

3 activity programs  
and enhance  
people's lives





GENERALI

Συνέντευξη του  
CEO της Generali Hellas

# Πάνος Δημητρίου

Είμαστε έτοιμοι να  
υποδεχθούμε μία νέα  
εποχή ασφαλισμάτων

Η Generali Hellas κατάφερε ένα πολύ σπουδαίο ρεκόρ. Να είναι παρούσα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά 130 χρόνια. Και το πέτυχε αυτό για έναν πολύ απλό λόγο, όπως τον διατυπώνει στη συνέντευξή του στο «Ασφαλιστικό Ναι» ο διευθύνων σύμβουλος της Generali Hellas κ. Πάνος Δημητρίου. Γιατί η Generali όλα αυτά τα χρόνια ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων. Η μακρόχρονη ιστορική παρουσία της Generali, είναι η πιο περίτρανη απόδειξη της αξιοπιστίας της. Δύσκολα θα διαφωνήσει με την άποψη αυτή ακόμη και ο πιο σκληρός ανταγωνιστής της. Με ρίζες τρεις αιώνες πίσω, η Generali, εξακολουθεί να ανθεί και να αναπτύσσεται, και ως έφοβη να βλέπει το μέλλον με αισιοδοξία, να υπόσχεται νέες καινοτόμες και πρωτοποριακές υπηρεσίες, προς όφελος των συνεργατών της και των ασφαλισμένων της. Με αφορμή τα 130 χρόνια δραστηριότητα στη χώρα μας, που συμπληρώνει φέτος, η Generali Hellas, συζητάμε με τον διευθύνοντα σύμβουλο της εταιρείας Πάνο Δημητρίου, για το παρελθόν, το παρόν, αλλά κυρίως για το μέλλον της ασφαλιστικής και της Generali Hellas αφού όπως ο ίδιος τονίζει «τώρα μόλις ξεκινάμε»! ◎



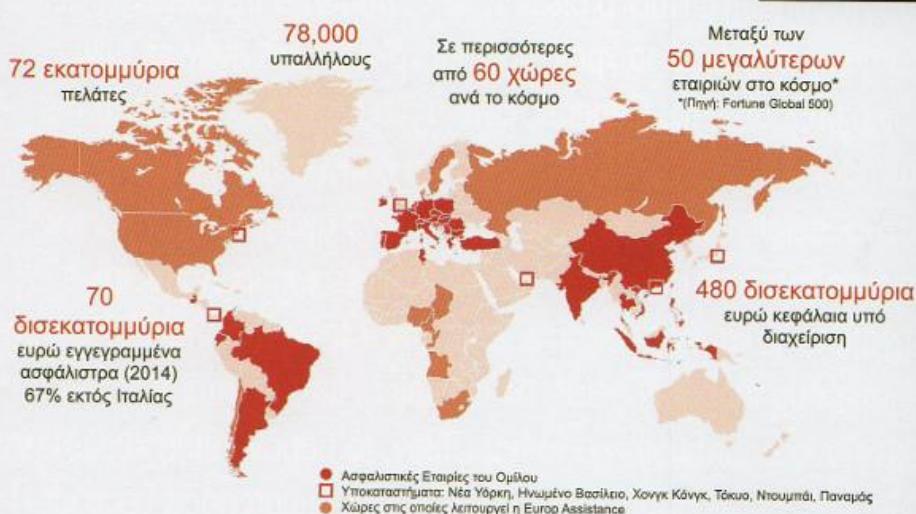
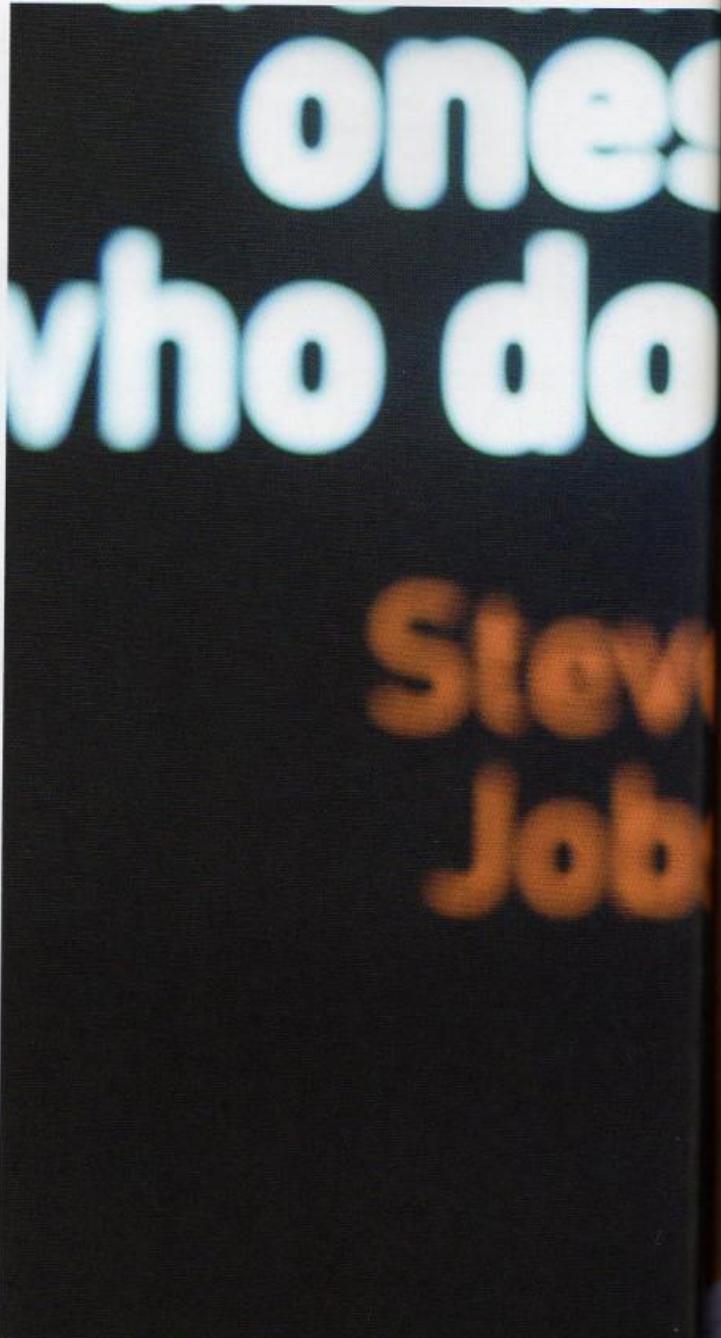
**GENERALI**

130 χρόνια η Generali στην Ελλάδα. Έχει καμία ιδιαίτερη αξία αυτό το «ιωβηλαίο» για τον πελάτη ή τον συνεργάτη της Generali, ή σημασία έχει μόνο το μέλλον της επιχείρησης;

Πράγματι, φέτος η Generali συμπληρώνει 130 χρόνια παρουσία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Η Ελλάδα ήταν από τις χώρες που επέκτεινε τότε τη δραστηριότητά της η Generali, μετά την ίδρυσή της στην Τεργέστη, το 1831 και προφανώς όχι τυχαία, καθώς στους ίδρυτές της περιλαμβάνονται και γνωστοί Έλληνες επιχειρηματίες της εποχής, όπως ο Ράλλης, ο Σκαραμαγκάς και άλλοι. Η Generali είναι πλοιόν συνδεμένη με την Ελλάδα με πολλά νήματα. Αυτή η πορεία είναι η κληρονομιά μας. Παράλληλα όμως καλούμαστε, σήμερα, να ξεπεράσουμε τον ίδιο μας τον εαυτό. Οι αντοχές εξάλληλου που επιδεικνύει ένας ζωντανός οργανισμός στην πορεία του χρόνου είναι γιατί μπορεί να προσαρμόζεται στις συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε φορά ή ακόμη καλύτερα, μπορεί να τις διαμορφώνει ώς ένα βαθμό και ο ίδιος. Όταν το καταφέρνει αυτό σημαίνει ότι έχει όραμα και αρχές που δημιουργούν κάθε στιγμή αξία που είναι απαραίτητη στο καταναλωτικό κοινό. Για τον πελάτη, πλοιόν, και τον συνεργάτη της Generali, έχει σημασία η πορεία των 130 χρόνων, γιατί αποτελεί εκ των πραγμάτων μία απόδειξη της ικανότητάς της να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων. Αποτελεί έναν από τους δείκτες αξιοπιστίας της εταιρείας.

Η Generali δεν είναι μόνο από τις παλαιότερες ασφαλιστικές εταιρίες στην Ελλάδα αλλά και στον κόσμο ολόκληρο. Παρατηρώ ότι τελευταία μεγάλοι διεθνείς ασφαλιστικοί ομίλοι προβάλλουν τα χρόνια της παρουσίας τους στην αγορά. Όμως μεταξύ των πιο μεγάλων η Generali είναι η αρχαιότερη, από το 1831! Εσείς γιατί πιστεύετε ότι προστρέχουν όλοι στην ιστορία τους;

Πιστεύω ότι σε μία δύσκολη εποχή, έντονων προβληματισμών, αναθεωρήσεων, ανακατατάξεων, οι άνθρωποι είναι πιο λογικό να αναζητούν στηρίγματα, τα «πατήματα τους» όπως συνηθίζουμε να λέμε, τις ρίζες τους. Το ίδιο και οι επιχειρήσεις, ως ζωντανοί οργα-







GENERALI

νιομοί που είναι. Επιδιώκουν να αναδείξουν αξίες και προτερήματα τα οποία

διατηρήθηκαν στη διάρκεια του χρόνου. Η πολυετής παρουσία είναι από μόνη της μία αξία και για το λόγο αυτό την αναδεικνύουν. Αλλά όπως είπαμε το κρίσιμο είναι να μη μένει προσκολλημένο στο παρελθόν, να προσαρμόζεσαι στο παρόν και να χαράσσεις τη στρατηγική σου για να διαμορφώσεις το μέλλον. Και η Generali έχει αποδείξει ότι μπορεί να το κάνει αυτό, να αλλάζει συνεχώς όπως προστάζουν τα δεδομένα κάθε εποχής και να ανανεώνει το όραμά της, ώστε να παραμένει πάντοτε πρωταγωνίστρια της διεθνούς ασφαλιστικής αγοράς.

Στην Ελλάδα γνωρίσαμε αρκετά καλά την Generali σαν τον ασφαλιστή των μεγάλων έργων, ακόμη και των Ολυμπιακών. Την ακούσαμε να αποζημιώνει ως leader μεγάλες ζημιές σε βιομηχανικές επιχειρήσεις που χάρη στην ασφάλιση στάθηκαν και πάλι στα πόδια τους, προσφέροντας δουλειά στον κόσμο. Τα τελευταία χρόνια όμως πρωταγωνιστείτε και στο retail ακόμη και στο αυτοκίνητο. Τελικά η «γοντεία» του κλάδου αυτοκινήτου σας παρέσυρε και εσάς;

Είναι γεγονός ότι η Generali Hellas αναγνωρίζεται ως ο ασφαλιστής μεγάλων τεχνικών και βιομηχανικών και επιχειρηματικών κινδύνων. Ενδεικτικά αναφέρω ότι είμαστε πρώτοι στη σχετική κατάταξη του κλάδου ασφαλίσης μεταφερόμενων εμπορευμάτων. Ωστόσο, όπως είπα και παραπάνω το όραμά μας είναι δυναμικό και ανανεώνεται συνεχώς. Θέτοντας νέους στόχους, για να μπορούμε να αποτελούμε την πρώτη επιπλογή των ασφαλισμένων. Όπως έχουμε ανακοινώσει, ο Όμιλος Generali έχει θέσει από το 2015 μια νέα στρατηγική με σκοπό να αποτελέσει την ηγέτιδα δύναμη στον κλάδο του retail στην Ευρώπη. Η στρατηγική αυτή μας ωθεί να δραστηριοποιηθούμε ακόμη πιο δυναμικά και σε τομείς όπως είναι το αυτοκίνητο.

# OUR VISION



**Ήρθε η ώρα,  
να χαράξουμε  
όλοι μαζί νέα σχέδια  
για να αλλάξουμε  
την εικόνα της αγοράς,  
να αυξήσουμε την  
ασφαλιστική πίτα**

Ο κλάδος ασφαλίσης αυτοκινήτου παρουσίαζε και παρουσιάζει ορισμένες ιδιομορφίες στην χώρα μας. Τα προηγούμενα χρόνια ήταν ένας ιδιαίτερα ζημιογόνος κλάδος. Ωστόσο, τα δεδομένα διαφοροποιήθηκαν, λόγω και της οικονομικής κρίσης, και διαμορφώθηκαν οι συνθήκες εκείνες που επιτρέπουν μία πιο υγιή ανάπτυξη. Στο πλαίσιο δημιουργίας ενός ισορροπημένου και υγιούς χαρτοφυλακίου, τα αποτελέσματα της στρατηγικής μας είναι πολύ θετικά. Μέσα σε δέκα χρόνια τριπλασιάσαμε την ασφαλιστική παραγωγή, από τα 54 εκατ. ευρώ στα 168 εκατ. ευρώ, υπερδιπλασιάζοντας παράλληλα το μερίδιο αγοράς μας από το 1,7% στο 4,7%. Πα-

purpose is  
actively protect  
and enhance  
people's lives



ράλληλα, καταφέραμε να διατηρήσουμε ένα απόλυτα ισορροπημένο και κερδοφόρο χαρτοφυλάκιο με τον κλάδο αυτοκινήτου να αποτελεί μόλις το 24,7% του συνόλου του χαρτοφυλακίου της και μόλις το 41,3% του χαρτοφυλακίου των γενικών ασφαλίσεων, όταν στο σύνολο της ασφαλιστικής αγοράς αποτελεί το 55%. Το 2016 έχουμε ως στόχο η παραγωγή μας να ξεπεράσει τα 180 εκ. ευρώ και το μερίδιο αγοράς μας να φτάσει το 5%. Θα πλέγαμε πλοιόν ότι δεν παρασυρόμαστε από τις εξελίξεις, αλλά προσπαθούμε να κάνουμε στοχευμένες επιπλογές που θα μας φέρνουν, κάθε φορά, ένα βήμα πιο κοντά στο στόχο μας.

**Κύριε Δημητρίου, είστε επικεφαλής μιας ασφαλιστικής εταιρείας που στηρίζει την ανάπτυξη της μόνο στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές; Μία σύγχρονη επιχείρηση, όπως διατείνεστε ότι είναι η Generali, γιατί αποφεύγει άλλα σύγχρονα κανάλια διανομής, όπως τις direct πωλήσεις;**  
Μελετούμε σε βάθος τις εξελίξεις της αγοράς και προσπαθούμε να επενδύουμε στα κανάλια εκείνα που δημιουργούν υπεραξία για την Generali. Όλες οι σύγχρονες έρευνες δείχνουν ότι η πρωτοκαθεδρία της τεχνολογίας σε κάθε πτυχή της ζωής μας, δεν σημαίνει ότι οι καταναλωτές δεν

επιθυμούν την ανθρώπινη επαφή. Αντίθετα, σε μια εποχή υπερπληροφόρων αναδεικνύεται ακόμη περισσότερο ο συμβουλευτικός ρόλος που μπορεί να παίξει ο ασφαλιστής. Για το λόγο αυτό, επενδύουμε στα δίκτυα ασφαλιστικών διαμεσολαβητών μας αναβαθμίζοντας, τόσο μέσω του Generali Academy όσο και μέσω των εκπαιδευτικών δράσεων, πανελλαδικά, τις τεχνικές τους γνώσεις και όχι μόνο. Ας μην ξενάγμε ότι η ασφαλιστική συνείδοση στην Ελλάδα παραμένει ακόμη σε πολύ χαμηλότερο επίπεδο απ' ό,τι σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Ακόμη πλοιόν και μετά την πώληση –direct ή μη-ο διαμεσολαβητικός ρόλος του ασφαλιστή, στη γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση πολλών διαδικασιών, αποδεικνύεται καθοριστικός για τη βέλτιστη ικανοποίηση του πελάτη. Στόχος μας πλοιόν δεν είναι να υπερεπενδύσουμε, αν μου επιτρέπεται η έκφραση, σε ένα μόνο κανάλι διανομής. Αντίθετα, επιθυμούμε να αξιοποιήσουμε την εμπειρία των συνεργατών μας, εφοδιάζοντας παράλληλα την ασφαλιστική αλυσίδα με ψηφιακά εργαλεία που θα διευκολύνουν την πρόσβαση του καταναλωτή στις υπηρεσίες, οποιαδήποτε στιγμή και μέσα από οποιοδήποτε κανάλι ο ίδιος επιθυμεί κάθε φορά. Σε αυτήν τη διαδικασία έχουμε επιπλέξει να έχουμε τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές συμμάχους μας.

**Ψηφιοποίηση. Νέα μόδα, φετίχ ή εργαλείο για την ανάπτυξη και των ασφαλιστικών εργασιών;**

Η ψηφιοποίηση (digitization), είναι εργαλείο ανάπτυξης. Έχει κατακτήσει όλες τις αγορές και όλες τις βιομηχανίες και- αν και με καθυστέρηση αλλά πολύ δυναμικά- κατακτά και τον ασφαλιστικό κλάδο. Θα πρέπει να τη δούμε πλοιόν ως ευκαιρία. Ο πελάτης θέλει να έχει τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή δίπλα του, αρκεί αυτός, καθώς και όλες οι πληροφορίες για τις ασφαλιστικές υπηρεσίες, να είναι εύκολα προσβάσιμες, με πολλούς διαφορετικούς τρόπους και από διαφορετικά μέσα (διαδίκτυο, έξυπνα κινητά, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.ά.). Ανοίγοντας ουσιαστικά το ψηφιακό κανάλι επικοινωνίας με τον πελάτη ή τον εν δυνάμει πελάτη, γινόμαστε



**GENERALI**

αναπόσπαστα μέρος της καθημερινότητάς του, αυξάνουμε την έκθεσή του στα μηνύματά μας και τις υπηρεσίες μας. Έχουμε ανοίξει αυτομάτως ένα διάλογο μαζί του. Μένει, σε δεύτερο επίπεδο, να του παρέχουμε έξυπνες και απλές λύσεις για να τον κερδίσουμε και να κρατήσουμε την επαφή μαζί του ανοιχτή. Ακόμη και σε επιχειρησιακό επίπεδο η ψηφιοποίηση σημαίνει καλύτερη οργάνωση και έλεγχο των πλειουργιών μιας εταιρείας, οπότε και καλύτερη εξυπηρέτηση για τους πελάτες της, αφού απαιτείται η απλοποίηση και η διασύνδεση των εργασιών. Δεν πρόκειται λοιπόν για μόδα, αλλά για μια νέα πραγματικότητα που διαμορφώνει μια νέα γενιά καταναλωτών, τους οποίους καλούμαστε να κερδίσουμε.

Παρακολουθήσαμε με ιδιαίτερο ενδιαφέρον την πρωτοποριακή παρουσίαση του Thimon De Jong στην εκδήλωση που οργανώσατε για τα δίκτυα πωλήσεών σας στις αρχές Φεβρουαρίου. Ο κ. De Jong αναφέρθηκε σε προσωποποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες, που διασφαλίζονται μέσω της αξιοποίησης της τεχνολογίας, παρέχοντας πολύτιμη γνώση για το καταναλωτικό προφίλ του πελάτη. Πόσο εφικτό είναι αυτό για μία επιχείρηση που θέλει «μαζκή» παραγωγή για να μειώνει τα κόστη; Πώς το επιτυγχάνει αυτό η Generali;

Οφείλουμε να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας και να διαβάζουμε τις τάσεις της αγοράς. Η παρουσία του κ. De Jong στη συγκεκριμένη χρονική συγκυρία, στις εκδηλώσεις της Generali, σηματοδοτεί τη διάθεση της εταιρείας να πλησιάσει τις νέες και επικαίρες τάσεις, να τις αφομοιώσει και να τις κάνει κτήμα και των συνεργατών της. Επιτρέψτε μου όμως να διαφωνήσω με την προσέγγισή σας. Η αξιοποίηση των big data και των data analytics δίνει τη δυνατότητα προσέγγισης ενός ακόμη μεγαλύτερου εύρους καταναλωτών. Είναι ανάγκη να ξεφύγουμε από την περιπτωμένη και να προσαρμοστούμε στις αιληγάσεις

στην καταναλωτική συμπεριφορά που επιφέρει η τεχνολογία. Αυτό δεν σημαίνει πιγιότερο κερδοφόρα προϊόντα αλλά καλύτερη ανάγνωση των πελατειακών αναγκών, που συνεχώς μεταβάλλονται.

Για να γίνει όμως αυτό, απαιτούνται ενέργειες εκσυγχρονισμού: να απλοποιήσεις τα προϊόντα σου, ώστε να είναι απλά και ευέλικτα, να απλοποιήσεις τις διαδικασίες σου ώστε να είναι εύκολα κατανοητές για



ASSICURAZIONI GENERALI - TRIESTE



ASSICURAZIONI GENERALI - WIEN - F. Graetz, 17

## Ένας όμιλος με πλούσια ιστορία



ASSICURAZIONI GENERALI - BUDAPEST - Eötvös



ASSICURAZIONI GENERALI - TRIESTE - Corso Vittorio Emanuele III, 42



ASSICURAZIONI GENERALI - BOLOGNA - Via Rizzoli

τον πελάτη και να εξοικονομούν χρόνο για τον συνεργάτη, να αξιοποιήσεις την τεχνολογία για να πετύχεις τη διασύνδεση εταιρείας, καταναλωτή και συνεργάτη. Αυτό μάνυμα θέλαμε να στείλουμε, ότι ασφα-

λιστική εταιρεία, ασφαλιστικός διαμεσολαβητής και τεχνολογία, μπορούν να φτάσουν από κοινού στην πώληση προϊόντων που ανταποκρίνονται στις εξειδικευμένες ανάγκες των καταναλωτών. Αυτό

εξάπλιου ήταν και παραμένει πάντα το ζητούμενο. Για το λόγο αυτό, βρισκόμαστε τα τελευταία χρόνια σε συνεχή εξέλιξη των διαδικασιών μας και των προϊόντων μας, ενώ ετοιμάζουμε μια σειρά από έργα που θα αναβαθμίσουν την εμπειρία του πελάτη. Ακόμη, και σε επίπεδο Ομίλου, η Generali έχει επενδύσει στην έρευνα και την αξιοποίηση των δεδομένων, εγκαινιάζοντας και πρόσφατα ένα νέο κέντρο Data Analytics- Ανάλυσης Δεδομένων. Η συγκεκριμένη Διεύθυνση απαρτίζεται από εξειδικευμένο προσωπικό το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την απόκτηση, ανάλυση και διαχείριση δεδομένων, όπως και τις στρατηγικές εφαρμογής τους στις τοπικές αγορές.

**Συνηθίζετε να αναφέρεστε στην αγορά «εκεί έχω» που «περιμένει» τους ασφαλιστές. Πιστεύετε πραγματικά ότι υπάρχει μέλλον για τις ασφαλίσεις στην Ελλάδα; Γιατί τα τελευταία 30 χρόνια η αγορά μένει στο 2% του ΑΕΠ, όπως και εσείς συνηθίζετε να λέτε. Τι φταίει;**

Σαφώς και πιστεύω ότι υπάρχει μέλλον, γιατί αποτελούμε μια βιομηχανία η οποία όχι μόνο προσφέρει εξαιρετικά προϊόντα που βελτιώνουν την καθημερινή ζωή των ανθρώπων, αλλά γιατί σε παγκόσμιο επίπεδο ο ασφαλιστικός κλάδος αποτελεί σημαντικό στήριγμα της οικονομίας. Βέβαια, ο σύγκριση της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς με την υπόλοιπη Ευρώπη είναι απογοητευτική. Από το 1992 που δραστηριοποιούμαστε στην ελληνική αγορά, αυτό που συνεχώς ακούω είναι για τις προοπτικές ανάπτυξής της, οι οποίες πηγάζουν, κυρίως, από το γεγονός ότι η παραγωγή ασφαλίστρων στη χώρα μας αποτελεί μόδις το 2,5% του ΑΕΠ, ενώ ο μέσος ευρωπαϊκός όρος είναι στο 8,1%. Παρ' όλα αυτά, τα τελευταία 25 χρόνια το 2,5% δεν αυξάνεται. Άρα, κάτι δεν γίνεται καλά. Συνηθίζουμε να αναφέρομαστε στο εποπτικό έλλειμμα του παρελθόντος που επέτρεψε την ανάπτυξη μιας μη υγιούς ασφαλιστικής αγοράς, η οποία με τη σειρά της υπονόμευσε την εικόνα και τη σημασία του θεσμού της ιδιωτικής ασφαλίσης στη συνείδηση του μέσου Έλληνα.



**GENERALI**

Ωστόσο, έχουμε ευθύνη και οι υγιείς δυνάμεις της αγοράς. Ισως αποστασιονοποιηθήκαμε περισσότερο από όσο έπρεπε από τα τεκταινόμενα και δεν αναλάβαμε τις ανάλογες πρωτοβουλίες με στόχο τη βελτίωση της εικόνας του κλάδου. Ήρθε η ώρα, με δεδομένο και το νέο πιο ολοκληρωμένο εποπτικό πλαίσιο που εισάγει η οδηγία Φερεγγυότητα II (Solvency II) να χαράξουμε όλοι μαζί νέα σχέδια για να απλιάζουμε την εικόνα της αγοράς, να αυξήσουμε την ασφαλιστική πίτα, να προσφέρουμε τη δυνατότητα να γνωρίσουν το αγαθό της ασφάλισης περισσότεροι πολίτες. Ειδικά τώρα που και οι ανάγκες είναι περισσότερες παρά ποτέ.

Πιστεύω ότι η οικονομική συγκυρία, παρά τη μείωση της αγοραστικής ικανότητας που υποχρεωτικά επιφέρει, θα πλειουργήσει ως καταλύτης προς αυτή την κατεύθυνση. Οφείλουμε όμως να απλιάζουμε τη νοοτροπία μας. Δεν είναι ο πελάτης αυτός που θα έρθει σε εμάς απλά εμείς που θα πρέπει να τον προσεγγίσουμε και να του προτείνουμε τις λύσεις που του ταιριάζουν.

**Solvency II: Πότε πιστεύετε ότι θα δούμε απλιγές στην ελληνική ασφαλιστική αγορά από την εφαρμογή του; Τι απλιγές θα δούμε;**

Η υλοποίηση της οδηγίας Solvency II αναμένεται να επιταχύνει εξελίξεις σε επιχειρηματικό επίπεδο. Ήδη, καταγράφονται οι πρώτες εξ αυτών. Έχουμε μέχρι στιγμής αποχωρήσεις ασφαλιστικών εταιρειών, προσπάθειες μεταβίβασης χαρτοφυλακίων, ενώ ακούγονται και σενάρια για εξαγορές. Εκτιμώ ότι η κατάσταση χαρακτηρίζεται από μία ρευστότητα, στοιχείο που θα δημιουργήσει και νέες ευκαιρίες ανάπτυξης για τις υγιείς δυνάμεις του κλάδου. Η Generali παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς και θα επιδιώξει να αξιοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ευκαιρίες που θα παρουσιαστούν.

**Είστε από τις ελάχιστες εταιρείες που μέσα στην κρίση εμφανίζετε όχι μόνο αύξηση των μεριδίων αγοράς απλά και άνοδο της**



**Υπάρχουν πολλά και σημαντικά project τα οποία έχουμε σχεδιάσει και προγραμματίσει, τα οποία πιστεύω ότι μπορούμε να υλοποιήσουμε άμεσα για να δώσουμε ένα διαφορετικό στίγμα της ασφάλισης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Νιώθω ότι μόλις ξεκινάμε**

**παραγωγής ασφαλίστρων. Σε ποιους παράγοντες αποδίδετε αυτή την επιτυχία;**

Πιστεύω ότι η επιμονή στο δρόμο της γιούς ισορροπημένης ανάπτυξης δικαιώνεται ακόμη και τώρα που η αγορά περνά μία σοβαρή κρίση. Η ανάπτυξη της Generali είναι αποτέλεσμα αυτής της «εμμονής» και της σκληρής δουλειάς των επαγγελματιών συνεργατών της εταιρείας απλά και των ανθρώπων μας, στα μετόπισθεν, στα γραφεία μας. Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές αυτήν την περίοδο βρήκαν στην Generali ένα σταθερό, συνεπή σύμμαχο. Επίσης, οι ασφαλισμένοι αναγνώρισαν στην εταιρεία, έναν αξόπιστο και φερέγγυο πάροχο ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών

**Στην είσοδο των γραφείων της Generali, έχετε ένα πορτραίτο του Μαχάτμα Γκάντι που πλέι «γίνε εσύ η απλιγή που θέλεις να δεις στον κόσμο». Ποιες απλιγές θέλετε να κάνετε στην Generali κύριε Δημητρίου και πόσο πετυχαίνετε να τις υλοποιήσετε;**

Πολύ απλά, θα γίνουμε καλύτεροι, αποτελεσματικότεροι, Simpler Smarter. Αυτό σημαίνει ότι θα υλοποιήσουμε όλες εκείνες τις απλιγές που είναι απαραίτητες για να συνεχίσουμε να υπορετούμε το κοινό μας όραμα, να «προστατεύουμε και να βελτιώνουμε» τις ζωές των ανθρώπων. Στόχος μας είναι να βρίσκουμε σε κάθε εποχή την κατάλληλη στρατηγική που θα μας φέρει πιο κοντά σε αυτό το όραμα. Για να γίνουμε η πρώτη επιλογή στις προτιμήσεις του καταναλωτή μετασχηματίζουμε όλες τις πλειουργίες μας, ώστε να αποτελούμε την απλή και έξυπνη επιλογή για τους καταναλωτές.

**Τι σημαίνει αυτό για τους ασφαλιστές και τους ασφαλισμένους της Generali Hellas;**

Είμαστε έτοιμοι να υποδεχτούμε μια νέα εποχή ασφάλισης. Σε αυτή τη νέα εποχή ο πελάτης θα βρίσκεται στο κέντρο όλων των δραστηριοτήτων μας και οι δυνάμεις μας θα συγκεντρωθούν, ώστε να πλειουργούμε με τον πιο ευέλικτο και αποτελεσματικό τρόπο. Σε επίπεδο προϊόντων θα συνεχίσουμε να παρέχουμε ολοκληρωμένες λύσεις σε προστό κόστος. Φημίζομαστε εξάλλου ότι παρέχουμε από τις πιο πλήρεις λύσεις της αγοράς, στην Υγεία, την ασφάλιση κατοικίας και επιχείρησης, με το πλέον ανταγωνιστικό κόστος. Σε επίπεδο υπηρεσιών, πρόκειται να υλοποιήσουμε μια σειρά ψηφιακών έργων που θα αναβαθμίσουν την ικανοποίηση του πελάτη και θα διευκολύνουν τον συνεργάτη. Μία σειρά καινοτομιών που έχουμε εισάγει τα τελευταία χρόνια είναι ενδεικτικές του τι ακριβώς θέλουμε να κάνουμε για πλογραφισμό των ασφαλιστών και των ασφαλισμένων. Η real time καταβολή των προμηθειών στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές είναι ένα δείγμα καινοτομίας, στην κατεύθυνση βελτίωσης της εξυπηρέτησης του συνεργάτη μας. Επίσης το σύστημα «One View», μια διαδραστική πλατφόρμα που αποτελεί το «e-γραφείο» του ασφαλιστή και το «web insuring» του ασφαλισμένου είναι ένα ακόμη παράδειγμα, το οποίο αναμένεται να εμπλουτιστεί και να εξεπλιχθεί ακόμη περισσότερο στο άμεσο



**Σε αυτή την προσπάθεια  
της Generali είμαστε  
τώρα στρατευμένοι  
πολλοί περισσότεροι,  
κάτι που έχει ιδιαίτερη  
αξία στους δύσκολους  
αναμφίβολα καιρούς  
που περνάμε**

μέλλον. Τέλος, αναπτύσσουμε e-services και αναζητούμε τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους για την ενσωμάτωση πρωτοποριακών διαδικασιών, ώστε να παρέχουμε οιλοκληρωμένες υπηρεσίες προς τους πελάτες απλά και τους συνεργάτες μας. Στον τομέα αυτό θα έχουμε πολλά να πούμε στο άμεσο μέλλον.

Συμπληρώνετε σε λίγο 15 χρόνια στο τιμόνι της Generali Hellas. Av

γυρνάγατε πίσω, τι ήταν αυτό που δεν θα ξανακάνατε, σε τι θα επιμένατε περισσότερο;

Μάλλον τον ίδιο δρόμο θα ακολουθούσα, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι όλα αυτά τα χρόνια δεν σημειώθηκαν και πάθηκαν και αστοχίες. Όμως επιμέναμε σε μία υγιή ανάπτυξη, δώσαμε βάση σε μία ισορροπημένη σχέση μεταξύ των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων, αποφεύγαμε υπερβολές και κινήσεις εντυπωσιασμού, εστιάζαμε στην ουσία. Άλλοτε τα αποτελέσματα ήταν ιδιαίτερα θετικά, άλλοτε λιγότερο. Σημασία όμως έχει ότι σε αυτή την προσπάθεια της Generali είμαστε τώρα στρατευμένοι πολλοί περισσότεροι, κάτι που έχει ιδιαίτερη αξία στους δύσκολους αναμφίβολα καιρούς που περνάμε.

Μαθηματικός, αναλογιστής.  
Αρκούν μόνο οι αριθμοί για να «κυβερνάτε» με επιτυχία ένα τόσο μεγάλο καράβι;

Οι αριθμοί έχουν την αξία τους από μόνοι τους και είναι πλεονέκτημα να τους

γνωρίζεις καλά. Όμως αποτελεσματική διοίκηση ενός οργανισμού σημαίνει να μπορείς να οδηγείς τους ανθρώπους σου στην υλοποίηση του κοινού σου οράματος και να τους κάνεις μετόχους αυτής της απλιγής. Προσωπικά, έχω πάντα την πόρτα μου ανοιχτή σε όλους τους συνεργάτες μου και προσπαθώ να τους δίνω το χώρο που απαιτείται για να συμβάλλουν στην επιτυχία της εταιρείας με καινοτόμες ιδέες και πρωτοβουλίες, χωρίς να νιώθουν υπέρμετρο το βάρος της ευθύνης. Θεωρώ ότι, αν υπολογίσουμε τις δυσκολίες και προκλήσεις που συναντήσαμε και ξεπέρασμε με ομαδική δουλειά τα τελευταία χρόνια, φαίνεται ότι το σχήμα αυτό είναι δυνατό, και ότι έχουμε ακόμη πολλές νέες προκλήσεις να κατακτήσουμε. Υπάρχουν πολλά και σημαντικά project τα οποία έχουμε σχεδιάσει και προγραμματίσει, τα οποία πιστεύω ότι μπορούμε να υλοποιήσουμε άμεσα για να δώσουμε ένα διαφορετικό στίγμα της ασφαλιστικής στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Νιώθω ότι μόλις ξεκινάμε. ◻