Η άγνωστη αβεβαιότητα της μετά COVID-19 περιόδου και η ασφαλιστική διοίκηση

Γράφει ο **ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Π. ΜΠΑΛΙΟΣ**

Πριν από την πανδημία αναφερόμασταν σε έναν νέο κόσμο που σταδιακά αναπτύσσεται, με πολίτες που διαμορφώνουν νέα καταναλωτικά χαρακτηριστικά, οι οποίοι θα πρέπει να προσεγγιστούν μέσω νέων προσαρμοσμένων προϊόντων. Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19, η βασική ιδέα της παραπάνω προσέγγισης δεν έχει αλλάξει. Αυτό που έχει αλλάξει είναι ότι ενδεχομένως υπάρχουν παράγοντες που συνδέονται με την αβεβαιότητα για τις εξελίξεις στην ασφαλιστική και όχι μόνο αγορά, που είναι άγνωστοι.

Η πανδημία COVID-19 και οι γενικότερες εξελίξεις επηρεάζουν τον τρόπο που δραστηριοποιούνται και λειτουργούν οι ασφαλιστικές εταιρείες. Συγχωνεύσεις και εξαγορές, υβριδικά μοντέλα εργασίας, διαχείριση λειτουργικών εξόδων, ψηφιακός μετασχηματισμός, εικονική αφοσίωση πελατών, κυβερνοασφάλεια και ψηφιακή επιχειρησιακή ανθεκτικότητα, κίνδυνος πανδημίας ως συστημικός κίνδυνος, κλιματική αλλαγή και βιώσιμη ανάπτυξη αποτελούν ορισμένα από τα ζητήματα που απασχολούν την ασφαλιστική αγορά και αναπτύσσονται στην ειδίκευση της Τραπεζικής και Ασφαλιστικής Διοίκησης του University of Athens MBA.

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά φαίνεται ότι κατά μέσο όρο προσαρμόζεται στις νέες συνθήκες, αντιδρά και επιτυγχάνει αποτελέσματα καλύτερα του αναμενομένου. Η συνολική παραγωγή ασφαλίστρων για το 2020 κατέγραψε μείωση 3,7%, με τον κλάδο Ζωής να υποχωρεί σε ποσοστό 8% και τις ασφαλίσεις Υγείας να ενισχύονται κατά 9,6%. Με δεδομένη τη σημαντική αρνητική επίδραση της πανδημίας στην οικονομική δραστηριότητα, τα αποτελέσματα για το 2020 αναδεικνύουν ότι τα στελέχη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έχουν τα αντανακλαστικά και τη νοοτροπία να διαχειριστούν την κρίση αποτελεσματικά.

Οι προκλήσεις όμως δεν σταματούν εδώ. Ακολουθούν ενδεικτικά ζητήματα που απασχολούν ή θα απασχολήσουν τα ηγετικά στελέχη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων το αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα, επιδρώντας αυξητικά στην αβεβαιότητα που χαρακτηρίζει την ασφαλιστική αγορά.

DIGITAL TRANSFORMATION

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασικό στρατηγικό στόχο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων κατά τα τελευταία έτη, με τη διαδικασία ψηφιοποίησης των δραστηριοτήτων να είναι μακροχρόνια. Η πανδημία έχει επιταχύνει τις εξελίξεις αναδεικνύοντας σε πρώτο πλάνο ζητήματα κυβερνοασφάλειας (cyber security), τεχνολογίας cloud-αποθήκευσης (cloud computing and storage), προστασίας δεδομένων (data privacy) και αναλυτικής δεδομένων (data analytics). Η ανάδειξη της τεχνολογίας σε κρίσιμο παράγοντα εξελίξεων αναμένεται να αναδειχθεί περαιτέρω κατά το επόμενο διάστημα και σε επίπεδο ψηφιακών καναλιών (digital channels), τεχνητής νοημοσύνης (artificial intelligence), τεχνολογίας αλυσίδας συστοιχιών (block chain), τεχνολογίας κατανεμημένου καθολικού (distributed ledger technologies) και αυτοματισμού ρομποτικής διεργασίας (robotic process automation).

Οι ασφαλιστικές εταιρείες αυξάνουν τα ποσά που δαπανούν για ψηφιακό μετασχηματισμό, κάτι που ενδεχομένως χρειαστεί να ενισχυθεί ποσοστιαία στην επόμενη περίοδο ανάπτυξης της αγοράς. Παράλληλα, οι νέες διαδικασίες απαιτείται να συνδυαστούν με διαρκή εξέλιξη των δεξιοτήτων των στελεχών αναδεικνύοντας την ανάγκη για εκπαίδευση-κατάρτιση σε υψηλό επίπεδο.

TALENT MANAGEMENT STRATEGY

Η αποτελεσματική κατά μέσο όρο διαχείριση της κρίσης που προκάλεσε η πανδημία COVID-19 οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στο ανθρώπινο δυναμικό και στην τηλεργασία που υιοθετήθηκε σε μεγάλο ποσοστό από τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Η εργασία από το σπίτι επιβλήθηκε λόγω του κινδύνου από την πανδημία, επιφέροντας μεγάλες αλλαγές στην καθημερινότητα των στελεχών, αλλά και στις διαδικασίες που ακολουθήθηκαν. Το αποτέλεσμα είναι η αμφισβήτηση της καθολικής εφαρμογής μοντέλων εργασίας με φυσικό χώρο ένα γραφείο επιχείρησης. Αυτή η αμφισβήτηση μπορεί να προκληθεί τόσο από τις ασφαλιστικές εταιρείες όσο και από τα ίδια στελέχη που μπορεί να εκφράσουν (υπό συνθήκες) διαφορετική άποψη για την ανάγκη επιστροφής στα γραφεία της επιχείρησης. Ζήτημα, λοιπόν, προβληματισμού αποτελεί η ενδεχόμενη αλλαγή (αλλά και σε ποιο ποσοστό) των συμβατικών μοντέλων απασχόλησης βραχυπρόθεσμα και κυρίως μακροπρόθεσμα.

Βέβαια, εναλλακτικά μοντέλα απασχόλησης απαιτούν συγκεκριμένη εταιρική κουλτούρα και άτομα που λειτουργούν αποτελεσματικά σε εικονικά περιβάλλοντα. Σε αυτή την περίπτωση, η εταιρική κουλτούρα θα πρέπει να ενισχυθεί σε ό,τι έχει να κάνει με τη δυνατότητα και τον τρόπο αυτονομίας των εργαζομένων ως προς την επιλογή του χώρου εργασίας τους. Οι δυσκολίες με τα συγκεκριμένα μοντέλα απασχόλησης συνδέονται με τις γνώσεις-δεξιότητες που απαιτούνται από την πλευρά των στελεχών, τους προσωπικούς-οικογενειακούς περιορισμούς που μπορεί να έχουν και την ευελιξία και δυναμική που τα χαρακτηρίζει για να συμβάλουν στη συνεργασία μεταξύ των στελεχών και την προώθηση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Οι τελικές επιλογές ως προς τα μοντέλα απασχόλησης που θα επιλέξουν οι ασφαλιστικές εταιρείες θα απαιτήσουν ενδεχομένως νέες στρατηγικές (talent models) ως προς την πρόσληψη, την ενσωμάτωση αλλά και τη διαχείριση-μέτρηση της επίδοσης των στελεχών.

Λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση της πανδημίας αλλά και τη σταδιακή παρουσία στους εργασιακούς χώρους της Generation Z, απαιτείται η δημιουργία συνθηκών ανάπτυξης από τα στελέχη συγκεκριμένων χαρακτηριστικών (μεταξύ άλλων, ανάλυσης δεδομένων και δεξιοτήτων αυτοματισμού), που θα αυξάνουν τις πιθανότητες διασφάλισης της συνεργασίας και προώθησης της καινοτομίας. Ο επαναπροσδιορισμός της κουλτούρας του οργανισμού συνδέεται με τα talent models που θα υιοθετήσει η επιχείρηση.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ, ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΑΓΟΡΕΣ

Τα ηγετικά στελέχη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων αξιολογούν και επαναπροσδιορίζουν την επιχειρηματική στρατηγική που στοχεύει στη βελτιστοποίηση της προσαρμοστικότητας των εταιρειών στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της αγοράς. Οι περιορισμένοι διαθέσιμοι πόροι προς επένδυση-χρηματοδότηση δραστηριοτήτων θα διατεθούν σε επιλεγμένες δράσεις, όπως η ανάθεση λειτουργιών σε εξωτερικούς οργανισμούς (outsourcing), η συγκέντρωση ή αποκέντρωση κάποιων λειτουργικών τμημάτων με στόχο τη μείωση των λειτουργικών εξόδων, η προώθηση της καινοτομίας και των νέων ασφαλιστικών προϊόντων και βέβαια οι εξαγορές και συγχωνεύσεις.

Με δεδομένες τις πρόσφατες περιπτώσεις εξαγορών στον ασφαλιστικό κλάδο στην Ελλάδα, αλλά και το μεγάλο αντίστοιχο κύμα στο εξωτερικό, αναδεικνύεται η συγκεκριμένη τάση αντιμετώπισης της αβεβαιότητας λόγω των προκλήσεων στους τομείς της υγείας, της οικονομίας και της κοινωνίας, τάση που αναμένεται να συνεχιστεί.

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ-ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑ

Εκτός των παραπάνω ζητημάτων που ενδεικτικά αναφέρθηκαν, υπάρχουν επιπρόσθετες προκλήσεις που επιδρούν στον ασφαλιστικό χώρο. Ζητήματα όπως αυτά της κλιματικής αλλαγής και της αειφορίας στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, της ταξινόμησης των περιβαλλοντικά βιώσιμων οικονομικών δραστηριοτήτων, αλλά και αλλαγών στο θεσμικό πλαίσιο [π.χ. Ψηφιακή Θωράκιση του Χρηματοοικονομικού Τομέα (Digital Operational Resilience Act)].

Όλα τα παραπάνω συνηγορούν στο βασικό χαρακτηριστικό της περιόδου που διανύουμε, αυτό της αβεβαιότητας, όχι μόνο για τους παράγοντες που ήδη είναι γνωστοί χωρίς να είναι απόλυτα σαφής η σημαντικότητά τους, αλλά και για τους παράγοντες που δεν έχουν εντοπιστεί, αλλά θα έχουν επίδραση στην ασφαλιστική αγορά.

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Π. ΜΠΑΛΙΟΣ

Ο Δημήτριος Π. Μπάλιος είναι Επίκουρος Καθηγητής Χρηματοοικονομικής Λογιστικής του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ). Σπούδασε οικονομικές επιστήμες στο αντίστοιχο τμήμα του ΕΚΠΑ, από όπου και έλαβε το διδακτορικό του δίπλωμα το 2006. Ο Δρ. Δημήτρης Μπάλιος έχει απασχοληθεί ως ερευνητής σε διάφορα ερευνητικά προγράμματα του ΕΚΠΑ και του Πανεπιστημίου Πειραιά και έχει διατελέσει υπεύθυνος τμημάτων ανάλυσης χρηματιστηριακών εταιρειών-μελών του Χρηματιστηρίου της Αθήνας.