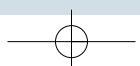


# «Βαδίζοντας σε νέα εποχή»



Αναβαθμισμένη ποιοτικά και ποσοτικά πορεία με όραμα προς τη νέα εποχή





Από τη δημοσιογραφική διάσκεψη που δόθηκε στα πλαίσια του συνεδρίου. Διακρίνονται από αριστερά ο προεδρεύων του συνεδρίου και πρόεδρος της Επιτροπής Οικονομικών του Δ.Σ. του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου Χαράλαμπος Χαμπουρής, ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Μανώλης Ιωαννίδης και ο τέως πρόεδρος Δημήτρης Καλλέργης.

ΤΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΙ ΑΠΟ 500 ΣΥΝΕΔΡΟΙ

# Ξεπέρασε κάθε προσδοκία η επιτυχία του συνεδρίου

**ΞΕΠΕΡΑΣΕ κάθε προσδοκία η επιτυχία του ασφαλιστικού συνεδρίου με θέμα «Βαδίζοντας Σε Νέα Εποχή», που διοργάνωσε στις 10 και 11 του Νιοβρή το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου στο Διεθνές Συνεδριακό Κέντρο.**

Όπως είναι γνωστό, το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο, είναι ο κατ' εξοχήν ασφαλιστικός φορέας στην Κύπρο, είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός και τα μέλη του ξεπερνούν το 1400. Το συνέδριο παρακολούθησαν πέραν των 500 συνέδρων.

Τους στόχους του πρώτου αυτού επαγγελματικού συνεδρίου, μετά την ένταξη της Κύ-

πρου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθόρισε σε δημοσιογραφική διάσκεψη στις 9 του Νιοβρή, ο πρόεδρος του Μανώλης Ιωαννίδης, ο οποίος και επεσήμανε ότι αυτό κρίνεται ως ένα ιδιαίτερα σημαντικό γεγονός για την αγορά αφού λαμβάνοντας υπόψη όλες τις τελευταίες εξελίξεις του τομέα, τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό, έχει διαμορφωθεί ένα Πρόγραμμα Δραστηριοτήτων με τέτοιο τρόπο έτσι που να περιλαμβάνει θέματα και ομιλητές υψηλού επιπέδου, τόσο από την Κύπρο όσο και από την Ευρώπη.

Ακόμη τόνισε ότι στόχος του συνεδρίου αυ-

τού, είναι να αναλύσει τις τάσεις και προοπτικές του τομέα και να τροχοδρομήσει τις προσπάθειες όλων, για την δημιουργία κατάλληλων συνθηκών ώστε τα σημερινά και αυριανά στελέχη του Ασφαλιστικού Τομέα, να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του Νέου Κόσμου, των αλλαγών, της διασφάλισης του επαγγελματισμού και της προστασίας των δικαιωμάτων και αναγκών του πελάτη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ανάμεσα στα άλλα παρουσιάσθηκε και αναλύθηκε Ποιοτική Έρευνα Αγοράς, που χρηματοδότησε και διενέργησε προς το σκοπό αυτό το Κέντρο Μελετών &

Ερευνών του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου μέσω Εξωτερικού Συμβούλου Ερευνών, σε σχέση με τη Δημόσια Εικόνα του Τομέα Ασφαλίσεων.

Να τονίσουμε ότι οι 550 σύνεδροι είχαν την ευκαιρία και παρευρέθηκαν στην εξειδικευμένη έκθεση του συνεδρίου – ΕΚΣΥΝ. Αυτή περιελάμβανε αριθμό εκθετών με υπηρεσίες και προϊόντα που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τον Ασφαλιστικό Τομέα. Παράλληλα λειτουργήσαν και εξειδικευμένες εκθέσεις, όπως φωτογραφίας με τίτλο «Αναδρομή στον Χρόνο» - από το ιστορικό φωτογραφικό αρχείο του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου και «Μορφές και Χρώματα» που περιλάμβανε συλλεκτικά λαογραφικά αντικείμενα, καθώς και Έργα Μελών του Ινστιτούτου, όπως Ζωγραφικής, Υαλοτεχνίας και Αγιογραφίας.

Όπως τόνισε και στη δημοσιογραφική διάσκεψη ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Μανώλης Ιωαννίδης, με τη διοργάνωση του συγκεκριμένου συνεδρίου, το Ινστιτούτο σηματοδοτεί την έναρξη μιας αναβαθμισμένης ποιοτικά και ποσοτικά πορείας προς τη Νέα Εποχή με Όραμα και Στρατηγική, με σόχο ότι θα αποφέρει επαγγελματική στήριξη τόσο προς την Ασφαλιστική Βιομηχανία όσο και προς τα μέλη του. Παράλληλα, θα βελτιώσει την δημόσια εικόνα του Ασφαλιστικού Τομέα προς την αγορά και θα καταξιώσει τον τομέα ανάμεσα στο κοινωνικό σύνολο.

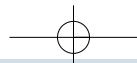
Ακριβώς, τα πορίσματα του συνεδρίου, αλλά και τα εκτεταμένα αποσπάσματα που δημοσιεύουμε στη συνέχεια από τις ομιλίες που έγιναν σε αυτό, αποδεικνύουν ότι το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο της Κύπρου πρωταγωνιστεί στην πορεία αυτή προς τη νέα εποχή με όραμα και στρατηγική.



Ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου κ. Μανώλης Ιωαννίδης με τον προεδρεύοντα του Συνεδρίου κ. Χαράλαμπο Χαμπουρή.



Η έκθεση του Συνεδρίου «Μορφές και Χρώματα».



Σπηλιότυπο από την δεξιάση των εγκαινίων της έκθεσης του Συνεδρίου.

ΧΡΗΣΙΜΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΤΑ ΧΕΡΙΑ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

# Τα πορίσματα του συνεδρίου

**ΧΡΗΣΙΜΟ έργαλείο στα χέρια του κάθε ασφαλιστή είναι τα πορίσματα του συνεδρίου, όπως αυτά πηγάζουν μέσα από τα πρακτικά και τις ομιλίες των ομιλητών.**

Παραθέτουμε στη συνέχεια τα βασικά στοιχεία, όπως αυτά πηγάζουν μέσα από τις ομιλίες και τις συζητήσεις που έγιναν στα πλαίσια του συνεδρίου.

Ο κ **Alfredo Fetter** στην παρουσίασή του με τίτλο «Challenges Facing Reinsurance in the



21st Century» αναφέρθηκε:

- Στην ανάγκη για οικονομική ευρωστία των Αντασφαλιστών
- Στον αυξημένο αριθμό φυσικών καταστροφών και άλλων ζημιογόνων γεγονότων
- Στην τρομοκρατία σε ό,τι αφορά τις εξελίξεις των Χρηματιστηριακών αγορών
- Στην αυξανόμενη συγκέντρωση αξιών και ψηλούς ατομικούς κινδύνους και

- Στην επιθετική πολιτική εκτίμησης κινδύνων και τα υποεκτιμημένα αποθεματικά

Ο κ **Μανώλης Ιωαννίδης** ανάφερε ότι το ΑΙΚ αντιλαμβανόμενο τις θεσμικές και άλλες αλλαγές που προβάλλουν άμεσα με τη νέα μας πορεία, δημιουργεί τη δίκη του νέα υποδομή για μια δυναμική διαδρομή προς το μέλλον. Ενημερωμένοι, όπως χαρακτηριστικά είπε, θα πετύχουμε το στόχο μας. Παράλληλα, υπογράμμισε ότι η πορεία για τον «επαγγελματία» και για αντιμετώπιση των νέων κανόνων έχει αρχίσει από καιρό.

Ο κ **Tony Tudor** στην παρουσίαση του με τίτλο «Building the Communication Bridge with the customers», διερωτήθηκε: «Γιατί χρειαζόμαστε αυτές τις γέφυρες επικοινωνίας». Ως κύ-



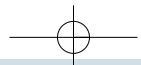
ριες αιτίες ανέφερε τη φτωχή επικοινωνία, την ακαταλαβίστικη ορολογία, την καχυποψία, την αγορά υπό πίεση κ.α.

Ακολούθως ο κ **Tudor** αναφέρθηκε στις πρόνοιες της νομοθεσίας με τις αυξημένες υποχρεώσεις ενημέρωσης του κοινού και των υποψηφίων πελατών.

Η παρουσίαση έκλεισε με αναφορά στην ανάγκη για ανάπτυξη των δεξιοτήτων επικοινωνίας, καθώς επίσης και για σωστή αξιοποίηση των μέσων μαζικής επικοινωνίας.

Το θέμα «Στρατηγική Vs η δημόσια εικόνα του ασφαλιστικού τομέα» παρουσιάστηκε από τον κ. **Χρήστο Μιχαηλίδη**. Σύμφωνα με την παρουσίαση μεταξύ των πελατών παραπτηρούνται τα παρακάτω:





- Η εικόνα του ασφαλιστή είναι σχετικά ψηλή
- Η εικόνα των Εταιρειών είναι μέτρια προς καλή
- Ο πελάτης δίδει περισσότερη σημασία στον ασφαλιστή και λιγότερη στο ασφαλιστικό σχέδιο.
- Ο πελάτης ζητά από τον ασφαλιστή:
  1. Καλύτερο επίπεδο εκπαίδευσης
  2. Επαγγελματισμό
  3. Εξυπηρέτηση
  4. Γνώση του προϊόντος και του συμβολαίου
- Ο πελάτης ζητά από την εταιρεία:
  1. Απλούστερα και κατανοητά συμβόλαια
  2. Άμεση αντίδραση
  3. Άμεση ανταπόκριση στην πληρωμή αποζημιώσεων
  4. Σημαντική παράμετρος είναι η καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα.

Ο κ. **Γιάννης Κακαβίτσας** στην παρουσίασή του με τίτλο «Γενικός Κλάδος Vs Η συνταγή της επικοινωνίας», προβλημάτισε με το ερώτημα: «Τι εννοούμε με τον όρο επιτυχία» και απάντησε ότι επιτυχία είναι η επίτευξη ενός στόχου.

Ακολούθως αναφέρθηκε στις βραχυπρόθεσμες συγκρούσεις στόχων, όπως για παράδειγμα, η επίτευξη μέγιστου κέρδους και του χαμηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών.

Όπως τόνισε ως μακροπρόθεσμος στόχος θα πρέπει να τίθεται πάντοτε η ικανοποίηση του πελάτη μέσω ορθών επιλογών διαδικασιών και τιμών.

Τελειώνοντας ο κ. Κακαβίτσας αναφέρθηκε στην επικουρική συμβολή της αντασφαλιστικής.

Ο κ. **Ralf Lindner** στην παρουσίασή του με τίτλο «European Trends Life Insurance and Reinsurance» αναφέρθηκε στις Ευρωπαϊκές Ασφαλιστικές τάσεις και προκλήσεις που προέρχονται από:

- Τη μακροζωία και το γηρασκόμενο πληθυσμό (νέες ανάγκες / νέα προϊόντα)
- Τις αυξανόμενες φυσικές καταστροφές (διασπορά/εξαιρέσεις)
- Τις ευρωπαϊκές οδηγίες για τα κανάλια διανομής και
- Την ανάγκη για επανασχεδίασμό προϊόντων και οργανισμών με βάση την οδηγία Solvency II.

Ο κ. **Αντώνης Σπανός** έδωσε με την ομιλία του τα στοιχεία που συνθέτουν την εταιρεία

του μέλλοντος τα οποία συνοψίζονται σε:

- Ξεκάθαρο όραμα και στόχους
- Ευέλικτες και απλές διαδικασίες
  - Καθιέρωση και τήρηση αρχών και αξιών
  - Αξιοποίηση της τεχνολογίας
  - Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη
  - Επιλογή συνεργατών με κριτήρια την επαγγελματική και δεοντολογική συμπεριφορά.
- Προσαρμογή των προϊόντων στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς

Ο κ. **Ντίμης Μιχαηλίδης** στην παρουσίασή του με τίτλο «Δημιουργικότητα σε Οργανισμούς», έδωσε τον ορισμό της εννοιας δημι-

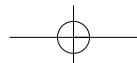
ουργικότητα, απαντώντας στα ερωτήματα ΤΙ, ΠΩΣ και ΓΙΑΤΙ.

Ακολούθως, με παράδειγμα τον αρχαίο Αρχιμήδη, μας γνώρισε τον όρο Bisociation, που σημαίνειτην ταυτόχρονη αντίληψη δύο εντελώς άσχετων (μέχρι στιγμής) πεδίων αναφοράς.

Ο κ. Μιχαηλίδης τόνισε ότι δημιουργικότητα σημαίνει πράξη και καινοτομία, σημαίνει αξία πριν μας εισαγάγει την εννοια του καινοτόμου οργανισμού, ο οποίος θα πρέπει να έχει τα απαραίτητα συστατικά (ενέργεια / ταλέντο / μεθοδος), δομή (άτομα / ομάδες / στόχοι / σύστημα) και κουλτούρα (ιδέες / εμπιστοσύνη / ελευθερία / διάλογος / χιούμορ / ρίσκο).



Ο Υπουργός Οικονομικών κ. Μιχάλης Σαρρής απευθύνει χαιρετισμό στο Συνέδριο και κηρύσσει την έναρξη των εργασιών του Συνεδρίου.



Ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου κ. Μανώλης Ιωαννίδης απονέμει τιμητική διάκριση στην Εφόρο Ασφαλίσεων κα Βικτώρια Νάταρ για τη συνεχή υποστήριξη του Γραφείου της, στις δραστηριότητες του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου.

## ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ ΑΝΟΙΚΤΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ

# Πρώτη συζήτηση: «Δίκτυο πωλήσεων – Η πρόκληση της νέας εποχής»



κ. Αντώνης Καρπασίτης  
Γενικός Διευθυντής  
«ALICO AIG Life»



κ. Μιχάλης Μιχαηλίδης  
Διευθύνων Σύμβουλος  
«INTERLIFE»



κ. Γιάννης Βιολάρης  
Διευθυντής Πωλήσεων &  
Μάρκετινγκ «EUROLIFE LTD»



κ. Χρυσόστομος Παρασκευόπουλος  
Διευθυντής Πωλήσεων  
«LAIKI CYPRIALIFE LTD»



κ. Δημήτρης Καλλέργης  
Διευθυντής Τύπου και Δημοσίων  
Σχέσεων «UNIVERSAL LIFE»

**Συντονιστής: Δημήτρης Καλλέργης**

**Εισηγητές: Αντώνης Καρπασίτης, Μιχάλης Μιχαηλίδης, Γιάννης Βιολάρης, Χρυσόστομος Παρασκευόπουλος**

Αρκετά χρήσιμα και άκρως ενημερωτικά ήταν τα πορίσματα που εξήχθησαν από τις ανοικτές συζητήσεις. Παραθέτουμε τα πιο σημαντικά:

1. Σήμερα λίγα είναι τα ίδια όπως παλιά και οι αλλαγές είναι πολλές και ποικίλες αλλά δεν πρέπει να μας φοβίζουν. Αντίθετα είναι πιο πρόκληση. Οι βασικές αρχές της πώλησης είναι οι ίδες.

2. To Agency System είναι εδώ, για να μείνει.

3. Τα εναλλακτικά κανάλια διανομής πάντα υπήρχαν και θα συνέχισουν να υπάρχουν, ωστόσο μόνο για τυποποιημένα απλά προϊόντα.

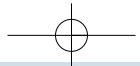
Το μέλλον του επαγγελματία ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, που προσθέτει αξία στον πελάτη είναι λαμπρό, αφού παίζει καθοριστικό ρόλο στην απόφαση του πελάτη για αγορά ασφαλιστικού προϊόντος.

4. Η νέα νομοθεσία, ο πιο απαιτητικός καταναλωτής και τα νέα προϊόντα τα οποία έχουν επέλθει και έχουν καθορίσει τις αλλαγές, κάνουν ακόμα πιο δύσκολο το έργο του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή,

γιατί αυτό ο υποστηρικτικός ρόλος των εταιρειών είναι απόλυτα αναγκαίος για την επιτυχία του δικτύου.

5. Η επιμόρφωση του κοινού τόσο από το Σύνδεσμο όσο και από το γραφείο της Εφόρου είναι αναγκαία.

6. Η δια βίου εκπαίδευση από το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου προετοιμάζει αποτελεσματικά τα στελέχη της βιομηχανίας να προσαρμοστούν στις πιο πάνω αλλαγές.



Δρ Αντρέας Κρητιώτης  
Γενικός Διευθυντής  
«EUROLIFE LTD»



κ.Ευάγγελος Αναστασιάδης  
Γενικός Διευθυντής  
«ALPHA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΛΤΔ»



κ.Πόλυς Μιχαηλίδης  
Γενικός Διευθυντής  
«LAIKI CYPRIALIFE LTD»



κ.Γιώργος Φωτίου  
Γενικός Διευθυντής «ΕΘΝΙΚΗ  
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ (ΚΥΠΡΟΥ) ΛΤΔ»



κ.Κωνσταντίνος Δεκατρής  
Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου  
«Commercial Union Assurance»

## Δεύτερη συζήτηση: «Ασφαλιστικοί Οργανισμοί: Οργάνωση και Διαχείριση Ανθρώπινου Κεφαλαίου»

**Συντονιστής: Κωνσταντίνος Δεκατρής**

**Εισηγητές: Ανδρέας Κρητιώτης, Ευάγγελος  
Αναστασιάδης, Πόλυς Μιχαηλίδης,  
Γιώργος Φωτίου**

τούμενους «χαμηλής ταχύτητας» γι αυτό και οι εργοδότες πρέπει να φροντίσουν να γίνονται «ελκυστικοί» σε αξιόλογα υποψήφια στελέχη, αφού σε γενικές γραμμές όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες προσφέρουν περίπου τα ίδια προϊόντα.

Εκείπου διαφοροποιούνται ειναίστα από μαπουτις στελεχώνουν.

3. Είναι απαραίτητο να γεφυρωθούν οι όποιες διαφορές στην αντίληψη «εμείς του Διοικητικού

προσωπικού και εσείς των Πωλήσεων» ή αντίστροφα, για να μπορέσει η κάθε εταιρεία να προχωρήσει μπροστά.

4. Η ιδανική σχέση μεταξύ εργοδότη και εργοδοτουμένου είναι αυτή που θα προκύψει μετάπου και τα δύο μέρη θα αντληφθούν ότι έχουν κοινά συμφέροντα και άρα κοινούς στόχους. Έτσι επιτυγχάνεται η μεγιστοποίηση της απόδοσης αλλά και των ωφελημάτων.



κ.Φίλιος Ζαχαριάδης  
Γενικός Διευθυντής  
«ROYAL CROWN INS CO LTD»



κ.Στέλιος Χριστοδούλου  
Γενικός Διευθυντής  
«ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΥΠΡΟΥ»



κ. Μανώλης Κυριάκου  
Διευθύνων Σύμβουλος  
«NSUPPLIS LTD»



κα. Στέφη Δράκου  
Γενικός Διευθυντής  
«ΛΑΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΛΤΔ»

## Τρίτη Συζήτηση: «Μοντέλο Ανάπτυξης Εργασιών στις Ασφαλίσεις Γενικών Κλάδων»

**Συντονιστρια: Στέφη Δράκου**

**Εισηγητές: Φίλιος Ζαχαριάδης, Στέλιος Χριστοδούλου, Μανώλης Κυριάκου**

1. Οι 4 βασικοί συντελεστές για την ανάπτυξη εργασιών στις ασφαλίσεις γενικού κλάδου είναι:

1. Ο πελάτης
2. Οι Ασφαλιστικές Εταιρίες
3. Οι Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές
4. Τα Ασφαλιστικά Προϊόντα
2. Χρειάζεται να υιοθετηθεί μια πελατοκεντρική προσέγγιση, για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες του πελάτη.
3. Τα κριτήρια για Κεφαλαιακή Επάρκεια των Ασφαλιστικών Εταιρειών περιορίζουν τους κινδύνους που δύναται μια εταιρεία να αναλάβει.

4. Οι Αντασφαλιστικές Εταιρίεις θέτουν θέμα περιορισμού της παροχής κάλυψης για απεριόριστα ποσά, καθώς επίσης και της κάλυψης κινδύνων που απορρέουν από τρομοκρατικές ενέργειες και απαιτήσεις λόγω αμιάντου (ASBESTOSIS).

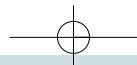
5. Η Νομοθεσία μας, συνεχίζει να επιβάλλει την υποχρεωτική κάλυψη για απεριόριστα ποσά. Δημιουργείται, συνεπώς, η ανάγκη για τροποποίηση της νομοθεσίας, όπως έχει συμβεί σε πολλές άλλες χώρες. Άλλα κράτη έχουν υιοθετήσει την πρακτική παροχής από το κράτος της κάλυψης, που εταιρείες δεν είναι σε θέση να παράσχουν.

6. Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες είναι σε θέση να συμπληρώσουν τις κοινωνικές παροχές όπου

το κράτος δεν μπορεί να ανταποκριθεί. Παράδειγμα αποτελείτο Γενικό Σχέδιο Υγείας που η λειτουργία του βρίσκεται υπό μελέτη για περισσότερα από 15 χρόνια.

7. Η τεχνολογία έχει επιφέρει επανάσταση στον τρόπο λειτουργίας των εταιρειών. Ωστόσο, απαραίτητη προϋπόθεση παραμένει η σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη και όχι η απρόσωπη προσέγγιση.

Εκείνο που μπορεί να λεχθεί, σε τελευταία ανάλυση είναι ότι έχουν όλοι αποκομίσει αρκετά από το συνέδριο αυτό. Χρέος όλων είναι να διατηρούν την επαφή, τη συνεργασία μεταξύ τους και να προβληματιστούν και να αξιοποιήσουν, ο κάθε ένας από το δικό του πόστο, τα όσα αποκόμισαν.



# Ποιοτική έρευνα για τη δημόσια εικόνα του τομέα των ασφαλίσεων

ΑΙΣΘΗΣΗ προκάλεσε η παρουσίαση, στα πλαίσια του συνεδρίου, της ποιοτικής έρευνας αγοράς, που χρηματοδότησε και διενήργησε το Κέντρο Μελετών και Ερευνών του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου, μέσω εξωτερικού συμβούλου ερευνών, σε σχέση με τη δημόσια εικόνα του τομέα των ασφαλίσεων.

Όπως φαίνεται και από το σχετικό πίνακα που δημοσιεύουμε είναι θετική η αντίληψη για τις επαγγελματικές ευκαιρίες που υπάρχουν στον ασφαλιστικό τομέα. Θετική είναι και η αντίληψη για τους Διαμεσολαβητές Ασφάλισης, ενώ μέτρια προς καλή είναι η αντίληψη για τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Είναι η πρώτη έρευνα ικανοποίησης πελατών και στόχος της είναι η διαμόφωνη και καθιέρωση ενός «Δείκτη Ικανοποίησης» του Επιπέδου Ικανοποίησης Πελατών (Φυσικών και Νομικών Προσώπων).

Να τονίσουμε ότι, όπως δήλωσε στην ομιλία του στο συνέδριο ο κ. Ιωαννίδης σύντομα προγραμματίζεται να διεξαχθεί και άλλη εσωτερική έρευνα μέτρησης του επιπέδου ικανοποίησης των μελών από τις υπηρεσίες που παίρνουν από το Ινστιτούτο.



Η έκθεση φωτογραφίας του Συνεδρίου με θέμα «Διαδρομή στον Χρόνο».

## ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

### Θετικοί παράμετροι και ευκαιρίες

- ✓ Συνολική θετική αντίληψη για τους Διαμεσολαβητές Ασφάλισης.
- ✓ Η σημασία/ρόλος των διαμεσολαβητών στην επιλογή σχεδίου είναι σημαντικός.
- ✓ Θετική αντίληψη για τις επαγγελματικές ευκαιρίες που υπάρχουν στον τομέα ύπροσελκυση Ποιοτικού Προσωπικού.
- ✓ Μεγάλο ποσοστό θετικής αντίληψης (43%) vs 26-38%. Μέτρια αντίληψη και σύγκριση με το χαμηλό ποσοστό της αρνητικής αντίληψης για την εικόνα των ασφαλιστικών εταιρειών.
- ✓ Μέτρια προς καλή αντίληψη των ασφαλιστικών εταιρειών (ειδικότερα προς την κερδοφορία, οργάνωση και εξυπηρέτηση).
- ✓ Μέτρια προς καλή αντίληψη των διαμεσολαβητών ασφάλισης σ' ό,τι αφορά την προσέγγιση, την εξυπηρέτηση και τον επαγγελματισμό.
- ✓ Σταθερή βελτίωση της αντίληψης της εικόνας των διαμεσολαβητών από τη νέα γενιά, που είναι περισσότερο μορφωμένα άτομα.
- ✓ Άμεση ανταπόκριση στις αποζημιώσεις.
- ✓ Θετική αντίληψη στην πρόοδο και εξέλιξη.

## Η ΠΟΡΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ «ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ» ΚΑΙ ΓΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΕΧΕΙ ΑΡΧΙΣΕΙ ΑΠΟ ΚΑΙΡΟ

# Ενωμένοι θα πετύχουμε το στόχο μας

**ΟΛΟΙ μαζί ενωμένοι θα πετύχουμε το στόχο μας.** Η πορεία για τον «επαγγελματία» και για αντιμετώπιση των νέων κανόνων έχει αρχίσει από καιρό.

Τα παραπάνω υπογράμμισε ο Πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου Μανώλης Ιωαννίδης στην ομιλία του στην έναρξη του συνεδρίου με θέμα «Επαγγελματισμός: Οι νέοι κανόνες».

Ο κ. Ιωαννίδης στην ομιλία του χάραξε την πορεία και τους στόχους του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου και της ασφαλιστικής βιομηχανίας γενικότερα, ενώ αναφέρθηκε και στα ως τώρα επιτεύγματα, καθώς και στο νέο πεδίο που διαμορφώνεται, μετά και την ένταξη της Κύπρου στην Ε. Ένωση.

Στην αρχή της ομιλίας του ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου, αφού ξεκαθάρισε ότι «οι εξελίξεις στον ασφαλιστικό τομέα σήμερα δεν επιτρέπουν σε κανένα επαγγελματία ή ασφαλιστικό οργανισμό να επαναπαιτεί, πρόσθεση:

Αντίθετα απαιτούν περισσότερη κατάρτιση, εκπαίδευση, επιμόρφωση, ευελιξία, ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων. Περισσότερη προσοχή θα επικεντρωθεί στο χειρισμό των προκλήσεων, των αλλαγών, στον τρόπο λειτουργίας, της Οργανωτικής Δομής, της Διαχείρισης, της Διανομής Προϊόντων και της Τεχνολογίας.

Οι αλλαγές και οι προκλήσεις θα πρέπει να μεθοδεύονται προσεκτικά με τέτοιο τρόπο, ούτως ώστε να ενθαρρύνονται οι άμεσα εμπλεκόμενοι να παραμένουν στην τροχιά μιας αυστηρά επαγγελματικής διαδρομής, για να μπορούν να διαχειρίζονται με επιτυχία τα νέα δεδομένα με διαχρονικότητα, με ικανότητα και ενθουσιασμό.

Αναλύοντας το θέμα της εισήγησης του «Επαγγελματισμός: Οι νέοι κανόνες» ο κ. Ιωαννίδης στάθηκε ιδιαίτερα στο ρόλο του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου, τον οποίο χαρακτήρισε καταλυτικό, αφού, όπως είπε, από τη σύσταση του έδωσε δείγματα γραφής, έφερε αποτελέσματα και διαμόρφωσε το πεδίο δράσης του επαγγελματία, έγραψε ιστορία.

Από την πρώτη στιγμή, συνέχισε ο κ. Ιωαννίδης, το Ινστιτούτο επικέντρωσε την προσοχή του στη δημιουργία και τη διαμόρφωση ενός πρότυπου επαγγελματία στο χώρο, στηρίζοντας τον διαχρονικά με τα αναγκαία



## Η ΟΜΙΛΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΜΑΝΩΛΗ ΙΩΑΝΝΙΔΗ ΜΕ ΘΕΜΑ: «ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ: ΟΙ ΝΕΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ»

εκπαιδευτικά και γνωστολογικά εργαλεία σε καιρούς δύσκολους κάτω από συνθήκες απαιτητικές ως προς την τελική τους έκβαση.

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο στόχευσε στον κρισιμότερο παράγοντα με διαχρονικότητα που ήταν ο τομέας της επαγγελματικής κατάρτισης των Στελεχών της Αγοράς, για να τους καταστήσει επαγγελματίες στο χώρο τους όπου μετέπειτα θα είχαν και την ευθύνη για να την μεταφέρουν στις επόμενες γενιές, καθορίζοντας, στη συνέχεια τους βασικούς συντελεστές – κλειδιά που επηρεάζουν το σύστημα των παραμέτρων που κωδικοποιούν τον επαγγελματισμό, ο κ. Ιωαννίδης καθόρισε ως τέτοιους:

Z Τον Επαγγελματία και την Ασφαλιστική Εταιρεία.

Z Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο.

Z Τον Πελάτη και τη Νομοθεσία/Περιβάλ-

λον.

Ειδικά για τον επαγγελματία και γενικότερα για τον επαγγελματισμό ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου τόνισε:

Ο ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ και στην πλατιά βάση ο Επαγγελματισμός ως όρος έχει αξιοποιηθεί από πολλούς ως ένα ουσιαστικό εργαλείο για διάκριση προσφοράς στους θεσμούς, στο Επάγγελμα, στη δημιουργία γνώσεων στη διασφάλιση των Ηθικών και άλλων Αξιών, ενώ για κάποιους άλλους είχε γίνει αντικείμενο «εκμετάλλευσης» και ως ένα είδους «προσωπείο». Με κενό περιεχόμενο απλώς για να μπορέσουν να ελιχθούν στο χώρο γρήγορα και στην κοινωνία.

Είναι πράγματι πολύ δύσκολο να κωδικοποιήσεις φραστικά τον όρο, αφού αποτελεί βίωμα και κατάθεση ψυχής για προσφορά και καταξίωση στην κοινωνία και όχι ως αυτοσκοπός από μόνο του Ιδιαίτερα, όταν βρί-



## Αντίδραση με αποτελεσματικό τρόπο

Για την αντίδραση του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου και της αγοράς ο κ. Ιωαννίδης τόνισε ότι αυτή ήταν αποτελεσματική και επικεντρώθηκε:

- Στη δημιουργία Επαγγελματικών Πιστοποιητικών διαφόρων επιπέδων.
- Καθιερώσαμε εξετάσεις στην ελληνική γλώσσα για την απόκτηση διεθνώς αναγνωρισμένων επαγγελματικών πιστοποιητικών.
- Λειτουργήσαμε ως ένα αξιόπιστο Κέντρο Διενέργειας Επαγγελματικών Εξετάσεων.
- Προσφέραμε δεκάδες εκπαιδευτικά σεμινάρια.
- Προχωρήσαμε στη συγγραφή βιβλίων και εγχειριδίων για την απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιητικών.
- Διενεργήσαμε αναβαθμισμένες εξετάσεις για την απόκτηση της Άδειας Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή σύμφωνα με τη νέα νομοθεσία.
- Δημιουργήσαμε συνεργασίες με άλλα Εθνικά Ινστιτούτα του Εξωτερικού, με Ανώτατα Ιδρύματα με στόχο την αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τα μέλη μας.
- Δημιουργήσαμε την αναγκαία υποδομή με επαγγελματίες εισιγητές, εξεταστές εξειδικευμένων θεμάτων.
- Δημιουργήσαμε όλοι μαζί μια πρότυπη Επαγγελματική Στέγη Εκπαίδευσης με περισσότερα από 1,400 μέλη όπου ο κάθε ένας μπορεί να προσφέρει μέσα από εθελοντική βάση με αγάπη, ψηλό αίσθημα ευθύνης και εκτίμησης προς τους συναδέλφους της Αγοράς.

σκεσαι μπροστά σε 500 και πλέον Συνέδρους – Επαγγελματίες στον Τομέα τους σε ένα Επαγγελματικό Συνέδριο ο βαθμός δυσκολίας είναι μεγάλος και η πρόκληση ακόμη μεγαλύτερη.

Θα μπορούσα όμως να δώσω μερικά από τα κύρια χαρακτηριστικά που κατά την άποψη μου θα πρέπει διαχρονικά να διακρίνουν τον κάθε Επαγγελματία, όπως:

1. Η Ηθική και Επαγγελματική Συμπεριφορά

2. Η Επαγγελματική Επάρκεια

3. Το Επίπεδο Ακεραιότητας

Πάνω σ' αυτά βασισθήκαμε και κτίσαμε για να δημιουργήσουμε το Εκπαιδευτικό Σύστημα Κατάρτισης και Μόρφωσης των Στελεχών, των μελών μας και της Βιομηχανίας γενικότερα.

Αναφερόμενος στα νέα δεδομένα ο κ. Ιωαννίδης τόνισε:

Και ερχόμαστε στο πολύ πρόσφατο παρελθόν. Με την είσοδο μας στον 21<sup>ο</sup> αιώνα να είμαστε μάρτυρες αλλαγών που όλοι μας αποκαλέσαμε ως Νέα Εποχή – όπου την χαρακτηρίζει η ταχύτητα έλευσης γεγονότων – ακολουθούμενη από μια «έκρηξη» τάσεων, προκλήσεων και υποχρεώσεων να διαταράσσει το Σύστημα των Βασικών Συντελεστών-Κλειδιά όπου δημιουργείται «αναταραχή» - σκεπτικισμός – αναδιοργάνωση – αίσθηση ότι θα πρέπει να τρέξουμε, για να προλάβουμε τα γεγονότα, να κατανοήσουμε κα-

λύτερα τα μηνύματα των νέων όρων Αγοράς όπως: Νομοθεσία – Ρυθμιστικός ρόλος του κράτους, Απαιτητικός Πελάτης Ασφαλιστικών Σχεδίων, Διαμεσολάβηση, Ανάγκες Πελατών, Δέσμη νέων Προϊόντων, πολυπλοκητά νέων προϊόντων, Ύφεση και Ανεργία στο χώρο της Οικονομίας, Αποδόσεις Επενδύσεων, Επικερδότητα και Παραγωγικότητα, Αξιοπιστία Στελεχών και Οργανισμών, Ανάγκη για εισαγωγή Επαγγελματικής Δεοντολογίας, Παγκοσμιοποίηση, Τεχνολογία, Εξυπηρέτηση Πελατών, Δίκτυα Πωλήσεων και πως όλα αυτά και τα επακόλουθα τους επηρεάζουν το χρόνο αφομοίωσης τους και αντίδρασης με τρόπο που να επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τον εξειδικευμένο χώρο της Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Μόρφωσης και της διαχείρισης του ανθρώπινου κεφαλαίου.

Σ' αυτό το νέο περιβάλλον.... αυτής της «Νέας Εποχής» ήλθαμε αντιμέτωποι ως Επαγγελματίες, ως Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, ως Εταιρείες, ως Κράτος..... Η αξιολόγηση και η ιεράρχηση έγινε σε σύντομο χρόνο και σταθμίσαμε την σημασία τους που θα είχαν η κάθε μια στο Σύστημα των Συντελεστών-Κλειδιά και οργανώσαμε τη Στρατηγική μας.

### Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Κάνοντας αναφορά στον πελάτη του σήμερα ο κ. Ιωαννίδης επεσήμανε ότι μπροστά



Σπηλιόπου από τις εργασίες της ανοικτής συζήπησης  
«Μοντέλο Ανάπτυξης Εργασιών στις Ασφαλίσεις Γενικών Κλάδων».



**Σπιγμιότυπο από τις εργασίες της ανοικτής συζήτησης  
«Ασφαλιστικοί Οργανισμοί: Οργάνωση και Διαχείρηση Ανθρώπινου Κεφαλαίου».**

μαρα έχουμε έναν πελάτη πολύ πιο μορφωμένο, που επιζητά περισσότερη πληροφόρηση, έχει αυξημένες απαιτήσεις όσο αφορά τις προτιμήσεις του, είναι περισσότερο ευαίσθητος στη διεκδίκηση των δικαιωμάτων του, έστω και αν αυτό απαιτεί Νομική Συμβουλή, σκέπτεται περισσότερο με βάση το Παγκόσμιο Περιβάλλον, συγκρίνει, απαιτεί Ανάλυση Αναγκών και άριστη εξυπηρέτηση, τόσο από τον Επαγγελματία Διαμεσολαβητή όσο και από τις Ασφαλιστικές Εταιρείες, τον άλλο κύριο Συντελεστή Κλειδί – του συστήματος μας να αντιμετωπίζουν σειρά προκλήσεων, να επιδίδονται σε ένα συνεχή αγώνα για διατήρηση των πελατών τους μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων Υπηρεσιών τους, της εξυπηρέτησης προς τους πελάτες τους, της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των Δικτύων Πωλήσεων τους, ενώ ο αριθμός των Εταιρειών στην Αγορά γίνεται μικρότερος κυρίως μέσω συγχωνεύσεων. Έρχονται αντιμέτωπες με τα θέματα που αφορούν την παραγωγικότητα, επικερδότητα, τη δέσμη προϊόντων τους, τη Δημόσια Εικόνα τους και την Αξιοπιστία τους.

Αναφερόμενος στον άλλο κύριο Συντελεστή-Κλειδί που είναι το ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ τόνισε: Έχουμε την πορεία εναρμόνισης με τις Ευρωπαϊκές μας

υποχρεώσεις, με αύξηση του Κυβερνητικού παρεμβατισμού σ' ό,τι αφορά τη λειτουργία των εταιρειών, να ανταποκριθούν στα νέα ποσοστά φερεγγυότητας, στα κριτήρια μιας Υγειούς και χροντής Διοίκησης, της Διασφάλισης των Δικαιωμάτων των πελατών, καθιέρωση της διαδικασίας ανάλυσης αναγκών και παροχή των καλύτερων δυνατών Συμβούλων προς τους Υποψήφιους Πελάτες, την αναβάθμιση κριτηρίων για την απόκτηση της Άδειας εξάσκησης του Επαγγέλματος της Διαμεσολαβητής, την επιβολή αναγκαστικής Ασφάλισης των Διαμεσολαβητών έναντι της Επαγγελματικής Ευθύνης τους, της ρύθμισης του τρόπου Διαφήμισης, Προβολής και Προώθησης του Ασφαλιστικού προϊόντος, της διασφάλισης της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών.

Μέσα σ' αυτό το περιβάλλον και το Σύστημα που αποτελείτο από τους κύριους Συντελεστές-Κλειδιά αντίδρασε και τα προγράμματα μας, κατά προτεραιότητα τα τελευταία χρόνια, στόχευσαν το χώρο των Διαμεσολαβητών. Και μπορώ να αναφέρω ότι πέτυχαν το στόχο τους. Κράτησαν μέσα από τα Εργαστήρια Μάθησης, που στήθηκαν σε Παγκύπρια βάση, τους επαγγελματίες έδωσαν τη δυνατότητα μάθησης σ' όλους για εξασφάλιση των αναγκαίων επαγγελματικών εργαλείων, μέσα από μια αξιοζήλευτη ομα-

δικότητα, ανεξάρτητα από την Εταιρεία που προέρχετο ο κάθε ένας και μέσω της ανταλλαγής απόψεων, γνώσεων, πρακτικής προβλημάτων.

Δημιούργησαν ένα κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ τους και κατ' επέκταση με τους πελάτες τους. Ενθαρρύναμε τον αλληλοεξεβασμό μεταξύ μας και προσπαθήσαμε να εφαρμόσουμε Κώδικα αμοιβαίας Εμπιστοσύνης και Δεοντολογίας μεταξύ μας.....

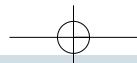
Καταλήγοντας ο κ. Ιωαννίδης τόνισε:

Η προσπάθεια για υλοποίηση της Στρατηγικής μας με βάση το «Νέο Μοντέλο» έχει ήδη αρχίσει από καιρό και τα πλείστα από τα πιο πάνω βρίσκονται σε εξέλιξη.

Όλοι εμείς με συνέπεια στους στρατηγικούς μας στόχους, θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια και με τη στήριξη όλων των εμπλεκόμενων, τις Ασφαλιστικές Εταιρείες, τα Μέλη μας, το Γραφείο της Εφόρου Ασφαλίσεων και των συνεργατών μας στο Εξωτερικό να υλοποιήσουμε το Όραμα μας.

Στα πλαίσια αυτά σήμερα είμαστε εδώ σε αυτό το Συνέδριο – «γιορτή» της Βιομηχανίας μας, για να δηλώσουμε το παρών μας και με σύνθημα «Βαδίζοντας σε Νέα Εποχή» να δώσουμε το μήνυμα της Νέας Πορείας.

Ήδη έχουμε επιτύχει σε αρκετά ενδιάμεσα κριτήρια που είναι ο «προθάλαμος» που θα μας οδηγήσει στο Όραμα μας.



Ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου τελεί τα εγκαίνια της έκθεσης «ΕΚΣΥΝ» με θέματα «Διαδρομή στο Χρόνο» και «Μορφές και χρώματα» στην παρουσία μεγάλου αριθμού Συνέδρων και προσκεκλημένων.

## Απαραίτητο ένα νέο όραμα και αποστολή

### Για τα σημειρινά δεδομένα και εξελίξεις ο κ. Ιωαννίδης Τόνισε:

Σήμερα οι εξελίξεις και οι νέοι κανόνες απαιτούν ένα..... Ασφαλιστικό Ινστιτούτο.... αντάξιο ή και καλύτερο των αντίστοιχων Ευρωπαϊκών και χρειάζεται ένα νέο ΟΡΑΜΑ και ΑΠΟΣΤΟΛΗ

«Όραμα» - Να καταστούμε ως ένα από τα πιο αξιόπιστα Εθνικά Ασφαλιστικά Ινστιτούτα παροχής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης στον Ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο.

«Αποστολή» - Να παρέχουμε διαχρονικά μέσω των παρεχομένων υπηρεσιών μας, την καλύτερη δυνατή κατάρτιση και στήριξη προς τα μέλη μας, μέσα από τις πιο εξελιγμένες μεθόδους και γνώσης, και τα μέλη μας να μπορούν να εξασκούν με ψηλά επαγγελματικά κριτήρια το επάγγελμα τους, με συνεισφορά προς τις εταιρείες τους και την κοινωνία γενικότερα.

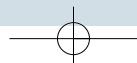
Θέλουμε όμως ένα «ΝΕΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ». Το νέο μοντέλο θα πρέπει να είναι απόλυτα συμβατό και παραμετρικό με το υπάρχον και να έχει και πάλι επίκεντρο τον Επαγγελματία – και τον Επαγγελματισμό. Να είναι σε θέση να μετατρέπει το θεωρητικά μειονέκτημα του μικρού μεγέθους της Αγοράς μας, σε ένα πραγματικό πλεονέκτημα προσδίδοντας στο σύστημα Ενέργεια – Ποιότητα – Καινοτομία στην οργάνωση – Δημιουργικότητα, αναπτυξιακό χαρακτήρα, ευελιξία στις προσαρμογές και στις αλλαγές, διατηρώντας το μεγαλύτερο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτη-

μα, του χαμηλού λειτουργικού κόστους, έναντι των κυρίων μας ανταγωνιστών στον χώρο, προσφέροντας όμως ψηλού επιπέδου κατάρτιση και μόρφωση.

Το «Νέο Μοντέλο Επαγγελματικής Κατάρτισης» θα πρέπει όμως να είναι σε θέση να ερμηνεύει τις τάσεις και τις εξελίξεις, όπως αυτές διαμορφώνονται στο περιβάλλον τόσο στην Κύπρο όσο και στο Εξωτερικό. Θα βασίζεται στη φιλοσοφία ότι θα πρέπει να σκεπτόμαστε «ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΙ ΝΑ ΕΝΕΡΓΟΥΜΕ ΤΟΠΙΚΑ».

Θα πρέπει να είναι σε θέση να ξεπεράσει τα όρια της ακαδημαϊκής μόρφωσης και θα πρέπει να εμβαθύνουμε περισσότερο στην επαγγελματική κατάρτιση - εξειδίκευση και στην προετοιμασία των στελεχών των εταιρειών και μελών μας.

Θα πρέπει να καθιερωθεί στον ευρύτερο επαγγελματικό χώρο και να δημιουργεί επαγγελματίες διεθνούς κύρους και ανταγωνιστικούς στην αγορά εργασίας, για να αντιμετωπίσουμε την αυξανόμενη ζήτηση και προσφορά από τους Ευρωπαίους συναδέλφους μας. Θα πρέπει να διασφαλίζει με τον καλύτερο τρόπο ότι το επίπεδο ικανοποίησης των μελών μας και ότι η δημόσια εικόνα της Ασφαλιστικής Βιομηχανίας μέσω των ενεργειών μας να επιτυγχάνει διαχρονική βελτίωση. Θα συνεχίσει να βασίζεται στον εθελοντισμό των μελών μας, μέχρι του σημείου όπου απαιτείται η αυστηρά επαγγελματική στήριξη.





Στιγμιότυπο από τις εργασίες της ανοικτής συζήτησης «Δίκτυα Πωλήσεων - η Πρόκληση της Νέας Εποχής».

## Τα επόμενα βήματα

Παραθέτοντας τα επόμενα βήματα που έχουν προγραμματιστεί ώστε να υλοποιηθούν όλοι αυτοί οι στόχοι οι Πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου απαρίθμησε τα παρακάτω:

**1.** Δημιουργία ικανής και αποτελεσματικής διαχειριστικής υποδομής στο χώρο του Ινστιτούτου μας αποτελούμενο από τα πιο έμπειρα και καταξιωμένα στελέχη της αγοράς

**2.** Θα προχωρήσουμε στην ανάθεση συγκεκριμένων έργων σε επαγγελματίες και πέραν του χώρου των ασφαλίσεων όπου αυτό χρειάζεται, για ουσιαστική στήριξη της στρατηγικής μας

**3.** Να καθιερωθούμε ως ισότιμο μέλος και αξιόπιστος οργανισμός έναντι των άλλων Εθνικών Ασφαλιστικών Ινστιτούτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, του ευρύτερου ευρωπαϊκού χώρου αλλά και διεθνώς – Η.Π.Α., με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, μελετών, τεχνογνωσίας, συστημάτων, κατάρτισης και πρακτικής

**4.** Σύσταση και έναρξη εργασιών πρότυπου Κέντρου Μελετών & Ερευνών με την μορφή της αυτοχρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του, με στόχο την ανάλυση των τάσεων, προκλήσεων και της συσσώρευσης πληροφοριών και άλλων συναφών με το επάγγελμα μας ώστε να παράγεται «Γνώση» μέσα από αυτές και να είναι βασισμένες στον άμεσο χώρο που ενεργοποιούμαστε.

**5.** Θα προετοιμάσουμε το έδαφος για τη δημιουργία Προτύπου Επαγγελματικής Κατάρτισης, τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όσο και στον ευρύτερο Ελλαδικό χώρο, με την καθιέρωση ενός Πανελλήνιου Ανωτάτου Πτυχίου/Πιστοποιητικού όπου να μπορεί να ανταγωνισθεί άλλα ανάλογα διεθνή.

**6.** Στην κοινωνική μας ευθύνη και συμπεριφορά θα προχωρήσουμε σε θεσμοθέτηση ΗΜΕΡΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ, με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού προς το θεσμό της ασφάλισης και της βελτίωσης της δημόσιας εικόνας της βιομηχανίας και των ανθρώπων της και της προβολής του έργου τους στην κοινωνία και τους πελάτες μας.

**7.** Θα στοχεύσουμε μέσα από τις δραστηριότητες μας, να μετεξελιχθούμε σε ένα περιφερειακό Κέντρο Επαγγελματικής Ασφαλιστικής Κατάρτισης στην ευρύτερη περιοχή μας.

**8.** Θα πρέπει να αποκτηθεί ιδιόκτητο ΟΙΚΗΜΑ με ανάλογη υποδομή, ως ένα σύγχρονο Εκπαιδευτικό Κέντρο Ασφαλιστικής Μόρφωσης, αντάξιο των Οραμάτων και Προσδοκιών μας και της μακρόχρονης ιστορίας του.

**9.** Προχωρούμε σε σταδιακή Κεφαλαιοποίηση των γνώσεων στο Ασφαλιστικό αντικείμενο άλλα και στους επιμέρους εξειδικευμένους τομείς της Βιομηχανίας μας και της τεχνογνωσίας, με τη δημιουργία ανάλογης υποδομής σε μορφή εξειδικευμένων Συγγραμμάτων – Εγχειρίδιων – Εκδόσεων με στόχο την αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων πηγών στην Αγορά.

**10.** Τέλος προγραμματίζουμε και σε συνεργασία με το αντίστοιχο Ινστιτούτο της Ελλάδας και ευρύτερα, να καθιερώσουμε σεμινάρια και διαλέξεις στον χώρο του Πολιτισμού – με επίκεντρο την Φιλοσοφία και Αρχαία Ιστορία μας – με στόχο τον εμπλουτισμό των γνώσεων των μελών μας – και της αγοράς – για ουσιαστική πνευματική καλλιέργεια.



Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου κατά την διάρκεια της δημοσιογραφικής Διάσκεψης του Συνεδρίου. Εξ αριστερά Νεόφυτος Νεόφυτος, Χαράλαμπος Χαμπουρής, Χριστόδουλος Ελληνόπουλος, Μανώλης Ιωαννίδης, Μάριος Αντωνίου, Σάντα Κυριακίδης, Παναγιώτης Χατζηπαναγής, Σκεύη Χριστοδούλου και Μιχάλης Μιχαήλ.

ΕΚΕΙΝΟ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΕΝΝΟΕΙΤΑΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΙΤΕΥΧΗ ΤΟΥ ΣΤΟΧΟΥ

# Η συνταγή της επιτυχίας

✓ Η τοποθέτηση του Γιάννη Κακαβίτσα

**Ποια είναι η συνταγή της επιτυχίας; Τι εννοούμε με τον όρο επιτυχία;**

Σε αυτά τα σημαντικά ερωτήματα απάντησε με την ομιλία του στα πλαίσια του συνεδρίου ο Γιάννης Κακαβίτσας, λέγοντας χαρακτηριστικά: Πιστεύω ότι αυτό που πραγματικά εννοούμε είναι η επίτευξη ενός στόχου. Με την έννοια αυτή, ο βαθμός επιτυχίας είναι συνάρτηση του βαθμού προσέγγισης ενός στόχου. Κατά συνέπεια ο προκαθορισμός ενός στόχου και η σωστή μέτρηση του βαθμού προσέγγισης νομίζω ότι είναι καθοριστικό παράγοντες για τη μέτρηση της επιτυχίας.

Εν τούτοις τα ακόλουθα ερωτήματα προκύπτουν:

- Είναι πάντα εύκολη η αντικειμενική μέτρηση της προσέγγισης ενός στόχου;
- Ποιος και με ποιο τρόπο πρέπει να προκαθορίζει τον ίδιο το στόχο;

Με άλλα λόγια σε ποιο βαθμό πρέπει να θεωρηθεί ως επιτυχία, από μία επιχείρηση, η επίτευξη π.χ ενός μέγιστου κέρδους σε μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο, εάν ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών της είναι χαμηλός, γεγονός το οποίο μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη μακροχρόνια κερδοφορία της, ακόμη και την ίδια την ύπαρξη της;

Τέλος,

Υπάρχει πράγματι κάποια συνταγή επιτυχίας και εάν NAI, πόσο εύκολο είναι να περιγραφεί;

Τα προηγούμενα αναφέρθηκαν εν γνώσει του κινδύνου να θεωρηθεί ότι «θεωρητικολογούμε» , αντί να προβούμε κατευθείαν σε πρακτικές αναλύσεις και ενδεχομένως σε καθαρές υποδείξεις.

Εν τούτοις πιστεύω ότι η καταρχήν συμφωνία πάνω σε κάποιες βασικές έννοιες είναι απαραίτητη προϋπόθεση οποιασδήποτε ανάλυσης/ καταγραφής/ αξιολόγησης/ υπόδειξης.

Προσπαθώντας να τοποθετηθεί με κάποιες γενικές παρατηρήσεις σχετικά με την Κυπριακή Ασφαλιστική Αγορά και συγκεκριμένα με τον Γενικό Κλάδο ο κ. Γιάννης Κακαβίτσας είπε:

Από την αντασφαλιστική συνεργασία μου στη διάρκεια των τελευταίων 10 ετών διαπιστώνω:

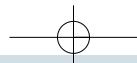
- Μεγέθυνση της «πίττας»
- Αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των εταιρειών
- Αύξηση των απαιτήσεων των ασφαλισμένων
- Μείωση των περιθωρίων κέρδους (λειτουργικό κόστος, έσοδα επενδύσεων κλπ)

Πώς αξιολογείται συνολικά η εξέλιξη της δεκαετίας αυτής διερωτάται ο κ. Γιάννης Κακαβίτσας και απαντά:

Πιστεύω ότι η συνολική αποτίμηση είναι πολύ θετική και συνιστά «επιτυχία» με την έννοια ότι (ανεξαρτήτως οποιωνδήποτε επιμέρους επιφυλάξεων) η αγορά πέτυχε συνολικά:

- Να αντιμετωπίσει κάποιες δυσμενείς εξελίξεις στο κόστος (εσωτερικά από τους ασφαλισμένους - εξωτερικά από αντασφαλιστές) χωρίς ιδιαίτερες «απώλειες»
- Να επιδείξει προσαρμοστικότητα (έστω και καθυστερημένα) στις νέες ανάγκες όταν η εξέλιξη το απαιτούσε (π.χ αύξηση των ασφαλίστρων Αστικής Ευθύνης Μηχανοκίνητων Οχημάτων)

Φυσικά το αποτέλεσμα της αξιολόγησης μπορεί να διαφέρει, εάν οι στόχοι και τα κριτήρια μέτρησης είναι διαφορετικά.



## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΕΝΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

	1994	2003
ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ	63,5 εκ Λ.Κ.	153 εκ Λ.Κ.
ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ ΚΑΤΑ ΚΕΦΑΛΗ	99,3 Λ.Κ.	153,3 Λ.Κ.
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	24	24

Όσον αφορά το μέλλον:

Πιστεύω ότι οι συνθήκες εξελίσσονται αλλά οι «επιτυχημένες συνταγές» εξακολουθούν να περιέχουν «παραδοσιακά» υλικά.

Τούτο σημαίνει ότι μπορεί οι ανάγκες να μεταβάλλονται αλλά ο στόχος πρέπει να παραμένει ο ίδιος, δηλαδή Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΣ.

Είναι βέβαιο ότι το επιχειρηματικό περιβάλλον σήμερα είναι διαφορετικό από εκείνο που υπήρχε 10-20 έτη πριν.

Πιστεύω όμως ότι η προϋπόθεση επιβίωσης και ανάπτυξης μιάς επιχείρησης παραμένει κατά βάση η ίδια:

### Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Αυτή η ικανοποίηση επιτυγχάνεται με:

- Κάλυψη των πραγματικών του αναγκών αλλά όχι προσχώρηση σε οποιαδήποτε απαίτηση (π.χ. κάλυψη των φυσικών καταστροφών πρέπει να προσφέρεται με απαλλαγή)
- Επιτυχή διαχείριση του ασφαλιστικού κύκλου από πλευράς ασφαλιστικής επιχείρησης
- Σωστή επιλογή ανθρώπινου δυναμικού (υπαλλήλων, συνεργατών, δικτύου πωλήσεων κλπ)
- Στρατηγική επιλογή ανάμεσα στην εξειδίκευση (focus on niche)

markets) και την διαφοροποίηση (diversification) με ανάπτυξη σε νέους κλάδους – νέα προϊόντα

- Θετική συμβολή στην ανάπτυξη της ιδέας της Ασφάλισης
- Αυτοπεποίθηση/Γνώση του θέματος
- Ειλικρίνεια/Τιμιότητα
- Μήνυμα απλό και καθαρό

Τέλος,

(και επειδή προέρχομαι από το χώρο της Αντασφάλισης) πώς μπορεί να Αντασφαλιστική Αγορά να επηρεάσει τις εξελίξεις;

Η απάντηση είναι:

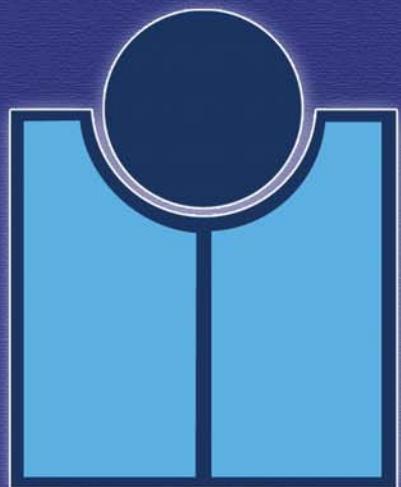
Με πολλούς τρόπους μέσω του ρόλου της Αντασφάλισης.

Θα πρέπει πάντως να γίνει σαφές ότι η οποιαδήποτε συμβολή της Αντασφάλισης είναι επικουρική, αφού αυτή δεν είναι σε θέση τουλάχιστον μακροχρόνια, να μετατρέψει ένα «μη υγές» χαρτοφυλάκιο κινδύνων (το οποίο δηλαδή δεν προσφέρει προοπτική μακροχρόνιων κερδών) σε πηγή πρόσκτησης κερδών.

Με άλλα λόγια η Αντασφάλιση είναι ένας μηχανισμός προστασίας της ασφαλιστικής επιχείρησης από τις τυχαίες διακυμάνσεις των αποτελεσμάτων της αλλά αδυνατεί να προσφέρει μαγικές λύσεις σε περιπτώσεις όπου η γενικότερη πολιτική της εταιρείας δεν είναι επαρκής.



Ο πρόεδρος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου κ. Μανώλης Ιωαννίδης απονέμει τιμητική διάκριση στην πρόεδρο του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου κα. Στέφη Δράκου για τη συνεχή υποστήριξη του Συνδέσμου, στις δραστηριότητες του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου.



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ

