

INTERAMERICAN:

Με την κληρονομιά της **Ιστορίας**
και όχημα τον **Μετασχηματισμό**,
στον δρόμο
της σταθερής **Κερδοφορίας**
και **Βιώσιμης Ανάπτυξης**

Συνέντευξη Τύπου
Αθήνα, 8 Μαΐου 2019



 **INTERAMERICAN**

Τα Θέματα

- Σε ένα Κόσμο που Αλλάζει
- Ελλάδα: Περιβάλλον και Προοπτικές
- Η Ασφαλιστική Πραγματικότητα
- Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά
- Μια Ιστορία Επιτυχιών
- Οι Μέτοχοι
- Στον δρόμο του Μετασχηματισμού
- Σταθερή Κερδοφορία
- Υψηλή Φερεγγυότητα
- Παραγωγή Ασφαλίσεων 2018 & Λειτουργικά Έξοδα
- Κατανομή Κοινωνικού Προϊόντος 2018
- Οι Πελάτες στο Επίκεντρο
- Αναγνώριση και Αποδοχή
- Πωλήσεις: η Διανομή
- Πωλήσεις: με τη Γλώσσα των Αριθμών
- Anytime, η 1η direct ασφάλιση
- Προϊόντα και Καινοτομία
- Ψηφιοποίηση και Καινοτομία
- “Imagine”, Πρόγραμμα Καινοτομίας
- Άνθρωποι, πολύτιμο Κεφάλαιο
- Η INTERAMERICAN της Ευθύνης
- Προοπτική Βιώσιμης Ανάπτυξης: Σχεδιασμός και Στόχος
- Η INTERAMERICAN με μια ματιά: 5x5x5



Σε ένα Κόσμο που Αλλάζει

- **Οι νέες μεγάλες Προκλήσεις Βιωσιμότητας με παγκόσμια επίδραση**
 - Η διαχείριση του δημογραφικού και της μετακίνησης των πληθυσμών
 - Η αναζήτηση υγειοπολιτικών, κοινωνικών και οικονομικών ισορροπιών σε όλο τον πλανήτη
 - Η διαχείριση της κλιματικής αλλαγής
- **Η ψηφιακή Εξέλιξη καταλύτης για την 4η Βιομηχανική Επανάσταση**
 - Η ταχύτατη ανάπτυξη νέων ψηφιακών τεχνολογιών (τεχνητή νοημοσύνη, τηλεματική, IoT κ.α)
 - Η νέα ψηφιακή οικονομία και διακυβέρνηση
 - Η πρόσκτηση και διαχείριση των Data - το «νόμισμα του μέλλοντος»
 - Η νεοφυής επιχειρηματικότητα (startups)
 - Η κατάλυση των επιχειρηματικών συνόρων
 - Ο «phygital» νέος κόσμος στις συναλλαγές
- **Η διαχείριση της Κυκλικότητας της Οικονομίας για Βιώσιμη Ανάπτυξη**

Οι βραχυπρόθεσμες προσδοκίες αποτελέσματος στο πλαίσιο μακροχρόνιας στρατηγικής
- **Η Ηθική Ευθύνη στο Επιχειρείν: Ανθρωποκεντρικότητα**
 - Η έμφαση στο δικαίωμα όλων για ποιότητα ζωής και ίσες ευκαιρίες
 - Το μέλλον της εργασίας, η ενσωμάτωση των νέων ηλικιών, η δημιουργία αλληλεπίδρασης των γενεών
 - Η κοινωνική «άδεια λειτουργίας» (license to operate)
- **Το νέο Επιχειρηματικό Μοντέλο**
 - Η νέα αντίληψη για οργάνωση, Διοίκηση, Ηγεσία
 - Ο νέος τρόπος εργασίας
 - Εστίαση στον πελάτη και τις ανάγκες του



Ελλάδα: Περιβάλλον και Προοπτικές

Η Οικονομία το 2018

- ΑΕΠ: αύξηση κατά **1,6%**. Η Ελλάδα παραμένει μια από τις φτωχότερες χώρες στην ΕΕ των 28 χωρών στο ΑΕΠ κατά κεφαλήν (σε όρους αγοραστικής δύναμης), στην **24η** θέση (14η το 1980)
- Πληθωρισμός: θετικό πρόσημο **0,6%** (0,7% το 2017, μετά από περίοδο αποπληθωρισμού)
- Εργασία: υποχώρηση κατά **2,8** μονάδες, στο **18%** (στην ΕΕ: αποκλιμάκωση, στο **6,6%**)
Ανεργία νέων: **39,5%** - συνεχίζεται το brain drain
- Καταθέσεις: αύξηση στα **€134,5 δισ.** (€126,3 δισ. το 2017), μείωση κατά **43%** από το 2010 (€238 δισ.)
- Δείκτης καταναλωτικής εμπιστοσύνης: ενίσχυση στις **-35** μονάδες (το υψηλότερο επίπεδο από τον Μάρτιο του 2015) **Πηγή: IOBE**
- Πόροι για την Εθνική Οικονομία: ο Τουρισμός παραμένει η βασική πηγή.
- Ξένες Επενδύσεις: **1%** επί του ΑΕΠ (2009-2017) - στην Πορτογαλία 4,5% **Πηγή: Eurostat**
- Εγχώριες Επενδύσεις: κυρίως σε κατοικίες (το **82%** του συνόλου των περιουσιακών στοιχείων ενός νοικοκυριού - η υψηλότερη τιμή στην ΕΕ.). Αντανακλά την προτίμηση τοποθέτησης των αποταμιεύσεων σε ακίνητα. Η πτώση των επενδύσεων σε κατοικίες, τριπλάσια στην Ελλάδα από την ΕΕ κατά το διάστημα 2008-2017, επηρέασε αρνητικά το ΑΕΠ **Πηγή: Eurostat**
- Φορολογία: παραμένει ασταθής, με υπερφορολόγηση

Οι Προοπτικές

- Συνολική δυναμική ανάπτυξης
- Τρία συστήματα «κλειδιά»: Ασφάλιση - Φορολογία - Εκπαίδευση **Πηγή: IOBE**

2008-2018: Συνοπτική αποτίμηση

Η οικονομία βρήκε εξισορρόπηση μέσα από τρία διαδοχικά προγράμματα

Η αναπτυξιακή δυναμική είναι ασθενής
Χάθηκε η ευκαιρία για μεταρρυθμιστικές τομές

Η ελληνική οικονομία εξακολουθεί να είναι εσωστρεφής και υπερβολικά ρυθμισμένη από το κράτος

Ασθενώς διασυνδεδεμένη με τις διεθνείς οικονομικές και τεχνολογικές τάσεις

ΠΗΓΗ: IOBE

Η Ασφαλιστική Πραγματικότητα

• Η Κοινωνική Ασφάλιση

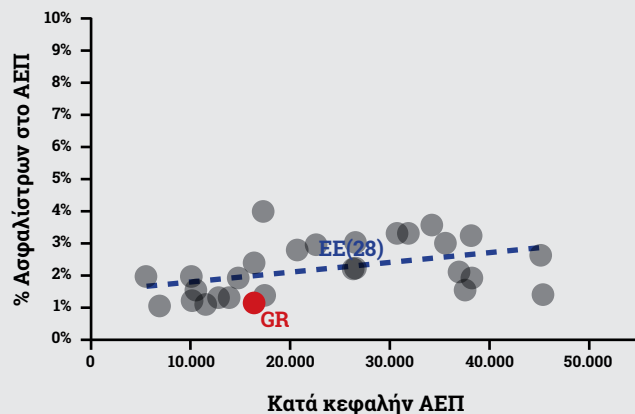
- Περικοπές στις Συντάξεις και τις παροχές Υγείας
- Έλλειψη υποχρεωτικού συμπληρωματικού κεφαλαιοποιητικού πυλώνα
- Ιδιαίτερα υψηλή η έκθεση στον δημοσιονομικό και δημογραφικό κίνδυνο

• Η Ιδιωτική Ασφάλιση

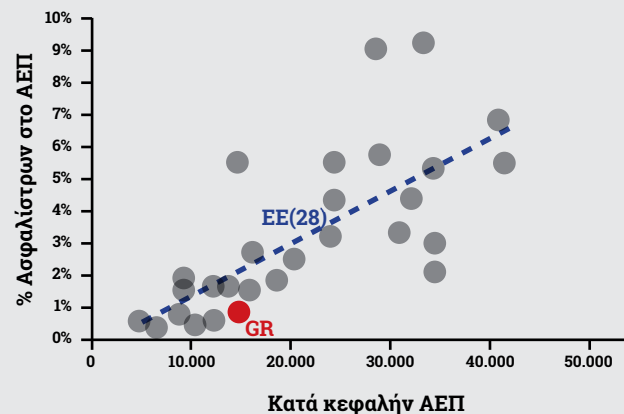
- Πολύ μικρό το μέγεθος των κεφαλαιοποιητικών πυλώνων του συνταξιοδοτικού συστήματος: Ιδιωτική **4%**, Επαγγελματική **1%**
- Υγεία: η Ιδιωτική Ασφάλιση καλύπτει το **3,9%**
Το **34,3%** αφορά σε ιδιωτικές πληρωμές (out of pocket)

• Η διείδυση της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα παραμένει χαμηλή σε σχέση με την ΕΕ

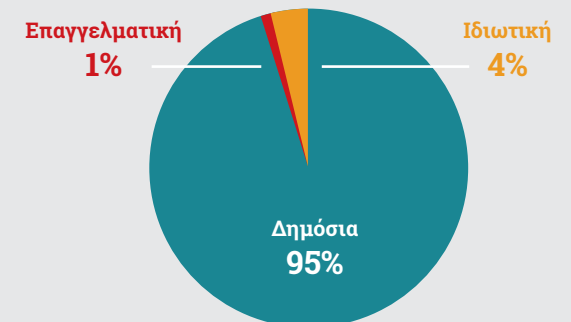
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών



Ασφαλίσεις κατά Ζωής



Πληρωμές για συντάξιμες εισφορές (ανά πυλώνα του συστήματος)



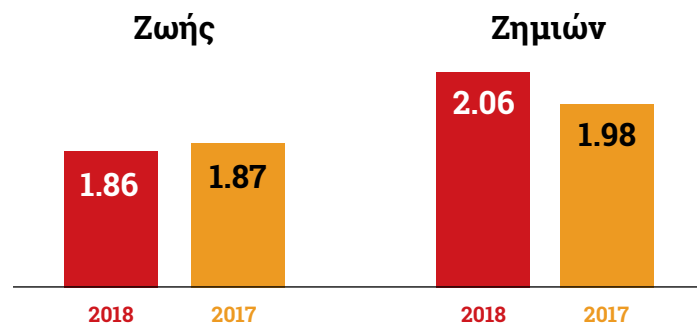
- Η παραγωγή της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς αποτελεί το **0,3%** της συνολικής παραγωγής στην Ευρώπη
- Κατά τα τελευταία 10 χρόνια, ο ρυθμός διείδυσης της ιδιωτικής ασφάλισης κυμαίνεται στο **2,2%** του ΑΕΠ (ΕΕ 7,5%)
- Το κατά κεφαλήν ασφαλιστρο στην Ελλάδα είναι **€ 368**, ενώ στην Ε.Ε. ανέρχεται στα **€ 2.030** (2017)

Η Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά

Ασφάλιστρα (δισ. €)*	2018	2017	Μεταβολή
Ασφαλίσεις Ζωής	1,86	1,87	-0,5%
Ασφαλίσεις Ζημιών	2,06	1,98	+4,0%
Σύνολο:	3,92	3,85	+1,8%

* Λόγω εφαρμογής της οδηγίας Solvency II από 1/2016, οι εργασίες του κλάδου IV των ασφαλίσεων Ζωής (δηλ. τα ετησίως ανανεούμενα συμβόλαια Υγείας) κατατάσσονται στους κλάδους των ασφαλίσεων Ζημιών.

Παραγωγή Ασφαλίσεων 2018 vs 2017



Τα σημαντικά θέματα

- Συντάξεις και Υγεία: διεύρυνση του ρόλου
- Διανομή: προσαρμογή μοντέλων - διαχείριση θεμάτων των παραδοσιακών δικτύων
- Κανονιστικές Διατάξεις: εξέλιξη του Solvency II, PRIIPS, GDPR, IDD
- Σύγχρονο Επιχειρηματικό Μοντέλο: βιωσιμότητα - προσαρμογή εταιρειών
- Μεγέθυνση της ασφαλιστικής πίτας

Έρευνα INTERAMERICAN Research Center (2017)

- **83,5%** θα προτιμούσαν ό,τι πληρώνουν για εισφορές, να το πληρώνουν για ιδιωτική ασφάλιση
- **83%** δεν είναι ικανοποιημένοι από τον Δημόσιο Ασφαλιστικό Φορέα
- **54%** προτιμούν συνδυαστική κάλυψη (δημόσια και ιδιωτική) για την υγεία κατά την Τρίτη ηλικία και **29%** αποκλειστικά από τον ιδιωτικό τομέα
- **24%** κατέχουν μια ιδιωτική ασφάλιση (εκτός κλάδου Ζημιών)



Μια Ιστορία Επιτυχιών

Από το ηγετικό Παρελθόν...

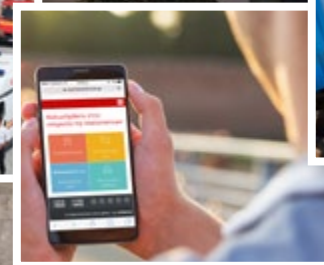
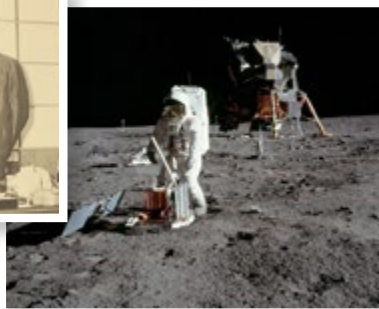
- Πρωτοπόρος στην ασφάλιση Ζωής, στην ασφάλιση και τα συστήματα Υγείας, στις ασφαλίσεις και υπηρεσίες Βοήθειας (Οδική και Άμεση Ιατρική)

στο δυναμικό Παρόν...

- Με περαιτέρω ανάπτυξη στην Υγεία και στις Γενικές ασφαλίσεις
- Κοντά στον Πελάτη, με κάθε τρόπο (πολυκαναλική διανομή): πρωτοπόρος και στη διαδικτυακή ασφάλιση με την Anytime

και στο υποσχόμενο Μέλλον

- Στη βάση του Μετασχηματισμού και της Καινοτομίας



Οι Μέτοχοι

Η ΑCHMEA εγγυητής για την Προοπτική της INTERAMERICAN Μακροχρόνια η επένδυση στην Ελλάδα και εμπιστοσύνη στη Διοίκηση της Εταιρείας

- Η ΑCHMEA είναι ο μεγαλύτερος συνεταιριστικός ασφαλιστικός οργανισμός στην Ευρώπη, με ιστορία 208 ετών
- Ηγέτης του ιδιωτικού τομέα στις ασφαλίσσεις Υγείας, στις Κάτω Χώρες και πανευρωπαϊκά, με 6 εκατομμύρια ασφαλισμένους
- Δραστηριότητες εκτός Κάτω Χωρών, στις αγορές: Ελλάδα, Τουρκίας, Σλοβακίας, Αυστραλίας, Ιρλανδίας (αποεπένδυση το 2018). Επέκταση σε νέες αγορές: Κύπρος, Καναδάς
- Κύκλος εργασιών: 5 φορές μεγαλύτερος από τη συνολική παραγωγή της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς (2018)
- Δείκτης Φερεγγυότητας 2018 (Solvency II): 198%
- Πιστοληπτική Ικανότητα ΑCHMEA B.V. αξιολόγηση από τη FITCH (IDR): **A με σταθερή προοπτική**
- Συμμετοχή στην κοινοπραξία EURAPCO

“Δεσμευόμαστε στην προώθηση μίας υγιούς, ασφαλούς και μελλοντικώς βιώσιμης κοινωνίας. Πέραν των ασφαλίσσεων περιουσιακών στοιχείων και ατυχημάτων και της προστασίας εισοδήματος, δραστηριοποιούμαστε εδώ και πολλά χρόνια στον κλάδο Υγείας και Συντάξεων. Η εστίαση στη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας βρίσκεται στην καρδιά της ταυτότητάς μας. Γι’ αυτό εντάσσουμε τους διεθνείς Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) στη στρατηγική μας. Η αλληλεγγύη αποτελεί θεμέλιο για τις ασφάλειες: μοιραζόμαστε του κινδύνους που δεν μπορούμε να αντιμετωπίσουμε μόνοι. Με τις ασφαλίσσεις και τις υπηρεσίες μας διαδραματίζουμε έναν σημαντικό ρόλο στις ζωές δέκα εκατομμυρίων πελατών στην Ολλανδία”.

Willem van Duin, Πρόεδρος Δ.Σ. ΑCHMEA



Οικονομικά στοιχεία (εκατ. €)	2018
Λειτουργικά Κέρδη	391
Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	19.918
Ενεργητικό	81.816
Καθαρή Κεφαλαιακή Θέση	9.705

INTERAMERICAN: στον δρόμο του Μετασχηματισμού

Η Αποστολή

Αποστολή της INTERAMERICAN είναι να βοηθά τους ανθρώπους να ζουν ασφαλέστερα, περισσότερο και καλύτερα.

Το Όραμα

Όραμα της INTERAMERICAN είναι να διευρύνει τα παραδοσιακά όρια ασφάλισης με συστήματα υπηρεσιών και συνεργασιών, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής των Πελατών και ενισχύοντας, έτσι, την υπερηφάνεια των Εργαζομένων και Συνεργατών της.

Το Αξιακό Σύστημα

Δημιουργία Αξίας για όλους τους Stakeholders.
Βάση Αναφοράς: οι Εταιρικές Αξίες



Η Στρατηγική

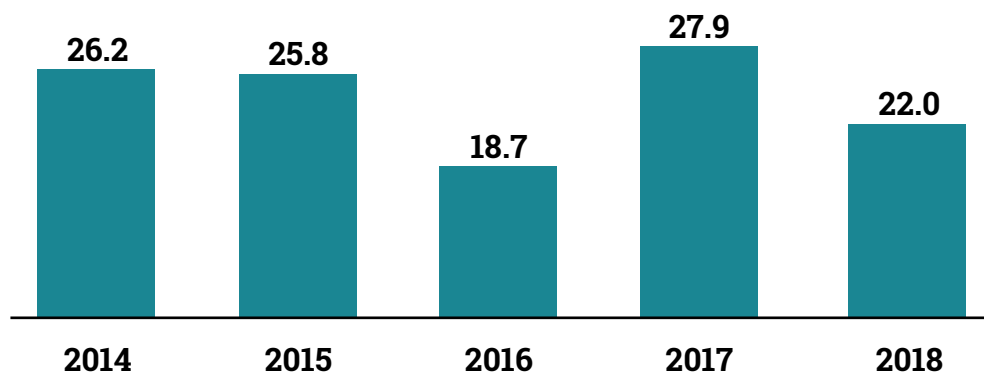


Πλαίσιο οργανωτικού Μετασχηματισμού:

στη δομή - στην κουλτούρα και τον τρόπο εργασίας.
«Όλα ξεκινούν και καταλήγουν στον Πελάτη»
(αντίληψη - ανταπόκριση, ευελιξία - απλοποίηση,
εναρμόνιση business και IT).

Σταθερή Κερδοφορία

Επαναλαμβανόμενα Κέρδη* προ φόρων: πενταετία 2014 - 2018 (€ εκατ.)

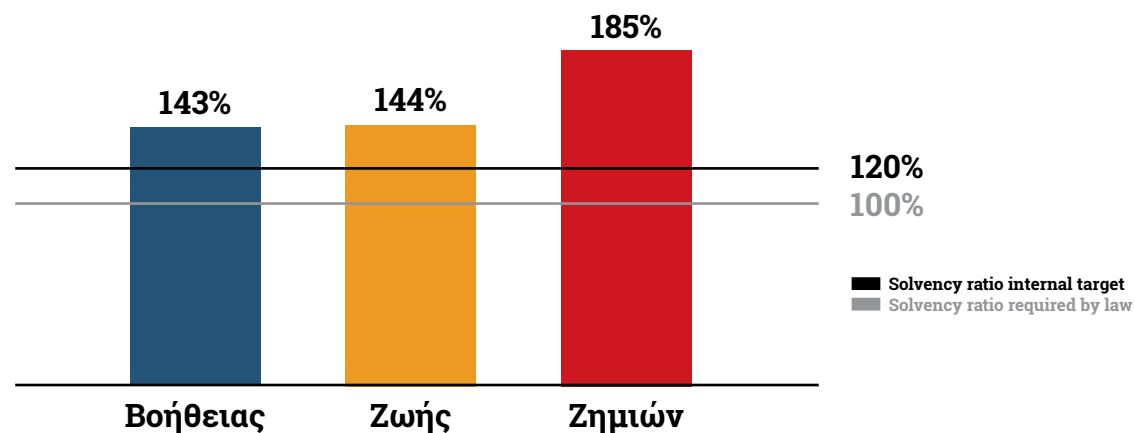


* Τα Επαναλαμβανόμενα Κέρδη υπολογίζονται αφαιρώντας την επίδραση του αποθέματος LAT από τα κέρδη προ φόρων. Τα οικονομικά στοιχεία, είναι αυτά που υπέβαλε η INTERAMERICAN για σκοπούς ενοποίησης στους Μετόχους της.

- Η σταθερή κερδοφορία της Εταιρείας αποτελεί εφελκυστικό βιώσιμης ανάπτυξης διότι προέρχεται, κυρίως, από **λειτουργικά αποτελέσματα** και όχι από επενδύσεις
- **Συνολικά κέρδη προ φόρων: 16,7 εκατ. €,** έναντι κερδών 31,0 εκατ. € το 2017
- Τα κέρδη προ φόρων το 2018 επηρεάστηκαν αρνητικά από την μεταβολή του «αποθέματος Ζωής και Υγείας του ελέγχου επάρκειας» (LAT) λόγω αύξησης της διατηρησιμότητας παλαιών, εγγυημένης απόδοσης, επενδυτικών / συνταξιοδοτικών προϊόντων και λόγω επικαιροποίησης των εκτιμωμένων μελλοντικών αποζημιώσεων σε παλαιά προϊόντα Υγείας
- Τα αποτελέσματα μετά από τους φόρους επηρεάστηκαν αρνητικά από τον επανυπολογισμό της πρόβλεψης για παρακρατούμενους φόρους των κατά ειδικό τρόπο φορολογηθέντων εισοδημάτων χρήσεων 2001-2019

Ποσά σε € εκατ.	2018	2017
Επαναλαμβανόμενα Κέρδη	22,0	27,9
LAT (απόθεμα Ζωής και Υγείας του ελέγχου επάρκειας)	-5,3	3,1
Κέρδη προ φόρων	16,7	31,0

Υψηλή Φερεγγυότητα



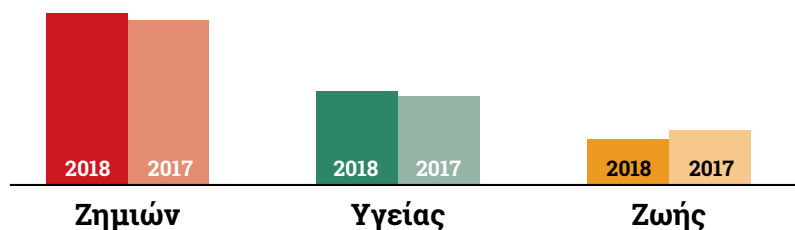
- **Υψηλή Φερεγγυότητα κατά Solvency II***
σε όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες του Ομίλου
- **Υπερέκλυση** του απαιτούμενου ποσοστού **Φερεγγυότητας** από την ασφαλιστική νομοθεσία καθώς και του υψηλότερου επιπέδου που απαιτείται από την εσωτερική πολιτική κεφαλαιακής επάρκειας
- **Πρώτη και μοναδική** ελληνική εταιρεία με εγκεκριμένο **Μερικό Εσωτερικό Μοντέλο** εκτίμησης κεφαλαιακών απαιτήσεων (Partial Internal Model – PIM) για την εταιρεία Ζημιών
- Κατά το 2018 διανεμήθηκε μέρισμα **€30 εκατ. ευρώ** για τη χρήση 2017

* Τα παραπάνω περιθώρια Φερεγγυότητας έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 35/2015 και τις ειδικές πολιτικές του Μετόχου.

Παραγωγή Ασφαλίσεων 2018 & Λειτουργικά Έξοδα

- **Μεικτά Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα: €353,9 εκατ.**
έναντι 347,2 εκατ. € το 2017, αυξημένα κατά 1,9%
- **Ισορροπημένη διάρθρωση εργασιών**
- **Αύξηση παραγωγής στις Ασφαλίσεις Υγείας και στις Γενικές Ασφαλίσεις**

Ασφάλιστρα (εκατ. €)	2018	2017
Γενικές Ασφαλίσεις	197,1	187,3
Ασφαλίσεις Υγείας	105,5	100,5
Ασφαλίσεις Ζωής	51,4	59,4
Σύνολο	353,9	347,2



- **Λειτουργικά Έξοδα Ασφαλιστικών Εταιρειών Ομίλου**
(χωρίς τα έξοδα πρόσκτησης εργασιών):
€56,7 εκατ., έναντι €55,4 εκατ. το 2017,
κυρίως λόγω επενδύσεων σε υποδομές και τεχνολογία

Loss Ratio*	2018	2017
Γενικές Ασφαλίσεις	49%	42%
Ασφαλίσεις Υγείας	77%	74%

* Αυξημένο Loss Ratio στις Γενικές Ασφαλίσεις λόγω των καταστροφικών γεγονότων στην Αττική το καλοκαίρι του 2018 και στην Υγεία λόγω της μεταβολής του αποθέματος LAT

Θέση της INTERAMERICAN στην Ασφαλιστική Αγορά*

	Μερίδιο	Μεταβολή 2018 vs 2017
Μερίδιο Αγοράς	8,9%	σταθερό
Ασφαλίσεις Ζημιών	11,9%	+0,3 μονάδες βάσης
Ασφαλίσεις Ζωής	5,4%	-0,5 μονάδες βάσης

* Εκτίμηση βάσει στοιχείων ΕΑΕΕ.

- Η INTERAMERICAN, σε σχέση με την Ασφαλιστική Αγορά, παρουσίασε κατά το 2018 παρόμοιο ρυθμό αύξησης των μεικτών εγγεγραμμένων ασφαλίσεων (1,6% έναντι 1,8% στις πρωτασφαλίσεις)

Κατανομή Κοινωνικού Προϊόντος 2018

€ εκατ.
196,90



Μισθοί και παροχές Εργαζομένων
€37,86 εκατ.



Ασφαλιστικά Ταμεία (εισφορές)
€11,46 εκατ.



Φόρος εισοδήματος
€6,19 εκατ.



Πληρωμές σε Παρόχους Κεφαλαίου (Μετόχους)
€30,02 εκατ.



Επενδύσεις σε πάγιο εξοπλισμό
€7,43 εκατ.



Αμοιβές Διαμεσολάβησης
€49,36 εκατ.



Αμοιβές προμηθευτών
€54,22 εκατ.



Δαπάνες για Πρακτικές Υπευθυνότητας (ΕΚΕ)
€0,36 εκατ.

Οι Πελάτες στο Επίκεντρο

- **Άμεσες Αποζημιώσεις και Καταβολές: €237,3 εκατ.**
σε **418.056** περιπτώσεις
- **Ταχύτερη διεκπεραίωση αποζημιώσεων** λόγω απλοποίησης διαδικασιών και καθετοποίησης στη διαχείριση
- **Αμελητέο ποσοστό παραπόνων** στους κλάδους των Γενικών ασφαλίσεων: στο 0,07% των περιστατικών που διαχειρίστηκε η Εταιρεία

Αποζημιώσεις-Καταβολές (εκατ. €)	2018
Ασφαλίσεις Ζωής	64,5
Ασφαλίσεις Υγείας	58,8
Γενικές Ασφαλίσεις	85,2
Ομαδικές Ασφαλίσεις	28,8
ΣΥΝΟΛΟ	237,3



- **Πλήθος περιστατικών Βοήθειας 2018: 479.856**
Οδική Βοήθεια: 451.629
Άμεση Ιατρική Βοήθεια: 28.227

Η INTERAMERICAN αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητας των πολιτών:

2.460 πελάτες και δικαιούχοι κάθε ημέρα, κατά μέσο όρο, γίνονται απολήπτες πληρωμής/αποζημίωσης ή υπηρεσίας από την Οδική ή την Άμεση Ιατρική Βοήθεια της Εταιρείας.

ΑΘΗΝΑΪΚΗ MEDICLINIC:

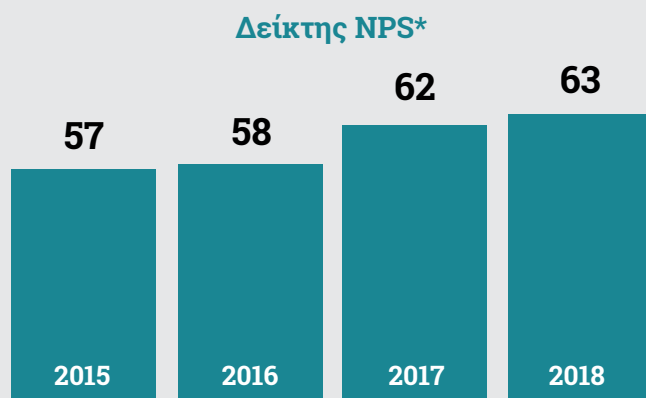
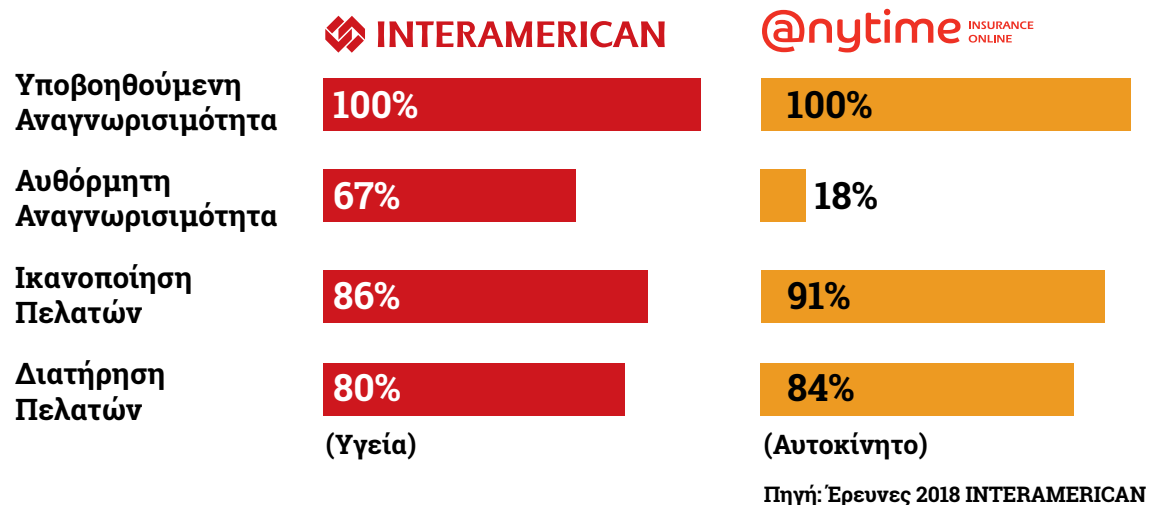
- **173.965** επισκέψεις στα εξωτερικά ιατρεία (κλινικές και διαγνωστικές εξετάσεις)
- **6.380** νοσηλείες (ασθένειες, χειρουργικές επεμβάσεις)

MEDIFIRST

στα δύο πολυιατρεία έτυχαν πρωτοβάθμιας φροντίδας:

- **66.729** περιστατικά ασφαλισμένων της Εταιρείας με check-up, κλινικές και διαγνωστικές εξετάσεις
- **5.847** επισκέψεις λοιπών ιδιωτών, μη ασφαλισμένων στην INTERAMERICAN
- **1,3%** των περιστατικών έλαβαν παραπεμπτικό για νοσηλεία

Αναγνώριση και Αποδοχή



- **Σταθερή βάση πελατών**, παρά την κρίση
- Νέοι Πελάτες (Ελλάδα και Κύπρος): **162.119**
- Υψηλός δείκτης **ικανοποίησης Πελατών**
- Συνεχής βελτίωση του δείκτη **NPS**

* **Σύστημα NPS (Net Promoter Score)**: παρακολουθείται από το 2014, βάσει απαντήσεων πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί. Ο δείκτης παρέχει εικόνα ικανοποίησης, πιστότητας και διάθεσης των πελατών για σύσταση της Εταιρείας σε τρίτους.

Πωλήσεις: η Διανομή

ΕΤΑΙΡΙΚΟ
ΔΙΚΤΥΟ
ΠΩΛΗΣΕΩΝ
AGENCY

ΔΙΚΤΥΟ
ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ
& ΜΕΣΙΤΩΝ

ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ
ΠΩΛΗΣΕΙΣ
ANYTIME
B2B

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ
RETAILERS

ΔΙΚΤΥΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ AGENCY, το πλαίσιο της Μετεξέλιξης

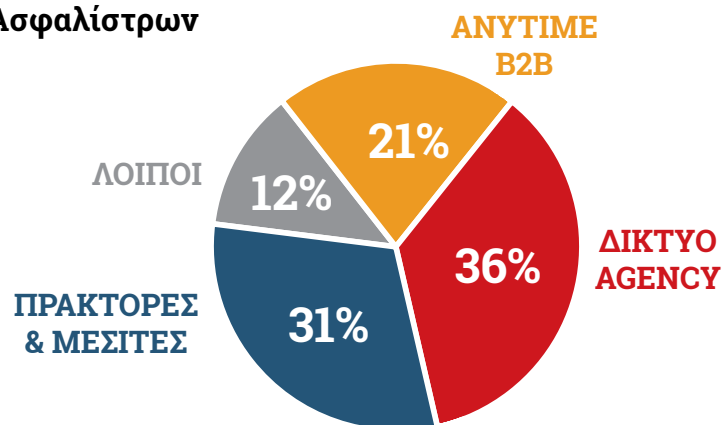
Για τη δημιουργία αποτελεσματικών και βιώσιμων Γραφείων Πωλήσεων:

- Αναβάθμιση του ρόλου του Ασφαλιστικού Συμβούλου: κατεύθυνση στη συμβουλευτική πώληση
- Παροχή μοναδικών ασφαλιστικών πλεονεκτημάτων: το νέο Σύστημα Υγείας "bewell" - η χρήση των ιδιόκτητων υποδομών σε υπηρεσίες, όπως αυτές της Υγείας και Βοήθειας,
- Συστηματοποίηση της εργασίας και απόλυτη αξιοποίηση του Ψηφιακού Γραφείου, που ακολουθεί τον συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμό της Εταιρείας βελτιώνοντας την επαγγελματική καθημερινότητα του Συνεργάτη και τη σχέση του με τον Πελάτη
- Δημιουργία νέας γενιάς Managers για τα Γραφεία Πωλήσεων, μέσα από την προηγμένη εκπαίδευση με την πρότυπη Σχολή Management INTERAMERICAN, σε συνεργασία με παγκόσμιους οργανισμούς ανάπτυξης της ασφαλιστικής γνώσης,
- Επαγγελματικό περιβάλλον υψηλών προδιαγραφών, με σύγχρονη λογική ολοκληρωμένης ασφαλιστικής υποστήριξης απέναντι στον πελάτη (μετάβαση από τα προϊόντα στα ευέλικτα συστήματα)
- Εξασφάλιση του Συνεργάτη με τη δημιουργία του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης Συνεργατών



Πωλήσεις: με τη Γλώσσα των Αριθμών

Κατανομή Παραγωγής Ασφαλίσεων



Δίκτυο Πωλήσεων Agency

- Σύνθεση Δικτύου: **33** Γραφεία (26 Agency + 5 Διοικητικά)
- **240** νέοι Συνεργάτες στο δυναμικό του Δικτύου Agency
- **7%** αύξηση στο χαρτοφυλάκιο Υγείας
- Διεύρυνση του κύκλου εργασιών κατά **4%** στις Γενικές Ασφαλίσεις εκτός Αυτοκινήτου
- 10-12/2018: **7.500** νέοι ασφαλισμένοι στο νέο Σύστημα Υγείας «bewell»

Συνεργαζόμενοι Πράκτορες & Μεσίτες

- **970** Συνεργαζόμενα Πρακτορεία
- Εξισορρόπηση σχέσης χαρτοφυλακίου Γενικών Ασφαλίσεων: **54%** Αυτοκίνητο - **46%** Λοιποί κλάδοι
- **13%** αύξηση εργασιών σε κλάδους εκτός Αυτοκινήτου
- **18,07%** αύξηση κλάδου Πυρός
- **8,44%** αύξηση κλάδου Αστικής Ευθύνης
- **45,63%** αύξηση κλάδου Μεταφορών
- Η INTERAMERICAN στη **2η θέση** προτίμησης



Anytime, η 1η direct ασφάλιση

Ένα brand που επαναπροσδιορίζει τα όρια της ασφάλισης

Ανάπτυξη σε δύο χώρες: Ελλάδα και Κύπρο

- Αύξηση σε ασφαλιστρα 9% και σε ασφαλισμένα οχήματα **10.3%** σε σχέση με το 2017
- Συνολική παραγωγή (GWP) που ξεπέρασε τα 75 εκατομμύρια (**€ 75,3 εκατ.**)
- Περισσότερα από **350.000** ασφαλισμένα οχήματα

Συνοδεύεται από

- Υψηλή ικανοποίηση των πελατών (μοναδικά NPS scores)

Κάνει τη διαφορά κάθε στιγμή δημιουργώντας καθημερινή αξία

- Ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων νέας γενιάς με χρήση τηλεματικής
 - Buy the mile (pay as you drive)
 - Smart Drive (pay how you drive)
- Λύσεις πέρα από την ασφάλιση που απαντούν σε πιο διευρυμένες ανάγκες της σύγχρονης εποχής
 - συνεργασία με πλατφόρμα Autoduder (service αυτοκινήτων)
 - συνεργασία με πλατφόρμα Spotawheel (αγορά μεταχειρισμένων αυτοκινήτων)
 - συνεργασία με Meteo (εφαρμογή ROADS που προβλέπει τις καιρικές συνθήκες στο οδικό δίκτυο)
- Έμφαση στη ψηφιακή εμπειρία “ακούγοντας” ενεργά τους πελάτες μας



Η Anytime συνεχίζει να χαράσσει νέους δρόμους στην ασφάλιση και πέρα από αυτή, προσφέροντας κάθε στιγμή περισσότερα

343,000 
greek customers

66 NPS Score   April 2017
high customer satisfaction Cyprus launching

115,000 
claims handled

98%  brand awareness
March 2015 
9.000 policies

Προϊόντα και Καινοτομία

Το πρότυπο Σύστημα Υγείας "bewell"

Η INTERAMERICAN, πρωτοπόρος στα Συστήματα Ασφάλισης Υγείας από το 1998 με το MEDISYSTEM, το 2018 παρουσίασε το νέο Σύστημα Υγείας "bewell". Το Σύστημα έρχεται να προσθέσει αξία και δυνατότητες, δεδομένου ότι τα τυπικά ασφαλιστικά προϊόντα υγείας δεν είναι επαρκή με τον μονοδιάστατο αποζημιωτικό χαρακτήρα τους.

Ευρυφασματικό "bewell"

Κάνει εφικτή μια ασφάλιση υγείας για όλους και σε κάθε ηλικία

Πρωτοποριακή δομή

Το «bewell» βασίζεται σε τρεις πυλώνες για πληρέστερη ασφάλιση υγείας:

- Εξατομικευμένη ασφάλιση προσιτού κόστους
- Πρόσβαση σε ποιοτικές υπηρεσίες μέσω υποδομών και συνεργασιών
- δυνατότητα επιλογής και διαμόρφωσης ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής

Έξι τομείς επιλογών

- Ιατρούς και διαγνωστικές εξετάσεις
- Επείγοντα περιστατικά
- Επιδόματα υγείας
- Νοσηλεία λόγω ασθένειας ή ατυχήματος
- Νοσηλεία μόνο μετά από ατύχημα
- Φάρμακα

bewell
σύστημα υγείας INTERAMERICAN



Κέντρο αναφοράς των έξι τομέων εφαρμογής του Συστήματος Υγείας «bewell» αποτελεί η Γραμμή Υγείας 1010.




Ψηφιοποίηση και Καινοτομία

Η "αιχμή του δόρατος" για τον Μετασχηματισμό

- Σημαντικές επενδύσεις σε προγράμματα, συστήματα και εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας για λειτουργίες και προϊόντα.
- Μετασχηματισμός του παραδοσιακού μοντέλου ανάπτυξης και παράδοσης προϊόντων πληροφορικής "Waterfall" με το μοντέλο προσαρμοστικότητας στην αλλαγή "Agile".

Εστιάσεις

- Στην **Εμπειρία του Πελάτη**, δημιουργώντας και παρέχοντας 24x7 omni-channel προσωποποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών, αναλύοντας το customer journey του, ακούγοντας τη φωνή του, αξιοποιώντας περισσότερο τα αδόμητα δεδομένα με τη χρήση προηγμένων τεχνολογιών όπως η Hadoop και Text & Sentiment analytics και παρέχοντάς του Virtual assistance υπηρεσίες (chatbots, voice recognition, speech2text κ.α.) που απλοποιούν τη καθημερινότητα του κυρίως στους χώρους της πληροφόρησης, του underwriting και της διαχείρισης των ζημιών.
- Στην **Αυτοματοποίηση** επαναλαμβανομένων χρονοβόρων manual διαδικασιών με την 24x7 χρήση Robotics, αυξάνοντας την παραγωγικότητά τους, εξοικονομώντας παράλληλα χρόνο και resources.



Η στρατηγική προτεραιότητα να γίνει η INTERAMERICAN ο απόλυτος "Ψηφιακός Ασφαλιστής", εισήγαγε την Εταιρεία στον σχεδιασμό και την υλοποίηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της από το 2010

Ψηφιοποίηση και Καινοτομία

- Στη **Λήψη Αποφάσεων**, συνεχίζοντας τις επενδύσεις σε ανθρώπους και τεχνολογίες στον χώρο των Smart Data με στόχο την μετατροπή μας σε ένα data-driven οργανισμό, αναπτύσσοντας ή βελτιώνοντας τα μοντέλα τους και προχωρώντας στην βαθύτερη ανάλυση δεδομένων που έχουν σχέση με αξιολόγηση των ρίσκων, τη συμπεριφορά του πελάτη, συνδέοντας online και offline δεδομένα, ενσωματώνοντας machine learning models, artificial και fraud detection τεχνικές, δημιουργώντας scoring models και βελτιστοποιώντας τα 360° customer View μοντέλα μας. Παράλληλα, η δημιουργία cross selling και next best offer μοντέλων πωλήσεων με την αξιοποίηση των leads και την παρακολούθηση των sales activities θα βοηθήσει στη σημαντική βελτίωση της παραγωγικής δραστηριότητας.
- Στην **Εκμετάλλευση νέων Επιχειρηματικών Ευκαιριών** και την προσαρμογή ή δημιουργία νέων business μοντέλων αξιοποιώντας τεχνολογίες όπως η τηλεματική και το IoT με την παρουσίαση νέων προϊόντων και υπηρεσιών στον χώρο των connected car, smart homes και υγείας.
- Στην **Είσοδό μας στην API Οικονομία**, αναπτύσσοντας και παρέχοντας το δικό τους API development portal και δίνοντας τη δυνατότητα σε τρίτους της δημιουργίας ενός digital ecosystem, το οποίο θα ξεφεύγει από τα στενά όρια της ασφάλισης.
- Στη μεγαλύτερη **Αξιοποίηση του Artificial Intelligence** και των **self-learning μηχανισμών**, κάνοντάς τες integration με τις core ασφαλιστικές εφαρμογές, με virtual assistance υπηρεσίες και με χρήση τους καθημερινά στους τομείς των αποζημιώσεων, underwriting και contact centers.

ΕΜΦΑΣΗ

στην **Ασφάλεια Συστημάτων**, με την συνεχή αναβάθμιση και διαρκή αξιολόγηση των συστημάτων προστασίας έναντι των κυβερνοεπιθέσεων, που συνεχώς αυξάνονται και αποτελούν ίσως το μεγαλύτερο ρίσκο για τις επιχειρήσεις σήμερα.

“Imagine”, Πρόγραμμα Καινοτομίας

Με το πρόγραμμα “Imagine”, η INTERAMERICAN στοχεύει στην ανάδειξη της δημιουργικότητας των εργαζομένων, ως «φυτώριο» νέων ιδεών.

Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο μοντέλο διαδικασιών διαχείρισης της καινοτομίας με μια σύγχρονη διαδικτυακή πλατφόρμα και ένα σύστημα αξιολόγησης και ανταμοιβής για κάθε ιδέα. Το πρόγραμμα “Imagine”, βασισμένο στη μεθοδολογία “Accelerator”, δημιουργεί ένα μοναδικό περιβάλλον εργασιακών προκλήσεων στην Εταιρεία.

Από το 2ο εξάμηνο του 2016 έως σήμερα:

- **220** νέες ιδέες έχουν υποβληθεί από τους εργαζόμενους
- **105** εργαζόμενοι από διάφορους κλάδους συμμετοχοί στην κοινότητα του προγράμματος (coaches, μέλη, sponsors)
- **10.000** και πλέον πελάτες / δυνητικοί πελάτες έχουν εμπλακεί σε **340** πειράματα, με αποτέλεσμα διδάγματα και επίγνωση (π.χ. ευέλικτα προϊόντα Υγείας)
- **Μετεξέλιξη** του “Imagine” (2019) από εσωτερικό σε ανοικτό πρόγραμμα, μέσω της Ανοικτής Πρωτοβουλίας Καινοτομίας (INTERAMERICAN + ACEin Οικονομικού Πανεπιστημίου της Αθήνας)



ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

- Συμβολή στη βελτίωση εστίασης στον Πελάτη
- Εφαρμογή σε λειτουργίες & προϊόντα
- Συμμετοχή εργαζομένων (εμπλοκή - εκπαίδευση - ενδυνάμωση), αλλαγή ρόλου εργασίας (1:5)



Άνθρωποι, πολύτιμο Κεφάλαιο

- **Προσωπικό (2018): 1.159 άτομα** (614 σε Ασφαλιστικές, 348 σε Βοηθείας, 192 σε Κλινικές, 5 σε Λοιπά)
- **Εταιρικές Αξίες:** Συνδιαμόρφωση με τους εργαζομένους των αξιών που εναρμονίζονται με το όραμά μας και καθοδηγούν τις συμπεριφορές
- **Interact:** Νέο social intranet site που παρέχει όλες τις σύγχρονες εφαρμογές για την βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων και του ψηφιακού περιβάλλοντος εργασίας
- **Well Being project it's4U:** Υλοποίηση wellness δράσεων στις οποίες συμμετείχαν 265 εργαζόμενοι με 581 συνολικά συμμετοχές σε pilates, αντικαπνιστικά session, running, play therapy sessions, ομάδα μπάσκετ και ολιστικό πρόγραμμα διατροφής
- **Έρευνα Γνώμης:** Συμμετοχή και Δέσμευση απέναντι στην Εταιρεία από 9 στους 10 εργαζομένους



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

- Σε ασφαλιστικές γνώσεις, νέο τρόπο εργασίας και ηγεσία
- Συνολικές ώρες Εκπαίδευσης: **17.937** ώρες
- **Πρόγραμμα Interamerican Manager**, workshop για 12 managers & σεμινάριο Feedback & Agile Leadership για 116 managers
- Πρόγραμμα σπουδών σε **advanced data analytics**

Παροχές στους εργαζομένους

- **Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης INTERAMERICAN:** € 18,02 εκατ. ενεργητικό, 1.238 μέλη. Η Εταιρεία εισφέρει στο TEA ποσόν μεγαλύτερο του € 1 εκατ. ετησίως.
- Βελτιωμένο πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης



ΝΕΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Εισαγωγή της μεθόδου "**Agile**" για την ανάπτυξη έργων
- Εφαρμογή μεθοδολογίας "**Lean**" για αύξηση της παραγωγής
- Υιοθέτηση της μεθόδου "**Accelerator**" για την προώθηση της καινοτομίας
- Καλλιέργεια των εννοιών της αυτο-οργάνωσης, της ομαδικής εργασίας και της υπευθυνότητας



Η INTERAMERICAN της Ευθύνης

ΣΤΟΧΟΣ

Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ ΓΙΑ ΟΛΑ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

- **10 Αρχές του UN Global Compact** (Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ): ανθρώπινα δικαιώματα, εργασία, περιβάλλον και καταπολέμηση της διαφθοράς. Η INTERAMERICAN είναι ιδρυτικό μέλος του Global Compact Network Hellas.
- **17 Στόχοι του ΟΗΕ για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη** (UN SDGs): Η INTERAMERICAN, με τις πρωτοβουλίες Ε.Κ.Ε. που αναπτύσσει, καλύπτει **15 από τους 17 Στόχους**
- **Ελληνικός Κώδικας Βιωσιμότητας**, 4 πυλώνων στο πρότυπο του Γερμανικού
- **Νόμος 4403/2016**: η Εταιρεία συνέταξε και υπέβαλε το 2018, παράλληλα με τις οικονομικές καταστάσεις της και έτος αναφοράς το 2017, έκθεση με μη χρηματοοικονομική πληροφόρηση για το σύνολο των δραστηριοτήτων της INTERAMERICAN και των θυγατρικών (κατά 100%) στην Ελλάδα



ΕΚΘΕΣΗ

8 Εκθέσεις Απολογισμού (2008-2017), από το GRI - G3, στο G-3.1, στο G-4 και στα GRI Standards (Νέα Πρότυπα).



Για την Κοινωνία

- **€299.091** η οικονομική συνεισφορά για δράσεις (**0,36%** επί των επαναλαμβανόμενων κερδών προ φόρων)
- **Αξιοποίηση Εταιρικών Υποδομών:** (Ασθενοφόρα, υπηρεσίες πρωτοβάθμιας υγείας)
- Συνεργασία με **50** περίπου οργανώσεις/φορείς



Προοπτική Βιώσιμης Ανάπτυξης: Σχεδιασμός και Στόχος

Μετασχηματισμός

Πλάνο (ξεκίνησε το 2018) με:

- Οργανωτική/Διοικητική αναδιάρθρωση - δομή και νέος τρόπος εργασίας (Lean, Agile)
- Μεθοδολογίες για ανάπτυξη Καινοτομίας (Accelerator)
- Εξέλιξη του Οργανισμού σε ένα "Ζωντανό Σύστημα" (ταχύτητα, απλότητα, προσαρμοστικότητα)

Αναπτυξιακές Επενδύσεις

Έχοντας επενδύσει πάνω από 20 εκατ. ευρώ κατά την τριετία 2016-2018, η Εταιρεία θα κλιμακώσει περαιτέρω τις επενδύσεις της σε ανάπτυξη:

- ιδιόκτητων υποδομών στην Υγεία (αλυσίδα πολυιατρείων MEDIFIRST - νέο πολυϊατρείο στο Περιστερί)
- σε συστήματα και εφαρμογές Ψηφιοποίησης και Καινοτομίας (διαχείριση δεδομένων, νέες ιδέες κ.λπ.)
- σε ευέλικτα συστήματα Προϊόντων εξατομικευμένης προσέγγισης αναγκών
- σε συνεργασίες και υπηρεσίες για τον Πελάτη
- σε βελτίωση Εργαζομένων και Συνεργατών

Εκπαίδευση

- Εργαζομένων στο νέο τρόπο εργασίας και σε ειδικές δεξιότητες
- Συνεργατών, στο πλαίσιο αναδιαμόρφωσης και βελτίωσης του Δικτύου Πωλήσεων για τη βέλτιστη υποστήριξη του Πελάτη

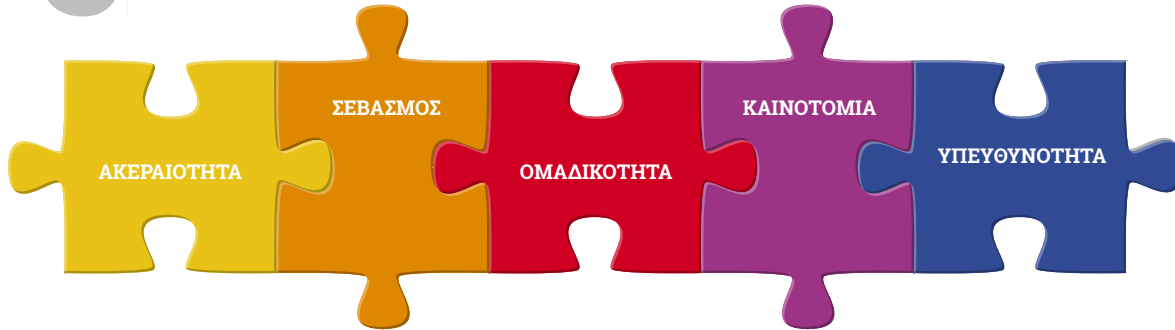
ΣΤΟΧΟΣ

Η δημιουργία ενός νέου, δυναμικού και ανοικτού σε αλλαγές **Επιχειρηματικού Μοντέλου** υψηλής απόδοσης, αποτελεσματικότητας και ανταπόκρισης στις επιθυμίες των Πελατών. Η πορεία στον δρόμο της **Βιώσιμης Ανάπτυξης** θα συνεχίσει να βασίζεται στην οργανική Κερδοφορία και θα αποδίδει μέρισμα στους Μετόχους και Αξία στους Πελάτες, τους Εργαζομένους, τους Συνεργάτες, την ευρύτερη Κοινωνία και την Εθνική Οικονομία.

5x5x5

Με μια ματιά

5 Εταιρικές Αξίες



5 Στρατηγικές Κατευθύνσεις



5 Σημαντικά Μεγέθη

€22 εκατ.
Επαναλαμβανόμενα Κέρδη
προ φόρων

€353,9 εκατ.
Μικτά Εγγεγραμμένα
Ασφάλιστρα

8,9%
Μερίδιο Ασφαλιστικής
Αγοράς

€237,3 εκατ.
Άμεσες Αποζημιώσεις
& Καταβολές

€196,9 εκατ.
Απόδοση Κοινωνικού
Προϊόντος

Η INTERAMERICAN:

- Επενδύει
- Πρωτοπορεί και Καινοτομεί
- Αλλάζει και Προσαρμόζεται

**Η INTERAMERICAN Σήμερα,
με σεβασμό στο Παρελθόν,
γράφει την Ιστορία της
από το Μέλλον**



Ερωτήσεις