

Certified Insurance Operations Specialist

“

Insurance Operations Transformation-
Innovating Underwriting, Claims
& Policy Administration

”

Το Πρόγραμμα είναι 100%
επιχορηγημένο από την ΑΝΑΔ.

Διοργανωτές:



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΚΥΠΡΟΥ



Interfima

Το Εκπαιδευτικό αυτό Πρόγραμμα βασίζεται
σε ύλη του Chartered Insurance Institute



Chartered
Insurance
Institute
Affiliated

5, 12 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ,
5, 10 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ &
1 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ
2026

Hilton Nicosia

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
28 ΩΡΩΝ
CPD  IIC

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ ως Ζωτικής Σημασίας. Οι επιχειρήσεις / οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου σε συνεργασία με την INTERFIMA, προσφέρει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Certified Insurance Operations Specialist”, του οποίου οι απόφοιτοι θα δικαιούνται να χρησιμοποιούν τον επαγγελματικό τίτλο “Certified Insurance Operations Specialist”.

Στόχοι κατάρτισης

Σε επίπεδο Γνώσεων:

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με:

- Την πλήρη αλυσίδα αξίας των ασφαλιστικών λειτουργιών (ανάληψη κινδύνων, απαιτήσεις, διαχείριση συμβολαίων).
- Τις βασικές επιχειρησιακές προκλήσεις που επηρεάζουν την κερδοφορία, τους δείκτες εξόδων και την απόδοση των απαιτήσεων.
- Τις βέλτιστες επιχειρησιακές πρακτικές για ασφαλιστικούς οργανισμούς ζωής και γενικού κλάδου.
- Τους παράγοντες διαρροής απαιτήσεων και μεθόδους ελέγχου του κόστους απαιτήσεων.
- Τη διακυβέρνηση ανάληψης κινδύνων, τις δομές εξουσιοδότησης και τις αρχές ευθυγράμμισης τιμολόγησης.
- Τους επιχειρησιακούς δείκτες KPI και τα πλαίσια μέτρησης απόδοσης.
- Τις ευκαιρίες αυτοματισμού και ψηφιακού μετασχηματισμού εντός των βασικών ασφαλιστικών λειτουργιών.

Σε επίπεδο Δεξιοτήτων:

Οι συμμετέχοντες θα αναπτύξουν την ικανότητα να:

- Διαγιγνώσκουν επιχειρησιακές ανεπάρκειες στην ανάληψη κινδύνων, τις απαιτήσεις και τη διαχείριση συμβολαίων.
- Εντοπίζουν και αξιολογούν τις διαρροές απαιτήσεων και τους παράγοντες κόστους.
- Επανασχεδιάζουν τις ασφαλιστικές επιχειρησιακές διαδικασίες για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και του χρόνου διεκπεραίωσης.
- Αναπτύσσουν και χρησιμοποιούν πίνακες ελέγχου KPI για την παρακολούθηση της απόδοσης.
- Εφαρμόζουν δομημένα εργαλεία για τη βελτίωση της ποιότητας και της συνέπειας της ανάληψης κινδύνων.
- Ιεραρχούν τις ευκαιρίες αυτοματισμού χρησιμοποιώντας έναν οδικό χάρτη επιχειρησιακού μετασχηματισμού.
- Αναπτύσσουν ένα πρακτικό σχέδιο βελτίωσης και υλοποίησης των λειτουργιών.
- Βελτιώνουν την πειθαρχία και την παραγωγικότητα στην ανάληψη κινδύνων.
- Σχεδιάζουν απλοποιημένες ροές εργασίας από την αρχή έως το τέλος.
- Ευθυγραμμίζουν τις λειτουργίες με τη χρηματοοικονομική και αναλογιστική απόδοση.
- Βελτιώνουν τους χρόνους διεκπεραίωσης και τα επίπεδα εξυπηρέτησης.

Σε επίπεδο Στάσεων:

Οι συμμετέχοντες θα αναπτύξουν:

- Μια πελατοκεντρική νοοτροπία ως προς τις ασφαλιστικές λειτουργίες και την παροχή υπηρεσιών.
- Μια προληπτική προσέγγιση στον εντοπισμό επιχειρησιακών κινδύνων και ανεπαρειών.
- Εστίαση στα αποτελέσματα όσον αφορά την αποδοτικότητα, την ποιότητα και τον χρόνο διεκπεραίωσης.
- Μια νοοτροπία βασισμένη στα δεδομένα για τη λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων.
- Δεκτικότητα στην καινοτομία και τον αυτοματισμό στις βασικές ασφαλιστικές διαδικασίες.
- Ισχυρότερη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων ανάληψης κινδύνων, απαιτήσεων, αναλογιστικών και οικονομικών.
- Δέσμευση για συνεχή βελτίωση και επιχειρησιακή αριστεία.

Σε ποιους απευθύνεται: Λειτουργούς Ασφαλιστικών Εταιρειών, Διευθυντικά στελέχη ασφαλιστικών εταιρειών, Λειτουργούς αξιολόγησης κινδύνων (underwriters), Χειριστές απαιτήσεων, Διευθυντές διαχείρισης κινδύνων και Α' Λειτουργούς Συμμόρφωσης, Οικονομικούς Διευθυντές, Αναλογιστές, Διευθυντές Ασφαλιστικών Γραφείων και Ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές.

Διάρκεια εκπαίδευσης: Το πρόγραμμα έχει διάρκεια εκπαίδευσης 24 ώρες και θα καλύπτεται σε πέντε (5) ημέρες. Επιπλέον 4 ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών στην Εταιρεία του κάθε συμμετέχοντα.

Εξετάσεις: Οι συμμετέχοντες μετά την εκπαίδευση θα παρακαθίσουν σε εξετάσεις για να πιστοποιηθούν με τον επαγγελματικό τίτλο “Certified Insurance Operations Specialist”.

Με την παρακολούθηση των 28 ωρών του εκπαιδευτικού προγράμματος Certified Insurance Operations Specialist παραχωρούνται 28 ώρες CPD IIC.

Θέματα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

1

Ημέρα

Μιλτιάδης
Μιλτιάδου

Ασφαλιστικό Underwriting

- Ο Κύκλος της Ανάληψης Κινδύνων
- Στρατηγική ανάληψης κινδύνων
- Φυσικός και Ηθικός Κίνδυνος
- Κάλυψη, όροι και προϋποθέσεις του ασφαλιστηρίου
- Κανάλια ανάληψης κινδύνων και διανομής
- Έκθεση και απαιτήσεις
- Μέσοι όροι
- Δίκαιο ασφάλιστρο
- Ανάλυση δεδομένων
- Χωρητικότητα
- Αντασφάλιση

2

Ημέρα

Αντώνης
Καρπασίτης

Το Μεταβαλλόμενο Τοπίο των Ασφαλιστικών Λειτουργιών

Επιχειρησιακές προκλήσεις σε ασφαλιστές ζωής έναντι γενικού κλάδου, Πιέσεις κόστους και αντίκτυπος στο combined ratio, Προσδοκίες πελατών και ταχύτητα εξυπηρέτησης, Τάσεις ψηφιοποίησης και αυτοματισμού.

Μετασχηματισμός & Καινοτομία στην Ανάλυση Κινδύνων

Παραδοσιακά έναντι σύγχρονων μοντέλων ανάλυσης κινδύνων, Αυτοματοποιημένη επεξεργασία (STP), Αυτοματοποίηση ανάλυσης βάσει κινδύνου, Ανάλυση κινδύνων βάσει δεδομένων, Ανάλυση σε κλάδο ζωής έναντι γενικού.

Ενοποίηση Αναλογιστικών, Οικονομικών & Ανάλυσης Κινδύνων

Ευθυγράμμιση τιμολόγησης έναντι ανάλυσης, Loss ratio και πειθαρχία ανάλυσης, Βρόχοι ανατροφοδότησης αποθεματικών, Καθοδήγηση χαρτοφυλακίου (Portfolio steering).

Εκσυγχρονισμός της Διαχείρισης Συμβολαίων

Ανεπάρκειες έκδοσης συμβολαίων, Πρόσθετες πράξεις και εξυπηρέτηση συμβολαίων, Ψηφιακή ένταξη (Onboarding), Μοντέλα αυτοεξυπηρέτησης πελατών, Λειτουργικές διαφορές ζωής έναντι γενικού.

3

Ημέρα

Μιλτιάδης
Μιλτιάδου

Χειρισμός Ασφαλιστικών Απαιτήσεων

- Εξέταση απαιτήσεων
- Φιλοσοφία απαιτήσεων
- Η διαδικασία των απαιτήσεων
- Καταστροφικοί κίνδυνοι
- Υπερπληρωμές
- Λειτουργικά έξοδα του Τμήματος Απαιτήσεων
- Χρήση τεχνολογίας στο Τμήμα Απαιτήσεων
- Διαχείριση ποιότητας
- Ταξινόμηση απαιτήσεων
- Ο ρόλος των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών
- Ασφαλιστική απάτη
- Εκδίκαση ασφαλιστικής απαίτησης
- Αποθεματικά για ασφαλιστικές απαιτήσεις
- Το μέλλον της διαχείρισης απαιτήσεων

4

Ημέρα

Αντώνης
Καρπασίτης

Αυτοματισμός & Τεχνολογία στις Κεντρικές Λειτουργίες

Αυτοματισμός ροής εργασίας, Αυτοματισμός εγγράφων, RPA στην ασφάλιση.

Μετασχηματισμός & Καινοτομία στις Απαιτήσεις

Οι απαιτήσεις ως μοχλός αξίας έναντι κέντρου κόστους, Μείωση διαρροής απαιτήσεων, Αναλυτικά στοιχεία ανίχνευσης απάτης, Μοντέλα ταχείας διεκπεραίωσης, Διαφορές απαιτήσεων ζωής έναντι γενικού.

Σχεδιασμός Ασφαλιστικών Λειτουργιών "Άκρη σε Άκρη" (End-to-End)

Χαρτογράφηση διαδρομής πελάτη (Customer journey), Βελτιστοποίηση κύκλου ζωής συμβολαίου, Επιχειρησιακές παραδόσεις (handoffs), Μείωση επαναλήψεων και επικαλύψεων.

5

Ημέρα

Αντώνης
Καρπασίτης

Επιχειρησιακοί Δείκτες KPI & Διαχείριση Απόδοσης

KPIs ανάλυσης κινδύνων, απαιτήσεων, διαχείρισης συμβολαίων, Οικονομικοί KPIs, Μετρήσεις παραγωγικότητας.

Βελτιστοποίηση Κόστους & Επιχειρησιακή Αποδοτικότητα

Βελτίωση δείκτη εξόδων (Expense ratio), Outsourcing έναντι insourcing, Κεντρικοποίηση έναντι αποκέντρωσης, Μοντέλα κοινών υπηρεσιών (Shared services).

Οδικός Χάρτης Επιχειρησιακού Μετασχηματισμού

Βελτιώσεις προτεραιότητας, Άμεσες νίκες, Τεχνολογικές πρωτοβουλίες, Στόχοι KPI, Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΕΙΣΗΓΗΤΩΝ



Αντώνης Καρπασίτης - Ανεξάρτητος Σύμβουλος Ασφαλίσεων

Διαθέτει πάνω από 40 χρόνια διεθνούς επαγγελματικής εμπειρίας στη διαχείριση κινδύνων (risk management), καθώς και στις ασφαλίσεις γενικού κλάδου και ζωής, με εξειδίκευση στα ασφαλιστικά προγράμματα κατασκευαστικών έργων και μεγάλων υποδομών. Έχει υπηρετήσει ως ανώτερο διοικητικό στέλεχος σε πολυεθνικές εταιρείες και έχει διαχειριστεί τα προγράμματα ασφάλισης και διαχείρισης κινδύνου έργων εκατομμυρίων δολαρίων, όπως αεροδρόμια, αυτοκινητόδρομοι, αθλητικά κέντρα, οικιστικά συγκροτήματα, φράγματα, κτίρια κατοικιών και γραφείων κ.ά. στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, τη Σαουδική Αραβία και την Κύπρο. Διαθέτει περισσότερα από τριάντα χρόνια εμπειρίας σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στην Κύπρο και την Κεντρική Ευρώπη με την Alico/AIG και στη συνέχεια με τη MetLife. Κατείχε τη θέση του Γενικού Διευθυντή των εργασιών της Alico/MetLife στην Κύπρο μέχρι την αφυπηρέτησή του. Είναι κάτοχος πτυχίου (Bachelor's) στη Διοίκηση Επιχειρήσεων από το SUNY και Διπλώματος Executive Development Diploma από το Wharton School του Πανεπιστημίου της Πενσυλβάνια. Κατέχει τον τίτλο του Chartered Insurer, είναι Associate in Risk Management με το Insurance Institute of America και Fellow of the Life Management Institute (FLMI). Είναι πιστοποιημένος επαγγελματίας διαχείρισης κινδύνου (Rimpar) από τη Ομοσπονδία Ευρωπαϊκών Συνδέσμων Διαχείρισης Κινδύνου (FERMA) και πιστοποιημένος ISO 31000 Lead Risk Manager από την PECB. Επίσης, είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑΝΑΔ) Κύπρου. Σήμερα συμβουλευεί επιχειρήσεις και οργανισμούς σε ασφαλιστικά θέματα και θέματα διαχείρισης κινδύνων και παραδίδει εκπαιδευτικά προγράμματα τόσο στην Κύπρο όσο και σε χώρες της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής.



Μιλτιάδης Μιλτιάδου - Ανεξάρτητος Σύμβουλος Ασφαλίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων Λέκτορας Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου

Ο κ. Μιλτιάδου, είναι Ανεξάρτητος Σύμβουλος Ασφαλίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων. Είναι κάτοχος των ακόλουθων ακαδημαϊκών προσόντων:

- Πτυχίο Νομικής (Πανεπιστήμιο Αθηνών) • Μεταπτυχιακό Δίπλωμα στην Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση - Νομικό Τμήμα (Πανεπιστήμιο Άμστερνταμ).
- Humphrey Fellow στη Δημόσια Διοίκηση (Πανεπιστήμιο της Ουάσιγκτον).

Εργάστηκε για σειρά ετών στην Δημόσια Υπηρεσία και από το 1999 ανέλαβε τη θέση του Γενικού Διευθυντή της AIG στην Κύπρο. Έχει συγγράψει βιβλία για ασφαλιστικά και άλλα θέματα και είναι λέκτορας στο Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου όπου διδάσκει τα θέματα Ασφαλίσεις Ευθύνης, Ασφάλιση Μηχανοκίνητων Οχημάτων, Ασφαλιστικό Δίκαιο και Ασφαλίσεις Περιουσίας και Διακοπής Εργασιών. Από το 2015 ο κ. Μιλτιάδου προσφέρει τις υπηρεσίες του ως ανεξάρτητος Σύμβουλος Ασφαλίσεων και Διαχείρισης Κινδύνων καθώς και ως εκπαιδευτής επαγγελματικής κατάρτισης.

ΑΛΛΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

- Χώρος:** Hilton Nicosia
Ημερομηνίες: Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 5 και 12 Οκτωβρίου, 5 και 10 Νοεμβρίου, και 1 Δεκεμβρίου 2026.
- Ώρες διεξαγωγής:** 9.00-15.00 για όλες τις ημέρες
- Δικαίωμα συμμετοχής:** Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι εγκεκριμένο από την ΑνΑΔ ως ζωτικής σημασίας και το κόστος συμμετοχής χρηματοδοτείται 100% από την ΑΝΑΔ. Κάθε εταιρεία δικαιούται μέχρι τρία (3) Στελέχη/Συμμετέχοντες. Επιχορήγηση ΑΝΑΔ, €1800 ανα συμμετέχοντα. 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, πρέπει να αποσταλεί στο Ινστιτούτο το αργότερο μέχρι τις 2 Οκτωβρίου. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας. Ο μέγιστος αριθμός θέσεων είναι 28.

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

ΘΕΣΗ

ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛ.

1.		
2.		
3.		

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΤΗΛ.

EMAIL

----------------------	----------------------

ΚΙΝΗΤΡΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΑ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

