



# **Αυξημένη κερδοφορία το 2013 και Ανάπτυξη το 2014 με εστίαση στην Ανταγωνιστικότητα**

**Συνέντευξη Τύπου  
Αθήνα, 11 Μαρτίου 2014**

 **INTERAMERICAN**  
PART OF ACHMEA

## ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ 2013: ΜΙΑ ΣΥΝΤΟΜΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

### Παραγωγικά Στοιχεία Ασφαλιστικής Αγοράς

- **Μείωση της παραγωγής ασφαλίσεων\*** για τέταρτη διαδοχική χρονιά.  
Ειδικότερα κατά το 2013:
  - ✓ Ασφάλιστρα Ζωής **-14,1%**
  - ✓ Ασφάλιστρα Ζημιών **-5,5%**
  - ✓ Σύνολο Ασφαλίσεων **-9,4%**

### Εξελίξεις στην Ασφαλιστική Αγορά

- **Νέο τοπίο:** Η Ασφαλιστική Αγορά εισήλθε σε μια περίοδο μεγάλων ανακατατάξεων και αλλαγών
- **Αυστηρότερη εποπτεία** - περισσότεροι έλεγχοι από την ΤΤΕ.  
Από τις αρχές του 2014 σε εφαρμογή οι Πράξεις 30 και 31 της ΤΤΕ, που αφορούν στις Εταιρίες και στους Διαμεσολαβητές αντίστοιχα
- **Ανασφάλιστα οχήματα:** Συνεργασία κρατικών φορέων και εταιριών για τον εντοπισμό τους – 730 χιλιάδες τα ανασφάλιστα οχήματα
- **Τάση προσαρμογής των εταιριών στις κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις:** φθηνότερα προϊόντα, μείωση λειτουργικού κόστους, πολυκαναλική διανομή, έμφαση στην εξυπηρέτηση των πελατών και επενδύσεις στη τεχνολογία.

\* Εκτιμήσεις από έρευνα της ΕΑΕΕ

## INTERAMERICAN 2013: ΘΕΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΑΡΑ ΤΗΝ ΚΡΙΣΗ

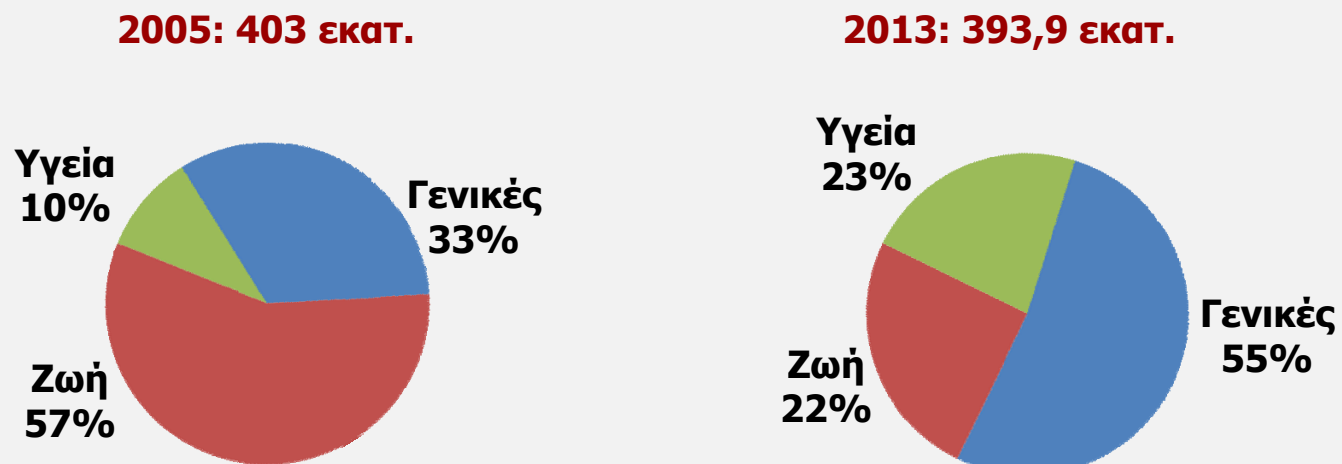
- **Διατήρηση** της Εταιρίας σε πορεία κερδοφορίας
- **Αύξηση κερδών** (επαναλαμβανόμενα και μη επαναλαμβανόμενα)
- **Αύξηση Μεριδίου Αγοράς** σε 10,2%, από 9,9% το 2012 (εκτίμηση)
- **Μικρότερη μείωση εγγεγραμμένων ασφαλιστρών** (-8%) σε σχέση με την Αγορά (-9,4%), και στους δύο επιμέρους Κλάδους (Ζωή-Υγεία & Γενικές)
- **Καλύτερα combined ratios** Γενικών Ασφαλειών και Υγείας, σε σχέση με τον στόχο
- **Χαμηλότερα λειτουργικά έξοδα** σε σχέση με το 2012
- **Solvency II:** Προσαρμογή – ετοιμότητα, βελτίωση του Δείκτη Φερεγγυότητας
- **Ανάπτυξη όλων των Δικτύων Πωλήσεων**
- **Διατήρηση της ηγετικής θέσης** στη direct ασφάλιση
- **Σημαντικές επενδύσεις** παρά την ύφεση (τεχνολογία, υπηρεσίες, direct κ.λπ.)
- **Υγιής και ισχυρός ισολογισμός**

Ετήσια Μεταβολή	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ	INTERAMERICAN
Ασφάλειες Ζωής (με Υγεία)	-14,1%	-12,7%
Γενικές Ασφάλειες	-5,5%	-3,8%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>-9,4%</b>	<b>-8%</b>

## INTERAMERICAN 2013: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

- Συνολικά Μεικτά Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα **393,9** εκατ. ευρώ
- Ισορροπημένη διάρθρωση εργασιών (αντιπροσωπευτική της αγοράς). Αναλυτικότερα:
  - ✓ Γενικές: **215,7** εκατ. ευρώ
  - ✓ Ζωή: **88,7** εκατ. ευρώ
  - ✓ Υγεία: **89,5** εκατ. ευρώ
- Αύξηση μεριδίου αγοράς στο **10,2%**

### Κατανομή Μεικτών Εγγεγραμμένων Ασφαλίσεων



## INTERAMERICAN 2013: ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ ΚΕΡΔΩΝ

Κέρδη μετά από φόρους (σε εκατ. ευρώ)	Κέρδη ανά τομέα 2013	Κέρδη ανά τομέα 2012
<b>Γενικές Ασφάλειες</b>	11,7	7,9
<b>Ασφάλειες Ζωής</b>	11,2	8,1
<b>Ασφάλειες Υγείας</b>	3,9	5,2
<b>Λοιπές Δραστηριότητες</b>	-0,2	-0,4
<b>Σύνολο Κερδών</b>	<b>26,6*</b>	<b>20,8**</b>

- Συνολικά κέρδη: **26,6** εκατ. ευρώ (αύξηση **27,8%**)
- **Κερδοφορία** σε κάθε ασφαλιστικό κλάδο:
  - ✓ Αύξηση κερδών στις **Γενικές Ασφάλειες** κατά **48,1%**
  - ✓ Αύξηση κερδών στις **Ασφάλειες Ζωής & Υγείας** κατά **13,5%**
- Η INTERAMERICAN είναι **η πιο κερδοφόρος εταιρία** του Ομίλου ACHMEA εκτός Ολλανδίας για **δεύτερη διαδοχική χρονιά**

\* Κέρδη 2013: Σύμφωνα με τα στοιχεία που υποβλήθηκαν στη μητρική ACHMEA

\*\* Κέρδη 2012: Σύμφωνα με τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις του έτους

## INTERAMERICAN 2013: **ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ**

- **Λειτουργικά Έξοδα** (χωρίς τα έξοδα πρόσκτησης): **95,5** εκατ. ευρώ, μειωμένα κατά **7,5%** σε σχέση με το 2012.
- **Combined Ratios:** στις Γενικές (**93,4%**) και στην Υγεία (**100,2%**) καλύτερα σε σχέση με το στόχο, λόγω:
  - ✓ των καλύτερων συμφωνιών με παρόχους,
  - ✓ της αποτελεσματικής διαχείρισης ζημιών,
  - ✓ του καλύτερου underwriting και
  - ✓ της παραμετρικής τιμολόγησης.
- **Δείκτης Φερεγγυότητας:** διαμορφώθηκε σε επίπεδο άνω του **300%**

## INTERAMERICAN 2013: **ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ SOLVENCY II**

### ▪ Προετοιμασία για την εφαρμογή

- ✓ Έμπειρη ομάδα, υπεύθυνη για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων σύμφωνα με τον Πυλώνα I
- ✓ Εφαρμογή σημαντικού μέρους των απαιτήσεων του Πυλώνα II που αφορούν στην Εταιρική Διακυβέρνηση, τη Διαχείριση Κινδύνων και το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου
- ✓ Διεξοδική ανάλυση και σταδιακή υλοποίηση των απαιτήσεων αναφορών (Πυλώνας III) προς την Εποπτική Αρχή και το κοινό

### ▪ Τι έγινε το 2013

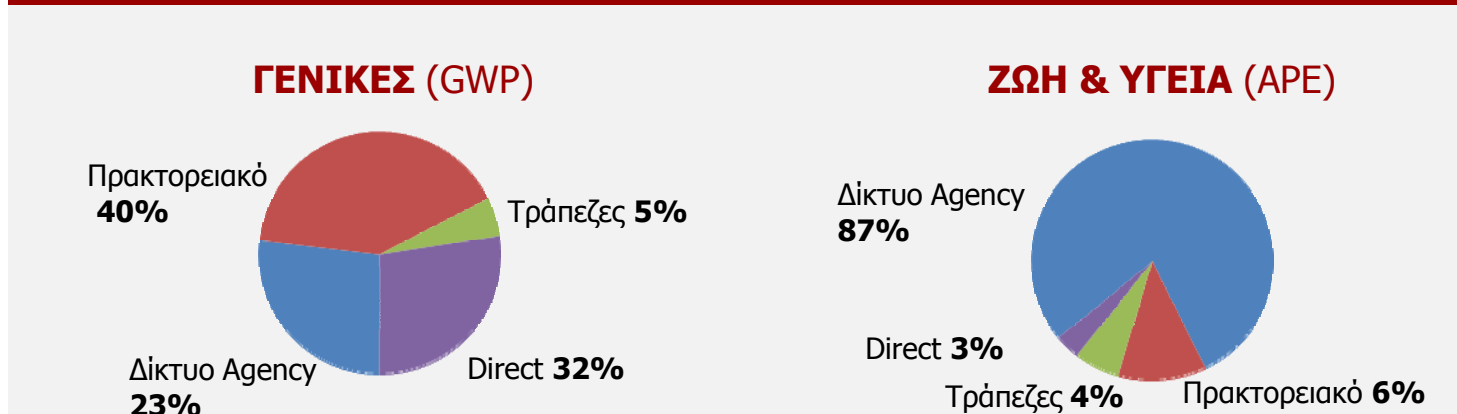
- ✓ Συμμετοχή στην πανευρωπαϊκή άσκηση LTGA
- ✓ Συμμετοχή σε όλο το φάσμα ασκήσεων Solvency II σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ομίλου ACHMEA και της EIOPA από το 2007
- ✓ Εναρμόνιση και βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών
- ✓ Σταδιακή υλοποίηση μερικού Εσωτερικού Μοντέλου

### ▪ Σχεδιασμός για το 2014

- ✓ Πλήρης εφαρμογή των κατευθυντηρίων γραμμών της EIOPA ως προς τον Πυλώνα II

## INTERAMERICAN 2013: ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

### Κατανομή Νέας Παραγωγής 2013 ανά Δίκτυο



- Η Εταιρία συνέχισε κατά το 2013 την ανάπτυξη του **πολυκαναλικού μοντέλου διανομής**
- Στις Γενικές έχει επιτευχθεί **ισορροπημένη συμμετοχή** όλων των Δικτύων Πωλήσεων
- Η **Anytime** αναπτύχθηκε με ρυθμό **14%** έναντι του 2012, με περισσότερα από **220.300** συμβόλαια
- Η INTERAMERICAN βελτίωσε περαιτέρω τη θέση της στην προτίμηση των Brokers (βαθμολογήθηκε μεταξύ **1ης και 2ης επιλογής**)
- Στην Ζωή και την Υγεία το **87%** της παραγωγής προέρχεται από το Δίκτυο Agency και το υπόλοιπο **13%** από τα λοιπά Δίκτυα
- **Δίκτυο Agency: 400** νέοι Συνεργάτες πολύ υψηλού προφίλ (σύνολο Συνεργατών: **1.300**)
- **Δίκτυο Brokers: 250** νέες συνεργασίες (σύνολο Συνεργατών: **1.100**)
- **Δείκτες Ικανοποίησης Ασφαλιστών και Brokers: πάνω από 80%**



## INTERAMERICAN 2013: ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ – ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΝΕΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

- Κατά το 2013 αναπτύχθηκαν συνεργασίες με εταιρίες και οργανισμούς με σημαντικό όφελος και για τα δύο μέρη (πελάτες, προσωπικό κ.λπ.)



## INTERAMERICAN 2013: ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

### Υγεία:

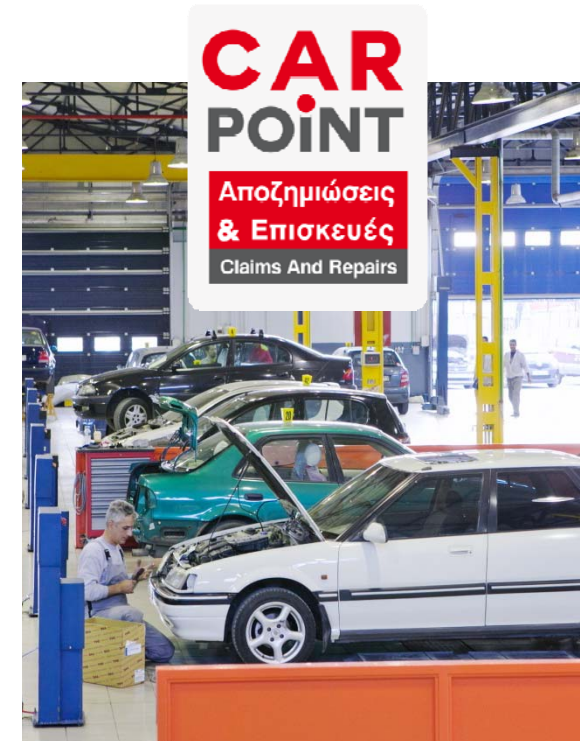
- Νέα, πιο απλά και προσιτού κόστους ετησίως ανανεούμενα προγράμματα **Υγείας (MEDISYSTEM, MEDIHOSPITAL),**
- **Anytime Health:** απευθείας πωλήσεις και στην Υγεία
- **Συνέργειες με την τοπική αυτοδιοίκηση** για την παροχή υπηρεσιών **Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας** σε νησιωτικές περιοχές
- Αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών της **Αθηναϊκής MediClinic**
- **Αυτόματο σύστημα ηλεκτρονικού underwriting GENIUS:** πρωτοποριακή για την Ελλάδα διάθεση προς χρήση στα Δίκτυα Πωλήσεων (τυποποίηση – αντικειμενικοποίηση της θεώρησης κινδύνων Ζωής & Υγείας και στην έκδοση συμβολαίων στην “πρώτη γραμμή”)



## INTERAMERICAN 2013: ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕ ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

### Αυτοκίνητο:

- **Μεγαλύτερη γκάμα** προτάσεων με πιο **ανταγωνιστικό τιμολόγιο** (χωρίς και με Οδική Βοήθεια)
- Πλήρης εφαρμογή του μοντέλου τιμολόγησης **“Dynamic Pricing”** (παραμετρική)
- **Καθετοποίηση διαχείρισης της ζημιάς:** μείωση κόστους, καλύτερη εξυπηρέτηση  
**CarPoint:** το πρότυπο κέντρο αποζημίωσης και επισκευής αυτοκινήτου, πρώτη επιλογή των ασφαλισμένων μας:
  - ✓ **3.000** επισκευές
  - ✓ **18.000** περιπτώσεις διαχείρισης ζημιάς
- **Επένδυση 2,2** εκατ. ευρώ για την ανανέωση του ιδιόκτητου στόλου Οδικής Βοήθειας



## INTERAMERICAN 2013: ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

- Ολοκλήρωση του νέου συστήματος **CRM**, που καλύπτει ευρέως τις ανάγκες οποιουδήποτε εταιρικού χρήστη
- Ολοκλήρωση του έργου “**Follow me Office**”, πλατφόρμας που παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στις μηχανογραφικές υπηρεσίες από οποιοδήποτε σημείο στην Εταιρία
- “**GENIUS**”: Επιτρέπει την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ανάληψης κινδύνων με περιορισμό του λειτουργικού κόστους και έλεγχο του ρίσκου
- **IT Risk Diagnostic**: Η INTERAMERICAN αναγνωρίζεται ως ισότιμη μεταξύ άλλων εταιρειών του χρηματοοικονομικού τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο, σύμφωνα με ανεξάρτητο ελεγκτή
- **Συνεργασία με το πανεπιστήμιο Πατρών** για τη μεταφορά τεχνογνωσίας ακαδημαϊκού επιπέδου και αξιοποίηση των Big Data.

**Η Πληροφορική καταλύτης  
για την επιχειρηματική στρατηγική της INTERAMERICAN:  
Πλήρης ευθυγράμμιση του IT με το business**

## INTERAMERICAN 2013: ΠΛΗΡΩΜΕΣ & ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πληρωμές & Αποζημιώσεις 2013	Πλήθος	Ποσό (εκατ. €)
<b>Ζωή</b> (θάνατοι, λήξεις, εξαγορές, ανικανότητες)	46.202	142,3
<b>Υγεία</b> (νοσοκ/κα, επιδόματα, Medisystem)	193.500	58,1
<b>Γενικές</b> (πυρός, αυτοκ/του, αστ. ευθύνης κ.ά.)	59.889	74,9
<b>Ομαδικές</b> (ζωής, ζημιών, υγείας, συνταξ/κα)	69.564	18,7
<b>Σύνολο</b>	<b>369.155</b>	<b>294</b>

Παροχή Υπηρεσιών Βοήθειας 2013	Περιστατικά
Περιστατικά Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας	32.100
Υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας	275.526
<b>Σύνολο</b>	<b>307.626</b>

**Η Εταιρία πληρώνει και παρέχει υπηρεσίες καθημερινά, κατά μέσο όρο, σε 1.850 πελάτες της!**

## INTERAMERICAN: **ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2014**

Το **Επιχειρηματικό Σχέδιο 2014** «κτίζει» στρατηγικά πάνω στα προηγούμενα.  
Ιδιαίτερη έμφαση στα εξής θέματα:

- Ενίσχυση των ενεργειών **διατήρησης πελατών**
- **Επέκταση** της **απευθείας πώλησης** στους κλάδους Υγείας και Γενικών ασφαλίσεων
- **Αύξηση** του **μεριδίου αγοράς** σε Εμπορικούς κινδύνους και Υγεία
- **Εξορθολογισμός** των λειτουργικών **εξόδων** και των εξόδων πρόκτησης
- **Απλοποίηση** και **τυποποίηση** των **διαδικασιών** σε όλα τα στάδια των ασφαλιστικών εργασιών
- **Βελτιστοποίηση** της **διαδικασίας διαχείριση ζημιών**
- Αντιμετώπιση της ύφεσης με την **προώθηση προσιτών οικονομικά** και **ευέλικτων ασφαλιστικών προγραμμάτων**
- Συνέχιση της **ανάπτυξης** της **τεχνολογικής υποδομής** της Εταιρίας

Σειρά κλάδων κατά στρατηγική προτεραιότητα:

**1. Γενικές, 2. Υγεία, 3. Ζωή**

**Εστίαση στον πελάτη – Ανταγωνιστικότητα στο κόστος – Υπεύθυνες αποδόσεις**

## **ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ & ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ**

Αξιοποίηση των **ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων** της Εταιρίας για:

- **Ανασφάλιστα οχήματα**
- **Ασφαλιστική κάλυψη κατοικιών**
- **Σύμπραξη με υπηρεσίες Υγείας του Δημοσίου**
- **Ανάπτυξη προγράμματος «αερογέφυρα» στη νησιωτική Ελλάδα μέσα από συνέργειες με την Τοπική Αυτοδιοίκηση**
- **Κεφαλαιοποίηση της τεχνολογίας και δημιουργία αξίας για την Εταιρία με τη χρήση Digital Business – με προηγμένες ψηφιακές υπηρεσίες για πελάτες και Δίκτυα**

**Στόχος: διεύρυνση της e-διαφοράς από τον ανταγωνισμό**

**Καινοτόμες εφαρμογές**



**Διεύρυνση αγορών**

## INTERAMERICAN 2013: ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΙΚΟΝΑ, ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- Η Εταιρία είναι **99% αναγνωρίσιμη** από την Κοινή Γνώμη
- **Famous Brands Award: 1<sup>η</sup> θέση** για έκτη φορά στην ελληνική ασφαλιστική αγορά - «ψήφος εμπιστοσύνης» των πολιτών
- **“World Finance”: Insurance Award 2013**  
Βραβείο Αξίας στην INTERAMERICAN Γενικών Ασφαλειών (πρώτη στην Ελλάδα)
- **Business IT Excellence Awards: 1<sup>η</sup> θέση** στις κατηγορίες «Ευθυγράμμιση με την Επιχειρηματική Στρατηγική», «Ειδικές Εφαρμογές στον Ασφαλιστικό Κλάδο», «Virtualization», «Outsourcing/Managed Services» και «IT Service Management»
- **Αριστεία EFQM (ΕΕΔΕ):** Βραβείο για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών
- **Marketing Excellence Awards:** Βραβείο για την Anytime





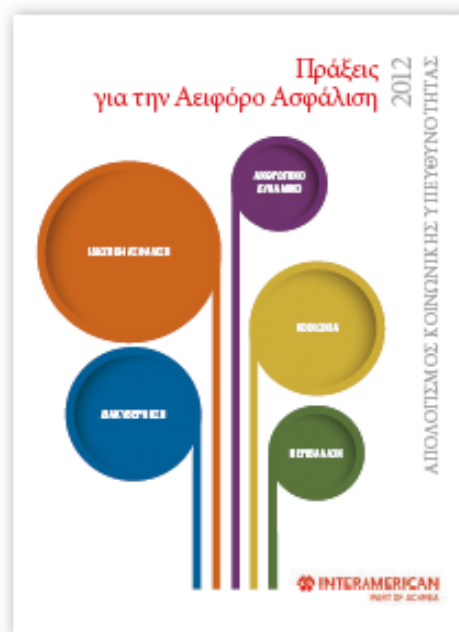
## INTERAMERICAN 2013: **ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΙΚΟΝΑ, ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ**

### Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

- Περί τις **100 δράσεις ΕΚΕ** το 2013, με έμφαση στην αντιμετώπιση της φτώχειας, την πρόληψη (Υγεία, Οδική Ασφάλεια) και τη μέριμνα για παιδιά και ηλικιωμένους
- Ενσωμάτωση στη **Στρατηγική** της Εταιρίας – δεσμεύσεις, παγκοσμίως (ΟΗΕ)
- **Αξιολόγηση Απολογισμού ΕΚΕ: 3<sup>η</sup> θέση** πανελλαδικά – (πρότυπο GRI-G3.1)
- **Βραβεύσεις Απολογισμού:**  
“CEO & CSR Awards”,  
τέσσερα βραβεία (γνώμη Κοινού)  
Βραβεία “BRAVO”  
του QualityNet Foundation,  
δύο βραβεία  
(δείκτες Αντίληψης  
και Βιωσιμότητας)

#### Τα κατευθυντήρια πρότυπα σύνταξης

- ISO 26000
- AA 1000
- Global Reporting Initiative G3.1



## ACHMEA 2013: ΙΣΧΥΡΑ ΜΕΓΕΘΗ ΚΑΙ ΤΟ 2013

### Οικονομικά Αποτελέσματα 2013

- Μεικτά Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα: **20,2** δισ. ευρώ (-1% έναντι 2012)
- Σύνολο Εσόδων Ομίλου: **23,3** δισ. ευρώ (-7% έναντι 2012)
- Αποζημιώσεις: **19,1** δισ. ευρώ (-8% έναντι 2012)
- Λειτουργικά έξοδα: **2,9** δισ. ευρώ (-4% έναντι 2012)
- Ίδια Κεφάλαια: **9,7** δισ. ευρώ (-7% έναντι 2012)
- Total Assets: **94** δισ. ευρώ (στο επίπεδο του 2012)
- Καθαρά Κέρδη: **344** εκατ. ευρώ (-27% έναντι 2012)

### Άλλα Μεγέθη

- Ενοποιημένος Δείκτης Φερεγγυότητας: **202%**
- Βαθμολόγηση από την Standard & Poor's: **A+**



**Ευχαριστούμε για την προσοχή σας**