



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**ΤΟ BANCASSURANCE ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.**

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ  
ΕΥΜΟΡΦΙΑ ΓΑΖΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ  
ΓΕΩΡΓΙΑ ΠΑΖΑΡΖΗ

ΑΘΗΝΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2017



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**ΤΟ BANCASSURANCE ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ.**

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ  
ΕΥΜΟΡΦΙΑ ΓΑΖΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ  
ΓΕΩΡΓΙΑ ΠΑΖΑΡΖΗ

ΑΘΗΝΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2017



# Περιεχόμενα

Περίληψη .....	v
Abstract .....	vi
Εισαγωγή.....	vii
1. Η Πορεία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος .....	1
1.1 Ιστορική Αναδρομή .....	1
1.2 Η Διάρθρωση του σύγχρονου ελληνικού τραπεζικού συστήματος .....	6
1.2.1 Μέλη Ε.Ε.Τ. ....	7
2. Ασφάλιση και Ασφαλιστική Αγορά.....	9
2.1 Η έννοια της ασφάλισης.....	9
2.2 Σύντομη αναδρομή της ιδιωτικής ασφάλισης .....	10
2.3 Βασικές Διακρίσεις Ιδιωτικής Ασφάλισης.....	12
2.4 Αναγκαιότητα Ιδιωτικής Ασφάλισης με βάση τη δομή του συνταξιοδοτικού συστήματος .....	12
2.5 Συμμετοχή της Ιδιωτικής Ασφάλισης στο ΑΕΠ.....	13
2.6 Ο ρόλος της Ιδιωτικής Ασφάλισης .....	17
2.6.1 Στην Οικονομία .....	19
2.6.2 Στην Κοινωνία.....	20
2.6.3 Απεικόνιση με νούμερα του ρόλου της ιδιωτικής ασφάλισης .....	21
2.7 Ασφαλιστική Αγορά .....	23
2.7.1 Έννοια.....	23
2.7.2 Φορείς Εκπροσώπησης Ασφαλιστικής Αγοράς .....	24
2.7.3 Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση-Ορισμός.....	25
2.7.4 Ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές .....	25
2.7.5 Εκπαίδευση και πιστοποίηση γνώσεων των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών.....	28
2.7.6 Ασφαλιστικές Εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα σήμερα .....	28
2.7.7 Παραγωγή Ασφαλίσεων στην Ελλάδα για το 2016 .....	31
2.7.8 Ασφαλιστική Αγορά Ευρώπης για το 2015.....	32
3. Φερεγγυότητα II των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων (Solvency II) .....	34
3.1 Εισαγωγή στη Solvency II .....	34
3.2 Δομή της Solvency II.....	35

4. Bancassurance.....	38
4.1 Ορισμός.....	38
4.2 Βασικά στοιχεία του Bancassurance: .....	39
4.3 Νομοθετικό πλαίσιο .....	40
4.4 Λόγοι δημιουργίας του Bancassurance.....	41
4.5 Μορφές Συνεργασίας Bancassurance .....	43
4.6 Χαρακτηριστικά Προϊόντων Bancassurance.....	46
4.7 Κατηγορίες Προϊόντων Bancassurance .....	47
4.8 Σημερινές Συνεργασίες Μεταξύ Τραπεζών και Ασφαλιστικών Εταιριών .....	49
4.9 Γιατί οι ασφαλιστικές εταιρίες διείσδυσαν στον τραπεζικό κλάδο;.....	50
4.10 Ασφαλιστική Αγορά Ζωής στην Ελλάδα για το 2015-Ποσοστό διείσδυσης του Bancassurance .....	51
4.11 Διείσδυση του bancassurance στην Ευρώπη.....	54
4.12 Οφέλη από τη λειτουργία του bancassurance για τις τράπεζες.....	58
5. Τραπεζικό Μάρκετινγκ και Τεχνικές Πωλήσεων .....	60
5.1 Τραπεζικό Μάρκετινγκ .....	60
5.2 Τεχνικές Πωλήσεων .....	62
6. Η Περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς .....	65
6.1 Ιστορική Αναδρομή της Τράπεζας Πειραιώς.....	65
6.2 Η σημερινή παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς.....	66
6.3 Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα Τράπεζας Πειραιώς .....	67
6.4 Η σημασία του Bancassurance για την Τράπεζα Πειραιώς.....	74
6.5 Αποτελέσματα έρευνας.....	75
Συμπεράσματα-Επίλογος.....	77
Παράρτημα Έρευνας .....	80
Βιβλιογραφία .....	95

## Περίληψη

Στα πλαίσια βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών στον πελάτη και ενίσχυσης της μακροχρόνιας σχέσης μαζί του, τραπεζικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες συνεργάζονται για το σχεδιασμό και την προώθηση σύγχρονων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Η συνεργασία των δύο αυτών κλάδων στοχεύει στην επίτευξη καλύτερου ασφαλιστικού αποτελέσματος με το χαμηλότερο δυνατό κόστος λειτουργίας και ερμηνεύει την έννοια του bancassurance.

Στόχος της εργασίας είναι να μελετήσει και να αναλύσει με νούμερα το θεσμό του bancassurance σε ελληνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, τον τρόπο που συμβάλλει στην ανάπτυξη της οικονομίας και να προσδιορίσει τα οφέλη από τη λειτουργία του. Θα χρησιμοποιηθούν δύο μέθοδοι προσέγγισης του θέματος.

Στη θεωρητική προσέγγιση, θα εξετάσουμε το θεσμό και τα χαρακτηριστικά του bancassurance καθώς και το ευρύτερο πλαίσιο της ιδιωτικής ασφάλισης στο οποίο εντάσσεται. Στατιστικά στοιχεία από έρευνες σε Ελλάδα και Ευρώπη θα μας δώσουν μια εικόνα για το πού βρίσκεται ο θεσμός του bancassurance και πώς προβλέπεται η εξέλιξή του στο μέλλον. Για την πρακτική προσέγγιση, έχουμε επιλέξει να μελετήσουμε την Τράπεζα Πειραιώς ως προς το εύρος των ασφαλιστικών προϊόντων που διαθέτει και ως προς το βαθμό που οι πελάτες της συμμετέχουν στο bancassurance.

Παρόλο που στην Ευρώπη η παρουσία του bancassurance χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά διείσδυσης δε φαίνεται να συμβαίνει το ίδιο και στη χώρα μας. Ανάμεσα στα βασικότερα πλεονεκτήματα του θεσμού διακρίνουμε για τις ασφαλιστικές εταιρείες την επέκταση του πελατολογίου τους διαμέσου των τραπεζών και για τα τραπεζικά ιδρύματα την κατακόρυφη αύξηση των εσόδων τους από προμήθειες και την εξασφάλιση των απαιτήσεών τους.

## Abstract

In the framework of the improvement of the services offered to clients and the strengthening of the long-standing relationship with them, banking institutions and insurance companies collaborate on the design and promotion of modern bancassurance products. The partnership between these two sectors aims to achieve a better insurance effect at the lowest possible operating cost and defines the concept of bancassurance.

The objective of the thesis is to study and analyze with figures the bancassurance model at Greek and European level, the way in which it contributes to the economic development, as well as to determine its benefits. Two approaches will be used for the elaboration of the subject.

In the context of the theoretical approach we will look at the bancassurance model and its characteristics, as well as the broader context of private insurance to which it belongs. Statistical data from researches in Greece and Europe will give us a picture of the current situation of bancassurance and its expected development in the future. In the context of the practical approach, we have chosen to look at Piraeus Bank with regard to the range of its available insurance products and the extent to which its clients participate in bancassurance.

Europe presents high rates of participation in bancassurance. However, it is not the same in Greece. Some of the main benefits of bancassurance are: on the one hand, insurance companies can expand their client base through banks, and on the other hand, banking institutions can increase sharply their revenue from commissions and secure their claims.

## Εισαγωγή

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή σκοπό έχει να παρουσιάσει σε βάθος το θεσμό του Bancassurance από την εμφάνιση και την εξάπλωσή του σε Ελλάδα και Ευρώπη, τις προοπτικές εξέλιξής του καθώς επίσης και τα οφέλη από τη λειτουργία του για τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες. Στο τελευταίο στάδιο της εργασίας θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε πελάτες της Τράπεζας Πειραιώς, και σκοπό έχει να δείξει το βαθμό που οι πελάτες προτιμούν την τράπεζα ως κανάλι εξυπηρέτησης των ασφαλιστικών τους αναγκών.

Σε ότι αφορά τη δομή της εργασίας, αυτή έχει ως ακολούθως:

Στο πρώτο κεφάλαιο παρατίθεται μια αναδρομή στη δομή και λειτουργία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και αποτυπώνεται η σημερινή διάρθρωσή του. Στη συνέχεια στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η ιδιωτική ασφάλιση και η ασφαλιστική αγορά. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το νέο ενιαίο εποπτικό πλαίσιο λειτουργίας των ευρωπαϊκών ασφαλιστικών εταιρειών με την ονομασία Solvency II.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, που αποτελεί και το κύριο μέρος της εργασίας μελετάται η έννοια του Bancassurance, τα αίτια εμφάνισής του, τα στάδια εξέλιξής του και τα αποτελέσματα από τη λειτουργία του για το τραπεζικό σύστημα και τις ασφαλιστικές εταιρείες. Παρουσιάζεται επίσης η διείσδυση του bancassurance σε Ελλάδα και Ευρώπη με αριθμούς και διαγράμματα.

Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται στο τραπεζικό μάρκετινγκ και τις τεχνικές που έχουν υιοθετήσει οι τράπεζες προκειμένου να επιτυγχάνουν την προώθηση των ασφαλιστικών τους προϊόντων.

Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας έχουμε επιλέξει να αναπτύξουμε τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς και να εξάγουμε συμπεράσματα -μέσω ερωτηματολογίου σε πελατολόγιο της Τράπεζας Πειραιώς- σχετικά με τον τρόπο που βιώνουν οι πελάτες την πώληση ασφαλιστικών



προϊόντων από τα τραπεζικά καταστήματα και κατά πόσο προτιμούν να ασφαλίζονται μέσω τραπεζών.

Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Qualtrics. Συγκεκριμένα, στην πλατφόρμα του δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο. Στη συνέχεια μέσω της πλατφόρμας έγινε η αποστολή του ερωτηματολογίου με email στους ερωτώμενους. Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου συλλέχθηκαν και επεξεργάστηκαν απευθείας από την πλατφόρμα χωρίς τη δική μας παρέμβαση. Τα αποτελέσματα που η πλατφόρμα επέστρεψε πίσω ήταν συγκεντρωτικά για κάθε μια από τις ερωτήσεις χωρίς να μπορούμε να γνωρίζουμε τί απάντησε ο κάθε ερωτώμενος μεμονωμένα στο σύνολο των ερωτήσεων που του τέθηκαν.

Όσον αφορά τα διάφορα δεδομένα ελληνικά και ευρωπαϊκά για το bancassurance αλλά και για την ασφαλιστική αγορά γενικότερα, χρησιμοποιήθηκαν για την έρευνα τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει κοινό μέγεθος αναφοράς. Δηλαδή, ενώ για παράδειγμα έχουμε αποτελέσματα για τη διείσδυση του bancassurance στην Ελλάδα το έτος 2015, για την Ευρώπη αντίστοιχα έχουμε για το 2014, σύμφωνα με την “European Insurance in Figures-2015 data” που έχει δημοσιευθεί τον Δεκέμβριο 2016.

Στο σημείο αυτό, και λαμβάνοντας υπόψη ότι τα τελευταία χρόνια, λόγω του έντονου ανταγωνισμού και του ασταθούς οικονομικού περιβάλλοντος με τις συγχωνεύσεις και τις εξαγορές, οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν ανάγκη περισσότερο από ποτέ την ενίσχυση του χαρτοφυλακίου και της οικονομικής θέσης τους, συμπεραίνουμε ότι η υιοθέτηση του θεσμού μπορεί να «υποσχεθεί» σημαντικά οφέλη και για τους δύο κλάδους. Δεδομένου μάλιστα ότι το bancassurance είναι μια αγορά προσανατολισμένη σ’ αυτό το σκοπό.

# Κεφάλαιο 1

## Η Πορεία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

### 1.1 Ιστορική Αναδρομή<sup>1</sup>

Το 1828 αποτελεί έτος σταθμό για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα καθώς ιδρύεται επί κυβερνήσεως Ιωάννη Καποδίστρια η «Εθνική Χρηματιστική Τράπεζα». Τα λιγοστά ιδρυτικά κεφάλαια της τράπεζας, εκείνη την εποχή, προέρχονταν από δωρεές και καταθέσεις εύπορων Ελλήνων και αλλοδαπών κεφαλαιούχων που όμως δε μπορούσαν να συγκροτήσουν κανονική εκδοτική τράπεζα με αποτέλεσμα το 1833 να διαλυθεί.

Το 1841, οκτώ χρόνια μετά, ιδρύθηκε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η πρώτη ιδιωτική τράπεζα στην οποία επενδύθηκαν ελληνικά και ξένα κεφάλαια. Η Εθνική Τράπεζα ήταν εμπορική τράπεζα που εκτελούσε όλες τις τραπεζικές εργασίες της εποχής αλλά το κράτος της είχε δώσει ένα επιπλέον προνόμιο, αυτό της έκδοσης χαρτονομισμάτων έως το Μάιο του 1928 που το μεταβίβασε στην Τράπεζα της Ελλάδος. Η έκδοση χαρτονομίσματος ήταν πολύ προσοδοφόρος διαδικασία αφού η εκτύπωση χαρτονομίσματος δεν κόστιζε σχεδόν τίποτα και ο καθαρός τόκος που απέφερε ήταν 4,5% (8%μικτός). Δηλαδή, ενδεικτικά για το έτος 1872, το

---

<sup>1</sup> Κώστας Μελάς, «Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος-Ο υπηρέτης»

42,5% των συνολικών κερδών της ΕΤΕ προέρχονταν από το εκδοτικό της προνόμιο.

Μέχρι και τα τέλη του 19<sup>ου</sup> αιώνα ο ρόλος της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας ήταν κυρίαρχος στην ελληνική οικονομία, αφού λειτουργούσε ως τράπεζα εκδοτική, καταθέσεων, προεξοφλήσεων και χορηγήσεων.

Η ΕΤΕ για σειρά ετών αποτέλεσε τον κύριο δανειστή του Ελληνικού Δημοσίου σε εγχώριο νόμισμα και σε συνάλλαγμα. Τα επιτόκια χορηγήσεων της ΕΤΕ ήταν πολύ υψηλά σχεδόν 2,5 με 3 φορές υψηλότερα απ' τα αντίστοιχα των διεθνών αγορών. Συνεπώς μεγάλο μέρος των διαθεσίμων της ΕΤΕ διοχετεύονταν στο δημόσιο ταμείο για την εξυπηρέτηση του δημοσίου χρέους, των στρατιωτικών αναγκών και των δημοσίων επενδύσεων. Τα συγκεκριμένα κεφάλαια προέρχονταν κυρίως από τα ίδια κεφάλαια των τραπεζών και δευτερευόντως από τις αποταμιεύσεις.

Εκείνη την εποχή, το τραπεζικό σύστημα της χώρας λειτουργούσε περισσότερο ως σύστημα τοκιστών και λιγότερο ως σύστημα που αποσκοπούσε στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Η ΕΤΕ και το ελληνικό κράτος συμφωνούσαν μεταξύ τους για τα λιγοστά δάνεια που θα χορηγηθούν, με ευνοούμενους τους εμπόρους και τοκιστές, που θα μπορούσαν να παρέχουν τις απαραίτητες εγγυήσεις. Εκείνοι με τη σειρά τους δάνειζαν τους χωρικούς. Αργότερα με την ίδρυση της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος εξαφανίστηκαν τα ολιγοπωλιακά δίκτυα των δανειστών και η χρηματοδότηση των αγροτών άρχισε να γίνεται με πιο ευνοϊκούς όρους.

Ο αριθμός των τραπεζών στην Ελλάδα αυξήθηκε μετά το δεύτερο μισό του 19<sup>ου</sup> αιώνα ακολουθώντας έστω και με σχετική καθυστέρηση την τάση που επικρατούσε σε διεθνές επίπεδο. (Κ. Κωστής-Β. Τσοκόπουλος, «Οι Τράπεζες στην Ελλάδα 1828-1928», ΕΕΤ, Αθήνα 1988)

Ο προσανατολισμός των τραπεζών- κατά το τέλος του 19<sup>ου</sup> αιώνα-ήταν η χρηματοδότηση της βιομηχανίας και των μεγάλων έργων υποδομής. Γι' αυτό το λόγο το 1873 ιδρύθηκε η Τράπεζα Βιομηχανικής Πίστewος, που κύριοι μέτοχοί της ήταν ομογενείς και γηγενείς επιχειρηματίες ενώ το 1906 απορροφήθηκε από την Τράπεζα Αθηνών. Με την ίδρυση της Τράπεζας Αθηνών το 1893, το ελληνικό

τραπεζικό σύστημα εισέρχεται στην εποχή της συγκέντρωσης και της αξιοποίησης των τραπεζικών καταθέσεων. Τότε για πρώτη φορά γνωρίζουμε την έννοια της αποταμίευσης με εγχρήματη μορφή. Η Τράπεζα Αθηνών ήταν η πρώτη τράπεζα που γνώρισε ιδιαίτερες σχέσεις με τη ναυτιλία και τη βιομηχανία και υπήρξε πρωτοπόρος στα καινοτόμα πιστωτικά γεγονότα εκείνης της εποχής μέχρι τη συγχώνευσή της το 1953 με την Εθνική Τράπεζα.

Στις αρχές του 20ού αιώνα έχουμε την ίδρυση της Λαϊκής και της Εμπορικής τραπεζής. Η πρώτη ασκούσε τραπεζικές εργασίες είδους ενεχυροδανειστηρίου που αφορούσε στις λαϊκές τάξεις ενώ η δεύτερη αποτέλεσε πυλώνα για τα ελληνικά οικονομικά δρώμενα από τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο μέχρι την πώλησή της στην Γαλλική Τράπεζα των Αγροτικών Συνεταιρισμών Credit Agricole. Επίσης έχουμε την εμφάνιση της Alpha Bank, η οποία ξεκίνησε τη λειτουργία της σαν «Τράπεζα Καλαμών» από τον Ι. Κωστόπουλο και ύστερα μετονομάστηκε σε Τράπεζα Πίστεως. Το 1916 ιδρύθηκε και η Τράπεζα Πειραιώς. Για την Τράπεζα Πειραιώς θα αναφερθούμε αναλυτικά σε επόμενο κεφάλαιο.

Με το τέλος του Α' Παγκοσμίου Πολέμου το ελληνικό τραπεζικό σύστημα περνά σε νέο πλαίσιο επέκτασης και ανάπτυξης, δεδομένων των στρατιωτικοοικονομικών συνθηκών της χώρας.

Το 1927 έχουμε συνολικά 45 τραπεζικά ιδρύματα, 33 ελληνικές εμπορικές τράπεζες (συμπεριλαμβάνεται και η σημερινή Τράπεζα Αττικής), 5 ξένες εμπορικές τράπεζες, 3 τράπεζες κτηματικής πίστης, 2 μικρές τράπεζες αγροτικής πίστης (Γεωργική Τράπεζα και Τράπεζα Γεωργικής Πίστεως) και 2 ιδιότυπους πιστωτικούς οργανισμούς (το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων). Χαρακτηριστικό του τραπεζικού συστήματος είναι ότι στηρίζεται στην ιδιωτική πρωτοβουλία και ο κρατικός έλεγχος είναι ανύπαρκτος.

Στις 14 Μάη 1928, ξεκινά η λειτουργία της κεντρικής τράπεζας, της Τράπεζας της Ελλάδος και αποτελεί σημείο καμπής για το πιστωτικό σύστημα της χώρας. Βασικές της αρμοδιότητες η εφαρμογή της νομισματικής πολιτικής του Ευρωσυστήματος στην Ελλάδα και η διαφύλαξη της σταθερότητας του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Την ίδια χρονιά ιδρύεται η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ), φορέας εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Δεν είναι τράπεζα, ούτε εποπτική αρχή των τραπεζών. Ρόλος της είναι να εκφράζει τις θέσεις των τραπεζών- μελών της, να παρεμβαίνει συμβουλευτικά στη ρυθμιστική διαδικασία, να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικές επιτροπές σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και να συνεργάζεται με φορείς του χρηματοπιστωτικού τομέα άλλων χωρών.

Το 1929 έχουμε την ίδρυση της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος (ΑΤΕ) που αποτέλεσε τον χρηματοπιστωτικό φορέα που ασκούσε αποκλειστικά την αγροτική πίστη στην ελληνική επικράτεια. Τη χρονιά που ιδρύθηκε η ΑΤΕ το διεθνές νομισματικό σύστημα ήταν ασταθές λόγω του Α΄ Παγκοσμίου Πολέμου και γίνονταν προσπάθειες σταθεροποίησης του τραπεζικού συστήματος και του εθνικού νομίσματος από το κράτος.

Η ΑΤΕ ιδρύεται ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός κοινωφελούς χαρακτήρα με κύριο σκοπό τη χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους του αγροτικού τομέα και την ενίσχυση της αγροτικής ανάπτυξης. Το πρόβλημα της αγροτικής πίστης στην Ελλάδα λύθηκε με πρωτοβουλία των πολιτικών ηγεσιών και σειρά ρυθμίσεων χωρίς αιματηρούς ξεσηκωμούς σε αντίθεση με άλλες χώρες της Ευρώπης που το αντιμετώπισαν με σκληρές κοινωνικές συγκρούσεις ακόμα και με εμφύλιο πόλεμο όπως η Ισπανία. Τον Ιούλιο 2012, το υγιές τμήμα της ΑΤΕ απορροφήθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς.

Την περίοδο 1929-1932 λόγω της κατάρρευσης του Διεθνούς Νομισματικού Συστήματος, το χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας κλονίστηκε ύστερα και από την εγκατάλειψη του «Χρυσού Κανόνα» ως νομισματικής βάσης με αποτέλεσμα την υποτίμηση της δραχμής, τις υποχρεώσεις σε συνάλλαγμα να είναι τεράστιες και τη χρεοκοπία των μικρών τραπεζών. Την 30<sup>η</sup> Ιουνίου 1931 θεσπίζεται ο νόμος «περί ανωνύμων εταιρειών και τραπεζών» που ορίζει με ακρίβεια το πλαίσιο λειτουργίας των εμπορικών τραπεζών, και επιβάλλει για πρώτη φορά την τήρηση ενός ποσοστού 7% απ' τις συνολικές καταθέσεις τους σε λογαριασμό κατάθεσης στην Τράπεζα της Ελλάδος ή 12% με τη μορφή υποχρεωτικών ρευστών διαθεσίμων στο ταμείο τους. Έτσι αρχίζει η Τράπεζα της

Ελλάδος να αποκτά τον έλεγχο της ρευστότητας των εμπορικών τραπεζών και της ποσότητας χρήματος στην οικονομία.

Στο διάστημα μέχρι το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου υπήρξαν πολλές συγχωνεύσεις τραπεζών (Εθνική Τράπεζα-Τράπεζα Αθηνών, Ιονική-Λαϊκή) και κρατικοποιήσεις των μεγαλύτερων τραπεζών του τόπου, με αποτέλεσμα την άσκηση κρατικής εποπτείας στην πλειοψηφία του τραπεζικού συστήματος. Για τη χάραξη νομισματικής πολιτικής στην Ελλάδα-σύμφωνα με το γενικότερο διεθνές πλαίσιο- και τον περιορισμό των εμπορικών τραπεζών ως προς τον καθορισμό των επιτοκίων καταθέσεων και χορηγήσεων ιδρύθηκε και η Νομισματική Επιτροπή, με έντονη παρουσία τα έτη 1950 και 1960.

Το 1982 καταργείται η Νομισματική Πολιτική και αρχίζει η σταδιακή απελευθέρωση του ελληνικού πιστωτικού συστήματος από το πλήθος ρυθμίσεων και κρατικών παρεμβάσεων που διακατεχόταν ως τότε. Σημαντικό ρόλο παίζει και η είσοδος της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Δέκα χρόνια μετά, το 1992 υπεγράφη η συνθήκη του Μάαστριχτ που ορίζει την σύγχρονη αντίληψη της τραπεζικής δραστηριότητας στο ενιαίο ευρωπαϊκό πλαίσιο. Στο τέλος του 20ού αιώνα παρατηρείται ένα νέο σκηνικό στο τραπεζικό σύστημα: η απελευθέρωση στην κίνηση κεφαλαίων στο πλαίσιο δημιουργίας της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς και κατοχυρώνεται το δικαίωμα στην ελεύθερη διασυνοριακή παροχή τραπεζικών υπηρεσιών. ([www.scribd.com](http://www.scribd.com), Κώστας Μελάς, «Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος-Ο υπηρέτης»)

Τα τελευταία χρόνια, σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον, η οικονομική και νομισματική σταθερότητα που προσφέρει η ζώνη του ευρώ στα μέλη της, είναι για την ελληνική οικονομία ασπίδα προστασίας απέναντι σε απρόβλεπτους κινδύνους. Ύστερα και από το ξέσπασμα της ελληνικής κρίσης το 2010, η Νομισματική Ένωση πήρε κάποιες πρωτοβουλίες όπως είναι η ίδρυση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (EFSF) με σκοπό την παροχή οικονομικής στήριξης στις χώρες μέλη που αντιμετωπίζουν δυσχέρειες το οποίο αντικαταστάθηκε αργότερα από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας (ESM). ([www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr), Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2016)

Τέλη Ιουνίου 2015, επιβάλλονται για πρώτη φορά στα ελληνικά δρώμενα περιορισμοί στις αναλήψεις μετρητών και στις διασυνοριακές μεταφορές κεφαλαίων για την ανάγκη προστασίας του ελληνικού χρηματοπιστωτικού συστήματος και της ελληνικής οικονομίας γενικότερα από την έλλειψη ρευστότητας (Νόμος ν.Π.Ν.Π.18.7.2015/2015).

## 1.2 Η Διάρθρωση του σύγχρονου ελληνικού τραπεζικού συστήματος<sup>2</sup>

Την τελευταία δεκαετία λόγω της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης και ακόμη περισσότερο λόγω της οικονομικής κρίσης στο εσωτερικό της χώρας μας σημειώθηκε μια σημαντική αναδιάρθρωση του εγχώριου τραπεζικού συστήματος, με συρρίκνωση του αριθμού των πιστωτικών ιδρυμάτων που ασκούν δραστηριότητα στην Ελλάδα.

Από το Δεκέμβριο 2007 έως το Δεκέμβριο 2016, οι τράπεζες που λειτουργούν ύστερα από εξαγορές και συγχωνεύσεις μειώθηκαν από 64 σε 39 ενώ αποχώρησε σχεδόν το σύνολο των ξένων τραπεζών με δίκτυα εξυπηρέτησης πελατείας, εκτός της HSBC.

Σήμερα, οι τέσσερις συστημικές τράπεζες (Τράπεζα Πειραιώς, Εθνική, Alpha Bank και Eurobank) και η Attica Bank ξεπερνούν αθροιστικά το 95% του ελληνικού τραπεζικού συστήματος (σε όρους ενεργητικού) από 67,7% στο τέλος του 2007 (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Αθήνα «Στοιχεία τεκμηρίωσης σχετικά με τη λειτουργία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος»-Φεβρουάριος 2017)

Ο συνολικός αριθμός των τραπεζικών καταστημάτων είναι 2.343, το απασχολούμενο προσωπικό 46.615 και ο αριθμός των ATM's 6.820. (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Αθήνα «Στοιχεία τεκμηρίωσης σχετικά με τη λειτουργία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος»-Φεβρουάριος 2017)

---

<sup>2</sup> Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Αθήνα 2017, «Στοιχεία τεκμηρίωσης σχετικά με τη λειτουργία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος»-Φεβρουάριος 2017

Δραστηριοποιούνται επίσης στον ελληνικό χώρο η Επενδυτική Τράπεζα Ελλάδος, η Aegean Baltic Bank, η Credicom Consumer Finance, εννέα (9) συνεταιριστικές τράπεζες, καθώς και τα υποκαταστήματα ή γραφεία αντιπροσωπείας τριάντα (30) αλλοδαπών τραπεζών (ενδεικτικά Citibank, HSBC, Deutsche Bank, Unicredit, Bank of America, J. P. Morgan Chase Bank, ABN AMRO Bank).

### **1.2.1 Μέλη Ε.Ε.Τ.<sup>3</sup>**

Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών, τον Απρίλιο 2017, αριθμεί 16 τράπεζες-μέλη, 7 τακτικά και 9 συνδεδεμένα.

Τακτικά μέλη:

1. Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε.
2. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.
3. Alpha Bank
4. Τράπεζα Eurobank Ergasias Α.Ε.
5. Attica Bank Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία
6. H.S.B.C. BANK PLC
7. CITIBANK EUROPE PLC

Τα συνδεδεμένα μέλη είναι τα εξής:

1. BANK OF AMERICA N.A.
2. BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES
3. DEUTSCHE BANK AG
4. THE ROYAL BANK OF SCOTLAND PLC
5. UNICREDIT BANK A.G.
6. ALPHA LEASING
7. EUROBANK ERGASIAS -Χρηματοδοτικές Μισθώσεις
8. ΕΘΝΙΚΗ LEASING Α.Ε.-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ

<sup>3</sup> [www.hba.gr](http://www.hba.gr), Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Απρίλιος 2017



## 9. CREDIT Μ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ

## Κεφάλαιο 2

# Ασφάλιση και Ασφαλιστική Αγορά

### 2.1 Η έννοια της ασφάλισης

Ο άνθρωπος, στην καθημερινότητά του, απειλείται από μικρούς και μεγάλους κινδύνους κάποιου από τους οποίους είναι σίγουρο ότι θα συμβούν και κάποιου άλλοι είναι πιθανόν να συμβούν. Όσο και αν αυξηθεί το επίπεδο των μέτρων ασφαλείας δεν είναι δυνατόν να αποτραπούν όλοι οι κίνδυνοι, συνεπώς πάντα υπάρχει αβεβαιότητα. Ο μέσος καταναλωτής ίσως να μπορούσε να αντιμετωπίσει οικονομικά έναν μικρό κίνδυνο, πχ. ένα μικρό ατύχημα ή μια μικρή βλάβη στο αυτοκίνητό του, αυτό όμως δε σημαίνει ότι θα μπορέσει να ανταποκριθεί στο οικονομικό κόστος μιας μεγάλης ζημιάς, είτε αυτή είναι μια πυρκαγιά, ένας μεγάλος σεισμός ή ένα σοβαρό τροχαίο ατύχημα. Η ασφάλιση αποτελεί την αποτελεσματικότερη λύση για την αντιμετώπιση των οικονομικών προβλημάτων που δημιουργούν οι διάφοροι κίνδυνοι στη ζωή μας.

Ως μέθοδος αντιμετώπισης των κινδύνων, η ασφάλιση υλοποιείται μέσω της μετάθεσης (μετακύλισης) των κινδύνων και των οικονομικής φύσης επιπτώσεών τους από μεμονωμένα πρόσωπα σε μια μεγάλη κοινωνία προσώπων που κινδυνεύουν από τους ίδιους ή παρεμφερείς κινδύνους και συνιστούν τη λεγόμενη «κοινωνία κινδύνων». Στη σχέση αυτή, ο φορέας της ασφάλισης

λειτουργεί ως βασικός διαχειριστής της κοινωνίας των κινδύνων, οι οποίοι του εκχωρούνται έναντι κάποιου αντιτίμου. (ΕΙΑΣ 2015: 20)

Η δραστηριότητα της ασφάλισης πέραν της καθαρά οικονομικής συναλλαγής, εκπληρώνει και μια σημαντική κοινωνική αποστολή που δεν είναι άλλη από την τόνωση του αισθήματος ασφάλειας των ατόμων. Σκοπός της ασφάλισης είναι να υποκαταστήσει την αβεβαιότητα με τη βεβαιότητα αποκατάστασης ή μείωσης του οικονομικού κόστους που συνεπάγεται η τυχαία επέλευση ζημιογόνων γεγονότων. Το αντίτιμο (ασφάλιστρο) που καταβάλλεται δε, για την παροχή της εκάστοτε ασφαλιστικής κάλυψης είναι πολύ χαμηλότερο συγκριτικά με το οικονομικό κόστος ή ζημία που θα προκαλούσε ο κίνδυνος. (ΕΙΑΣ 2015: 21)

## 2.2 Σύντομη αναδρομή της ιδιωτικής ασφάλισης<sup>4</sup>

Η ιδιωτική ασφάλιση συναντάται στα αρχαία χρόνια στη Μεσοποταμία, όπου έμποροι συμφωνούσαν την από κοινού αντιμετώπιση ενδεχόμενων απωλειών ή βλάβης των μεταφερόμενων εμπορευμάτων που θα υφίσταντο κάποιοι απ' αυτούς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Η πρακτική αυτή αποτέλεσε ρυθμιστικό περιεχόμενο του Κώδικα του Βασιλιά της Βαβυλώνας Χαμουραμί τον 17<sup>ο</sup> αιώνα π.Χ.

Στην αρχαία Ελλάδα, οι ιστορικοί εντοπίζουν κάποιες μορφές άσκησης ασφάλισης στις θαλάσσιες ασφαλίσεις με τα λεγόμενα «ναυτοδάνεια». Για τις ανάγκες ασφαλούς μεταφοράς των φορτίων τους από και προς τις αποικίες της Μεσογείου και της Μαύρης Θάλασσας, οι έμποροι δανείζονταν το ποσό που αντιστοιχούσε στην αξία των εμπορευμάτων τους από ειδικευμένους στις θαλάσσιες μεταφορές δανειστές και εφόσον έφταναν τα εμπορεύματα στον προορισμό τους επέστρεφαν το ποσό του δανείου πλέον του τόκου που ήταν αρκετά υψηλός. Στην περίπτωση που δεν έφταναν, κρατούσαν τα χρήματα. Αυτή

---

<sup>4</sup> ΕΙΑΣ(Αθήνα 2015), «Η Ιδιωτική Ασφάλιση- Νέα Έκδοση», σελ.17

η συναλλαγή αν και δεν είναι ακριβώς ασφαλιστική σύμβαση προσομοιάζει με ασφάλιση.

Στη ρωμαϊκή εποχή έχουμε και τα πρώτα ασφαλιστικά συμβόλαια για τις θαλάσσιες μεταφορές. Στην Ισπανία το 1453 δημιουργείται το πρώτο ολοκληρωμένο δίκαιο που θα ρυθμίζει τις θαλάσσιες ασφαλίσεις για σειρά ετών. Ακολουθούν η Ιταλία, η Πορτογαλία, η Ολλανδία και η Γαλλία που χρησιμοποιούν εκτεταμένα τις θαλάσσιες ασφαλίσεις, ενώ το 1629 ιδρύεται η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία στην Ολλανδία με αντικείμενο την ασφάλιση θαλάσσιων μεταφορών.

Το 1666 και ύστερα από τη μεγάλη πυρκαγιά στο Λονδίνο δημιουργούνται οι πρώτες ασφαλιστικές εταιρείες για ασφαλίσεις κατά της πυρκαγιάς. Ανάλογη είναι η δραστηριοποίηση και σε άλλες χώρες της Ευρώπης.

Στην Αγγλία εμφανίζεται το 1698 και η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία ζωής με τα άλλα ευρωπαϊκά κράτη να ακολουθούν.

Στην Ελλάδα, πριν γίνει ανεξάρτητο κράτος η ασφαλιστική δραστηριότητα ασκείται από ασφαλιστικές εταιρείες ελληνικών συμφερόντων με έδρα σε ευρωπαϊκές χώρες όπως είναι η εταιρεία "Societa Greca d' Assicurazioni" στην Τεργέστη από Έλληνες. Μάλιστα κατά την ετοιμασία της επανάστασης του 1821 εκτιμάται πως ήταν πρωταγωνιστικός ο ρόλος των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών της Οδησού, λόγω της κοινωφελούς δράσης τους.

Τα επόμενα χρόνια αρχίζουν να ιδρύονται συστηματικά ασφαλιστικές εταιρίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας. Στα χρόνια της Κατοχής και παρά τις άσχημες οικονομικοπολιτικές συνθήκες που αντιμετωπίζει ο πληθυσμός της χώρας μας, ο αριθμός των ασφαλιστικών εταιριών ανέρχεται σε 40 ενώ το 1945 λειτουργούν στην Ελλάδα 143 ασφαλιστικές εταιρίες κυρίως για ασφαλίσεις ζημιών. Από το 1970 και μετά αποκτούν ενδιαφέρον για τον τόπο μας και οι ασφαλίσεις ζωής. (ΕΙΑΣ, 2015)

Τα τελευταία χρόνια και με γνώμονα τις ασταθείς οικονομικές συνθήκες και το γενικότερο πνεύμα των συγχωνεύσεων και απορροφήσεων στη χώρα μας παρατηρείται μια μείωση στον αριθμό των ασφαλιστικών εταιριών.

## 2.3 Βασικές Διακρίσεις Ιδιωτικής Ασφάλισης

1. Ασφάλιση Ζωής/Υγείας (Life/health insurance), η οποία καλύπτει την έκθεση σε κινδύνους θανάτου, δαπανών υγείας, ανικανότητας και γήρανσης.
2. Ασφάλιση περιουσίας/αστικών ευθυνών (property/casualty insurance), που καλύπτει τα ζημιογόνα ενδεχόμενα περιουσιακών στοιχείων, για παράδειγμα άμεσες ή έμμεσες ζημιές που οφείλονται σε κινδύνους όπως φωτιά, θύελλα και κλοπή.

## 2.4 Αναγκαιότητα Ιδιωτικής Ασφάλισης με βάση τη δομή του συνταξιοδοτικού συστήματος<sup>5</sup>

Η εξασφάλιση επαρκούς και βιώσιμου συνταξιοδοτικού εισοδήματος για τους πολίτες τόσο σήμερα όσο και στο μέλλον αποτελεί προτεραιότητα και κύριο μέλημα όλων των εθνικών κυβερνήσεων. Τα περισσότερα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσπάθησαν μέσω μεταρρυθμιστικών αλλαγών στα εθνικά συνταξιοδοτικά τους συστήματα να προστατέψουν την επάρκεια των συντάξεων, στρέφοντας την προσοχή τους σε άλλες συνταξιοδοτικές πηγές.

Έτσι πέραν της κοινωνικής ασφάλισης που λειτουργεί κατά κανόνα με το αναδιανεμητικό σύστημα αναπτύσσονται συνεχώς ο 2<sup>ος</sup> και 3<sup>ος</sup> πυλώνας που λειτουργούν με το κεφαλαιοποιητικό σύστημα, που κυριαρχεί ο ρόλος των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

---

<sup>5</sup> ΕΙΑΣ(Αθήνα 2015), «Η Ιδιωτική Ασφάλιση- Νέα Έκδοση», σελ.42

Το συνταξιοδοτικό σύστημα των τριών πυλώνων στηρίζεται στο συνδυασμό κοινωνικής και ιδιωτικής ασφάλισης. Αναλυτικότερα:

1<sup>ος</sup> πυλώνας:

Παροχή κύριας και επικουρικής σύνταξης στην Ελλάδα με δημόσιο υποχρεωτικό χαρακτήρα που λειτουργεί ως εξής: α) Αναδιανεμητικό σύστημα, β) Χρηματοδότηση από εργαζόμενους, εργοδότες και κράτος

2<sup>ος</sup> πυλώνας:

Παροχή επαγγελματικών συντάξεων (απορρέουν από εργασιακή σχέση ή επαγγελματική ιδιότητα) που λειτουργεί ως εξής: α) Κεφαλαιοποιητικό σύστημα, β) Χρηματοδότηση από εργαζόμενους και εργοδότες

3<sup>ος</sup> πυλώνας:

Προαιρετική ιδιωτική ασφάλιση μέσω σύναψης ατομικών ή ομαδικών ασφαλιστηρίων που λειτουργεί ως εξής: α) Κεφαλαιοποιητικό σύστημα, β) Χρηματοδότηση 1. Στα ατομικά ασφαλιστήρια από τους ασφαλισμένους και, 2. στα ομαδικά ασφαλιστήρια από τους ασφαλισμένους εργαζόμενους ή και εργοδότες αυτών.

Σ' αυτόν τον πυλώνα δραστηριοποιούνται οι ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες. Οι ασφαλιστικές εταιρίες, με την τεχνογνωσία και την κατάλληλη υποδομή που διαθέτουν, συμβάλλουν στην προώθηση της συμπληρωματικής αποταμίευσης, μέσω των ειδικών ατομικών προγραμμάτων του 3<sup>ου</sup> πυλώνα.

## **2.5 Συμμετοχή της Ιδιωτικής Ασφάλισης στο ΑΕΠ**

Η υψηλή συμμετοχή της ιδιωτικής ασφάλισης στο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν καθώς και το μεγάλο ύψος ασφαλίσεων που αναλογούν σε κάθε πολίτη αποτελούν ένδειξη οικονομικής ευρωστίας κάθε ανεπτυγμένης κοινωνίας. Παρά τη σχετική πρόοδο που έχει συντελεστεί τα τελευταία χρόνια, οι ρυθμοί ανάπτυξης του κλάδου στη χώρα μας εξακολουθούν να υστερούν των

αντίστοιχων μέσων ευρωπαϊκών όπως προκύπτει από τα παρακάτω στοιχεία έτους 2015 του Πίνακα Ι (Σημείωση 1).

**Πίνακας Ι:**

	Ελλάδα	Ευρώπη
<b>Ποσοστό ασφαλίστρων επί του ΑΕΠ</b>	2,12%	7,41%
<b>Ποσοστό επενδύσεων επί του ΑΕΠ</b>	7,3%	61%
<b>Κατά κεφαλήν ασφάλιστρα (€)</b>	343	2.022
<b>Κατά κεφαλήν ασφάλιστρα ζωής (€)</b>	166	1.227

Σημείωση 1: Λόγω καθυστέρησης δημοσίευσης της νεότερης έκδοσης του βιβλίου της Ιδιωτικής Ασφάλισης έτους 2017 του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών που θα περιείχε τον αντίστοιχο πίνακα, τα ευρωπαϊκά στοιχεία έχουν αντληθεί από την αγγλική έκδοση του Insurance Europe, European Insurance in Figures (2015 data).

Από τα στοιχεία του πίνακα Ι παρατηρούμε ότι, κατά το έτος 2015 για την Ελλάδα, το ποσοστό συμμετοχής της συνολικής παραγωγής εγγεγραμμένων ασφαλίστρων από πρωτασφαλίσεις και δικαιωμάτων συμβολαίων επί ΑΕΠ είναι 2,12% ενώ στην Ευρώπη 7,41%. Το ποσοστό επενδύσεων της Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς επί του ΑΕΠ έφτασε το 7,3%, όταν στην Ευρώπη το αντίστοιχο ποσοστό είναι 61%. Ο υπολογισμός του συνόλου των επενδύσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ως ποσοστό του ΑΕΠ μιας χώρας αποτελεί διεθνώς έναν δείκτη του βαθμού ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς και ταυτόχρονα αναδεικνύει τη δυναμικότητα και το βαθμό ωριμότητας ιδιαίτερας του κλάδου Ζωής.

Επίσης, το 2015 το κατά κεφαλήν εισόδημα που δαπανήθηκε για ασφάλιση στην Ευρώπη είναι 2.022 ευρώ. Απ' αυτό το ποσό τα 1.227 ευρώ δαπανήθηκαν για ασφάλεια ζωής. Αντίστοιχα για τη χώρα μας τα ετήσια κατά κεφαλήν ασφαλίστρα ανέρχονται σε 343 ευρώ απ' τα οποία 166 ευρώ δαπανήθηκαν για ασφάλεια ζωής.

Η απόκλιση της χώρας μας από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο οφείλεται σε μια σειρά από λόγους όπως είναι η έλλειψη ασφαλιστικής συνείδησης, το χαμηλό εισόδημα των πολιτών για πολλά συνεχόμενα έτη, η έλλειψη από μεριάς Πολιτείας μιας ολοκληρωμένης πολιτικής για την ανάπτυξη της ιδιωτικής ασφάλισης (ειδικά στις ασφαλίσεις ζωής, υγείας και συντάξεων). Επιπλέον, η ελλιπής κρατική εποπτεία με αντίκτυπο στην αξιοπιστία του εγχώριου ασφαλιστικού κλάδου τουλάχιστον ως το 2008 που την εποπτεία ανέλαβε η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α) και μετέπειτα η Τράπεζα Ελλάδος με αποτέλεσμα τη σημαντική βελτίωση στον τρόπο άσκησης ελέγχου των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. (ΕΙΑΣ, 2015)

Παρακάτω θα δούμε μια διαχρονική ανάλυση των μακροοικονομικών δεδομένων της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς για τα έτη 2000-2015 (Πίνακας ΙΙ) καθώς και τα ποσοστά ασφαλίστρων επί του ΑΕΠ και επενδύσεων επί του ΑΕΠ για την Ευρώπη τα έτη 2014 και 2015 (Διάγραμμα 2.1&2.2).



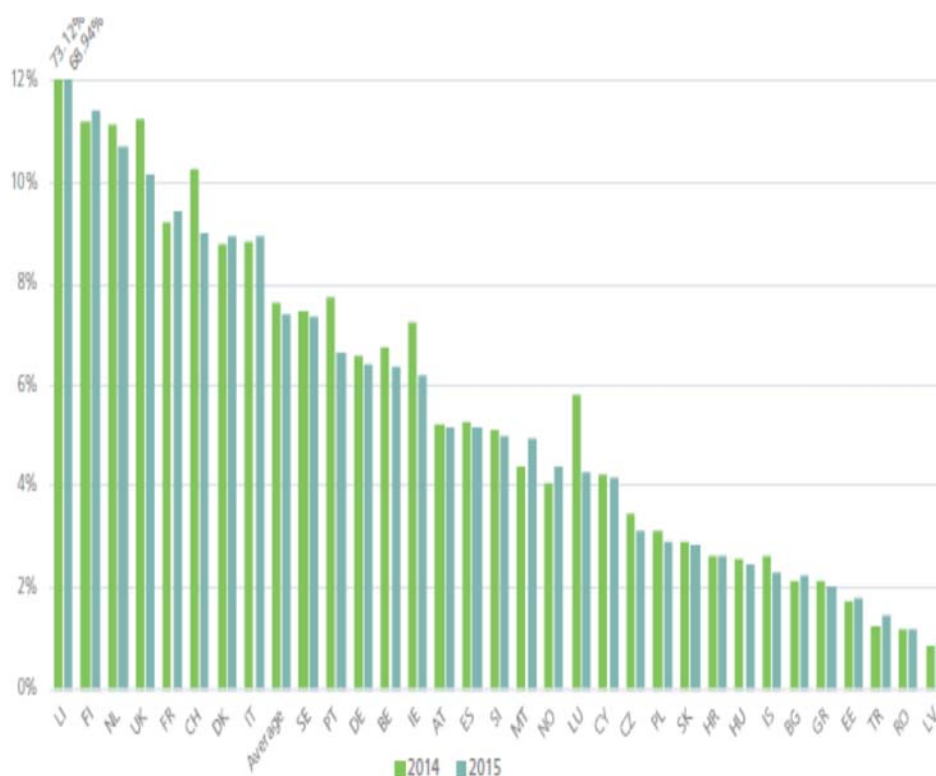
## Πίνακας II: Μακροοικονομικά Δεδομένα της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς

Έτος	%Ασφαλίσεων επί του ΑΕΠ	%Επενδύσεων επί του ΑΕΠ	Κατά Ασφάλιστρα Ζωής	Κεφαλήν Ζημιών	Σύνολο €
2000	1,95%	3,97%	123,34	129,87	253,21
2001	1,88%	3,75%	120,35	140,39	260,74
2002	1,95%	3,59%	122,25	165,39	287,64
2003	1,99%	3,88%	133,91	188,35	322,26
2004	2,06%	4,13%	160,36	198,75	359,11
2005	2,16%	4,65%	178,61	208,69	387,30
2006	2,17%	4,80%	209,16	215,92	425,07
2007	2,20%	5,09%	225,75	233,10	458,85
2008	2,15%	4,68%	223,14	242,83	465,97
2009	2,29%	5,28%	224,31	262,69	487,00
2010	2,36%	4,99%	207,84	270,25	478,09
2011	2,41%	5,04%	195,36	253,81	449,18
2012	2,31%	5,77%	175,67	223,89	399,56
2013	2,22%	6,33%	153,57	212,93	366,51
2014	2,23%	6,77%	172,09	190,84	362,93
2015	2,12%	7,32%	165,87	177,16	343,03

(Πηγή: [www.eaee.gr/cms/sites/default/files/annual\\_stat\\_report\\_2015\\_gr.pdf](http://www.eaee.gr/cms/sites/default/files/annual_stat_report_2015_gr.pdf))

## Διάγραμμα 2.1

**Ποσοστό συμμετοχής ασφαλιστρων στο ΑΕΠ για τις ευρωπαϊκές χώρες τη διετία 2014-2015 (%)**

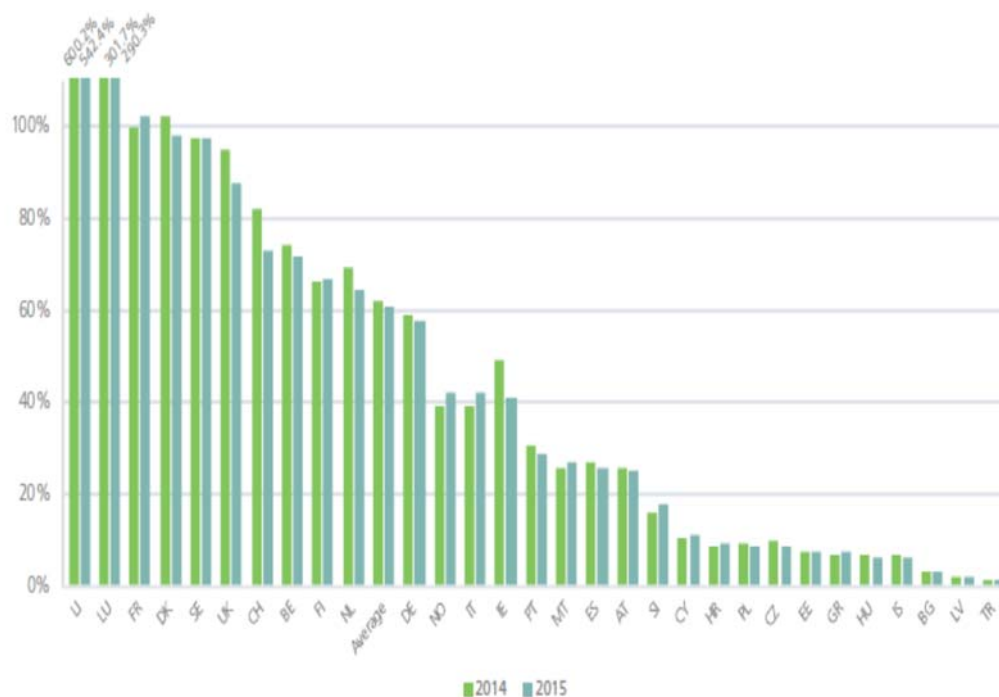


(Πηγή: <https://www.insuranceeurope.eu/sites/default/files/attachments/European%20Insurance%20Figures%20-%202015%20data.pdf>)

Η ασφαλιστική διείσδυση είναι ένας κοινά αναγνωρισμένος δείκτης της ασφαλιστικής δραστηριότητας εκφρασμένος από τα μικτά εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ως ποσοστό του ΑΕΠ. Στο διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε αναλυτικά το ποσοστό που συμμετείχαν τα ασφάλιστρα στο ΑΕΠ κάθε χώρας για τα έτη 2014 και 2015. Ο μέσος όρος της ασφαλιστικής διείσδυσης στην Ευρώπη είναι 7,41% για το 2015, ελαφρά μειωμένος από το 2014 που ήταν 7,62%.

## Διάγραμμα 2.2

### Ποσοστό επενδύσεων επί του ΑΕΠ στην Ευρώπη τη διετία 2014-2015 (%)



(Πηγή: <https://www.insuranceeurope.eu/sites/default/files/attachments/European%20Insurance%20Figures%20-%202015%20data.pdf>)

Η συνολική επένδυση χαρτοφυλακίου που πέτυχαν οι ασφαλιστές της Ευρώπης αυξήθηκε κατά 2,8% το 2015 και διαμορφώθηκε σε 9.897 δις ευρώ. Η αύξηση αυτή προήλθε από τη μέτρια μεν αύξηση των ασφαλίσεων (2% το 2015) δημιουργώντας μια μεγαλύτερη επενδύσιμη βάση περιουσιακών στοιχείων και από την αύξηση των υφιστάμενων στοιχείων του ενεργητικού δε, εξαιτίας της μέτριας θετικής απόδοσης των χρηματοοικονομικών αγορών. Το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο των ασφαλίσεων ζωής αυξήθηκε κατά 3,3% το 2015. Από τις μεγαλύτερες αγορές που υποστήριξαν την ανάπτυξη του επενδυτικού χαρτοφυλακίου είναι η Ιταλία (+10,6%), το Ηνωμένο Βασίλειο (+6,1%) και η Γαλλία (+3,8%). Ο μέσος όρος στην Ευρώπη ως προς τις επενδύσεις διαμορφώθηκε στο 61%.

## 2.6 Ο ρόλος της Ιδιωτικής Ασφάλισης<sup>6</sup>

### 2.6.1 Στην Οικονομία

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις προσφέρουν ένα σημαντικό πεδίο απασχόλησης εργαζομένων αλλά και πηγή φορολογικών εσόδων για το Κράτος, επιδρώντας θετικά στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας.

#### 1. Αποκατάσταση ζημιών:

Καθώς οι ασφαλιστικές εταιρείες προβαίνουν στην αποκατάσταση των ζημιών όχι μόνο των ατόμων αλλά και των οικονομικών μονάδων, ομαλοποιούνται οι οικονομικές επιπτώσεις που προέρχονται από ζημιές στη δραστηριότητα, εξασφαλίζεται η συνέχεια της επιχείρησης, προστατεύεται το ανθρώπινο δυναμικό και δημιουργείται σταθερότητα στη λειτουργία της οικονομίας. Η απώλεια υλικών αγαθών -χωρίς τη δυνατότητα επαναδημιουργίας τους- από μεμονωμένους κινδύνους (τροχαία ατυχήματα, φωτιές) ή συλλογικούς (σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, τυφώνες) θα προκαλούσε οικονομική κατάρρευση των ατόμων και των οικογενειών τους με αντίκτυπο στο συνολικό Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν.

#### 2. Ενθάρρυνση αποταμίευσης:

Η ιδιωτική ασφάλιση δημιουργεί αποταμιεύσεις και αποθέματα. Εκτός από την οικονομική κάλυψη του ασφαλισμένου, η δραστηριότητα μιας ασφαλιστικής εταιρείας είναι να συσσωρεύει κεφάλαια από τα ασφάλιστρα. Ιδίως οι ασφαλιστικές εταιρείες ζωής είναι από τους κύριους τροφοδότες της κεφαλαιαγοράς, αποτελώντας ισχυρούς θεσμικούς επενδυτές. Τα ασφάλιστρα ζωής, επειδή ακριβώς προέρχονται από μια σταθερή και

---

<sup>6</sup> ΕΙΑΣ(Αθήνα 2015), «Η Ιδιωτική Ασφάλιση- Νέα Έκδοση»

μακροπρόθεσμη δέσμευση, αποτελούν εκτεταμένα πιστωτικά αποθέματα, τα οποία διοχετεύονται στην εθνική χρηματαγορά υπό τη μορφή επενδύσεων.

### 3. Χρηματοδότηση επενδύσεων:

Η ιδιωτική ασφάλιση χρηματοδοτεί τις επενδύσεις μέσω των διαθέσιμων κεφαλαίων της. Η ενίσχυση παραγωγικών επενδύσεων συμβάλλει στην ισχυροποίηση της οικονομίας και κατά συνέπεια στην αύξηση του ΑΕΠ. Οι Ασφαλιστικές Εταιρείες, λειτουργούν βάσει των κανόνων και της εποπτείας που θεσπίζει το Κράτος. Είναι υποχρεωμένες αναλόγως του κύκλου εργασιών τους να έχουν ορισμένα ελάχιστα κεφάλαια, να τηρούν ανάλογα τεχνικά αποθέματα και να πληρούν τα περιθώρια φερεγγυότητας. Αυτά τα υποχρεωτικά αποθέματα αποτελούν συσσωρευμένα κεφάλαια που επενδύονται σε ασφαλείς και αποδοτικές τοποθετήσεις. Βασική λειτουργία μιας ασφαλιστικής επιχείρησης είναι η επιλογή των τοποθετήσεων και των επενδύσεων. Στη χώρα μας υπάρχουν συγκεκριμένες κατηγορίες επενδύσεων όπως σε ακίνητα, ομόλογα, ομόλογα του Δημοσίου, Αωνόμων Εταιρειών, σε μερίδια Αμοιβαίων Κεφαλαίων, και σε μετοχές με ορισμένα ποσοστά κατά κατηγορία.

### 4. Ενθάρρυνση επιχειρηματικής πρωτοβουλίας:

Η ιδιωτική ασφάλιση ενθαρρύνει και την επιχειρηματική πρωτοβουλία καθώς στη σύγχρονη εποχή της παγκοσμιοποίησης και της έντονης ανταγωνιστικότητας οι καινοτόμες και ριψοκίνδυνες επιχειρηματικές σκέψεις δε θα είχαν θέση εάν δεν υπήρχε η «ασπίδα» της ασφάλισης.

### 5. Ανάπτυξη έρευνας και τεχνολογίας:

Ο ασφαλιστικός κλάδος ενθαρρύνει και ενισχύει οικονομικά τις επιστημονικές έρευνες που σχετίζονται με την υγεία και τις αιτίες πρόκλησης ατυχημάτων αλλά συμβάλλει και στην παραγωγή προϊόντων προηγμένης τεχνολογίας.

## 2.6.2 Στην Κοινωνία

Εξίσου σημαντικός είναι και ο κοινωνικός ρόλος της ιδιωτικής ασφάλισης.

1. Με την κάλυψη προσωπικών κινδύνων συμπληρωματικά με την κοινωνική ασφάλιση

Η ιδιωτική ασφάλιση συμπληρώνει την κοινωνική ασφάλιση, καλύπτοντας προσωπικούς κινδύνους με ασφαλιστικά προγράμματα υγείας, ατυχημάτων, αποταμιευτικά-συνταξιοδοτικά, ατομικά ή ομαδικά. Η κοινωνική ασφάλιση παρέχει τις βασικές καλύψεις προς όλους, μέσω των δημοσίων οργανισμών. Η επικουρική επαγγελματική κοινωνική ασφάλιση μέσω των ομαδικών προγραμμάτων ζωής, υγείας και σύνταξης καλύπτει μέσω δημοσίων οργανισμών, ταμείων κτλ. με ομαδικά προγράμματα ζωής, σύνταξης και υγείας που χρηματοδοτούνται από τις επιχειρήσεις. Είναι γεγονός ότι το 25% του ενεργού πληθυσμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης καλύπτεται από συμπληρωματικά επαγγελματικά προγράμματα συνταξιοδότησης. Οι καλύψεις που προσφέρουν τα ομαδικά προγράμματα εκτός του ότι αυξάνουν τις αποδοχές των εργαζομένων, τους δίνουν και κίνητρο για να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους.

2. Με την επένδυση σε έργα κοινωφελούς χαρακτήρα

Ένα μεγάλο μέρος των αποθεμάτων που συγκεντρώνονται, σε πολλές χώρες έχουν επενδυθεί με διάφορους τρόπους χρηματοδότησης, είτε μέσω της κεφαλαιαγοράς είτε κατευθείαν σε παραγωγικά και άλλα έργα προστασίας του περιβάλλοντος.

3. Με την πρόληψη και αποφυγή κινδύνων που βελτιώνουν την ποιότητα της ζωής μας

Η ιδιωτική ασφάλιση συμβάλλει στην καλύτερευση της ποιότητας της ζωής μας αφού μπορεί να ελαχιστοποιήσει ή να εξαλείψει τις οικονομικές συνέπειες που μπορεί να προκαλέσει ένας μελλοντικός κίνδυνος, είτε αυτός αφορά ένα προσωπικό πρόβλημα υγείας, είτε ένα συλλογικό πχ. ένας σεισμός.

### **2.6.3 Απεικόνιση με νούμερα του ρόλου της ιδιωτικής ασφάλισης**

Οι πληρωθείσες αποζημιώσεις για το 2015 σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος έφτασαν συνολικά τα 2,4 δις €. Από αυτές 1,6 δις € (68%) αποτέλεσαν αποζημιώσεις και παροχές των Ασφαλίσεων Ζωής και 764 εκατ. € (32%) οι αντίστοιχες των Ασφαλίσεων κατά Ζημιών (Διάγραμμα 2.3).

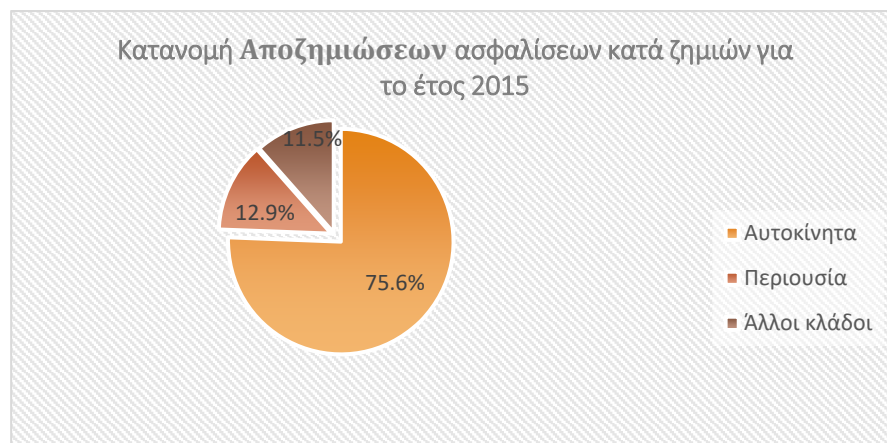
### **Διάγραμμα 2.3**



(Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, Ετήσια Στατιστική Έκθεση, "Η Ιδιωτική Ασφάλιση στην Ελλάδα 2015")

Από τα 764 εκατ. € του κλάδου κατά ζημιών οι περισσότερες αποζημιώσεις σε ποσοστό 75,6% δόθηκαν για κάλυψη ζημιών αυτοκινήτων, 12,9% για τον κλάδο της περιουσίας (ασφάλιση πυρός και στοιχείων της φύσης, λοιπών ζημιών αγαθών και διαφόρων χρηματικών απωλειών) και 11,5% για λοιπές ασφαλίσεις (Διάγραμμα 2.4). (Σημείωση 2)

### **Διάγραμμα 2.4**



(Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, Ετήσια Στατιστική Έκθεση, "Η Ιδιωτική Ασφάλιση στην Ελλάδα 2015")

Σημείωση 2: Για το 2016 δεν έχουν δημοσιευθεί ακόμα στατιστικά στοιχεία για τις αποζημιώσεις που δόθηκαν.

### **Πίνακας III**

<b>Ανάλυση Πληρωθεισών Αποζημιώσεων και παροχών για το 2015 (ποσά σε €)</b>			
<b>Κλάδος Ασφάλισης</b>	<b>Πληρ.αποζημιώσεις &amp; παροχές</b>	<b>Μείον:Συμμετοχή αντασφαλιστών</b>	<b>Αποζημιώσεις (Ίδια Κράτηση)</b>
Ασφαλίσεις Ζωής	1.600.859.335,79	43.528.947,67	1.557.330.388,12
Αστική Ευθύνη Οχημάτων	498.609.022,41	70.411.611,67	428.197.410,74
Λοιποί Κλάδοι Ζημιών	265.676.580,75	65.507.391,44	200.169.189,31
<b>Σύνολο</b>	<b>2.365.144.938,95</b>	<b>179.447.950,78</b>	<b>2.185.696.988,17</b>

(Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, Ετήσια Στατιστική Έκθεση, "Η Ιδιωτική Ασφάλιση στην Ελλάδα 2015")

## **2.7 Ασφαλιστική Αγορά**

### **2.7.1 Έννοια<sup>7</sup>**

Η ασφαλιστική αγορά είναι ο οικονομικός χώρος στον οποίο συναντώνται ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις (είτε μόνοι είτε μέσω οργανωμένων επαγγελματιών που ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση) και

<sup>7</sup> ΕΙΑΣ(Αθήνα 2015), «Η Ιδιωτική Ασφάλιση- Νέα Έκδοση», σελ. 53



υποψήφιοι προς ασφάλιση ή αντασφάλιση, για το «δούναι και λαβείν» της ασφαλιστικής προστασίας έναντι αντιτίμου.

Οι φορείς διανομής ασφαλίσεων διακρίνονται σε κύριους και βοηθητικούς. Στους κύριους ανήκουν οι ασφαλιστικές εταιρείες ως αποκλειστικοί πάροχοι ασφαλιστικής υπηρεσίας και επομένως υπεύθυνοι για το σχεδιασμό ασφαλιστικών προϊόντων και τον καθορισμό των όρων των ασφαλιστικών συμβολαίων. Και στους βοηθητικούς ανήκουν οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές οι οποίοι λειτουργούν ως μεσάζοντες μεταξύ ασφαλιστικών επιχειρήσεων και υποψηφίων προς ασφάλιση, χωρίς αυτό να σημαίνει απαραίτητα ότι διαδραματίζουν δευτερεύοντα ρόλο στο ασφαλιστικό κύκλωμα.

### **2.7.2 Φορείς Εκπροσώπησης Ασφαλιστικής Αγοράς<sup>8</sup>**

Στην ελληνική ασφαλιστική αγορά δραστηριοποιούνται κάποιοι φορείς που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση μ' αυτήν και είναι είτε επιστημονικές ενώσεις, είτε επαγγελματικές ενώσεις, είτε συνδικαλιστικά σωματεία, οι κυριότεροι από τους οποίους είναι οι παρακάτω:

#### **Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (Ε.Α.Ε.Ε.)**

Είναι ο κύριος φορέας εκπροσώπησης των ασφαλιστικών εταιριών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Καθοριστικός είναι ο ρόλος της ένωσης στη βιώσιμη ανάπτυξη, τον εκσυγχρονισμό και τη διαφάνεια της ασφαλιστικής αγοράς καθώς και τη βελτιστοποίηση των πρακτικών που συνοδεύουν την παροχή υπηρεσιών προς τα μέλη της. Ως ένα από τα ιδρυτικά μέλη της CEA (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ασφαλίσεων) και νυν Insurance Europe, διατηρεί στενές και σταθερές σχέσεις αλληλοενημέρωσης πάνω στο ευρωπαϊκό πλαίσιο ασφαλιστικών εργασιών.

#### **Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.)**

---

<sup>8</sup>ΕΙΑΣ(Αθήνα 2015), «Η Ιδιωτική Ασφάλιση- Νέα Έκδοση», σελ.57

Αποτελεί τον πρώτο συγκροτημένο και ειδικευμένο σε ασφαλιστικά θέματα εκπαιδευτικό οργανισμό, με έτος ίδρυσης το 1987. Από τότε λειτουργεί με γνώμονα την κατάρτιση και επιμόρφωση των εργαζομένων πάνω στην ασφαλιστική αγορά, έχοντας τροφοδοτήσει τον κλάδο με μεγάλο αριθμό έμπειρων και εξειδικευμένων στελεχών.

Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι υπάρχουν και άλλοι σύλλογοι στο χώρο της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης που εκπροσωπούν ομάδες επαγγελματιών, όπως ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Συμβούλων, η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ασφαλιστικών Πρακτόρων, η Ένωση Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών Ελλάδος κ.α.

### **2.7.3 Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση-Ορισμός**

Σύμφωνα με το Π.Δ. 190/2006 (άρθρο 2 παρ.3), ως ασφαλιστική διαμεσολάβηση «νοείται κάθε δραστηριότητα είτε παρουσίασης, πρότασης, παροχής προπαρασκευαστικών εργασιών για τη σύναψη συμβάσεων ασφάλισης ή σύναψης αυτών ή παροχής συνδρομής κατά τη διαχείριση και την εκτέλεση των εν λόγω συμβάσεων, ιδίως σε περίπτωση επελεύσεως του ασφαλιστικού κινδύνου».

### **2.7.4 Ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές**

Τα πρόσωπα που διαμεσολαβούν στην ασφάλιση ονομάζονται ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές και διαδραματίζουν πρωτεύοντα ρόλο στις ασφαλιστικές εργασίες. Μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα και στόχο έχουν να παρουσιάζουν τα ασφαλιστικά προϊόντα στους υποψήφιους πελάτες και εφόσον αυτοί συμφωνήσουν, να διαμεσολαβούν στη σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης.

**Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής** «νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αναλαμβάνει ή ασκεί με αμοιβή δραστηριότητες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης».

### **Κατηγορίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών**

Στην Ελλάδα ασκούν την ασφαλιστική διαμεσολάβηση οι εξής κατηγορίες (όπως ορίζει το Π.Δ. 190/2006):

1. Ασφαλιστικός Σύμβουλος
2. Ασφαλιστικός Πράκτορας
3. Μεσίτης Ασφαλίσεων
4. Συντονιστής Ασφαλιστικών Συμβούλων
5. Συνδεδεμένος Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής

Οι παραπάνω κατηγορίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών μπορούν να λειτουργούν ως ανεξάρτητοι από ασφαλιστική επιχείρηση ή ως συνδεδεμένοι, εκτός του μεσίτη ασφαλίσεων που μπορεί να λειτουργεί μόνο ως ανεξάρτητος. Στη συνέχεια θα εξηγήσουμε τις αρμοδιότητες του κάθε ασφαλιστικού διαμεσολαβητή:

#### **Ασφαλιστικός σύμβουλος**

Είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που μελετά την αγορά, παρουσιάζει και προτείνει ασφαλιστικές λύσεις για την κάλυψη των αναγκών των πελατών για λογαριασμό της ασφαλιστικής επιχείρησης, του ασφαλιστικού πράκτορα, του μεσίτη ή του συντονιστή ασφαλιστικού συμβούλου. Ο ίδιος δεν έχει δικαίωμα υπογραφής ασφαλιστηρίων ούτε εκπροσώπησης ασφαλιστικής επιχείρησης ή πράκτορα ή μεσίτη. Η ιδιότητα του ασφαλιστικού συμβούλου είναι ασυμβίβαστη με την ιδιότητα του ασφαλιστικού υπαλλήλου.

#### **Ασφαλιστικός Πράκτορας**

Είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που η δραστηριότητά του είναι η προπαρασκευή και η σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων (είτε από τον ίδιο, είτε διαμέσου άλλων διαμεσολαβούντων) έναντι προμήθειας και για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Επίσης παρέχει στον ασφαλισμένο κάθε είδους συνδρομή κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης και κυρίως μετά την επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης. Η ιδιότητα του ασφαλιστικού

πράκτορα είναι ασυμβίβαστη με την ιδιότητα του μεσίτη ασφαλίσεων καθώς και με την ιδιότητα του γενικού διευθυντή ή διευθυντή ή εκπροσώπου ασφαλιστικής επιχείρησης.

### **Μεσίτης ασφαλίσεων**

Είναι το πρόσωπο, το οποίο έναντι προμήθειας που καταβάλλουν ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις, φέρνει σ' επαφή ασφαλισμένους ή αντασφαλιζόμενους και ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές επιχειρήσεις, προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη των ασφαλιστικών ή αντασφαλιστικών συμβάσεων και χαίρει αποδοχής της ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής επιχείρησης καθώς και έγκρισης από τη μεριά του ασφαλισμένου ή αντασφαλιζόμενου ιδίως σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου. Η ιδιότητα του μεσίτη ασφαλίσεων είναι ασυμβίβαστη με την ιδιότητα του ασφαλιστικού συμβούλου, με την ιδιότητα του συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή καθώς και με την ιδιότητα του γενικού διευθυντή ή διευθυντή ή εκπροσώπου ασφαλιστικής επιχείρησης.

### **Συντονιστής ασφαλιστικών συμβούλων**

Είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό μιας ασφαλιστικής επιχείρησης και έναντι προμήθειας, διαμεσολαβεί στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων διαμέσου ομάδας ασφαλιστικών συμβούλων, τους οποίους επιλέγει, εκπαιδεύει και εποπτεύει. Η σχέση που τον συνδέει με την ασφαλιστική επιχείρηση είναι σύμβαση έργου.

### **Συνδεδεμένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής**

Ως συνδεδεμένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί τη δραστηριότητα της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης υπό την ευθύνη μιας ασφαλιστικής επιχείρησης ή περισσοτέρων, και δεν εισπράττει ούτε ασφάλιστρα ούτε τα ποσά που προορίζονται για τον πελάτη. Υπάρχουν δύο μορφές αυτής της κατηγορίας. Στην πρώτη, ο συνδεδεμένος ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ασκεί τη διαμεσολάβηση για την σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων σαν κύρια επαγγελματική δραστηριότητα ενώ στη δεύτερη, την ασκεί συμπληρωματικά προς την κύρια δραστηριότητά του. Σ' αυτήν την

κατηγορία ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ανήκουν τα τραπεζικά ιδρύματα, τα οποία παράλληλα με την διεκπεραίωση των τραπεζικών τους εργασιών συνεργάζονται με ασφαλιστικές επιχειρήσεις έτσι ώστε να επιτύχουν πωλήσεις ασφαλιστικών προϊόντων. Η ιδιότητα του συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή είναι εξ ορισμού ασυμβίβαστη με αυτήν του μεσίτη ασφαλίσεων.

### **2.7.5 Εκπαίδευση και πιστοποίηση γνώσεων των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών**

Με την απόφαση 2647/7.11.2011 της Τράπεζας της Ελλάδος επήλθε πλήρης ανασχηματισμός του συστήματος εξετάσεων πιστοποίησης για την άσκηση της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Με βάση το νέο σύστημα θεσμοθετούνται 4 επίπεδα πιστοποίησης.

Πιστοποιητικό Α: το οποίο είναι ενιαίο για ασφαλιστικούς συμβούλους, συντονιστές ασφαλιστικών συμβούλων, υπαλλήλους επιχείρησης ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και υπαλλήλων των συνδεδεμένων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (εδώ περιλαμβάνονται και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα).

Πιστοποιητικό Δ: απαιτείται για την πώληση unit linked προϊόντων.

Τα πιστοποιητικά χορηγούνται από την ΤτΕ και εισάγεται επιπλέον ο θεσμός της τακτικής επανεκπαίδευσης ανά πενταετία. Δηλαδή όσοι έχουν λάβει βεβαίωση επιτυχίας σε εξετάσεις πιστοποίησης θα υποβάλλονται σε υποχρεωτική εκ νέου παρακολούθηση σεμιναρίου διάρκειας 75 ωρών και επιπλέον θα υποχρεούνται σε προσκόμιση της βεβαίωσης παρακολούθησης στο επιμελητήριο.

### **2.7.6 Ασφαλιστικές Εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα σήμερα<sup>9</sup>**

---

<sup>9</sup> [www.eaee.gr](http://www.eaee.gr)

Στην Ελλάδα σήμερα (Μάιος 2017), δραστηριοποιούνται και είναι μέλη της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, 51 ασφαλιστικές εταιρίες που προσφέρουν όλο το φάσμα των σύγχρονων ασφαλιστικών προϊόντων και αντιπροσωπεύουν πάνω από το 95% της παραγωγής ασφαλίσεων στην ελληνική αγορά. Και είναι οι παρακάτω:

1. AIG EUROPE LIMITED
2. ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.
3. ALPHA LIFE Α.Α.Ε.Ζ.
4. ARAG SE
5. ASSOCIATION OF LLOYD'S UNDERWRITERS
6. ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS-HELLENIC BRANCH
7. AWP P&C
8. AXA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
9. AXA PARTNERS-CREDIT & LIFESTYLE PROTECTION
10. CNP ASFALISTIKI LTD
11. CNP ΖΩΗΣ Α.Α.Ε.
12. CREDIT AGRICOLE LIFE INSURANCE S.A.
13. DAS HELLAS ΑΝ.ΑΣΦ.ΕΤ.ΓΕΝ.ΝΟΜ.ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
14. ERGO ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΗΜΙΩΝ
15. ERGO ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ
16. EULER HERMES EMPORIKI Α.Α.Ε. ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ Α.Ε.
17. EUROLIFE ERB Α.Ε.Α. ΖΩΗΣ
18. EUROLIFE ERB Α.Ε.Γ.Α.
19. EUROP ASSISTANCE
20. GENERALI HELLAS Α.Α.Ε.
21. GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ Α.Ε.Α.Ε.
22. HD INSURANCE LTD

23. HDI Global SE, Hellas
24. INTERASCO A.E.Γ.A.
25. INTER PARTNER ASSISTANCIE
26. INTERLIFE A.A.E.Γ.A.
27. METLIFE A.E.A.Z.
28. MAPFRE ASISTENCIA COMPANIA INT.DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
29. MITSUI MARINE & FIRE INS.CO.
30. NN ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ
31. NP INSURANCE-ΝΕΟΣ ΠΟΣΕΙΔΩΝ Α.Ε.Α.Ε.
32. PRIME INSURANCE COMPANY LIMITED
33. PERSONAL INSURANCE A.E.Γ.A.
34. ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE PLC
35. TOKIO MARINE EUROPE INSURANCE LIMITED
36. Α.Ε.Γ.Α. ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ Γ.ΣΙΔΕΡΗΣ Α.Ε.
37. ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.
38. ΑΙΓΑΙΟΝ ΑΝΩΝ.ΑΣΦΑΛ.ΕΤΑΙΡΙΑ Α.Ε.
39. ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ Α.Ε.Γ.Α.
40. ΔΥΝΑΜΙΣ Α.Ε.Γ.Α.
41. ΕΘΝΙΚΗ ΑΝΩΝ.ΕΛΛ.ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝ.ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ
42. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΙΣ Α.Ε.Ε.Γ.Α.-ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΑ
43. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α.
44. ΕΥΡΩΠΗ Α.Ε.Γ.Α.
45. ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ Α.Ε.Γ.Α.
46. ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.
47. ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΗΜΙΩΝ Α.Ε.
48. ΚΥΠΡΟΥ ΖΩΗΣ (ΥΠΟΚ. EUROLIFE LIMITED)
49. ΟΡΙΖΩΝ Α.Ε.Γ.Α.
50. ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝ.ΕΛΛ.ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝ.ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ
51. ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α.Α.Ε.

## 2.7.7 Παραγωγή Ασφαλίσεων στην Ελλάδα για το 2016<sup>10</sup>

Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος για το διάστημα 1/1/2016 έως 31/12/2016 πραγματοποίησε έρευνα σε μηνιαίο επίπεδο σε 56 ασφαλιστικές επιχειρήσεις μέλη της για την καταγραφή της παραγωγής εγγεγραμμένων ασφαλιστρών ανά κλάδο ασφάλισης και του ποσοστού μεταβολής της από το προηγούμενο έτος. Απ' τις 56 επιχειρήσεις, 22 δραστηριοποιούνται στον κλάδο Ζωής και 45 στον κλάδο Ζημιών, και αντιπροσωπεύουν το 97,1% της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών για το 2016. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η παραγωγή ασφαλιστρών παρουσίασε αύξηση 4,6% συγκριτικά με το 2015 και ανέρχεται στα 3,78 δις €.

Πιο συγκεκριμένα, οι ασφαλίσεις Ζωής ανέρχονται σε 1,91 δις ευρώ σημειώνοντας αύξηση 6,1% από τα δεδομένα του 2015 και οι ασφαλίσεις Ζημιών σε 1,87 δις ευρώ αύξηση της τάξης του 3,1% (Πίνακας IV).

### Πίνακας IV

Παραγωγή ασφαλιστρών (€)	2016 (εκατ. €)	Μεταβολή
Ασφαλίσεις Ζωής	1.907,99	+6,1%
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	1.875,53	+3,1%
Αστική ευθύνη οχημάτων	727,55	-9,7%
Λοιποί κλάδοι κατά Ζημιών	1.147,98	+13,3%
<b>Σύνολο</b>	<b>3.783,52</b>	<b>+4,6%</b>

(Πηγή: [www.eaee.gr](http://www.eaee.gr))

<sup>10</sup> [www.eaee.gr](http://www.eaee.gr), Υπηρεσία Μελετών & Στατιστικής, Παραγωγή ασφαλιστρών 12μήνου 2016, Φεβρουάριος 2017



## 2.7.8 Ασφαλιστική Αγορά Ευρώπης για το 2015<sup>11</sup>

Η Insurance Europe έχει έδρα τις Βρυξέλλες και αντιπροσωπεύει τις ασφαλιστικές εταιρείες 35 κρατών μελών της. Κατά την ετήσια έκθεση European Insurance in Figures-2015 data που εξέδωσε το Δεκέμβριο 2016, προκύπτει ότι οι ευρωπαίοι ασφαλιστές κατά το έτος 2015 παρήγαγαν ασφάλιστρα ύψους 1.207 δις ευρώ και επένδυσαν στην οικονομία 9.897 δις ευρώ. Ο αριθμός των ασφαλιστικών εταιρειών στην Ευρώπη κατά το ίδιο έτος ανέρχεται σε 3.600 (μείωση 3,7% συγκριτικά με το 2014) και ο αριθμός των εργαζομένων σε 985.000 (μείωση 0,6%).

Το 2015, το κατά κεφαλήν ποσό που δαπανήθηκε για ασφάλιση στην Ευρώπη ανήλθε στα 2.022 ευρώ. Απ' αυτά τα 1.227 ευρώ δαπανήθηκαν για ασφάλεια ζωής, τα 214 ευρώ για ασφάλιση υγείας και τα 581 ευρώ για γενικές ασφάλειες.

Τα ασφάλιστρα του κλάδου ασφαλειών ζωής στην Ευρώπη ανήλθαν σε 733 δις ευρώ (αύξηση 1,5% συγκριτικά με το 2014), στον κλάδο της υγείας 127 δις (αύξηση 3,5%) και στον κλάδο των γενικών ασφαλειών (Διάγραμμα 2.5) 347 δις ευρώ (αύξηση 2,4%).

### Διάγραμμα 2.5



(Πηγή: <http://insuranceworld.gr>)

<sup>11</sup> [www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu), [www.insuranceworld.gr](http://www.insuranceworld.gr)

Συνολικά, οι αποζημιώσεις και παροχές που κατέβαλαν οι ασφαλιστικές εταιρείες της Ευρώπης στους ασφαλισμένους για το έτος 2015 ανέρχονται σε 975 δις ευρώ από 960 δις το 2014 και κατανέμονται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα V :

### Πίνακας V

<b>Αποζημιώσεις και παροχές που πληρώθηκαν κατά τα έτη 2014-2015 (σε δις)</b>		
<b>Έτη</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Ασφαλίσεις Ζωής	638	<b>640</b>
Ασφαλίσεις Υγείας	100	<b>103</b>
Ασφαλίσεις κατά Ζημιών	222	<b>232</b>
1. Αυτοκινήτου	100	<b>103</b>
2. Περιουσίας	52	<b>55</b>
3. Λοιπές ασφαλίσεις	70	<b>75</b>
<b>Σύνολο</b>	960	<b>975</b>

# Κεφάλαιο 3

## Φερεγγυότητα II των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων (Solvency II)

### 3.1 Εισαγωγή στη Solvency II<sup>12</sup>

Από την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2016 οι ασφαλιστικές εταιρείες της Ευρώπης διέπονται από ένα νέο σύνολο κανόνων που ονομάζεται Solvency II. Οι εν λόγω κανόνες αποσκοπούν στην εξασφάλιση ότι οι αντισυμβαλλόμενοι σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση απολαμβάνουν το ίδιο επίπεδο προστασίας. Η οδηγία 2009/138/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης, καθορίζει τις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας όλων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ευρωπαϊκό χώρο.

Στην ελληνική ασφαλιστική αγορά το πλαίσιο εποπτείας προέρχεται από μια σειρά κοινοτικών οδηγιών που τέθηκαν για πρώτη φορά σε εφαρμογή το 1985 και στη συνέχεια ακολούθησαν διάφορες τροποποιητικές διατάξεις ως την πιο πρόσφατη (Solvency I).

---

<sup>12</sup> Νεκτάριος Μιλτιάδης 2014, «Ιδιωτική Ασφάλιση και Διαχείριση Κινδύνων», σελ. 253

Η ανάγκη θέσπισης ενός νέου πλαισίου λειτουργίας των ασφαλιστικών εταιριών προήλθε από το γεγονός ότι η «Φερεγγυότητα Ι» (Solvency I) δεν μπορούσε να απεικονίσει ολιστικά τον κίνδυνο που αντιμετώπιζαν οι ασφαλιστικές εταιρίες. Εστίαζε μόνο στον λεγόμενο ασφαλιστικό κίνδυνο (κίνδυνο underwriting) δηλαδή τον κίνδυνο ζημιάς λόγω ακατάλληλων παραδοχών κατά την τιμολόγηση και το σχηματισμό προβλέψεων, παραβλέποντας άλλους σημαντικότερους κινδύνους όπως είναι ο κίνδυνος αγοράς και ο λειτουργικός κίνδυνος, που οδηγούν στην αποδυνάμωση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας των επιχειρήσεων.

Αξίζει να σημειώσουμε ότι η οδηγία της «Φερεγγυότητας ΙΙ» (Solvency II) προσομοιάζει της αντίστοιχης κοινοτικής οδηγίας της Βασιλείας ΙΙ (Basel II), για την κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζικών ιδρυμάτων. Ειδικότερα, η νέα οδηγία ενσωμάτωσε μια πιο σύγχρονη προσέγγιση προληπτικής εποπτείας-προσηλωμένη στον ολιστικό κίνδυνο- ακολουθώντας την εφαρμογή ποιοτικών τεχνικών διαχείρισης και μέτρησης των κάθε μορφής κινδύνων που απορρέουν από τη λειτουργία της ασφαλιστικής επιχείρησης.

Βασικοί στόχοι της Φερεγγυότητας ΙΙ είναι η προστασία των ασφαλισμένων, η χρηματοοικονομική σταθερότητα, ο εκσυγχρονισμός των μεθόδων της εποπτείας, η βελτίωση της διεθνούς ανταγωνιστικότητας των κοινοτικών ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων και η εμβάθυνση της ολοκλήρωσης της ασφαλιστικής αγοράς στην Ε.Ε. με τη δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος υπολογισμού των κεφαλαιακών απαιτήσεων σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (Πηγή: [www.accountancygreece.gr](http://www.accountancygreece.gr))

## 3.2 Δομή της Solvency II<sup>13</sup>

<sup>13</sup> [www.accountancygreece.gr](http://www.accountancygreece.gr), Νεκτάριος Μιλτιάδης, 2014 «Ιδιωτική Ασφάλιση και Διαχείριση Κινδύνων», σελ. 255

Για την εφαρμογή της οδηγίας 2009/138/ΕΚ δημιουργήθηκαν τρεις πυλώνες ίδιας εποπτικής βαρύτητας ως προς τη φερεγγυότητα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

Πυλώνας I: Ποσοτικές Απαιτήσεις-Εποπτεία

Πυλώνας II: Ποιοτικές Απαιτήσεις-Εποπτεία

Πυλώνας III: Δημοσιοποίηση στοιχείων προς επόπτες και καταναλωτές.

Στις ποσοτικές απαιτήσεις του Πυλώνα I περιλαμβάνονται ο υπολογισμός του κεφαλαίου φερεγγυότητας, η μεθοδολογία για τον υπολογισμό των τεχνικών αποθεμάτων και των συνολικών περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων της εταιρείας έτσι ώστε να είναι εφικτός ο προσδιορισμός της φερεγγυότητας της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας. Η παρούσα Οδηγία εισάγει δύο βασικούς όρους: 1). Την Ελάχιστη Κεφαλαιακή Απαίτηση (Minimum Capital Requirement ή MCR) που εκφράζει το ελάχιστο επίπεδο χρηματοοικονομικών πόρων που πρέπει να διαθέτει η ασφαλιστική επιχείρηση κάτω του οποίου ενεργοποιείται ο εποπτικός μηχανισμός και δύναται να ανακληθεί η άδεια λειτουργίας της και να μεταφερθεί το σύνολο των συμβολαίων της σε άλλη ασφαλιστική εταιρία, και 2). Την Κεφαλαιακή Απαίτηση Φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement ή SCR) που εκφράζει το επιθυμητό κεφάλαιο που θα πρέπει να κατέχει η επιχείρηση προκειμένου να μπορεί να καλύψει το σύνολο των κινδύνων στους οποίους εκτίθεται, σε ποσοστό 99,5% ανά έτος.

Στις ποιοτικές απαιτήσεις του Πυλώνα II περιλαμβάνονται όλες οι προδιαγραφές εταιρικής διακυβέρνησης που εγγυώνται τη σωστή και συνετή διαχείριση της ασφαλιστικής επιχείρησης. Για την ενίσχυση αυτού του σκοπού οι επιχειρήσεις πρέπει να διαθέτουν τις πιο κάτω λειτουργίες.

- 1) Λειτουργία διαχείρισης κινδύνων: αφορά διαδικασίες που απαιτούνται για την καταγραφή, παρακολούθηση, μέτρηση και διαχείριση των κινδύνων καθώς και τα όρια ανοχής κινδύνων στα οποία είναι εκτεθειμένες οι ασφαλιστικές εταιρίες,

- 2) Λειτουργία κανονιστικής συμμόρφωσης: αφορά στην προσαρμογή της λειτουργίας της επιχείρησης με βάση το νομοθετικό πλαίσιο (ασφαλιστική νομοθεσία, εταιρική διαφάνεια),
- 3) Λειτουργία εσωτερικής επιθεώρησης: αφορά στη λειτουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος εσωτερικού ελέγχου, το οποίο θα περιλαμβάνει διοικητικές και λογιστικές διαδικασίες οργάνωσης, συντονισμού και ελέγχου σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης, και
- 4) Αναλογιστική λειτουργία: αφορά διαδικασίες προσδιορισμού των κατάλληλων μεθόδων για τον υπολογισμό των τεχνικών προβλέψεων καθώς και της αξιολόγησης της επάρκειας και της ποιότητας των στοιχείων που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό τους.

Οι κανόνες του Πυλώνα III αποσκοπούν στην επίτευξη διαφάνειας και αξιοπιστίας του τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης μέσα από τη δημοσιοποίηση τεχνικών λεπτομερειών της χρηματοοικονομικής κατάστασης της ασφαλιστικής επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτό, καθιερώνεται η δημοσιοποίηση ετήσιας έκθεσης για τη φερεγγυότητα των επιχειρήσεων (Solvency and Financial Condition Report-SFCR) που περιλαμβάνει την περιγραφή της δραστηριότητας και των αποδόσεών τους, τις τεχνικές προβλέψεις τους, το σύστημα διακυβέρνησής τους καθώς και αν συμμορφώνονται με το SCR.

Η δημοσιοποίηση αυτών των στοιχείων αφορά πέραν των εποπτικών αρχών και έναν μεγάλο αριθμό προσώπων όπως μέτοχοι, πιθανοί επενδυτές και καταναλωτές.

Η εφαρμογή του Solvency II απαιτεί αναθεώρηση των συστημάτων εσωτερικής οργάνωσης των εταιριών, αναθεώρηση του τρόπου διοίκησης και διαχείρισης των κεφαλαίων και των επενδύσεων. Επιπλέον απαιτεί την ύπαρξη εξειδικευμένων στελεχών σε διάφορες σημαντικές θέσεις των εταιριών (αναλογιστές, οικονομολόγοι, εσωτερικοί ελεγκτές κτλ.), κάτι που δεν ήταν απαραίτητο στο παρελθόν.

# Κεφάλαιο 4

## Bancassurance

### 4.1 Ορισμός<sup>14</sup>

Με τον όρο Bancassurance ή τραπεζοασφάλεια εννοούμε τη διείδυση των τραπεζών στο χώρο των ασφαλιστικών εργασιών, με την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων. Τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες συνεργάζονται με σκοπό το σχεδιασμό σύγχρονων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων που θα καλύψουν τις ανάγκες των πελατών τους.

Στην Ελλάδα το Bancassurance εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του '80 παρόλο που στην Ευρώπη συναντάται από το '70. Για ιστορικούς λόγους ο όρο «Bancassurance» επινοήθηκε στη Γαλλία και σήμαινε μια τράπεζα η οποία έχει μια Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής ή το αντίστροφο. Η πρωταρχική αιτία για την ανάγκη δημιουργίας του Bancassurance ήταν ότι στη δεκαετία του 1980 η Λαϊκή αποταμίευση άρχισε να μετακινείται σε μεγάλο βαθμό από τις τραπεζικές καταθέσεις στις ασφαλίσσεις ζωής, ειδικά σε Γερμανία, Γαλλία και Αγγλία.

Έχουν διατυπωθεί κατά καιρούς διάφοροι ορισμοί για το «Bancassurance» με κοινή σημασιολογία, μερικοί από τους οποίους είναι οι παρακάτω :

«Bancassurance είναι η διάθεση των ασφαλιστικών και των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, διαμέσου ενός κοινού καναλιού διανομής ή προς την ίδια πηγή πελατών»( Γ. Βιολάρης από το βιβλίο του «Bancassurance in Practice»).

---

<sup>14</sup>Νικόλαος Α.Κλήμης (Αθήνα 2009), Bancassurance, σελ.160

“The combination of traditional loan and savings banks products with such assurances products as life assurance and pensions” (Oxford Dictionary of Accounting, βλ. Βιβλ. 38).

«Το αποτέλεσμα της στενής συνεργασίας τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών, με σκοπό την προώθηση τραπεζικών ασφαλιστικών και γενικότερα χρηματοοικονομικών προϊόντων σε κοινό πελατολόγιο μέσα από κοινά δίκτυα διανομής» (Παπαδόπουλος Σπύρος, βλ. Βιβλ. 43).

Σύμφωνα μ’ έναν πλήρη ορισμό που έχει διατυπωθεί το 1996 από τον Νικόλαο Κλήμη:

Bancassurance είναι το σύνολο των λειτουργιών σχεδιασμού, παραγωγής και προώθησης Τραπεζικών, Ασφαλιστικών και Χρηματοοικονομικών προϊόντων με αξιοποίηση της γνώσης, της εμπειρίας, των δικτύων και των πελατολογίων της κάθε εταιρίας ενός Ομίλου, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή, με υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και μειωμένο κόστος.

## 4.2 Βασικά στοιχεία του Bancassurance<sup>15</sup>:

Ο θεσμός του bancassurance συνιστά το σύμπλεγμα δύο αγορών, της χρηματοπιστωτικής και της ασφαλιστικής. Αυτές οι δύο αγορές θα μπορούσαμε να πούμε ότι σε άλλα σημεία τους κινούνται παράλληλα και σε άλλα τέμνονται. «Παράλληλα» γιατί κινούνται προς τον ίδιο χώρο της κάλυψης των αναγκών του καταναλωτή, οι οποίες πηγάζουν από τις έννοιες αποταμίευση-επένδυση-εξασφάλιση και «τέμνονται» γιατί τα όρια των αγορών αυτών δεν είναι πάντοτε διακριτά και προϊόντα της μιας αγοράς καλύπτουν ή υποκαθιστούν προϊόντα της άλλης αγοράς.

Βασικά στοιχεία του bancassurance είναι τα εξής:

---

<sup>15</sup> Νικόλαος Α.Κλήμης (2009), Bancassurance, Αθήνα



- Η κοινή βάση πελατών πάνω στην οποία εργάζονται τράπεζες και ασφαλιστικές επιχειρήσεις.
- Τα τραπεζικά και ασφαλιστικά προϊόντα έχουν σχεδιαστεί από τους ίδιους σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες και τους κανόνες μάρκετινγκ που ακολουθούν σαν ενιαίος Όμιλος και όχι σαν δύο μεμονωμένες επιχειρήσεις.
- Τα προϊόντα αν και προέρχονται από δύο διαφορετικές επιχειρήσεις (τράπεζα και ασφαλιστική) καταλήγουν στον πελάτη σαν ενιαίο προϊόν.

Για την αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού του bancassurance στα πλαίσια της τραπεζοασφαλιστικής συνεργασίας απαιτείται το τρίπτυχο:

1. Συνολικός εξ αρχής σχεδιασμός
2. Προϊόντα bancassurance και,
3. Διαδικασίες bancassurance

Τράπεζες και ασφαλιστικές επιχειρήσεις διερευνούν τις ανάγκες του καταναλωτικού τους κοινού, αποφασίζουν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που θα διαθέσουν, κατόπιν σχεδιάζουν προϊόντα και διαδικασίες, οριστικοποιούν την τιμή διάθεσης και το κόστος διαμεσολάβησης και τέλος το προϊόν υποστηρίζεται μέσω:

1. Μηχανογραφικών εφαρμογών,
2. Εκπαίδευσης τραπεζικών υπαλλήλων,
3. Εγκυκλίου τράπεζας,
4. Ενημερωτικών και ασφαλιστικών εντύπων,
5. Ενεργειών marketing
6. Στοχοθεσίας-εποπτείας

## 4.3 Νομοθετικό πλαίσιο

Η άσκηση διαμεσολαβητικής δραστηριότητας από τις τράπεζες για τη σύναψη ασφαλιστηρίων συμβολαίων είναι πια διαδεδομένη. Πρόκειται για πανευρωπαϊκή εξέλιξη, ευθέως αναγνωρισμένη από την ευρωπαϊκή ασφαλιστική

νομοθεσία, η οποία ρητώς αναφέρει ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα μπορούν να διανέμονται και από φορείς παροχής τραπεζοασφαλιστικών υπηρεσιών, υπαγόμενοι και αυτοί στις απαιτήσεις της ειδικής νομοθεσίας, εξασφαλίζοντας έτσι την ίση μεταχείριση μεταξύ των φορέων και την αναγκαία προστασία των καταναλωτών (αιτιολογία με αριθ.9 της οδηγίας 2002/92/EK-IMD I, σελ. 178 «Η Ιδιωτική Ασφάλιση», ΕΙΑΣ-Νέα Έκδοση 2015).

## 4.4 Λόγοι δημιουργίας του Bancassurance<sup>16</sup>

Η στρατηγική σκέψη των τραπεζών για αξιοποίηση νέων δυνατοτήτων και ευκαιριών λόγω των συγκριτικών πλεονεκτημάτων που παρουσιάζει ο τραπεζικός κλάδος έναντι του ασφαλιστικού οδήγησε τις τράπεζες στην ανάμιξη τους με τις ασφαλιστικές εργασίες. Ποιοι είναι όμως οι βασικοί λόγοι δημιουργίας του bancassurance;

### ▪ Οι τάσεις κορεσμού των τραπεζικών εργασιών

Τα πιστωτικά ιδρύματα στο πέρασμα των χρόνων διαπίστωσαν ότι οι τραπεζικές εργασίες που παρείχαν παρουσίαζαν κορεσμό από πλευράς ανάπτυξης και έτσι έστρεψαν τον προσανατολισμό τους σε συναφή προϊόντα.

### ▪ Μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης ασφαλιστικών εργασιών

Το πεδίο των ασφαλιστικών εργασιών έχει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης και κερδοφορίας, και ήταν φυσικό να αποτελέσει πόλο έλξης για τις τράπεζες που θα έβλεπαν τις εργασίες τους να επεκτείνονται.

### ▪ Ραγδαία ανάπτυξη τεχνολογίας στις τραπεζικές εργασίες και συναλλαγές

<sup>16</sup> Τσικογιαννόπουλος Εμμανουήλ, (1999), Η επιστήμη, η τέχνη και η πρακτική του πελατοκεντρικού Bancassurance, Αθήνα

Η τεχνολογική πρόοδος σε συνδυασμό με τις σύγχρονες μεθόδους μάρκετινγκ και τα διευρυμένα πελατολόγια, δίνουν στις τράπεζες το συγκριτικό πλεονέκτημα για διείσδυση στις ασφαλιστικές εργασίες.

- **Πλεονάζον προσωπικό**

Με την πρόοδο της τεχνολογίας απ' την άλλη, το προσωπικό στις τράπεζες περισσεύει και έτσι μπορεί ευκολότερα να αξιοποιηθεί σε θέσεις πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων.

- **Η καταναλωτική συμπεριφορά του "one stop shopping"**

Ο καταναλωτής είναι φυσικό να αναζητεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες του εύκολα και γρήγορα, γιατί να μη συμβαίνει το ίδιο και για τις χρηματοασφαλιστικές του ανάγκες;

- **Δημογραφικές αλλαγές και συνήθειες καταναλωτών**

Η ποικιλία σε νέα προϊόντα είναι ένας τρόπος διεύρυνσης του πελατολογίου λόγω των δημογραφικών αλλαγών που επέρχονται.

- **Μεγάλα ανεκμετάλλευτα πελατολόγια με ουσιαστικές πληροφορίες**

Οι τράπεζες διαθέτουν μεγάλα πελατολόγια και σημαντικές πληροφορίες γι' αυτά (π.χ. οικονομική επιφάνεια και δραστηριότητα) που υπάρχουν μεγάλες δυνατότητες αξιοποίησης με τις κατάλληλες μεθόδους μάρκετινγκ.

- **Σύγχρονοι μαζικοί μέθοδοι μάρκετινγκ και προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών**

Η σύγχρονη τεχνολογία και τα μεγάλα πελατολόγια των τραπεζών αποτελούν δύο δυνατά στοιχεία που σε συνδυασμό με τις νέες μεθόδους μάρκετινγκ μπορούν να οδηγήσουν σε πληθώρα μαζικών ή μη πωλήσεων.

- **Συνεργικά οφέλη στο κόστος**

Η μείωση του κόστους έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση του κέρδους και στο bancassurance μείωση κόστους επιτυγχάνεται σε δύο τομείς, α) στα γενικά

έξοδα των μονάδων του δικτύου και β) στο κόστος αμοιβών και κινήτρων πωλήσεων, κυρίως στον κλάδο ζωής.

- **Συnergικά οφέλη στην παραγωγικότητα**

Η ενιαία επιχειρηματική δράση που επιτυγχάνεται μέσω του bancassurance παρουσιάζει μεγαλύτερη απόδοση παραγωγής και επένδυσης από τις αντίστοιχες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αυτόνομες μονάδες. Για παράδειγμα σπουδαστικό δάνειο +ασφάλεια ζωής και αποπληρωμής του δανείου.

## 4.5 Μορφές Συνεργασίας Bancassurance<sup>17</sup>

Διακρίνουμε τριών ειδών μορφές συνεργασίας μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιριών, τα «Μοντέλα Bancassurance», τα «Συστήματα Bancassurance» και τα «Τραπεζικά Δίκτυα».

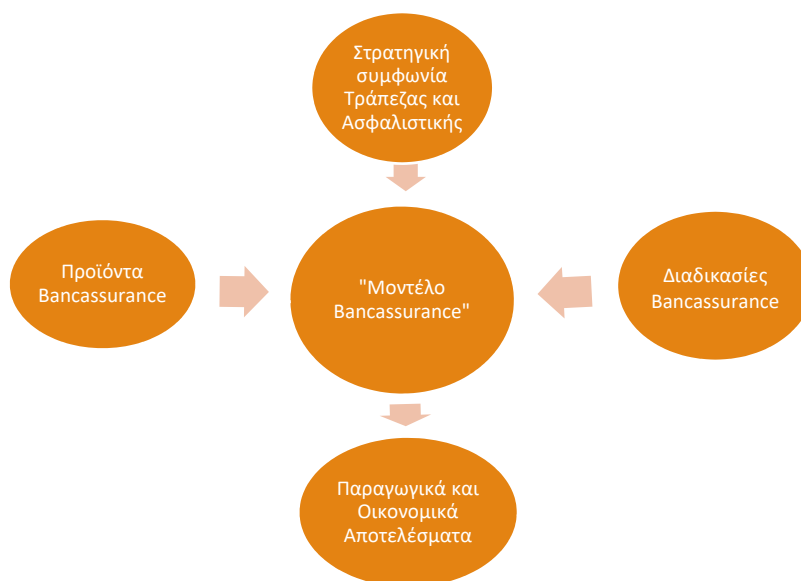
### **Μοντέλο Bancassurance**

Είναι το σύνολο των ενεργειών σχεδιασμού, οργάνωσης και διαχείρισης, μέσω των οποίων προωθούνται προϊόντα bancassurance στους πελάτες της τράπεζας. Στα πλαίσια ανάπτυξης εργασιών bancassurance, οι δύο φορείς υπογράφουν σύμβαση συνεργασίας που ορίζει μεταξύ άλλων, το εύρος και τη διάρκεια της συνεργασίας, τις προμήθειες και τα έξοδα καθώς και τυχόν δεσμεύσεις αποκλειστικής συνεργασίας. Επίσης πρέπει να υπάρχουν προϊόντα και διαδικασίες bancassurance. Πιο παραστατικά απεικονίζεται στο Διάγραμμα 4.1.

---

<sup>17</sup> Νικόλαος Α.Κλήμης (2009), Bancassurance, Αθήνα

### Διάγραμμα 4.1

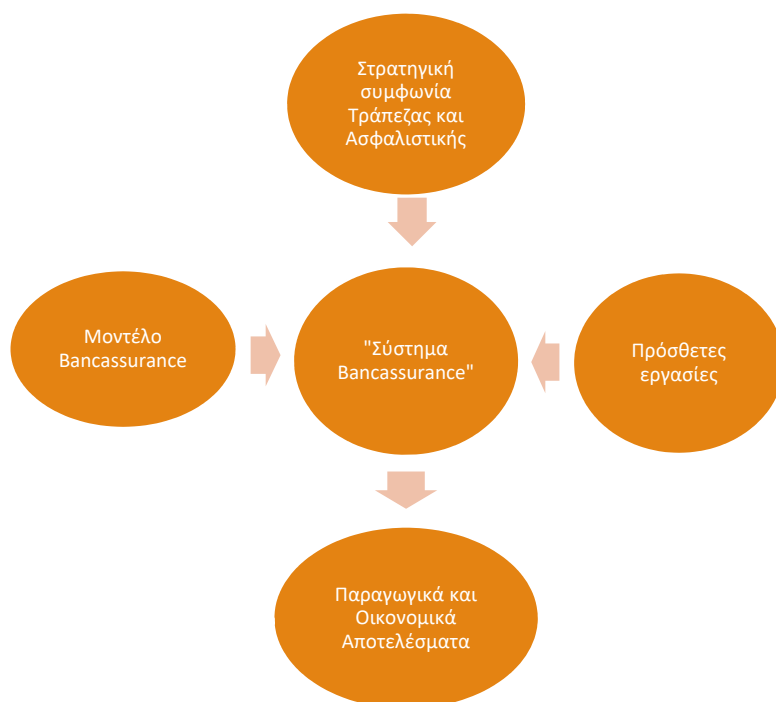


(Πηγή: Νικόλαος Α. Κλήμης, Αθήνα 2009, "Bancassurance", σελ. 214)

### **Σύστημα Bancassurance**

Είναι το σύνολο των κανόνων και των λειτουργιών που διέπουν το ευρύτερο πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και της Ασφαλιστικής Εταιρίας για την ανάπτυξη εργασιών, εντός του οποίου αναπτύσσεται απαραίτητα Μοντέλο bancassurance. Εδώ εντάσσονται κάποιες ασφαλιστικές εργασίες που δεν στηρίζονται αποκλειστικά σε προϊόντα bancassurance αλλά επεκτείνονται σε ευρύτερη ασφαλιστική ύλη που μέσω κατάλληλων διαδικασιών αφορούν στην κάλυψη ασφαλιστικών αναγκών της ίδιας της τράπεζας και των υπαλλήλων της (Διάγραμμα 4.2).

## Διάγραμμα 4.2

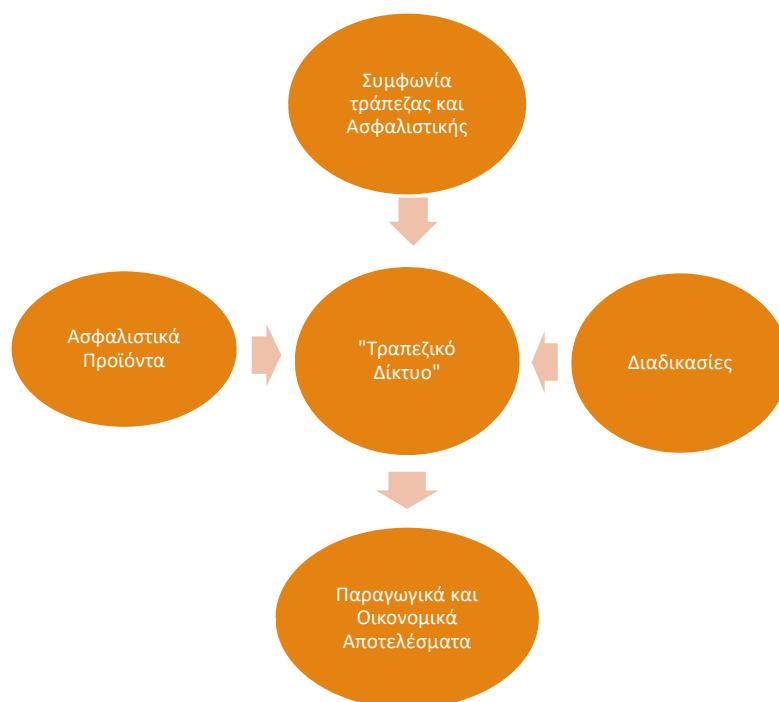


(Πηγή: Νικόλαος Α. Κλήμης, Αθήνα 2009, "Bancassurance", σελ. 222)

### **Τραπεζικό Δίκτυο**

Είναι το σύνολο των διαδικασιών που απορρέουν από τη συμφωνία τράπεζας και ασφαλιστικής, για την ανάπτυξη ασφαλιστικών εργασιών μέσω της Τράπεζας, συνήθως με την ίδρυση θυγατρικής εταιρίας ασφαλιστικής διαμεσολάβησης (Διάγραμμα 4.3).

### Διάγραμμα 4.3



(Πηγή: Νικόλαος Α. Κλήμης, Αθήνα 2009, "Bancassurance", σελ. 222)

## 4.6 Χαρακτηριστικά Προϊόντων Bancassurance

Ένα προϊόν χαρακτηρίζεται ως πραγματικό προϊόν bancassurance εφόσον συνυπάρχουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

Πρώτον, να έχει σχεδιαστεί ειδικά για την προώθησή του μέσω Μοντέλου Bancassurance,

Δεύτερον, να ανήκει σε ομάδα προϊόντων, με συγκεκριμένα (κοινά μεταξύ τους) χαρακτηριστικά μάρκετινγκ,

Τρίτον, να διακινείται μόνον εντός του δικτύου τραπεζής,

Και εφόσον προωθούνται παρεμφερή προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρίας μέσω άλλων δικτύων διαμεσολάβησης, α) να μην ταυτίζεται ως προς τα τεχνικά χαρακτηριστικά, β) να διαφοροποιείται ως προς το κόστος πρόσκτησης

(προμήθειες και έξοδα) της ασφαλιστικής εταιρίας, το οποίο θα πρέπει να είναι σημαντικά χαμηλότερο και γ) να διαφοροποιείται και ως την τιμή διάθεσης στον πελάτη που πρέπει επίσης να είναι χαμηλότερη.

## 4.7 Κατηγορίες Προϊόντων Bancassurance<sup>18</sup>

Στα πλαίσια της νέας αγοράς των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, οι τραπεζοασφαλιστές, πέρα από τα κοινά ασφαλιστικά προϊόντα, ανέπτυξαν μια ειδική σειρά προϊόντων με σκοπό την κάλυψη αναγκών που προκύπτουν από τις τραπεζικές συναλλαγές καθώς και τη βελτίωση των τραπεζικών προϊόντων προς όφελος της ανταγωνιστικότητάς τους.

Υπάρχουν διάφορες κατηγορίες προϊόντων bancassurance όπως είναι οι παρακάτω:

### **Συμπληρωματικά, ενσωματωμένα και ανεξάρτητα**

«Συμπληρωματικά» είναι εκείνα τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που συνοδεύουν το τραπεζικό προϊόν (ως συμβατική υποχρέωση του πελάτη έναντι της τράπεζας και που προβλέπεται στους όρους αγοράς του τραπεζικού προϊόντος). Ο πελάτης αγοράζει δύο χωριστά προϊόντα, πληρώνει δύο τιμές και εάν θέλει μπορεί να προσκομίσει στην τράπεζα κάποιο διαφορετικό ασφαλιστικό προϊόν από την αγορά που να καλύπτει τις ασφαλιστικές απαιτήσεις της τράπεζας. Παράδειγμα αποτελεί η ασφάλιση ενός χρηματοδοτούμενου για την αγορά του-μέσω leasing-αυτοκινήτου.

«Ενσωματωμένα» είναι εκείνα τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που όχι μόνο συνοδεύουν ένα τραπεζικό προϊόν αλλά είναι ενσωματωμένα σ' αυτό σαν ένα ενιαίο προϊόν, όπως το ομαδικό συμβόλαιο δανειοληπτών μιας τράπεζας, το οποίο προβλέπει την αποπληρωμή του υπολοίπου σε περίπτωση

<sup>18</sup> Νικόλαος Α.Κλήμης (Αθήνα 2009), Bancassurance



θανάτου ή μόνιμης ολικής ανικανότητας, βάσει συγκεκριμένου όρου στη δανειακή σύμβαση.

«Ανεξάρτητα» είναι τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, που δεν εμπλέκονται στην πώληση τραπεζικού προϊόντος αλλά δύναται να καλύψουν κάποια χωριστή ανάγκη του πελάτη, μπορεί να είναι ένα συνταξιοδοτικό πρόγραμμα ή κάποια αστική ευθύνη έναντι τρίτου.

### **Ομαδικά ή ατομικά**

«Ομαδικά» είναι τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που απευθύνονται σε ομάδες πελατών για την κάλυψη κοινών ασφαλιστικών τους αναγκών όπως ένα ομαδικό συμβόλαιο νοσοκομειακής περίθαλψης μισθοδοτούμενων μέσω τραπεζής ή το ομαδικό συμβόλαιο δανειοληπτών μιας τράπεζας που καλύπτει την αποπληρωμή του εκάστοτε υπολοίπου του δανείου σε περίπτωση θανάτου ή Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας του δανειολήπτη.

«Ατομικά» είναι τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που αγοράζει ο πελάτης και καλύπτουν προσωπικές του ασφαλιστικές ανάγκες όπως η ασφάλιση ενός αυτοκινήτου ή ένα συμβόλαιο προσωπικού ατυχήματος.

### **Κοινά επενδυτικά και αυτόνομα**

«Κοινά επενδυτικά» είναι τα τραπεζοασφαλιστικά αποταμιευτικά-επενδυτικά προϊόντα τα οποία σχεδιάζονται από την ασφαλιστική εταιρεία σε συνεργασία με τις τράπεζες, που είναι και το κανάλι διανομής, και οι αποδόσεις τους βασίζονται σε επενδυτικές δραστηριότητες της τράπεζας ή εξειδικευμένων εταιριών του ομίλου της. Εδώ εντάσσονται και τα επενδυτικά προϊόντα, η αγορά των οποίων χρηματοδοτείται εν μέρει ή στο σύνολο, από τραπεζικό δανεισμό. Παράδειγμα αποτελεί ένα ασφαλιστήριο εφάπαξ καταβολής εγγυημένου κεφαλαίου επένδυσης, εγγυημένης ετήσιας απόδοσης, με δυνατότητα αξιοποίησης των τυχόν πρόσθετων θετικών αποδόσεων του επενδυτικού λογαριασμού αμοιβαίων κεφαλαίων, τον οποίο διαχειρίζεται η συνεργαζόμενη Τράπεζα και που παράλληλα παρέχει ασφαλιστικές καλύψεις σε περίπτωση θανάτου ή Μόνιμης Ολικής Ανικανότητας.

«Αυτόνομα» είναι τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα τα οποία σχεδιάζονται από την ασφαλιστική εταιρία για να προωθηθούν μέσω της τράπεζας χωρίς όμως η τράπεζα να εμπλέκεται στη διαμόρφωση των τεχνικών τους χαρακτηριστικών. Παράδειγμα αποτελεί ασφαλιστήριο ζωής και νοσοκομειακής περίθαλψης με εγγυημένη περίοδο σύνταξης.

#### **Προϊόντα ζωής- υγείας και προϊόντα κατά ζημιών**

«Προϊόντα ζωής-υγείας» ονομάζονται τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που καλύπτουν ανάγκες αποταμίευσης, επένδυσης, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης καθώς και κάθε άλλης σχετικής μορφής ανάγκη.

«Προϊόντα κατά ζημιών» ονομάζονται τα ασφαλιστικά ή τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που αφορούν σε ανάγκες προστασίας της περιουσίας ή κάλυψης της αστικής ευθύνης έναντι τρίτων προσώπων καθώς και κάθε άλλης σχετικής μορφής ανάγκη.

## **4.8 Σημερινές Συνεργασίες Μεταξύ Τραπεζών και Ασφαλιστικών Εταιριών**

Οι συνεργασίες που έχουν υπογραφεί τα τελευταία χρόνια μεταξύ των 4 συστημικών τραπεζών και των αντίστοιχων ασφαλιστικών εταιρειών είναι οι εξής:

Εθνική Τράπεζα με την ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Τράπεζα Πειραιώς με τις ERGO, NN, INTERAMERICAN και METLIFE

Alpha Bank με τις ALPHA LIFE και AXA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Eurobank με τη EUROLIFE

## **4.9 Γιατί οι ασφαλιστικές εταιρίες διείσδυσαν στον τραπεζικό κλάδο;<sup>19</sup>**

Οι ασφαλιστικές εταιρείες γρήγορα αντιλήφθηκαν τα οφέλη της σύμπραξης με τον τραπεζικό κλάδο για ανάπτυξη εργασιών bancassurance. Μπορούμε να δούμε τους σημαντικότερους λόγους:

### **Αξιοποίηση δικτύου τραπεζικών καταστημάτων**

Η πληθώρα τραπεζικών καταστημάτων μπορεί να προσφέρει μια ανέξοδη για την ασφαλιστική εταιρεία διανομή ασφαλίσεων. Κι αυτό μπορεί να το επιτύχει είτε με την τοποθέτηση εξειδικευμένου ασφαλιστικού συμβούλου στα καταστήματα είτε με την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών, που απευθείας μπορούν να προβαίνουν στην πώληση ασφαλιστικών προϊόντων, ύστερα απ' την κατάλληλη εκπαίδευση.

### **Αξιοποίηση του πελατολογίου των Τραπεζών**

Το πελατολόγιο μιας τράπεζας αποτελεί την ιδανική βάση για το «χτίσιμο» πελατειακών σχέσεων σε μια ασφαλιστική εταιρεία. Οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν διαμέσου των τραπεζών να αξιολογούν τα χαρτοφυλάκια των πελατών τους και να στοχεύουν σε συγκεκριμένα ασφαλιστικά προϊόντα.

### **Εκμετάλλευση της φερεγγυότητας των Τραπεζών**

Η ασφαλιστική αγορά αντιμετωπίζει ένα μεγάλο πρόβλημα απ' τη μεριά του καταναλωτικού κοινού και αυτό είναι η δυσπιστία. Οι τράπεζες απ' την άλλη εκ φύσεως απολαμβάνουν της εμπιστοσύνης των πελατών τους, οπότε μπορούν να αποτελέσουν έναν «ικανό» διαμεσολαβητή για την επίτευξη ασφαλιστικών προϊόντων.

### **Παροχή νέων ευκαιριών στα ασφαλιστικά δίκτυα**

<sup>19</sup> Νικόλαος Α. Κλήμης (Αθήνα 2009), Bancassurance, σελ.183

Τα ασφαλιστικά δίκτυα στο πλαίσιο συνεργασίας τους με τις τράπεζες έχουν αφενός πρόσβαση και σε τραπεζικά-χρηματοοικονομικά προϊόντα που θα τους αποφέρουν επιπλέον έσοδα και θα αυξήσουν τον κύκλο εργασιών τους και αφετέρου έχουν τη δυνατότητα να εισέλθουν-μέσω των διαμεσολαβητών τους- στους κόλπους των τραπεζικών δικτύων και να ασχοληθούν με τις ασφαλιστικές εργασίες.

### **Μειωμένο κόστος παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος**

Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά ενός καλά σχεδιασμένου μοντέλου ανάπτυξης εργασιών bancassurance είναι η μείωση του κόστους παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος. Οπότε για τις ασφαλιστικές εταιρείες που αναζητούν νέες αγορές χωρίς επιπλέον κόστη πρόσκτησης εργασιών οι τράπεζες αποτελούν το καταλληλότερο κανάλι εξυπηρέτησης.

### **Πολλαπλότητα σχέσεων με τον πελάτη**

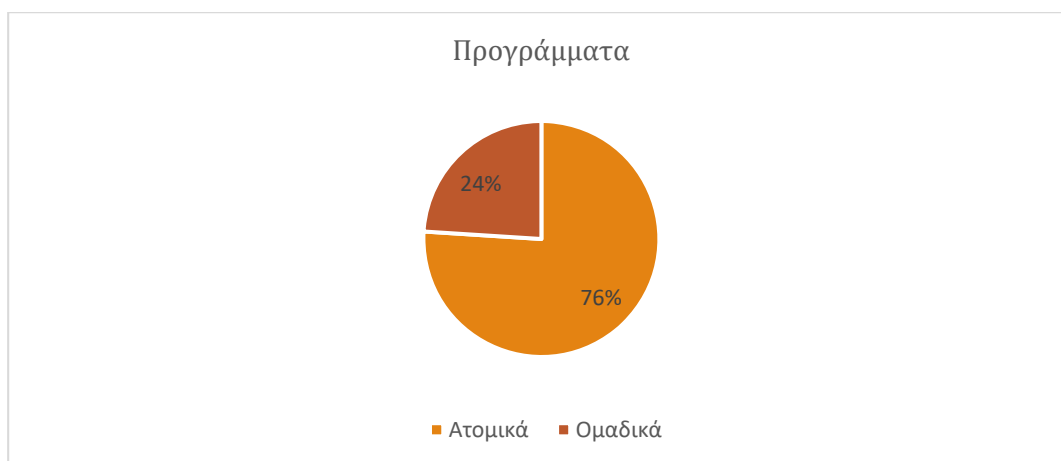
Ο πελάτης έχοντας ως κανάλι εξυπηρέτησης την τράπεζα για τις χρηματοοικονομικές του ανάγκες και έχοντας ικανοποιήσει μέσα σ' αυτήν έστω και μια ασφαλιστική του ανάγκη, όταν στο μέλλον του παρουσιαστεί μια νέα ασφαλιστική ανάγκη δύσκολα θα αναζητήσει έναν διαφορετικό ασφαλιστικό φορέα.

## **4.10 Ασφαλιστική Αγορά Ζωής στην Ελλάδα για το 2015-Ποσοστό διεύθυνσης του Bancassurance**

Σύμφωνα με την Ετήσια Στατιστική Έκθεση της Ε.Α.Ε.Ε. για το 2015 έχει ενδιαφέρον να δούμε πώς διαμορφώνεται η ασφαλιστική αγορά ζωής ως προς τα προγράμματα (ομαδικά ή ατομικά), τον τύπο ασφάλισης και το κανάλι διανομής ασφαλίσεων.

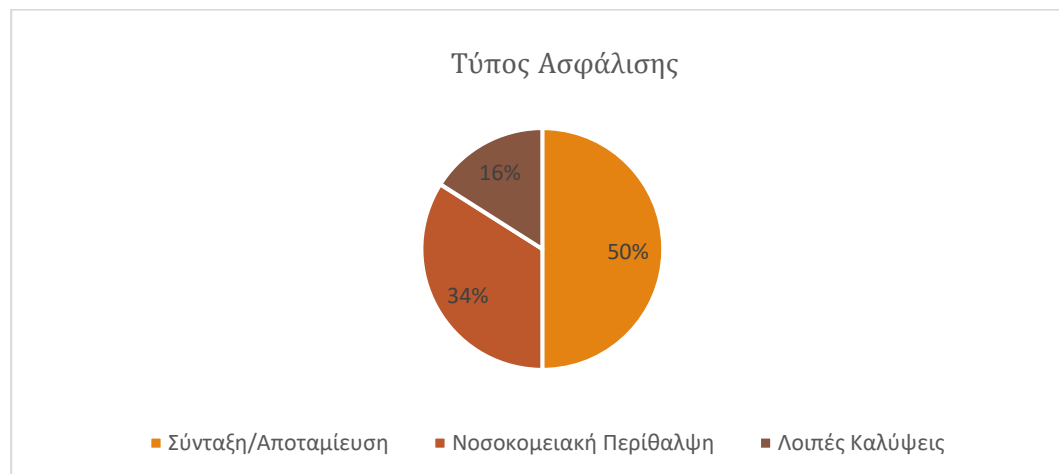
Η παραγωγή ασφαλιστρών στις ασφαλίσσεις Ζωής είναι 1,8 δις €. Η παραγωγή όσον αφορά τα προγράμματα κατανέμεται σε 76% ατομικά και 24% ομαδικά προγράμματα (Διάγραμμα 4.4). Ως προς τον τύπο ασφάλισης 50% καταλαμβάνουν τα προγράμματα σύνταξης και αποταμίευσης, 34% η νοσοκομειακή περίθαλψη και 16% οι λοιπές καλύψεις (Διάγραμμα 4.5). Και ως προς το κανάλι διανομής 31% προέρχεται μέσα από συνεργασία με τράπεζες (bancassurance), 60% από δίκτυα διαμεσολαβούντων και μόλις 9% απευθείας από τις ασφαλιστικές εταιρείες (Διάγραμμα 4.6).

#### **Διάγραμμα 4.4**



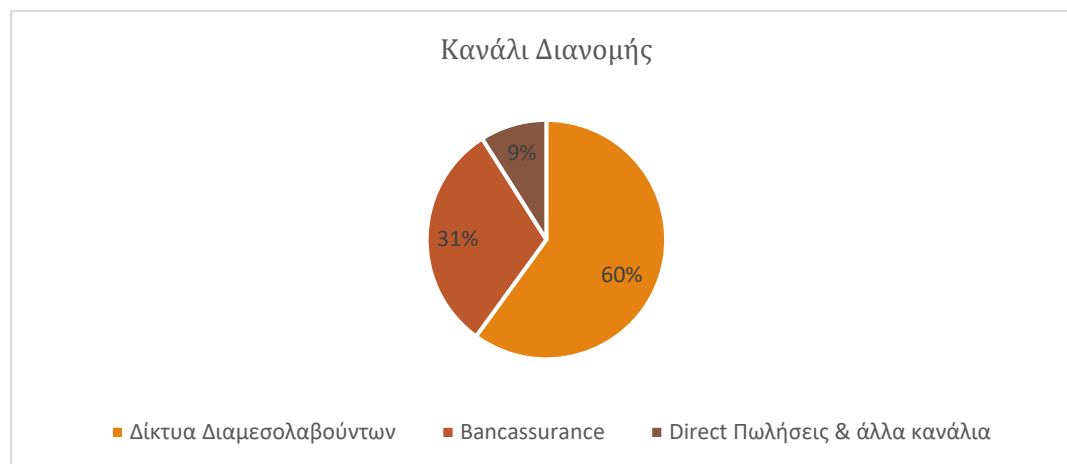
(Πηγή: [www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf](http://www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf))

#### Διάγραμμα 4.5



(Πηγή: [www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf](http://www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf))

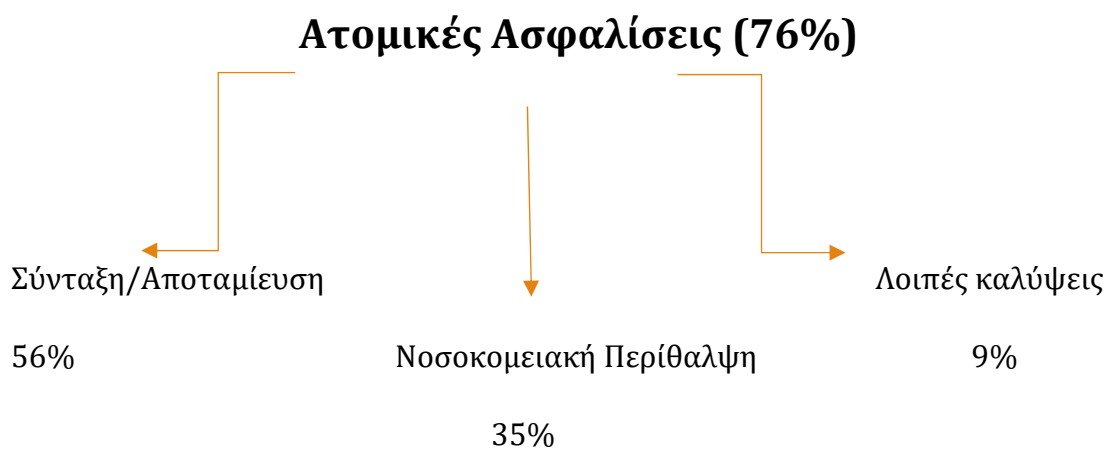
#### Διάγραμμα 4.6



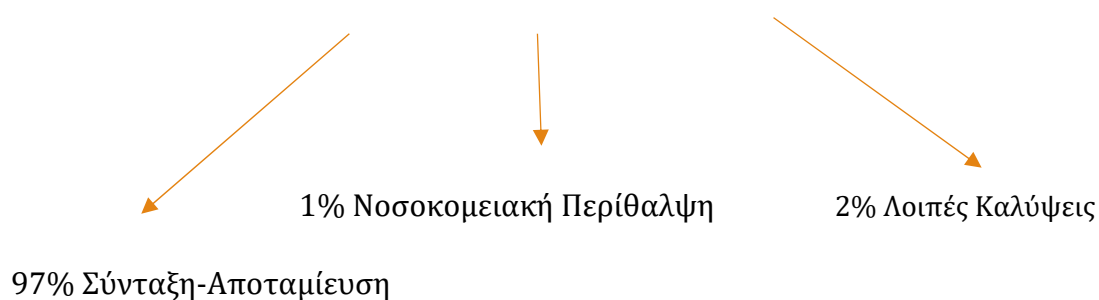
(Πηγή: [www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf](http://www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf))

Αναλυτικότερα, στις ατομικές ασφαλίσειες ζωής το bancassurance έχει μερίδιο αγοράς 30% ενώ στις ομαδικές ασφαλίσειες ζωής 33%. Στις ατομικές ασφαλίσειες το 97% κατέχουν προγράμματα σύνταξης-αποταμίευσης ενώ στις ομαδικές ασφαλίσειες το ποσοστό bancassurance προέρχεται κατά 54% από προγράμματα ασφάλισης δανειοληπτών. Παρακάτω παρατίθεται αναλυτική σχηματική απεικόνιση (Σχήμα 1 & 2).

## Σχήμα 1

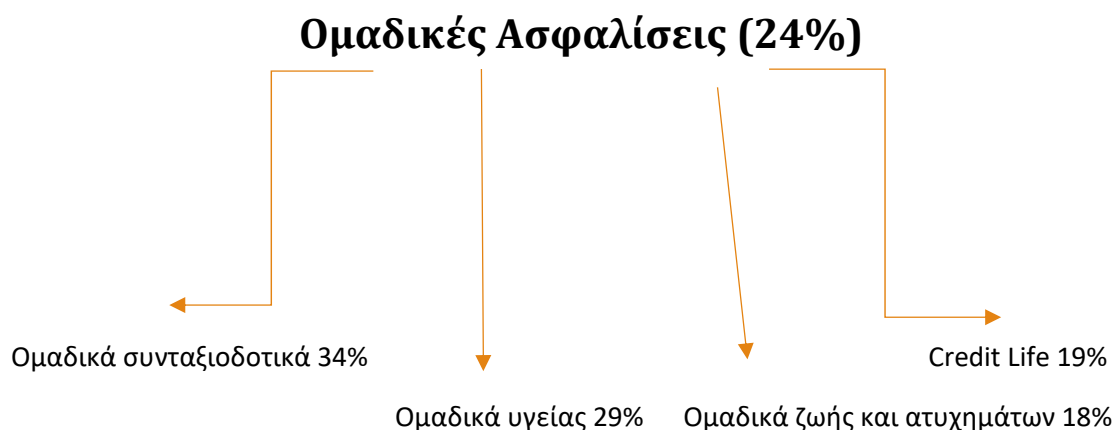


Στις ατομικές ασφαλίσεις το **bancassurance** έχει ποσοστό συμμετοχής **30%** και προέρχεται από τα εξής:

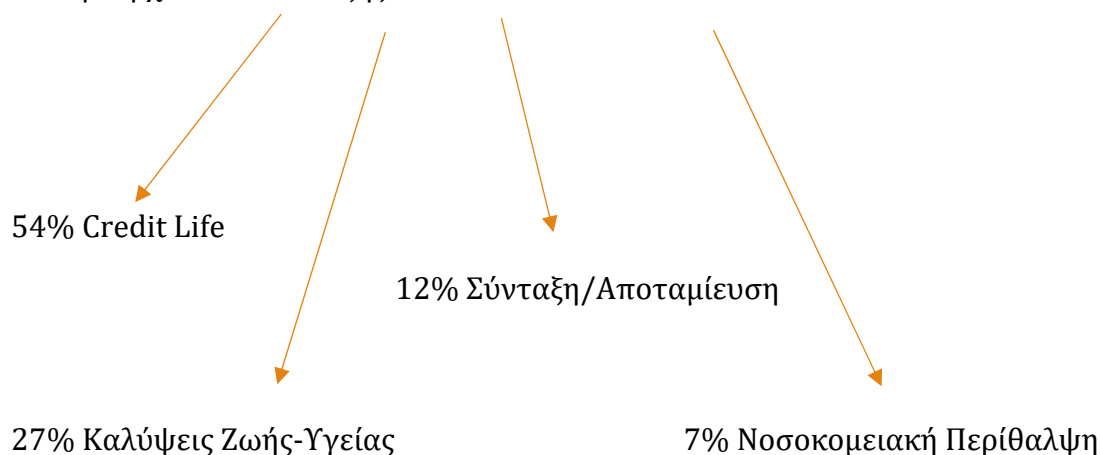


(Πηγή: [www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf](http://www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf))

## Σχήμα 2



Στις ομαδικές ασφαλίσσεις το **bancassurance** έχει ποσοστό συμμετοχής **33%** και προέρχεται από τα εξής:



(Πηγή: [www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf](http://www.eaee.gr/sites/default/files/lifestats2015.pdf))

## 4.11 Διείσδυση του bancassurance στην Ευρώπη<sup>20</sup>

Στην Ευρώπη για το 2014 το bancassurance αποτελεί κυρίαρχο κανάλι διανομής στις ασφαλίσσεις ζωής. Όσον αφορά τις 4 μεγαλύτερες αγορές της Ευρώπης (Ιταλία, Γαλλία, Ηνωμένο Βασίλειο και Γερμανία) πολλά προϊόντα ασφαλίσεων ζωής πουλήθηκαν μέσω bancassurance όπως, στην Ιταλία το 79% των ακαθάριστων εγγεγραμμένων ασφαλιστρών, στη Γαλλία το 64%, ενώ αντίθετα στο Ηνωμένο Βασίλειο και τη Γερμανία τα περισσότερα συμβόλαια ασφάλισης ζωής πουλήθηκαν μέσω πρακτόρων και μεσιτών.

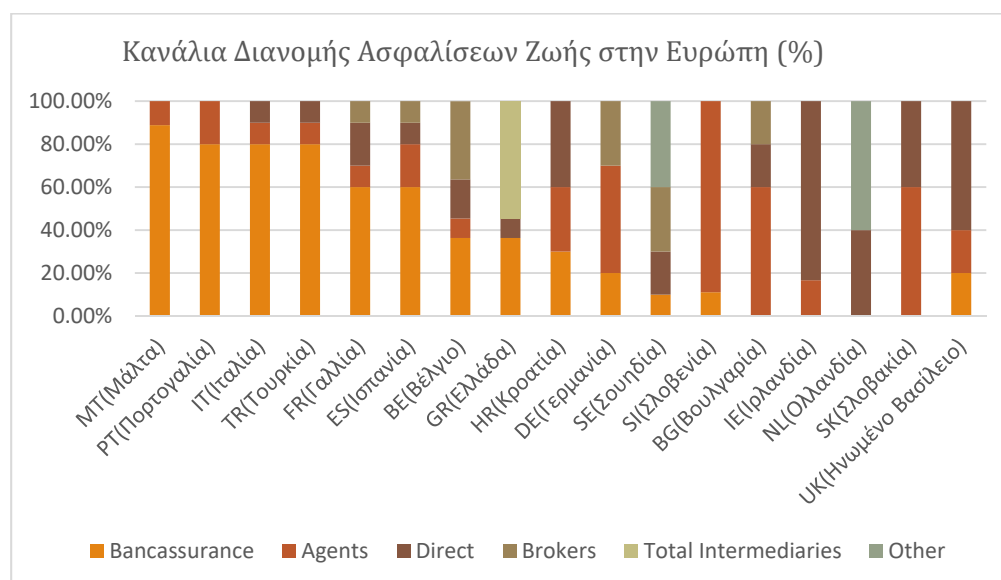
Στις υπόλοιπες μικρότερες ευρωπαϊκές αγορές που κυριαρχεί το bancassurance είναι στη Μάλτα με 82%, στην Πορτογαλία 80%, στην Τουρκία 79% και στην Ισπανία με 63%. Στη Βουλγαρία κυρίαρχο κανάλι είναι οι πράκτορες/μεσίτες με ποσοστό 85%. Οι πράκτορες είναι το κυρίαρχο κανάλι διανομής ασφαλίσεων ζωής σε Σλοβενία (82%) και Σλοβακία (63%). Αναλυτικότερα στο Διάγραμμα 4.7

<sup>20</sup> [www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu)



παρατίθενται τα ποσοστά των καναλιών διανομής σε ασφαλίσεις ζωής στην Ευρώπη.

#### Διάγραμμα 4.7



(Πηγή: [www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu))

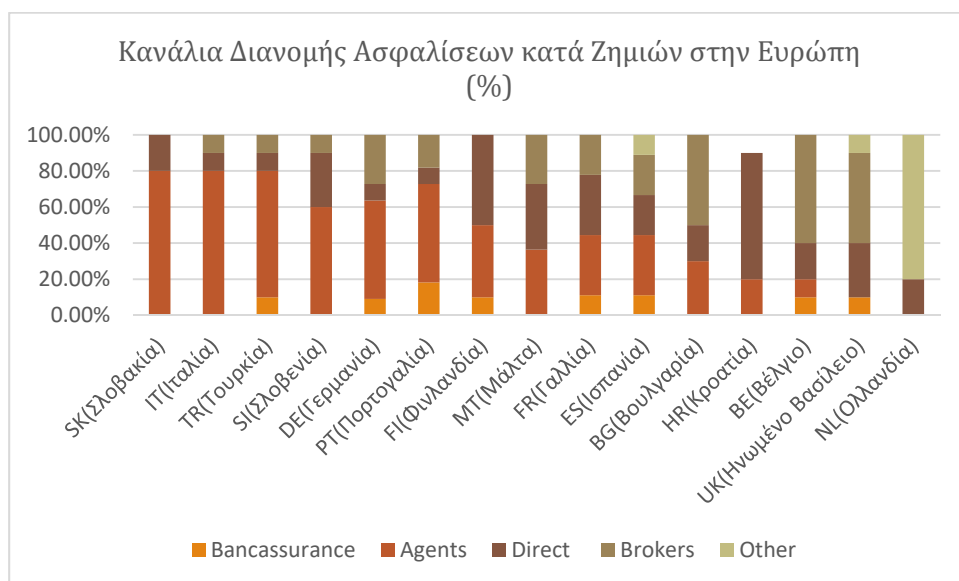
#### Σημειώσεις:

- Για την Ολλανδία και τη Σλοβακία, οι πράκτορες υπολογίζονται μαζί με τους μεσίτες
- Μέγεθος δείγματος (ως ποσοστό των συνολικών ασφαλίσεων): 68%
- Για τη Γερμανία και τη Σουηδία, τα νούμερα αναφέρονται σε νέες επιχειρήσεις
- Για την Ελλάδα δεν υπάρχουν διαχωρισμοί μεταξύ των μεσαζόντων
- Για την Ολλανδία δεν υπάρχει διαχωρισμός ανάμεσα στα indirect κανάλια διανομής
- Για τη Σλοβενία τα δεδομένα προέρχονται μόνο από SZZ μέλη. Καταστήματα επιχειρήσεων από EU/EEA χώρες και FOS εξαιρούνται.

Όσον αφορά τις ασφαλίσεις κατά ζημιών στην Ευρώπη για το 2014 κυρίαρχο κανάλι διανομής ασφαλίσεων είναι οι πράκτορες και οι μεσίτες. Στη Σλοβακία επικρατούν οι πράκτορες με 80%, στην Ιταλία 79%, Τουρκία 66%, Σλοβενία 62%, Γερμανία 58% και Πορτογαλία με 56%. Σε Βέλγιο και Βουλγαρία επικρατούν οι μεσίτες ασφαλίσεων με 61% και 50% αντίστοιχα. Σε αντίθεση

η Κροατία είχε τη μεγαλύτερη αναλογία ασφαλίσεων ζημιών που πουλήθηκαν μέσω direct writing σε ποσοστό 70%. Στο Διάγραμμα 4.8 απεικονίζονται τα ποσοστά των καναλιών διανομής ασφαλίσεων κατά ζημιών ανά την Ευρώπη.

**Διάγραμμα 4.8**



(Πηγή: [www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu))

**Σημειώσεις:**

- Μέγεθος δείγματος (ως ποσοστό συνολικών ασφαλιστρών): 53%
- Για την Ολλανδία δεν υπάρχει διαχωρισμός ανάμεσα στα indirect κανάλια διανομής
- Για τη Σλοβενία τα δεδομένα προέρχονται μόνο από SZZ μέλη. Καταστήματα επιχειρήσεων από EU/EEA χώρες και FOS εξαιρούνται.

## 4.12 Οφέλη από τη λειτουργία του bancassurance για τις τράπεζες

Οι τράπεζες προσβλέπουν σε σημαντικά οφέλη μέσω της ανάπτυξης εργασιών bancassurance, τα οποία είναι τα παρακάτω:

- Εξασφαλίζουν σημαντικά ποσά από προμήθειες. Το bancassurance αποτελεί εξαιρετική πηγή δημιουργίας προμηθειών. Και είναι ευνόητο ότι οι τράπεζες ενδιαφέρονται για νέες πηγές εσόδων καθώς έχουν συρρικνωθεί τα έντοκα έσοδά τους λόγω απομόχλευσης της αγοράς.
- Ενισχύουν τις πωλήσεις τους και κατά συνέπεια την ανταγωνιστικότητά τους. Ο έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζών επιτάσσει την είσοδο νέων και διαφοροποιημένων προϊόντων στην τραπεζική αγορά έτσι ώστε να επιτύχει το cross selling, δηλαδή ο πελάτης να έχει όσο το δυνατόν περισσότερα προϊόντα σε μια συγκεκριμένη τράπεζα ώστε να μη μπορεί εύκολα να «φύγει». Και το bancassurance δίνει τη δυνατότητα αυτή.
- Οι ασφαλιστικές καλύψεις τους επιτρέπουν να μειώσουν τα επισφαλή δάνειά τους αλλά και τα δεσμευμένα κεφάλαιά τους. Οι τράπεζες εξασφαλίζουν τις δανειακές απαιτήσεις τους μέσα από τις ειδικές ασφαλιστικές καλύψεις που παρέχονται στους δανειολήπτες.
- Έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν ασφαλιστικά προγράμματα ακόμα και ως εγγυήσεις για χορήγηση δανείων. Η χορήγηση δανείων στις τράπεζες γίνεται πλέον με πολύ σχολαστικό έλεγχο της οικονομικής κατάστασης του δανειζόμενου και η παροχή ασφαλιστικής κάλυψης αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση σε κάποιες περιπτώσεις για τη διασφάλιση του κινδύνου.
- Έχουν την κοινωνική και ηθική ικανοποίηση ότι παρέχουν ασφάλεια στους πελάτες τους και τις οικογένειές τους, η οποία εκφράζεται είτε με την αγορά ενός προγράμματος εγγυημένης σύνταξης είτε με την

αποπληρωμή του δανείου τους σε περίπτωση θανάτου ή σημαντικού προβλήματος υγείας του δανειολήπτη.

# Κεφάλαιο 5

## Τραπεζικό Μάρκετινγκ και Τεχνικές Πωλήσεων

### 5.1 Τραπεζικό Μάρκετινγκ

Στα πλαίσια της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης και της ανταγωνιστικότητας που διέπει τον σύγχρονο τραπεζικό χώρο, ο πελάτης βρίσκεται στο επίκεντρο σχεδιασμού των προϊόντων και των διαδικασιών. Βασικός στόχος του τραπεζικού μάρκετινγκ είναι η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη. Και τί προϋποθέτει η ποιοτική εξυπηρέτηση? Προσωπική στάση και συμπεριφορά σε συνδυασμό με πελατοκεντρικά συστήματα και διαδικασίες. Κάποτε ήταν αρκετό η τράπεζα να καλύπτει τις ανάγκες του πελάτη. Σήμερα, το κλειδί της καλής εξυπηρέτησης του πελάτη είναι να ξεπερνιούνται οι προσδοκίες του.

Οι στόχοι της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών:

- Να προσαρμόζονται τα προϊόντα στον πελάτη
- Να δημιουργείται αξία για τα χρήματα του πελάτη
- Να βοηθούνται οι πελάτες ώστε να κάνουν σωστές επιλογές που θα ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους
- Να διασφαλίζονται ενθουσιασμένοι πελάτες που θα ξαναέρθουν και θα συστήσουν το συγκεκριμένο τραπεζικό κατάστημα και σε άλλους (διαφήμιση).

Λόγω αλλαγών στον τραπεζικό κλάδο σε παγκόσμιο επίπεδο, η λειτουργία του μάρκετινγκ έχει αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία. Η πρόοδος της τεχνολογίας έχει βελτιώσει κατά πολύ την καταγραφή πελατειακών πληροφοριών, ενώ η νομοθετική απελευθέρωση έχει οξύνει τον ανταγωνισμό όχι μόνο ανάμεσα στις τράπεζες αλλά και μεταξύ μη τραπεζικών ιδρυμάτων. Μέχρι πρόσφατα, οι κανονισμοί επέβαλαν περιορισμούς στα επίπεδα τιμολόγησης, τη διανομή και τα ειδικά χαρακτηριστικά των προσφερόμενων υπηρεσιών. Τα εμπόδια όμως εισόδου νέων επιχειρήσεων στις αγορές έχουν μειωθεί σημαντικά ενώ την ίδια στιγμή η απελευθέρωση του κλάδου έχει οδηγήσει σε μείωση των τιμών και των κερδών των τραπεζικών ιδρυμάτων. Επιπλέον, οι τραπεζικές συναλλαγές χαρακτηρίζονται πλέον από μια αύξηση στον όγκο, στη διασπορά, στην τοποθεσία, στον τύπο και στην ποιότητά τους. *(Παυλάκης, 2000)*

Ο σημερινός πελάτης είναι καλύτερα ενημερωμένος απ' ότι ήταν στο παρελθόν, πιο απαιτητικός, έχει πολλές εναλλακτικές προτάσεις, βομβαρδίζεται από προσφορές τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων και έχει τη δυνατότητα να επιλέξει την τράπεζα που θα συνεργαστεί και θα εξυπηρετεί τις καθημερινές του συναλλαγές. Η ικανοποίηση του πελάτη σε μακροπρόθεσμη βάση θα τον διατηρήσει σαν πελάτη. Μέσω του εντοπισμού των κατάλληλων τμημάτων στην αγορά και την εφαρμογή των ανάλογων για κάθε τμήμα αποφάσεων μίγματος μάρκετινγκ (τιμή, διανομή, υπηρεσία, προώθηση) οι τράπεζες θα καταφέρουν να προσελκύσουν νέους πελάτες και να ενισχύσουν τη διατήρηση των ήδη υπάρχοντων. Η τιμή του προϊόντος πρέπει να είναι ανάλογη της αντιλαμβανόμενης αξίας ενώ τα μέσα διανομής θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ώστε να επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο ικανοποίησης. Λόγω έντονου ανταγωνισμού στις μέρες μας, οι τράπεζες αντιμετωπίζουν περισσότερα προβλήματα στην προώθηση των προϊόντων τους και η στρατηγική διανομής αποτελεί θεμέλιο λίθο για τη βελτίωση της εικόνας τους και για την προσπάθεια να προβάλουν ένα μοναδικό προφίλ.

Παρακάτω θα δούμε τις τεχνικές που έχουν υιοθετήσει οι τράπεζες προκειμένου να πετύχουν στην προώθηση και πώληση των ασφαλιστικών τους προϊόντων.

## 5.2 Τεχνικές Πωλήσεων

Πρωταρχικό στάδιο στην πώληση αποτελεί η **αναγνώριση των αναγκών του πελάτη**. Για να κερδηθεί η προσοχή του πελάτη, ανεξάρτητα από τί πουλά ο υπάλληλος, θα πρέπει να το πουλά με τέτοιο τρόπο ώστε να προκαλείται το ενδιαφέρον του. Η πρόκληση του ενδιαφέροντος του πελάτη συνδυάζεται με την κάλυψη τυχόν ανικανοποίητων αναγκών. Οι ανθρώπινες ανάγκες είναι ακόρεστες, δε μπορεί να ισχυριστεί κανείς ότι τις έχει καλύψει όλες, γιατί διαρκώς γεννιούνται νέες. Διακρίνουμε τις φυσιολογικές ανάγκες, τις ανάγκες εξασφάλισης, κοινωνικής συμμετοχής και δράσης, εκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης. Στις ανάγκες της εξασφάλισης για παράδειγμα βρίσκεται η ανάγκη του ατόμου να προφυλαχτεί από φυσικούς και ψυχολογικούς κινδύνους, προχωρώντας για παράδειγμα σε ασφάλεια ζωής ή κατοικίας ή προσωπικού ατυχήματος.

Προϋπόθεση για τη διερεύνηση των αναγκών του πελάτη είναι η **ορθή επικοινωνία μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών**, η οποία στηρίζεται στην ενεργητική ακρόαση και στη χρήση ερωτήσεων. Ακούγοντας ενεργητικά ο υπάλληλος, θα είναι σε θέση να αποκωδικοποιήσει πλήρως και με ακρίβεια τα λόγια και τις χειρονομίες των πελατών, που βρίθουν ενδείξεων ως προς τις ανάγκες και τις ελλείψεις τους. Επιπλέον η χρήση ερωτήσεων, θα βοηθήσει στην περαιτέρω αποκρυπτογράφηση του προφίλ του πελάτη. Έτσι γίνεται πιο εύκολη η συλλογή πληροφοριών προκειμένου να βρεθεί το κατάλληλο προϊόν για την κάθε ανάγκη. Βασικός προσανατολισμός του πωλητή, πέραν της επίτευξης του δικού του στόχου, πρέπει να είναι το συμφέρον του πελάτη. Η ανάπτυξη καλής επικοινωνιακής σχέσης με τον πελάτη τον μετατρέπει σε πρόθυμο συνομιλητή στα θέματα που πιθανόν θα απασχολήσουν τη διαπραγμάτευση ή σ' εκείνα που αφορούν στο κλείσιμο της συμφωνίας.

Ανεξάρτητα από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που θα προσελκύσουν το ενδιαφέρον του αγοραστή-πελάτη ή όχι, πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η **συμπεριφορά του πωλητή**. Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει

καταρχήν ένας τραπεζικός υπάλληλος στην περίπτωση μας, για να δείξει ότι ενδιαφέρεται για τον πελάτη του είναι η θετική στάση και συμπεριφορά, η ευαισθησία προς τις ανάγκες του και η θέλησή του να φανεί χρήσιμος.

Η σωστή συμπεριφορά του πωλητή πρέπει να χαρακτηρίζεται από ευγένεια, προθυμία, ενδιαφέρον και χαμόγελο. Η συμπεριφορά κρύβει μεγάλη δύναμη που μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο θετικά όσο και αρνητικά. Στοιχεία που φανερώνουν τη θετική στάση του πωλητή απέναντι στον πελάτη αποτελούν η εμφάνιση, η στάση/συμπεριφορά, ο ήχος-τόνος της φωνής και η γλώσσα του σώματος.

Σε οποιονδήποτε χώρο και αν βρεθεί κάποιος και θέλει να εξυπηρετηθεί, είτε είναι τράπεζα είτε εμπορικό κατάστημα, ο ανθρώπινος παράγοντας είναι εκείνος που παίζει τον πρώτο ρόλο. Είναι γεγονός ότι οι άνθρωποι ανταποκρίνονται θετικά όταν βρίσκονται σε καταστάσεις που τους κάνουν να αισθάνονται ευχάριστα. Η σωστή μεταχείριση του πελάτη είναι ταυτόσημη με την αποτελεσματική εργασία και κάτι περισσότερο. Έχει σημασία για τον πελάτη να αισθάνεται καλοδεχούμενος, να νιώθει οικεία και να απολαμβάνει εκτίμησης όταν έρχεται σε επαφή με το προσωπικό της τράπεζας.

Ένα κύριο στοιχείο κατά τη διαδικασία της πώλησης εκτός από τα ανωτέρω είναι και η **πολύ καλή γνώση** απ' τη μεριά του πωλητή, είτε είναι ταμίας στην τράπεζα είτε στέλεχος σε κάποια άλλη θέση, **των προϊόντων της τράπεζας**. Δεν μπορεί να γίνει καμιά πώληση δίχως ο πωλητής να είναι γνώστης των λεπτομερειών του προϊόντος που στοχεύει και δίχως να είναι σε θέση να ανταποκριθεί σε κάποια ενδεχόμενη απορία του πελάτη.

Κατά τη διαδικασία της πώλησης ο πωλητής μπορεί να έρθει αντιμέτωπος με **αντιρρήσεις και παράπονα** απ' τη μεριά του πελάτη. Αυτά διαχειρίζονται ως εξής: ο πωλητής οφείλει να ακούσει με συμπάθεια τα παράπονα του πελάτη, να δείξει ότι συμμερίζεται τις ανησυχίες του σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετώπισε και να τον καθησυχάσει λέγοντάς του ότι θα κάνει οτιδήποτε απαιτείται στα πλαίσια της δικαιοδοσίας του για να διορθώσει την κατάσταση το ταχύτερο δυνατόν.



Τέλος, και εφόσον η πώληση επιτευχθεί, δεν τελειώνει με το κλείσιμο της συμφωνίας. Ο πωλητής γνωρίζει ότι ο κάθε πελάτης είναι πηγή για νέες εργασίες. Γνωρίζει επίσης ότι η δημιουργία πελατών είναι πολύ πιο σημαντική από αυτή καθαυτή την πώληση. Κατά συνέπεια, είναι απαραίτητο και μετά την πώληση να βρίσκεται συνεχώς σε **επαφή με τον πελάτη**. Οι επαφές με τον πελάτη δεν είναι ανάγκη να γίνονται πάντα πρόσωπο με πρόσωπο, αλλά μπορούν και με τηλεφωνήματα, κάρτες, επιστολές κτλ. Έτσι χτίζεται η εμπιστοσύνη, και η εμπιστοσύνη είναι απαραίτητη προϋπόθεση για περισσότερες πωλήσεις, το λεγόμενο cross-selling.

## Κεφάλαιο 6

# Η Περίπτωση της Τράπεζας Πειραιώς

### 6.1 Ιστορική Αναδρομή της Τράπεζας Πειραιώς<sup>21</sup>

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916 και μετά από δύο χρόνια οι μετοχές της εισάγονται στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Το 1963 εντάσσεται στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος και κατόπιν το 1975 περνά υπό τον κρατικό έλεγχο έως το 1991, έτους ιδιωτικοποίησής της. Το 1993 ιδρύονται οι θυγατρικές Πειραιώς Leasing, Πειραιώς ΑΕΔΑΚ και Πειραιώς Ασφαλιστική Πρακτορειακή. Κατά την διετία 1997-1999 προχωρά στην εξαγορά διαφόρων τραπεζών στην Ελλάδα όπως η Chase Manhattan Bank, η Τράπεζα Μακεδονίας-Θράκης, η Credit Lyonnais Hellas, η Xiosbank και η National Westminster. Συμφωνείται επίσης η εξαγορά της Pater Credit Bank στη Ρουμανία, η οποία μετονομάστηκε στη σημερινή θυγατρική Piraeus Bank of Roumania.

Το έτος 2000 ολοκληρώνεται η «πρώτη» ηλεκτρονική τραπεζική πλατφόρμα με την ονομασία winbank και παράλληλα ενισχύεται η οικονομική θέση της Τράπεζας Πειραιώς από την ενοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων της Τράπεζας Χίου και της Μακεδονίας-Θράκης. Τον Ιανουάριο 2002, ξεκινά η

---

<sup>21</sup> [www.piraeusbankgroup.com](http://www.piraeusbankgroup.com)

στρατηγική συνεργασία της με την ING, τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό όμιλο στις ασφαλίσσεις ζωής και υγείας γεγονός που σηματοδοτεί την είσοδό της στον τομέα των τραπεζοασφαλειών (bancassurance). Το Δεκέμβριο του 2003 ολοκληρώνεται και η απορρόφηση της ETBA Bank από την Τράπεζα Πειραιώς. Το διάστημα 2005-2008 επεκτείνει τη δραστηριότητά της στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου. Το 2010 συνάπτει συμφωνία με τον Όμιλο της Ergo Hellas στον κλάδο των γενικών ασφαλίσεων με ορίζοντα 10 ετών.

Τα έτη 2009-2011 χαρακτηρίζονται από την ύφεση της οικονομικής δραστηριότητας λόγω της οικονομικής κρίσης που έχει πλήξει τη χώρα μας. Την τριετία 2012-2015 ολοκληρώνεται άλλος ένας κύκλος συγχωνεύσεων με την απορρόφηση της Αγροτικής Τράπεζας («υγιές τμήμα»-επιλεγμένα στοιχεία Ενεργητικού και Παθητικού), της Γενικής Τράπεζας, της Τράπεζας Κύπρου, της Popular Bank of Cyprus, της Ελληνικής Τράπεζας, της Millennium Bank, και τέλος της Πανελληνίας («υγιές τμήμα»).

## 6.2 Η σημερινή παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς<sup>22</sup>

Η Τράπεζα Πειραιώς στις μέρες μας, διαθέτει τεχνογνωσία στον χώρο των μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων, στον αγροτικό τομέα ύστερα από την συγχώνευση με την ATEbank, στην καταναλωτική και στεγαστική πίστη, στην Πράσινη Τραπεζική (Green Banking), στην παροχή υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς και επενδυτικής τραπεζικής και στην αγορά της χρηματοδοτικής μίσθωσης.

Το συνολικό ενεργητικό του ομίλου, στις 30 Σεπτεμβρίου 2016, είναι 82,2 δις, τα δάνεια μετά από προβλέψεις 48,3 δις και οι καταθέσεις 39,3 δις. Έχει σημαντική θέση στην ελληνική αγορά με μερίδιο αγοράς 30% στα δάνεια και 27% στις καταθέσεις. Αριθμεί στην Ελλάδα 671 καταστήματα και στο εξωτερικό 260. Συγκεκριμένα στο εξωτερικό, ο Όμιλος δραστηριοποιείται σε Ρουμανία, Βουλγαρία, Αλβανία, Σερβία, Ουκρανία και διαθέτει από ένα κατάστημα σε

---

<sup>22</sup> [www.piraeusbankgroup.com](http://www.piraeusbankgroup.com)

Λονδίνο και Φρανκφούρτη. Απασχολεί 18,5 χιλιάδες υπαλλήλους και εξυπηρετεί περί τα 5,6 εκατομμύρια πελάτες.

## 6.3 Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα Τράπεζας Πειραιώς<sup>23</sup>

Στη συγκεκριμένη υποενότητα θα αναλύσουμε τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς που είναι σε ισχύ τον Απρίλιο του 2017. Θα τα χωρίσουμε σε Ζωής-Υγείας και Γενικών Ασφαλίσεων.

### Προϊόντα Ζωής-Υγείας

#### *1. Λύσεις Υγείας Gold της NN Hellas*

Είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα υγείας που παρέχει πρωτοβάθμιες και δευτεροβάθμιες υπηρεσίες υγείας. Βάση του είναι η νοσοκομειακή περίθαλψη αλλά μπορεί (προαιρετικά) να συνδυαστεί και με πακέτο διαγνωστικών εξετάσεων (Πρωτοβάθμια Περίθαλψη) σε ένα από τα δύο συνεργαζόμενα ιατρικά κέντρα Euromedica και Βιοϊατρική. Το ετήσιο όριο κάλυψης ορίζεται στα 500000 ευρώ σε Β' θέση νοσηλείας, με μέγιστο ποσό συμμετοχής του πελάτη 1500 ευρώ ανά έτος. Η διάρκεια του συμβολαίου είναι ετήσια. Η ηλικία του ασφαλισμένου είναι 3 μηνών-65 ετών ενώ η ηλικία του λήπτη της ασφάλισης 18-99 ετών. Το ποσό των ασφαλιστρών διαμορφώνεται ανάλογα με την ηλικία του ασφαλισμένου και το πακέτο καλύψεων που θα επιλεγεί. Κάθε έτος προβλέπεται αναπροσαρμογή. Καλύπτονται: νοσηλεία σε ιδιωτικό και δημόσιο νοσοκομείο στην Ελλάδα και στο εξωτερικό καθώς και εξετάσεις, επεμβάσεις και θεραπείες χωρίς νοσηλεία. Διαθέτει επίσης υπηρεσία επείγουσας μεταφοράς ασθενούς στην Ελλάδα μέσω της εταιρείας Greek Flying Doctors Club Ltd.

Ενδεικτικά τα ασφάλιστρα έχουν ως εξής:

---

<sup>23</sup> [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

Ηλικία Ασφαλισμένου (Έτη)	Ετήσια καθαρά ασφάλιστρα (ευρώ)	Μηνιαία καθαρά ασφάλιστρα (ευρώ)
0	266,75	22,23
10	283,20	23,60
20	322,86	26,90
30	389,71	32,48
40	475,06	39,59
50	689,73	57,48
60	1097	91,42
65	1400,08	116,67

Για το πακέτο Πρωτοβάθμιας Φροντίδας και Πρόληψης τα μικτά ετήσια ασφάλιστρα ανέρχονται στα 178,83 ευρώ ανεξαρτήτως ηλικίας ασφαλισμένου.

## **2. Προστασία Ζωής της NN Hellas**

Είναι πρόγραμμα κατά το οποίο, σε περίπτωση που επέλθει θάνατος του ασφαλισμένου από ατύχημα ή ασθένεια μέσα στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα ισχύος του ασφαλιστηρίου, παρέχει το ασφαλισμένο κεφάλαιο στους δικαιούχους. Η ηλικία του ασφαλισμένου 18-60 ετών και η ηλικία του λήπτη 18-99 ετών. Η διάρκεια είναι 10 έως 52 χρόνια και το min ασφαλισμένο κεφάλαιο 3.000 ευρώ. Αποσκοπεί στη διατήρηση του βιοτικού επιπέδου της οικογένειας και στην κάλυψη δανειακών υποχρεώσεων σε περίπτωση θανάτου. Τα ασφάλιστρα κυμαίνονται ανάλογα με τη διάρκεια και το κεφάλαιο και αυξάνονται όσο αυξάνεται η ηλικία του ασφαλισμένου.

Ενδεικτικά:

Ασφαλιζόμενο Κεφάλαιο	Μηνιαίο Ασφάλιστρο
30.000	7,98
40.000	9,49
50.000	10,99
75.000	14,77

100.000	18,54
150.000	26,08
200.000	33,62

### **3. Smart Plan και Smart Plan Junior της NN Hellas**

Είναι ασφαλιστικό πρόγραμμα με το οποίο ο πελάτης μπορεί να δημιουργήσει ένα εγγυημένο κεφάλαιο στη λήξη, με συστηματικές καταβολές ανάλογα με τον τρόπο που τον εξυπηρετεί, για την κάλυψη των δικών του μελλοντικών αναγκών αλλά και των μελών της οικογενείας του. Το ελάχιστο ποσό ασφαλίσεων ανέρχεται σε 84 ευρώ το μήνα με ετήσιο όριο κάλυψης 1000-4000 ευρώ. Υπάρχει και η δυνατότητα έκτακτων καταβολών 3000-20000 ευρώ ανά έτος.

Επιπλέον, συνδέεται με επενδύσεις και δίνει την προοπτική αποδόσεων σε περίπτωση ανόδου των αγορών. Τα διαθέσιμα κεφάλαια τοποθετούνται σε Χαρτοφυλάκια ΟΣΕΚΑ και Επενδύσεις Σταθερού Εισοδήματος σύμφωνα με την επενδυτική στρατηγική της NN χωρίς να απαιτείται η παρακολούθηση από τον πελάτη. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει έναν μηχανισμό κατοχύρωσης τυχόν κερδών του Προσωπικού Λογαριασμού του πελάτη, ανεξάρτητα με την απόδοσή του στα επόμενα έτη. Δηλαδή το Εγγυημένο Κεφάλαιο Λήξης μπορεί να περιλαμβάνει ένα επιπλέον ποσό, προϊόν Απόδοσης, πέραν του συνόλου των ασφαλίσεων που έχουν καταβληθεί. Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα ρευστοποίησης ανά πάσα στιγμή. Η διάρκεια του προγράμματος είναι 15-25 χρόνια. Η ηλικία ασφαλισμένου είναι 0-18 ετών και λήπτη 18-65 ετών για το Smart Plan Junior ενώ 18-65 ασφαλισμένου και λήπτη για το Smart Plan.

Στη λήξη του προγράμματος καταβάλλεται το μεγαλύτερο μεταξύ της Αξίας του Προσωπικού Λογαριασμού του πελάτη, εκείνη τη δεδομένη στιγμή, και του Εγγυημένου Κεφαλαίου Λήξης.

### **4. Smart Premium της NN Hellas**

Είναι πρόγραμμα εφάπαξ καταβολής κεφαλαίου και συνδέεται με επενδύσεις παρέχοντας καθημερινή εγγύηση που ισούται με το 85% της μέγιστης Αξίας του Προσωπικού Λογαριασμού του πελάτη(Εγγυημένο Κεφάλαιο Προγράμματος).

Επιπλέον υπάρχει η προοπτική αποδόσεων. Τα όρια εφάπαξ ασφαλιστρού είναι 10.000-100.000 ευρώ και 5.000-20.000 ευρώ τα όρια της έκτακτης καταβολής αντίστοιχα. Η διάρκεια του προγράμματος είναι 15-25 χρόνια. Η ηλικία του ασφαλισμένου είναι 0-70 ετών ενώ η ηλικία του λήπτη 18-70.

Στη λήξη του προγράμματος καταβάλλεται το μεγαλύτερο μεταξύ της Αξίας του Προσωπικού Λογαριασμού- εκείνη τη δεδομένη στιγμή- και του Εγγυημένου Κεφαλαίου του Προγράμματος.

### **5. *Check up της NN Hellas***

Είναι πρόγραμμα εξωνοσοκομειακής περίθαλψης που αποσκοπεί στην ενίσχυση της πρόληψης της υγείας του πελάτη. Περιλαμβάνει ένα mini check up στον όμιλο της Euromedica, κεφάλαιο στήριξης ύψους 10.000 ευρώ σε περίπτωση απώλειας ζωής από ατύχημα, καθώς και εκπώσεις σε εξετάσεις και υπηρεσίες υγείας. Το κόστος είναι 18 ευρώ το χρόνο. Η ηλικία του ασφαλισμένου είναι 0-65 ετών και η ηλικία λήπτη 18-απεριόριστα.

### **6. *Πρόγραμμα Οδοντιατρικής Φροντίδας Dental Care της Metlife***

Παρέχει οικονομικό όφελος στις οδοντιατρικές πράξεις, βάσει προσυμφωνημένου τιμοκαταλόγου, μέσω του εξειδικευμένου συνεργαζόμενου Πανελλαδικού Δικτύου οδοντιάτρων και ορθοδοντικών του Ομίλου Υγεία. Πιο συγκεκριμένα καλύπτει το 80% των οδοντιατρικών πράξεων σε απεριόριστο αριθμό επισκέψεων και μέχρι εξαντλήσεως του ετησίου ορίου κάλυψης. Επιπλέον προσφέρει δωρεάν επιλεγμένες οδοντιατρικές υπηρεσίες ετησίως όπως έναν διαγνωστικό και ορθοδοντικό έλεγχο, ένα σφράγισμα, έναν καθαρισμό δοντιών κ.α. Το ετήσιο κόστος είναι 188,19 ευρώ για το ατομικό πρόγραμμα ενηλίκου και 135,91 για το παιδικό. Υπάρχουν και οικογενειακά πακέτα.

18-69 ετών είναι οι ηλικίες εισόδου στο πρόγραμμα για τους ενήλικες και για τα παιδιά 0-18 ετών (και έως 24 ετών ως καλυπτόμενα στο οικογενειακό πρόγραμμα).

### **7. *Extra Φροντίδα της Ergo***

Είναι πρόγραμμα καταβολής ημερήσιου επιδόματος (σε μετρητά) σε περίπτωση νοσηλείας σε ιδιωτικό ή δημόσιο νοσοκομείο εξαιτίας ατυχήματος ή ασθένειας. Παρέχει ημερήσιο επίδομα νοσηλείας και επίδομα ανάρρωσης που είναι τα βασικά επιδόματα καθώς και κάποια συμπληρωματικά (προαιρετικά) όπως χειρουργικό επίδομα και επίδομα σοβαρών ασθενειών. Επιπλέον το πρόγραμμα προσφέρει ασφάλεια ζωής 1000 ευρώ. Είναι ετησίως ανανεούμενο. Οι ηλικίες εισόδου είναι 3 μηνών-60 ετών. Τα ασφάλιστρα ξεκινούν από 99 ευρώ το χρόνο και διαμορφώνονται ανάλογα με το πακέτο που θα επιλέξει ο ασφαλισμένος. Ενδεικτικά τα επιδόματα έχουν ως εξής:

<b>ΒΑΣΙΚΑ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
Ημερήσιο Επίδομα Νοσηλείας μέχρι 120 μέρες	50ευρώ	75ευρώ
Ημερήσιο Επίδομα Ανάρρωσης μέχρι 10 μέρες	25ευρώ	37,5ευρώ

<b>ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ</b>	
Επίδομα Σοβαρών Ασθενειών	5000/7500/10000 ευρώ
Χειρουργικό Επίδομα	Έως 1000/2000/3000 ευρώ ανάλογα με τη βαρύτητα της επέμβασης

## **Προϊόντα Γενικών Ασφαλίσεων**

### **1. Ασφάλιση περιουσίας της Ergo**

Ασφαλίζεται το κτίριο ή το περιεχόμενο (ή και συνδυαστικά) της κύριας ή της δευτερεύουσας κατοικίας ή της επαγγελματικής στέγης. Απευθύνεται σε ιδιώτες ή επαγγελματίες ιδιοκτήτες. Καλύπτει τον κίνδυνο που πιθανόν να επέλθει λόγω σεισμού, πυρκαγιάς, κεραυνού, έκρηξης από κάθε αιτία, διάρρηξης σωληνώσεων,



πτώσης αεροσκαφών κ.ά. Η τιμολόγηση είναι ανάλογη της επιλογής του πακέτου ασφάλισης. Η διάρκεια είναι ετήσια και μηνιαία μόνο μέσω πιστωτικής κάρτας.

## **2. *My home content της Ergo***

Είναι ασφαλιστικό πρόγραμμα προστασίας αποκλειστικά του περιεχομένου της κατοικίας. Δηλαδή καλύπτει σε περίπτωση κλοπής, πυρκαγιάς, διάρρηξη σωληνώσεων, βραχυκύκλωμα, προσωπικό ατύχημα, οικογενειακή αστική ευθύνη, αστική ευθύνη για υλικές ζημιές συνεπεία καλυπτόμενου κινδύνου. Το κόστος του είναι 85 ευρώ το χρόνο και η διάρκειά του ετήσια.

## **3. *Πειραιώς secure wallet της Ergo***

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα ασφαλιστικό που καλύπτει την απώλεια ή κλοπή χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας της Τράπεζας Πειραιώς ενώ ταυτόχρονα προστατεύει τον πελάτη από την απώλεια ή κλοπή των προσωπικών του αντικειμένων όπως τα κλειδιά του σπιτιού ή αυτοκινήτου, την ταυτότητα, άδεια οδήγησης, κινητό τηλέφωνο κ.ά. Κοστίζει 25 ευρώ το έτος.

## **4. *Ασφάλιση Αυτοκινήτου της Ergo***

Παρέχονται 4 ασφαλιστικά πακέτα που προσφέρουν βασικές και ειδικές καλύψεις ώστε ο πελάτης να επιλέξει αυτό που ταιριάζει στις ανάγκες και τον προϋπολογισμό του. Η διάρκεια της ασφάλισης είναι 4 μήνες ή 6 μήνες ή 1 έτος.

## **5. *Πειραιώς Family Assistance της Interamerican***

Είναι πρόγραμμα που προσφέρει υπηρεσίες Άμεσης Ιατρικής Βοήθειας και καλύπτει κάθε επείγον περιστατικό υγείας συνεπεία ατυχήματος ή ασθένειας. Ειδικότερα προσφέρει συντονισμό και κάλυψη υγειονομικής μεταφοράς με ασθενοφόρο, ελικόπτερο ή οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο μεταφορικό μέσο χρειαστεί καθώς και ιατρικές συμβουλές και οδηγίες μέσω της Γραμμής Υγείας 1010. Κοστίζει 25 ευρώ το χρόνο και καλύπτει όλη την οικογένεια (και τέκνα ασφαλισμένου 1-18 ετών). Η ηλικία του ασφαλισμένου είναι 18-75 ετών.

## **6. *Αστική Ευθύνη Οικογενειάρχη, Επαγγελματία, Ιατρών, Φαρμακοποιών, Ενοικιαζόμενων Δωματίων- Ξενοδοχείων της Ergo***

Καλύπτεται κάθε πράξη, δραστηριότητα ή παράλειψη η οποία από αμέλεια μπορεί να προκαλέσει σωματική βλάβη ή υλική ζημιά σε τρίτο πρόσωπο. Ανάλογα με το επιλεγμένο πακέτο καλύψεων ορίζεται και το ασφάλιστρο. Η διάρκειά του είναι ετήσια.

### **7. Προσωπικό Ατύχημα της Ergo**

Πρόκειται για ασφαλιστικό πρόγραμμα που εξασφαλίζει εφάπαξ αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας ζωής, μόνιμης μερικής ή ολικής ανικανότητας από ατύχημα (βασικές καλύψεις). Προαιρετικά, καλύπτει πρόσκαιρη ανικανότητα για εργασία λόγω ατυχήματος ή ασθένειας, δαπάνες εξωνοσοκομειακής περίθαλψης λόγω ατυχήματος και επιπλέον παρέχει νοσοκομειακό επίδομα εξαιτίας ατυχήματος ή ασθένειας. 18-64 ετών είναι οι επιτρεπτές ηλικίες εισόδου στο πρόγραμμα. Τα ασφάλιστρα ξεκινούν από 25 ευρώ το χρόνο και διαμορφώνονται ανάλογα με το πακέτο κάλυψης. Η διάρκειά του ετήσια.

### **8. Πειραιώς Debit Card Benefit της Ergo**

Απευθύνεται στους κατόχους χρεωστικών καρτών και προσφέρει στον ασφαλισμένο μηνιαίο ασφάλισμα 200 ευρώ, σε περίπτωση που χρειαστεί να διακόψει προσωρινά την εργασία του λόγω Ακούσιας απώλειας εργασίας ή Προσωρινής ανικανότητας από ασθένεια ή ατύχημα ή νοσοκομειακής περίθαλψης από ασθένεια ή ατύχημα. Για να μπορέσει να ασφαλιστεί κάποιος πρέπει να είναι ενεργός εργαζόμενος και να έχει δηλώσει καλή κατάσταση υγείας. Το ετήσιο κόστος είναι 34 ευρώ και η ηλικία του ασφαλισμένου 18-65 ετών.

### **9. Πειραιώς Credit Card Benefit της Ergo**

Απευθύνεται στους εργαζόμενους κατόχους πιστωτικών καρτών και εξασφαλίζει στον ασφαλισμένο ένα μηνιαίο επίδομα για τη συνέχιση πληρωμής των δόσεων της πιστωτικής του κάρτας, σε περίπτωση που χρειαστεί να διακόψει προσωρινά την εργασία του λόγω Προσωρινής Ανικανότητας από ατύχημα ή ασθένεια, Ακούσιας Ανεργίας, Νοσοκομειακής Περίθαλψης από ατύχημα ή ασθένεια. Το κόστος ετησίως ξεκινάει από 19 ευρώ και διαμορφώνεται ανάλογα με το ύψος του πιστωτικού ορίου της κάρτας. Ενδεικτικά:

Πιστωτικό όριο κάρτας	1000 ευρώ	3000 ευρώ	5000 ευρώ
Μηνιαίο επίδομα	50 ευρώ	100 ευρώ	150 ευρώ
Ασφάλιστρο	19 ευρώ	34 ευρώ	53 ευρώ

### **10. Πρόγραμμα προστασίας πληρωμών για στεγαστικά δάνεια της Ergo**

Πρόκειται για μια ασφαλιστική κάλυψη με την οποία ο δανειολήπτης μπορεί να διασφαλίσει την αποπληρωμή των δόσεων του δανείου του για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, σε περίπτωση που προσωρινά αδυνατεί να εργαστεί λόγω είτε απόλυσης, είτε νοσοκομειακής περίθαλψης, είτε προσωρινής ανικανότητας λόγω ατυχήματος ή ασθένειας. Το ποσό του ασφαλίστρου υπολογίζεται επί του ποσού του δανείου που χορηγείται στον πελάτη και προστίθεται στο ποσό του δανείου κατά την εκταμίευση. Η διάρκεια της ασφαλιστικής κάλυψης είναι έως 5 χρόνια.

## **6.4 Η σημασία του Bancassurance για την Τράπεζα Πειραιώς**

Η μονάδα Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς συστάθηκε το 2008 με στόχο την ανάπτυξη συστηματικών πωλήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, κυρίως μέσω των καταστημάτων αλλά και μέσω εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας με τον πελάτη (call center, πλατφόρμα ηλεκτρονικής τραπεζικής winbank).

Σύμφωνα με στοιχεία που μας διέθεσε αποκλειστικά για την παρούσα εργασία το τμήμα INSURANCE MIS της Τράπεζας Πειραιώς τα αποτελέσματα του bancassurance για το 2016 έχουν ως εξής: 64% ασφαλίσεις ζωής και 36% γενικές ασφαλίσεις ενώ το 20% του συνολικού χαρτοφυλακίου ασφαλίσεων προέρχεται από προϊόντα αποταμίευσης.

Το συνολικό χαρτοφυλάκιο του Ομίλου για το 2015 ανήλθε σε €263 εκατ. ενώ τα συνολικά μεικτά έσοδα από ασφαλιστικές εργασίες σε €45,5 εκατ.,

παρουσιάζοντας αύξηση κατά 27% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.  
([www.piraeusbankgroup.com](http://www.piraeusbankgroup.com), Ετήσια Έκθεση 2015, σελ.54)

Σύμφωνα με την Ετήσια Έκθεση 2015, το Bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς κατέχει μερίδιο αγοράς στην Ελλάδα 34% για το 2015, και αυτό οφείλεται στη μεγάλη ανάπτυξη της Τράπεζας τα τελευταία χρόνια σε συνδυασμό με την στρατηγική στόχευση στην προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων.  
([www.piraeusbankgroup.com](http://www.piraeusbankgroup.com), Ετήσια Έκθεση 2015, σελ.55)

Σύμφωνα με συνέντευξη του κ. Σωτηρίου Συρμακέζη, Γενικού Διευθυντή στον Τομέα Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς το Μάρτιο του 2015 στην Ασφαλιστική Αγορά, «στην Τράπεζα Πειραιώς το ασφαλιστικό προϊόν αποτελεί βασικό προϊόν (core product), δηλ. αντιμετωπίζεται όπως και τα βασικά προϊόντα. Όσον αφορά στη διαδικασία της πώλησης, αυτή πρέπει να είναι η ίδια για όλα τα προϊόντα, τραπεζικά και ασφαλιστικά».

Η σύνθεση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας Πειραιώς για το έτος 2014 όσον αφορά την παραγωγή ασφαλίσεων ήταν 48% σε ασφαλίσεις ζωής και 52% σε ασφαλίσεις κατά ζημιών. Οι προμήθειες από ασφαλιστικές εργασίες σημείωσαν αύξηση 28,3% το 2014 σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Επίσης όπως διευκρίνισε ο κ. Συρμακέζης στη συνέντευξή του, ένα σημαντικό μέρος των ασφαλειών Ζωής και πάνω από τις μισές Γενικές ασφαλίσεις, αντίστοιχα, προήλθε από ασφαλίσεις δανείων λιανικής (bundled).

Επίσης ανέφερε ότι τα αποταμιευτικά και επενδυτικά προγράμματα αποτελούν μεγάλο μερίδιο του χαρτοφυλακίου Ζωής κατά το 2014, με άνοδο της τάξης του 38% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του προηγούμενου χρόνου.

## 6.5 Αποτελέσματα έρευνας

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 56 πελατών της Τράπεζας Πειραιώς διαφόρων ηλικιών προκύπτουν τα εξής αποτελέσματα:

1. Οι πελάτες δείχνουν να μην προτιμούν να τους γίνεται ενημέρωση για ασφαλιστικά προϊόντα κατά τη διάρκεια που πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους στον γκισέ (σε ποσοστό 43,64%).
2. Έχουν την τάση να συνάπτουν αποταμιευτικά-συνταξιοδοτικά κυρίως συμβόλαια μέσω των τραπεζών σε ποσοστό 48,21%, έναντι προγραμμάτων υγείας μόλις 7,14% και ασφάλειας σπιτιού 5,36%.
3. Οι πελάτες σε ποσοστό 76,92% απάντησαν ότι εάν αποφάσιζαν να προβούν σε κάποιου είδους ασφάλιση μέσω τράπεζας αυτή θα ήταν η αποταμίευση-σύνταξη, ενώ το 71,15% θα επέλεγε την ασφαλιστική εταιρεία ή ασφαλιστικό πράκτορα ή το διαδίκτυο για την ασφάλιση της υγείας του.
4. Όσον αφορά το ποσό εισοδήματος που διαθέτουν ετησίως οι πελάτες για κάλυψη των ασφαλιστικών τους αναγκών προκύπτει ότι 30 στους 52 ξοδεύουν έως 500 ευρώ το χρόνο για ασφάλιση υγείας (57,69%), ενώ 20 στους 52 από 501-1000 ευρώ (38,46%). Επίσης, το 56,25% διαθέτει έως 500 ευρώ για ασφάλιση ζωής/σύνταξης, 33,33% 501-1000 ευρώ, ενώ 10,42% μπορεί να διαθέσει 1001-2000 ευρώ.
5. Οι πελάτες προτιμούν να συνάπτουν ασφαλιστικά συμβόλαια μικρής χρονικής περιόδου και μικρού κόστους σε ποσοστό 62,50%.
6. Αναφορικά με την ερώτηση εάν έχει επηρεάσει η επιβολή των capital controls την αξιοπιστία τους ως προς τη σύναψη ασφαλιστικών συμβολαίων μέσω τραπεζών, οι μισοί απάντησαν ναι και οι άλλοι μισοί όχι.

## Συμπεράσματα-Επίλογος

Η ανάπτυξη του bancassurance αποτελεί τα τελευταία χρόνια κεντρική επιλογή πολλών τραπεζών, σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες γρήγορα αντιλήφθηκαν από κοινού τα σπουδαία οφέλη της σύμπραξης και μπήκαν δυναμικά στο χώρο υπογράφοντας στρατηγικές συνεργασίες. Παρότι στη χώρα μας η είσοδος του bancassurance έγινε με κάποια καθυστέρηση σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς.

Το bancassurance δημιούργησε μια νέα αγορά και «απέδειξε» τα προτερήματα των ασφαλιστικών προγραμμάτων σε μερίδα κοινού που μέχρι τότε αντιμετώπιζε αρνητικά την έννοια της ασφάλισης. Κι αυτό γιατί ο τραπεζικός χώρος απολαμβάνει εκ φύσεως μεγαλύτερης εμπιστοσύνης και σιγουριάς από μεριάς του καταναλωτικού κοινού συγκριτικά με τον ασφαλιστικό χώρο.

Βασική και πρωταρχική επιδίωξη των τραπεζών στην ενασχόλησή τους με το bancassurance είναι η διασφάλιση του πιστωτικού κινδύνου και η ελαχιστοποίηση τυχόν επισφαλειών. Επιπλέον, επιτυγχάνουν σημαντικά κέρδη από προμήθειες. Και για τους παραγωγούς ασφαλειών είναι μεγάλα τα κίνητρα συνεργασίας τους με τις τράπεζες καθώς έχουν πρόσβαση σε τεράστια πελατολόγια που υπόσχονται νέες και περισσότερες ευκαιρίες για πωλήσεις.

Η σημαντικότερη εξέλιξη που αφορά την αγορά επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης το 2016 ήταν αδιαμφισβήτητα η ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας για τη Φερεγγυότητα II. Η αγορά ιδιωτικής ασφάλισης λειτουργεί πλέον με βάση ένα κοινό και συνεκτικό ευρωπαϊκό πλαίσιο εποπτείας, με σαφή προσανατολισμό στην αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνων.

Στην Ευρώπη για τις ασφαλίσεις ζωής, είδαμε ότι το bancassurance χαρακτηρίζεται από υψηλά ποσοστά διείσδυσης με δυναμική παρουσία για το 2014 σε Μάλτα 82%, Πορτογαλία 80%, Ιταλία 79% και Γαλλία 64%.

Η ελληνική αγορά παραμένει σημαντικά υπασφαλισμένη το 2015 σε σχέση με την Ευρώπη και αυτό οφείλεται σε διάφορους παράγοντες. Η συνεχής μείωση μισθών

και συντάξεων τα τελευταία χρόνια λόγω της οικονομικής κρίσης, τα υψηλά ποσοστά ανεργίας και η αύξηση της φορολογίας οδήγησαν στη συρρίκνωση της αγοραστικής δύναμης των πολιτών στη χώρα μας. Συνδυαστικά, η έλλειψη από μεριάς Πολιτείας υιοθέτησης ενός μοντέλου προώθησης και ενίσχυσης της αγοράς ιδιωτικής ασφάλισης οδήγησε στη χαμηλή παραγωγή ασφαλιστρων 2,12% επί του ΑΕΠ για το 2015 έναντι 7,41% αντίστοιχα για τον μέσο όρο στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των σύγχρονων καταναλωτών για προϊόντα αποταμίευσης και ασφάλισης, ταυτόχρονα με την ανάγκη εξασφάλισης της σύνταξης και ενός καλού βιοτικού επιπέδου μετά το πέρας του εργασιακού τους βίου, «στρέφουν» το bancassurance στο σχεδιασμό και διάθεση ανάλογων προϊόντων. Τα κρατικά ταμεία δείχνουν να βρίσκονται σε οικονομικό αδιέξοδο, με αποτέλεσμα οι ασφαλισμένοι να επιδιώκουν τη δημιουργία ενός συμπληρωματικού ποσού σύνταξης ή ενός εγγυημένου κεφαλαίου που θα τους αποδοθεί με τη λήξη του αποταμιευτικού προγράμματος που έχουν επιλέξει. Όλα τείνουν στην επέκταση και ισχυροποίηση του θεσμού του bancassurance τα επόμενα χρόνια.

Αυτό που με βεβαιότητα μπορούμε να ισχυριστούμε είναι ότι οι τραπεζοασφάλειες ή αλλιώς bancassurance είναι ένας επιτυχής θεσμός με μεγάλα περιθώρια εξέλιξης. Το νομοθετικό, φορολογικό και κοινωνικό πλαίσιο κάθε χώρας ορίζει το βαθμό προόδου και ανάπτυξης του θεσμού. Οι εκτιμήσεις των ειδικών σχετικά με τις μελλοντικές εξελίξεις είναι ιδιαίτερα αισιόδοξες. Τα χαρακτηριστικά στοιχεία που αναμένεται να σηματοδοτήσουν το μέλλον είναι αφενός η συνεχιζόμενη διεύδυση των τραπεζών στην ασφαλιστική αγορά ζωής, συντάξεων και ζημιών, αφετέρου η αυξανόμενη αναζήτηση από τις τράπεζες και άλλων μεθόδων πώλησης και δυναμικών δικτύων διανομής πέρα από τον γκισέ, όπως τηλεφωνικά και μέσω διαδικτύου.

Όπως είδαμε στη διατριβή μας, σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία έτους 2015 της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, τα ασφάλιστρα ζωής για τη χώρα μας στο σύνολό τους προέρχονται 31% από το bancassurance, 60% από δίκτυα διαμεσολαβούντων και 9% από direct πωλήσεις. Στις ατομικές ασφαλίσσεις ζωής

ωστόσο το bancassurance έχει συμμετοχή 30%, με ποσοστό 97% προερχόμενο από προγράμματα σύνταξης-αποταμίευσης και στις ομαδικές ασφαλίσσεις αντίστοιχα 33% με το 54% αυτού να προέρχεται από ασφαλίσσεις δανειοληπτών (Credit Life).

Τα στοιχεία που απορρέουν από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε σε πελατολόγιο της Τράπεζας Πειραιώς κατά τον Μάρτιο 2017, επιβεβαιώνουν τα παραπάνω στοιχεία της ΕΑΕΕ καθώς το 77% των ερωτηθέντων προσανατολίζεται στη σύναψη μέσω τράπεζας κάποιου αποταμιευτικού συνταξιοδοτικού προγράμματος. Το χαρτοφυλάκιο bancassurance της Τράπεζας Πειραιώς για το έτος 2016 έχει κατανομή ως εξής: 64% ασφαλίσσεις ζωής και 36% γενικές ασφαλίσσεις. Επιπλέον, το μερίδιο αγοράς bancassurance για το 2015 βρίσκεται στο 34% και σύμφωνα με τα στελέχη της, τα επόμενα χρόνια αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά.

Το bancassurance, όπως προκύπτει απ' τη μελέτη μας, δείχνει να «υστερεί» σε παραγωγή ασφαλιστρων προερχόμενη από συμβόλαια νοσοκομειακής περίθαλψης και καλύψεων ζωής και υγείας, και αυτό αποτελεί ένα θέμα που θα μπορούσαμε ίσως να διερευνήσουμε σε κάποια μελλοντική μελέτη. Δηλαδή γιατί οι πολίτες να εμπιστεύονται περισσότερο τα δίκτυα διαμεσολαβούντων για την ασφάλιση της υγείας τους.

Συμπερασματικά, διανύοντας μια εποχή αλματώδους ανάπτυξης της τεχνολογίας και εισαγωγής νέων δεδομένων και πληροφοριών στον τραπεζικό και ασφαλιστικό κλάδο διαβλέπουμε ότι το bancassurance έχει να διανύσει μεγάλα βήματα και να επιτύχει ακόμα μεγαλύτερα οφέλη.



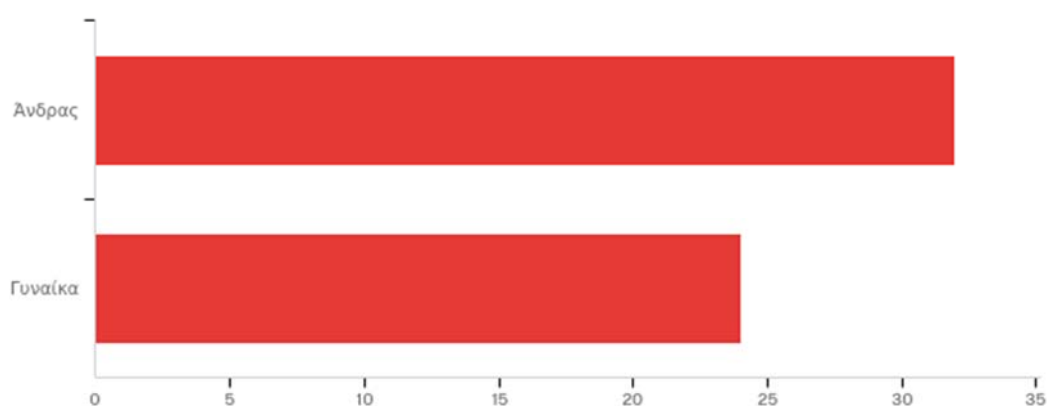
## Παράρτημα Έρευνας

### Default Report

*Bancassurance*

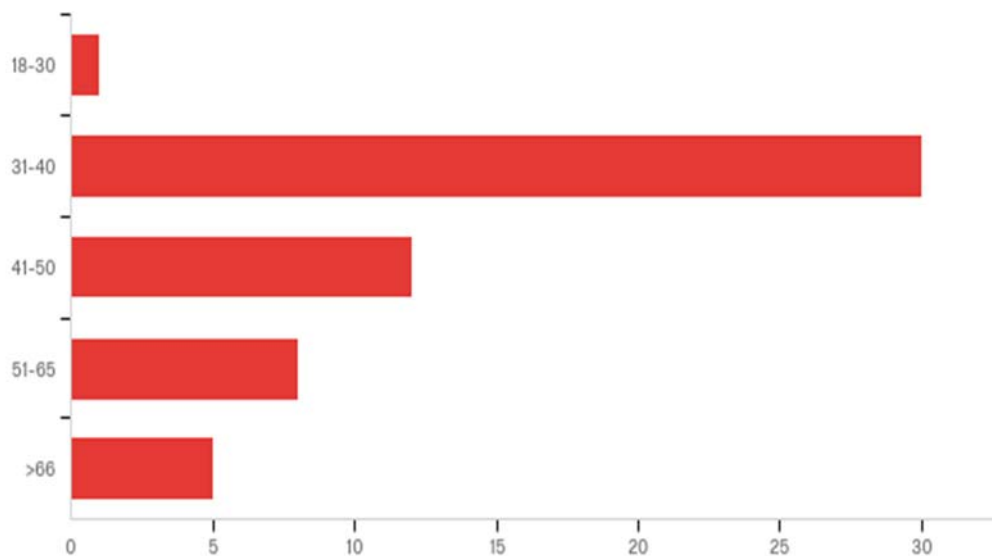
March 19th 2017, 10:03 am MDT

#### Q1 - 1. Φύλο



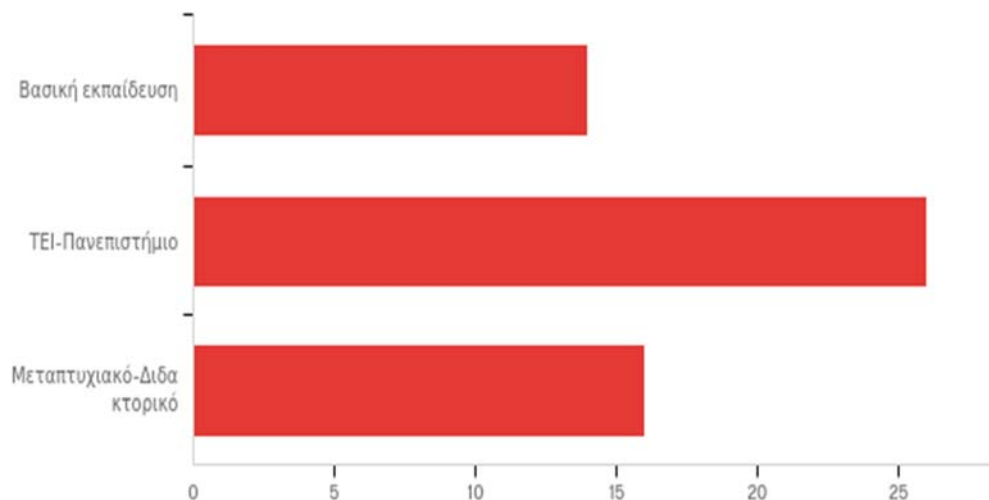
#	Answer	%	Count
	Total	100%	56
1	Άνδρας	57.14%	32
2	Γυναίκα	42.86%	24

## Q2 - 2. Ηλικία



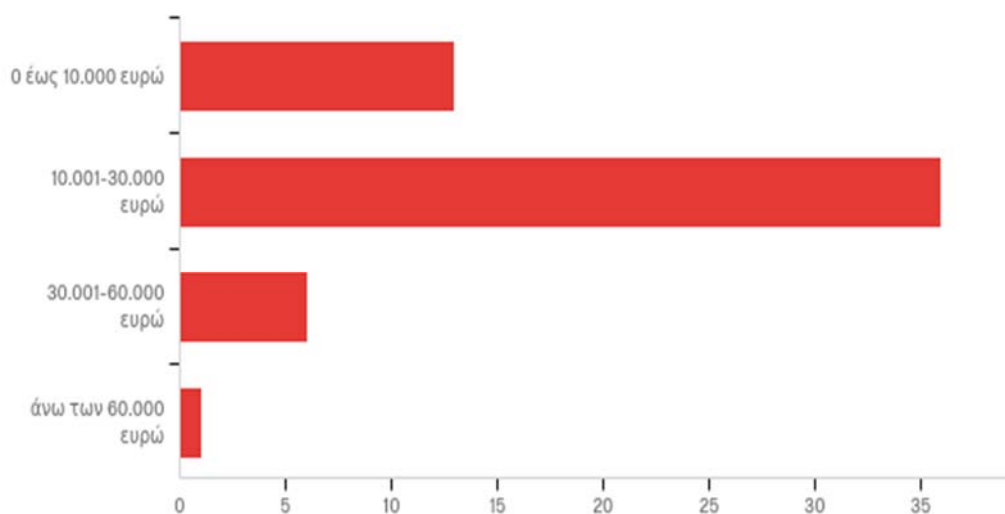
#	Answer	%	Count
1	18-30	1.79%	1
2	31-40	53.57%	30
3	41-50	21.43%	12
4	51-65	14.29%	8
5	>66	8.93%	5
	Total	100%	56

### Q3 - 3. Μορφωτικό επίπεδο



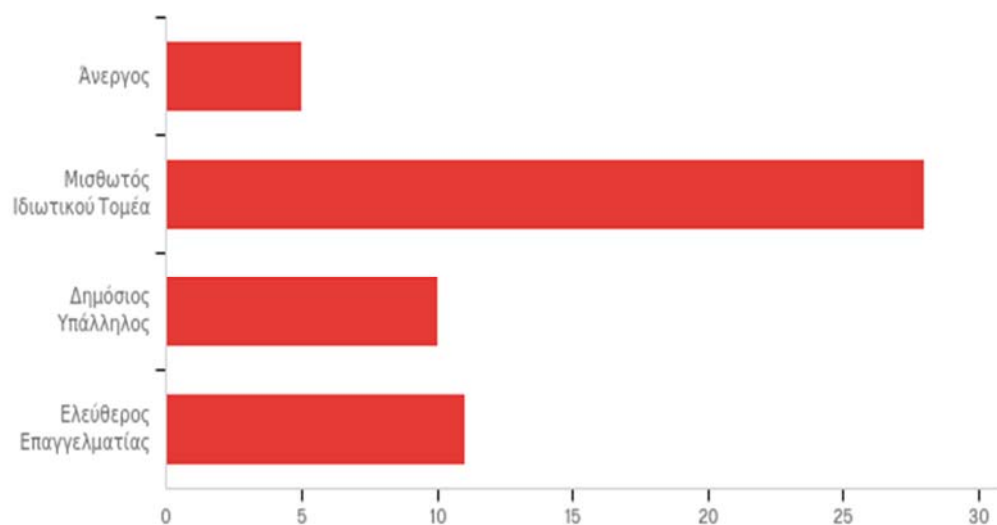
#	Answer	%	Count
1	Βασική εκπαίδευση	25.00%	14
2	ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο	46.43%	26
3	Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό	28.57%	16
	Total	100%	56

#### Q4 - 4. Ετήσιο Ατομικό Εισόδημα



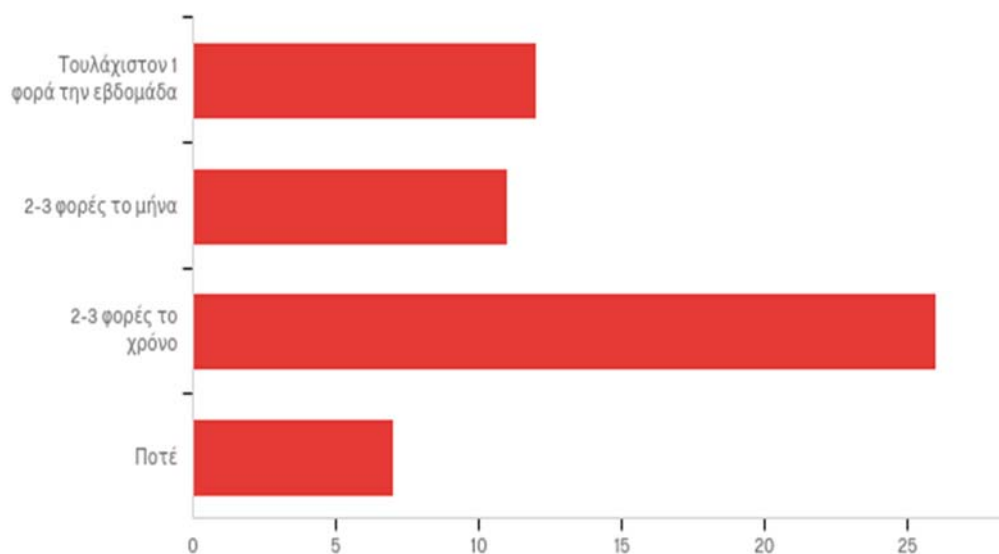
#	Answer	%	Count
1	0 έως 10.000 ευρώ	23.21%	13
2	10.001-30.000 ευρώ	64.29%	36
3	30.001-60.000 ευρώ	10.71%	6
4	άνω των 60.000 ευρώ	1.79%	1
	Total	100%	56

## Q5 - 5. Επαγγελματική Κατάσταση



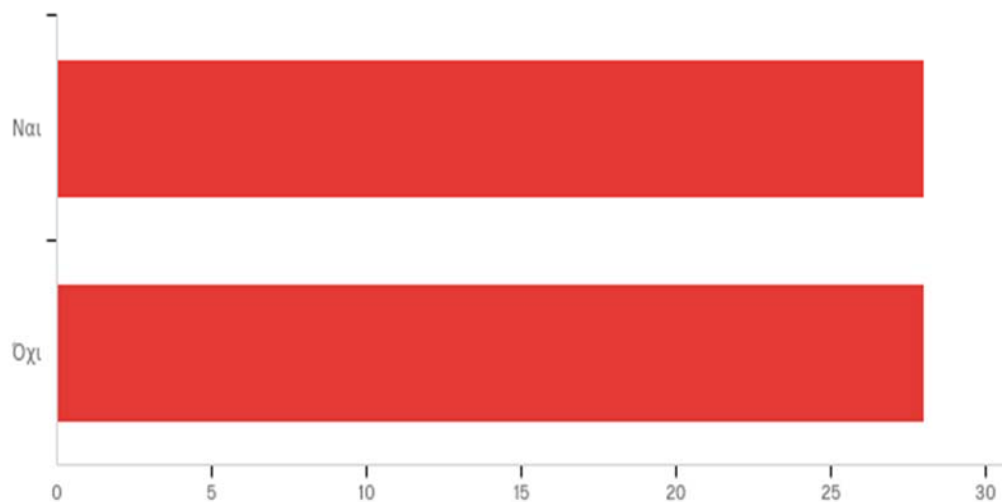
#	Answer	%	Count
1	Άνεργος	9.26%	5
2	Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα	51.85%	28
3	Δημόσιος Υπάλληλος	18.52%	10
4	Ελεύθερος Επαγγελματίας	20.37%	11
	Total	100%	54

**Q6 - 6. Πόσο συχνά επισκέπτεστε ένα κατάστημα της Τράπεζας Πειραιώς;**



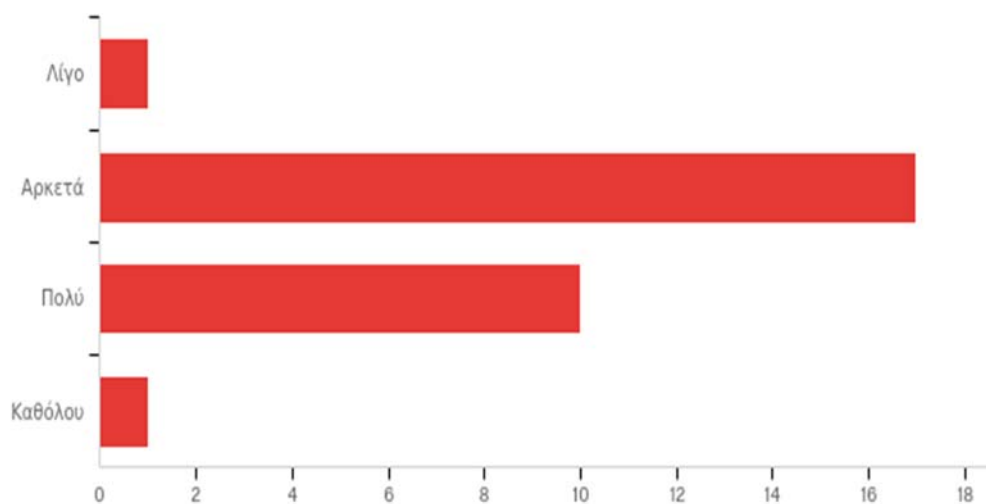
#	Answer	%	Count
1	Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα	21.43%	12
2	2-3 φορές το μήνα	19.64%	11
3	2-3 φορές το χρόνο	46.43%	26
4	Ποτέ	12.50%	7
	Total	100%	56

**Q7 - 7. Έχετε κάποιο ασφαλιστικό προϊόν στην Τράπεζα Πειραιώς ή είχατε κατά το παρελθόν;**



#	Answer	%	Count
1	Ναι	50.00%	28
2	Όχι	50.00%	28
	Total	100%	56

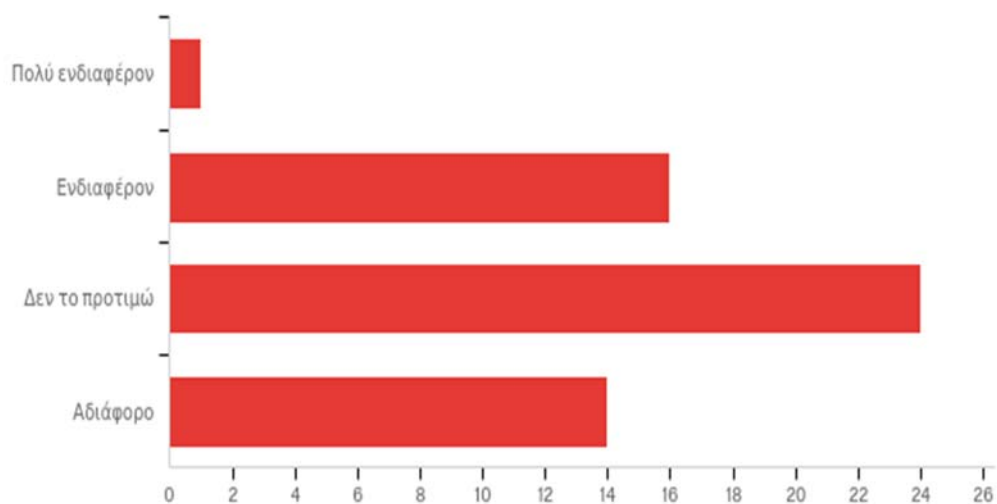
**Q18 - 8. Αν στην παραπάνω ερώτηση απαντήσατε ναι, πόσο ευχαριστημένος/η-ικανοποιημένος/η είστε;**



#	Answer	%	Count
1	Λίγο	3.45%	1
2	Αρκετά	58.62%	17
3	Πολύ	34.48%	10
4	Καθόλου	3.45%	1
	Total	100%	29

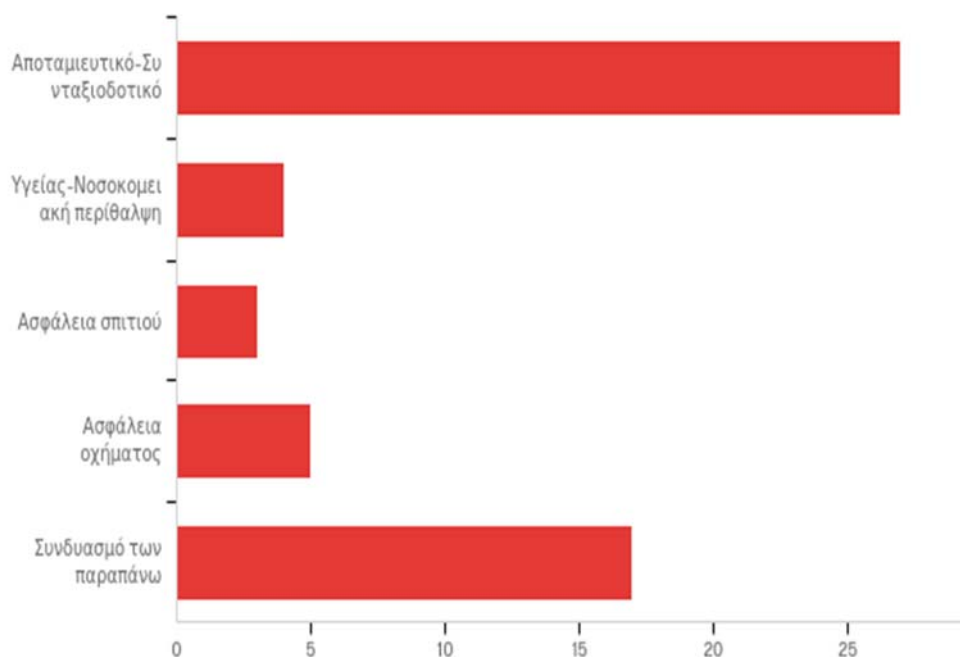


**Q8 - 9. Πώς σας φαίνεται όταν σας μιλούν στον γκισέ της Τράπεζας Πειραιώς για ασφαλιστικά προϊόντα;**



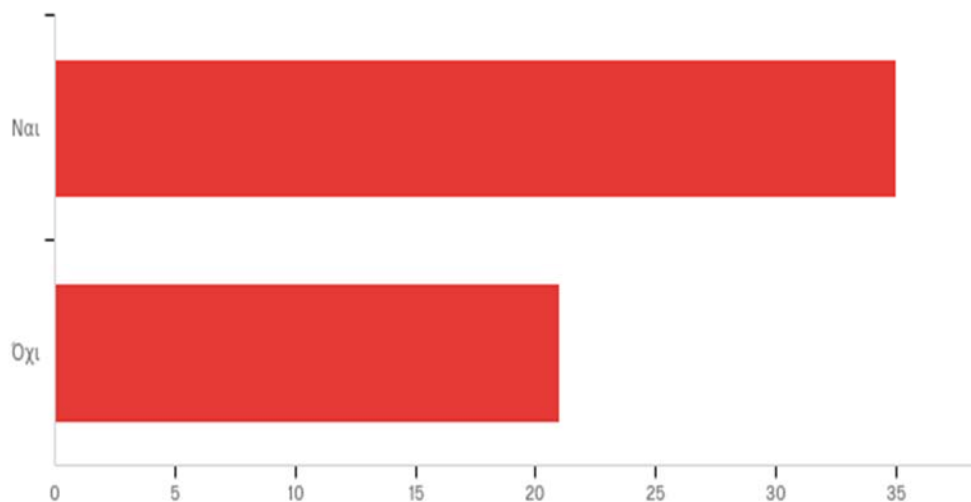
#	Answer	%	Count
1	Πολύ ενδιαφέρον	1.82%	1
2	Ενδιαφέρον	29.09%	16
3	Δεν το προτιμώ	43.64%	24
4	Αδιάφορο	25.45%	14
	Total	100%	55

**Q9 - 10. Τί είδους ασφαλιστικό πρόγραμμα θα προτιμούσατε να πραγματοποιήσετε μέσω μιας τράπεζας;**



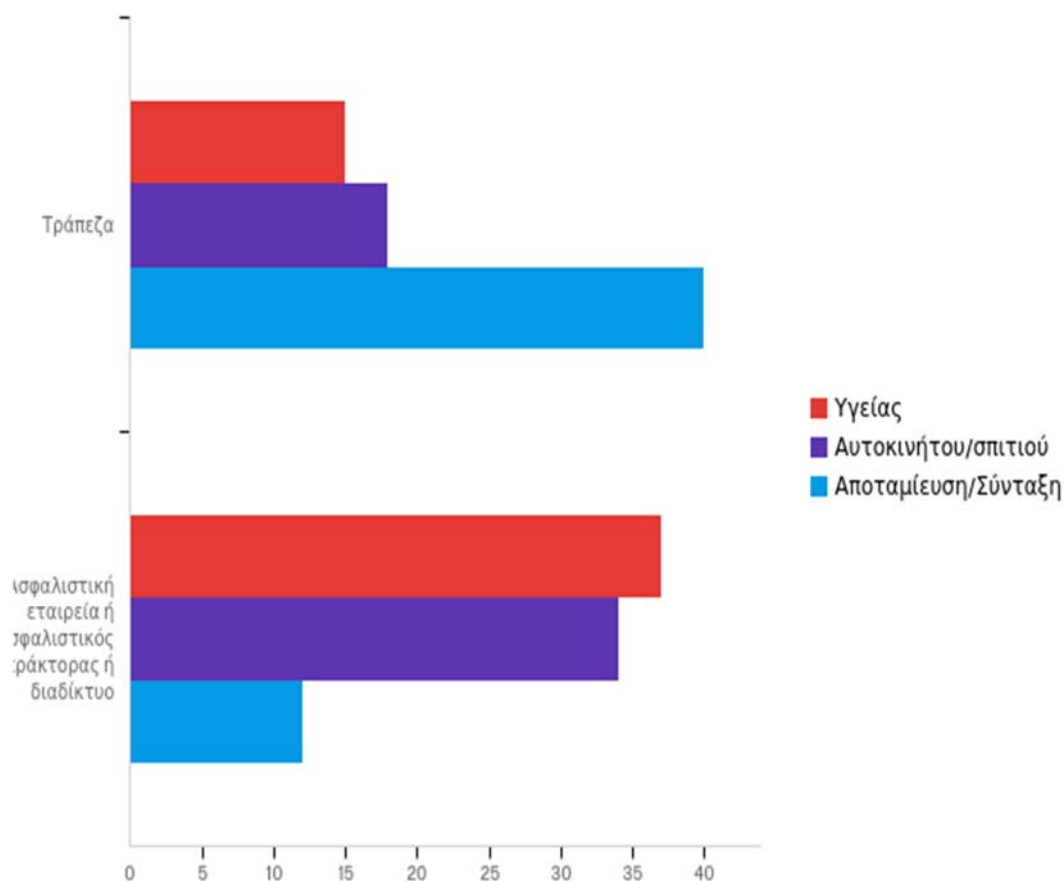
#	Answer	%	Count
1	Αποταμειωτικό-Συνταξιοδοτικό	48.21%	27
2	Υγείας-Νοσοκομειακή περίθαλψη	7.14%	4
3	Ασφάλεια σπιτιού	5.36%	3
4	Ασφάλεια οχήματος	8.93%	5
5	Συνδυασμό των παραπάνω	30.36%	17
	Total	100%	56

**Q10 - 11. Γνωρίζετε ότι η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει πιστοποιημένους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές;**



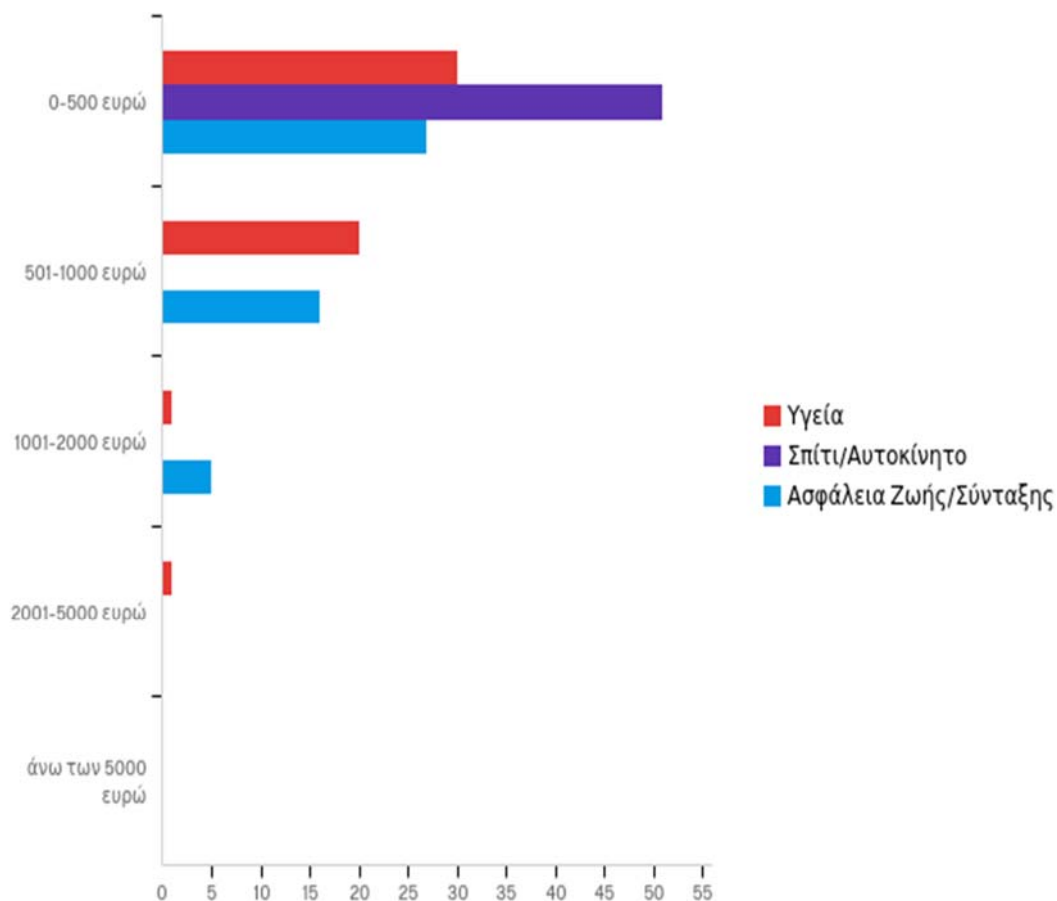
#	Answer	%	Count
1	Ναι	62.50%	35
2	Όχι	37.50%	21
	Total	100%	56

**Q11 - 12. Εφόσον αποφασίσετε να προχωρήσετε σε κάποιου είδους ασφάλιση θα προτιμήσετε διαμέσου της τράπεζας ή θα απευθυνθείτε σε κάποια ασφαλιστική εταιρεία, ασφαλιστικό πράκτορα ή ακόμα και μέσω του διαδικτύου;**



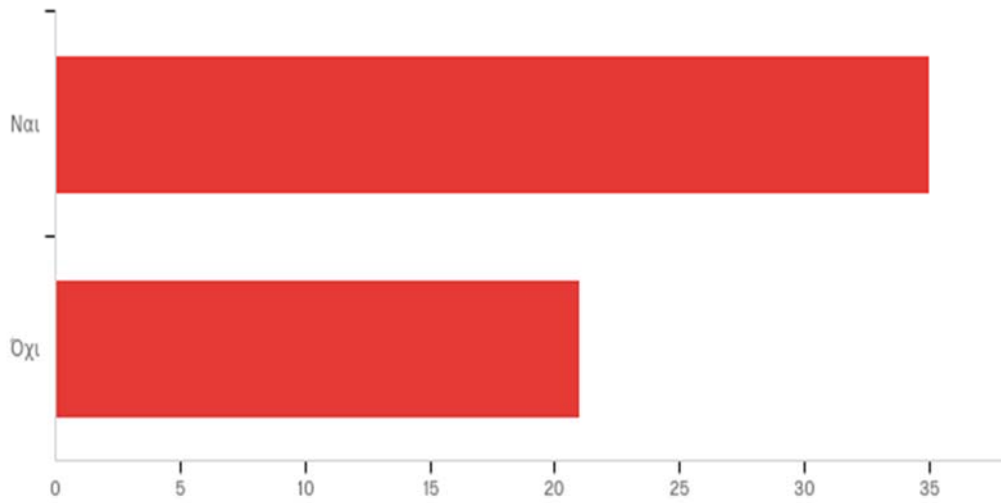
#	Question	Τράπεζα		Ασφαλιστική εταιρεία ή ασφαλιστικός πράκτορας ή διαδικτυο	Total	
1	Υγείας	28.85%	15	71.15%	37	52
2	Αυτοκινήτου/σπιτιού	34.62%	18	65.38%	34	52
3	Αποταμίευση/Σύνταξη	76.92%	40	23.08%	12	52

**Q12 - 13. Τί ποσό του εισοδήματός σας είστε διατεθειμένος/η να διαθέσετε ετησίως προκειμένου να καλύψετε τις ασφαλιστικές σας ανάγκες;**



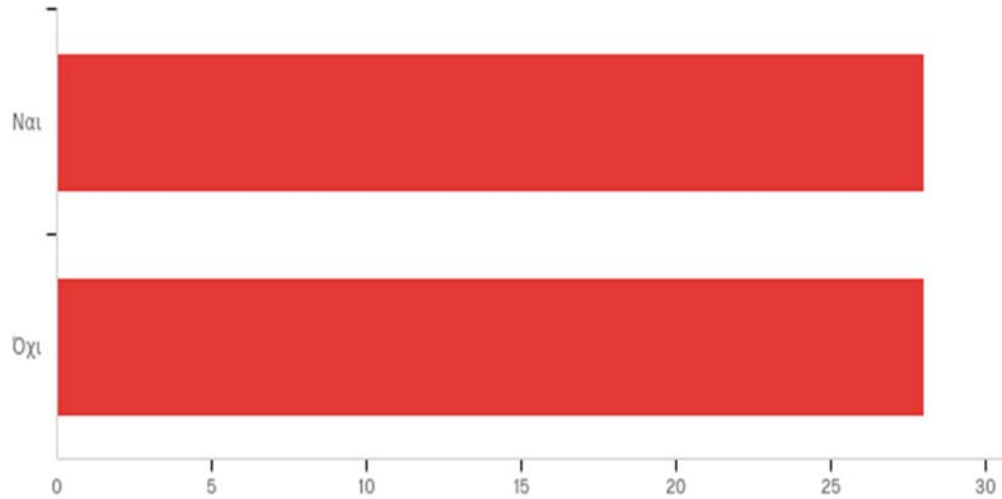
#	Question	0-500 ευρώ	501- 1000 ευρώ	1001- 2000 ευρώ	2001 - 5000 ευρώ	άνω των 5000 ευρώ	Total
1	Υγεία	57.69% 30	38.46% 20	1.92% 1	1.92% 1	0.00% 0	52
2	Σπίτι/Αυτοκίνητο	100.00% 51	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	51
3	Ασφάλεια Ζωής/Σύνταξης	56.25% 27	33.33% 16	10.42% 5	0.00% 0	0.00% 0	48

**Q16 - 14. Προτιμάτε να συνάψετε στην τράπεζα ασφαλιστικά  
συμβόλαια μικρής χρονικής περιόδου και μικρού κόστους;**



#	Answer	%	Count
1	Ναι	62.50%	35
2	Όχι	37.50%	21
	Total	100%	56

**Q17 - 15. Θεωρείτε ότι η επιβολή των capital controls έχει επηρεάσει την αξιοπιστία σας ως προς τη σύναψη ασφαλιστικών συμβολαίων μέσω των τραπεζών;**



#	Answer	%	Count
1	Ναι	50.00%	28
2	Όχι	50.00%	28
	Total	100%	56

## Βιβλιογραφία

**Κ.Κωστής-Β.Τσοκόπουλος**, (1988), Οι τράπεζες στην Ελλάδα 1828-1928, ΕΕΤ, Αθήνα

**Τσικογιαννόπουλος Εμμανουήλ**, (1999), Η επιστήμη, η τέχνη και η πρακτική του πελατοκεντρικού Bancassurance, Εκδόσεις Αθ.Σταμούλη, Αθήνα

**Δημήτρης Γ. Παυλάκης**, (2000), Τραπεζικό Μάρκετινγκ στην Πράξη, Εκδόσεις Πολυοδηγός, Αθήνα

**Νικόλαος Α. Κλήμης**, (2009), Bancassurance, Αθήνα

**Νεκτάριος Μιλτιάδης**, (2014), Ιδιωτική Ασφάλιση και Διαχείριση Κινδύνων, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

**Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (EIAS)**, (2015), Η Ιδιωτική Ασφάλιση-Νέα Έκδοση, Αθήνα

[www.scribd.com](http://www.scribd.com), **Κώστας Μελάς**, Η ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος-Ο υπηρέτης

INSURANCE MIS-Τμήμα Bancassurance Τράπεζα Πειραιώς

[www.eaee.gr](http://www.eaee.gr)

[www.insuranceworld.gr](http://www.insuranceworld.gr)

[www.hba.gr](http://www.hba.gr), Ελληνική Ένωση Τραπεζών

[www.insurancedaily.gr](http://www.insurancedaily.gr)

[www.insuranceeurope.eu](http://www.insuranceeurope.eu)

[www.accountancygreece.gr](http://www.accountancygreece.gr)

[www.asfalisinet.gr](http://www.asfalisinet.gr)

[www.bankofgreece.gr](http://www.bankofgreece.gr)

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

[www.piraeusbankgroup.com](http://www.piraeusbankgroup.com)



[www.bankingnews.gr](http://www.bankingnews.gr)

[www.aagora.gr](http://www.aagora.gr)