

Το 2018 αποτέλεσε για την Generali ένα ακόμη κεφάλαιο επιτυχίας, ολοκληρώνοντας μια δυναμική, πολυετή πορεία. Σταθερά και αποφασιστικά, με ξεκάθαρο στρατηγικό σχεδιασμό, καταφέρνουμε να αναβαθμίζουμε συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους, εδραιώνοντας την παρουσία μας ως μία από τις πιο καινοτόμες και αξιόπιστες ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα, μέλη ενός παγκόσμιου οργανισμού, με ηγετική θέση στην Ευρώπη.

#### **Θέτουμε την καινοτομία στην υπηρεσία των ασφαλισμένων**

Ο στόχος μας είναι να αναδείξουμε την αξία της ασφάλισης, ως μέσο για την προστασία και τη βελτίωση της ζωής των καταναλωτών και να προσφέρουμε ουσιαστικές λύσεις προς αυτήν την κατεύθυνση. Για να το επιτύχουμε, επενδύουμε συνεχώς σε καινοτόμα τεχνολογικά εργαλεία, συμπράττοντας με τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, τους οποίους αξιολογούμε ως το πιο αποτελεσματικό κανάλι διανομής για την ελληνική αγορά.

Είναι χαρακτηριστικό ότι η Generali έχει υπερδιπλασιάσει, την τελευταία τριετία, τις επενδύσεις, που σχετίζονται με τον ψηφιακό της μετασχηματισμό, καταγράφοντας δυναμική παρουσία στον τομέα των ψηφιακών ασφαλιστικών υπηρεσιών και του insurtech. Συγκεκριμένα, αξιοποιήσαμε τις λύσεις της τηλεματικής στον κλάδο του αυτοκινήτου με την εφαρμογή MyDrive και συνεχίζουμε με το σχεδιασμό πρωτοποριακών λύσεων και στον κλάδο Ζωής, σε συνεργασία με την ελβετική εταιρεία, leader στο συγκεκριμένο αντικείμενο, dacadoo. Στόχος μας, να παρέχουμε μία καινοτόμο προσέγγιση στην προαγωγή της καλής υγείας, της ευεξίας και της προστασίας, μέσα από στρατηγικές συνεργασίες με διακεκριμένες startups και επιστημονικά κατοχυρωμένες ψηφιακές εφαρμογές.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνουμε και στην ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε, μέσω ερευνών ικανοποίησης από τους πελάτες και τους συνεργάτες μας. Ακούμε την άποψή τους και, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες τους, προχωρούμε στην ψηφιοποίηση μιας σειράς διαδικασιών, μειώνοντας στο ελάχιστο το χρόνο εξυπηρέτησης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, η πλήρης ψηφιοποίηση των βημάτων, από την έκδοση προσφοράς μέχρι και την τελική ηλεκτρονική παράδοση συμβολαίου, που διασφαλίσαμε για τους συνεργάτες μας, μέσω της νέας "end-to-end" διαδικασίας, e-policy. Η νέα υπηρεσία εισάγει μια "smart & simple" λογική, σε μια άλλοτε χρονοβόρα και σύνθετη διαδικασία. Πλέον, ο πελάτης, σε συνεργασία με τον ασφαλιστή του, θα έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει online όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την ασφάλισή του, από τη συμπλήρωση της αίτησης, την αποδοχή και υπογραφή εγγράφων και τέλος τη λήψη του ασφαλιστηρίου του, σε ένα ψηφιακό περιβάλλον (e-sign).

#### **Έχουμε σχέδιο για το μέλλον**

Το επόμενο διάστημα θα επικεντρωθούμε στην αξιοποίηση των δυνάμεών μας για την ολοκλήρωση του στρατηγικού πλάνου "Generali 2021" του Ομίλου στοχεύοντας: σε μεγαλύτερη διείσδυση της καινοτομίας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, τόσο προς τους πελάτες όσο και προς τους συνεργάτες μας, στην ενίσχυση των τεχνικών μας αποτελεσμάτων και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας.

Βασισμένοι σε πολύ γερά θεμέλια, όπως πιστοποιεί η πολύ θετική πορεία του 2018 -χροιά κατά την οποία η παραγωγή ασφαλιστρών της Generali έφτασε τα 208 εκατ. ευρώ, καταγράφοντας αύξηση 4% σε σχέση με το 2017- θέτουμε στο επίκεντρο των εργασιών μας τον άνθρωπο. Όραμά μας να αποτελούμε τον LifetimePartner όσων μας εμπιστεύονται.



# GENERALI

## Επενδύουμε συνεχώς σε καινοτόμα τεχνολογικά εργαλεία

**Ο στόχος μας είναι να αναδείξουμε την αξία της ασφάλισης, ως μέσο για την προστασία και τη βελτίωση της ζωής των καταναλωτών και να προσφέρουμε ουσιαστικές λύσεις**



**Panos Dimitriou**  
CEO

## We are constantly investing in innovative technological tools

**Our aim is to highlight the value of insurance as a means to protect and improve the lives of consumers and to offer substantial solutions in this direction**

The year 2018, was a milestone year of success for Generali, completing a dynamic, multi-year course. Decisively, with a clear strategic planning, we manage to upgrade our services, consolidating our presence as one of the most innovative and reliable insurance companies in Greece, members of a global organisation, with a leading position in Europe.

#### **Innovation for the benefit of our customers**

Our aim is to highlight the value of insurance as a means to protect and improve the lives of consumers and to offer substantial solutions in this direction. To achieve this, we are constantly investing in innovative technological tools, in close collaboration with insurance intermediaries, who we evaluate as the most effective distribution channel for the greek market. It is characteristic that Generali has more than doubled investments, related to its digital transformation, in the last three years, recording a dynamic presence in the field of digital insurance services and insurtech. In particular, we have launched telematic solutions both in the automotive industry with My Drive application and in the Life industry, in cooperation with the Swiss leader, dacadoo. Our goal is to provide an innovative approach, promoting good health, wellbeing and safety, through strategic partnerships with acknowledged start-ups and scientifically-patented digital applications.

We pay special attention to the feedback we receive, through customer satisfaction surveys. We listen to their opinion and respond to their needs, by simplifying a series of procedures, upgrading our customer service experience. A typical example is the complete digitalization of the process of policy issuing and delivering, introducing an "end-to-end" process, the "e-policy". The new service introduces a "Smart & Simple" logic. Henceforth, the client, in collaboration with his insurer, will have the opportunity to carry out online all the actions required for his insurance, from the completion of the application, the acceptance and signature of the needed documents and finally the receipt of the insurance policy, in a fully digital, environment (e-sign, e-delivery)

#### **We plan for the future**

In the following period we will focus on the utilization of our forces for the completion of the group's strategic plan "Generali 2021" aiming at: greater penetration of innovation in the services provided, both to the customers and to our partners, the improvement of our technical results and the development of our people.

Based on solid foundations, as shown by the financial results of the year 2018- during which the production of Generali premiums reached 208 million euros, recording an increase of 4% compared to 2017- we are placing people at the heart of our business. Our vision is to become the Lifetime Partner of those who trust us.