

# INSURANCE: From Vision to Value Balance Scorecard (BSC) στις Ασφαλίσεις

Ασφαλιστικό Κέντρο

Τετάρτη 20 Μαΐου 2026

9:00 - 15:45



«Στον Ασφαλιστικό Τομέα του 2026, το Vision θεωρείται ως η Πυξίδα, και το Value είναι το αποτέλεσμα. Η διεθνής πρακτική επιβάλλει το BSC να λειτουργεί ως η γέφυρα που μετατρέπει τα δεδομένα σε Ηθική Φροντίδα και την Κερδοφορία σε Βιώσιμη Σχέση Εμπιστοσύνης. Αν δεν μπορείς να μετρήσεις την Αξία που προσφέρεις στον Πελάτη, δεν μπορείς να Ηγηθείς του μέλλοντος του.»

*Global Insurance Strategy Best Practice*

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ  
6 ωρών

CPD IIC  
Continuing Professional Development

## Μήνυμα Εκπαιδευτή

Στον σύγχρονο ασφαλιστικό χάρτη, το Όραμα (Vision) παραμένει μια στατική εικόνα, αν δεν διαθέτει τη μηχανή που θα το μετατρέψει σε Αξία (Value) για τον Πελάτη, τον Μέτοχο και τον Άνθρωπο.

Το Balanced Scorecard (BSC) δεν είναι απλώς ένα εργαλείο μέτρησης, είναι το Στρατηγικό Σύστημα Πλοήγησης της ασφαλιστικής επιχείρησης. Είναι η διαδικασία που μεταφράζει τις άυλες Αξίες μας σε απτά αποτελέσματα, διασφαλίζοντας ότι κάθε Πώληση, κάθε Αποζημίωση και κάθε Καινοτομία υπηρετεί έναν κοινό σκοπό.

Στις ασφαλίσεις, όπου το Προϊόν μας είναι μια Υπόσχεση στο μέλλον, το BSC αποτελεί τον θεματοφύλακα της Αξιοπιστίας μας. «Γιατί στην Ασφάλιση, η Στρατηγική που δεν μετριέται... δεν υπάρχει. Και η Στρατηγική που δεν παράγει Αξία... δεν μας εκφράζει.»

Μανώλης Ιωαννίδης

## Σκοπός και Στόχος του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

### Στόχος:

Είναι η ανάπτυξη της ικανότητας των Στελεχών να σχεδιάζουν, να εφαρμόζουν και να διαχειρίζονται ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Balanced Scorecard (BSC), μετατρέποντας το Στρατηγικό Όραμα της Ασφαλιστικής Εταιρείας σε Μετρήσιμη Επιχειρηματική Αξία και Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα.

### Σκοπός:

Να παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία για τη Στρατηγική ευθυγράμμιση όλων των Τμημάτων (Underwriting, Claims, Πωλήσεις, Finance) γύρω από κοινούς Στόχους, εξασφαλίζοντας Ολιστική Μέτρηση Απόδοσης και βελτίωση της Διαχείρισης Κινδύνου (Risk Management) και της Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience).

## Οι Μαθησιακές Ανάγκες που Εξυπηρετούνται

Το Σεμινάριο καλύπτει τις κρίσιμες ανάγκες των σύγχρονων Ασφαλιστικών Οργανισμών:

- Ανάγκη για Στρατηγική Διαφάνεια & Πειθαρχία:** Γεφυρώνει το χάσμα μεταξύ Στρατηγικής και Εκτέλεσης, κάνοντας το Όραμα μετρήσιμο και κατανοητό σε κάθε επίπεδο.
- Ανάγκη για Βελτίωση της Πελατειακής Εμπειρίας (CX):** Εστιάζει στη δημιουργία Δεικτών που οδηγούν στη βελτίωση των Υπηρεσιών τον βασικό Παράγοντα Διαφοροποίησης.
- Ανάγκη για Διαχείριση Κινδύνου & Συμμόρφωσης:** Ενσωματώνει τη Κανονιστική Συμμόρφωση (π.χ., Solvency II) και τον Κίνδυνο ως Στρατηγικούς Στόχους εντός του πλαισίου του BSC.
- Ανάγκη για Αξιοποίηση της Τεχνολογίας:** Καθοδηγεί πώς οι επενδύσεις σε Ψηφιακό Μετασχηματισμό (AI, Analytics) μετρούνται και μετατρέπονται σε Λειτουργική Αποτελεσματικότητα.
- Ανάγκη για Ενίσχυση της Υπευθυνότητας (Accountability):** Συνδέει τους Στρατηγικούς Στόχους (BSC) με τη Διαχείριση Απόδοσης και τα Συστήματα Αμοιβών, εξασφαλίζοντας Ατομική Ευθυγράμμιση.

## Σε ποιούς Απευθύνεται

Διευθυντές Διευθύνσεων, Οικονομικούς Διευθυντές, Προϊστάμενους Τμημάτων, Διευθυντές Πωλήσεων, Προϊστάμενους Επιχειρησιακών Αναλυτές Χαρτοφυλακίων, Προϊσταμένους Τμημάτων Αξιολόγησης Κινδύνων, Προϊσταμένους Αναλογιστικών Υπηρεσιών, Προϊσταμένους Σχεδιασμού και Στρατηγικής.

## Αναγνώριση

Το Σεμινάριο αναγνωρίζεται ως εκπαίδευση 6 ωρών στο CPD IIC σε όσους το παρακολουθήσουν και θα τους δίνεται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

1

### ΕΝΟΤΗΤΑ - Η Σημασία & η Αξία του Balanced Scorecard (BSC) στις Ασφάλειες

- 1.1 **Τι είναι το BSC:** Ορισμός και οι τέσσερις (4) Προοπτικές (Financial, Customer, Internal Process, Learning & Growth).
- 1.2 **Σημασία και Αξία:** Γιατί το BSC είναι κρίσιμο για τις σύγχρονες ασφαλιστικές.
- 1.3 **Τα Κέρδη του Οργανισμού:** Πώς το BSC βελτιώνει το Combined Ratio, τη Ρευστότητα και την Ποιότητα Χαρτοφυλακίου.
- 1.4 Από την Παραδοσιακή Διαχείριση στην Στρατηγική Διαχείριση Απόδοσης.

2

### ΕΝΟΤΗΤΑ - Η Στρατηγική Πυξίδα: Όραμα, Αποστολή και Δημιουργία Αξίας

- 2.1 **Αποστολή, Όραμα, Αξίες:** Ο Πρόδρομος του BSC – Μετάφραση του Ασφαλιστικού Οράματος σε Στρατηγικούς Στόχους.
- 2.2 **Χαρτογράφηση Στρατηγικής (Strategy Map):** Η Οπτικοποίηση των σχέσεων Αιτίου-Αποτελέσματος (cause-and-effect) στον Ασφαλιστικό Κύκλο (π.χ., Εκπαίδευση Agents → Ικανοποίηση Πελάτη → Διατήρηση Χαρτοφυλακίου).
- 2.3 **Καθορισμός Στρατηγικών Δεικτών (KPIs):** Πώς επιλέγονται οι Leading (οδηγοί) και Lagging (αποτελέσματος) Δείκτες σε κάθε προοπτική.

3

### ΕΝΟΤΗΤΑ - Ο Οδικός Χάρτης Εφαρμογής & οι Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας

- 3.1 **Οδικός Χάρτης Εφαρμογής:** Τα βασικά βήματα για την υλοποίηση του BSC (Σχεδιασμός, Καθορισμός Δεικτών, Δοκιμαστική Λειτουργία).
- 3.2 **Οι 6 Παράγοντες Επιτυχίας (Success Factors):**
  - **Κατανόηση του Εαυτού:** Αξιολόγηση της τρέχουσας Ικανότητας του Ασφαλιστικού Οργανισμού.
  - **Κατανόηση του Κύκλου Μάθησης του BSC:** Η αναθεώρηση της Στρατηγικής.
  - **Αντιμετωπίστε το BSC ως Έργο:** Σαφές PMO, Καθήκοντα και Προδιαγραφές.
  - **Χρησιμοποιήστε την Τεχνολογία Αιχμής ως Καταλύτη:** Εργαλεία BI, LM και Data Analytics για την αυτοματοποίηση των Εκθέσεων.
  - Γνωρίστε τον Οδικό Χάρτη για την Εφαρμογή.
  - **Διαδώστε το BSC:** Εσωτερική Επικοινωνιακή Στρατηγική και διάδοση σε όλο τον Ασφαλιστικό Οργανισμό.

4

### ΕΝΟΤΗΤΑ - Βελτιστοποίηση, Προκλήσεις & Συμπληρωματικότητα του BSC

- 4.1 **Προβλήματα και Προκλήσεις που πρέπει να προσεχθούν:**
  - **Κίνδυνος:** Η Ανάλυση Δεικτών δεν αποτελεί προτεραιότητα (Κτίζεται Παράλληλα).
  - Ανάγκη για Τακτικές Συναντήσεις: Σχεδιασμός συναντήσεων (εβδομαδιαίες, μηνιαίες, ετήσιες) για την Ανάλυση Τάσεων και όχι απλών αριθμών.
  - **Ομάδα Έργου:** Καθήκοντα, Προδιαγραφές και Παραγωγή Τυποποιημένων εκθέσεων πορείας.
- 4.2 **Η Απόλυτη Συνεργασία BSC και Διαχείρισης Απόδοσης:** Σύνδεση των KPIs του BSC με την Αξιολόγηση, την Ανάπτυξη και τα Μοντέλα Αμοιβών των Στελεχών και των Ασφαλιστικών Συμβούλων.

## ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΗ



**Μανώλης Ιωαννίδης Bsc. Econ., MBA (USA)-Independent Insurance Advisor Strategist | Quality Management & Sales Marketing Modeling | Corporate Insurance Contract Negotiation**

Με μια εξαιρετική επαγγελματική συνέπεια και πορεία να ξεκινά από τα μέσα της δεκαετίας του '80, ο κ. Ιωαννίδης αποτελεί έναν από τους πρωτοπόρους της Επαγγελματικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης συνεργαζόμενος με την τότε Αρχή Βιομηχανικής Κατάρτισης Κύπρου (ΑνΑΔ) στην δημιουργία της νέας γενιάς πτυχιούχων στελεχών για τον Ασφαλιστικό Κλάδο και μετέπειτα ως εισηγητής του Ασφαλιστικού Μάρκετινγκ για την απόκτηση του επαγγελματικού τίτλου ACII (UK) και του Στρατηγικού Μάρκετινγκ στον Ασφαλιστικό Κλάδο. Η πολυδιάστατη επαγγελματική του εμπειρία του δεν περιορίζεται στη θεωρία, αλλά εκτείνεται στη Διεύθυνση & Οργάνωση μεγάλων Δομών και ιδιαίτερα μετά από συγχωνεύσεις και εξαγορές Ασφαλιστικών Εταιριών, στην σύσταση και οργάνωση νέας Ασφαλιστικής Εταιρείας του Κλάδου Ζωής CNP CYPRIALIFE LTD (1995) του 1ου εξειδικευμένου Ασφαλιστικού Γραφείου τύπου Life Brokerage (1984) και στον Σχεδιασμό Πρότυπου Bancassurance Sales Model και Επιχειρησιακού Τμήματος Επιχειρηματικών Ασφαλίσεων Ζωής, που καθόρισαν την αγορά.

Από την θέση ως διευθυντικού στελέχους μεγάλων ασφαλιστικών εταιριών του έχει δοθεί η ευκαιρία της διαρκούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης σε θέματα Διεύθυνσης, της Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας, Διαχείρισης Δικτύων Πωλήσεων, της Μέτρησης Παραγωγικότητας, Δράσεων και Εφαρμογής της νέας γενιάς πτυχιούχων στελεχών για τον Ασφαλιστικό Κλάδο. Ως Πρόεδρος του Δ.Σ. Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου ηγήθηκε της στρατηγικής αναβάθμισης των Παρεχόμενων Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών του, θέτοντας νέα Επίπεδα Επαγγελματισμού και το CPD IIC. Η διεθνής του εμπειρία ως ομιλητής και συμμετέχοντας σε πληθώρα Επαγγελματικών Συνεδρίων είχε ως αποτέλεσμα το 2004 να καθιερώσει το ετήσιο Ασφαλιστικό Συνέδριο και να διεξαχθεί για 1η φορά στην Κύπρο το Ευρωπαϊκό Συνέδριο των αντίστοιχων Ευρωπαϊκών Ινστιτούτων Eficert. Η μακρά ενασχόληση επί του πεδίου με τα Δίκτυα Πωλήσεων και ιδιαίτερα η εξειδίκευσή του στις Διαπραγματεύσεις Επιχειρησιακών Ασφαλίσεων, του επιτρέπουν να μεταφέρει στους εκπαιδευόμενους και συνεργάτες του μια σφαιρική και υψηλού επιπέδου αντίληψη για τη διαχείριση του Κινδύνου και της Φήμης.

Μέσα από την εισήγηση του για το Ασφαλιστικό Personal Branding, ο κ. Ιωαννίδης φιλοδοξεί να παρουσιάσει για πρώτη φορά ένα ξεχωριστό και απόλυτα εφαρμόσιμο Μοντέλο Μετασχηματισμού, που να μετατρέπει τον Ασφαλιστικό Σύμβουλο και Επαγγελματία του χώρου σε έναν «Άνθρωπο-Θεσμό». Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία σύμφωνα με το επαγγελματικό και μοναδικό τους προφίλ να υιοθετήσουν και να προχωρήσουν στην τεκμηρίωση και στα εργαλεία που απαιτούνται για να κυριαρχήσουν ως «Sovereign Insurance Advisors με High Performance Personal Branding» στο σύγχρονο και μεταβαλλόμενο ασφαλιστικό περιβάλλον.

## ΑΛΛΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

**Χώρος:** Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου 4ος όροφος, Ζήνωνος Σώζου 23, Λευκωσία

**Ημερομηνίες:** Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 20 Μαΐου 2026.

**Ώρες διεξαγωγής:** 9:00-15:45

**Δικαίωμα συμμετοχής:** Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €150 μείον η επιχορήγηση από την ΑΝΑΔ ποσού €120. Το τελικό ποσό που θα πληρωθεί από τους συμμετέχοντες, νοουμένου ότι αυτοί δικαιούνται επιχορήγησης, ανέρχεται στα €30 και για τις 6 ώρες.  
Όλες οι συμμετοχές θα πρέπει να υποβληθούν μέσα από την Πλατφόρμα της ΑΝΑΔ <ΕΡΜΗΣ>.

**Γλώσσα:** Ελληνική

**Πληροφορίες:** Τηλ. 22 761530, email: info@iic.org.cy

**Τελευταία ημέρα εγγραφής:** Η δήλωση συμμετοχής μαζί με τα δικαιώματα, πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο το αργότερο μέχρι τις 18 Μαΐου. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας.  
Ο μέγιστος αριθμός θέσεων είναι 28.

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

### ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

### ΘΕΣΗ

### ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛ.

1.		
2.		
3.		
4.		

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ

### ΤΗΛ.

### EMAIL

### ΚΙΝΗΤΡΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΑ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

  
  


ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ

Ζήνωνος Σώζου 23, Τ.Κ. 22648, 1523 Λευκωσία-Κύπρος, Τηλ. +357 22 761530

Email: info@iic.org.cy | web: www.iic.org.cy