

Η Generali πρωταγωνιστεί στην αλλαγή της εικόνας της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς

Ο κ. Άγγελος Μπεφών έχει δύο προσόντα. Προσόντα που αφορούν τους αναγνώστες μας εκείνους που δεν ισχυρίζονται ότι τα ξέρουν όλα και ενδιαφέρονται να διαβάσουν, διότι πιστεύουν στη χρησιμότητα των γνώσεων και των εμπειριών των συναδέλφων τους.

Το πρώτο του προσόν είναι ότι **διαθέτει μέτρα σύγκρισης**, έχει ώρες "πτήσεως" στην ασφαλιστική αγορά, τόσο στο "πεζοδρόμιο" όσο και στα ενδότερα...

Το δεύτερό του προσόν είναι ότι **αξιώθηκε να έχει θητεύσει σε δύο από τις ποιοτικότερες εταιρείες της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς**, τα τελευταία χρόνια.

Είναι άνθρωπος που **έχει προσφέρει και πολλοί πιστεύουν, μεταξύ των οποίων και εμείς, ότι έχει να δώσει ακόμα περισσότερα.**

Στη συνέντευξη που ακολουθεί και σύμφωνα με τα ερωτήματα που του θέσαμε, κοινολογεί όχι μόνον τις προσωπικές του απόψεις, αλλά και τις επιλογές της Εταιρείας την οποία υπηρετεί. Παρατήρησή μας είναι ότι **ταυτίζονται οι θέσεις του με εκείνες της Εταιρείας του, όχι κατ' ανάγκην αλλά κατ' επιλογήν.**

Συνέντευξη στον Δημήτρη Ρουχωτά

Η Generali έχει συγκεκριμένες αναπτυξιακές... «εμμονές»

Ποιες είναι οι προσλαμβάνουσες του κ. Μπεφών, στον έναν περίπου χρόνο που ανέλαβε τα καθήκοντά του στην Generali; Τι είναι αυτό που τη διακρίνει και τη χαρακτηρίζει και ποιοι είναι οι στόχοι της;

Στο αρχικό μας ερώτημα, ο κ. Μπεφών απάντησε ως εξής:

«Έχοντας συμπληρώσει σχεδόν ένα χρόνο στην ομάδα της Generali **νιώθω περήφανος που είμαι μέλος της**. Κι αυτό γιατί πρόκειται για μία εταιρεία η οποία έχει συγκεκριμένες αναπτυξιακές... «εμμονές», επιτρέψτε μου να πω. Πρώτον, έχει καταφέρει, επί μία δεκαετία, να αυξάνει κάθε χρόνο σχεδόν την παραγωγή ασφαλιστρων της, ενώ η αγορά στο σύνολό της καταβάλλει σημαντικές προσπάθειες να σημειώσει θετικό πρόσημο. Δεύτερον, **έχει διαγράψει μία σταθερά ανοδική πορεία, βασιζόμενη σε ένα δίκτυο**

ασφαλιστών που διευρύνεται συνεχώς με βάση ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά και μία εμπορική πολιτική, η οποία αναπροσαρμόζεται συνεχώς με κριτήριο την **καινοτομία**.

Στόχος της Generali είναι να συνεχίσει να σημειώνει σημαντικές επιδόσεις στους παραπάνω τομείς και να πρωταγωνιστήσει τα επόμενα χρόνια στην αλλαγή της εικόνας της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Να συμβάλει, με άλλα λόγια, στη μετάβαση από μία αγορά υπό ανάπτυξη σε μία πλήρως αναπτυγμένη αγορά.

Καθώς ωριμάζουν οι συνθήκες ανάπτυξης του ιδιωτικού κλάδου ασφαλί-

σης και στη χώρα μας, η Generali έχει προχωρήσει σε μια **νέα στρατηγική θεώρηση**, στοχεύοντας στην ενίσχυση της παρουσίας της στον κλάδο του retail, στις ατομικές ασφαλίσεις ζωής και υγείας, στις ασφαλίσεις περιουσίας και αυτοκινήτου και στη διατήρηση, βέβαια, της ηγετικής θέσης που έχει κατακτήσει στις εταιρικές ασφαλίσεις.

Σύμμαχός μας σε αυτήν την πορεία είναι ο **ασφαλιστικός διαμεσολαβητής**, ο οποίος **έχει παρελθόν, παρόν και μέλλον στην ελληνική ασφαλιστική αγορά**, αλλά και στο εταιρικό "κεφάλαιο" της Generali».

Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές νοούνται και αυτοί ως «πελάτες» της Generali

Πώς προετοιμάζει η Generali τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές για το μέλλον, για την επόμενη ημέρα της αγοράς μας; Τι τους προσφέρει ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα;

Με σαφήνεια απάντησε ο κ. Μπεφών στο ερώτημά μας, απαριθμώντας τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που απολαμβάνουν όσοι συνεργάζονται με την Generali και υπογραμμίζοντας τους ισχυρούς δεσμούς που διατηρεί με τα Δίκτυά της:

«Όπως έχει τονίσει και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας, κ. Πάνος Δημητρίου, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές νοούνται και αυτοί ως «πελάτες» της Generali. Αυτό γιατί η Generali σφυρηλατεί ισχυρούς δεσμούς μαζί τους μέσα από μία πολύπλευρη διαδικασία, η οποία ξεκινά από τις καθαρές, έντιμες και ειλικρινείς συμβάσεις που έχουμε μαζί τους, περνά από τη βοήθεια που προσφέρουμε σε ψηφιακές υπηρεσίες, που μειώνουν τις γραφειοκρατικές τους υποχρεώσεις, και φθάνει μέχρι τη συνεχή παροχή κινήτρων για την περαι-

τέρω εξέλιξή τους και τα συστήματα ανταμοιβής με βάση και ποιοτικά χαρακτηριστικά.

Αυτή, βέβαια, είναι μια σχέση “win-win”, καθώς η Generali παρέχει στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Το βασικότερο είναι το **ομαδικό κλίμα** που επικρατεί στην Εταιρεία. Διαθέτοντας 25ετή εμπειρία στους τομείς των Πωλήσεων και του Marketing, δεν μπορούν να μην ξεχωρίζω ότι **όλοι οι άνθρωποι της διακατέχονται από μία εσωτερική πίστη και πειθαρσία στην εξυπηρέτηση του κοινού στόχου**. Αγαπούν τη δουλειά τους, έχουν αναπτύξει στενούς δεσμούς μεταξύ τους, θέλουν να βελτιώνονται συνεχώς, να διορθώνουν λάθη και παραλείψεις, να απολαμβάνουν τους καρπούς των προσπαθειών τους. Επίσης, όλοι στην Generali εργαζόμαστε

σταθερά για την παροχή καινοτόμων και έξυπνων διαδικασιών, που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας των συνεργατών μας. Χαρακτηριστικό, πρόσφατο παράδειγμα η δημιουργία της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας υποβολής αιτήσεων Κλάδου Ζωής “**Προσφορές Ζωής- Life Quotes**”. Πρόκειται για μία διαδικασία δημιουργίας προσφοράς και υποβολής αίτησης Ζωής, η οποία, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας, απαλλάσσει τους ασφαλιστές από γραφειοκρατικές διαδικασίες και επιτρέπει την υποβολή αίτησης με την ηλεκτρονική αποδοχή/ υπογραφή του πελάτη. Τελευταίο, αλλά εξίσου σημαντικό στοιχείο, είναι η **ιστορία της Generali στην Ελλάδα. Μία ιστορία συνέπειας χωρίς γκρίζα σημαία, συνώνυμη της αξιοπιστίας και της φερεγγυότητας**.

Η σχέση ασφαλιστικής εταιρείας - συνεργάτη οφείλει να είναι ουσιαστική και αμφίδρομη, γιατί και η αγορά μεταλλάσσεται συνεχώς και η εκάστοτε εταιρεία πρέπει να νιώθει τις αγωνίες του συνεργάτη της.



Οφείλουμε να ακούμε το δίκτυό μας

Πώς “απαντά” η Generali στις ανάγκες που δημιουργεί το σύγχρονο περιβάλλον στους συνεργάτες της; Ποιες είναι οι αγωνίες τους και τα ζητούμενα από τη Διεύθυνση Πωλήσεων;

Με νέες υπηρεσίες και εφαρμογές απαντά η Generali στις αυξανόμενες ανάγκες των συνεργατών της, με τους οποίους η σχέση της είναι δυναμική, ουσιαστική και αμφίδρομη, όπως επισημαίνει ο κ. Μπεφών:

«Η συνεργασία της Generali με τους ασφαλιστές είναι δυναμική. Όπως έχω

δηλώσει, το Δίκτυό μας είναι τα μάτια και τα αυτιά μας στην αγορά και μας μεταφέρει τον σφυγμό και τις ανάγκες των καταναλωτών, γι’ αυτό και οφείλουμε να το ακούμε. Πολλές φορές, μάλιστα, τα προϊόντα της Εταιρείας μας προσαρμόστηκαν, μετά από σχετικές προτροπές των συνεργατών της, οι

οποίοι με τη σειρά τους υιοθέτησαν γνώμες, ιδέες και προτάσεις των πελατών τους. Συχνά, πριν σχεδιάσουμε ένα νέο προϊόν, πριν καταρτίσουμε ένα νέο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, το συζητάμε με τους συνεργάτες μας για να το καταστήσουμε όσο το δυνατόν πιο κατανοητό και ουσιαστικό.

Η σχέση ασφαλιστικής εταιρείας - συνεργάτη οφείλει να είναι ουσιαστική και αμφίδρομη, γιατί και η αγορά μεταλλάσσεται συνεχώς και η εκάστοτε εταιρεία πρέπει να νιώθει τις αγωνίες του συνεργάτη της. Η Generali και η Διεύθυνση Πωλήσεων, συγκεκριμένα, αναγνωρίζουν τις αυξανόμενες ανάγκες των ασφαλιστών για ενημέρωση και εκπαίδευση, τον προβληματισμό τους για τις επιπτώσεις από τις νέες κοινοτικές οδηγίες, όπως π.χ. είναι η IDD, και την ανησυχία για την ενδεχόμενη μείωση του εισοδήματός τους. **Κατανοούμε ότι θέλουν βοήθεια, “προστασία” και στήριξη για**

να αντεπεξέλθουν στις δυσκολίες.

Σε όλες τις παραπάνω ανάγκες απαντάμε με νέες υπηρεσίες και εφαρμογές, που θα διευκολύνουν τη μετάβασή τους στην ψηφιακή εποχή. Διοργανώνουμε “μαραθωνίους” εκπαιδευτικών προγραμμάτων πανελλαδικά, σεμινάρια με ειδικούς στα ασφαλιστικά και φορολογικά θέματα, ανανεώνουμε συνεχώς το περιεχόμενο του πολυετούς θεσμού του *Generali Academy* και επενδύουμε σε σύγχρονες μορφές μάθησης.

Με αυτόν τον τρόπο **επιθυμούμε να συμβάλλουμε στην υγιή ανάπτυξη του καρτοφυλακίου τους, αλλά και**

στην προσέλκυση νέων συνεργατών, που θα αποτελέσουν την επόμενη γενιά ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στην ελληνική αγορά. Γιατί πιστεύω ότι **η ελληνική ασφαλιστική αγορά έχει πολύ χώρο για νέους, φιλόδοξους ασφαλιστικούς συμβούλους**. Αυτό καταδεικνύουν και οι ποιοτικές έρευνες που διεξάγονται, οι οποίες πέρα από την ανάγκη για τη διεύρυνση των ψηφιακών υπηρεσιών, που αποζητά ο σύγχρονος καταναλωτής, θέτουν τον άνθρωπο, συμβουλευτικό παράγοντα στο επίκεντρο των καταναλωτικών ρηθών που διαμορφώνονται καθημερινά».



Η παρουσία των ανθρωποκεντρικών δικτύων στην ελληνική ασφαλιστική αγορά είναι και θα παραμείνει κάτι παραπάνω από επιτακτική. Για να βοηθήσουμε το έργο τους, έχουμε συγκεντρώσει τις δυνάμεις μας στον ψηφιακό μας μετασχηματισμό.

Η ψηφιοποίηση θέτει στο επίκεντρο της προσοχής μας τον άνθρωπο

Πώς προοιωνίζεται το μέλλον του ασφαλιστή, στο πλαίσιο της ψηφιακής εποχής και του ψηφιακού μετασχηματισμού της Generali;

Στο τελευταίο μας ερώτημα, ο κ. Μπεφών υπογράμμισε ότι **ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Generali εστιάζεται στον άνθρωπο, δεν αφορά μόνο “εφαρμογές” και “αλγορίθμους”**. Μέσω της διαδικασίας αυτής, **τόσο οι συνεργάτες όσο και οι ασφαλισμένοι της Εταιρείας θα απολαμβάνουν προσωποποιημένες και εξειδικευμένες υπηρεσίες:**

«Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω στοιχεία που σας ανέφερα, εκτιμώ ότι η παρουσία των ανθρωποκεντρικών δικτύων στην ελληνική ασφαλιστική αγορά είναι και θα παραμείνει κάτι παραπάνω από επιτακτική. Για να βοηθήσουμε το έργο τους, επιτρέποντάς τους να ασχοληθούν αποκλειστικά με τη στρατολόγηση νέων συνεργατών και την πώληση, έχουμε συγκεντρώσει τις δυνάμεις μας στον ψηφιακό μας μετασχηματισμό. Να τονίσω σε αυτό το

σημείο ότι η ψηφιοποίηση στην Generali δεν αφορά μόνο “εφαρμογές” και “αλγορίθμους”, αλλά μία διαδικασία που θέτει στο επίκεντρο της προσοχής μας τον ίδιο τον άνθρωπο, είτε πρόκειται για τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή είτε τον ασφαλισμένο. Οι υπηρεσίες προσωποποιούνται πλήρως με τη συνδρομή της τεχνολογίας και εξειδικεύονται, επιτρέποντας στον ίδιο τον καταναλωτή να γίνει ο *underwriter* του μέλλοντος. Παράλληλα, στοχεύουμε στην ανάπτυξη ενός ισορροπημένου, κερδοφόρου καρτοφυλακίου και αυτό αποτυπώνεται και στους κανονισμούς πωλήσεων. Επίσης, **αναζητούμε συνεχώς δυνατότητες ανάπτυξης σε νέους κλάδους**, όπως αυτός των Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, και **αναβαθμίζουμε τα υπάρχοντα προϊόντα μας, ώστε να είναι ακόμη πιο ανταγωνιστικά.**

Αναγνωρίζω, βέβαια, ότι ο προβληματισμός για το μέλλον του ασφαλιστή είναι φυσιολογικός, καθώς οι αλλαγές, λόγω κυρίως της ψηφιοποίησης αλλά και της συγκέντρωσης της αγοράς, είναι πολύ μεγάλες και ο ίδιος καλείται να επαναπροσδιορίσει το επαγγελματικό του προφίλ.

Το μέλλον πιστεύω ανήκει σε όσους θα θέσουν στο επίκεντρο της δραστηριότητάς τους τον άνθρωπο. Προσωπικά, είμαι απόλυτα αισιόδοξος. Δεν μπορώ να μην είμαι. Η συνεργασία με έναν αξιόπιστο και παγκόσμιας εμβέλειας ασφαλιστικό κολοσσό, όπως η Generali, και η δραστηριοποίηση σε έναν από τους δυναμικότερους κλάδους της παγκόσμιας οικονομίας, ο οποίος συνδέεται άμεσα με τη βελτίωση της καθημερινής ζωής εκατομμυρίων πολιτών στον κόσμο, αποτελούν εκέγγυα για ένα βιώσιμο μέλλον».