

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΡΙΝ
ΚΑΙ ΜΕΤΑ COVID-19: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ (ΕΘΝΙΚΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ)

Ελευθερία Σ. Μάνου

Διπλωματική εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση Έργων και Ανάπτυξης Προϊόντων

Πειραιάς, 2023

UNIVERSITY OF PIRAEUS
DEPARTMENT OF INDUSTRIAL MANAGEMENT AND
TECHNOLOGY



MASTER PROGRAM IN INDUSTRIAL MANAGEMENT AND
TECHNOLOGY

STRATEGIC ANALYSIS OF INSURANCE COMPANIES BEFORE
AND AFTER COVID-19: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES
(ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ)

By Eleftheria S. Manou

Master Thesis submitted to the Department of Industrial Management and Technology of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Project Management and Product Development

Piraeus, 2023

Στην οικογένειά μου

Ευχαριστίες

Με την παρούσα διπλωματική εργασία, ολοκληρώνεται ένας ακόμα κύκλος σπουδών για εμένα, ο οποίος αποτέλεσε τροχοπέδη στην επαγγελματική μου πορεία και εκτιμώ την κάθε στιγμή που αφιέρωσα σε αυτό το τόσο σημαντικό ταξίδι.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω μέσα από τα βάθη της καρδιάς μου τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Πολλάλη Ιωάννη για την πολύτιμη στήριξη, καθοδήγηση και κατανόησή του στην περάτωση της εργασίας αυτής.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους πολυαγαπημένους μου γονείς, Σπύρο και Ειρήνη, που χωρίς εκείνους δε θα είχα καταφέρει να φτάσω τις σπουδές μου στο σημείο αυτό. Τους είμαι πραγματικά ευγνώμων.

Τέλος, να ευχαριστήσω τη φίλη μου Νεφέλη, η οποία μου σύστησε το εν λόγω μεταπτυχιακό πρόγραμμα και τη φίλη μου Έλλη που ήταν δίπλα μου συμβουλευτικά ακόμα και στο τελευταίο λεπτό συγγραφής της εργασίας αυτής.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑ COVID-19: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ (ΓΙΑ ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ)

Λέξεις Κλειδιά:

COVID-19, ασφαλιστικές εταιρείες, στρατηγική ανάλυση, διαχείριση κινδύνων, επιχειρησιακή ανθεκτικότητα, δέσμευση πελατών, ψηφιακός μετασχηματισμός, επενδυτικές στρατηγικές.

Περίληψη

Η πανδημία COVID-19 έχει επηρεάσει σημαντικά την παγκόσμια οικονομία και ο ασφαλιστικός κλάδος δεν αποτελεί εξαίρεση. Η παρούσα μελέτη πραγματοποιεί μια στρατηγική ανάλυση των ασφαλιστικών εταιρειών πριν και μετά την πανδημία, εξετάζοντας τις επιπτώσεις του COVID-19 και τις προσαρμογές που έκαναν οι ασφαλιστές για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και να αξιοποιήσουν τις αναδυόμενες ευκαιρίες.

Η ανάλυση βασίζεται σε μια ολοκληρωμένη ανασκόπηση επιστημονικών άρθρων, εκθέσεων του κλάδου και εμπειρικών μελετών για να ρίξει φως στις βασικές στρατηγικές εκτιμήσεις που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες. Τα ευρήματα αποκαλύπτουν ότι η COVID-19 έχει εισάγει πρωτοφανείς αβεβαιότητες, οικονομική αστάθεια και αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών, γεγονός που καθιστά αναγκαία την επαναξιολόγηση της διαχείρισης κινδύνων, της επιχειρησιακής ανθεκτικότητας, της δέσμευσης των πελατών, του ψηφιακού μετασχηματισμού και των επενδυτικών στρατηγικών.

Οι στρατηγικές προσαρμογές που αναλαμβάνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες περιλαμβάνουν διάφορες διαστάσεις. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας, με τις εταιρείες να επενδύουν σε τεχνολογικές υποδομές, δυνατότητες απομακρυσμένης εργασίας και ψηφιακά κανάλια για την παροχή απρόσκοπτης εμπειρίας στους πελάτες.

Η ανάλυση αποκαλύπτει τόσο προκλήσεις όσο και ευκαιρίες για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν την αβεβαιότητα και τη μεταβλητότητα, τους αναδυόμενους κινδύνους, τις οικονομικές επιπτώσεις και τις λειτουργικές διαταραχές. Ωστόσο, οι ευκαιρίες προκύπτουν από τον επιταχυνόμενο ψηφιακό μετασχηματισμό, την ανάλυση δεδομένων, τον πελατοκεντρισμό, τη δημιουργία ανθεκτικότητας και την καινοτομία στην ανάπτυξη προϊόντων.

Η παρούσα μελέτη συμβάλλει στην υπάρχουσα βιβλιογραφία παρέχοντας μια ολοκληρωμένη κατανόηση των στρατηγικών επιπτώσεων του COVID-19 στις ασφαλιστικές εταιρείες και των προσαρμογών τους. Τα ευρήματα προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες για τους επαγγελματίες του ασφαλιστικού κλάδου, τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και τους ερευνητές που επιδιώκουν να περιηγηθούν στο εξελισσόμενο τοπίο των κινδύνων και να τοποθετήσουν τους οργανισμούς τους για μακροπρόθεσμη επιτυχία και ανθεκτικότητα.

STRATEGIC ANALYSIS OF INSURANCE COMPANIES BEFORE AND AFTER COVID-19: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES (FOR NATIONAL INSURANCE)

Keywords:

COVID-19, insurance companies, strategic analysis, risk management, operational resilience, customer engagement, digital transformation, investment strategies.

Abstract

The COVID-19 pandemic has significantly impacted the global economy, and the insurance industry is no exception. This study conducts a strategic analysis of insurance companies before and after the pandemic, examining the implications of COVID-19 and the adaptations made by insurers to navigate the challenges and capitalize on emerging opportunities.

The analysis draws on a comprehensive review of scholarly articles, industry reports, and empirical studies to shed light on the key strategic considerations faced by insurance companies. The findings reveal that COVID-19 has introduced unprecedented uncertainties, financial volatility, and shifts in customer behavior, necessitating a reevaluation of risk management, operational resilience, customer engagement, digital transformation, and investment strategies.

The strategic adaptations undertaken by insurance companies encompass various dimensions. Underwriting and risk assessment practices have been enhanced to incorporate pandemic-related risks, leveraging data analytics and scenario modeling. Digital transformation has played a pivotal role in ensuring operational continuity, with companies investing in technology infrastructure, remote work capabilities, and digital channels to deliver seamless customer experiences. Investments have been realigned to optimize returns in a volatile market environment, focusing on portfolio diversification and alternative asset classes. Customer engagement and retention strategies have evolved to meet changing needs, emphasizing personalized experiences, digital self-service options, and proactive communication.

The analysis reveals both challenges and opportunities for insurance companies. Challenges include uncertainty and volatility, emerging risks, financial impact, and operational disruptions. However, opportunities arise from accelerated digital transformation, data analytics, customer-centricity, resilience-building, and innovation in product development.

This study contributes to the existing literature by providing a comprehensive understanding of the strategic implications of COVID-19 on insurance companies and their adaptations. The findings offer valuable insights for insurance practitioners, policymakers, and researchers seeking to navigate the evolving risk landscape and position their organizations for long-term success and resilience.

Πίνακας Περιεχομένων

.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	6
1.1 Εισαγωγή	6
1.1 Σκοπός.....	7
1.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	7
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	7
2.1 Επιχειρησιακή στρατηγική	7
2.2 Στρατηγικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων	10
2.3 Διαμόρφωση Στρατηγικής	12
2.4 Επισκόπηση της επιχειρηματικής στρατηγικής στον ασφαλιστικό κλάδο	16
2.5 Βασικές στρατηγικές προσεγγίσεις στον ασφαλιστικό κλάδο.....	16
2.6 Προηγούμενες μελέτες σχετικά με την επιχειρηματική στρατηγική στον ασφαλιστικό κλάδο.....	17
2.7 Στρατηγική επιχειρήσεων κατά την περίοδο της πανδημίας	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	21
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	21
3.1 Σχεδιασμός της έρευνας.....	21
3.1.1 Επιλογή μελέτης περίπτωσης.....	21

3.1.2 Συνεντεύξεις.....	22
3.2 Ανάλυση δεδομένων	22
3.2.1 Ποιοτική ανάλυση.....	22
3.2.2 Συγκριτική ανάλυση	23
3.2.3 Ενσωμάτωση των ευρημάτων της μελέτης περίπτωσης.....	23
3.2.4 Δεοντολογικές εκτιμήσεις.....	23
3.2.5 Περιορισμοί	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	24
ΑΝΑΛΥΣΗ.....	25
4.1 Στρατηγική ανάλυση ασφαλιστικών επιχειρήσεων πριν και μετά covid-19	25
4.1.1 Αναδοχή και αξιολόγηση κινδύνων.....	25
4.1.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός.....	31
4.1.3 Επενδυτικές στρατηγικές.....	35
4.1.4 Δέσμευση και διατήρηση πελατών	41
4.1.5 Διαχείριση κινδύνων και ανθεκτικότητα	45
4.2 Ευκαιρίες και προκλήσεις για τον ασφαλιστικό κλάδο στην ψηφιακή εποχή.....	51
4.2.1 Προκλήσεις	52
4.2.2 Ευκαιρίες.....	53
4.3 Μελέτη περίπτωσης ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ.....	54
4.3.1 Ανάλυση κινδύνων και αξιολόγηση κινδύνων.....	55

4.3.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός	56
4.3.3 Επενδυτικές στρατηγικές	57
4.3.4 Δέσμευση και διατήρηση πελατών	58
4.3.5 Διαχείριση κινδύνων και ανθεκτικότητα	59
4.4 Ανάλυση συνέντευξης	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	64
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	64
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	67
Παραρτήματα	72
Ερωτήσεις συνέντευξης	72
Συνέντευξη	73

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εισαγωγή

Ο ασφαλιστικός τομέας έχει υποστεί σημαντικό μετασχηματισμό τα τελευταία χρόνια, με την έλευση των νέων τεχνολογιών, τις μεταβαλλόμενες προσδοκίες των πελατών και την αύξηση του ανταγωνισμού. Ως αποτέλεσμα, οι ασφαλιστικές εταιρείες εστιάζουν όλο και περισσότερο στην ανάπτυξη αποτελεσματικών επιχειρηματικών στρατηγικών για να παραμείνουν ανταγωνιστικές σε αυτό το ταχέως μεταβαλλόμενο τοπίο.

Ενώ ο ασφαλιστικός τομέας θεωρείται παραδοσιακά ένας κλάδος χαμηλού κινδύνου και σταθερός, οι ταχέως μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς καθιστούν όλο και πιο δύσκολο για τις ασφαλιστικές εταιρείες να παραμείνουν κερδοφόρες και βιώσιμες. Στο πλαίσιο αυτό, η ανάγκη για αποτελεσματικές επιχειρηματικές στρατηγικές έχει γίνει πιο επιτακτική. Ωστόσο, υπάρχουν περιορισμένες διαθέσιμες έρευνες σχετικά με τις συγκεκριμένες στρατηγικές που υιοθετούν οι ασφαλιστικές εταιρείες και τον αντίκτυπο που έχουν οι στρατηγικές αυτές στις συνολικές επιδόσεις τους.

Η παρούσα μελέτη παρέχει μια ολοκληρωμένη κατανόηση των επιχειρηματικών στρατηγικών που υιοθετούνται από τις ασφαλιστικές εταιρείες και του αντίκτυπου που έχουν οι στρατηγικές αυτές στη συνολική τους απόδοση. Τα ευρήματα της παρούσας μελέτης θα ενδιαφέρουν τόσο τους ακαδημαϊκούς ερευνητές όσο και τους επαγγελματίες και θα συμβάλουν στο ευρύτερο σώμα γνώσεων σχετικά με την επιχειρηματική στρατηγική στον ασφαλιστικό κλάδο.

1.1 Σκοπός

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να διερευνήσει τις επιχειρηματικές στρατηγικές που υιοθετούν οι ασφαλιστικές εταιρείες και να εξετάσει τον αντίκτυπο που έχουν οι στρατηγικές αυτές στη συνολική απόδοσή τους.

1.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Η μελέτη στοχεύει να απαντήσει στα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποιες είναι οι βασικές επιχειρηματικές στρατηγικές που υιοθετούν οι ασφαλιστικές εταιρείες στις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς;
2. Πώς αυτές οι στρατηγικές επηρεάζουν τη συνολική απόδοση των ασφαλιστικών εταιρειών;
3. Τι μπορούμε να μάθουμε από τη μελέτη περίπτωσης της Εθνική Ασφαλιστικής σχετικά με την ανάπτυξη και την εφαρμογή επιχειρηματικών στρατηγικών στον ασφαλιστικό κλάδο;

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Επιχειρησιακή στρατηγική

Η επιχειρησιακή στρατηγική αναφέρεται στα σχέδια και τις ενέργειες που αναλαμβάνει ένας οργανισμός για την επίτευξη των στόχων και των σκοπών του. Η στρατηγική αυτή μπορεί να λάβει πολλές μορφές και να διαφέρει ανάλογα με τον κλάδο και τον συγκεκριμένο οργανισμό.

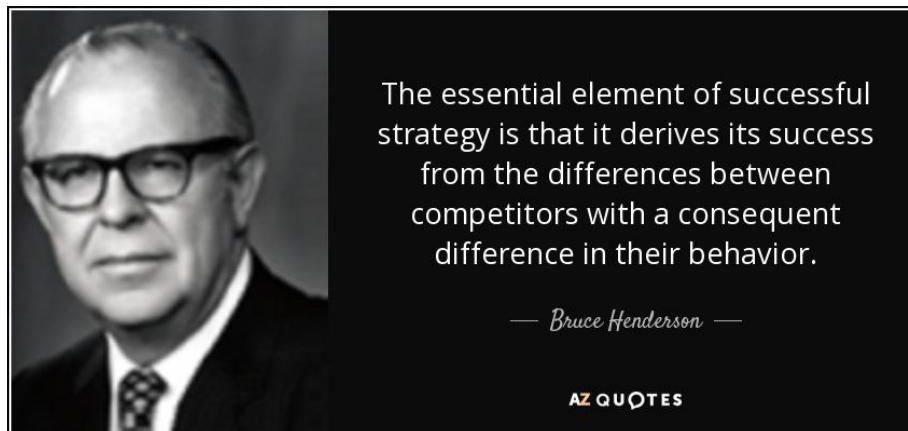
Περιλαμβάνει μια συστηματική ανάλυση των δυνατών και αδύνατων σημείων, των ευκαιριών και των απειλών του οργανισμού και την ανάπτυξη ενός σχεδίου για την αξιοποίηση αυτών των παραγόντων για την επίτευξη των στόχων του. Οι αποτελεσματικές επιχειρηματικές στρατηγικές

είναι ζωτικής σημασίας για τις εταιρείες του ασφαλιστικού τομέα, καθώς συμβάλλουν στην πλοήγηση στις ταχέως μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς, στον αποτελεσματικό ανταγωνισμό και στην επίτευξη μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας.

Στην αρένα της διεθνούς έρευνας της στρατηγικής διοίκησης στο χώρο των επιχειρήσεων, συναντώνται πλειάδες ορισμών που οι περισσότεροι από αυτούς, παρ' όλες τις λεκτικές παραλλαγές, έχουν στο επίκεντρό τους τη χάραξη πορείας από μέρους των επιχειρήσεων, μέσω ενός σχεδίου δράσης για την επίτευξη των στόχων τους. Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω μερικοί από τους δοθέντες ορισμούς.

Ο Henderson (1989) αναφέρει ότι “στρατηγική είναι μια προσεκτική έρευνα για ένα σχέδιο δράσης που θα αναπτύξει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης και θα το επαυξήσει”.

Εικόνα 1 : Bruce Henderson



Πηγή: AZ Quotes, ανακτήθηκε από <https://www.azquotes.com/quote/1322871>

Για κάθε επιχείρηση η έρευνα αυτή είναι μια συνεχής διαδικασία που ξεκινά με την αναγνώριση του παρόντος: που βρισκόμαστε και τι έχουμε τώρα».

Σύμφωνα με τον Andrews, (1971) η “στρατηγική είναι το σχέδιο των αντικειμενικών επιδιώξεων ή στόχων και οι βασικές πολιτικές και πλάνα (σχέδια) για την επίτευξή τους, που τοποθετούνται έτσι ώστε να ορίζεται τι είδους εργασίες κάνει ή πρόκειται να είναι”.

Ο Chandler (1990) ορίζει τη στρατηγική ως τον ορισμό των μακροπρόθεσμων στόχων μιας επιχείρησης, την υιοθέτηση ενός τρόπου δράσης και τον επιμερισμό των μέσων που είναι απαραίτητα για την επίτευξη αυτών των στόχων. Ένας γενικός ορισμός της έννοιας «στρατηγική των επιχειρήσεων» μπορεί να είναι: ο τρόπος δράσης της επιχείρησης προκειμένου να εδραιωθεί στο επιχειρηματικό της περιβάλλον και να αποκτήσει την επιθυμητή ανταγωνιστική θέση. Συνίσταται, δε, από ένα πλέγμα ενεργειών που επιτρέπουν την υλοποίηση των στόχων της.

Η επιχειρησιακή στρατηγική αφορά τις αποφάσεις που παίρνει η επιχείρηση σχετικές με την ύπαρξή της. Είναι αποφάσεις προκειμένου να καθορίσει:

- σε ποια αγορά θα λειτουργήσει,
- τι αριθμό προϊόντων θα παράγει, σε ποιο αγοραστικό κοινό θα απευθυνθεί,
- τι θέση θα επιδιώξει μέσα στο βιομηχανικό κλάδο στον οποίο λειτουργεί κλπ.

Είναι φανερό ότι για να προβεί σε τέτοιου είδους αποφάσεις η διοίκηση της επιχείρησης, πρέπει προηγουμένως να έχει αναλυθεί το εξωτερικό της περιβάλλον.

Ο Grant (1991) μετά από μελέτη καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η στρατηγική είναι βασικά ένα είδος καθοδήγησης που στηρίζεται σε 3 βασικά στοιχεία :

1. καθορισμός αντικειμενικών στόχων, οι οποίοι είναι μακροπρόθεσμοι, απλοί και αποδεκτοί,
2. βαθιά κατανόηση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος,
3. αντικειμενική αξιολόγηση των πόρων της επιχείρησης.

Σε άλλο σημείο, επίσης, αναφέρει ότι “καθήκον της επιχειρησιακής στρατηγικής είναι να καθορίσει το πώς θα αναπτύξει η επιχείρηση τις πηγές της (ανθρώπινο δυναμικό, κεφάλαιο, πρώτες ύλες) μέσα στο περιβάλλον της, να επιλέξει την οργανωσιακή δομή και τα συστήματα διοίκησης που χρειάζονται για να εφαρμόσει αποτελεσματικά τη στρατηγική της, έτσι ώστε να ικανοποιήσει τους μακροχρόνιους στόχους της”. Μέσα από τους ορισμούς της στρατηγικής συνάγεται το συμπέρασμα ότι η στρατηγική ως έννοια συνδέεται άμεσα με το εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον που πλαισιώνουν την επιχείρηση, καθότι σε αυτό εμφολεύουν μεταλλασσόμενοι παράγοντες που θα τη διαμορφώσουν.

2.2 Στρατηγικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων

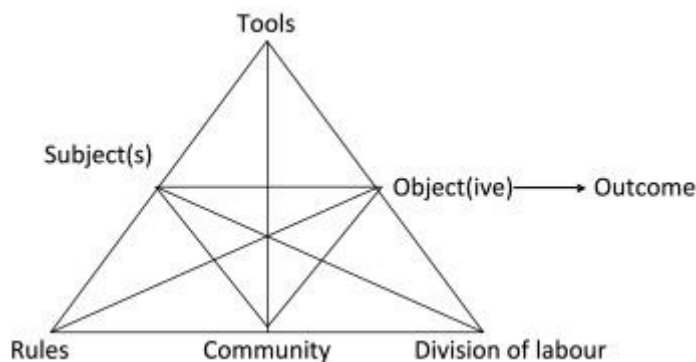
Η χάραξη στρατηγικής και η επιτυχία της είναι οι απώτεροι στόχοι της λήψης αποφάσεων, με τη διαδικασία της να φέρει ιδιαίτερο βάρος στη λήψη ποιοτικών αποφάσεων.

Ο Silver (1991) γράφει ότι «ο καθορισμός της δομής της διαδικασίας είναι σημαντικότερος και δυσκολότερος από τη διαδικασία εκτέλεσης» (σελ. 24).

Ο Harrison (1999) τονίζει την ανάγκη για την ορθολογιστική ικανότητα που πρέπει να υφίσταται, ώστε να ακολουθηθεί μια καθορισμένη διαδικασία προς χάριν της επίτευξης των στόχων.

Ο Jarzabkowski (2003) χρησιμοποιεί τη θεωρία δραστηριότητας (activity theory), για να δώσει έμφαση στη σημασία των επίσημων στρατηγικών πρακτικών που ασκούνται από τα κορυφαία διοικητικά στελέχη των επιχειρήσεων, για την οργάνωση και κατεύθυνση της διαδικασίας.

Εικόνα 2: Activity Theory



Πηγή: Science Direct, ανακτήθηκε από <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2096248722000571>

Ο Lin (2004), επίσης, υποστηρίζει ότι η ποιότητα μιας απόφασης καθορίζεται κατά ένα μεγάλο μέρος από τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και προτείνει την υιοθέτηση της γραμμικής ανάλυσης για να επιτευχθεί η ορθολογική βελτιστοποίηση της λήψης αποφάσεων.

Εντούτοις, αυτές οι απόψεις φαίνεται να έχουν τα προβλήματά τους. Για παράδειγμα, η ποιότητα που έχει μια στρατηγική απόφαση, μπορεί να είναι δύσκολο να καθοριστεί (Ganster 2005, Hough & Ogolnie, 2005) και κάποιο υψηλόβαθμο διοικητικό στέλεχος μπορεί να παρακάμψει τις κανονικές και προβλεπόμενες διαδικασίες και να πείσει τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, καθότι πολύ συχνά αυτά κρίνουν την απόδοση και την επιτυχία από εξωτερικά σημάδια (Scherrer, 2003). Σε αναγνώριση αυτού του κινδύνου, ο Scherrer (2003) αναφέρει ότι τα διοικητικά μέλη θα πρέπει να αναμειγνύονται με πιο ενεργό τρόπο στις διαδικασίες λήψης στρατηγικών αποφάσεων, ώστε να εξασφαλιστεί η σωστή διοίκηση της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Το συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και η πολυπλοκότητα των συνθηκών που το διέπουν, ώθησε τις επιχειρήσεις να δημιουργήσουν νέες διοικητικές πρακτικές και ιδιαίτερα νέες διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Ένας διαρκώς αυξανόμενος αριθμός επιχειρήσεων αποκρίνεται σε αυτήν την περιβαλλοντική πίεση, με την υιοθέτηση των αποκαλούμενων

καιροσκοπικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων (Dess και συν. 1997, Barringer και Bluedorn 1999). Πολλά διευθυντικά στελέχη, μέσω της εξέτασης του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, αναγνωρίζουν τις ευκαιρίες και προσπαθούν να τις εκμεταλλευτούν προς όφελος της επιχείρησης. Ωστόσο, υπάρχουν ερευνητές που σχολιάζουν ότι η ευελιξία στο στρατηγικό προγραμματισμό είναι δύσκολο να επιτευχθεί, και είναι ανάλογη με την προγενέστερη δέσμευση και ανάλωση πόρων για να αναπτυχθούν μεσοπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα στρατηγικά σχέδια.

Για παράδειγμα, οι Eisenhardt και Brown (1998) υποστήριξαν ότι:

(α) η στρατηγική πρέπει να είναι προσωρινή,

(β) οι αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον εμφανίζονται πάρα πολύ γρήγορα για να πραγματοποιηθεί μια πρώτη στρατηγική προσέγγιση, και

(γ) ο συγχρονισμός, ο ρυθμός, και οι προσδοκώμενες μεταβολές στο επιχειρηματικό περιβάλλον είναι θεμελιώδους σημασίας στη σύγχρονη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

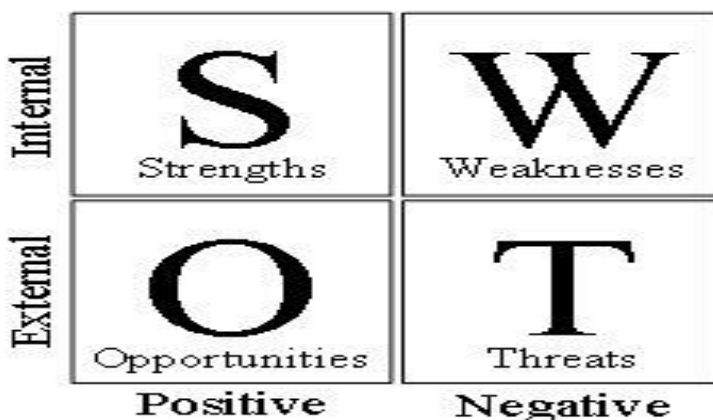
Ο Brown και οι συνεργάτες (2001) υποστήριξαν ότι απαιτείται πολλή διεργασία ακόμη για να ενσωματωθούν με επιτυχία οι τρόποι επιχειρηματικής διοίκησης σε ένα σύνολο πρακτικών, που θα στοχεύουν στην εκμετάλλευση των ευκαιριών.

2.3 Διαμόρφωση Στρατηγικής

Οι θεωρίες για τη διαμόρφωση διαδικασιών χάραξης στρατηγικής, έχουν με τα χρόνια απομακρυνθεί σταδιακά από τη μια και μοναδική γραμμή της πλήρους διαμόρφωσης της στρατηγικής και έδωσαν τη θέση τους σε μια πιο εξελίξιμη προσέγγιση. Η σχετική βιβλιογραφία διακρίνει δύο κύρια σκέλη στρατηγικής: τη «σκόπιμη» (deliberate) και την «αναδυόμενη» (emergent) (Mintzberg και Waters, 1985).

Η «σκόπιμη στρατηγική» είναι ένας όρος που δημιουργήθηκε από τους Mintzberg & Waters (1985), και βασίστηκε σε μεγάλο αριθμό μελετών σε διάφορες βιομηχανίες. Οι συγκεκριμένοι ερευνητές πρότειναν, ότι μια σκόπιμη στρατηγική υπονοεί ένα στρατηγικό σχέδιο, που υποθέτει ότι το περιβάλλον της επιχείρησης είναι τελείως εκτιμήσιμο και προβλέψιμο και υπό τον πλήρη έλεγχο της επιχείρησης (Mintzberg και Waters, 1985). Οι έννοιες του μακροπρόθεσμου σχεδιασμού και της γνωστής ανάλυσης SWOT, συνδέονται στενά με τη «σκόπιμη στρατηγική», οι οποίες ωστόσο δεν εξετάζουν επαρκώς το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, που βρίσκεται εκτός των ορίων τα οποία μπορεί να ελέγξει μια επιχείρηση. Κατά συνέπεια, αρκετοί συγγραφείς συστήνουν προσοχή σχετικά με το μακροπρόθεσμο προγραμματισμό. Παραδείγματος χάριν, οι Tregoe και Tobia (1991) προτείνουν ότι ο μακροχρόνιος προγραμματισμός είναι στην πραγματικότητα πιο βραχυπρόθεσμος από ότι αναγνωρίζουν οι αρμόδιοι για το σχεδιασμό και ο Calantone και συν. (2003) διαπίστωσαν, ότι τυχόν αναταραχές που προέρχονται από το περιβάλλον της επιχείρησης, ασκούν βαθιές επιδράσεις στο στρατηγικό προγραμματισμό για τη δημιουργία νέων προϊόντων.

Εικόνα 3: SWOT Analysis



Πηγή: Leanplan, ανακτήθηκε από <https://leanplan.com/swot-analysis/>

Ο Mintzberg και Waters (1985), είναι ιδιαίτερα επικριτικοί και δύσπιστοι με τις αξιώσεις της αποκαλούμενης «σκόπιμης στρατηγικής» και ισχυρίζονται ότι εμφανίζεται σπάνια. Διαπίστωσαν ότι οι στρατηγικές διατυπώνονται με την πρόθεση να πάρουν μια ορισμένη πορεία, αλλά είναι απραγματοποίητες κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αντί αυτού, αυτές οι στρατηγικές αλλάζουν και γίνονται «αναδυόμενες» (Mintzberg & Waters, 1985). Το γεγονός αυτό οδηγεί στο δεύτερο τύπο προσέγγισης στρατηγικής, την «αναδυόμενη στρατηγική». Οι αναδυόμενες (emergent) στρατηγικές διακρίνονται για τη συνέπεια τους στην έλλειψη πρόθεσης για την δημιουργία τους (Mintzberg & Waters, 1985). Η λήψη στρατηγικών αποφάσεων, ουσιαστικά, συνιστά μια δυναμική διαδικασία που αναπτύσσεται σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (Harrison, 1999). Ο στρατηγικός προγραμματισμός ως αυτοσκοπός θεωρείται εσφαλμένος, αλλά διατηρεί σημαντική θέση, ως ενισχυτικό εργαλείο στη στρατηγική και τη λήψη αποφάσεων (Mintzberg, 1994).

Οι Eisenhardt & Zbaracki (1992) στο άρθρο τους αναφέρουν την ανάγκη ύπαρξης ενός νέου μοντέλου λήψης στρατηγικών αποφάσεων, καθότι το μέχρι πρότινος μοντέλο που στηρίζεται στην υπόθεση του απόλυτου ορθολογισμού και της επιχείρησης που έχει ένα και μοναδικό στόχο, δεν είναι πλέον σχετικό με την πραγματικότητα. Πρεσβεύουν ότι αυτό το μοντέλο δε λαμβάνει υπόψη τις συγκρούσεις μέσα στην επιχείρηση, την επιχειρηματική διαίσθηση, τα συναισθήματα των ανθρώπων που λαμβάνουν τις αποφάσεις και τις πολιτικές που διέπουν την επιχείρηση ή τον οργανισμό. Επιπλέον οι περιβαλλοντικές συνθήκες δεν παραμένουν σταθερές και μπορούν να αλλάξουν με δραστικό και γρήγορο ρυθμό, στον οποίο οι επιχειρήσεις αποκρίνονται με νέες στρατηγικές (Eisenhardt, 1989).

Το πλεονέκτημα της στρατηγικής απόφασης στα πλαίσια της διαμόρφωσης στρατηγικής ως αναδυόμενη διαδικασία, έχει τεκμηριωθεί από τον Pascale (1984), ο οποίος περιέγραψε το σχέδιο

στρατηγικής δράσης που λήφθηκε από την ομάδα της Honda, για να διεισδύσει στην αγορά των Αμερικανικών μοτοσικλετών στη δεκαετία του '60. Η ομάδα Honda έφθασε στις ΗΠΑ με προδικασμένες ιδέες και αντιλήψεις, ως προς τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να εμπορευτεί το προϊόν τους, αλλά παρατήρησε το τοπικό περιβάλλον, εκμεταλλεύθηκε τις ευκαιρίες που προέκυψαν και ανέπτυξε την 52 εμπορική στρατηγική, σύμφωνα με τις αναδυόμενες και μεταβαλλόμενες τοπικές συνθήκες (Pascale, 1984). Ωστόσο, οι Mintzberg και Waters (1985), παρατήρησαν ότι μια εξολοκλήρου αναδυόμενη στρατηγική είναι απίθανο να λάβει χώρα, όπως και μια σκόπιμη στρατηγική, και πρότειναν ότι οι επιχειρήσεις συνδυάζουν συχνά αυτές τις διαφορετικές στρατηγικές σε διαφορετικούς χρόνους.

Πιο πρόσφατα, οι Lovas & Ghoshal (2000) υποστήριξαν ένα μοντέλο στρατηγικής, το οποίο καθοδηγείται και εξελίσσεται διαρκώς. Αυτό το μοντέλο φαίνεται να είναι σύμφωνο με τις συλλογιστικές των Pascale (1984) και των Mintzberg-Waters (1985) για την αναδυόμενη στρατηγική. Οι Lovas & Ghoshal (2000) πρότειναν, ότι η διοίκηση προερχόμενη από τα υψηλόβαθμα στελέχη των επιχειρήσεων, πρέπει και οφείλει να έχει ένα ρόλο στην εξελικτική διαδικασία της στρατηγικής και ότι το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης φέρει ιδιαίτερο βάρος για την επιλογή αυτής της διαδικασίας. Από τις σχετικές μελέτες γίνεται αρκετά σαφές ότι οι στρατηγικές αποφάσεις και τελικά η στρατηγική που θα ακολουθήσει μια επιχείρηση, μπορεί να ληφθεί με διάφορους τρόπους, χρησιμοποιώντας τις προαναφερθείσες διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Δηλαδή οι λήπτες αποφάσεων διαμέσου των τριών διαδικασιών λήψης αποφάσεων (ορθολογιστικές -καιροσκοπικές- συναινετικές), διαμορφώνουν τις στρατηγικές τους («σκόπιμες» ή και «αναδυόμενες»).

Στην πραγματικότητα είναι πολύ πιθανό να χρησιμοποιείται ένας συνδυασμός αυτών. Παραδείγματος χάριν, ένα διευθυντικό στέλεχος μπορεί να λάβει μια απόφαση ίσως αυστηρή,

αλλά μπορεί να συμβουλευτεί τα μέλη της ομάδας με τα οποία συνεργάζεται, προτού την υιοθέτηση στην πράξη. Φαίνεται ότι όλοι οι λήπτες αποφάσεων, έχοντας στη διάθεσή τους όλες τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, κάνουν συνδυασμούς αυτών, σύμφωνα με τους παράγοντες που διαμορφώνουν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης (π.χ. μέλη διοικητικού συμβουλίου, την κατάσταση στην αγορά, την υφιστάμενη επιχειρηματική κουλτούρα κ.τ.λ.).

2.4 Επισκόπηση της επιχειρηματικής στρατηγικής στον ασφαλιστικό κλάδο

Στον ασφαλιστικό κλάδο, οι επιχειρηματικές στρατηγικές περιλαμβάνουν συνήθως έναν συνδυασμό λειτουργικής αποτελεσματικότητας, καινοτομίας προϊόντων και τοποθέτησης στην αγορά (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021). Οι εταιρείες συχνά επικεντρώνονται στη βελτίωση των επιχειρησιακών τους διαδικασιών, όπως η ανάληψη κινδύνων, η διαχείριση απαιτήσεων και η εξυπηρέτηση πελατών, για να αυξήσουν την αποδοτικότητα και να μειώσουν το κόστος. Επιπλέον, οι εταιρείες επιδιώκουν να διαφοροποιηθούν αναπτύσσοντας καινοτόμα ασφαλιστικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών-στόχων τους. Η τοποθέτηση στην αγορά είναι επίσης μια κρίσιμη πτυχή της επιχειρηματικής στρατηγικής στον ασφαλιστικό τομέα, καθώς οι εταιρείες επιδιώκουν να προσεγγίσουν νέους πελάτες, να επεκταθούν σε νέες αγορές και να αυξήσουν την προβολή του εμπορικού τους σήματος.

2.5 Βασικές στρατηγικές προσεγγίσεις στον ασφαλιστικό κλάδο

Τα τελευταία χρόνια έχουν αναδειχθεί διάφορες βασικές στρατηγικές προσεγγίσεις στον ασφαλιστικό κλάδο, όπως ο ψηφιακός μετασχηματισμός, ο πελατοκεντρισμός και οι

συγχωνεύσεις και εξαγορές (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός περιλαμβάνει την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων μιας ασφαλιστικής εταιρείας, από την ανάπτυξη προϊόντων έως την εξυπηρέτηση πελατών. Ο πελατοκεντρισμός περιλαμβάνει την τοποθέτηση του πελάτη στο επίκεντρο όλων των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του. Οι συγχωνεύσεις και οι εξαγορές αποτελούν επίσης κοινή στρατηγική στον ασφαλιστικό τομέα, καθώς οι εταιρείες επιδιώκουν να επεκτείνουν την εμβέλειά τους στην αγορά και να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους μέσω της απόκτησης νέας τεχνολογίας, πελατών και τεχνογνωσίας (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

2.6 Προηγούμενες μελέτες σχετικά με την επιχειρηματική στρατηγική στον ασφαλιστικό κλάδο

Έχουν διεξαχθεί αρκετές μελέτες σχετικά με την επιχειρηματική στρατηγική στον ασφαλιστικό κλάδο, με έμφαση στις βασικές στρατηγικές προσεγγίσεις, στον αντίκτυπο αυτών των στρατηγικών στην απόδοση και στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες κατά την εφαρμογή αυτών των στρατηγικών. Οι μελέτες αυτές έχουν γενικά διαπιστώσει ότι οι αποτελεσματικές επιχειρηματικές στρατηγικές στον ασφαλιστικό τομέα περιλαμβάνουν ένα συνδυασμό λειτουργικής αποτελεσματικότητας, καινοτομίας προϊόντων και τοποθέτησης στην αγορά (Boon, L. (2020). Επιπλέον, οι μελέτες αυτές έχουν τονίσει τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού και του πελατοκεντρισμού για την επίτευξη μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας στον ασφαλιστικό κλάδο. Παρά τα ευρήματα αυτά, εξακολουθεί να υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω έρευνα που να εξετάζει τις συγκεκριμένες στρατηγικές που υιοθετούν οι ασφαλιστικές εταιρείες

και τον αντίκτυπο που έχουν οι στρατηγικές αυτές στη συνολική τους απόδοση (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

2.7 Στρατηγική επιχειρήσεων κατά την περίοδο της πανδημίας

Κατά την περίοδο της πανδημίας, οι επιχειρήσεις έπρεπε να προσαρμόσουν γρήγορα τις στρατηγικές τους για να αντιμετωπίσουν τις πρωτοφανείς προκλήσεις και αβεβαιότητες. Ακολουθούν βασικές πτυχές της επιχειρηματικής στρατηγικής που αναδείχθηκαν κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου (Boon, L. (2020).:

Ευελιξία: Οι επιχειρήσεις έπρεπε να επιδείξουν ευελιξία στις λειτουργίες και τη λήψη αποφάσεων. Αυτό περιλάμβανε την ταχεία προσαρμογή των επιχειρηματικών μοντέλων, των αλυσίδων εφοδιασμού και των διαδικασιών παραγωγής, ώστε να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και στις ανάγκες των καταναλωτών. Οι εταιρείες που ήταν σε θέση να περιστρέφονται και να προσαρμόζον γρήγορα τις στρατηγικές τους ήταν σε καλύτερη θέση για να αντέξουν την καταιγίδα.

Ψηφιακός μετασχηματισμός: Η πανδημία επιτάχυνε την ανάγκη για ψηφιακό μετασχηματισμό σε όλους τους κλάδους. Οι επιχειρήσεις έπρεπε να επενδύσουν στην τεχνολογία και την ψηφιακή υποδομή για να καταστήσουν δυνατή την εξ αποστάσεως εργασία, την εικονική συνεργασία και τη διαδικτυακή συνεργασία με τους πελάτες. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και τα ψηφιακά κανάλια έγιναν ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση των πωλήσεων και την εξυπηρέτηση των πελατών. Οι εταιρείες που αγκάλιασαν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και βελτιστοποίησαν τη διαδικτυακή παρουσία τους μπόρεσαν να ευδοκιμήσουν στη νέα κανονικότητα (Berger, L. A., & Roman, B. (2020).

Εστίαση στην ασφάλεια και την ευημερία των εργαζομένων: Η ασφάλεια και η ευημερία των εργαζομένων κατέστη υψίστης σημασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι επιχειρήσεις εφάρμοσαν αυστηρά μέτρα υγείας και ασφάλειας για την προστασία του εργατικού δυναμικού τους, όπως ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας, πρωτόκολλα κοινωνικής αποστασιοποίησης και ενισχυμένες πρακτικές απολύμανσης. Οι εταιρείες που έθεσαν ως προτεραιότητα την ευημερία των εργαζομένων και παρείχαν υποστήριξη, τόσο σωματική όσο και ψυχική, προώθησαν ένα ανθεκτικό και κινητοποιημένο εργατικό δυναμικό (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

Ανθεκτικότητα της αλυσίδας εφοδιασμού: Η πανδημία αποκάλυψε τρωτά σημεία στις παγκόσμιες αλυσίδες εφοδιασμού. Οι επιχειρήσεις έπρεπε να επανεκτιμήσουν τις στρατηγικές τους για την αλυσίδα εφοδιασμού, να διαφοροποιήσουν τους προμηθευτές και να οικοδομήσουν ανθεκτικότητα μειώνοντας την εξάρτηση από μεμονωμένες πηγές. Η υιοθέτηση τεχνολογιών όπως η blockchain και η ανάλυση δεδομένων βοήθησε τις εταιρείες να βελτιώσουν την ορατότητα και την ευελιξία της αλυσίδας εφοδιασμού, διασφαλίζοντας την αδιάλειπτη ροή αγαθών και υπηρεσιών (Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2020).

Προσεγγίσεις με επίκεντρο τον πελάτη: Η κατανόηση και η ικανοποίηση των εξελισσόμενων αναγκών των πελατών κατέστη ζωτικής σημασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι επιχειρήσεις που υιοθέτησαν πελατοκεντρικές στρατηγικές και προσαρμόσαν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που σχετίζονται με την πανδημία ξεχώρισαν. Αυτό περιλάμβανε την παροχή ευέλικτων επιλογών πληρωμής, την προσφορά απομακρυσμένων και ανέπαφων υπηρεσιών και την ενίσχυση της ηλεκτρονικής υποστήριξης πελατών. Οι εταιρείες που συμπάσχουν με τους πελάτες και επικοινωνούν προληπτικά μπόρεσαν να οικοδομήσουν εμπιστοσύνη και αφοσίωση.

Οικονομικός σχεδιασμός: Η πανδημία έφερε οικονομική αβεβαιότητα, καθιστώντας την οικονομική σύνεση απαραίτητη. Οι επιχειρήσεις έπρεπε να διαχειρίζονται προσεκτικά τις ταμειακές ροές, να ελέγχουν το κόστος και να βελτιστοποιούν την κατανομή των πόρων τους. Ο στρατηγικός οικονομικός σχεδιασμός, συμπεριλαμβανομένης της διερεύνησης κυβερνητικών προγραμμάτων στήριξης και της επαναδιαπραγμάτευσης συμβάσεων, βοήθησε τις επιχειρήσεις να αντιμετωπίσουν τις οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης (Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2020).

Καινοτομία και προσαρμογή: Η πανδημία δημιούργησε την ανάγκη για καινοτομία και προσαρμογή. Οι επιχειρήσεις που αγκάλιασαν την καινοτομία, όπως η ανάπτυξη νέων προϊόντων ή υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις μεταβαλλόμενες ανάγκες, βρήκαν ευκαιρίες ανάπτυξης. Η προσαρμογή σε νέα επιχειρηματικά μοντέλα, όπως η μετάβαση στην εξ αποστάσεως εργασία ή η προσφορά εικονικών εμπειριών, επέτρεψε στις εταιρείες να συνεχίσουν τη λειτουργία τους και να διατηρήσουν τη σημασία τους στην αγορά (Berger, L. A., & Roman, B. (2020).

Συνεργασίες και συμπράξεις: Η δημιουργία στρατηγικών συνεργασιών κατέστη ζωτικής σημασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι εταιρείες ένωσαν τις δυνάμεις τους για να μοιραστούν πόρους, τεχνογνωσία και βέλτιστες πρακτικές για την αντιμετώπιση κοινών προκλήσεων. Οι συνεργατικές προσπάθειες επέτρεψαν την καινοτομία, αύξησαν την εμβέλεια της αγοράς και διευκόλυναν την ανάπτυξη λύσεων που δεν θα ήταν δυνατές μεμονωμένα (Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2020).

Συνοπτικά, η πανδημία ανάγκασε τις επιχειρήσεις να επανεκτιμήσουν τις στρατηγικές τους και να προβούν σε σημαντικές προσαρμογές. Η ευελιξία, ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η ευημερία των εργαζομένων, η ανθεκτικότητα της αλυσίδας εφοδιασμού, ο πελατοκεντρισμός, η οικονομική σύνεση, η καινοτομία και η συνεργασία αναδείχθηκαν ως βασικά στοιχεία των επιτυχημένων

επιχειρηματικών στρατηγικών κατά την περίοδο της πανδημίας. Οι εταιρείες που επέδειξαν προσαρμοστικότητα και ανθεκτικότητα στην προσέγγισή τους ήταν σε καλύτερη θέση να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες ανάπτυξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη διερεύνηση και ανάλυση των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνου και ανθεκτικότητας των ασφαλιστικών εταιρειών πριν και μετά την πανδημία COVID-19. Ο στόχος της έρευνας είναι να κατανοήσουμε πώς οι ασφαλιστικές εταιρείες προσαρμόσαν τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων και αξιολόγησης κινδύνων, ασχολήθηκαν με τους πελάτες, εφάρμοσαν πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού, διαχειρίστηκαν τις επενδύσεις και ενίσχυσαν τη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα ως απάντηση στις προκλήσεις που έθεσε η πανδημία. Η έρευνα αντλεί πληροφορίες από μελέτες περιπτώσεων και συνεντεύξεις με εκτελεστικά στελέχη επιλεγμένων ασφαλιστικών εταιρειών, με ιδιαίτερη έμφαση στην Εθνική Ασφαλιστική.

3.1 Σχεδιασμός της έρευνας

3.1.1 Επιλογή μελέτης περίπτωσης

Η Εθνική Ασφαλιστική, μία από τις κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα, επιλέχθηκε ως η κύρια εταιρεία μελέτης περίπτωσης.

Διερευνήθηκαν οι στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας της Εθνικής Ασφαλιστικής πριν και μετά την πανδημία COVID-19.

Χρησιμοποιήθηκαν πολλαπλές πηγές δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των εκθέσεων της εταιρείας, των οικονομικών καταστάσεων και των δελτίων τύπου, για τη συλλογή πληροφοριών υποβάθρου.

3.1.2 Συνεντεύξεις

Διεξήχθη ημιδομημένη συνέντευξη σε εκτελεστικό στέλεχος της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Οι ερωτήσεις της συνέντευξης σχεδιάστηκαν για να διερευνήσουν διάφορες πτυχές της διαχείρισης κινδύνων και της ανθεκτικότητας, συμπεριλαμβανομένης της ανάληψης κινδύνων και της αξιολόγησης κινδύνων, του ψηφιακού μετασχηματισμού, των επενδυτικών στρατηγικών, της δέσμευσης και διατήρησης πελατών και των συνολικών πρακτικών διαχείρισης κινδύνων.

Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν αυτοπροσώπως ή μέσω διαδικτυακών πλατφορμών, ηχογραφήθηκαν και απομαγνητοφωνήθηκαν για περαιτέρω ανάλυση.

3.2 Ανάλυση δεδομένων

3.2.1 Ποιοτική ανάλυση

Χρησιμοποιήθηκε θεματική ανάλυση για τον εντοπισμό και την κατηγοριοποίηση βασικών θεμάτων και μοτίβων που προέκυψαν από τις συνεντεύξεις.

Τα πρακτικά των συνεντεύξεων διαβάστηκαν προσεκτικά και κωδικοποιήθηκαν για να εξαχθούν σχετικές πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων και τις στρατηγικές ανθεκτικότητας.

Παρόμοιοι κωδικοί ομαδοποιήθηκαν σε ευρύτερα θέματα, επιτρέποντας την ολοκληρωμένη κατανόηση των απαντήσεων που έδωσαν τα εκτελεστικά στελέχη.

3.2.2 Συγκριτική ανάλυση

Τα ευρήματα από τις συνεντεύξεις με την Εθνική Ασφαλιστική συγκρίθηκαν και αναλύθηκαν σε σχέση με την υπάρχουσα βιβλιογραφία σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα στον ασφαλιστικό κλάδο.

Εξετάστηκαν οι ομοιότητες και οι διαφορές στις προσεγγίσεις και τις στρατηγικές για τον εντοπισμό βέλτιστων πρακτικών και τομέων βελτίωσης.

3.2.3 Ενσωμάτωση των ευρημάτων της μελέτης περίπτωσης

Τα ευρήματα από τη μελέτη περίπτωσης της Εθνικής Ασφαλιστικής ενσωματώθηκαν στο ευρύτερο πλαίσιο των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνου και ανθεκτικότητας που εφαρμόζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες πριν και μετά την πανδημία COVID-19.

Οι γνώσεις που αποκτήθηκαν από τη μελέτη περίπτωσης χρησιμοποιήθηκαν για την εξαγωγή γενικών συμπερασμάτων και τον εντοπισμό αναδυόμενων τάσεων και προκλήσεων στον κλάδο.

3.2.4 Δεοντολογικές εκτιμήσεις

Η έρευνα τηρούσε τις οδηγίες δεοντολογίας, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα και την ανωνυμία των συμμετεχόντων.

Πριν από τις συνεντεύξεις λήφθηκε η συγκατάθεση των συμμετεχόντων μετά από ενημέρωση.

Η δεοντολογική έγκριση ελήφθη, εφόσον απαιτήθηκε, από την αρμόδια επιτροπή δεοντολογίας της έρευνας.

3.2.5 Περιορισμοί

Η μελέτη επικεντρώθηκε σε μία μόνο ασφαλιστική εταιρεία, την Εθνική Ασφαλιστική, γεγονός που μπορεί να περιορίσει τη γενίκευση των ευρημάτων.

Η έρευνα στηρίχθηκε σε αυτοαναφερόμενες πληροφορίες που παρείχαν τα εκτελεστικά στελέχη, οι οποίες ενδέχεται να υπόκεινται σε μεροληψία ή περιορισμένη οπτική γωνία.

Η μελέτη διεξήχθη κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου και τα ευρήματα ενδέχεται να μην αποτυπώνουν τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις ή τις επακόλουθες αλλαγές στις στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα περιλάμβανε ένα συνδυασμό ανάλυσης μελέτης περίπτωσης και συνεντεύξεων για τη διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνου και ανθεκτικότητας των ασφαλιστικών εταιρειών, με ιδιαίτερη έμφαση στην Εθνική Ασφαλιστική. Πραγματοποιήθηκε ποιοτική ανάλυση δεδομένων και συγκριτική ανάλυση για τον εντοπισμό βασικών θεμάτων και μοτίβων, την εξαγωγή συμπερασμάτων και την παροχή πληροφοριών σχετικά με την προσαρμογή των στρατηγικών πριν και μετά την πανδημία COVID-19. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας συμβάλλουν στην υπάρχουσα βάση γνώσεων και μπορούν να χρησιμεύσουν ως βάση για περαιτέρω μελέτες και βέλτιστες πρακτικές του κλάδου όσον αφορά τη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα στον ασφαλιστικό τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ

4.1 Στρατηγική ανάλυση ασφαλιστικών επιχειρήσεων πριν και μετά covid-19

Πριν από τον COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες λειτουργούσαν σε ένα σχετικά σταθερό και προβλέψιμο περιβάλλον (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021). Επικεντρώνονταν στη διαχείριση των κινδύνων που συνδέονται με διάφορους τύπους κάλυψης, όπως η ασφάλιση υγείας, η ασφάλιση περιουσίας και ατυχημάτων, η ασφάλιση ζωής και άλλες. Η στρατηγική ανάλυση περιστρεφόταν κυρίως γύρω από τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων, τις επενδυτικές στρατηγικές, την απόκτηση πελατών και τις προσπάθειες διατήρησης (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

Ωστόσο, η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 έφερε σημαντικές διαταραχές στον ασφαλιστικό κλάδο. Ακολουθεί μια στρατηγική ανάλυση των ασφαλιστικών εταιρειών πριν και μετά το COVID-19:

4.1.1 Αναδοχή και αξιολόγηση κινδύνων

Η ανάληψη κινδύνων και η εκτίμηση κινδύνων είναι κρίσιμες λειτουργίες στον ασφαλιστικό κλάδο, που περιλαμβάνουν την αξιολόγηση και την τιμολόγηση των κινδύνων που συνδέονται με τα διάφορα ασφαλιστήρια συμβόλαια. Πριν από την πανδημία COVID-19, οι διαδικασίες αυτές βασίζονταν σε ιστορικά δεδομένα, αναλογιστικά μοντέλα και εργαλεία εκτίμησης κινδύνου για τον καθορισμό των ασφαλίσεων και των όρων κάλυψης (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Ωστόσο, η εμφάνιση της πανδημίας εισήγαγε πρωτοφανείς κινδύνους και αβεβαιότητες, καθιστώντας αναγκαίες σημαντικές αλλαγές στις πρακτικές ανάληψης κινδύνων και στις

μεθοδολογίες εκτίμησης κινδύνου. Σε αυτή την επεξεργασία, θα εμβαθύνουμε στις λεπτομέρειες του underwriting και της εκτίμησης κινδύνου πριν και μετά την πανδημία, διερευνώντας τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι ασφαλιστικές εταιρείες και τις στρατηγικές που υιοθέτησαν για να προσαρμοστούν στη νέα κανονικότητα.

Πριν από τον COVID-19, οι αποφάσεις ανάληψης κινδύνων βασιζόνταν κυρίως σε ιστορικά δεδομένα και αναλογιστικούς υπολογισμούς. Οι ασφαλιστές ανέλυναν τις παρελθούσες τάσεις, τα δεδομένα αποζημιώσεων και άλλους σχετικούς παράγοντες για να εκτιμήσουν τον κίνδυνο που σχετίζεται με τους δυνητικούς ασφαλισμένους. Χρησιμοποιούσαν αναλογιστικά μοντέλα για να προσδιορίσουν την πιθανότητα να συμβούν ορισμένα γεγονότα και να εκτιμήσουν τις πιθανές ζημιές που θα μπορούσε να αντιμετωπίσει ο ασφαλιστής. Καθιερώθηκαν κατευθυντήριες γραμμές ανάληψης κινδύνων για να διασφαλιστεί η συνέπεια στην εκτίμηση του κινδύνου και την τιμολόγηση σε ολόκληρο τον κλάδο (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Η αξιολόγηση του κινδύνου διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στην ανάληψη κινδύνων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες αξιολογούσαν διάφορους παράγοντες όπως η ηλικία, η υγεία, το επάγγελμα και ο τρόπος ζωής για να καθορίσουν την ασφαλιστική ικανότητα και τα ποσοστά ασφαλιστρών για μεμονωμένους αιτούντες. Για παράδειγμα, οι ασφαλιστές ασφαλίσεων ζωής αξιολογούσαν παράγοντες όπως η ηλικία, το ιατρικό ιστορικό και οι επιλογές του τρόπου ζωής για να εκτιμήσουν τον κίνδυνο θνησιμότητας. Οι ασφαλιστές ασφαλίσεων περιουσίας και ατυχημάτων εξέταζαν παράγοντες όπως η τοποθεσία, η ποιότητα της κατασκευής και το ιστορικό προηγούμενων αποζημιώσεων για να αξιολογήσουν τον κίνδυνο ζημιών περιουσίας ή αποζημιώσεων αστικής ευθύνης. Οι ασφαλιστές ασφαλίσεων υγείας εξέταζαν το ιατρικό ιστορικό, τις προϋπάρχουσες παθήσεις και δημογραφικούς παράγοντες για να αξιολογήσουν τον κίνδυνο δαπανών υγειονομικής περίθαλψης.

Ωστόσο, η πανδημία COVID-19 αναστάτωσε τον ασφαλιστικό τομέα με διάφορους τρόπους, οδηγώντας σε σημαντικές προκλήσεις στην ανάληψη κινδύνων και στην αξιολόγηση κινδύνων. Η πανδημία εισήγαγε νέους κινδύνους και αβεβαιότητες που δεν καλύπτονταν επαρκώς από τα παραδοσιακά μοντέλα ανάληψης κινδύνων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες αντιμετώπισαν δυσκολίες στην ακριβή εκτίμηση του αντίκτυπου της πανδημίας στα ποσοστά θνησιμότητας, στις ιατρικές δαπάνες, στη διακοπή εργασιών και σε άλλους παράγοντες που επηρέαζαν τις ασφαλιστικές υποχρεώσεις (Browne, M. J. (2020)).

Μία από τις βασικές προκλήσεις ήταν ο πρωτοφανής χαρακτήρας της πανδημίας. Ο ασφαλιστικός κλάδος διέθετε περιορισμένα ιστορικά δεδομένα ή αναλογιστικά μοντέλα για την ακριβή πρόβλεψη του αντίκτυπου και της διάρκειας μιας παγκόσμιας κρίσης υγείας τέτοιου μεγέθους. Οι παραδοσιακές πρακτικές ανάληψης κινδύνων δεν λάμβαναν υπόψη την ταχεία εξάπλωση των μολυσματικών ασθενειών και τις πιθανές συνέπειές τους. Ως αποτέλεσμα, οι ασφαλιστές έπρεπε να προσαρμόσουν γρήγορα τις μεθοδολογίες τους για την ανάληψη κινδύνων και την αξιολόγηση κινδύνων ώστε να ενσωματώσουν τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία.

Για να αντιμετωπίσουν αυτές τις προκλήσεις, οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να ενισχύσουν τις ικανότητές τους για την αξιολόγηση των κινδύνων και να αναπτύξουν νέες προσεγγίσεις για την ανάληψη κινδύνων. Αυτό περιλάμβανε την αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων, των επιδημιολογικών γνώσεων και της μοντελοποίησης σεναρίων για να βελτιώσουν τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων υπό το πρίσμα της πανδημίας. Οι ασφαλιστές συνεργάστηκαν με εμπειρογνώμονες από διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων επαγγελματιών του τομέα της υγείας, επιδημιολόγων και επιστημόνων δεδομένων, για να κατανοήσουν καλύτερα τον αντίκτυπο του COVID-19 και να αναπτύξουν ακριβέστερα μοντέλα εκτίμησης κινδύνου (Browne, M. J. (2020)).

Η ανάλυση δεδομένων έπαιξε καθοριστικό ρόλο σε αυτή τη διαδικασία. Οι ασφαλιστές ανέλυσαν ένα ευρύ φάσμα πηγών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων των κρουσμάτων COVID-19, των ποσοστών θνησιμότητας, των στατιστικών νοσηλείας και των δεδομένων αποζημιώσεων, για να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τον αντίκτυπο της πανδημίας σε διάφορες πτυχές των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Χρησιμοποιήθηκαν προηγμένες τεχνικές μοντελοποίησης δεδομένων για την προβολή μελλοντικών τάσεων και την εκτίμηση των πιθανών κινδύνων που συνδέονται με διάφορους τύπους κάλυψης (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Η μοντελοποίηση σεναρίων αποτέλεσε βασικό εργαλείο για τους ασφαλιστές προκειμένου να αξιολογήσουν τις πιθανές επιπτώσεις των διαφόρων σεναρίων πανδημίας στα χαρτοφυλάκιά τους. Οι ασφαλιστές δημιούργησαν πολλαπλά σενάρια με βάση διαφορετικούς βαθμούς ρυθμών μόλυνσης, θνησιμότητας και οικονομικών συνθηκών. Αυτά τα σενάρια βοήθησαν τους ασφαλιστές να κατανοήσουν το εύρος των πιθανών αποτελεσμάτων και να αξιολογήσουν την κεφαλαιακή τους επάρκεια και την ανθεκτικότητά τους απέναντι σε αυτές τις αβεβαιότητες.

Η χρήση της τεχνολογίας και της αυτοματοποίησης κατέστη επίσης καθοριστικής σημασίας για την ενίσχυση των διαδικασιών ανάληψης κινδύνων και αξιολόγησης κινδύνων κατά τη διάρκεια και μετά την πανδημία. Οι ασφαλιστές υιοθέτησαν προηγμένα εργαλεία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων για τον εξ' ορθολογισμό της διαδικασίας ανάληψης κινδύνων και τη βελτίωση της ακρίβειας των εκτιμήσεων κινδύνου. Για παράδειγμα, αξιοποίησαν την τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τους αλγορίθμους μηχανικής μάθησης για να αναλύσουν τεράστιες ποσότητες δεδομένων και να εντοπίσουν μοτίβα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αξιολόγηση και την τιμολόγηση του κινδύνου.

Επιπλέον, οι ασφαλιστές διερεύνησαν τη χρήση φορητών συσκευών, αισθητήρων του διαδικτύου των πραγμάτων (IoT) και άλλων αναδυόμενων τεχνολογιών για τη συλλογή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την υγεία και τη συμπεριφορά των ασφαλισμένων. Τα δεδομένα αυτά παρείχαν στους ασφαλιστές ακριβέστερες και επικαιροποιημένες πληροφορίες για την αξιολόγηση του κινδύνου και επέτρεψαν πιο εξατομικευμένες αποφάσεις ανάληψης κινδύνων.

Εκτός από αυτές τις τεχνικές εξελίξεις, οι ασφαλιστές έπρεπε επίσης να επανεξετάσουν τους όρους των συμβολαίων και τις επιλογές κάλυψης για να προσαρμοστούν στους νέους κινδύνους που εισήγαγε η πανδημία. Ορισμένοι ασφαλιστές ανέπτυξαν εξειδικευμένες καλύψεις ή επεκτάσεις σε υφιστάμενα συμβόλαια για την αντιμετώπιση κινδύνων που σχετίζονται με την πανδημία, όπως η διακοπή εργασιών, η ακύρωση εκδηλώσεων ή οι μολυσματικές ασθένειες. Αυτές οι νέες καλύψεις απαιτούσαν ενδελεχή αξιολόγηση των πιθανών ζημιών, αναλογιστικούς υπολογισμούς και τιμολόγηση των κινδύνων (Browne, M. J. (2020).

Οι ασφαλιστικές εταιρείες αντιμετώπισαν επίσης προκλήσεις στη διαχείριση υφιστάμενων συμβολαίων και απαιτήσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η αύξηση των απαιτήσεων που σχετίζονταν με το COVID-19, σε συνδυασμό με τις διαταραχές στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης και σε άλλους κλάδους, επιβάρυνε επιπλέον τους πόρους των ασφαλιστών. Οι διαδικασίες αποζημιώσεων έπρεπε να προσαρμοστούν ώστε να εξυπηρετούν την εξ αποστάσεως εργασία, τις ψηφιακές υποβολές και τις εικονικές επιθεωρήσεις (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Επιπλέον, οι ασφαλιστές έπρεπε να αντιμετωπίσουν τις οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας στα αποτελέσματα της ασφάλισης. Η αύξηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το COVID-19, σε συνδυασμό με την οικονομική ύφεση και την αστάθεια της αγοράς, είχε σημαντικό αντίκτυπο στην κερδοφορία και τις αποδόσεις των επενδύσεων των ασφαλιστών. Αυτό κατέστησε αναγκαία

την προσεκτική αξιολόγηση των στρατηγικών τιμολόγησης, της διάθεσης ανάληψης κινδύνων και της κατανομής των επενδύσεων για τη διατήρηση της οικονομικής σταθερότητας και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των ασφαλισμένων.

Κοιτάζοντας μπροστά, η πανδημία COVID-19 παρείχε πολύτιμα μαθήματα για τις ασφαλιστικές εταιρείες όσον αφορά τη σημασία της ευελιξίας, της προσαρμοστικότητας και της ισχυρής διαχείρισης κινδύνων. Η ικανότητα ταχείας αξιολόγησης και τιμολόγησης των αναδυόμενων κινδύνων θα είναι ζωτικής σημασίας στη μετά την πανδημία εποχή. Οι ασφαλιστικές εταιρείες θα πρέπει να συνεχίσουν να επενδύουν στην ανάλυση δεδομένων, την τεχνολογική υποδομή και τις δυνατότητες μοντελοποίησης κινδύνου για να βελτιώσουν τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων και εκτίμησης κινδύνων.

Εν κατακλείδι, η πανδημία COVID-19 έφερε σημαντικές προκλήσεις για την ανάληψη κινδύνων και την εκτίμηση κινδύνων στον ασφαλιστικό κλάδο. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να προσαρμόσουν τις μεθοδολογίες τους και να υιοθετήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις για να αξιολογήσουν και να τιμολογήσουν με ακρίβεια τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία.

Η ενσωμάτωση της ανάλυσης δεδομένων, της μοντελοποίησης σεναρίων και των αναδυόμενων τεχνολογιών συνέβαλε καθοριστικά στην ενίσχυση των πρακτικών ανάληψης κινδύνων. Καθώς το ασφαλιστικό τοπίο εξελίσσεται, οι ασφαλιστές πρέπει να συνεχίσουν να δίνουν προτεραιότητα στις ικανότητες αξιολόγησης κινδύνων, στον ψηφιακό μετασχηματισμό και στην ισχυρή διαχείριση κινδύνων για να περιηγηθούν στις αβεβαιότητες και τους αναδυόμενους κινδύνους του μέλλοντος.

4.1.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασικό στόχο των ασφαλιστικών εταιρειών τα τελευταία χρόνια και η πανδημία COVID-19 έχει επιταχύνει σημαντικά τη διαδικασία αυτή. Πριν από την πανδημία, πολλές ασφαλιστικές εταιρείες υιοθετούσαν σταδιακά ψηφιακές τεχνολογίες για τη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και τον εξορθολογισμό των διαδικασιών. Ωστόσο, τα λουκέτα, τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης και οι απαιτήσεις απομακρυσμένης εργασίας που επέβαλε η πανδημία επέβαλαν μια ταχεία και ολοκληρωμένη στροφή προς την ψηφιοποίηση. Σε αυτό το σημείο, θα εμβαθύνουμε στις λεπτομέρειες του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό κλάδο, εξετάζοντας τον αντίκτυπο του πριν και μετά την πανδημία COVID-19 και τις στρατηγικές που υιοθέτησαν οι ασφαλιστικές εταιρείες για να περιηγηθούν σε αυτό το μετασχηματιστικό ταξίδι.

Πριν από την επιδημία COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες αναγνώριζαν την ανάγκη να αγκαλιάσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό για να παραμείνουν ανταγωνιστικές σε μια ταχέως εξελισσόμενη αγορά. Στόχος τους ήταν να αξιοποιήσουν την τεχνολογία για την αυτοματοποίηση χειροκίνητων διαδικασιών, τη μείωση του διοικητικού φόρτου και την ενίσχυση της λειτουργικής αποδοτικότητας. Αυτό περιλάμβανε την ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας, την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ανάληψης κινδύνων και αποζημιώσεων και την εφαρμογή προηγμένων αναλύσεων για τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων (Browne, M. J. (2020)). Οι ασφαλιστές επεδίωξαν, επίσης, να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών προσφέροντας ψηφιακές επιλογές αυτοεξυπηρέτησης, εξατομικευμένες αλληλεπιδράσεις και απρόσκοπτες εμπειρίες omni-channel. Ωστόσο, η πανδημία λειτούργησε ως καταλύτης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του ασφαλιστικού κλάδου (Ali, S. H., Foreman, J., & Tozan, Y. (2020)). Ανέδειξε την επείγουσα ανάγκη για δυνατότητες απομακρυσμένης εργασίας, αλληλεπιδράσεις χωρίς επαφή και σύγχρονες

ψηφιακές διαδικασίες. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να προσαρμοστούν γρήγορα για να διασφαλίσουν την επιχειρηματική συνέχεια και να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών και των εργαζομένων .

Ένας από τους πρωταρχικούς τομείς του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό τομέα ήταν η υιοθέτηση εργαλείων απομακρυσμένης εργασίας και εικονικής συνεργασίας (Browne, M. J. (2020). Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να εξοπλίσουν γρήγορα το εργατικό δυναμικό τους με την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή και τα εργαλεία επικοινωνίας για να καταστεί δυνατή η εξ' αποστάσεως εργασία. Αυτό περιλάμβανε την ανάπτυξη εικονικών ιδιωτικών δικτύων (VPN), πλατφόρμες συνεργασίας που βασίζονται στο cloud και λογισμικό τηλεδιάσκεψης για τη διευκόλυνση της απρόσκοπτης επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ομάδων (Ali, S. H., Foreman, J., & Tozan, Y. (2020).

Η ψηφιακή δέσμευση των πελατών έγινε κορυφαία προτεραιότητα, καθώς οι πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπιδράσεις περιορίστηκαν ή κατέστησαν αδύνατες λόγω των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης (Browne, M. J. (2020). Οι ασφαλιστικές εταιρείες επικεντρώθηκαν στην ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών τους, όπως οι ιστότοποι, οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα και οι πύλες πελατών, για να προσφέρουν επιλογές αυτοεξυπηρέτησης, εργαλεία διαχείρισης συμβολαίων και ηλεκτρονική υποβολή απαιτήσεων. Εφαρμόστηκαν chatbots και εικονικοί βοηθοί για την παροχή υποστήριξης σε πραγματικό χρόνο και την απάντηση σε ερωτήματα πελατών. Οι ασφαλιστές αγκάλιασαν επίσης τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και άλλα κανάλια ψηφιακού μάρκετινγκ για να επικοινωνούν με τους πελάτες, να παρέχουν ενημερώσεις και να παρέχουν εξατομικευμένες προσφορές.

Η πανδημία επιτάχυνε επίσης την ψηφιοποίηση των διαδικασιών ανάληψης κινδύνων και αποζημιώσεων. Πριν από την COVID-19, οι ασφαλιστές είχαν ήδη αρχίσει να αυτοματοποιούν

τις διαδικασίες underwriting μέσω της χρήσης ανάλυσης δεδομένων, τεχνητής νοημοσύνης και αλγορίθμων μηχανικής μάθησης. Αυτές οι τεχνολογίες επέτρεψαν την ταχύτερη αξιολόγηση του κινδύνου, τη βελτίωση της ακρίβειας και τον εξορθολογισμό της λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, η πανδημία ανέδειξε την ανάγκη για περαιτέρω αυτοματοποίηση, ώστε να ελαχιστοποιηθεί η χειροκίνητη παρέμβαση και να μειωθεί η εξάρτηση από τη φυσική γραφειοκρατία (Browne, M. J. (2020).

Οι ασφαλιστές εφάρμοσαν ψηφιακές πλατφόρμες αναδοχής που ενσωμάτωσαν δεδομένα από διάφορες πηγές, όπως ηλεκτρονικά αρχεία υγείας, φορητές συσκευές και τηλεματική, για την ακριβέστερη αξιολόγηση των κινδύνων. Αυτό επέτρεψε την ταχύτερη έκδοση ασφαλιστηρίων συμβολαίων και μείωσε την ανάγκη για εκτεταμένη γραφειοκρατία και χειροκίνητη εξέταση. Οι διαδικασίες αποζημίωσης ψηφιοποιήθηκαν επίσης, επιτρέποντας στους ασφαλισμένους να υποβάλλουν τις απαιτήσεις τους ηλεκτρονικά, να παρέχουν ηλεκτρονικά τα δικαιολογητικά και να παρακολουθούν την πρόοδο των απαιτήσεών τους σε πραγματικό χρόνο.

Η ανάλυση δεδομένων και οι προηγμένοι αλγόριθμοι έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στις προσπάθειες ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι ασφαλιστές αξιοποίησαν τα μεγάλα δεδομένα και την προγνωστική ανάλυση για να αποκτήσουν πληροφορίες σχετικά με τη συμπεριφορά των πελατών, τις τάσεις της αγοράς και τα πρότυπα κινδύνου. Αυτές οι γνώσεις βοήθησαν τους ασφαλιστές να εξατομικεύσουν τις προσφορές τους, να βελτιώσουν την αξιολόγηση των κινδύνων και να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών. Τα μοντέλα πρόβλεψης και οι αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης χρησιμοποιήθηκαν για την αυτοματοποίηση των αποφάσεων ανάληψης κινδύνων, τον εντοπισμό μοτίβων απάτης και τη βελτιστοποίηση της τιμολόγησης.

Επιπλέον, η χρήση αναδύομενων τεχνολογιών, όπως το IoT και η τηλεματική, επεκτάθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι ασφαλιστές χρησιμοποίησαν αισθητήρες IoT σε οχήματα, σπίτια

και εμπορικά ακίνητα για να συλλέγουν δεδομένα σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τους κινδύνους και να διαχειρίζονται προληπτικά τις απαιτήσεις. Οι συσκευές τηλεματικής στα αυτοκίνητα επέτρεψαν την ασφάλιση βάσει χρήσης, όπου τα ασφάλιστρα υπολογίζονται με βάση την πραγματική οδηγική συμπεριφορά. Οι τεχνολογίες αυτές όχι μόνο βελτίωσαν την αξιολόγηση των κινδύνων αλλά και προώθησαν μια προληπτική προσέγγιση της ασφάλισης.

Η πανδημία επιτάχυνε επίσης την υιοθέτηση λύσεων υπολογιστικού νέφους και αποθήκευσης δεδομένων. Οι ασφαλιστές μετέφεραν τα συστήματά τους και τα δεδομένα τους σε πλατφόρμες cloud για να επιτρέψουν την απομακρυσμένη πρόσβαση, να ενισχύσουν την επεκτασιμότητα και να βελτιώσουν την ασφάλεια των δεδομένων. Οι “υποδομές νέφους” παρείχαν την ευελιξία και την ανθεκτικότητα που απαιτούνται για την υποστήριξη της απομακρυσμένης εργασίας και των ψηφιακών λειτουργιών.

Επιπλέον, οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (AI) και μηχανικής μάθησης (ML) έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στις προσπάθειες ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης χρησιμοποιήθηκαν για την αυτοματοποίηση εργασιών ρουτίνας, τη βελτιστοποίηση μοντέλων τιμολόγησης και τον εντοπισμό δόλιων δραστηριοτήτων. Οι δυνατότητες επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (NLP) επέτρεψαν στους ασφαλιστές να εξάγουν πληροφορίες από μη δομημένες πηγές δεδομένων, όπως ανατροφοδότηση πελατών, αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και σημειώσεις αποζημιώσεων, για να αποκτήσουν βαθύτερη κατανόηση των αναγκών και των προτιμήσεων των πελατών (Kuk, G., & Hahn, J. (2020)).

Συμπερασματικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον ασφαλιστικό κλάδο έχει καταστεί επιτακτικός, με την πανδημία COVID-19 να λειτουργεί ως καταλύτης για την ταχεία υιοθέτηση. Καθώς ο κλάδος εξελίσσεται, οι ασφαλιστές πρέπει να συνεχίσουν να δίνουν προτεραιότητα στον ψηφιακό μετασχηματισμό, επενδύοντας στην τεχνολογία, το ταλέντο και την καινοτομία για να

ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών και να πλοηγηθούν στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της ψηφιακής εποχής.

4.1.3 Επενδυτικές στρατηγικές

Οι επενδυτικές στρατηγικές διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών, καθώς διαχειρίζονται τα ασφάλιστρα που εισπράττουν από τους ασφαλισμένους και τα επενδύουν για να δημιουργήσουν αποδόσεις και να ανταποκριθούν στις μελλοντικές υποχρεώσεις των ασφαλισμένων (Kuk, G., & Hahn, J. (2020)). Πριν από την πανδημία COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες ακολουθούσαν συνήθως συντηρητικές επενδυτικές στρατηγικές με έμφαση σε περιουσιακά στοιχεία χαμηλού κινδύνου, όπως ομόλογα και τίτλους σταθερού εισοδήματος. Ωστόσο, η πανδημία εισήγαγε νέες προκλήσεις στη διαχείριση των επενδύσεων, συμπεριλαμβανομένης της αστάθειας της αγοράς, του περιβάλλοντος χαμηλών επιτοκίων και των οικονομικών αβεβαιοτήτων. Σε αυτή την επεξεργασία, θα διερευνήσουμε τις επενδυτικές στρατηγικές των ασφαλιστικών εταιρειών πριν και μετά την COVID-19, τον αντίκτυπο της πανδημίας στη διαχείριση επενδύσεων και τις στρατηγικές που υιοθέτησαν οι ασφαλιστικές εταιρείες για να περιηγηθούν στο εξελισσόμενο επενδυτικό τοπίο (Browne, M. J. (2020)).

Πιο συγκεκριμένα, πριν από την COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες υιοθέτησαν επενδυτικές στρατηγικές που έδιναν προτεραιότητα στη σταθερότητα και τη διατήρηση του κεφαλαίου. Επικεντρώθηκαν στη δημιουργία αξιόπιστων αποδόσεων για την κάλυψη των υποχρεώσεων των ασφαλισμένων, όπως οι πληρωμές αποζημιώσεων και οι αξίες εξαγοράς ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες είχαν μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις και, ως εκ τούτου, προσπαθούσαν να αντιστοιχίσουν τα επενδυτικά τους χαρτοφυλάκια με τη διάρκεια και τη φύση αυτών των υποχρεώσεων.

Οι τίτλοι σταθερού εισοδήματος, όπως τα κρατικά ομόλογα και τα εταιρικά ομόλογα, αποτελούσαν τα κύρια επενδυτικά οχήματα για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Οι επενδύσεις αυτές παρείχαν σταθερές ροές εισοδήματος και σχετικά χαμηλά επίπεδα κινδύνου. Επιπλέον, οι ασφαλιστές διέθεταν ένα μέρος των χαρτοφυλακίων τους σε μετοχές υψηλής ποιότητας, που αποδίδουν μερίσματα, για να ενισχύσουν τις αποδόσεις και να διαφοροποιήσουν τις επενδύσεις τους. Η συνολική επενδυτική προσέγγιση ήταν συντηρητική, με στόχο τον περιορισμό της έκθεσης στις διακυμάνσεις της αγοράς και τη διατήρηση του κεφαλαίου.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες επένδυσαν επίσης σε άλλες κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων, όπως ακίνητα, ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια και έργα υποδομής, για να ενισχύσουν τη διαφοροποίηση και να επιτύχουν δυνητικά υψηλότερες αποδόσεις. Ωστόσο, αυτές οι εναλλακτικές επενδύσεις αποτελούσαν συνήθως μικρότερο μέρος του συνολικού επενδυτικού χαρτοφυλακίου λόγω του σχετικά υψηλότερου προφίλ κινδύνου τους (Browne, M. J. (2020)).

Ενώ η πανδημία COVID-19 είχε σημαντικό αντίκτυπο στο επενδυτικό τοπίο, θέτοντας αρκετές προκλήσεις για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Η ξαφνική πτώση της αγοράς, συνοδευόμενη από αυξημένη μεταβλητότητα, άσκησε πίεση στα επενδυτικά χαρτοφυλάκια και στις αποδόσεις. Οι οικονομικές αβεβαιότητες που προέκυψαν από την πανδημία και τις κυβερνητικές παρεμβάσεις, όπως τα πακέτα κινήτρων και τα μέτρα αποκλεισμού, περιέπλεξαν περαιτέρω τη λήψη επενδυτικών αποφάσεων.

Μία από τις βασικές προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι ασφαλιστές ήταν το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων. Οι κεντρικές τράπεζες παγκοσμίως εφάρμοσαν διευκολυντικές νομισματικές πολιτικές, οδηγώντας σε ιστορικά χαμηλά επιτόκια. Αυτό δημιούργησε προκλήσεις για τους ασφαλιστές, καθώς πάσχιζαν να δημιουργήσουν επαρκείς αποδόσεις από τις επενδύσεις τους σε σταθερό εισόδημα. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να επανεκτιμήσουν τις επενδυτικές

στρατηγικές τους για να προσαρμοστούν στο παρατεταμένο περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων και να εντοπίσουν εναλλακτικές πηγές εσόδων (Browne, M. J. (2020)).

Η πανδημία προκάλεσε, επίσης, διαταραχές στην αγορά και αύξησε τη μεταβλητότητα των χρηματοπιστωτικών αγορών. Οι χρηματιστηριακές αγορές παρουσίασαν σημαντικές διακυμάνσεις και ορισμένοι τομείς, όπως τα ταξίδια, η φιλοξενία και η ενέργεια, επηρεάστηκαν σημαντικά. Αυτές οι δυναμικές της αγοράς δημιούργησαν προκλήσεις για τις μετοχικές επενδύσεις των ασφαλιστών και κατέστησαν αναγκαία την προσεκτική αξιολόγηση των τομεακών ανοιγμάτων και των πρακτικών διαχείρισης κινδύνων.

Για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, οι ασφαλιστικές εταιρείες υιοθέτησαν διάφορες επενδυτικές στρατηγικές και έκαναν προσαρμογές στα χαρτοφυλάκιά τους. Ακολουθούν ορισμένες από τις στρατηγικές που εφάρμοσαν οι ασφαλιστές ως απάντηση στην πανδημία COVID-19 (Rauschnabel, P. A., Krey, N., Babin, B. J., & Ivens, B. S. (2021)):

1. Διαφοροποίηση χαρτοφυλακίου: Οι ασφαλιστές επικεντρώθηκαν στην ενίσχυση της διαφοροποίησης του χαρτοφυλακίου για τον μετριασμό των κινδύνων και τη μείωση της έκθεσης σε συγκεκριμένους τομείς ή κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων που επηρεάστηκαν σημαντικά από την πανδημία. Επανεξέτασαν και προσάρμοσαν την κατανομή των περιουσιακών τους στοιχείων, ώστε να συμπεριλάβουν ένα ευρύτερο φάσμα κατηγοριών περιουσιακών στοιχείων, όπως εναλλακτικές επενδύσεις, ακίνητα και υποδομές, για να βελτιώσουν τις προσαρμοσμένες στον κίνδυνο αποδόσεις.
2. Διαχείριση κινδύνων και δοκιμές αντοχής: Οι ασφαλιστικές εταιρείες διεξήγαγαν αυστηρές δοκιμές αντοχής στα επενδυτικά τους χαρτοφυλάκια για να αξιολογήσουν την ανθεκτικότητα των περιουσιακών τους στοιχείων σε διάφορα δυσμενή σενάρια. Οι δοκιμές προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων βοήθησαν τις ασφαλιστικές εταιρείες να

αξιολογήσουν τις πιθανές επιπτώσεις ακραίων συνθηκών της αγοράς στις επενδυτικές τους θέσεις και να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την έκθεση σε κινδύνους και την κατανομή των περιουσιακών στοιχείων.

3. Έμφαση στην ποιότητα: Οι ασφαλιστές έδωσαν προτεραιότητα στις επενδύσεις σε περιουσιακά στοιχεία υψηλής ποιότητας, όπως ομόλογα επενδυτικής διαβάθμισης και μετοχές blue-chip, για να μετριάσουν τους πιστωτικούς κινδύνους και τους κινδύνους αθέτησης. Επικεντρώθηκαν σε καθιερωμένους εκδότες με ισχυρούς ισολογισμούς και σταθερές ταμειακές ροές για να ενισχύσουν τη σταθερότητα και την αξιοπιστία των αποδόσεων των επενδύσεων.
4. Προσαρμογές στα χαρτοφυλάκια σταθερού εισοδήματος: Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να προσαρμόσουν τα χαρτοφυλάκιά τους σταθερού εισοδήματος για να περιηγηθούν στο περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων. Διερεύνησαν εναλλακτικές επενδύσεις σταθερού εισοδήματος, όπως εταιρικά ομόλογα, χρέος αναδυόμενων αγορών και δομημένα χρεόγραφα, για να αποκομίσουν υψηλότερες αποδόσεις και παράλληλα να διαχειριστούν τον κίνδυνο.
5. Ενισχυμένη ανάλυση απόδοσης-κινδύνου: Οι ασφαλιστές αξιοποίησαν προηγμένες τεχνικές ανάλυσης κινδύνου και μοντελοποίησης για να αξιολογήσουν τα προφίλ κινδύνου-απόδοσης των επενδυτικών τους χαρτοφυλακίων. Αυτό περιλάμβανε τη διεξαγωγή ολοκληρωμένης ανάλυσης σεναρίων, δοκιμών ευαισθησίας και προσομοιώσεων Monte Carlo για την κατανόηση των πιθανών επιπτώσεων των διαφόρων σεναρίων της αγοράς στις αποδόσεις των επενδύσεων και στον κίνδυνο του χαρτοφυλακίου.

6. Ευκαιριακές επενδύσεις: Ορισμένοι ασφαλιστές εκμεταλλεύτηκαν τις διαταραχές και τη μεταβλητότητα της αγοράς για να εντοπίσουν ελκυστικές επενδυτικές ευκαιρίες. Αναζήτησαν ενεργά υποτιμημένα περιουσιακά στοιχεία ή τομείς που αναμενόταν να ανακάμψουν έντονα στο περιβάλλον μετά την πανδημία. Αυτό περιλάμβανε ευκαιριακές επενδύσεις σε προβληματικό χρέος, μετοχές αξίας και άλλες κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων που παρουσίαζαν ευνοϊκά προφίλ απόδοσης-κινδύνου.
7. Βιώσιμες και ESG επενδύσεις: Η πανδημία επιτάχυνε επίσης την εστίαση στους περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και διακυβερνητικούς παράγοντες (ESG) στη λήψη επενδυτικών αποφάσεων.



Οι ασφαλιστές ενσωμάτωσαν όλο και περισσότερο τις εκτιμήσεις ESG στις επενδυτικές τους στρατηγικές, ευθυγραμμίζοντας τις επενδύσεις με τους στόχους της βιωσιμότητας και τον κοινωνικό αντίκτυπο.

Αξιολόγησαν τους κινδύνους και τις ευκαιρίες ESG που συνδέονται με τα επενδυτικά τους χαρτοφυλάκια και αναζήτησαν επενδύσεις που επέδειξαν ισχυρές επιδόσεις ESG.

Επιπλέον, η πανδημία ανέδειξε τη σημασία της διαχείρισης της ρευστότητας για τους ασφαλιστές. Οι διαταραχές που προκάλεσε η πανδημία οδήγησαν σε αυξημένες απαιτήσεις και πιθανές ανάγκες ρευστότητας. Οι ασφαλιστές έπρεπε να εξασφαλίσουν επαρκή αποθέματα ρευστότητας και να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις ταμειακές ροές για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις των ασφαλισμένων. Αυτό περιλάμβανε την επανεξέταση των στρατηγικών διαχείρισης μετρητών,

τη διενέργεια δοκιμών αντοχής σε συνθήκες πίεσης ρευστότητας και τη βελτιστοποίηση των προφίλ ρευστότητας των επενδύσεων (Löffler, G., & Karmann, A. (2020).

Κοιτάζοντας μπροστά, οι ασφαλιστικές εταιρείες θα συνεχίσουν να προσαρμόζουν τις επενδυτικές στρατηγικές τους στο εξελισσόμενο μεταπανδημικό τοπίο. Η διατήρηση του περιβάλλοντος χαμηλών επιτοκίων, οι συνεχιζόμενες αβεβαιότητες της αγοράς και η εμφάνιση νέων κινδύνων θα διαμορφώσουν τις επενδυτικές αποφάσεις των ασφαλιστών. Η υιοθέτηση της τεχνολογίας, όπως η προηγμένη ανάλυση δεδομένων και η τεχνητή νοημοσύνη, θα διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση της λήψης επενδυτικών αποφάσεων, της διαχείρισης κινδύνων και της βελτιστοποίησης χαρτοφυλακίου (Kremer, M., Neugebauer, T., & Richter, A. (2020).

Συμπερασματικά, μετά την πανδημία COVID-19, οι ασφαλιστές έπρεπε να περιηγηθούν στη μεταβλητότητα της αγοράς, στο περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων και στις οικονομικές αβεβαιότητες. Πραγματοποιήθηκαν προσαρμογές στην κατανομή χαρτοφυλακίου, στις πρακτικές διαχείρισης κινδύνου και στις διαδικασίες λήψης επενδυτικών αποφάσεων. Η έμφαση στη διαφοροποίηση, τις ποιοτικές επενδύσεις, την ανάλυση κινδύνου-απόδοσης και τη διαχείριση της ρευστότητας έγινε πρωταρχικής σημασίας. Καθώς οι ασφαλιστές συνεχίζουν να προσαρμόζονται στο μεταπανδημικό περιβάλλον, θα εξακολουθήσουν να επικεντρώνονται στη δημιουργία σταθερών αποδόσεων, στη διαχείριση των κινδύνων και στην ευθυγράμμιση των επενδυτικών στρατηγικών με τις μεταβαλλόμενες δυναμικές της αγοράς και τις ανάγκες των ασφαλισμένων (Crosetto, P., & Gupta, S. (2021).

4.1.4 Δέσμευση και διατήρηση πελατών

Η δέσμευση και η διατήρηση των πελατών είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των ασφαλιστικών εταιρειών. Πριν από την πανδημία COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες βασίζονταν σε παραδοσιακά κανάλια όπως οι πράκτορες, οι μεσίτες και τα τηλεφωνικά κέντρα για την επαφή με τους πελάτες. Ωστόσο, οι εξελισσόμενες προσδοκίες των πελατών, οι τεχνολογικές εξελίξεις και ο αντίκτυπος της πανδημίας επέβαλαν τη στροφή προς τα ψηφιακά κανάλια, τις εξατομικευμένες εμπειρίες και τη διαφανή επικοινωνία. Σε αυτή την επεξεργασία, θα εμβαθύνουμε στις λεπτομέρειες της δέσμευσης και διατήρησης των πελατών στον ασφαλιστικό κλάδο, διερευνώντας τις στρατηγικές που εφάρμοσαν οι ασφαλιστές πριν και μετά την πανδημία του COVID-19 για να ενισχύσουν τις σχέσεις και την αφοσίωση των πελατών (Crosetto, P., & Gupta, S. (2021).

Πριν από την πανδημία, οι ασφαλιστικές εταιρείες επικεντρώθηκαν στην οικοδόμηση ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες μέσω του δικτύου των πρακτόρων και των μεσιτών τους. Αυτοί οι διαμεσολαβητές αποτελούσαν το κύριο σημείο επαφής για τους πελάτες, παρέχοντας συμβουλές, εξηγώντας τα συμβόλαια και διεκπεραιώνοντας τις απαιτήσεις. Οι ασφαλιστές επένδυσαν στην εκπαίδευση και την υποστήριξη αυτών των διαμεσολαβητών για να εξασφαλίσουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και δέσμευσης των πελατών (Kremer, M., Neugebauer, T., & Richter, A. (2020).

Ωστόσο, οι προσδοκίες των πελατών εξελίσσονταν ραγδαία, λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και της μεταβαλλόμενης δυναμικής της αγοράς. Οι πελάτες αναζητούσαν εξατομικευμένες εμπειρίες, ευκολία και διαφάνεια στις συναλλαγές τους με τις ασφαλιστικές εταιρείες. Περίμεναν ψηφιακές επιλογές αυτοεξυπηρέτησης, απρόσκοπτες εμπειρίες omni-channel και πρόσβαση σε πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (Crosetto, P., & Gupta, S. (2021).

Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε περαιτέρω την ανάγκη των ασφαλιστών να υιοθετήσουν ψηφιακά κανάλια και να ενισχύσουν τις προσπάθειες δέσμευσης των πελατών. Τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης, τα λουκέτα και οι απαιτήσεις απομακρυσμένης εργασίας περιόρισαν τις πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπιδράσεις και ανέδειξαν τη σημασία της παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως (Crosetto, P., & Gupta, S. (2021)).

Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να προσαρμοστούν γρήγορα για να παρέχουν ψηφιακές εμπειρίες στους πελάτες και να διατηρήσουν υψηλό επίπεδο δέσμευσης. Ακολουθούν ορισμένες από τις στρατηγικές που εφάρμοσαν οι ασφαλιστικές εταιρείες πριν και μετά την πανδημία COVID-19 για να ενισχύσουν τη δέσμευση και τη διατήρηση των πελατών (Rauschnabel, P. A., Krey, N., Babin, B. J., & Ivens, B. S. (2021)):

1. Ψηφιακά κανάλια και επιλογές αυτοεξυπηρέτησης: Οι ασφαλιστές έδωσαν προτεραιότητα στην ανάπτυξη ψηφιακών καναλιών, συμπεριλαμβανομένων των ιστότοπων, των εφαρμογών για κινητά και των πυλών πελατών. Αυτές οι πλατφόρμες επέτρεπαν στους πελάτες να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες των συμβολαίων τους, να πραγματοποιούν πληρωμές, να ξεκινούν αιτήσεις και να παρακολουθούν την πρόοδο των συμβολαίων ή των απαιτήσεών τους. Οι επιλογές αυτοεξυπηρέτησης μείωσαν την εξάρτηση από τους διαμεσολαβητές, ενδυνάμωσαν τους πελάτες και παρείχαν ευκολία (Crosetto, P., & Gupta, S. (2021)).
2. Εξατομικευμένες εμπειρίες πελατών: Οι ασφαλιστές αξιοποίησαν τα δεδομένα πελατών και τις προηγμένες αναλύσεις για την εξατομίκευση των αλληλεπιδράσεων και των προσφορών. Χρησιμοποίησαν τεχνικές όπως η τμηματοποίηση, η κατάρτιση προφίλ πελατών και η προγνωστική μοντελοποίηση για να κατανοήσουν τις προτιμήσεις, τη συμπεριφορά και τις ανάγκες των πελατών. Αυτό επέτρεψε στους ασφαλιστές να παρέχουν

εξατομικευμένες συστάσεις, στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ και εξατομικευμένη επικοινωνία για την ενίσχυση της δέσμευσης.

3. Ενισχυμένη επικοινωνία και διαφάνεια: Οι ασφαλιστικές εταιρείες αναγνώρισαν τη σημασία της σαφούς και διαφανούς επικοινωνίας με τους πελάτες. Παρείχαν έγκαιρη και ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τους όρους των συμβολαίων, τις επιλογές κάλυψης και τις διαδικασίες αποζημιώσεων. Οι ασφαλιστές αξιοποίησαν ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα SMS και οι ειδοποιήσεις μέσω κινητών τηλεφώνων, για να ενημερώνουν τους πελάτες για ενημερώσεις συμβολαίων, υπενθυμίσεις ανανέωσης και σημαντικές ανακοινώσεις.
4. Προληπτική υποστήριξη πελατών: Οι ασφαλιστές εφάρμοσαν chatbots με τεχνητή νοημοσύνη και εικονικούς βοηθούς για να προσφέρουν υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο στους πελάτες. Αυτά τα αυτοματοποιημένα εργαλεία βοήθησαν στην απάντηση κοινών ερωτημάτων, στην καθοδήγηση των πελατών μέσω επιλογών αυτοεξυπηρέτησης και στην παροχή άμεσης βοήθειας. Τα chatbots χρησιμοποιούσαν δυνατότητες επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (NLP) για να κατανοούν τα ερωτήματα των πελατών και να παρέχουν σχετικές πληροφορίες ή να κλιμακώνουν τα πολύπλοκα ζητήματα σε ανθρώπινους πράκτορες, όταν είναι απαραίτητο (Crosetto, P., & Gupta, S. (2021)).
5. Δέσμευση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Οι ασφαλιστικές εταιρείες αγάγιασαν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης ως μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες, παροχής ενημερώσεων και αντιμετώπισης ερωτημάτων ή παραπόνων. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επέτρεψαν στις ασφαλιστικές εταιρείες να επικοινωνούν απευθείας με τους πελάτες, να συγκεντρώνουν σχόλια και να οικοδομούν την αφοσίωση της μάρκας μέσω ελκυστικού περιεχομένου και διαδραστικών εκστρατειών.

6. Ανατροφοδότηση πελατών και έρευνες: Οι ασφαλιστές αναζήτησαν ενεργά ανατροφοδότηση από τους πελάτες για να κατανοήσουν τις ανάγκες τους, τα σημεία πόνου και τα επίπεδα ικανοποίησής τους. Διεξήγαγαν έρευνες πελατών, συνεντεύξεις και ομάδες εστίασης για να αποκτήσουν γνώσεις και να εντοπίσουν τομείς προς βελτίωση. Εφαρμόστηκαν μηχανισμοί ανατροφοδότησης εντός των ψηφιακών πλατφορμών για τη συλλογή των απόψεων και των προτάσεων των πελατών.
7. Προγράμματα πιστότητας και κίνητρα: Οι ασφαλιστές ανέπτυξαν προγράμματα πιστότητας και κίνητρα για να ανταμείψουν τους πελάτες για τη συνεχή υποστήριξη και δέσμευσή τους. Τα προγράμματα αυτά προσέφεραν εκπτώσεις, μπόνους ή αποκλειστικά οφέλη στους ασφαλισμένους με βάση την αφοσίωσή τους, τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου ή τις δραστηριότητες παραπομπής. Τα προγράμματα πιστότητας ενθάρρυναν τη διατήρηση και την υποστήριξη των πελατών.

Η πανδημία COVID-19 ανέδειξε επίσης τη σημασία της εν συναισθητικής υποστήριξης και βοήθειας των πελατών. Οι ασφαλιστικές εταιρείες επέδειξαν ευελιξία στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών κατά τη διάρκεια δύσκολων περιόδων, προσφέροντας περιόδους χάριτος για την πληρωμή των ασφαλιστρών, χαλαρές διαδικασίες αποζημίωσης και εκτεταμένη κάλυψη για κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Κοιτάζοντας μπροστά, η δέσμευση και η διατήρηση των πελατών θα εξακολουθήσουν να είναι ζωτικής σημασίας για τις ασφαλιστικές εταιρείες, καθώς προσπαθούν να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες προσδοκίες των πελατών και να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.

Οι ασφαλιστές θα πρέπει να υιοθετήσουν τις αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η μηχανική μάθηση και η ανάλυση δεδομένων, για να εξατομικεύσουν περαιτέρω τις εμπειρίες των πελατών, να βελτιώσουν τη δέσμευση και να οικοδομήσουν μακροχρόνιες σχέσεις.

Η ενσωμάτωση των ψηφιακών πλατφορμών, των επιλογών αυτοεξυπηρέτησης, της προληπτικής υποστήριξης και της διαφανούς επικοινωνίας θα είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της ικανοποίησης, της αφοσίωσης και της υποστήριξης των πελατών.

Συμπερασματικά, η δέσμευση και η διατήρηση των πελατών έχουν υποστεί σημαντικές μεταμορφώσεις στον ασφαλιστικό κλάδο. Η πανδημία επιτάχυνε την υιοθέτηση ψηφιακών καναλιών, εξατομικευμένων εμπειριών και διαφανούς επικοινωνίας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν υιοθετήσει επιλογές αυτοεξυπηρέτησης, ψηφιακές πλατφόρμες και εργαλεία με τεχνητή νοημοσύνη για να βελτιώσουν τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες. Η προληπτική υποστήριξη, η εμπλοκή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τα προγράμματα πιστότητας έχουν διαδραματίσει βασικό ρόλο στη δημιουργία ισχυρών πελατειακών σχέσεων. Καθώς οι ασφαλιστικές εταιρείες συνεχίζουν να προσαρμόζονται στο μεταπανδημικό τοπίο, οι πελατοκεντρικές στρατηγικές, η ενσωμάτωση της τεχνολογίας και η συνεχής καινοτομία θα είναι απαραίτητες για να ευδοκιμήσουν στην ανταγωνιστική ασφαλιστική αγορά.

4.1.5 Διαχείριση κινδύνων και ανθεκτικότητα

Η διαχείριση κινδύνων και η ανθεκτικότητα αποτελούν κρίσιμες πτυχές του ασφαλιστικού κλάδου, διασφαλίζοντας ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να εντοπίζουν, να αξιολογούν και να μετριάζουν αποτελεσματικά τους κινδύνους για να διατηρούν την οικονομική σταθερότητα και να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις των ασφαλισμένων. Πριν από την πανδημία COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες επικεντρώνονταν στη διαχείριση των παραδοσιακών κινδύνων που συνδέονται με τις υποχρεώσεις των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια και τις φυσικές καταστροφές. Ωστόσο, η πανδημία εισήγαγε πρωτοφανείς κινδύνους και αβεβαιότητες, αναδεικνύοντας την ανάγκη των ασφαλιστών να επανεκτιμήσουν και να

ενισχύσουν τα πλαίσια διαχείρισης κινδύνων. Σε αυτή την επεξεργασία, θα εμβαθύνουμε στις λεπτομέρειες της διαχείρισης κινδύνων και της ανθεκτικότητας στον ασφαλιστικό κλάδο, εξετάζοντας τις στρατηγικές που εφάρμοσαν οι ασφαλιστές πριν και μετά την COVID-19 για να περιηγηθούν στο εξελισσόμενο τοπίο των κινδύνων (Rauschnabel, P. A., Krey, N., Babin, B. J., & Ivens, B. S. (2021).

Πριν από την εποχή του COVID-19, οι ασφαλιστικές εταιρείες είχαν καθιερωμένες πρακτικές διαχείρισης κινδύνων. Χρησιμοποιούσαν ένα φάσμα τεχνικών και πλαισίων για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη διαχείριση των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021):

- ανάληψης κινδύνων,
- πιστωτικού,
- λειτουργικού,
- επενδυτικού και
- καταστροφών.

Οι ασφαλιστές διεξήγαγαν αυστηρές διαδικασίες ανάληψης κινδύνων για να αξιολογήσουν τους κινδύνους που συνδέονται με τους ασφαλισμένους και να καθορίσουν τα κατάλληλα ασφάλιστρα. Χρησιμοποίησαν αναλογιστικά μοντέλα, ιστορικά δεδομένα και εργαλεία εκτίμησης κινδύνου για να αξιολογήσουν την πιθανότητα αποζημιώσεων και να εκτιμήσουν τις πιθανές ζημιές. Χρησιμοποιήθηκαν στρατηγικές μετριασμού του κινδύνου, όπως αποκλεισμοί συμβολαίων, εκπτώσεις και αντασφάλιση, για τη διαχείριση του κινδύνου ανάληψης κινδύνων (Zhang, Q., Li, S., & Song, W. (2020).

Η διαχείριση του επενδυτικού κινδύνου γινόταν μέσω διαφοροποίησης, στρατηγικών κατανομής περιουσιακών στοιχείων και μοντελοποίησης κινδύνου. Οι ασφαλιστικές εταιρείες κατανέμουν τα επενδυτικά τους χαρτοφυλάκια σε διάφορες κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων για να μειώσουν τον κίνδυνο συγκέντρωσης. Διεξήγαγαν, επίσης, δοκιμές αντοχής, αναλύσεις σεναρίων και εκτιμήσεις ευαισθησίας για να αξιολογήσουν τον αντίκτυπο των δυσμενών συνθηκών της αγοράς στις επενδυτικές θέσεις και τη χρηματοοικονομική φερεγγυότητα.

Οι λειτουργικοί κίνδυνοι, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, της απάτης και της επιχειρησιακής συνέχειας, αντιμετωπίστηκαν μέσω ολοκληρωμένων πλαισίων διαχείρισης κινδύνων. Οι ασφαλιστές εφάρμοσαν πρωτόκολλα ασφαλείας, σχέδια ανάκαμψης από καταστροφές και ισχυρούς εσωτερικούς ελέγχους για τον μετριασμό των επιχειρησιακών τρωτών σημείων και τη διασφάλιση της αδιάλειπτης παροχής υπηρεσιών (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

Επιπλέον, οι ασφαλιστές διαχειρίστηκαν τους κινδύνους καταστροφών μέσω της χρήσης μοντελοποίησης καταστροφών, ανασφάλισης και μηχανισμών μεταφοράς κινδύνου. Τα εργαλεία μοντελοποίησης καταστροφών επέτρεψαν στους ασφαλιστές να εκτιμήσουν τις πιθανές ζημιές από φυσικές καταστροφές και να βελτιστοποιήσουν τα ανασφαλιστικά τους προγράμματα για την προστασία από καταστροφικά γεγονότα.

Ωστόσο, η πανδημία COVID-19 παρουσίασε πρωτοφανείς προκλήσεις για τη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα των ασφαλιστικών εταιρειών. Η πανδημία ήταν ένας συστημικός κίνδυνος που επηρέασε ταυτόχρονα διάφορες πτυχές των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων της ανάληψης κινδύνων, των αποζημιώσεων, των επενδύσεων και της επιχειρησιακής συνέχειας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να επανεκτιμήσουν τα πλαίσια

διαχείρισης κινδύνων και να αναπτύξουν στρατηγικές για την αντιμετώπιση των μοναδικών προκλήσεων που έθετε η πανδημία (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

Μία από τις βασικές προκλήσεις ήταν η εμφάνιση του ίδιου του πανδημικού κινδύνου. Ο ασφαλιστικός κλάδος διέθετε περιορισμένα ιστορικά δεδομένα ή αναλογιστικά μοντέλα για την ακριβή πρόβλεψη των επιπτώσεων και της διάρκειας μιας παγκόσμιας κρίσης υγείας τέτοιου μεγέθους. Οι ασφαλιστές έπρεπε να ενισχύσουν τις ικανότητές τους για την αξιολόγηση των κινδύνων ώστε να ενσωματώσουν τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία και να αναπτύξουν νέα μοντέλα και σενάρια κινδύνου.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες υιοθέτησαν διάφορες στρατηγικές για να ενισχύσουν τη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα απέναντι στην πανδημία (Zhang, Q., Li, S., & Song, W. (2020) (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020):

1. Ενισχυμένη αξιολόγηση κινδύνου: Οι ασφαλιστές επικεντρώθηκαν στη βελτίωση των δυνατοτήτων τους για την αξιολόγηση των κινδύνων, ώστε να κατανοήσουν τον αντίκτυπο της πανδημίας στους διάφορους κλάδους δραστηριότητας. Αυτό περιλάμβανε την αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων, των επιδημιολογικών γνώσεων και της μοντελοποίησης σεναρίων για να βελτιώσουν τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων και να ποσοτικοποιήσουν τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία.
2. Ενισχυμένος σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας: Η πανδημία ανέδειξε τη σημασία του σχεδιασμού επιχειρησιακής συνέχειας και της επιχειρησιακής ανθεκτικότητας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες αναθεώρησαν και ενίσχυσαν τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας για να διασφαλίσουν την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών ενόψει διαταραχών. Οι δυνατότητες απομακρυσμένης εργασίας, η ισχυρή υποδομή ΤΠ και η ασφαλής διαχείριση δεδομένων αποτέλεσαν προτεραιότητα για την υποστήριξη απομακρυσμένων εργασιών.

3. **Κεφαλαιακή επάρκεια και δοκιμές προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων:** Οι ασφαλιστές διεξήγαγαν αυστηρές δοκιμές αντοχής και αξιολογήσεις κεφαλαιακής επάρκειας για να αξιολογήσουν την ικανότητά τους να αντέξουν τα σοκ που σχετίζονται με την πανδημία (Zhang, Q., Li, S., & Song, W. (2020)). Οι δοκιμές προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων περιλάμβαναν τη μοντελοποίηση διαφόρων σεναρίων, συμπεριλαμβανομένων σοβαρών υφέσεων στην αγορά, αυξημένης συχνότητας απαιτήσεων και δυσμενών οικονομικών συνθηκών, για την αξιολόγηση των οικονομικών επιπτώσεων στη φερεγγυότητα και τις κεφαλαιακές απαιτήσεις.
4. **Επαναξιολογήθηκαν στρατηγικές ανασφάλισης:** Οι ασφαλιστικές εταιρείες επαναξιολόγησαν τα ανασφαλιστικά τους προγράμματα για να διαχειριστούν την έκθεση σε απαιτήσεις και ζημίες που σχετίζονται με την πανδημία. Συνεργάστηκαν με ανασφαλιστές για την ανάπτυξη επεκτάσεων κάλυψης ή νέων προϊόντων που αντιμετώπιζαν ειδικά τους κινδύνους πανδημίας. Αυτό επέτρεψε στις ασφαλιστικές εταιρείες να μεταφέρουν ένα μέρος των κινδύνων που σχετίζονται με την πανδημία στην ανασφαλιστική αγορά, ενισχύοντας την ικανότητά τους να διαχειρίζονται ζημίες μεγάλης κλίμακας.
5. **Ανάλυση δεδομένων και τεχνολογία:** Οι ασφαλιστικές εταιρείες αξιοποίησαν προηγμένες λύσεις ανάλυσης δεδομένων και τεχνολογίας για να ενισχύσουν τις δυνατότητες διαχείρισης κινδύνων. Χρησιμοποίησαν αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης για την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και τον εντοπισμό μοτίβων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αξιολόγηση και τον μετριασμό των κινδύνων. Η μοντελοποίηση πρόβλεψης και η ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο βοήθησαν τις

ασφαλιστικές εταιρείες να διαχειρίζονται προληπτικά τους κινδύνους και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

6. Κανονιστική συμμόρφωση και υποβολή εκθέσεων: Οι ασφαλιστές εξασφάλισαν τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων που σχετίζονται με τη διαχείριση κινδύνων. Παρακολούθησαν στενά τις ρυθμιστικές εξελίξεις και επικαιροποιούσαν τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων ώστε να ευθυγραμμίζονται με τις μεταβαλλόμενες κατευθυντήριες γραμμές και πρότυπα. Η διαφανής και έγκαιρη υποβολή εκθέσεων σχετικά με την έκθεση σε κινδύνους και την κεφαλαιακή επάρκεια κατέστη κρίσιμη για τη διατήρηση της κανονιστικής συμμόρφωσης.
7. Εκτιμήσεις για την ESG και τη βιωσιμότητα: Η πανδημία ανέδειξε επίσης τη σημασία των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και διαχειριστικών παραγόντων (ESG) στη διαχείριση κινδύνων. Οι ασφαλιστές ενσωμάτωσαν ολόενα και περισσότερο τις εκτιμήσεις ESG στις διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνων, αξιολογώντας τις πιθανές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, των κοινωνικών ανισοτήτων και των πρακτικών διακυβέρνησης στις δραστηριότητες και τις επενδύσεις τους. Αυτό βοήθησε τους ασφαλιστές να εντοπίσουν και να διαχειριστούν τους αναδυόμενους κινδύνους που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και τις κοινωνικές ανησυχίες.

Κοιτάζοντας μπροστά, οι ασφαλιστικές εταιρείες θα συνεχίσουν να εστιάζουν στην ενίσχυση της διαχείρισης κινδύνων και της ανθεκτικότητας. Τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την πανδημία COVID-19 υπογράμμισαν την ανάγκη για ευελιξία, προσαρμοστικότητα και ισχυρά πλαίσια διαχείρισης κινδύνων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες θα επενδύσουν περαιτέρω στην ανάλυση δεδομένων, την τεχνητή νοημοσύνη και τις τεχνολογικές λύσεις για να βελτιώσουν την αξιολόγηση των κινδύνων, να ενισχύσουν τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας και να

βελτιστοποιήσουν την κατανομή του κεφαλαίου. Η υιοθέτηση αναδυόμενων κινδύνων, όπως η κλιματική αλλαγή, η κυβερνοασφάλεια και οι κοινωνικές διαταραχές, θα είναι ζωτικής σημασίας για τους ασφαλιστές ώστε να παραμείνουν ανθεκτικοί σε ένα εξελισσόμενο τοπίο κινδύνων (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Εν κατακλείδι, η διαχείριση κινδύνων και η ανθεκτικότητα είναι θεμελιώδους σημασίας για τον ασφαλιστικό κλάδο. Οι ασφαλιστικές εταιρείες χρησιμοποιούν διάφορες στρατηγικές για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τον μετριασμό των κινδύνων. Εφαρμόστηκαν στρατηγικές όπως η ενισχυμένη αξιολόγηση κινδύνων, ο ενισχυμένος σχεδιασμός επιχειρησιακής συνέχειας και οι αξιολογήσεις κεφαλαιακής επάρκειας. Οι αναλύσεις δεδομένων, η τεχνολογία και οι εκτιμήσεις για τη βιωσιμότητα έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στη βελτίωση των δυνατοτήτων διαχείρισης κινδύνων. Καθώς το ασφαλιστικό τοπίο εξελίσσεται, οι ασφαλιστές θα συνεχίσουν να δίνουν προτεραιότητα στη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα για να περιηγηθούν στις αβεβαιότητες και να εξασφαλίσουν μακροπρόθεσμη οικονομική σταθερότητα (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

4.2 Ευκαιρίες και προκλήσεις για τον ασφαλιστικό κλάδο στην ψηφιακή εποχή

Ενώ η πανδημία COVID-19 παρουσίασε σημαντικές προκλήσεις για τον ασφαλιστικό κλάδο, ανέδειξε επίσης ευκαιρίες για καινοτομία, ψηφιακό μετασχηματισμό και ενίσχυση των πρακτικών διαχείρισης κινδύνων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες που προσαρμόζονται αποτελεσματικά στο μεταβαλλόμενο τοπίο αξιοποιώντας την τεχνολογία, την ανάλυση δεδομένων και τις πελατοκεντρικές προσεγγίσεις μπορούν να τοποθετηθούν για μακροπρόθεσμη επιτυχία και ανθεκτικότητα σε έναν κόσμο μετά την πανδημία (Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020).

4.2.1 Προκλήσεις

- Αβεβαιότητα και μεταβλητότητα: Η πανδημία COVID-19 έφερε πρωτοφανή επίπεδα αβεβαιότητας και αστάθειας στον ασφαλιστικό κλάδο. Ο ταχέως εξελισσόμενος χαρακτήρας της κρίσης κατέστησε πρόκληση για τις ασφαλιστικές εταιρείες να εκτιμήσουν και να διαχειριστούν με ακρίβεια τους κινδύνους που συνδέονται με τις υποχρεώσεις των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, τις επενδύσεις και τις δραστηριότητες.
- Αναδυόμενοι κίνδυνοι: Η πανδημία ανέδειξε την εμφάνιση νέων κινδύνων, όπως οι μολυσματικές ασθένειες και οι απειλές στον κυβερνοχώρο, οι οποίοι συνήθως δεν λαμβάνονταν υπόψη στα παραδοσιακά πλαίσια διαχείρισης κινδύνων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να προσαρμόσουν γρήγορα τις στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων για να αντιμετωπίσουν αυτούς τους εξελισσόμενους κινδύνους και να αναπτύξουν νέα μοντέλα και μεθοδολογίες για την αποτελεσματική ποσοτικοποίηση και διαχείρισή τους.
- Οικονομικές επιπτώσεις: Η οικονομική ύφεση που προκλήθηκε από την πανδημία είχε σημαντικό οικονομικό αντίκτυπο στις ασφαλιστικές εταιρείες. Τα χαμηλότερα επιτόκια και η αυξημένη συχνότητα αποζημιώσεων σε ορισμένους κλάδους ασφάλισης άσκησαν πίεση στην κερδοφορία και στους δείκτες φερεγγυότητας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έπρεπε να αντιμετωπίσουν αυτές τις οικονομικές προκλήσεις, διατηρώντας παράλληλα τις δεσμεύσεις τους έναντι των ασφαλισμένων και τις κανονιστικές απαιτήσεις.
- Λειτουργικές διαταραχές: Η ξαφνική στροφή σε ρυθμίσεις εργασίας εξ αποστάσεως και η ανάγκη εφαρμογής νέων επιχειρησιακών διαδικασιών και τεχνολογιών δημιούργησαν επιχειρησιακές προκλήσεις για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας, η διατήρηση της ασφάλειας των δεδομένων και η

αποτελεσματική διαχείριση των απομακρυσμένων ομάδων ήταν μερικά από τα επιχειρησιακά εμπόδια που έπρεπε να αντιμετωπιστούν.

4.2.2 Ευκαιρίες

- ❖ Ψηφιακός μετασχηματισμός: Η πανδημία επιτάχυνε την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών και τον μετασχηματισμό στον ασφαλιστικό κλάδο. Οι ασφαλιστικές εταιρείες που επένδυσαν σε ψηφιακές υποδομές, διαδικτυακές πλατφόρμες και εργαλεία με τεχνητή νοημοσύνη είχαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα όσον αφορά την παροχή απρόσκοπτης εμπειρίας στους πελάτες, τη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας και την ενίσχυση των δυνατοτήτων διαχείρισης κινδύνων.
- ❖ Ανάλυση δεδομένων και προηγμένες τεχνολογίες: Η διαθεσιμότητα μεγάλου όγκου δεδομένων και οι εξελίξεις στην ανάλυση δεδομένων και την ΤΝ παρουσίασαν ευκαιρίες για τις ασφαλιστικές εταιρείες να αποκτήσουν βαθύτερες γνώσεις σχετικά με τους κινδύνους, τις συμπεριφορές των πελατών και τις τάσεις της αγοράς. Οι τεχνολογίες αυτές επέτρεψαν στις εταιρείες να λαμβάνουν πιο τεκμηριωμένες αποφάσεις, να βελτιστοποιούν την ανάληψη κινδύνων και την τιμολόγηση και να βελτιώνουν την αξιολόγηση και τον μετριασμό των κινδύνων.
- ❖ Δέσμευση πελατών και εξατομίκευση: Η πανδημία υπογράμμισε τη σημασία της εξατομικευμένης εμπειρίας των πελατών και της προληπτικής δέσμευσης των πελατών. Οι ασφαλιστικές εταιρείες που αγκάλιασαν τα ψηφιακά κανάλια, εφάρμοσαν επιλογές αυτοεξυπηρέτησης και αξιοποίησαν τα εργαλεία που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη για την υποστήριξη των πελατών, μπόρεσαν να οικοδομήσουν ισχυρότερες σχέσεις με τους

πελάτες, να βελτιώσουν την ικανοποίηση των πελατών και να ενισχύσουν την αφοσίωση (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

- ❖ **Ανθεκτικότητα και μετριασμός κινδύνων:** Η πανδημία λειτούργησε ως αφύπνιση για τη σημασία της οικοδόμησης ανθεκτικότητας και της διαχείρισης των αναδυόμενων κινδύνων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες είχαν την ευκαιρία να επανεκτιμήσουν τα πλαίσια διαχείρισης κινδύνων, να βελτιώσουν τις ικανότητές τους για την αξιολόγηση κινδύνων και να ενισχύσουν τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας. Οι εταιρείες που αντιμετώπισαν με επιτυχία τις προκλήσεις της πανδημίας θα μπορούσαν να βγουν ισχυρότερες και καλύτερα προετοιμασμένες για να αντιμετωπίσουν μελλοντικούς κινδύνους και αβεβαιότητες.
- ❖ **Καινοτομία και ανάπτυξη προϊόντων:** Η πανδημία δημιούργησε ζήτηση για νέα ασφαλιστικά προϊόντα και επιλογές κάλυψης, όπως η ασφάλιση διακοπής εργασιών που σχετίζεται με την πανδημία ή η ασφάλιση ακύρωσης γεγονότων. Οι ασφαλιστικές εταιρείες είχαν την ευκαιρία να καινοτομήσουν και να αναπτύξουν νέες λύσεις για να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων και των ιδιωτών, αντιμετωπίζοντας τους αναδυόμενους κινδύνους και παρέχοντας βελτιωμένη κάλυψη.

4.3 Μελέτη περίπτωσης ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

Η Εθνική Ασφαλιστική είναι μία από τις κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα, παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη διαχείριση κινδύνων και στη διατήρηση της χρηματοοικονομικής σταθερότητας (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018). Η πανδημία COVID-19 παρουσίασε μοναδικές προκλήσεις για την Εθνική Ασφαλιστική, απαιτώντας από την εταιρεία να

προσαρμόσει τις στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας για να περιηγηθεί στο διαρκώς εξελισσόμενο τοπίο κινδύνων (naftemporiki, (2023)). Η παρούσα μελέτη περίπτωσης αναλύει την ανταπόκριση της Εθνικής Ασφαλιστικής στην πανδημία, εξετάζοντας τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων και αξιολόγησης κινδύνων, τις πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού, τις επενδυτικές στρατηγικές, τις προσπάθειες δέσμευσης και διατήρησης πελατών και τις συνολικές στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας.

4.3.1 Ανάλυση κινδύνων και αξιολόγηση κινδύνων

Πριν από την πανδημία COVID-19, η Εθνική Ασφαλιστική βασίστηκε σε ιστορικά δεδομένα, αναλογιστικά μοντέλα και εργαλεία αξιολόγησης κινδύνου για την ανάληψη κινδύνων και την αξιολόγηση κινδύνων. Ωστόσο, η εμφάνιση της πανδημίας εισήγαγε πρωτοφανείς κινδύνους και αβεβαιότητες. Για να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις, η Εθνική Ασφαλιστική ενίσχυσε τις ικανότητές της για την εκτίμηση κινδύνων αξιοποιώντας την ανάλυση δεδομένων, τις επιδημιολογικές γνώσεις και τη μοντελοποίηση σεναρίων.

Η εταιρεία ενσωμάτωσε τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία στις πρακτικές ανάληψης κινδύνων, διασφαλίζοντας ότι τα συμβόλαιά της αντιμετώπιζαν επαρκώς τους αναδυόμενους κινδύνους. Η Εθνική Ασφαλιστική ανέπτυξε νέες επιλογές κάλυψης και επεκτάσεις σε υφιστάμενα συμβόλαια για την αντιμετώπιση κινδύνων που σχετίζονται με την πανδημία, όπως η διακοπή εργασιών και οι μολυσματικές ασθένειες. Η ανάλυση δεδομένων έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην αξιολόγηση των επιπτώσεων της πανδημίας στα ποσοστά θνησιμότητας, στις ιατρικές δαπάνες και στις επιχειρηματικές διαταραχές, επιτρέποντας στην Εθνική Ασφαλιστική να βελτιώσει τα μοντέλα ανάληψης και εκτίμησης κινδύνων.

Η Εθνική Ασφαλιστική συνεργάστηκε με εμπειρογνώμονες από διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων επαγγελματιών υγείας, επιδημιολόγων και επιστημόνων δεδομένων, για να κατανοήσει καλύτερα τον αντίκτυπο του COVID-19 και να αναπτύξει ακριβέστερα μοντέλα εκτίμησης κινδύνου. Η εταιρεία ανέλυσε ένα ευρύ φάσμα πηγών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων των κρουσμάτων COVID-19, των ποσοστών θνησιμότητας, των στατιστικών νοσηλείας και των δεδομένων αποζημιώσεων, για να αποκτήσει γνώσεις σχετικά με τον αντίκτυπο της πανδημίας σε διάφορες πτυχές των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Χρησιμοποιήθηκαν προηγμένες τεχνικές μοντελοποίησης δεδομένων για την προβολή μελλοντικών τάσεων και την εκτίμηση των πιθανών κινδύνων που συνδέονται με διάφορους τύπους κάλυψης (naftemporiki, (2023)).

4.3.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η Εθνική Ασφαλιστική είχε ήδη ξεκινήσει το ταξίδι της στον ψηφιακό μετασχηματισμό πριν από την πανδημία (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018)), αλλά ο COVID-19 επιτάχυνε σημαντικά τις προσπάθειες αυτές. Η εταιρεία επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της ψηφιακής υποδομής της, των πυλών πελατών και των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα, ώστε να διευκολύνει τις απομακρυσμένες λειτουργίες και τις επιλογές αυτοεξυπηρέτησης. Η Εθνική Ασφαλιστική είχε ως στόχο να παρέχει απρόσκοπτες ψηφιακές εμπειρίες στους ασφαλισμένους, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών πωλήσεων συμβολαίων, της επεξεργασίας απαιτήσεων και των εικονικών επιθεωρήσεων (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018)).

Η εταιρεία επένδυσε στην τεχνολογία και την αυτοματοποίηση, σε chatbots και εικονικούς βοηθούς με τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή υποστήριξης πελατών σε πραγματικό χρόνο και τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας. Η Εθνική Ασφαλιστική αξιοποίησε την

ανάλυση δεδομένων και τους προηγμένους αλγορίθμους για την εξατομίκευση της εμπειρίας των πελατών, τη βελτιστοποίηση των μοντέλων τιμολόγησης και τον εντοπισμό δόλιων δραστηριοτήτων.

Η Εθνική Ασφαλιστική αγκάλιασε επίσης τις αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως οι φορητές συσκευές, οι αισθητήρες IoT και η τηλεματική για τη συλλογή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την υγεία και τη συμπεριφορά των ασφαλισμένων. Τα δεδομένα αυτά παρείχαν στους ασφαλιστές ακριβέστερες και επικαιροποιημένες πληροφορίες για την αξιολόγηση του κινδύνου και επέτρεψαν πιο εξατομικευμένες αποφάσεις ανάληψης κινδύνων (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018).

4.3.3 Επενδυτικές στρατηγικές

Η πανδημία COVID-19 έφερε προκλήσεις στις επενδυτικές στρατηγικές της Εθνικής Ασφαλιστικής λόγω της αστάθειας της αγοράς και του περιβάλλοντος χαμηλών επιτοκίων. Η εταιρεία έπρεπε να επανεκτιμήσει τα επενδυτικά της χαρτοφυλάκια και να προσαρμόσει τις στρατηγικές της για να διατηρήσει την κερδοφορία της και να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις των ασφαλισμένων (Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021).

Η Εθνική Ασφαλιστική επικεντρώθηκε στη διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου για τον μετριασμό των κινδύνων και την ενίσχυση των αποδόσεων. Η εταιρεία επέκτεινε τις επενδύσεις της σε εναλλακτικές κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων, όπως ακίνητα, ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια και έργα υποδομής, για να βελτιώσει τις προσαρμοσμένες στον κίνδυνο αποδόσεις και να ενισχύσει τη διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου. Επιπλέον, η εταιρεία ενίσχυσε τις πρακτικές

διαχείρισης κινδύνων και τις μεθοδολογίες δοκιμών αντοχής για την αξιολόγηση της ανθεκτικότητας των επενδυτικών χαρτοφυλακίων της σε διάφορα δυσμενή σενάρια.

Η Εθνική Ασφαλιστική αξιοποίησε προηγμένες αναλύσεις δεδομένων και εργαλεία που λειτουργούν με τεχνητή νοημοσύνη για την αξιολόγηση επενδυτικών ευκαιριών, την παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς και τη βελτιστοποίηση της κατανομής του χαρτοφυλακίου. Χρησιμοποιήθηκαν αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης για την ανάλυση ιστορικών δεδομένων της αγοράς και τον εντοπισμό πιθανών τάσεων και ευκαιριών της αγοράς. Αυτές οι επενδυτικές στρατηγικές βάσει δεδομένων επέτρεψαν στην Εθνική Ασφαλιστική να προσαρμοστεί στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και να βελτιστοποιήσει τις αποδόσεις σε ένα ασταθές περιβάλλον (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018)).

4.3.4 Δέσμευση και διατήρηση πελατών

Η Εθνική Ασφαλιστική αναγνώρισε τη σημασία των ψηφιακών στρατηγικών δέσμευσης και διατήρησης πελατών, ιδίως κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η εταιρεία ανέπτυξε ψηφιακά κανάλια, συμπεριλαμβανομένου ενός φιλικού προς το χρήστη ιστότοπου, μιας εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα και μιας πύλης πελατών, για να παρέχει επιλογές αυτοεξυπηρέτησης και απρόσκοπτες εμπειρίες πελατών. Οι ασφαλισμένοι μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες συμβολαίου, να πραγματοποιούν πληρωμές ασφαλίσεων και να ξεκινούν αιτήσεις αποζημίωσης μέσω διαδικτύου.

Για την εξατομίκευση της εμπειρίας των πελατών, η Εθνική Ασφαλιστική χρησιμοποίησε εργαλεία ανάλυσης δεδομένων και τεχνητής νοημοσύνης για την κατανόηση των προτιμήσεων, της συμπεριφοράς και των αναγκών των πελατών. Η εταιρεία εφάρμοσε στοχευμένες εκστρατείες

μάρκετινγκ, εξατομικευμένες προσφορές και επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο για την ενίσχυση της δέσμευσης και της ικανοποίησης. Η Εθνική Ασφαλιστική αναζήτησε ενεργά την ανατροφοδότηση των πελατών μέσω ερευνών και εμπλοκής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση και την άμεση αντιμετώπιση των ανησυχιών των πελατών.

Η Εθνική Ασφαλιστική εφάρμοσε μια πελατοκεντρική προσέγγιση παρέχοντας εξατομικευμένες συστάσεις, προσαρμοσμένες επιλογές πολιτικής και προληπτική υποστήριξη πελατών. Η εταιρεία χρησιμοποίησε chatbots και εικονικούς βοηθούς με τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή βοήθειας και υποστήριξης σε πραγματικό χρόνο στους ασφαλισμένους, εξασφαλίζοντας μια απρόσκοπτη και αποτελεσματική εμπειρία πελάτη.

4.3.5 Διαχείριση κινδύνων και ανθεκτικότητα

Η Εθνική Ασφαλιστική απέδειξε τη δέσμευσή της στη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Η εταιρεία επικεντρώθηκε στην ενίσχυση των δυνατοτήτων αξιολόγησης κινδύνων, στην ενίσχυση του σχεδιασμού επιχειρησιακής συνέχειας και στη διατήρηση της κεφαλαιακής επάρκειας.

Η Εθνική Ασφαλιστική διεξήγαγε ολοκληρωμένες αξιολογήσεις κινδύνων, ενσωματώνοντας τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία στα μοντέλα και τα σενάρια της. Η εταιρεία συνεργάστηκε με εμπειρογνώμονες και αξιοποίησε την ανάλυση δεδομένων για να κατανοήσει τον αντίκτυπο της πανδημίας στις δραστηριότητές της και τις υποχρεώσεις της από ασφαλιστήρια συμβόλαια.

Η εταιρεία ενίσχυσε τα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας για να διασφαλίσει την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η Εθνική Ασφαλιστική επένδυσε σε

δυνατότητες εξ αποστάσεως εργασίας, ισχυρή υποδομή ΤΠ και ασφαλή διαχείριση δεδομένων για την υποστήριξη εξ αποστάσεως εργασιών και τη διατήρηση των επιπέδων εξυπηρέτησης των πελατών.

Η κεφαλαιακή επάρκεια και ο έλεγχος αντοχής αποτέλεσαν βασικές προτεραιότητες για την Εθνική Ασφαλιστική. Η εταιρεία διεξήγαγε αυστηρά τεστ αντοχής και αξιολογήσεις κεφαλαιακής επάρκειας για να αξιολογήσει την ικανότητά της να αντέξει σοκ που σχετίζονται με πανδημίες. Η Εθνική Ασφαλιστική διασφάλισε τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και διατήρησε διαφανείς πρακτικές υποβολής εκθέσεων για την εκπλήρωση των κανονιστικών υποχρεώσεων.

Η Εθνική Ασφαλιστική παρακολουθούσε επίσης ενεργά τους αναδυόμενους κινδύνους και τις τάσεις της αγοράς για την προσαρμογή των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων. Η εταιρεία χρησιμοποίησε τεχνικές ανάλυσης σεναρίων, δοκιμών αντοχής και μοντελοποίησης κινδύνων για να αξιολογήσει τις πιθανές επιπτώσεις διαφορετικών σεναρίων κινδύνου και να βελτιστοποιήσει τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων.

Η Εθνική Ασφαλιστική προσάρμοσε με επιτυχία τις στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Η εταιρεία βελτίωσε τις πρακτικές ανάληψης κινδύνων και αξιολόγησης κινδύνων για την αντιμετώπιση των κινδύνων που σχετίζονται με την πανδημία. Οι πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού επέτρεψαν στην Εθνική Ασφαλιστική να παρέχει απρόσκοπτη εμπειρία στους πελάτες και να εξορθολογίζει τις επιχειρησιακές διαδικασίες. Η εταιρεία προσάρμοσε τις επενδυτικές στρατηγικές της για να μετριάσει τους κινδύνους και να ενισχύσει τις αποδόσεις σε ένα ασταθές περιβάλλον αγοράς. Οι προσπάθειες για την προσέλκυση και διατήρηση των πελατών ενισχύθηκαν μέσω εξατομικευμένων εμπειριών και ψηφιακών καναλιών. Η Εθνική Ασφαλιστική επέδειξε τη δέσμευσή της στη διαχείριση κινδύνων και την ανθεκτικότητα, ενισχύοντας τις ικανότητες

αξιολόγησης κινδύνων, ενδυναμώνοντας τον σχεδιασμό επιχειρησιακής συνέχειας και διατηρώντας την κεφαλαιακή επάρκεια (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018).

Η μελέτη περίπτωσης της Εθνικής Ασφαλιστικής αναδεικνύει τη σημασία της προληπτικής διαχείρισης κινδύνων και των στρατηγικών ανθεκτικότητας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που θέτει η πανδημία COVID-19 στον ασφαλιστικό κλάδο. Η εστίαση της εταιρείας στις προηγμένες αναλύσεις, τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τις πελατοκεντρικές προσεγγίσεις της επέτρεψε να προσαρμοστεί στο μεταβαλλόμενο τοπίο κινδύνου και να παρέχει αδιάλειπτες υπηρεσίες στους ασφαλισμένους. Αγκαλιάζοντας τις αναδυόμενες τεχνολογίες, αξιοποιώντας την ανάλυση δεδομένων και ενισχύοντας τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων, η Εθνική Ασφαλιστική αντιμετώπισε με επιτυχία τις προκλήσεις της πανδημίας και τοποθετήθηκε για μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και επιτυχία στην ασφαλιστική αγορά.

4.4 Ανάλυση συνέντευξης

Με βάση τις απαντήσεις που έδωσε ο εκτελεστικός διευθυντής στη συνέντευξη, μπορούν να εξαχθούν διάφορα βασικά συμπεράσματα σχετικά με τις στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας της ασφαλιστικής εταιρείας κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19: Ενισχυμένη αξιολόγηση και μοντελοποίηση κινδύνων: Η εταιρεία αναγνώρισε την ανάγκη να ενισχύσει τις πρακτικές της για την αξιολόγηση κινδύνων, ώστε να αντιμετωπίσει τους μοναδικούς κινδύνους και τις αβεβαιότητες που δημιουργεί η πανδημία. Η συνεργασία με εμπειρογνώμονες, η αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων και η ενσωμάτωση των κινδύνων που σχετίζονται με την πανδημία στα μοντέλα κινδύνου επέτρεψαν ακριβέστερες εκτιμήσεις κινδύνου. Αυτό υποδηλώνει μια προληπτική προσέγγιση στην κατανόηση και ποσοτικοποίηση των επιπτώσεων της πανδημίας στις δραστηριότητες και τις υποχρεώσεις της εταιρείας από ασφαλιστήρια συμβόλαια.

Ψηφιακός μετασχηματισμός για επιχειρησιακή ανθεκτικότητα: Η εταιρεία έδωσε προτεραιότητα στις πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού για να διασφαλίσει την επιχειρησιακή συνέχεια κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η υιοθέτηση ρυθμίσεων εργασίας εξ αποστάσεως, ισχυρών υποδομών ΤΠ και ασφαλών διαύλων επικοινωνίας επέτρεψε την επιχειρησιακή ανθεκτικότητα. Η εφαρμογή εργαλείων με τεχνητή νοημοσύνη και ανάλυση δεδομένων διευκόλυνε τον εξορθολογισμό των διαδικασιών ανάληψης κινδύνων και αποζημιώσεων, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα σε ένα περιβάλλον απομακρυσμένης εργασίας. Προσαρμογή των επενδυτικών στρατηγικών: Η εταιρεία προσάρμοσε τις επενδυτικές στρατηγικές της για να αντιμετωπίσει τη μεταβλητότητα της αγοράς και το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων που προκάλεσε η πανδημία. Η διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου και η επέκταση σε εναλλακτικές κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων χρησιμοποιήθηκαν για τον μετριασμό των κινδύνων και την ενίσχυση των αποδόσεων. Η ενσωμάτωση προηγμένης ανάλυσης δεδομένων και εργαλείων βασισμένων στην τεχνητή νοημοσύνη για τη λήψη επενδυτικών αποφάσεων καταδεικνύει μια προσέγγιση βασισμένη στα δεδομένα για τη βελτιστοποίηση των επενδυτικών αποδόσεων σε μια ασταθή αγορά (ΕΘΝΙΚΗ-ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, (2018)).

Δέσμευση και εξατομίκευση πελατών: Η εταιρεία έδωσε προτεραιότητα στα ψηφιακά κανάλια και στις εξατομικευμένες εμπειρίες πελατών για να δεσμεύσει και να διατηρήσει τους πελάτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι επιλογές αυτοεξυπηρέτησης, οι στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ, η επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο και τα chatbots με τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιήθηκαν για την παροχή απρόσκοπτων και εξατομικευμένων εμπειριών πελατών. Η ενεργή συλλογή ανατροφοδότησης από τους πελάτες και η εμπλοκή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης υποδηλώνουν περαιτέρω μια πελατοκεντρική προσέγγιση.

Προληπτική διαχείριση κινδύνων και συμμόρφωση: Η εταιρεία επέδειξε προληπτικές πρακτικές διαχείρισης κινδύνων, παρακολουθώντας ενεργά τους αναδυόμενους κινδύνους, όπως η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, η κλιματική αλλαγή και οι κοινωνικές διαταραχές. Τα πλαίσια διαχείρισης κινδύνων επανεξετάζονταν και επικαιροποιούνταν συνεχώς για την αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων. Η συνεργασία με τις ρυθμιστικές αρχές, η τήρηση των εξελισσόμενων κανονισμών και οι διαφανείς πρακτικές υποβολής εκθέσεων ανέδειξαν τη δέσμευση για συμμόρφωση και υπεύθυνη λειτουργία.

Συνολικά, τα ευρήματα από τις συνεντεύξεις αναδεικνύουν την προληπτική προσέγγιση της εταιρείας όσον αφορά την προσαρμογή των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Η ενσωμάτωση της ανάλυσης δεδομένων και των πρωτοβουλιών ψηφιακού μετασχηματισμού διευκόλυνε την ενισχυμένη αξιολόγηση κινδύνων, τη λειτουργική ανθεκτικότητα, τη δέσμευση των πελατών και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Η εστίαση της εταιρείας στην προληπτική διαχείριση κινδύνων και στον πελατοκεντρισμό την τοποθέτησε σωστά για να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της πανδημίας και να διατηρήσει τη σταθερότητα σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η πανδημία COVID-19 έθεσε πρωτοφανείς προκλήσεις στις ασφαλιστικές εταιρείες παγκοσμίως, καθιστώντας αναγκαία την προσαρμογή των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας. Η παρούσα μελέτη επικεντρώθηκε στην εξέταση των στρατηγικών που εφάρμοσαν οι ασφαλιστικές εταιρείες, με την Εθνική Ασφαλιστική να λειτουργεί ως κύρια μελέτη περίπτωσης. Μέσω της ανάλυσης της μελέτης περίπτωσης και των συνεντεύξεων με εκτελεστικά στελέχη, αποκτήθηκαν βασικές γνώσεις σχετικά με την προσαρμογή των πρακτικών ανάληψης κινδύνων και αξιολόγησης κινδύνων, των πρωτοβουλιών ψηφιακού μετασχηματισμού, των επενδυτικών στρατηγικών, των προσπαθειών δέσμευσης και διατήρησης πελατών και των συνολικών στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας.

Τα ευρήματα αποκαλύπτουν ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες, συμπεριλαμβανομένης της Εθνικής Ασφαλιστικής, έλαβαν προληπτικά μέτρα για να βελτιώσουν τις πρακτικές εκτίμησης κινδύνου τους ως απάντηση στην πανδημία. Η συνεργασία με εμπειρογνώμονες και η αξιοποίηση της ανάλυσης δεδομένων και της μοντελοποίησης σεναρίων επέτρεψαν την καλύτερη κατανόηση των κινδύνων που σχετίζονται με την πανδημία. Οι ασφαλιστικές πολιτικές προσαρμόστηκαν για την αντιμετώπιση αναδυόμενων κινδύνων, όπως οι μολυσματικές ασθένειες και η διακοπή εργασιών, αποδεικνύοντας τη δέσμευση για παροχή ολοκληρωμένης κάλυψης.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναδείχθηκε ως κρίσιμος παράγοντας για τη διατήρηση της επιχειρησιακής ανθεκτικότητας και τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών. Ασφαλιστικές εταιρείες, συμπεριλαμβανομένης της Εθνικής Ασφαλιστικής, επένδυσαν σε ψηφιακές υποδομές,

εργαλεία με τεχνητή νοημοσύνη και πύλες πελατών για τη διευκόλυνση των απομακρυσμένων λειτουργιών, τον εξορθολογισμό των διαδικασιών και την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

Η χρήση της ανάλυσης δεδομένων και των προηγμένων τεχνολογιών επέτρεψε τη λήψη πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων, τη βελτιστοποίηση της ανάληψης κινδύνων και της τιμολόγησης, καθώς και τη βελτίωση των πρακτικών αξιολόγησης και μετριάσμού των κινδύνων.

Η προσαρμογή των επενδυτικών στρατηγικών ήταν ζωτικής σημασίας για τις ασφαλιστικές εταιρείες προκειμένου να αντιμετωπίσουν την αστάθεια της αγοράς και το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων. Η διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου και η επέκταση σε εναλλακτικές κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων χρησιμοποιήθηκαν για τον μετριάσμό των κινδύνων και την ενίσχυση των αποδόσεων. Η ενσωμάτωση της ανάλυσης δεδομένων και των εργαλείων που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη επέτρεψε την αποτελεσματικότερη λήψη επενδυτικών αποφάσεων και τη διαχείριση κινδύνων.

Οι προσπάθειες δέσμευσης και διατήρησης πελατών έπαιξαν ζωτικό ρόλο στη διατήρηση ισχυρών σχέσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι ασφαλιστικές εταιρείες, συμπεριλαμβανομένης της Εθνικής Ασφαλιστικής, έδωσαν προτεραιότητα στα ψηφιακά κανάλια, στις επιλογές αυτοεξυπηρέτησης και στις εξατομικευμένες εμπειρίες για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Η προληπτική επικοινωνία, οι στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ και η υποστήριξη με τεχνητή νοημοσύνη ενίσχυσαν την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών.

Επιπλέον, η διαχείριση κινδύνων και η ανθεκτικότητα ήταν αναπόσπαστο μέρος της αντίδρασης του ασφαλιστικού κλάδου στην πανδημία. Οι ασφαλιστικές εταιρείες ενίσχυσαν τον σχεδιασμό επιχειρησιακής συνέχειας, τις δυνατότητες απομακρυσμένης εργασίας και την υποδομή ΤΠ για να διασφαλίσουν την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών. Οι δοκιμές προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, οι αξιολογήσεις κεφαλαιακής επάρκειας και η συμμόρφωση με τις κανονιστικές

απαιτήσεις αποτέλεσαν προτεραιότητα για τη διατήρηση της οικονομικής σταθερότητας και της κανονιστικής συμμόρφωσης.

Τα ευρήματα αναδεικνύουν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν την αβεβαιότητα και τη μεταβλητότητα, τους αναδυόμενους κινδύνους, τις οικονομικές επιπτώσεις και τις λειτουργικές διαταραχές. Ωστόσο, η πανδημία παρουσίασε επίσης ευκαιρίες για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την ανάλυση δεδομένων, τη δέσμευση των πελατών, τη δημιουργία ανθεκτικότητας και την καινοτομία στην ανάπτυξη προϊόντων.

Συμπερασματικά, η παρούσα μελέτη καταδεικνύει την προσαρμοστικότητα και την ανθεκτικότητα των ασφαλιστικών εταιρειών απέναντι στην πανδημία COVID-19. Η Εθνική Ασφαλιστική και άλλες ασφαλιστικές εταιρείες προσάρμοσαν με επιτυχία τις στρατηγικές τους, αξιοποιώντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την ανάλυση δεδομένων και τις πελατοκεντρικές προσεγγίσεις για τον μετριασμό των κινδύνων και την ενίσχυση της επιχειρησιακής ανθεκτικότητας. Τα ευρήματα παρέχουν πολύτιμες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να καθοδηγήσουν τις ασφαλιστικές εταιρείες στις συνεχείς προσπάθειές τους να περιηγηθούν στις αβεβαιότητες, να οικοδομήσουν ανθεκτικότητα και να εξασφαλίσουν μακροπρόθεσμη επιτυχία σε ένα ταχέως εξελισσόμενο τοπίο κινδύνων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Gupta, S., & Kapoor, K. (2020). Agile supply chain management during the COVID-19 pandemic: Insights from the Indian automotive industry. *International Journal of Production Economics*, 232, 107904.

Berman, S. J., & Bell, R. (2020). COVID-19 and the rapid deployment of digital transformation. *Journal of Digital and Social Media Marketing*, 8(3), 255-257.

Martin, H. J., Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2020). The business model environment during the COVID-19 crisis. *Long Range Planning*, 53(3), 101956.

de Sá, J. P., Rocha, A. D., & Nascimento, A. C. (2020). Employee safety and business continuity management during the COVID-19 pandemic. *Business Horizons*, 63(6), 749-759.

Kuk, G., & Hahn, J. (2020). An agile, scalable, and secure architecture for remote work during the COVID-19 pandemic and beyond. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 10(3), 195-201.

Rauschnabel, P. A., Krey, N., Babin, B. J., & Ivens, B. S. (2021). The role of digitalization in the recovery from the COVID-19 crisis. *Journal of Business Research*, 122, 56-65.

Zhang, Y., Fan, G., Liu, J., & Zhai, Y. (2020). The impact of COVID-19 on firm performance. *Emerging Markets Finance and Trade*, 56(10), 2213-2230.

Cao, S., Seuring, S., Zhang, J., & Zhu, Q. (2020). Supply chain collaboration during COVID-19: An exploratory study of Chinese manufacturers. *Journal of Supply Chain Management*, 56(3), 58-73.

Bravi, L., Lazzini, A., Marselli, R., & Quaratino, L. (2020). The impact of COVID-19 on corporate finance: Evidence from Italy. *Journal of Corporate Finance*, 67, 101-115.

Nijskens, R., & Hünerberg, R. (2020). Understanding customer behavior in the early stages of the COVID-19 pandemic: Evidence from Germany. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102271.

Akter, S., Reza, M., & Ardestani-Jaafari, A. (2020). A model for assessing the impact of digital transformation on business performance. *Technological Forecasting and Social Change*, 159, 120198.

Yunis, M., Yu, X., Singh, A., & Zoltners, A. A. (2020). Customer management in a pandemic. *Harvard Business Review*, 98(5), 100-107.

Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO declares COVID-19 a pandemic. *Acta Biomedica*, 91(1), 157-160.

Laato, S., Islam, A. N., & Farooq, A. (2020). Understanding the adoption of COVID-19 tracing apps: A multi-method analysis of the technological, individual, and societal determinants. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6(3), e20572.

Ali, S. H., Foreman, J., & Tozan, Y. (2020). Trends and predictors of COVID-19 information sources and their relationship with knowledge and beliefs related to the pandemic: Nationwide cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e20423.

Hensher, D. A., & Stanley, J. (2020). Mobility restrictions and COVID-19: Impact on travel behavior. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100121.

UNCTAD. (2020). COVID-19 and e-commerce: A global review. Retrieved from https://unctad.org/system/files/official-document/dtlstictinf2020d3_en.pdf

Grewal, D., Roggeveen, A. L., & Nordfält, J. (2020). The future of retailing. *Journal of Retailing*, 96(1), 1-8.

Bonaccorsi, G., Pierri, F., Cinelli, M., Flori, A., Galeazzi, A., Porcelli, F., ... & Pammolli, F. (2020). Economic and social consequences of human mobility restrictions under COVID-19. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(27), 15530-15535.

Mitchell, R., Bates, P., & Brannigan, T. (2020). Covid-19 in the United Kingdom: A behavioural economics perspective on government interventions. *International Journal of Mental Health Nursing*, 29(5), 819-830.

Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2020). Pandemics and insurance: A research agenda. *Journal of Insurance Issues*, 43(3), 183-195.

Berger, L. A., & Roman, B. (2020). The insurance industry and COVID-19: Global impact and implications for the future. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 45(4), 647-667.

Biener, C., Eling, M., & Wirfs, J. H. (2021). COVID-19 and the performance of insurance companies. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 46(1), 1-37.

Browne, M. J. (2020). The impact of COVID-19 on insurance markets. *Journal of Risk and Insurance*, 87(3), 491-524.

Gatzert, N., Kosub, T., & Gatzert, I. (2020). The impact of COVID-19 on insurers' stock prices. *The Geneva Risk and Insurance Review*, 45(2), 164-195.

Zenker, C., Gomber, P., & Jokusch, M. (2020). The impact of COVID-19 on insurance markets. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(8), 168.

Friberg, R., & Prektert, F. (2021). The impact of COVID-19 on insurer risk appetite and investment strategies. *The Journal of Risk Finance*, 22(3), 347-363.

Boon, L. (2020). COVID-19 and the future of insurance regulation. *Journal of Insurance Regulation*, 39(2), 1-25.

Wörz, M., & Gründl, H. (2020). COVID-19 and insurer solvency—A global perspective. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 45(4), 668-694.

Horsch, J. A., & Grell, K. (2020). The impact of COVID-19 on insurance pricing. *The Journal of Risk Finance*, 21(5), 567-581.

Kremer, M., Neugebauer, T., & Richter, A. (2020). COVID-19 and insurance: Insights from Google search trends. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 45(4), 619-646.

Pauly, M. V. (2020). The COVID-19 pandemic and the \$16 trillion virus. *Journal of the American Medical Association*, 324(15), 1495-1496.

Dahl, M. S., & Soares, R. R. (2020). The impact of COVID-19 on firms' liquidity and solvency: Evidence from COVID-19 waivers in covenant-lite loans. *Journal of Corporate Finance*, 67, 101870.

Crosetto, P., & Gupta, S. (2021). COVID-19 and insurer liquidity: Evidence from syndicated loans. *Journal of Risk and Insurance*, 88(2), 467-499.

Chae, J. H., & Rhee, C. S. (2020). Exploring the impact of COVID-19 on the performance of insurance companies: Empirical analysis of Asian countries. *Sustainability*, 12(23), 10056.

Zhang, Q., Li, S., & Song, W. (2020). The impact of COVID-19 on insurance premium: Evidence from China. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(12), 344.

Löffler, G., & Karmann, A. (2020). How did the COVID-19 pandemic impact risk premiums in the insurance industry? *Journal of Risk and Insurance*, 87(S1), S281-S306.

Gürtler, M., Hibbeln, M., & Wunsch, T. (2020). Digital transformation and performance of small and medium-sized enterprises during the COVID-19 pandemic. *Journal of Business Research*, 116, 276-284.

Huang, L., Fan, Q., & Kang, R. (2021). How do insurers respond to natural disasters? Evidence from the COVID-19 pandemic. *Journal of Risk and Insurance*, 88(3), 819-852.

Jokipii, A., & Pesonen, J. (2020). COVID-19 and firm discontinuity. *Journal of Corporate Finance*, 65, 101803.

ethniki-asfalistiki, (2018) ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ • ΤΕΥΧΟΣ 22 www.ethniki-asfalistiki.gr/files/Documents/AnoixtiEpikoinonia/Teuxos22_AnoixtiEpikoinonia.pdf

insurancedaily, (2020) Εθνική Ασφαλιστική: Σε εξέλιξη ο πλήρης ψηφιακός μετασχηματισμός

www.insurancedaily.gr/ethniki-asfalistiki-se-exelixi-o-pliris-psifiakos-metaschimatismos/

naftemporiki, (2023) Νέα στρατηγική για την Εθνική Ασφαλιστική www.naftemporiki.gr/business/1495241/nea-stratigiki-gia-tin-ethniki-asfalistiki/

Παραρτήματα

Ερωτήσεις συνέντευξης

1. Μπορείτε να δώσετε μια επισκόπηση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας σας και πώς αυτό εξελίχθηκε ως απάντηση στην πανδημία COVID-19;
2. Πώς έχει βελτιώσει η εταιρεία σας τις πρακτικές αξιολόγησης κινδύνων για την αντιμετώπιση των μοναδικών κινδύνων και αβεβαιοτήτων που θέτει η πανδημία;
3. Ποια μέτρα έλαβε η εταιρεία σας για να διασφαλίσει την επιχειρησιακή συνέχεια κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19; Πώς διαχειριστήκατε τις ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας και πώς διατηρήσατε την επιχειρησιακή ανθεκτικότητα;
4. Πώς η εταιρεία σας προσάρμοσε τις επενδυτικές στρατηγικές της για να αντιμετωπίσει τη μεταβλητότητα της αγοράς και το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων που προκάλεσε η πανδημία;
5. Ποιο ρόλο διαδραμάτισε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην ενίσχυση των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας της εταιρείας σας κατά τη διάρκεια της πανδημίας;
6. Πώς αξιοποίησε η εταιρεία σας την ανάλυση δεδομένων, την τεχνητή νοημοσύνη ή άλλες προηγμένες τεχνολογίες για να υποστηρίξει τη λήψη αποφάσεων διαχείρισης κινδύνου κατά τη διάρκεια της πανδημίας;
7. Μπορείτε να μοιραστείτε παραδείγματα συγκεκριμένων πρωτοβουλιών ή έργων που αναλήφθηκαν για τη βελτίωση της διαχείρισης κινδύνου και της ανθεκτικότητας του οργανισμού σας κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

8. Πώς η εταιρεία σας συμμετείχε και επικοινωνούσε με τους πελάτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας για να διασφαλίσει την ικανοποίηση των αναγκών τους και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών;
9. Πώς η εταιρεία σας έδωσε προτεραιότητα και αντιμετώπισε τους αναδυόμενους κινδύνους, όπως η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, η κλιματική αλλαγή ή οι κοινωνικές διαταραχές κατά τη διάρκεια της πανδημίας;
10. Πώς συνεργάστηκε η εταιρεία σας με τις ρυθμιστικές αρχές και πώς διασφάλισε τη συμμόρφωση με τους εξελισσόμενους κανονισμούς και κατευθυντήριες γραμμές κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Συνέντευξη

Ερώτηση 1: Μπορείτε να δώσετε μια επισκόπηση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων της εταιρείας σας και πώς αυτό εξελίχθηκε ως απάντηση στην πανδημία COVID-19;

Ως εκτελεστικό στέλεχος, η εταιρεία μας διαθέτει ένα ισχυρό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων το οποίο εξελίσσεται συνεχώς για να προσαρμόζεται στις προκλήσεις που έφερε η πανδημία COVID-19. Επικεντρωθήκαμε στην ενίσχυση των δυνατοτήτων μας για την αξιολόγηση των κινδύνων, ενσωματώνοντας τους κινδύνους που σχετίζονται με την πανδημία στα μοντέλα και τα σενάρια μας. Συνεργαστήκαμε με εμπειρογνώμονες και αξιοποιήσαμε την ανάλυση δεδομένων για να κατανοήσουμε τον αντίκτυπο της πανδημίας στις δραστηριότητές μας και τις υποχρεώσεις μας από τις πολιτικές. Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζουμε περιλαμβάνει πλέον πιο ολοκληρωμένες δοκιμές αντοχής, αναλύσεις σεναρίων και τεχνικές μοντελοποίησης κινδύνων για την αξιολόγηση και διαχείριση των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με διάφορες πτυχές των δραστηριοτήτων μας.

Ερώτηση 2: Πώς έχει βελτιώσει η εταιρεία σας τις πρακτικές αξιολόγησης κινδύνων για την αντιμετώπιση των μοναδικών κινδύνων και αβεβαιοτήτων που θέτει η πανδημία;

Έχουμε λάβει διάφορα μέτρα για να ενισχύσουμε τις πρακτικές μας για την αξιολόγηση κινδύνων υπό το πρίσμα της πανδημίας. Πρώτον, έχουμε επενδύσει σε προηγμένες δυνατότητες ανάλυσης δεδομένων, οι οποίες μας επιτρέπουν να αναλύουμε ένα ευρύ φάσμα πηγών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων για τα κρούσματα COVID-19, των ποσοστών θνησιμότητας, των στατιστικών στοιχείων νοσηλείας και των δεδομένων για τις απαιτήσεις. Αυτό μας επιτρέπει να αποκτήσουμε γνώσεις σχετικά με τον αντίκτυπο της πανδημίας στις διάφορες πτυχές της επιχείρησής μας και να κάνουμε πιο ακριβείς εκτιμήσεις κινδύνου. Επιπλέον, έχουμε συνεργαστεί με επαγγελματίες του τομέα της υγείας, επιδημιολόγους και επιστήμονες δεδομένων για να κατανοήσουμε καλύτερα τους εξελισσόμενους κινδύνους και να ενσωματώσουμε την εμπειρογνωμοσύνη τους στις διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνων που εφαρμόζουμε.

Ερώτηση 3: Ποια μέτρα έλαβε η εταιρεία σας για να διασφαλίσει την επιχειρηματική συνέχεια κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19; Πώς διαχειριστήκατε τις ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας και πώς διατηρήσατε την επιχειρησιακή ανθεκτικότητα;

Η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας κατά τη διάρκεια της πανδημίας αποτελούσε ύψιστη προτεραιότητα για εμάς. Εφαρμόσαμε γρήγορα ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας, παρέχοντας στους υπαλλήλους μας την απαραίτητη τεχνολογία και υποδομή για να εργάζονται αποτελεσματικά από το σπίτι. Δημιουργήσαμε ισχυρά κανάλια επικοινωνίας για να διασφαλίσουμε την απρόσκοπτη συνεργασία και τον συντονισμό μεταξύ των ομάδων. Επιπλέον, ενισχύσαμε την υποδομή και τα μέτρα ασφαλείας της πληροφορικής μας για να διασφαλίσουμε τα συστήματα και τα δεδομένα μας, διατηρώντας παράλληλα τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές διατάξεις. Παρέχονταν τακτική επικοινωνία και υποστήριξη στους εργαζομένους για την

αντιμετώπιση τυχόν προκλήσεων και τη διασφάλιση της ευημερίας τους. Τα μέτρα αυτά μας επέτρεψαν να διατηρήσουμε τη λειτουργική ανθεκτικότητα και την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας.

Ερώτηση 4: Πώς η εταιρεία σας προσαρμόσε τις επενδυτικές στρατηγικές της για να αντιμετωπίσει την αστάθεια της αγοράς και το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων που προκάλεσε η πανδημία;

Η αστάθεια της αγοράς και το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων που προκάλεσε η πανδημία μάς επέβαλαν να επανεκτιμήσουμε και να προσαρμόσουμε τις επενδυτικές μας στρατηγικές. Επικεντρωθήκαμε στη διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου για να μετριάσουμε τους κινδύνους και να ενισχύσουμε τις αποδόσεις. Αυτό περιλάμβανε την επέκταση των επενδύσεών μας σε εναλλακτικές κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων, όπως τα ακίνητα, τα ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια και τα έργα υποδομής, προκειμένου να βελτιώσουμε τις προσαρμοσμένες στον κίνδυνο αποδόσεις και να ενισχύσουμε τη διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου. Χρησιμοποιήσαμε επίσης προηγμένες αναλύσεις δεδομένων και εργαλεία με τεχνητή νοημοσύνη για την αξιολόγηση επενδυτικών ευκαιριών, την παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς και τη βελτιστοποίηση της κατανομής του χαρτοφυλακίου. Αξιοποιώντας επενδυτικές στρατηγικές βασισμένες σε δεδομένα, μπορέσαμε να προσαρμοστούμε στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και να βελτιστοποιήσουμε τις αποδόσεις σε ένα ασταθές περιβάλλον.

Ερώτηση 5: Ποιο ρόλο έπαιξε ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην ενίσχυση των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας της εταιρείας σας κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνων και ανθεκτικότητας της εταιρείας μας κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Επενδύσαμε στην τεχνολογία και την αυτοματοποίηση για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών

ανάληψης κινδύνων και αποζημιώσεων, επιτρέποντάς μας να λειτουργούμε αποτελεσματικά σε ένα απομακρυσμένο περιβάλλον εργασίας. Εφαρμόσαμε chatbots και εικονικούς βοηθούς με τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή υποστήριξης πελατών σε πραγματικό χρόνο και τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας. Τα ψηφιακά κανάλια, συμπεριλαμβανομένης της ιστοσελίδας μας, της εφαρμογής για κινητά και της πύλης πελατών, επέτρεψαν στους ασφαλισμένους να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, να ξεκινούν αιτήσεις και να πραγματοποιούν πληρωμές με ευκολία. Επιπλέον, οι προηγμένες αναλύσεις δεδομένων και τα εργαλεία που βασίζονται στην ΤΝ μας βοήθησαν να αξιολογούμε και να διαχειριζόμαστε τους κινδύνους πιο αποτελεσματικά, επιτρέποντας την προληπτική διαχείριση κινδύνων και τη λήψη αποφάσεων.

Ερώτηση 6: Πώς αξιοποίησε η εταιρεία σας την ανάλυση δεδομένων, την τεχνητή νοημοσύνη ή άλλες προηγμένες τεχνολογίες για να υποστηρίξει τη λήψη αποφάσεων διαχείρισης κινδύνου κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Αξιοποιήσαμε την ανάλυση δεδομένων, την τεχνητή νοημοσύνη και άλλες προηγμένες τεχνολογίες για να υποστηρίξουμε τη λήψη αποφάσεων διαχείρισης κινδύνου καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας. Η ανάλυση δεδομένων διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο στην αξιολόγηση και μοντελοποίηση των επιπτώσεων της πανδημίας στις επιχειρηματικές και ασφαλιστικές υποχρεώσεις μας. Εργαλεία που λειτουργούν με τεχνητή νοημοσύνη μας βοήθησαν να εντοπίσουμε μοτίβα, τάσεις και αναδυόμενους κινδύνους, επιτρέποντας πιο τεκμηριωμένες εκτιμήσεις κινδύνου και στρατηγικές μετριασμού. Χρησιμοποιήσαμε επίσης προηγμένους αλγορίθμους και μηχανική μάθηση για την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων, βελτιώνοντας την ικανότητά μας να προβλέπουμε και να ανταποκρινόμαστε σε μεταβαλλόμενα τοπία κινδύνων. Αυτές οι τεχνολογίες μας παρείχαν πολύτιμες πληροφορίες και μας επέτρεψαν να λαμβάνουμε έγκαιρα αποφάσεις διαχείρισης κινδύνων βάσει δεδομένων.

Ερώτηση 7: Μπορείτε να μοιραστείτε παραδείγματα συγκεκριμένων πρωτοβουλιών ή έργων που αναλήφθηκαν για τη βελτίωση της διαχείρισης κινδύνων και της ανθεκτικότητας του οργανισμού σας κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, αναλάβαμε διάφορες πρωτοβουλίες και έργα για τη βελτίωση της διαχείρισης κινδύνων και της ανθεκτικότητας. Ένα παράδειγμα είναι η ανάπτυξη ενός πλαισίου μοντελοποίησης κινδύνου πανδημίας σε συνεργασία με εμπειρογνώμονες από τους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης και της επιστήμης των δεδομένων. Αυτό μας επέτρεψε να αξιολογήσουμε καλύτερα τις πιθανές επιπτώσεις της πανδημίας στα ποσοστά θνησιμότητας, το ιατρικό κόστος και τις επιχειρηματικές διαταραχές. Εφαρμόσαμε επίσης προηγμένα μέτρα κυβερνοασφάλειας για την προστασία από τις αναδυόμενες απειλές και τη διασφάλιση ευαίσθητων δεδομένων, καθώς οι ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας έγιναν διαδεδομένες. Επιπλέον, δρομολογήσαμε μια ολοκληρωμένη πρωτοβουλία σχεδιασμού της επιχειρησιακής συνέχειας που επικεντρώθηκε στη διασφάλιση της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών στους πελάτες μας με τη βελτίωση των δυνατοτήτων μας για απομακρυσμένη εργασία, την ενίσχυση της υποδομής ΤΠ και τη δημιουργία αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας.

Ερώτηση 8: Πώς η εταιρεία σας ασχολήθηκε και επικοινωνούσε με τους πελάτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας για να διασφαλίσει την ικανοποίηση των αναγκών τους και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών;

Η διατήρηση ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες και η ικανοποίησή τους ήταν ύψιστη προτεραιότητα για εμάς κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Βελτιώσαμε τα ψηφιακά μας κανάλια, συμπεριλαμβανομένης της ιστοσελίδας μας, της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα και της πύλης πελατών, για να παρέχουμε επιλογές αυτοεξυπηρέτησης και απρόσκοπτες εμπειρίες πελατών. Εφαρμόσαμε στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ, εξατομικευμένες προσφορές και επικοινωνία

σε πραγματικό χρόνο για την αποτελεσματική συνεργασία με τους πελάτες μας. Επιδιώξαμε ενεργά την ανατροφοδότηση των πελατών μέσω ερευνών και συμμετοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να εντοπίσουμε τομείς προς βελτίωση και να αντιμετωπίσουμε άμεσα τις ανησυχίες των πελατών. Παροχή προληπτικής υποστήριξης πελατών, με τη βοήθεια chatbots και εικονικών βοηθών με τεχνητή νοημοσύνη, για να διασφαλιστεί η έγκαιρη βοήθεια και επίλυση των ερωτημάτων και των προβλημάτων των πελατών. Οι προσπάθειες αυτές μας επέτρεψαν να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των πελατών μας, να διατηρήσουμε υψηλά επίπεδα ικανοποίησης και να οικοδομήσουμε μακροχρόνιες σχέσεις.

Ερώτηση 9: Πώς η εταιρεία σας έδωσε προτεραιότητα και αντιμετώπισε τους αναδυόμενους κινδύνους, όπως η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, η κλιματική αλλαγή ή οι κοινωνικές διαταραχές κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Οι αναδυόμενοι κίνδυνοι, όπως η κυβερνοασφάλεια, η κλιματική αλλαγή και οι κοινωνικές διαταραχές, έλαβαν σημαντική προσοχή κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Αναγνωρίσαμε τη σημασία της αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων και της ενσωμάτωσής τους στις στρατηγικές μας για τη διαχείριση κινδύνων. Ενισχύσαμε τα μέτρα κυβερνοασφάλειάς μας για την προστασία από τις εξελισσόμενες απειλές, καθώς αυξήθηκαν οι ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας. Παρακολουθήσαμε και αξιολογήσαμε ενεργά τις πιθανές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στις επιχειρήσεις και τα επενδυτικά μας χαρτοφυλάκια, προσαρμόζοντας ανάλογα τις στρατηγικές μας. Επιπλέον, ενσωματώσαμε τις κοινωνικές διαταραχές και τις αναδυόμενες κοινωνικές ανησυχίες στις διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνων που εφαρμόζουμε για να εντοπίσουμε πιθανούς κινδύνους και ευκαιρίες που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και τον κοινωνικό αντίκτυπο. Αντιμετωπίζοντας προληπτικά αυτούς τους αναδυόμενους κινδύνους, επιδιώξαμε να μετριάσουμε τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις και να εκμεταλλευτούμε τις ευκαιρίες για βιώσιμη ανάπτυξη.

Ερώτηση 10: Πώς συνεργάστηκε η εταιρεία σας με τις ρυθμιστικές αρχές και πώς διασφάλισε τη συμμόρφωση με τους εξελισσόμενους κανονισμούς και κατευθυντήριες γραμμές κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

Η συνεργασία με τις ρυθμιστικές αρχές και η διατήρηση της συμμόρφωσης με τους εξελισσόμενους κανονισμούς και κατευθυντήριες γραμμές ήταν προτεραιότητα για εμάς. Παρακολουθούσαμε στενά τις ρυθμιστικές εξελίξεις και συμμετείχαμε σε τακτική επικοινωνία με τους ρυθμιστικούς φορείς για να είμαστε ενήμεροι σχετικά με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις. Οι ομάδες διαχείρισης κινδύνων και συμμόρφωσης συνεργάστηκαν με τους εσωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς για να διασφαλίσουν ότι οι πρακτικές μας ευθυγραμμίζονταν με τις κανονιστικές προσδοκίες. Διατηρήσαμε διαφανείς πρακτικές υποβολής εκθέσεων, παρέχοντας έγκαιρες και ακριβείς πληροφορίες στις ρυθμιστικές αρχές, όπως απαιτούνταν. Τα πλαίσια και οι πρακτικές μας για τη διαχείριση κινδύνων επανεξετάζονταν και επικαιροποιούνταν συνεχώς, ώστε να αντικατοπτρίζουν το εξελισσόμενο ρυθμιστικό τοπίο. Η συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και η τήρηση των βέλτιστων πρακτικών μας επέτρεψε να αποδείξουμε τη δέσμευσή μας για υπεύθυνες και συμμορφούμενες επιχειρήσεις κατά τη διάρκεια της πανδημίας.