, προσφέροντάς τους σε τεχνογνωσία για να μπορούν να κάνουν πιο καλά και επαγγελματικά τη δουλειά τους, αποκομίζοντας κέρδη και για τους ίδιους και για τους πελάτες τους.

**2** Σ' αυτή την ερώτηση, η συνηθισμένη απάντηση από εμπορικούς της ασφαλιστικής αγοράς, είναι αριθμοί και νούμερα που καθορίζουν και την οικονομική θέση της εταιρείας.

Έχουμε κι εμείς τέτοιους στόχους.

Όμως η Συνεταιριστική, ως η μοναδική πλέον ασφαλιστική εταιρεία του χώρου της Κοινωνικής Οικονομίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εκτός από τους οικονομικούς και παραγωγικούς στόχους, έχουμε και τους στόχους που προκύπτουν από τη φυσιογνωμία μας και την αποστολή μας.

Είναι χαρακτηριστικό ότι, τα δύσκολα χρόνια της κρίσης, δεν έχουμε μειώσεις προσωπικού, δεν έχουμε καθυστερήσεις αποζημιώσεων σε ασφαλισμένους μας. Λειτουργούμε με ακόμα μεγαλύτερη προσοχή και σεβασμό στις ανάγκες των καταναλωτών, με δεδομένο τις οικονομικές δυσκολίες των συμπολιτών μας ασφαλισμένων.

- Δίκαιη και ισορροπημένη ανάπτυξη των ανθρωπίνων δικτύων πωλήσεων.

- Διατήρηση και ενίσχυση των απαιτούμενων εποπτικών κεφαλαίων, εν όψει και της εφαρμογής του Solvency2.

- Διατήρηση και ενίσχυση του χρόνου αποζημίωσης και πληρωμής των ασφαλισμένων μας, μετά την επέλευση του κινδύνου. Μην ξεχνάμε ότι η Συνεταιριστική Ασφαλιστική, διαχρονικά, είναι από τις εταιρείες που αποζημιώνουν γρήγορα, τίμια και δίκαια σε όλους τους κλάδους και όλους τους δικαιούχους. Είναι ένα από τα δυνατά μας χαρτιά.

- Ενίσχυση της συνεταιριστικής φυσιογνωμίας μας, με νέες συνεργα-

σίες με συνεταιρισμούς. Στόχος μας είναι να έχουμε επιχειρηματική σχέση, με οποιαδήποτε συνεταιριστική οργάνωση της χώρας μας.

- Διατήρηση και αύξηση των θέσεων εργασίας στην εταιρεία μας.

- Αύξηση των νέων συνεργατών. Το 2015 έχουμε πάνω από 15% αύξηση νέων συνεργασιών, με τις περισσότερες από το καλοκαίρι. Αυτό στοχεύουμε να συνεχιστεί και το 2016, με κριτήρια την τιμιότητα, τη φερεγγυότητα και το σεβασμό στις προτεραιότητες και στη φιλοσοφία της Συνεταιριστικής. Αρχές που τις υπηρετεί και τις ακολουθεί από την έναρξη λειτουργίας της το 1978.

- Οι παραγωγικοί στόχοι για το 2016 είναι η διατηρησιμότητα ενός υγιούς και κερδοφόρου χαρτοφυλακίου και μία στοιχειώδης αύξηση της τάξης του 3%.

**3** Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική είναι μια ανθρωποκεντρική εταιρεία. Δίνει την 1η προτεραιότητα στις πραγματικές ανάγκες, αλλιά και τις πραγματικές οικονομικές δυνατότητες του Ανθρώπου.

- Έχω αναφέρει ήδη, για σχεδιασμό και προώθηση συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.

- Νοσοκομειακά μικρά και ευέλικτα, χαμηλού κόστους και μεγάλης αξίας. Μαζί με τα τρία νοσοκομειακά ισόβια διαρκείας που έχουμε σήμερα, σχεδιάζουμε να εμπλουτιστούν με προγράμματα που θα δίνουν λύσεις στην εξωνοσοκομειακή περίθαλψη.

- Βελτίωση των υπάρχοντων προϊόντων του κλάδου Περιουσίας.

- Επαναπροσδιορισμό των τιμολογίων του κλάδου αυτοκινήτου, με σκοπό τη διατήρηση καλού τεχνικού αποτελέσματος, αλλιά και την αγοραστική δυνατότητα του Έλληνα καταναλωτή.

Με την ευκαιρία της επαφής μου μέσω του περιοδικού σας με τους ανθρώπους της ιδιωτικής ασφάλισης και κυρίως με εκείνους της πρώτης γραμμής, τους διαμεσοθαβούντες, θέλω να ευχηθώ Καλές Γιορτές, με ένα ήρεμο και παραγωγικό 2016, γεμάτο υγεία κι επιτυχίες.

Δηλαδή μ' ένα περισσότερο Ασφαλισμένο Έτος! Όποιος κάνει σωστά και τίμια τη δουλειά του, δεν έχει να ανησυχεί για τίποτα.

Τα πιο αισιόδοξα και όμορφα για την ιδιωτική ασφάλιση είναι μπροστά μας.

Στα επόμενα χρόνια.

Καλή Χρονιά!

Καλή δύναμη - Καλές πωλήσεις!





Ο κ. Στάθης Τσαούσης μέλος του Δ.Σ. και διευθυντής τομέα εμπορικών λειτουργιών

## Πέντε βήματα για νέα ανάπτυξη στον κλάδο

**1** Όπως όλη η ελληνική οικονομία στο σύνολό της έτσι και η ασφαλιστική αγορά επηρεάστηκε σημαντικά από την εφαρμογή των Capital Controls, τα οποία και διαμόρφωσαν μια νέα επιχειρηματική πραγματικότητα.

Η ERGO παρόλα αυτά, διαθέτοντας κατάλληλους μηχανισμούς απορρόφησης της κρίσης, κατάφερε να αντιμετωπίσει τους όποιους τριγμούς δημιουργήθηκαν με ευελιξία και αποτελεσματικότητα.

Κατά την άποψή μου τα βήματα που θα φέρουν μια νέα ανάπτυξη στον ασφαλιστικό κλάδο θα πρέπει να αφορούν στα εξής:

- Την επικέντρωση στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές οι οποίοι ήταν, είναι και θα είναι ο βασικός μοχλός ανάπτυξης της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Η παροχή ολιστικής υποστήριξης και εκπαίδευσής τους θα πρέπει να αποτελέσει κύριο μέλημα των ασφαλιστικών εταιρειών ειδικότερα αυτή την εποχή λόγω και της έντονης δραστηριοποίησης και άλλων καναλιών προώθησης ασφαλιστικών προϊόντων (direct, aggregators, banc assurance κ.λπ.).
- Τη συνετή και προσεκτική διαχείριση της τιμολογιακής πολιτικής αλλά και των αποτελεσμάτων του κλάδου αυτοκινήτων προκειμένου να αποφευχθεί η επανεμφάνιση σοβαρών και κρίσιμων παθογενειών του παρελθόντος.
- Τη δημιουργία έξυπνων και οικονομικών καινοτόμων προϊόντων προσαρμοσμένων στις σημερινές ανάγκες και δυνατότητες του καταναλωτικού κοινού.
- Τη χάραξη πολιτικής cross selling σε συνεργασία με τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές προκειμένου, μέσα από το

πλίσιο της πελατοκεντρικής αντίληψης, να αξιοποιηθούν οι ήδη υπάρχοντες πελάτες έτσι ώστε να υπάρξει περαιτέρω ανάπτυξη και σε άλλους κλάδους αλλά και θωράκιση των πελατολογίων των συνεργατών.

- Την περαιτέρω αξιοποίηση της τεχνολογίας (digitalization), προσφέροντας πρόσθετες δυνατότητες, πληροφόρηση και εργαλεία στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, που θα τους επιτρέψουν να παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, δίνοντας λύσεις σε καθημερινά ζητήματα με ποιότητα, ταχύτητα και ευελιξία.

**2** Η ERGO, ως μέλος ενός από τους σημαντικότερους διεθνείς οργανισμούς, διαθέτοντας αξιόλογη τεχνολογία αλλά και εταιρική κουλτούρα που έχει ως σημείο αναφοράς τον άνθρωπο, θα συνεχίσει απρόσκοπτα να υπηρετεί το ρόλο της και την αποστολή της, όπως αρμόζει σε μια υγιή, φερέγγυα και ισχυρή επιχειρηματική οντότητα.

Κύριοι στόχοι της εταιρείας μας για το 2016 είναι:

- Η ενίσχυση του ενδιαφέροντός μας για τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή, τοποθετώντας τον στο επίκεντρο των καθημερινών προσπαθειών μας. Η συνεχής βελτίωση της επικοινωνιακής στρατηγικής μας, προκειμένου να ενδυναμώσουμε την εγγύτητα, την καθοδήγηση, ενημέρωση και εκπαίδευση του δικτύου πωλήσεων μας σε μια δύσκολη για όλους οικονομική συγκυρία, με στόχο την από κοινού ανάπτυξη των εργασιών.
- Η αύξηση του μεριδίου αγοράς και η διατήρηση των εξαιρετικών επιδόσεων,

ιδιαίτερα της κερδοφορίας, παρέχοντάς μας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ώστε να μπορούμε να προσφέρουμε στους πελάτες και στους συνεργάτες μας πρόσθετα πρόνοια και ασφάλεια στη συνεργασία μας.

- Η διατήρηση του υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στον κλάδο αυτοκινήτων, ο οποίος και μας έχει καθιερώσει στην αγορά.

- Η ανάπτυξη σημαντικών έργων και η υλοποίηση του πλάνου για αριστεία σε κάθε τομέα και δράση της εταιρείας, ώστε να καθιερωθούμε ως εταιρεία-πρότυπο.

- Η δυναμική ανάπτυξη των Λοιπών Κλάδων (εκτός αυτοκινήτων) μέσα από καινοτόμα, ανταγωνιστικά προϊόντα που έχουμε σχεδιάσει και παρουσιάσει πρόσφατα, καλύπτοντας την ανάγκη των διαμεσολαβητών να αναπτύξουν τα πελατολόγια τους μέσω του cross selling.

- Η εφαρμογή τεχνολογικών καινοτομιών και η θέσπιση ευέλικτων λύσεων σε καθημερινά και πρακτικά ζητήματα της παραγωγικής δραστηριότητας που θα αποδεδειχθούν σημαντικό χρόνο για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ώστε να αξιοποιήσουν δημιουργικά και παραγωγικά τις αναπτυξιακές ευκαιρίες της αγοράς μας.

**3** Η ERGO, με γνώμονα τη σημερινή πραγματικότητα και τις ανάγκες των πελατών, θα συνεχίσει να επενδύει με βάση την ισχυρή τεχνολογία της σε όλους τους κλάδους ασφάλισης, μέσα από συνεχείς βελτιώσεις των ήδη υπάρχοντων προϊόντων της και παράλληλα θα επιδιώξει τη δυναμική προώθηση νέων καινοτόμων προγραμμάτων που έχουν σχεδιαστεί πρόσφατα και είναι προσανατολισμένα στις ανάγκες των ελληνικών νοικοκυριών αλλά

και των μικρομεσαίων επαγγελματιών.

Πιο συγκεκριμένα η στρατηγική της ανάπτυξής μας για το έτος 2016 περιλαμβάνει τέσσερις άξονες:

- Δυναμική προώθηση και ανάπτυξη των πωλήσεων Λοιπών Κλάδων μέσω retail προϊόντων κατοικίας και εμπορικών επιχειρήσεων (ERGO home, ERGO Domus, ERGO Business).

Τα συγκεκριμένα προϊόντα τα παρουσιάσαμε πρόσφατα στην αγορά και αποτελούν ήδη αιχμή του δόρατος στην περαιτέρω ανάπτυξή μας, καθώς είναι προσαρμοσμένα στις σημερινές οικονομικές δυνατότητες των καταναλωτών, παρέχουν πρωτοποριακές και καινοτόμες καλύψεις σε σχέση με τον ανταγωνισμό και επιτρέπουν στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή να επιλέξει μεταξύ μιας μεγάλης γκάμας πακέτων το καταλληλότερο για τον πελάτη του.

Θα πρέπει επίσης να τονίσουμε ότι τα οικονομικά κίνητρα που δόθηκαν για την προώθηση αυτών των προϊόντων, σε συνδυασμό με τον πλήρως ανταγωνιστικό Κανονισμό Πωλήσεων της ERGO, παρέχουν ισχυρά κίνητρα και έμπρακτη στήριξη της εταιρείας στο εισόδημα των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών.

- Δημιουργία νέων ανταγωνιστικών πακέτων ασφάλισης Λοιπών Κλάδων (Προσωπικού Ατυχήματος, Σκαφών Αναψυχής, Αστικής Ευθύνης).

- Διαρκής ανάπτυξη σε εξειδικευμένους κινδύνους Λοιπών Κλάδων (Περιουσίας, Βιομηχανικών Κινδύνων, Τεχνικών Ασφαλίσεων, κ.λπ.).

- Διατήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη των ασφαλιστικών μας προϊόντων στον κλάδο αυτοκινήτου μέσα από μια ορθολογική και συνετή διαχείριση.



Ο κ. Γιώργος Μαυρέλλης Deputy CEO

## Η αγορά θέλει σταθερότητα

**1** Στα δύσκολα δεδομένα της νέας πραγματικότητας που δημιουργήσαν τα capital controls, η International Life προσαρμόστηκε με ευελιξία, διασφαλίζοντας στο ακέραιο τα συμφέροντα των ασφαλισμένων της, διατηρώντας ανέπαφη την επιχειρησιακή της επάρκεια, αλληλ και το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει.

Η εταιρεία λειτουργεί και θα συνεχίσει να λειτουργεί, με άξονα την πελατοκεντρική της προσέγγιση και φιλοσοφία, τη δημιουργία ευέλικτων προγραμμάτων ασφάλισης, προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν και τις εξειδικευμένες ανάγκες των πελατών της όπως αυτές διαμορφώνονται διαρκώς. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η νέα σειρά προϊόντων "be" που δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να προσαρμόζει την ασφάλισή του βάσει των ιδιαίτερων αναγκών του στη νέα πραγματικότητα.

**2** Στο κέντρο της φιλοσοφίας της International Life βρίσκεται η συνεχής εξέλιξη, η καινοτομία και η πρωτοπορία σε έναν κόσμο που διαρκώς αλλάζει. Και, στο επίκεντρο της προσοχής μας, βρίσκεται ο άνθρωπος και οι ανάγκες του. Το 2016 ευελπιστούμε πρώτα απ' όλα να υπάρχει ένα κλίμα σταθερότητας, σε πολιτικό όσο και σε οικονομικό επίπεδο, απαραίτητη προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα της ασφαλιστικής αγοράς στο σύνολό της. Στόχος του 2016 για την International Life θα εξακολουθήσει να είναι πρωτίστως η βέλτιστη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων μας. Η εταιρεία στοχεύει στην επίτευξη περαιτέρω προόδου, τόσο στο επίπεδο των υπηρεσιών προς τον πελάτη, ιδιώτη ή επιχείρησης, όσο και στο τεχνολογικό υπόβαθρο του συνόλου των λειτουργιών της, επιτυγχάνοντας ακόμα καλύτερα αποτελέσματα σε ποσοτικό αλλά και ποιοτικό επίπεδο.

**3** Η εταιρεία έχει δημιουργήσει ολοκληρωμένη σειρά υπηρεσιών, εξαιρετικά ευέλικτων ώστε να καλύπτουν τις εξειδικευμένες ανάγκες των πελατών της. Θα συνεχίσουμε να εστιάζουμε σε όλες εκείνες τις προϊόντικές μας υπηρεσίες, που κρίνουμε ότι χρειάζονται οι πολίτες και οι πελάτες μας, και που παρουσιάζουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τους συνεργάτες και τους μετόχους μας. Προϊοντικές λύσεις και υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, που θα προσφέρουν στον καταναλωτή ευελιξία και οικονομία, συμβάλλοντας περαιτέρω στη βελτίωση της ποιότητας στη ζωή του. Και το 2016 λοιπόν η εταιρεία θα κινηθεί στα ίδια πλαίσια, με εξελιγμένα προγράμματα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένες στις ανάγκες που επιτάσσει το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, διατηρώντας έτσι σταθερά προβάδισμα έναντι των εξελίξεων.



Ο κ.  
Κωνσταντίνος  
Κοντογεώργος  
Διευθυντής  
πωλήσεων

## Ξεκάθαροι κανόνες, ίδιοι για όλους

**1** Τα βήματα που θα φέρουν κατά τη γνώμη μου μια νέα ανάπτυξη στην αγορά και κατ' επέκταση στην οικονομία τη νέα χρονιά (2016) είναι:

- Σε επίπεδο ευρύτερου περιβάλλοντος
- Εμπέδωση κλίματος πολιτικής σταθερότητας και κανονικής συνέχειας των πραγμάτων.
- Απουσία νομοθετικών ή άλλων παρεμβάσεων που ανατρέπουν την οργανωτική δομή της κάθε επιχειρησιακής μονάδας.
- Καλλιέργεια του αισθήματος ότι οι βίαιες και αιφνίδιες ανατροπές της καθημερινότητας στην ιδιωτική και επαγγελματική ζωή πέρασαν.
- Αποκατάσταση της τραπεζικής ομαλότητας.
- Τέλος στο αίσθημα αβεβαιότητας για την πορεία της ελληνικής οικονομίας και για τον πολιτικό προσανατολισμό της χώρας.
- Φιλοεπενδυτικό κλίμα.
- Σε επίπεδο αγοράς
- Ελληνογνηστική ανοχή στις νέες ρυθμίσεις του SOLVENCY.
- Ξεκάθαροι κανόνες, ίδιοι για όλους.
- Η ποιότητα από σύνθημα να γίνει δεσμευτική πρακτική.
- Τέλος ο προς τα κάτω ανταγωνισμός σε υπηρεσίες και σε ασφαλιστρο που ενίοτε ευτελίζει τη ασφαλιστική δραστηριότητα.
- Ενδυνάμωση της σχέσεως εμπιστοσύνης συνεργάτου – εταιρείας.

Ο πελάτης δεν έχει μόνο δικαιώματα, αλλά και υποχρεώσεις.  
**2** Στόχος της ARAG SE – υποκατάστημα Ελλάδας για το 2016 είναι η συνέχιση της αναπτυξιακής μας πορείας, που άφησε εμφανή αποτυπώματα τις δύο προηγούμενες χρονιές, σύμφωνα με το στρατηγικό σχεδιασμό του ομίλου της ARAG SE για όλες τις χώρες που έχουμε παρουσία και για την Ελλάδα.

Πέραν όμως της ανάπτυξης σε ασφάλιστρα και πελάτες, κυρίαρχο σημείο για εμάς είναι εξίσου τα ποιοτικά μας χαρακτηριστικά.

Η αποκλειστικότητα της ενασχόλησής μας με το κλάδο της Νομικής Προστασίας στην Ελλάδα, η διεθνής μας καταγωγή, η

τεχνογνωσία και η πολυτίμη εμπειρία, μετά από 80 χρόνια στην Ευρώπη και πάνω από 40 χρόνια στην Ελλάδα, μας προσδιορίζουν ως το συνεπή και αξιόπιστο ασφαλιστή ποιότητας, με διακριτό και διακεκριμένο ρόλο στην αγορά μας.

Αυτά τα χαρακτηριστικά θα συνεχίσουμε να υπηρετούμε ώστε να γινόμαστε πιο χρήσιμοι σε πελάτες και συνεργάτες.

**3** Η συνταγή της επιτυχίας είναι η δική μας κάθε φορά βελτίωση και η εξέλιξη των ασφαλιστικών μας προϊόντων, που αποτελεί και εξέλιξη του κλάδου της Νομικής Προστασίας.

Σε εποχές κρίσης όπως αυτή που διανύουμε αντιλαμβανόμαστε το ρόλο μας ως το φορέα εκείνον που οφείλει να κάνει τους περισσότερους αδύνατους να αισθανθούν πιο δυνατοί.

Η αύξηση της διείσδυσης των κλασικών αυτοτελών προγραμμάτων όπως η Νομική Προστασία οχήματος – οικογένειας – επαγγελματιών αλλά και ο συνδυασμός προϊόντων Νομικής Προστασίας με άλλα ασφαλιστήρια συμβόλαια π.χ. επαγγελματικής ευθύνης προς πλήρη διασφάλιση των συμφερόντων μεγάλων κατηγοριών ανθρώπων που τους αφορά όπως π.χ. ιατροί – μηχανικοί – ασφαλή. διαμεσολαβητές – λογιστές – διευθυντικά στελέχη – μέλη διοικητικών συμβουλίων κ.λπ. και τέλος η διείσδυση σε όλες σχεδόν τις κατηγορίες των εργαζομένων τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα, με σημείο αιχμής τους ένστολους (Αστυνομία – στρατιωτικοί – λιμενικοί – πυροσβέστες κ.λπ.) και άλλα, προς κατοχύρωση των εργασιακών και ασφαλιστικών τους δικαιωμάτων, είναι τα βασικά σημεία που θα στηρίχθει η εμπορική μας πολιτική το 2016.

Σ' αυτά προσθέστε τα νέα καινοτόμα προϊόντα, όπως π.χ. Νομική Προστασία για τους ιδιοκτήτες κατοικίδιων, για τους αγρότες που σύντομα θα κυκλοφορήσει.

Τέλος η ανάπτυξη και η εξέλιξη της συμβουλευτικής Νομικής Προστασίας, σε συνδυασμό με την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών, είναι για εμάς σημαντικά κεφάλαια, που έχουν και θα έχουν προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των ασφαλισμένων μας.



**Speed**   
Νέα εποχή στην ασφάλιση αυτοκινήτου

### Ίδια πάθη, διαφορετικές ανάγκες!

Η οδήγηση είναι πάθος, είναι ελευθερία! Η Generali το καταλαβαίνει. Γνωρίζει όμως ότι οι ανάγκες του καθενός διαφέρουν. Γι' αυτό δημιούργησε το **Speed**. Ένα νέο, ολοκληρωμένο πρόγραμμα ασφάλισης αυτοκινήτου που καλύπτει κάθε σας ανάγκη με μοναδική ευελιξία. Για να απολαμβάνετε διαδρομές χωρίς άγχος.

Τώρα η ασφάλειά σας μπορεί να είναι και οικονομική και Generali.

 **GENERALI**  
Η ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΟΥ ΝΑ ΕΙΣΑΙ ΑΣΦΑΛΗΣ

www.generali.gr



Ο κ. Θεόδωρος  
Ζαχαρόπουλος  
διευθυντής  
πωλήσεων και  
marketing

## Το Solvency II θα βοηθήσει στην εξυγίανση της αγοράς

**1** Είναι γεγονός ότι η χρονιά που πέρασε στιγματίστηκε από την εφαρμογή των κεφαλαιακών ελέγχων στο τραπεζικό μας σύστημα και τις επιπτώσεις που επέφεραν στην ελληνική οικονομία. Αν θέλουμε να βρούμε όμως ένα ψήγμα αισιοδοξίας σε αυτή την αναμφίβολα αρνητική εξέλιξη, αυτό θα ήταν η, έστω και αναγκαστική, εξοκείωση του καταναλωτικού κοινού με το «πλησαστικό» χρήμα και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η αυτοματοποίηση αυτή επέδρασε θετικά, τουλάχιστον όσον αφορά στην εταιρεία μας, στην έγκαιρη ανανέωση των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, γεγονός που μας οδήγησε στην ανάπτυξη ενός πλήρως αυτοματοποιημένου συστήματος πληρωμής μέσω πιστωτικών και χρεωστικών καρτών αποκλειστικά για τους συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων μέσα από το portal της Interasco, το οποίο και πρόκειται να εγκαινιάσουμε τις αμέσως προσεχείς ημέρες. Ο σχεδιασμός αυτός θα ολοκληρωθεί στις αρχές του 2016 με την ανάπτυξη ειδικής εφαρμογής για smart phones, πάντοτε για χρήση των συνεργατών μας.

Για τη νέα χρονιά και σε συνολικό επίπεδο, πιστεύουμε πως η επιτυχής ανακεφαλαιοποίηση των Τραπεζών θα επιδράσει θετικά στην ελληνική οικονομία μέσω της σταδιακής επανεκκίνησης των χορηγήσεων, ιδίως προς τις υγιείς επιχειρήσεις. Για την ασφαλιστική βιομηχανία, η εφαρμογή του Solvency II θα λειτουργήσει καταλυτικά στην έλευση της πολυπόθητης από όλους εξυγίανσης της αγοράς μας και θα δημιουργήσει το ζωτικό χώρο που απαιτείται για την ανάπτυξη του καλώς εννοούμενου ανταγωνισμού, προς όφελος του ελληνικού κοινού, που εξακολουθεί να εμπιστεύεται τον θεσμό της Ιδιωτικής ασφάλισης.

**2** Η κερδοφόρος ανάπτυξη ήταν και παραμένει πρωταρχικός στόχος της εταιρείας μας καθ' όλη την παρουσία της στην ελληνική αγορά. Έχουμε διανύσει όλη αυτή τη δύσκολη οικονο-

μική συγκυρία των τελευταίων έξι χρόνων με συνεχόμενα θετικό αναπτυξιακό πρόσημο. Ειδικά το 2015 είναι μια κορυφαία χρονιά για τα αποτελέσματά μας, με σημαντική ανάπτυξη τόσο της παραγωγής, όσο και της πάντοτε εξαιρετικής μας κερδοφορίας. Βέβαια, η επιτυχία αυτή θέτει ψηλά τον πήχη και για το 2016, χρονιά κατά την οποία προσβλέπουμε σε αντίστροφο της πορείας της αγοράς θετικό ποσοστό ανάπτυξης. Είμαστε βέβαιοι για την επίτευξη αυτού του ομοιογενούς φιλόδοξου παραγωγικού στόχου, βεβαιότητα που αντλούμε από τη δέσμευση των συνεργατών μας, την αφοσίωση του διοικητικού μας μηχανισμού και την υποστήριξη του μητρικού μας Ομίλου Harel.

**3** Χωρίς να παραγνωρίζουμε την αξία του κλάδου αυτοκινήτου, που εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο ποσοστό εργασιών της αγοράς μας, στρατηγική μας επιδίωξη είναι η ισχυροποίηση της παρουσίας μας στο σύνολο των Γενικών Ασφαλίσεων.

Ειδικότερα, κινούμαστε δυναμικά στους μεγάλους εμπορικούς και βιομηχανικούς κινδύνους, διαθέτοντας υψηλό capacity, κορυφαία τεχνογνωσία και ισχυρές αντασφαλιστικές συμβάσεις. Ομοίως, επιδιώκουμε ισχυροποίηση της ήδη σημαντικής παρουσίας μας στον τομέα των ασφαλίσεων Υγείας, διαθέτοντας προγράμματα με ιδιαίτερα προνομιακούς όρους ασφάλισης και εξαιρετικά ανταγωνιστική σχέση παροχών – ασφαλιστρού. Τέλος, με την υποστήριξη της Έδρας μας, επεκτείνουμε τη δραστηριότητά μας και σε νέα, πρωτοποριακά προγράμματα για την ελληνική αγορά στον τομέα της αστικής και επαγγελματικής ευθύνης, με κυριότερα παραδείγματα την ασφάλιση κατά επιθέσεων στον κυβερνοχώρο (cyber insurance) και την ασφάλιση κατά κινδύνου απαγωγής (kidnap & ransom), που σίγουρα θα αποτελέσουν ένα μακροπρόθεσμα ισχυρό μοχλό ανάπτυξης.

## ΜΗ ΣΤΑΜΑΤΑΣ.

Η ERGO σε στηρίζει σε κάθε σου προσπάθεια. Σε ενθαρρύνει σε κάθε σου προσωπικό μαραθώνιο, γιατί έχει τη δύναμη ενός από τους μεγαλύτερους ασφαλιστικούς ομίλους της Ευρώπης, με παρουσία σε 30 χώρες.

# ERGO

Ασφαλίζω σημαίνει καταλαβαίνω.

ΕΠΙΣΗΜΟΣ  
ΧΟΡΗΓΟΣ  
ΤΟΥ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΥ  
ΜΑΡΑΘΩΝΙΟΥ  
ΑΘΗΝΑΣ

