Ασφαλίζουμε το Μέλλον ή απλώς Προστατεύουμε το Παρελθόν;

Δεν φοβόμαστε την Τεχνητή Νοημοσύνη,
αλλά την **Αδιαφορία για τον Άνθρωπο...**



Γιάννης Α. Πολλάλης
Καθηγητής Στρατηγικής & Ηγεσίας
Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Που βρισκόμαστε σήμερα
(Η τέλεια Καταιγίδα - Κρίση Ηγεσίας)



© YannisPollalis

The Perfect Storm !



© YannisPellalis

Το στρατηγικό ερώτημα

«Εάν οι ασφαλιστικές ανάγκες της κοινωνίας αυξάνονται, οι κίνδυνοι πολλαπλασιάζονται και η τεχνολογία μάς προσφέρει πρωτόγνωρες δυνατότητες, γιατί η ασφαλιστική αγορά εξακολουθεί να δυσκολεύεται να αναπτυχθεί με τους ρυθμούς που θα έπρεπε;

Μήπως τελικά το μεγαλύτερο πρόβλημα της ασφαλιστικής αγοράς δεν είναι το εξωτερικό περιβάλλον που αλλάζει, αλλά η δική μας δυσκολία να αλλάξουμε;»

Δεν αρκεί να διαπιστώσουμε ότι η αγοραστική δύναμη μειώνεται, ότι η διείσδυση παραμένει χαμηλή ή ότι η οικονομία αναπτύσσεται αργά...πρέπει να αναρωτηθούμε **τι χρειάζεται να αλλάξουμε**: **τη στρατηγική, το επιχειρηματικό μοντέλο, την κουλτούρα, τους ανθρώπους ή κυρίως τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε τον πελάτη-άνθρωπο;;;**

© YannisPollalis

Σήμερα, λοιπόν, δεν θα μιλήσουμε απλώς για τεχνολογία.
Θα μιλήσουμε για το υπαρξιακό μας αποτύπωμα:

Ασφαλίζουμε το αύριο με όραμα ή απλώς περιχαρακωνόμαστε για να προστατεύσουμε το χθες;»



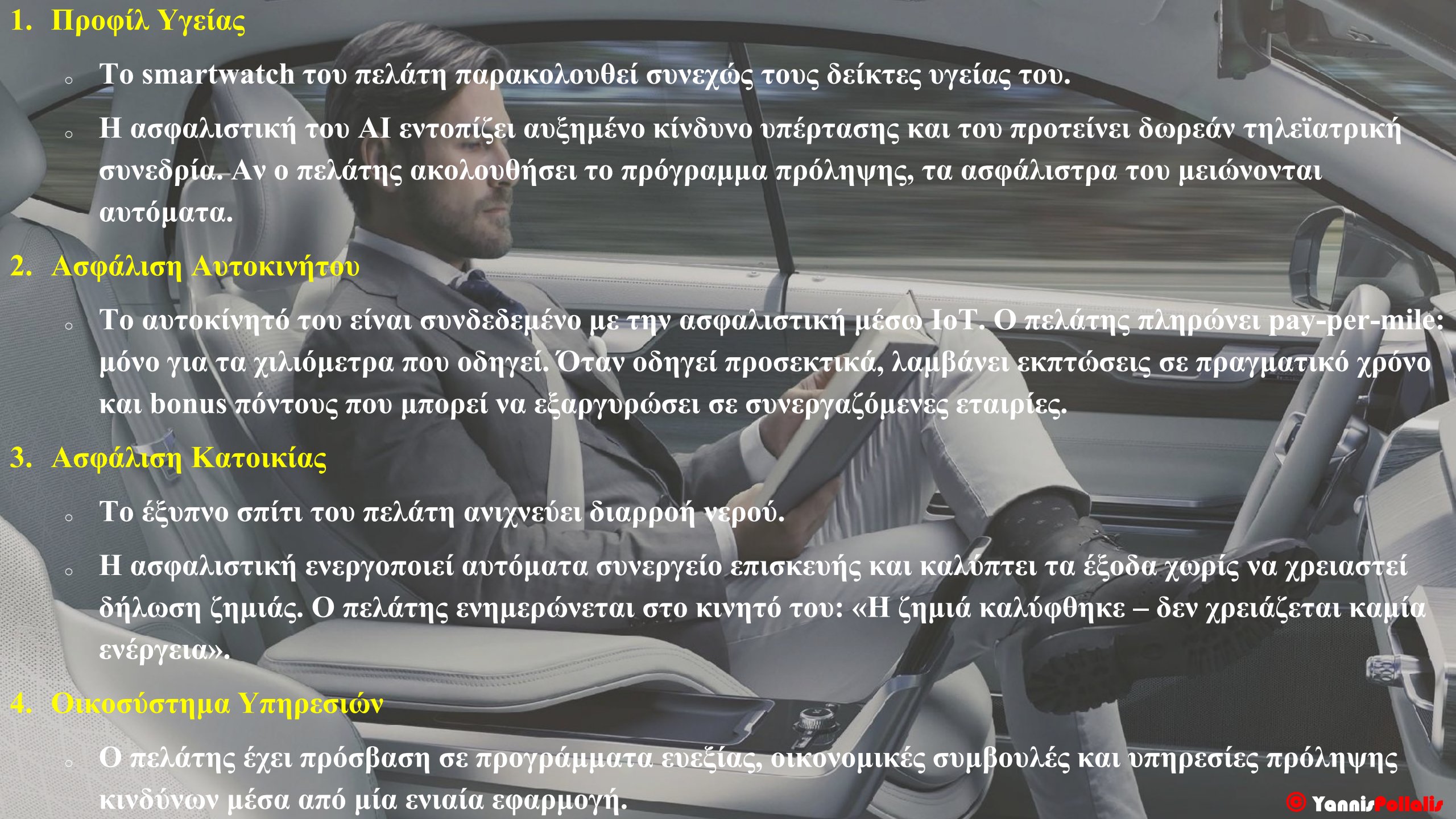
1η ΠΡΟΚΛΗΣΗ

Σε έναν κόσμο όπου η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να προβλέπει κινδύνους, να αξιολογεί δεδομένα, να λαμβάνει αποφάσεις και να εξυπηρετεί εκατομμύρια ανθρώπους, τι είναι αυτό που θα κάνει μια ασφαλιστική εταιρεία πραγματικά ισχυρή;
Η τεχνολογική της υπεροχή ή η ικανότητά της να παραμένει ουσιαστικά δίπλα στον άνθρωπο, ιδιαίτερα την ώρα που εκείνος τη χρειάζεται περισσότερο;

Μήπως, στην προσπάθειά μας να κάνουμε την ασφάλιση πιο ψηφιακή, πιο αυτοματοποιημένη και πιο αποτελεσματική, κινδυνεύουμε να ξεχάσουμε τον λόγο για τον οποίο υπάρχει;

© YannisPollalis


Αν αύριο ξυπνούσαμε σε έναν κόσμο όπου όλες οι ασφαλιστικές διαδικασίες θα ήταν αυτοματοποιημένες, οι ζημιές θα αξιολογούνταν μέσα σε δευτερόλεπτα, τα συμβόλαια θα δημιουργούνταν με ένα κλικ και οι πελάτες θα εξυπηρετούνταν χωρίς να χρειάζεται να μιλήσουν με κανέναν άνθρωπο, θα είχαμε δημιουργήσει μια καλύτερη ασφαλιστική αγορά;;;
Πόσες φορές την τελευταία εβδομάδα πιάσατε τον εαυτό σας να σκέφτεται ότι η μεγαλύτερη απειλή για τη δουλειά σας, για τις εταιρείες σας, για τον κλάδο σας γενικότερα, είναι οι αλγόριθμοι, τα bots και η επέλαση της Τεχνητής Νοημοσύνης;;;
© YannisPollalis



1. **Προφίλ Υγείας**
   - Το smartwatch του πελάτη παρακολουθεί συνεχώς τους δείκτες υγείας του.
   - Η ασφαλιστική του AI εντοπίζει αυξημένο κίνδυνο υπέρτασης και του προτείνει δωρεάν τηλεϊατρική συνεδρία. Αν ο πελάτης ακολουθήσει το πρόγραμμα πρόληψης, τα ασφάλιστρα του μειώνονται αυτόματα.
2. **Ασφάλιση Αυτοκινήτου**
   - Το αυτοκίνητό του είναι συνδεδεμένο με την ασφαλιστική μέσω IoT. Ο πελάτης πληρώνει pay-per-mile: μόνο για τα χιλιόμετρα που οδηγεί. Όταν οδηγεί προσεκτικά, λαμβάνει εκπτώσεις σε πραγματικό χρόνο και bonus πόντους που μπορεί να εξαργυρώσει σε συνεργαζόμενες εταιρίες.
3. **Ασφάλιση Κατοικίας**
   - Το έξυπνο σπίτι του πελάτη ανιχνεύει διαρροή νερού.
   - Η ασφαλιστική ενεργοποιεί αυτόματα συνεργείο επισκευής και καλύπτει τα έξοδα χωρίς να χρειαστεί δήλωση ζημιάς. Ο πελάτης ενημερώνεται στο κινητό του: «Η ζημιά καλύφθηκε – δεν χρειάζεται καμία ενέργεια».
4. **Οικοσύστημα Υπηρεσιών**
   - Ο πελάτης έχει πρόσβαση σε προγράμματα ευεξίας, οικονομικές συμβουλές και υπηρεσίες πρόληψης κινδύνων μέσα από μία ενιαία εφαρμογή.

© YannisPollalis

Παράδειγμα 1: Η αυτοματοποιημένη διαχείριση ζημιών (Claims Processing)

- **Πώς βοηθάει η AI:** Μέσω ανάλυσης εικόνας (computer vision) και αλγορίθμων, ένα τρακάρισμα ή μια ζημιά στο σπίτι εκτιμάται σε δευτερόλεπτα. Ο πελάτης ανεβάζει φωτογραφίες, το σύστημα εγκρίνει το ποσό και τα χρήματα πιστώνονται αυθημερόν. Ταχύτητα και μηδενική γραφειοκρατία.

- **Πού φαίνεται η «αδιαφορία»:** Όταν η διαδικασία εφαρμόζεται αδιακρίτως σε σοβαρά περιστατικά (π.χ. νοσηλεία, σοβαρό ατύχημα, ολική καταστροφή περιουσίας). Ο πελάτης, τη στιγμή που βρίσκεται σε σοκ, έρχεται αντιμέτωπος με ένα ψυχρό «αίτημα απορρίφθηκε λόγω ασυμφωνίας όρου 4.2» από ένα bot, χωρίς κανέναν άνθρωπο να του εξηγήσει το γιατί ή να τον στηρίξει ψυχολογικά.

- **Πώς διορθώνεται:** Η τεχνητή νοημοσύνη αναλαμβάνει το 100% των μικρών, τυπικών ζημιών (π.χ. σπασμένο παρμπρίζ), ώστε να **απελευθερωθεί χρόνος** για τους διακανονιστές και τους ασφαλιστές να βρίσκονται *φυσικά ή τηλεφωνικά* δίπλα στον πελάτη στις δύσκολες, σύνθετες ή τραυματικές στιγμές.

© YannisPollalis

Παράδειγμα 2: Τα Chatbots και οι ψηφιακοί βοηθοί (24/7 Εξυπηρέτηση)

- **Πώς βοηθάει η AI:** Ο πελάτης μπορεί στις 3 τα ξημερώματα να ρωτήσει τι καλύπτει το συμβόλαιό του, να κατεβάσει μια βεβαίωση ή να δηλώσει μια αλλαγή διεύθυνσης μέσα σε 30 δευτερόλεπτα, χωρίς να περιμένει σε τηλεφωνικές αναμονές.

- **Πού φαίνεται η αδιαφορία:** Όταν ο ασφαλιστής χρησιμοποιεί την τεχνολογία ως **τείχος προστασίας από τον ίδιο του τον πελάτη**. Ο πελάτης εγκλωβίζεται σε έναν ατέρμονο ψηφιακό λαβύρινθο («πατήστε 1 για...») και όταν τελικά καταφέρει να μιλήσει με τον ασφαλιστή του, συνειδητοποιεί ότι εκείνος δεν γνωρίζει καν ποιος είναι, γιατί έχει αφήσει όλη τη σχέση στον αυτόματο πιλότο.

- **Πώς διορθώνεται:** Εφαρμογή του μοντέλου **"Human-in-the-loop"**. Με ένα μόνο κλικ στο ψηφιακό περιβάλλον ("Θέλω να μιλήσω με τον άνθρωπό μου"), η επικοινωνία μεταφέρεται αμέσως στον σύμβουλο, ο οποίος έχει ήδη μπροστά του όλο το ιστορικό που συνέλεξε η AI, ώστε να μη χάνει χρόνο σε διαδικαστικά και να εστιάζει στην ουσία της κουβέντας.

© YannisPollalis

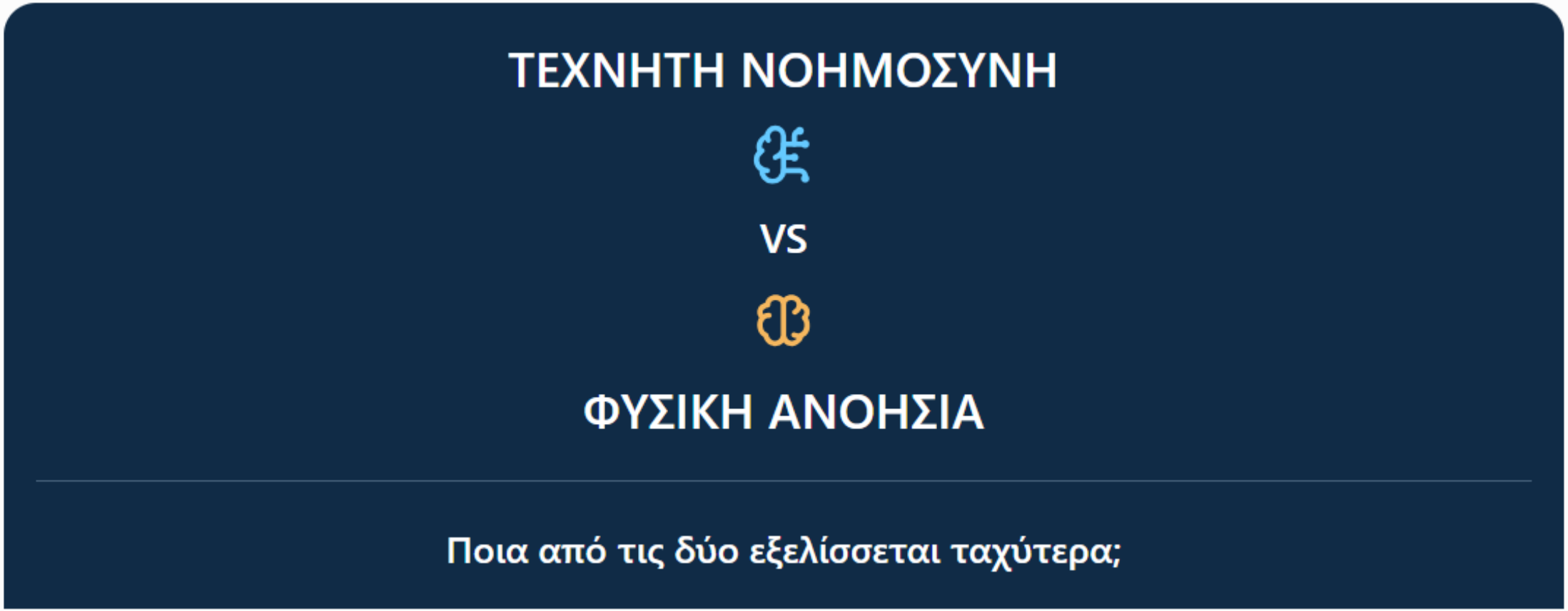
Παράδειγμα 3: Η ανάλυση αναγκών και οι συστάσεις προϊόντων (AI-driven Sales & Next Best Action)

- **Πώς βοηθάει η AI:** Το σύστημα αναλύει τα δεδομένα ενός πελάτη (ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, δάνεια) και προτείνει στον ασφαλιστή ποιο είναι το επόμενο λογικό προϊόν που χρειάζεται (π.χ. ασφάλεια σπουδών για το παιδί ή συνταξιοδοτικό). Αυτό βοηθάει τον ασφαλιστή να είναι προνοητικός και οργανωμένος.

- **Πού φαίνεται η αδιαφορία:** Η μαζική, απρόσωπη αποστολή προσφορών χωρίς καμία διάθεση διαλόγου. Σε μια εποχή όπου ο πελάτης βομβαρδίζεται από πληροφορίες και δεν διαβάζει ψιλά γράμματα, ο ασφαλιστής που απλώς «πατάει ένα κουμπί» για να στείλει ένα τυποποιημένο PDF εκμεταλλεύεται την παθητικότητα του πελάτη για να κλείσει μια εύκολη πώληση, αδιαφορώντας αν ο άνθρωπος όντως κατάλαβε τι αγόρασε.

- **Πώς διορθώνεται:** Η AI εντοπίζει την ανάγκη, αλλά **ο ασφαλιστής αναλαμβάνει τον ρόλο του εκπαιδευτή**. Αντί να στείλει ένα απρόσωπο link αγοράς, παίρνει τηλέφωνο ή συναντά τον πελάτη και του λέει: *«Είδα ότι το παιδί σου μπαίνει στο γυμνάσιο. Ας κάτσουμε 10 λεπτά να σου εξηγήσω με απλά λόγια πώς μπορούμε να θωρακίσουμε τις σπουδές του»*.

© YannisPollalis



Η AI μπορεί να βοηθήσει τον σύμβουλο να καταλάβει τι ενδεχομένως χρειάζεται ένας πελάτης. *Δεν μπορεί όμως να δημιουργήσει αυτόματα την εμπιστοσύνη που θα κάνει τον πελάτη να μοιραστεί όσα πραγματικά τον απασχολούν*

© YannisPollalis

Δεν φοβάμαι την Τεχνητή Νοημοσύνη.

Δεν φοβάμαι τα μεγάλα γλωσσικά μοντέλα,
ούτε την αυτοματοποίηση των διαδικασιών μας.

Αυτά είναι απλώς εργαλεία.

Εργαλεία που, αν τα αξιοποιήσουμε σωστά,
μπορούν να κάνουν τις υπηρεσίες μας
ταχύτερες, ακριβέστερες και πιο αποδοτικές.



Το Αληθινό Δίλημμα

Αυτό που πραγματικά με φοβίζει –
αυτό που πρέπει να μας τρομάζει όλους–
είναι **η αδιαφορία για τον άνθρωπο.**

Ο κίνδυνος να μετατρέψουμε
την ασφάλιση από μια πράξη
αλληλεγγύης και **προστασίας**
της ανθρώπινης ζωής,

σε μια αποστειρωμένη,
αλγοριθμική διαχείριση κινδύνων
όπου ο πελάτης είναι
απλώς ένα ακόμη **“data point”**.



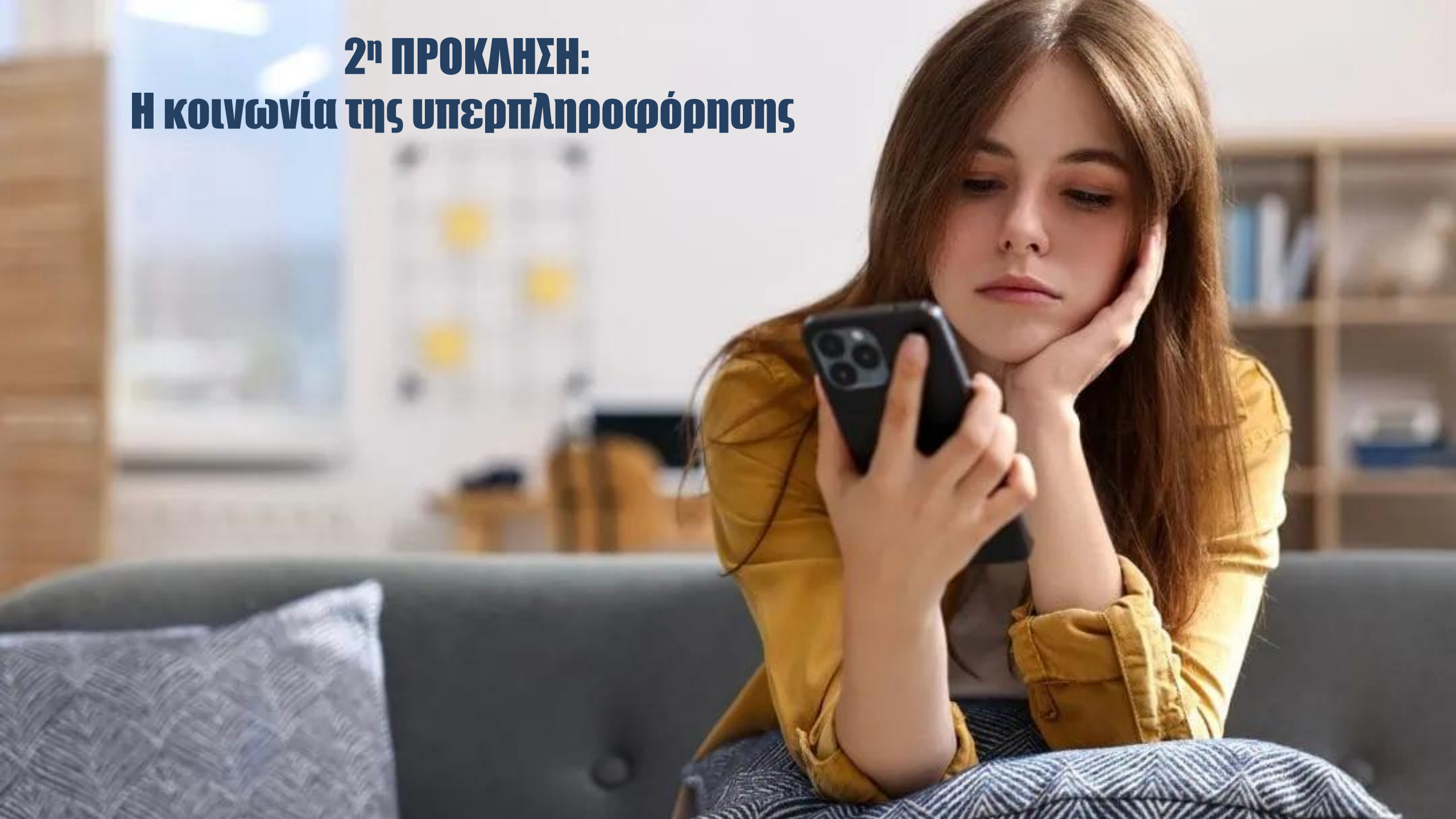


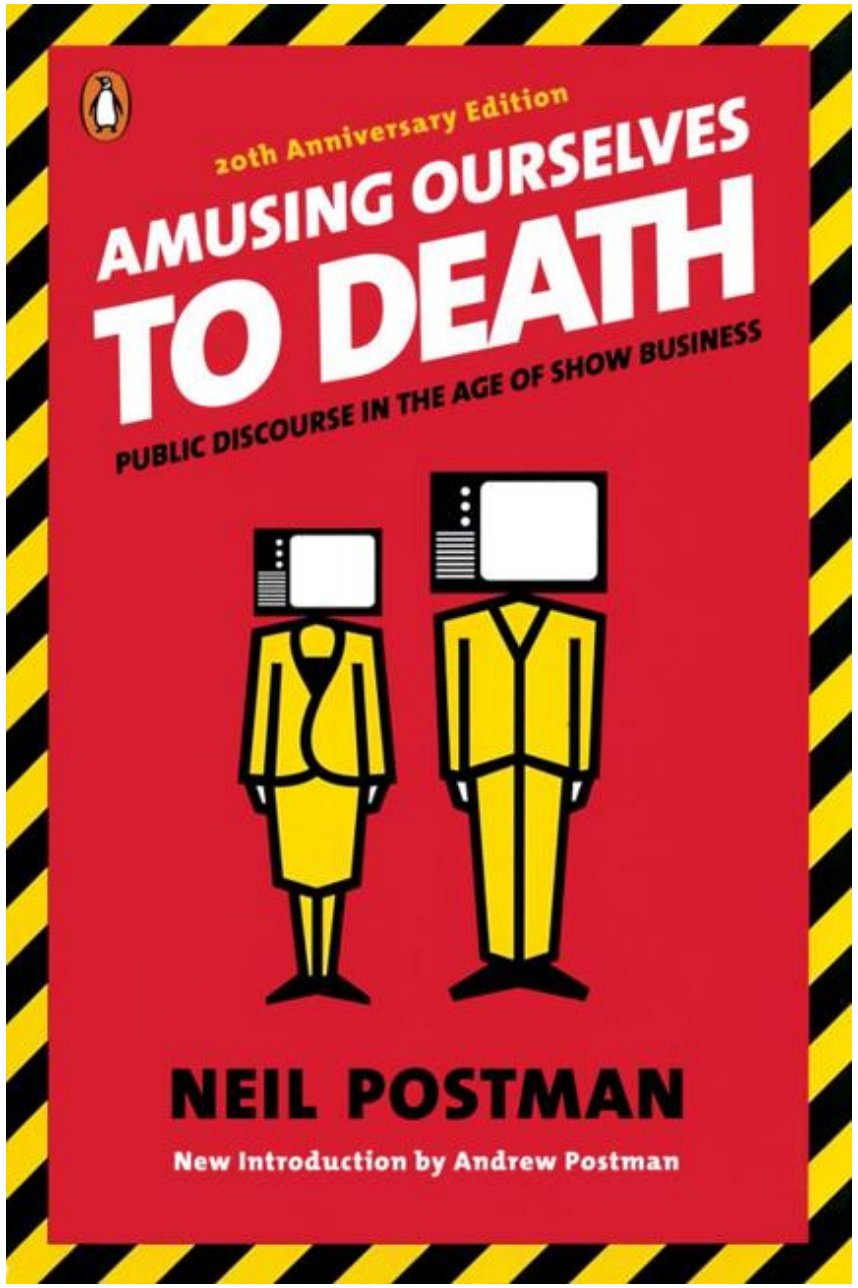
Προστασία | Αλληλεγγύη | Σιγουριά

Η Ασφάλιση του Μέλλοντος δεν είναι μόνο Τεχνολογία. Είναι κυρίως Άνθρώποι.

*Γιατί, στο τέλος της ημέρας,
η αξία της ασφάλισης
είναι ο άνθρωπος.*

2η ΠΡΟΚΛΗΣΗ:
Η κοινωνία της υπερπληροφόρησης





Neil Postman (1985): Orwell vs. Huxley
Η Παγίδα της "Ηδονιστικής Παθητικότητας"

- Η κεντρική θέση του Postman συμπυκνώνεται στη σύγκριση δύο δυστοπικών μυθιστορημάτων:

- Ο **George Orwell** (*1984 & Animal Farm*) φοβόταν εκείνους που θα απαγόρευαν τα βιβλία και θα μας στερούσαν την πληροφορία μέσω της καταπίεσης.

- Ο **Aldous Huxley** (*Brave New World*) φοβόταν ότι **δε θα χρειαζόταν να απαγορευτεί κανένα βιβλίο, γιατί οι άνθρωποι θα σταματούσαν μόνοι τους να διαβάζουν**. Φοβόταν μια κοινωνία πνιγμένη στην υπερπληροφόρηση, την ψυχαγωγία και την εύκολη ηδονή.

- Προφανώς η κοινωνία μας κινείται προς το μοντέλο του Huxley: **Δεν μας επιβάλλεται η αγραμματοσύνη, την επιλέγουμε παθητικά επειδή προτιμάμε να ψυχαγωγούμαστε μέχρι θανάτου (*amusing ourselves to death*)**...*από την TV του 1985 φτάσαμε στα Social media !*

© YannisPollalis

Από τη «Βαθιά Ανάγνωση» στην Παθητική Κατανάλωση:

Η Γνωστική Μετάλλαξη







© YannisPollalis

Έχουμε σταματήσει να διαβάζουμε ή έχουμε σταματήσει να σκεπτόμαστε σε βάθος;

Το **PISA** (Programme for International Student Assessment) είναι ένα διεθνές πρόγραμμα αξιολόγησης του **ΟΟΣΑ** (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) που μετρά τις γνώσεις και τις δεξιότητες 15χρονων μαθητών στη χρήση των μαθηματικών, της κατανόησης κειμένου (ανάγνωσης) και των φυσικών επιστημών.

Συγκριτικός πίνακας αποτελεσμάτων Ελλάδας - Κύπρου

Οι επίσημες εκθέσεις του ΟΟΣΑ για το PISA 2022 και το PISA 2025 είναι πλέον διαθέσιμες. Τα αποτελέσματα για την Ελλάδα/Κύπρο έχουν ως εξής: Κ**άτω από το βασικό επίπεδο επάρκειας, Ελλάδα 31,4%, Κύπρος 43,5%**

Γνωστική δεξιότητα	**PISA 2022**	**PISA 2025**	**Μεταβολή**
Μαθηματικά	430/418	424/412	−6/-6
Κατανόηση Κειμένου	438/381	423/379	−15/-2
Φυσικές Επιστήμες	441/411	434/411	−7/0

Πηγή: ΟΟΣΑ, PISA 2022 και PISA 2025. Οι βαθμολογίες εκφράζονται σε μονάδες PISA.



Εκπαιδεύουμε τις μηχανές να σκέφτονται,
αλλά εκπαιδεύουμε αρκετά τον εαυτό μας να κρίνει;



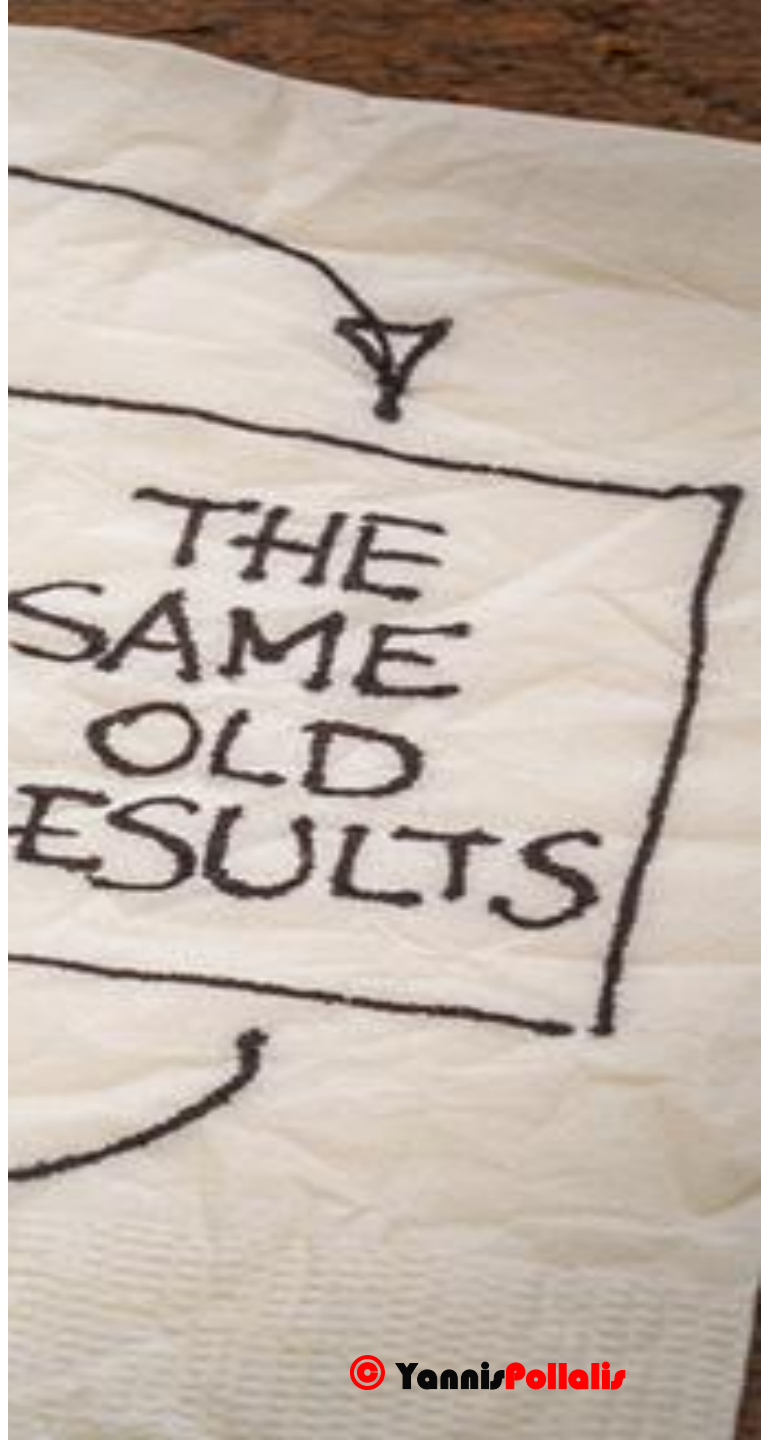
Amazon.com bestseller • *New York Times* bestseller
Wall Street Journal bestseller

What Got You Here Won't Get You There

How Successful People Become Even More Successful!

DISCOVER THE 20 WORKPLACE HABITS YOU NEED TO BREAK

MARSHALL GOLDSMITH
WITH MARK REITER



© YannisPollalis

ΟΙ ΤΑΡΑΓΜΕΝΟΙ ΚΑΙΡΟΙ ΕΙΝΑΙ:

Κρίση ή Ευκαιρία?



ΑΠΕΙΛΗ: για όσους συνεχίσουν να κάνουν τα ίδια πράγματα που τους οδήγησαν στην επιτυχία ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΟΜΩΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

ΕΥΚΑΙΡΙΑ: για όσους ξέρουν ν’ αλλάζουν και να μετατρέπουν τη κρίση σε ευκαιρία !

© YannisPollalis

Στο τέλος της ημέρας, τι ακριβώς ασφαλίζουμε;

Σπίτια

Επιχειρήσεις

Αυτοκίνητα

Υγεία

Περιουσίες

Όμως, πίσω από όλα αυτά, ασφαλίζουμε κάτι πολύ σημαντικότερο.

Την ανθρώπινη αξιοπρέπεια

Την οικογενειακή ασφάλεια



Τη δυνατότητα μιας επιχείρησης να συνεχίσει να λειτουργεί μετά από μια καταστροφή

Την ελπίδα ότι, ακόμη και όταν συμβεί κάτι απρόσμενο, υπάρχει ένας τρόπος να ξαναρχίσουμε



Και αυτό απαιτεί κάτι πολύ περισσότερο από αλγορίθμους, τεχνολογία και επιχειρηματικές στρατηγικές.

Απαιτεί ανθρώπους που μπορούν να σκεφτούν, να δημιουργήσουν, να κατανοήσουν και να νοιαστούν.



Το πραγματικό στοίχημα της ασφαλιστικής αγοράς

«Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να μας απελευθερώσει από πολλές εργασίες. Η νέα εποχή της πληροφορίας μάς υποχρεώνει να επανεξετάσουμε τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούμε και μεταφέρουμε τη γνώση.

Όμως, το ερώτημα δεν είναι πόσο γρήγορα θα αυτοματοποιήσουμε την ασφάλιση ή πόσα δεδομένα θα έχουμε στη διάθεσή μας.

Το ερώτημα είναι τι θα κάνουμε με τις δυνατότητες που αποκτούμε.

Θα χρησιμοποιήσουμε την τεχνολογία για να απομακρυνθούμε ακόμη περισσότερο από τον πελάτη, περιορίζοντας την ανθρώπινη επαφή σε ένα chatbot και μια αυτοματοποιημένη διαδικασία;

Ή θα τη χρησιμοποιήσουμε για να δημιουργήσουμε περισσότερο χρόνο, καλύτερη κατανόηση, ουσιαστικότερη επικοινωνία και βαθύτερες ανθρώπινες σχέσεις;

Γιατί το μέλλον της ασφάλισης δεν είναι να αντικαταστήσουμε τον άνθρωπο με την τεχνολογία. Είναι να αξιοποιήσουμε την τεχνολογία ώστε να γίνουμε περισσότερο ανθρώπινοι.»

© YannisPollalis

Τι σημαίνει αυτό για τον ασφαλιστικό σύμβουλο;

Σήμερα...

Περισσότερα προϊόντα,
περισσότερες πληροφορίες...



Να βοηθάς τον πελάτη
να καταλάβει όχι μόνο
τι καλύπτει ένα συμβόλαιο,
αλλά κυρίως τι σημαίνει
αυτή η κάλυψη **για τη ζωή του.**

...Αύριο!

**Να μετατρέπεις την πληροφορία
σε κατανόηση και την κατανόηση σε εμπιστοσύνη.**

- Απλή και κατανοητή εξήγηση σύνθετων κινδύνων
- Ρεαλιστικά παραδείγματα & οπτικοποιήσεις
- Καθοδήγηση για τη σωστή επιλογή

Με πλήρη διαφάνεια:

- Τι καλύπτει
- Τι δεν καλύπτει
- Ποια είναι τα όρια και οι εξαιρέσεις

Πληροφορία → **Κατανόηση** → **Εμπιστοσύνη**

**Ο σύμβουλος του μέλλοντος
δεν είναι απλώς γνώστης προϊόντων.
Είναι ο σύμβουλος που κάνει *τη διαφορά!***



“Πρέπει να απελευθερωθούμε από την ελπίδα ότι η θάλασσα θα ηρεμήσει κάποτε...Πρέπει να μάθουμε να πλέουμε σε ισχυρούς ανέμους”

Aristotle Onassis

Insurance of Electric Cars

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ

ΚΥΠΡΟΣ 2026

Wednesday 18 November 2026



Proprietary & Confidential

Today's topics

1. Do electrical vehicles change the risk profile of the portfolio?

2. What are the drivers?

3. Finally, what are the observations and lessons learned as of now?

Electrical vehicles vs combustible engine cars

+20-30%

Higher frequency

+50%

Higher frequency for Tesla's

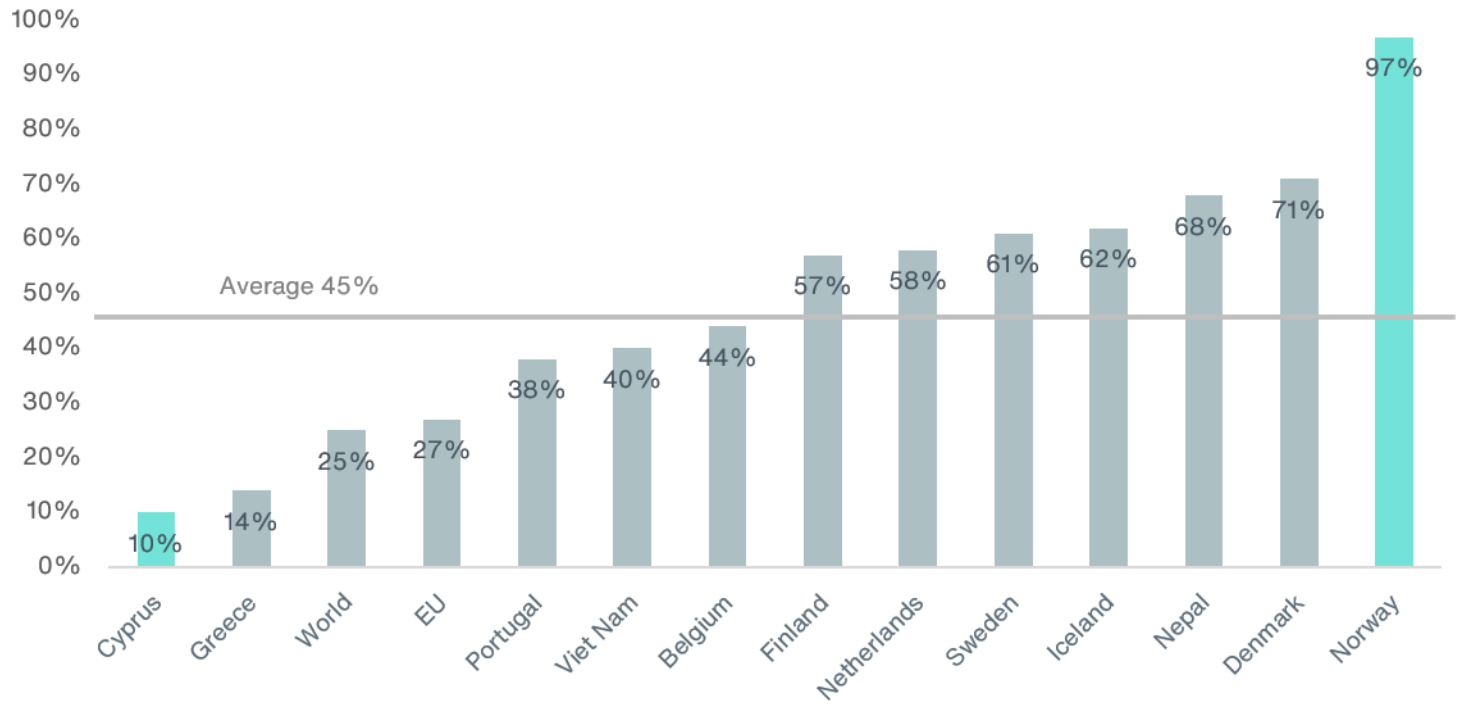
~0%

Severity

However, are there more nuances to this picture?

New Electric Vehicles per country

% of EVs of new sales per country/ region 2025



Including plug – in hybrid

Source: IEA

Average sales % of EV is about 45%

In Cyprus only 10% of new vehicles were fully electrical in 2025

In Norway nearly all new vehicles are fully electrical

National Targets
Cyprus

Cyprus National EV Targets

BY 2035

100%

of new vehicle registrations targeted to be electric

BY 2030

25%

EVs to account for 25% of new vehicle registrations

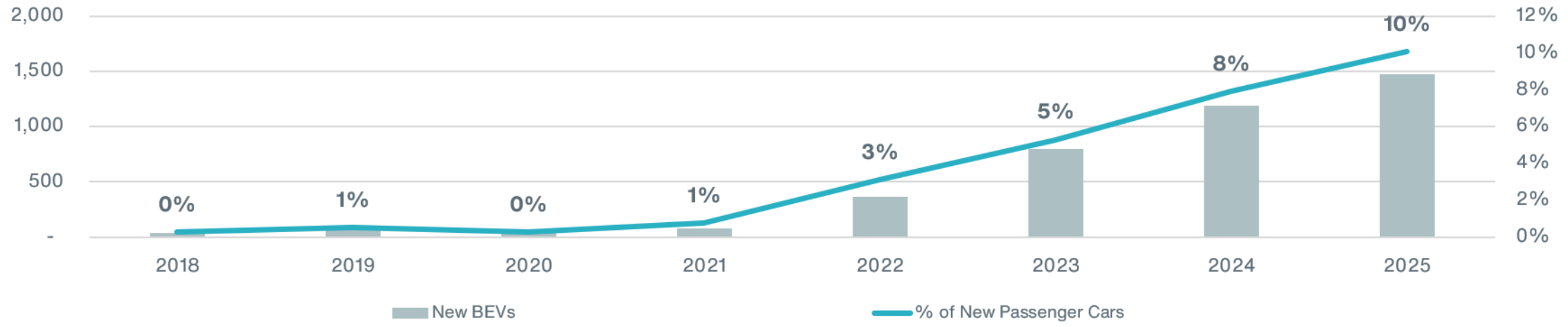
BY 2030 · NECP

NECP (National Energy and Climate Plans) includes measures to increase EV penetration and reduce transport emissions

PUBLIC TRANSPORT

Promote public transport, sustainable urban mobility and lower emission vehicle fleets

New BEVs and share of New Passenger Cars



Government Incentives
Cyprus

Government Incentives
Through Grants

New private – use battery EV	€9,000
Used private – use battery EV	€9,000
New electric light commercial vehicle	€15,000
EV for a person with a disability	€20,000
EV for a large family	€20,000
Scrappage and replacement with a new low – emission vehicle	€7,500
EV taxi	€20,000

INFRASTRUCTURE

€4 million

Government support for installing approximately 1,000 publicly accessible charging points, with a budget of around €4 million

LEGAL REQUIREMENTS

New legal requirements for charging points in certain non – residential buildings

Government EV goals
Norway

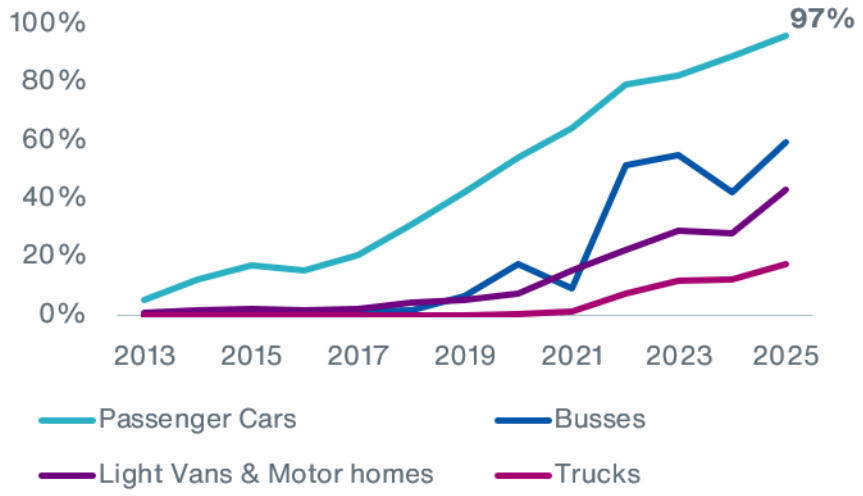
National Transport Plan 2016 – 2025

- Newly registered passenger cars & light vans to have zero emission by 2025
- Newly registered heavy vans to have zero emission by 2030
- Newly registered city busses to use zero emission technology or biogas from 2025
- By 2030, 75% of newly registered long-distance busses and 50% of newly registered trucks and lorries to use zero emission technology

National Transport Plan (2025 – 2036)

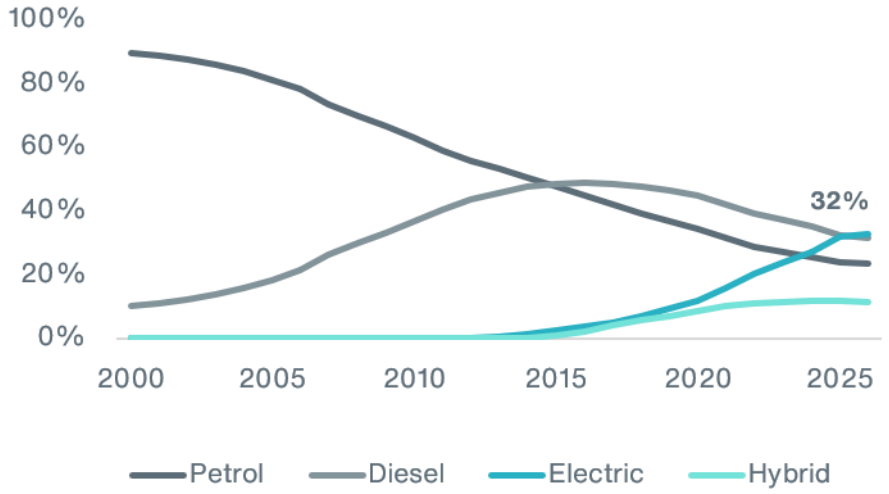
- Shift focus to maintenance instead of new projects
- Accelerate zero emission transition:
  - Expand charging infrastructure especially for heavy trucks
  - Support electric vehicles and zero emission construction sites
  - Push electrification across road transport
- Push transport emissions by targeting heavy vehicles, construction machinery and maritime transport

Electric vehicles as % of newly registered cars



Source: Statistisk Sentralbyrå

Development in total vehicle fleet



Source: Norwegian Public Roads Administration (Statens Vegvesen)

Government incentives
Norway

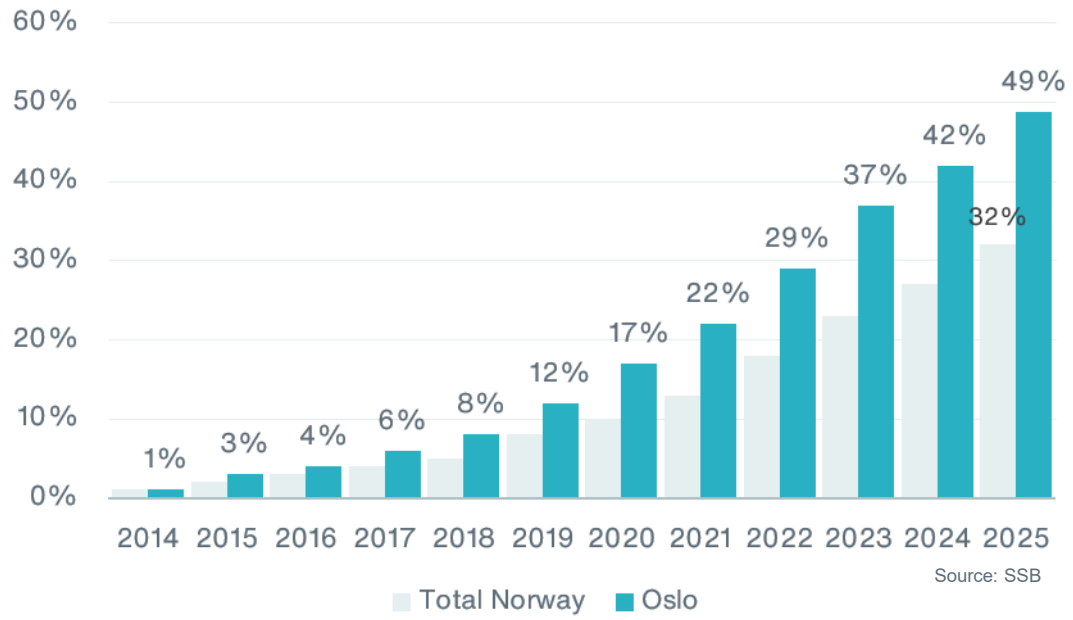
Historical Political incentives

- No VAT or import tax on electrical vehicles (1990 - 2022)
- No annual road tax or road toll on electrical vehicles (1996 - 2021)
- Free municipal parking (1999 – 2017)
- Reduced company tax (2000)
- Access to bus lanes (2005 - May 2024)
- No charges on ferries for EV’s (2009 – 2017)
- Charging rights for residents in housing associations (2017)

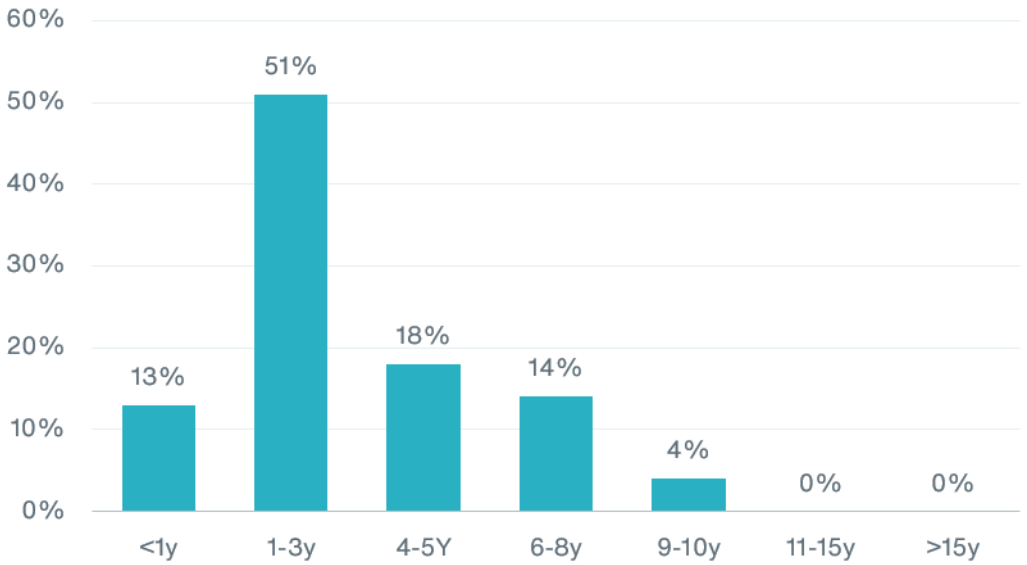
Electrical vehicles portfolio

Norway

% of Electric Cars in Norway vs Oslo 2013-2023



Age distribution of EV

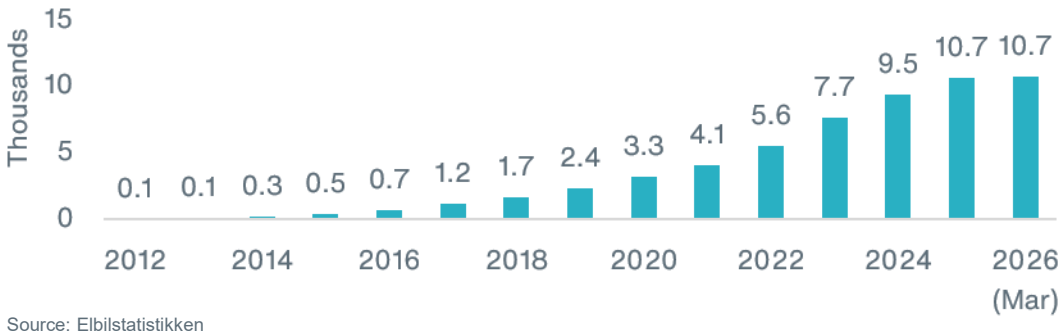


- Although Norway has been at the forefront of electrical vehicles sales, the share of electrical vehicles has not yet exceeded combustible engine cars
- Electrical vehicles more dominant in urban areas of Norway, where share of electrical vehicles is now approaching 50%
- Electrical vehicles is still a fairly new phenomenon, and more than 60% are less then 4 years old

Charging capacity

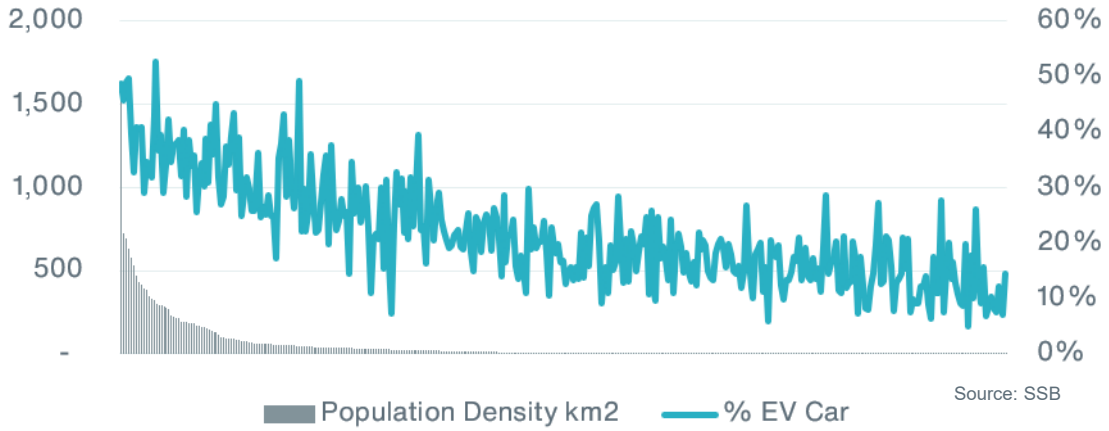
Making EV's available for everyone

Development of fast chargers in Norway (2012 -2026)

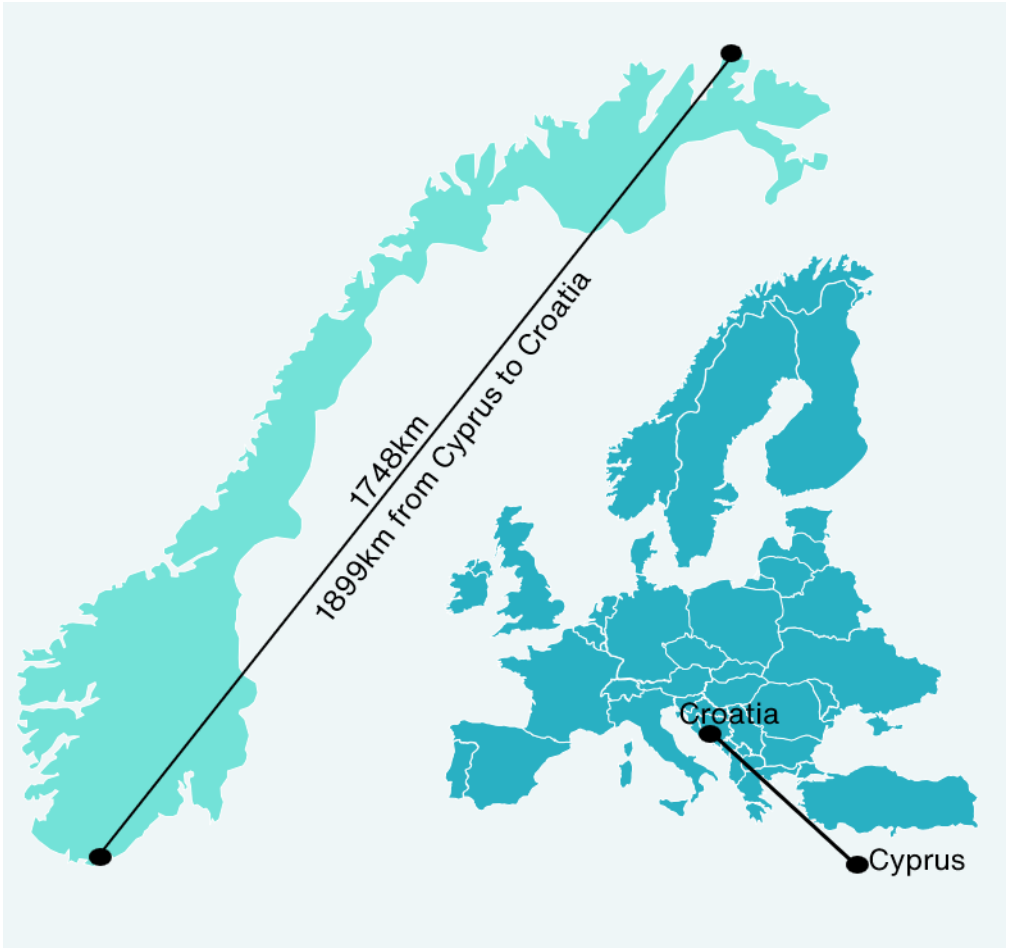


Source: Elbilstatistikken

Correlation between population density and % EV Cars (2025)

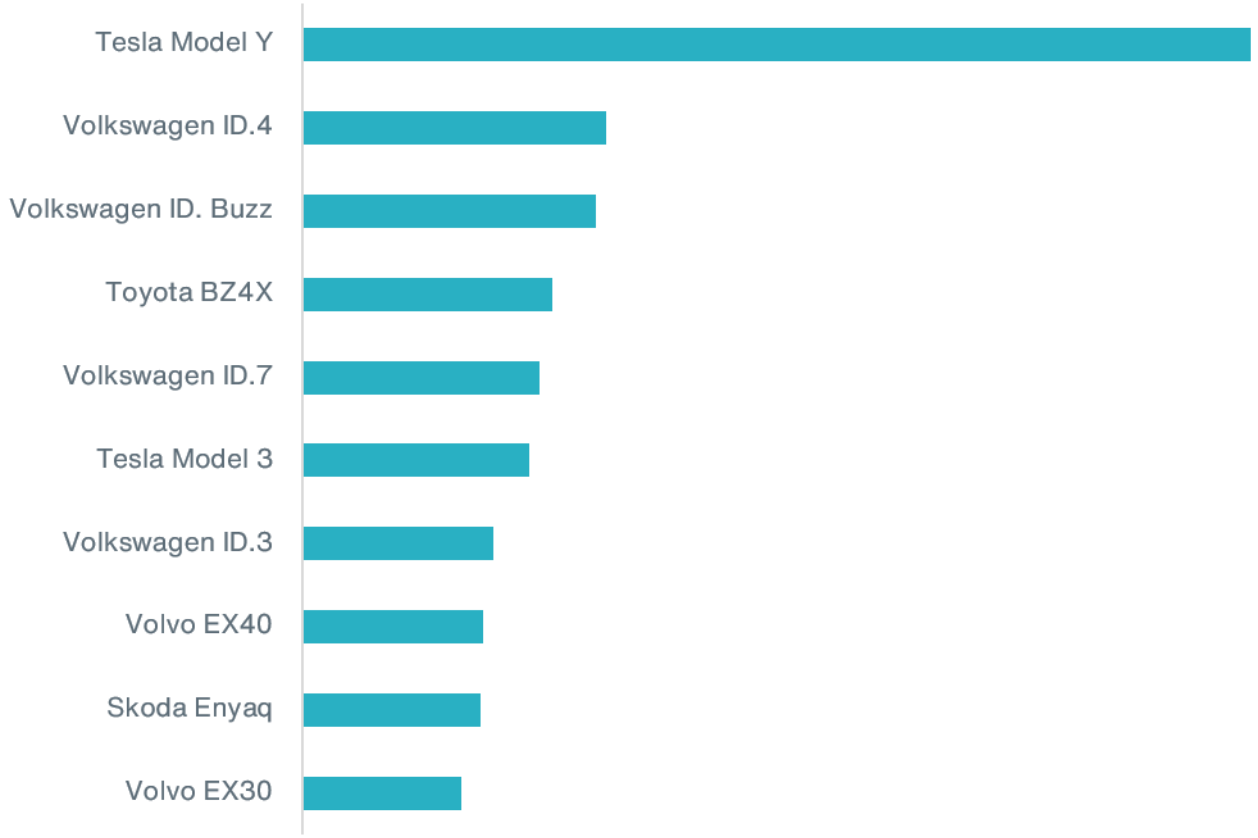


Source: SSB



Top EV brands

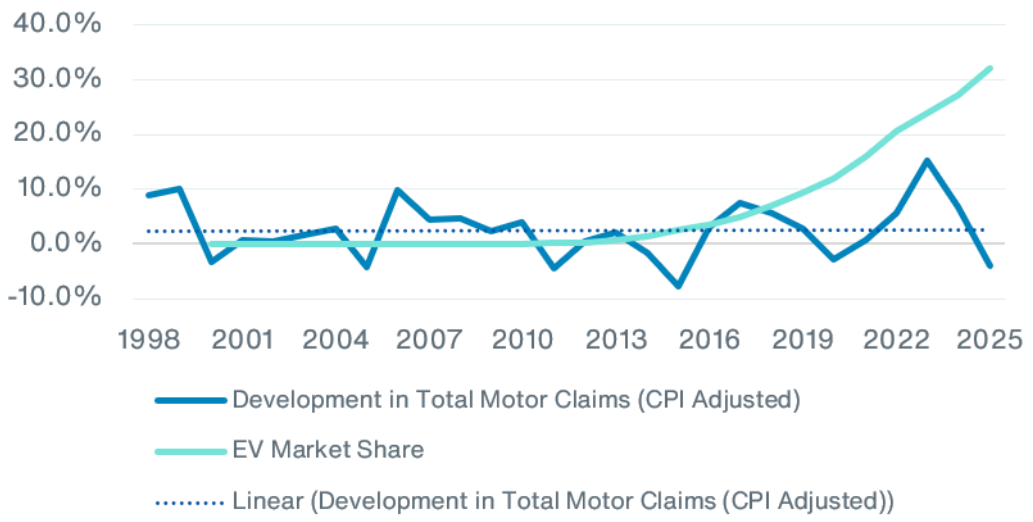
Top 10 registered EV cars of 2025



Source: Elbilstatistikken

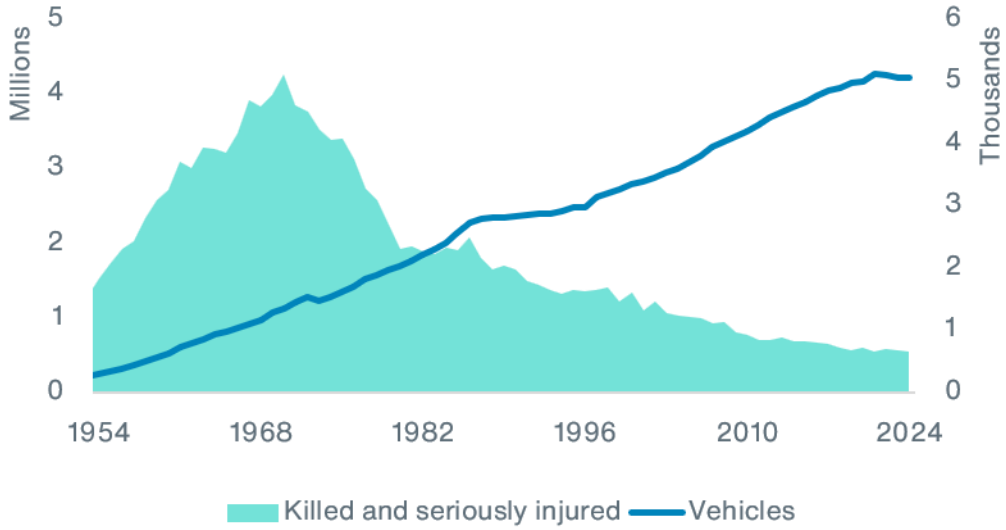
Norwegian road safety & claims history

Claims Statistics (1998 – 2025)



Source: Finans Norge

Seriously Injured & Deaths in Traffic (1954 – 2024)



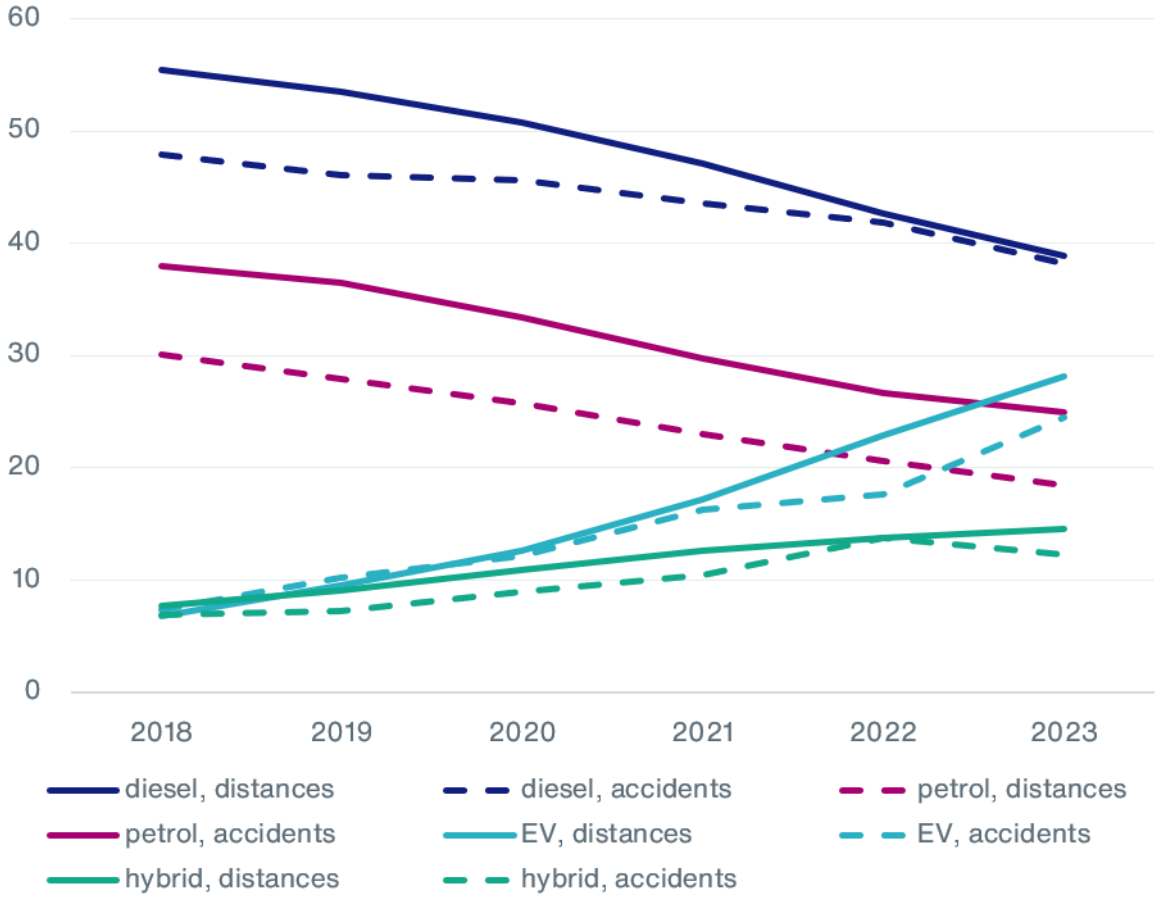
Source: SSB

- Road safety work continues to build on the vision of no accidents with fatalities or serious injuries within the road transport system
- It is the ambition that by 2030, the number of people killed or seriously injured in road traffic should be reduced to a maximum of 350, including a maximum of 50 fatalities
- Aiming for zero fatalities from road traffic accidents in 2050

Source: SSB

Are EV cars overrepresented in accident statistics?

Observations from Statistics Norway – December 2024



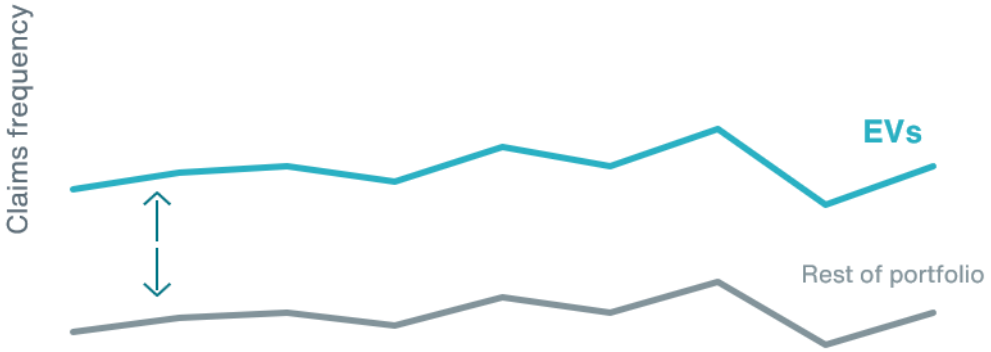
Source: SSB

- EV Cars share of accidents increased from **7%** in 2018 to **25%** in 2023
  - In the same period, EV Cars share of the total vehicle fleet increased from **7%** to **24%**
  - In the same period, EV Cars share of total distances increased from **7% to 28%**

Comparing apples with apples

The problem with generalizing

EVs are more risky than overall portfolio



- High horsepower, and rapid (instant) acceleration. EVs would historically qualify as sport-car levels of performance
- EVs are heavier, affecting driving characteristics, breaking lengths, grip, wear and tear on tires etc.
- More potential driving distractions: Screens, systems, unintuitive mechanics

However, not as much once adjusted for risk factors



- EVs have until recently been an urban phenomenon in Norway
  - And urban areas have higher claims frequency
- EVs are predominately newer cars
  - Newer cars have higher claims frequency due to more coverages included on average
- Often bought as a number two car, but used as a primary vehicle
  - Typically used as a commuter vehicle
  - Different usage pattern than similar vehicles, and users

Source: Gjensidige Forsikring Group

Independent studies

Largely confirming market views

Summary

- A study conducted by Liu et al., 2022 based on data from 2010 – 2018 found that **EV crashes do not show statistically significant differences from ICEV ones**. EV crashes are more likely to occur in:
  - weekday peak hours,
  - urban areas,
  - roadway junctions
  - low – speed highways,
  - in good visibility conditions.
- Crash patterns are highly related to their usage patterns which may be very different for ICEV's and EV's
- Primary safety concern to EV's is their **threat to pedestrians and bicyclists due to their silent engines**

Distribution of crashes by settlement (2010 – 2018)

Settlements	ICEV's	EV's
Urban Areas	33.4%	50.9%
Rural Areas	55.8%	37.7%
Unknown	10.8%	11.4%

Source: (Liu et al, 2022) based on data provided by the Norwegian Public Roads Administration

Distribution of crashes by severity (2010 – 2018)

Settlements	ICEV's	EV's
Killed	2.7%	1.8%
Very seriously injured	1.1%	0.8%
Seriously injured	11.0%	9.9%
Slightly injured	82.4%	**84.5%**
Not specified	2.9%	2.9%

Source: (Liu et al, 2022) based on data provided by the Norwegian Public Roads Administration

> The safety statistics of what cars crash more indicate that overall, the chances of causing a road accident in electric vehicles and combustion ones are more or less the same."
>
> **- Allianz**

Selected key learnings for us (Re)Insurers



The “brand factor” needs to be revaluated

For example: the customer characteristics of a customer buying an electric BMW i3 is different from a non-electric BMW.

“First movers”.

First movers constitute a higher risk often because of motivation to buy electrical vehicles (ie Teslas) in the early stages. Tesla model Y now a typical family car

New security features does not (yet) fully compensate for the increased underlying risk

Albeit new high-end security features certainly make cars safer the biggest effects are yet to be seen. Don’t assume before data confirms.

New brands bring higher claims costs, at first

It takes time for new brands to get scale, and some never will. It might be a good strategy to be cautious with new brands until the average claims cost (and reparation time!) have come down. Simply pricing new brands based on historical averages is often too conservative

It is important to isolate geography effects

Due to the limited range of EVs it has to a big extent been a urban-phenomena. Be careful with erroneously mixing geography risk with the risk of the EV itself. This effect has flattened out as range has increased.

Risk related to machinery looks brighter for EVs

So far we have limited experience of older EVs (past warranty period). However, what we have seen so far indicates that the frequency of machinery malfunction is a great deal lower. A contributing factor to this is likely less moving parts.

Source: Gjensidige Forsikring Group

EV Insurance product

standardized auto product, for both ICE, (P)HEV and BEVs

One standard product for all

- Liability, partial comprehensive, comprehensive and comprehensive plus
- Same structure: mileage, deductibles, bonus
- Same incidents: crash, glass

…but adapt the T&C

- Road assistance if out of electricity, also from home
- Theft and damage insurance of charge cables
- Battery damage covered under comprehensive

Separate “special” products only confuse customers

Conclusions

Cyprus has made the start… the goals are clear.



Steady incentives

Support that keeps working over the long term



More chargers

Solid coverage across the whole country



Fair pricing

Fair and careful pricing from insurers



Public awareness

Keeping people informed and confident

The transition can and will go smoothly.

Thank you

Aon
The Aon Centre
The Leadenhall Building
122 Leadenhall Street
London
EC3V 4AN

+44 (0)20 7088 0044

www.aon.com

Published by Aon's Reinsurance Solutions business, part of Aon UK Limited.
Registered office: The Aon Centre, The Leadenhall Building,
122 Leadenhall Street, London, EC3V 4AN.
©Copyright Aon UK Limited 2024. All rights reserved.
No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any way or by any means, including photocopying or recording, without the written permission of the copyright holder, application for which should be addressed to the copyright holder.
Aon UK Limited is a wholly owned subsidiary of Aon plc.
Aon UK Limited is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority.

MARSH RE

Τεχνητή νοημοσύνη (ΤΝ) και αυτοματισμός στις ασφάλειες ζωής

Πρακτικές εφαρμογές στο underwriting, στις αποζημιώσεις, στις πωλήσεις και στο bancassurance

Μάριος Απέργης



Οι ευκαιρίες πρακτικής εφαρμογής της ΤΝ, με ανθρώπινη ευθύνη, είναι πολλές

Αναζήτηση δημιουργίας αξίας και ελεγχόμενη υλοποίηση

01

Αλυσίδα αξίας

Πώς μπορεί να βοηθήσει η ΤΝ

02

Underwriting

Κύριο μέρος της παρουσίασης

03

Αποζημιώσεις και πωλήσεις

Εφαρμογές με επίκεντρο τον πελάτη

04

Σχεδιασμός / Δράση

Σχεδιασμός ελεγχου και πιλοτικές εφαρμογές

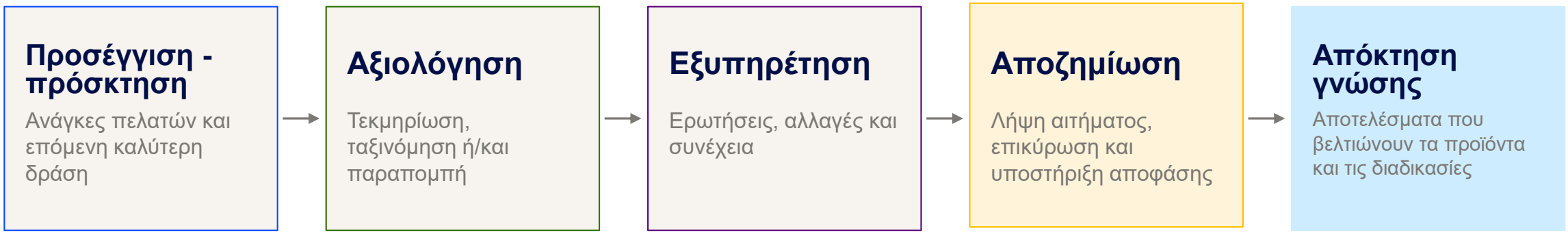
ΘΕΜΕΛΙΩΔΗΣ ΑΡΧΗ:

- **Αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων εργασιών**
- **Κρίσιμες αποφάσεις παραμένουν στην ευθύνη των ανθρώπων**

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Η ΤΝ μπορεί να υποστηρίξει την πλήρη αλυσίδα αξίας των ασφαλειών ζωής

Το μεγαλύτερο όφελος προκύπτει από την συνδιαστική χρήση υλοποιήσεων



Η ΤΝ θα πρέπει να συνδέει τους ανθρώπους με καλύτερα στοιχεία και καλύτερες αποφάσεις και όχι να κρύβει αποφάσεις μέσα σε ένα «μαύρο κουτί».

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Το Undewriting είναι ένα δυνατό σημείο εκκίνησης για την ΤΝ

Μεγάλοι όγκοι πληροφοριών δημιουργούν την ευκαιρία να μειωθούν επαναλαμβανόμενες εργασίες και να βελτιωθεί η συνέπεια

Γιατί το undewriting;

- πολλές πηγές άντλησης στοιχείων
- Επαναλαμβανόμενες χειρωνακτικές διαδικασίες εξαγωγής πληροφορίας και επαλήθευση
- Διαφορετικά επίπεδα πολυπλοκότητας αιτήσεων
- Η κρίση του ειδικού παραμένει απαραίτητη

Πρακτική επιθυμητή κατάσταση

Ο underwriter λαμβάνει έναν καλά οργανωμένο φάκελο, με σαφή τα κενά τεκμηρίωσης, επισημασμένες ασυνέπειες και μια διαφανή σύσταση.

Περισσότερος χρόνος για περίπλοκες περιπτώσεις, αποτελέσματα πελατών και κρίση.

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Το underwriting γίνεται ταχύτερα, αφαιρώντας απλές επαναλαμβανόμενες διαδικασίες

Η ΤΝ μπορεί να οργανώσει τον φάκελο αίτησης πριν ο underwriter εφαρμόσει την εξιδεικευμένη κρίση του

1 → 2 → 3 → 4 → 5

Λήψη

Αίτησης, ιατρικών, οικονομικών και άλλων στοιχείων

Εξαγωγή

Μετατροπή εγγράφων και πληροφορίας σε δομημένα επεξεργάσιμα στοιχεία

Έλεγχος

Ανάδειξη ελλιπούς πληροφόρισης και αντιφάσεων

Ταξινόμηση

Διαδρομή απλών, περίπλοκων και περιπτώσεων προς παραπομπή

Απόφαση

Ο Underwriter αξιολογεί τα δεδομένα και καταγράφει την απόφαση

Το σύστημα προετοιμάζει τα στοιχεία· ο underwriter καθορίζει την απόφαση.
Κάθε αυτοματισμός θα πρέπει να έχει προκαθορισμένες εξαιρέσεις εφαρμογής.

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Η υποστήριξη αποφάσεων προτείνει και εξηγεί

Ο underwriter πρέπει να μπορεί να βλέπει την τεκμηρίωση, να αμφισβητεί τη σύσταση και να την παρακάμπτει

Τι περιλαμβάνει μια χρήσιμη σύσταση της ΤΝ

- Πηγές τεκμηρίωσης και δεδομένα
- Ελλιπείς ή αντιφατικές πληροφορίες
- Εφαρμοστέες οδηγίες ή κανόνες underwriting
- Επίπεδο βεβαιότητας και λόγος παραπομπής
- Σαφείς επιλογές ελέγχου και παράκαμψης

Δικαίωμα απόφασης

Η ΤΝ συστήνει

Ο underwriter αποφασίζει

Το σύστημα ελέγχου καταγράφει το πώς.

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Ο αυτοματισμός του underwriting επιβάλλει απαιτητικούς ελέγχους

Η ταχύτητα έχει αξία μόνο αν οι αποφάσεις παραμένουν δίκαιες, τεκμηριωμένες και αξιόπιστες

Ποιότητα δεδομένων	Δικαιοσύνη	Απόδοση μοντέλου	Ανθρώπινη αναθεώρηση	Ελεγξιμότητα
Επικύρωση πηγής δεδομένων, προέλευση και ελλιπή πεδία	Έλεγχος απόδοσης σε σχετικές ομάδες πελατών	Παρακολούθηση ακρίβειας αποφάσεων, αποκλίσεων και ορίων παραπομπής	Ορισμός των υποχρεωτικών κανόνων παραπομπής και παράκαμψης	Διατήρηση στοιχείων, συστάσεων, αποφάσεων και λογικής

Αποδοτικότητα και παραχώρηση της απόφασης στην ΤΝ είναι διαφορετικά πράγματα : η εξαγωγή στοιχείων δεν είναι το ίδιο με τον αυτοματισμό της τελικής απόφασης.

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Ο αυτοματισμός αποζημιώσεων θα πρέπει να βελτιώνει ταυτόχρονα ταχύτητα και ενσυναίσθηση

Απλές αποζημιώσεις μπορούν να προχωρήσουν γρηγορότερα· περίπλοκες και ευαίσθητες περιπτώσεις χρειάζονται έμπειρα άτομα

Ειδοποίηση → **Ταξινόμηση** → **Επικύρωση** → **Απόφαση** → **Μάθηση**

Καθοδηγούμενη πρώτη ενημέρωση αποζημίωσης

Βαθμός προτεραιότητας, πολυπλοκότητα και πιθανοί δείκτες απάτης

Συμβόλαιο, συνοδευτικά έγγραφα απαίτησης και ιστορικότητα

Απευθείας αυτοματοποιημένος χειρισμός ή ανασκόπηση από ειδικό

Τα αποτελέσματα ενημερώνουν τον σχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών

Όταν μια αποζημίωση είναι περίπλοκη, αμφισβητούμενη ή ευαίσθητη, η ανθρώπινη εμπλοκή γίνεται μέρος της διαδικασίας

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να κάνει τις πωλήσεις και το bancassurance πιο σχετικά

Η εξατομίκευση πρέπει να υποστηρίζει την καταλληλότητα και την εμπιστοσύνη — όχι την πίεση ή ακατάλληλη πρόταση

Κατανόηση αναγκών

Με την επιτρεπόμενη χρήση πληροφορίας για τον εντοπισμό αναγκών και κενών προστασίας

Ρόλος βοηθού συμβούλου

Προετοιμασία ερωτήσεων, επεξήγηση προϊόντων και σύνοψη συνομιλιών

Επόμενη βέλτιστη ενέργεια

Πρόταση κατάλληλου χρόνου, καναλιού ή διαδρομή προϊόντικής πρότασης

Συνεχή-διαρκή εξυπηρέτηση

Μεταφορά του πλαισίου από την τραπεζική αλληλεπίδραση στην ασφαλιστική εξυπηρέτηση

Ερώτηση Ελέγχου:

Μπορεί ο σύμβουλος να εξηγήσει γιατί αυτή η σύσταση είναι κατάλληλη για τον συγκεκριμένο πελάτη;

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Ένα απλό λειτουργικό μοντέλο καθιστά τους ανθρώπους υπεύθυνους

Η τεχνολογία, τα δεδομένα, η διαδικασία, οι άνθρωποι και η διακυβέρνηση πρέπει να κινούνται μαζί

Δεδομένα	Μοντέλα	Ροή εργασίας	Άνθρωποι	Διακυβέρνηση
Ποιότητα, άδεια χρήσης, προέλευση	Απόδοση, μεροληψία & μετατόπιση (bias & drift)	Παραπομπές, εξαιρέσεις, ελέγχος ροής	Δεξιότητες, ρόλοι, δικαιώματα απόφασης	Έλεγχοι, παρακολούθηση, εφαρμογή μεγάλης κλίμακας

Αν δεν μπορούμε να εξηγήσουμε τη διαδικασία σε ένα πελάτη, επόπτη ή σε ένα συνάδελφο, τότε δεν είναι έτοιμη για εφαρμογή σε μεγάλη κλίμακα.

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Ξεκινήστε με μια περιορισμένη χρήση και μετρήσιμα αποτελέσματα

Ένα κατάλληλο πιλοτικό πρόγραμμα δημιουργεί τα απαραίτητα δεδομένα πριν από την εφαρμογή μεγάλης κλίμακας

1ο στάδιο

Επιλέξτε και ορίστε την αρχική κατάσταση

Ορίστε τη ροή εργασίας, τις μετρήσεις, τα δεδομένα και τον υπεύθυνο

2ο στάδιο

Πιλοτικό πρόγραμμα με αναθεώρηση

Δοκιμάστε την ακρίβεια, τις εξαιρέσεις, την υιοθέτηση από τους χρήστες και τους ελέγχους

3ο στάδιο

Αποφασίστε την κλίμακα εφαρμογής

Επιβεβαιώστε τα οφέλη, τους κινδύνους, το λειτουργικό μοντέλο και το επόμενο βήμα

Μέτρα για την αποτελεσματικότητα:

Χρόνος επιστροφής | Ακρίβεια εξαγωγής | Ποιότητα παραπομπής | Ποσοστό παράκαμψης | Αποτελέσματα πελατών και ελέγχου

© 2026 Marsh. All rights reserved.

Προβληματισμοί:

Ποια δραστηριότητα του underwriting δημιουργεί σήμερα τη μεγαλύτερη ευκαιρία αυτοματοποίησης ή/και χρήσης της ΤΝ;

Πού παραμένει πολυτιμότερη η ανθρώπινη κρίση;

Πως θα αντιμετωπίσετε τα model hallucinations, biases & drifts;

Ποιά στοιχεία θα σας έκαναν να αισθανθείτε ασφαλείς με μια ευρεία εφαρμογή μεγάλης κλίμακας;

Πως θα μετατρέψετε την πληροφορία που σας παρέχει η ΤΝ σε γνώση / μάθηση;

Άμεσος στόχος θα μπορούσε να είναι ο εντοπισμός μιας συγκεκριμένης ευκαιρίας εφαρμογής με σαφή ελεγκτική διαδικασία

© 2026 Marsh. All rights reserved.

MARSH RE

License No: 334680
VAT: 800460448|Tax Dept KEFODE ATTICA
Registration number 123720103000
A company incorporated under the laws of Greece

We are leaders in risk, strategy and people. One company united by a shared purpose to build the confidence to thrive through the power of perspective.

© 2026 Marsh. All rights reserved.

AI & Διαχείριση Ζημιών

ΝΑΙ στην επιτάχυνση!
ΟΧΙ στην απώλεια της τεχνικής κατάρτισης, τεκμηρίωσης & κρίσης!

Η οπτική του πραγματογνώμονα ζημιών & επιθεωρήσεων

«Η χρήση AI στη διαχείριση ζημιών δεν αντικαθιστά την τεχνική επάρκεια & την αντίληψη του πραγματογνώμονα, ούτε μειώνει το κόστος.
Κάνει όμως ταχύτερη και πιο άμεσα διαθέσιμη τη διαδικασία.»



Από την ψηφιοποίηση, στη λήψη καλύτερων αποφάσεων

Η πραγματική αλλαγή δεν είναι «λιγότεροι άνθρωποι & λιγότερα έξοδα». Είναι λιγότερος χαμένος χρόνος & περισσότερη προσοχή, κρίση και αντίληψη εκεί που μετρά.



Το AI έχει ισχυρό πλεονέκτημα

στον όγκο, στην ταχύτητα, στην αναζήτηση προτύπων και στη σύνθεση μη δομημένων δεδομένων.

Ο Πραγματογνώμονας έχει κρίσιμο πλεονέκτημα

στη φυσική πραγματικότητα, στην αιτιότητα, στην τεχνική επάρκεια, στις αντιφάσεις και στην υπεύθυνη τελική κρίση.

Πού το AI δημιουργεί απτή αξία στις ζημίες;

Έγγραφα & Αλληλογραφία

Εξαγωγή στοιχείων, ταξινόμηση, σύνοψη φακέλου, εντοπισμός κενών.

Φωτογραφίες & Μοτίβα

Ομαδοποίηση εικόνων, σύγκριση επαναλαμβανόμενων μοτίβων, flag ασυνήθιστων ευρημάτων.

Ιεράρχηση & Διαλογή

Γρήγορη δρομολόγηση απλών υποθέσεων και έγκαιρη κλιμάκωση σύνθετων ζημιών.

Σύνταξη & Ποιοτικός Έλεγχος

Προσχέδια αναφορών και επικοινωνιών, consistency checks, αναζήτηση σε μεγάλο φάκελο.

Εντοπισμός Απάτης & Ανωμαλιών

Ενδείξεις προς διερεύνηση.

Εμπειρία Πελάτη

Ταχύτερες συνοπτικές ενημερώσεις και συνεπέστερη επικοινωνία, μόνο με ανθρώπινη παρέμβαση στα δύσκολα.

Κανόνας Σχεδιασμού

Αυτοματοποιούμε τα επαναλαμβανόμενα • Ενισχύουμε την ανάλυση • Παραπέμπουμε τα κρίσιμα δεδομένα στην ανθρώπινη κρίση & τεχνική κατάρτιση!

Πού το AI **ΔΕ** μπορεί να “οδηγεί” μόνο του;

Η ταχύτητα δεν ισοδυναμεί με τεχνική τεκμηρίωση!



AI μπορεί να προτείνει - Ο πραγματογνώμονας πρέπει να αποδείξει ή να απορρίψει την υπόθεση με τεκμηρίωση!

Αιτία	Η ίδια εικόνα ζημίας μπορεί να έχει διαφορετικό μηχανισμό αστοχίας. Χρειάζονται ιστορικό, θέση, υλικά, συνθήκες, μαρτυρίες και τεχνικοί έλεγχοι.
Έκταση & επισκευασιμότητα	Το ότι μια ζημιά «δεν φαίνεται» δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχει. Η αξιολόγηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις βλάβες, τεχνικές ανοχές, απαιτήσεις του κατασκευαστή και την ασφαλή επαναφορά του εξοπλισμού σε λειτουργία.
Κάλυψη & Ευθύνη	Τα πραγματικά περιστατικά πρέπει να συνδεθούν με όρους, εξαιρέσεις και αποδεικτικό υλικό.
Σύνθετες / μικρές, μεγάλες & πολύ μεγάλες ζημιές	Η κατανόηση των αλληλεξαρτήσεων, η αξιολόγηση της διακοπής εργασιών (Business Interruption), η διαχείριση των διασωθέντων υλικών, τα μέτρα περιορισμού της ζημιάς, ο συντονισμός των συνεργείων και οι διαπραγματεύσεις απαιτούν εμπειρία και ουσιαστική κρίση επί τόπου.

Το σωστό operating model: Πραγματογνώμονας + AI ΌΧΙ email+photos+AI

Η ανθρώπινη εποπτεία δεν είναι "φρένο" + "επιπλέον κόστος", αλλά ο μηχανισμός ποιότητας, αξιοπιστίας, τεκμηρίωσης & ανάληψης ευθύνης!



1. **AI προετοιμάζει** — συγκεντρώνει, διαβάζει, οργανώνει
2. **Άνθρωπος επαληθεύει** — πηγές, εικόνες, αντιφάσεις, υποθέσεις
3. **Έρευνα Πραγματογνώμονα** — αυτοψία, μετρήσεις, αιτία, σκοπός
4. **AI υποβοηθά** — σύνθεση, διαλογή, σύγκριση δεδομένων
5. **Απόφαση Πραγματογνώμονα** — τεχνική θέση, escalation, τεκμηρίωση, ευθύνη

Human-in-the-loop: Ο άνθρωπος δεν επικυρώνει απλώς το AI. Το καθοδηγεί, το ταΐζει, το αμφισβητεί και όταν χρειάζεται, το ανατρέπει.

Κύπρος & Ευρώπη: Καινοτομία με Λογοδοσία

Για ζημιές & επιθεωρήσεις, η χρήση AI μεταφράζεται σε γρήγορούς & πρακτικούς ελέγχους μέσα στον φάκελο.

Διακυβέρνηση Δεδομένων

Ποιότητα, προέλευση, ελαχιστοποίηση δεδομένων και έλεγχος πρόσβασης.

Τήρηση Αρχείων

Να είναι σαφές τι εισήλθε στο σύστημα, ποια έξοδος παρήχθη και ποιος την αξιολόγησε.

Αμεροληψία & Δίκαιη Μεταχείριση

False positives και bias δεν πρέπει να μετατρέπονται αυτόματα σε δυσμενή απόφαση.

Διαφάνεια & δυνατότητα εξήγησης των αποφάσεων του AI

Η τεχνική θέση πρέπει να μπορεί να εξηγηθεί σε ασφαλιστή, ασφαλισμένο, δικηγόρο ή δικαστήριο.

Κυβερνοασφάλεια

Claims files περιέχουν ευαίσθητα τεχνικά, προσωπικά και εμπορικά δεδομένα.

Ανθρώπινη Εποπτεία

Ο αρμόδιος επαγγελματίας διατηρεί ουσιαστικό έλεγχο στην κρίσιμη απόφαση.

AI στις ζημίες: τι δε ρισκάρουμε και τι ρισκάρουμε?

Το ζητούμενο δεν είναι “AI ή άνθρωπος”, αλλά η αποδοτικότερη κατανομή της δουλειάς με εγκυρότητα!

ΥΠΕΡ

- ✓ Ταχύτητα επεξεργασίας μεγάλου όγκου εγγράφων
- ✓ Συνεπής ταξινόμηση & αναζήτηση
- ✓ Καλύτερη διαλογή & προτεραιοποίηση
- ✓ Υποστήριξη
- ✓ Ταχύτερο drafting & customer updates
- ✓ Περισσότερος χρόνος των experts για σύνθετα θέματα

ΚΑΤΑ / ΚΙΝΔΥΝΟΙ

- ! Λανθασμένο συμπέρασμα – Λάθος απόφαση
- ! Προκατάληψη & βλέπει πρόβλημα ενώ δεν υπάρχει
- ! Υπερβολική εμπιστοσύνη του χειριστή στις αποφάσεις του AI
- ! Ανεπαρκής δυνατότητα εξήγησης των αποφάσεων του AI
- ! Προσωπικά δεδομένα / Κυβερνοασφάλεια / Κίνδυνοι προμηθευτών
- ! Απώλεια του πλήρους πλαισίου όταν δεν πραγματοποιείται αυτοψία

Η “κόκκινη γραμμή”: AI output χωρίς επαλήθευση δεν πρέπει να μετατρέπεται απευθείας σε τεχνικό συμπέρασμα ή απόφαση, όσο φθηνότερο και εάν φαίνεται…

Η τεχνική επάρκεια δεν αυτοματοποιείται

Ο πραγματογνώμονας δεν προσθέτει απλώς “human touch”. Προσθέτει τεχνική κρίση & ανάληψη ευθύνης! Το AI δε μπορεί!



Παρατήρηση	Τι πραγματικά υπάρχει στο πεδίο;
Μηχανισμός	Πώς προκλήθηκε η βλάβη;
Αιτιότητα	Τι στοιχείο συνδέει το συμβάν με τη ζημία;
Αποκατάσταση	Τι είναι τεχνικά αναγκαίο και εύλογο;
Αβεβαιότητα	Τι δεν γνωρίζουμε ακόμα και ποια δοκιμή το λύνει;
Επικοινωνία	Πώς εξηγείται η θέση δίκαια και πειστικά;

Αποδεικτικά Στοιχεία → Τεχνική Αξιολόγηση → Τεκμηριωμένο & υπερασπίσιμο αποτέλεσμα

Πρακτικό παράδειγμα:

Το AI μπορεί να συμπιέσει τον χρόνο επεξεργασίας. Δεν μπορεί μόνο του να "δει να ακούσει" όσα δεν υπάρχουν στα δεδομένα που το «ταΐζεις»!

AI πριν την αυτοψία

1.Συνοψίζει συμβόλαιο / εγγραφές αναφορές / τιμολόγια & συμφωνητικά/εγχειρίδια
2. Εντοπίζει ελλείψεις στοιχείων,
3. Ομαδοποιεί φωτογραφίες
4. Προτείνει checklists.

Πραγματογνώμονας στο πεδίο

1. Ελέγχει ευρήματα,
2. Επιτόπιες μετρήσεις,
3. Επιτόπιοι έλεγχοι στοιχείων,
4. Φωτογραφίζει / λαμβάνει δειγματα,
5. Λαμβάνει μαρτυρίες,
6. Αξιολογεί,
7. Κρίνει την ανάγκη επιπλέον ελέγχων,
8. Προτείνει επιτόπου λύσεις, συμβουλεύει πελάτη.

AI μετά την αυτοψία

1. Οργανώνει δικαιολογητικά,
2. Συγκρίνει προσφορές / τιμολόγια,
«3. Σύνταξη ενοτήτων & μετάφραση, έρευνα, έλεγχος,
4. Εντοπίζει & αναδεικνύει ασυμφωνίες που παραμένουν ανεπίλυτες

Πραγματογνώμονας αποφασίζει

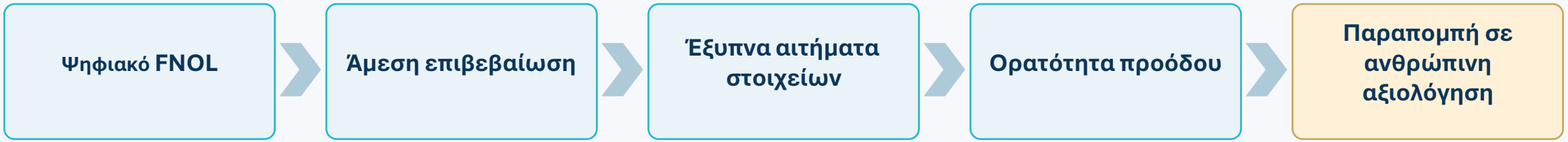
1. Σταθμίζει εξηγήσεις,
2. Καθορίζει το εύρος της ζημιάς & διατυπώνει τεκμηριωμένη άποψη για τα αίτια,
3. Αιτιολογεί & εκτιμάει το απόθεμα (προ και μετά απαλλαγής),
4. Υπογράφει & αναλαμβάνει την ευθύνη για την επαγγελματική του γνωμάτευση.

Το "κέρδος" του AI δεν είναι η εξαφάνιση του πραγματογνώμονα & των εξόδων του, αλλά η ισχυροποίηση του ρόλου του

Ειδικά σε fire, machinery breakdown, marine, construction, renewable energy και μεγάλα property losses, η ποιότητα της επιτόπιας τεχνικής διερεύνησης καθορίζει την ποιότητα και την τεκμηρίωση της απόφασης.

Η ψηφιακή εμπειρία πελάτη μέσα από το claims journey

Η καλύτερη εμπειρία δεν είναι μόνο **“fast & mobile”.** Είναι ο συνδυασμός ταχύτητας, σαφήνειας και πρόσβασης σε άνθρωπο όταν η υπόθεση γίνεται ακατανόητη και είναι δύσκολη η φύση της.



Στις τυποποιημένες επικοινωνίες, το AI προσφέρει ταχύτητα και συνέπεια. Στις σύνθετες ή ευαίσθητες υποθέσεις & επικοινωνίες, η ανθρώπινη κρίση και παρέμβαση παραμένει απαραίτητη.

Digital first ≠ digital only

Το σωστό πολυκαναλικό μοντέλο μειώνει τα εμπόδια στην επικοινωνία, χωρίς να υποκαθιστά την ανθρώπινη ικανότητα να ακούει, να εξηγεί και να αναλαμβάνει ευθύνη.

Τι θα πρότεινα στην ασφαλιστική αγορά της Κύπρου

Όχι ένα "AI project". Ένα claims transformation με σαφείς ζώνες αυτοματοποίησης & ανθρώπινης ευθύνης.

01	**Ξεκινήστε με low-risk, high-volume tasks**	Παραλαβή και επεξεργασία εγγράφων • Σύνοψη περιεχομένου • Σύνταξη προσχεδίων αλληλογραφίας
02	**Ορίστε escalation triggers**	Μεγάλη απαίτηση • Αμφισβητούμενη αιτιότητα • Ενδείξεις απάτης • Θέματα ασφάλειας
03	**Χτίστε evidence discipline**	Πηγές • Ιχνηλασιμότητα • Εκδόσεις • Σαφής διάκριση γεγονότων / συμπερασμάτων
04	**Μετρήστε ποιότητα, όχι μόνο χρόνο**	Επανεπεξεργασία • Παράπονα • Οικονομικές διαρροές • Ανθρώπινη παρέμβαση • Παραγωγικότητα ειδικών
05	**Επενδύστε στον πραγματογνώμονα σας**	Γνώση και κατανόηση της Τεχνητής Νοημοσύνης + βαθύτερη τεχνική εξειδίκευση + αποτελεσματική επικοινωνία

Στόχος: ταχύτερη διαχείριση των απλών ζημιών & εκπαίδευση • βαθύτερη τεχνογνωσία στις σύνθετες ζημιές & εκπαίδευση • τεκμηριωμένη ανθρώπινη ευθύνη

Επίλογος

Η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να διαβάσει έναν φάκελο με αρχεία. Ο πραγματογνώμονας πρέπει να διαβάσει & να τεκμηριώσει τη ζημία.

Και όταν πρέπει να αποφασίσουμε τι συνέβη, γιατί συνέβη, τι πραγματικά απαιτείται για αποκατάσταση και ποια θέση μπορεί να υποστηριχθεί με στοιχεία, **η τεχνική επάρκεια, η ανεξαρτησία και η υπευθυνότητα του πραγματογνώμονα παραμένουν αναντικατάστατες**.

AI speeds up the journey, but technical expertise makes the claim settlement credible.

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ 2026

Με επίκεντρο τον άνθρωπο... για μια ισχυρότερη Ασφαλιστική Αγορά!

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΥΠΡΟΥ



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΚΥΠΡΟΥ

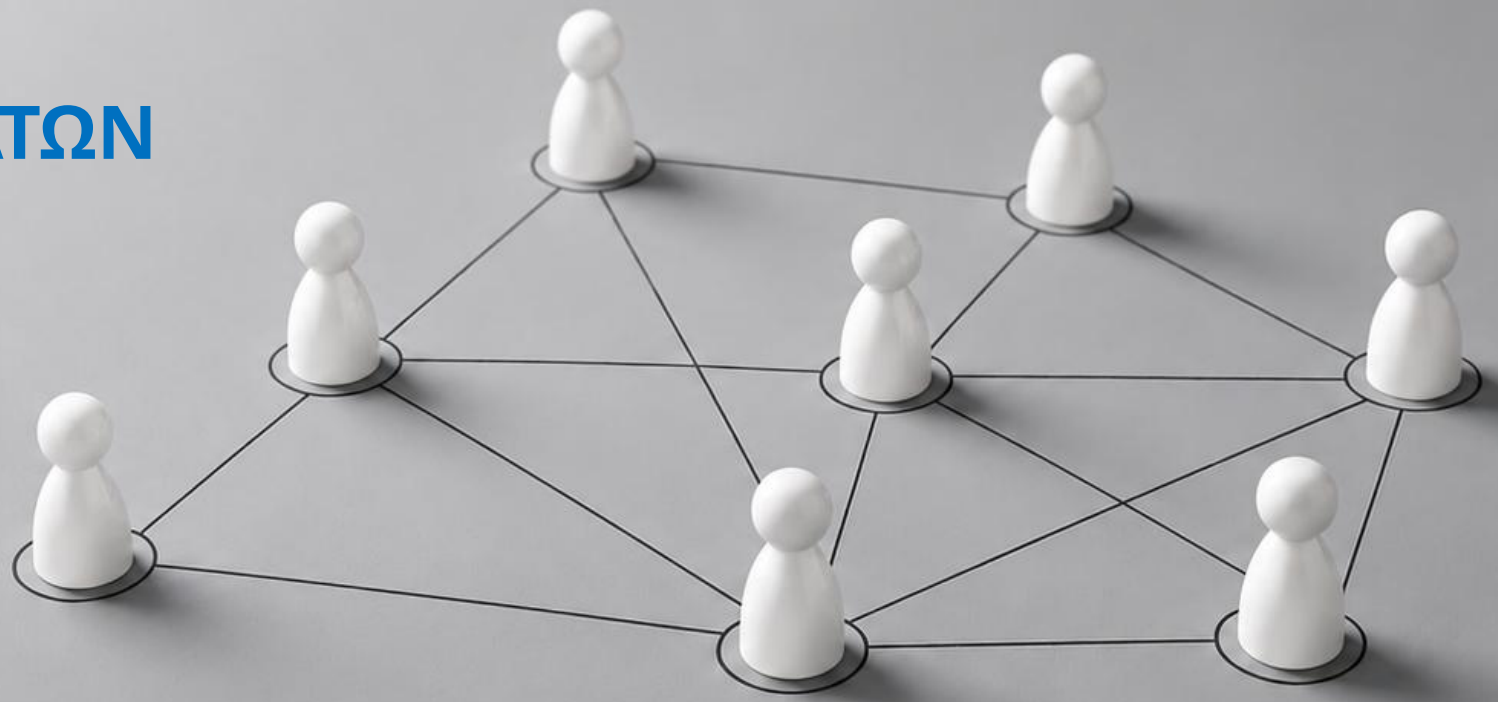
Υπό την Αιγίδα του Προέδρου της Κυπριακής Δημοκρατίας κ. Νίκου Χριστοδουλίδη

PIK

Χορηγός Επικοινωνίας

CYPRONETWORK
CONSULTANCY GROUP

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΑΓΟΡΑΣ



Για το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου

Οκτώβριος 2026

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΚΥΠΡΟΥ

01

ΕΡΕΥΝΑ ΜΕΤΑΞΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ





Ταυτότητα Έρευνας

Ομάδα στόχος: Άνδρες και γυναίκες ηλικίας 18 ετών και άνω, που διαμένουν τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές.

Μέγεθος δείγματος: n = 1000

Περίοδος συλλογής στοιχείων: Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2026

Μεθοδολογία συλλογής δεδομένων: Προσωπικές (Face-to-Face) και τηλεφωνικές (CATI) συνεντεύξεις

Μέθοδος δειγματοληψίας: Τυχαία Πολυσταδιακή Στρωματοποιημένη Δειγματοληψία (Multi-stage Stratified Random Sampling).

Ανάλυση: Η επεξεργασία των δεδομένων περιλάμβανε περιγραφική στατιστική ανάλυση, συγκριτικές αναλύσεις και διασταυρώσεις μεταξύ των βασικών δημογραφικών και των μεταβλητών.

Εταιρία : MRC – Cypronetwork Ltd (μέλος του Ομίλου Εταιρειών Cypronetwork, του ΣΕΔΕΑΚ και της ESOMAR.)

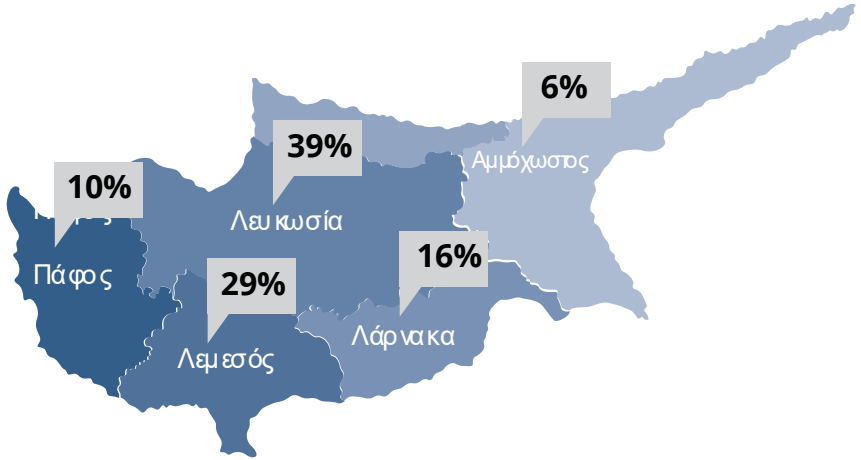
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΔΕΙΓΜΑ

ΦΥΛΟ

51%

49%

ΕΠΑΡΧΙΑ

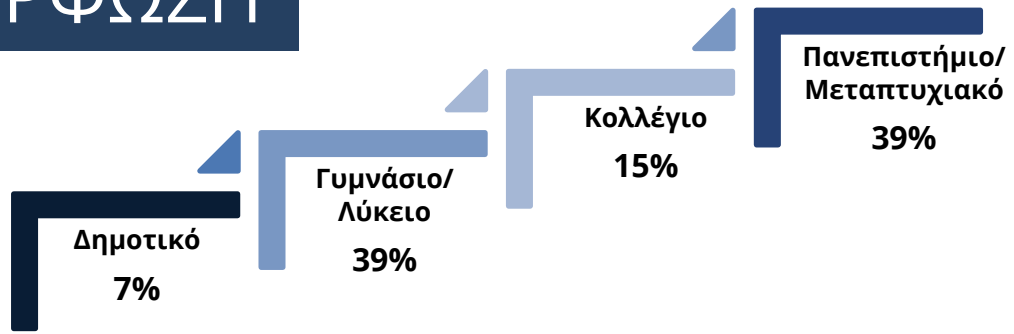


Αγροτική 30% **Αστική 70%**

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ

18 - 24	14%	25 - 34	22%	35 - 44	19%
45 - 54	16%	55 - 64	17%	65+	13%

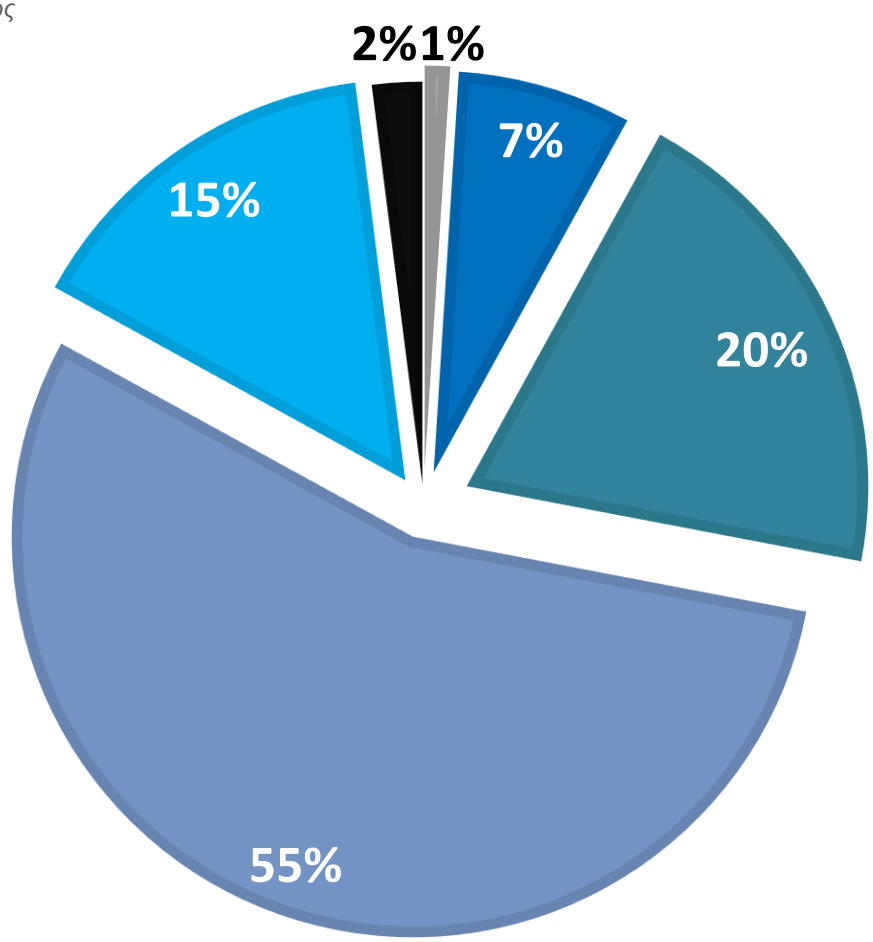
ΜΟΡΦΩΣΗ



Τοποθετήσεις σε σχέση με την οικονομική κατάσταση των νοικοκυριών

Βάση: Σύνολο δείγματος

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

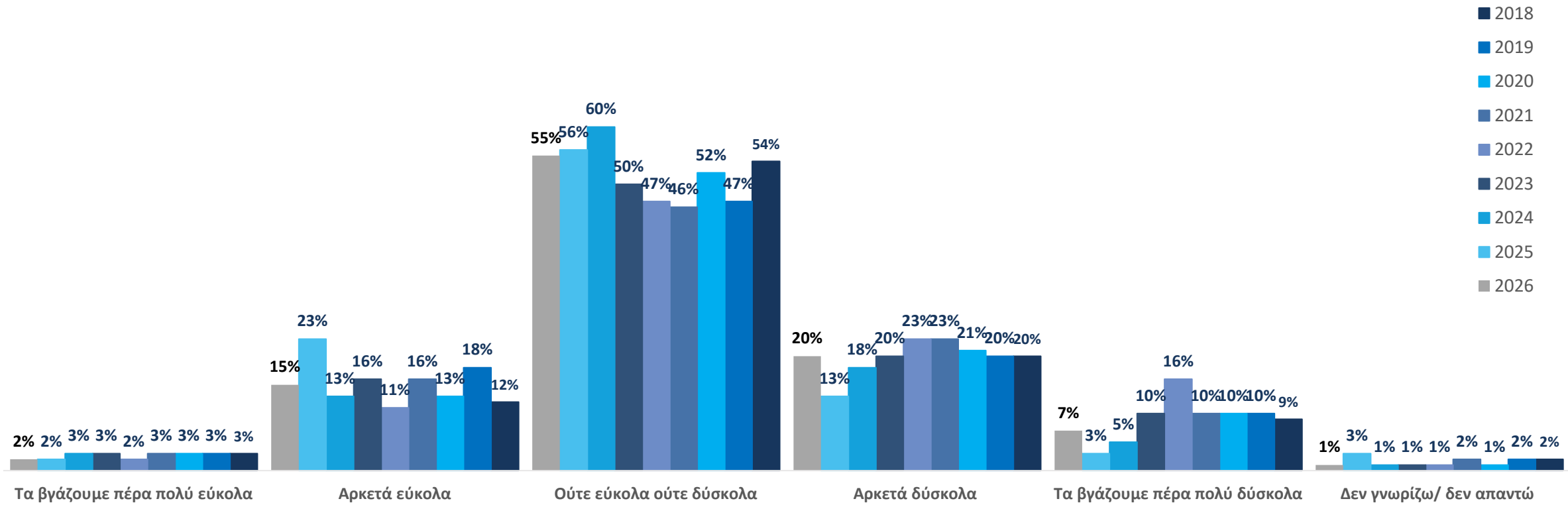


- Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ
- Τα βγάζουμε πέρα πολύ δύσκολα
- Αρκετά δύσκολα
- Ούτε εύκολα ούτε δύσκολα
- Αρκετά εύκολα
- Τα βγάζουμε πέρα πολύ εύκολα

Τοποθετήσεις σε σχέση με την οικονομική κατάσταση των νοικοκυριών (Διαχρονική ανάλυση)

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Βάση: Σύνολο δείγματος

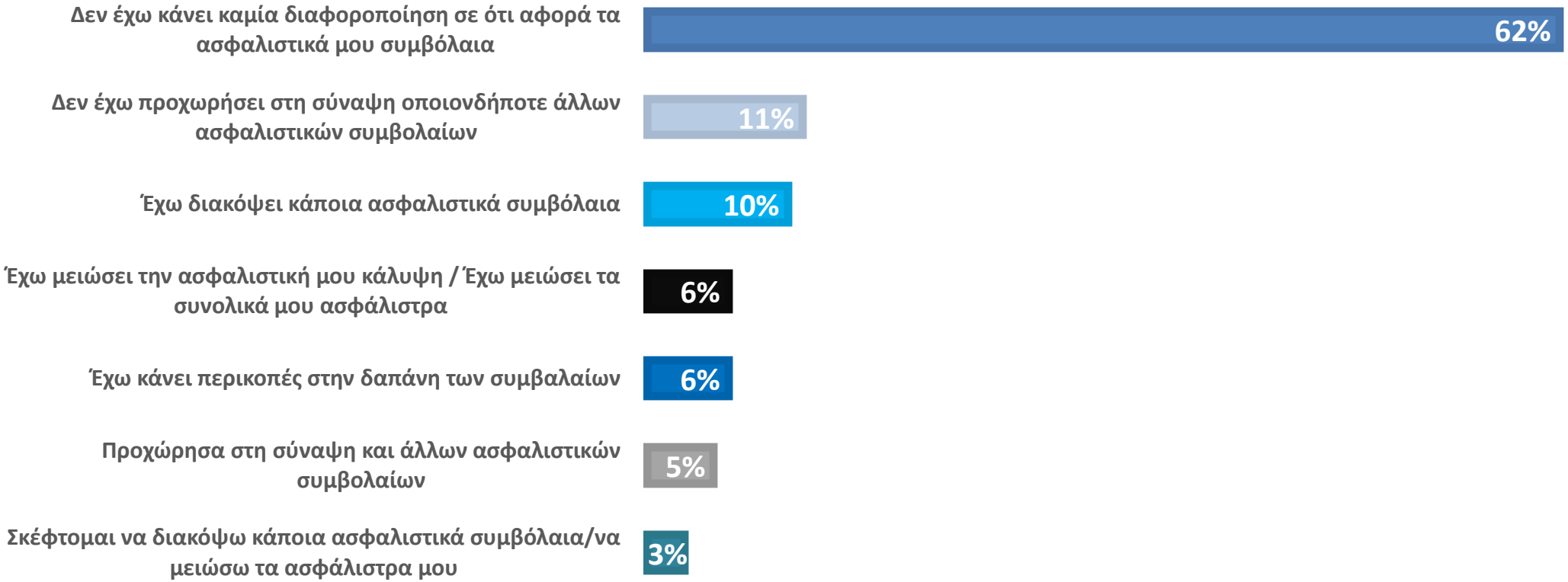


	2026	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Πολύ / αρκετά εύκολα	17%	25%	16%	19%	13%	19%	16%	21%	15%
Πολύ / αρκετά δύσκολα	27%	16%	23%	30%	39%	33%	31%	30%	29%

Διαφοροποίηση ασφαλιστικών αναγκών κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών

Βάση: Σύνολο δείγματος

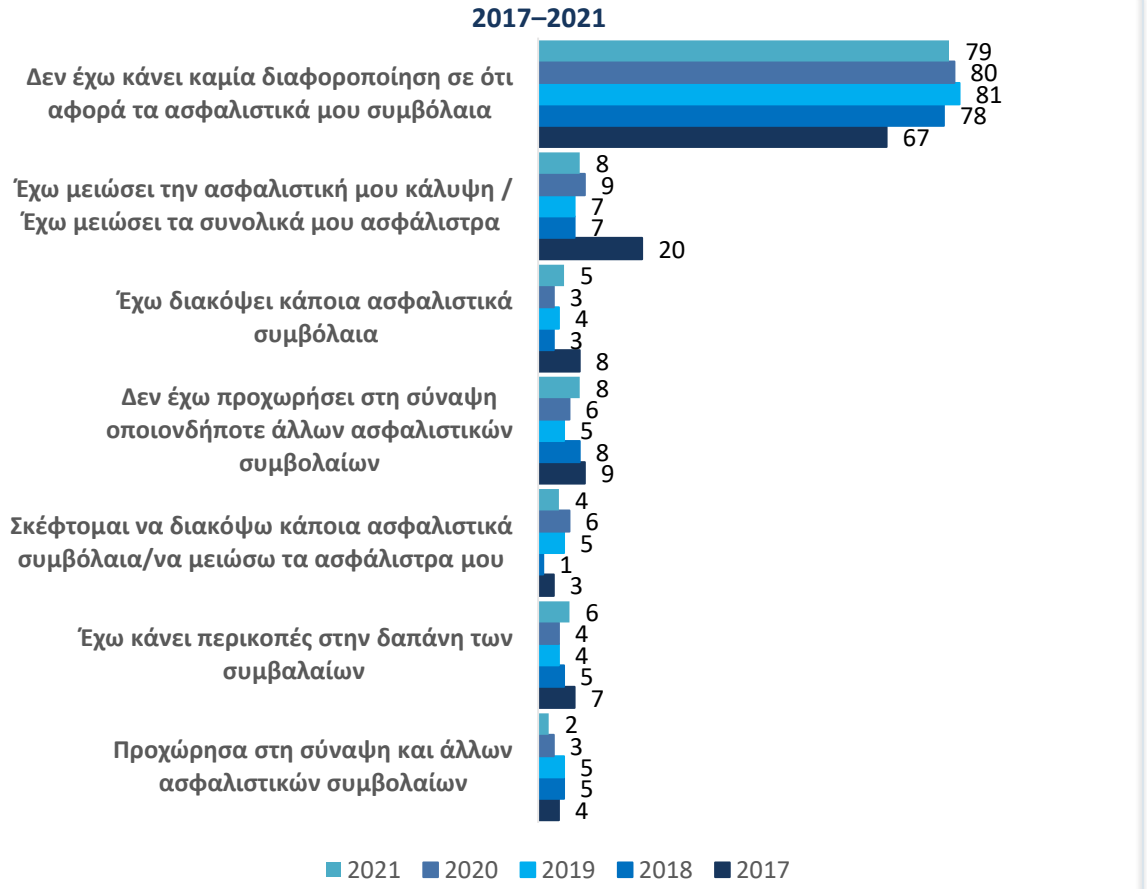
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

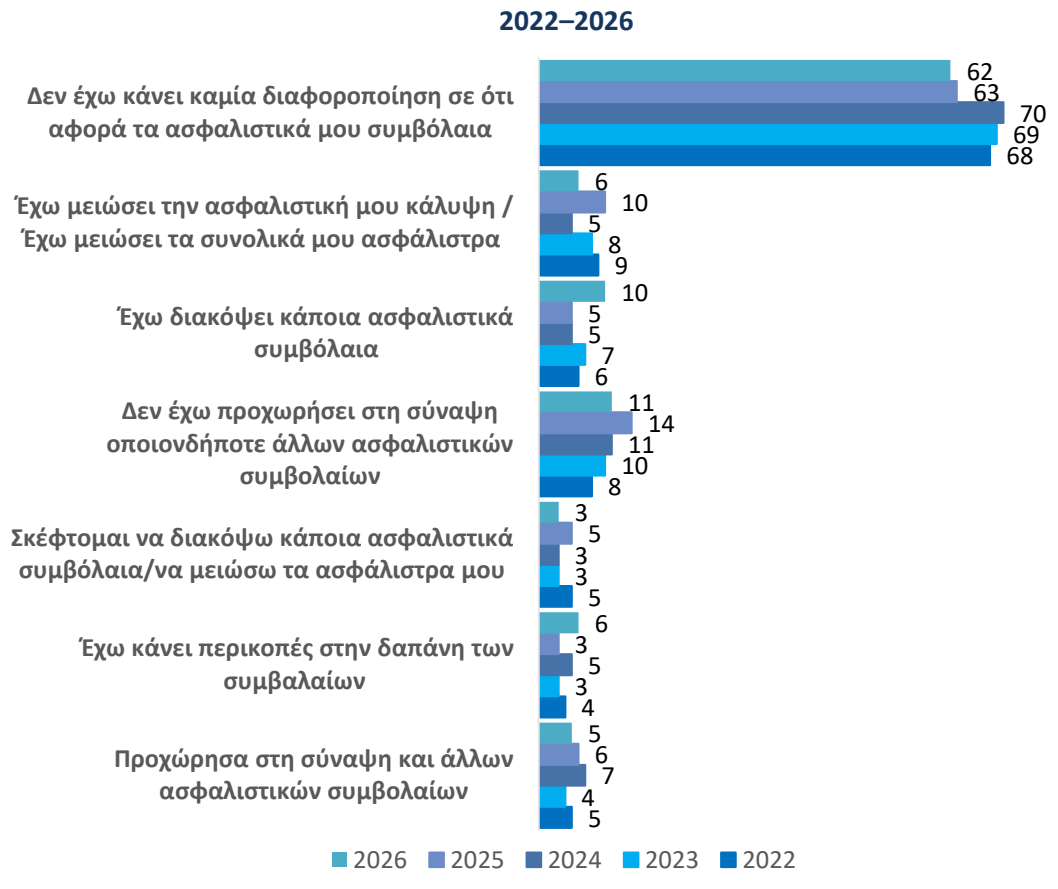


Διαφοροποίηση ασφαλιστικών αναγκών κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

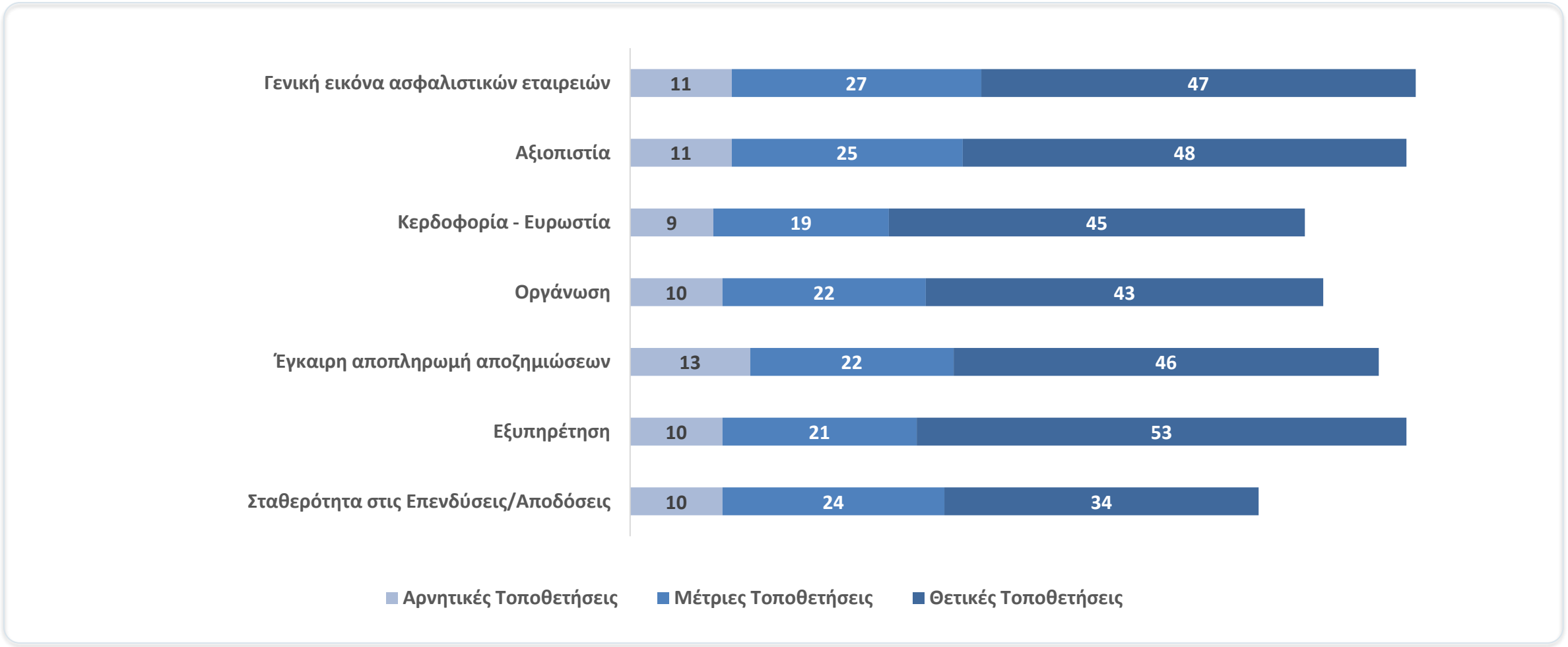
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ





Αξιολόγηση Ασφαλιστικών Εταιρειών

Βάση: Σύνολο δείγματος



Αξιολόγηση Ασφαλιστικών Εταιρειών

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Θετικές τοποθετήσεις

(Διαχρονική ανάλυση)

	2026	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Γενική εικόνα	47%	54%	50%	56%	57%	45%	49%	43%	48%
Αξιοπιστία	48%	52%	51%	45%	49%	44%	46%	33%	48%
Κερδοφορία – ευρωστία	45%	52%	47%	48%	51%	43%	51%	65%	67%
Οργάνωση	43%	45%	51%	49%	54%	47%	50%	65%	59%
Αποπληρωμή αποζημιώσεων	46%	47%	45%	41%	44%	39%	41%	35%	35%
Εξυπηρέτηση	53%	53%	54%	56%	53%	49%	54%	58%	61%
Σταθερότητα επενδύσεων	34%	44%	38%	34%	35%	33%	33%	44%	35%

Αξιολόγηση Ασφαλιστικών Εταιρειών (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

Μ.Ο

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Παράμετροι αξιολόγησης:	2005	2007	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Γενική εικόνα	3,2	3,3	3,4	3,2	3,1	3,0	3,2	3,3
Αξιοπιστία	3,2	3,2	3,4	3,1	3,0	3,0	3,2	3,3
Κερδοφορία – ευρωστία	3,7	3,9	3,6	3,5	3,3	3,2	3,6	3,6
Οργάνωση	3,5	3,6	3,6	3,4	3,2	3,2	3,5	3,7
Έγκαιρη πληρωμή αποζημιώσεων	-	-	-	2,9	2,9	3,0	3,1	3,2
Εξυπηρέτηση	3,4	4,0	3,5	3,4	3,3	3,3	3,5	3,6
Σταθερότητα στις επενδύσεις	-	-	-	2,8	2,7	2,8	3,0	3,1

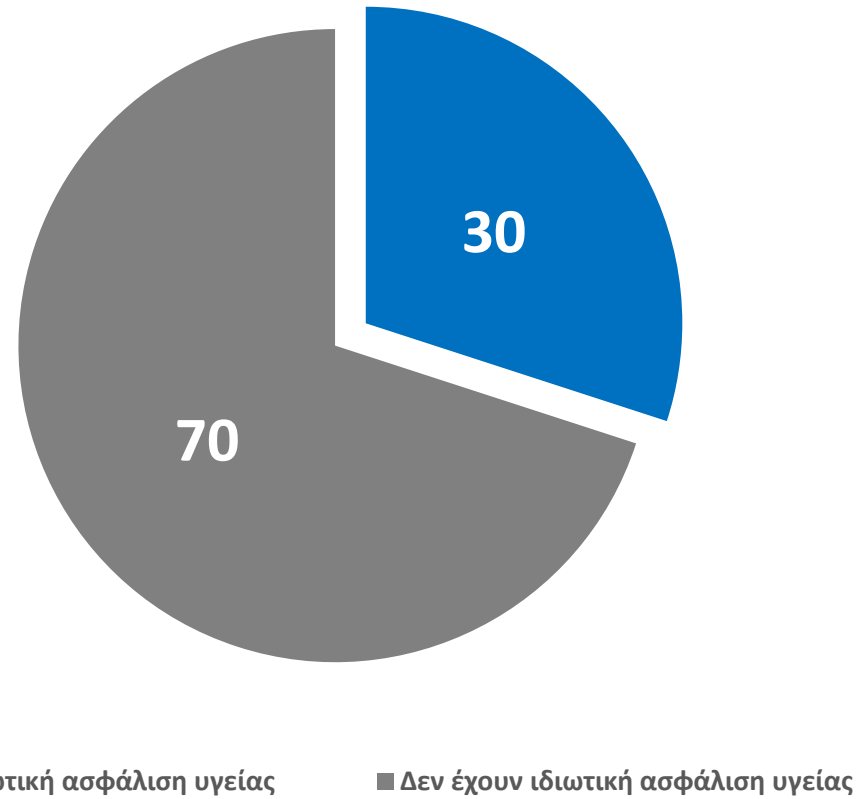
Παράμετροι αξιολόγησης:	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Γενική εικόνα	3,3	3,4	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6	3.7	3,5
Αξιοπιστία	3,3	3,1	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3.7	3,6
Κερδοφορία – ευρωστία	3,9	3,7	3,8	3,6	3,7	3,8	3,7	3.8	3,7
Οργάνωση	3,6	3,7	4,9	3,6	3,7	3,6	3,6	3.7	3,6
Έγκαιρη πληρωμή αποζημιώσεων	3,0	3,0	3,3	3,3	3,4	3,3	3,5	3.6	3,5
Εξυπηρέτηση	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6	3,7	3.8	3,7
Σταθερότητα στις επενδύσεις	2,9	3,3	3,4	3,3	3,4	3,4	3,5	3.6	3,5

Κάτοχοι ιδιωτικής ασφάλισης υγείας / ασφάλισης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

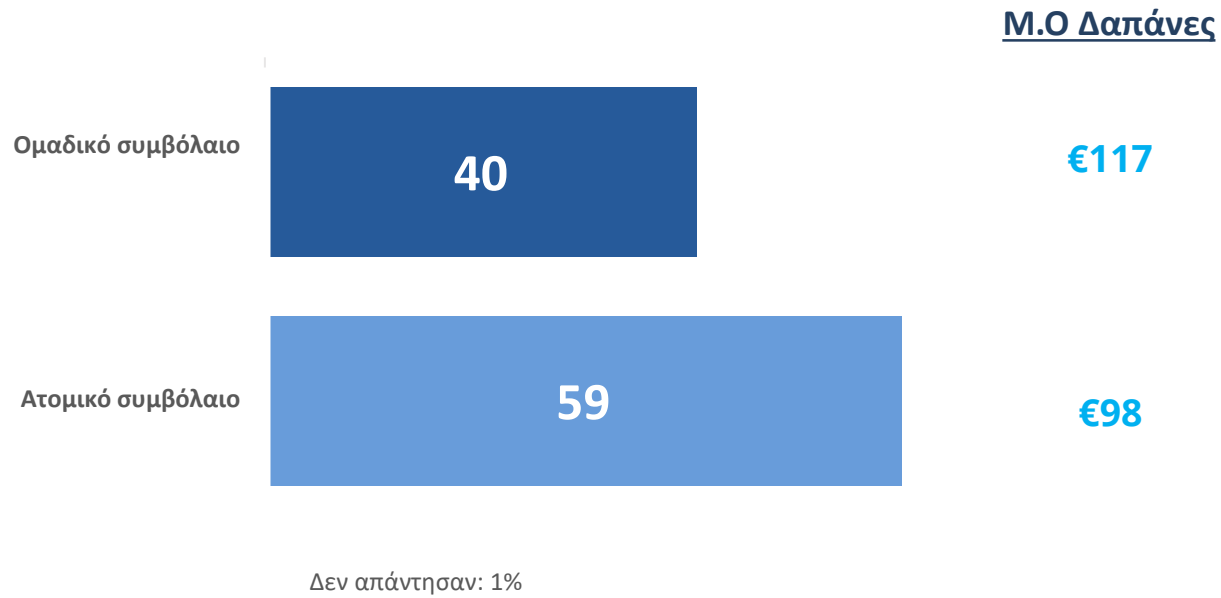
Βάση: Σύνολο δείγματος

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Ιδιωτική ασφάλιση υγείας



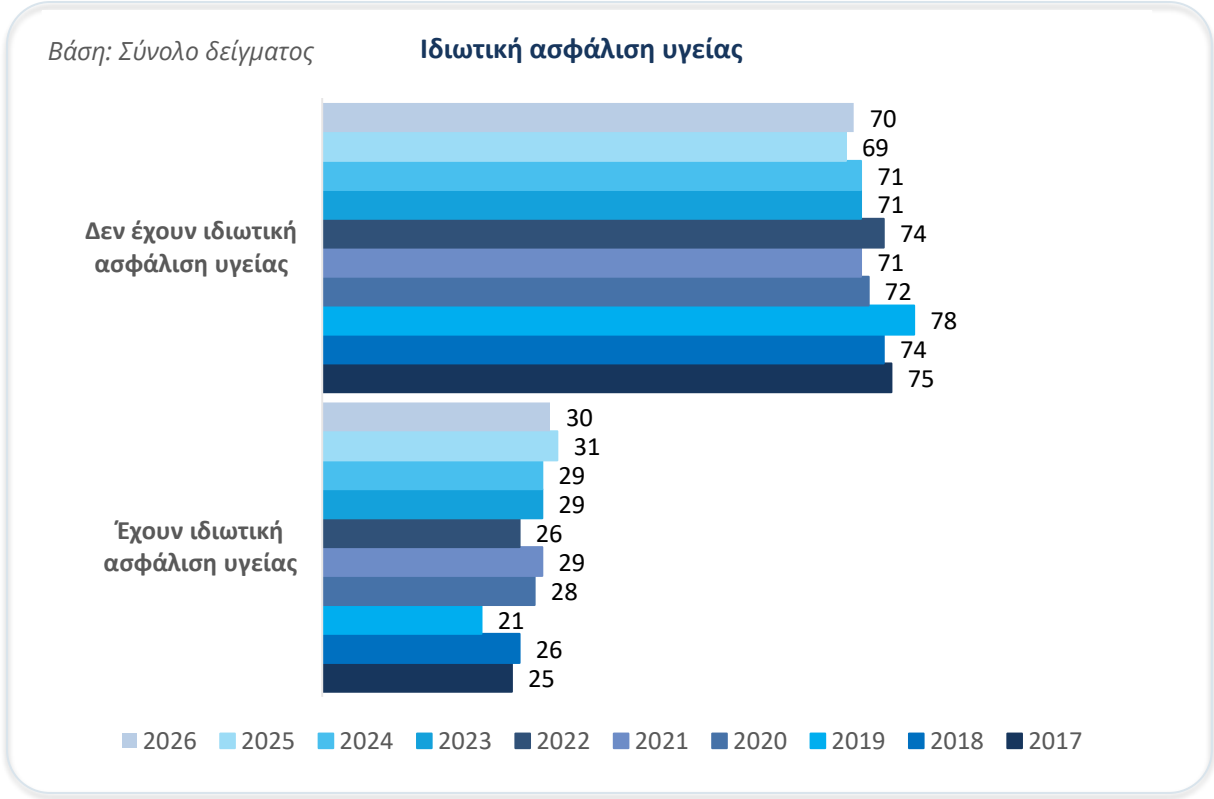
Τύπος συμβολαίου (Όσοι έχουν ασφάλιση υγείας)

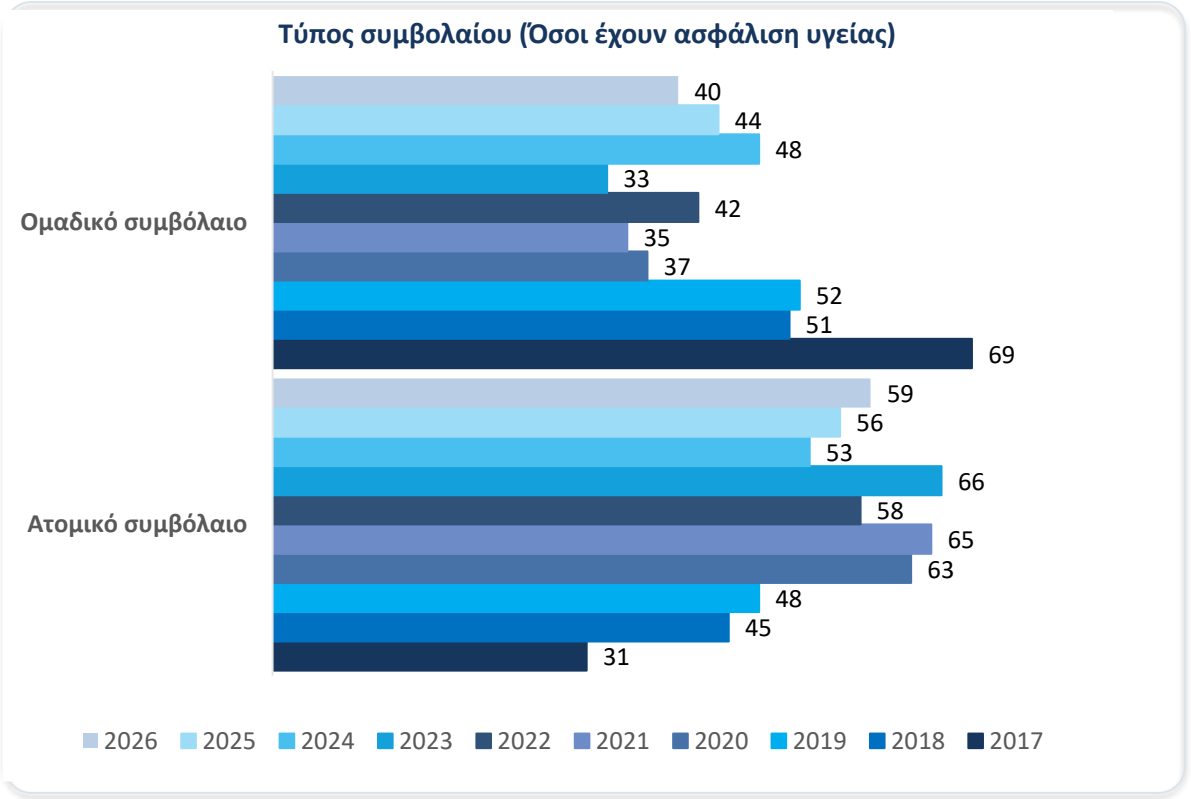


Δεν απάντησαν: 1%

Κάτοχοι ιδιωτικής ασφάλισης υγείας / ασφάλισης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (Διαχρονική ανάλυση)

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ





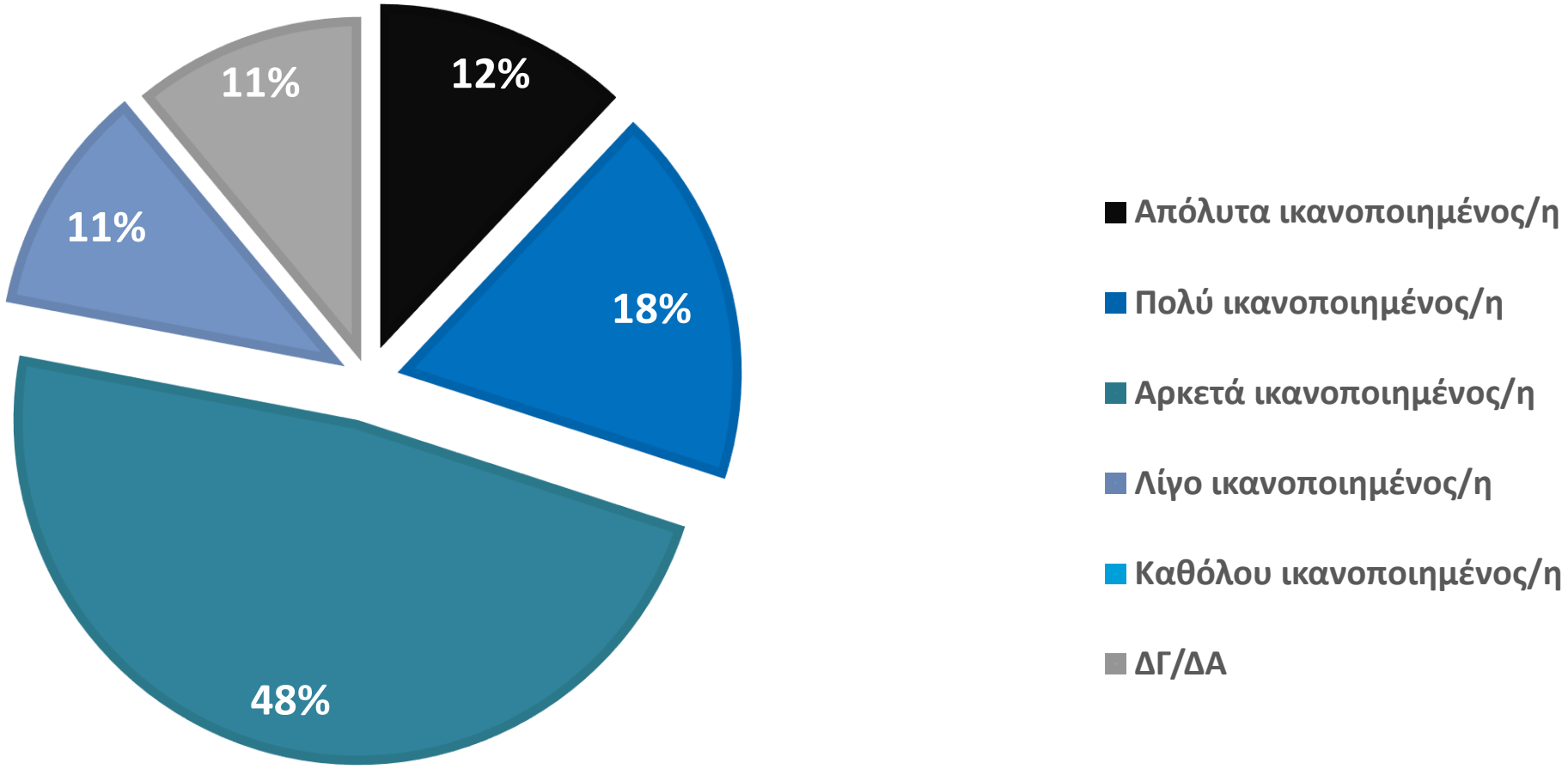
Μ.Ο Δαπάνες

	2026	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Ομαδικό συμβόλαιο	€117	€160.5	€139	€132	€125	€144	€121	€84,2	€83,3	€60,3
Ατομικό συμβόλαιο	€98	€106.6	€95	€92,3	€82,4	€74,1	€74,4	€74,8	€92,6	€98,2

Βαθμός ικανοποίησης από το συμβόλαιο Υγείας

Βάση: Όσοι έχουν ασφάλιση υγείας / ασφάλιση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

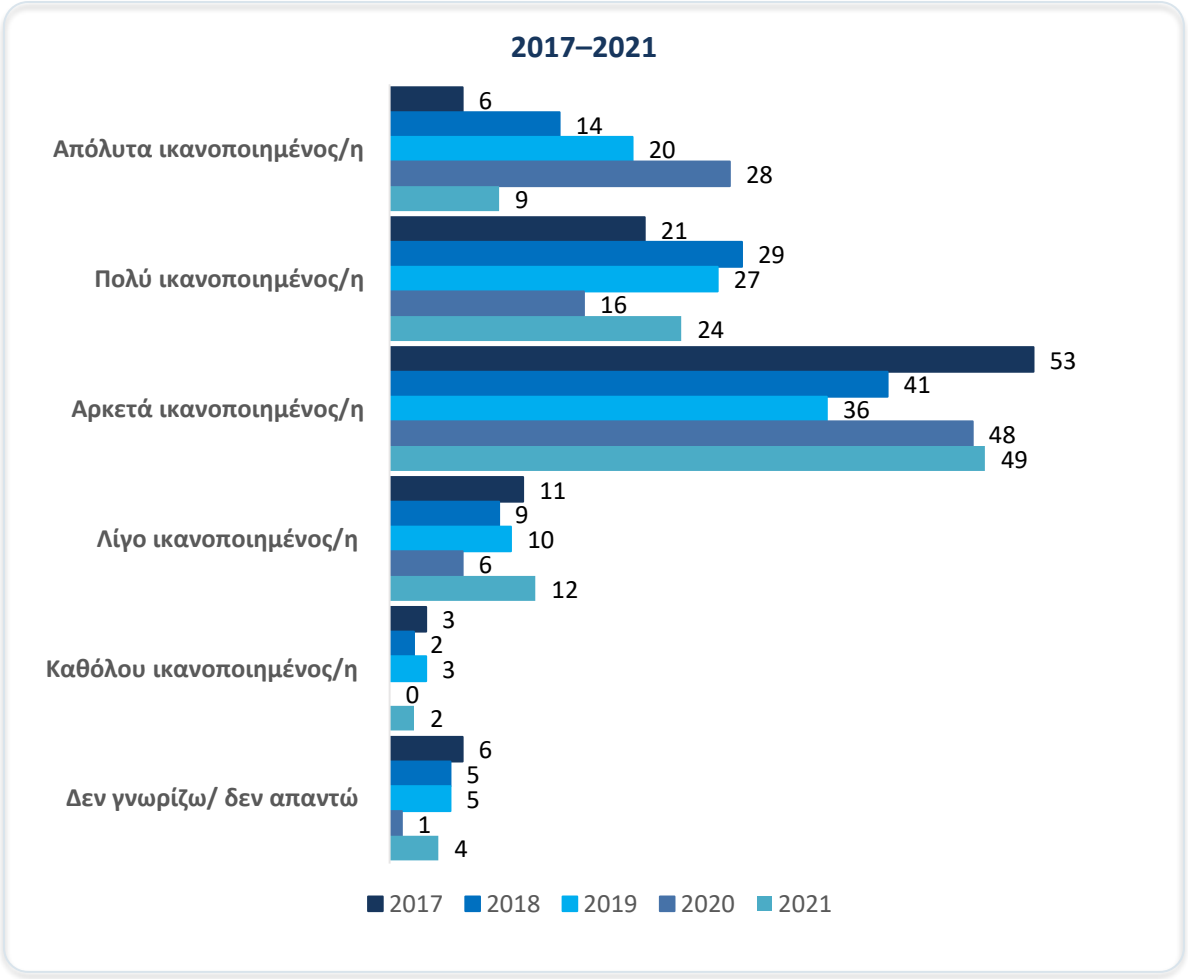
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

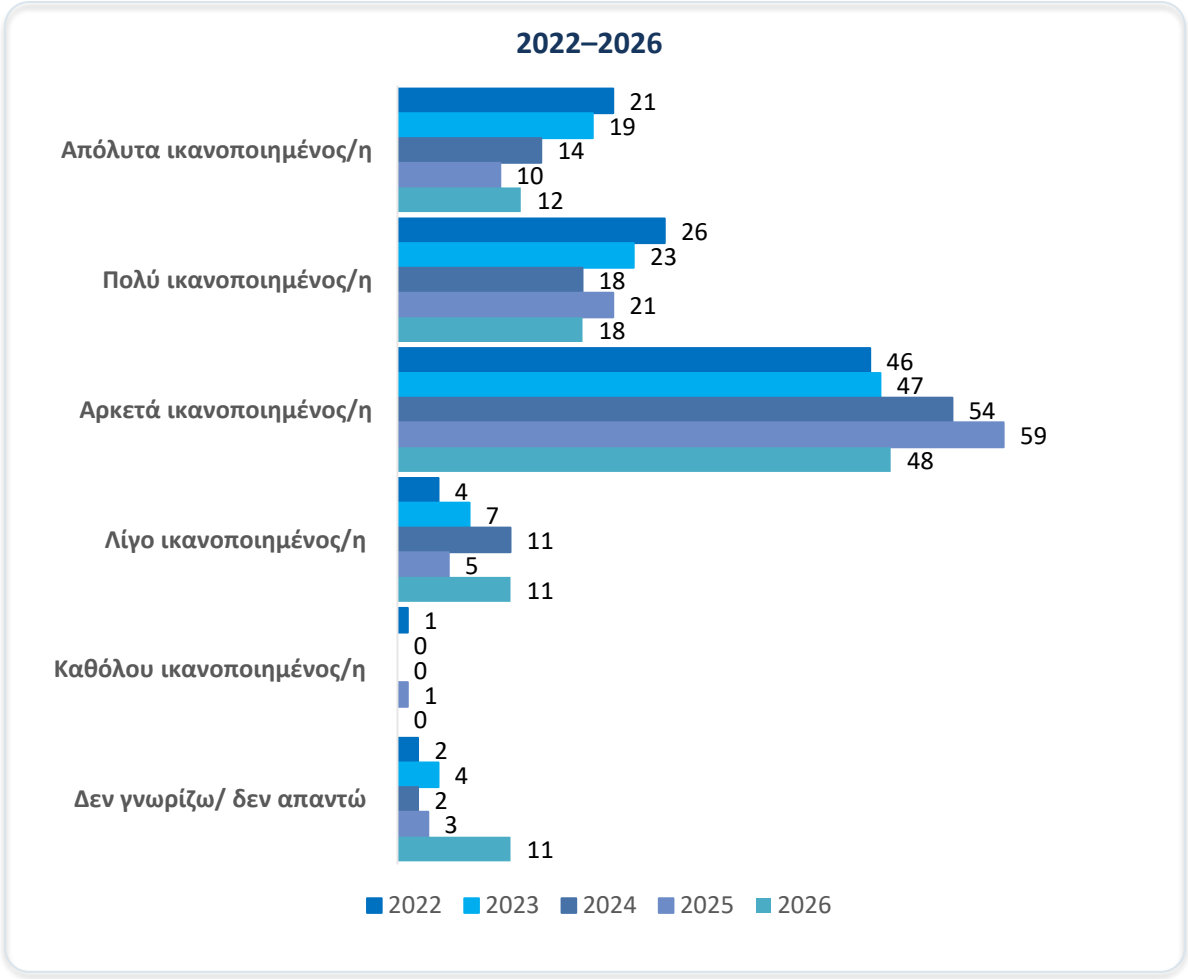


Βαθμός ικανοποίησης από το συμβόλαιο Υγείας (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Όσοι έχουν ασφάλιση υγείας / ασφάλιση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ





Βαθμός ικανοποίησης από το συμβόλαιο Υγείας (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Όσοι έχουν ασφάλιση υγείας / ασφάλιση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

	2026	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Απόλυτα / Πολύ ικανοποιημένοι	30%	31%	32%	42%	47%	33%	44%	47%	43%	27%
Λίγο/Καθόλου ικανοποιημένοι	11%	6%	11%	7%	5%	14%	6%	13%	11%	14%

Ατομικό συμβόλαιο (2026)

32%

Πολύ / απόλυτη ικανοποίηση

Ομαδικό συμβόλαιο (2026)

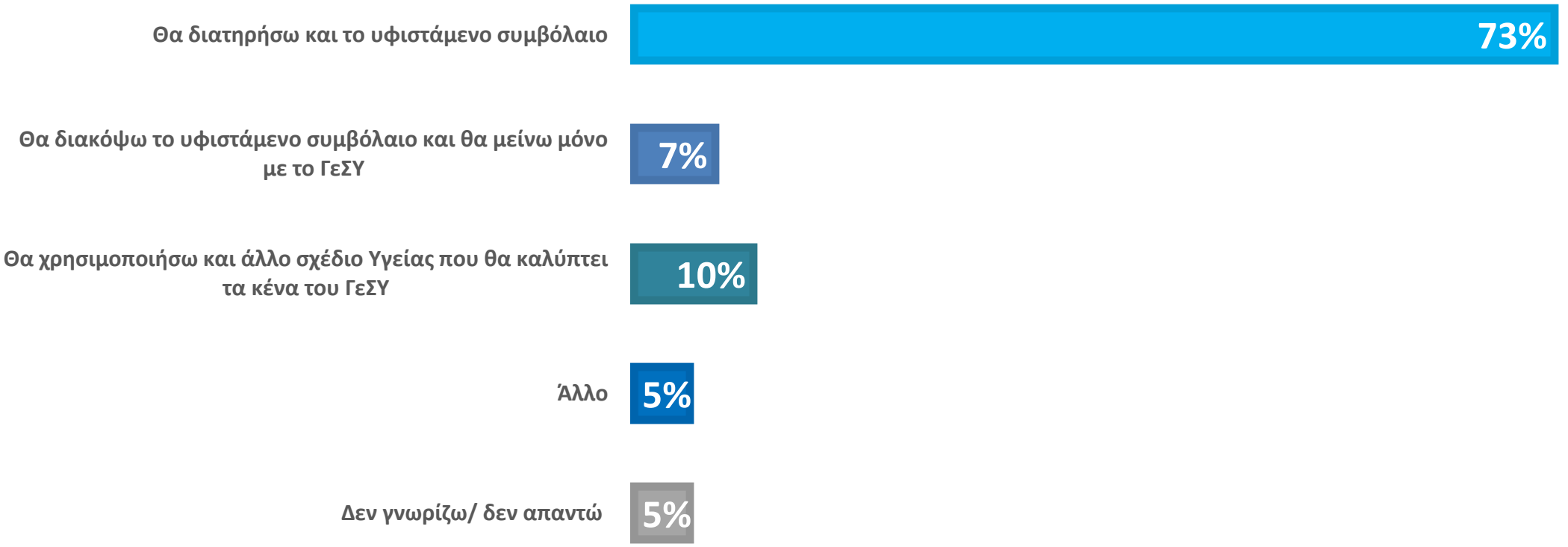
28%

Πολύ / απόλυτη ικανοποίηση

Τι σκοπεύουν να κάνουν με το συμβόλαιο Υγείας μετά την εφαρμογή του ΓεΣΥ

Βάση: Όσοι έχουν ασφάλιση υγείας / ασφάλιση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

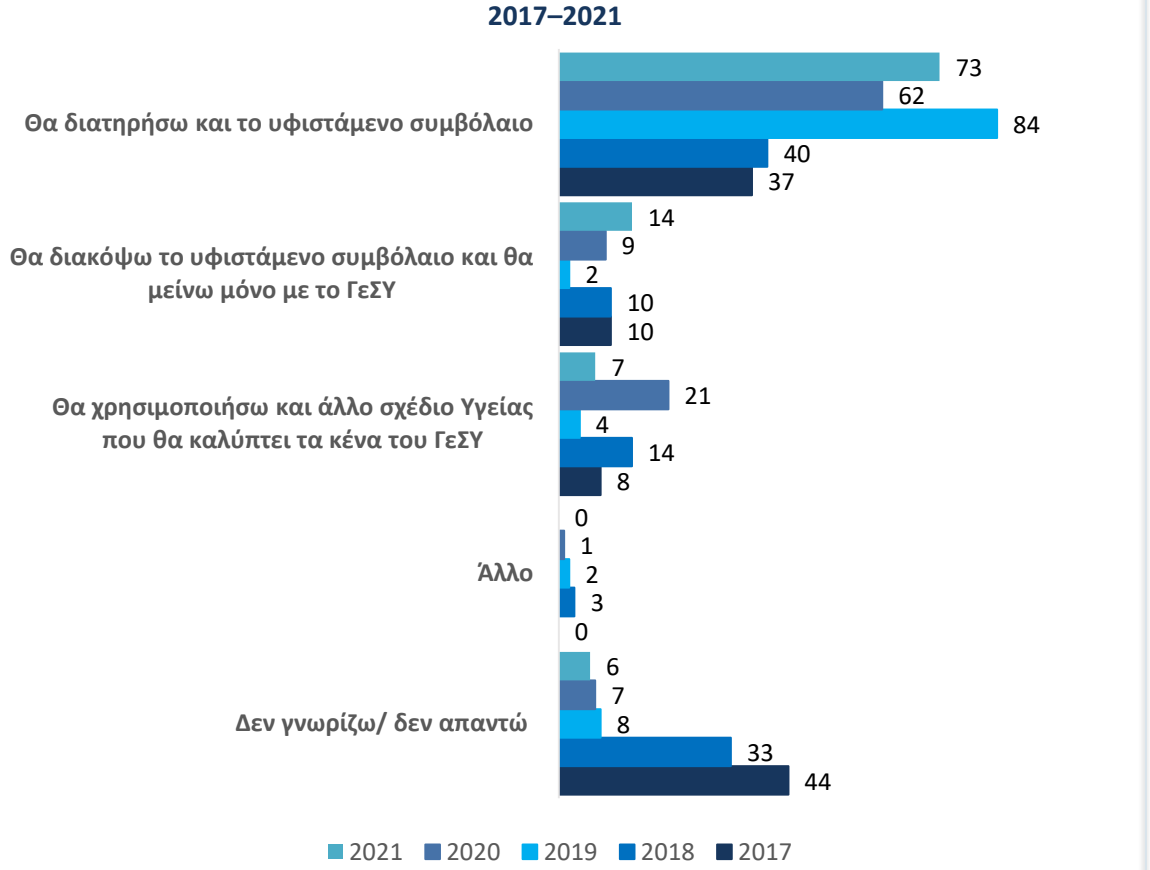
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

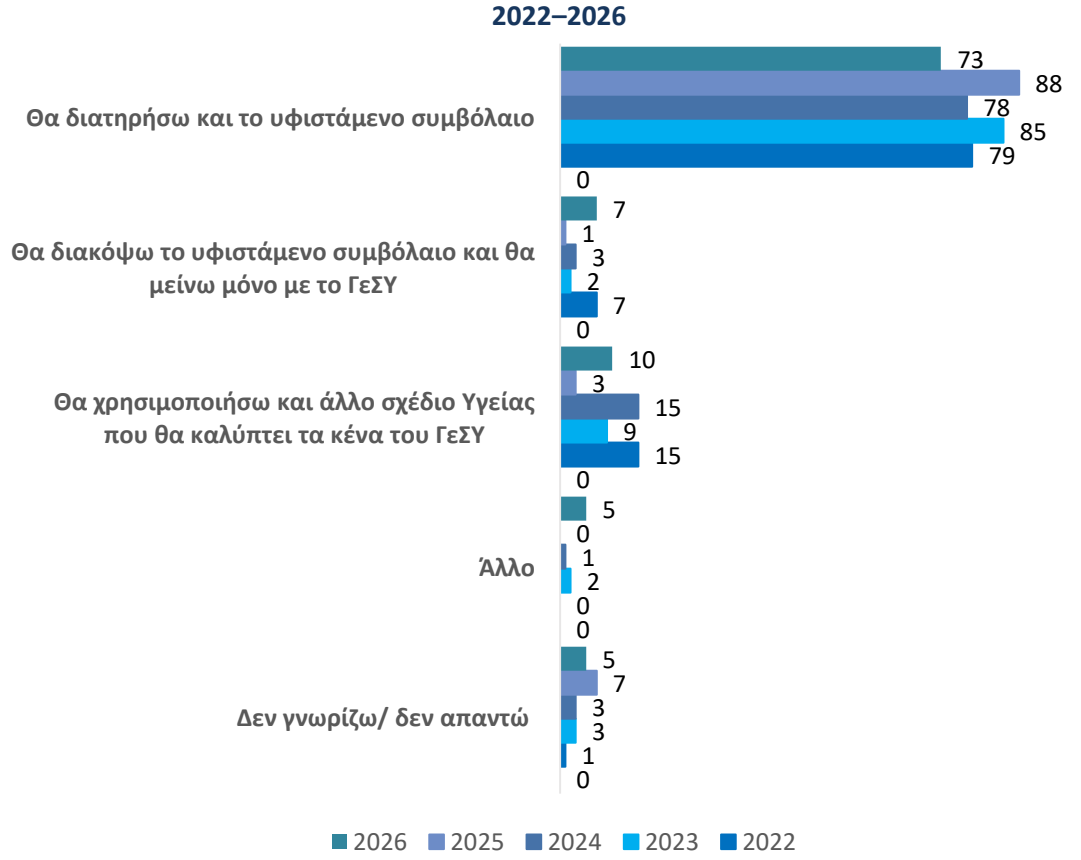


Τι σκοπεύουν να κάνουν με το συμβόλαιο Υγείας μετά την εφαρμογή του ΓεΣΥ (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Όσοι έχουν ασφάλιση υγείας / ασφάλιση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

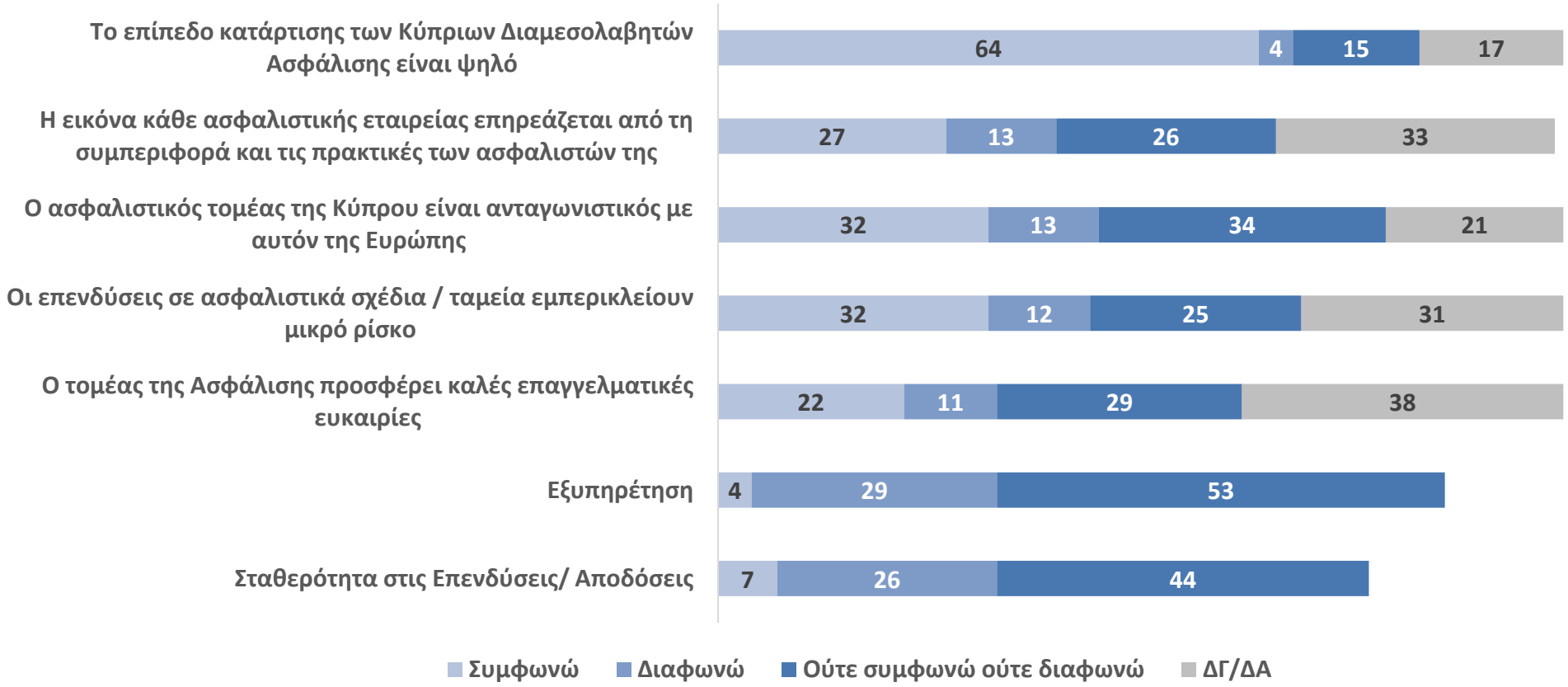
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ





Βαθμός συμφωνίας με τις παρακάτω δηλώσεις

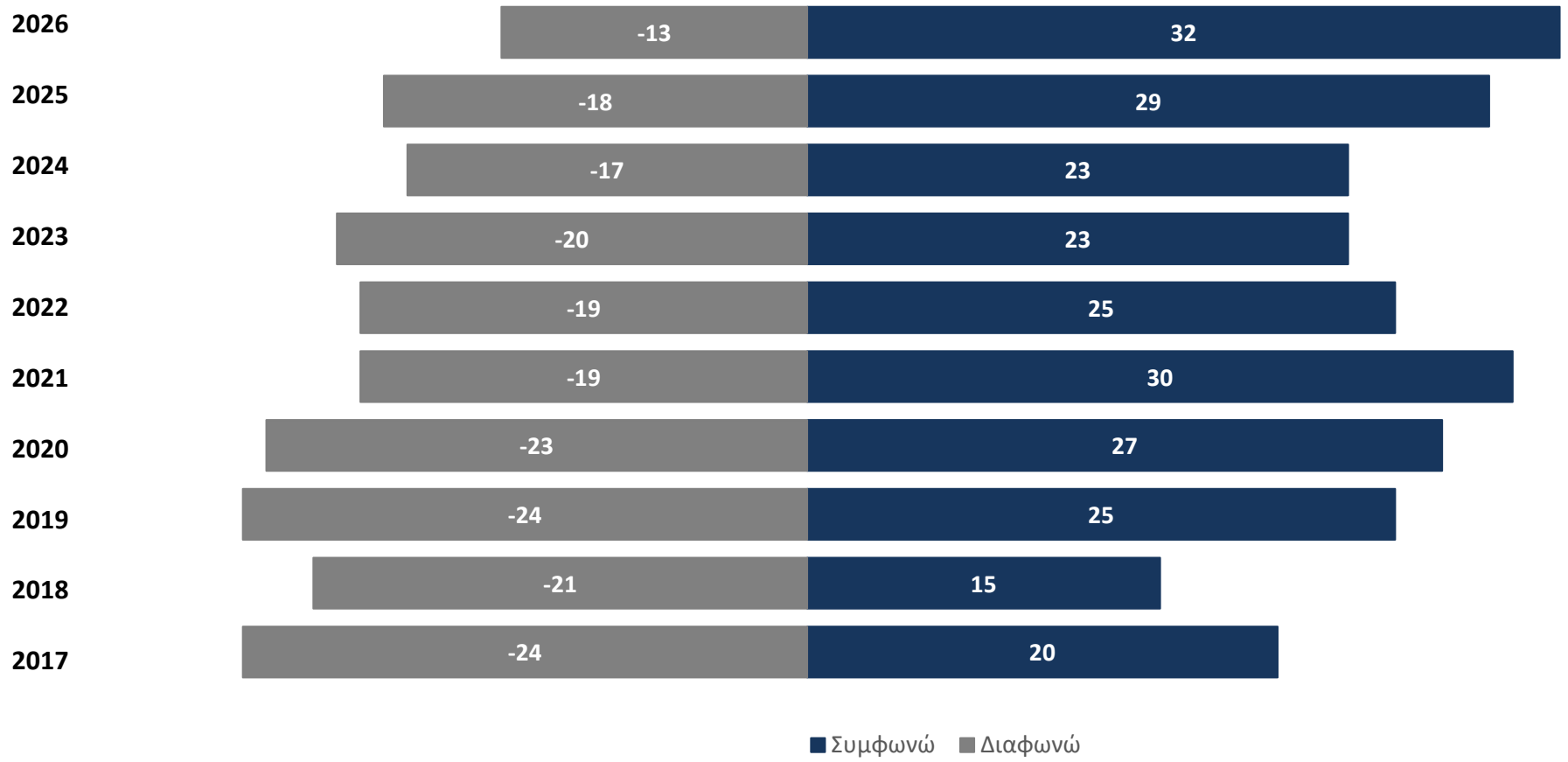
Βάση: Σύνολο δείγματος



Ο ασφαλιστικός τομέας στην Κύπρο είναι ανταγωνιστικός με αυτόν της Ευρώπης (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

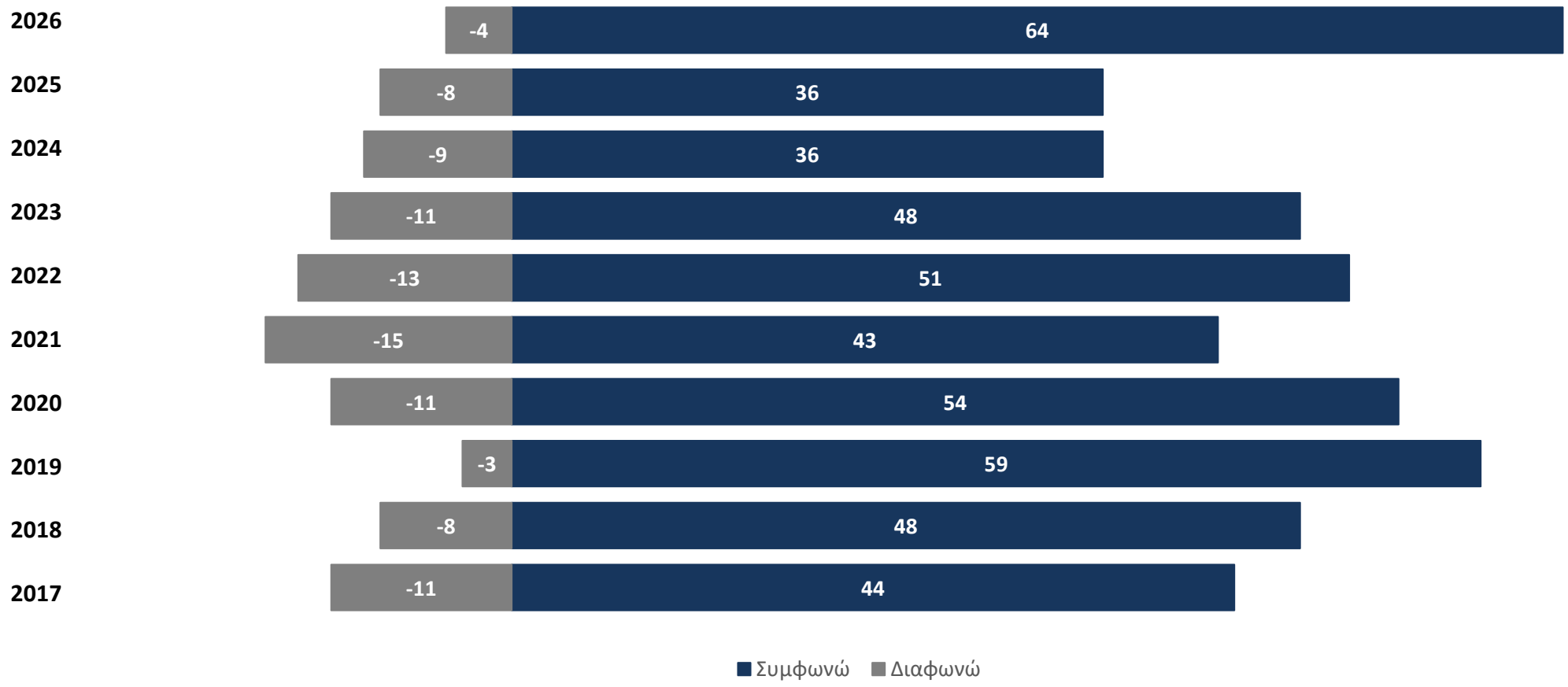
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



Το επίπεδο κατάρτισης των Κύπριων Διαμεσολαβητών Ασφάλισης είναι ψηλό (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

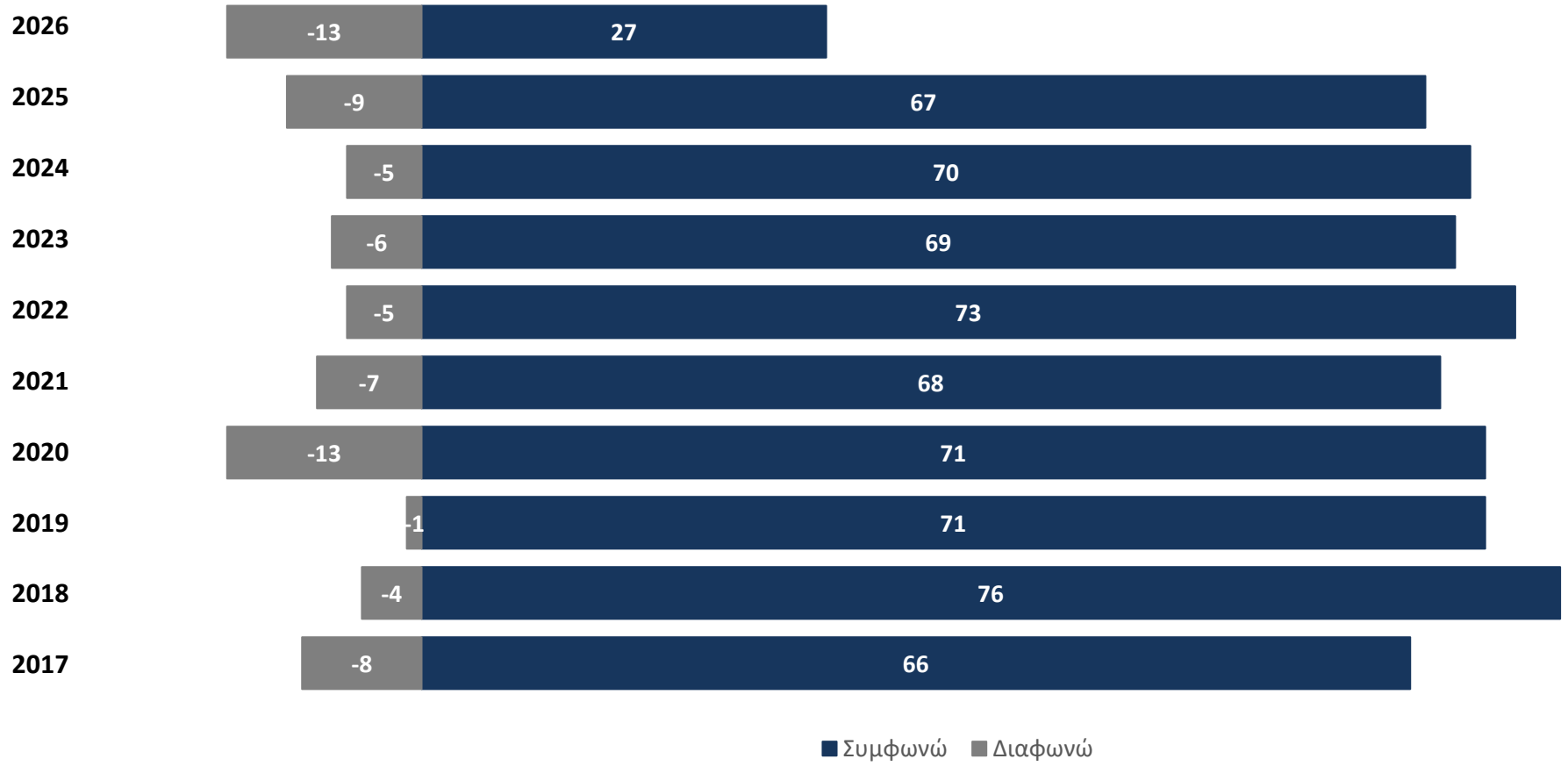
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



Η εικόνα κάθε Ασφαλιστικής επηρεάζεται από τη συμπεριφορά και τις πρακτικές των ασφαλιστών της (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

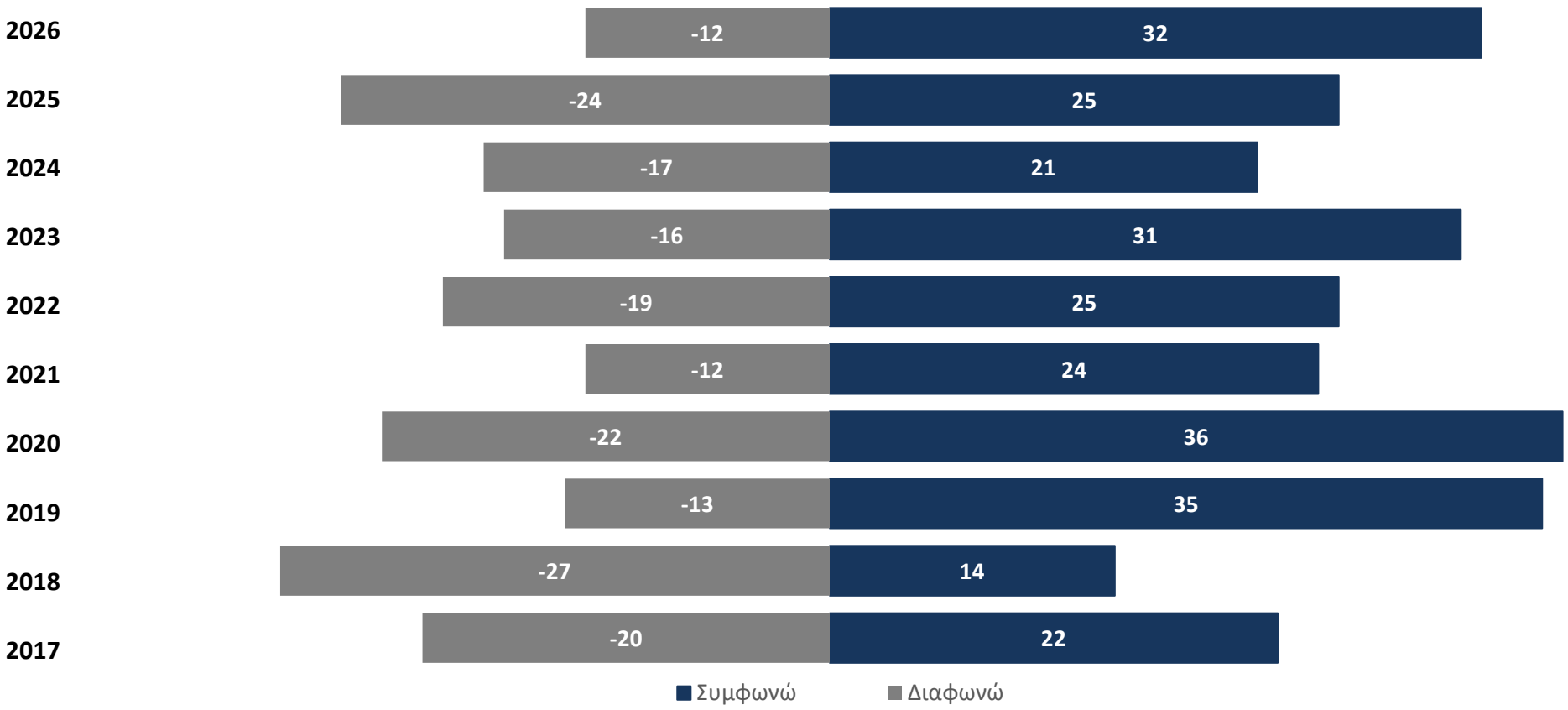
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



Οι επενδύσεις σε ασφαλιστικά σχέδια / ταμεία εμπερικλείουν μικρό ρίσκο (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

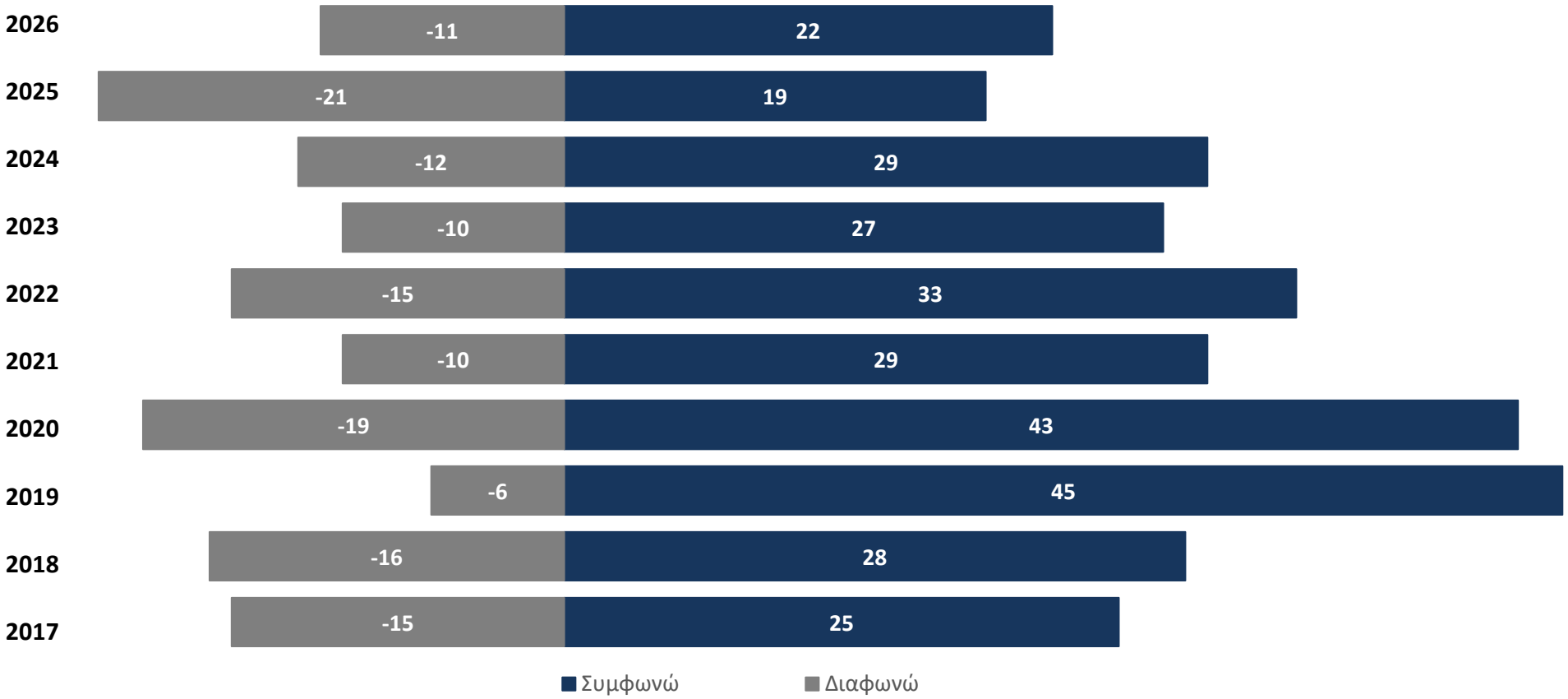
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



Ο τομέας της Ασφάλισης προσφέρει καλές επαγγελματικές ευκαιρίες (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

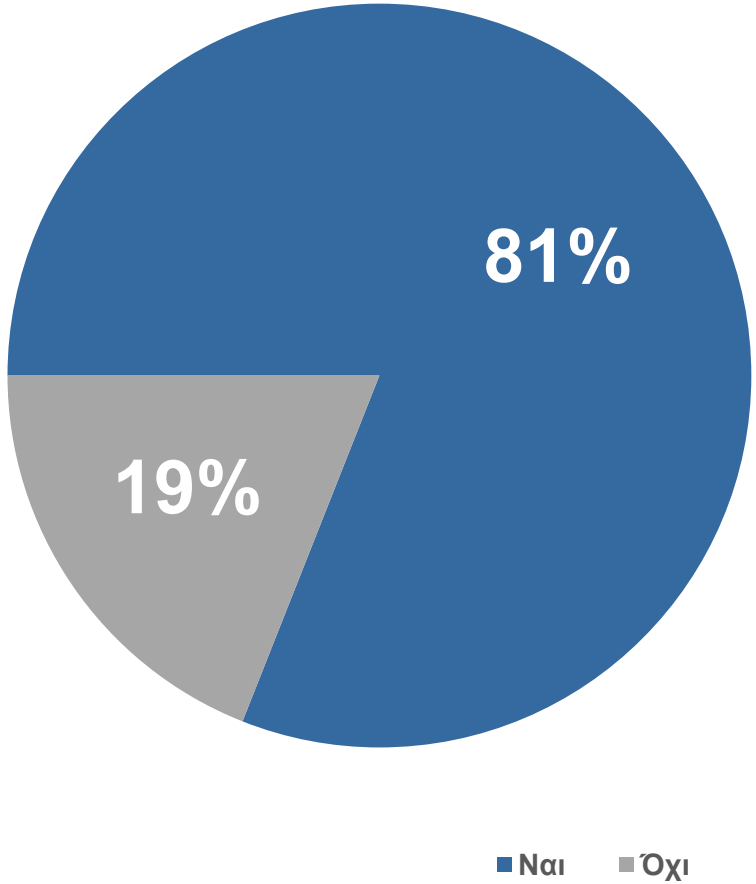
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

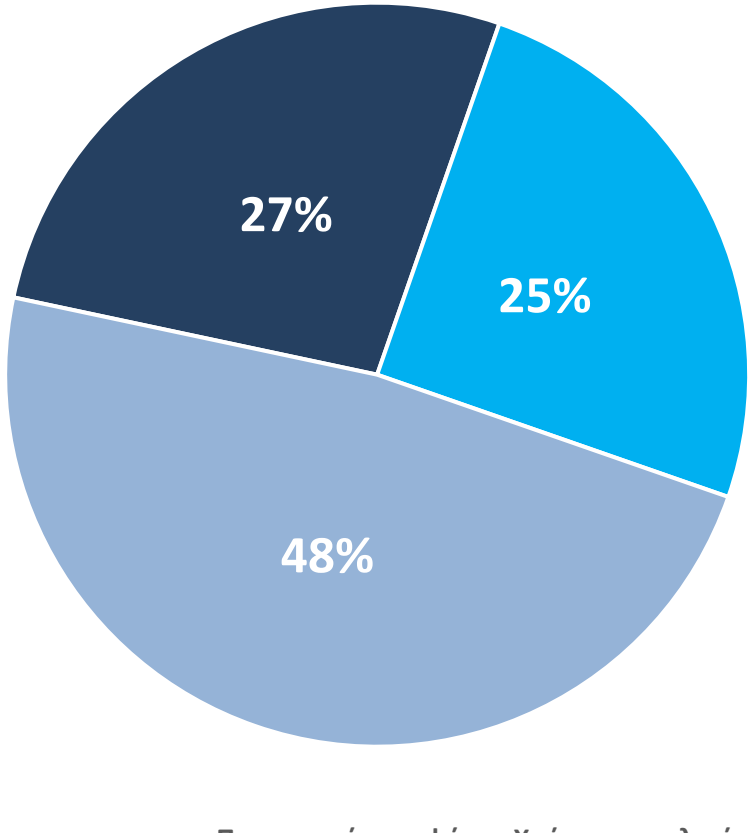
Η εξυπηρέτηση και η ενημέρωση από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή θα μπορούσε να γίνεται μέσω βιντεοκλήσης

Βάση: Σύνολο δείγματος



Τρόπος προτίμησης επικοινωνίας και ενημέρωσης από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή

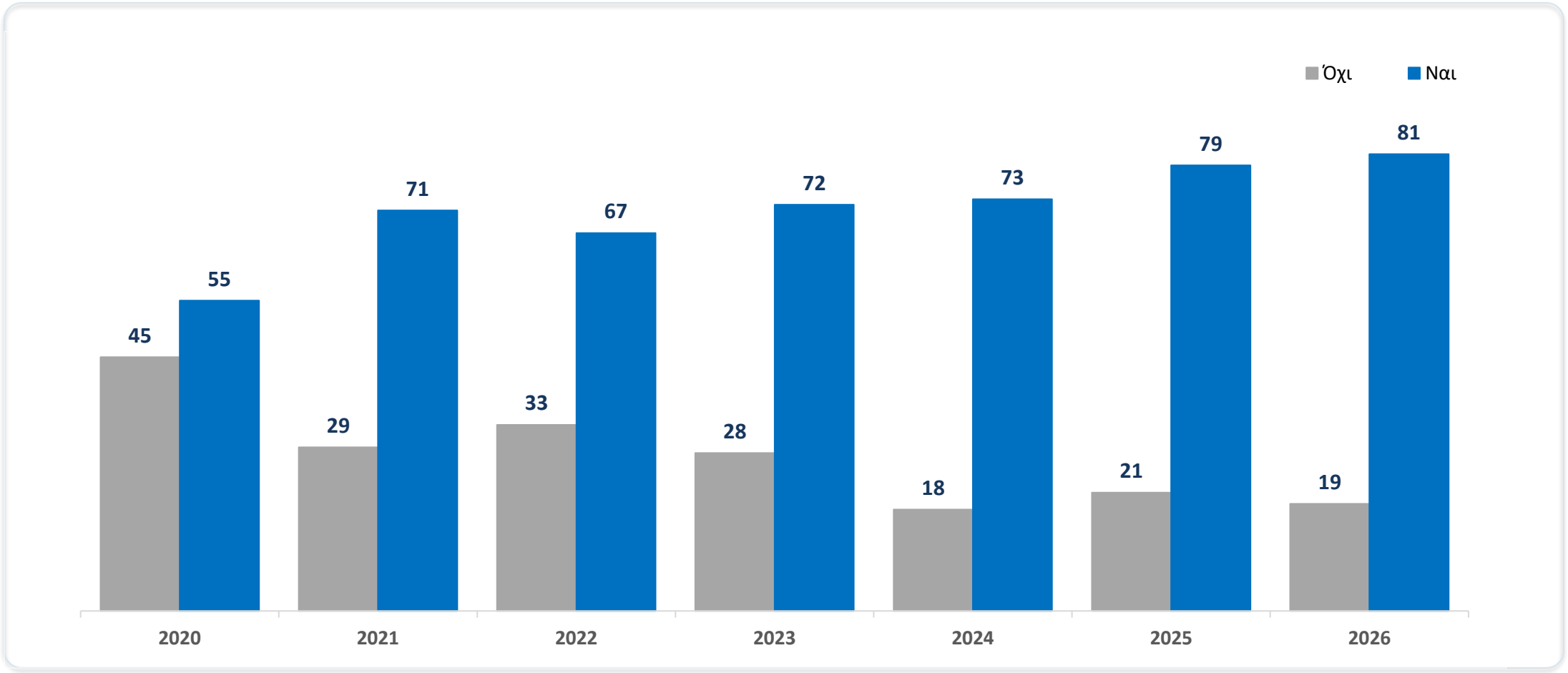
Βάση: Σύνολο δείγματος



Η εξυπηρέτηση και η ενημέρωση από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή θα μπορούσε να γίνεται μέσω βιντεοκλήσης (Διαχρονική ανάλυση)

Βάση: Σύνολο δείγματος

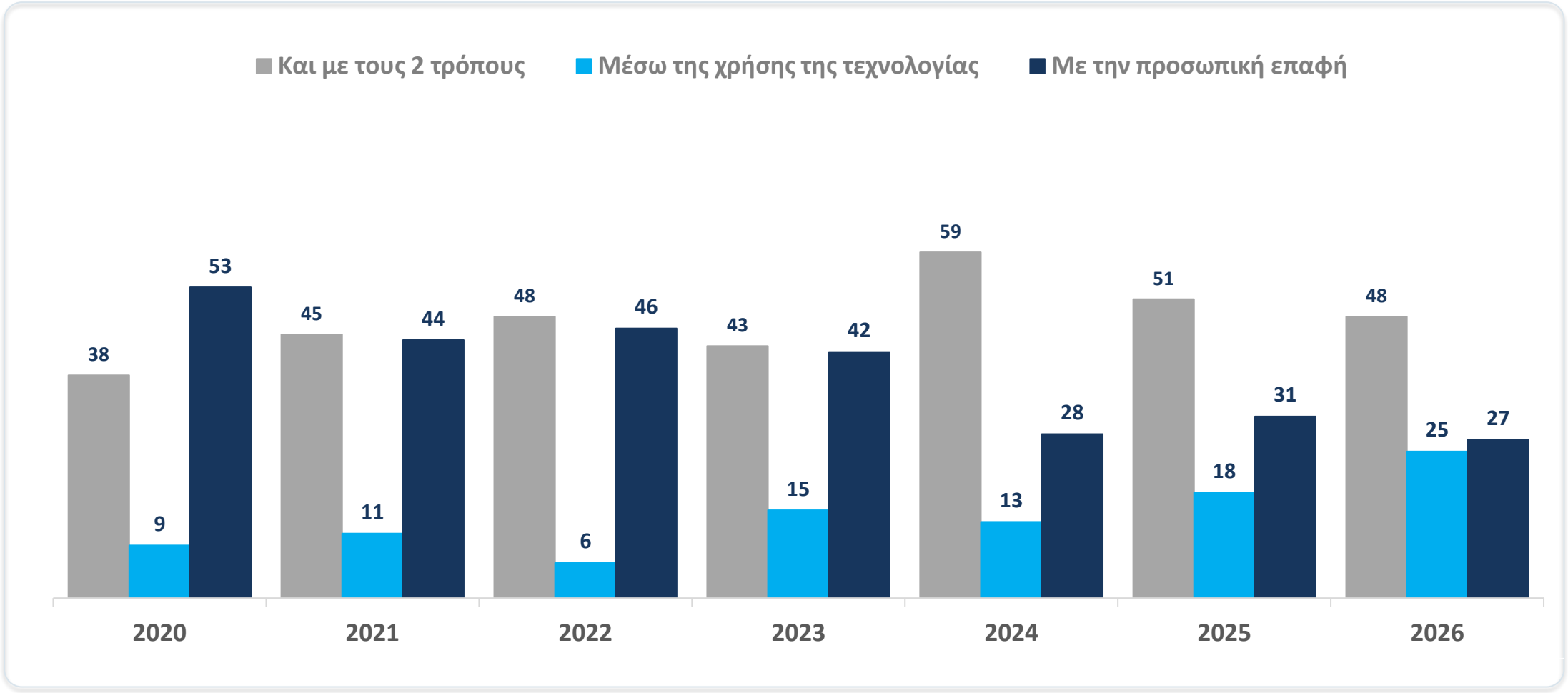
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



Τρόπος προτίμησης επικοινωνίας και ενημέρωσης από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή (Διαχρονική ανάλυση)

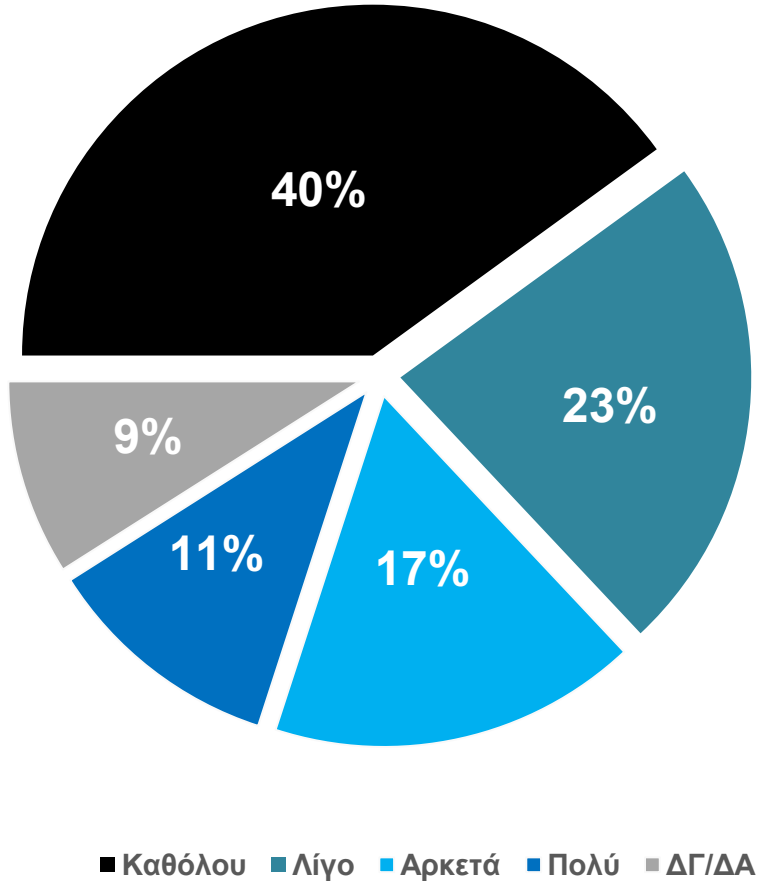
Βάση: Σύνολο δείγματος

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ



Βαθμός επηρεασμού στην επιλογή Ασφαλιστικής εταιρείας από την επένδυσή της στην πράσινη ανάπτυξη / το περιβάλλον

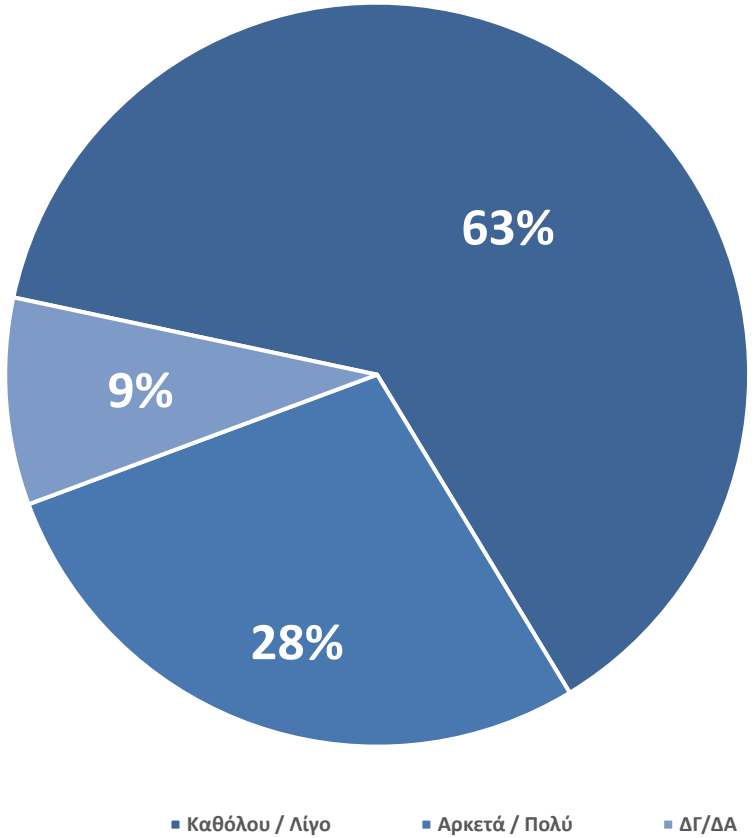
Βάση: Σύνολο δείγματος



ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Συνολική εικόνα επιρροής

Βάση: Σύνολο δείγματος



ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Βάσεις: Σύνολο δείγματος (B12) / Όσοι γνωρίζουν την ΤΝ (B12.1-B12.2) | ΔΓ/ΔΑ: 1% στη B12 και 6% στη B12.2

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

Γνωρίζετε τι είναι η Τεχνητή Νοημοσύνη;	
89%	**11%**
ΝΑΙ	ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, σας επηρεάζει στην καθημερινότητά σας;	
51%	**49%**
ΝΑΙ	ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, σας επηρεάζει στην επιλογή αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος;	
15%	**83%**
ΝΑΙ	ΟΧΙ

02

ΕΡΕΥΝΑ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ





Ταυτότητα Έρευνας

Ομάδα στόχος : Επιχειρήσεις

Μέγεθος δείγματος: n = 252

Περίοδος συλλογής στοιχείων: Σεπτέμβριος 2026

Μεθοδολογία συλλογής δεδομένων: Προσωπικές (Face-to-Face) και τηλεφωνικές (CATI) συνεντεύξεις

Μέθοδος δειγματοληψίας: Τυχαία Πολυσταδιακή Στρωματοποιημένη Δειγματοληψία (Multi-stage Stratified Random Sampling).

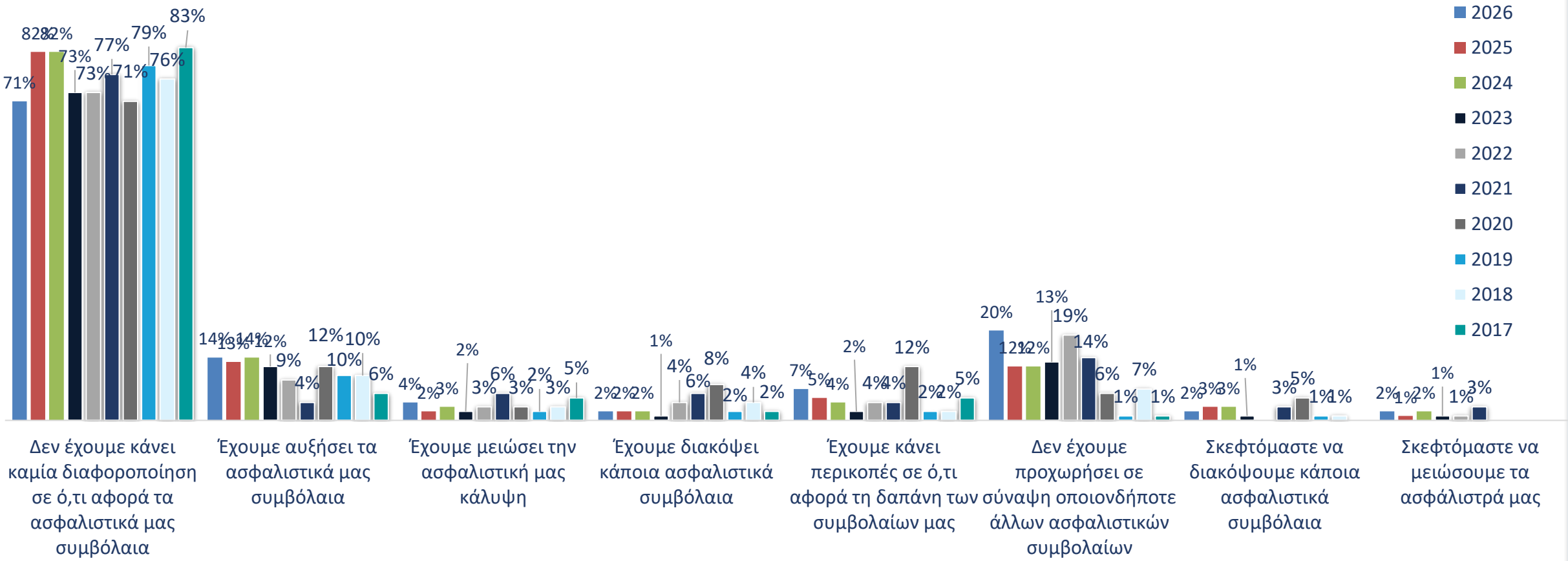
Ανάλυση: Η επεξεργασία των δεδομένων περιλάμβανε περιγραφική στατιστική ανάλυση, συγκριτικές αναλύσεις και διασταυρώσεις μεταξύ των βασικών δημογραφικών και των μεταβλητών.

Εταιρία : MRC – Cypronetwork Ltd (μέλος του Ομίλου Εταιρειών Cypronetwork, του ΣΕΔΕΑΚ και της ESOMAR.)

Αλλαγές στα ασφαλιστήρια συμβόλαια της επιχείρησης τα τελευταία 3 χρόνια

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

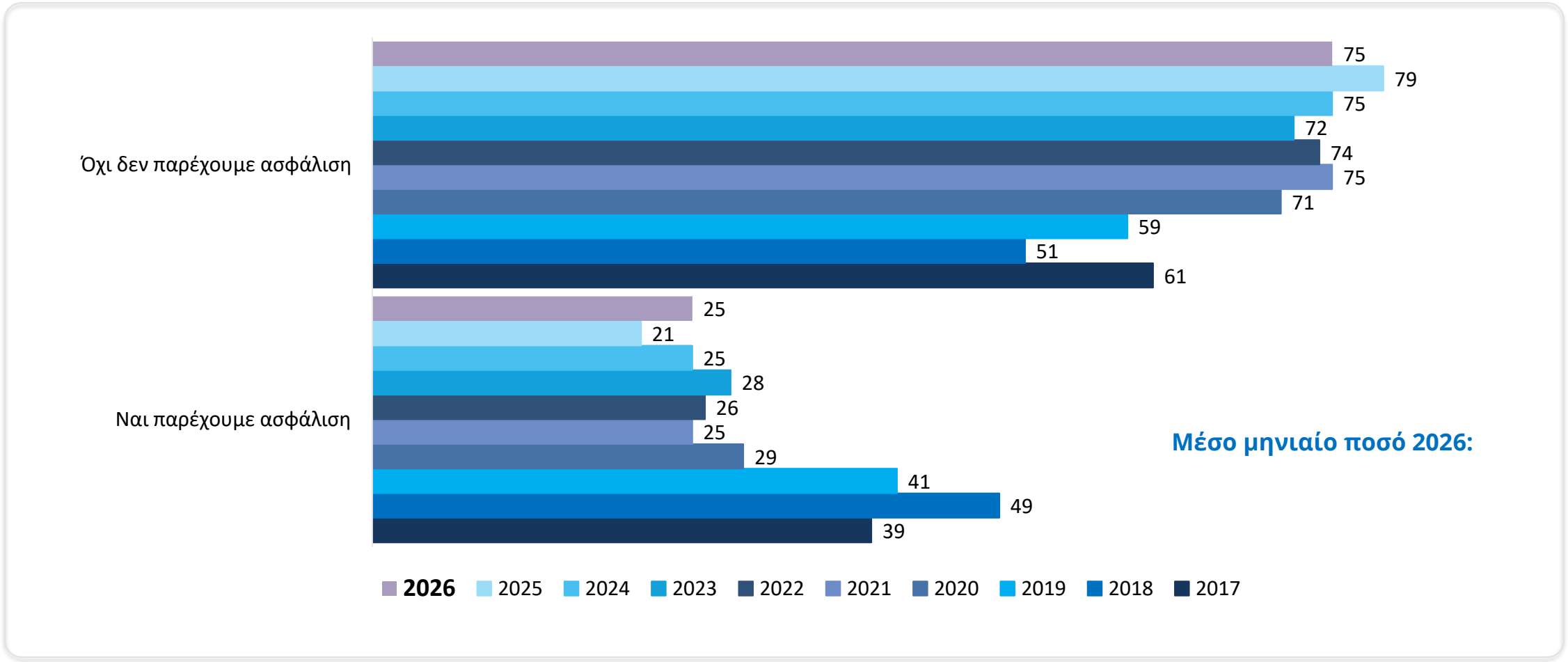
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Παροχή Ομαδικής Ασφάλισης Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης και μέσο μηνιαίο ποσό

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

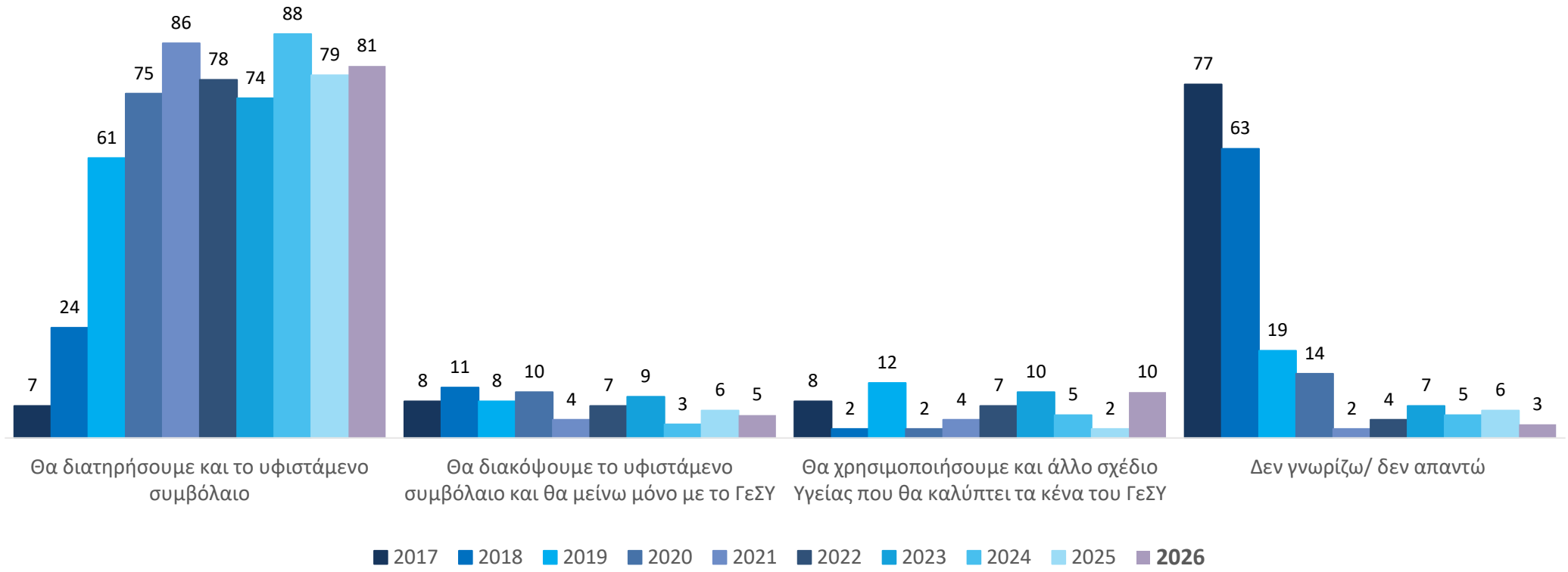


Μέσο μηνιαίο ποσό 2026:

Τι σκοπεύουν να κάνουν με το Ομαδικό συμβόλαιο Υγείας μετά την εφαρμογή του ΓεΣΥ

Βάση: Όσες επιχειρήσεις παρέχουν Ομαδική Ασφάλιση Υγείας

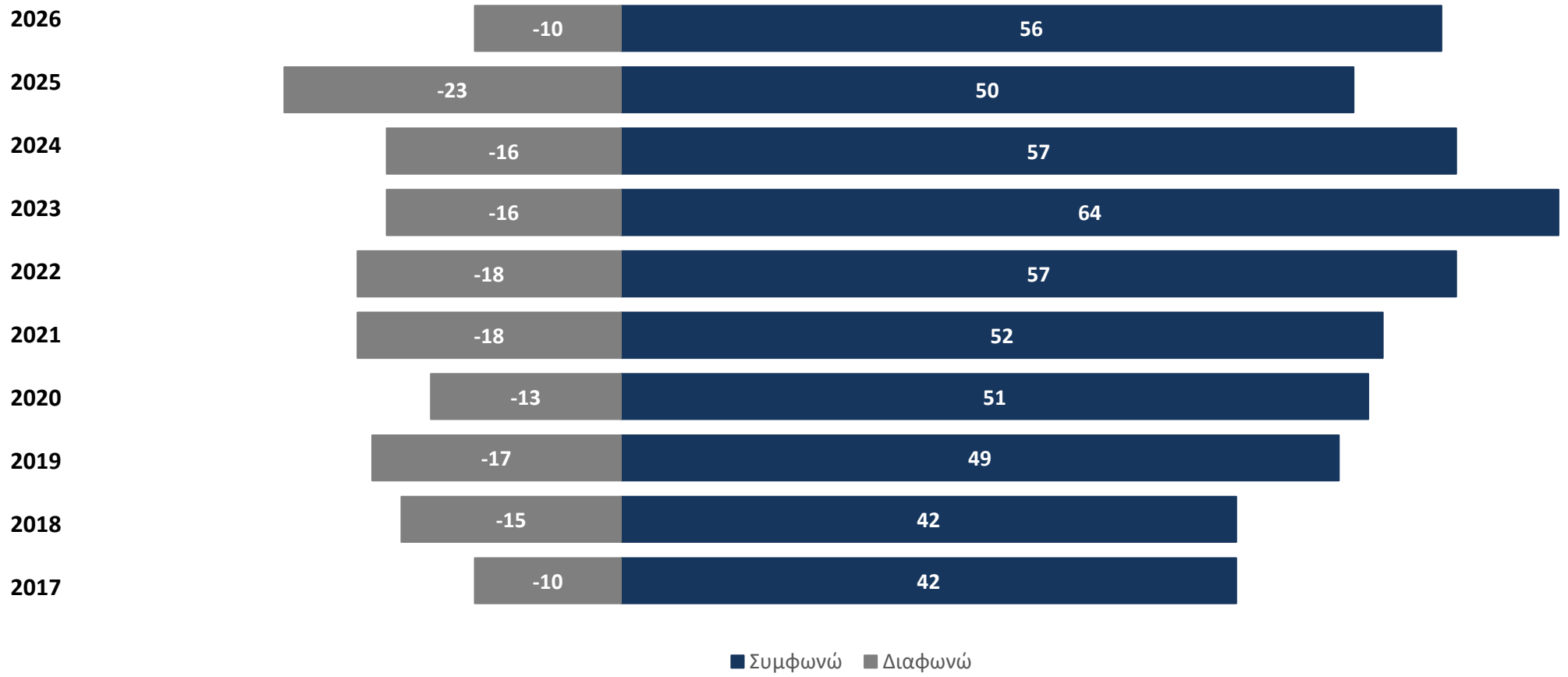
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Το επίπεδο κατάρτισης των Κύπριων Διαμεσολαβητών Ασφάλισης είναι ψηλό

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

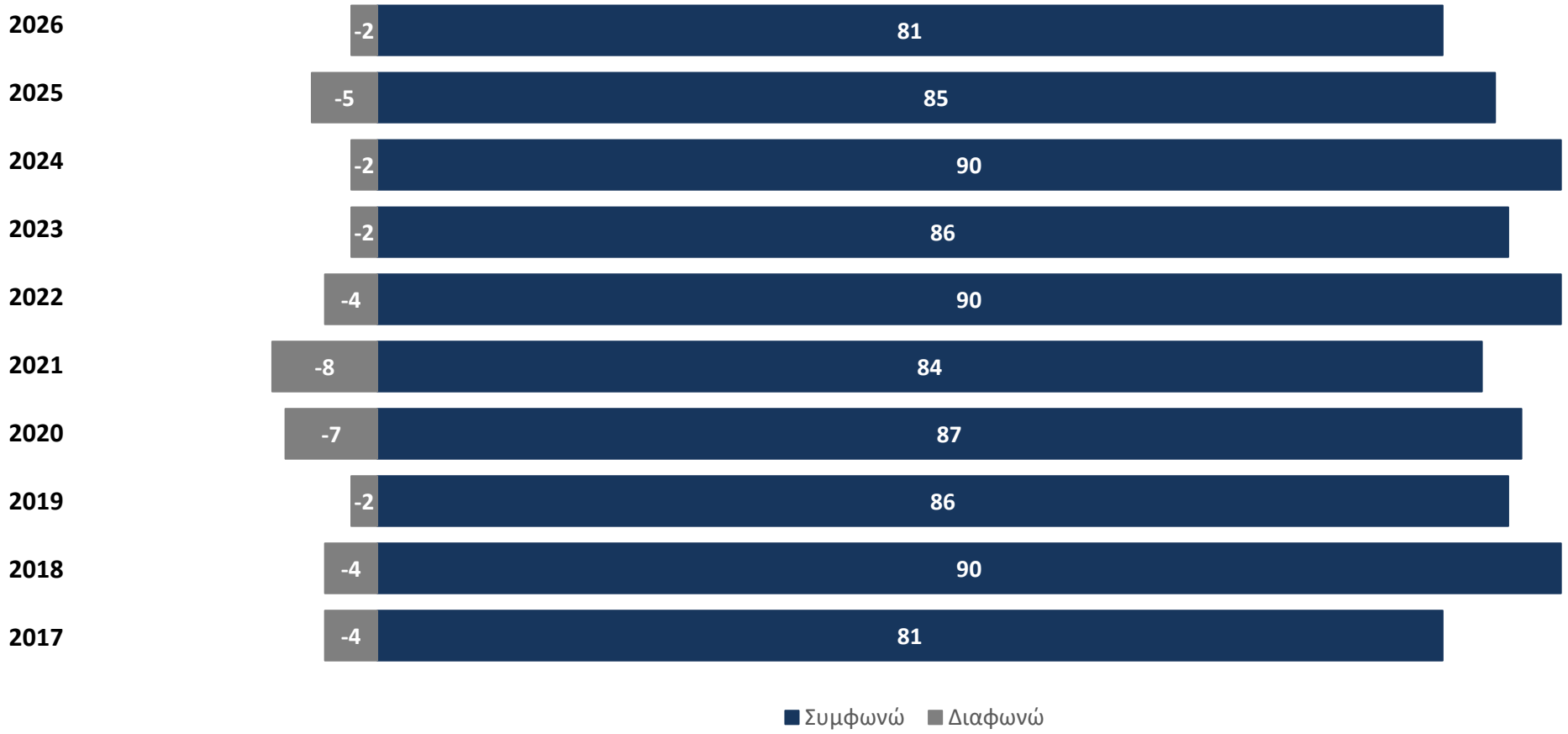
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Η εικόνα κάθε Ασφαλιστικής επηρεάζεται από τη συμπεριφορά και τις πρακτικές των ασφαλιστών της

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

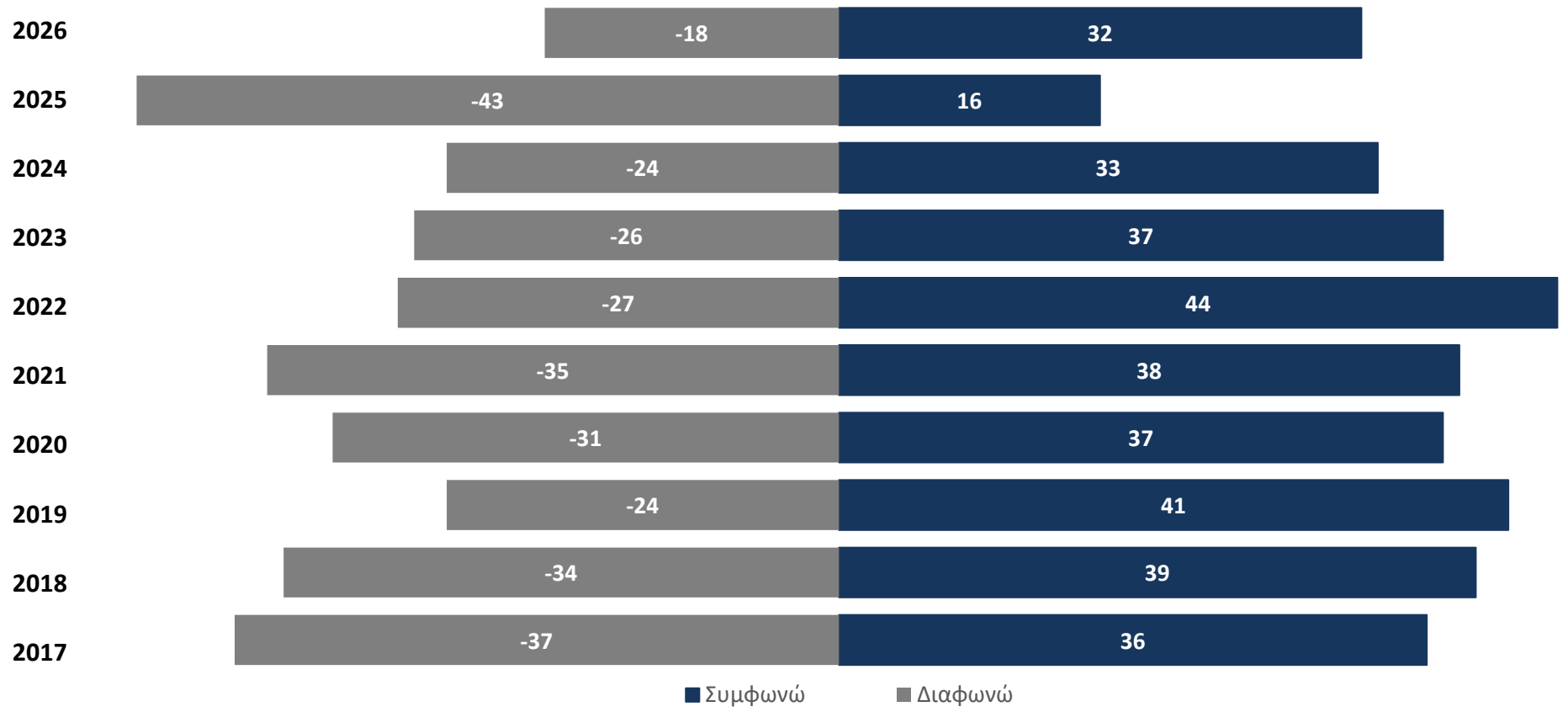
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Οι επενδύσεις σε ασφαλιστικά σχέδια / ταμεία εμπερικλείουν μικρό ρίσκο

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

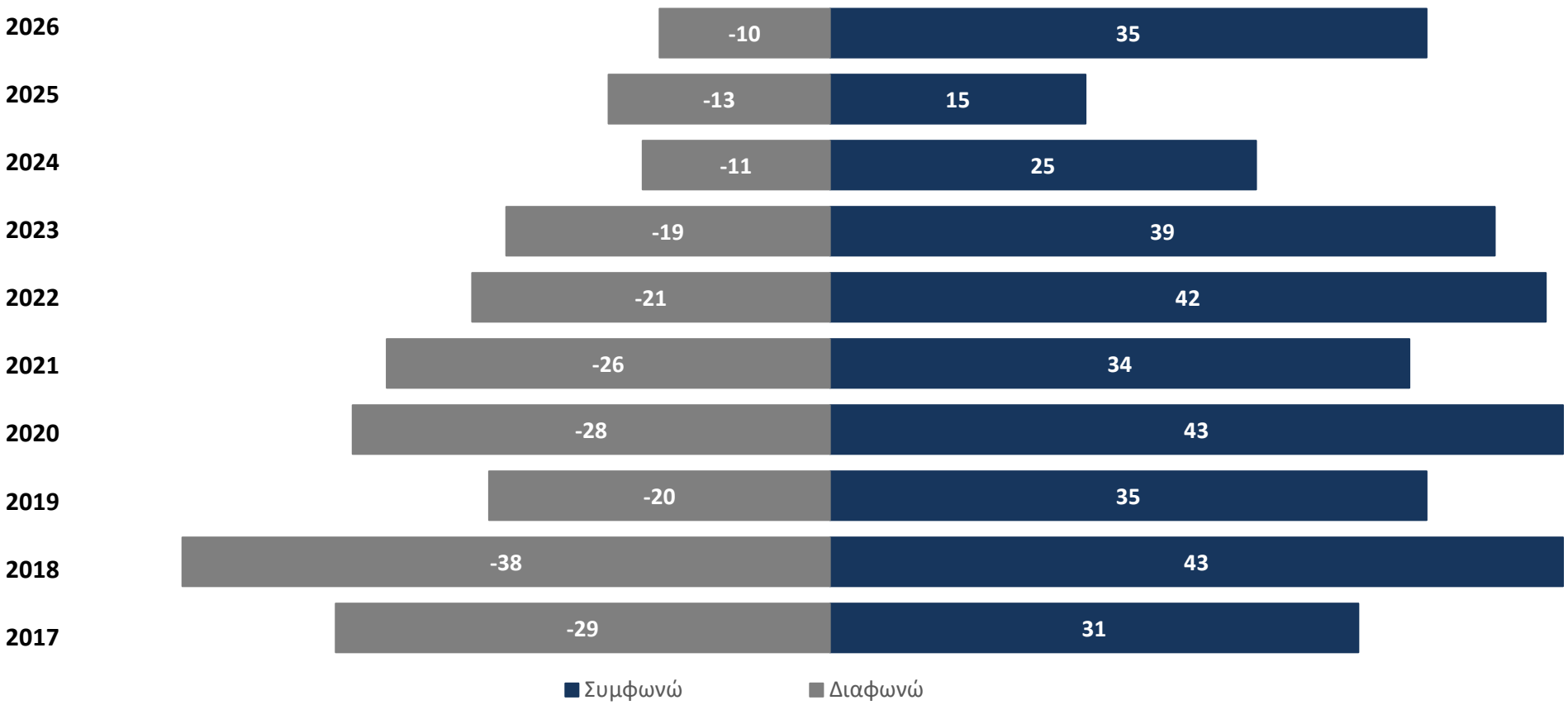
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Ο τομέας της Ασφάλισης προσφέρει καλές επαγγελματικές ευκαιρίες

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

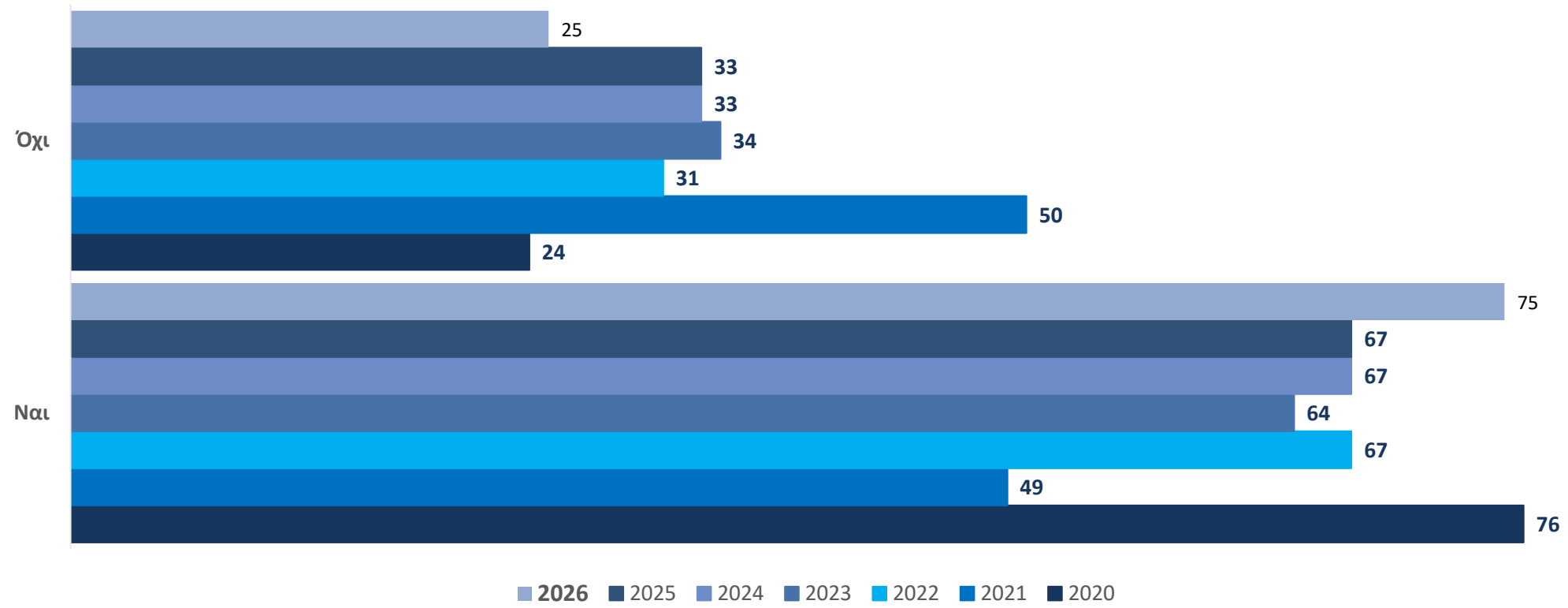
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Η εξυπηρέτηση και ενημέρωση από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή θα μπορούσε να γίνεται μέσω βιντεοκλήσης

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

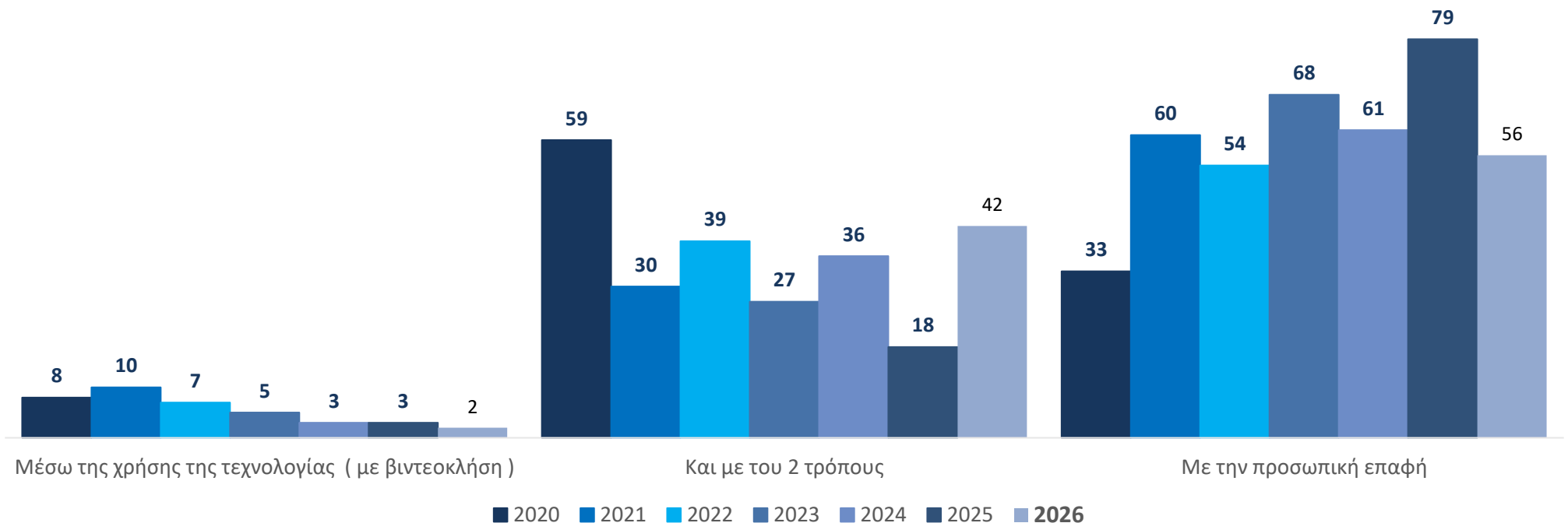
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Τρόπος εξυπηρέτησης και ενημέρωσης από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

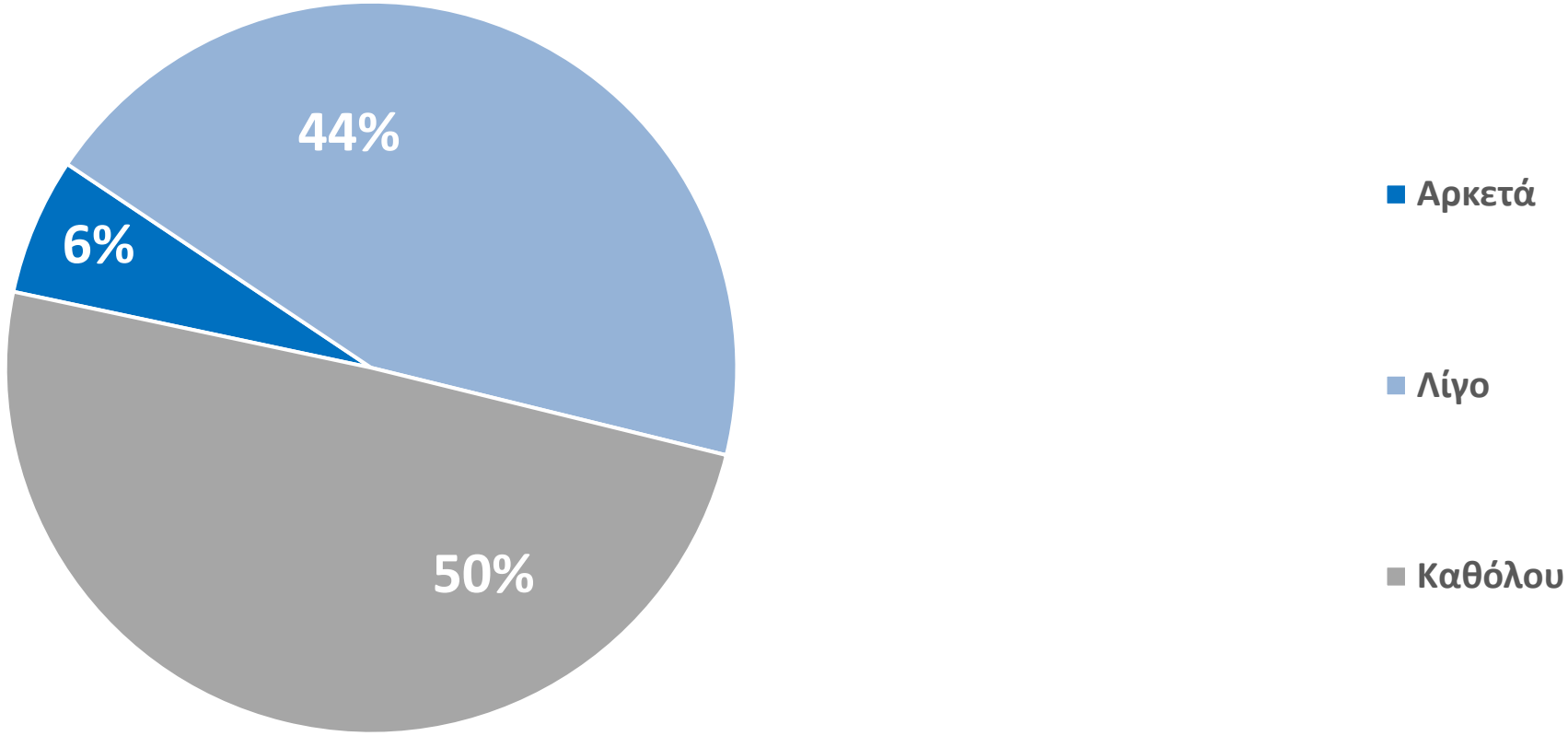
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Βαθμός επηρεασμού στην επιλογή Ασφαλιστικής εταιρείας για αγορά Ασφαλιστικών Προϊόντων από την επένδυση της Ασφαλιστικής εταιρείας στην πράσινη ανάπτυξη/ Περιβάλλον

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

Γνωρίζετε τι είναι η Τεχνητή Νοημοσύνη;	
90%	10%
ΝΑΙ	ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, σας επηρεάζει στην καθημερινότητά σας;	
58%	42%
ΝΑΙ	ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, σας επηρεάζει στην επιλογή αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος;	
18%	82%
ΝΑΙ	ΟΧΙ

Εισηγήσεις για τον Ασφαλιστικό κλάδο / τις Ασφαλιστικές εταιρείες

Βάση: Σύνολο επιχειρήσεων

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

«Χαμηλότερα ασφάλιστρα / προσιτές τιμές»

«Περισσότερη και ξεκάθαρη ενημέρωση»

«Καλύτερα ομαδικά πακέτα επιχειρήσεων»

«Περισσότερες παροχές στα σχέδια υγείας»

«Πιο συχνή προσωπική επαφή με τον πελάτη»

«Πιο άμεση εξυπηρέτηση και απλούστερες διαδικασίες»

«Καλύτεροι όροι σε θέματα υγείας»

«Αξιοπιστία και ανθρώπινη προσέγγιση»

03

ΕΡΕΥΝΑ ΜΕΤΑΞΥ ΓΕΝΙΚΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ



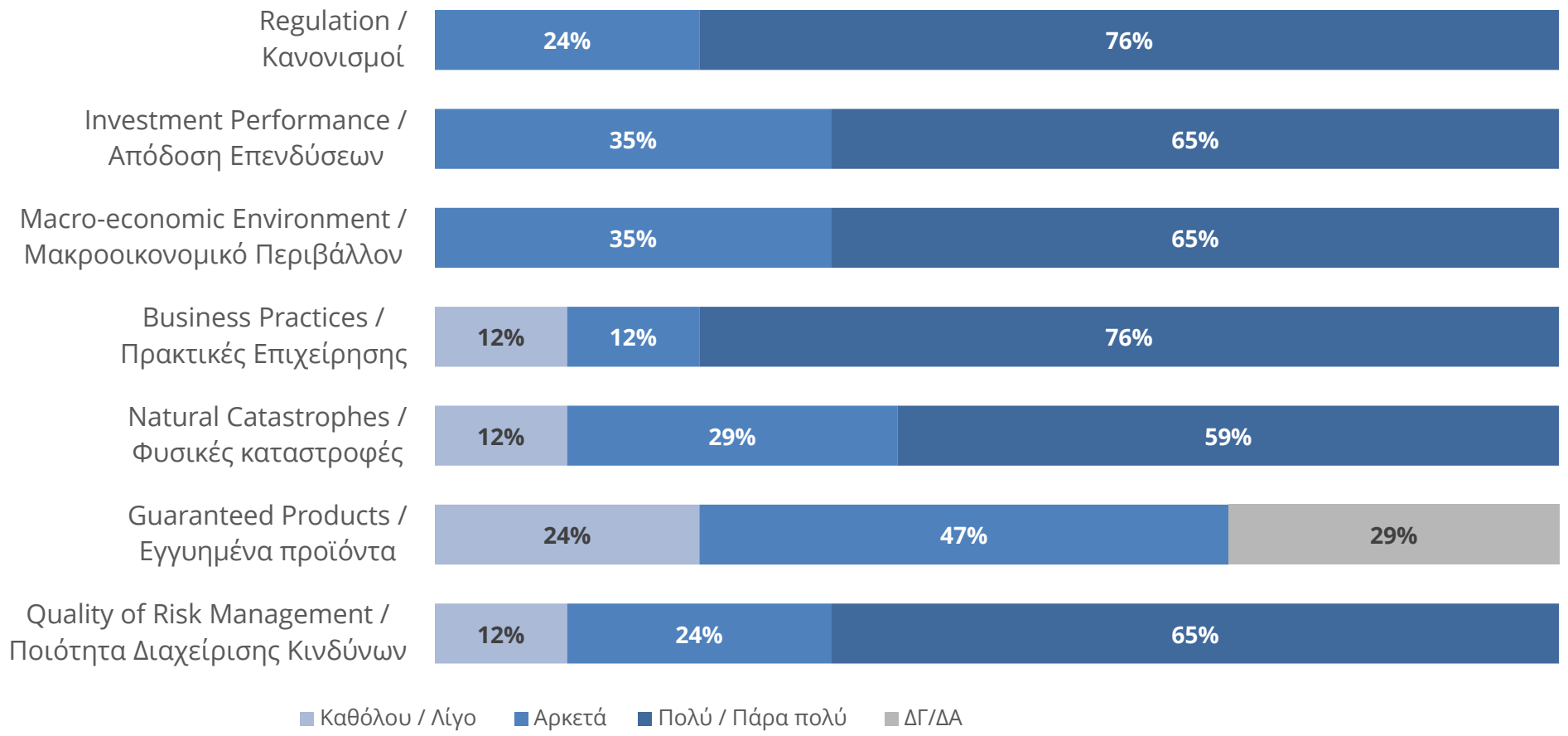


Ταυτότητα Έρευνας

Μεθοδολογία:	Διαδικτυακές συνεντεύξεις στους Γενικούς Διευθυντές Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων
Ομάδα στόχος:	Γενικοί Διευθυντές Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων της Κύπρου
Μέγεθος δείγματος:	n = 17 συνεντεύξεις
Συλλογή στοιχείων:	Οκτώβριος 2026
Εταιρεία:	MRC – Cypronetwork Ltd (μέλος του Ομίλου εταιρειών Cypronetwork , του ΣΕΔΕΑΚ και της ESOMAR)

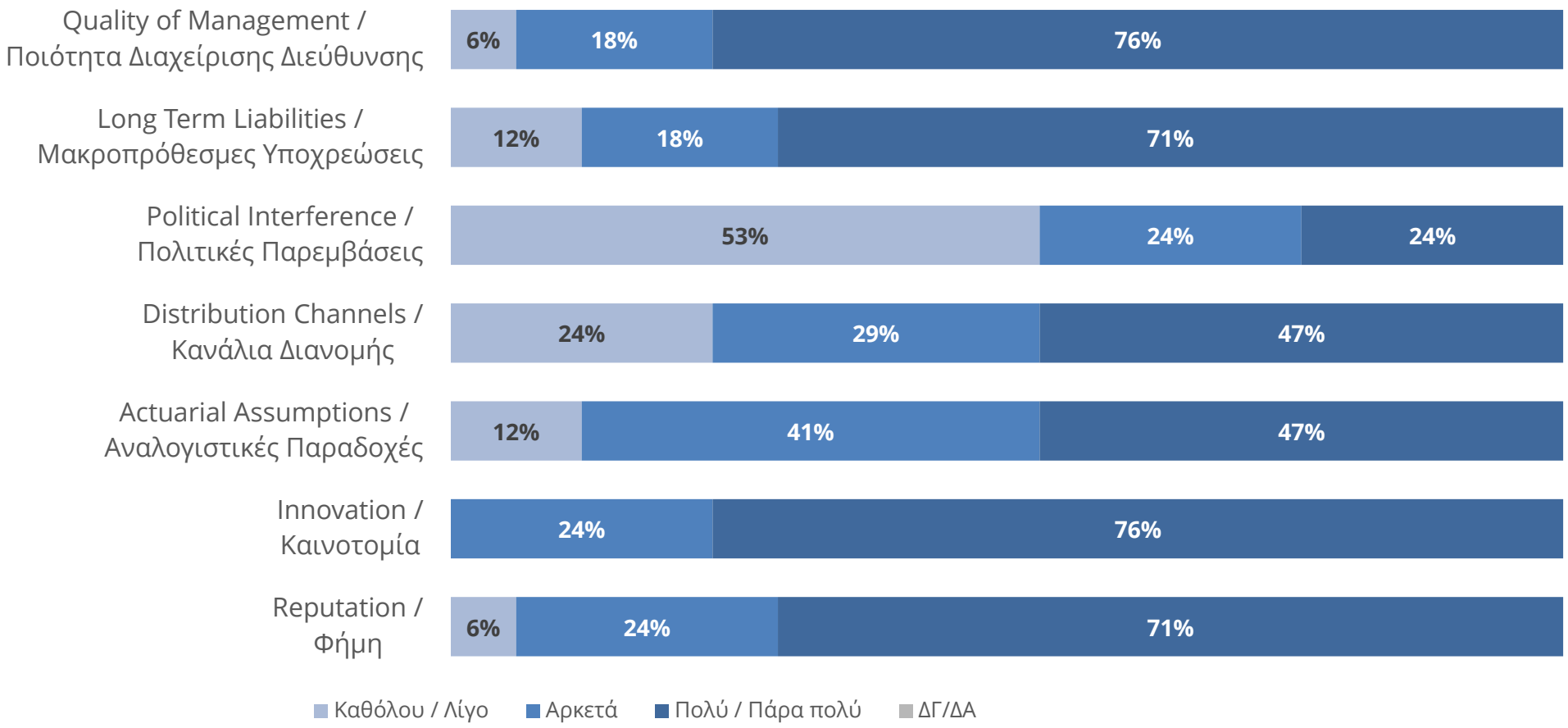
Βαθμός επηρεασμού της ασφαλιστικής εταιρείας

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ



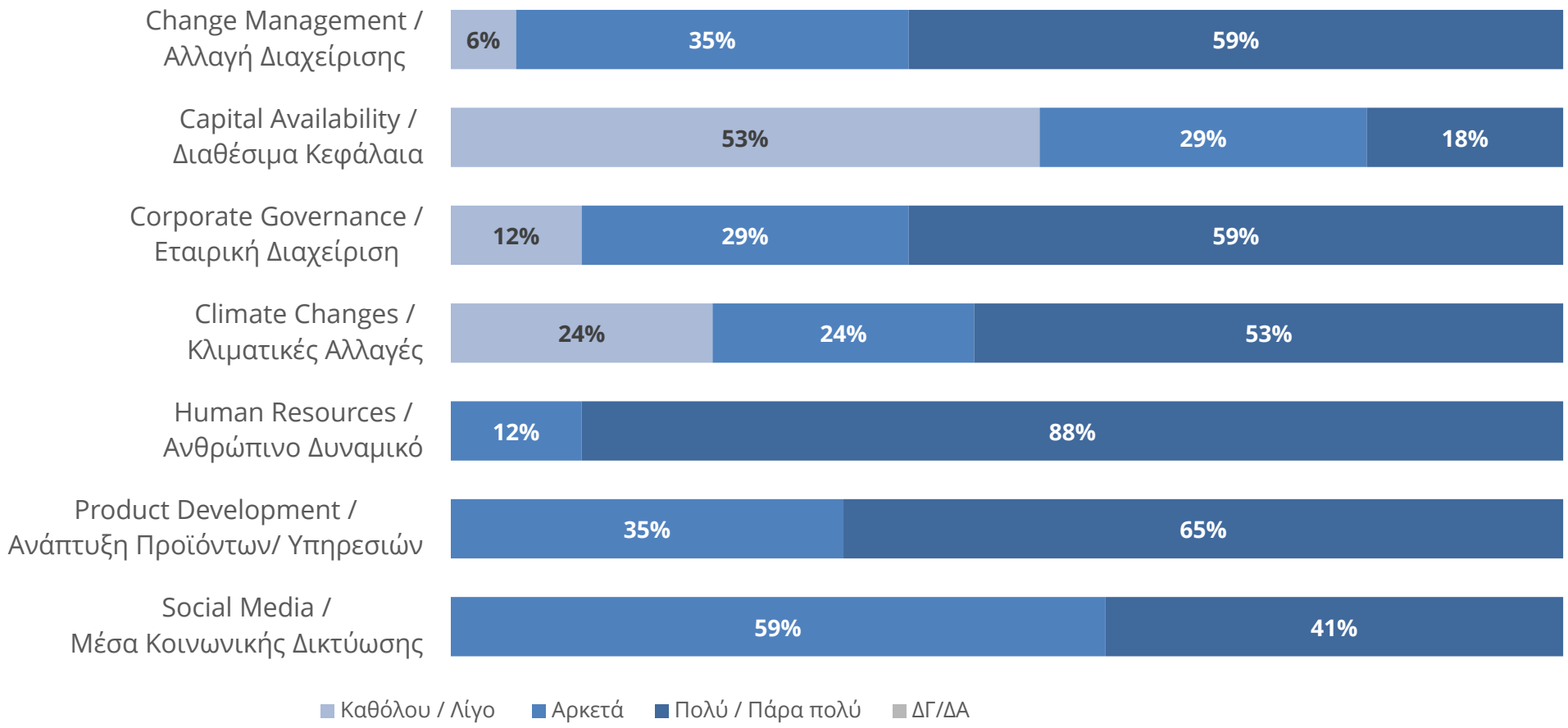
Βαθμός επηρεασμού της ασφαλιστικής εταιρείας

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ



Βαθμός επηρεασμού της ασφαλιστικής εταιρείας

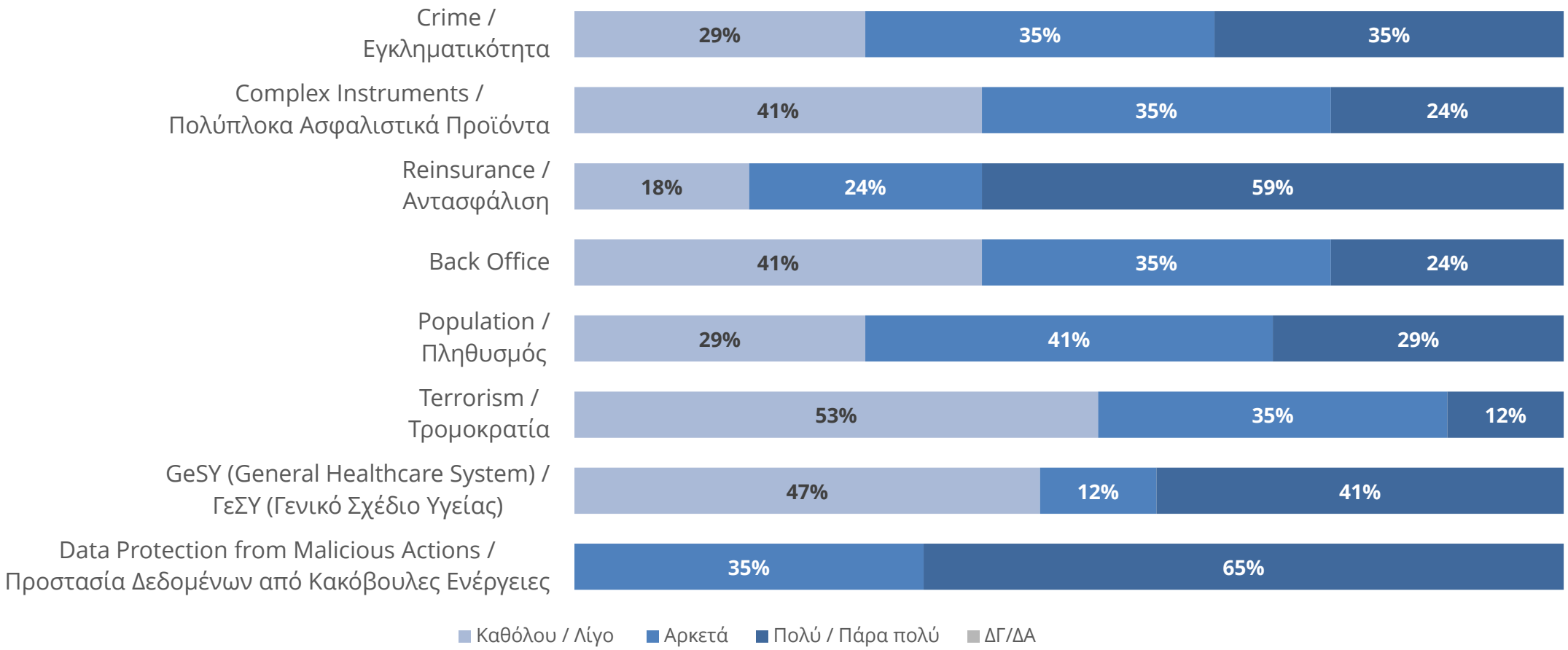
ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ



Βαθμός επηρεασμού της ασφαλιστικής εταιρείας

Βάση: Γενικοί Διευθυντές (n=17) | Ερ. 2 & 2.1 | Κλίμακα 1-5

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ



Ποσοστά επί του συνόλου των 17 συμμετεχόντων.

Διαχρονική ανάλυση μέσων όρων

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Παράμετρος	2026	2024	2022	2020	2018	2016	2014
Regulation / Κανονισμοί	**8,7**	9,1	9,1	8,8	9,1	8,9	7,9
Investment Performance / Απόδοση Επενδύσεων	**7,6**	7,1	7,1	8,5	7,3	8,4	7,4
Macro-economic Environment / Μακροοικονομικό Περιβάλλον	**7,5**	7,4	7,4	8,8	6,8	8,0	8,2
Business Practices / Πρακτικές Επιχείρησης	**7,6**	8,0	8,0	8,1	7,8	7,9	7,2
Natural Catastrophes / Φυσικές καταστροφές	**8,0**	6,7	6,7	6,9	6,7	6,9	6,3
Guaranteed Products / Εγγυημένα προϊόντα	**4,8**	3,7	3,7	4,7	3,9	4,9	3,9
Quality of Risk Management / Ποιότητα Διαχείρισης Κινδύνων	**7,8**	6,9	6,9	8,0	7,6	8,0	7,4

Διαχρονική ανάλυση μέσων όρων

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Παράμετρος	2026	2024	2022	2020	2018	2016	2014
Quality of Management / Ποιότητα Διαχείρισης Διεύθυνσης	**8,2**	7,9	7,9	8,6	7,9	8,8	7,6
Long Term Liabilities / Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις	**7,5**	6,6	6,6	6,9	6,1	6,9	6,6
Political Interference / Πολιτικές Παρεμβάσεις	**5,3**	3,8	3,8	4,1	4,3	4,8	4,9
Distribution Channels / Κανάλια Διανομής	**6,9**	6,7	6,7	7,6	7,5	7,8	7,4
Actuarial Assumptions / Αναλογιστικές Παραδοχές	**7,1**	6,2	6,2	7,0	7,2	7,8	6,7
Innovation / Καινοτομία	**8,4**	8,1	8,1	8,3	7,6	8,3	7,3
Reputation / Φήμη	**8,7**	8,9	8,9	9,0	8,7	8,6	8,4



Διαχρονική ανάλυση μέσων όρων

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Παράμετρος	2026	2024	2022	2020	2018	2016	2014
Change Management / Αλλαγή Διαχείρισης	**7,5**	6,6	6,6	7,9	7,9	7,5	7,2
Capital Availability / Διαθέσιμα Κεφάλαια	**5,6**	5,4	5,4	6,5	6,0	7,9	6,6
Corporate Governance / Εταιρική Διαχείριση	**7,4**	6,0	6,0	7,8	7,3	8,0	7,0
Climate Changes / Κλιματικές Αλλαγές	**7,1**	6,0	6,0	5,8	5,6	5,8	5,7
Human Resources / Ανθρώπινο Δυναμικό	**8,4**	7,3	7,3	8,1	8,1	8,0	7,6
Product Development / Ανάπτυξη Προϊόντων/ Υπηρεσιών	**7,9**	7,1	7,1	7,4	7,3	7,6	7,7
Social Media / Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	**7,1**	6,5	6,5	6,5	6,0	5,9	6,4



Διαχρονική ανάλυση μέσων όρων

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Παράμετρος	2026	2024	2022	2020	2018	2016	2014
Crime / Εγκληματικότητα	**6,6**	5,7	5,7	5,6	6,5	6,2	6,6
Complex Instruments / Πολύπλοκα Ασφαλιστικά Προϊόντα	**5,9**	4,9	4,9	5,3	5,2	5,0	4,7
Reinsurance / Αντασφάλιση	**7,2**	7,0	7,0	7,1	6,8	7,7	6,7
Back Office	**5,9**	6,3	6,3	6,4	6,9	7,0	6,6
Population / Πληθυσμός	**6,2**	5,5	5,5	6,4	6,2	6,3	6,6
Terrorism / Τρομοκρατία	**5,3**	4,5	4,5	5,6	4,8	5,5	4,4
GeSY (General Healthcare System) / ΓεΣΥ (Γενικό Σχέδιο Υγείας)	**6,1**	5,7	5,7	5,9	6,4	6,1	6,4
Data Protection from Malicious Actions / Προστασία Δεδομένων από Κακόβουλες Ενέργειες	**8,2**	7,1	7,1	7,6	–	–	–



Τα σημαντικότερα προβλήματα και οι προκλήσεις

Q1. Τα τρία σημαντικότερα ζητήματα που απασχολούν τις ασφαλιστικές εταιρείες

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Κανονισμοί και εποπτεία

Νέοι νόμοι και κανονισμοί, υψηλό κόστος συμμόρφωσης χωρίς όφελος και χρόνος για AML/KYC. Εποπτεία, εταιρική διακυβέρνηση και κρατικοί περιορισμοί.

Τεχνολογία και δεδομένα

Αξιοποίηση της τεχνολογίας στην καθημερινή εργασία. Καθυστερήσεις στο ψηφιακό πορτοφόλι, μη διάθεση βάσεων δεδομένων και προστασία δεδομένων.

Ανταγωνισμός και μέγεθος αγοράς

Αθέμιτος ανταγωνισμός, με ειδική αναφορά στις τραπεζοασφαλιστικές, και περιορισμένο μέγεθος της αγοράς.

Ανθρώπινο δυναμικό

Έλλειψη προσωπικού και δυσκολία εξεύρεσης ικανών στελεχών και ασφαλιστικών αντιπροσώπων.

Οικονομία και ασφαλιστικοί κίνδυνοι

Οικονομικό περιβάλλον, πληθωρισμός και γεωπολιτική κατάσταση. Τρομοκρατία, εγκληματικότητα, αύξηση της συχνότητας ατυχημάτων και αντασφαλιστική δυναμικότητα / στήριξη.

Ασφαλιστική κάλυψη και αξία

Διατήρηση και ενίσχυση της αξίας για τον πελάτη. Πρωτοβουλίες για υποχρεωτική ασφάλιση περιουσιών έναντι φυσικών καταστροφών.

Προβλήματα & προκλήσεις των εταιρειών

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Από τις αυθόρμητες απαντήσεις των Γενικών Διευθυντών προκύπτει ότι οι σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες σχετίζονται κυρίως με το αυξανόμενο ρυθμιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, το υψηλό κόστος συμμόρφωσης και τον αθέμιτο ανταγωνισμό, ιδιαίτερα από τον τραπεζοασφαλιστικό τομέα.

Παράλληλα, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάγκη αξιοποίησης της τεχνολογίας και του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς και στις δυσκολίες εξεύρεσης κατάλληλου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού και ασφαλιστικών συμβούλων.

Πρόσθετες προκλήσεις αποτελούν το οικονομικό περιβάλλον και ο πληθωρισμός, η γεωπολιτική αβεβαιότητα, η αυξανόμενη συχνότητα ατυχημάτων, η επάρκεια αντασφαλιστικής κάλυψης και το περιορισμένο μέγεθος της κυπριακής αγοράς.

Επιπλέον, καταγράφονται προβληματισμοί σχετικά με την προστασία δεδομένων, την εταιρική διακυβέρνηση, τις χρονοβόρες διαδικασίες συμμόρφωσης, την καθυστέρηση ψηφιακών υποδομών και τα ζητήματα υποχρεωτικής ασφάλισης περιουσιών έναντι φυσικών καταστροφών.

Συνολικά, οι τοποθετήσεις αναδεικνύουν την ανάγκη εξισορρόπησης των κανονιστικών απαιτήσεων με την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα, την ανταγωνιστικότητα και τη διατήρηση της προσφερόμενης αξίας προς τον πελάτη.

Βελτίωση του ασφαλιστικού κλάδου στην Κύπρο

Q3. Απόψεις, σκέψεις και εισηγήσεις των γενικών διευθυντών

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Εποπτεία και θεμιτός ανταγωνισμός

Ενίσχυση της Εποπτικής Αρχής και έλεγχοι σε εταιρείες και διαμεσολαβητές για τήρηση της νομοθεσίας. Έλεγχος ανταγωνισμού, ειδικά από τράπεζες.

Απλούστευση και διαφάνεια

Απλούστευση διαδικασιών, αυτοματοποίηση ταυτοποίησης πελατών για όλες τις εταιρείες και μεγαλύτερη διαφάνεια.

Συνεργασία και εκπροσώπηση

Συνεργασία κράτους και επιχειρήσεων προς όφελος των καταναλωτών. Αποτελεσματικότερη θεσμική εκπροσώπηση και συντονισμός ασφαλιστικών εταιρειών σε ατυχήματα.

Επαγγελματισμός και πελάτης

Περισσότερος επαγγελματισμός από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Προσοχή στην καινοτομία και εστίαση στις ανάγκες του πελάτη.

Ενημέρωση και ασφαλιστική συνείδηση

Ανάδειξη του έργου του κλάδου και καλλιέργεια ασφαλιστικής συνείδησης. Επεξήγηση των διαφορών μεταξύ προϊόντων και του τρόπου αξιολόγησής τους από τον πολίτη.

Εικονικά ατυχήματα και ασφάλιστρα

Αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση εικονικών ατυχημάτων. Προσαρμογή ασφαλίστρων στα πρότυπα ΕΕ, Ηνωμένου Βασιλείου και ΗΠΑ.

Εισηγήσεις Γενικών Διευθυντών

ΓΕΝΙΚΟΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ

Οι εισηγήσεις των Γενικών Διευθυντών επικεντρώνονται στην ενίσχυση της εποπτείας και στη διασφάλιση συνθηκών υγιούς και θεμιτού ανταγωνισμού στην ασφαλιστική αγορά. Ειδικότερα, επισημαίνεται η ανάγκη αυστηρότερων ελέγχων τόσο στις ασφαλιστικές εταιρείες όσο και στους διαμεσολαβητές, με ιδιαίτερη έμφαση στην τήρηση της νομοθεσίας και στις πρακτικές του τραπεζοασφαλιστικού τομέα.

Παράλληλα, προτείνεται η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, η αυτοματοποίηση της ταυτοποίησης πελατών και η ενίσχυση της διαφάνειας, με στόχο τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας.

Σημαντική θεωρείται επίσης η αναβάθμιση του επαγγελματισμού στον κλάδο, η αποτελεσματικότερη εκπροσώπησή του, καθώς και η ενίσχυση της ενημέρωσης του κοινού για την αξία και τις διαφορές των ασφαλιστικών προϊόντων, με στόχο την καλλιέργεια ασφαλιστικής συνείδησης.

Επιπρόσθετα, τονίζεται η ανάγκη στενότερης συνεργασίας μεταξύ κράτους, επιχειρήσεων και ασφαλιστικών εταιρειών, καλύτερου συντονισμού στη διαχείριση ατυχημάτων και αποτελεσματικότερης αντιμετώπισης των εικονικών ατυχημάτων.

Τέλος, διατυπώνονται εισηγήσεις για αναπροσαρμογή των ασφαλίστρων με βάση διεθνή πρότυπα και για προσεκτική προσέγγιση της καινοτομίας, με επίκεντρο τις πραγματικές ανάγκες των πελατών.



www.cypronetwork.com

T. +357 25 690 000 **F.** +357 25 730 441 **E.** central@cypronetwork.com
Cypronetwork House: 296 Agias Fylaxeos, 3116, P.O. Box 53809, 3318, Limassol, Cyprus

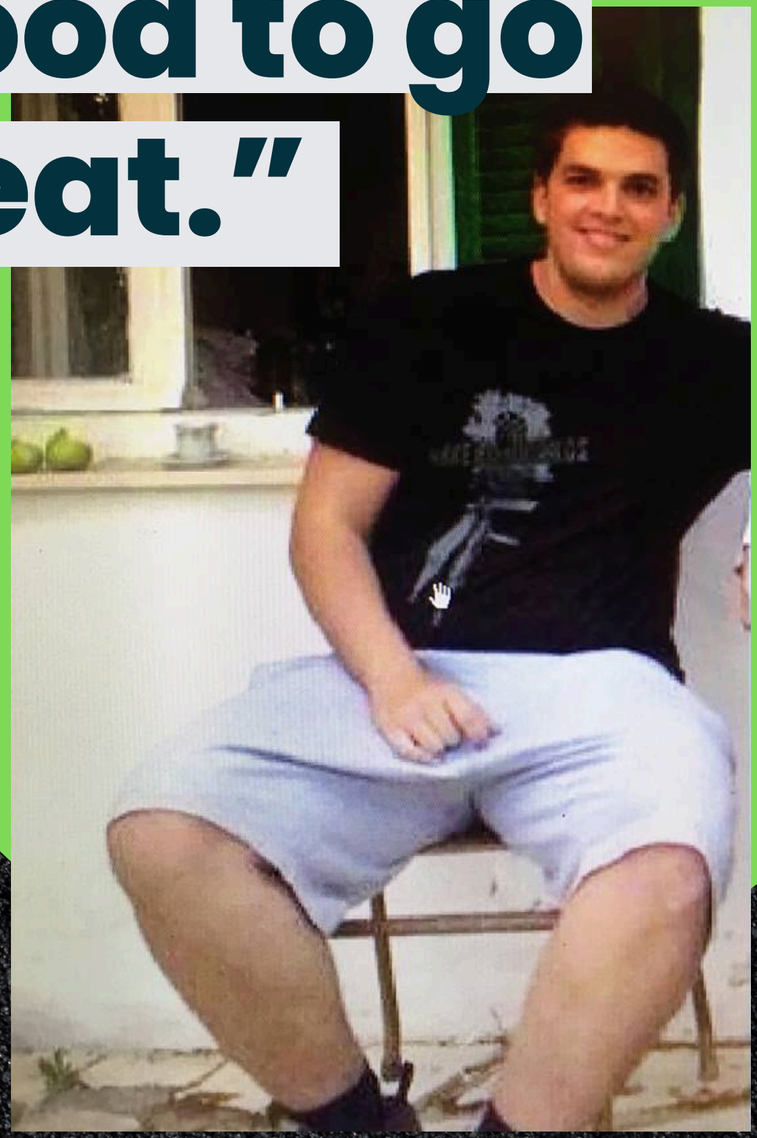
FROM ULTRARUNNING TO ULTRALIFE

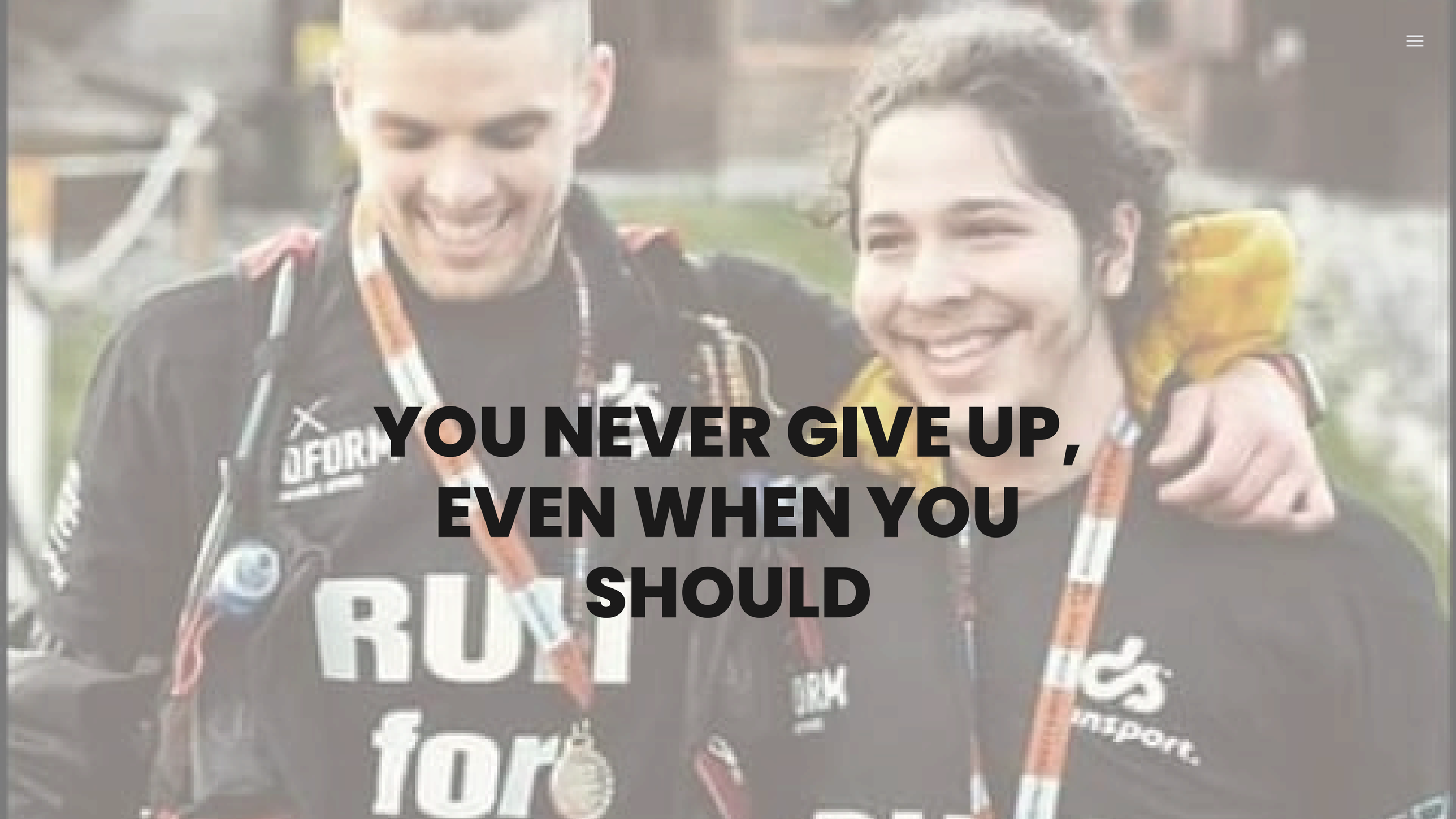



LIFE IS AN
ULTRAMARATHON
NOT A SPRINT

“Don’t be afraid to give up the good to go for the great.”






YOU NEVER GIVE UP,
EVEN WHEN YOU
SHOULD

THE IMPORTANCE OF PURPOSE






ROUT 100 MILES
170 K
38 HOURS
AVERAGE AGE 45

ROVANIEMI 150

ARCTIC CIRCLE
SELF SUPPORTED
42 HOURS




WHEN LIFE GIVES YOU LEMONS,
MAKE LEMONADE


You may lose the battle of the morning
but don’t lose the war of the day.


39,5
hours

AL MARMOOM 270 K

the longest desert race on earth



270 k

Al Marmoom Desert

Self Supported




45 C



3C



There are plenty obstacles in your path. Don't allow your self to become one of them.



5 days



250K JUNGLE


250 K
SELF SUPPORTED
JUNGLE, CENTRAL AMERICA







If you are not willing to risk the unusual, you will have to settle for the ordinary.



Happiness doesn't result from what we get, but from what we give

ARCTIC ULTRA 500 K





23 ATHLETES

18 COUNTRIES

TOUGHEST RACE ON EARTH

500 K

10 DAYS

UNCERTAINTY

500 K

FAIL

FEAR

RISK

FROSTBITES

Difficulties often prepare an ordinary person for a special destiny.





The most important conversations you'll ever have are the ones you'll have with yourself


”
TEAMWORK BEGINS BY BUILDING TRUST
”

COMING TOGETHER IS A BEGINNING, STAYING TOGETHER IS PROGRESS, AND WORKING TOGETHER IS SUCCESS.












FINISH
LAPLAND ARCTIC ULTRA
MONTANE
Columbia

EVEREST




Deloitte.


LA SPORTIVA


Summit
8850m (29000ft)
Camp 4
Camp 3
Camp 2
Camp 1
Khumbu Icefall
Everest Base Camp
5364m (17600ft)








Deloitte.


Deloitte
ΣΧΟΛΕΙΑ
ΠΑΝΤΑ
ΨΗΛΑ!!

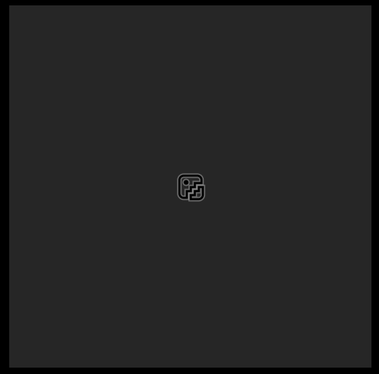


SAGEPA
GEAR


“

Who you are tomorrow begins with what you do today.

”



marios_giannakou

INSTAGRAM