



Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το Insurance Web Round Table που διοργάνωσε η AON στις 23 Απριλίου με θέμα: **"Πώς οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να αντιμετωπίσουν την κρίση του COVID-19?"** με καίριες τοποθετήσεις διακεκριμένων ηγετικών στελεχών της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

Το παρακολούθησαν με αμείωτο ενδιαφέρον περισσότερα από 100 στελέχη και εκπρόσωποι της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Τα βασικά συμπεράσματα του Web Round Table είναι τα εξής:

Business as Usual

Η πανδημία του COVID-19 αποτέλεσε ένα "black swan" γεγονός με επιπτώσεις στην κοινωνία και την οικονομία διεθνώς. Η κρίση αυτή θα έχει απροσδιόριστη διάρκεια και αποτελεί το εφελτήριο για τον σχεδιασμό μιας νέας κανονικότητας σε κάθε πεδίο της ανθρώπινης δραστηριότητας.

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά απέδειξε πως διαθέτει γρήγορα αντανakλαστικά στην διαχείριση της κρίσης. Συμβάδισε απολύτως σε επίπεδο συλλογικής ευθύνης με την κοινωνία. Οι ασφαλιστικές εταιρείες εφάρμοσαν άμεσα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού τους, το δίκτυο των συνεργατών τους, υιοθετώντας πρακτικές εξ αποστάσεως εργασίας σε ποσοστό 50-80% του πληθυσμού των εργαζομένων τους.

Η επικοινωνιακή στρατηγική των εταιρειών προσαρμόστηκε στην έννοια του "μαζί", στην συναισθηματική προσέγγιση για να αποτελέσει αντίβαρο στην ατομική μοναξιά και στην εύλογη ανασφάλεια, με πρωτοβουλίες όπως helpdesks και hotlines και για ψυχολογική υποστήριξη. Οι εταιρείες ενημέρωσαν άμεσα και με απόλυτη διαφάνεια το δίκτυο και τους πελάτες τους για το νέο τρόπο λειτουργίας μέσα στην κρίση.

Τα υφιστάμενα πλάνα επιχειρηματικής συνέχειας των εταιρειών απέδωσαν αποτέλεσμα. Οι ελληνικές εταιρείες, που τα τελευταία χρόνια είχαν επενδύσει σημαντικά στην τεχνολογία, μπόρεσαν να δώσουν digital υπηρεσίες στο εσωτερικό και το εξωτερικό κοινό τους (υποστήριξη δικτύου και πελατών π.χ. με ψηφιοποιημένα συμβόλαια/ηλεκτρονική υπογραφή, ψηφιοποιημένη διαδικασία ανανεώσεων συμβολαίων, αποζημιώσεων κλπ) επιτυγχάνοντας να συνεχίσουν να λειτουργούν με όρους "business as usual".



Στρατηγικοί στόχοι των εταιρειών είναι:

1. Η διατήρηση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και όχι οι ευκαιριακές εκπτώσεις στα ασφάλιστρα, μέσω και της περαιτέρω ψηφιοποίησης των διαδικασιών
2. Η ενδυνάμωση του δικτύου συνεργατών για την διατήρηση της παραγωγής ασφαλίσεων με την υιοθέτηση νέων τεχνολογικών εργαλείων εξ αποστάσεως προσέγγισης του πελάτη
3. Η παρακολούθηση, μέτρηση και αξιολόγηση των νέων συμπεριφορών των καταναλωτών με σκοπό τον σχεδιασμό καινοτόμων προϊόντων

Σενάρια Πανδημίας

Κανείς δεν είχε ενσωματώσει το σενάριο της πανδημίας, στην ORSA του 2019. Όμως η διαδικασία ήταν ικανοποιητική και κάλυψε σε μεγάλο βαθμό τη υφιστάμενη κρίση. Αποτέλεσε λοιπόν ένα success story.

Τα ηγετικά στελέχη των εταιρειών όμως αναγνωρίζουν ότι στο άμεσο μέλλον θα χρειαστούν συνεχή επικαιροποίηση των επιχειρηματικών τους πλάνων, αφού οι επιπτώσεις της κρίσης αυτής έχουν ιδιαίτερα δυναμικό χαρακτήρα και λαμβάνουν αποφάσεις με βραχυπρόθεσμο ορίζοντα. Θεωρούν αναγκαία τη χαρτογράφηση και την αξιολόγηση εκ νέου των κινδύνων για την ασφαλιστική αγορά.

Έτσι, η διαδικασία εκτίμησης Ιδίου Κινδύνου και Φερεγγυότητας (ORSA) αποδεικνύεται το βασικό εργαλείο forward looking για την επόμενη ημέρα. Η αποτελεσματική διαχείριση των υφιστάμενων αλλά και των νέων κινδύνων, απαιτούν σενάρια επικεντρωμένα στις νέες παραμέτρους (π.χ. πετρελαιική κρίση) και τον επαναπροσδιορισμό του risk appetite και των αντίστοιχων κατηγοριοποιημένων δράσεων.

Βραχυπρόθεσμες προκλήσεις, Μακροπρόθεσμος ορίζοντας

Το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο των εταιρειών, λόγω της υψηλής μεταβλητότητας των χρηματαγορών, απαιτεί πολύ πυκνό χρόνο παρακολούθησης για να αντιμετωπιστούν οι βραχυπρόθεσμοι κίνδυνοι ρευστότητας και επιτοκίου, μέσω μικρών τακτικών κινήσεων. Αντίστοιχα και οι απαιτήσεις της εποπτείας έχουν αυξηθεί σε επίπεδο reporting.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες, είναι μακροπρόθεσμοι επενδυτές, και αναμένουν ότι σταδιακά θα εξομαλυνθεί η χρηματαγορά, έτσι δεν προτίθενται να προβούν σε δραστικές αλλαγές στην επενδυτική τους στρατηγική. Την θέση αυτή ενισχύουν οι σημαντικές κρατικές παρεμβάσεις για την παροχή ρευστότητας και στήριξης των κρατικών ομολόγων.



Στο ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιο, οι επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης έχουν άμεσα αποτελέσματα και με ένα μετριοπαθές σενάριο θα χρειαστούν περίπου δύο χρόνια για την επιστροφή του στα επίπεδα των αρχών του 2020.

Στον κλάδο του αυτοκινήτου δεν παρατηρούνται ιδιαίτερες επιπτώσεις στην παραγωγή, ενώ αντίθετα η μείωση της κυκλοφορίας έχει θετική επίδραση, που υπερβαίνει το 50% στον δείκτη ζημιών. Στον κλάδο υγείας, λόγω της γενικότερης αβεβαιότητας και ανασφάλειας σε θέματα υγείας προβλέπεται ότι οι ακυρώσεις θα κυμανθούν σε χαμηλά επίπεδα, και η μετατόπιση του βάρους της διαχείρισης στο δημόσιο σύστημα υγείας, έχει επίσης περιορίσει τις αποζημιώσεις του κλάδου. Αντίθετα, για τα χαρτοφυλάκια ζωής, η υψηλή μεταβλητότητα στις χρηματαγορές και τα μηδενικά/αρνητικά επιτόκια επιδρούν αρνητικά στην παραγωγή συνταξιοδοτικών – αποταμιευτικών προϊόντων, ενώ οι εγγυήσεις που ζητούν οι καταναλωτές από τις εταιρείες, δεν είναι δυνατόν να παρέχονται. Σημειώνουμε, ότι θετικά στην εικόνα των υποχρεώσεων συμβάλλει και η αύξηση του volatility adjustment.

Μακροπρόθεσμα, είναι σημαντικό να αξιολογούνται δυναμικά οι επιπτώσεις της πανδημίας στην Ευρώπη και παγκοσμίως αλλά και σε εθνικό επίπεδο. Οι πραγματικές επιπτώσεις στην ασφαλιστική παραγωγή θα φανούν αργότερα, μετά την άρση της καραντίνας. Είναι δεδομένη η σχέση της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς με το εγχώριο ΑΕΠ και η αναμενόμενη ύφεση θα επιδράσει αρνητικά τις πωλήσεις. Επίσης, αρνητική επίδραση στις υποχρεώσεις θα υπάρχει και από άλλους παράγοντες, όπως η αύξηση αποζημιώσεων στο χαρτοφυλάκιο υγείας, λόγω της αναβολής των προγραμματισμένων επεμβάσεων κατά την διάρκεια του lock-down.

Η ικανοποιητική εικόνα του δημοσίου συστήματος υγείας εν μέσω πανδημίας φέρνει και πάλι ως επίκαιρο ζητούμενο την πρόταση της ασφαλιστικής αγοράς για ΣΔΙΤ με σκοπό την βιωσιμότητα και την περαιτέρω ενίσχυση του συστήματος. Εξάλλου η ασφαλιστική αγορά έχει συμπληρωματικό ρόλο και δεν προτίθεται να υποκαταστήσει την Δημόσια Υγεία.

Επισημαίνεται η ανάγκη της αποκωδικοποίησης των νέων συμπεριφορών που υιοθετούν οι καταναλωτές και θα επιφέρουν αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των εταιρειών, στα προϊόντα-υπηρεσίες που θα προσφέρουν, στον τρόπο προσέγγισής τους από τα δίκτυα, στον τρόπο εξυπηρέτησής τους. Σχετική έρευνα που παρουσιάστηκε έδειξε ότι το 49% των καταναλωτών εκτιμούν ότι οι επιπτώσεις της κρίσης με ύφεση θα έχει διάρκεια άνω του ενός χρόνου, ενώ το 66% έχει έντονη ανησυχία – αβεβαιότητα για την τωρινή του οικονομική κατάσταση και το 41% αναμένει μείωση των εισοδημάτων του μέσα στους επόμενους 6 μήνες. Το 34% θα προβεί σε μέτριες περικοπές στις τακτικές του δαπάνες, ενώ το 12% θεωρεί ότι δεν θα μπορεί να ικανοποιεί τις δαπάνες του για ασφάλιστρα.

Βασική πρόκληση για τις ασφαλιστικές εταιρείες θα αποτελεί ο εντατικός ψηφιακός μετασχηματισμός τους στην επικοινωνία με τους πελάτες και τα δίκτυα. Τα πλάνα

Ignite **Obstacles**
increase your
Potential

AON



επιχειρηματικής συνέχειας θα χρειαστούν εντατική επικαιροποίηση και θα πρέπει να συμπεριλάβουν πιθανές περικοπές δαπανών. Οι risk managers αλλά και οι underwriters καλούνται να αξιολογήσουν νέους κινδύνους, νέα προϊόντα, και νέα όρια κάλυψης.

Ο απώτερος στόχος των εταιρειών παραμένει η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών και των συνεργατών μέσω της έγκυρης και έγκαιρης επικοινωνίας.