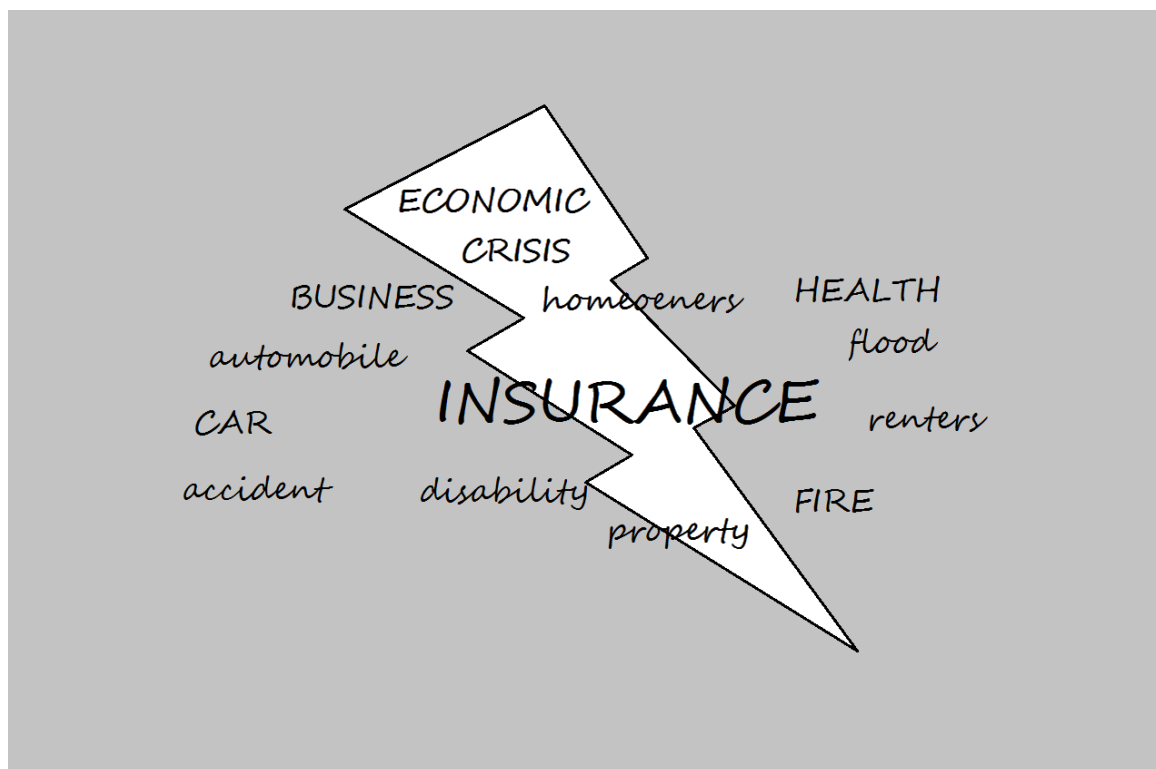


ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΠΑΤΡΑ)
ΠΡΩΗΝ ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ



Συνεργάστηκαν οι εξής: Ρουμελιώτη Κωνσταντίνα 11529

Σερακιώτη Γερασιμούλα 11542

Ταουσάνη Μαρία Σταυρίτσα 11505

Επιβλέπων καθηγητής: Ντεμίρης Κωνσταντίνος

ΠΑΤΡΑ 2015

Περίληψη

Η παρούσα εργασία έχει ως θέμα την κρίση και πώς αυτή επηρέασε τις εταιρίες ιδιωτικής ασφάλισης. Είναι αλήθεια ότι πολλές εταιρίες επηρεάστηκαν, δεν άντεξαν την κρίση και αναγκάστηκαν είτε να κυρήξουν πτώχευσή είτε να συγχωνευτούν. Άλλες που άντεξαν είχαν να αντιμετωπίσουν το δίλλημα υψηλή ποιότητα ή χαμηλή τιμή, με αποτέλεσμα τις αθρόες μετακινήσεις πελατών.

Συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο θα γίνει μια ιστορική αναφορά στον κλάδο ασφάλισης και μια μνεία στην ασφάλιση Νομικής Προστασίας. Θα αναφερθούν οι μορφές ασφάλισης, τα ασφαλιστικά προγράμματα κι η εξέλιξη αυτού. Τέλος θα τονισθεί η χρησιμότητα του κλάδου.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναφερθούμε σε όλες τα είδη των ασφαλίσεων και στις κατηγορίες που διακρίνονται. Στο τρίτο θα υπογραμισθούν τα προβλήματα του κλάδου ασφάλισης, το θεσμικό πλαίσιο της αγοράς της ιδιωτικής ασφάλισης σε Ελλάδα και Ευρώπη, και οι προοπτικές αυτής. Επίσης θα δούμε την επίδραση της κρίσης στον κλάδο,

Τέλος θα γίνει έρευνα και θα μοιρασθούν ερωτηματολόγια σε ασφαλιστικούς υπαλλήλους και ασφαλιζόμενους με σκοπό να καταγράψουμε την επίδραση της χρηματοπιστοτικής κρίσης στον ασφαλιστικό κλάδο, και θα αναφέρουμε τα όποια συμπεράσματα καταλήξαμε.

Abstract

This paper is on the crisis and how it affected the private insurance companies. It is true that many companies were affected, not withstood the crisis and forced him to claim either bankruptcy or merge. Others that survived had to face the dilemma of high quality or low price, resulting in massive customer transfers.

Specifically in the first chapter will be a historical reference in the field of insurance and a reference to insurance legal Protection. They will indicate the forms of insurance, insurance programmata and the evolution thereof. Finally it emphasizes the usefulness tou sector.

In the second chapter we will refer to all kinds of insurance and the categories distinguished. The third will ypogramisthoun the problems tou insurance sector, the institutional framework of the market of private insurance in Greece and Europe, and the prospects thereof. We will also see the impact of the crisis in the industry,

Finally we do research and share questionnaires to insurance agents and policyholders in order to record the effects of the financial crisis on insurance

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| Περίληψη | I |
| Abstract..... | II |
| Εισαγωγή | 5 |
| 1 Ιστορική εξέλιξη του κλάδου ασφάλισης..... | 6 |
| 1.1 Ιστορική αναδρομή ασφάλιση Νομικής Προστασίας..... | 6 |
| 1.2 Έννοια..... | 6 |
| 1.3 Μορφές Ασφάλισης | 7 |
| 1.4 Διαφορές από την ασφάλιση Αστικής Ευθύνης | 8 |
| 1.5 Κοινοτική οδηγία και Π.Δ. 459/90 για την άσκηση του κλάδου από πολυκλαδικές εταιρίες και σύγκρουση συμφερόντων..... | 8 |
| 1.6 Ασφάλιση Νομικής Προστασίας & δικηγόροι | 10 |
| 1.7 Νομική Προστασία Οχήματος & Οδηγού | 10 |
| 1.8 Ποιες δαπάνες αναλαμβάνει η Νομική Προστασία | 11 |
| 1.9 Νομική Προστασία Οικογένειας | 12 |
| 1.10 Επαγγελματική Νομική Προστασία | 14 |
| 1.11 Η εξέλιξη των Ασφαλιστικών προγραμμάτων Ν.Π. | 16 |
| 1.12 Χρησιμότητα του κλάδου | 17 |
| 2 Είδη ασφαλίσεων..... | 18 |
| 2.1 Ατομικές ασφαλίσεις ζωής..... | 18 |
| 2.1.1 Απλή ή πρόσκαιρη ασφάλιση ζωής (Term Insurance) | 18 |
| 2.1.2 Η ισόβια ασφάλιση (Whole Life Insurance)..... | 20 |
| 2.1.3 Μικτή ασφάλιση (Endowment Insurance)..... | 22 |
| 2.1.4 Κυμαινόμενη ασφάλιση ζωής (Variable life Insurance)..... | 22 |
| 2.1.5 Universal Life Insurance..... | 22 |
| 2.2 Ομαδικές ασφαλίσεις ζωής | 23 |
| 2.3 Ασφάλιση αυτοκινήτων | 24 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.4 | Καλύψεις των ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων | 26 |
| 2.5 | Ασφαλίσεις υγείας | 27 |
| 2.5.1 | Ατομική ασφάλιση υγείας | 27 |
| 2.5.2 | Ομαδική ασφάλιση υγείας..... | 30 |
| 2.6 | Ασφάλιση πυρός | 31 |
| 2.7 | Ασφάλιση εργοδότη..... | 33 |
| 2.8 | Ασφάλιση κλοπής/διάρρηξης οικίας και επιχείρησης..... | 34 |
| 2.9 | Ασφάλιση προσωπικών ατυχημάτων | 34 |
| 2.10 | Ασφάλιση χερσαίων μεταφορών(Goods in transit) | 35 |
| 2.11 | Ασφάλιση αποσκευών και ταξιδιωτών | 35 |
| 2.12 | Ασφάλιση Αστικής ευθύνης..... | 35 |
| 2.13 | Νομικό πλαίσιο της Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου | 36 |
| 2.14 | Καλύψεις συμβολαίου ασφάλισης αυτοκινήτου | 41 |
| 2.14.1 | Βασικές καλύψεις | 41 |
| 3 | Προβλήματα του κλάδου ασφάλισης | 44 |
| 3.1 | Η αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα | 44 |
| 3.2 | Η εξέλιξη της ζήτησης | 46 |
| 3.3 | Θεσμικό πλαίσιο..... | 48 |
| 3.4 | Διεθνής αγορά | 50 |
| 3.5 | Η αγορά της Ε.Ε..... | 51 |
| 3.6 | Προβλήματα και προοπτικές..... | 51 |
| 3.7 | Προοπτικές ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα | 53 |
| 4 | Ερευνά ασφαλειών από μηχανοκίνητα οχήματα | 55 |
| 4.1 | Μεθοδολογία της έρευνας..... | 55 |
| 4.2 | Σχεδιασμός ερωτηματολογίου..... | 56 |
| 4.3 | Αποτελέσματα έρευνας για το ερωτηματολόγιο για τους ασφαλιστές..... | 56 |
| 4.4 | Αποτελέσματα έρευνας για το ερωτηματολόγιο για το ασφαλιστικό κοινό.... | 69 |

| | |
|---|-------|
| Συμπεράσματα | 78 |
| Συζήτηση..... | 78 |
| Το μέλλον του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης..... | 79 |
| Βιβλιογραφία | 81 |
| Ελληνόγλωσση | 81 |
| Ξενόγλωσση | 81 |
| Διαδικτυακή..... | 81 |
| Παράρτημα | 82-89 |

Εισαγωγή

Η ασφάλιση είναι μία σημαντικότερη λειτουργία και έχει ανυπολόγιστη σημασία, αφού χάρη σε αυτήν καλύπτεται μια βασική ανθρώπινη ανάγκη: το αίσθημα της «ανασφάλειας» και προσφέρεται ταυτόχρονα ένα ανθρώπινο αγαθό η «σιγουριά».

Κανένας επιχειρηματίας δεν θα διακινδύνευε να επενδύσει το οτιδήποτε με φόβο την καταστροφή του από τη μια μέρα στην άλλη ή θα ασχολιόταν με τεχνολογικές έρευνες, εάν φοβόταν τις καταστροφικές συνέπειες και ευθύνες που θα δημιουργούνταν σε περίπτωση μη επαρκούς ασφάλισής του.

Η κινητικότητα, οι μεγάλες πόλεις, η εκβιομηχάνιση, η πολυτέλεια ζωής, τα ιδιωτικά εισοδήματα, ο αυτοματισμός, το αναγκαίο εισόδημα, η παρουσία πολλών φυσικών ή τεχνικών κινδύνων, τα λάθη ή οι παραλείψεις των επαγγελματιών, τα αδικήματα της επιστήμης και της τεχνολογίας και η ανασφάλεια των περιουσιακών στοιχείων επιβάλλουν την ασφαλιστική κάλυψη κατά των κινδύνων.

Η ασφαλιστική αγορά σήμερα υπόκειται σε δομικές αλλαγές. Οι ασφαλιστικές εταιρίες, στην προσπάθειά τους να επιβιώσουν στην κρίση, τείνουν να παραμερίζουν τα διαμεσολαβούντα στην ασφάλιση πρόσωπα, με αποτέλεσμα ο κλάδος της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης να έχει υποστεί ένα βαθύ πλήγμα.

Οι ραγδαίες εξελίξεις που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια, τόσο σε οικονομικό όσο και κοινωνικό επίπεδο, έχουν διαμορφώσει νέα και πρωτοφανή δεδομένα σε κλάδους που σχετίζονται άμεσα με τις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες όπως, χαρακτηριστικά, στον κλάδο της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Η μείωση του μέσου εισοδήματος και τα συνεχώς αυξανόμενα ποσοστά ανεργίας περιορίζουν καθημερινά όλο και περισσότερο την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών ενώ, ταυτόχρονα, η διαμόρφωση νέων εναλλακτικών μέσων και δικτύων διάθεσης ασφαλιστικών προϊόντων έχει συμβάλει σημαντικά – και αναπόφευκτα – στη μείωση του κύκλου εργασιών των ασφαλιστικών διαμεσολαβούντων.

1 Ιστορική εξέλιξη του κλάδου ασφάλισης

1.1 Ιστορική αναδρομή ασφάλιση Νομικής Προστασίας

Η ασφάλιση Νομικής Προστασίας αποτελεί έναν από τους νεότερους κλάδους ασφάλισης. Οι πρώτες σκέψεις για τη δημιουργία ασφαλιστικής επιχείρησης του είδους αυτού, εμφανίζονται στις αρχές του εικοστού αιώνα στη Γαλλία και Αυστρία με τη μορφή της ασφάλισης δικαστικών εξόδων από κάθε αιτία. Η ασφάλιση αυτή δεν βρήκε ανταπόκριση. Αντίθετα διάφορες ειδικές ασφαλίσεις Νομικής Προστασίας, όπως της ασφάλισης Νομικής Προστασίας αυτοκινήτου, είχαν σοβαρή απήχηση στους αυτοκινητιστές. Το τελευταίο αυτό είδος γεννήθηκε το 1917, σαν ασφάλιση εκείνων που μετείχαν στους αυτοκινητιστικούς αγώνες του LE MANS. Πριν από το 2ο Παγκόσμιο Πόλεμο η ασφάλιση αυτή εξαπλώθηκε σε πολλές χώρες της ευρωπαϊκής ηπείρου. Στην Ελλάδα άρχισε να ασκείται από τις αρχές του 1970, από δύο εξειδικευμένες γερμανικές ασφαλιστικές εταιρίες, τις DAS και ARAG (η δεύτερη από το 1972). Σήμερα ασκείται και από πολλές πολυκλαδικές εταιρίες.

1.2 Έννοια

Ο ασφαλιστής Νομικής Προστασίας καλύπτει αφενός τις αναγκαίες για την προστασία του ασφαλισμένου δαπάνες, δικαστικές και εξώδικες, που περιλαμβάνουν βεβαίως και την αμοιβή του πληρεξούσιου δικηγόρου καθώς και τα έξοδα και τα τέλη ενώπιον δικαστικών και διοικητικών αρχών.

Επιπλέον, αναλαμβάνει να καλύψει την επιδικαζόμενη στον αντίδικο δικαστική δαπάνη, (εφόσον έτσι αποφασίσει το δικαστήριο).

Ως εκ τούτου, η ασφάλιση Νομικής Προστασίας είναι ασφάλιση ζημίας και δη ασφάλιση παθητικού, διότι τόσο οι δαπάνες Νομικής Προστασίας του ασφαλισμένου, όσο και η ενδεχόμενη υποχρέωση καταβολής των δαπανών του αντιδίκου, δεν μειώνουν τα ενεργητικά στοιχεία του ασφαλισμένου, αλλά δημιουργούν και επαυξάνουν τα παθητικά του στοιχεία.

Η παροχή του ασφαλιστή σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου καθορίζεται, βάσει της ασφαλισμένης ζημίας και του ασφαλιστικού ποσού ως ασφάλιση ανωτέρου

ορίου. Χωρίς να αποτελεί συνηθισμένη περίπτωση, δεν αποκλείεται όμως και η συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων για μεγαλύτερο όριο ασφάλισης.

1.3 Μορφές Ασφάλισης

Ανάλογα με τις αιτίες των διαφορών, η ασφάλιση Νομικής Προστασίας μπορεί να διακριθεί σε γενική ασφάλιση που θα αφορά κάθε διαφορά που προκύπτει από οποιαδήποτε αιτία, και σε ειδικές ασφαλίσεις για διαφορές από ορισμένες μόνο αιτίες (π.χ. ασφάλιση Νομικής Προστασίας οχήματος). Επιπλέον ανάλογα με τον τρόπο ενεργοποίησης η ασφαλιστική κάλυψη μπορεί να διακριθεί σε :

- επιθετική
- αμυντική
- συμβουλευτική.

Στην επιθετική Νομική Προστασία ο ασφαλιστής αναλαμβάνει τον κίνδυνο δαπανών για την άσκηση αξιώσεων αποζημίωσης κατά τρίτων δικαστικώς ή εξωδίκως.

Στην αμυντική Νομική Προστασία ο ασφαλιστής αναλαμβάνει τον κίνδυνο των δαπανών :

- για την απόκρουση αξιώσεων τρίτων εναντίον του,
- για την υπεράσπιση του ασφαλισμένου στα ποινικά δικαστήρια,
- για την παράστασή του ενώπιον διοικητικών ή δικαστικών αρχών.

Τέλος, συμβουλευτική Νομική Προστασία υφίσταται, όταν ο ασφαλιστής αναλαμβάνει τις δαπάνες για την παροχή νομικών συμβουλών.

Η εξειδικευμένη επιχείρηση Νομικής Προστασίας περιλαμβάνει συνήθως την επιθετική μορφή, από δε την αμυντική, την υπεράσπιση του ασφαλισμένου ενώπιον των ποινικών δικαστηρίων, των διοικητικών και δικαστικών αρχών.

Οι δαπάνες για την απόκρουση αξιώσεων τρίτων δεν αποτελούν κατά κανόνα αντικείμενο Νομικής Προστασίας από τις επιχειρήσεις.

1.4 Διαφορές από την ασφάλιση Αστικής Ευθύνης

Υπό την επιθετική κυρίως μορφή της η ασφάλιση Νομικής Προστασίας επιτελεί λειτουργία η οποία βρίσκεται κατ'ουσίαν στον αντίποδα της λειτουργίας της ασφάλισης Αστικής Ευθύνης.

Χαρακτηριστικά αναφέρεται, ότι αποτελεί την «αναστροφή της ασφαλίσεως ευθύνης. Η ασφάλιση Νομικής Προστασίας υπόσχεται να καταβάλει μόνον τις δαπάνες για τη διεκδίκηση των απαιτήσεων του ασφαλισμένου κατά του υπαιτίου τρίτου, ενώ ο ασφαλιστής Αστικής Ευθύνης υπόσχεται πρώτα και κύρια να καταβάλει ή να αποκαταστήσει τη ζημιά που έχει προκαλέσει ο ασφαλισμένος προς τρίτους.

1.5 Κοινοτική οδηγία και Π.Δ. 459/90 για την άσκηση του κλάδου από πολυκλαδικές εταιρίες και σύγκρουση συμφερόντων

Όπως αναφέρεται και ανωτέρω, η ασφάλιση Νομικής Προστασίας εμφανίστηκε στις αρχές του αιώνα και βρήκε μεγάλη απήχηση και εξάπλωση κυρίως στην Δυτική Γερμανία και Ελβετία, όπου ο κλάδος ασκείτο αυτοτελώς (πριν τη σχετική Οδηγία 344/87) από εξειδικευμένες εταιρίες και ως εκ τούτου αποκλειόταν η σύγκρουση συμφερόντων σε βάρος του ασφαλισμένου, λόγω της σύγχρονης άσκησης από τον ίδιο ασφαλιστή και άλλων κλάδων εχόντων αντικρουόμενα συμφέροντα με αυτά της Νομικής Προστασίας.

Είναι προφανές, ότι δεν κατοχυρώνονται τα συμφέροντα των ασφαλισμένων, όταν ανακύψει μία αντιδικία συνεπεία π.χ. αυτοκινητιστικού ατυχήματος, και οι συγκρουσθέντες ασφαλιζονται στον ίδιο ασφαλιστικό φορέα, ο ένας για Νομική Προστασία και ο άλλος για Αστική Ευθύνη από την κυκλοφορία αυτοκινήτου οχήματος.

Σκεφτείτε την περίπτωση, που ο ασφαλισμένος με Νομική Προστασία θα προσφύγει στον ασφαλιστή του ζητώντας να χρηματοδοτήσει ένα δικαστικό αγώνα εναντίον του εαυτού του για να αποζημιωθεί από τον αντίδικο, ο οποίος είναι ταυτόχρονα ασφαλισμένος για Αστική Ευθύνη στην ίδια ασφαλιστική εταιρία.

Παρόμοιο θέμα γεννάται και εάν ο ασφαλισμένος με Νομική Προστασία ζητήσει την υπεράσπισή του σε ποινικό δικαστήριο συνεπεία τροχαίου ατυχήματος και ο ασφαλιστής εξαρτά οικονομικά συμφέροντα από την καταδίκη του ασφαλισμένου, αναφορικά με την αποζημίωση ή όχι του αντιδίκου. Δεωρητικά, ο μόνος τρόπος αποκλεισμού του κινδύνου σύγκρουσης συμφερόντων θα ήταν ο πλήρης διαχωρισμός άσκησης των κλάδων Αστικής Ευθύνης και Νομικής Προστασίας, αποφεύγοντας πιθανές δυσarέσκειες μεταξύ των ασφαλισμένων, των συνεργατών της εταιρίας με την ίδια την εταιρία κλπ.

Στη διάρκεια μιας ολόκληρης δεκαετίας πριν από την έκδοση της οδηγίας έγιναν πολλές συζητήσεις αναφορικά με το σύννομο της παράλληλης άσκησης του κλάδου Νομικής Προστασίας μαζί με άλλους κλάδους από την ίδια εταιρία γενικών ασφαλίσεων.

Μετά από συζητήσεις και αντιπαραθέσεις χρόνων, μεταξύ της Γερμανίας αφενός (που υποστήριζε την πλήρη εξειδίκευση) και των άλλων χωρών, η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε τελικά την ανωτέρω κοινοτική οδηγία (344/87), η οποία ορίζει κάτω από ποιες προϋποθέσεις μια πολυκλαδική εταιρία, μπορεί να ασκεί και τον κλάδο Νομικής Προστασίας. Η οδηγία αυτή υιοθετήθηκε με Νόμο από τα κράτη μέλη.

Στη χώρα μας ενσωματώθηκε με το Π.Δ. 459/90. Η κοινοτική οδηγία και κατ' επέκταση το Π.Δ. προβλέπουν, ότι αν μια πολυκλαδική εταιρία επιθυμεί να ασκήσει και τον κλάδο Νομικής Προστασίας, οφείλει να λάβει ορισμένα μέτρα, που θα κατοχυρώνουν τα συμφέροντα των ασφαλισμένων. Η εταιρία αυτή πρέπει σύμφωνα με το Π.Δ. να εκδίδει για την ασφάλιση Νομικής Προστασίας ξεχωριστά συμβόλαια ή η κάλυψη Νομικής Προστασίας να αποτελεί ξεχωριστό κεφάλαιο εντός ενιαίου ασφαλιστηρίου, με ξεχωριστή τιμολόγηση. Στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο περιλαμβάνονται υποχρεωτικά και τα ακόλουθα:

- Το δικαίωμα του ασφαλισμένου να επιλέγει ελεύθερα το δικηγόρο του, για κάθε δικαστική και διοικητική διαδικασία καθώς επίσης και για την προάσπιση των συμφερόντων του σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων.
- Το δικαίωμα του ασφαλισμένου για την προσφυγή του σε διαιτητική διαδικασία σε περίπτωση διαφωνιών.

Η ασφαλιστική επιχείρηση γενικών ασφαλειών που θέλει να ασκήσει στην Ελλάδα και τον κλάδο ασφάλισης Νομικής Προστασίας, υποχρεούται να επιλέξει έναν από τους ακόλουθους τρόπους :

α) είτε την ξεχωριστή διαχείριση των ασφαλιστικών περιπτώσεων που σημαίνει, ότι τα μέλη του προσωπικού της που ασχολούνται με τη διαχείριση ζημιών στον κλάδο αυτό, δεν πρέπει να ασκούν παρόμοια δραστηριότητα σε άλλο κλάδο.

β) είτε την ανάθεση της διαχείρισης των ασφαλιστικών περιπτώσεων σε μία τρίτη ανεξάρτητη επιχείρηση με μορφή ΑΕ ή ΕΠΕ.

Η πιστή τήρηση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας αλλά και ο αυστηρός έλεγχος των εποπτικών αρχών για την εφαρμογή τους, είναι η μόνη εγγύηση, ώστε να αποτρέπεται ο κίνδυνος σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των ασφαλισμένων – καταναλωτών και των εταιριών.

1.6 Ασφάλιση Νομικής Προστασίας & δικηγόροι

Αποτελεί συνήθη κριτική, ότι η Νομική Προστασία, είναι αντίθετη με τα συμφέροντα των δικηγόρων για το λόγο ότι τους αφαιρεί δικηγορική ύλη. Η άποψη αυτή δεν είναι ορθή, διότι ο ασφαλισμένος απαλλαγμένος από το οικονομικό βάρος μιας δίκης, προσφεύγει στο δικαστήριο ακόμη και για μικροπεριπτώσεις (πταίσματα, μικροδιαφορές) που διαφορετικά δεν θα έφθαναν στο ακροατήριο, αν δεν υπήρχε ο ασφαλιστής Νομικής Προστασίας, να αναλάβει την κάλυψη του δικαστικού αγώνα. Εξάλλου η προσφυγή στα δικαστήρια προϋποθέτει εμπλοκή δικηγόρου.

Ο κλάδος Νομικής Προστασίας καλύπτει σήμερα ένα μεγάλο φάσμα της αγοράς προσφέροντας ποικιλία προγραμμάτων Νομικής Προστασίας όπως, οχήματος και οδηγού, οικογένειας, επαγγελματική κλπ.

Τα παραπάνω προγράμματα, αλλά και η συνεχής διαμόρφωση νέων που καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών, δημιουργούν νέα ύλη και για την παροχή αντίστοιχων δικηγορικών υπηρεσιών.

1.7 Νομική Προστασία Οχήματος & Οδηγού

Περιλαμβάνει :

- ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Πρόκειται για την εξώδικη ή δικαστική διεκδίκηση των απαιτήσεων από τον υπαίτιο της σύγκρουσης και την ασφαλιστική του εταιρία, για υλικές ζημιές του ασφαλισμένου οχήματος, σωματικές βλάβες του οδηγού και των επιβαινόντων, μείωση της αξίας του αυτοκινήτου, ηθική βλάβη, διαφυγόντα κέρδη κλπ.

➤ ΠΟΙΝΙΚΗ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Για την υπεράσπιση των ασφαλισμένων ενώπιον των ποινικών δικαστηρίων για την απόκρουση κατηγοριών για τραυματισμό ή θανάτωση προσώπου από αμέλεια καθώς και για παραβάσεις διατάξεων του ΚΟΚ, όπως υπερβολική ταχύτητα, παραβίαση ερυθρού σηματοδότη, παραβίαση διπλής διαχωριστικής λωρίδας, παράνομη στάθμευση, υπέρβαρο φορτίο κλπ.

➤ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΟΣ & ΑΔΕΙΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

Στις περιπτώσεις αυτές καλύπτονται οι προσφυγές στις αρμόδιες διοικητικές αρχές και διοικητικά δικαστήρια για την επανάκτηση αφαιρεθέντος διπλώματος και πινακίδας.

➤ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΝΟΧΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Καλύπτει την εξώδικη και δικαστική κατοχύρωση των εννόμων συμφερόντων του ασφαλισμένου, σαν κυρίου ή κατόχου του ασφαλισμένου οχήματος σε περίπτωση που γεννώνται διαφορές από την ανταλλαγή, πώληση ή επισκευή αυτού.

Η ανωτέρω σύμβαση θα πρέπει να έχει καταρτιστεί μέσα στη χρονική διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης.

➤ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

Όταν προκύψουν διαφορές από ασφαλιστήρια αυτοκινήτου, πυρός, κλοπής, θραύσεως κρυστάλλων, ατυχημάτων κλπ.

1.8 Ποιες δαπάνες αναλαμβάνει η Νομική Προστασία

Όταν επέλθει μια από τις προαναφερθείσες ασφαλιστικές περιπτώσεις, η ασφάλιση Νομικής Προστασίας αναλαμβάνει να καταβάλει :

- τις αμοιβές του δικηγόρου, επιλογής του ασφαλισμένου

- τα έξοδα διεξαγωγής της δίκης (δηλαδή δικαστικά ένσημα, χαρτόσημα, παράβολα, μεγαρόσημα κλπ.)
- τις αποζημιώσεις κλητευθέντων μαρτύρων
- τις αμοιβές πραγματογνωμόνων που ορίζονται από το δικαστήριο
- τις αμοιβές των δικαστικών επιμελητών
- τα δικαστικά έξοδα για την επανάκτηση αφαιρεθέντος διπλώματος, αδείας ή πινακίδων κυκλοφορίας
- τις δαπάνες εκτέλεσης αποφάσεων (κατασχέσεων, πλειστηριασμών κλπ.)
- την επιδικασθείσα υπέρ του αντιδίκου και εις βάρος του ασφαλισμένου δικαστική δαπάνη
- τις αναγκαίες προκαταβολές δικαστικών εξόδων

➤ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟ (ΟΡΙΟ ΚΑΛΥΨΗΣ)

Τα ασφαλιστικά ποσά στην ελληνική ασφαλιστική αγορά Νομικής Προστασίας κυμαίνονται από 500,00 € έως 25.000,00 €.

➤ ΠΟΙΟΝ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ Η Ν.Π. ΟΧΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΟΔΗΓΟΥ

- Τον ασφαλισμένο, σαν ιδιοκτήτη, οδηγό ή επιβαίνοντα στο ασφαλισμένο όχημα,
- Όποιον με την άδεια του ασφαλισμένου οδηγεί το ασφαλισμένο όχημα καθώς και τους επιβαίνοντες
- Τον ασφαλισμένο προσωπικά σαν οδηγό άλλου οχήματος που δεν ανήκει σ' αυτόν.

Η ασφαλιστική προστασία αποκλείεται για διαφύλαξη εννόμων συμφερόντων των συνασφαλισμένων εναντίον αλλήλων ή εναντίον του αντισυμβαλλόμενου.

➤ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΧΩΡΕΣ ΙΣΧΥΟΥΝ ΟΙ ΚΑΛΥΨΕΙΣ :

- Στην Ελλάδα

- Σε ολόκληρη την Ευρώπη
- Στις χώρες Ασίας και Αφρικής που βρέχονται από τη Μεσόγειο θάλασσα

Επισημαίνεται ότι υπάρχουν συμβόλαια που περιορίζουν τον τόπο κάλυψης.

1.9 Νομική Προστασία Οικογένειας

Καλύπτει τον ασφαλισμένο στις εξής περιπτώσεις :

- Όταν ο ασφαλισμένος ή κάποιο μέλος της οικογένειάς του θελήσει να διεκδικήσει αποζημίωση από τον υπαίτιο τρίτο ή την ασφαλιστική του εταιρία για σωματικές βλάβες ή υλικές ζημιές που προκαλούνται σ' αυτόν ή σε περιουσιακά του στοιχεία και ακίνητα.
- Όταν ο ασφαλισμένος ή τα μέλη της οικογένειάς του πρέπει να υπερασπίσουν τον εαυτό τους σε ποινικά δικαστήρια για απόκρουση κατηγορίας που αναφέρεται στην παράβαση ποινικών, αστυνομικών, υγειονομικών και τροχαίων διατάξεων εξ αμελείας.
- Όταν προκύψουν διαφορές του ασφαλισμένου ή των μελών της οικογενείας του κατά την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας με εξηρητημένη σχέση εργασίας με τον εργοδότη, είτε αυτές αφορούν διεκδίκηση είτε απόκρουση απαιτήσεων π.χ. υπερωρίες, άδειες, καταγγελίες συμβάσεων, αποζημιώσεις κλπ.
- Όταν δημιουργηθούν διαφορές με τα ασφαλιστικά τους ταμεία (σύνταξης και περίθαλψης)
- Όταν χρειάζεται η συμβουλή ενός δικηγόρου για υποθέσεις οικογενειακού και κληρονομικού δικαίου καθώς και εκούσιας δικαιοδοσίας

Στις διαφορές από ενοχικές συμβάσεις της καθημερινής ζωής όπως: αγορές και πωλήσεις αντικειμένων, επισκευές, δάνεια, ιδιωτικά γραμμάτια, παροχή υπηρεσιών κλπ.

Στις μισθωτικές διαφορές με τον ιδιοκτήτη της κατοικίας του ασφαλισμένου (με ειδικό επασφάλιστρο μπορεί να καλυφθούν και διαφορές ιδιοκτητών που εκμεταλλεύονται καταστήματα ή διαμερίσματα)

Στις διαφορές με την ασφαλιστική του εταιρία από συμβόλαια ζωής, πυρός, κλοπής, ατυχημάτων κλπ.

➤ ΠΟΙΟΝ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ Η ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ

Τον ασφαλισμένο, τη σύζυγο και τα παιδιά μέχρι την ενηλικίωση ή και αργότερα στην ιδιωτική ζωή και στην επαγγελματική τους δραστηριότητα. Με επασφάλιστρο καλύπτονται και οι ανιόντες (παππούς, γιαγιά).

Προϋπόθεση για όλους είναι να συνοικούν.

➤ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΧΩΡΕΣ ΙΣΧΥΟΥΝ ΟΙ ΚΑΛΥΨΕΙΣ ΤΗΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ :

- Στην Ελλάδα
- Σ' όλη την Ευρώπη
- Σ' όλες τις χώρες της Ασίας και της Αφρικής που βρέχονται από τη Μεσόγειο Θάλασσα.

Υπάρχουν συμβόλαια που περιορίζουν τον τόπο κάλυψης.

Οι παροχές δηλ. οι αναλαμβανόμενες δαπάνες είναι ίδιες, όπως και στη Νομική Προστασία Οχήματος.

1.10 Επαγγελματική Νομική Προστασία

Η Επαγγελματική Νομική Προστασία χωρίζεται σε Απλή και μικτή.

Η Απλή περιλαμβάνει :

1. ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Όταν ο ασφαλισμένος, τα μέλη της οικογένειας του που ασχολούνται στην επιχείρηση ή οι συνεργάτες του, θελήσουν να διεκδικήσουν αποζημίωση από τον υπαίτιο τρίτο ή την ασφαλιστική του εταιρία για σωματικές βλάβες ή υλικές ζημιές που τους προκάλεσε.

Αξιώσεις για αποζημίωση μπορεί να προκύψουν από ατύχημα στην επιχείρηση, στο κατάστημα, στο δρόμο προς την εργασία και κατά την άσκηση της επαγγελματικής

δραστηριότητας, καθώς και σε περίπτωση κλοπής, πυρός, καταστροφής μηχανημάτων κλπ.

2. ΠΟΙΝΙΚΗ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Όταν ο ασφαλισμένος ή οι συνεργάτες του πρέπει να υπερασπίσουν τον εαυτό τους σε ποινικά δικαστήρια, για απόκρουση κατηγορίας που αναφέρεται στην παράβαση εξ αμελείας ποινικών, αστυνομικών, υγειονομικών και αγορανομικών παραβάσεων. Καθημερινά υπάρχει κίνδυνος για ατύχημα κατά τον χειρισμό μηχανημάτων, στον χώρο εργασίας, στις σκάλες, στις αποθήκες κλπ.

Μετά από κάθε εργατικό ατύχημα ακολουθεί συνήθως ποινική δίωξη εναντίον του υπευθύνου της επιχείρησης.

3. ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΡΓΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Όταν προκύψουν διαφορές του εργοδότη ασφαλισμένου με τους υπαλλήλους, τεχνίτες, εργάτες της επιχείρησης που αναφέρονται στην απόκρουση ή διεκδίκηση απαιτήσεων π.χ. υπερωρίες, άδειες, καταγγελίες συμβάσεων, αποζημιώσεις κλπ.

4. ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΕΓΗΣ

Όταν προκύψουν διαφορές με τον ιδιοκτήτη της επαγγελματικής στέγης

5. ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΣΕΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΜΕΙΩΝ

Όταν προκύψουν διαφορές με το ασφαλιστικό ταμείο του ασφαλισμένου

6. ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

Όταν χρειάζεται η συμβουλή ενός δικηγόρου για υποθέσεις οικογενειακού, κληρονομικού και φορολογικού δικαίου.

7. ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΑΣΕΑΛΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥ ΕΤΑΙΡΙΑ

Όταν προκύψουν διαφορές από ασφαλιστήρια ζωής, κλοπής, πυρός, ατυχημάτων κλπ.

ΠΟΙΟΝ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΙ Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

- Τον ασφαλισμένο με την ιδιότητα του επιτηδευματία ή ελεύθερου επαγγελματία, για μια επαγγελματική δραστηριότητα, η οποία θα αναφέρεται στο ασφαλιστήριο.
- Τα μέλη της οικογένειας εφόσον απασχολούνται στην επιχείρηση.
- Τους υπαλλήλους, τεχνίτες ή εργάτες κατά την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

Η κάλυψη ισχύει στην Ελλάδα.

Επισημαίνεται ότι :

- Εάν στην απλή επαγγελματική προσθέσουμε και τις καλύψεις για διαφορές από ενοχικές συμβάσεις του επαγγελματία ή επιχειρηματία με τους πελάτες του και τους προμηθευτές, δημιουργούμε το πρόγραμμα της Μικτής Επαγγελματικής Νομικής Προστασίας.
- Στο χώρο αυτόν εντάσσονται κατά κανόνα οι απαιτήσεις του ασφαλισμένου από ακάλυπτες επιταγές και συναλλαγματικές, από απλήρωτα τιμολόγια κλπ.

1.11 Η εξέλιξη των Ασφαλιστικών προγραμμάτων Ν.Π.

Πέραν των κλασικών προγραμμάτων του κλάδου που είναι η Ν.Π. Οχήματος & Οδηγού, η Οικογενειακή και Επαγγελματική Ν.Π., ένα μεγάλο πλήθος προγραμμάτων διαμορφώθηκαν στις δεκαετίες που πέρασαν – κυρίως από τις εξειδικευμένες εταιρίες του κλάδου – με αποτέλεσμα να είναι διαθέσιμα σήμερα στην αγορά πολλά προϊόντα, που καλύπτουν πραγματικές ανάγκες των καταναλωτών, όπως :

- Ν.Π. Σκαφών αναψυχής
- Ν.Π. Διαχείρισης Πολυκατοικιών
- Ν.Π. Μίσθωσης / Εκμίσθωσης ακινήτων

- Ν.Π. Ιατρών / Νοσηλευτών
- Ν.Π. Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών
- Ν.Π. Λογιστών
- Ν.Π. Καταναλωτή
- Ν.Π. Ιδιωτικών / Δημοσίων Υπαλλήλων
- Ν.Π. Μεταφορέα / Διαμεταφορέα κλπ.

1.12 Χρησιμότητα του κλάδου

Η ασφάλιση Νομικής Προστασίας επιτελεί ένα σοβαρό κοινωνικό σκοπό, παρέχοντας τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να προσφύγει στη δικαιοσύνη για να διεκδικήσει τις δίκαιες απαιτήσεις του ή να προστατεύσει τον εαυτό του από κατηγορίες που στρέφονται εναντίον του.

Η αβεβαιότητα της έκβασης των δικαστικών αγώνων και η πιθανή καταδίκη στην καταβολή των δικαστικών δαπανών υπέρ του αντιδίκου, αποθαρρύνουν πολλές φορές τους πολίτες να προσφεύγουν ενώπιον των δικαστηρίων, και κυρίως τους πολίτες των ασθενέστερων οικονομικά τάξεων.

Η ασφάλιση Νομικής Προστασίας εξομοιώνει τον οικονομικά ασθενέστερο διάδικο με τον ισχυρότερο αντίδικο και του παρέχει τη δυνατότητα για πλήρη κατοχύρωση των εννόμων συμφερόντων του.

2 Είδη ασφαλίσεων

2.1 Ατομικές ασφαλίσεις ζωής

Οι τρεις βασικοί τύποι ασφάλισης ζωής είναι η απλή ασφάλιση ζωής, η ισόβιος ασφάλιση ζωής, η μικτή ασφάλιση ζωής.

2.1.1 Απλή ή πρόσκαιρη ασφάλιση ζωής (Term Insurance)

Η απλή ασφάλιση ζωής έχει ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά. Η ασφαλιστική προστασία είναι προσωρινή για ορισμένη χρονική περίοδο, συνήθως 5, 10, 20 χρόνια ή μέχρι κάποια ηλικία π.χ. 65, 70 ετών. Αν ο ασφαλισμένος πεθάνει μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα το ασφαλισμένο κεφάλαιο καταβάλλεται στον δικαιούχο. Αν ζει στη λήξη της περιόδου ασφάλισης, ο ασφαλιστής δεν έχει άλλες υποχρεώσεις.

Οι περισσότερες απλές ασφαλίσεις ζωής είναι ανανεώσιμες. Αυτό σημαίνει ότι το συμβόλαιο μπορεί να ανανεωθεί χωρίς αποδεικτικά ασφαλισιμότητας. Σε κάθε ανανέωση το νέο ασφαλιστήριο αυξάνεται με βάση την ηλικία του ασφαλισμένου. Ο όρος για τη δυνατότητα αναν

έωσης προστατεύει τον ασφαλισμένο ως προς την ασφαλισιμότητά του αλλά οδηγεί σε αντεπιλογή κατά της εταιρείας. Εφόσον τα ασφάλιστρα αυξάνουν με την ηλικία, ορισμένοι με καλή υγεία είναι πιθανό να αποχωρήσουν από το πρόγραμμα ενώ θα παραμείνουν οι προβληματικοί. Για τον περιορισμό του προβλήματος της αντεπιλογής οι ασφαλιστικές εταιρείες ανά τον κόσμο θέτουν όρια στην ηλικία μέχρι την οποία επιτρέπεται η ανανέωση. Στην Ελλάδα οι απλές ασφαλίσεις ζωής που πωλούνται συνήθως έχουν μια ορισμένη χρονική διάρκεια και δεν είναι ετησίως ανανεούμενες.

Η απλή ασφάλιση ζωής δεν έχει αξία εξαγοράς ή αποταμιευτικά στοιχεία. Είναι ασφάλιση καθαρής προστασίας. Αν και ορισμένα μακρόχρονα συμβόλαια δημιουργούν ένα μικρό απόθεμα, αυτό εξαντλείται μέχρι το τέλος της περιόδου.

Οι κυριότερες μορφές απλής ασφάλισης διεθνώς είναι οι ετησίως ανανεούμενες, διάρκειας 5,10,15,20 ετών, μέχρι τα 65 έτη του ασφαλισμένου, φθίνουσα απλή ασφάλιση.

Η ετησίως ανανεούμενη ασφάλιση εκδίδεται για περίοδο ενός έτους και ο ασφαλισμένος μπορεί να ανανεώνει για διαδοχικές ετήσιες περιόδους, μέχρι κάποιας ηλικίας, χωρίς αποδεικτικά ασφαλισιμότητας. Τα ασφάλιστρα αυξάνουν σε κάθε ανανέωση ενώ συχνά επιτρέπεται η μετατροπή της σε αποταμιευτική ασφάλιση. Η απλή ασφάλιση μπορεί να εκδοθεί για 5,10,15,20 χρόνια ή ακόμη και για μεγαλύτερες περιόδους. Τα καταβαλλόμενα ασφάλιστρα στη διάρκεια της περιόδου αυτής είναι σταθερά αλλά αυξάνουν στις ανανεώσεις. Συχνά η απλή ασφάλιση εκδίδεται με λήξη στα 65 χρόνια οπότε και εκπνέει το ασφαλιστήριο. Η ασφάλιση μπορεί να μετατραπεί και σε ισόβια αλλά οι εταιρείες ζητούν η επιλογή αυτή να ασκηθεί νωρίτερα π.χ. πριν τα 60.

Η φθίνουσα απλή ασφάλιση είναι μια μορφή της απλής ασφάλισης, όπου το κεφάλαιο μειώνεται σταδιακά στη διάρκεια του συμβολαίου, ενώ τα ασφάλιστρα παραμένουν σταθερά. Σε ορισμένους τύπους της ασφάλισης αυτής, ο συμβαλλόμενος δε χρειάζεται να καταβάλλει ασφάλιστρα για όλη την περίοδο. Δηλαδή μπορεί η διάρκεια της ασφάλισης να είναι 20 χρόνια και η περίοδος καταβολής ασφαλιστρών 15 χρόνια. Αυτό γίνεται για να αποφευχθεί η καταβολή ασφαλιστρών όταν το κεφάλαιο έχει μειωθεί αισθητά και η περίοδος της ασφάλισης βρίσκεται προς το τέλος της.

Οι βασικές περιπτώσεις χρήσης της απλής ασφάλισης είναι όταν το εισόδημα είναι περιορισμένο ή όταν υπάρχει μια προσωρινή ανάγκη. Αν το εισόδημα είναι περιορισμένο και απαιτούνται σημαντικά ποσά ασφάλισης ζωής, χρησιμοποιείται η απλή ασφάλιση. Εξαιτίας της βελτίωσης των πινάκων θνησιμότητας και του οξέος ανταγωνισμού, τα ασφάλιστρα της απλής ασφάλισης έχουν πέσει σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Έτσι τα μεγάλα ποσά ασφάλισης μπορούν να αγοραστούν με μικρά ασφάλιστρα. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε ορισμένες χώρες (π.χ Αγγλία, Αμερική) χρησιμοποιούνται διαφορετικά ασφάλιστρα για τους καπνιστές ή μη. Η απλή ασφάλιση χρησιμοποιείται ακόμη όταν η ανάγκη για προστασία είναι προσωρινή. Για παράδειγμα, η απλή φθίνουσα ασφάλιση χρησιμοποιείται για τις αποπληρωμές δανείων σε περίπτωση πρόωγου θανάτου. Τέλος η απλή ασφάλιση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εγγύηση της μελλοντικής ασφαλισιμότητας. Κάποιος μπορεί να χρειάζεται μεγάλα ποσά ισόβιας ασφάλισης αλλά να μην μπορεί να τα αγοράσει. Έτσι αγοράζει μια φθινή απλή ασφάλιση που αργότερα μετατρέπεται σε ισόβια, χωρίς αποδεικτικά ασφαλισιμότητας.

Αν και η απλή ασφάλιση μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά στις νεαρές ηλικίες, δεν είναι κατάλληλη για ισόβια προστασία. Ορισμένοι έχουν ανάγκη σημαντικής προστασίας και μετά τα 65 ή 70, η απλή ασφάλιση δεν ενδείκνυται στις μεγάλες ηλικίες γιατί τα ασφάλιστρα αυξάνουν σε απαγορευτικό βαθμό. Λόγω αυτής της αύξησης ορισμένοι αναγκάζονται να σταματήσουν τα ασφαλιστήριά τους και μετά από πληρωμές επί χρόνια να πεθάνουν ανασφάλιστοι. Ακόμη η απλή ασφάλιση δεν ενδείκνυται για ισόβια προστασία αφού συνήθως δεν ανανεώνεται πέραν μιας συγκεκριμένης ηλικίας. Τέλος, η απλή ασφάλιση δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αποδίδει εισόδημα στην περίοδο συνταξιοδότησης, αφού δεν έχει αποταμιευτικό στοιχείο και αξία εξαγοράς.

2.1.2 Η ισόβια ασφάλιση (Whole Life Insurance)

Η ισόβια ασφάλιση προσφέρει προστασία εφ' όρου ζωής και διακρίνεται στην συνήθη ισόβια ασφάλιση και στην ισόβια ασφάλιση περιορισμένων καταβολών. Η ισόβια ασφάλιση προσφέρει προστασία εφ' όρου ζωής, μέχρι την ηλικία των 100 ετών, και η αποζημίωση θανάτου αποτελεί βεβαιότητα. Εννοείται ότι αν ο ασφαλισμένος ζει στα 100 χρόνια το ασφάλισμα καταβάλλεται στον ίδιο. Τα ασφάλιστρα είναι σταθερά, καταβάλλονται εφ' όρου ζωής και δεν αυξάνουν με την ηλικία. Τα πρώτα χρόνια ο ασφαλισμένος πληρώνει την προστασία ακριβότερα από ότι κοστίζει και στα μετέπειτα, φθηνότερα. Τα πλεονάζοντα ασφάλιστρα, τα πρώτα χρόνια, δημιουργούν το νόμιμο απόθεμα που καθιστά δυνατή την εφ' όρου ζωής προστασία. Η ισόβια ασφάλιση έχει επίσης ένα επενδυτικό στοιχείο που δημιουργεί την αξία εξαγοράς. Η αξία εξαγοράς οφείλεται στην υπερχρέωση για ασφάλιστρα στα πρώτα χρόνια του συμβολαίου. Ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα να ζητήσει την αξία εξαγοράς ή δάνειο από την αξία. Η αξία εξαγοράς είναι μικρή τα πρώτα χρόνια αλλά αυξάνεται σημαντικά αργότερα.

Η ισόβια ασφάλιση χρησιμοποιείται βασικά σε δυο περιπτώσεις: όταν χρειάζεται εφ' όρου ζωής προστασία ή όταν είναι επιθυμητή πρόσθετη αποζημίωση. Πράγματι, πολλοί άνθρωποι χρειάζονται προστασία και πέραν της ηλικίας των 65 ή 70 ετών.

Ορισμένοι υποστηρίζουν ότι ο μέσος άνθρωπος δε χρειάζεται μεγάλα ποσά ασφάλισης ζωής μετά τα 65. Αυτή η άποψη είναι μάλλον απλουστευτική καθώς αρκετοί χρειάζονται σημαντική ασφάλιση ζωής και μετά τα 65. επίσης η ισόβια ασφάλιση χρησιμοποιείται όταν είναι επιθυμητή πρόσθετη αποταμίευση. Η ισόβια

ασφάλιση δημιουργεί έναν αποταμιευτικό λογαριασμό τον οποίον μπορεί κανείς να εξαγοράσει ή να δανεισθεί.

Ο βασικός περιορισμός ή μειονέκτημα της ισόβιας ασφάλισης είναι ότι ορισμένοι ασφαλισμένοι είναι υπασφαλισμένοι. Εξαιτίας του αποταμιευτικού στοιχείου ορισμένοι αγοράζουν ισόβια ασφάλιση ενώ η απλή ασφάλιση θα ήταν προτιμότερη.

Έστω ο Α ηλικίας 30 ετών είναι παντρεμένος με 2 παιδιά εκτιμά ότι μπορεί να πληρώνει μόνο 500 ευρώ το χρόνο για ασφάλιση ζωής. Το ασφάλιστρο αυτό μπορεί να αγοράσει περίπου 50.000 ευρώ ισόβια ασφάλιση ή περίπου 500.000 ευρώ απλή ασφάλιση ετησίως ανανεούμενη. Η επιλογή της ισόβιας ασφάλισης δε φαίνεται δικαιολογημένη όταν ο Α είναι υπασφαλισμένος.

Η ισόβια ασφάλιση περιορισμένων καταβολών είναι η δεύτερη μορφή της ισόβιας ασφάλισης. Ο ασφαλισμένος έχει εφ' όρου ζωής προστασία και τα ασφάλιστρα είναι μεν σταθερά αλλά καταβάλλονται μόνο για συγκεκριμένη περίοδο. Δε θα πρέπει να συγχέουμε το “ελεύθερο” συμβόλαιο με αυτό που λήγει. Το ασφαλιστήριο λήγει όταν το σφάλισμα καταβληθεί είτε ως αποζημίωση θανάτου είτε στην επιβίωση ενώ είναι ελεύθερο όταν δεν απαιτείται άλλη πληρωμή ασφαλιστρών. Στη συνηθέστερη μορφή της μια ισόβια ασφάλιση περιορισμένων καταβολών έχει ορισμένη περίοδο πληρωμής ασφαλιστρών 10, 20, 25, ή 30 χρόνια ή έχει λήξει στα 65 ή 70. Η ισόβια ασφάλιση με ενιαία καταβολή ασφαλιστρών είναι μια ακραία μορφή της ασφάλισης αυτής όπου καταβάλλοντας κανείς μια φορά ασφάλιστρο έχει ισόβια προστασία. Δεδομένου ότι τα ασφάλιστρα στην ισόβια ασφάλιση περιορισμένων καταβολών είναι υψηλότερα από ότι στη συνήθη ισόβια ασφάλιση, η “αξία εξαγοράς” είναι επίσης υψηλότερη. Η ισόβια ασφάλιση περιορισμένων καταβολών πρέπει να χρησιμοποιείται με προσοχή. Είναι δύσκολο, άνθρωπος με μέτριο εισόδημα, να ασφαλίσει επαρκώς τη ζωή του με ισόβια ασφάλιση περιορισμένων καταβολών.

Εξαιτίας των σχετικά υψηλών ασφαλιστρών, το ποσό της ασφάλειας ζωής που αγοράζει είναι σημαντικά χαμηλότερο από το αντίστοιχο της συνήθους ισόβιας ασφάλισης. Για τους περισσότερους η συνήθης ισόβια ασφάλιση αποτελεί καλύτερη λύση.

2.1.3 Μικτή ασφάλιση (Endowment Insurance)

Η μικτή ασφάλιση είναι η τρίτη βασική μορφή της ασφάλισης ζωής. Η μικτή ασφάλιση καταβάλλει το ασφάλισμα αν ο ασφαλισμένος πεθάνει μέσα στη συγκεκριμένη περίοδο. Αν ζει στη λήξη της περιόδου το ποσό καταβάλλεται στον ασφαλισμένο. Στο παρελθόν η μικτή ασφάλιση, χρησιμοποιείτο σαν επενδυτικό όχημα από εκείνους που διαφορετικά δεν θα αποταμίευαν, για να μαζευτούν χρήματα για σπουδές ή εισόδημα, για την περίοδο συνταξιοδότησης. Σήμερα οι πωλήσεις της μικτής ασφάλισης διεθνώς είναι μάλλον σε ύφεση αν και στην Ελλάδα είναι ακόμη υψηλές.

2.1.4 Κυμαινόμενη ασφάλιση ζωής (Variable life Insurance)

Σε αυτή τη μορφή ασφάλισης το κεφάλαιο θανάτου και η αξία εξαγοράς κυμαίνονται ανάλογα με την απόδοση των επενδύσεων ενός ιδιαίτερου λογαριασμού που τηρεί ο ασφαλιστής. Και τα δύο μπορούν να αυξηθούν ή να μειωθούν εξαιτίας της απόδοσης αυτής. Αν και εμφανίζονται σε πολλές εκδοχές, τα ασφαλιστήρια αυτά έχουν ορισμένα χαρακτηριστικά:

1. η κυμαινόμενη ασφάλιση ζωής είναι συνήθως μια ισόβια ασφάλιση με σταθερό ασφάλιστρο.
2. όλο το απόθεμα τηρείται σε χωριστό λογαριασμό και επενδύεται σε μετοχές ή άλλες επενδύσεις. Συνήθως ο συμβαλλόμενος έχει τη δυνατότητα επιλογής των επενδύσεων ανάμεσα σε μεγάλη ποικιλία funds, όπως funds μετοχών, ομολόγων, μικτά κλπ. Εάν η απόδοση της επένδυσης είναι θετική, το ποσό της ασφάλισης μεγαλώνει, διαφορετικά μικραίνει(αλλά όχι πιο κάτω από το αρχικό ποσό). Δηλαδή το κεφάλαιο θανάτου θα είναι τουλάχιστον ίσο με το αρχικό, αλλά μπορεί να γίνει και πολύ μεγαλύτερο λόγω της θετικής απόδοσης του λογαριασμού.
3. οι αξίες εξαγοράς δεν είναι εγγυημένες. Το ύψος τους εξαρτάται από την απόδοση του λογαριασμού. Έτσι, ο ασφαλιστής φέρει τον κίνδυνο υψηλότερης από το κανονικό θνησιμότητας και των εξόδων, ενώ ο ασφαλισμένος φέρει εξολοκλήρου τον επενδυτικό κίνδυνο.

2.1.5 Universal Life Insurance

Τα προγράμματα αυτά παρέχουν ισόβια προστασία με βάση ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο, όπου είναι πλήρως διαχωρισμένα τα στοιχεία της προστασίας και της

αποταμίευσης, το δε ασφαλιστήριο δεν είναι κατ' ανάγκη σταθερό. Ο συμβαλλόμενος αποφασίζει το ύψος και τη συχνότητα καταβολής του ασφαλιστρού, που μπορεί να είναι μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία, ετήσια ή και εφάπαξ. Τα ασφάλιστρα, μετά την αφαίρεση συγκεκριμένων επιβαρύνσεων για έξοδα, πιστώνονται σε ένα λογαριασμό, από τον οποίο αφαιρούνται μηνιαία οι επιβαρύνσεις για τη θνησιμότητα και προστίθενται οι αποδόσεις από τις επενδύσεις. Σε πολλά τέτοια προγράμματα αφαιρούνται μηνιαία τα έξοδα διαχείρισης.

Τα στοιχεία που διακρίνουν το πρόγραμμα της Κυμαινόμενης Ασφάλισης Ζωής και του Universal Life Insurance αυτό από τα παραδοσιακά είναι:

- ο πλήρης διαχωρισμός των στοιχείων τους
- η σημαντική ευελιξία που παρέχουν
- η δυνατότητα ανάληψης μετρητών

2.2 Ομαδικές ασφάλισεις ζωής

Τα ομαδικά προγράμματα ζωής περιλαμβάνουν:

1. Την ετησίως ανανεούμενη ομαδική ασφάλιση ζωής

Αυτή η μορφή ασφάλισης είναι η πιο σημαντική σήμερα. Η παρεχόμενη προστασία είναι σε ετήσια βάση και με χαμηλό κόστος για τους εργαζόμενους.

Συνήθως το ποσό της ασφάλισης ζωής ισούται με 12 ή 24 μισθούς. Η ασφάλιση διατηρείται σε ισχύ όσο ο εργαζόμενος είναι μέλος της ομάδας. Αν απολυθεί ή παραιτηθεί, έχει το δικαίωμα να μετατρέψει την κάλυψή του σε ατομική χωρίς την προσκόμιση αποδεικτικών ασφαλισιμότητας ενός 31 ημερών.

Η επιλογή αυτή δεν ασκείται συνήθως, εφόσον οι εργαζόμενοι καλύπτονται με ομαδική ασφάλιση από το νέο τους εργοδότη, παρά μόνο αν έχουν προβληματική υγεία(αντεπιλογή).

Η ετησίως ανανεούμενη ομαδική ασφάλιση ζωή έχει το πλεονέκτημα να προσφέρει προστασία με χαμηλό κόστος, λειτουργώντας συμπληρωματικά με την ατομική ασφάλιση ζωής.

Τα μειονεκτήματα που παρουσιάζει αυτή η μορφή ασφάλισης είναι ότι πρώτον δίνει πρόσκαιρη κάλυψη που σταματά μόλις ασφαλισμένος αποχωρήσει από την ομάδα και δεύτερον για έναν μεγάλης ηλικίας εργαζόμενο η μετατροπή της κάλυψης σε ατομική κοστίζει ακριβά.

2. Την ομαδική κάλυψη Θανάτου από ατύχημα, Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας, Μόνιμης Μερικής Ανικανότητας.

Πολλά ομαδικά προγράμματα παρέχουν ομαδική κάλυψη Θανάτου από ατύχημα, Μόνιμη Ολική Ανικανότητα και Μόνιμη Μερική Ανικανότητα, κυρίως από ατύχημα. Το ασφαλισμένο ποσό είναι συνήθως το ίδιο ή το διπλάσιο του ποσού της ασφάλισης ζωής και καταβάλλεται όλο σε περίπτωση θανάτου από ατύχημα ή μόνιμης ολικής ανικανότητας από ατύχημα. Εάν από το ατύχημα επέλθει Μερική Ανικανότητα, καταβάλλεται, ανάλογα με το βαθμό της, ποσοστό του συνολικού κεφαλαίου κάλυψης βάση πίνακα.

2.3 Ασφάλιση αυτοκινήτων

Ο κλάδος της ασφάλισης αυτοκινήτων είναι ο μεγαλύτερος κλάδος γενικών ασφαλειών στη χώρα μας και σίγουρα αποτελεί εκείνο τον κλάδο ασφάλισης που είναι ο πιο οικείος για όλους μας καθώς λίγο έως πολύ όλοι ερχόμαστε σε επαφή μαζί του. Η σύγχρονη τεχνολογία επέτρεψε τη μαζική παραγωγή αυτοκινήτων σε σχετικά χαμηλές τιμές. Έτσι κυκλοφόρησαν εκατοντάδες χιλιάδες αυτοκίνητα χωρίς να υπάρχει η αντίστοιχη απαραίτητη υποδομή σε δρόμους και κυκλοφοριακή αγωγή. Αποτελέσματα ήταν η υψηλή συχνότητα ατυχημάτων που μαζί με το συνεχώς αυξανόμενο κόστος ιατρικής περίθαλψης των θυμάτων αλλά και άλλους παράγοντες ανέβασε σημαντικά το κόστος ασφάλισης του αυτοκινήτου. Βεβαίως εκτιμάται ότι σταδιακά τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας (ζώνες ασφαλείας, αερόσακοι κ.τ.λ.) μαζί με τα συντονισμένα μέτρα για το σωφρονισμό και την εκπαίδευση των οδηγών, θα αποφέρουν ορατά αποτελέσματα στη βελτίωση του κόστους ασφάλισης αυτοκινήτων.

Με τον όρο ασφάλιση αυτοκινήτων εννοούμε τόσο την εκ του νόμου υποχρεωτική ασφάλιση της “έναντι τρίτων αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων” για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές όσο και τις προαιρετικές καλύψεις των ιδίων ζημιών αυτοκινήτου, πυρός αυτοκινήτου, κλοπής αυτοκινήτου κ.τ.λ. Τα τελευταία 10 χρόνια ο αριθμός των ασφαλισμένων αυτοκινήτων έχει διπλασιασθεί και έχει

περάσει το 2001 τα 5 εκατομμύρια αυτοκίνητα από 2,6 εκατομμύρια αυτοκίνητα περίπου που ήταν το 1992.

Εκτιμάται ότι σήμερα πάνω από 300.000 αυτοκίνητα είναι ανασφάλιστα και οι ζημιές τους βαρύνουν μέσω του επικουρικού κεφαλαίου το σύνολο των ασφαλιζομένων.

Μεταξύ του 1992 και του 2002 η δαπάνη για ασφάλιστρα σχεδόν τετραπλασιάστηκε. Η αύξηση αυτή αποδίδεται τόσο στη ραγδαία αύξηση του μέσου κόστους αποκατάστασης της ζημιάς όσο και στη ραγδαία άνοδο των κατώτατων υποχρεωτικών ορίων κάλυψης για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές. Το συντριπτικά μεγαλύτερο μέρος της δαπάνης για ασφάλιστρα αφορά την κάλυψη της αστικής ευθύνης (85%) ενώ το υπόλοιπο (15%) τις συμπληρωματικές καλύψεις. Θα πρέπει να συμπληρωθεί ότι στην Ελλάδα οι συμπληρωματικές καλύψεις είναι πολύ λιγότερο διαδεδομένες από ότι στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Σε ότι αφορά την στατιστική των ζημιών και των αποζημιώσεων θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η χώρα μας κατέχει στα τροχαία τα θλιβερά πρωτεία στην Ευρώπη με πολύ χειρότερους δείκτες από την αμέσως επόμενη χώρα. Σε 350.000 ατυχήματα που συμβαίνουν κάθε χρόνο, 2000 άνθρωποι χάνουν τη ζωή τους ενώ 30.000 τραυματίζονται εκ των οποίων οι 3000 σοβαρά. Δηλαδή κάθε χρόνο αφανίζεται από τα τροχαία μια ελληνική κωμόπολη.

Το 2001 δηλώθηκαν 371.500 ζημιές. Ένα σημαντικό μέρος από αυτές αφορά νέους οδηγούς. Αν και δεν έχουμε ακριβή στοιχεία γι αυτούς είναι διαφωτιστικά τα αντίστοιχα στατιστικά στοιχεία της Αμερικής. Έτσι λοιπόν, οι οδηγοί κάτω των 25 ετών, αν και αποτελούσαν το 14,2 % όλων των οδηγών, προκάλεσαν το 27,6% των ατυχημάτων. Οι οδηγοί κάτω των 20 ετών αν και αποτελούσαν το 5,1% όλων των οδηγών προκάλεσαν το 13% των ατυχημάτων. Τα ανωτέρω ποσοστά δικαιολογούν και την επιβολή επασφαλιστρών στους νεαρούς οδηγούς. Το κυριότερο όμως είναι ότι οι θάνατοι και οι μόνιμες αναπηρίες νεαρών οδηγών στερούν την ελληνική κοινωνία και οικονομία από νέα και υγιή άτομα με παραγωγικές δυνατότητες.

Επίσης οι στατιστικές δείχνουν ότι τα μεγαλύτερα αυτοκίνητα παρουσιάζουν μικρότερη συχνότητα ζημιών (αλλά μεγαλύτερο κόστος για την κατασκευή τους). Σε ότι αφορά την κατανομή του ποσοστού αποζημιώσεων για σωματικές βλάβες,

υλικές ζημιές και προαιρετικές καλύψεις οι υλικές ζημιές απορροφούν το μεγαλύτερο μέρος του κόστους αποκατάστασης.

2.4 Καλύψεις των ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων

Το ασφαλιστήριο αυτοκινήτου περιλαμβάνει την υποχρεωτική εκ του νόμου κάλυψη της έναντι τρίτων αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία του οχήματος. Η κάλυψη αυτή αφορά αποζημιώσεις τρίτων για σωματικές βλάβες ή υλικές ζημιές που προκαλούνται από την κυκλοφορία του αυτοκινήτου. Υπάρχουν όμως και κάποιες προαιρετικές καλύψεις που μπορεί να επιθυμεί ο ασφαλισμένος όπως οι ίδιες ζημιές αυτοκινήτου. Οι ίδιες ζημιές αυτοκινήτου είναι ζημιές που προκαλούνται από τον ίδιο τον ασφαλισμένο από σύγκρουση, εκτροπή κ.α. και όχι από φυσιολογική φθορά.

Επίσης η ασφάλιση ολικής κλοπής με την οποία ο ασφαλισμένος αποζημιώνεται με το ποσό που έχει ασφαλίσει το αυτοκίνητό του σε περίπτωση που κλαπεί και δεν ανευρεθεί εντός 90 ημερών. Κλοπή τμημάτων του αυτοκινήτου καλύπτεται μόνο εάν συνυπάρχει και η κάλυψη της μερικής κλοπής. Επιπρόσθετα, η ασφάλιση πυρός που καλύπτει ζημιές στο αυτοκίνητο που προκλήθηκαν από πυρκαγιά, κεραυνό, ή έκρηξη.

Η έννοια του τρίτου στην κάλυψη αστικής ευθύνης Δε θεωρούνται τρίτοι κατά νόμο και κατά συνέπεια δεν ικανοποιούνται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο οι απαιτήσεις:

- Του οδηγού του αυτοκινήτου που προξένησε τη ζημιά
- Κάθε προσώπου, η ευθύνη του οποίου καλύπτεται από το ασφαλιστήριο όπως για παράδειγμα ο κάτοχος του αυτοκινήτου όταν τις ζημιές του τις προξένησε άλλο άτομο που οδηγούσε το αυτοκίνητο
- Εκείνου που έχει συνάψει με την ασφαλιστική εταιρεία τη σύμβαση (ο ιδιοκτήτης που έχει συνάψει τη σύμβαση και υπέστη ζημιές από τον κάτοχο του ασφαλισμένου οχήματος)
- Των νομίμων εκπροσώπων ενός νομικού προσώπου που είναι ασφαλισμένο ή εταιρείας που δεν έχει αποκτήσει νομική προσωπικότητα π.χ. ο γενικός διευθυντής μιας ανώνυμης εταιρείας που υπέστη ζημιές από αυτοκίνητο της εταιρείας την οποία νόμιμα εκπροσωπεί.

- Των προσώπων που συγκατατέθηκαν να μεταφερθούν με το αυτοκίνητο, ενώ γνώριζαν ότι αυτό αφαιρέθηκε με αθέμιτα μέσα από το νόμιμο κάτοχό του ή χρησιμοποιείται για εγκληματική πράξη.

2.5 Ασφαλίσεις υγείας

2.5.1 Ατομική ασφάλιση υγείας

Δισεκατομμύρια άνθρωποι ασθενούν κάθε χρόνο ή μένουν ανάπηροι. Μια σοβαρή ασθένεια ή ένας τραυματισμός μπορεί να φέρουν μεγάλη οικονομική δυστυχία. Όταν η ασθένεια ή η ανικανότητα είναι σοβαρή και παρατεταμένη παρουσιάζονται δύο

σοβαρά προβλήματα: - ο παθών χάνει τα εισοδήματα από την εργασία του - πρέπει να πληρωθούν τα έξοδα νοσηλείας-περίθαλψης

Στην Ελλάδα, αν και οι περισσότεροι καλύπτουν τις βασικές ανάγκες περίθαλψης μέσω της Κοινωνικής Ασφάλισης, τα προβλήματα που αυτή παρουσιάζει(καθυστερήσεις εισαγωγής, περιορισμοί, ποιότητα υπηρεσιών κλπ) ευνοούν τα τελευταία χρόνια την ανάπτυξη των πωλήσεων ιδιωτικών προγραμμάτων υγείας.

Τα προγράμματα υγείας μπορούν -χονδρικά- να ταξινομηθούν στις εξής κατηγορίες:

2.5.1.1 Προγράμματα ασφάλισης νοσοκομειακών εξόδων

Τα προγράμματα αυτά αποζημιώνουν τα έξοδα νοσηλείας σε νοσοκομείο. Τέτοια έξοδα είναι συνήθως:

- τα έξοδα για την πληρωμή δωματίου και τροφής
- τα έξοδα για τις εργαστηριακές εξετάσεις και τα φάρμακα
- τα έξοδα χειρουργείου
- τα έξοδα των γιατρών(χειρουργών και λοιπών ειδικοτήτων)
- τα έξοδα αποκλειστικής νοσοκόμας κλπ.

Τα τελευταία χρόνια αναπτύχθηκε μεγάλος ανταγωνισμός μεταξύ των ασφαλιστικών εταιρειών στον τομέα της υγείας, που είχε σαν αποτέλεσμα να

εμφανιστεί μια μεγάλη ποικιλία τέτοιων προγραμμάτων. Μερικά από τα βασικά στοιχεία διάκρισης αυτών των προγραμμάτων είναι:

- η ύπαρξη ή μη ανώτατου ορίου κάλυψης εξόδων
- η συμμετοχή ή μη του ασφαλισμένου στα έξοδα νοσηλείας
- η αντιμετώπιση του τοκετού

2.5.1.2 Επιδοματικές καλύψεις

Στην αγορά προσφέρονται ακόμη διάφορα προγράμματα που αποζημιώνουν σε επιδοματική βάση και όχι βάσει εξόδων. Τα κυριότερα σχετικά προγράμματα είναι: Χειρουργικό επίδομα(Surgical Benefit)

Η κάλυψη αυτή προβλέπει την καταβολή ενός συγκεκριμένου εφάπαξ ποσού για κάθε περίπτωση χειρουργικής επέμβασης, ανεξάρτητα από τα πραγματικά έξοδα.

Συνήθως προβλέπεται το ανώτατο καλυπτόμενο ποσό(που αντιστοιχεί στη βαρύτερη εγχείρηση) και ακολουθεί μια διαβάθμιση όλων των συνήθων εγχειρήσεων που αποζημιώνονται με ποσοστό του ανώτατου αυτού ορίου. Ημερήσιο νοσοκομειακό επίδομα(Hospital Daily Allowance)

Η κάλυψη αυτή προβλέπει την καταβολή ενός συγκεκριμένου επιδόματος για κάθε μέρα παραμονής στο νοσοκομείο ανεξάρτητα από τα πραγματικά έξοδα της νοσηλείας. Παρέχεται ως αυτοτελής συμπληρωματική κάλυψη αλλά και ως παρεπόμενη παροχή σε πλήρη νοσοκομειακά προγράμματα κάλυψης εξόδων ως κίνητρο για την επιλογή νοσηλείας σε κρατικά νοσοκομεία, όπου τα έξοδα συνήθως καλύπτονται από τον φορέα κοινωνικής κάλυψης.

2.5.1.3 Εξωνοσοκομειακή περίθαλψη(Outpatient Cover)

Η συγκεκριμένη κάλυψη αποζημιώνει για τα έξοδα περίθαλψης(αμοιβές γιατρών, φάρμακα, διαγνωστικές εξετάσεις κλπ), όταν δε μεσολαβεί εισαγωγή στο νοσοκομείο. Προβλέπει σχεδόν πάντα συμμετοχή του ασφαλισμένου στα έξοδα (20% ή 25%) και ορισμένες φορές και «απαλλαγή», δηλαδή ποσό σχετικών εξόδων που πληρώνει ο ασφαλισμένος πριν αρχίσει να αποζημιώνει η ασφαλιστική εταιρεία.

Λόγω του διαχειριστικού φόρτου και ζημιογόνων συχνά αποτελεσμάτων της προσφέρεται από μικρό αριθμό ασφαλιστικών εταιρειών.

Τα προαναφερθέντα προγράμματα έχουν συγκεκριμένες εξαιρέσεις, οι κυριότερες των οποίων είναι:

1. Εξαιρούνται οι πόλεμοι και οι πολεμικές συγκρούσεις
2. Εξαιρούνται οι πλαστικές εγχειρήσεις
3. Εξαιρείται η οδοντιατρική περίθαλψη(εκτός αν προέκυψε από ατύχημα)
4. Εξαιρούνται οι οφθαλμολογικές εξετάσεις, τοποθετήσεις γυαλιών κλπ
5. Εξαιρούνται περιπτώσεις που καλύπτονται από εργατικές αποζημιώσεις

2.5.1.4 Προγράμματα ανικανότητας(Disability programs)

Μια σημαντική ανικανότητα συνεπάγεται συνήθως σημαντική απώλεια εσόδων από εργασία. Στην περίπτωση που ο παθών δεν έχει εισόδημα από άλλες πηγές, η ασφάλιση ανικανότητας θα τον βοηθήσει να αντιμετωπίσει την οικονομική ανασφάλεια. Οι περισσότεροι άνθρωποι σπάνια σκέφτονται το ενδεχόμενο μιας μακροχρόνιας ανικανότητας. Και όμως η πιθανότητα ανικανότητας πριν τα 65 είναι πολύ μεγάλη ιδιαίτερα στις νεαρές ηλικίες. Για παράδειγμα, περίπου ένας στους τρεις θα μείνει ανάκανος πριν τα 65 του για τουλάχιστον 6 μήνες, ένας στους επτά θα μείνει ανάκανος για τουλάχιστον πέντε χρόνια πριν τα 65 του.

Ακόμη η οικονομική ζημιά από Μόνιμη ολική Ανικανότητα είναι μεγαλύτερη από ότι από τον πρόωρο θάνατο, και αυτό γιατί στον πρόωρο θάνατο η οικογένεια χάνει έσοδα από την εργασία του θανόντος και έχει και τα έξοδα κηδείας, στην Μόνιμη Ανικανότητα υπάρχουν πέρα από την απώλεια εισοδήματος, τα έξοδα περίθαλψης που συνήθως εξαντλούν την αποταμίευση κ.ά.

Είναι λοιπόν σαφές ότι πολλοί δεν είναι κατάλληλα προστατευμένοι έναντι της απώλειας εισοδήματος από ανικανότητα. Η ασφάλιση αυτής της κατηγορίας χορηγεί περιοδικές καταβολές στη διάρκεια της περιόδου που ο ασφαλισμένος είναι ανάκανος για εργασία από ατύχημα ή ασθένεια. Οι καταβολές αυτές καλύπτουν μέρος ή το σύνολο των εσόδων από εργασία. Οι καλύψεις απώλειας εισοδήματος λόγω ανικανότητας έχουν συνήθως τα εξής χαρακτηριστικά:

- Περιοδικές ή και εφάπαξ καταβολές (Periodic Income Payments)
- Περίοδο αναμονής (Waiting Period)

- Απαλλαγή πληρωμής ασφαλιστρών κατά την περίοδο ανικανότητας (Waiver of Premium)

Υπάρχουν βέβαια και ασφαλιστήρια ανικανότητας τα οποία παρέχουν παροχές μερικής ανικανότητας. Η μερική ανικανότητα ορίζεται ως η αδυναμία του ασφαλισμένου να εκτελέσει ένα ή περισσότερα σημαντικά καθήκοντα του επαγγέλματος του. Οι παροχές μερικής ανικανότητας είναι μειωμένες και για μικρότερη περίοδο. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να είναι ολικά ανίκανος από ένα τροχαίο. Αν αρχίσει να αναλαμβάνει και επιστρέφει στην εργασία του με μερική απασχόληση, καταβάλλονται παροχές μερικής ανικανότητας. Ακόμη, υπάρχουν καλύψεις μερικής ανικανότητας με εφάπαξ καταβολή ασφαλίσματος, που προβλέπουν –συνήθως σε περίπτωση ατυχήματος- καταβολή ποσοστού του βασικού ποσού που θα καταβάλλονταν σε περίπτωση ολικής ανικανότητας, βάσει κλίμακας διαβάθμισης της απώλειας.

2.5.2 Ομαδική ασφάλιση υγείας

Πολλοί εργοδότες δίδουν μαζί με την ασφάλιση ζωής ομαδικές καλύψεις υγείας στο προσωπικό τους, για να αντιμετωπίσει τα έξοδα από μη εργατικά ατυχήματα ή ασθένειες. Ακόμη, αρκετοί εργοδότες παρέχουν καλύψεις ανικανότητας, που εξασφαλίζουν τουλάχιστον μέρος των αποδοχών που χάνονται κατά την περίοδο ανικανότητας.

Στην συνέχεια ακολουθούν εν συντομία τα χαρακτηριστικά αυτών των καλύψεων:

1. Ομαδικές νοσοκομειακές καλύψεις

- Δωμάτιο και τροφή
- Αμοιβές χειρουργικών επεμβάσεων
- Αμοιβές παθολόγων
- Διαγνωστικές εξετάσεις
- Φάρμακα

2. Ομαδική ασφάλιση ανικανότητας

Οι ομαδικές καλύψεις ανικανότητας καταβάλλουν περιοδικά(μηνιαίες ή εβδομαδιαίες) ή εφάπαξ παροχές στους εργαζόμενους σε περίπτωση ανικανότητας από ασθένεια ή ατύχημα. Τα περισσότερα προγράμματα απώλειας εισοδήματος αναφέρονται σε βραχείες περιόδους(από τρεις μήνες έως 2 χρόνια) και έχουν μια μικρή περίοδο αναμονής, από τρεις έως επτά ημέρες για την ασθένεια. Η περίοδος αυτή της αναμονής κατεβάζει το κόστος και αποτρέπει τις «ύποπτες» ζημιές. Ορισμένα προγράμματα προβλέπουν μόνο μη εργατικά ατυχήματα, δηλαδή καλύπτουν ασθένεια ή ατύχημα εκτός εργασίας. Η ανικανότητα συνήθως ορίζεται σε σχέση με το επάγγελμα του εργαζομένου, δηλαδή θεωρείται κανείς ολικά ανίκανος αν δεν μπορεί να εκτελέσει το επάγγελμα του. Το ποσό της παροχής(όταν αυτή είναι περιοδική) κυμαίνεται από 50% έως 70% του αντίστοιχου μισθού, ενώ γενικά οι εξαιρέσεις που προβλέπονται είναι λίγες.

2.6 Ασφάλιση πυρός

Οι πυρκαγιές είναι σοβαρή αιτία οικονομικής ανασφάλειας. Η καταστροφή περιουσιακών στοιχείων και απώλεια ανθρωπίνων ζώων μπορεί να πλήξει εξίσου οικογένειες και επιχειρήσεις.

Αντικείμενο της ασφάλισης πυρός είναι η αποζημίωση για ζημιές που θα υποστούν τα περιουσιακά στοιχεία(κινητά ή ακίνητα) του ασφαλισμένου ή τρίτων από πυρκαγιά ή κεραυνό. Με την ασφάλιση πυρός δεν καλύπτονται ζημιές σε πρόσωπα, μπορούν όμως να καλυφθούν αποθεματικές ζημιές του ασφαλισμένου, όπως διαφυγόντα κέρδη, απώλεια ενοικίου κλπ.

Αναλυτικότερα υπάρχουν οι εξής περιπτώσεις:

1. Ασφάλιση πραγμάτων

Ασφαλίζονται:

- Οικοδομές που ανήκουν στον ασφαλισμένο
- Το περιεχόμενο μιας οικοδομής(έπιπλα, προσωπικά είδη, σκεύη, εργαλεία, μηχανήματα που χρησιμοποιεί στο επάγγελμά του κλπ)
- Οι προσθήκες-βελτιώσεις στον χώρο(χωρίσματα, ψευδοροφές κλπ)
- Τα εμπορεύματα(πρώτες ύλες, ημιέτοιμα και έτοιμα προϊόντα)

2. Ασφάλιση ευθύνης

- Ασφαλίζεται η ευθύνη για υλικές ζημιές σε τρίτους από πυρκαγιά προερχόμενη από τα ασφαλιζόμενα, λόγω αμέλειας του ασφαλιζομένου

3. Ασφάλιση έμμεσων ή αποθεματικών ζημιών

Ασφαλίζεται ο κίνδυνος πρόκλησης έμμεσων ζημιών που αιτία του είναι η πυρκαγιά, π.χ.:

- Η απώλεια ενοικίου για τον ιδιοκτήτη διαμερίσματος κατά την διάρκεια της επισκευής του
- Η υποχρέωση του ενοικιαστή, που είναι υπεύθυνος της πυρκαγιάς, να καταβάλει το ενοίκιο του ιδιοκτήτη
- Οι δαπάνες εγκατάστασης ενοικιαστή ή ιδιοκτήτη σε άλλο διαμέρισμα ως την επισκευή του βλαβέντος
- Τα έξοδα κατεδάφισης και αποκομιδής ερειπίων και διάφορα έκτακτα έξοδα
- Το διαφυγόν κέρδος επαγγελματιών ή επιχειρήσεων

Η βασική κάλυψη πυρός περιλαμβάνει την κάλυψη ζημιών από πυρκαγιά και των εξόδων που σχετίζονται με την πρόληψη, διάγνωση και περιστολή της πυρκαγιάς.

Στην συνέχεια ακολουθούν συμπληρωματικές καλύψεις, οι οποίες πρέπει να αναφέρονται στους ειδικούς όρους του ασφαλιστηρίου πυρός και συνήθως καταβάλλεται πρόσθετο ασφάλιστρο(επασφάλιστρο).

1. Έκρηξη
2. Τρομοκρατικές ενέργειες
3. Στάσεις-απεργίες-κακόβουλες ενέργειες
4. Σεισμός
5. Πλημμύρα
6. Κλοπή συνέπεια διάρρηξης

7. Πτώση αεροσκαφών
8. Πυρκαγιές δασών
9. Πρόσκρουση οχημάτων
10. Θραύση σωληνώσεων από τυχαία αίτια κ.ά.

Δεν καλύπτονται ζημιές πυρκαγιάς που προήλθε από δόλο ή βαριά αμέλεια του λήπτη της ασφάλισης. Ο ασφαλιστής δεν απαλλάσσεται αποδεικνύοντας απλά ότι υπήρξε παρόμοιο πταίσμα από την πλευρά του λήπτη της ασφάλισης, αλλά μόνο αν αποδειχθεί ότι ο λήπτης της ασφάλισης προσωπικά προκάλεσε την ζημιά από θετική ενέργειά του ή παράλειψή που έγινε από βαριά αμέλειά του ή από πρόθεση. Επίσης, απαλλάσσεται ο ασφαλιστής, αν αποδείξει ότι η ζημιά οφείλεται σε δόλο ενός ή περισσοτέρων από τα πρόσωπα που ενεργούν για τον λήπτη της ασφάλισης(νόμιμοι εκπρόσωποι, δικαιούχος, επαγγελματίες που ανέλαβαν τη φύλαξη του ασφαλισμένου αντικειμένου κ.ά)

2.7 Ασφάλιση εργοδότη

Με βάση τις διατάξεις του Νόμου αυτού, οι εργοδότες οφείλουν να συνάψουν και να διατηρούν σε ισχύ ασφαλιστική κάλυψη της νομικής του ευθύνης για τυχόν ατύχημα ή επαγγελματική ασθένεια που μπορεί να υποστούν εργοδοτούμενοί τους κατά την διάρκεια της απασχόλησής τους. Ο όρος "ατύχημα" περιλαμβάνει σωματική βλάβη ή θάνατο και, για να εγερθεί νομική ευθύνη εναντίον του, θα πρέπει ο εργοδότης να θεωρηθεί ένοχος αμέλειας ή να έχει παραβεί το καθήκον του που του επιβάλλει η Νομοθεσία.

Η κάλυψη που προβλέπει ο Νόμος επεκτείνεται και σε Κυπρίους εργοδοτούμενους του εργοδότη στο εξωτερικό, νοούμενοι ότι αυτοί είναι μόνιμοι κάτοικοι της Κύπρου.

Η υποχρέωση για ασφαλιστική κάλυψη που απαιτεί ο Νόμος αφορά οποιοδήποτε πρόσωπο απασχολεί άλλο πρόσωπο για περισσότερο από 8 ώρες εβδομαδιαίως και περιλαμβάνει και ξένους εργάτες/οικιακές βοηθούς.

2.8 Ασφάλιση κλοπής/διάρρηξης οικίας και επιχείρησης

Αυτό το είδος ασφάλισης δεν αποτρέπει τον κίνδυνο, αλλά εξουδετερώνει σε σημαντικό βαθμό όλες τις οικονομικές συνέπειες που ένας τέτοιος κίνδυνος επιφέρει.

Οι καλύψεις που προσφέρει η ασφάλεια Διάρρηξης/Κλοπής είναι:

1. κάλυψη έναντι διάρρηξης ή κλοπής
2. κάλυψη έναντι παράνομης εισόδου ή εξόδου και της ζημιάς που θα προκαλέσουν οι διαρρήκτες στην προσπάθειά τους να παραβιάσουν το σπίτι ή το γραφείο ή το κατάστημα ή την επιχείρηση
3. κάλυψη έναντι αφαίρεσης ή καταστροφής αντικειμένων
4. κάλυψη έναντι σπασίματος υαλοπινάκων ή καταστροφής περιουσίας

2.9 Ασφάλιση προσωπικών ατυχημάτων

Καθημερινά αντιμετωπίζουμε κινδύνους οι οποίοι μπορεί για κακή μας τύχη να προξενήσουν την απώλεια ενός μέλους του σώματος, να επηρεάσουν την ικανότητα για εργασία μόνιμα ή προσωρινά ή να προκαλέσουν μόνιμη ανικανότητα.

Η στέρηση εισοδήματος και η επιβάρυνση των ιατρικών εξόδων κάνουν ακόμη πιο δύσκολη την κατάσταση.

Οι καλύψεις που προσφέρει η ασφάλεια ατυχημάτων είναι:

1. θάνατος από ατύχημα
2. μόνιμη ολική ανικανότητα από ατύχημα
3. ακρωτηριασμό
4. εβδομαδιαίο επίδομα μέχρι 104 εβδομάδες σε περίπτωση προσωρινής ολικής ανικανότητας
5. εβδομαδιαίο επίδομα μέχρι 26 εβδομάδες σε περίπτωση προσωρινής μερικής ανικανότητας

6. ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

2.10 Ασφάλιση χερσαίων μεταφορών(Goods in transit)

Η εν λόγω κάλυψη αναφέρεται σε εμπορεύματα ή είδη τα οποία μεταφέρονται κυρίως με μηχανοκίνητα οχήματα(vans, D/Cabin, Estates, φορτηγά κλπ).

Ενδιαφέρει κάθε εμπορευόμενο, εργοστασιάρχη, εισαγωγέα, τον καθένα που παραδίδει εμπορεύματα, πρώτες ύλες κλπ. Οι καλύψεις που παρέχει η Ασφάλιση Χερσαίων Μεταφορών είναι:

1. μεταφερόμενα εμπορεύματα μέσα στα γεωγραφικά όρια της κάθε χώρας
2. κάλυψη για φωτιά, κλοπή και ζημιά στα μεταφερόμενα εμπορεύματα από ανατροπή του οχήματος
3. ζημιά κατά την φόρτωση και εκφόρτωση των εμπορευμάτων στο όχημα

2.11 Ασφάλιση αποσκευών και ταξιδιωτών

Η ασφάλιση αποσκευών και ταξιδιωτών απαλλάσσει τους ασφαλισμένους από τους "πονοκεφάλους" του ταξιδιού με ελάχιστο κόστος. Οι καλύψεις που προσφέρει αυτό το είδος ασφάλισης είναι οι ακόλουθες:

1. κάλυψη για καθορισμένο ασφαλιστικό ποσό σε περίπτωση ατυχήματος
2. ιατρικά έξοδα από το ατύχημα
3. ζημιές ή απώλεια αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων

2.12 Ασφάλιση Αστικής ευθύνης

Κάθε πολίτης, οργανισμός ή επιχείρηση έχει ευθύνη έναντι των άλλων μελών της Πολιτείας για σωματική βλάβη, απώλεια ή ζημιά, η οποία πιθανόν να προξενηθεί σαν αποτέλεσμα αμέλειας. Οι κατηγορίες ασφαλιζόμενων κινδύνων είναι οι απλοί, οι βιομηχανικοί κίνδυνοι καθώς και η ευθύνη προϊόντων η πωλούμενων εμπορευμάτων.

Στην ασφάλιση ευθύνης πρέπει να αναφέρονται στο ασφαλιστήριο ονομαστικά οι ασφαλιστικοί κίνδυνοι.

Αν πραγματοποιηθεί ένας κίνδυνος μέσα στην ουσιαστική διάρκεια της ασφάλισης και σύμφωνα με τους όρους της, ο ασφαλιστής οφείλει να προβεί σε παροχή.

Προβληματισμός όμως δημιουργείται ως προς τις προϋποθέσεις που πρέπει να συντρέχουν για να θεωρηθεί ότι επήλθε ασφαλιστική περίπτωση. Οι προϋποθέσεις βέβαια αυτές θα πρέπει να αναφέρονται ρητά στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για όλα τα ποσά που θα καταστεί νομικά υπεύθυνος να πληρώσει για ζημιές όσον αφορά:

1. θα πρέπει να έχει δημιουργηθεί τυχαίος σωματικός τραυματισμός(περιλαμβανομένου θανάτου ή ασθένειας), τυχαία απώλεια ή ζημιά σε περιουσία σε οποιοδήποτε πρόσωπο υπό συνθήκες που έχουν προβλεφθεί στο ασφαλιστήριο, δηλαδή από συγκεκριμένη συμπεριφορά του ασφαλισμένου και κατά την συμφωνημένη δραστηριότητά του
2. θα πρέπει να μην υπάρχει αμφιβολία ότι ο ασφαλισμένος ευθύνεται και ότι υποχρεώνεται σε συγκεκριμένη αποζημίωση

2.13 Νομικό πλαίσιο της Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου

Ιδιαίτερη θέση στις ασφαλίσσεις αστικής ευθύνης έχει η υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης από ατυχήματα αυτοκινήτων. Η ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτων είναι πάντα μικτή ασφάλιση παθητικού και ενεργητικού. Ενεργητικού, τουλάχιστον στο μέτρο που, ως ασφάλιση αστικής ευθύνης, καλύπτει τις δαπάνες για την απόκρουση αβάσιμων αξιώσεων τρίτων.

Σύμφωνα με το νόμο, δεν επιτρέπεται η κυκλοφορία αυτοκινήτου σε δημόσια οδό ή γήπεδο αν δεν υπάρχει ασφαλιστική κάλυψη της αστικής ευθύνης του κυρίου, του κατόχου και του οδηγού απέναντι στους τρίτους με εξαίρεση τα αυτοκίνητα του Δημοσίου, ξένων κρατών και ορισμένων άλλων οργανισμών.

Αυτοκίνητο θεωρείται κάθε κινούμενο όχημα επί του εδάφους και όχι επί τροχιών, με μηχανική δύναμη ή με ηλεκτρική ενέργεια, ανεξάρτητα αριθμού τροχών. Ως αυτοκίνητο θεωρείται και κάθε ρυμουλκούμενο όχημα συζευγμένο μετά του κυρίως αυτοκινήτου, ως και ποδήλατο εφοδιασμένο με βοηθητικό κινητήρα (Πεπελάσης, 2008).

Η ασφάλιση αστικής ευθύνης από ατυχήματα αυτοκινήτων είναι υποχρεωτική και περιλαμβάνει την ικανοποίηση νόμιμων απαιτήσεων τρίτων κατά του ασφαλισμένου (κυρίου / κατόχου / οδηγού, που κατέχει τη νόμιμη άδεια οδήγησης / υπευθύνου του ασφαλισμένου αυτοκινήτου), από ζημίες προξενούμενες από την κυκλοφορία του αυτοκινήτου και για τις περιπτώσεις :

1. θανατηφόρου τραυματισμού προσώπων
2. τραυματισμού προσώπων
3. υλικών ζημιών σε πρόσωπα που δεν ανήκουν στην οικογένεια του ασφαλισμένου, του οδηγού ή του λήπτη της ασφάλισης
4. υλικών ζημιών σε πράγματα που δεν μεταφέρονται με το ασφαλισμένο όχημα.

Σύμφωνα με τα άρθρα 914 και επόμενα του Αστικού Κώδικα, «όποιος ζημιώσει άλλον παράνομα και υπαίτια, έχει την υποχρέωση να τον αποζημιώσει» (Πάτρας, 2001). Έτσι, καλύπτεται η Αστική Ευθύνη του Ασφαλισμένου έναντι τρίτων, για Σωματικές Βλάβες / Θάνατο, περιλαμβανομένης της ηθικής βλάβης και ψυχικής οδύνης καθώς και για υλικές ζημιές, οι οποίες προξενήθηκαν σ' αυτούς από άδικες πράξεις ή παραλείψεις του ασφαλισμένου ή των προσκτηθέντων αυτού. Καλύπτονται συγκεκριμένα οι δαπάνες που προέρχονται άμεσα από την απόκρουση και ικανοποίηση αξιώσεων τρίτων κατά του ασφαλισμένου οι οποίες γεννήθηκαν αποκλειστικά και μόνον από άδικες πράξεις ή παραλείψεις του ιδίου ή/και των ανωτέρω αναφερομένων προσώπων μέσα στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων τους ή των ασχολιών τους ή άλλης ιδιότητας αυτών.

Σύμφωνα με τον Ν.4147/1961, υπογράφηκε και επικυρώθηκε η Ευρωπαϊκή Σύμβαση της 20.04.1959 σχετικά με την υποχρεωτική ασφάλιση ευθύνης από αυτοκίνητα. Στο Ελληνικό Δίκαιο ψηφίστηκε ο Ν489/1976 «περί υποχρεωτικής ασφάλισης της εξ ατυχημάτων αυτοκινήτων αστικής ευθύνης», ο οποίος τέθηκε σε ισχύ την 01.01.1978. ο κύριος 3 ή κάτοχος αυτοκινήτου που κυκλοφορεί εντός της Ελληνικής Επικράτειας, υποχρεούται να έχει καλύψει ασφαλιστικά την Αστική Ευθύνη έναντι τρίτων.

Όμως και το Κοινοτικό Δίκαιο έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στο ζήτημα της αστικής ευθύνης των οχημάτων. Αυτό μπορούμε να το διαπιστώσουμε από την πρώτη

κιόλας οδηγία 72/166/ΕΟΚ, η οποία έθεσε τις θεμελιώδεις αρχές για τη εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των οχημάτων, γεγονός που σημαίνει αφενός την κατάργηση των ελέγχων ασφάλισης στα σύνορα και αφετέρου την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης όλων των οχημάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Κοινότητα προχώρησε εν συνεχεία στην έκδοση τεσσάρων άλλων οδηγιών.

1. Οδηγία 72/166/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 24ης Απριλίου 1972 περί εναρμονίσεως των νομοθεσιών των κρατών μελών των σχετικών με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και με τον έλεγχο της υποχρεώσεως προς ασφάλιση της ευθύνης αυτής.

2. Δεύτερη οδηγία 84/5/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 30ής Δεκεμβρίου 1983 για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών των σχετικών με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων.

3. Τρίτη οδηγία 90/232/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 14ης Μαΐου 1990 για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την ασφάλιση αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων.

4. Οδηγία 2000/26/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Μαΐου 2000, για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και για την τροποποίηση των οδηγιών 73/239/ΕΟΚ και 88/357/ΕΟΚ του Συμβουλίου (τέταρτη οδηγία ασφάλισης αυτοκινήτων).

5. Οδηγία 2005/14/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τροποποίηση των οδηγιών 72/166/ΕΟΚ, 84/5/ΕΟΚ, 88/357/ΕΟΚ και 90/232/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 2000/26/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ασφάλιση αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία οχημάτων.

Η κατάργηση των ελέγχων ασφάλισης στα σύνορα έχει ως απώτερο σκοπό την διευκόλυνση της κυκλοφορίας των οχημάτων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην περίπτωση αυτή, η ευθύνη για την κάλυψη αξιώσεων που μπορεί να προκύψουν από ατυχήματα στο έδαφος άλλου κράτους - μέλους έχει ανατεθεί στα εθνικά γραφεία ασφάλισης.

Αναφορικά με την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης, αυτή προκύπτει από την κατάργηση του ελέγχου στα σύνορα. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ασφάλιση αυτή να καλύπτει όλο το έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, καθιστώντας την ασφάλιση υποχρεωτική, εξομαλύνονται και επιταχύνονται οι διαδικασίες αποζημίωσης σε περίπτωση ατυχήματος σε άλλο κράτος – μέλος.

Σύμφωνα με τις εγκυκλίους του Γραφείου Διεθνούς Ασφάλισης, κάθε εθνικό ασφαλιστικό γραφείο υποχρεούται να συγκεντρώνει και να γνωστοποιεί στα υπόλοιπα εθνικά γραφεία τις πληροφορίες που αφορούν τα ατυχήματα που προκλήθηκαν στο έδαφος του από τα οχήματα άλλων κρατών μελών (όπως και τα στοιχεία που περιέχονται στην ασφάλιση των οχημάτων). Ο κανόνας που καθορίζει τη χώρα στην οποία βρίσκεται ο κίνδυνος αποτελεί αντικείμενο παρέκκλισης σχετικά με τα ατυχήματα που αφορούν οχήματα εισαχθέντα από ένα κράτος μέλος σε άλλο.

Στην περίπτωση αυτή, από τον Ιούνιο του 2007, το κράτος μέλος προορισμού του οχήματος θα έχει την υποχρέωση αποζημίωσης των θυμάτων για περίοδο τριάντα ημερών από την αποδοχή της παράδοσης του οχήματος από τον αγοραστή, έστω και αν το όχημα δεν έχει ακόμη εγγραφεί επίσημα στο μητρώο του κράτους μέλους εισαγωγής.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφέρουμε μία ακόμη οδηγία, όπως αναφέρεται στο υλικό που προμηθευτήκαμε από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Πρόκειται για μια καινοτομία της Ε.Ε. για την προστασία των θυμάτων από αυτοκινητιστικά ατυχήματα που συμβαίνουν στο εξωτερικό, δηλαδή σε χώρα της Ε.Ε. άλλη από αυτήν της κατοικίας του θύματος, και η οποία υιοθετήθηκε με τη Οδηγία της Ε.Ε. 2000/26/ΕΚ της γνωστής ως 4ης Οδηγίας Αυτοκινήτων για την προστασία "των επισκεπτών".

Η Οδηγία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Π.Δ. 10/21.01.2003 (ΦΕΚ Α 17/2003). Με βάση το νομικό πλαίσιο της Οδηγίας το πρόσωπο που ζημιώθηκε σε ατύχημα στο εξωτερικό μπορεί να αξιώσει αποζημίωση για Υλικές Ζημιές ή Σωματικές Βλάβες με βάση τη νομοθεσία της χώρας του ατυχήματος, όταν επιστρέψει στον τόπο της μόνιμης κατοικίας του, στη γλώσσα του και με διαδικασίες στις οποίες είναι εξοικειωμένο.

Για την εφαρμογή της οδηγίας κάθε κράτος μέλος της Ε.Ε. υποχρεώθηκε από 20/01/03 -για τα 10 νέα μέλη από 01/05/04 και για τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία από 1/8/2007- να δημιουργήσει έναν Οργανισμό Αποζημίωσης και ένα Κέντρο Πληροφοριών. Οργανισμός Αποζημίωσης της Ελλάδας ορίστηκε το Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης. Σκοπός των Οργανισμών Αποζημίωσης είναι να επεμβαίνουν υπέρ των θυμάτων Τροχαίων ατυχημάτων που προκλήθηκαν εκτός του τόπου κατοικίας τους. Ως Κέντρο Πληροφοριών ορίστηκε η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης Ν.Π.Δ.Δ (ΕΠ.Ε.Ι.Α.). Τα Εθνικά Κέντρα Πληροφοριών συνεργάζονται μεταξύ τους, ώστε να μπορούν να προμηθεύουν τους ενδιαφερόμενους με πληροφορίες Κέντρου Πληροφοριών άλλου Κράτους-Μέλους.

Επίσης κάθε ασφαλιστική εταιρία υποχρεώθηκε να διορίσει έναν Αντιπρόσωπο Ζημιών σε κάθε χώρα της Ε.Ε. για τον διακανονισμό των ζημιών τους. Όλοι οι αντιπρόσωποι ζημιών των εταιριών είναι καταχωρημένοι στα αντίστοιχα κέντρα πληροφοριών στα οποία μπορούν να απευθύνονται οι ενδιαφερόμενοι προκειμένου να ενημερώνονται για τον αντιπρόσωπο ζημιών της ασφαλιστικής επιχείρησης στην οποία ήταν ασφαλισμένο το όχημα που τους ζημίωσε.

- Για την εφαρμογή των διατάξεων της 4ης Οδηγίας και το Π.Δ.10/2003 η υπαιτιότητα πρέπει να είναι αδιαμφισβήτητη και να μην έχει κατατεθεί αγωγή σε βάρος της ασφαλιστικής επιχείρησης του υπαίτιου οχήματος.
- Ο ζημιωθείς υποβάλει αίτηση αποζημίωσης στον τόπο κατοικίας του, στην ασφαλιστική επιχείρηση του οχήματος που προκάλεσε το ατύχημα ή στον Αντιπρόσωπο της Ζημιών τον οποίο θα πληροφορηθεί από το Κέντρο Πληροφοριών.
- Εάν εντός τριών μηνών δεν λάβει αιτιολογημένη απάντηση ή δεν υπάρχει αντιπρόσωπος ζημιών υποβάλει αίτηση στον Οργανισμό Αποζημίωσης του κράτους όπου διαμένει και μετά την πάροδο προθεσμίας δύο μηνών, ο Οργανισμός αυτός διακανονίζει σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους του ατυχήματος και καταβάλλει αποζημίωση εφόσον υποχρεούται προς τούτο.
- Ο ζημιωθείς δεν έχει δικαίωμα να εναγάγει ενώπιον των δικαστηρίων τον Οργανισμό Αποζημίωσης βάσει των διατάξεων της 4ης Οδηγίας ή του Π.Δ. 10/2003.

- Ο Οργανισμός Αποζημίωσης είναι επίσης υπεύθυνος για την ικανοποίηση των ζημιωθέντων που διαμένουν σε χώρα της Ε.Ε. και έχουν υποστεί ζημιές σε άλλο κράτος μέλος:
 1. από όχημα του οποίου δεν μπορεί να αναγνωρισθεί η ταυτότητα,
 2. σε περίπτωση που δεν μπορεί να διαπιστωθεί η ταυτότητα της ασφαλιστικής επιχείρησης του οχήματος που προκάλεσε το ατύχημα,
 3. σε περίπτωση ανασφάλιστων οχημάτων τρίτων χωρών των οποίων το Εθνικό Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης Αυτοκινήτων έχει προσχωρήσει στο σύστημα Πράσινης Κάρτας.

2.14 Καλύψεις συμβολαίου ασφάλισης αυτοκινήτου

Ο πελάτης θα συνάψει αρχικά ασφαλιστήριο συμβόλαιο με την ασφαλιστική εταιρία της αρεσκείας του, το οποίο θα περιλαμβάνει υποχρεωτικά την κάλυψη Αστική Ευθύνη προς τρίτους και ακόμη αν το επιθυμεί ο πελάτης μπορεί να καλύψει το αυτοκίνητο του και από άλλους κινδύνους όπως κλοπή, πυρκαγιά, χαλάζι κ.ά.

2.14.1 Βασικές καλύψεις

Η Αστική Ευθύνη προς τρίτους αναλύεται σε τέσσερις επιμέρους βασικές καλύψεις: την κάλυψη σωματικών βλαβών, την κάλυψη υλικών ζημιών, την κάλυψη αστικής ευθύνης του ιδιοκτήτη σε περίπτωση κλοπής και την κάλυψη σωματικών βλαβών επιβαινόντων.

2.14.1.1 Σωματικές βλάβες

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για τις σωματικές βλάβες (τραυματισμός ή θάνατος) που θα προκαλέσει είτε σε πεζούς τρίτους, είτε σε επιβαίνοντες άλλου αυτοκινήτου, ακόμα όμως δίνεται και χρηματικό ποσό για ψυχική οδύνη.

2.14.1.2 Υλικές ζημιές

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για τις υλικές ζημιές που θα προκαλέσει σε τρίτους λόγω πρόσκρουσης, ανατροπής ή εκτροπής του αυτοκινήτου του επί των άλλων αυτοκινήτων, αντικειμένων ή ζώων. Τα πράγματα που μεταφέρονται με το ίδιο αυτοκίνητο εξαιρούνται της υποχρεωτικής ασφάλισης.

2.14.1.3 Αυτογνώμων αφαίρεση

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για τις σωματικές βλάβες και για τις υλικές ζημιές τις οποίες μπορεί να προκαλέσει το αυτοκίνητο του σε τρίτους κατά τη διάρκεια της οδήγησής του από τον κλέφτη που το έχει κλέψει ή το απέκτησε με χρήση βίας.

2.14.1.4 Επιβαίνοντες

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται είτε για σωματικές βλάβες, είτε για θάνατο έναντι των επιβατών του αυτοκινήτου. Δεν εξαιρούνται τα μέλη της οικογένειας του ασφαλισμένου, οδηγού ή κάθε άλλου προσώπου, του οποίου η αστική ευθύνη καλύπτεται ανεξάρτητα από τους δεσμούς συγγένειας και που επιβαίνουν επί του ασφαλισμένου αυτοκινήτου. Εξαιρείται από την κάλυψη η αστική ευθύνη έναντι προσώπων που συγκατατέθηκαν να μεταφερθούν με αυτοκίνητο, εφόσον ο ασφαλιστής αποδείξει ότι γνώριζαν ότι το αυτοκίνητο αφαιρέθηκε από τον νόμιμο κάτοχό του με αθέμιτα μέσα ή χρησιμοποιείται για εκτέλεση εγκληματικής πράξης.

2.14.1.5 Κλοπή ολική ή μερική

Η ασφάλιση ολικής κλοπής καλύπτει την ολική κλοπή του ασφαλισμένου αυτοκινήτου και όχι των τεμαχίων ή εξαρτημάτων αυτού στην πραγματική αξία του αυτοκινήτου κατά την ημέρα της κλοπής. Η εταιρία υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση μετά την πάροδο ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία, που ο ασφαλισμένος θα υποβάλει μήνυση κατά αγνώστου στην οικεία αστυνομική αρχή και δηλώσει στην εταιρία την απώλεια. Ο ασφαλισμένος δεν δικαιούται αποζημίωση αν το αυτοκίνητο βρεθεί κατά το διάστημα των ενενήντα (90) ημερών ανέπαφο ή με υλικές ζημιές.

Επιπλέον, η μερική κλοπή του αυτοκινήτου που αποτελεί επέκταση της ολικής κλοπής του αυτοκινήτου καλύπτει υλικές ζημιές και αφαίρεση τεμαχίων ή εξαρτημάτων που είναι απαραίτητα για την κίνηση και λειτουργία αυτού, που συνέβησαν κατά τη διάρκεια που το όχημα βρισκόταν στην κατοχή του κλέφτη.

2.14.1.6 Ζημιές από πυρκαγιά

Η ασφάλιση πυρκαγιάς καλύπτει ζημιές του ασφαλισμένου αυτοκινήτου εξαιτίας πυρκαγιάς του αυτοκινήτου, που προέρχεται από πρόσκρουση, σύγκρουση, ανατροπή, εκτροπή, έκρηξη, αυτόματη ανάφλεξη, κεραυνό κ.λπ.. Επίσης, καλύπτει την πυρκαγιά από τρομοκρατικές ενέργειες περιλαμβανομένης και της πυρκαγιάς συνεπεία κακόβουλης βλάβης.

2.14.1.7 Θραύση κρυστάλλων

Η ασφάλιση θραύσης κρυστάλλων καλύπτει κάθε θραύση κρυστάλλων του αυτοκινήτου, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων τοποθέτησης και καθαρισμού του αυτοκινήτου από τα θραύσματα.

2.14.1.8 Φυσικά φαινόμενα

Η ασφάλιση για τα φυσικά φαινόμενα καλύπτει τις ζημιές του αυτοκινήτου που προκαλούνται άμεσα από φυσικές καταστροφές όπως: καταιγίδα, θύελλα, πλημμύρα, τυφώνα, χαλάζι, ανεμοθύελλα, σεισμό και έκρηξη ηφαιστείου. Η κάλυψη για χαλαζόπτωση αποτελεί εξαίρεση για κάποιες ασφαλιστικές εταιρίες.

2.14.1.9 Οδική βοήθεια

Η ασφάλιση οδικής βοήθειας παρέχει βοήθεια στον ασφαλισμένο που βρίσκεται σε δυσχερή θέση λόγω ακινητοποίησης του αυτοκινήτου του από τροχαίο ατύχημα, μηχανική ή ηλεκτρική βλάβη καθώς και κλατάρισμα των ελαστικών.

2.14.1.10 Νομική προστασία

Στην ασφάλιση νομικής προστασίας η ασφαλιστική εταιρία αναλαμβάνει σε περίπτωση τροχαίου ατυχήματος τα έξοδα υπεράσπισης του ασφαλισμένου προκειμένου να αποφευχθεί η φυλάκιση του, διεκδικήσεις αποζημιώσεων και προσφυγές στις Δημόσιες Αρχές περί αφαιρέσεως διπλώματος και πινακίδων κυκλοφορίας.

3 Προβλήματα του κλάδου ασφάλισης

3.1 Η αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα

Οι προοπτικές της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα δεν προδιαγράφονται ιδιαίτερα θετικές βραχυχρόνια. Παράγοντες όπως η μεταρρύθμιση του ασφαλιστικού συστήματος, η δημιουργία ισχυρών και αποτελεσματικών μηχανισμών εποπτείας καθώς και η παροχή φορολογικών κινήτρων από την Πολιτεία φαίνεται να αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη βελτίωση της επίδοσης του κλάδου μακροχρόνια, σύμφωνα με μελέτη του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE).

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά εμφανίζει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης σε σχέση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές υπό την προϋπόθεση όμως ότι τα σοβαρά προβλήματα που εντοπίζονται στον κλάδο θα αντιμετωπιστούν με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: Η πρώτη, περιλαμβάνει αυτά που προέρχονται από το θεσμικό και εποπτικό πλαίσιο της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, ενώ η δεύτερη τα διαρθρωτικής φύσεως προβλήματα που συνδέονται με τη δομή της αγοράς και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων – και τα οποία απαιτούν άμεση αντιμετώπιση. Σύμφωνα με τη μελέτη του IOBE, η τιμολογιακή πολιτική και η ανάδειξη της ιδιωτικής ασφάλισης ως του τρίτου πυλώνα στήριξης του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης αποτελούν το βασικό άξονα που θα καθορίσει το μέλλον της ασφαλιστικής αγοράς: Η εξέλιξη της ζήτησης θα εξαρτηθεί καταρχήν σε σημαντικό βαθμό, από την τιμολογιακή πολιτική που θα υιοθετήσουν οι επιχειρήσεις του κλάδου. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποστηρίζουν ότι οι αυξήσεις ασφαλιστρών είναι επιβεβλημένες, στο πλαίσιο ενός δυσμενούς διεθνούς επιχειρηματικού κλίματος και των εγγενών διαρθρωτικών προβλημάτων, με κυριότερο εκείνο της εποπτείας.

Ωστόσο η τιμολογιακή αύξηση των ασφαλιστικών υπηρεσιών θα οδηγήσει σε συρρίκνωση του ασφαλιστικού κλάδου. Ένας δεύτερος παράγοντας, που αναμένεται να διαμορφώσει την πορεία εξέλιξης είναι η ευρύτερη συνειδητοποίηση ότι η ιδιωτική ασφάλιση μπορεί και πρέπει να αποτελέσει τον τρίτο πυλώνα στήριξης του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης (σε συνδυασμό με τα ταμεία κύριας σύνταξης

και τα αντίστοιχα επικουρικά), ενεργώντας συμπληρωματικά προς αυτή, με τα εναλλακτικά συνταξιοδοτικά-αποταμιευτικά σχήματα. Με τον ίδιο τρόπο, καταλυτική στην εξέλιξη της ζήτησης είναι η συμμετοχή της ιδιωτικής ασφάλισης στα θέματα νοσηλείας και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Ταυτόχρονα, σημαντική θεωρείται η επέκταση των δικτύων πώλησης εντός και εκτός Ελλάδας, η οποία βοηθά στη «γνωριμία» όλο και περισσότερων ανθρώπων με το θεσμό της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Τέλος, η αυξανόμενη τάση διεθνοποίησης των ελληνικών βιομηχανιών και εμπορικών επιχειρήσεων, μέσω της δραστηριοποίησής τους στα Βαλκάνια και στα νέα κράτη-μέλη της Ε.Ε., δημιουργεί θετικές προϋποθέσεις για τον κλάδο ασφάλισης των πιστώσεων και εγγυήσεων.

Όπως προκύπτει από τη μελέτη του IOBE, η ζήτηση ασφαλιστικών υπηρεσιών αυξήθηκε με υψηλούς ρυθμούς κατά την περίοδο 1989-2001 και τα κατά κεφαλήν ασφαλίστρα εμφανίζουν μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής ίσο με 17,4%. Από αυτά, η μεγαλύτερη ετήσια αύξηση καταγράφεται στις ασφαλίσεις ζωής (19,3%). Η αυξημένη ζήτηση των ασφαλιστικών υπηρεσιών αποτυπώνεται και στην εξέλιξη του μεριδίου των ασφαλιστικών δαπανών των νοικοκυριών στο σύνολο των μηνιαίων αγορών τους, το οποίο από 0,36% το 1998 έφθασε το 1,90% το 1999. Στις αστικές περιοχές αυτή η μεταβολή ήταν θετικότερη καθώς, από 0,38% το 1988, έφθασε το 2,1% το 1999. Στην περίπτωση των ασφαλιστικών δαπανών κυριαρχούν οι ασφάλειες για αυτοκίνητα και ταξίδια που απορροφούν το 49,7% των δαπανών των νοικοκυριών για το 1999.

Ωστόσο, οι ρυθμοί μεγέθυνσης της ασφαλιστικής αγοράς, και ιδιαίτερα του κλάδου ασφάλισης ζωής, παρουσίασαν τα τελευταία χρόνια σημαντική υποχώρηση. Οι ασφαλίσεις ζωής συνιστούν το σημαντικότερο κλάδο ασφάλισης, συγκεντρώνοντας το 49% της συνολικής παραγωγής ασφαλίστρων το 2001. Η (υποχρεωτική) ασφάλιση αστικής ευθύνης οχημάτων συγκέντρωσε το 26% της παραγωγής και οι υπόλοιπες ασφαλίσεις ζημιών το 25%. Αξιοσημείωτη, την τριετία 1997-1999, ήταν η αύξηση της παραγωγής ασφαλίστρων ζωής που είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις, κυρίως λόγω της ανοδικής πορείας του Χρηματιστηρίου. Η αξία των επενδεδυμένων κεφαλαίων των ασφαλιστικών εταιρειών αυξήθηκε την περίοδο 1989-2001, αλλά ο ρυθμός μεγέθυνσής της έχει υποχωρήσει τα τελευταία δύο έτη.

3.2 Η εξέλιξη της ζήτησης

Στην ελληνική ασφαλιστική αγορά λειτούργησαν το 2001, 107 ασφαλιστικές εταιρείες, οι περισσότερες από τις οποίες είχαν έδρα στην Ελλάδα. Η πλειονότητα των ασφαλιστικών εταιρειών δραστηριοποιήθηκε αποκλειστικά στον κλάδο ζημιών και ένα μικρότερο ποσοστό στις ασφαλίσεις ζωής. Ο αριθμός των ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιήθηκαν στην Ελλάδα παρουσίασε σημαντική υποχώρηση την περίοδο 1992-2001, λόγω των εξαγορών και συγχωνεύσεων, των ανακλήσεων άδειας και των πτωχεύσεων.

Ο ανταγωνισμός στην ελληνική ασφαλιστική αγορά είναι έντονος. Αιτίες αυτού του έντονου ανταγωνισμού είναι ο μεγάλος αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, η κάμψη των ρυθμών μεγέθυνσης της αγοράς και η ισχυρή διαπραγματευτική δύναμη των πελατών, των αντασφαλιστών και του δικτύου διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Ο δυνητικός ανταγωνισμός που προέρχεται από τον κίνδυνο εισόδου νέων επιχειρήσεων στον κλάδο αποτελεί σημαντικό προσδιοριστικό παράγοντα της δομής του κλάδου και του επιπέδου κερδοφορίας των ασφαλιστικών εταιρειών. Ταυτόχρονα, η παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών από εταιρείες που δεν είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα, αλλά και η ύπαρξη εξειδικευμένων ασφαλιστικών εταιρειών, οι οποίες μπορούν να δραστηριοποιηθούν σε συγκεκριμένα τμήματα της ασφαλιστικής αγοράς δημιουργούν ισχυρές ανταγωνιστικές πιέσεις στον κλάδο και συντελούν στη μείωση της κερδοφορίας του.

Οι στρατηγικές που υιοθετούν οι επιχειρήσεις του ασφαλιστικού κλάδου στην εγχώρια αγορά κατά τα τελευταία χρόνια, σύμφωνα με πρωτογενή έρευνα του IOBE, επικεντρώνονται: α) στις συγχωνεύσεις και εξαγορές, β) στην ανάληψη και τιμολόγηση κινδύνων και τον επαναπροσδιορισμό τις τιμολογιακής πολιτικής, γ) σε επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες και στην προσφορά νέων ασφαλιστικών προϊόντων, δ) στην ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας, της ρευστότητας και του περιθωρίου φερεγγυότητας, ε) στη στρατηγική Marketing, στ) στην αναβάθμιση υπαρχόντων και στη δημιουργία νέων δικτύων διανομής, ζ) στον περιορισμό του κόστους και η) στη διεθνή επέκταση σε αναπτυσσόμενες χώρες των Βαλκανίων.

Η ανάλυση των οικονομικών μεγεθών του κλάδου δείχνει ότι αυτός χαρακτηρίζεται από ταχεία συρρίκνωση κατά τα πρώτα έτη της τρέχουσας δεκαετίας. Ο ρυθμός

αύξησης του ενεργητικού των ασφαλιστικών επιχειρήσεων αυξάνεται μεν, αλλά με πολύ χαμηλούς ρυθμούς συγκριτικά με την προηγούμενη δεκαετία. Ταυτόχρονα, διαπιστώνονται πτωτικές τάσεις στα ίδια κεφάλαια, χαμηλός ρυθμός αύξησης των επενδύσεων, μείωση των κερδών χρήσης, του βαθμού διείσδυσης του κλάδου στο σύνολο της οικονομίας (ασφάλιστρα/ΑΕΠ), της δυναμικότητας και του βαθμού ωριμότητας (επενδύσεις/ΑΕΠ), της αποδοτικότητας των ιδίων και των συνολικών κεφαλαίων και του περιθωρίου κέρδους. Παρά τις τάσεις συγκέντρωσης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εξακολουθεί να δραστηριοποιείται ένας σημαντικός αριθμός εταιρειών μικρού μεγέθους ιδιαίτερα στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων.

Οι μικρότερες ασφαλιστικές εταιρείες προσπαθούν να αυξήσουν την παραγωγή ασφαλίσεων και τα μερίδια που κατέχουν στην αγορά, τιμολογώντας σε αρκετές περιπτώσεις σε ιδιαιτέρως χαμηλά επίπεδα, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τη συχνότητα έλευσης του κινδύνου. Εκτός από την αύξηση της έντασης του εσωτερικού ανταγωνισμού στον κλάδο, η συγκεκριμένη πρακτική οδηγεί σε αρνητικά τεχνικά αποτελέσματα και τελικά σε επιβάρυνση του συνόλου των επιχειρήσεων του κλάδου, μέσω του επικουρικού κεφαλαίου. Το επικουρικό κεφάλαιο του κλάδου ασφάλισης αστικής ευθύνης οχημάτων έχει τεράστια ανοίγματα ακριβώς λόγω αυτής της συμπεριφοράς ορισμένων ασφαλιστικών εταιρειών, που τελικά τις οδήγησε είτε σε πτώχευση, είτε σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας τους.

Τέλος, από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιρειών απαιτείται η στροφή στη δημιουργία περισσότερο ανταγωνιστικών προϊόντων, η εξεύρεση και εκμετάλλευση εναλλακτικών δικτύων διανομής, η αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών, οι αλλαγές σε επίπεδο οργάνωσης και δικτύου, οι συνεργασίες με ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρείες, η αναβάθμιση και οι επενδύσεις σε πληροφοριακά συστήματα, ο υπολογισμός ασφαλίσεων με επιστημονικά κριτήρια και η προσεκτική ανάληψη και τιμολόγηση των κινδύνων, η εξασφάλιση των οργανικών κερδών των ασφαλιστικών και ο διαχωρισμός τους από τις επενδυτικές αποδόσεις. Το βασικό θεσμικό πρόβλημα στην Ελλάδα είναι η ανεπαρκής εποπτεία των ασφαλιστικών εταιρειών

3.3 Θεσμικό πλαίσιο

Τον πρώτο σταθμό στην εξέλιξη της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα, αποτελεί το νομοθετικό διάταγμα 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως», το οποίο θέτει τις βάσεις για τη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών. Ακολουθούν οι νόμοι 489/1976 και 1569/1985, οι οποίοι αποτελούν το πλαίσιο της υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης για ατυχήματα από αυτοκίνητα και της διαμεσολάβησης στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης. Οι νόμοι 2170/1993 και 2496/97, με τους οποίους τροποποιούνται και εκσυγχρονίζονται τόσο οι διατάξεις του νόμου 400/1970, όσο και των 489/1976 και 1569/1985, αποτελούν τους επόμενους σημαντικούς σταθμούς στην εξέλιξη της ασφαλιστικής νομοθεσίας. Με το προεδρικό διάταγμα 252/1996, η ελληνική νομοθεσία τροποποιείται και προσαρμόζεται σύμφωνα με τις οδηγίες της Ε.Ε. (88/357, 90/618 και 90/619), για την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στα κράτη-μέλη καθώς και με τις σχετικές οδηγίες για την καθιέρωση ενιαίας άδειας λειτουργίας (92/49 και 92/96). Με το νόμο 2496/1997 συμπληρώνονται και εξειδικεύονται οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα που αφορούν την Ασφαλιστική Σύμβαση. Το νομοθέτημα αυτό εκσυγχρονίζει τα ισχύοντα για την Ασφαλιστική Σύμβαση, βάσει των άρθρων 189-225 του Εμπορικού Νόμου, που βρίσκονται σε ισχύ από το 1910.

Μια σειρά προεδρικών διαταγμάτων -159/1998, 169/2000, 288/2002 και 10/2003-αποτελούν τις πιο πρόσφατες εξελίξεις της ελληνικής νομοθεσίας και στοχεύουν στην πλήρη εναρμόνισή της με την αντίστοιχη ευρωπαϊκή, όπως αυτή ορίζεται με σειρά οδηγιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια των ασφαλιστικών εταιρειών έχουν αμυντικό χαρακτήρα, αφού οι τοποθετήσεις τους γίνονται κυρίως σε τίτλους σταθερού εισοδήματος.

Σύμφωνα με την Έρευνα Οικονομικής Συγκυρίας του IOBE (3/2003), οι προσδοκίες των ασφαλιστικών εταιρειών για τις βραχυχρόνιες προοπτικές του κλάδου δεν είναι θετικές, καθώς ο δείκτης επιχειρηματικού κλίματος του κλάδου έχει υποχωρήσει σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα. Τέλος, ως βασικά εμπόδια επέκτασης της επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων αναφέρονται η ανεπάρκεια της ζήτησης ασφαλιστικών υπηρεσιών και το κλίμα αβεβαιότητας στην οικονομία. Από τους τρεις κλάδους ασφαλιστικής κάλυψης που αναλύθηκαν στην παρούσα

μελέτη ασφάλισης ζωής, ζημιών (αστικής ευθύνης) και μικτών ασφαλιστικών εταιρειών, οι μικτές ασφαλιστικές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται από θετικούς και σχετικά υψηλούς μέσους ετήσιους ρυθμούς μεταβολής του ενεργητικού των ιδίων κεφαλαίων, των μικτών αποτελεσμάτων ασφαλίσεων ζωής, των μικτών αποτελεσμάτων ασφαλίσεων ζημιών, των καθαρών αποτελεσμάτων χρήσεως προ φόρων, των λοιπών χρημ/κων επενδύσεων, των απαιτήσεων, των ασφαλιστικών προβλέψεων και των υποχρεώσεων.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ζωής, την περίοδο 1999-2001, παρουσιάζουν ικανοποιητική ρευστότητα, ενώ η αποδοτικότητα των κεφαλαίων τους (ιδίων και συνολικών) μειώνεται διαχρονικά, καθώς και το μικτό και το καθαρό περιθώριο κέρδους. Τέλος, οι επιχειρήσεις της συγκεκριμένης κατηγορίας εισπράττουν τις απαιτήσεις τους σε σύντομο χρονικό διάστημα (50 ημέρες), συγκριτικά με τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις των άλλων κατηγοριών.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις γενικών κλάδων ζημιών χαρακτηρίζονται από σχετική μείωση της ρευστότητάς τους, αν και θα πρέπει να τονιστεί ότι η ρευστότητα παραμένει σε επίπεδα υψηλότερα της μονάδας, κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου. Η αποδοτικότητα τόσο των ιδίων όσο και των συνολικών κεφαλαίων, καθώς επίσης το μικτό και καθαρό περιθώριο κέρδους καταγράφουν την κρίση του κλάδου στις αρχές τις τρέχουσας δεκαετίας. Ο χρόνος είσπραξης των απαιτήσεών τους βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα (191 ημέρες), συγκριτικά με τον αντίστοιχο του κλάδου ζωής.

Όσον αφορά τις μικτές ασφαλιστικές επιχειρήσεις, παρατηρείται ότι η ρευστότητα του συνόλου των ασφαλιστικών επιχειρήσεων του δείγματος είναι πιο εύρωστη από την αντίστοιχη των δυο άλλων κατηγοριών που αναλύθηκαν. Οι αποδοτικότητες των ιδίων και συνολικών κεφαλαίων ακολουθούν την αρνητική εξέλιξη των επιχειρήσεων του κλάδου ζωής και του κλάδου ζημιών, ενώ ο χρόνος είσπραξης των απαιτήσεών τους είναι μεγαλύτερος συγκριτικά με τους άλλους κλάδους.

MOTO

Η ομαλή λειτουργία της αγοράς εξασφαλίζεται όταν η εποπτεύουσα αρχή δρα σε προληπτικό και όχι σε κατασταλτικό επίπεδο.

3.4 Διεθνής αγορά

Οι ρυθμοί μεγέθυνσης της παγκόσμιας ασφαλιστικής αγοράς υποχώρησαν το 2001 λόγω του δυσμενούς περιβάλλοντος στις διεθνείς κεφαλαιαγορές και της επιβράδυνσης της παγκόσμιας οικονομικής δραστηριότητας. Η διείδυση της ιδιωτικής ασφάλισης είναι υψηλή στις βιομηχανικές χώρες και πολύ χαμηλότερη στις αναδυόμενες αγορές, γεγονός που αναδεικνύει το επίπεδο οικονομικής ανάπτυξης ως τον σημαντικότερο προσδιοριστικό παράγοντα μεγέθυνσης των επιμέρους ασφαλιστικών αγορών.

Τα δυσμενή επενδυτικά αποτελέσματα των ασφαλιστικών εταιρειών, σε συνδυασμό με την αύξηση των απαιτήσεων για αποζημιώσεις την τελευταία διετία, δημιούργησαν ασφυκτικές πιέσεις στον ασφαλιστικό κλάδο διεθνώς. Ο ασφαλιστικός κλάδος υπέστη τεράστιες κεφαλαιακές ζημιές, μείωση του περιθωρίου φερεγγυότητας και των ιδίων κεφαλαίων, πτώση της κερδοφορίας και εμφάνιση ζημιών. Η αναδιάρθρωση του κλάδου, η αύξηση της συγκέντρωσης, η μείωση του λειτουργικού κόστους, η βελτιστοποίηση της χρήσης των κεφαλαίων, καθώς και η αύξηση της τιμής των ασφαλιστρών, αποτελούν ορισμένες μόνον πτυχές των βασικών στρατηγικών κινήσεων των επιχειρήσεων του κλάδου. Οι προοπτικές ανάπτυξης της ιδιωτικής ασφάλισης διεθνώς, παρά τη συγκυριακού χαρακτήρα ανακοπή του ρυθμού μεγέθυνσης, κρίνονται θετικές σε μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Η τάση αύξησης του προσδόκιμου ζωής και η ανάγκη ασφαλιστικής προστασίας στις μεγαλύτερες ηλικίες θα αποτελέσει μια ολοένα και σημαντικότερη παράμετρο της ζήτησης ασφαλίσεων ζωής, με δεδομένη την ανεπάρκεια των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης. Η σημερινή συγκυρία είναι μάλλον αρνητική για τον κλάδο, αλλά δημιουργεί συγχρόνως τις προϋποθέσεις για την αναδιάρθρωση και τον εξορθολογισμό των δραστηριοτήτων των ασφαλιστικών εταιρειών και την επιστροφή στα θετικά οικονομικά αποτελέσματα.

3.5 Η αγορά της Ε.Ε.

Η ασφαλιστική αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η δεύτερη μεγαλύτερη παγκοσμίως, εμφανίζοντας συνολικά, υψηλή διείσδυση και κατά κεφαλήν δαπάνη ασφαλιστών. Οι ασφαλίσεις ζωής στην Ε.Ε. είναι περισσότερο ανεπτυγμένες έναντι των λοιπών ασφαλίσεων. Σημαντικοί παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη των ασφαλίσεων ζωής στην Ε.Ε. ήταν η ανεπάρκεια και αδυναμία των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης των κρατών μελών, καθώς και η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων πωλήσεων συμβολαίων ζωής. Παράλληλα, η ανοδική κίνηση των χρηματιστηρίων στο τέλος της δεκαετίας του 1990 έδωσε ώθηση στις πωλήσεις unit linked ασφαλιστικών προϊόντων. Η άνοδος αυτή δεν διατηρήθηκε, καθώς οι ασφαλιζόμενοι έστρεψαν την προσοχή τους σε προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου λόγω της επακόλουθης πτώσης των αξιών στις κεφαλαιαγορές.

3.6 Προβλήματα και προοπτικές

Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: Η πρώτη, περιλαμβάνει αυτά που προέρχονται από το θεσμικό και εποπτικό πλαίσιο της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, ενώ η δεύτερη τα διαρθρωτικής φύσεως προβλήματα που συνδέονται με τη δομή της αγοράς και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων. Το βασικό θεσμικό πρόβλημα του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα είναι η ανεπαρκής εποπτεία των ασφαλιστικών εταιρειών. Το θεσμικό πλαίσιο του κλάδου έχει σημειώσει σημαντικά βήματα προόδου τα τελευταία χρόνια, εναρμονιζόμενο με τις αποφάσεις και τους κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όμως, η ομαλή λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς εξασφαλίζεται όταν η εποπτεύουσα αρχή του κλάδου δρα σε προληπτικό και όχι σε κατασταλτικό επίπεδο, όπως συμβαίνει σήμερα, και όταν αντιμετωπίζει με επιτυχία την πληθώρα των προβλημάτων που παρατηρούνται στην αγορά (αθέμιτος ανταγωνισμός, αφερεγγυότητα ασφαλιστικών εταιρειών κ.λπ.) προστατεύοντας τους ασφαλισμένους και τελικά τον ίδιο το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης.

Το πρόβλημα της έλλειψης επαρκούς εποπτείας έχει διαπιστωθεί από την Πολιτεία - έπειτα και από τις προσπάθειες του ίδιου του ασφαλιστικού κλάδου μέσω του θεσμικού του οργάνου, της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος- και γίνονται

ενέργειες για τη συγκρότηση ανεξάρτητης διοικητικής αρχής που θα έχει την εποπτεία του κλάδου. Η Αρχή Εποπτείας της Ιδιωτικής Ασφάλισης θα είναι ο νέος εποπτικός φορέας του κλάδου, την πολιτική ευθύνη του οποίου θα έχει το Υπουργείο Ανάπτυξης. Η Αρχή θα συγκεντρώνει όλες τις αρμοδιότητες που μέχρι σήμερα κατέχει ο Υπουργός Ανάπτυξης.

Εκτός από την έλλειψη επαρκούς εποπτείας, ο ασφαλιστικός κλάδος στην Ελλάδα αντιμετωπίζει και άλλα προβλήματα, τα οποία έχουν διογκωθεί την τελευταία τριετία. Η πτώση των τιμών των μετοχών στο Χρηματιστήριο, όπου ήταν τοποθετημένο ένα σημαντικό μέρος των κεφαλαίων των ασφαλιστικών εταιρειών και τα αρνητικά οικονομικά αποτελέσματα εκμετάλλευσης των ασφαλιστικών εταιρειών δημιούργησαν σοβαρές πιέσεις στις ασφαλιστικές εταιρείες, που, σε συνδυασμό με ορισμένα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά του κλάδου, αύξησαν την ένταση της κρίσης στην ιδιωτική ασφάλιση. Οι ασφαλιστικές εταιρείες είχαν κατά το παρελθόν τη δυνατότητα να καλύπτουν τα ζημιογόνα αποτελέσματα από τις ασφαλιστικές εργασίες (κυρίως στον κλάδο ζημιών), με τις μεγάλες αποδόσεις από τις επενδυτικές τους τοποθετήσεις. Δεν έδιναν επομένως την απαιτούμενη σημασία στον εξορθολογισμό της τιμής των ασφαλιστρών και του συνολικού τους κόστους με αποτέλεσμα, την τελευταία τριετία που οι επενδυτικές αποδόσεις συρρικνώθηκαν να επιβαρυνθούν σε μεγάλο βαθμό τα αποτελέσματά τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτό έχει οδηγήσει ακόμη και σε υποαποθεματοποίηση των εκκρεμών ζημιών, δηλαδή σε αδυναμία διατήρησης των απαιτούμενων αποθεμάτων για ζημιές που έχουν δηλωθεί χωρίς να έχουν καταβληθεί οι αποζημιώσεις. Παρά τις τάσεις συγκέντρωσης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εξακολουθεί να δραστηριοποιείται ένας σημαντικός αριθμός εταιρειών μικρού μεγέθους ιδιαίτερα στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων. Οι μικρότερες ασφαλιστικές εταιρείες προσπαθούν να αυξήσουν την παραγωγή ασφαλιστρών και τα μερίδια που κατέχουν στην αγορά, τιμολογώντας σε αρκετές περιπτώσεις σε ιδιαίτερος χαμηλά επίπεδα, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τη συχνότητα επέλευσης του κινδύνου. Εκτός από την αύξηση της έντασης του εσωτερικού ανταγωνισμού στον κλάδο, η συγκεκριμένη πρακτική οδηγεί σε αρνητικά τεχνικά αποτελέσματα και τελικά σε επιβάρυνση του συνόλου των επιχειρήσεων του κλάδου, μέσω του επικουρικού κεφαλαίου. Το επικουρικό κεφάλαιο του κλάδου ασφάλισης αστικής ευθύνης οχημάτων έχει τεράστια ανοίγματα ακριβώς λόγω αυτής της συμπεριφοράς ορισμένων

ασφαλιστικών εταιρειών, που τελικά τις οδήγησε είτε σε πτώχευση, είτε σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας τους.

3.7 Προοπτικές ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα

Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα έχει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης. Ένας από τους κυριότερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ανάπτυξης της ιδιωτικής ασφάλισης είναι η οικονομική μεγέθυνση καθώς, όπως διαπιστώθηκε από τη μελέτη των διεθνών αγορών, η συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου οικονομικής ανάπτυξης και της διείσδυσης της ιδιωτικής ασφάλισης είναι θετική και ιδιαίτερος ισχυρή. Επομένως, στο βαθμό που η ελληνική οικονομία θα συγκλίνει με τις περισσότερο ανεπτυγμένες οικονομίες, αναμένεται ότι η ιδιωτική ασφάλιση θα αναπτυχθεί ακόμη περισσότερο. Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι προοπτικές της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, παρά τις δυσμενείς συνθήκες της τελευταίας τριετίας, παραμένουν θετικές αν ληφθούν υπόψη μια σειρά δεικτών ανάπτυξης της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς σε σχέση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές. Άλλοι παράγοντες που αναμένεται να συμβάλουν θετικά στην επέκταση του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα στο άμεσο μέλλον είναι: Η μεταρρύθμιση του ασφαλιστικού συστήματος, η διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών στο χώρο του συνταξιοδοτικού συστήματος, η παροχή από την Πολιτεία φορολογικών κινήτρων, η αύξηση της ασφαλιστικής συνείδησης των Ελλήνων, η διαμόρφωση καθεστώτος υποχρεωτικής ασφάλισης κατοικίας, οι συγχωνεύσεις, απορροφήσεις ή/και αποχωρήσεις εταιρειών που θα διαμορφώσουν ισχυρότερα επιχειρηματικά σχήματα στην αγορά, οι ισχυρότεροι και αποτελεσματικότεροι μηχανισμοί εποπτείας και η θεσμοθέτηση όρων και προϋποθέσεων για την απόκτηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος και διαμεσολαβητή ασφαλίσεων.

Τέλος, από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιρειών απαιτείται η στροφή στη δημιουργία περισσότερο ανταγωνιστικών προϊόντων, η εξεύρεση και εκμετάλλευση εναλλακτικών δικτύων διανομής, η αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών, οι αλλαγές σε επίπεδο οργάνωσης και δικτύου, οι συνεργασίες με ευρωπαϊκές ασφαλιστικές εταιρείες, η αναβάθμιση και οι επενδύσεις σε πληροφοριακά συστήματα, ο υπολογισμός ασφαλιστρών με επιστημονικά κριτήρια και προσεκτική

ανάληψη και τιμολόγηση των κινδύνων, η εξασφάλιση των οργανικών κερδών των ασφαλιστικών και ο διαχωρισμός τους από τις επενδυτικές αποδόσεις.

4 Ερευνά ασφαλειών από μηχανοκίνητα οχήματα

3.8 Μεθοδολογία της έρευνας

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την πιο διαδεδομένη μέθοδο συγκέντρωσης πρωτογενών στοιχείων, τη δημοσκόπηση (survey research). (Μπαμπινιώτης, Γ., 1998)

Πρόκειται για τη συστηματική συλλογή πληροφοριών από ερωτώμενους με σκοπό την κατανόηση ή την πρόβλεψη της συμπεριφοράς του τμήματος του πληθυσμού που ενδιαφέρει. Η συλλογή των πληροφοριών έγινε με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου με απρογραμμάτιστη προσωπική συνέντευξη.

Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου είναι ότι:

- επιτρέπει τη διευκρίνιση ασαφών ερωτήσεων
- επιτρέπει τη χρήση οποιασδήποτε μορφής ερώτησης,
- έχει τη δυνατότητα προσαρμογής,
- έχει μεγάλο ποσοστό συμπληρωμένων ερωτηματολογίων,
- έχει μικρό κόστος
- επιτυγχάνει σχετικά καλή εποπτεία

Τα μειονεκτήματα που παρουσιάζει η μέθοδος αυτή είναι ότι:

- το δείγμα είναι μη πιθανότητας (μη αντιπροσωπευτικό)
- η συνέντευξη είναι πολύ σύντομη
- η παρουσία του ερευνητή ενδεχομένως να επηρεάσει τις απαντήσεις

Με θετικιστική προσέγγιση η μέθοδος έρευνας είναι ποσοτική. Ποσοτικές μέθοδοι έρευνας σημαίνουν μια ότι χρησιμοποιείται επαγωγική προσέγγιση, δεδομένου ότι μια τέτοια προσέγγιση επιτρέπει τη δημιουργία μίας εννοιολογικής ή και

θεωρητικής δομής πριν ελεγχθεί αυτή η δομή μέσω της χρήσης των επιστημονικών οργάνων ή άλλης μορφής εμπειρικής παρατήρησης.

Οι μεταβλητές που έχουν δημιουργηθεί θα πρέπει να ελέγχονται μέσω διαφόρων προτάσεων ή επιχειρησιακών υποθέσεων. Επίσης, υπάρχει μία καθορισμένη και τυπική διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί προκειμένου να επιτευχθούν αποτελέσματα με την εν λόγω διαδικασία, η οποία εξαρτάται από το είδος της ποσοτικής μεθόδου που επιλέγει ο ερευνητής.

3.9 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Τα ερωτηματολόγια της έρευνας ήταν πλήρως δομημένο. Περιελάμβανε «κλειστές» ερωτήσεις καθώς και εκτεταμένο αριθμό ερωτήσεων δημογραφικών μεταβλητών. Χρησιμοποιήθηκαν όλες οι βασικές κλίμακες μέτρησης (R-I-O-N: Ratio, Interval, Ordinal και Nominal) καθώς και κλίμακες μέτρησης στάσεων. Επιδίωξη ήταν ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου να περιλαμβάνει κατά το δυνατόν όλους τους άξονες διερεύνησης, που περιέχονται στην ανάλογη διεθνή ερευνητική βιβλιογραφία.

Πιο αναλυτικά, τα ερωτηματολόγια είναι 2, ένα για τους ασφαλιστές και ένα για το ασφαλιστικό κοινό. Το μόν πρώτο αποτελείται από 18 ερωτήσεις, το δε δεύτερο από 16 ερωτήσεις. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο αριθμός των ερωτήσεων αποφασίστηκε με το κριτήριο να είναι όσο το δυνατό λιγότερες για να μην κουράζουν τον αναγνώστη αλλά ταυτόχρονα αρκετές ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις της έρευνας. Επίσης έγινε προσπάθεια ώστε να είναι περιεκτικές αλλά και σαφείς. Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ομαλή και λογική σειρά των ερωτήσεων, ενώ υπήρχαν διακριτές οδηγίες σε εκείνες τις κατηγορίες απαντήσεων τις οποίες αν επέλεγε ο ερωτώμενος θα έπρεπε στη συνέχεια να προσπεράσει κάποιες ερωτήσεις. (Μάλλιαρης Π., 2001)

3.10 Αποτελέσματα έρευνας για το ερωτηματολόγιο για τους ασφαλιστές

Μοιράστηκαν 20 ερωτηματολόγια, επιστράφηκαν όλα απαντημένα, τα οποία συμμετείχαν κανονικά στην έρευνα. Ο διαμοιρασμός έγινε μέσω email, κοινωνικά δίκτυα και σε εκτυπώσιμη μορφή. Οι εταιρίες που ρωτήθηκαν είναι οι εξής:

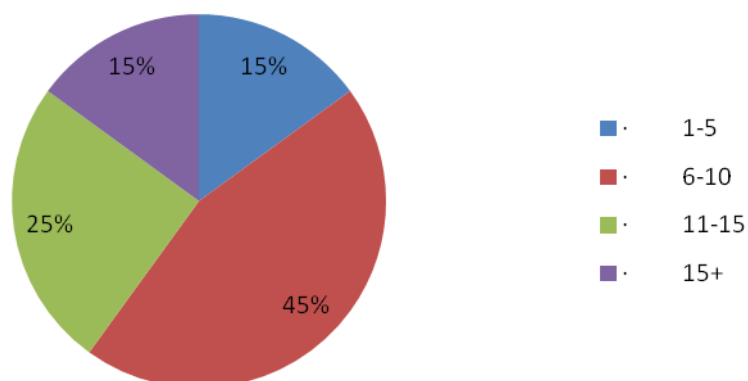
- Ασφαλιστικό γραφείο: Καλογερόπουλος Αριστογείτονας, Παπανδρέου Γεωργίου 55, Αμαλιάδα, Τηλέφωνο: 2622020006
- Ασφαλιστικό γραφείο: Κασιμάτη Ελένη, Καλαβρύτων 35, Αμαλιάδα, Τηλέφωνο: 2622026044
- Ασφαλιστικό γραφείο: VICTORY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ, Ευβοίας 128, Πάτρα, 2611104160
- Ασφαλιστικό γραφείο: ΝΕΟΣ ΠΟΣΕΙΔΩΝ ΑΕ, Αγίας Τριάδος 2, Πάτρα, 2610311343
- Ασφαλιστικό γραφείο: ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, Αρμόδιος Διαμαντής, Αγίου Λούκα 113, Αθήνα - Πατήσια, 2102117172
- Ασφαλιστικό γραφείο: ΥΠΕΡΚΑΛΥΨΗ ΕΠΕ, Ευρυδάμαντος 53, Αθήνα - Νέος Κόσμος, 2117105510

Τα αποτελέσματα είναι τα εξής:



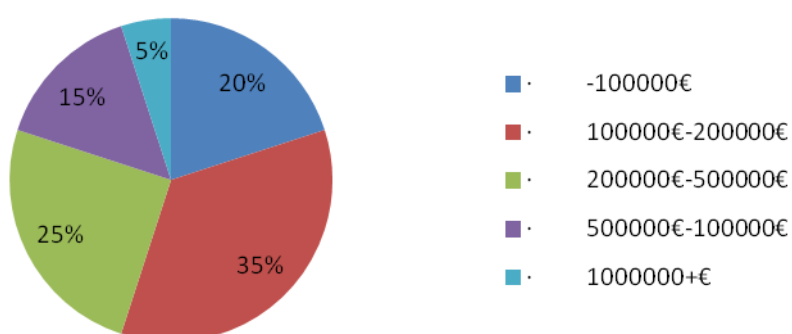
Παρατηρούμε ότι το 50% των ερωτηθέντων είναι ασφαλιστικοί πράκτορες (10 στο αριθμό) ενώ το 20% Διευθυντικά στελέχη. Πολλές μεγάλες εταιρίες έχουν την δομή Διευθυντής – Υπάλληλος – Πράκτορας, ενώ άλλες εταιρίες προτιμούν πιο ευελικτα μοντέλα. Η σωστή οργάνωση, δομή και ιεραρχία θέτει τις βάσεις για την σωστή και εκρυθμή λειτουργία της επιχείρησης.

Χρόνια προϋπηρεσίας στην εταιρία



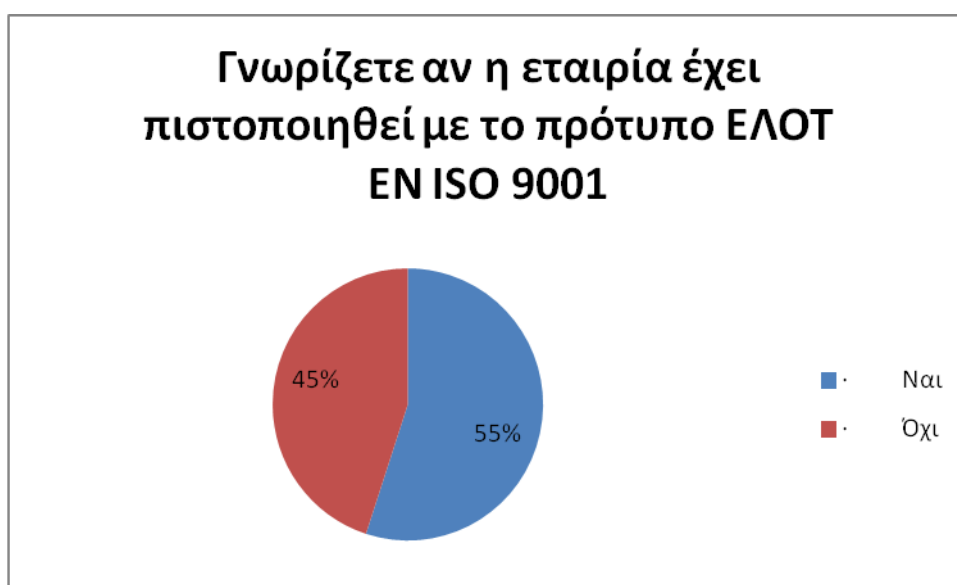
Το 45% των ερωτηθέντων είναι τουλάχιστον 6 χρόνια στην εταιρία (9 άτομα), ενώ το 25% έχει κλείσει δεκαετία. Σημαντικός παραγοντας είναι η ύπαρξη ατόμου για χρόνια σε μια εταιρία διότι κατανοεί τις ροές, την δομή και την φιλοσοφία αυτής. Επίσης αποτελεί πόλο έλξης για νέους πελάτες γιατί δηλώνει σταθερότητα, εμπειρία και σιγουριά. Επίσης η ύπαρξη ατόμων με εμπειρία δίνει την εικόνα μια υγιούς εταιρίας.

Συνολική ετήσια παραγωγή ασφαλίσεων



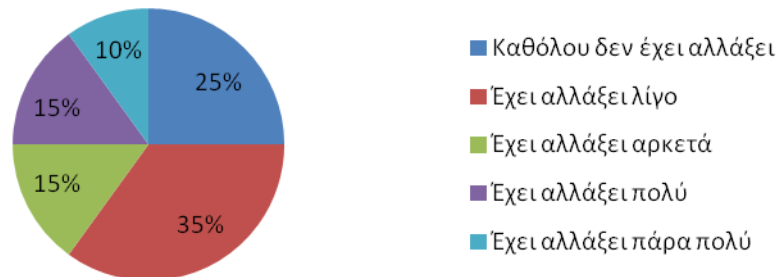
Το 35% (7 άτομα) των εταιριών που ρωτήθηκαν έχει ετήσιο τζίρο από 100000€ έως 200000€. Ενώ ακολουθεί ο ετήσιος τζίρος από 200000€ έως 500000€ με ποσοστό 25% (5 άτομα). Τρίτο στη σειρά έρχεται το ποσοστό 20% (4 άτομα) το οποίο απάντησε ότι ο ετήσιος τζίρος της εταιρίας κυμαίνεται κάτω από 100000€. Ακολουθούν τα ποσοστά 15% (3 άτομα) και 5% (1 άτομο), στα οποία ο τζίρος

αντίστοιχα ήταν από 500000€ έως 1000000€ και από 1000000€ και πάνω απάντησε μόνο 1/20. Επομένως το μεγαλύτερο ποσοστό των εταιριών που ρωτήθηκαν, έχει ετήσιο τζίρο κάτω των 200000€ το έτος, ενώ μόλις το 5% ξεπερνά το 1000000€. Η χαμηλή ετήσια παραγωγή ασφαλιστρών είναι δείγμα της οικονομικής κρίσης. Άλλος παραγοντας είναι η συγκριση με άλλες χρονιές. Ο τζίρος αποτελεί δείγμα μεγέθους εμπιστοσύνης για την εταιρία από το ασφαλιστικό κοινό.



Το 55% γνωρίζει ότι η εταιρία του έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001, ενώ το 45% δεν έχει ιδέα. Πάντως παρατηρήθηκε από σχετική προφορική ερώτηση στους Διευθυντές των ασφαλιστικών εταιριών ότι πολλές έχουν πιστοποιηθεί και δεν το γνωρίζουν οι υπάλληλοι. Η ύπαρξη πιστοποίησης αποτελεί δείγμα σοβαρότητας, φερεγγυότητας και αξιοπιστίας μιας εταιρίας. Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 είναι το πλέον διαδεδομένο παγκοσμίως πρότυπο διαχείρισης της ποιότητας, το οποίο θέτει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Το ΕΛΟΤ EN ISO 9001 μπορεί να εφαρμοστεί από οποιοδήποτε οργανισμό ενδιαφέρεται να βελτιώσει τον τρόπο λειτουργίας του, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται. Εντούτοις καλύτερα αποτελέσματα επιτυγχάνονται από οργανισμούς που εφαρμόζουν το πρότυπο σε όλες και όχι σε μεμονωμένες θέσεις ή δραστηριότητες.

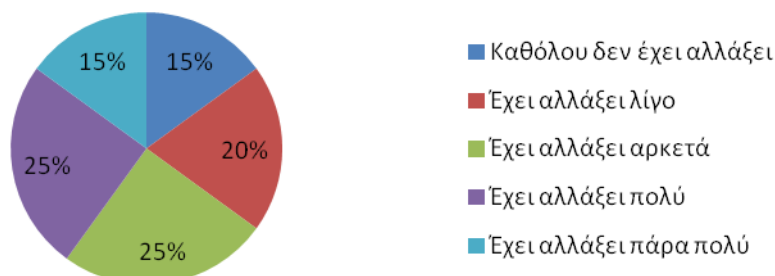
Πιστεύετε ότι άλλαξε η φερεγγυότητα στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



Συμφωνα με τους ερωτηθεντες των ασφαλιστικων εταιριων τα ποσοστα συγκεντρωθηκα ως εξης: το 35% (7 άτομα) απάντησε οτι η φερεγγυότητα στην εταιρία τους εχει αλλάξει λίγο,το 25% (5 άτομα) οτι δεν εχει αλλάξει καθολου η φερεγγυοτητα στην εταιρια τους,ενω στη τριτη θεση χωρίζεται σε δυο ίσα ποσοστά 15% (3 άτομα) και 15%(3 άτομα) οι απαντήσεις των οποίων ηταν οτι εχει αλλάξει αρκετά η φερεγγυότητα στην εταιρία τους και αντίστοιχα οτι εχει αλλάξει πολυ η φερεγγυότητα στην εταιρία τους. Το χαμηλότερο ποσοστό 10% (2 άτομα) συγκεντρώθηκε στην απάντηση οτι η φερεγγυότητα στην εταιρία τους εχει αλλάξει πάρα πολυ.

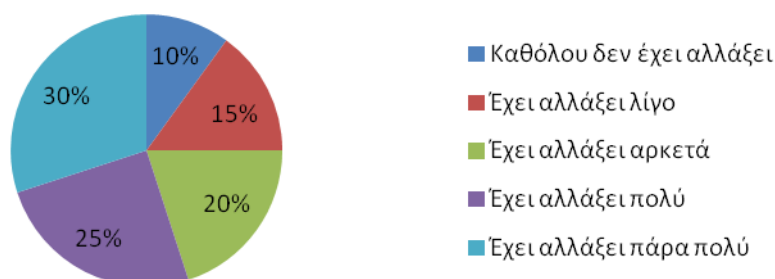
Οπως προκύπτει απο τα παραπάνω φαίνεται πως η οικονομική κρίση δεν επηρέασε παρα ελάχιστα την φερεγγυότητα της εταιρία σύμφωνα με το 60% των ερωτηθέντων (12 άτομα), ενώ το 40% (8 άτομα) πιστεύει οτι έχει αλλάξει πολυ. Η φερεγγυότητα είναι σημαντική για την προβολή της εταιρίας στο κοινό. Μια φερέγγυα εταιρία γίνεται πιο εύκολα αποδεκτή και αποκτάει αναγνωρισιμότητα.

Πιστεύετε ότι άλλαξε το οικονομικό μέγεθος εταιρίας στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



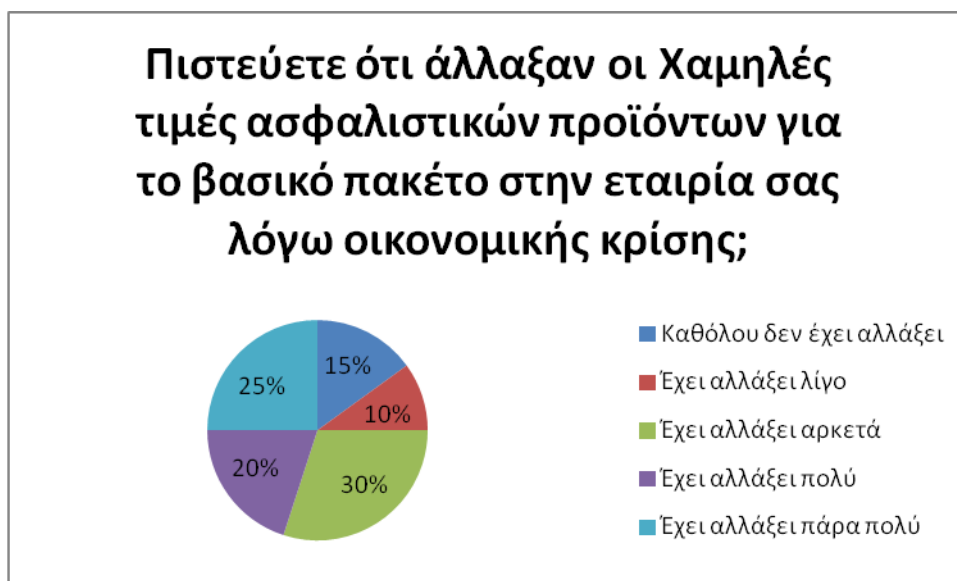
Υπάρχει έντονη διγνωμία στο αν άλλαξε το μέγεθος της εταιρίας λόγω της οικονομικής κρίσης. Στη τρίτη θέση το 15% (3 άτομα) θεωρεί ότι δεν έχει αλλάξει καθόλου και αντιθέτως το 15% (3 άτομα) ότι έχει αλλάξει πάρα πολύ, στη συνέχεια παρατηρούμε ότι το 20% (4 άτομα) έχει απαντήσει ότι έχει αλλάξει λίγο το οικονομικό μέγεθος στην εταιρία λόγω οικονομικής κρίσης και στη πρώτη θέση ισοβαθμούν τα ποσοστά 25% (5 άτομα) που έχουν απαντήσει αρκετά ενώ το 25% (5 άτομα) πολύ. Η μη αλλαγή μεγέθους αποτελεί δείγμα ότι εταιρία εμεινε ακλόνητη στις αλλαγές της οικονομίας ενώ η αλλαγή αποτελεί προϊόν πολιτικής ευελιξίας.

Πιστεύετε ότι άλλαξε η Ταχύτητα αποζημίωσης πελατών στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



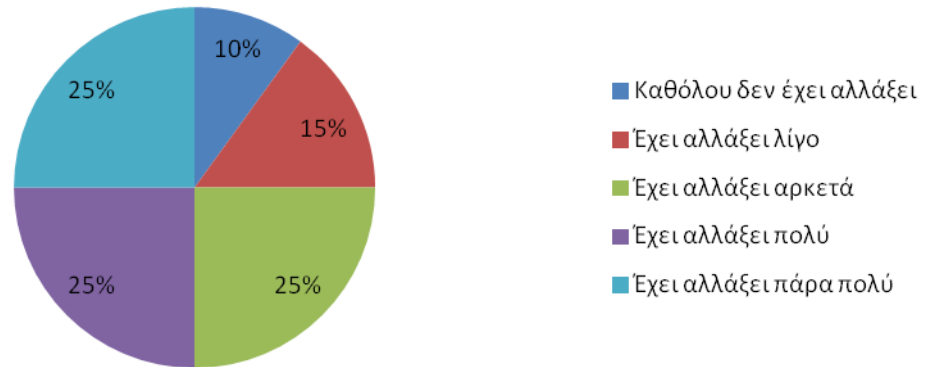
Το 30% των ερωτηθέντων (6 άτομα) πιστεύει ότι έχει αλλάξει παρα πολύ η ταχύτητα αποζημίωσης των πελατών λόγω της οικονομικής κρίσης. Ακολουθεί το ποσοστό 25%(5 άτομα) το οποίο θεωρεί ότι έχει αλλάξει πολύ η ταχύτητα αποζημίωσης των

πελατών λόγω οικονομικής κρίσης. Τριτο ποσοστο 20% (4 άτομα) συγκεντρωνεται στην απαντηση οτι έχει αλλάξει αρκετά η ταχύτητα αποζημίωσης πελατών λόγω οικονομικής κρίσης.Ενω μικρότερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι απαντήσεις οτι δεν εχει αλλάξει καθόλου η ταχύτητα αποζημίωσης πελατών λόγω οικονομικής κρίσης (10%, 2 άτομα) και έχει αλλάξει λίγο η ταχύτητα αποζημίωσης απάντησε το ποσοστό 15% δηλαδή μόλις 3/20 άτομα. Η αλλαγή της ταχύτητας αποζημίωσης των πελατών είναι κύριο κριτήριο για την επιλογή των εταιριών.



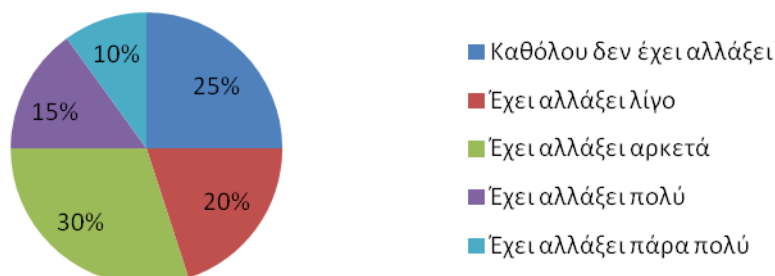
Το 30% πιστεύει ότι έχουν αλλάξει αρκετά (6 άτομα) ενώ το 25% παρα πολύ (5 άτομα) ακολουθούν τα ποσοστά 20% (4 άτομα) το οποίο πιστεύει πως εχει αλλάξει πολύ,15% (3 άτομα) πως δεν εχει αλλάξει καθολου και το 10% (2 άτομα) οτι εχει αλλάξει λιγο.Εν κατακλειδι εχουν αλλαξει αρκετα οι τιμές για το βασικό πακέτο λόγω οικονομικής κρίσης. Το βασικό πακέτο ήταν ανέκαθεν το πακέτο «κράκτης» για μία εταιρία, καθώς πολλοι πελάτες επέλεγον εταιρία με κριτήριο αυτό. Ένα βασικό πακέτο περιέχει τις απαραίτητες και προβλεπόμενες από τον νόμο ασφαλιστικές παροχές.

Πιστεύετε ότι άλλαξαν οι χαμηλές τιμές ασφαλιστικών προϊόντων για τα φουλ πακέτα στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης σε αντιστοιχία με αυτά προ της κρίσης;



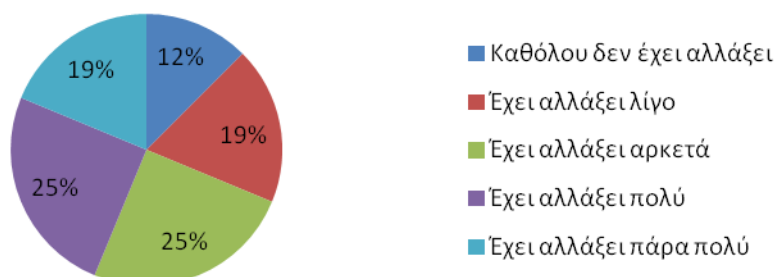
Το 25% (5 άτομα) πιστεύει ότι έχουν αλλάξει αρκετά οι χαμηλές τιμές ασφαλιστικών προϊόντων για τα φουλ πακέτα στην εταιρία λόγω οικονομικής κρίσης σε σχέση με αυτά προ κρίσης. Στα ίδια ποσοστά κυμαίνονται οι απαντήσεις πολυ έως πάρα πολυ άλλαξαν - (25% και 25%) δηλαδή συνολικά το 50% (10 άτομα) - οι τιμές για το φουλ πακέτο λόγω οικονομικής κρίσης. Πολυ πιο χαμηλα ποσοστα συγκεντρωνουν οι απαντήσεις οτι εχουν αλλάξει λιγο οι τιμές (15%, 3 στους 20) και οτι δεν έχουν αλλάξει καθόλου (10%, 2 στους 20). Ένα πλήρες πακέτο ασφαλιστικής κάλυψης με πλουσιοπάροχες παροχές αποτελεί την «ναυαρχίδα» στα προϊόντα μια ασφαλιστικής εταιρίας. Η επιλογή από ορισμένους πελάτες αποτελεί δείγμα εμπιστοσύνης.

Πιστεύετε ότι άλλαξε η ευκολία πρόσβαση στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

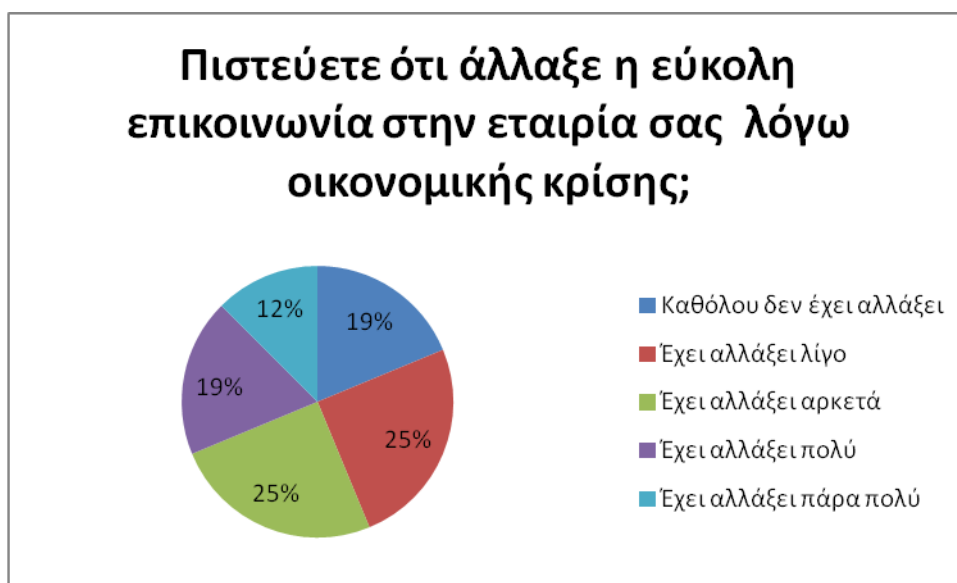


Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες το μεγαλύτερο ποσοστό (30%, 6 άτομα) πιστεύει ότι έχει αλλάξει αρκετά η πρόσβαση της εταιρίας ενώ το 25%(5 άτομα) ότι έχει δεν αλλάξει καθόλου η πρόσβαση της εταιρίας λόγω οικονομικής κρίσης. Ακολουθούν ποσοστά όπως το 20% (4 άτομα) που όπως διαπιστώθηκε απάντησαν ότι έχει αλλάξει λίγο. Τέλος χαμηλότερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι απαντήσεις έχει αλλάξει πολύ η πρόσβαση στην εταιρία λόγω οικονομικής κρίσης και έχει αλλάξει πάρα πολύ, αντίστοιχα 15% (3 άτομα) και 10% (2 άτομα). Όπως προκύπτει από τα παραπάνω στατιστικά αποτελέσματα η πρόσβαση στην εταιρία έχει αλλάξει αρκετά λόγω της οικονομικής κρίσης. Η προσβασιμότητα αποτελεί για ορισμένες κατηγορίες ανθρώπων σημαντικό κριτήριο, όπως πχ ΑμεΑ.

Πιστεύετε ότι άλλαξε το εξυπηρετικό ωράριο λειτουργίας στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

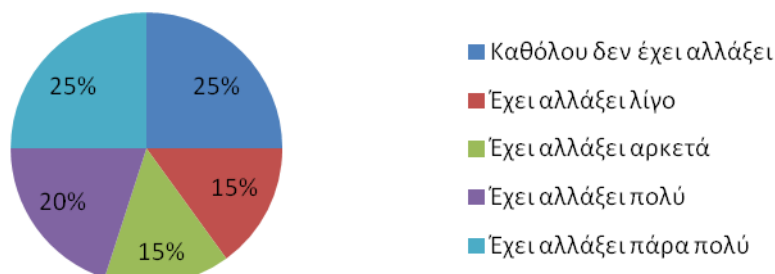


Παρατηρείται διγνώμια σχετικά με την αλλαγή του ωραρίου λειτουργίας, γιατί το 25% (5 άτομα) πιστεύει ότι η οικονομική κρίση το έχει επηρεάσει πολύ, εξίσου όμως και το 25% (5 άτομα) πιστεύει ότι έχει αλλάξει αρκετά το εξυπηρετικό ωράριο, ενώ το 19% (4 άτομα) ότι έχει αλλάξει λίγο και αντιθέτως το άλλο 19% (4 άτομα) ότι έχει αλλάξει παρα πολύ. Επομένως έχει αλλάξει το εξυπηρετικό ωράριο λόγω οικονομικής κρίσης όπως συμπεραίνεται από τα παραπάνω. Πολλές εταιρίες λόγω κρίσεις προχώρησαν σε περικοπές εργατικού προσωπικού και συνεπώς εργατοωρών, με συνέπεια την δημιουργία κακής εικόνας για την εταιρία.



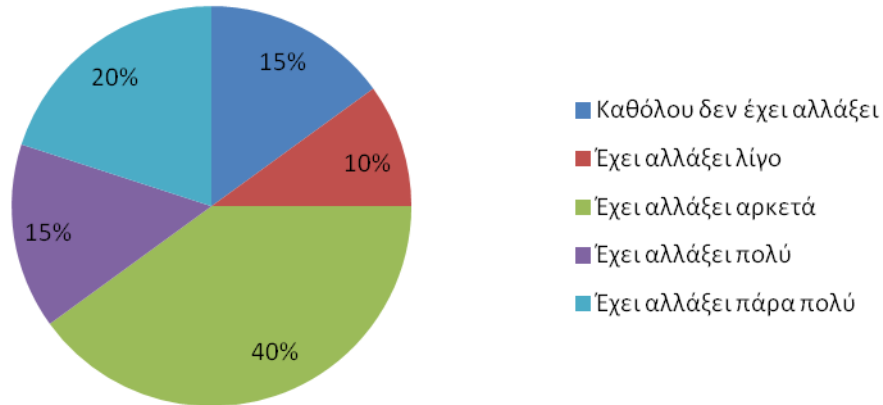
Το 25% (5 άτομα) πιστεύει ότι η οικονομική κρίση ότι έχει επηρεάσει λίγο την ευκολη επικοινωνία στην εταιρία ενώ το 25% αρκετά (5 άτομα). Πολλές εταιρίες έχουν χάσει πελάτες λόγω της κακής επικοινωνίας υπαλλήλων. Άλλοι προτιμούν εταιρίες λόγω ευκολής απομνημόνευσης του τηλεφώνου παροχή φροντίδας που έχει η εταιρία, κι άλλοι λόγω της άμεσης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Πιστεύετε ότι άλλαξε η ποιότητα των έντυπων στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



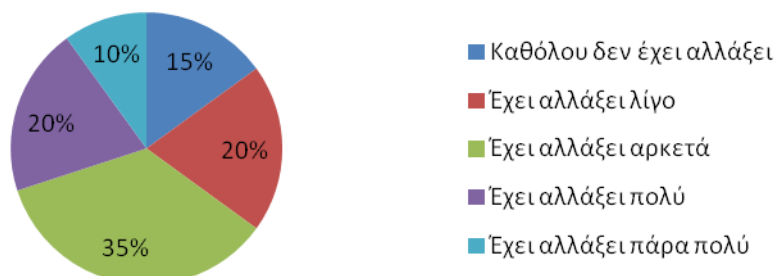
Το 25% (5 άτομα) πιστεύει ότι η οικονομική κρίση επηρέασε πάρα πολύ την ποιότητα των εντύπων ενώ το 25% (5 άτομα) καθόλου. Το 20% (4 άτομα) απάντησε ότι έχει αλλάξει πολύ η ποιότητα των εντύπων. Ακολουθούν ποσοστά ισόβαθμα 15% (3 άτομα) και 15% (3 άτομα) να δίνουν απαντήσεις ότι έχει αλλάξει αρκετά η ποιότητα των εντύπων και ότι έχει αλλάξει λίγο, αντιστοίχα. Τα έντυπα της εταιρίας αποτελούν ένα παραδοσιακό μέσο διαφήμισης και παίζουν ρόλο στην εικόνα της εταιρίας. Επίσης στην κατηγορία των εντύπων θα μπορούσαμε να εντάξουμε τόσο τα επιστολόχαρτα όσο και τα φείγ βολάν που μπορεί να κάνει χρήση η εταιρία. Για το μέσο ασφαλισμένο μπορεί να μην παίζει μεγάλο ρόλο, όσο το περιεχόμενο του κειμένου, αλλά αποτελεί δείγμα της εικόνας της επιχείρησης.

Πιστεύετε ότι άλλαξαν οι υπηρεσίες προς τους πελάτες παρέχονται σωστά στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



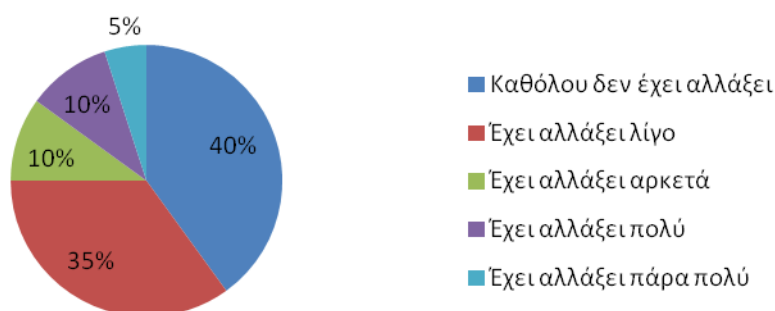
Το 40% (8 άτομα) πιστεύει ότι η οικονομική κρίση επηρέασε αρκετά την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες. Ακολουθούν ποσοστά 20% (4 άτομα) και 15% (3 άτομα) όπου οι περισσότεροι απάντησαν πως έχει αλλάξει παρα πολύ και πολύ την παροχη υπηρεσιών η οικονομική κριση. Ενω το 15% (3 άτομα) οτι δεν εχουν αλλάξει καθόλου οι υπηρεσίες προς τους πελάτες. Μικρο ποσοστό συγκεντρώνεται οτι εχει αλλάξει λιγο η παροχή υπηρεσιών 10% (2 άτομα). Η παροχή υπηρεσιών είναι ένας παράγοντας και η αλλαγή σε αυτό μπορεί να έχει δυσάρεστες συνέπειες για μια εταιρία.

Πιστεύετε ότι άλλαξε η έμπνευση - εμπιστοσύνη στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



Το 35% (7 άτομα) πιστεύει ότι η οικονομική κρίση επηρέασε αρκετά την εμπιστοσύνη στην εταιρία. Στη δεύτερη θέση μοιράζεται το ποσοστό 40% (4 άτομα και 4 άτομα) στις απαντήσεις έχει αλλάξει λίγο η εμπιστοσύνη στην εταιρία και έχει αλλάξει πολύ. Όπως προκύπτει από τα παραπάνω στατιστικά αποτελέσματα έχει αλλάξει η έμπνευση-εμπιστοσύνη στην εταιρία λόγω οικονομικής κρίσης. Όταν κλυδωνύζεται η εμπιστοσύνη μιας εταιρίας δύσκολα επανέρχεται στα αρχικά επίπεδα.

Πιστεύετε ότι άλλαξε η ευπρεπή εμφάνιση εργαζομένων στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;



Το 75% των ερωτηθέντων (15 άτομα, 35% + 40%) πιστεύει ότι η οικονομική κρίση δεν έχει αλλάξει καθόλου έως λίγο την ευπρεπή εμφάνιση των εργαζομένων στην εταιρία. Πάντα οι ασφαλιστικές εταιρίες τόνιζαν την σηματικότητα της εμφάνισης και

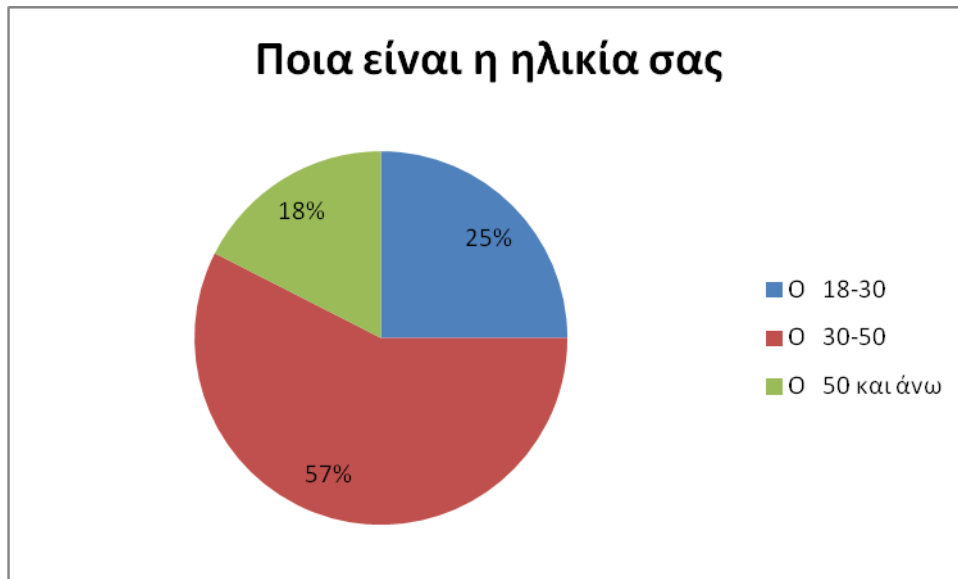
σε κάποια εποχή κριτήριο πρόσληψης ήταν η εξωτερική εμφάνιση κι όχι το μορφωτικό επίπεδο.



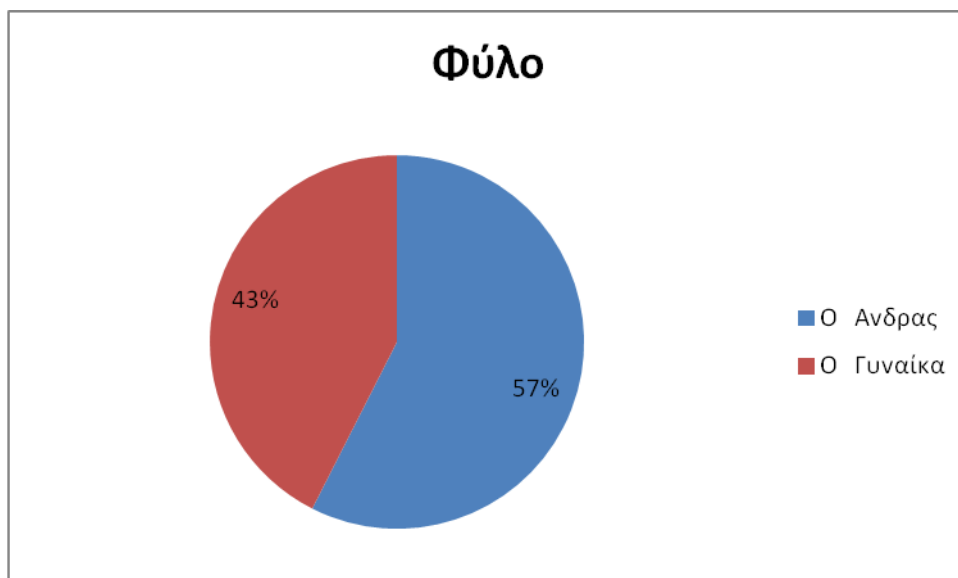
Το 40% των ερωτηθέντων (8 άτομα) είναι κάτοχοι ενός πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 30% έχουν τελειώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η υπαρκτή μορφωμένου προσωπικού αποτελεί σημαντικό παραγοντα για την διαμόρφωση της εικόνας της εταιρίας στο μυαλό του μέσου ασφαλιζόμενου.

3.11 Αποτελέσματα έρευνας για το ερωτηματολόγιο για το ασφαλιστικό κοινό

Μοιράστηκαν 50 ερωτηματολόγια, επιστράφηκαν τα 40 απαντημένα, τα οποία συμμετείχαν κανονικά στην έρευνα. Ο διαμοιρασμός έγινε μέσω email, κοινωνικά δίκτυα και σε εκτυπώσιμη μορφή.

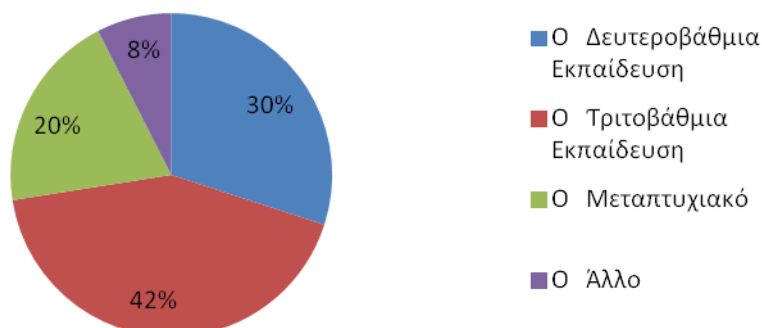


Το 57% των ερωτηθέντων είναι 30 έως 50 ετών (23 άτομα).



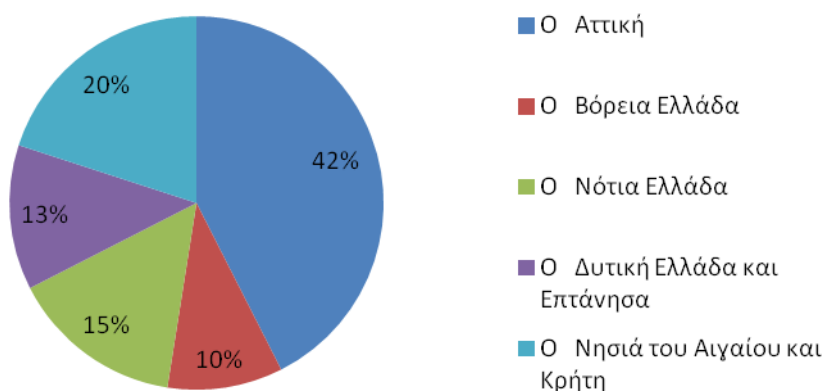
Το 43% των ερωτηθέντων είναι γυναίκες (17 άτομα) και οι υπόλοιποι άνδρες (23).

Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο

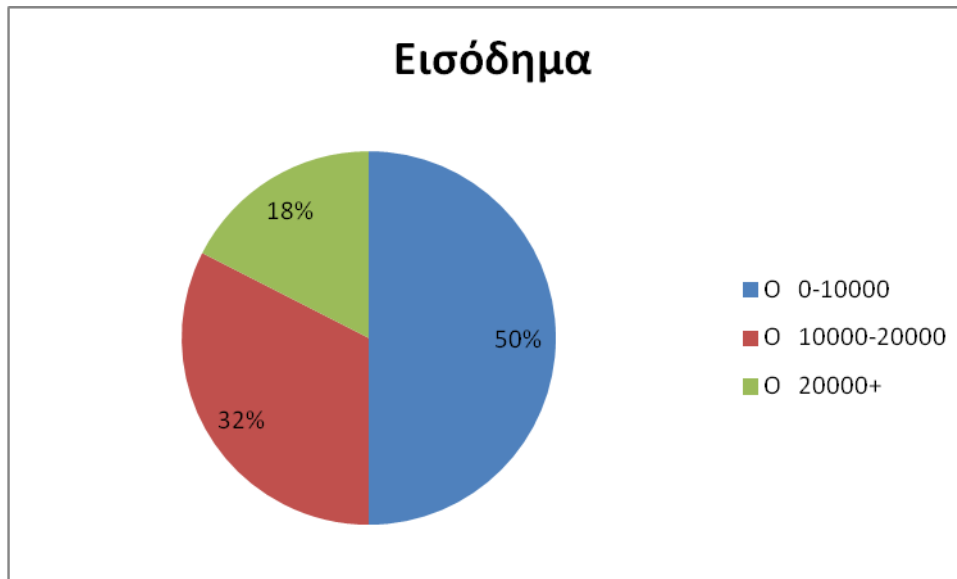


Το 42% (16 άτομα) των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι ενός πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 30% (12 άτομα) έχουν τελειώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Το μορφωτικό επίπεδο συχνά βοηθάει στην ορθότερη επιλογή εταιρίας.

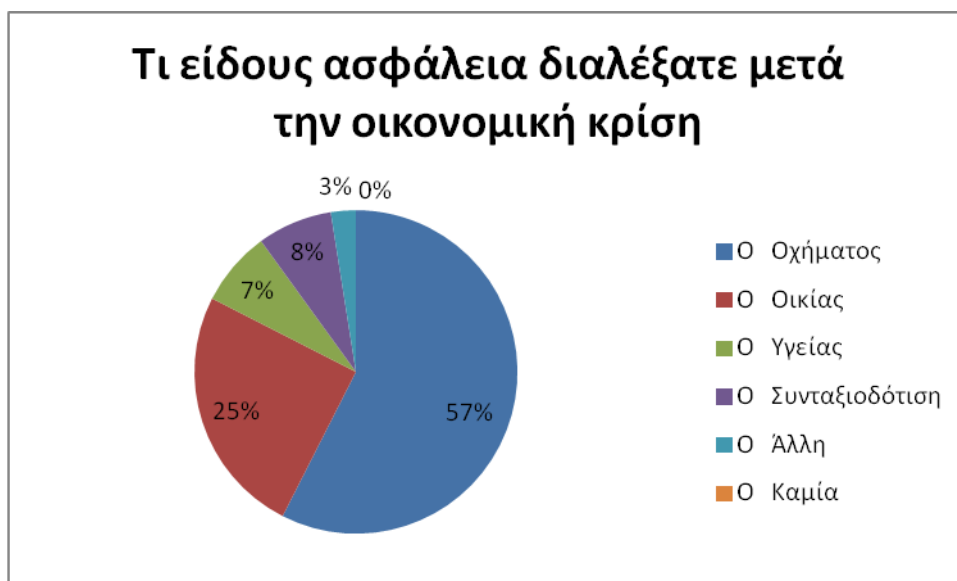
Τόπος κατοικίας



Το 42% (16 άτομα) είναι κάτοικοι Αττικής, το 20% (8 άτομα) μένει σε κάποιο νησί ενώ το 15% (6 άτομα) κατοικεί στην Νότια Ελλάδα. Το από πού είναι ο ασφαλιζόμενος δεν επηρεάζει την επιλογή της εταιρίας. Παρα αυτά υπάρχουν ευνοϊκότερες ρυθμίσεις για τους κατοίκους της επαρχίας.

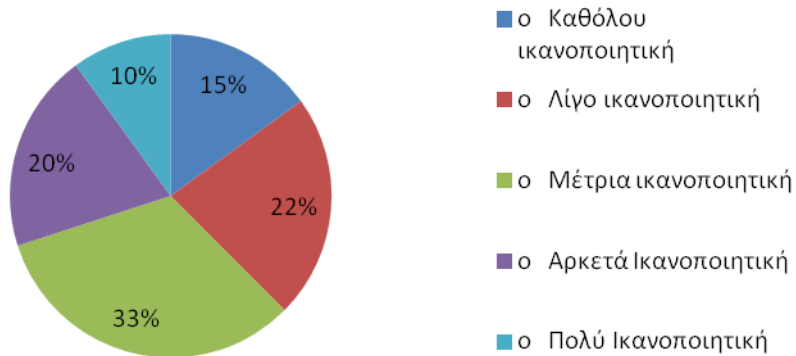


Το 50% των ερωτηθέντων (20 άτομα) έχει εισόδημα κάτω των 10000€ ενώ το 32% έχει εισόδημα έως 20000€. Το εισόδημα των ασφαλιζομένων παίζει ρόλο για την επιλογή ασφάλειας, καθώς οι οικονομικά ασθενέστεροι κινούνται σε χαμηλά πακέτα.



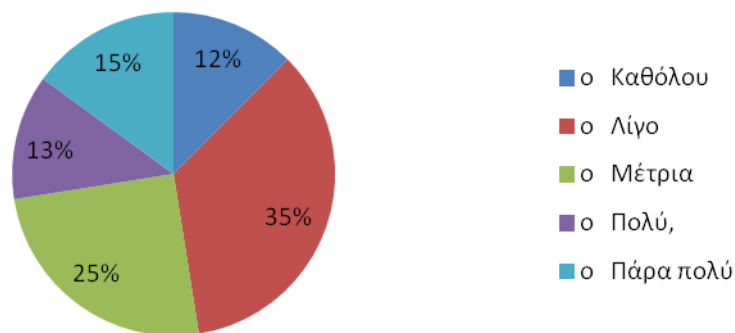
Το 57% των ερωτηθέντων (23 άτομα) έχει ασφάλεια για κάποιο όχημα ενώ το 25% (10 άτομα) για την οικία που διαμένει. Οι περισσότεροι έχουν ασφάλεια οχήματος γιατί είναι υποχρεωτική από το νόμο. Η κρίση οδήγησε αρκετούς να μειώσουν ή να παύσουν ασφάλειες. Διατηρήθηκαν οι απολύτως, κατά τους ασφαλιζομένους, απαιτούμενες.

Πως βλέπετε γενικά την λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών



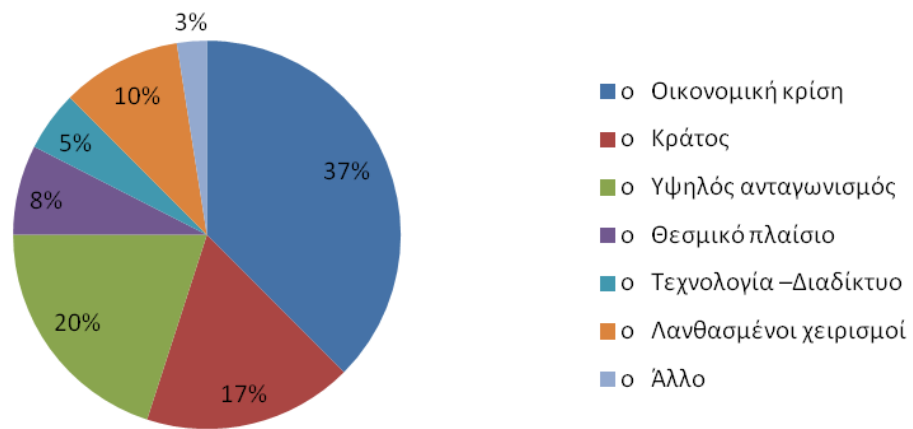
Το 33% των ερωτηθέντων βλέπει την γενική λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών μέτρια ικανοποιητική ενώ το 22% λιγότερο. Η εικόνα λειτουργίας των ασφαλιστικών εταιριών είναι κριτήριο επιλογής για το μέσο ασφαλιζόμενο.

Πόσο εμπιστεύεστε τις ασφαλιστικές εταιρίες



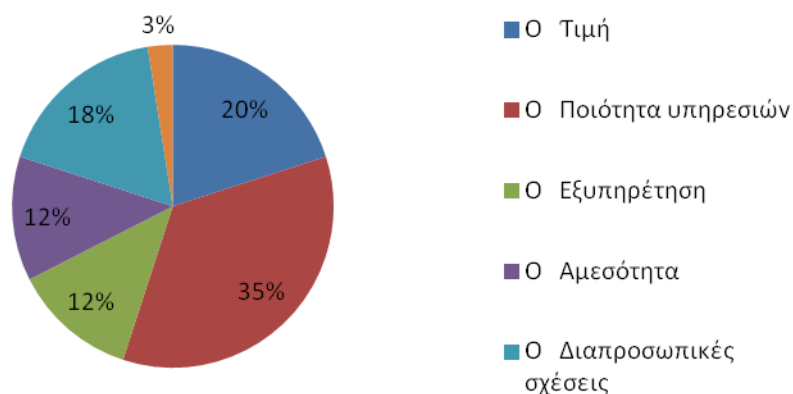
Το 35% των ερωτηθέντων (14 άτομα) δεν εμπιστεύεται καθόλου τις ασφαλιστικές εταιρίες. Υπάρχει γενικά ένα κλίμα μη εμπιστοσύνης για τις ασφαλιστικές εταιρίες.

Ποιόν θεωρούν κύριο υπεύθυνο για το κλείσιμο των ασφαλιστικών εταιριών



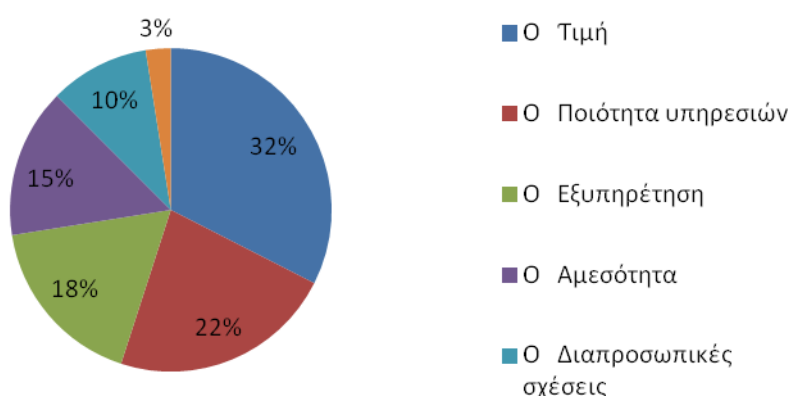
Το 37% (14 άτομα) του ασφαλιστικού κοινού πιστεύει ότι η οικονομική κρίση ευθύνεται για το κλείσιμο των ασφαλιστικών εταιριών, ενώ το 20% (8 άτομα) ευθύνεται για τον υψηλό ανταγωνισμό. Η οικονομική κρίση της χώρας μας οδήγησε πολλές επιχειρήσεις στο κλείσιμο ή στην συγχώνευση.

Με ποια κριτήρια διαλέγατε την ασφαλιστική εταιρία πριν την κρίση



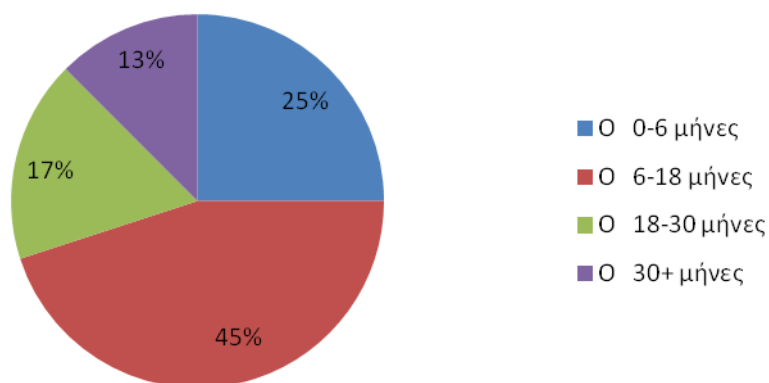
Το 35% (14 άτομα) του ασφαλιστικού κοινού είχε ως κριτήριο επιλογής εταιρίας, πριν την οικονομική κρίση, την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσιών ενώ ο παραγόντας τιμή επηρέαζε το 20% (8 άτομα). Τέλος το 18% (8 άτομα) στηριζόταν στις διαπροσωπικές σχέσεις.

Με ποια κριτήρια διαλέγετε την ασφαλιστική εταιρία μετά την κρίση



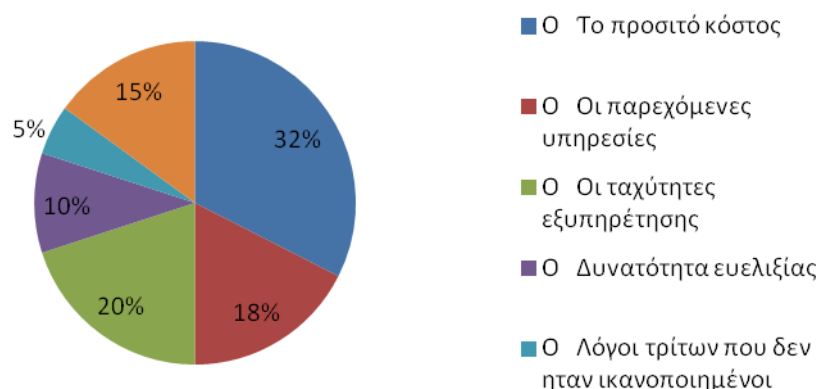
Με την οικονομική κρίση άλλαξαν οι συσχετισμοί. Το 32% των ερωτηθέντων (13 άτομα) διαλέγει την εταιρία με κριτήριο την τιμή ενώ μόλις το 22% (8 άτομα) έχει κριτήριο την ποιότητα υπηρεσιών.

Πόσο καιρό είστε στην εταιρία



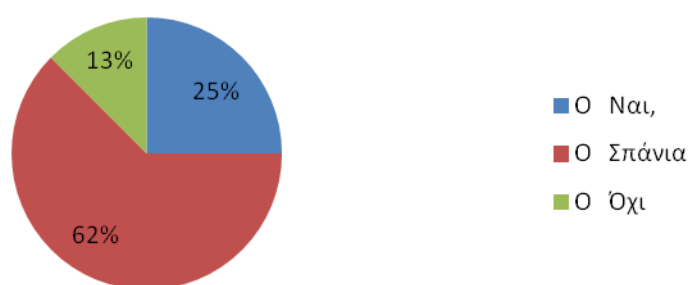
Το 45% (18 άτομα) είναι από 6 έως 18 μήνες στην εταιρία ενώ το 25% (10 άτομα) είναι λιγότερο από 6 μήνες. Η παραμονή σε μια εταιρία παίζει ρόλο για την απόκτηση εμπιστοσύνης.

Ποιοι είναι οι λόγοι που θα σας έκαναν να αλλάξετε εταιρία



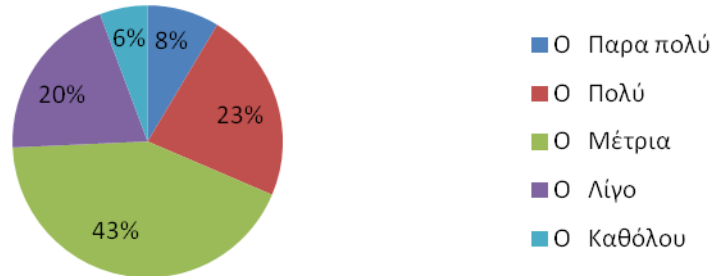
Το 32% (13 άτομα) θα άλλαζε εταιρία λόγω κόστους, ενώ το 20% (8 άτομα) λόγω των ταχυτήτων εξυπηρέτησης. Ο οικονομικός παράγοντας ήταν κριτήριο επιλογής.

Έχετε χρησιμοποιήσει τις παροχές της ασφάλειά σας και αν ναι πόσο συχνά



Το 62% (24 άτομα) κάνει σπάνια χρήση των παροχών της ασφάλειας. Η συχνότητα της χρήσης παροχής ασφάλειας αποτελεί μετρικός παράγοντας για μια ασφαλιστική εταιρία.

Είσαστε ικανοποιημένος για την επιλογή της ασφάλισης και από τις παροχές



Το 43% (16 άτομα) είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την επιλογή της ασφάλισης τους και τις παρεχόμενες παροχές. Η αλήθειά είναι ότι η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει ποικιλοτρόπως τον ασφαλιστικό κλάδο και τους πελάτες αυτού.

4 Προοπτικές - Συμπεράσματα

Στις μέρες μας, η έννοια "ασφάλεια" έχει αποκτήσει μια πολύ πιο ουσιαστική σημασία από κάθε άλλη φορά. Δεν είναι κάτι το γενικό και το αόριστο για τους πολλούς, ούτε ένα προνόμιο για τους λίγους.

Στην εποχή μας, οι περισσότεροι γνωρίζουν - και χρειάζονται - τα οφέλη μιας ιδιωτικής κάλυψης και η "ασφάλεια" κάποιων άλλων εποχών ονομάζεται, πλέον, με το όνομα που της ταιριάζει, Ασφάλιση.

Έτσι ο θεσμός της Ιδιωτικής Ασφάλισης - που μεταφράζεται παγκόσμια σε αυξημένη προστασία, αξιοπιστία και σωστή εξυπηρέτηση - παίρνει όλο και μεγαλύτερη βαρύτητα και στην Ελλάδα, τόσο στον τομέα της ζωής και της υγείας όσο και στον τομέα της ασφάλισης των οχημάτων, με τον οποίο ασχοληθήκαμε και στην παραπάνω εργασία, και πως αυτός επηρεάζεται με την παγκόσμια οικονομική κρίση που βιώνει η χώρα μας.

Πιο συγκεκριμένα, με τη σύνταξη της παρούσας εργασίας γίνεται προσπάθεια για την παρουσίαση τόσο της δομής του ασφαλιστικού κλάδου, όσο και της εισαγωγής στο θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης και στους τομείς εργασιών της. Επί πρόσθετα, παρουσιάζεται η ασφαλιστική αγορά στην Ελλάδα, και πως άλλαξε ο ασφαλιστικός κλάδος, πριν και ενόψει της οικονομικής κρίσης, που διανύει η χώρα μας, αφού πολλές ασφαλιστικές εταιρίες έκλεισαν κατά τη διάρκεια της κρίσης, ενώ άλλες συγχωνεύτηκαν, επειδή δεν μπορούσαν να ανταπεξέλθουν μόνες τους στο χώρο, καθώς και νέες προκλήσεις για την ασφαλιστική αγορά.

4.1 Συζήτηση

Τα αποτελέσματα, που διεξάχθηκαν μέσα από την έρευνα αυτή, διαπιστώθηκαν μέσα από πίνακες, γραφήματα και στατιστικά στοιχεία, τα οποία μας υπέδειξαν ότι υπάρχουν εταιρίες που έχουν κερδίσει το σεβασμό των καταναλωτών. Επιπλέον, κάποιες έχουν καταφέρει να διαγράψουν ανοδική πορεία της στην ασφαλιστική αγορά, παρά την οικονομική συγκυρία που επικρατεί στη χώρα μας.

Αυτό διαπιστώνεται μέσα από τις πωλήσεις της, οι οποίες έχουν αυξηθεί αντί να μειωθούν (εν λόγω της κρίσης), αφού τα προγράμματα που παρέχουν είναι όσο το δυνατόν πιο οικονομικά και πιο ευέλικτα.

Εν κατακλείδι, σε ευέλικτα και προσιτά προϊόντα για τον Έλληνα καταναλωτή προσανατολίζεται η ασφαλιστική αγορά σε όλους τους κλάδους, προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των πολιτών. Υπάρχουν προγράμματα ετήσιας διάρκειας των οποίων το κόστος έχει μειωθεί στο μισό. Εξάλλου, πολλές ασφαλιστικές εταιρίες προκειμένου να πουλήσουν προϊόν ασφάλισης αυτοκινήτου παρέχουν δωρεάν (ή και κάνοντας εκπτώσεις) και πρόγραμμα ασφάλισης στον κλάδο υγείας, μιας και είναι και αυτό το κομμάτι ένα μείζον θέμα, το οποίο απασχολεί άμεσα τον Έλληνα πολίτη, ο οποίος αναγκάζεται να στραφεί στην ιδιωτική ασφάλιση ζωής και υγείας, για την καλύτερη ποιότητα ζωής του και μάλιστα σε προσιτές τιμές. Τέλος, οι περισσότερες εταιρίες κάνουν εκπτώσεις στις online ασφαλίσεις γεγονός θετικό για εκείνους που δυσκολεύονται οικονομικά.

4.2 Το μέλλον του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης

Σύμφωνα με δημοσίευμα της Express (14.07.2008), η άρση των περιορισμών στην υποχρεωτική τιμολόγηση στους κλάδους των ασφαλίσεων ζωής, πυρός και στην αστική ευθύνη αυτοκινήτων με αποτέλεσμα την αύξηση των ασφαλιστρών και οι συνεχείς εξαγορές και συγχωνεύσεις εταιριών και ομίλων που προσφέρουν ασφαλιστικές υπηρεσίες, αποτελούν τους βασικούς παράγοντες που σημαδεύουν την πορεία του κλάδου των ασφαλειών στη χώρα τα τελευταία χρόνια.

Μέχρι το 1996, η υποχρεωτική τιμολόγηση, η οποία ήταν διοικητικά καθοριζόμενη, είχε εφαρμογή στους κλάδους των ασφαλίσεων ζωής, πυρός και στην αστική ευθύνη αυτοκινήτων. Οι κλάδοι αυτοί αποτελούν το 62,2% περίπου της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών της ελληνικής αγοράς, σύμφωνα με βάση τα στατιστικά στοιχεία του 2006 της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος. Από το 1997 έχουν αρθεί οι περιορισμοί της υποχρεωτικής τιμολόγησης στους κλάδους αυτούς.

Αποτέλεσμα της άρσης αυτής ήταν η αύξηση των ασφαλιστρών, ιδίως κατά τη διάρκεια των πρώτων ετών, της αστικής ευθύνης αυτοκινήτων σε επίπεδα αρκετά υψηλότερα του πληθωρισμού. Στις ασφαλίσεις ζωής, η άρση των περιορισμών είχε σαν αποτέλεσμα τη μαζική εμφάνιση προϊόντων τύπου Unit Linked. Τα Unit Linked είναι ασφαλιστήρια συμβόλαια επενδυτικού χαρακτήρα, τα οποία συνδέονται με τις επενδύσεις του κεφαλαίου σε μερίδια αμοιβαίων κεφαλαίων ή μερίδια εσωτερικών μεταβλητών κεφαλαίων των ασφαλιστικών εταιριών.

Αντίθετα, στις ασφάλειες πυρός παρατηρήθηκαν μειώσεις ασφαλίσεων από τα επίπεδα που είχαν καθοριστεί από το υποχρεωτικό τιμολόγιο. Μόνο τα τελευταία χρόνια και μετά την εμφάνιση φαινόμενων φυσικών καταστροφών καταγράφηκαν αυξήσεις τιμολογίων.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

- Σιδέρης, Θ. (2014). Ο ασφαλιστικός κλάδος στην Ελλάδα σε περίοδο οικονομικής κρίσης.
- Ρόκας Κ. Ιωάννης, (2002), Δίκαιο της Ασφαλιστικής Σύμβασης της Ασφαλιστικής Επιχείρησης και των Διαμεσολαβούντων στην Ιδιωτική Ασφάλιση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2002, 7η πλήρως αναθεωρημένη έκδοση, Αθήνα
- Σκουλούδης Ζαχαρίας, (1999), Δίκαιο Ιδιωτικής Ασφάλισης, 3η Έκδοση, Εκδόσεις Π.Ν.Σάκκουλα, Αθήνα
- Σφακιανάκης Μιχαήλ, (2001), Προσομοίωση και Εφαρμογές, Εκδόσεις Πατάκη
- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος, Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα, εκδ. ΓΣΕΕ, Αθήνα, 2002
- Ρουπανιώτης, Χ., Η κρίση της κοινωνικής ασφάλισης, Εκδ. Σύγχρονη Εποχή, 1990
- Κουτρουμάνης, Γ. (2008) Τα προβλήματα και οι αιτίες του ασφαλιστικού. Οι εναλλακτικές προτάσεις για τις λύσεις

Ξενόγλωσση

- Reinhart and Rogoff, (2009), Growth in a Time of Debt
- L.Kazmier, N.Pohl, (1998) Basic Statistics for Business and Economics, Mc Graw-Hill International Editions
- CEA(2005): European Insurance in Figures:2003-2004

Διαδικτυακή

- www.unipi.gr

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ανάλυση συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει στόχο να ανιχνεύσει το βαθμό συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης.

Παρακαλείσθε να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα και οι απαντήσεις σας απολύτως εμπιστευτικές.

Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η ηλικία σας;

- 18-30
- 30-50
- 50 και άνω

2. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακό
- Άλλο

4. Τόπος κατοικίας

- Αττική
- Βόρεια Ελλάδα
- Νότια Ελλάδα
- Δυτική Ελλάδα και Επτάνησα
- Νησιά του Αιγαίου και Κρήτη

5. Εισόδημα;

- 0-10000
- 10000-20000
- 20000+

Στοιχεία για την συμπεριφορά των καταναλωτών

6. Τι είδους ασφάλεια διαλέξατε μετά την οικονομική κρίση;

- Οχήματος

- Οικίας
- Υγείας
- Συνταξιοδότηση
- Άλλη
- Καμία

7. Πως βλέπετε γενικά την λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών

- Καθόλου ικανοποιητική
- Λίγο ικανοποιητική
- Μέτρια ικανοποιητική
- Αρκετά Ικανοποιητική
- Πολύ Ικανοποιητική

8. Πόσο εμπιστεύεστε τις ασφαλιστικές εταιρείες

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ,
- Πάρα πολύ

9. Ποιόν θεωρούν κύριο υπεύθυνο για το κλείσιμο των ασφαλιστικών εταιριών

- Οικονομική κρίση
- Κράτος
- Υψηλός ανταγωνισμός
- Θεσμικό πλαίσιο
- Τεχνολογία – Διαδίκτυο
- Λανθασμένοι χειρισμοί
- Άλλο

10. Με ποια κριτήρια διαλέγατε την ασφαλιστική εταιρία πριν την κρίση

- Τιμή
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Εξυπηρέτηση
- Αμεσότητα
- Διαπροσωπικές σχέσεις
- Άλλο

11. Με ποια κριτήρια διαλέγετε την ασφαλιστική εταιρία μετά την κρίση

- Τιμή
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Εξυπηρέτηση
- Αμεσότητα
- Διαπροσωπικές σχέσεις
- Άλλο

12. Πόσο καιρό είστε στην εταιρία;

- 0-6 μήνες

- 6-18 μήνες
- 18-30 μήνες
- 30+ μήνες

13. Ποιοι είναι οι λόγοι που θα σας έκαναν να αλλάξετε εταιρία;

- Το προστιτό κόστος
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες
- Οι ταχύτητες εξυπηρέτησης
- Δυνατότητα ευελιξίας
- Λόγοι τρίτων που δεν ήταν ικανοποιημένοι
- Μη καλή συνεργασία

14. Πιστεύετε ότι η ασφάλιση είναι σημαντική;

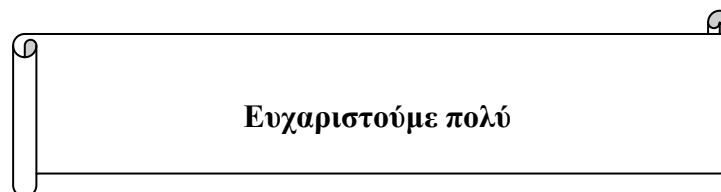
- Παρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου

15. Έχετε χρησιμοποιήσει τις παροχές της ασφάλεια σας και αν ναι πόσο συχνά;

- Ναι,
- Σπάνια
- Όχι

16. Είσαστε ικανοποιημένος για την επιλογή της ασφάλισης και από τις παροχές;

- Παρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ανάλυση συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει στόχο να ανιχνεύσει το βαθμό συμπεριφοράς των ασφαλιστών άλλων εταιριών στο κλάδο ασφάλισης.

Παρακαλείσθε να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα και οι απαντήσεις σας απολύτως εμπιστευτικές.

Στοιχεία ερωτώμενου

Όνοματεπώνυμο.....

Τηλ.....

Email.....

Εταιρία.....

Ιδιότητα Ερωτώμενου:

- Ασφαλιστικός υπάλληλος
- Ασφαλιστικός πράκτορας
- Διευθυντικό Στέλεχος

Χρόνια προϋπηρεσίας στην εταιρία

- 1-5
- 6-10
- 11-15
- 15+

Συνολική ετήσια παραγωγή ασφαλιστρων προ κρίσης:

- -100000€
- 100000€-200000€
- 200000€-500000€
- 500000€-100000€

- 1000000+€

Συνολική ετήσια παραγωγή ασφαλιστρων μετά κρίσης:

- -100000€
- 100000€-200000€
- 200000€-500000€
- 500000€-100000€
- 1000000+€

Γνωρίζετε αν η εταιρία έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001

- Ναι
- Όχι

Πιστεύετε ότι άλλαξε η φερεγγυότητα στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε το οικονομικό μέγεθος εταιρίας στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε η Ταχύτητας αποζημίωσης πελατών στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξαν οι Χαμηλές τιμές ασφαλιστικών προϊόντων για το βασικό πακέτο στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξαν οι χαμηλές τιμές ασφαλιστικών προϊόντων για τα φουλ πακέτα στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης σε αντιστοιχία με αυτά προ της κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε η ευκολία πρόσβαση στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε το εξυπηρετικό ωράριο λειτουργίας στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε η εύκολη επικοινωνία στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε η ποιότητα των έντυπων στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξαν οι υπηρεσίες προς τους πελάτες παρέχονται σωστά στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε η έμπνευση -εμπιστοσύνη στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει

- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Πιστεύετε ότι άλλαξε η ευπρεπή εμφάνιση εργαζομένων στην εταιρία σας λόγω οικονομικής κρίσης;

- Καθόλου δεν έχει αλλάξει
- Έχει αλλάξει λίγο
- Έχει αλλάξει αρκετά
- Έχει αλλάξει πολύ
- Έχει αλλάξει πάρα πολύ

Ποιο είναι το μορφωτικό επίπεδο σας;

- Απολυτήριο Λύκειο
- ΤΕΙ - ΑΕΙ
- Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό
- Ιδιωτική σχολή



Ευχαριστούμε για τον χρόνο σας