

Η ασφαλιστική βιομηχανία μετά την πανδημία

insuranceinnovation.gr/forum/apopsis/myrto-chabaki/i-asfalistiki-viomichania-meta-tin-pandimia/

June 5, 2020



Οι πρωτοφανείς συνθήκες που βιώσαμε ως πολίτες της Ελλάδας αλλά και ως πολίτες ενός κόσμου σε συνθήκες lock-down, άλλαξαν σε ελάχιστο χρονικό διάστημα την **οπτική μας** για την υγεία, την εργασία, τις συναλλαγές και την ασφάλεια μας. Για ακόμα μια φορά, ένα γεγονός κατηγορίας Μαύρου Κύκνου (**Black Swan Event**) χτύπησε την παγκοσμιοποιημένη και γεμάτη **αλληλεξαρτήσεις** ζωή μας, δημιουργώντας **αλυσιδωτές επιπτώσεις** στην κατανάλωση, τις εργασιακές συνθήκες, το διαθέσιμο εισόδημα και τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων. Αυτό το απροσδόκητο γεγονός παγκόσμιας πανδημίας στάθηκε ικανό **να επαναπροσδιορίσει τη μέχρι τις αρχές του 2020 προβλεπόμενη πορεία της παγκόσμιας οικονομίας και της τεχνολογικής εξέλιξης.**

Μέχρι πρότινος, η παγκόσμια ασφαλιστική βιομηχανία κατέβαλλε σοβαρές προσπάθειες για να προσαρμοστεί στη **ραγδαία διείδυση της τεχνολογίας στην σχέση της με τον καταναλωτή.** Η ψηφιοποίηση από μόνη της και χωρίς τις προκλήσεις μιας πανδημίας με άγνωστη λήξη, υπήρξε έργο ιδιαίτερα πολύπλοκο και απαιτητικό δεδομένων των χαρακτηριστικών των ασφαλιστικών προϊόντων αλλά και της **φύσης της ίδιας της ασφάλισης στον πυρήνα της** που προϋποθέτει τη δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης για την εκπλήρωση μελλοντικών υποσχέσεων. Η **εξ αποστάσεως δημιουργία εμπιστοσύνης,** απετέλεσε και αποτελεί ακόμα **εξίσωση για «δυνατούς λύτες»** στην ασφαλιστική βιομηχανία.

Η ασφαλιστική βιομηχανία παγκοσμίως, σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα διαθέσιμα δεδομένα, **επέδειξε γρήγορα αντανακλαστικά** στις νέες, διαμορφούμενες από την πανδημία συνθήκες λειτουργίας. Ειδικότερα, σε πολλές χώρες ανά τον κόσμο τα **Δημόσια Συστήματα Υγείας** ανέλαβαν την περίθαλψη και κάλυψαν το μεγαλύτερο μέρος των απαιτήσεων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, γεγονός που περιορίσε το μέγεθος των ζημιών στον κλάδο Υγείας. Σε αρκετές περιπτώσεις όμως, ακόμα και εάν υπήρξε η Δημόσια κάλυψη του COVID- 19, πολλές ασφαλιστικές εταιρίες ανά τον κόσμο προχώρησαν στη δημιουργία **νέων προϊόντων για την κάλυψη του ιού (stand-alone contracts) ή προσέθεσαν την κάλυψη σε υφιστάμενα συμβόλαια (additional cover)**. Επιπλέον, αρκετές χώρες ανά τον κόσμο, συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας, με σχετικά οικονομικά μέτρα που έλαβαν περιορίσαν την **οικονομική ζημιά** απόρροια της πανδημίας, διασφαλίζοντας σε ένα μέρος τα εισοδήματα των πολιτών. Σε αρκετές περιπτώσεις η ασφαλιστική βιομηχανία προσέφερε σημαντική **βοήθεια ιατρικού υλικού** στη δημόσια διοίκηση των χωρών, ενώ παράλληλα προσέφερε εκπτώσεις σε ασφάλιστρα και **διευκολύνσεις κοινωνικού χαρακτήρα** στους πολίτες δείχνοντας έτσι, το **κοινωνικό της πρόσωπο** που είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τον ρόλο της στον κοινωνικό ιστό.

Όσον αφορά στα δίκτυα πωλήσεων, ο ασφαλιστικός κλάδος πλήγηκε σημαντικά σε **χώρες με εκτεταμένα δίκτυα agency** των οποίων η παραγωγή βασιζονταν κυρίως στην άμεση επαφή με τους καταναλωτές. Σε αυτές τις περιπτώσεις το lock-down επέφερε αρκετά προβλήματα και μειώσεις. Οι ευρύτερες δυσκολίες στην προώθηση και διανομή των ασφαλιστικών προϊόντων αυτή την περίοδο συνέβαλαν σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας, **στην επιτάχυνση της κάλυψης των αναγκών ψηφιακής πώλησης** και στη **βελτίωση της υφιστάμενης ψηφιακής πελατειακής εμπειρίας**, έτσι ώστε σε παρόμοιες συνθήκες το πλήγμα στην παραγωγή να είναι περιορισμένου μεγέθους.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, υπάρχουν ανησυχίες για το **πλήγμα που θα υποστούν οι γενικοί κλάδοι** και αυτό λόγω της αναμενόμενης οικονομικής ύφεσης που ακολουθεί την πανδημία. Ειδικότερα, το πλήγμα στις **επιχειρηματικές ασφαλίσεις** αναμένεται μεγάλο λόγω των αναγκών μείωσης κόστους κυρίως στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ή λόγω των «λουκέτων» που επιφέρει μια οικονομική ύφεση. Η σημαντική μείωση όλων των ασφαλίσεων που συνδέονται με την **τουριστική βιομηχανία** θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στην συνολική παραγωγή των γενικών κλάδων ενώ υπάρχουν έντονες ανησυχίες για την κάλυψη ζημιών που προέκυψαν λόγω **της διακοπής εργασιών (Business Interruption)** σε παγκόσμιο επίπεδο. Ο **κλάδος Ζωής**, αναμένει σοβαρό πλήγμα στον τομέα των επενδύσεων με έντονους προβληματισμούς για τα μεγέθη των **μειώσεων στα επενδυτικά χαρτοφυλάκια**, που ενδέχεται να αναγκάσουν αρκετούς ασφαλιστές να χρησιμοποιήσουν κεφάλαια για την ενίσχυση των υφιστάμενων εργασιών, τα οποία υπό άλλες συνθήκες σε επένδυαν σε ανάπτυξη των εργασιών. Τα **χαμηλά επιτόκια** δε βοηθούν την κατάσταση.

Η εποπτεία της ασφαλιστικής βιομηχανίας όμως, και ιδιαίτερα **οι Ευρωπαίοι Επόπτες** (ΕΙΟΡΑ), παρακολουθούν συστηματικά τις εξελίξεις και **ρυθμίζουν το εποπτικό τους έργο**, έτσι ώστε να προστατεύσουν τον ασφαλιστικό κλάδο, χαλαρώνοντας τις προθεσμίες αναφορών και υιοθετώντας εποπτικές πρακτικές που διασφαλίζουν την προστασία των καταναλωτών.

Η μέχρι τώρα εμπειρία από την πανδημία, ενισχύει την ανάγκη **περαιτέρω ψηφιοποίησης** της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Μέρα με την ημέρα, όλο και περισσότερες **συναλλαγές γίνονται με ηλεκτρονικά μέσα**, αφού οι καταναλωτές επιλέγουν την **ασφάλεια του σπιτιού** τους και την **αποφυγή της χρήσης χρήματος**.

Κατά την περίοδο του lock-down, οι ασφαλιστές αναγκάστηκαν να δοκιμάσουν τα **Σχέδια Επιχειρησιακής Συνέχειας** που μέχρι πρότινος αποτελούσαν «ασκήσεις επί χάρτου» και πρόσθετη λειτουργική επιβάρυνση, ενώ παράλληλα αναγκάστηκαν να δοκιμάσουν σε πραγματικό περιβάλλον τα **αποτελέσματα των ψηφιακών στρατηγικών τους**.

Η πανδημία, καλώς ή κακώς απετέλεσε ένα **reality check – μια εκτίμηση της πραγματικότητας** – για τον κλάδο φωτίζοντας και αναδεικνύοντας όλα τα μελανά σημεία σε λειτουργικό επίπεδο, τα οποία χρήζουν βελτίωσης ή ανασχεδιασμού. Επιπρόσθετα, η πανδημία, υπό το πρίσμα ενός **τεστ σε πραγματικές συνθήκες**, επέτρεψε και την εκτίμηση των αναγκών σε ψηφιακά εργαλεία τα οποία γίνονται όλο και πιο απαραίτητα για τη λειτουργία των σύγχρονων επιχειρήσεων με τις προκλήσεις του 21^{ου} αιώνα.

Με την ευχή και την ελπίδα ότι ο ασφαλιστικός κλάδος θα βγει πιο δυνατός από την πρόσφατη εμπειρία που συγκλόνισε τον κόσμο, οφείλουμε να του πιστώσουμε ότι μέχρι σήμερα επέδειξε συνέπεια και αντοχή σε αυτή την πρωτόγνωρη για τη γενιά μας κατάσταση.