
Δελτίο τύπου

Ημερομηνία: 19 Απριλίου 2016

Υπεύθυνη: Αλεξάνδρα Φιλιππάκη
Τηλ: 2106874490
Email: alexandra.filippaki@gr.pwc.com

Σελίδες: 3
Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε [εδώ](#)
Follow/retweet: @PwC_Greece

Πάνω από τα δύο τρίτα των διευθύνοντων συμβούλων του ασφαλιστικού κλάδου αντιμετωπίζουν την τεχνολογία ταυτόχρονα ως ευκαιρία αλλά και ως απειλή

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της 19^{ης} Ετήσιας Παγκόσμιας Έρευνας της PwC στην οποία συμμετείχαν πάνω από 1400 διευθύνοντες σύμβουλοι, μεταξύ των οποίων και 101 διευθύνοντες σύμβουλοι του ασφαλιστικού κλάδου από 43 χώρες, **πάνω από το 70% των διευθύνοντων συμβούλων του ασφαλιστικού κλάδου αλλάζουν σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να αξιολογήσουν και να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών**. Επιπλέον, πιστεύουν ότι οι παράγοντες που πιθανώς να συμβάλουν περισσότερο στην βελτίωση της σχέσης τους με τους πελάτες είναι τα δεδομένα και οι αναλύσεις (79%) και τα συστήματα διαχείρισης σχέσεων (76%).

Σύμφωνα με την PwC, οι νέοι τρόποι ανάλυσης δεδομένων δίνουν τη δυνατότητα στους ασφαλιστές να προετοιμάζονται καλύτερα για τις μελλοντικές εξελίξεις (προγνωστικές αναλύσεις - predictive analytics) αλλά και να προβλέπουν και να διαμορφώνουν τα αποτελέσματα, π.χ. μειωμένα ποσοστά ατυχημάτων και καλύτερη υγεία και φυσική κατάσταση (καθοδηγητικές αναλύσεις - prescriptive analytics). Αυτή η πιο προνοητική και προληπτική προσέγγιση αλλάζει τον ρόλο των ασφαλιστών δημιουργώντας μεγάλη κοινωνική αλλά και οικονομική αξία.

Παρ' όλα αυτά, η τεχνολογία προσφέρει και νέα κριτήρια αξιολόγησης της ικανοποίησης και ανταπόκρισης των πελατών και του κόστους υπηρεσιών και κάνει πιο εύκολη για τους πελάτες την αξιολόγηση και σύγκριση των ασφαλιστών έναντι των ανταγωνιστών τους. Για τις ασφαλιστικές εταιρείες, η ικανότητα να ανταποκριθούν σε αυτές τις προκλήσεις συχνά παρεμποδίζεται από αργοκίνητα και δυσλειτουργικά παραδοσιακά πληροφοριακά συστήματα και παραδοσιακούς τρόπους εργασίας.

Πράγματι, σχεδόν το **70% των διευθύνοντων συμβούλων του ασφαλιστικού κλάδου αντιμετωπίζουν την τεχνολογική αλλαγή ως απειλή για την ανάπτυξη** και πάνω από το 60% αυτών είναι προβληματισμένοι για τις αλλαγές που παρατηρούνται στην καταναλωτική δαπάνη και τη συμπεριφορά των καταναλωτών.

Πολλά από αυτά τα νέα κριτήρια αξιολόγησης του ανταγωνισμού δημιουργούνται από εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (FinTech), οι οποίες συνεχώς

αναζητούν κενά και αδυναμίες της αγοράς, χρησιμοποιώντας ψηφιακά εργαλεία για να οξύνουν την αντίληψη των καταναλωτών και αξιοποιώντας φτηνά ψηφιακά κανάλια διανομής για να εκτοπίσουν εδραιωμένους ανταγωνιστές.

Το μέλλον επιφυλάσσει ακόμη μεγαλύτερες αλλαγές, καθώς η τεχνολογία δημιουργεί νέες ευκαιρίες συνεργασιών και εσόδων. Για παράδειγμα, δεδομένα που συλλέγονται από αισθητήρες αυτοκινήτων και εξοπλισμού μπορούν να παρέχονται σε κατασκευαστές και επισκευαστές ανοίγοντας τον δρόμο για νέες συνέργειες στον σχεδιασμό και τη συντήρηση. Σύμφωνα με την PwC, για τα μελλοντικά έσοδα θα μπορούσαν να εφαρμόζονται όλο και περισσότερο μοντέλα που δεν στηρίζονται μόνο σε ασφάλιστρα αλλά και σε συνδρομές. **Κάποιοι ασφαλιστές ενδέχεται να επανεφεύρουν και τον ρόλο τους – από προστασία έναντι κινδύνων σε διαχείριση και διάθεση πληροφοριών**, για παράδειγμα.

O Stephen O'Hearn, επικεφαλής του ασφαλιστικού κλάδου του παγκόσμιου δικτύου της PwC σχολιάζει:

«Η συμβολή της τεχνολογίας και της καινοτομίας στην παραγωγή των αποτελεσμάτων που επιδιώκουν τα ενδιαφερόμενα μέρη με κόστος που είναι πρόθυμοι να πληρώσουν οι πελάτες και οι επενδυτές θα είναι ζωτικής σημασίας. **Οι ασφαλιστές αναπτύσσουν προϊόντα που προσφέρουν προαιρετική προστασία έναντι κυβερνοεπιθέσεων, τα ετήσια ασφάλιστρα των οποίων θα μπορούσαν να ανέλθουν σύμφωνα με την PwC σε 7,5 δις δολάρια έως το τέλος της δεκαετίας** ή προϊόντα που συμβάλουν στην ασφαλέστερη χρήση του οδικού δικτύου μέσω ασφαλιστικών προϊόντων που διαμορφώνονται ανάλογα με τη χρήση του αυτοκινήτου χρησιμοποιώντας δεδομένα που συλλέγονται από αισθητήρες (pay-as-you-drive insurance)».

Από την έρευνα της PwC φαίνεται ότι για άλλη μια φορά οι οικονομικές εξελίξεις είναι αρνητικές. **Σε σύγκριση με το 40% του 2015, μόλις το 28% των διευθύνοντων συμβούλων του ασφαλιστικού κλάδου σήμερα πιστεύει ότι η παγκόσμια οικονομία θα βελτιωθεί την επρχόμενη χρονιά**, αντιστακώνοντας μια κατακόρυφη πτώση της αισιοδοξίας. Μάλιστα, **ενώ το 38% των διευθύνοντων συμβούλων του ασφαλιστικού κλάδου δηλώνουν πολύ αισιόδοξοι για την αύξηση των εσόδων τους, το ποσοστό αυτό έχει μειωθεί σε σχέση με το 2015 που ήταν 44%**.

Δεδομένων των παραπάνω, **το 70% των ασφαλιστών σκοπεύουν στους επόμενους 12 μήνες να αναλάβουν πρωτοβουλίες μείωσης του κόστους**, ενώ σύμφωνα με τους διευθύνοντες συμβούλους του ασφαλιστικού κλάδου η τεχνολογία θα έχει τη μεγαλύτερη επίδραση στη διαμόρφωση των προσδοκιών των πελατών στα επόμενα πέντε χρόνια.

O Stephen O'Hearn της PwC σημειώνει ότι η μείωση του κόστους από μόνη της δεν αρκεί για να εξασφαλίσει την αύξηση των αποδόσεων σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα και επισημαίνει ότι οι έμπειρες εταιρείες αναλαμβάνουν βιώσιμες πρωτοβουλίες βελτιστοποίησης διαδικασιών οι οποίες αυξάνουν την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα. Για παράδειγμα, η τεχνητή νοημοσύνη και οι σύμβουλοι-ρομπότ (πλατφόρμες αυτοματοποιημένων επενδυτικών συμβουλών) μπορούν να μειώσουν σημαντικά το κόστος αυτοματοποιώντας συναλλαγές και έρευνες ρουτίνας, επιτρέποντας στους πράκτορες και τους μεσίτες να αφιερώσουν περισσότερο χρόνο στην ανάπτυξη εξατομικευμένων λύσεων και να επικεντρωθούν σε πιο σύνθετους και μεγάλους πελάτες.

«Βλέπουμε μία ριζική αλλαγή του τρόπου που δουλεύουν οι εταιρείες κάνοντας τα πράγματα με διαφορετικό τρόπο κι όχι να κάνουντας τα ίδια με λιγότερους ανθρώπους. Η αυξημένη χρήση κέντρων παροχής κοινών υπηρεσιών, η ανάπτυξη υπεράκτιας δραστηριότητας σε τοποθεσίες με χαμηλότερο κόστος και η εξωτερική ανάθεση αποτελούν προσφιλείς πρακτικές του κλάδου.



«Την ίδια στιγμή, οι ασφαλιστές αγκαλιάζουν την τεχνολογία –τη χρήση τηλεματικών αισθητήρων, αναλύσεων δεδομένων και άλλων πηγών ψηφιακής γνώσης και συνδεσιμότητας που ανοίγουν τον δρόμο για την αξιολόγηση κινδύνου, την τιμολόγηση και τη διαρκή συνεργασία με τον πελάτη σε πραγματικό χρόνο».

Ο Stephen O’Hearn συνοψίζει:

«Μέσα από τα ευρήματα της έρευνάς μας αναδεικνύεται το γεγονός ότι οι ασφαλιστές που βρίσκονται μπροστά από την εποχή τους αντιμετωπίζουν τις ανατρεπτικές τεχνολογικές εξελίξεις ως ευκαιρίες ανάπτυξης και όχι ως απειλές. Αξιοποιώντας τη δημιουργικότητα των ανθρώπων τους προσπαθούν να εισχωρήσουν σε νέες αλυσίδες αξίας και να μεταμορφώσουν την ταχύτητα και το κόστος των λειτουργιών. Επίσης, αναζητούν νέες πηγές δεδομένων και αξιοποιούν στο μέγιστο τα σημεία αλληλεπίδρασης με τους πελάτες για να προσφέρουν την καλύτερη δυνατή εμπειρία, να βελτιώσουν τα αποτελέσματα και να αξιοποιήσουν τις νέες δυνατότητες που προσφέρει ο κλάδος».

Σημειώσεις για τους συντάκτες:

Η έκθεση της PwC “***Seizing the Future***” βασίζεται σε μια σύνοψη των ευρημάτων που αφορούν τον ασφαλιστικό κλάδο, με βάση τις απαντήσεις 101 διευθύνοντων συμβούλων του ασφαλιστικού τομέα από 43 χώρες. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την 19^η Ετήσια Παγκόσμια Έρευνα της PwC μπορείτε επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας www.pwc.gr

Σχετικά με την PwC

Στην PwC, στόχος μας είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην κοινωνία και η επίλυση σημαντικών προβλημάτων. Είμαστε ένα δίκτυο εταιρειών σε 157 χώρες με περισσότερα από 208.000 στελέχη που δεσμεύονται να παραδίδουν ποιοτικό έργο στις ελεγκτικές, φορολογικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες που αναλαμβάνουν. Πείτε μας τι έχει αξία για σας και μάθετε ακόμα περισσότερα στην ιστοσελίδα μας www.pwc.gr.

Η επωνυμία ‘PwC’ αναφέρεται στο δίκτυο των εταιρειών μελών και/ή σε μία ή περισσότερες από τις εταιρείες μέλη, κάθε μία από τις οποίες αποτελεί μια ξεχωριστή νομική οντότητα. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλούμε επισκεφθείτε το www.pwc.com/structure.

© 2016 PwC. Με επιφύλαξη όλων των νόμιμων δικαιωμάτων