

Δελτίο Τύπου

Deloitte 2026 Global Insurance Outlook: Ο εκσυγχρονισμός, οι προσδοκίες των πελατών και η συγκέντρωση της αγοράς διαμορφώνουν το μέλλον της ασφάλισης

Η έκθεση αναδεικνύει τα σημεία καμπής για τον κλάδο και τις στρατηγικές προτεραιότητες των ασφαλιστικών εταιρειών διεθνώς

Αθήνα, 12 Ιανουαρίου 2026 - Η πρόσφατη έκθεση της Deloitte **“2026 Global Insurance Outlook”** καταγράφει τις παγκόσμιες τάσεις και προκλήσεις του ασφαλιστικού κλάδου, ενώ αναλύει πώς η ανάγκη για εκσυγχρονισμό, οι προσδοκίες των πελατών και η συγκέντρωση της αγοράς σε μικρότερο αριθμό εταιρειών, επαναπροσδιορίζουν το μέλλον της ασφάλισης.

Διαφαίνεται πως το 2026 ο ασφαλιστικός κλάδος εισέρχεται σε μια περίοδο έντονης αβεβαιότητας, η οποία χαρακτηρίζεται από οικονομική αστάθεια, γεωπολιτικές αναταράξεις, καθώς και από μεγάλη συχνότητα και ένταση καταστροφικών γεγονότων.

Την ίδια στιγμή, το παραδοσιακό πλαίσιο του κλάδου αναδιαμορφώνεται: οι καθιερωμένοι ρόλοι των ασφαλιστών, διαμεσολαβητών και τρίτων παρόχων επανακαθορίζονται, συνθέτοντας ένα πιο περίπλοκο και ανταγωνιστικό περιβάλλον, ενώ παράλληλα η τεχνολογική πρόοδος μεταβάλλει τα επιχειρησιακά μοντέλα.

Επιπλέον, οι εξελισσόμενες προσδοκίες των πελατών επανακαθορίζουν τον ορισμό της αξίας, της ευκολίας και της εμπιστοσύνης στον ασφαλιστικό κλάδο. Συνεπώς, οι ασφαλιστικοί οργανισμοί καλούνται να επανεξετάσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και αναπτύσσονται, προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις.

Η έμφαση στον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό μετατοπίζεται πλέον στην ευρεία χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης και στην ενίσχυση των υποδομών για τη διαχείριση δεδομένων με ασφάλεια. Ωστόσο, η αποτελεσματική ενσωμάτωση των ψηφιακών εργαλείων προϋποθέτει την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να μπορεί να αποδώσει σε ένα ψηφιακό και γεμάτο δεδομένα περιβάλλον.

Τα βασικά ευρήματα της έκθεσης συνοψίζονται ως εξής:

- 1. Οι ασφαλιστικές εταιρείες Γενικών Ασφαλίσεων (P&C) στρέφονται σε προηγμένες τεχνολογίες, ευέλικτα κεφαλαιακά μοντέλα και εναλλακτικές πηγές εσόδων.**

Η έκθεση της Deloitte αναδεικνύει ότι η πίεση στα περιθώρια κέρδους παραμένει

βασική πρόκληση για τις εταιρείες Γενικών Ασφαλίσεων, λόγω του αυξανόμενου ανταγωνισμού, της επιβράδυνσης στην αύξηση των τιμολογίων και της αύξησης του λειτουργικού κόστους.

- 2. Επιβράδυνση στο ρυθμό ανάπτυξης των ομαδικών ασφαλιστηρίων.**
Η μειωμένη απασχόληση, οι χαμηλότεροι ρυθμοί αύξησης μισθών και η αύξηση του κόστους υγειονομικής περίθαλψης ενδέχεται να περιορίσουν ομαδικά προγράμματα παροχών ασφάλισης για εργαζόμενους.
- 3. Στροφή σε πρακτικές εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης με σαφή απόδοση και διαχειρίσιμο ρίσκο.**
Η αξιοποίηση της Τεχνητής Νοημοσύνης βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη, καθώς πολλές ασφαλιστικές εταιρείες δυσκολεύονται να ξεπεράσουν τα προβλήματα που προκύπτουν από τα κατακερματισμένα, χαμηλής ποιότητας δεδομένα, καθώς και από τη χρήση παρωχημένων συστημάτων.
- 4. Τεχνολογική πρόοδος και έλλειψη δεξιοτήτων.**
Καθώς οι έμπειροι εργαζόμενοι αποχωρούν σταδιακά, η εισροή νέου ταλέντου δεν επαρκεί για να καλύψει το κενό. Σε διεθνές επίπεδο, οι ασφαλιστικές εταιρείες αντιμετωπίζουν αυξανόμενες δυσκολίες στην προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών.
- 5. Αρκετές ασφαλιστικές εταιρείες αδυνατούν να ανταποκριθούν πλήρως στις προσδοκίες των πελατών.**
Η περιορισμένη δυνατότητα εξατομικευμένων προϊόντων, η ελλιπής διασύνδεση των καναλιών εξυπηρέτησης συνιστούν βασικά εμπόδια για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.

Οι δράσεις που μπορούν σήμερα να αναλάβουν οι ασφαλιστικές εταιρείες για να ξεπεράσουν τις προκλήσεις

Επένδυση στον εκσυγχρονισμό και στη διασφάλιση υψηλής ποιότητας δεδομένων
Με την αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης, την ενίσχυση των δεδομένων και τον εκσυγχρονισμό των βασικών συστημάτων, οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να επιτύχουν υψηλότερη αποδοτικότητα, καλύτερη εμπειρία πελάτη και περιορισμό κινδύνων.

Μετασηματισμός του ανθρώπινου δυναμικού

Προσελκύοντας ταλέντο, διατηρώντας το προσωπικό τους και αναβαθμίζοντας τις ψηφιακές δεξιότητες, οι επιχειρήσεις του κλάδου μπορούν να ανταποκριθούν σε ένα digital-first περιβάλλον.

Δημιουργία στρατηγικών συνεργασιών

Η συνεργασία με τεχνολογικούς παρόχους, αντασφαλιστές και άλλους εμπλεκόμενους, μπορεί να βοηθήσει τις εταιρείες του κλάδου να αποκτήσουν νέες δυνατότητες, να μοιραστούν κινδύνους και να αναπτύξουν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.

Επικέντρωση στον πελάτη

Για να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες προσδοκίες για ταχύτητα, ευκολία και προσωποποιημένες εμπειρίες, οι ασφαλιστικές θα πρέπει να υιοθετήσουν μία ολιστική προσέγγιση, η οποία θα ενσωματώνει ψηφιακά και ανθρώπινα σημεία επαφής, προσφέροντας απρόσκοπτη και ανθρώπινη εξυπηρέτηση.

Υιοθέτηση πιο προληπτικής προσέγγισης στη διαχείριση κινδύνων

Με την αξιοποίηση αναλυτικών δεδομένων, την επένδυση σε προγνωστικά μοντέλα και τη συνεργασία με εμπλεκόμενους φορείς, οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να προβούν σε προληπτικά μέτρα που ελαχιστοποιούν τις ζημιές και ενισχύουν την ανθεκτικότητα.

Με αφορμή την παρουσίαση των ευρημάτων της έκθεσης, η **Κατερίνα Γλαβά, Partner, Financial Services Industry Leader** στην **Deloitte Ελλάδα** σημείωσε σχετικά: *«Η εξέλιξη του ασφαλιστικού κλάδου βρίσκεται σε καθοριστικό σημείο. Οι εταιρείες που θα αντιληφθούν έγκαιρα την πολυπλοκότητα των προκλήσεων και θα δράσουν αποφασιστικά, ενδυναμώνοντας το εργατικό τους δυναμικό και επαναπροσδιορίζοντας τα επιχειρησιακά τους μοντέλα, τα προϊόντα και υπηρεσίες, τα εργαλεία, την αξιοποίηση του AI και τις σχέσεις με τους συνεργάτες τους, θα είναι εκείνες που θα καταφέρουν να ισχυροποιήσουν τη θέση τους. Η αγορά ασφαλιστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα βρίσκεται σε τροχιά σταδιακής ωρίμανσης και μετασχηματισμού, με σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης. Η ψηφιακή μετάβαση προχωρά με ταχείς ρυθμούς και οι συνεργασίες με το τραπεζικό σύστημα και το οικοσύστημα της υγείας ενισχύονται. Πρόκληση πλέον αποτελεί η μετάβαση από την προσαρμογή στη διαμόρφωση του μέλλοντος του ελληνικού ασφαλιστικού κλάδου, με επίκεντρο την εμπιστοσύνη, την καινοτομία και κυρίως τον ίδιο τον πελάτη».*

Μπορείτε να δείτε αναλυτικά την Έκθεση εδώ: [2026 Global Insurance Outlook](#)

Για περισσότερες πληροφορίες

Deloitte, Κέλλυ Κουφοπούλου, Senior Manager, Brand & Communications

email: kkoufopoulou@deloitte.gr

This document has been prepared by Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme and Deloitte Alexander Competence Center Single Member Societe Anonyme of Business Consultants. Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, a Greek company, registered in Greece with registered number 000665201000 and its registered office at Marousi Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25, Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi, Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25 and Deloitte Alexander Competence Center Single Member Societe Anonyme of Business Consultants, a Greek company, registered in Greece with registered number 144724504000 and its registered office at Thessaloniki, Municipality of Pylaia - Chortiatis of Thessaloniki, Vepe Technopolis Thessaloniki (5th and 3rd street), are one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee. Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of any of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/ about to learn more.

D TTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms. Deloitte is a leading global provider of audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our global network of member firms and related entities in more than 150 countries and territories serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte's approximately 457,000 people make an impact that matters at www.deloitte.com