



**ΠΡΕΣΒΕΙΑ ΜΑΔΡΙΤΗΣ  
ΓΡΑΦΕΙΟ Ο.Ε.Υ.**

Μαδρίτη, 4 Οκτωβρίου 2019

**Ενημερωτικό πρωινό με τον κ. José Manuel Inchausti Pérez, αντιπρόεδρο της ασφαλιστικής εταιρείας Mapfre, Μαδρίτη, 04.10.2019**

Πραγματοποιήθηκε, αυθημερόν, ενημερωτικό πρωινό στο κεντρικό ξενοδοχείο Westin Palace της Μαδρίτης, αναφορικά με το μέλλον των ασφαλιστικών εταιρειών. Κύριος ομιλητής του πρωινού ήταν ο κ. José Manuel Inchausti Pérez, αντιπρόεδρος της μεγαλύτερης ασφαλιστικής της Ισπανίας, Mapfre, ο οποίος, έπειτα από μία σύντομη παρουσίαση της εν λόγω επιχείρησης, επικεντρώθηκε στους δύο σημαντικότερους πυλώνες της ανάπτυξης μίας ασφαλιστικής εταιρείας στη σημερινή εποχή, την ψηφιοποίηση και την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών.

Σύμφωνα με τον ίδιο, η ψηφιοποίηση της εταιρείας και των προϊόντων που παρέχει είναι ύψιστης σημασίας για όλες τις επιχειρήσεις. Η προσφορά προϊόντων μέσω του διαδικτύου και των έξυπνων κινητών τηλεφώνων αποτελεί μία από τις αλλαγές που έχουν γίνει στον τομέα, καθώς πολλοί πελάτες μπορεί να μην επιλέγουν πλέον την παραδοσιακή επαφή με κάποιον ασφαλιστή, αλλά να ασφαλιζονται απευθείας, μέσω του διαδικτύου και της εφαρμογής για έξυπνα κινητά τηλέφωνα της εταιρείας. Επιπροσθέτως, η ανάπτυξη της τεχνολογίας δημιουργεί νέες ανάγκες στην αγορά, τις οποίες όλες οι εταιρείες πρέπει να αξιοποιήσουν. Λ.χ., η Mapfre έχει δημιουργήσει μία εφαρμογή κινητών τηλεφώνων, με την οποία ακόμη και άτομα τα οποία δεν είναι ασφαλισμένα, μπορούν να αναζητήσουν ιατρική περίθαλψη σε ιδιωτικά νοσοκομεία. Παράλληλα, η ανάπτυξη της επιχείρησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το διαδικτυακό μάρκετινγκ της εταιρείας.

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πελατών, ο κ. Inchausti ανέφερε χαρακτηριστικά ότι πάντοτε υπάρχει περιθώριο βελτίωσης της ικανοποίησης των πελατών και ποτέ δεν πρέπει μια επιχείρηση να επαναπαύεται στο γεγονός ότι ήδη προσφέρει ικανοποιητικές υπηρεσίες. Δεδομένου ότι οι ανάγκες μεταβάλλονται, είναι απαραίτητο να προσαρμόζεται ανάλογα και η εταιρεία. Μεγάλη συμβολή σε αυτό έχει η τεχνολογία, καθώς με τη χρήση της συλλογής δεδομένων και των αντίστοιχων αλγορίθμων που τα επεξεργάζονται, μπορεί να παρέχει πληρέστερες συμβουλές στους πελάτες. Επιπροσθέτως, δίνονται στους τελευταίους, περαιτέρω υπηρεσίες στις οποίες αυτοί επωφελούνται, όπως λ.χ. η Mapfre παρέχει στους πελάτες της εκπτώσεις στις αγορές τους σε ορισμένα πολυκαταστήματα.

Τέλος, ο αντιπρόεδρος της Mapfre απάντησε σε ερωτήσεις των παρευρισκόμενων. Οι σημαντικότερες εξ αυτών ήταν οι προβλέψεις για το μέλλον των συντάξεων της Ισπανίας, για το οποίο ο ίδιος δήλωσε την ανησυχία του για το πρόβλημα και πρότεινε οι υπεύθυνοι για την εύρεση λύσης να επικεντρωθούν στην πραγματική αντιμετώπιση του προβλήματος,

χρησιμοποιώντας και έχοντας υπόψιν τους τα μαθηματικά και όχι τις εκάστοτε ιδεολογίες, καθώς το πρόβλημα χρήζει άμεσης αντιμετώπισης. Ταυτόχρονα, δήλωσε την ανησυχία του για την ελλιπή προετοιμασία έναντι μίας ενδεχόμενης οικονομικής κρίσης, καθώς τα εργαλεία της νομισματικής πολιτικής είναι αρκετά περιορισμένα, το χρηματοοικονομικό σύστημα ίσως να μην είναι αρκετά προστατευμένο από ενδεχόμενη κρίση, ενώ τα χρέη ορισμένων κρατών, συμπεριλαμβανομένων και της Ισπανίας είναι αρκετά μεγάλα.