

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ στον Λάμπρο Καραγεώργο



# Πάνος Δημητρίου

Διευθύνων Σύμβουλος Generali Hellas

Η Generali  
δημιουργεί  
επιχειρηματίες  
ασφαλιστές!

Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, έχουν για εμάς έναν κεντρικό ρόλο στη διαμόρφωση της νέας εποχής. Προχωράμε μαζί και αυτό είναι κάτι που οι συνεργάτες μας διαπιστώνουν εμπράκτως, καθώς είναι οι αποδέκτες των σημαντικών επενδύσεων που πραγματοποιούμε!









Η Generali Hellas ταράζει τα νερά της ιδιωτικής ασφάλισης για μία ακόμη φορά. Μετά τις πρωτοβουλίες, που χάραξαν νέα πρότυπα στα ασφαλιστικά προϊόντα υγείας και τις επενδύσεις στην τεχνολογία που στηρίζουν την ανάπτυξη της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, ανοίγει τώρα νέες λεωφόρους ανάπτυξης. Σπάει τα δεσμά που κρατούν δέσμια τα παραδοσιακά δίκτυα πωλήσεων στα στερεότυπα του παρελθόντος, ενώ τολμάει να αλλάξει και τις εσωτερικές της διοικητικές δομές, προκειμένου να στηρίξει αποτελεσματικότερα το επιχειρησιακό της μοντέλο. Ο λόγος δίνεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Generali Hellas κ. Παναγιώτη Δημητρίου, ο οποίος μας εξηγεί τη νέα φιλοσοφία της εταιρείας

**Κύριε Δημητρίου, αναφέρεστε σε μία νέα εποχή, σε μια νέα φιλοσοφία της Generali. Τι εννοείτε ακριβώς;**

Πιστεύω ότι το μήνυμα και η φιλοσοφία μας είναι ξεκάθαρη. Ο κόσμος αλλάζει. Μπορεί το δυσχερές οικονομικό περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια να μην μας επιτρέπει, κάποιες φορές, να δούμε καθαρά το καινούργιο που έρχεται, όμως το μέλλον είναι ήδη εδώ. Στην Generali αφουγκραζόμαστε τις εξελίξεις, αισιοδοξούμε για το μέλλον και θέλουμε να το υποδεχθούμε όσο το δυνατόν πιο έτοιμοι. Για αυτό το λόγο δεν εφηνουχάζουμε. Επενδύουμε καθημερινά, χρόνο, χρήμα, ιδέες και εργασία στην επίτευξη αυτού του στόχου.

Σε αυτό το μέλλον, που επί της ουσίας είναι ήδη παρόν, προβλέπουμε ότι ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης θα αλλάξει ριζικά και ο πελάτης θα έχει πολύ περισσότερες αλλά και διαφορετικές απαιτήσεις. Θα είναι σαφέστατα πιο ενημερωμένος και θα διαθέτει υψηλότερη τεχνολογική κατάρτιση, θα έχει περισσότερα εργαλεία στην διάθεσή του για να κάνει έρευνα αγοράς και θα έχει πολύ περισσότερες επιλογές για την κάλυψη των αναγκών του. Καταλύτης όλων αυτών των εξελίξεων είναι βεβαίως η τεχνολογία, η οποία έχει διεισδύσει συνολικά στον κύκλο ζωής ενός προϊόντος, από τη σύλληψη και το σχεδιασμό του, την πρόωθηση και την πώλησή του καθώς και τη χρήση του από τους καταναλωτές. Παλαιότερα, ως κλάδος διαθέταμε risk based ασφαλιστικά προϊόντα και η σχέση μας με τον πελάτη περιοριζόταν, κατά κύριο λόγο, στη στιγμή της αποζημίωσης. Σήμερα, όμως, καλούμαστε να σχεδιάσουμε και να προσφέρουμε λύσεις και υπηρεσίες που δεν θα ανταποκρίνονται απλώς στην επέλευση κάποιου ασφαλιστικού κινδύνου, αλλά οι οποίες θα πλαισιώνουν ουσιαστικά την ζωή των πελατών μας και θα προσαρμόζονται, σύμφωνα με τον τρόπο ζωής τους. Υπηρεσίες που θα τους ακολουθούν στην καθημερινότητά τους και θα μεταβάλλονται ανάλογα με τον τρόπο που θα επιλέγουν οι ίδιοι να μετακινούνται, να αθλούνται ή να τρέφονται κ.λπ.

Αυτή τη φιλοσοφία προσπαθούμε να εισάγουμε στις υπηρεσίες μας, στα προϊόντα μας και στις εσωτερικές μας δομές. Το επιχειρηματικό μας μοντέλο περιλαμβάνει βεβαίως και τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, οι οποίοι για εμάς έχουν έναν κεντρικό ρόλο στη διαμόρφωση αυτής της νέας εποχής. Προχωράμε μαζί και αυτό είναι κάτι που οι συνεργάτες μας διαπιστώνουν εμπράκτως, καθώς είναι οι αποδέκτες των σημαντικών επενδύσεων που πραγματοποιούμε, όσον αφορά στα τεχνολογικά εργαλεία με τα οποία τους εξοπλίζουμε για την ανάπτυξη των εργασιών τους, σε σταθερές εκπαίδευσης που προσφέρουμε σε όλα τα επίπεδα για τη συνεχόμενη ενημέρωση και εξέλιξη τους, αλλά και στις δομές που προσφέρουμε σαν εταιρεία για την αποτελεσματική στήριξη του έργου τους.

**Μπορείτε να αναφερθείτε πιο συγκεκριμένα;**

Για να κατανοήσουμε την πραγματική πρόκληση που αντιμετωπίζει ο ασφαλιστικός κλάδος θα πρέπει να αντιληφθούμε ότι το θέμα δεν είναι η τεχνολογία, αυτή καθ' αυτή, αλλά το πώς εμείς τη χρησιμοποιούμε λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του ίδιου του οργανισμού μας, των πελατών αλλά και των διαμεσολαβητών, για να σχεδιάσουμε ουσιαστικές και αποτελεσματικές λύσεις.

Στην Generali, αυτό μεταφράζεται με μια σειρά αλυσιδωτών ενεργειών: Σε επίπεδο προϊόντων στον κλάδο retail αυξήσαμε την ευελιξία



και τη συνδυαστικότητα των παροχών μας, προσανατολιζόμενοι στη λογική ολοκληρωμένων λύσεων και όχι άσπληρα σχεδιασμένων προϊόντων. Σημαντικά βήματα έχουν γίνει στην μελάτη λύσεων connected insurance, με τη βοήθεια του Ομίλου Generali, για την παροχή καινοτόμων λύσεων που κάνουν χρήση έξυπνης τεχνολογίας και αξιοποίησης δεδομένων (big data). Ας μην ξεχνάμε ότι ο Όμιλος Generali έχει συνάψει συνεργασίες με διακεκριμένες start-up εταιρείες όπως η My Drive και η Ellcie Healthy, αυξάνοντας έτσι την ψηφιακή του τεχνογνωσία.

Σε επίπεδο οργάνωσης και υπηρεσιών, εκτός από την πρωτοποριακή πλατφόρμα One View, που διασφαλίζει την πλήρη και αποτελεσματική διαχείριση όλων των ασφαλιστικών εργασιών των συνεργατών μας, προχωράμε: στο ψηφιακό underwriting στις ασφαλίσεις retail, ζωής και γενικών, που δίνει νέα διάσταση στην ανάληψη της ασφάλισης, την ηλεκτρονική έκδοση προσφοράς και συμβολαίου και το portal MyGenerali, που απευθύνεται στον ψηφιακό χρήστη. Να σημειώσω εδώ ότι στο σχεδιασμό της παραπάνω ψηφιακής μας μεταμόρφωσης συμμετέχουν ενεργά και οι συνεργάτες μας. Μέσω αυτών των εργαλείων αναβαθμίζουμε την εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών και των συνεργατών μας, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας μακροπρόθεσμα τα διαχειριστικά μας κόστη.

Σε επίπεδο δέσμευσης πελατών και ανάπτυξης δεσμών εμπιστοσύνης (client engagement) εισαγάγαμε το σύστημα έρευνας ικανοποίησης Net Promoters System. Μέσω αυτού ζητάμε ανατροφοδότηση του πελάτη καθόλα τα στάδια ασφάλισης, από την απόκτηση, μέχρι την ανανέωση, την αποζημίωση ή ακόμη την τροποποίηση του ασφαλιστηρίου του. Ζητάμε από τους πελάτες μας να μας αξιολογήσουν, ενώ επανερχόμαστε και μετά την ολοκλήρωση της έρευνας, με προσωπική επικοινωνία για να επιλύσουμε κάθε ζήτημα που τυχόν έχει προκύψει, ώστε να βελτιωνόμαστε συνεχώς. Την ίδια δυνατότητα αξιολόγησης των υπηρεσιών μας, προσφέρουμε και στους συνεργάτες μας.

Τέλος, καθώς η αγορά αλλάζει και οι εξελίξεις μας οδηγούν προς νέες κατευθύνσεις, θεωρήσαμε ότι ήταν η

κατάλληλη στιγμή να αλλάξουμε και εμείς βηματισμό, να γίνουμε πιο ευέλικτοι και να διευρύνουμε τις δυνατότητες ανάπτυξης εργασιών των συνεργατών μας. Έτσι, προχωρήσαμε στον επανασχεδιασμό του αποκλειστικού μας δικτύου Agency. Δώσαμε μια νέα δυναμική στο σχήμα αυτό, προσφέροντας τη δυνατότητα στους συνεργάτες μας

να προσφέρουν με πλήρη ελευθερία και ευελιξία την ασφαλιστική λύση, που κρίνουν καταλληλότερη για τους πελάτες τους. Ανοίξαμε τα «στενά πλαίσια» της σχέσης μας ώστε να έχουν την ευκαιρία οι συνεργάτες αυτοί, που έχουν στηρίξει πιστά και έχουν εκπροσωπήσει άξια την εταιρεία μας για χρόνια, να ενισχύσουν περαιτέρω τις ομάδες τους με νέους συνεργάτες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές της αγοράς. Η σχέση με την εταιρεία παραμένει βεβαίως προνομιακή.

**Τι σημαίνει αυτό στην πράξη, γιατί και άλλες εταιρείες κάποιους από το Agency τους έκαναν πράκτορες...**

Είναι διαφορετική η δική μας φιλοσοφία. Καταρχήν οι συνεργάτες μας διατηρούν το χαρτοφυλάκιό τους, ενώ εμείς συνεχίζουμε να τους παρέχουμε ουσιαστική στήριξη σε όλα τα στάδια της ανάπτυξής τους. Απολαμβάνουν την εκπαίδευση και την τεχνογνωσία της Generali, και διατηρούν την προνομιακή τους πρόσβαση στις υπηρεσίες της. Επιπλέον, το νέο αυτό σχήμα αποκτά ακόμη περισσότερα κίνητρα ανάπτυξης, χάρη σε ένα νέο κανονισμό πωλήσεων με υψηλότερες αμοιβές, αλλά και

μια εναλλακτική επιχειρηματική προσέγγιση, που τους βοηθάει να αναπτυχθούν περισσότερο.

Αυτό γιατί πιστεύουμε ότι η εκπαίδευση / ενημέρωση και η βοήθεια που με τη σειρά μας μπορούμε να προσφέρουμε στους διαμεσολαβητές είναι πολύ σημαντική. Η ανάπτυξη του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, η παροχή κινήτρων για την είσοδο νέων ανθρώπων στο επάγγελμα και η ενίσχυση των εργασιών, θα συμβάλλει εν τέλει στην ανάπτυξη της αγοράς και στη μεγέθυνση της πίτας της ιδιωτικής ασφάλισης. Αυτό είναι καινοτόμο.

Δεν μας τρομάζει η ανατροπή «παλαιών, παραδοσιακών δομών», ούτε είναι στόχος μας να εγκλωβίσουμε τους συνεργάτες που μας έχουν στηρίξει. Ως εταιρεία θεωρούμε



**Το επιχειρηματικό μας μοντέλο περιλαμβάνει και τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, οι οποίοι για εμάς έχουν έναν κεντρικό ρόλο στη διαμόρφωση αυτής της νέας εποχής!**



ότι έχουμε διασφαλίσει τις προϋποθέσεις εκείνες που μας καθιστούν «προτιμώμενο» πάροχο και συνεργάτη. Διαθέτουμε τα πιο ανταγωνιστικά προϊόντα της αγοράς και προσφέρουμε τις πιο πλήρεις υπηρεσίες για τους ασφαλισμένους και τους συνεργάτες μας. Πιστεύω ότι έχουμε κερδίσει την εμπιστοσύνη και την προτίμησή τους.

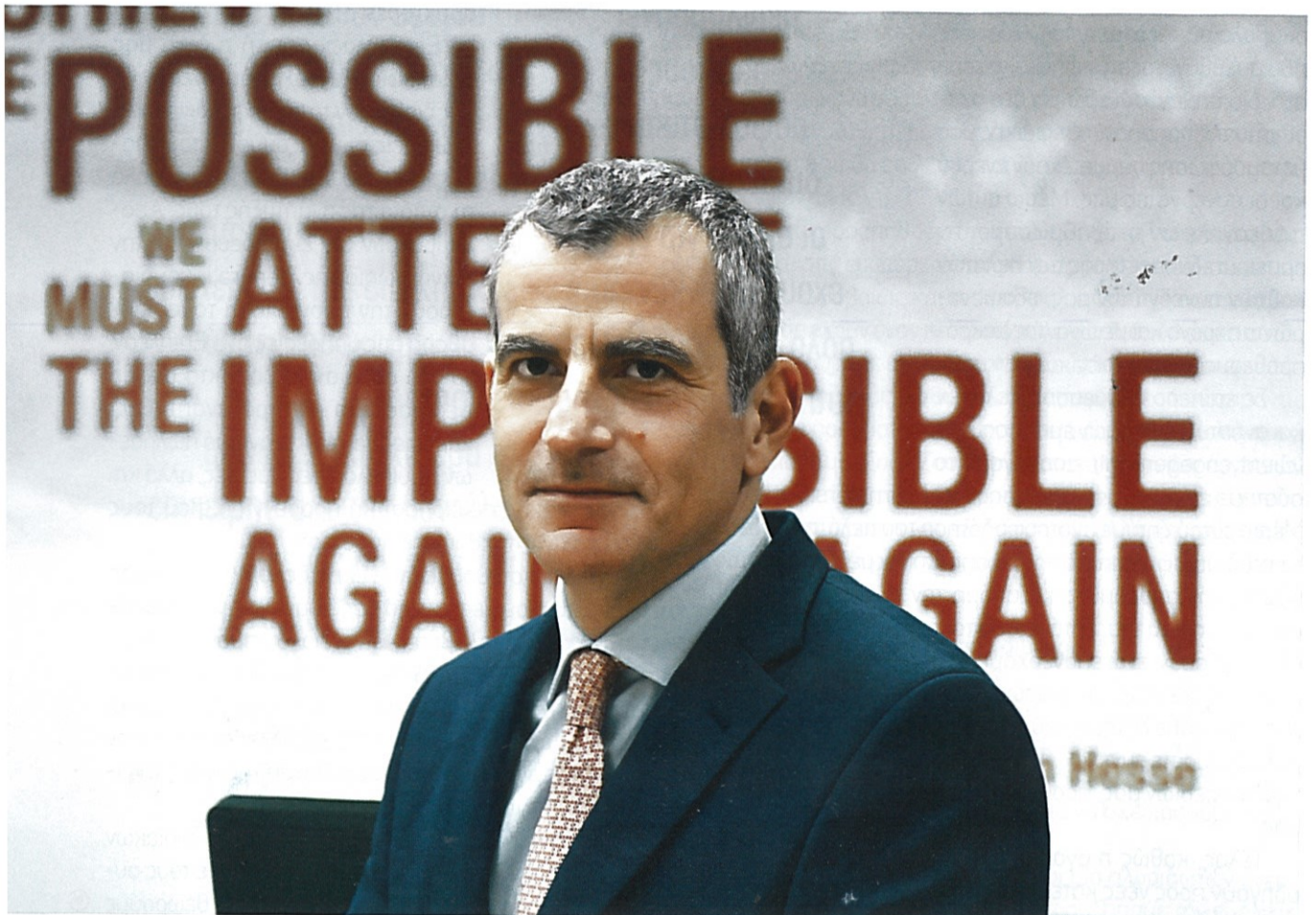
**Κύριε Δημητρίου, εκτός όμως από αυτή την επιλογή προχωρήσατε και σε αλλαγές στη διοικητική ομάδα των πωλήσεων. Μιλήστε μας λίγο για την επιλογή σας αυτή.**

Όπως ανέφερα και προηγουμένως, αλλάζουμε τελείως τη φιλοσοφία στην ανάπτυξη του δικτύου πωλήσεων. Δεν υπάρχει, πλέον, η λογική του αποκλειστικού δικτύου και των ανεξάρτητων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Δεν θα μπορούσε αυτό να μην επηρεάσει και τη διοικητική διάρθρωση παρακολούθησης των πωλήσεων. Η Generali συνεργάζεται πλέον με επιχειρηματικά σχήματα που δραστηριοποιούνται στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση. Συνεργάζεται με επιχει-

ρηματίες οι οποίοι έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις και πολλαπλές ανάγκες. Για να μπορέσουμε να τους εξυπηρετήσουμε πιο ολοκληρωμένα, δημιουργήσαμε μία ομάδα Account Managers, οι οποίοι έχουν στην ευθύνη τους τη συνολική υποστήριξη συγκεκριμένων συνεργατών ο καθένας τους. Είναι Managers που γνωρίζουν καλά, τόσο τις γενικές ασφαλίσεις όσο και τις ασφαλίσεις ζωής, και βεβαίως γνωρίζουν καλά τη φιλοσοφία ανάπτυξης της Generali.

**Η Generali  
συνεργάζεται πλέον  
με επιχειρηματικά  
σχήματα που  
δραστηριοποιούνται  
στην ασφαλιστική  
διαμεσολάβηση**

Το σύστημα αυτό δίνει τη δυνατότητα στην εταιρεία να γνωρίζει καλύτερα τις ανάγκες του κάθε συνεργάτη, καθώς οι εργασίες του αντιμετωπίζονται συνολικά και όχι αποσπασματικά, ανά κλάδο. Επιπλέον, μειώνοντας τις βαθμίδες στη διοικητική πυραμίδα της εταιρείας, ενισχύουμε τη σχέση με τον συνεργάτη. Ο Συνεργάτης πλέον αποκτάει τον «δικό του άνθρωπο» στην εταιρεία, ένα συγκεκριμένο σημείο αναφοράς για κάθε του αίτημα. Ο Account Manager βρίσκεται στη διάθεσή του για





να τον βοηθήσει στην επίλυση των όποιων προβλημάτων παρουσιαστούν. Μαζί με τον Account Manager θα μπορούν οι συνεργάτες μας να σχεδιάζουν πιο αποτελεσματικά τον τρόπο με τον οποίο θα καλύπτουν τις εκπαιδευτικές και λειτουργικές τους ανάγκες, αλλά και να χαράσσουν μαζί, τους αναπτυξιακούς τους στόχους.

Μεταξύ των Account Managers υπάρχει και ένας γενικός Συντονιστής. Ο ίδιος βοηθά στη μεταφορά τεχνολογίας από τη μία ομάδα στην άλλη και διασφαλίζει ότι όλοι οι παράγοντες είναι ευθυγραμμισμένοι με την ευρύτερη στρατηγική της εταιρείας.

**Πως υποδέχθηκαν τις αλλαγές αυτές οι συνεργάτες της Generali;**

Κάθε αλλαγή ειδικά όταν είναι ριζική, απαιτεί και μία περίοδο προσαρμογής. Στην Generali όμως προσαρμοζόμαστε γρήγορα στο καινούργιο. Εσωτερικά, τα πρώτα μηνύματα είναι πολύ θετικά καθώς οι Account Managers μας γνωρίζουν καλά τη φιλοσοφία της εταιρείας, και τις ανάγκες των συνεργαζόμενων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και καταβάλουν, όπως πάντα, την καλύτερη τους προσπάθεια για να στηρίζουν αυτή την πρωτοβουλία της εταιρείας. Επιπλέον, οι σχέσεις μας με τους συνεργάτες μας είναι ιδιαίτερα στενές. Μας εμπιστεύονται και περιμένουν από εμάς το διαφορετικό. Βλέπουμε τις εξελίξεις που έρχονται και ζητάμε από τους συνεργάτες μας να αλλάξουν, ωστόσο καταλαβαίνουμε ότι η αλλαγή αυτή ξεκινάει από εμάς. Δεν διστάζουμε να κάνουμε τις απαραίτητες τομές σε όλα τα επίπεδα, ακόμη και εάν αυτές φαντάζουν δύσκολες.

**Αναπτύσσεσθε μόνο μέσω των παραδοσιακών δικτύων πρακτόρων και μεσιτών. Δεν έχετε κάποιο εναλλακτικό δίκτυο. Δεν φοβάστε τη μεγέθυνση των επιχειρηματικών σχημάτων της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης;**

Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται κάποια συγκέντρωση και στο χώρο της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Ωστόσο, δε θεωρώ ότι αυτό προς το παρόν συνιστά πρόβλημα για τον κλάδο. Θα έλεγα ότι και τα ισχυρά υγιή επιχειρηματικά σχήματα είναι προς όφελος του θεσμού, εφόσον μπορούν να προσφέρουν λύσεις για τη μετάβαση των διαμεσολαβητών στη νέα εποχή. Σε διαφορετική περίπτωση, εάν απλώς λειτουργούν σα μοχλός πίεσης στις ασφαλιστικές εταιρίες με σκοπό την αύξηση των προμηθειών, θεωρούμε ότι δεν θα είναι βιώσιμα. Βέβαια, η πορεία του καθενός εξαρτάται και από το πώς

διαχειρίζεται το μέγεθος του. Πιστεύω στην υγιή συνεργασία όλων των πλευρών για το καλό της αγοράς.

**Κλείνοντας αυτή τη σύντομη συζήτηση πως βλέπει το μέλλον της αγοράς η Generali;**

Θα έλεγα ότι η ασφαλιστική αγορά όπως και η ζωή μας γενικότερα αλλάζει, λόγω της νέας τεχνολογικής επανάστασης. Τα robotics, το artificial intelligence (AI) είναι ήδη εδώ. Το μέλλον είναι ήδη εδώ. Τα τελευταία χρόνια στις ετήσιες εκδηλώσεις που διοργανώνουμε για τους συνεργάτες μας, επικοινωνούμε αυτό το μήνυμα σταθερά. Φέρνουμε κοντά στους συνεργάτες μας εξέχοντες ομιλητές, καθώς επιδιώκουμε να τους δώσουμε μια οπτική πέραν των στενών πλαισίων της δικής μας αγοράς. Η αγορά θα αλλάξει, γιατί αλλάζει ο κόσμος στον οποίο απευθύνεται η ασφάλιση.

Για παράδειγμα η τεχνολογία θα δώσει την δυνατότητα να αναζητά κανείς την ασφάλιση 24ωρες το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο. Θα μπορεί να αναζητά ένα πολύ «προσωποποιημένο» ασφάλιστρο, που θα αφορά μία συγκεκριμένη δραστηριότητα. Θα καταβάλει ασφάλιστρο για το αυτοκίνητό του, αναλόγως με το πόσο «έξυπνο» είναι, πόσο φιλικό για το περιβάλλον είναι και με το πόσο προσεκτικά οδηγεί (εάν οδηγεί). Θα καταβάλει ασφάλιστρο υγείας ανάλογα με το πόσο

αθλείται. Όλα αυτά θα είναι γνωστά στην ασφαλιστική μέσω των big data και θα μπορεί να τιμολογεί σε προσωπική βάση. Ορισμένες ανάγκες θα εκλείψουν, ορισμένες λογικές δεν θα έχουν πλέον νόημα, νέες όμως προκλήσεις και ευκαιρίες θα εμφανιστούν.

Σε όλες αυτές τις αλλαγές δεν μπορώ να φανταστώ την απουσία του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ο ρόλος του οποίου, ως συμβούλου, σαφέστατα διευρύνεται. Ωστόσο, θα πρέπει να βρει νέους τρόπους για να εξυπηρετεί τον πελάτη του. Για να το κάνει αυτό χρειάζεται συνεχείς επενδύσεις, οι οποίες θα παρακολουθούν την τεχνολογική εξέλιξη. Τέτοιου είδους μεγάλες επενδύσεις μόνο μια μεγάλη ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να τις πραγματοποιεί, ώστε να παράγει την απαιτούμενη τεχνολογική καινοτομία. Στον τομέα αυτό έχουμε, ήδη, αποκτήσει σημαντικό κεφάλαιο γνώσης και θα συνεχίσουμε να παρέχουμε νέες, πρωτοποριακές λύσεις και εργαλεία για τους ασφαλισμένους και τους συνεργάτες μας. Με την Generali στο πλάι τους δεν έχουν απλώς μια ασφαλιστική εταιρεία, αλλά έναν ισχυρό οργανισμό, που παρακολουθεί από κοντά αλλά και διαμορφώνει τις εξελίξεις στον κλάδο της ασφάλισης παγκοσμίως

**Τα μεγάλα σχήματα διαμεσολαβητών εάν απλώς λειτουργούν σα μοχλός πίεσης στις ασφαλιστικές εταιρίες με σκοπό την αύξηση των προμηθειών, θεωρούμε ότι δεν θα είναι βιώσιμα**