



**Η INTERAMERICAN
σε πορεία κερδοφορίας
και βιώσιμης ανάπτυξης,
κτίζοντας σχέση εμπιστοσύνης
με τον Πελάτη**

**Συνέντευξη Τύπου
Αθήνα, 21 Μαρτίου 2016**

 **INTERAMERICAN**
PART OF ACHMEA

Τα Θέματα

- Το Οικονομικό και Κοινωνικό Περιβάλλον
- Η Ασφαλιστική Αγορά

Η INTERAMERICAN

- Ηγετική η παρουσία της Εταιρείας
- Κέρδη και Αποτελέσματα Παραγωγής 2015
- Φερεγγυότητα και Αποζημιώσεις 2015
- Ο Στρατηγικός Προσανατολισμός
- Τα Δίκτυα Διανομής
- Συνεργασίες με κορυφαίους Retailers
- Ο “Ψηφιακός Ασφαλιστής”
- Το Ανθρώπινο Δυναμικό
- Το Κοινωνικό Προϊόν
- Αναγνωρισιμότητα και Προτίμηση
- Διακρίσεις 2015
- Αναπτυξιακό Επιχειρησιακό Σχέδιο

Η ACHMEA



Το Οικονομικό και Κοινωνικό Περιβάλλον

2015

- Χρονιά αστάθειας και αβεβαιότητας. Σειρά γεγονότων οδήγησε στην αναστολή λειτουργίας των αγορών (δύο εκλογικές αναμετρήσεις, δημοψήφισμα, δημοσιονομικά προβλήματα).
- Μεγάλα ζητήματα επηρεάζουν την οικονομία και την κοινωνία: νέο φορολογικό νομοσχέδιο, συνεχής μείωση κρατικών παροχών (σύνταξη, υγεία), προσφυγικό ζήτημα.
- Εξελισσόμενη γήρανση του πληθυσμού.



2016

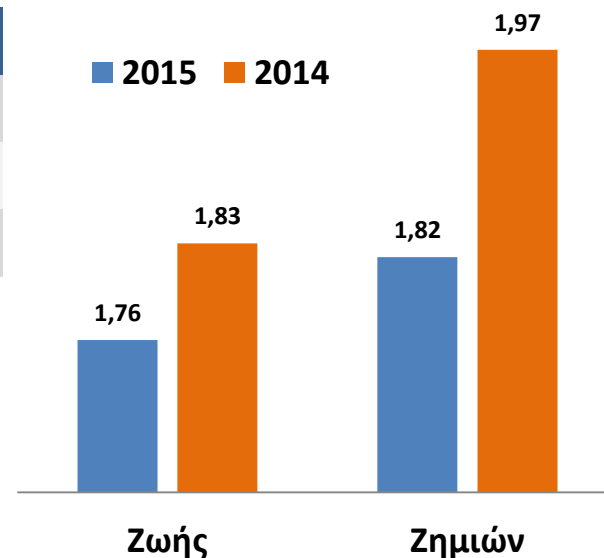
- Προσδοκίες για επανεκκίνηση αγορών, σταθεροποίηση οικονομικού - φορολογικού και επενδυτικού περιβάλλοντος.
- Οι πελάτες είναι πιο ενημερωμένοι και πιο απαιτητικοί από ποτέ άλλοτε.
- Η τεχνολογία δημιουργεί νέες προκλήσεις και ευκαιρίες.



Η Ασφαλιστική Αγορά

- Μείωση της παραγωγής ασφαλίσεων για 5η συνεχή χρονιά (έρευνα ΕΑΕΕ).

Ασφάλιστρα (δισ. €)	2015	2014	Μεταβολή
Ασφαλίσεις Ζωής	1,76	1,83	-3,9%
Ασφαλίσεις Ζημιών	1,82	1,97	-7,6%
Σύνολο:	3,58	3,80	-5,8%



- Η παραγωγή στην Ελλάδα (2014) ήταν το **0,32%** της συνολικής παραγωγής στην Ευρώπη.
- Σημαντική μείωση ασφαλίσεων (2015) σε:
 - ✓ επενδυτικά προϊόντα (unit linked): **-18%**
 - ✓ ασφάλιση οχημάτων: **-13,7%**
- Solvency II: εφαρμογή από 1/2016 - αυστηρότερες απαιτήσεις φερεγγυότητας.
- Κινητικότητα - ανταγωνισμός - συγκέντρωση - συνεργασίες.
- Ανασφάλιστα οχήματα - Υπουργική απόφαση για αποστολή προστίμων.
- Επιδράσεις των capital controls στα unit linked προϊόντα, αύξηση ΦΠΑ στα νοσοκομεία και αύξηση φόρου ασφαλίσεων.

Ηγετική η παρουσία της Εταιρείας

- Υψηλή Κερδοφορία.
- Υψηλή Φερεγγυότητα (κατά Solvency I).
- Μείωση λειτουργικών εξόδων.
- Υγιής και ισχυρός Ισολογισμός.
- Solvency II: ολοκληρωμένη προσαρμογή.
- Εφαρμογή του Μερικού Εσωτερικού Μοντέλου στην Εταιρεία Ζημιών (η πρώτη έγκριση από την Εποπτική Αρχή στην ελληνική ασφαλιστική αγορά).



Εμπορικές δραστηριότητες

- Επίτευξη στόχου στην Υγεία και αύξηση νέας παραγωγής.
- Αύξηση ασφαλίσεων στις Γενικές Ασφαλίσεις, εκτός κλάδου Αυτοκινήτων.
- Αύξηση στόλου στον κλάδο Αυτοκινήτων κατά 12.000 οχήματα - καλύτερη εικόνα από την αγορά.
- Μείωση παραγωγής κλάδου Ζωής, λόγω των capital controls.

Μεταβολή 5ετίας

(2011 – 2015)

Ασφ. Αγορά

-28,2%

INTERAMERICAN

-27,4%

Κέρδη - Αποτελέσματα Παραγωγής 2015

- **Κέρδη προ φόρων:** € 41,9 εκατ., έναντι ζημιών € 19,3 εκατ. το 2014.
- **Επαναλαμβανόμενα Κέρδη:** € 25,8 εκατ., έναντι € 19,4 εκατ. το 2014.
- **Συνολικά Μεικτά Εγγεγρ. Ασφάλιστρα:** € 341 εκατ., έναντι € 365 εκατ. το 2014.
- Μείωση ασφαλίστρων 2015 έναντι 2014: **6%**.
- Ισορροπημένη διάρθρωση εργασιών, με τις Γενικές Ασφαλίσεις να έχουν το μεγαλύτερο μερίδιο και τα αποτελέσματα να επιβεβαιώνουν τη σειρά ενδιαφέροντος της Εταιρείας:

Ασφάλιστρα (εκατ. €)*	2015	2014
Γενικές Ασφαλίσεις	185	195
Ασφαλίσεις Υγείας	84	87
Ασφαλίσεις Ζωής	72	83

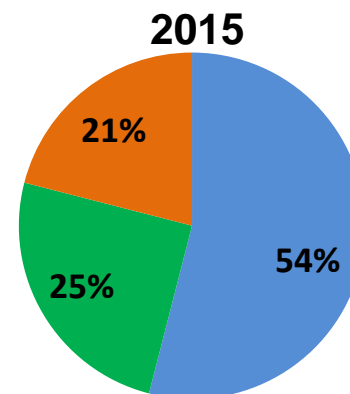
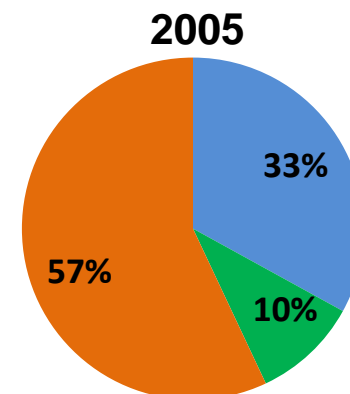
* Τα οικονομικά στοιχεία, είναι αυτά που υπέβαλε η INTERAMERICAN στους Μετόχους της και όχι αυτά των ελληνικών οικονομικών καταστάσεων.

- **Συνολικό Μερίδιο αγοράς: 9,5%** (εκτίμηση βάσει στοιχείων ΕΑΕΕ).

Κατανομή
Ασφαλίστρων
στους Κλάδους



Δυναμική μεταβολή
στα μερίδια
παραγωγής
των κλάδων
σε βάθος 10ετίας.



Φερεγγυότητα και Αποζημιώσεις 2015

- **Φερεγγυότητα:**
Σημαντική βελτίωση δεικτών (κατά Solvency I).

Δείκτης Φερεγγυότητας	2015	2014
Εταιρεία Ζωής	207%	144%
Εταιρεία Ζημιών	377%	350%

- **Λειτουργικά Έξοδα** (χωρίς τα έξοδα πρόσκτησης εργασιών):
€ **85,3** εκατ., έναντι € 93,4 εκατ. το 2014.

- **Combined Ratio:** Βελτίωση λόγω καλύτερων συμφωνιών με παρόχους, αποτελεσματικής διαχείρισης ζημιών, καλύτερου underwriting και παραμετρικής τιμολόγησης.

Combined Ratio	2015	2014
Γενικές Ασφαλίσεις	84,4%	85,3%
Ασφαλίσεις Υγείας	96,9%	98,1%

Αποζημιώσεις:

€ **177,5** εκατ.
(χωρίς τις εξαγορές).

327.000 ανταποκρίσεις σε περιστατικά Βοήθειας.

Αποζημιώσεις (εκατ. €)	2015
Ασφαλίσεις Ζωής	36,2
Ασφαλίσεις Υγείας	53,7
Γενικές Ασφαλίσεις	68
Ομαδικές Ασφαλίσεις	19,6



1.850 πελάτες καθημερινά, κατά μ.ό., λαμβάνουν αποζημίωση ή υπηρεσία Βοήθειας.

Ο Στρατηγικός Προσανατολισμός

Έδραση της INTERAMERICAN ως προς τη Διακυβέρνηση, τις Λειτουργίες και την Αγορά σε ΤΡΕΙΣ ΠΥΛΩΝΕΣ.

LEAN

Βελτιστοποίηση αποτελέσματος και λειτουργικότητας σε κάθε διοικητικό τομέα με στόχο τη συνεχή δημιουργία Αξίας για την Εταιρεία, τους Εργαζόμενους, τους Συνεργάτες και τους Πελάτες.



ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Ανάπτυξη ψηφιακού περιβάλλοντος σε όλες τις εργασίες, ώστε να γίνει η INTERAMERICAN ο απόλυτος “Ψηφιακός Ασφαλιστής” της αγοράς.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Αναζήτηση και εφαρμογή πρωτοποριακών, καινοτόμων ιδεών με συμμετοχή όλων των Εργαζομένων.

Η INTERAMERICAN, σε ευθυγράμμιση με την ACHMEA και το σχέδιο “Επιτάχυνση και Καινοτομία”, εστιάζει κατά προτεραιότητα στην απόδοση οφέλους στους Πελάτες της.

Τα Δίκτυα Διανομής

Πολυκαναλικό μοντέλο διανομής

Πωλήσεις με κάθε τρόπο που θέλει να αγοράζει ο πελάτης.

- ✓ Δίκτυο πωλήσεων Agency
- ✓ Δίκτυο συνεργαζομένων Brokers
- ✓ Απευθείας πωλήσεις (Anytime)
- ✓ Bancassurance

Κατανομή αποτελεσμάτων Παραγωγής 2015

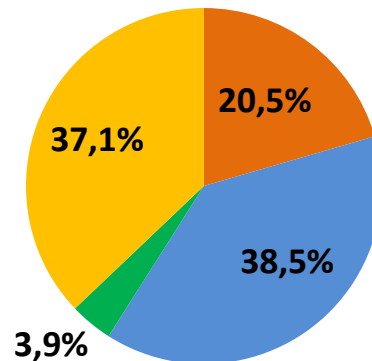
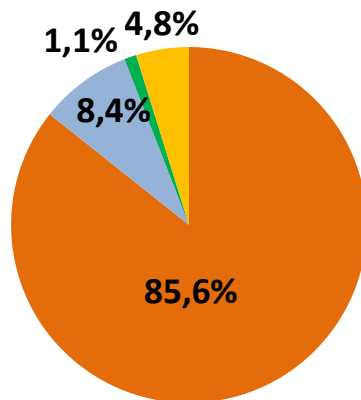
Μεγαλύτερο μερίδιο συνεισφοράς:

- ✓ το Δίκτυο Agency σε Ζωή & Υγεία,
- ✓ το Δίκτυο Brokers σε Γενικές.



Ζωή & Υγεία (NB APE)

Γενικές (GWP)



- Agency
- Brokers
- Τράπεζες
- Direct

Τα Δίκτυα Διανομής

Δίκτυο Agency

- Το 2015 η INTERAMERICAN:
 - ✓ εισήγαγε **352** νέους πιστοποιημένους Συνεργάτες.
 - ✓ δημιούργησε **142** Team Instigators με προοπτική εξέλιξης σε Unit Managers.
 - ✓ υποστήριξε ομάδα **202** Financial Planners.
 - ✓ ανέπτυξε **213** Independent Financial Advisors, σε **60** πόλεις.
- Οι Νέοι Συνεργάτες (Ζετίας) συνεισφέρουν το **30%** της νέας παραγωγής Υγείας.

Δίκτυο Brokers

- Σταδιακή αύξηση του χαρτοφυλακίου στους κλάδους Γενικών, εκτός ασφάλισης οχημάτων. Σύνολο συνεργασιών: **1.052**



Συνεργασίες με κορυφαίους Retailers

Συνεργάτης	Πρόγραμμα Ασφάλισης
	<ol style="list-style-type: none">1. Ασφάλιση Αυτοκινήτου Anytime2. Οδική Βοήθεια Anytime (Shop assurance)
	Ασφάλιση Αυτοκινήτου Anytime
	Ασφάλιση Αυτοκινήτου Anytime
	Ασφάλιση Περιεχομένου Κατοικίας Anytime
	Οδική Βοήθεια INTERAMERICAN

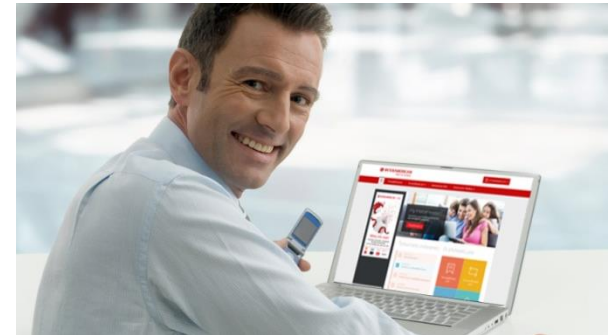
Ο “Ψηφιακός Ασφαλιστής”

Η INTERAMERICAN μετασχηματίζεται ταχύτατα κατά την τελευταία πενταετία σε ψηφιακό ασφαλιστικό οργανισμό, με γνώμονα την **Καινοτομία**.

- **Σημαντικές επενδύσεις** στην ψηφιακή τεχνολογία, σε ετήσια βάση.

Τομείς εστίασης

- Οι **Πελάτες**: κατά προτεραιότητα τεχνολογική υποστήριξη της ασφάλισης και ποιοτικό αποτέλεσμα εξυπηρέτησης σε όλες τις φάσεις και διαδικασίες.
- Τα **Δίκτυα Πωλήσεων**: για τη βελτίωση των παραγωγικών αποτελεσμάτων με τη χρήση της τεχνολογίας και τη διεύρυνση των δυνατοτήτων διαχείρισης μεγάλου πλήθους πελατών.
- Τα **Δεδομένα**: συνεχής ανάλυση και αξιοποίηση σε συνδυασμό με τη χωρίς όρια διαχείριση big data.
- Το **Λειτουργικό Κόστος**: μείωση, με όφελος για τους Πελάτες στον έλεγχο των ασφαλίσεων.
- Τα **Συστήματα Ασφαλείας**: αναβάθμιση και εγκατάσταση νέων συστημάτων για το IT.



Ο έλεγχος του κόστους και η βιώσιμη ανάπτυξη στις ασφαλιστικές δραστηριότητες θα καθοριστεί εφεξής, κυρίως, από τις εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας.

Ο “Ψηφιακός Ασφαλιστής”

Ενδεικτικές ψηφιακές εφαρμογές και συστήματα:

“OnE” (Operations 'n' Excellence)	Η ενιαία πλατφόρμα για τις λειτουργίες έκδοσης συμβολαίων και αποζημίωσης όλων των κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων.
“i-Care”	Για τη βελτιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ταχύτητας διαχείρισης των αιτημάτων αποζημιώσεων Ζωής και Υγείας.
“Genius”	Για ένα πιο δυναμικό και αντικειμενικό underwriting και για εκτίμηση κινδύνου σε Ζωή και Υγεία.
“360° Customer View”	Με MDM και CRM πλατφόρμες για έλεγχο διασφάλισης ποιότητας δεδομένων και υπηρεσίες προς τους πελάτες.
“Enterprise Datawarehouse”	Εργαλεία-τεχνικές για Fraud Detection, που έρχονται να ολοκληρώσουν τη μεγάλη επένδυση στον τομέα των data.
Νέα πλατφόρμα “Anytime”	Βασίζεται σε ό,τι πιο σύγχρονο, με μοναδικές λειτουργικές όπως A/B testing, personalization και με χρήση digital marketing τεχνικών.
“ask me”	Το ηλεκτρονικό γραφείο των Συνεργατών (για χρήση μέσω laptop, smartphone, tablet), μια πρότυπη και πρωτοποριακή πλατφόρμα.



Το 2015, το ask me
χρησιμοποίησαν

4.231
Συνεργάτες, με
549.124
επισκέψεις



my customer
INTERAMERICAN CRM

Το Ανθρώπινο Δυναμικό

- Το πολυτιμότερο κεφάλαιο της Εταιρείας και “πηγή” ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
- Προσωπικό 2015: **1.133** άτομα.
- Σύστημα Διοίκησης και Αξιολόγησης της Απόδοσης.
- Σύστημα Διαχείρισης HR: πρόσβαση των εργαζομένων σε υπηρεσίες διαχείρισης και στο σύστημα αξιολόγησης.
- Εκπαίδευση σε ασφαλιστικές γνώσεις και πελατοκεντρική αντίληψη.
- Προγράμματα talent management, ανάπτυξης στελεχών στο εξωτερικό και ανάπτυξης ηγετικών δεξιοτήτων.
- Innovation Team: διατμηματική ομάδα για νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Παροχές: πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης, νέο εθελοντικό αποταμιευτικό πρόγραμμα.
- Υποστήριξη TEA INTERAMERICAN: πρότυπη εφαρμογή συμπληρ. ασφάλισης (2^{ος} πυλώνας).



TEA INTERAMERICAN: € 12,5 εκατ. κεφάλαια υπό διαχείριση, 1.100 μέλη.

Απόδοση στην Κοινωνία και την Οικονομία

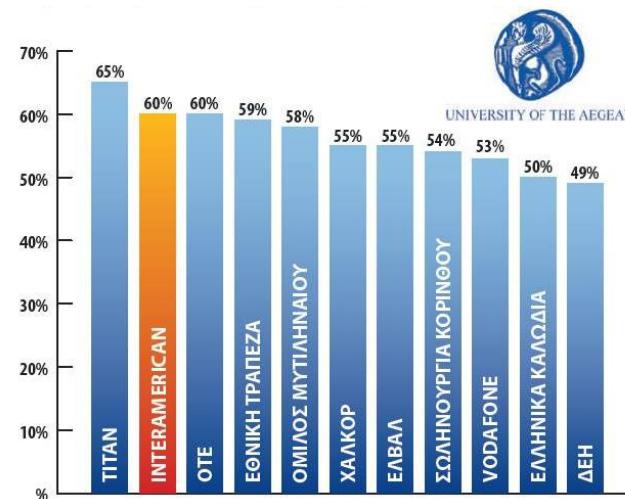
Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα αλληλένδετη με την Κοινωνική Υπευθυνότητα

- Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαφάνεια στη Διακυβέρνηση.
- Συστήματα Διοίκησης και συγχρόνων ασφαλιστικών προγραμμάτων και υπηρεσιών.
- Τακτική Δημοσιοποίηση στοιχείων, Απολογισμός ΕΚΕ 2^{ος} στην κατάταξη, στο σύνολο των εκδιδόμενων στην Ελλάδα απολογισμών (αξιολόγηση από την επιστημονική ομάδα του Πανεπιστημίου Αιγαίου).



Το Κοινωνικό Προϊόν της INTERAMERICAN

Κατανομή (εκατ. €)	2015	2014
Μισθοί και παροχές Εργαζομένων	35,93	39,22
Ασφαλιστικά Ταμεία (εισφορές)	10,02	12,96
Καταβεβλημένοι Φόροι	9,16	4,12
Συνολικές Επενδύσεις	4,76	1,56
Πληρωμές σε Συνεργάτες (Δίκτυα)	75,33	79,56
Δαπάνες για Πρακτικές ΕΚΕ	0,34	0,29
Σύνολο	135,53	137,71



Η INTERAMERICAN αποδίδει αξία της τάξεως των € 135 εκατ. ετησίως στην Εθνική Οικονομία και την Κοινωνία.

Αναγνωρισιμότητα και Προτίμηση

Αναγνωρισιμότητα (Brand Tracking)

INTERAMERICAN **98%**

Anytime **96%**

Ικανοποίηση Πελατών

INTERAMERICAN (συνολικά) **85%**

Anytime (αυτοκίνητο) **94%**



- **Net Promoter Score (NPS)**, δείκτης πρόθεσης σύστασης από πελάτη:

INTERAMERICAN και Anytime **57%**

- **Ικανοποίηση Δικτύων Πωλήσεων**

Αύξηση του Δείκτη Ικανοποίησης των Συνεργατών Agency και Brokers, σε σχέση με αυτόν του 2014.

- **Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων 2015**

- ✓ Συμμετοχή: **89%**, έναντι 84% το 2014.
- ✓ Ικανοποίηση και Δέσμευση: **90%**, έναντι 87% το 2014.



Διακρίσεις 2015



Βραβεία	Περιγραφή διάκρισης
Global Insurance Awards 2015	Η INTERAMERICAN καλύτερη εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων στην Ελλάδα (World News Media).
Famous Brands	Η INTERAMERICAN πρώτη σε φήμη στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, για 8η χρονιά.
EFQM Recognised for Excellence	Πιστοποίηση 4 αστέρων από το European Foundation for Quality Management, για το Κέντρο Υπηρεσιών.
HR Awards 2015	3 βραβεία για τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.
Business IT Excellence Awards	Έργο i-Care (ειδικές εφαρμογές για τον ασφαλιστικό κλάδο).
Ethos Sustainability 2015	2 βραβεία (2ο για Απολογισμό ΕΚΕ, 3ο για Εταιρική Στρατηγική ΕΚΕ).
Hellenic Responsible Business Awards	1 βραβείο για την ΕΚΕ (3ο στον Πολιτισμό).
Money Show 2015 (CSR)	Κορυφαία ασφαλιστική εταιρεία στην Κοινωνική Υπευθυνότητα.
Corporate Affairs Excellence Awards	ΕΕΔΕ (1ο βραβείο για δράση ΕΚΕ στην Υγεία, χαμηλού προϋπολογισμού).

Αναπτυξιακό Επιχειρησιακό Σχέδιο

ΔΙΚΤΥΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Προτεραιότητα η ανάπτυξη των Δικτύων Agency & Brokers, σε συνδυασμό με τη διεύρυνση των Direct πωλήσεων.

- **Genesis** Agency growth Αναπτυξιακό σχέδιο Δικτύου Agency (2016-2018):
 - ✓ Διπλασιασμός των Συνεργατών
 - ✓ Τριπλασιασμός νέας παραγωγής Υγείας
 - ✓ 110 νέοι Unit Managers
 - ✓ 12 νέα Γραφεία Πωλήσεων
 - ✓ Περίπου 2.000 νέες στρατολογήσεις



- **Brokers:** βελτίωση προτίμησης στην Εταιρεία.
- **Anytime:** εγκατάσταση - έναρξη εργασιών σε Κύπρο (ασφάλιση Αυτοκινήτου, Πυρός). Νέες συνεργασίες.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Νέα, ευέλικτα και προσιτά σε κόστος προγράμματα - είσοδος σε νέες αγορές - ανταπόκριση στις σύγχρονες ανάγκες.

- **“Buy-the-Mile”:** αξιοποίηση των ψηφιακών εφαρμογών για διαφορετική προσέγγιση στην ασφάλιση Αυτοκινήτου.
- Πελατοκεντρικό **Πολυασφαλιστήριο** (πολλές ασφαλίσσεις σε ένα συμβόλαιο).
- Ασφαλιστικά προγράμματα για **Αγροτικές** δραστηριότητες.
- Κάλυψη **νέων Κινδύνων**.
- **ΒΟΗΘΕΙΑ** (Οδική - Άμεση Ιατρική): 1,1 εκατ. συμβόλαια - Νέες συνεργασίες - αξιοποίηση τηλεματικής.



Αναπτυξιακό Επιχειρησιακό Σχέδιο

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Απλοποίηση – Τυποποίηση - Επενδύσεις,
Ενίσχυση Υποδομών - Καθετοποίηση
(ασφαλίσεις Οχημάτων, Υγείας).

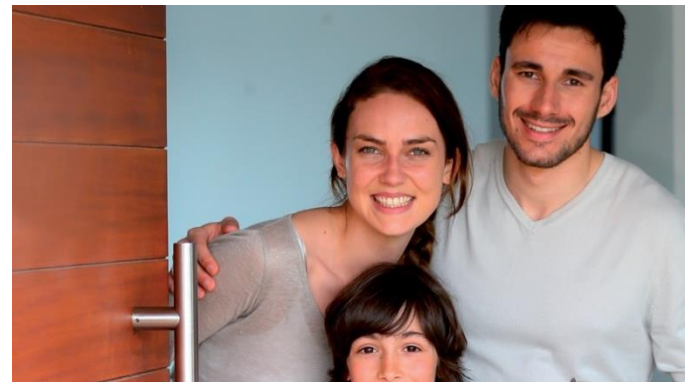
- Ενίσχυση υποδομών για τη καθετοποιημένη διαχείριση ζημιών αυτοκινήτου (νέο CarPoint).
- Ενίσχυση υποδομών παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας Υγείας (νέο Medifirst).
- Ανάπτυξη τράπεζας ιδεών για τη Καινοτομία.



ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η βελτιστοποίηση της διαχείρισης του Πελάτη με αξιοποίηση των καινοτόμων ψηφιακών εφαρμογών.

- Ολοκλήρωση ψηφιακού έργου για την Αξία του Πελάτη, με προτεραιότητα την ανταμοιβή των πιστών και μεγάλων Πελατών.
- Αξιοποίηση της “ψηφιακής διαδρομής” στην επικοινωνία (website) για την πληρέστερη ενημέρωσή του δυνητικού πελάτη και την αύξηση του πελατολογίου.



Οι Μέτοχοι: Ηγετική θέση και Φερεγγυότητα

- ACHMEA, ο κορυφαίος συνεταιριστικός ασφαλιστικός οργανισμός στην Ευρώπη, με ιστορία άνω των 200 ετών.
- Ο μεγαλύτερος ασφαλιστής Υγείας του ιδιωτικού τομέα στις Κάτω Χώρες και πανευρωπαϊκά (**6 εκατ.** ασφαλισμένοι).
- Κύκλος εργασιών: **5½ φορές** το μέγεθος της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.
- Παρουσία, εκτός των Κάτω Χωρών, στις αγορές: Ελλάδος, Τουρκίας, Σλοβακίας, Ιρλανδίας και Αυστραλίας.
- Συντελεστής Φερεγγυότητας ασφαλιστικών εταιρειών (IGD): **210%**.
- Πιστοληπτική ικανότητα: **A+** (από S&P)



Οικονομικά στοιχεία (δισ. €)	2015	2014
Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	20	20
Ενεργητικό	93	93
Ίδια Κεφάλαια	10,3	9,8
Καθαρά κέρδη (εκατ. €)	386	16



“ Αξιοποιούμε την ηγετική θέση της ACHMEA στις αγορές ασφάλισεων Ζημιών και Υγείας, ώστε να μπορούμε να προσφέρουμε τα καλύτερα προϊόντα στους πελάτες μας ”

Willem van Duin, Πρόεδρος Δ. Σ. ACHMEA

INTERAMERICAN 2016
Πιο σύγχρονη, πιο ανταγωνιστική!

Ευχαριστούμε για την προσοχή σας