

Χρίστος Χριστοδούλου • CEO - Trust Insurance

Από Άνθρωπο σε Άνθρωπο – με την ευκολία των διαδικτυακών υπηρεσιών

Η Καινοτόμος Στρατηγική Εμπιστοσύνης της Trust που Οδηγεί το Μέλλον της Ασφάλισης

Ως Α' Εκτελεστικός Διευθυντής της Trust Insurance, ποιες είναι οι μεγαλύτερες προκλήσεις που βλέπετε σήμερα στον ασφαλιστικό κλάδο;

Μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα ο ασφαλιστικός κλάδος είναι η ανάγκη εξισορρόπησης ανάμεσα στη γρήγορη ψηφιακή μετάβαση και στη διατήρηση ουσιαστικής ανθρώπινης επαφής. Πολλοί ασφαλιστικοί οργανισμοί επιλέγουν να μεταβούν σε πλήρως ψηφιακά μοντέλα εξυπηρέτησης, απευθείας στον καταναλωτή, θεωρώντας ότι η τεχνολογία από μόνη της μπορεί να καθορίσει το μέλλον.

Στην Trust έχουμε διαφορετική προσέγγιση. Πιστεύουμε ότι η ασφάλιση δεν είναι εμπόρευμα. Δεν είναι κάτι που αγοράζεται με λίγα κλικ, χωρίς να κατανοήσεις τι προστατεύεις πραγματικά. Γι' αυτό υιοθετήσαμε τη φιλοσοφία “online-Από Άνθρωπο σε Άνθρωπο”.

Χρησιμοποιούμε την τεχνολογία για να βελτιώσουμε την εμπειρία του πελάτη—ποτέ εις βάρος των προσωπικών σχέσεων. Στο τέλος της ημέρας, κανείς δεν μπορεί να αντικαταστήσει την επαγγελματική συμβουλή ενός προσωπικού Ασφαλιστικού Συμβούλου. Οι άνθρωποι θέλουν να νιώθουν ότι τους ακούν, ότι τους καταλαβαίνουν και ότι έχουν στήριξη όταν τη χρειάζονται περισσότερο.

Μια άλλη μεγάλη πρόκληση είναι η ζήτηση για εξατομικευμένες, ευέλικτες καλύψεις. Στην Trust δεν πιστεύουμε σε λύσεις «ένα μέγεθος για όλους». Κάθε ασφαλιστικό πλάνο σχεδιάζεται προσεκτικά για να καλύπτει τις πραγματικές και συγκεκριμένες ανάγκες κάθε πελάτη—χωρίς περιττές επιβαρύνσεις ή επικίνδυνα κενά. Παρέχουμε πλήρη κάλυψη All Risk, συμπεριλαμβανομένων σύγχρονων κινδύνων όπως το Cyber Risk, ώστε οι πελάτες μας να είναι προστατευμένοι όχι μόνο στα χαρτιά αλλά και στην πράξη.



Σε επιχειρηματικό επίπεδο, η διατήρηση οικονομικής ανθεκτικότητας και η συμμόρφωση με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις είναι κρίσιμες, ιδιαίτερα στο σημερινό απρόβλεπτο παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον. Με MCR 570% και SCR 184%, ξεπερνάμε κατά πολύ τα απαιτούμενα όρια. Αυτό το επίπεδο οικονομικής ισχύος προσφέρει στους πελάτες και συνεργάτες μας τη βεβαιότητα ότι είμαστε χτισμένοι για το μέλλον.

Είμαστε επίσης ιδιαίτερα υπερήφανοι για την απόδοση μας στη διαχείριση αποζημιώσεων. Σχεδόν όλες οι υποθέσεις μας διεκπεραιώνονται έγκαιρα, με την πλειοψηφία να επιλύεται άμεσα.

Οι αριθμοί ανάπτυξης μας μιλούν από μόνοι τους: Το 2024, ενώ η κυπριακή ασφαλιστική αγορά αυξήθηκε κατά 6,1%, η Trust Insurance σημείωσε ανάπτυξη 11,4%, προσθέτοντας πάνω από 5,6 εκατ. ευρώ σε νέα ασφάλιστρα—ποσό που αντιστοιχεί στο μέγεθος μιας μικρής ασφαλιστικής ή σχεδόν το ήμισυ μιας μεσαίας εταιρείας.

Οι ρυθμοί ανάπτυξης ασφαλιστρών μας είναι σταθερά δύο έως τρεις φορές υψηλότεροι από τον μέσο όρο της αγοράς. Αυτή η επιτυχία δεν ήταν τυχαία. Είναι το αποτέλεσμα μιας ξεκάθαρης στρατηγικής με επίκεντρο τον πελάτη, μιας δέσμευσης στην καινοτομία και μιας ομάδας αφοσιωμένης στο να προσφέρει αληθινή αξία.

Δεδομένου ότι η Trust Insurance καταγράφει ραγδαία ανάπτυξη στην Κύπρο από το 2009, ποιοι παράγοντες συνέβαλαν στην επιτυχία της;

Στην Trust Insurance, η επιτυχία μας βασίζεται σε μια απλή αλλά αδιαπραγμάτευτη αρχή: είμαστε μέρος αυτής της κοινωνίας—τη ζούμε, τη γνωρίζουμε και την προστατεύουμε.

Απο την πρώτη μέρα λειτούργησαμε ως μια καθαρά κυπριακή εταιρεία, με τεχνογνωσία και – το κυριότερο – με ουσιαστική κατανόηση των αναγκών και των προτεραιοτήτων του Κύπριου πολίτη. Δεν μελετήσαμε απλώς την αγορά γίναμε μέρος της. Ακούσαμε. Προσαρμοστήκαμε. Κερδίσαμε την εμπιστοσύνη, πελάτη με πελάτη. Αντί να προσφέρουμε γενικές λύσεις, επικεντρωθήκαμε σε ό,τι έχει μεγαλύτερη σημασία για τους πελάτες μας: ουσιαστική προστασία, διαφάνεια, ευελιξία και προσωπική εξυπηρέτηση.

Σήμερα, η Trust Insurance είναι η μόνη ασφαλιστική εταιρεία στην Κύπρο που καταγράφει διαχρονικά ρυθμούς ανάπτυξης υψηλότερους από τον μέσο όρο του κλάδου.

Η ανάπτυξή μας είναι αποτέλεσμα σκληρής δουλειάς, ισχυρών αρχών και γνήσιας προσήλωσης στο να προσφέρουμε αληθινή αξία—not slogans. Στην Trust δεν πουλάμε απλώς ασφάλειες. Χτίζουμε σχέσεις που αντέχουν στον χρόνο.

Η Trust Insurance είναι γνωστή για τη δέσμευσή της να προσφέρει τη μέγιστη αξία στα χρήματα του πελάτη μέσω αναβαθμισμένων προϊόντων και

υπηρεσιών στην ίδια τιμή. Πώς διατηρείται αυτή η ισορροπία και ποιες καινοτόμες στρατηγικές εφαρμόζονται;

Στην Trust, η παροχή αυξημένης αξίας χωρίς αντίστοιχη αύξηση κόστους δεν αποτελεί μια συγκυριακή επιλογή, αλλά σταθερή δέσμευση που εκφράζει την εταιρική μας ταυτότητα. Η φιλοσοφία μας είναι σαφής: η ασφάλιση δεν πρέπει να περιορίζεται στην κάλυψη των ελάχιστων κανονιστικών απαιτήσεων, αλλά να παρέχει ουσιαστική προστασία και πραγματική υποστήριξη στους ανθρώπους που την εμπιστεύονται.

Για τον λόγο αυτό, προσφέρουμε συστηματικά ενισχυμένες καλύψεις και πρόσθετες υπηρεσίες, χωρίς να επιβαρύνουμε τους πελάτες μας με αυξήσεις τιμών. Αντιθέτως, συχνά καταφέρνουμε να είμαστε πιο ανταγωνιστικοί από τις τυπικές λύσεις της αγοράς.

Αυτό είναι εφικτό χάρη στην οργανωτική μας ευελιξία. Η Trust έχει διαμορφώσει μια λειτουργική δομή απαλλαγμένη από περιττή γραφειοκρατία. Παράλληλα, έχουμε επενδύσει σε τεχνολογικά εργαλεία που απλοποιούν τις εσωτερικές διαδικασίες και βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη. Το Customer Portal, για παράδειγμα, δίνει τη δυνατότητα στους ασφαλισμένους να διαχειρίζονται εύκολα και γρήγορα τα συμβόλιά τους, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας το λειτουργικό κόστος – όφελος που επιστρέφει απευθείας στον πελάτη.

Επιπλέον, κάθε ασφαλιστικό πλάνο σχεδιάζεται με βάση τις πραγματικές ανάγκες του κάθε πελάτη. Δεν υπάρχει υπερκάλυψη ή υποκάλυψη – μόνο στοχευμένη προστασία. Έτσι, οι πελάτες πληρώνουν μόνο για ό,τι χρειάζονται, χωρίς περιττές χρεώσεις.

Αυτός ο συνδυασμός διαφάνειας, εξατομίκευσης και τεχνολογικής καινοτομίας έχει διαμορφώσει ένα πρότυπο εξυπηρέτησης που δημιουργεί μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης. Σχέσεις που δεν βασίζονται σε προσφορές, αλλά σε ουσιαστική εμπειρία. Και οι σχέσεις αυτές είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της μακροπρόθεσμης ανάπτυξης μας.

Πώς διασφαλίζει η Trust Insurance τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της;

Μετά από 34 χρόνια στον ασφαλιστικό κλάδο, γνωρίζουμε ότι η διαρκής επιτυχία δεν βασίζεται στην αδράνεια—αλλά στην

συνεχή και στοχευμένη πρόοδο. Στην Trust Insurance, η συνεχής βελτίωση είναι μέρος του DNA μας.

Ακολουθούμε τρεις βασικές αρχές: Πρώτον, ακούμε προσεκτικά τους πελάτες και συνεργάτες μας. Η διαρκής επικοινωνία μάς επιτρέπει να παραμένουμε σε επαφή με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες, προσδοκίες και αναδυόμενους κινδύνους. Δεν περιμένουμε να έρθει η αλλαγή—την προβλέπουμε και προσαρμόζομαστε προληπτικά.

Δεύτερον, επενδύουμε στρατηγικά στην καινοτομία και την τεχνολογία. Οι καινοτομίες μας δεν περιορίζονται σε νέα προϊόντα, αλλά προσφέρουν καλύτερες λύσεις—όπως η ολοκληρωμένη κάλυψη All Risk, η προστασία από Cyber Risk και η ενίσχυση της πρόσβασης του πελάτη μέσω εργαλείων όπως το Trust Customer Portal. Εστιάζω

Στο τέλος της ημέρας, κανείς δεν μπορεί να αντικαταστήσει την επαγγελματική συμβουλή ενός προσωπικού Ασφαλιστικού Συμβούλου.

ζουμε στη δημιουργία λύσεων απλών, έξυπνων και σχετικών με τη σύγχρονη ζωή.

Τρίτον, διατηρούμε αταλάντευτη δέσμευση στην ποιότητα και τη διαφάνεια. Κάθε χρόνο επανεξετάζουμε και αναβαθμίζουμε τα προϊόντα μας για να κλείνουμε πιθανά κενά και να διασφαλίζουμε πλήρη προστασία στην πράξη. Οι πελάτες μας γνωρίζουν τι καλύπτεται—χωρίς ψιλά γράμματα, χωρίς δυσάρεστες εκπλήξεις.

Πέρα από διαδικασίες και προϊόντα, η συνεχής ανάπτυξη είναι μέρος της κουλτούρας μας. Οι ομάδες μας συμμετέχουν διαρκώς σε επαγγελματική εκπαίδευση, και η τετραπλή μας διάκριση από το 'Investors in People' αποδεικνύει τη δέσμευσή μας στην αριστεία, τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά.

Στην Trust, το να προηγούμαστε του ανταγωνισμού δεν είναι στόχος—είναι τρόπος σκέψης.

Η Trust Insurance δίνει έμφαση στην τεχνολογική καινοτομία και την υποδειγματική εξυπηρέτηση. Πώς καθο-

δηγούν αυτές οι αρχές την καθημερινή λειτουργία της εταιρείας και πώς συμβάλλουν στη μοναδική εμπειρία του πελάτη;

Στην Trust Insurance, η τεχνολογική καινοτομία και η ανθρώπινη επαφή δεν είναι αντίθετες έννοιες—είναι δύο όψεις του ίδιου οράματος. Έχουμε υιοθετήσει μια φιλοσοφία που μας διαφοροποιεί ουσιαστικά: “online - Από Άνθρωπο σε Άνθρωπο”.

Αν και η τεχνολογία είναι ένα εξαιρετικό εργαλείο, πιστεύουμε ότι η ασφάλιση, στον πυρήνα της, αφορά τους ανθρώπους, τα συναισθήματα και την εμπιστοσύνη. Δεν πρέπει ποτέ να γίνει μια ψυχρή, συναλλακτική εμπειρία.

Γι' αυτό επενδύουμε σημαντικά σε προηγμένες ψηφιακές λύσεις, όπως το Customer Portal, που επιτρέπει στους πελάτες να διαχειρίζονται τις ασφάλειες τους γρήγορα, με ασφάλεια και χωρίς κόπο. Αλλά η τεχνολογία από μόνη της δεν αρκεί.

Σε αντίθεση με άλλους που προχωρούν προς πλήρως αυτοματοποιημένα μοντέλα self-service, εμείς συνδυάζουμε την ψηφιακή ευκολία με την ανθρώπινη επαφή. Κάθε πελάτης της Trust έχει άμεση πρόσβαση σε έναν έμπειρο ασφαλιστικό σύμβουλο—κάποιον που ακούει, κατανοεί και προσφέρει καθοδήγηση προσαρμοσμένη στις ανάγκες του.

Το μοντέλο μας “Από Άνθρωπο σε Άνθρωπο” διασφαλίζει ότι πίσω από κάθε οθόνη υπάρχει ένας επαγγελματίας που δεσμεύεται να προσφέρει προστασία που ταιριάζει πραγματικά στη ζωή του πελάτη—όχι ένα τυποποιημένο συμβόλαιο.

Αυτός ο συνδυασμός μάς επιτρέπει να προσφέρουμε το καλύτερο και από τους δύο κόσμους:

► Την ταχύτητα, ευελιξία και αποτελεσματικότητα της τεχνολογίας αιχμής,

► Σε συνδυασμό με τη φροντίδα, την ενσυναίσθηση και την προσωπική καθοδήγηση που μόνο η ανθρώπινη επαφή μπορεί να προσφέρει.

Στην Trust, δεν βλέπουμε την τεχνολογία ως αντικατάσταση των ανθρώπων, αλλά ως γέφυρα που ενισχύει τις ανθρώπινες σχέσεις. Αυτός ο συνδυασμός έξυπνης καινοτομίας και αυθεντικής εξυπηρέτησης ορίζει την εμπειρία Trust και είναι ο λόγος που οι πελάτες μας νιώθουν ασφαλείς όχι μόνο με την κάλυψη τους, αλλά και με τους ανθρώπους που τη στηρίζουν με συνέπεια και φροντίδα.