

# Η ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΠΥΡΗΝΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΠΟΧΗΣ

Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ ΔΟΚΙΜΑΖΕΙ ΞΑΝΑ ΤΙΣ  
ΑΝΤΟΧΕΣ ΤΟΥ, ΟΙ ΙΣΧΥΡΟΤΕΡΟΙ ΘΑ ΒΓΟΥΝ ΠΙΟ ΔΥΝΑΤΟΙ

**ΜΕΣΑ ΣΕ ΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, Η ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΔΟΚΙΜΑΖΕΙ ΞΑΝΑ ΤΙΣ ΑΝΤΟΧΕΣ ΤΗΣ, ΔΗΛΩΝΕΙ Ο CEO ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ CNP CYPRUS, ΤΑΚΗΣ ΦΕΙΔΙΑ.**

**Η ΑΦΕΤΗΡΙΑ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ, ΣΗΜΕΙΩΝΕΙ ΚΑΙ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΙΣΧΥΡΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΒΑΣΗ ΚΑΙ ΚΑΝΟΥΝ ΤΙΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ, ΜΕ ΑΞΟΝΕΣ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ, ΤΗ ΜΕΤΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥΣ, ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΠΙΟ ΙΚΑΝΕΣ ΝΑ ΒΓΟΥΝ ΔΥΝΑΤΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ, ΔΙΕΚΔΙΚΩΝΤΑΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΜΕΡΙΔΙΟ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ.**

**Α**ναντίλεκτα, αποτελούν κοινό τόπο οι διαπιστώσεις για το πρωτοφανές μέγεθος και τις πρωτόγνωρες επιπτώσεις της πανδημίας. Έχουν λεχθεί και έχουν γραφτεί πολλά. Η διάχυτη αβεβαιότητα, η αγωνία και η ανασφάλεια για το αύριο, η αδυναμία έγκυρων προβλέψεων για την πορεία των πραγμάτων και η απειλή της υγείας όλων μας, οριοθέτησαν μία νέα πραγματικότητα. Σήμερα, οι κοινωνίες και οι οικονομίες, σχεδόν σε όλο τον κόσμο, πραγματοποιούν τα πρώτα μικρά βήματα ανασύνταξης μέσα σε ένα ανεξερεύνητο τοπίο. Ένα τοπίο που φέρνει νέες μεγάλες προκλήσεις οι οποίες και θα καθορίσουν το νέο κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον του κόσμου που έρχεται.

Η αφετηρία του κόσμου αυτού θα είναι διαφορετική. Η παγκόσμια οικονομική ύφεση, σε συνδυασμό με την αύξηση της ανεργίας και τις διευρυνόμενες κοινωνικές ανισότητες, αλλάζουν τα δεδομένα χάραξης οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής για τα κράτη, ενώ επιβάλλουν προσαρμογή της επιχειρηματικής στρατηγικής στις επιχειρήσεις. Η κυπριακή οικονομία αναμένεται να συρρικνωθεί το 2020, παράλληλα με τις οικονομίες όλων των ευρωπαϊκών χωρών. Οι εκτιμήσεις που γίνονται από την κυβέρνηση, το IMF και τους οίκους αξιολόγησης, αναφέρονται σε μία μείωση του ΑΕΠ της τάξης του 7%, ενώ η ανεργία αναμένεται να αυξηθεί στο 9%. Οι επιπτώσεις στο μικρό μέγεθος της οικονομίας μας λοιπόν θα είναι σημαντικές και θα απαιτηθεί αρκετός χρόνος για να επιστρέψουμε στα επίπεδα του 2019. Έχουμε όμως όλοι δοκιμαστεί στα δύσκολα και έχουμε αποδείξει ότι, με κοινή και συγκροτημένη

προσπάθεια, μπορούμε να θέσουμε την οικονομία και πάλι σε τροχιά ανάπτυξης.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, η ασφαλιστική βιομηχανία δοκιμάζει ξανά τις αντοχές της. Οι εταιρείες που διαθέτουν ισχυρή κεφαλαιακή βάση και κάνουν τις απαραίτητες αλλαγές και προσαρμογές, με άξονες τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη μετεξέλιξη της λειτουργίας τους και την εξυπηρέτηση των πελατών τους, θα είναι συγκριτικά πιο ικανές να βγουν δυνατές από την κρίση, διεκδικώντας σημαντικό μερίδιο της αγοράς. Δεν χωράει αμφιβολία ότι η ψηφιακή ικανότητα των ασφαλιστικών εταιρειών, διαδραματίζει κομβικό ρόλο για την ανταγωνιστική τους θέση την επόμενη μέρα. Αυτό, πέρα από διαδικασίες και οργανωτικές λειτουργίες, περιλαμβάνει και νέα κανάλια επαφής και εξυπηρέτησης των πελατών όπως μέσα κοινωνικής δικτύωσης και αυτοματοποιημένους ψηφιακούς βοηθούς. Οι ασφαλισμένοι πλέον απαιτούν άμεση, αποτελεσματική εξυπηρέτηση κάθε στιγμή της ημέρας. Κάτι που μπορεί να υλοποιηθεί με τη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και τεχνητής νοημοσύνης. Πάντα όμως εντός ενός πλαισίου τεχνογνωσίας, εξειδίκευσης και εμπειρίας, που μπορεί να διαμορφώσει μόνο ο άνθρωπος παράγοντας, οι εργαζόμενοι και τα δίκτυα των ασφαλιστικών συμβούλων.

## ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Υπάρχει όμως και μία σειρά άλλων προκλήσεων τις οποίες καλείται να διαχειριστεί ο ασφαλιστικός τομέας στους επόμενους μήνες. Αυτές, μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν: Λειτουργία της νέας εποπτικής αρχής, εισαγωγή του λογιστικού προτύπου IFRS 17, αναθεώρηση της Οδηγίας

Solvency II, αναθεώρηση οδηγίας για την ασφάλιση οχημάτων. Επίσης, το περιβάλλον χαμηλών έως και αρνητικών επιτοκίων στις καταθέσεις και η αυξημένη μεταβλητότητα στις αγορές μετοχών και ομολόγων, μετά τη σημαντική πτώση τους τον Μάρτιο, δημιουργούν μια μεγάλη πρόκληση στη διαχείριση κεφαλαίων και αποθεματικών σε όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες και κυρίως στις εταιρείες ζωής. Η αύξηση στο περιθώριο φοροαπαλλαγής, ήταν πολύ βοηθητική για τους ασφαλισμένους και ειδικά για τα επενδυτικά τους σχέδια. Τούτο διότι αυξάνονται αισθητά οι πραγματικές αποδόσεις των επενδύσεών τους.

Ένα ασταθές διεθνές οικονομικό τοπίο αναμένεται να επιδράσει βραχυπρόθεσμα στις επενδυτικές αποδόσεις των ασφαλιστικών εταιρειών. Όμως όσο η οικονομία θα βρίσκεται σταδιακά τον βηματισμό της, τόσο και οι επενδυτικές προοπτικές θα βελτιώνονται.

Παρά την αναμενόμενη κάμψη εργασιών των εταιρειών του κλάδου, στους μήνες έξαρσης της πανδημίας, καταγράφονται και συγκεκριμένα σημάδια αισιοδοξίας. Για τον γενικό κλάδο, σημειώθηκε μείωση των απαιτήσεων κατά τη διάρκεια του lockdown. Ενώ, για τον κλάδο ζωής και υγείας, έγινε ακόμα πιο έντονη η ανάγκη για ασφαλιστικά προγράμματα

που παρέχουν ολοκληρωμένη προστασία. Η πλήρης εφαρμογή του ΓεΣΥ, εν μέσω της κρίσης, θα βοηθήσει πολλούς συνανθρώπους μας. Αναδεικνύεται ταυτόχρονα, η σημαντικότητα των εξειδικευμένων προγραμμάτων που προσφέρουν πρόσθετες καλύψεις και τη δυνατότητα στον ασφαλισμένο να επιλέξει τις καλύτερες παροχές υγείας στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

## Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ CNP ΚΥΠΡΟΥ

Όλα τα πιο πάνω και με δεδομένη τη μεταβλητότητα των συνθηκών της εποχής που διανύουμε, διαμορφώνουν ένα νέο πλαίσιο επιχειρηματικής δράσης. Ο καταναλωτής – ασφαλισμένος αναπροσδιορίζει αξίες και προτεραιότητες. Το ίδιο καλούνται να κάνουν και οι ασφαλιστικές εταιρείες. Για τον Όμιλο της CNP CYPRUS και τις εταιρείες του, CNP CYPRIALIFE και CNP ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, το 2020 είναι μια κομβική χρονιά. Η σταδιακή επανεκκίνηση της οικονομικής δραστηριότητας, μας βρίσκει να έχουμε εστίασει, ακόμα πιο έντονα, στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα υλοποίησης της επιχειρησιακής

στρατηγικής μας. Αυτή έχει εξελιχθεί, ως επακόλουθο της απόκτησης του 100% του μετοχικού μας κεφαλαίου από το μητρικό γαλλικό κολοσσό CNP ASSURANCES. Οι άξονες της στρατηγικής αυτής είναι: πρώτον, ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Ο Όμιλος έχει σε εξέλιξη τεχνολογικά έργα, που αλλάζουν ριζικά τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί εσωτερικά, υποστηρίζει και εξυπηρετεί το δίκτυο και τους πελάτες του. Κάτι που ήδη έγινε απτό μέσα στην καρδιά της κρίσης, διασφαλίζοντας την επιχειρησιακή συνέχεια και την ανταπόκριση σε διάφορα ζητήματα. Ο δεύτερος άξονας αφορά στην επένδυση στην καινοτομία. Και οι δύο εταιρείες του ομίλου, CNP ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ και CNP CYPRIALIFE, πρωταγωνιστούν στην κυπριακή ασφαλιστική αγορά ανοίγοντας νέους δρόμους με προϊόντα και υπηρεσίες. Οι εφαρμογές Mobile Apps για κινητά τηλέφωνα προσφέρουν, κάθε στιγμή, όχι μόνο τη συνολική εικόνα της ασφαλιστικής σχέσης αλλά και πλήθος χρησίων πληροφοριών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Ένα άλλο παράδειγμα σημαντικής τεχνολογικής εξέλιξης, είναι το νέο σύστημα Underwriting που παρέχει πρωτοποριακές δυνατότητες. Η εργασία των ασφαλιστικών μας συμβούλων γίνεται πολύ πιο απλή και οι πελάτες απολαμβάνουν ακόμα πιο υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Ο τρίτος άξονας της στρατηγικής του Ομίλου CNP CYPRUS, είναι η συνεχής βελτίωση εκείνου που αποκαλούμε «ολική εμπειρία πελάτη». Δηλαδή υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και ανταπόκρισης σε όλα τα σημεία επαφής, τεχνολογικές λύσεις και εξατομικευμένες υπηρεσίες. Θεωρούμε την κρίση ως μια μεγάλη ευκαιρία προσαρμογής και αλλαγών, στην προσπάθεια να προσφέρουμε στους ασφαλισμένους μας ένα μοναδικό ταξίδι σιγουριάς και προστασίας, μέσα στις δυσκολίες και στα απρόοπτα της ζωής.

Συμπερασματικά, το άμεσο μέλλον του ασφαλιστικού κλάδου, είναι συνυφασμένο με μεγάλες προκλήσεις. Η ταχύτητα ανταπόκρισης και προσαρμογής σε αυτές, κρίνει εν πολλοίς τους πρωταγωνιστές της επόμενης μέρας. Μίας εποχής ψηφιακής, όπου νέοι κοινωνικοί κανόνες και ατομικές συμπεριφορές θα επικρατήσουν. Είναι εδώ λοιπόν που καλούμαστε να κάνουμε όσο πιο ανθρώπινη γίνεται την ψηφιακή επαφή. Προστατεύοντας ταυτόχρονα τον πυρήνα της σχέσης μιας ασφαλιστικής εταιρείας με τους ασφαλισμένους της: την εμπιστοσύνη.

