

Το μέλλον της αγοράς είναι ο συνδυασμός του online με το offline

Στον Γιάννη Αδειλίδη

Ο νέος Πρόεδρος του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών, Ευάγγελος Αναστασιάδης, στη συνέντευξη που παραχώρησε στην «Κ» αναφέρεται στις προκλήσεις της νέας εποχής. Τονίζει ότι η δύναμη του ασφαλιστικού κλάδου είναι το ανθρώπινο δυναμικό του και ότι ο κλάδος ζώης αυξήθηκε κατά 7,5% την περασμένη χρονιά, και επισμαίνει ότι «η κρίση στον τομέα της υγείας και η τεχνολογική πρόοδος δημιούργησαν ανάγκες που έπρεπε να μεταφραστούν σε ασφαλιστικές καλύψεις». Σύμφωνα με τις προβλέψεις του κλάδου τη μεγαλύτερη αύξηση εργασιών θα σημειώσει η κυβερνοασφάλιση, και ο ίδιος θεωρεί ότι «το μέλλον της αγοράς είναι ο συνδυασμός του online με το offline». Ο κ. Αναστασιάδης έχει διανύσει μια πετυχημένη πορεία στην ασφαλιστική βιομηχανία. Πρώτος Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος και πρώτος Εκτελεστικός Διευθυντής της Altius Insurance από το 2015, υπήρξε στο παρελθόν γενικός διευθυντής της Alpha Insurance Ltd και Οικονομικός Διευθυντής στη Metropolitan Insurance.

Πρόσφατα εκλεγήκατε Πρόεδρος του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών (ΣΑΕΚ) και αναλαμβάνετε σε μια εποχή αλλαγών. Ποιες είναι οι μεγάλες προκλήσεις που καλείστε να διαχειριστείτε;
Είναι γεγονός ότι αναλαμβάνω τα νήια του Συνδέσμου σε



Στο επιχειρείν σήμερα είναι επιβεβλημένο να ασφαλιζονται πλήρως ο κίνδυνος για απώλεια, αλλοίωση ή κλοπή δεδομένων.

μια εποχή σαρωτικών αλλαγών. Η τεχνολογία αμφισβητεί παραδοσιακά επιχειρηματικά μοντέλα, στρατηγικές πωλήσεων και μεθόδους λειτουργίας και επηρεάζει οριζόντια όλους τους κλάδους. Σημαντικό ρόλο έπαιξε η πανδημία που επιτάχυνε απρόσμενα και απότομα τη διαδικασία προσαρμογής στα νέα δεδομένα και η υιοθέτηση σύγχρονων εργαλείων έγινε ακόμη πιο επιτακτική. Οι αλλαγές δεν αφορούν αποκλειστικά στην τεχνολογία. Καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε διαχρονικές προκλήσεις όπως το δημογραφικό, τις συνέπειες της κλιματικής αλλαγής και κανονιστικές ρυθμίσεις που επιβάλλονται διεθνώς. Η συμπληρωματική ιδιωτική σύνταξη, η ασφάλεια ευθύνης εργοδότη και η συνύπαρξη της ιδιωτικής ασφάλισης με το ΓεΣΥ αποτελούν επιπλέον ζητήματα. Το διαχρονικό και μόνιμο status quo στην ασφαλιστική βιομηχανία αλλάζει και είμαι σίγουρος ότι και αυτή την περίοδο θα ανταπεξέλθει θαυμάσια.

Η πανδημία έφερε την υγεία στο επίκεντρο. Οι ασφαλιστικές εταιρείες που εδραιώνουν την παρουσία τους στο οικοσύστημα υγείας θα αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα;

Οι νέες συνθήκες καθιστούν τον ρόλο της ασφάλισης πιο κρίσιμο από ποτέ και προβάλλουν τη σημασία της υγείας. Τα μέλη μας το αντιλήφθηκαν έγκαιρα και κινήθηκαν σωστά για να προσφέρουν στον ασφαλισμένο τις υπηρεσίες που επιθυμούσε. Οι αριθμοί μιλάνε από μόνοι τους, ο Κλάδος Ζωής σημείωσε σημαντική αύξηση κατά 7,5%, από 382 εκατ. ευρώ το 2019 σε 410 εκατ. ευρώ το 2020. Η βιομηχανία μας καλείται να παρέχει σιγουριά και ασφάλεια στους ασφαλισμένους και έχει την ευθύνη να ανταποκριθεί στις καινούργιες ανάγκες τους, στις νέες ανησυχίες και επιθυμίες



Η ασφάλιση των νέων ηλεκτρικών μέσων μεταφοράς αποτελούν μία ακόμη πρόκληση για τις ασφαλιστικές εταιρείες, επισμαίνει ο νέος Πρόεδρος του ΣΑΕΚ, Ευάγγελος Αναστασιάδης

es τους. Θεωρώ πως τα κατάφερε. Όσοι εντόπισαν και άδραξαν τις ευκαιρίες που παρουσιάστηκαν, βρέθηκαν ψηλά στις προτιμήσεις του κόσμου.

Η τεχνολογία ήταν στο επίκεντρο του συνέδριου του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου την προηγούμενη χρονιά. Είναι έτοιμος ο κλάδος για τον ψηφιακό του μετασχηματισμό;

Οι ασφαλισμένοι απαιτούν περισσότερα, καλύτερα και φθηνότερα προϊόντα. Ζητούν απλές, γρήγορες υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους, με εύκολη πρόσβαση χωρίς τους περιορισμούς του χώρου και του χρόνου. Η επένδυση στην τεχνολογία και η ανταπόκριση στον νέο πελάτη, αποτελεί προϋπόθεση για την επιβίωσή μας σε ένα τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Έχουμε αποδείξει επανειλημμένα πως είμαστε early adopters και τα σύγχρονα ρεύματα δεν φοβίζονται τους ανθρώπους που στελεκώνουν τον κλάδο. Η δύναμη του ασφαλιστικού κλάδου και των εταιρειών του είναι το ανθρώπινο δυναμικό του. Εκτιμώ πως είμαστε έτοιμοι και συμβαδίζουμε με τις νέες εποχές, δεν υπάρχει άλλος δρόμος. Αν θέλουμε να διατηρήσουμε τον πολύτιμο ρόλο μας, αυτόν που συμβουλεύει και συνεργάζεται με τον σύγχρονο πολίτη, πρέπει να γίνουμε μέρος του νέου κόσμου. Γνωρίζουμε πως να το κάνουμε, έχουμε στελέχη με την πείρα, τα προσόντα και τη μόρφωση που απαιτείται, και θα ανταποκριθούμε επάξια της φήμης μας.

Η υγειονομική κρίση έφερε και μια σειρά καινοτόμων προϊόντων διαχείρισης κινδύνου. Ποιοι είναι οι νέοι κλάδοι που θα αναπτυχθούν γρήγορα;

Δεν είναι μόνο η κρίση στον τομέα της Υγείας. Ανάγκες που έπρεπε να μεταφραστούν σε ασφαλιστικές καλύψεις δημι-

ούργησε και η τεχνολογική πρόοδος. Την μεγαλύτερη αύξηση εργασιών εκτιμάται ότι θα σημειώσει ο κλάδος της κυβερνοασφάλειας. Μπορεί στη χώρα μας τα επίπεδα τέτοιων καλύψεων να βρίσκονται χαμηλά, ωστόσο, οι συνθήκες ήδη ανατρέπουν την παρούσα κατάσταση. Αρκεί κάποιος να συνειδητοποιήσει τον όγκο πληροφοριών που κυκλοφορούν σε ηλεκτρονική μορφή. Μια διαρροή επιχειρηματικών ή προσωπικών δεδομένων μπορεί να προκαλέσει ζημιά τόσο στην επιχείρηση όσο και σε εκείνους που αφορούν οι πληροφορίες. Στο επιχειρείν σήμερα είναι επιβεβλημένο να ασφαρίζεται πλήρως ο κίνδυνος για απώλεια, αλλοίωση ή κλοπή δεδομένων.

Η ασφάλιση των νέων μέσων μεταφοράς όπως τα αυτόνομα οχήματα, ηλεκτρικά ποδήλατα, σκούτερ, πατινία και άλλες συσκευές προσωπικής κινητικότητας, αποτελούν μία ακόμη πρόκληση για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Έχοντας μικρό αριθμό δεδομένων που δεν επιτρέπει με ακρίβεια τον υπολογισμό του ρίσκου που προκύπτει από τη χρήση τέτοιων συσκευών, οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρουν κάλυψη με κόστος που να μην κρίνει τη χρήση τους απαγορευτική.

Μεγάλες αναπτύξεις και υποδομές όπως μαρίνες, λιμάνια και σταθμοί καυσίμων, δημιουργούν νέες ανάγκες αφού οι υποδομές αυτές πρέπει να ασφαλιστούν τόσο κατά τη διάρκεια της ανέγερσης όσο και κατά τη λειτουργία τους.

Ταυτόχρονα υπάρχει σοβαρό πρόβλημα υποασφάλισης στις παραδοσιακές ασφαλίσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η ασφάλιση στον κλάδο περιουσίας, η οποία παραμένει σε χαμηλά επίπεδα παρόλο που οι ζημιές από φυσικές καταστροφές έχουν γίνει συχνό φαινόμενο. Μας προβληματίζει επίσης η ασφάλιση ευθύνης εργοδότη, η οποία ενώ είναι υποχρεωτική και βαρύνουσα σημασίας παραμένει σε χαμηλά επίπεδα, αφήνοντας έτσι εκτεθειμένους τους εργαζόμενους που κινδυνεύουν να μείνουν χωρίς αποζημίωση σε περίπτωση εργατικών ατυχημάτων και ασθενειών. Πρόβλημα υποασφάλισης παρουσιάζεται και στον τομέα των συντάξεων, θέμα το οποίο ο ΣΑΕΚ έχει θέσει επανειλημμένα.

Το Phygital κερδίζει συνεχώς έδαφος. Στην Κύπρο ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να προσφέρουν ανάλογες εμπειρίες;

Η απάντηση δεν είναι τόσο απλή. Συμφωνούμε πως ολοένα και μεγαλύτερο κομμάτι των πωλήσεων μεταφέρεται στο

διαδίκτυο, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι είμαστε στο τέλος του φυσικού καταστήματος. Το μέλλον της αγοράς είναι ο συνδυασμός του online με το offline. Βεβαίως θα υπάρξει μεγαλύτερη κινητικότητα στο online, γι' αυτό επενδύουμε σε χρήματα και προσωπικό για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι διεθνείς τάσεις δείχνουν ότι οι καταναλωτές επιλέγουν να κάνουν την έρευνα online και να αγοράζουν offline. Συμβαίνει επίσης και το αντίστροφο, να μελετάνε τις επιλογές στο κατάστημα και να προχωρούν στην αγορά μέσω πλατφόρμας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες στην Κύπρο παρακολουθούν στενά τα νέα μοντέλα λειτουργίας, τις τάσεις και τις συνθήκες του καταναλωτή και με ευκολία προσαρμόζονται.

Με τη σύγχρονη τεχνολογία το μέλλον του παραδοσιακού ασφαλιστή της οικογένειας είναι επίφοβο;

Οι προκλήσεις για τη σύγχρονη ασφαλιστική εταιρεία συνδέονται με το μοντέλο λειτουργίας και την ανάγκη αναδιαμόρφωσής του στα πρότυπα της digital εποχής. Τα στελέχη μας καλούνται να αφήσουν πίσω τους την απόλυτα παραδοσιακή μορφή εργασίας και να εναρμονιστούν. Δεν μιλάμε για εγκατάλειψη της ιδέας του κλασικού ασφαλιστή αλλά για την εξέλιξη του σε έναν σύγχρονο επαγγελματία που διεκπεραιώνει το έργο του σε μεικτό εργασιακό περιβάλλον. Ένα συνδυαστικό μοντέλο της καινοτομίας και του ανθρωποκεντρικού ρόλου που επάξια προσβέυει. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα είναι πάντα μαζί μας γιατί αυτό απαιτεί ο ασφαλισμένος. Ο σημερινός σύμβουλος είναι ακαδημαϊκά και κοινωνικά μορφωμένος και πρέπει να το αποδείξει κατά την είσοδο του στο επάγγελμα με εξετάσεις και στη διάρκεια της ενασχόλησής του, συμπληρώνοντας σαφώς προκαθορισμένο χρόνο συνεχούς επαγγελματικής εκπαίδευσης ανά έτος. Είναι ένας σύγχρονος επαγγελματίας

Μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας στο εξωτερικό έχουν επενδύσει σε πρωτοβουλίες ψηφιακής υγείας και αυξάνουν το ενδιαφέρον τους και για τους κλάδους περιουσίας και ζημιών. Πως θα αντιμετωπίσετε αυτόν τον ανταγωνισμό;

Κανείς δεν μπορεί να αμφισβητήσει ότι η χρήση της ψηφιακής υγείας πρέπει να βελτιστοποιηθεί από τις σύγχρονες ασφαλιστικές εταιρείες, ώστε να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες των καταναλωτών συνολικά και να ανταπεξέλθουν στο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Ο ανταγωνισμός αντιμετωπίζεται εκεί όπου διατίθενται πόροι για επιτάχυνση της ψηφιοποίησης και όπου η ψηφιακή υγεία μπαίνει στην προτεραιότητα του οργανισμού. Χρειάζεται επίσης να αλλάξει η νοοτροπία. Η θέση του ασφαλιστικού συμβούλου δεν διακυβέυεται, πάντα θα είναι απαραίτητος. Η δουλειά ξεκινά από μέσα και καταλήγει έξω στον πελάτη. Είναι αδήριτη ανάγκη οι εταιρείες να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών για τη νέα μορφή που πήρε η αγορά, ιδιαίτερα όσων έχουν συνθησίσει με τις παραδοσιακές μεθόδους.



Είναι αδήριτη ανάγκη οι ασφαλιστικές εταιρείες να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών για τη νέα μορφή που πήρε η αγορά, ιδιαίτερα όσων έχουν συνθησίσει με τις παραδοσιακές μεθόδους, τονίζει ο κ. Αναστασιάδης

Τι σημαίνει για τον κλάδο το πρότυπο IFRS17 που θα εφαρμοστεί το 2023.

Η εισαγωγή του προτύπου IFRS17 μελετάται εδώ και χρόνια και ήταν γνωστό ότι θα γινόταν. Στην αρχική ημερομηνία εφαρμογής του (σ.σ. 2022) προστέθηκε εκ των υστέρων ακόμα ένα έτος όταν έγινε αντιληπτό το μέγεθος της εργασίας που απαιτείται για να υλοποιηθεί. Αναπόφευκτα η εφαρμογή του προκαλεί και μεγάλο κόστος, το μέγεθος του οποίου δεν περνά απαρατήρητο ακόμα και στις μεγάλες εταιρείες του εξωτερικού. Στην Κύπρο, όπου τα μεγέθη των εταιρειών είναι μικρότερα, το κόστος για εφαρμογή του προτύπου είναι σχεδόν δυσβάσταχτο όμως δεν υπάρχει επιλογή. Με την εφαρμογή του αλλάζει κατά πολύ ο τρόπος με τον οποίο αποτυπώνονται τα στοιχεία στις οικονομικές καταστάσεις. Για το λόγο αυτό το 2022 θα εκδοθούν οικονομικές καταστάσεις και με τα δύο πρότυπα, έτσι ώστε να υπάρχει δυνατότητα σύγκρισης το 2023 όταν πλέον θα βρίσκεται σε ισχύ το IFRS17. Το πρότυπο IFRS17 στοχεύει στην καλύτερη και πιο διαφανή αποτύπωση της οικονομικής κατάστασης μιας εταιρείας. Επηρεάζει κυρίως τις εταιρείες στον Κλάδο Ζωής όπου τα συμβόλαια διαρκούν πολλά χρόνια, σε αντίθεση με τις εταιρείες Γενικού Κλάδου όπου τα συμβόλαια ανανεώνονται ανά έτος. Η ανανέωση και η πρόοδος απο-τρονούν δεύτερη μέση για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Η προηγούμενη μεγάλη αλλαγή ήταν η εισαγωγή του πλαισίου Φερεγγυότητα II, ευρύτερα γνωστό ως Solvency II. Σε αυτή την πρόκληση η ασφαλιστική βιομηχανία της χώρας ανταποκρίθηκε θαυμάσια. Όπως τότε έτσι και τώ-

ρα, αναμένω πως σύντομα οι αλλαγές που θα επιφέρει το IFRS 17 θα γίνουν μέρος της καθημερινότητας μας και θα είμαστε έτοιμοι για την επόμενη αλλαγή.

Σε αυτές τις δύσκολες οικονομικές συγκυρίες, πιστεύεται ότι ο ασφαλιστικός κλάδος στην Κύπρο θα έχει σημαντικές συγχωνεύσεις και εξαγορές;

Η αγορά μας είναι ανταγωνιστική και διαθέτει γύρω στις 30 ασφαλιστικές εταιρείες. Ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας της ασφάλισης στην Κύπρο είναι βασικός λόγος για τον οποίο ο ασφαλισμένος παραμένει πιστός στον ασφαλιστικό του σύμβουλο και την ασφαλιστική του εταιρεία. Αυτό έχει θετικό αντίκτυπο για τη μεγάλη και τη μικρή ασφαλιστική εταιρεία, έτσι έχουν στέρρες βάσεις. Την ίδια στιγμή υπάρχει συνεχώς αύξηση του λειτουργικού κόστους, εξαιτίας της ανάγκης συμμόρφωσης με το κανονιστικό πλαίσιο. Κάποιες φορές τα κόστη είναι δυσανάλογα για τη μικρή εταιρεία. Αν και οι πιέσεις που δέχονται φαίνεται να είναι μεγάλες, παρατηρούμε ότι συνεχίζουν να λειτουργούν διατηρώντας μάλιστα ικανοποιητική κεφαλαιουχική επάρκεια και όχι μόνο. Σε ένα υγιές ανταγωνιστικό περιβάλλον, η αγορά έχει τη δυνατότητα να αυτορυθμίζεται. Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές μπορεί να αποτελούν λογικό συνειρμό, όμως, κανείς δεν μπορεί να προεξοφλήσει τον τρόπο που θα κινηθεί μια διαρκώς μεταβαλλόμενη αγορά όπως αυτή της ασφάλισης. Άλλωστε η εμπειρία δείχνει πως οι πλειοψηφία των συγχωνεύσεων ή εξαγορών είχαν αντικείμενο μεγάλες εταιρείες.