

Δελτίο Τύπου

30 Ιουνίου 2020

KPMG: Με έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ασφαλιστικών εταιρειών

Σε υβριδικά μοντέλα εξυπηρέτησης πελάτη, με συνδυασμό «ζωντανής» επαφής και ψηφιακής επικοινωνίας, στρέφεται η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα, ως απόρροια της πανδημίας του κορωνοϊού. Την ίδια στιγμή, ο κλάδος καλείται να αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις στο πεδίο της διαχείρισης κινδύνων και κανονιστικής συμμόρφωσης. Το μέλλον της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα συζητήθηκε εκτενώς, στο πλαίσιο του [9ου live webcast](#) της [KPMG](#) στην Ελλάδα, σχετικά με την επίδραση του κορωνοϊού στο επιχειρείν, την Πέμπτη 25 Ιουνίου.

Στον ασφαλιστικό κλάδο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός είχε προχωρήσει σημαντικά πριν την εκδήλωση της πανδημίας. Σύμφωνα με τον Ιωάννη Βασιλάτο, Γενικό Διευθυντή Digital Transformation και επικεφαλής της Διεύθυνσης Technology and Growth της Eurolife «η ψηφιοποίηση δεν πρέπει να εξαντλείται στο front-end» ενώ επεσήμανε ότι υπάρχουν περιθώρια για περαιτέρω ανάλυση του μεγάλου όγκου δεδομένων που «κατέχουν» οι ασφαλιστικές εταιρείες. Ο ίδιος πρόβλεψε ότι στην ελληνική αγορά, οι αλλαγές στη συμπεριφορά καταναλωτή δεν θα είναι εμφανείς «από τη μία μέρα στην άλλη», έδωσε «ψηφο εμπιστοσύνης» στα phygital (physical και digital) μοντέλα λειτουργίας, και ανέδειξε τις τεχνολογίες cloud και την ψηφιακή ασφάλεια ως σημαντικές προκλήσεις για την ψηφιοποίηση της ασφαλιστικής αγοράς.

Την πολυπλοκότητα του ασφαλιστικού customer journey ανέλυσε στην παρουσίασή του ο Σωτήρης Παπαντωνόπουλος, Ιδρυτής και Διευθύνων Σύμβουλος της Money Market (insurancemarket.gr), όπου ο πελάτης έχει συνηθίσει στην ιδέα της διαπροσωπικής καθοδήγησης μέσω της προσωπικής επαφής (ακόμα και με τον ασφαλιστή μέσα στο σπίτι του) ενώ μπορεί να έρθει αντιμέτωπος με διαδικασίες αυξημένης πολυπλοκότητας σε online περιβάλλον. Ωστόσο, σύμφωνα με τον Σ. Παπαντωνόπουλο «ο ασφαλιστικός πελάτης είναι πλέον έτοιμος να αποδεχθεί την απομακρυσμένη ψηφιακή εμπειρία».

«Από πλευράς αποζημιώσεων, η πανδημία δεν αποτέλεσε, μέχρι στιγμής, ένα απόλυτα καταστροφικό γεγονός», τόνισε ο Θάνος Αγγελόπουλος, Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων και Αναλογιστικής στην Υδρόγειο Ασφαλιστική, επισημαίνοντας ωστόσο ότι, σε διεθνές επίπεδο, το θέμα του business interruption αποτέλεσε σημαντική πρόκληση για την ιδιωτική ασφάλιση. Ο ίδιος δεν παρέλειψε να αναφερθεί στην αύξηση των κρουσμάτων ασφαλιστικής απάτης εν μέσω πανδημίας.

«Υπήρξαν προειδοποιήσεις για την εξέλιξη της πανδημίας, όμως δεν δώσαμε από την αρχή τη δέουσα σημασία. Το ίδιο ισχύει και για την κλιματική αλλαγή» επεσήμανε στην παρουσίασή του Πρόεδρος του Συνδέσμου Ελλήνων Μεσιτών Ασφαλίσεων Μιχάλης Τζωρτζωρής, ο οποίος αναφέρθηκε και στην έλλειψη κουλτούρας ασφάλισης στην Ελλάδα, «με το 10% των αυτοκινήτων να κυκλοφορούν ανασφάλιστα».

Τον υπαρκτό κίνδυνο απώλειας πελατών λόγω παύσης δραστηριοτήτων ανέδειξε στην παρουσίασή του ο Γιώργος Ραουνάς, επισημαίνοντας ωστόσο ότι, σε επίπεδο επιχειρησιακής συνέχειας, οι ασφαλιστικές εταιρείες βρήκαν phygital τρόπους για να εξυπηρετούν τους πελάτες τους εν μέσω πανδημίας. Ο ίδιος υποστήριξε ότι η πανδημία αποτέλεσε την αφορμή για αναθεώρηση και αναβάθμιση των πλάνων διαχείρισης κινδύνου, ενώ έκανε λόγο και για ένταση των πιέσεων από τους επόπτες. Σε αυτό το πλαίσιο, η Mary Trussell, Global Lead Partner for Insurance Accounting Change στην KPMG International διέψευσε τις όποιες προσδοκίες μπορεί να είχε καλλιεργήσει ο ασφαλιστικός κλάδος για παράταση στις προθεσμίες του IFRS 17 και ανακοίνωσε την έκδοση των προσαρμογών (amendments) από το IASB. Η ίδια αναγνώρισε ότι υπάρχει «κόπωση» λόγω των IFRS17 projects (καθώς η πανδημία δεν έπαυσε τις προετοιμασίες από πλευράς ασφαλιστικών εταιρειών) έφερε ωστόσο το παράδειγμα του Solvency 2 προκειμένου να τονίσει ότι «οι πολλές αναβολές σε προθεσμίες δημιουργούν σύγχυση».

Μείνετε συντονισμένοι για την ημερομηνία πραγματοποίησης των επόμενων
webcast: www.kpmgevents.gr

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΤΗΣ KPMG

Η KPMG στην Ελλάδα διοργανώνει συνέδρια κύρους, για περισσότερα από 23 χρόνια. Διεθνούς φήμης επιστήμονες, στοχαστές και επιχειρηματίες-θύλοι έχουν συμμετάσχει ως κεντρικοί ομιλητές στα συνέδρια της εταιρείας. Το Συμπόσιο Ανθρώπινου Δυναμικού και το Συνέδριο Οικονομικών Διευθυντών συγκαταλέγονται στις μακροβιότερες διοργανώσεις στην ελληνική αγορά, ενώ, η εταιρεία πλέον διοργανώνει συνέδρια και στους τομείς του ψηφιακού μετασχηματισμού, της διοίκησης οικογενειακών επιχειρήσεων και της κανονιστικής συμμόρφωσης –μεταξύ άλλων. Διαβάστε περισσότερα στο www.kpmgevents.gr

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ KPMG

Η KPMG είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο εταιρειών παροχής Ελεγκτικών, Φορολογικών και Συμβουλευτικών υπηρεσιών. Δραστηριοποιούμαστε σε 147 χώρες και περιοχές και απασχολούμε 219 000 άτομα σε εταιρείες-μέλη παγκοσμίως. Οι ανεξάρτητες εταιρείες-μέλη του δικτύου της KPMG είναι συνδεδεμένες με την KPMG International Cooperative (KPMG International), μια ελβετική εταιρεία. Κάθε εταιρεία της KPMG είναι νομικά διακριτή και αυτοτελής οντότητα και αυτοχαρακτηρίζεται ως τέτοια.

Σημείωση για το Συντάκτη: Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον κ. Αλκιβιάδη Σιαράβα, Διευθυντής Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας της KPMG, τηλ. 211 18 15 857, asiaravas@kpmg.gr

Social Media, KPMG in Greece

