

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ, ΚΑΙ Η
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΣΤΟ ΝΕΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

ΓΙΩΡΓΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΡ ΑΝΔΡΕΑΣ ΑΣΣΙΩΤΗΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ, 2014



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η προσαρμογή των ασφαλιστικών αναγκών και προϊόντων
σε περίοδο οικονομικής κρίσης, και η κατάρτιση των
ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στο νέο οικονομικό
περιβάλλον**

ΓΙΩΡΓΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΡ ΑΝΔΡΕΑΣ ΑΣΣΙΩΤΗΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ, 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT.....	7
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
1.1 Σκοπός της Έρευνας.....	10
1.2 Κύρια Ερευνητικά Ερωτήματα.....	10
1.3 Αναγκαιότητα και Σημασία της Έρευνας.....	11
1.4 Διάρθρωση της Μελέτης.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	15
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	15
2.1 Αναγκαιότητα της ασφάλισης.....	15
2.2 Ο ρόλος των ασφαλιστικών εταιρειών.....	16
2.3 Οικονομική κρίση και ασφαλιστική βιομηχανία.....	17
2.4 Καταναλωτές και ασφαλιστικά προϊόντα σε περίοδο οικονομικής κρίσης.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	22
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	22
3.1 Μέθοδοι εκπόνησης εργασίας.....	22
3.2 Αξιολόγηση μεθόδων εκπόνησης.....	22
3.3 Συλλογή στοιχείων	23
3.4 Αξιολόγηση στοιχείων	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	26
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	26
4.1 Ερευνητικά ερωτήματα.....	26
4.2 Αξιολόγηση αποτελεσμάτων έρευνας.....	30
4.2.1 Ερευνητικό ερώτημα 1.....	30
4.2.2 Ερευνητικό ερώτημα 2.....	35
4.2.3 Ερευνητικό ερώτημα 3.....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	56
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	56
5.1 Αποτελέσματα μελέτης.....	56
5.2 Μελλοντικές προκλήσεις.....	59
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	65
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	69

Η προσαρμογή των ασφαλιστικών αναγκών και προϊόντων σε περίοδο οικονομικής κρίσης, και η κατάρτιση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στο νέο οικονομικό περιβάλλον.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι να εξετάσει θέματα σχετικά με τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης στην ασφαλιστική βιομηχανία, που προκύπτουν εξαιτίας της αναπροσαρμογής των εισοδημάτων και των αναγκών των Κυπρίων καταναλωτών, και ταυτόχρονα να παρουσιάσει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες εξαιτίας των νέων αυτών οικονομικών δεδομένων, κυρίως σε θέματα σχετικά με τα ασφαλιστικά προϊόντα και ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές τους. Το γεγονός ότι τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης ομοιάζουν σε σημαντικό βαθμό με αυτά που προκύπτουν από έρευνες σε παρόμοια θέματα σε τοπικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθιστούν σαφέστερη την επιτυχία και τη σημαντικότητα της μελέτης. Τα αποτελέσματα που εξάγονται από την έρευνα, αξιοποιούνται για να προβάλουν συμπεράσματα μέσω των οποίων αξιολογούνται καταναλωτές, εταιρείες και διαμεσολαβητές. Καθορίζονται έτσι σαφέστερα οι μελλοντικές προκλήσεις από πλευράς των ασφαλιστικών εταιρειών και διαφαίνεται η συμπεριφορά των καταναλωτών και η διάθεσή τους απέναντι στην ασφάλιση για το παρόν και το μέλλον. Για την ολοκλήρωση της παρούσας μελέτης έγινε χρήση ερωτηματολογίων, τα οποία διανεμήθηκαν σε ενήλικες καταναλωτές, κατοίκους Κύπρου, Λευκωσίας, Λεμεσού και Λάρνακας. Τα ερωτηματολόγια εξετάζουν μέσα από μια σειρά ερωτήσεων την επίδραση της οικονομικής κρίσης στα εισοδήματα και τις ανάγκες και κυρίως τη στάση των καταναλωτών απέναντι στην ασφάλιση ως θεσμό, στα ασφαλιστικά προϊόντα και στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές.

The adaptation of insurance needs and the modification of insurance products during the economic crisis and the retraining of insurance intermediaries in the current economic environment

ABSTRACT

The aim of this master dissertation is to examine issues concerned with the consequences of the economic recession in the insurance industry, resulting primarily due to the alteration of the income and the adjustment of needs of consumers in Cyprus. At the same time it seeks to present the challenges faced by insurance companies because of the current economic situation, namely in relation to insurance products and insurance agents. It should be stressed that the results of the current research resemble greatly the outcomes of local and European surveys in similar matters, making therefore the success and importance of our dissertation more evident. Therefore it becomes possible to discern the future perspectives and future challenges for insurance companies, while consumers' behaviour and disposition towards insurance is also made known. For the completion of the dissertation, questionnaires have been used, that were handed out to adult consumers, residents of Cyprus, Nicosia, Limassol and Larnaca. Through a series of questions posed in the questionnaires it becomes possible to explore the effects and impact of the economic crisis for consumers, primarily in their income and prioritisation of needs, and to largely examine the consumers' attitude towards the insurance industry, insurance products and insurers.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η ολοκλήρωση της ανά χείρας διατριβής δε θα ήταν δυνατή χωρίς βοήθεια. Οφείλω λοιπόν να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου, Δρ Αντρέα Ασσιώτη, για και την πολύτιμη καθοδήγηση και υποστήριξή του καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας μελέτης. Ευχαριστίες οφείλω και στον πρόεδρο του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου κ. Χαράλαμπο Χαμπουρή για το χρόνο που διέθεσε και τις συμβουλές που μου παρείχε.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω τους γονείς μου για την υποστήριξή τους. Τέλος ευχαριστώ θερμά τη σύζυγό μου Χριστίνα για την ουσιαστική βοήθεια που μου έχει δώσει καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών, την υπομονή και την αγάπη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σημαντικότητα της ασφάλισης καταδεικνύεται από μια επισκόπηση της μακρόχρονης ιστορίας του θεσμού (Ρούσσης, 2000). Η αναγκαιότητα της ασφάλισης για τους ιδιώτες και για τις επιχειρήσεις γίνεται εμφανέστερη κυρίως εξαιτίας του ρόλου της ως μέσο διαχείρισης κινδύνου και προστασίας. Η ασφαλιστική βιομηχανία αποτελεί ένα ζωτικό τομέα της οικονομίας που υπόκειται σε αλλαγές και οφείλει να βελτιώνεται, καθώς και ένα θεμελιώδη θεσμό, χρήσιμο εξαιτίας της παροχής υπηρεσιών, στους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και γενικότερα την κοινωνία.

Η παγκόσμια οικονομική κρίση και πιο συγκεκριμένα οι ραγδαίες οικονομικές εξελίξεις έχουν δημιουργήσει ένα ντόμινο αλλαγών, το οποίο προβλέπεται μελλοντικά να γίνει πιο εμφανές και περίπλοκο. Η δραματική μείωση ρευστότητας στην αγορά πλήττει αναπόφευκτα και την ασφαλιστική βιομηχανία, κυρίως σε ότι αφορά στα επενδυτικά προϊόντα εξαιτίας της έκθεσης στις αγορές (Schich, 2009). Παρά τις θεμελιώδεις αλλαγές τις οποίες διέρχεται η ασφαλιστική βιομηχανία, οι επαγγελματίες του κλάδου προσβλέπουν όχι μόνο σε διατήρηση του θεσμού, αλλά και σε ενδυνάμωση του, εάν καταστεί ευέλικτος και προσαρμοστεί στα νέα κοινωνικοοικονομικά, τεχνολογικά ακόμα και περιβαλλοντικά δεδομένα και αντιμετωπίσει με αποτελεσματικότητα τις ενδεχόμενες προκλήσεις.

Η οικονομική κρίση και οι άμεσες επιπτώσεις της, κυρίως εξαιτίας της εφαρμογής μέτρων δημοσιονομικής εξυγίανσης, στο κοινωνικό σύνολο, έχει ταυτόχρονα δημιουργήσει αίσθημα αβεβαιότητας στους ασφαλιζομένους και στους επενδυτές. Ταυτόχρονα η μείωση εισοδημάτων οδηγεί αρκετούς καταναλωτές σε επαναπροσδιορισμό των αναγκών τους, με την ασφάλιση κάποιες φορές να μην αποτελεί προτεραιότητα. Στον αντίποδα οι καταναλωτές που αναγνωρίζουν τη σημασία της ασφάλισης, προσβλέπουν στην ασφάλιση ως βασικό μέσο προστασίας και διαχείρισης κινδύνου και διατηρούν τις ασφάλειες τους.

1.1 Σκοπός της Έρευνας

Με την οικονομική κρίση να έχει επηρεάσει τον ασφαλιστικό κλάδο και τους καταναλωτές, απαιτείται επαναπροσδιορισμός της βιομηχανίας και επανεξέταση των στόχων και του ρόλου της. Η παρούσα εργασία έχει ως γενικό στόχο να εξετάσει τις συνέπειες της οικονομικής ύφεσης στην βιομηχανία της ασφάλισης. Ειδικότερα εξετάζει τη διαφοροποίηση των ασφαλιστικών αναγκών των καταναλωτών, όπως αυτή διαμορφώνεται ως αποτέλεσμα των νέων οικονομικών δεδομένων, για να ερευνήσει στη συνέχεια τη στάση των καταναλωτών απέναντι στον ασφαλιστικό κλάδο, τις απαιτήσεις τους από τις εταιρείες και τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και τις προσδοκίες τους από αυτούς. Εξερευνώνται τέλος θέματα σχετικά με την προσαρμογή των ασφαλιστικών προϊόντων και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στο νέο οικονομικό περιβάλλον.

1.2 Κύρια Ερευνητικά Ερωτήματα

- **«Πώς επηρεάζει η οικονομική κρίση τα εισοδήματα και πώς τα νέα δεδομένα διαφοροποιούν τις καταναλωτικές ανάγκες;»**

Ένα από τα βασικότερα ερωτήματα που τίθεται στην παρούσα έρευνα σχετίζεται με τον επαναπροσδιορισμό των αναγκών των καταναλωτών, όπως αυτές αναδιαμορφώνονται εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, και κυρίως εάν έχει υπάρξει, και σε πιο βαθμό, διαφοροποίηση των εισοδημάτων τους και λαμβάνοντας υπόψη την επαγγελματική κατάσταση του εκάστοτε καταναλωτή.

- **«Ασφάλιση σε περίοδο οικονομικής ανασφάλειας. Αναγκαιότητα ή υποχρέωση;»**

Εξίσου σημαντικά είναι και τα ερωτήματα που σχετίζονται με την ασφάλιση των καταναλωτών, οπότε και τίθενται ερωτήσεις σχετικά με τα ήδη υπάρχοντα ασφαλιστικά τους συμβόλαια. Κατ' αρχάς διευκρινίζεται η στάση των καταναλωτών απέναντι στον ασφαλιστικό θεσμό, όπου αξίζει να σημειωθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό θεωρεί την ασφάλεια ανάγκη και όχι υποχρέωση.

Η οικονομική κρίση ως παράγοντας που επηρεάζει τη συμπεριφορά των καταναλωτών, και εμμέσως τις ασφαλιστικές εταιρείες, εξετάζεται μέσα από

ερωτήματα που σχετίζονται με τροποποίηση, διακοπή, ή εξαργύρωση ασφαλιστικών συμβολαίων. Ειδικότερα διερευνώνται οι προθέσεις των καταναλωτών να προχωρήσουν σε μεταφορά των ασφαλιστικών τους συμβολαίων σε άλλες εταιρείες, εξαιτίας του κλίματος αναξιοπιστίας απέναντι σε κάποιες εταιρείες που δημιουργήθηκε στην Κύπρο, ειδικότερα μετά το Μάρτιο του 2013, οπότε και ακολούθησε υπογραφή μνημονιακής σύμβασης, η οποία προβλέπει την παροχή οικονομικής βοήθειας 10 δισεκατομμυρίων ευρώ στην Κύπρο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και εφαρμογή προγράμματος για την περίοδο 2013-2016 που στοχεύει στην εξυγίανση της οικονομίας, με ταυτόχρονη ψήφιση και εφαρμογή μέτρων δημοσιονομικής εξυγίανσης. (“The Economic Adjustment Programme for Cyprus”, 2013). Ταυτόχρονα τίθεται ερώτημα σχετικά με την αξιολόγηση της αναγκαιότητας και της σημασίας των ασφαλιστικών προϊόντων, λαμβάνοντας υπόψη τα παρόντα οικονομικά δεδομένα.

Βασικό στοιχείο της έρευνας αποτελεί και η διερεύνηση της πρόθεσης των καταναλωτών να συνεχίσουν τη συνεργασία τους με ασφαλιστικές εταιρείες, συνάπτοντας μάλιστα νέα συμβόλαια, αλλά και η αξιοποίηση των ασφαλιστικών προϊόντων ως μέσο επένδυσης.

➤ Προκλήσεις και προοπτικές στον τομέα της ασφάλισης. Είναι έτοιμη η ασφαλιστική βιομηχανία να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις;»

Μέσα από άλλες ερωτήσεις αξιολογείται η εμπιστοσύνη των καταναλωτών απέναντι στον ασφαλιστικό θεσμό γενικότερα, τις ασφαλιστικές εταιρείες ειδικότερα, και απέναντι στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Τέλος μια σειρά ερωτήσεων αποπειράται να ανιχνεύσει τις απαιτήσεις των καταναλωτών από μια ασφαλιστική εταιρεία και τους εργαζομένους σε αυτήν διαμεσολαβητές, καθώς και τις προσδοκίες τους από αυτούς για βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών.

Τα συμπεράσματα που εξάγονται από τα ερωτήματα αυτά παρουσιάζονται τέλος υπό μορφή εισηγήσεων που αφορούν στην αναπροσαρμογή των ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών, έτσι ώστε να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις θεμελιώδεις αλλαγές και προκλήσεις που δημιουργούν τα νέα κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα.

1.3 Αναγκαιότητα και Σημασία της Έρευνας

Η ασφαλιστική βιομηχανία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην οικονομική βιομηχανία και ο ασφαλιστικός θεσμός διαχρονικά παρέχει ασφάλεια και προστασία, προσωπική, και οικονομική, συμβάλλοντας ακόμα και στην προστασία και ανάπτυξη του κοινωνικού συνόλου. Στην εποχή της αναδιarrύθμισης, όχι μόνο της οικονομίας εξαιτίας της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, αλλά και της κοινωνίας, της τεχνολογίας και των συνθηκών του φυσικού περιβάλλοντος, ο ασφαλιστικός κλάδος καλείται να προβεί σε δραστηκές αλλαγές και να τις θεωρήσει ως μια ευκαιρία για βελτίωση και αναδιαμόρφωση του κλάδου.

Στην πορεία της παρούσας εργασίας εξετάζονται και αξιολογούνται η στάση των καταναλωτών, κατά κύριο λόγο ιδιωτών, απέναντι στην ασφάλιση, η αναδιαμόρφωση ή όχι της συμπεριφοράς τους σε σχέση με τα ασφαλιστικά προϊόντα ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης που πλήττει συγκεκριμένα την Κύπρο, και οι απαιτήσεις τους από το θεσμό και τους λειτουργούς του. Στόχος της παρούσας διατριβής είναι μέσα από τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την έρευνα, να συμβάλει στην αξιολόγηση των υπαρχόντων συνθηκών σε ότι αφορά στη σχέση καταναλωτών και ασφαλιστικών εταιρειών, προχωρώντας στη συνέχεια σε μια σειρά εισηγήσεων που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας και των προϊόντων από πλευράς των εταιρειών.

Η έμφαση που δίνεται στην έρευνα στην αξιολόγηση των δεδομένων από την πλευρά του καταναλωτή και όχι των ασφαλιστικών εταιρειών, καθίσταται σαφής μόνο εάν αναλογιστεί κανείς ότι ενδεχόμενη παύση μεγάλου αριθμού συμβολαίων οποιουδήποτε είδους, δύναται να οδηγήσει σε παύση των εργασιών μιας εταιρείας. Τα σημεία όπου εξετάζονται η αξιολόγηση της παροχής υπηρεσιών από πλευράς των εταιρειών και πιο συγκεκριμένα των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, δύο στοιχεία που αποτελούν ουσιαστικά το «διάυλο» επικοινωνίας της εταιρείας με τον πελάτη, αποσκοπούν κυρίως στο να καταδείξουν την ικανοποίηση ή όχι των καταναλωτών, και συνεπώς να οδηγήσουν σε προτάσεις βελτίωσης.

Η σημασία της παρούσας έρευνας προκύπτει από την ανάλυση των προαναφερθέντων δεδομένων και ειδικότερα λόγω του ότι άξονας της είναι Κύπριοι καταναλωτές, η

στάση των οποίων έχει διαφοροποιηθεί τους τελευταίους μήνες εξαιτίας της οικονομικής ύφεσης που διέρχεται η χώρα.

Έρευνες και μελέτες έχουν διεξαχθεί, ειδικότερα κατά τα τελευταία δύο έτη (2012-2014) από μεγάλους ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς και εξετάζουν το θέμα της ασφάλισης. Κάποιες από αυτές τις έρευνες έχουν μάλιστα διενεργηθεί σε παγκόσμια κλίμακα. Οι έρευνες, όπως επίσης και αρκετές ετήσιες αναφορές αποτελεσμάτων εταιρειών, εξετάζουν διάφορες όψεις του θέματος της ασφάλισης. Κάποιες αναλύουν δεδομένα από την πλευρά της βιομηχανίας, όπως είναι για παράδειγμα έρευνες της *PricewaterhouseCoopers* υπό τον τίτλο «Dealing with disruption: 16th Annual Global CEO Survey. Key findings in the insurance industry» και άλλη με τίτλο «Insurance 2020: Turning change into opportunity. Άλλες μελέτες ασχολούνται με θέματα που αφορούν τους ασφαλιζομένους και την προσαρμογή τους σε νέα δεδομένα, όπως είναι για παράδειγμα η «Global Consumer Insurance Survey 2012» που διενήργησε η εταιρεία *Ernst&Young*. Τα αποτελέσματα της πλειοψηφίας των ερευνών αυτών προκύπτουν από τις απαντήσεις χιλιάδων καταναλωτών ή εμπλεκομένων στον ασφαλιστικό τομέα, όπως αυτές δόθηκαν σε συνεντεύξεις ή/και ερωτηματολόγια. Η σχετική με θέμα των ασφαλειών βιβλιογραφία είναι πλούσια, εξετάζοντας το είτε γενικά, είτε ακόμα και κάθε κλάδο ξεχωριστά, καλύπτοντας τόσο το νομικό όσο και το οικονομικό πλαίσιο.

Στην Κύπρο το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου (στο εξής ΑΙΚ) και ο Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών εκδίδουν στατιστικές εκθέσεις, διεξάγουν εμπειριστατωμένες έρευνες και συνέδρια, εκπληρώνοντας ένα από τους σκοπούς και στόχους λειτουργίας τους. Σημαντική είναι έρευνα του ΑΙΚ με τίτλο «Ασφάλιση: Αναγκαιότητα ή Υποχρέωση;», η οποία είχε παρουσιαστεί στο Ασφαλιστικό Συνέδριο του 2011, αφού μέσω αυτής διαφαίνεται η από εκ τότε συμπεριφορά των Κυπρίων καταναλωτών απέναντι στα ασφαλιστικά προϊόντα και στον ασφαλιστικό κλάδο. Μέχρι και τη στιγμή υποβολής του θέματος της παρούσας εργασίας, δεν είχε διενεργηθεί στην Κύπρο έρευνα με κύριο θέμα την προσαρμογή των ασφαλιζόμενων στα νέα οικονομικά δεδομένα και τις προσδοκίες τους από τον κλάδο. Συνεπώς η παρούσα έρευνα είχε ως κύριο στόχο να συμβάλει στη θεώρηση των αναγκών μερίδας Κύπριων ασφαλιζομένων υπό συνθήκες οικονομικής κρίσης και στην αξιολόγηση από πλευράς τους των ασφαλιστικών υπηρεσιών, προβάλλοντας

παράλληλα κάποιες προτάσεις σχετικές με θέματα προσαρμογής των ασφαλιστικών εταιρειών και διαμεσολαβητών στις υπάρχουσες συνθήκες. Η πρόσφατη έρευνα που διεξήγαγε το ΑΙΚ και η οποία παρουσιάστηκε στο Ασφαλιστικό Συνέδριο του Νοεμβρίου 2013 με τίτλο «Πατάμε γερά... Βαδίζουμε μπροστά» εξετάζει θέματα παρόμοια με αυτά που παρουσιάζονται στην μεταπτυχιακή εργασία, όπως για παράδειγμα η διαφοροποίηση των ασφαλιστικών αναγκών, οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στον ασφαλιστικό κλάδο, η αξιολόγηση των ασφαλιστικών εταιρειών. Δεύτερο μέρος της έρευνας διεξήχθη μεταξύ επιχειρήσεων, και εκεί τίθενται παρόμοια ερωτήματα, με έμφαση να δίνεται επίσης στον τομέα των επενδύσεων. Το γεγονός ότι ακόμα και το ΑΙΚ διενήργησε έρευνα με θέμα παρόμοιο με της παρούσας μελέτης, καθιστά σαφή τη σημαντικότητα και την επικαιρότητα του θέματος που έχει επιλεγεί. Αξίζει επίσης να σημειωθεί πως τα αποτελέσματα και των δύο ερευνών, δηλαδή και της παρούσας και αυτής του ΑΙΚ, δε διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό, παρά το γεγονός ότι η δεύτερη έγινε σε μεγαλύτερη κλίμακα, με μέγεθος δείγματος 1000 άτομα.

1.4 Διάρθρωση της Μελέτης

Η παρούσα εργασία δομείται σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο (1) κεφάλαιο παρατίθεται μια σύντομη εισαγωγή, όπου καθίστανται σαφείς ο σκοπός και η σημασία της εν λόγω έρευνας. Το δεύτερο (2) κεφάλαιο, που φέρει τον τίτλο «Επισκόπηση Βιβλιογραφίας», διαιρείται σε ενότητες και αναφέρεται στην αναγκαιότητα της ασφάλισης, στο ρόλο των ασφαλιστικών εταιρειών, στις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στην ασφαλιστική βιομηχανία καθώς και στη συμπεριφορά των καταναλωτών απέναντι στα ασφαλιστικά προϊόντα υπό τις υπάρχουσες οικονομικές συνθήκες. Στο τρίτο (3) κεφάλαιο διασαφηνίζεται η μεθοδολογία της έρευνας, αφού παρουσιάζονται και αξιολογούνται οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν, για να γίνει στη συνέχεια παρουσίαση και εκτίμηση των στοιχείων που λήφθηκαν. Το τέταρτο (4) κεφάλαιο αποτελεί την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, παρέχοντας παράλληλα επεξήγηση των αποτελεσμάτων. Το τελευταίο κεφάλαιο (5) προβαίνει σε μια συνολική εκτίμηση των αποτελεσμάτων της μελέτης, παραδίδοντας παράλληλα μια σειρά προτάσεων για αντιμετώπιση των μελλοντικών προκλήσεων του ασφαλιστικού τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1 Αναγκαιότητα της Ασφάλισης

Η σημαντικότητα της ασφάλισης μπορεί ίσως να γίνει κατανοητή αν μελετήσουμε την ιστορία του θεσμού της, που ξεκινά ήδη από τη 2^η χιλιετία π.Χ., και καταλήγει το 1789 στην ίδρυση της πρώτης ασφαλιστικής εταιρείας «Societa Greca d' assicurazione», για να πάρει το 19^ο αιώνα τη σημερινή της μορφή. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του Μεγάλου Αλεξάνδρου, που ίδρυσε ασφαλιστική και αντασφαλιστική εταιρεία, αλλά και ασφάλεια με συμμετοχή στα κέρδη καθώς και ασφάλιση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (Ρούσσης, 2000). Υπάρχει επίσης και το καταγεγραμμένο σε επιγραφή παράδειγμα του βασιλιά Ιθαλίου της Κύπρου και του γιατρού Ονήσιλου, που τον 5^ο αιώνα π.Χ. θεσμοθέτησαν πρόγραμμα-συμφωνία με το οποίο μεριμνούσαν για την περίθαλψη των τραυματιών σε μάχη, πράξη για την οποία ο Ιθάλιος προσέφερε σε αντάλλαγμα γη και χρήματα. Ταυτόχρονα, η αναγκαιότητα της ασφάλισης γίνεται σαφής από μια και μόνο φράση, αυτήν που είπε στα μέσα του προηγούμενου αιώνα ο Sir Winston Churchill: *«Αν μπορούσα, θα έγραφα τη λέξη «ασφαλιστείτε» στην πόρτα του κάθε σπιτιού και στο στυπόχαρτο του κάθε δημόσιου άνδρα, γιατί είμαι πεπεισμένος ότι, με τόσο μικρές θυσίες προστατεύονται οικογένειες και περιουσίες έναντι καταστροφών που διαφορετικά θα τις συνέθλιβαν για πάντα...»*.

Η ασφάλιση είναι ουσιαστικά η συνεισφορά σε ένα ταμείο, δημόσιο ή ιδιωτικό, από πλευράς των ασφαλιζομένων, που τους διασφαλίζει τη δυνατότητα να ανταποκριθούν σε οικονομικές συνέπειες πιθανών κινδύνων. Υπάρχει μεγάλος αριθμός ασφαλιστικών προϊόντων, για το καθένα από τα οποία υπάρχει και αντίστοιχο ασφαλιστρο το οποίο καθορίζεται από την εκάστοτε ασφαλιστική εταιρεία, και σε περίπτωση που προκύψει οποιοδήποτε από τα γεγονότα τα οποία έχουν ασφαλιστεί, η εταιρεία υποχρεούται να πληρώσει τη συμφωνημένη «απαίτηση» (*Ασφαλιστικός οδηγός καταναλωτή*, 2008). Η ουσιαστική αξία της ασφάλισης είναι πως προσφέρει σε ιδιώτες, οργανισμούς αλλά και στην οικονομία την αίσθηση της ασφάλειας και της σταθερότητας, συμβάλλει στην άμβλυνση των απωλειών, αυξάνει τα ενδεχόμενα

οικονομικής ευημερίας και γενικότερα καθιστά τους καταναλωτές πιο ενσυνείδητους σχετικά με τους υπαρκτούς κινδύνους μέσα από ορθή πληροφόρηση. Η ασφάλιση οφείλει επίσης να διαδραματίζει το ρόλο ενός μηχανισμού κοινωνικής στήριξης, μειώνοντας της συνέπειες που μπορεί να έχουν γεγονότα τα οποία είναι αδύνατο να ελεγχθούν, όπως για παράδειγμα φυσικές καταστροφές, θάνατοι, ατυχήματα και ασθένειες, αφού δίνει τη δυνατότητα στους ασφαλιζόμενους να ανταπεξέλθουν οικονομικά σε οποιοδήποτε από αυτά τα γεγονότα παρέχοντας έτσι και μια αίσθηση σταθερότητας. Καταλυτικός είναι επίσης ο ρόλος των ασφαλειών εξαιτίας του γεγονότος ότι διαχειρίζονται και απορροφούν τους οικονομικούς κινδύνους στους οποίους μπορεί να είναι εκτεθειμένα άτομα ή εταιρείες, και αυτό γίνεται πιο αντιληπτό αν λάβουμε υπόψη πως η ασφάλεια επιβάλλεται δια νόμου σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως για παράδειγμα στην αγορά κατοικίας ή στη δημιουργία επιχείρησης.

2.2 Ο ρόλος των ασφαλιστικών εταιρειών

Ως ασφαλιστικές εταιρείες ορίζονται οι «οικονομικοί οργανισμοί που είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση κινδύνου». Ως ασφαλιστική αγορά ορίζεται «ο τομέας της οικονομίας που παρέχει ασφαλιστική προστασία από κινδύνους οι οποίοι είναι ασφαλίσιμοι, και έναντι ασφαλιστρού δίνει τη δυνατότητα σε άτομα και εταιρείες να ασκούν τις δραστηριότητές τους» (Παρασκευόπουλος και άλλοι, 2011). Υπάρχουν εταιρείες που επιδίδονται σε εργασίες που αφορούν ένα και μόνο ασφαλιστικό κλάδο, όπως για παράδειγμα ασφάλεια ζωής ή υγείας, και άλλες που καλύπτουν ευρύτερο φάσμα και παρέχουν πληθώρα προϊόντων σε αρκετούς ασφαλιστικούς τομείς, που είναι οι ασφαλίσεις ζωής, γενικές ασφαλίσεις, τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα και άλλα.

Η ασφαλιστική βιομηχανία αποτελεί σημαντικό μέρος της παγκόσμιας οικονομίας, και επειδή εργοδοτεί ένα μεγάλο αριθμό υπαλλήλων, αλλά κυρίως εξαιτίας της θέσης της στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, που της δίνει τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε αποθέματα, να διαχειρίζεται καταθέσεις και μακροπρόθεσμες επενδύσεις, βοηθώντας έτσι τη ρευστότητα της αγοράς και στηρίζοντας την οικονομία. Παράλληλα, ως παροχέας υπηρεσιών διαχείρισης κινδύνων, η ασφαλιστική βιομηχανία βοηθά στη δημιουργία προϊόντων για αντιμετώπιση σύγχρονων προκλήσεων, οικονομικών και κοινωνικών, αφού στη σημερινή εποχή ο γηραιός

πληθυσμός της γης αυξάνεται, επέρχονται κλιματικές αλλαγές και κοινωνικοπολιτικές ανακατατάξεις.

Γι' αυτούς τους λόγους, και ειδικότερα σε μια περίοδο κρίσης, η ασφάλιση πρέπει να θεωρείται όχι μόνο υποχρέωση ή ένας τρόπος προστασίας και διαχείρισης κινδύνου όταν επέρχεται μια καταστροφή, αλλά ως μια συνεργασία που «επιτρέπει στους ιδιώτες και στις επιχειρήσεις να πάνε εκεί όπου διαφορετικά δε θα τολμούσαν να πάνε» (Grant, 2012).

2.3 Οικονομική κρίση και ασφαλιστική βιομηχανία

«Το 2014 η παγκόσμια ασφαλιστική βιομηχανία θα εξέλθει επιτέλους από την οικονομική αστάθεια η οποία δημιουργούσε προκλήσεις στις ασφαλιστικές εταιρείες διεθνώς κατά τα τελευταία χρόνια» δήλωσε πρόσφατα στην έκθεση για την παγκόσμια ασφαλιστική βιομηχανία ο Shaun Crawford, Global Insurance Leader της εταιρείας *Ernst and Young* (“Global insurance outlook”, 2014). Σίγουρα η ευελιξία και η καινοτομία θα βοηθήσουν στην ανάκαμψη του θεσμού και της οικονομίας, όμως παρά τις αισιόδοξες προβλέψεις οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στην ασφαλιστική βιομηχανία είναι ακόμα εμφανείς. Οι οικονομικές προκλήσεις, οι αλλαγές στις αγορές και οι ρυθμιστικοί έλεγχοι που έχουν επιβληθεί δημιουργούν ένα ανάμικτο κλίμα στην ασφαλιστική βιομηχανία, με το αίσθημα της αβεβαιότητας να επηρεάζει τις εταιρείες και τους επενδυτές, σε θέματα κεφαλαίου και διαχείρισης κινδύνου, καθώς και σε ότι έχει να κάνει με τη διάθεση και τη διαμόρφωση των ασφαλιστικών προϊόντων. Οι ασφαλιστικές, όπως επίσης και οι αντασφαλιστικές εταιρείες, έρχονται αντιμέτωπες με τις συνέπειες των δημοσιονομικών αλλαγών και του δημοσίου χρέους που βαρύνει τις ευρωπαϊκές κυβερνήσεις, ανάμεσά τους και την Κύπρο, και την αλλαγή στην αξία των στοιχείων του ενεργητικού τους και του χαρτοφυλακίου τους. Ταυτόχρονα, η παρατεταμένη περίοδος της κρίσης έχει επηρεάσει και τις ασφαλιστικές εταιρείες στον τομέα των επενδύσεων, αφού παρατηρείται μείωση των επενδύσεων με υψηλό κίνδυνο, με αποτέλεσμα να μην λαμβάνουν υψηλές αποδόσεις. Από την πλευρά τους καταναλωτές και επενδυτές φαίνεται να προτιμούν επενδύσεις σταθερού εισοδήματος που εμπερικλείουν χαμηλό κίνδυνο. Υπάρχουν φυσικά και οι επενδυτές που θεωρούν τις ασφαλιστικές εταιρείες εξίσου επισφαλείς με τις τράπεζες. Αυτό το φαινόμενο, που παρατηρείται εντονότερα

στην Κύπρο ειδικότερα μετά το Μάρτιο 2013, ίσως να δικαιολογείται από το γεγονός ότι ασφαλιστικές εταιρείες είναι θυγατρικές τραπεζών και συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με τράπεζες.

Σε αυτό το κλίμα όμως διαφαίνεται μια τάση από πλευράς των εταιρειών για μείωση των τιμών των προϊόντων ή και διαφοροποίηση τους, και γενικότερα ένα προσανατολισμό προς τις ασφαλιστικές ανάγκες των καταναλωτών, που ενδέχεται να επηρεάσει την αγοραστική συμπεριφορά.

Η τάση που διαφαίνεται είναι αυτή της διατήρησης ασφαλιστικών προϊόντων από πλευράς των καταναλωτών, και έτσι δεν τίθεται θέμα συντήρησης του θεσμού. Παρά ταύτα, οι ασφαλιστικές εταιρείες θα πρέπει να αναπροσαρμοστούν και να επικεντρωθούν στους καταναλωτές σε μια προσπάθεια για ανάπτυξη, αναδιαμορφώνοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, αλλά και τις μεθόδους διάθεσης αυτών, με τον κίνδυνο να μετατοπίζεται σε μεγάλο βαθμό στις εταιρείες και να μην βαρύνει τον ασφαλιζόμενο. Ταυτόχρονα θα πρέπει να αναθεωρήσουν τη λειτουργία τους λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτούμενες κεφαλαιακές απαιτήσεις. Σε αυτό θα συμβάλει η εφαρμογή του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου Solvency II, αλλά και η επιβεβλημένη, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και των ρυθμιστικών μέτρων, διαφάνεια των οικονομικών συναλλαγών, με την πτυχή αυτή να αποτελεί ένα από τα θετικά αποτελέσματα της κρίσης. Καθίσταται άρα σαφές πως για να αντιμετωπίσει τις δυσμενείς συνέπειες της οικονομικής κρίσης η ασφαλιστική βιομηχανία θα πρέπει να προβεί σε ρυθμιστικές αλλαγές και να δημιουργήσει ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, έχοντας ως προτεραιότητα την ικανοποίηση των αναγκών των ασφαλιζομένων.

2.4 Καταναλωτές και ασφαλιστικά προϊόντα σε περίοδο οικονομικής κρίσης

Έχει παρατηρηθεί πως η καταναλωτική συμπεριφορά διαφοροποιείται σε περιόδους κρίσης, και συνεπώς και η αγορά ασφαλιστικών προϊόντων. Η συμπεριφορά του καταναλωτή ορίζεται από το American Marketing Association ως η *«δυναμική αλληλεπίδραση του συναισθήματος, της γνώσης, της συμπεριφοράς και του περιβάλλοντος μέσω της οποίας οι άνθρωποι διεξάγουν συναλλαγές στη ζωή τους»* (Bennet, 1995). Όπως σημειώνει ο Γ. Σιώμκος (2002) τη συμπεριφορά του καταναλωτή

ορίζουν «όλες οι σχετικές με την αγορά προϊόντος δραστηριότητες, οι σκέψεις και οι επιδράσεις που συμβαίνουν πριν, στη διάρκεια, και μετά την αγορά του προϊόντος, όπως αυτές πραγματοποιούνται από αγοραστές και καταναλωτές προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και από αυτούς που επηρεάζουν την αγορά». Είναι δηλαδή μια ενέργεια οικονομική, η οποία σχετίζεται με κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες, και στοχεύει στην ικανοποίηση των οποιοδήποτε αναγκών. Σήμερα όμως, παρόλο που υπάρχει πληθώρα επιλογών για τους καταναλωτές, οι αποφάσεις τους διαμορφώνονται από τις παρούσες επισφαλείς οικονομικές συνθήκες (Σιώμοκος, 2002), που συνυπάρχουν με τους υπόλοιπους παράγοντες που επηρεάζουν τις καταναλωτικές επιλογές, όπως είναι για παράδειγμα η κουλτούρα, η κοινωνικοοικονομική τάξη, το οικογενειακό περιβάλλον και οι εξωγενείς συνθήκες, ανάμεσα στις οποίες εντάσσονται η ανεργία και ο πληθωρισμός (Blackwell et al., 2001). Επίσης, ψυχολογικοί παράγοντες επηρεάζουν σημαντικά τη συμπεριφορά των καταναλωτών που προσπαθούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους (Wilkie, 1994). Ανάμεσα στις ανάγκες αυτές, που ιεραρχήθηκαν σε ένα σύστημα από τον Maslow (1943), η ανάγκη της ασφάλειας έρχεται δεύτερη μετά από αυτή των βασικών φυσικών αναγκών. Ο άνθρωπος δηλαδή αποδεικνύεται πως εκ φύσεως χρειάζεται να νοιώθει ασφάλεια για τη ζωή του, την εργασία και το μέλλον του. Ο φόβος και η ανασφάλεια που δημιουργεί η οικονομική κρίση μπορούν λοιπόν να θεωρηθούν καθοριστικοί παράγοντες σε σχέση με τις αγοραστικές επιλογές ασφαλιστικών προϊόντων.

Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες που έχουν διεξαχθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο, παρά τα μέτρα λιτότητας που έχουν επιβληθεί, δεν παρατηρείται ακύρωση ασφαλιστικών συμβολαίων σε μεγάλο αριθμό, και η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων καταναλωτών παρουσιάζεται ικανοποιημένη από τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχει αγοράσει. Μεγάλος είναι όμως και ο αριθμός ασφαλιζομένων που έχει προβεί σε τερματισμό συνεργασίας με μια εταιρεία και προσχώρηση σε μια άλλη. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός πως οι καταναλωτές έχουν γίνει πιο ενσυνείδητοι, απαιτούν περισσότερη ενημέρωση για τα ασφαλιστικά προϊόντα, καθώς και διαφάνεια από πλευράς εταιρειών και ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, επιλέγοντας με βασικό γνώμονα την οικονομική ευρωστία μιας εταιρείας. Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει το γεγονός πως παρά τις απαιτήσεις για χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών ως μέσο βελτίωσης της εξυπηρέτησης, ο ρόλος του διαμεσολαβητή φαίνεται να

παραμένει καταλυτικός, ειδικότερα για τη σύναψη νέων συμβολαίων (*Ernst&Young*, “Global Consumer Insurance Survey”, 2012).

Στον αντίποδα, από στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρατηρείται μείωση των μικτών εγγεγραμμένων ασφαλιστρών, και μείωση στις ασφάλειες ζωής, που θεωρείται ότι οφείλεται στις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στα νοικοκυριά γεγονός που ωθεί τους καταναλωτές να επενδύσουν σε βραχυπρόθεσμα αποταμιευτικά προϊόντα, δηλαδή στις τράπεζες. Αντίθετα σημειώνεται αύξηση σε άλλα ασφαλιστικά προϊόντα όπως για παράδειγμα σε σχέδια υγείας, γεγονός που οφείλεται κυρίως στα αυξανόμενα ιατρικά κόστη αλλά και στην αύξηση του ηλικιακού ορίου του πληθυσμού της Ευρώπης (“European Insurance in figures”, 2014). Στην Κύπρο για παράδειγμα μετά το Μάρτιο 2013, οπότε και παρατηρήθηκε μια μαζική διάλυση ταμείων προνοίας εταιρειών, πολύ μεγάλη μερίδα ιδιωτών να απώλεσε χρήματα το οποίο προοριζόνταν ως πηγή εισοδήματος μετά τη συνταξιοδότηση, με αποτέλεσμα αρκετοί να στρέφονται σε συνταξιοδοτικά ασφαλιστικά προϊόντα.

Οι αλλαγές που παρατηρούνται ανάμεσα σε Κύπριους καταναλωτές απέναντι στην αγορά καταναλωτικών προϊόντων, τη διακοπή υπαρχόντων ασφαλιστικών συμβολαίων και οι λόγοι που έχουν προκαλέσει οποιεσδήποτε μετατροπές, καθώς και άλλα σχετικά στοιχεία που προκύπτουν από τη δειγματοληψία, εξετάζονται αναλυτικά στο τέταρτο κεφάλαιο, όπου παρουσιάζονται και επεξηγούνται τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Είναι λοιπόν απαραίτητο εδώ να γίνει μια σύντομη αναφορά στα κυριότερα ασφαλιστικά προϊόντα που διατίθενται από την πλειοψηφία των ασφαλιστικών εταιρειών, για να μπορέσει να γίνει καλύτερα αντιληπτό στη συνέχεια, ποια από αυτά διαφοροποιούνται εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων.

Αριθμός ασφαλίσεων είναι υποχρεωτικές δια νόμου και άλλες επιλέγονται από τον κάθε καταναλωτή για να καλύψουν τις δικές του ανάγκες ασφάλισης. Μέσα στον κλάδο των ασφαλειών γενικής φύσεως εντάσσονται η ασφάλιση μηχανοκίνητων οχημάτων, η ασφάλεια ευθύνης εργοδότη, τα οποία είναι υποχρεωτικά από το νόμο, η ασφάλεια επαγγελματικής και αστικής ευθύνης, η ασφάλιση κατοικίας, προσωπικών ατυχημάτων, και η ασφάλιση ταξιδιού. Ο τομέας της ασφάλισης ζωής, αποτελεί ένα

τρόπο επένδυσης και αποταμίευσης, «για κάλυψη μελλοντικών αναγκών όπως είναι η μόρφωση των παιδιών, η εξασφάλιση της συνταξιοδότησης, η απόκτηση κατοικίας, η αντιμετώπιση εκτάκτων οικονομικών αναγκών» (*Ασφαλιστικός οδηγός καταναλωτή*, 2008). Στον τομέα των ασφαλειών ζωής παρέχονται προϊόντα όπως ασφάλιση ζωής - απλή, συνδεδεμένη με μονάδες επένδυσης, με ή χωρίς συμμετοχή στα κέρδη-, σχέδια σύνταξης, ασφάλιση υγείας και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, σπουδαστικά προγράμματα ασφάλισης. Πολλά διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία και προσαρμόζονται στις ανάγκες των εκάστοτε καταναλωτών, με κάποιες να προσφέρουν και άλλου είδους προϊόντα, όπως για παράδειγμα τραπεζο-ασφάλειες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Μέθοδοι εκπόνησης εργασίας

Στο κεφάλαιο αυτό θα προχωρήσουμε σε παρουσίαση της μεθοδολογίας εκπόνησης της παρούσας εργασίας, όπου και θα γίνει αναφορά στις μεθόδους και στα εργαλεία που αξιοποιήθηκαν για την αποπεράτωση της μελέτης, στην προκαταρκτική έρευνα, στον καθορισμό της μεθόδου δειγματοληψίας και συλλογής των δεδομένων και στην επεξεργασία αυτών, στις προκλήσεις που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της έρευνας και τέλος στη διαμόρφωση συμπερασμάτων. Στόχος άλλωστε της παρούσας εργασίας είναι όπως απαντηθούν τα βασικά ερωτήματα της έρευνας, δηλαδή πώς η οικονομική κρίση έχει τροποποιήσει τις ασφαλιστικές ανάγκες των καταναλωτών, αλλά και πώς αυτή αναδιαμορφώνει την επιλογή των ασφαλιστικών προϊόντων και τη γενικότερη θεώρηση της ασφάλισης από πλευράς τους, καθώς και με ποιό τρόπο θα πρέπει η ασφαλιστική βιομηχανία και οι φορείς της να λειτουργήσουν για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις.

3.2 Αξιολόγηση μεθόδων εκπόνησης

Η ορθή εφαρμογή των μεθόδων έρευνας αποτελεί μια από τις βασικές προϋποθέσεις για επιτυχία της έρευνας (Ρόντος&Παπάνης, 2006). Για τη συλλογή του υλικού, στην παρούσα έρευνα αξιοποιήθηκαν κάποια από τα βασικά εργαλεία της επιστημονικής έρευνας, της πρωτογενούς, δηλαδή ερωτηματολόγια και προσωπικές συνεντεύξεις, αλλά και της δευτερογενούς, που στηρίζεται σε βιβλιογραφικές πηγές, δηλαδή στη χρήση μονογραφιών, επιστημονικών περιοδικών και διαδικτυακών ερευνητικών πηγών και εργαλείων. Η εργασία στηρίζεται κυρίως στη μέθοδο συλλογής υλικού μέσω ερωτηματολογίων. Αφού έγινε προσδιορισμός του κύριου ερευνητικού στόχου της εργασίας, και επισκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, σχεδιάστηκε ερωτηματολόγιο για να βοηθήσει στη συλλογή των αναγκαίων αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, αφού έτυχαν της κατάλληλης επεξεργασίας, με ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους, οδήγησαν στα συμπεράσματα της έρευνας, με αποτέλεσμα να επιτευχθεί ο στόχος της εργασίας.

3.3 Συλλογή στοιχείων

Για τη συλλογή των δευτερογενών στοιχείων μελετήθηκαν διεξοδικά οι προαναφερθείσες δευτερογενείς πηγές, μεγάλης σημασίας όμως αποτελούν κυρίως τα δεδομένα που προέρχονται από πρωτογενή στοιχεία.

Η συνέντευξη αποτελεί βασική ερευνητική μέθοδο για συλλογή δεδομένων, με πολλά πλεονεκτήματα, όπως για παράδειγμα τη δυνατότητα από πλευράς του ερευνητή να αποσπάσει αμεσότερες απαντήσεις, με προοπτικές καλύτερης επεξήγησης και διασαφήνισης των απαντήσεων από πλευράς του ερωτηθέντος (Burns&Burns, 2008). Η μέθοδος της συνέντευξης αξιοποιήθηκε σε αρχικά στάδια της παρούσας έρευνας. Μέσα από προφορικές συνεντεύξεις, μη δομημένες ή μη κατευθυνόμενες, υποβλήθηκε σειρά ερωτήσεων προς τον πρόεδρο του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου, σε στελέχη σε τμήμα πωλήσεων και ανάπτυξης συγκεκριμένης ασφαλιστικής εταιρείας, αλλά και σε μικρό αριθμό ιδιωτών ασφαλιζομένων. Από τις συνεντεύξεις αυτές συγκεντρώθηκαν αρκετές πληροφορίες που επέτρεψαν, μέσα από σύγκριση απόψεων, τη διαμόρφωση μιας πιο ολοκληρωμένης εικόνας σχετικά με τις ερωτήσεις που έπρεπε να τεθούν στο ερωτηματολόγιο, έτσι ώστε να εκφραστούν σε αυτό με επιτυχία οι στόχοι της έρευνας και να συγκεντρωθούν οι αναγκαίες πληροφορίες, για να εξαχθούν στο τέλος τα κατάλληλα συμπεράσματα (Ρόντος&Παπάνης, 2007).

Για την ολοκλήρωση της μελέτης εφαρμόστηκε η μέθοδος συλλογής δεδομένων με τη χρήση ερωτηματολογίου. Όπως αναφέρουν χαρακτηριστικά οι Moser και Kalton (1971), «καμία στατιστική έρευνα δεν μπορεί να είναι καλύτερη από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε σε αυτή». Το ερωτηματολόγιο θεωρείται ένας εύκολος και ταχύς τρόπος μέσω του οποίου μπορούν να συλλεχθούν οι πρωτογενείς πληροφορίες. Για τη διαμόρφωση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου που διαμοιράστηκε, και το οποίο κλήθηκαν να απαντήσουν γραπτώς Κύπριοι καταναλωτές, ασφαλιζόμενοι ή μη, εφαρμόστηκαν οι βασικές αρχές κατάρτισής του. Έτσι στην αρχική σελίδα του ερωτηματολογίου παρατίθεται ο τίτλος της έρευνας, αλλά και η διευκρίνιση πως η έρευνα είναι ανώνυμη κάτι το οποίο συμβάλλει στην χωρίς περιορισμούς απάντηση των ερωτημάτων. Ακολουθώντας τις βασικές αρχές για τη διαμόρφωση ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις, αλλά και οι οδηγίες συμπλήρωσής, διατυπώθηκαν σε γλώσσα απλή και κατανοητή, με στόχο να

επιτευχθεί η κατανόηση των ερωτήσεων από πλευράς των ερωτηθέντων χωρίς περαιτέρω διευκρινήσεις. Προσπάθεια έγινε επίσης το μέγεθος του ερωτηματολογίου να είναι περιορισμένο ώστε να μην απαιτείται υπερβολικός χρόνος για απάντηση των ερωτήσεων, χωρίς όμως αυτό να γίνεται σε βάρος των ερευνητικών ερωτήσεων. Οι γενικές αρχές εφαρμόστηκαν επίσης και στη δομή και διάρθρωση των ερωτήσεων, με αυτές που αφορούν σε στοιχεία όπως το φύλο, η ηλικία και το επίπεδο μόρφωσης να προηγούνται των σχετικών με το υπό εξέταση θέμα της ασφάλισης, το οποίο καταναεμήθηκε σε δύο επιπλέον μέρη, στο καθένα από τα οποία συγκεντρώνονται ερωτήσεις του ίδιου θέματος (Javeau, 2000). Η πλειοψηφία των ερωτήσεων ανήκει στις ερωτήσεις κλειστού τύπου και το ερωτηματολόγιο εμπεριέχει επίσης ερωτήσεις διχοτομικές, πολλαπλής επιλογής και βαθμονόμησης.

Η δειγματοληπτική μέθοδος που εφαρμόστηκε για τη συλλογή των πρωτογενών στοιχείων ήταν αυτή της απλής τυχαίας δειγματοληψίας κατά την εφαρμογή της οποίας επιλέχθηκαν τυχαία δείγματα ενήλικων καταναλωτών (Δαφέρμος, 2011).

Διανεμήθηκαν 225 ερωτηματολόγια σε ενήλικες και των δύο φύλων κατοίκους Λευκωσίας, Λάρνακας και Λεμεσού. Από τα ερωτηματολόγια επιστράφηκαν συμπληρωμένα 152, που αποτελεί ποσοστό ανταπόκρισης 68%. Εξαιτίας του γεγονότος ότι το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε περισσότερες ερωτήσεις κλειστού τύπου, ήταν εύκολο να συμπληρωθεί σε σύντομο χρόνο. Παρόλα αυτά ο μεγάλος αριθμός ερωτηματολογίων που διανεμήθηκε σε περισσότερους από ένα χώρους, κατέστησε χρονοβόρα την επιστροφή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Όπως φαίνεται και από το ποσοστό ανταπόκρισης, μεγάλος αριθμός ερωτηματολογίων δεν επιστράφηκε, που ίσως να δείχνει είτε την άγνοια σχετικά με τα ασφαλιστικά ζητήματα, ή την έλλειψη ενδιαφέροντος απέναντι στο θέμα της έρευνας.

3.4 Αξιολόγηση στοιχείων

Μετά τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, ακολουθώντας την ερευνητική μεθοδολογία, η έρευνα έπρεπε να επεκταθεί στην επεξεργασία των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν. Για την ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από τις απαντήσεις που οι ερωτηθέντες έδωσαν στα ερωτηματολόγια, έγινε χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Το SPSS, «έχει μεγάλες δυνατότητες τόσο ως προς τον αριθμό μεταβλητών και μονάδων

δείγματος (cases) που επεξεργάζεται, όσο και ως προς τις μεθόδους ανάλυσης» (Ρόντος&Παπάνης, 2007). Για το λόγο αυτό, κρίθηκε ως το καταλληλότερο στατιστικό πακέτο για την επεξεργασία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου της παρούσας εργασίας, το οποίο όπως έχει ήδη αναφερθεί αποτελείται στην πλειοψηφία του από ερωτήσεις κλειστού τύπου. Από την καταχώρηση και την ανάλυση των δεδομένων μέσω του προγράμματος προέκυψαν στατιστικοί πίνακες και γραφικές παραστάσεις, οι οποίες επιτρέπουν την παρουσίαση των στατιστικών δεδομένων, τα οποία αναλύονται στο επόμενο κεφάλαιο (4) και συμβάλλουν στην εξαγωγή των επιθυμητών συμπερασμάτων (κεφάλαιο 5).

Στην παρούσα μελέτη αξιοποιήθηκαν πίνακες κατανομής συχνοτήτων, όπως ραβδογράμματα (bar charts), ομαδοποιημένα ραβδογράμματα (clustered bar charts) και κυκλικά γραφήματα (pie charts). Μέσω αυτών επιτυγχάνεται η ευκολονόητη παρουσίαση των πληροφοριών που προκύπτουν από την επεξεργασία των δεδομένων. Για να μπορέσουν τα γραφήματα και οι πίνακες να δίνουν σαφή εικόνα των στατιστικών δεδομένων που παρουσιάζουν, και συνεπώς των απαντήσεων στις οποίες αντιστοιχούν, είναι αναγκαίο οι πίνακες να φέρουν τίτλο με το περιεχόμενο του πίνακα, τίτλους γραμμών και στηλών που παρουσιάζουν τις μονάδες μέτρησης, και στήλες με τα στατιστικά δεδομένα. Αντίστοιχα οι γραφικές παραστάσεις, με όποιο τρόπο και αν παρουσιάζονται, πρέπει να φέρουν τίτλο, να δείχνουν σε κλίμακα τις τιμές και στοιχεία επεξηγηματικά (Field, 2000).

Τα αποτελέσματα της έρευνας όπως αυτά προέκυψαν μετά την εφαρμογή της κατάλληλης μεθοδολογίας και τη χρήση του προγράμματος SPSS παρουσιάζονται αναλυτικά στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

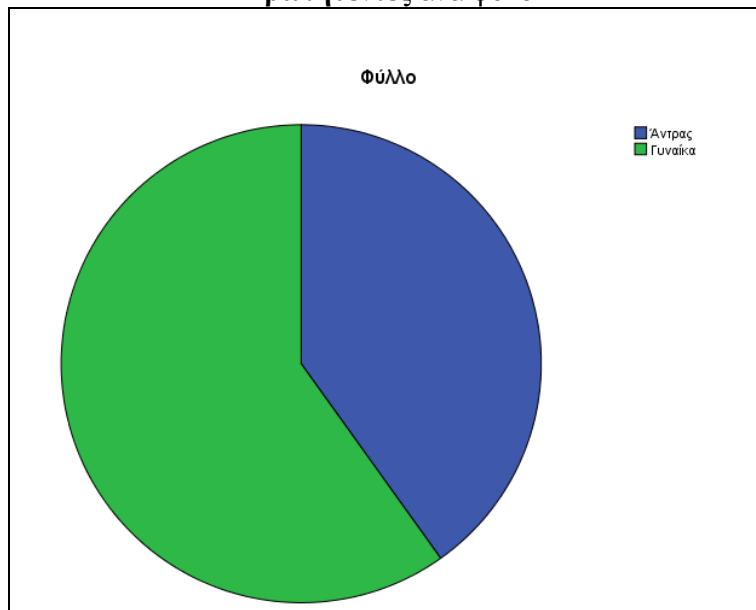
4.1 Ερευνητικά ερωτήματα

Το ερωτηματολόγιο που δόθηκε, διαμορφώθηκε ειδικά για να καλύψει τα θέματα και να δώσει απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα της ανά χείρας εργασίας δηλαδή:

- *«Πώς επηρεάζει η οικονομική κρίση τα εισοδήματα και πώς τα νέα δεδομένα διαφοροποιούν τις καταναλωτικές ανάγκες;».*
- *«Ασφάλιση σε περίοδο οικονομικής ανασφάλειας. Αναγκαιότητα ή υποχρέωση;»*
- *Προκλήσεις και προοπτικές στον τομέα της ασφάλισης. Είναι έτοιμη η ασφαλιστική βιομηχανία να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις;»*

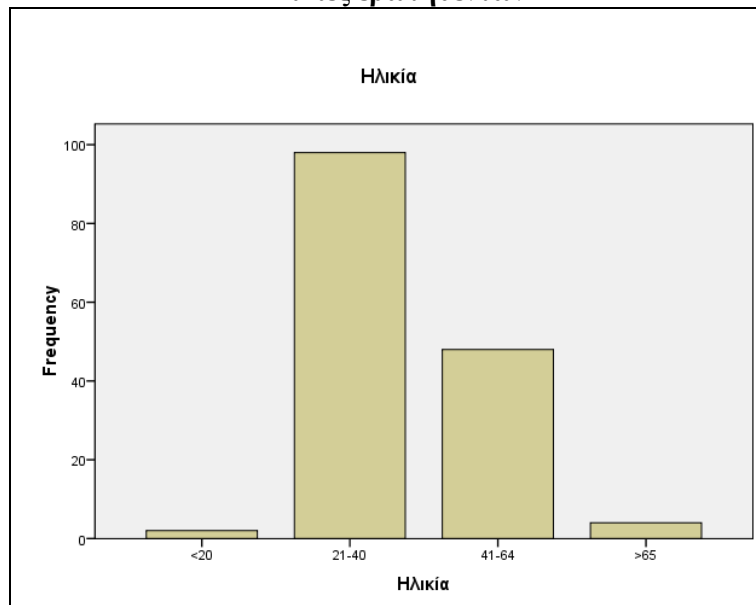
Προτού προχωρήσουμε σε ανάλυση των βασικών ερευνητικών ερωτημάτων κρίνεται αναγκαίο να γίνει μια αναφορά στα δεδομένα που προκύπτουν από εξέταση των μεταβλητών που χρησιμοποιήθηκαν δηλαδή το φύλο, η ηλικία, η επαγγελματική κατάσταση, το μορφωτικό επίπεδο και η τροποποίηση των εισοδημάτων των ερωτηθέντων εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.

Ερωτηθέντες ανά φύλο



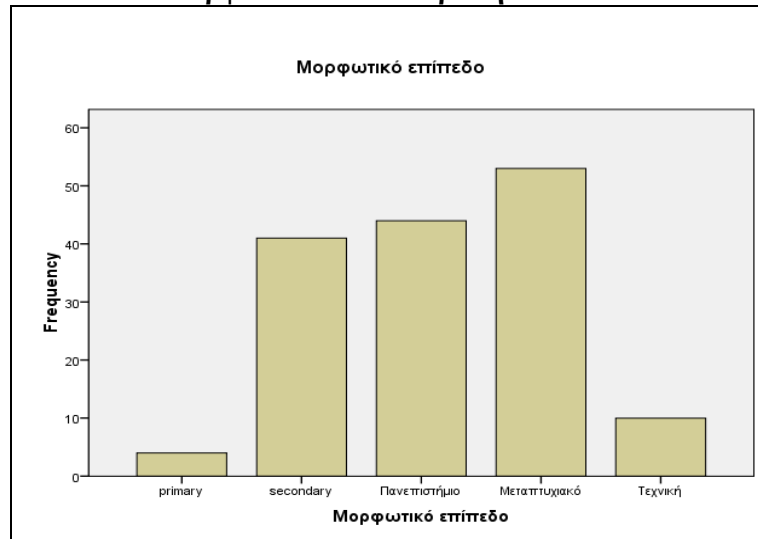
Γραφική παράσταση 1

Ηλικίες ερωτηθέντων



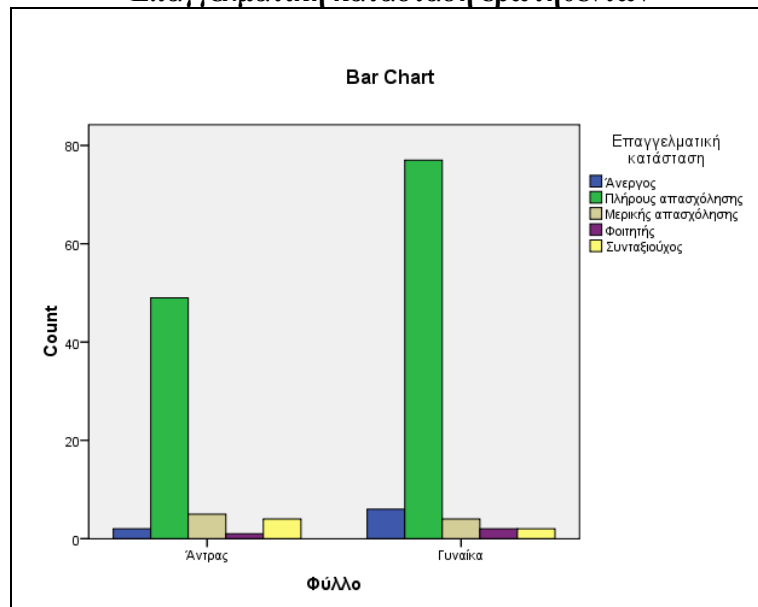
Γραφική παράσταση 2

Μορφωτικό επίπεδο ερωτηθέντων



Γραφική παράσταση 3

Επαγγελματική κατάσταση ερωτηθέντων



Γραφική παράσταση 4

Στις παραπάνω **Γραφικές παραστάσεις 1-4** διαφαίνεται πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι γυναίκες, ηλικίας μεταξύ 21-40 ετών, πανεπιστημιακού μορφωτικού επιπέδου και πλήρους επαγγελματικής απασχόλησης. Οι γυναίκες συγκεκριμένα αποτελούν το 59.9% των ερωτηθέντων. Το 64.5% των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα μεταξύ 21-40 ετών και το 31.6% κατατάσσεται στις ηλικίες μεταξύ 41-64 ετών. 53 από τους 152 ερωτηθέντες είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος και 44 πανεπιστημιακού πτυχίου. Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 82.9% είναι εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης με μόνο ένα ποσοστό 5.3% να είναι άνεργοι και τους συνταξιούχους να αποτελούν μόλις το 3.9%.

Θεωρούμε πως οι ερωτηθέντες αποτελούν ικανοποιητικό δείγμα για τα βασικά ερωτήματα της έρευνας, αφού η ομάδα πληθυσμού στην οποία ανήκει η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων, αποτελεί επίσης και την αγοραλογική ομάδα στόχευσης (marketing target group) των πλείστων ασφαλιστικών εταιρειών.

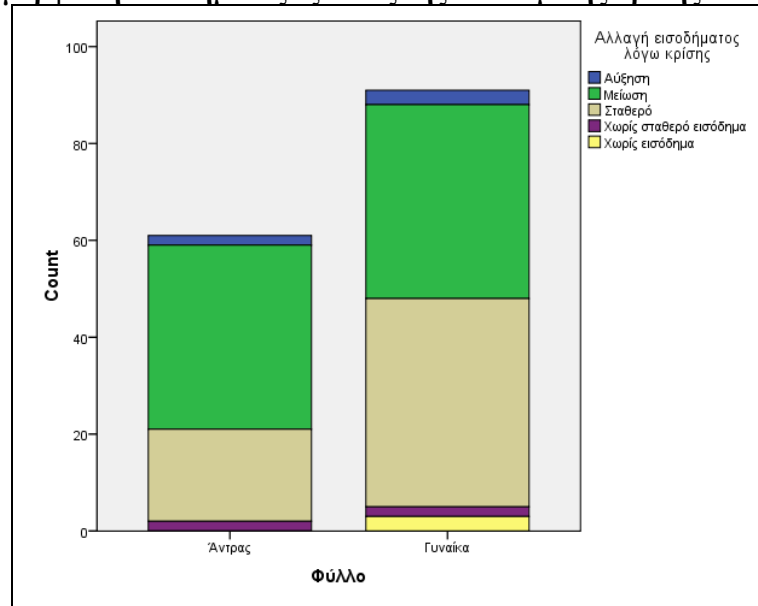
4.2. Αξιολόγηση αποτελεσμάτων έρευνας

4.2.1 Ερευνητικό Ερώτημα 1

Το πρώτο βασικό ερευνητικό ερώτημα που της εργασίας είναι: *«Πώς επηρεάζει η οικονομική κρίση τα εισοδήματα και πώς τα νέα δεδομένα διαφοροποιούν τις καταναλωτικές ανάγκες;»*. Οι ερωτήσεις που τέθηκαν στο πρώτο Μέρος (Α') του ερωτηματολογίου (ερωτήσεις 5-6) ήταν:

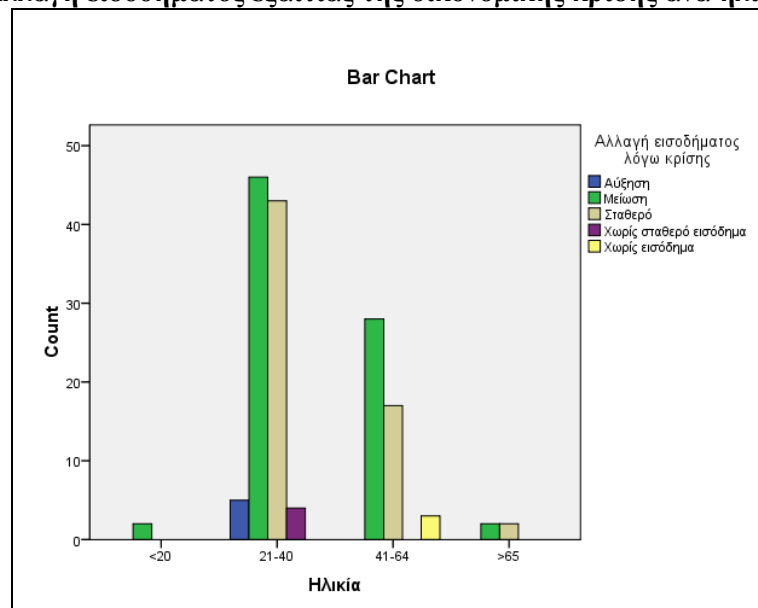
- «Έχουν διαφοροποιηθεί τα εισοδήματά σας εξαιτίας της οικονομικής κρίσης;»

Διαμόρφωση εισοδήματος εξαιτίας της οικονομικής κρίσης ανά φύλο



Γραφική παράσταση 5

Αλλαγή εισοδήματος εξαιτίας της οικονομικής κρίσης ανά ηλικία



Γραφική παράσταση 6

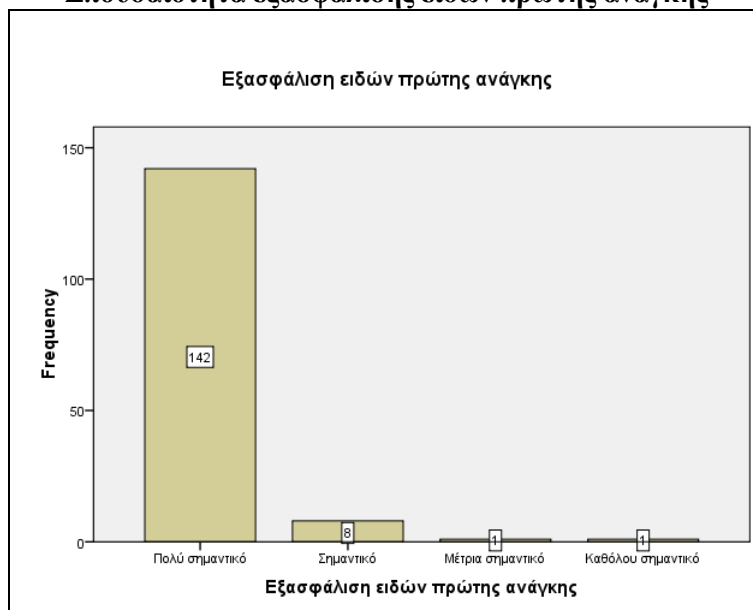
Όπως φαίνεται από τις **Γραφικές παραστάσεις 5-6**, στο ερώτημα κατά πόσον έχει υπάρξει διαφοροποίηση εισοδημάτων εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, από τους 152 ερωτηθέντες, 62 (40.8%) δήλωσαν ότι το εισόδημα τους έχει παραμείνει το ίδιο, 78 (51.3%) ότι έχει μειωθεί εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και μόλις 3.3% ότι έχει αυξηθεί, με ένα ποσοστό 4.6% να αποτελεί αυτούς που δεν έχουν σταθερό ή καθόλου εισόδημα. Μείωση εισοδήματος εντοπίζεται σε μεγαλύτερο βαθμό στους άντρες, ενώ στις γυναίκες το ποσοστό μείωσης εισοδήματος είναι μικρότερο. Επιπλέον παρατηρούμε ένα μικρό ποσοστό γυναικών να έχει αυξήσει τα εισοδήματά του. Η μείωση εισοδήματος φαίνεται να είναι δεδομένη για το πάνω από το 95% των ερωτηθέντων.

➤ *«Με βάση τα νέα οικονομικά δεδομένα τι θεωρείτε σημαντικότερο;»*

Σε ότι αφορά στην ιεράρχηση των αναγκών των ερωτηθέντων όπως αυτές τροποποιούνται εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων που έχει επιφέρει η οικονομική κρίση, παρατηρείται ότι η εξασφάλιση ειδών πρώτης ανάγκης είναι η πρωταρχική, με την κάλυψη παγίων εξόδων να ακολουθεί ως τη δεύτερη σημαντική. Η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη αποτελεί εξίσου απαραίτητη ανάγκη. Παρατηρούμε ότι μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων θεωρεί την ανάγκη για ασφάλιση μέτρια έως σημαντική. Οι σπουδές (**Γραφική παράσταση 12**), επίσης συγκεντρώνουν μεγάλο ποσοστό στην κλίμακα ιεράρχησης των αναγκών, κάτι που προξενεί ενδιαφέρον εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων. Αξιοσημείωτο είναι ότι οι επενδύσεις συγκεντρώνουν πολύ μεγάλα ποσοστά στην κλίμακα λίγο έως καθόλου.

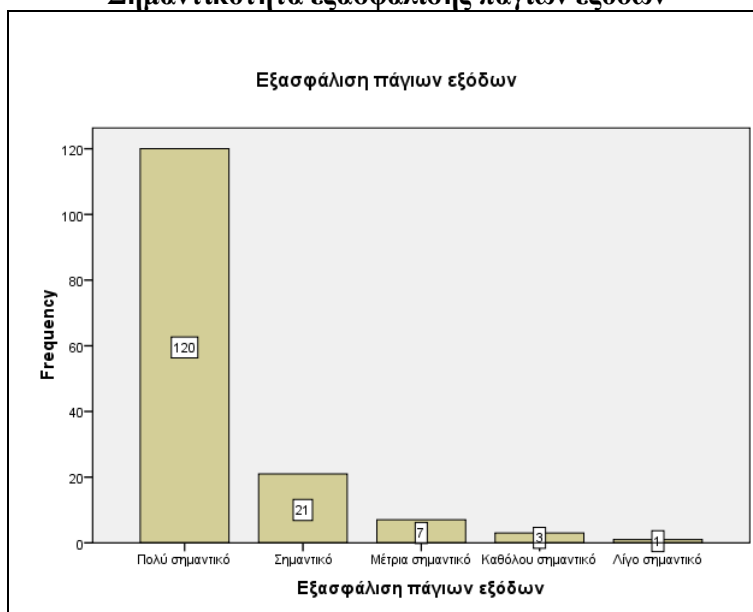
Στις πιο κάτω **Γραφικές παραστάσεις 7-13** αναλύονται ξεχωριστά οι επτά ανάγκες και η διαφοροποίησή τους εξαιτίας της οικονομικής κρίσης που καταγράφονται στο ερωτηματολόγιο, δηλαδή: 1) Εξασφάλιση ειδών πρώτης ανάγκης, 2) Κάλυψη παγίων εξόδων, 3) Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, 4) Σπουδές, 5) Επενδύσεις, 6) Αναψυχή, 7) Ασφάλιση. Εξετάζοντας τις **Γραφικές παραστάσεις 7-8** καθίσταται σαφές ότι η εξασφάλιση ειδών πρώτης ανάγκης αγγίζει ένα ποσοστό της τάξεως του 93% σε ότι αφορά στο βαθμό σπουδαιότητάς του, και αντίστοιχα θεμελιώδης φαίνεται να είναι η ανάγκη εξασφάλισης των παγίων εξόδων (79%).

Σπουδαιότητα εξασφάλισης ειδών πρώτης ανάγκης



Γραφική παράσταση 7

Σημαντικότητα εξασφάλισης παγίων εξόδων



Γραφική παράσταση 8

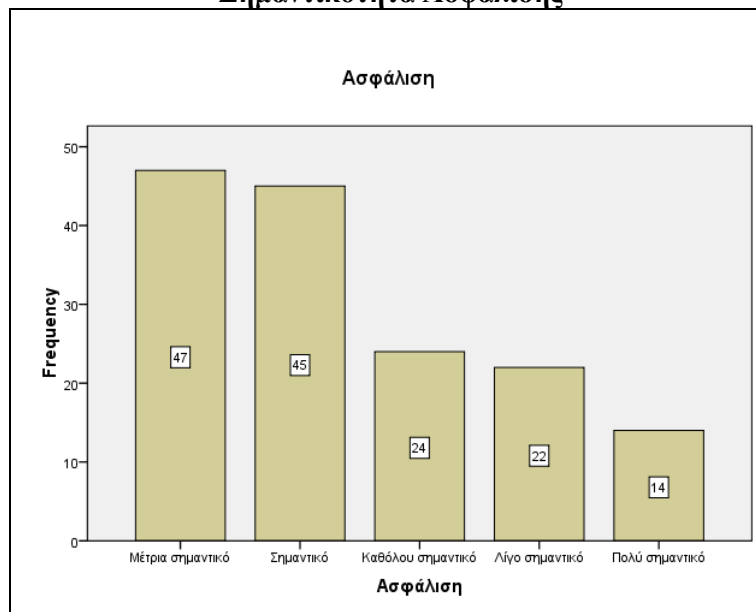
Το ποσοστό 83% που παρατηρείται σε ότι αφορά στη σημασία (πολύ σημαντικό, σημαντικό) της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (Γραφική παράσταση 9) και το ποσοστό 38% για την ασφάλιση (Γραφική παράσταση 10), δεικνύουν ότι παρά τις οικονομικές αλλαγές και τη μείωση εισοδημάτων οι Κύπριοι καταναλωτές θεωρούν τις δύο αυτές ανάγκες ζωτικές.

Σημασία εξασφάλισης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης



Γραφική παράσταση 9

Σημαντικότητα Ασφάλισης

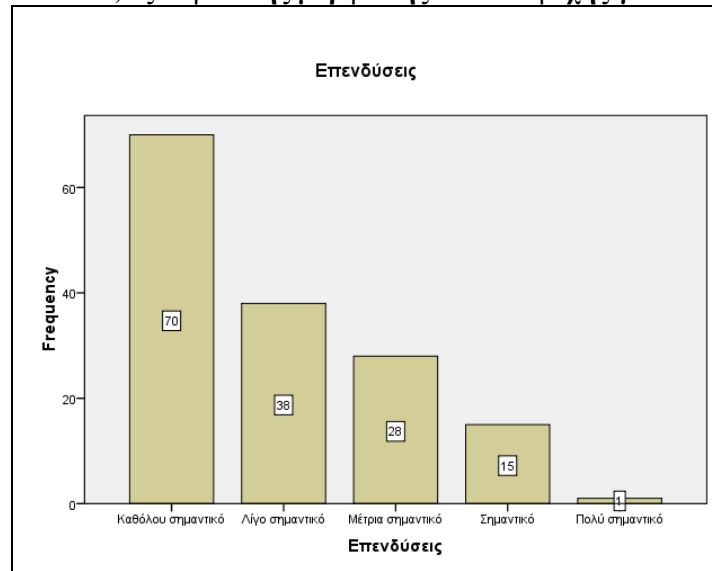


Γραφική παράσταση 10

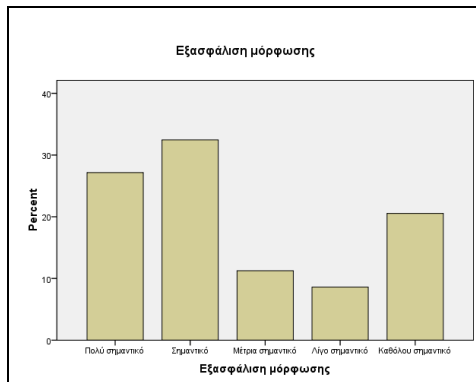
Αξιοσημείωτο είναι ότι άτομα που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 21-40, και που αποτελούν την πλειοψηφία των καταναλωτών που απάντησαν το ερωτηματολόγιο (βλ. **Γραφική παράσταση 2**), κατατάσσουν ψηλά στις ανάγκες τους τόσο την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, όσο και την ασφάλιση γενικότερα. Αυτό δείχνει ότι άνθρωποι συγκεκριμένων ηλικιών, αλλά και επαγγελματικής κατάστασης (βλ. **Γραφική παράσταση 4**), ενδιαφέρονται για τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται η ασφαλιστική βιομηχανία.

Στον αντίποδα, όπως φαίνεται από τη **Γραφική παράσταση 11** η ανάγκη για επενδύσεις παρουσιάζει εξαιρετικά χαμηλό ενδιαφέρον, πιθανότατα εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και της έλλειψης αξιοπιστίας απέναντι στον τραπεζικό τομέα και στον ευρύτερο χρηματοπιστωτικό σύστημα που επικρατεί κατά τη δεδομένη στιγμή, δηλαδή τη χρονική περίοδο διανομής και συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.

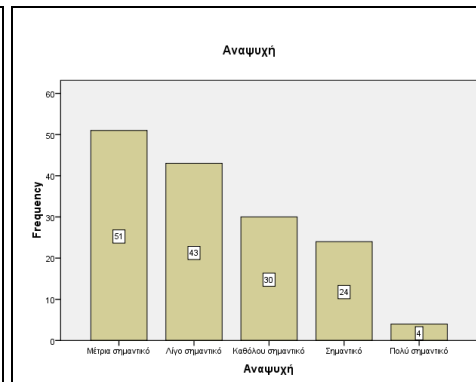
Σημασία επενδύσεων, εξασφάλισης μόρφωσης και αναψυχής για τους ερωτηθέντες



Γραφική παράσταση 11



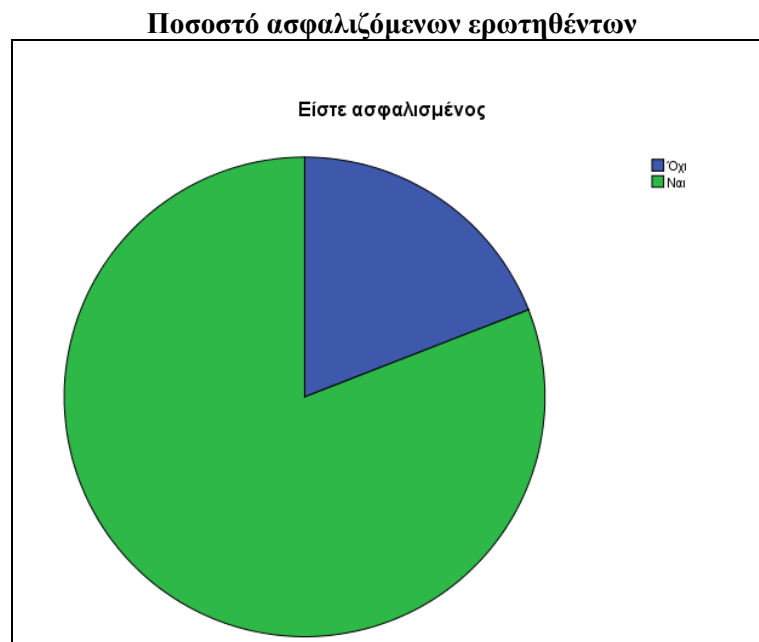
Γραφική παράσταση 12



Γραφική παράσταση 13

4.2.2 Ερευνητικό Ερώτημα 2

Το δεύτερο γενικό ερώτημα της παρούσας έρευνας ήταν «*Ασφάλιση σε περίοδο οικονομικής ανασφάλειας. Αναγκαιότητα ή υποχρέωση;*». Για να μπορέσει να δοθεί μια όσο το δυνατό πιο ολοκληρωμένη απάντηση στο θέμα αυτό, εξετάζονται αρκετά επιμέρους ερωτήματα (*Ερωτηματολόγιο, Μέρος Β΄, ερωτήσεις 1-14*). Από τις απαντήσεις που συλλέχθηκαν προκύπτει πως παρά τη βαθιά οικονομική κρίση και τις αλλαγές που αυτή έχει επιφέρει στα εισοδήματά των ερωτηθέντων, η ασφάλιση φαίνεται να είναι περισσότερο ανάγκη παρά υποχρέωση.



Γραφική παράσταση 14

Όπως γίνεται φανερό από τη **Γραφική παράσταση 14** η συντριπτική πλειοψηφία (80%) των ερωτηθέντων είναι ασφαλισμένοι, είτε μέσω της εργασίας τους, είτε ως ιδιώτες.

Εξετάζοντας τον **Πίνακα 1** (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Β', ερώτηση 1) παρατηρούμε ότι ελάχιστοι είναι αυτοί που δε θεωρούν σημαντική την ασφάλιση (4%), πολύ λίγοι αυτοί οι οποίοι αντιλαμβάνονται την ασφάλιση μόνο ως υποχρεωτική και επιβεβλημένη από νόμου (6.5%), ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει πως ασφαλίζεται για προστασία και εξασφάλιση από αναπάντεχα γεγονότα (83%).

Σημαντικότητα ασφάλισης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Υποχρεωτικό	10	6,6	6,6	6,6
Ασφάλεια	126	82,9	82,9	89,5
Επένδυση/Αποταμίευση	10	6,6	6,6	96,1
Όχι σημαντικό	6	3,9	3,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

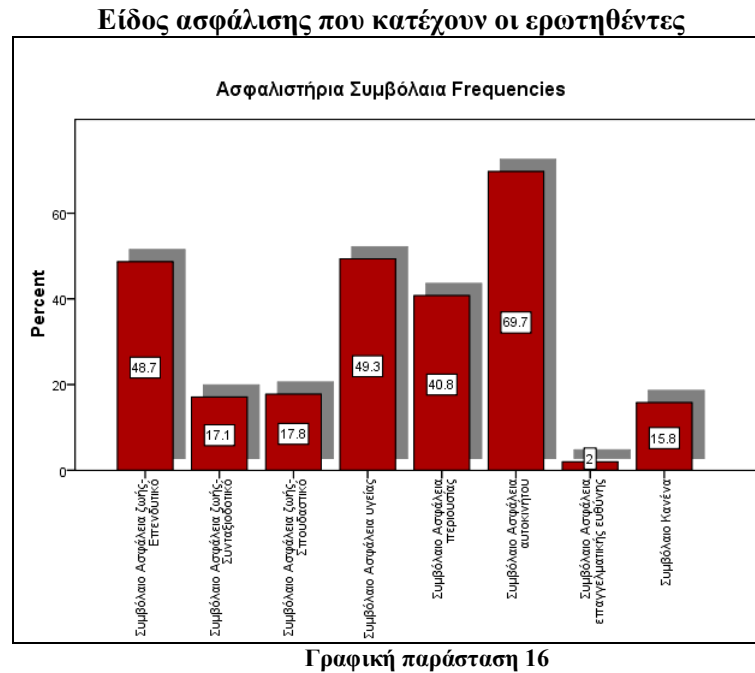
Πίνακας 1

Με βάση τα νέα οικονομικά δεδομένα, η ασφάλιση δε φαίνεται πλέον να θεωρείται επένδυση αφού μόνο 10 από το σύνολο των 152 ερωτηθέντων αντιλαμβάνονται πως η σύναψη ασφαλιστικών συμβολαίων μπορεί να γίνει μέσο επένδυσης.

Στη **Γραφική παράσταση 15** όπου αποτυπώνονται οι απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση 3 (*Ερωτηματολόγιο, Μέρος Β'*), η τάση που διαφαίνεται είναι ότι αρκετοί από τους ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι ειδικώς (38%) ή μερικώς (47%) από την παροχή κρατικής ασφάλισης, που κατά κύριο λόγο περιλαμβάνει την κρατική παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και του ταμείου συντάξεων και κοινωνικών ασφαλίσεων.



Η **Γραφική παράσταση 16** όμως καταδεικνύει πως πέραν των βασικών υποχρεωτικών ασφαλειών, δηλαδή ασφάλιση μηχανοκίνητων οχημάτων και ασφάλεια ζωής λόγω δανείων αλλά και άλλων ασφαλιστικών καλύψεων, οι οποίες συγκεντρώνουν υψηλά ποσοστά στην διατήρηση συμβολαίων, μεγάλος αριθμός διατηρεί ασφαλιστήρια συμβόλαια ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.

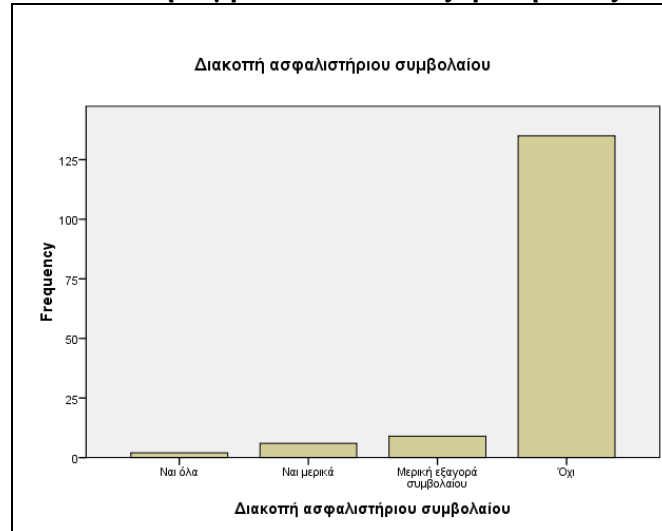


Εξετάζοντας συγκριτικά τις δύο γραφικές παραστάσεις (15-16), καταδεικνύεται πως παρά τη γενικότερη ικανοποίηση κρατικής ασφάλισης, υπάρχει τάση από πλευράς των ερωτηθέντων για αναζήτηση ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης μέσω ιδιωτικών ασφαλειών. Θα μπορούσε να εννοηθεί πως αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η κρατική παροχή δεν είναι πλέον προτιμητέα, ειδικότερα μετά την επιβολή καταβολής νοσηλίων στα κρατικά νοσηλευτήρια, και πως γενικά δε θεωρείται ως επαρκής. Ίσως λοιπόν ο μεγάλος αριθμός κατόχων συμβολαίων νοσηλείας καταδεικνύει την τάση του πληθυσμού για αναζήτηση μιας ποιοτικότερης και αμεσότερης παροχής ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών.

Αυτό δε φαίνεται να συμβαίνει στην παροχή κοινωνικών ασφαλίσεων και συντάξεων, αφού τα συνταξιοδοτικά σχέδια ασφάλισης συγκεντρώνουν μόνο μικρό ποσοστό (**Γραφική παράσταση 16**), δεδομένο που ίσως θα μπορούσε να οδηγήσει στο συμπέρασμα πως σε αυτό τον τομέα οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από τα

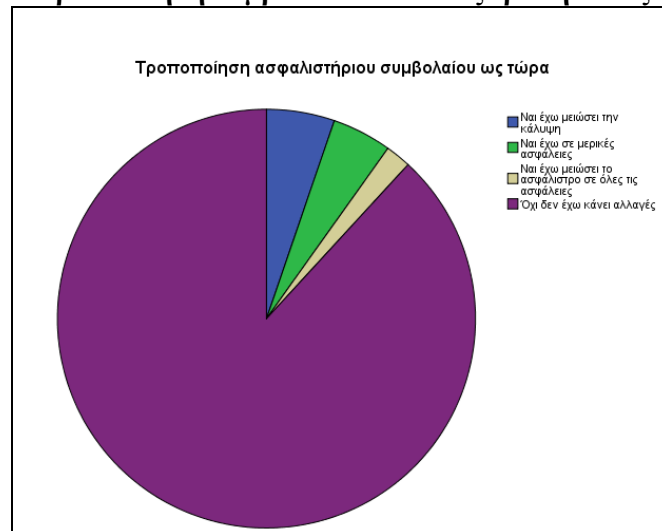
κρατικά προγράμματα (Γραφική παράσταση 15). Θα ήταν καλό να σημειωθεί επίσης πως στο μικρό αυτό ποσοστό συμβάλλει ίσως και η αντίληψη απέναντι στο θεσμό της ασφάλισης ως μέσο επένδυσης που σχολιάστηκε πιο πάνω (Πίνακας 1).

Διακοπή συμβολαίων από τους ερωτηθέντες



Γραφική παράσταση 17

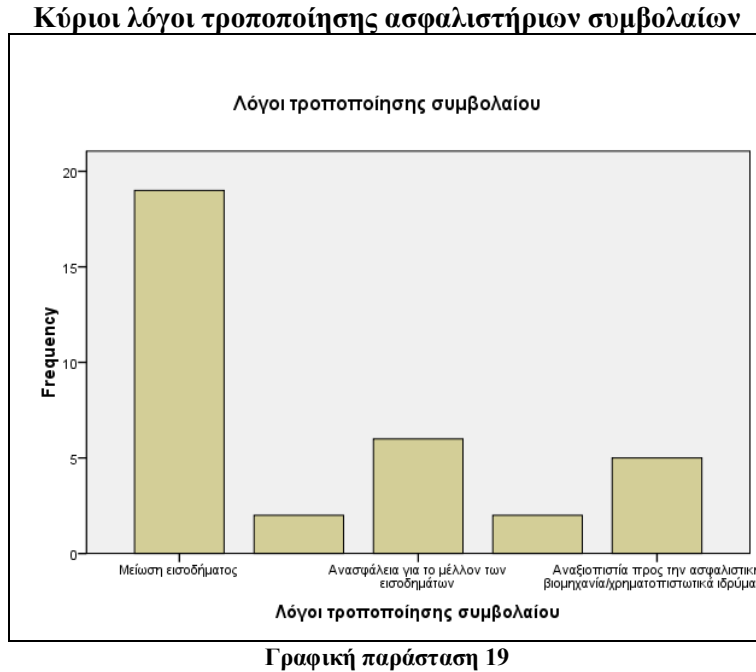
Τροποποίηση συμβολαίων από τους ερωτηθέντες



Γραφική παράσταση 18

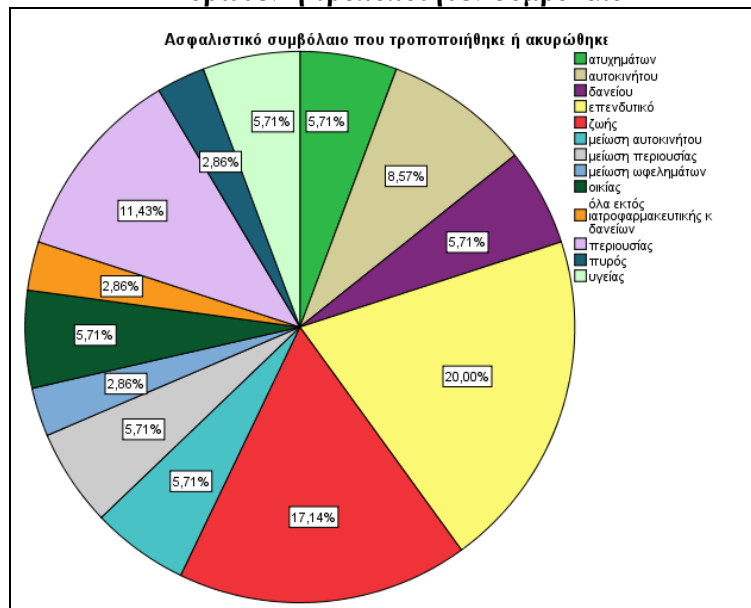
Όπως φαίνεται από τη Γραφική παράσταση 17 στην ερώτηση «Έχετε διακόψει/εξαργυρώσει οποιοδήποτε από τα ασφαλιστήρια συμβόλαιά σας εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων» (Ερωτηματολόγιο, Μέρος Β', ερώτηση 5) το 88% απάντησε όχι. Όπως γίνεται έντονα αντιληπτό από τη Γραφική παράσταση 18, το ίδιο ποσοστό απάντησε επίσης αρνητικά στην ερώτηση εάν έχει «τροποποιήσει οποιοδήποτε από τα ασφαλιστήρια συμβόλαια» (Ερωτηματολόγιο, Μέρος Β', ερώτηση

6). Σχεδόν το ίδιο ποσοστό (85%) έδωσε αποφαστική απάντηση στην ερώτηση αν σκοπεύει μελλοντικά να προχωρήσει σε τροποποίηση ή διακοπή ασφαλιστηρίου συμβολαίου (*Ερωτηματολόγιο, Μέρος Β΄, ερώτηση 7*).



Από τη **Γραφική παράσταση 19** συμπεραίνουμε ότι όσοι έχουν διακόψει ή τροποποιήσει τα συμβόλαιά τους, το έχουν πράξει εξαιτίας κυρίως μείωσης εισοδήματος ή και της ανασφάλειας της σταθερότητας των εισοδημάτων τους στο μέλλον (18%), κάτι που θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε πως αποτυπώνει το γενικότερο κλίμα που επικρατεί εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων. Αξιοσημείωτο είναι το ποσοστό, περίπου 15%, που προχώρησε σε διακοπή ή τροποποίηση συμβολαίων εξαιτίας αναξιοπιστίας προς την ασφαλιστική βιομηχανία (*Ερωτηματολόγιο, Μέρος Β΄, ερώτηση 9*), γενικότερα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ειδικότερα προς την εταιρεία όπου ήταν ασφαλισμένοι. Αυτό επιβεβαιώνεται επιπλέον από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στη **Γραφική παράσταση 20**, όπου φαίνεται πως το μεγαλύτερο ποσοστό συμβολαίων που έχουν ακυρωθεί ή τροποποιηθεί ανήκουν στα είδη των επενδυτικών συμβολαίων.

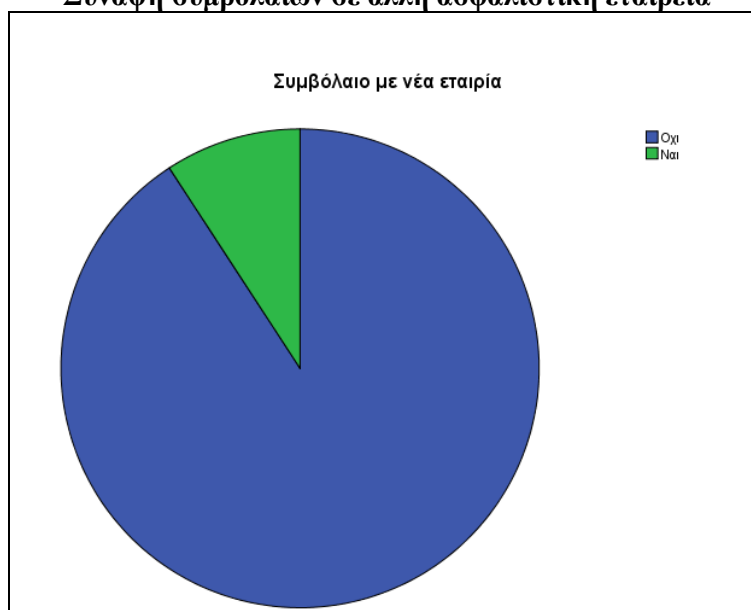
Ακυρωθέν ή τροποποιηθέν συμβόλαιο



Γραφική παράσταση 20

Οι απαντήσεις στο ερώτημα 10 που αποτυπώνονται στη **Γραφική παράσταση 21** δείχνει πως όσοι έχουν απολέσει την αξιοπιστία τους προς το θεσμό και τις ασφαλιστικές εταιρείες δε σκοπεύουν να προχωρήσουν σε σύναψη συμβολαίων σε άλλη εταιρεία.

Σύναψη συμβολαίων σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία



Γραφική παράσταση 21

Ενδιαφέρον προξενεί η παρατήρηση πως η συντριπτική πλειοψηφία (86%) των ερωτηθέντων απαντά αρνητικά στο ερώτημα 11, και δε σκοπεύει να συνάψει νέα ασφαλιστήρια συμβόλαια, όπως παρουσιάζεται στην πιο κάτω **Γραφική παράσταση 22**.



Παρά το γεγονός ότι οι περισσότερες απαντήσεις στο ερώτημα 11 είναι αρνητικές, στο αμέσως επόμενο θεωρητικό ερώτημα (12), στο κατά πόσο δηλαδή οι ήδη ασφαλιζόμενοι θα συνήπταν νέα συμβόλαια, η **Γραφική παράσταση 23** παρουσιάζει πως η επιλογή που συγκέντρωσε τις περισσότερες απαντήσεις είναι «Για προσωπική ασφάλιση, δηλαδή υγεία, περιουσία κτλ.», κάτι που δεικνύει τη θεώρηση του ασφαλιστικού θεσμού στην κοινή αντίληψη ως ανάγκη και όχι ως υποχρέωση, παρέχει δηλαδή σαφή απάντηση στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα της παρούσας έρευνας.



Όπως γίνεται εμφανές από τους **Πίνακες 2-8** από τις ασφάλειες που δεν είναι υποχρεωτικές βάσει νομοθεσίας, η ιατροφαρμακευτική ασφάλιση είναι εξαιρετικά ψηλά στην κλίμακα σημαντικότητας με ποσοστό 75% (**Πίνακας 2**). Το ίδιο σημαντική για τους ερωτηθέντες είναι η ασφάλιση περιουσίας (**Πίνακας 3**).

Σπουδαιότητα ιατροφαρμακευτικής ασφάλισης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ σημαντικό	114	75,0	75,0	75,0
Σημαντικό	29	19,1	19,1	94,1
Μέτρια σημαντικό	8	5,3	5,3	99,3
Καθόλου σημαντικό	1	,7	,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 2

Σημασία ασφάλισης περιουσίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ σημαντικό	42	27,6	27,6	27,6
Σημαντικό	37	24,3	24,3	52,0
Μέτρια σημαντικό	35	23,0	23,0	75,0
Λίγο σημαντικό	11	7,2	7,2	82,2
Καθόλου σημαντικό	27	17,8	17,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 3

Διαπιστώνεται για ακόμα μια φορά ότι οι επενδυτικές, όπως και οι σπουδαστικές ασφάλειες δεν είναι στις άμεσες προτεραιότητες των ερωτηθέντων και συγκεντρώνουν χαμηλά ποσοστά ως προς τη σημαντικότητά τους (**Πίνακες 4-5**). Ιδιαίτερου σχολιασμού χρήζουν οι απαντήσεις σε ότι αφορά στη σημασία για τους

ερωτηθέντες των συνταξιοδοτικών ασφαλιστικών σχεδίων, που φαίνεται (Πίνακας 6) να είναι μέτριας σημαντικότητας. Αυτό όμως ίσως μπορεί να συμβαίνει επειδή η πλειοψηφία αυτών που απάντησαν ανήκουν κατά κύριο λόγο στην ηλικιακή ομάδα 21-40 (Γραφική παράσταση 2), οπότε και δε φαίνεται στο παρόν στάδιο να τους απασχολεί το συγκεκριμένο θέμα.

Σημασία επενδυτικών συμβολαίων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ σημαντικό	8	5,3	5,3	5,3
Σημαντικό	13	8,6	8,6	13,8
Μέτρια σημαντικό	30	19,7	19,7	33,6
Λίγο σημαντικό	23	15,1	15,1	48,7
Καθόλου σημαντικό	78	51,3	51,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 4

Σημαντικότητα σπουδαστικών ασφαλιστήριων συμβολαίων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ σημαντικό	14	9,2	9,2	9,2
Σημαντικό	15	9,9	9,9	19,1
Μέτρια σημαντικό	43	28,3	28,3	47,4
Λίγο σημαντικό	18	11,8	11,8	59,2
Καθόλου σημαντικό	62	40,8	40,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 5

Σπουδαιότητα συνταξιοδοτικών συμβολαίων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ σημαντικό	28	18,4	18,4	18,4
	Σημαντικό	30	19,7	19,7	38,2
	Μέτρια σημαντικό	36	23,7	23,7	61,8
	Λίγο σημαντικό	17	11,2	11,2	73,0
	Καθόλου σημαντικό	41	27,0	27,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 6

Τα υψηλά ποσοστά που συγκεντρώνουν, ως προς τη σημασία τους για τους ασφαλιζόμενους, οι ασφαλίσεις αυτοκινήτου (**Πίνακας 7**) αλλά και κάλυψης ζωής από ατυχήματα (**Πίνακας 8**), δικαιολογούνται πιθανότατα από το γεγονός ότι η πρώτη είναι υποχρεωτική και η δεύτερη εν μέρει υποχρεωτική δια νόμου.

Σημασία ασφάλισης αυτοκινήτου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ σημαντικό	71	46,7	46,7	46,7
	Σημαντικό	40	26,3	26,3	73,0
	Μέτρια σημαντικό	16	10,5	10,5	83,6
	Λίγο σημαντικό	6	3,9	3,9	87,5
	Καθόλου σημαντικό	19	12,5	12,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 7

Σημασία ασφάλισης κάλυψη ζωής από ατυχήματα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ σημαντικό	71	46,7	46,7	46,7
	Σημαντικό	39	25,7	25,7	72,4
	Μέτρια σημαντικό	13	8,6	8,6	80,9
	Λίγο σημαντικό	5	3,3	3,3	84,2
	Καθόλου σημαντικό	24	15,8	15,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Πίνακας 8

Το σαφές και ξεκάθαρο συμπέρασμα που προκύπτει από τον **Πίνακα** κατανομής συχνότητας 9, στην ερώτηση «Λαμβάνοντας υπόψη τα νέα οικονομικά δεδομένα, την πρόσφατη μνημονιακή σύμβαση που έχει συνάψει η Κύπρος και τα νέα κοινωνικά δεδομένα (ανεργία, αύξηση εγκληματικότητας), που θα προτιμούσατε να επενδύσετε τα χρήματά σας;», είναι ότι στην παρούσα φάση οι ερωτηθέντες είναι στην τεράστια πλειοψηφία τους αρνητικοί απέναντι στην οποιαδήποτε μορφή επένδυσης. Η απάντηση αυτή συγκεντρώνει 72%. Το ποσοστό 10% στην απάντηση για επένδυση σε ακίνητα δείχνει πως είναι ίσως ο μόνος τομέας αυτή την περίοδο τον οποίο οι καταναλωτές θεωρούν ως ασφαλή. Όπως και τα τραπεζικά προϊόντα, έτσι και τα ασφαλιστικά προϊόντα μακροπρόθεσμης απόδοσης συγκεντρώνουν χαμηλά ποσοστά.

Προτιμήσεις επένδυσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Σε βραχυπρόθεσμα τραπεζικά προϊόντα (κατάθεση με τόκους)	7	4,6	4,6	4,6
	Σε ασφαλιστικά προϊόντα μακροπρόθεσμης απόδοσης	8	5,3	5,3	9,9
	Σε ακίνητα	15	9,9	9,9	19,7
	Δεν σκοπεύω να κάνω οποιαδήποτε επένδυση	109	71,7	71,7	91,4
	Θεωρώ τα χρήματά μου ασφαλέστερα στο σπίτι	13	8,6	8,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

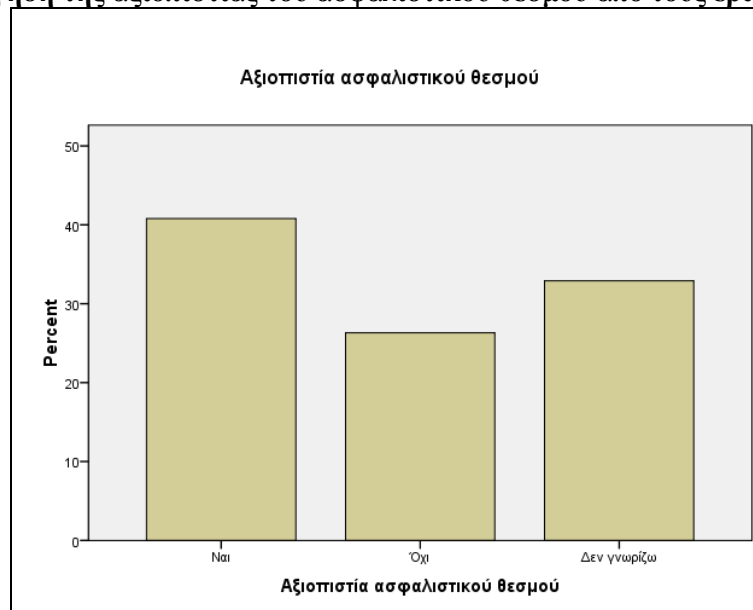
Πίνακας 9

4.2.3 Ερευνητικό Ερώτημα 3

- *«Προκλήσεις και προοπτικές στον τομέα της ασφάλισης. Είναι έτοιμη η ασφαλιστική βιομηχανία να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις;»*

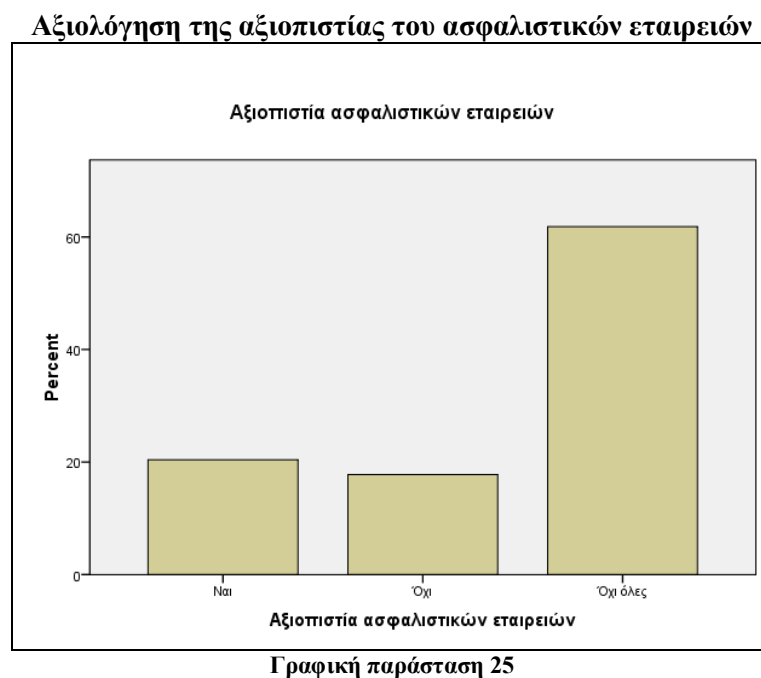
Τα δύο πρώτα ερωτήματα που τίθενται στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου σχετίζονται με την αξιοπιστία του ασφαλιστικού θεσμού και των ασφαλιστικών εταιρειών. Στις ερωτήσεις «Θεωρείτε τον ασφαλιστικό θεσμό αξιόπιστο» και «Θεωρείτε τις ασφαλιστικές εταιρείες αξιόπιστες» (Ερωτηματολόγιο, Μέρος Γ', ερωτήσεις 1-2) όπως παρουσιάζεται στη **Γραφική παράσταση 24** παρά το γεγονός ότι ένα ποσοστό περίπου 40% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά ως προς την αξιοπιστία του θεσμού, με την απάντηση «Δε γνωρίζω» να είναι αξιοσημείωτο αφού συγκεντρώνει πολύ υψηλό ποσοστό (33%).

Αξιολόγηση της αξιοπιστίας του ασφαλιστικού θεσμού από τους ερωτηθέντες



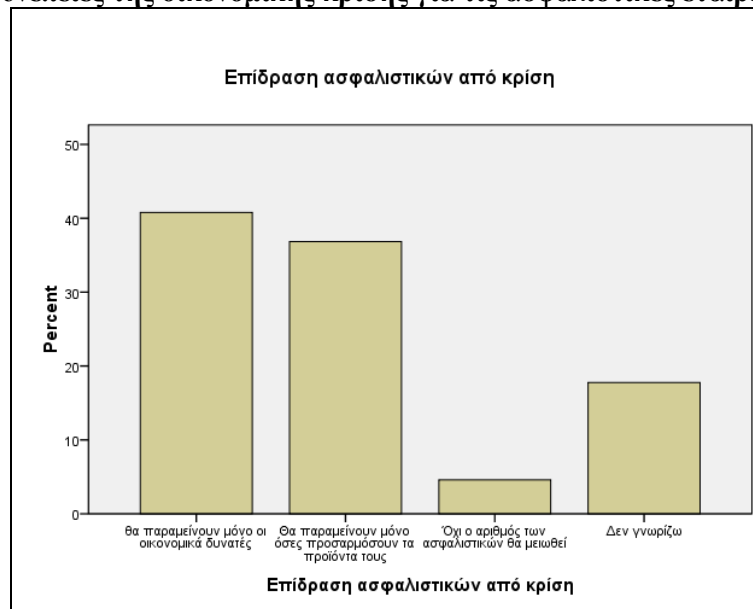
Γραφική παράσταση 24

Όσον αφορά στην αξιοπιστία των ασφαλιστικών εταιρειών 60% έδωσε απάντηση που καταδεικνύει (**Γραφική παράσταση 25**) την αβεβαιότητα των ερωτηθέντων απέναντι σε συγκεκριμένες ασφαλιστικές εταιρείες, τάση που προφανώς έχει δημιουργηθεί εξαιτίας των πρόσφατων αλλαγών στο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον της Κύπρου.

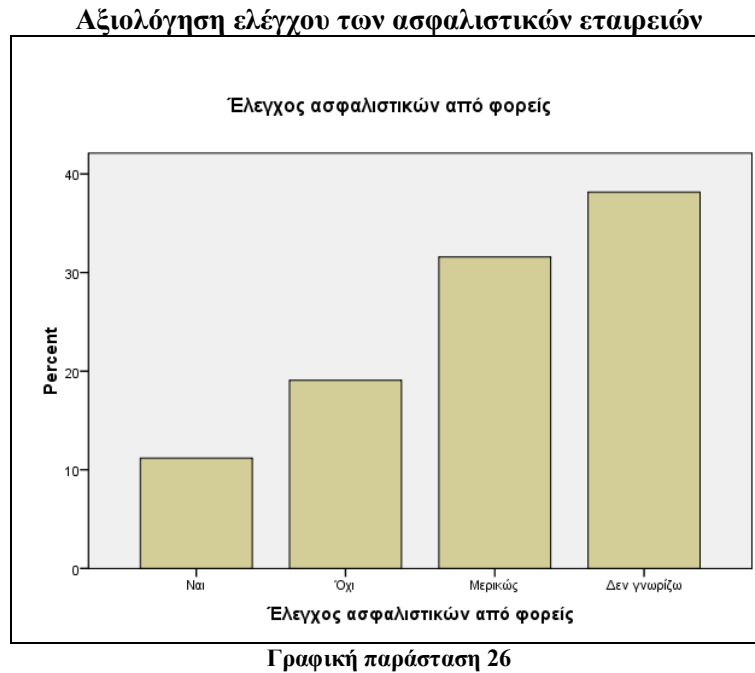


Αυτό γίνεται ακόμα πιο ξεκάθαρο από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στη **Γραφική παράσταση 26**. Στο ερώτημα (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 3) κατά πόσο «τα νέα οικονομικά δεδομένα θα επηρεάσουν το μεγάλο αριθμό ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο» ένα ποσοστό 40% θεωρεί πως θα παραμείνουν στην αγορά οι οικονομικά δυνατές εταιρείες που θα καλύπτουν τις υποχρεώσεις τους, με ένα ποσοστό 37% να υποστηρίζει πως στην αγορά θα παραμείνουν μόνο οι εταιρείες που θα προσαρμόσουν τα προϊόντα τους στις νέες ανάγκες και απαιτήσεις των καταναλωτών.

Συνέπειες της οικονομικής κρίσης για τις ασφαλιστικές εταιρείες

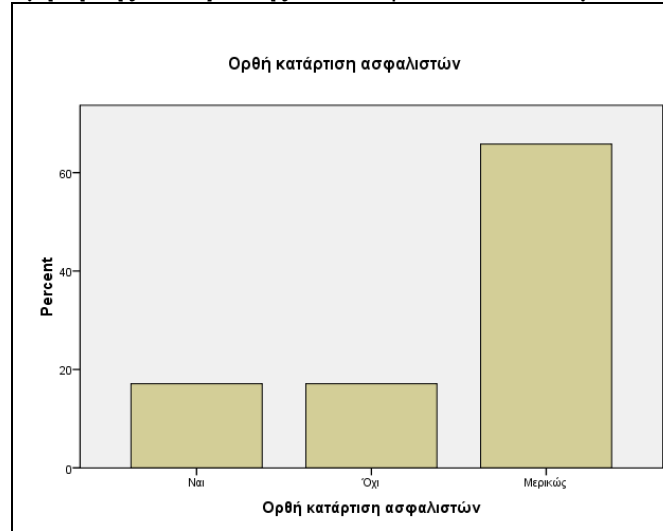


Γραφική παράσταση 26



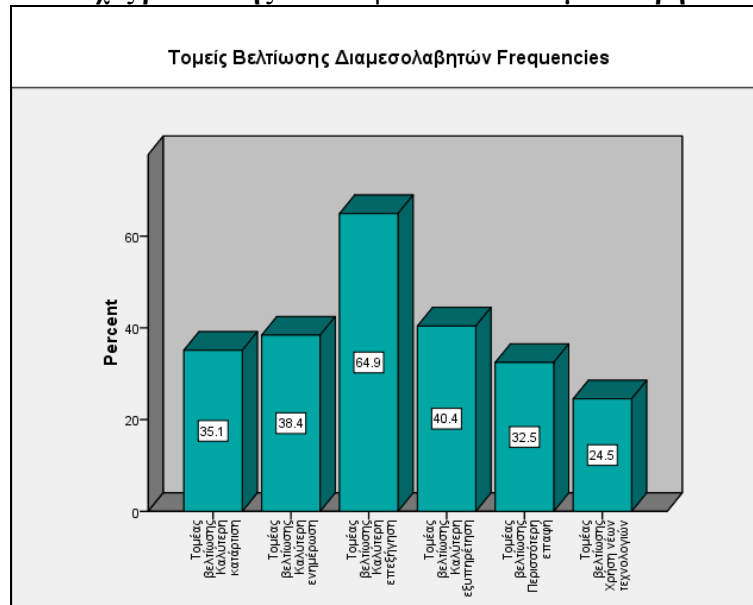
Στην ερώτηση (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 4) εάν «υπάρχει επαρκής έλεγχος των ασφαλιστικών εταιρειών και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (ασφαλιστών) από τους αρμόδιους φορείς», όπως φαίνεται από τη **Γραφική παράσταση 27**, αρνητική εντύπωση προξενούν τα χαμηλά ποσοστά που συγκεντρώνει η απάντηση «Ναι», ενώ το μερικώς και δε γνωρίζω είναι η απάντηση της συντριπτικής πλειοψηφίας των ερωτηθέντων. Αυτό δείχνει ότι ο κόσμος δεν έχει επαρκή ενημέρωση, ή δεν ενδιαφέρεται για το θέμα του ελέγχου των ασφαλιστικών εταιρειών, κάτι το οποίο θα πρέπει να πράξει ειδικότερα τώρα που υπάρχει ανασφάλεια απέναντι στην αξιοπιστία του θεσμού εξαιτίας των νέων οικονομικών συνθηκών. Πρέπει όμως να αναφερθεί ότι παρά τη γενική άγνοια που δεικνύει η Γραφική παράσταση, οι φορείς υπάρχουν και προβαίνουν μάλιστα σε άμεσους, τακτικούς και αυστηρούς ελέγχους. Επίσης, οι εταιρείες είναι υποχρεωμένες να δημοσιεύουν αρκετά στοιχεία τους, που ενδιαφέρουν τους ασφαλιζομένους τους, όπως για παράδειγμα οικονομικά αποτελέσματα, στοιχεία ενεργητικού, τιμές μετοχικών μονάδων, κ.ά..

Αξιολόγηση της κατάρτισης των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών



Γραφική παράσταση 27

Πτυχές βελτίωσης των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών

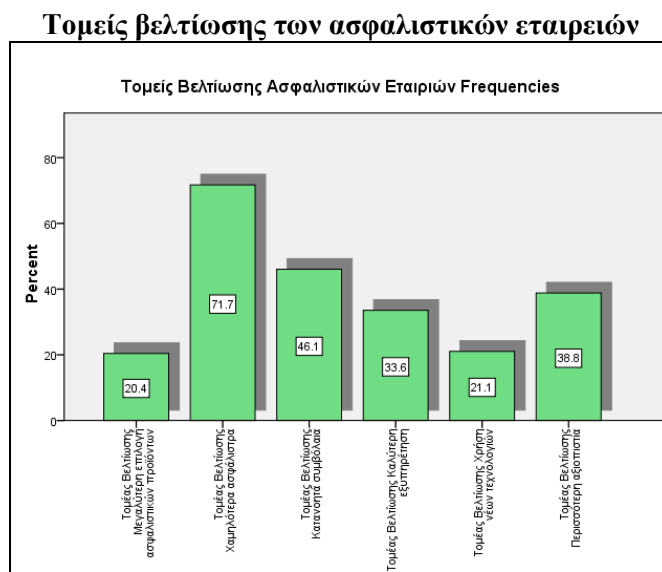


Γραφική παράσταση 28

Όπως παρουσιάζεται στη **Γραφική παράσταση 27** ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων δίνει την απάντηση «μερικώς» στην ερώτηση εάν «οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές είναι ορθά εκπαιδευμένοι και προσφέρουν τη σωστή ενημέρωση για τα ασφαλιστικά προϊόντα στους καταναλωτές» (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 5). Αυτό επιβεβαιώνεται και από τα στοιχεία που φαίνονται στη **Γραφική παράσταση 28**, όπου το μεγαλύτερο αριθμό απαντήσεων στην ερώτηση «Σε ποιούς τομείς θεωρείτε ότι μπορεί να υπάρξει βελτίωση από πλευράς των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών;» (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 6), συγκέντρωσε η επιλογή «Καλύτερη επεξήγηση των ασφαλιστικών συμβολαίων» (98 ερωτηθέντες), με την

απάντηση «Καλύτερη κατάρτιση» να επιλέγεται επίσης από πολλούς (53 ερωτηθέντες). Όπως φαίνεται οι ασφαλιζόμενοι αυτό που απαιτούν από μέρος των διαμεσολαβητών είναι «Καλύτερη, ταχύτερη, ποιοτικότερη εξυπηρέτηση» (61 ερωτηθέντες) και «Καλύτερη ενημέρωση για τα ασφαλιστικά προϊόντα» (58 ερωτηθέντες), πεδία και τομείς που χρήζουν άμεσης προσοχής από τις ασφαλιστικές εταιρείες στην προσπάθεια για αναβάθμιση των προϊόντων και υπηρεσιών τους και στις σχέσεις τους με τους καταναλωτές. Η βελτίωση στον τομέα των διαπροσωπικών σχέσεων και επαφών των ασφαλιστών με τους πελάτες τους δε φαίνεται να είναι εξαιρετικής σημασίας αφού η επιλογή «Περισσότερη επαφή με τον καταναλωτή» συγκέντρωσε μόνο 49 απαντήσεις. Αυτό ίσως να συμβαίνει γιατί οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από τις υπάρχουσες σχέσεις με τους ασφαλιστές τους, κάτι στο οποίο ίσως συμβάλλει και η κοινωνική δομή της Κύπρου που ευνοεί τη σύναψη προσωπικών σχέσεων πελατών και ασφαλιστών.

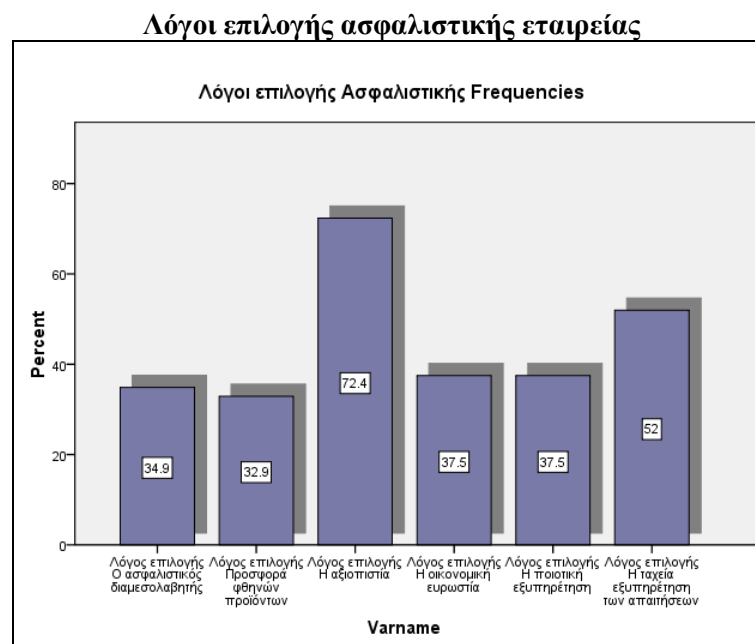
Στην σχετική με τους «τομείς που μπορεί να υπάρξει βελτίωση από πλευράς των ασφαλιστικών εταιρειών;» ερώτηση (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 7), η **Γραφική παράσταση 29** καταδεικνύει σαφώς την αλλαγή στη στάση των καταναλωτών εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και των αλλαγών που αυτή έχει επιφέρει, ειδικότερα μετά τη μείωση εισοδημάτων (βλ. **Γραφική παράσταση 5**), αφού 109 ερωτηθέντες απάντησαν ότι θα επιθυμούσαν χαμηλότερα ασφάλιστρα. Εξίσου σημαντική φαίνεται να είναι για τους καταναλωτές η ανάγκη για «Περισσότερο κατανοητά ασφαλιστήρια συμβόλαια», αφού είναι επιλογή που συγκεντρώνει αρκετές απαντήσεις (70 ερωτηθέντες).



Γραφική παράσταση 29

Η απαίτηση για «Καλύτερη, ταχύτερη, ποιοτικότερη εξυπηρέτηση» συγκεντρώνει αρκετές απαντήσεις, και όπως παρατηρήσαμε πιο πάνω είναι ένας τομέας που πρέπει οι ασφαλιστικές εταιρείες να επικεντρωθούν. Παρατηρούμε ότι η «Χρήση νέων τεχνολογιών» όπως και η «Μεγαλύτερη επιλογή ασφαλιστικών προϊόντων» δεν αποτελούν πρωτεύουσες επιλογές για τους ερωτηθέντες (31 και 32 απαντήσεις αντίστοιχα). Αυτό όμως ίσως να έρχεται σε αντίθεση με τις απαιτήσεις των σύγχρονων καταναλωτών που στοχεύουν σε εξοικονόμηση χρόνου και ύπαρξη ευρύτερων επιλογών σε όλους τους τομείς.

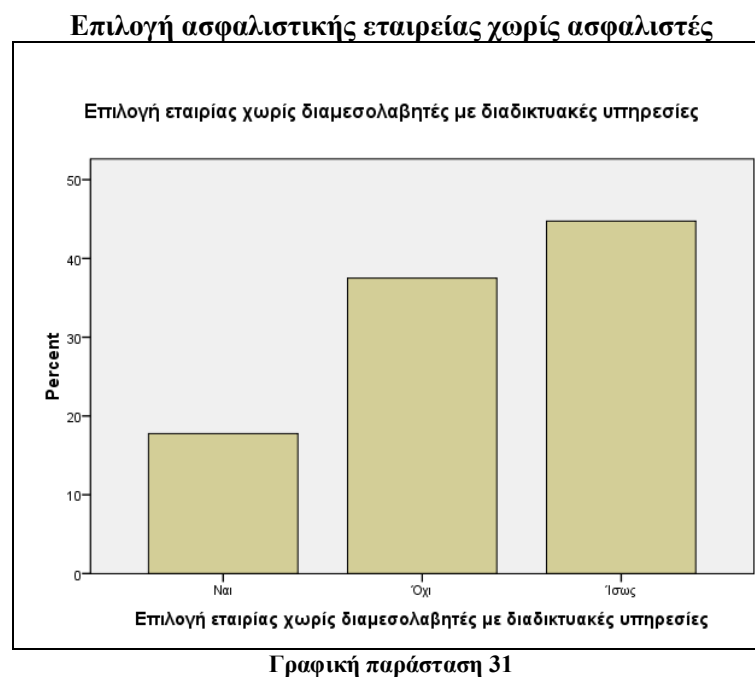
Η απαίτηση για βελτίωση από πλευράς των ασφαλιστικών εταιρειών στον τομέα της «Αξιοπιστίας» φαίνεται από τη **Γραφική παράσταση 29** να κατέχει σημαντική θέση από πλευράς των ασφαλιζομένων. Αυτό επιβεβαιώνεται και από τα δεδομένα που παρουσιάζονται στη **Γραφική παράσταση 30** με την αξιοπιστία να διαδραματίζει τον καθοριστικότερο παράγοντα επιλογής ασφαλιστικής εταιρείας, σε συνδυασμό με την οικονομική ευρωστία που επίσης συγκεντρώνει υψηλό ποσοστό. Αξιοσημείωτη και εμφανής είναι η σημασία που δίνουν οι ερωτηθέντες τόσο στον τομέα της ταχείας εξυπηρέτησης των απαιτήσεων, όσο και στην ποιοτική εξυπηρέτηση, παράγοντες άρρηκτα συνδεδεμένοι με τους στόχους των ασφαλιστικών εταιρειών που προσβλέπουν σε υπεροχή ανάμεσα στους ανταγωνιστές τους στον τομέα της ασφαλιστικής βιομηχανίας.



Γραφική παράσταση 30

Στα ίδια ποσοστά περίπου κυμαίνονται οι απαντήσεις για το ρόλο που διαδραματίζει ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής στην επιλογή της ασφαλιστικής εταιρείας, όπως και η προσφορά φτηνών προϊόντων.

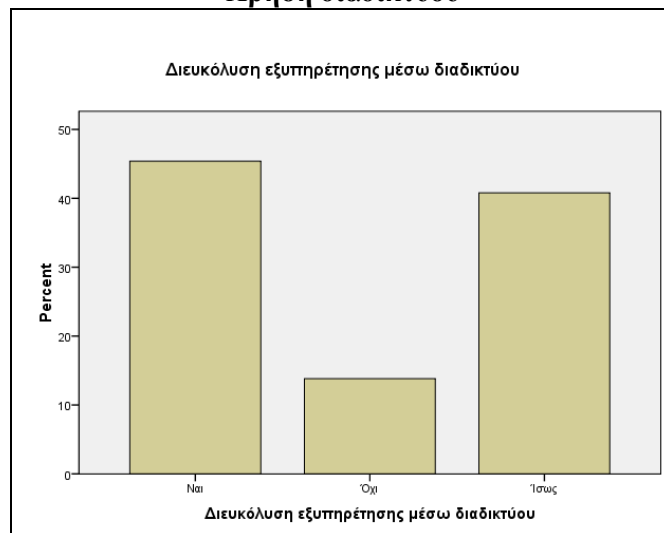
Παρά την απαίτηση για μείωση τους κόστους των ασφαλιστηρίων συμβολαίων και ζήτηση για φτηνότερα προϊόντα που καταδεικνύεται από τις απαντήσεις που δόθηκαν σε προηγούμενες ερωτήσεις (βλ. **Γραφικές παραστάσεις 29-30**). Η απάντηση «ίσως» που συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα ποσοστά (45%) στο ερώτημα «Θα επιλέγατε μια εταιρεία που προσφέρει φτηνότερα προϊόντα και δεν χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών αλλά βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη χρήση διαδικτυακών μέσων για εξυπηρέτηση του καταναλωτή;» (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 9), δεικνύει ότι οι καταναλωτές εξακολουθούν να έχουν ανάγκη ή δεν είναι έτοιμοι να διακόψουν εντελώς τις σχέσεις τους με τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή και κατά συνέπεια να απολέσουν τα όποια πλεονεκτήματα τους διασφαλίζει η διαπροσωπική σχέση. Αυτό γίνεται ακόμα πιο έντονα αντιληπτό από τα χαμηλά ποσοστά που συγκεντρώνει η απάντηση «Ναι» (18%).



Παρόλα αυτά η απάντηση «Ναι» (**Γραφική παράσταση 32**) με ποσοστό πέρα του 45% στο ερώτημα «Θα σας διευκόλυνε η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών για την εξυπηρέτησή σας από την ασφαλιστική εταιρεία με την οποία συνεργάζεστε;» (*Ερωτηματολόγιο*, Μέρος Γ', ερώτηση 10) δείχνει ότι οι ερωτηθέντες θα ήθελαν από την

ασφαλιστική τους εταιρεία να έχουν τη δυνατότητα να μπορούν να εξυπηρετηθούν και μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, προφανώς γιατί αυτό θα διευκόλυνε την εξυπηρέτησή τους και θα τους εξασφάλιζε ταχύτερη κάλυψη των απαιτήσεών τους.

Χρήση διαδικτύου



Γραφική παράσταση 32

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 Αποτελέσματα μελέτης

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης, να παρουσιάσει δηλαδή τη διαφοροποίηση των ασφαλιστικών αναγκών εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και να θίξει θέματα σχετικά με την αναπροσαρμογή των ασφαλιστικών εταιρειών, των προϊόντων και των διαμεσολαβητών τους στα νέα οικονομικά δεδομένα, διαφαίνεται σαφώς πως έχει επιτευχθεί.

Στην πλειοψηφία των ερωτηθέντων παρατηρείται μείωση των εισοδημάτων ως επακόλουθο των νέων οικονομικών συνθηκών, γεγονός που έχει διαφοροποιήσει τις προτεραιότητες των διαφόρων καταναλωτικών αναγκών. Παρόλες τις αλλαγές στις καταναλωτικές συνήθειες, τη μείωση των μισθών, την αύξηση της φορολογίας και άλλων υποχρεώσεων, γενικότερα παρατηρείται ότι η ασφάλιση, και συγκεκριμένα η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη βρίσκεται σε υψηλή βαθμίδα στην κλίμακα της ιεράρχησης των αναγκών, με το τελευταίο να οφείλεται πιθανότατα σε περικοπές κρατικών παροχών δωρεάν υπηρεσιών υγείας.

Στο σημαντικό ερώτημα κατά πόσον η ασφάλιση είναι αναγκαιότητα, και μάλιστα πολύ σημαντική, η απάντηση της πλειοψηφίας είναι καταφατική, με αυξητική τάση να παρουσιάζει και πάλι ένας κλάδος των ασφαλειών ζωής, αυτός της παροχής ιατροφαρμακευτικής κάλυψης.

Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης καθίστανται εμφανείς σε περιπτώσεις εξαργύρωσης ασφαλιστήριων συμβολαίων, η πλειοψηφία όμως των ερωτηθέντων δε φαίνεται να έχει κάνει διαφοροποίηση ασφαλιστικών συμβολαίων. Τροποποιήσεις σε συμβόλαια ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης παρουσιάζουν τη λιγότερη μείωση, ενώ αντίθετα τα επενδυτικά σχέδια ασφάλισης αποτελούν αυτά που έχουν τροποποιηθεί, ακυρωθεί ή εξαργυρωθεί σε μεγαλύτερο βαθμό. Άξιο παρατήρησης είναι το γεγονός πως οι σπουδαστικές ασφάλειες τοποθετούνται πολύ χαμηλά στην πυραμίδα των αναγκών σε ασφαλιστικά προϊόντα. Αυτό, πολύ πιθανό να οφείλεται σε λόγους κοινωνικοοικονομικούς, όπως για παράδειγμα τα μεγάλα ποσοστά ανεργίας νέων πτυχιούχων, που παρατηρούνται στην Κύπρο καθώς και στη γενικότερη ανασφάλεια για το μέλλον των εισοδημάτων και της αγοράς εργασίας, αφού σύμφωνα με στοιχεία

της έρευνας της Στατιστικής υπηρεσίας Κύπρου του Μαρτίου 2014 οι εγγεγραμμένοι άνεργοι ανέρχονται σε αριθμό 52 772 («Νέα στοιχεία: Εγγεγραμμένοι άνεργοι», 2014).

Γενικότερα, όπως διαφαίνεται από την έρευνα, καταναλωτές που έχουν τροποποιήσει, ακυρώσει ή εξαργυρώσει οποιαδήποτε συμβόλαια δεν έχουν προχωρήσει σε σύναψη νέων συμβολαίων στην υφιστάμενη ή σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία. Οι λόγοι σύναψης νέων συμβολαίων, και η απάντηση που δίνεται πως είναι για προσωπική ασφάλιση, αποδεικνύει ότι η ασφάλιση στη συνείδηση των καταναλωτών αποτελεί μια ανάγκη. Δίνεται λοιπόν σαφώς και επιτυχώς, μέσα από την έρευνα, απάντηση στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα που διατυπώνεται στα πλαίσια της εργασίας: *«Ασφάλιση σε περίοδο οικονομικής ανασφάλειας. Αναγκαιότητα ή υποχρέωση;»*.

Αξιοσημείωτο και ταυτόχρονα σημείο το οποίο πρέπει οι ασφαλιστικές εταιρείες να εξετάσουν είναι αυτό που αφορά σε θέματα σχετικά με την αξιοπιστία απέναντι στο θεσμό αλλά και σε εταιρείες. Αυτό γίνεται πολύ πιο εμφανές μετά το Μάρτιο του 2013, αφού όπως διαφαίνεται και από τα αποτελέσματα της μελέτης η εμπιστοσύνη των καταναλωτών έχει κλονιστεί, ενώ ταυτόχρονα καταδεικνύεται έντονα και η πεποίθησή τους ότι στην αγορά θα διατηρηθούν και θα συνεχίσουν τις δραστηριότητές τους μόνο οι οικονομικά ισχυρές, αξιόπιστες και ευπροσάρμοστες.

Σχετική με θέματα αξιοπιστίας των καταναλωτών απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες και το θεσμό, είναι και μια άλλη πτυχή που δεικνύεται εμμέσως από την παρούσα μελέτη, και σχετίζεται με την άγνοια θεμάτων σχετικά με τις ασφαλιστικές εταιρείες και τα προϊόντα από πλευράς των καταναλωτών. Παρά το γεγονός ότι οι θεσμοί εκπληρώνουν το ρόλο τους και πληροφορίες σχετικές με την ασφάλιση γενικότερα αλλά και ειδικότερα για κάθε εταιρεία είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες σε όλους, παρουσιάζεται έλλειψη ενδιαφέροντος από τους ίδιους τους καταναλωτές. Συγκεκριμένα αρχές και επαγγελματικά σώματα που είναι υπεύθυνα για τον έλεγχο και την ορθή λειτουργία του θεσμού και την ενημέρωση του κοινού είναι η Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών, το Ταμείο Ασφαλιστών Μηχανοκίνητων Οχημάτων (M.I.F.), η Κοινοπραξία Ασφαλιστών και το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο. Από την παρούσα έρευνα λοιπόν, προκύπτει πως μέσα στα πλαίσια των γενικότερων αλλαγών που βιώνουν οι καταναλωτές εξαιτίας των νέων οικονομικών συνθηκών, πρέπει και στον τομέα αυτό να αναζητήσουν τρόπους και να «αντιληφθούν καλύτερα

κάποιες πτυχές του θεσμού της ασφάλισης και της λειτουργίας τους έτσι ώστε να είναι σε καλύτερη θέση να τον αξιοποιήσουν και να προστατεύσουν αποτελεσματικά όσα αγαπούν και για όσα γνιοιάζονται στη ζωή τους» (*Ασφαλιστικός οδηγός καταναλωτή*, 2008). Το γεγονός πως σε ερώτημα σχετικό με απαιτήσεις που έχουν οι καταναλωτές από τις εταιρείες, η απάντηση που συγκεντρώνει μεγάλο αριθμό είναι «πιο κατανοητά συμβόλαια» καθιστά σαφή αφενός την άγνοια από πλευράς των καταναλωτών σχετικά με τα προϊόντα που αγοράζουν και αφετέρου την επιτακτική ανάγκη για καλύτερη ενημέρωση από πλευράς των ασφαλιστικών εταιρειών και των διαμεσολαβητών τους. Με την καλύτερη ενημέρωση, οι καταναλωτές θα μπορούν να έχουν και μεγαλύτερες απαιτήσεις και συνεπώς περισσότερα προσωπικά οφέλη από τις ασφαλιστικές τους επιλογές. Από την έρευνα δεικνύεται ξεκάθαρα η απαίτηση των καταναλωτών για βελτιωμένη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση.

Και μέσω του τρίτου βασικού ερευνητικού ερωτήματος επιτυγχάνεται ο γενικότερος στόχος της παρούσας μελέτης, ο οποίος είναι να καταδείξει την αναπροσαρμογή των ασφαλιστικών αναγκών και των ασφαλιστών εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων. Ζητούμενο από πλευράς των καταναλωτών είναι, όπως φαίνεται από την έρευνα, φθηνότερα και πιο ευέλικτα ασφαλιστικά προϊόντα υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Ενδιαφέρον προξενεί το γεγονός πως οι απαιτήσεις αυτές δε φαίνεται να συνδέονται με χρήση νέων τεχνολογιών, κάτι το οποίο προωθείται σε παγκόσμιο επίπεδο, και συνεπώς δεν ακυρώνεται ο ρόλος του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Αντίθετα αυτός παρουσιάζεται ως ένας σημαντικός παράγοντας στην επιλογή ασφαλιστικής εταιρείας.

Παρά τα επιτυχή αποτελέσματα της μελέτης ένα από τα εμπόδια που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της έρευνας ήταν η καθυστέρηση στην επιστροφή των ερωτηματολογίων και το γεγονός πως δεν προέκυψε το αναμενόμενο ποσοστό ανταπόκρισης. Πέραν τούτου το ότι δεν έχουν διεξαχθεί έως τώρα εκτεταμένες μελέτες στο συγκεκριμένο θέμα, αφού η οικονομική κρίση και ειδικότερα στην Κύπρο είναι πρόσφατο συμβάν, περιόρισε τη σύγκριση της δικής μας εργασίας με άλλες παρόμοιες, και μελέτη εκτενούς βιβλιογραφίας. Το γεγονός όμως πως από την πρόσφατη (2013) έρευνα του ΑΙΚ εξάγονται παρόμοια συμπεράσματα, επιβεβαιώνει την επιτυχία των στόχων της παρούσας έρευνας.

5.2 Μελλοντικές προκλήσεις

Η οικονομική κρίση μπορεί να αποτελέσει για τις ασφαλιστικές εταιρείες μια ευκαιρία. Με την ασφάλιση να αποτελεί, ακόμα και μετά την επικράτηση νέων και δυσχερέστερων οικονομικών δεδομένων, ανάγκη ζωτική και όχι υποχρέωση, οι ασφαλιστικές εταιρείες καλούνται να συνεχίσουν να εκπληρώνουν το ρόλο τους προωθώντας ταυτόχρονα κάποιες αλλαγές. Η μείωση των εισοδημάτων που παρατηρείται σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών, αποτελεί πρόκληση για τις ασφαλιστικές εταιρείες ως προς το γεγονός πως θα πρέπει να δημιουργήσουν καινοτόμα προϊόντα από τα οποία θα είναι εφικτό να επωφεληθούν οι καταναλωτές, διατηρώντας παράλληλα την ποιότητα στις υπηρεσίες και στα προϊόντα.

Με δεδομένες τις αναπροσαρμογές στην κρατική παροχή συνταξιοδοτικής κοινωνικής ασφάλισης και στην δωρεάν κρατική ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, και κυρίως την εμφανή ανάγκη των καταναλωτών για ιατροφαρμακευτική κάλυψη, οι ασφαλιστικές εταιρείες θα πρέπει να στρέψουν τις προσπάθειες τους στην προώθηση φθηνών, ευέλικτων, αλλά και ποιοτικών προϊόντων του κλάδου των ασφαλειών ζωής.

Η προσπάθεια προώθησης ιδιωτικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων που προκαλείται από τη μείωση των κρατικών συνταξιοδοτικών παροχών αποτελεί πλέον γεγονός για πολλά ευρωπαϊκά κράτη (European Commission, “Agenda”, 2012), με στόχο την προστασία των συντάξεων, η οποία θα είναι επιβεβλημένη και εξαιτίας του νέου κανονιστικού ευρωπαϊκού πλαισίου Solvency II. Η δημιουργία, λοιπόν, και προώθηση συνταξιοδοτικών προγραμμάτων, που θα στοχεύουν σε εξασφάλιση και ενίσχυση του εισοδήματος μετά τη συνταξιοδότηση και συνεπώς η κάλυψη αυξημένων αναγκών, η διατήρηση ή ακόμα και βελτίωση της ποιότητας ζωής, το προσδόκιμο της οποίας συνεχώς αυξάνεται, αποτελεί μια πρόκληση για τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Η νέα αντίληψη σχετικά με συνταξιοδοτικά προγράμματα, συνδέεται άμεσα και με ένα άλλο γεγονός που έχει λάβει χώρα στην Κύπρο κατά το τελευταίο έτος (2013-2014), δηλαδή τη διάλυση αρκετών ταμείων προνοίας στην Κύπρο. Παρατηρείται λοιπόν στροφή των καταναλωτών προς τις ασφαλιστικές εταιρείες για κάλυψη του κενού που δημιουργεί η έλλειψη του ταμείου προνοίας, κάτι που θα πρέπει η

ασφαλιστικές εταιρείες να αντιληφθούν και να θεωρήσουν ως ευκαιρία για προσέλκυση νέων πελατών και προώθηση καινοτόμων προϊόντων.

Νέα προϊόντα φαίνεται να είναι το ζητούμενο και σε ένα άλλο τομέα της ασφαλιστικής βιομηχανίας, ο οποίος είναι διαδεδομένος και έχει ζήτηση από τους καταναλωτές, αυτός της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Θα ήταν καλό να προωθήσουν οι ασφαλιστικές εταιρείες εξειδικευμένα προϊόντα και προϊόντα που προσφέρουν πρόσθετες καλύψεις στον τομέα της υγείας. Τα προϊόντα αυτά, τα οποία φαίνεται να απουσιάζουν από την αγορά στο παρόν στάδιο, ή προσφέρονται από ελάχιστες μόνο εταιρείες, θα μπορούσαν να είναι για παράδειγμα οδοντιατρική και οφθαλμολογική κάλυψη, κάλυψη για χρόνιες και σπάνιες παθήσεις, αλλά και εξετάσεις ρουτίνας σε ετήσια βάση, υπηρεσίες δηλαδή υγείας με υψηλό κόστος, μέρος του οποίου θα καλύπτεται από τα ασφαλιστικά σχέδια.

Για να μπορέσουν να επιτύχουν στην προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών όπως αυτές έχουν επαναπροσδιοριστεί εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να εφαρμόσουν κατάλληλα μέτρα για να προσελκύσουν νέους πελάτες και να επαναπροσελκύσουν υφιστάμενους, εφαρμόζοντας στρατηγικές marketing όπως για παράδειγμα το μέσο της διαφήμισης. Συνεπώς θα πρέπει να αξιοποιήσουν υπαλλήλους ή να δημιουργήσουν τα τμήματα marketing κατάλληλα για να αναλάβουν το εγχείρημα αυτό, αξιοποιώντας και νέες τεχνολογίες (Faber&Stafford, 2005).

Η προώθηση υπαρχόντων ασφαλιστικών προϊόντων, όπως για παράδειγμα σπουδαστικά και επενδυτικά σχέδια, τα οποία φαίνεται να παρουσιάζουν πτωτική τάση, πρέπει επίσης να αποτελέσουν στόχο για τις ασφαλιστικές εταιρείες. Όπως προκύπτει από την πρόσφατη έρευνα του ΑΙΚ «ένας σημαντικός αριθμός επιχειρήσεων έχει ήδη συνάψει επενδυτικά σχέδια τα οποία και θεωρεί πιο ασφαλή από τις καταθέσεις σε Τραπεζικά ιδρύματα», το όμως ίδιο δε φαίνεται να ισχύει από πλευράς των ιδιωτών ασφαλιζομένων, αφού παρουσιάζουν χαμηλό βαθμό εμπιστοσύνης απέναντι σε επενδυτικά ασφαλιστικά σχέδια, γεγονός που θα πρέπει να προκαλέσει προσπάθεια από πλευράς των εταιρειών να επανεξετάσουν τους τομείς αυτούς για να επιτύχουν ανάκαμψη, διαμορφώνοντας παράλληλα και τη συνείδηση

στους καταναλωτές πως η ασφάλιση μπορεί να αποτελέσει και ασφαλές μέσο επένδυσης.

Με τη γενικότερη εικόνα να αποτυπώνει μια στάση αμφισβήτησης από πλευράς των καταναλωτών σε ότι αφορά στην αξιοπιστία αριθμού ασφαλιστικών εταιρειών, αλλά και απαίτηση για βελτίωση των γνώσεων, της συμπεριφοράς και των πρακτικών των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, οι Κυπριακές ασφαλιστικές εταιρείες καλούνται να ακροαστούν τις απαιτήσεις των ασφαλιζομένων και να καταβάλουν τεράστια προσπάθεια ώστε να κατορθώσουν μελλοντικά να επαναφέρουν στη συνείδηση των καταναλωτών την αξιοπιστία απέναντι στο θεσμό. Αυτό θα γίνει κατορθωτό μόνο αν οι ασφαλιστικές εταιρείες εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους προς τους ασφαλισμένους μέσα στα προβλεπόμενα από τα συμβόλαια χρονικά όρια, πάντα με βάση τους όρους των συμβολαίων και δεν παρατηρούνται άσκοπες καθυστερήσεις ή μεροληπτικές παρατυπίες που πλήττουν την αξιοπιστία του θεσμού και των εταιρειών. Επίσης, η όσο το δυνατό καλύτερη επεξήγηση των όρων αλλά και τήρηση αυτών θα δώσει την ευκαιρία σε ιδιώτες και εταιρείες να επανακτήσουν την εμπιστοσύνη που όπως φαίνεται κλονίστηκε και διέρχεται κρίση. Το έργο των ασφαλιστικών εταιρειών δε θα είναι εύκολο, και καλούνται η κάθε μια ξεχωριστά αλλά και όλες μαζί να δουλέψουν στον τομέα της ανάκτησης της εμπιστοσύνης και της στροφής των πελατών τους - καταναλωτών σε προϊόντα τα οποία οι ίδιοι έχουν ανάγκη και χρεια, εμποτίζοντας τους παράλληλα τη συνείδηση ότι η ασφάλεια αποτελεί μέρος της καθημερινότητας αλλά και βασική ανάγκη για το παρόν και το μέλλον.

Αυτό θα επιτευχθεί εάν οι ασφαλιστικές εταιρείες, αλλά και οι εποπτικοί θεσμοί, επιβάλουν καλύτερη και συνεχή κατάρτιση και ενημέρωση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν ως προτεραιότητά τους την κάλυψη των αναγκών των καταναλωτών που επαναπροσδιορίζει τις ανάγκες του εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.

Τα παραπάνω θα επιτευχθούν και εξαιτίας της νέας οδηγίας «Φερεγγυότητα II» («Solvency II») που θα πρέπει να θέσουν σε εφαρμογή όλες οι ασφαλιστικές εταιρείες των ευρωπαϊκών χωρών, κάτι το οποίο αποτελεί και τη μεγαλύτερη πρόκληση που έχουν να αντιμετωπίσουν σήμερα οι ασφαλιστικές εταιρείες. Γενικός

στόχος της «Φερεγγυότητας II» είναι να ρυθμιστούν οι απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας των ασφαλιστικών εταιριών, να τεθούν σε εφαρμογή μέθοδοι διαχείρισης κινδύνων, και να διαμορφωθεί ένας ενιαίος ευρωπαϊκός μηχανισμός υπολογισμού των κεφαλαιακών απαιτήσεων, με βασικότερο στόχο τη σωστή λειτουργία της αγοράς και την προστασία του καταναλωτή. Η «Φερεγγυότητα II» «προβλέπει ένα σύγχρονο σύστημα με βάση τους κινδύνους για τη ρύθμιση και την εποπτεία των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων της Ένωσης. Το εν λόγω σύστημα έχει ουσιώδη σημασία για την εξασφάλιση ενός ασφαλούς και στέρεου ασφαλιστικού τομέα που να μπορεί να παρέχει βιώσιμα ασφαλιστικά προϊόντα και να στηρίζει την πραγματική οικονομία μέσω της ενθάρρυνσης μακροπρόθεσμων επενδύσεων και πρόσθετης σταθερότητας» (*Οδηγία Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, «Φερεγγυότητα II» 2013/58/ΕΕ*). Γενικός δηλαδή στόχος της «Φερεγγυότητας II» είναι η καλύτερη προστασία των ασφαλιζόμενων, η αναδιοργάνωση της ασφαλιστικής αγοράς, αλλά και η προσαρμογή των ευρωπαϊών ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στα νέα δεδομένα.

Η «Φερεγγυότητα II» στηρίζεται σε τρεις πυλώνες (Χαμπάκης, 2010). Ο πρώτος πυλώνας επιβάλλει την υιοθέτηση ελάχιστου κεφαλαίου φερεγγυότητας με βάση το οποίο επιτρέπεται στις εποπτικές αρχές να παρέμβουν στην ασφαλιστική εταιρεία προκαλώντας ακόμα και ανάκληση της άδειας λειτουργίας της, καθορίζοντας ταυτόχρονα το κεφάλαιο φερεγγυότητας της επιχείρησης και διαμορφώνοντας τις αρχές για καθορισμό των τεχνικών προβλέψεων, ρυθμίζοντας τις επενδύσεις της, ενώ παράλληλα ορίζονται τα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης και οι ποιοτικές προδιαγραφές της. Ο δεύτερος πυλώνας καθορίζει τις ποιοτικές απαιτήσεις φερεγγυότητας και ρυθμίζει τους κανόνες εποπτείας αλλά και το σύστημα ελέγχου στο εσωτερικό της εταιρείας και τον τρόπο διαχείρισής της, αφού προνοεί εσωτερική διαδικασία αξιολόγησης, δηλαδή διαχείριση και εκτίμηση ιδίων κινδύνων και φερεγγυότητας. Σύμφωνα με τον τρίτο πυλώνα επιβάλλεται η διαφάνεια και η δημοσίευση των στοιχείων των εταιρειών, οικονομικών και εποπτικών.

Αντιμετωπίζουν συνεπώς οι ασφαλιστικές εταιρείες εξαιτίας του νέου αυτού νομοθετικού πλαισίου, αλλά και της υφιστάμενης οικονομικής κρίσης, πολλαπλές και πολύπλευρες προκλήσεις. Οι εταιρείες θα υποχρεωθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα να αναπροσαρμόσουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τους. Τα νέα κεφαλαιακά δεδομένα και απαιτήσεις, ενδέχεται να προκαλέσουν συγχωνεύσεις

ασφαλιστικών εταιρειών ή και εξαγορές, και να προκαλέσουν καταλυτικές επιπτώσεις στο μέλλον των μικρότερων εταιρειών. Μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις στις οποίες καλείται η ασφαλιστική βιομηχανία να ανταποκριθεί είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, τον οποίο θα πρέπει να διατηρήσουν ή να προσελκύσουν, χωρίς όμως η ενδεχόμενη αύξηση των εξόδων που θα προκαλέσει η εφαρμογή του «Solvency II» να επιβαρύνει τον καταναλωτή, ο οποίος ήδη επηρεάζεται από τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης.

Με την εφαρμογή του «Solvency II», ενδέχεται να προκύψουν για τις ασφαλιστικές εταιρείες θετικά αποτελέσματα, αφού η αναβάθμισή τους και το ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο θα τις καταστήσει ανταγωνιστικές στην ευρωπαϊκή αγορά, αλλά και για τους καταναλωτές. Το νέο κανονιστικό πλαίσιο που θα υποχρεώνει τις ασφαλιστικές εταιρείες να διατηρούν κεφάλαιο αντίστοιχο των κινδύνων, θα διασφαλίζει τους καταναλωτές από ενδεχόμενη αφερεγγυότητα της ασφαλιστικής εταιρείας. Η επιβεβλημένη από το «Solvency II» διαφάνεια των ασφαλιστικών εταιρειών θα περιορίσει ενδεχόμενα κερδοσκοπίας σε βάρος του καταναλωτή, ο οποίος εξαιτίας της ενδεχόμενης διάνοιξης της ασφαλιστικής αγοράς θα έχει τη δυνατότητα να επιλέξει από μεγαλύτερο αριθμό προϊόντων σε πιο προσιτές τιμές (*Οδηγία Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, «Φερεγγυότητα II», 2007*).

Οι διαρκείς οικονομικές, κοινωνικές, και πολιτικές αλλαγές που παρατηρούνται στο νέο περιβάλλον που έχει δημιουργήσει η οικονομική κρίση, έχουν αναπόφευκτα προκαλέσει και αλλαγές στις ασφαλιστικές ανάγκες των καταναλωτών και στην ασφαλιστική βιομηχανία γενικότερα. Οι αλλαγές αυτές πρέπει να ωθήσουν τις ασφαλιστικές εταιρείες στην αναζήτηση νέων μεθόδων λειτουργίας, στη δημιουργία καινούργιων προϊόντων, καθώς και στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Γίνονται ολοένα και περισσότερο αντιληπτές οι οικονομικές και κοινωνικές αλλαγές, στις οποίες οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να προσαρμοστούν έχοντας ως βασικό άξονα την ικανοποίηση των διαφοροποιημένων πλέον των αναγκών των καταναλωτών που βιώνουν μια συνεχή ανασφάλεια και αβεβαιότητα. Με τους καταναλωτές να γίνονται πιο απαιτητικοί και τις αγορές να φαίνονται πιο επιλεκτικές, η ασφαλιστική βιομηχανία αντιμετωπίζει πολλαπλές προκλήσεις για το μέλλον. Η ασφαλιστική βιομηχανία όμως εξακολουθεί να έχει καταλυτικό ρόλο στην παγκόσμια

οικονομία, συνεπώς παρουσιάζεται ως επιτακτικότερη η ανάγκη των ασφαλιστικών εταιρειών για προσαρμογή αλλά και καινοτομία, αλλαγή δηλαδή στον τρόπο λειτουργίας και κατάρτισης των διαμεσολαβητών τους, αλλά και προώθησης νέων προϊόντων, στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών που θα διευκολύνουν και θα επιταχύνουν τις δραστηριότητες. Οι αλλαγές αυτές δε φαντάζουν μακρινές, αφού θα επιβληθούν πολύ σύντομα από το νέο κανονιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και διαφαίνεται πως οι εταιρείες που δε θα προσαρμοστούν θα αντιμετωπίσουν πιθανότατα δυσκολίες διατήρησης. Η πρόκληση θα είναι μεγάλη, και η επιτυχία έγκειται στο γεγονός ότι θα πρέπει κάθε εταιρεία να προσπαθήσει να παραμείνει ανταγωνιστική, και μάλιστα τώρα σε πιο ευρεία κλίμακα, και να έχει παράλληλα με το στόχο της κερδοφορίας και αυτόν της εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

Καινοτομία, ευελιξία, και σεβασμός στον καταναλωτή και στις ανάγκες του, φαίνονται να είναι οι άξονες και οι αρχές πάνω στις οποίες θα πρέπει να επενδύσουν οι ασφαλιστικές εταιρείες μέσα στο νέο αυτό οικονομικό περιβάλλον που έχει δημιουργηθεί, όπως προκύπτει από την παρούσα εργασία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου, (2011), *Έκθεση Αποτελεσμάτων Ερευνών Αγοράς 2011*, «Ασφάλιση: Αναγκαιότητα ή Υποχρέωση;», Λευκωσία.

Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου, (2013), *Έκθεση Αποτελεσμάτων Ερευνών Αγοράς 2013*, «Πατάμε γερά... Βαδίζουμε μπροστά», Λευκωσία.

Ασφαλιστικός οδηγός καταναλωτή, (2008), *Η ασφάλιση στη ζωή μας*, Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου, Λευκωσία.

Δαφέρμος, Β., (2011), *Κοινωνική Στατιστική και Μεθοδολογία Έρευνας με το SPSS*, Εκδόσεις Ζήτη, Θεσσαλονίκη.

Παρασκευόπουλος, Χ., Ελληνόπουλος, Χ., Έκτορος, Α. & Σ. Κυριακίδης, (2011), *Βασικές Αρχές της ασφάλισης*, Έκδοση Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου, Λευκωσία.

Ρούσσης, Π., (2000), *Ο ασφαλιστικός θεσμός δια μέσου των αιώνων. Από την ελληνική μυθολογία μέχρι το 1900 μ.Χ.*, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα.

Σιώμκος, Γ., (2002), *Συμπεριφορά Καταναλωτή και Στρατηγική Μάρκετινγκ*, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα.

Ρόντος, Κ. & Ε. Παπάνης, (2006), *Στατιστική Έρευνα Μέθοδοι και Εφαρμογές*, Εκδόσεις Σιδέρης, Αθήνα.

Ρόντος, Κ. & Ε. Παπάνης, (2007), *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*, Εκδόσεις Σιδέρης, Αθήνα.

Χαμπάκης, Μ., (2010), *Solvency II, Οδηγίες Εφαρμογής*, Έκδοση Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδας, http://www.eaee.gr/cms/uploads/SolvencyII-road_map_2010-3-23.pdf

Javeau, C., (2000), *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*, επιμέλεια και απόδοση στα ελληνικά Κατερίνα Τζαννόνε-Τζωρτζή, Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα.

Ξένη βιβλιογραφία

Bennet, P.D., (ed.), (1995), *Dictionary of Marketing Terms*, 2nd ed., American Marketing Association, Chicago.

Blackwell, R.D., Miniard, P.W., & J.F., Engel, (2001), *Consumer Behaviour*, 9th ed., Harcourt College Publishers, Orlando Florida.

Burns, R.B., & Burns, R.A., (2008), *Business Research Methods and Statistics using SPSS*, Sage Publications, London.

European Economy, (2013), “The Economic Adjustment Programme for Cyprus”, *Occasional Papers*, no. 149, pp. 7-15, http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/occasional_paper/2013/pdf/ocp149_en.pdf

Field, A.P., (2000), *Discovering statistics using SPSS for Windows: advanced techniques for the beginner*, Sage Publications, London.

Grant, E., (2012), “The Social and Economic Value of Insurance”, *A Geneva Association Paper*, https://www.genevaassociation.org/media/99535/ga2012-the_social_and_economic_value_of_insurance.pdf

Maslow, A.H., (1943), “A Theory of Human Motivation”, *Psychological Review* 50/4, pp. 370-396.

Schich, S., (2009), “Insurance Companies and the Financial Crisis”, *OECD Financial Market Trends*, vol. 2009/2, pp. 1-31.

Wilkie, W.L., (1994), *Consumer Behavior*, 3rd ed., John Wiley & Sons, New York.

Faber, R.J., & M.R., Stafford, (2005), The Future of Consumer Decision Making in the Age of New Media Promotions and Advertising, In Faber, R.J., & M.R., Stafford (eds.), *Advertising, promotion and new media*, New York, pp. 351-366.

Sir Moser, C., & G., Kalton, (1971), *Survey Methods in Social Investigation*, 2nd ed., Heinemann, London.

Διαδικτυακή βιβλιογραφία

Ernst&Young, (2012), “Global Consumer Insurance Survey. Europe: exploring customer buying preferences”, <http://www.ey.com/GL/en/Industries/Financial-Services/Insurance/Global-insurance-customer-survey-findings-2012---Europe---exploring-customer-buying-preferences#>

Ernst&Young, (2014), “Global insurance outlook 2014”, [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-2014-global-insurance-outlook/\\$FILE/EY-2014-Global-insurance-outlook.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-2014-global-insurance-outlook/$FILE/EY-2014-Global-insurance-outlook.pdf)

European Commission, (2012), “An Agenda for Adequate, Safe and Sustainable Pensions”, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0055:FIN:EN:PDF>

Insurance Europe, (2014), “European Insurance in Figures”, Statistics n. 48, <http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Publications/european-insurance-in-figures-2.pdf>

Οδηγία Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, (2013), «Φερεγγυότητα II», 2013/58/EE <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0058&from=EL>

Οδηγία Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, (2009), «Φερεγγυότητα II», [http://www.mof.gov.cy/mof/mof.nsf/All/1FF9D6C5D567391FC22577C00035AB6D/\\$file/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%AF%CE%B1%20%CE%B3%CE%B9%CE%B1%20%CF%84%CE%B7%CE%BD%20%CE%A6%CE%B5%CF%81%CE%B5%CE%B3%CE%B3%CF%85%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%20%CE%99%CE%99.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/mof.nsf/All/1FF9D6C5D567391FC22577C00035AB6D/$file/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CE%AF%CE%B1%20%CE%B3%CE%B9%CE%B1%20%CF%84%CE%B7%CE%BD%20%CE%A6%CE%B5%CF%81%CE%B5%CE%B3%CE%B3%CF%85%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%20%CE%99%CE%99.pdf)

Price Waterhouse Coopers, (2013), “Dealing with disruption: 16th Annual Global CEO Survey. Key findings in the insurance industry”, <http://www.pwc.com/gx/en/ceo-survey/2013/pdf/pwc-global-ceo-survey-2013-insurance-industry-key-findings.pdf>

Price Waterhouse Coopers, (2012), “Insurance 2020: Turning change into opportunity”, http://www.pwc.com/en_GX/gx/insurance/pdf/insurance-2020-turning-change-into-opportunity.pdf

Στατιστική υπηρεσία της Κυπριακής Δημοκρατίας, «Νέα Στοιχεία:Εγγεγραμμένοι άνεργοι, Μαρ. 2014», http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/labour_32main_gr/labour_32main_gr?OpenForm&sub=2&sel=2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Θα σας ήμουν ευγνώμων αν αφιερώνατε λίγο από το χρόνο σας για να συμπληρώσετε το πιο κάτω ερωτηματολόγιο. Αποτελεί μέρος της μεταπτυχιακής διατριβής μου με θέμα «Η προσαρμογή των ασφαλιστικών αναγκών και προϊόντων σε περίοδο οικονομικής κρίσης, και η κατάρτιση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στο νέο οικονομικό περιβάλλον». Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

ΜΕΡΟΣ Α΄ (όπου υπάρχει πολλαπλή επιλογή μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

1. Ηλικία

- ☐ Κάτω των 20 ετών
- ☐ Μεταξύ 21-40 ετών
- ☐ Μεταξύ 41-64 ετών
- ☐ Άνω των 65 ετών

2. Φύλο

- ☐ Άρρεν
- ☐ Θήλυ

3. Επίπεδο μόρφωσης

- ☐ Δημοτικό
- ☐ Γυμνάσιο/Λύκειο
- ☐ Προπτυχιακά
- ☐ Μεταπτυχιακά
- ☐ Επαγγελματική μόρφωση

4. Επαγγελματική κατάσταση

- ☐ Άνεργος
- ☐ Εργαζόμενος πλήρους απασχόλησης
- ☐ Εργαζόμενος μερικής απασχόλησης
- ☐ Φοιτητής
- ☐ Συνταξιούχος

5. Έχουν διαφοροποιηθεί τα εισοδήματά σας εξαιτίας της οικονομικής κρίσης;

- ☐ Έχουν αυξηθεί
- ☐ Έχουν μειωθεί
- ☐ Παραμένουν τα ίδια
- ☐ Δεν έχω μόνιμο εισόδημα
- ☐ Δεν έχω καθόλου εισοδήματα

6. Με βάση τα νέα οικονομικά δεδομένα τι θεωρείτε σημαντικότερο;

	Πολύ σημαντικό	Σημαντικό	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
1) Εξασφάλιση ειδών πρώτης ανάγκης					
2) Κάλυψη πάγιων εξόδων					
3) Ιατρο-φαρμακευτική περίθαλψη					
4) Σπουδές					
5) Επενδύσεις					
6) Αναψυχή					
7) Ασφάλιση					

ΜΕΡΟΣ Β΄

1. Γιατί θεωρείτε σημαντικό να είναι κάποιος ασφαλισμένος;

- ☐ Είναι υποχρεωτικό
- ☐ Για προστασία και εξασφάλιση από αναπάντεχα γεγονότα (ασθένειες, ατυχήματα κτλ.)
- ☐ Ως επένδυση ή μέσο αποταμίευσης
- ☐ Δεν το θεωρώ σημαντικό

2. Είστε ασφαλισμένος είτε μέσω της εργασίας σας, είτε ως ιδιώτης;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

3. Θεωρείτε ικανοποιητική την κρατική παροχή ασφάλισης (ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, συνταξιοδοτικά προγράμματα, κ.α.);

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Μερικώς

4. Εάν είστε ασφαλισμένος ως ιδιώτης ποιό/ποιά από τα παρακάτω συμβόλαια έχετε;

- ☐ Ασφάλεια ζωής
 - ☐ Επενδυτικό/αποταμιευτικό σχέδιο
 - ☐ Συνταξιοδοτικό σχέδιο
 - ☐ Σπουδαστικό σχέδιο
- ☐ Ασφάλεια υγείας
- ☐ Ασφάλεια περιουσίας
- ☐ Ασφάλιση αυτοκινήτου
- ☐ Ασφάλεια επαγγελματικής ευθύνης
- ☐ Κανένα από τα πιο πάνω

5. Έχετε διακόψει/εξαργυρώσει οποιοδήποτε από τα ασφαλιστήρια συμβόλαιά σας εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων;

- ☐ Ναι έχω διακόψει όλα μου τα ασφαλιστήρια συμβόλαια
- ☐ Ναι έχω διακόψει μερικά από τα ασφαλιστήρια συμβόλαια
- ☐ Ναι έχω κάνει μερική εξαγορά ασφαλιστήριου συμβολαίου
- ☐ Όχι

6. Έχετε τροποποιήσει οποιοδήποτε από τα ασφαλιστήρια συμβόλαιά σας εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων;

- ☐ Ναι έχω μειώσει την ασφαλιστική μου κάλυψη
- ☐ Ναι έχω μειώσει το ασφάλιστρο σε μερικές από τις ασφάλειες μου
- ☐ Ναι έχω μειώσει το ασφάλιστρο σε όλες τις ασφάλειες μου
- ☐ Όχι δεν έχω προχωρήσει σε οποιαδήποτε αλλαγή

7. Σκοπεύετε να τροποποιήσετε/διακόψετε οποιοδήποτε από τα ασφαλιστήρια συμβόλαιά σας εξαιτίας των νέων οικονομικών δεδομένων;

- ☐ Ναι όλα μου τα ασφαλιστήρια συμβόλαια
- ☐ Ναι μερικά από τα ασφαλιστήρια συμβόλαια
- ☐ Ναι όσα δεν είναι υποχρεωτικά (από το νόμο ή λόγω δανείου)
- ☐ Όχι

8. Εάν έχετε απαντήσει ναι στις ερωτήσεις 5-7 (Μέρος Β'), αναφέρετε ποιό/ποιά από τα συμβόλαιά σας έχετε ακυρώσει ή τροποποιήσει ή σκοπεύετε να το πράξετε:

9. Εάν έχετε απαντήσει ναι στις ερωτήσεις 5-7 αναφέρετε ποιοί λόγοι προκάλεσαν την διακοπή ή τροποποίηση των ασφαλιστικών σας αναγκών;

- ☐ Μείωση εισοδημάτων
- ☐ Απώλεια εργασίας
- ☐ Ανασφάλεια για το μέλλον των εισοδημάτων
- ☐ Αναξιοπιστία προς τη συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία
- ☐ Αναξιοπιστία προς την ασφαλιστική βιομηχανία/χρηματοπιστωτικά ιδρύματα

10. Εάν έχετε ακυρώσει/εξαργυρώσει τις ασφάλειες σας εξαιτίας της αναξιοπιστίας της ασφαλιστικής εταιρείας, σκοπεύετε να συνάψετε νέα συμβόλαια σε άλλη εταιρεία;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

11. Γενικότερα σκέφτεστε να προχωρήσετε σε σύναψη νέων ασφαλιστικών συμβολαίων;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

12. Εάν ναι για ποιούς λόγους;

- ☐ Γιατί είμαι υποχρεωμένος
- ☐ Για προσωπική ασφάλιση (υγεία, περιουσία κτλ.)
- ☐ Για εξασφάλιση χρηματικού ποσού στο μέλλον
- ☐ Ως εναλλακτικό τρόπο επένδυσης

13. Λαμβάνοντας υπόψη τα νέα οικονομικά δεδομένα ποιού είδους ασφάλιση θεωρείτε ως πιο σημαντική;

	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
1) Ιατροφαρμακευτική					
2) Ζωής – κάλυψη από ατυχήματα					
3) Ζωής - συνταξιοδοτικό					
4) Ζωής – σπουδαστικό					
5) Ζωής - επενδυτικό					
6) Περιουσίας					
7) Αυτοκινήτου					

14. Λαμβάνοντας υπόψη τα νέα οικονομικά δεδομένα, την πρόσφατη μνημονιακή σύμβαση που έχει συνάψει η Κύπρος και τα νέα κοινωνικά δεδομένα (ανεργία, αύξηση εγκληματικότητας), που θα προτιμούσατε να επενδύσετε τα χρήματά σας;

- ☐ Σε βραχυπρόθεσμα τραπεζικά προϊόντα (κατάθεση με τόκους)
- ☐ Σε ασφαλιστικά προϊόντα μακροπρόθεσμης απόδοσης
- ☐ Σε ακίνητα
- ☐ Δεν σκοπεύω να κάνω οποιαδήποτε επένδυση
- ☐ Θεωρώ τα χρήματά μου ασφαλέστερα στο σπίτι

ΜΕΡΟΣ Γ΄

1. Θεωρείτε τον ασφαλιστικό θεσμό αξιόπιστο;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Δε γνωρίζω

2. Θεωρείτε τις ασφαλιστικές εταιρείες αξιόπιστες;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Όχι όλες

3. Θεωρείτε ότι τα νέα οικονομικά δεδομένα θα επηρεάσουν το μεγάλο αριθμό ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο;

- ☐ Ναι θα παραμείνουν στην αγορά μόνο οι οικονομικά δυνατές που θα καλύπτουν τις υποχρεώσεις τους
- ☐ Ναι θα παραμείνουν στην αγορά μόνο εκείνες που θα προσαρμόσουν τα προϊόντα τους στις νέες ανάγκες
- ☐ Όχι ο αριθμός των ασφαλιστικών εταιρειών δε θα μειωθεί
- ☐ Δε γνωρίζω

4. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής έλεγχος των ασφαλιστικών εταιρειών και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (ασφαλιστών) από τους αρμόδιους φορείς;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Μερικώς
- ☐ Δε γνωρίζω

5. Θεωρείτε ότι οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές είναι ορθά εκπαιδευμένοι και προσφέρουν τη σωστή ενημέρωση για τα ασφαλιστικά προϊόντα στους καταναλωτές;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Μερικώς

6. Σε ποιούς τομείς θεωρείτε ότι μπορεί να υπάρξει βελτίωση από πλευράς των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών;

- ☐ Καλύτερη κατάρτιση
- ☐ Καλύτερη ενημέρωση για τα ασφαλιστικά προϊόντα
- ☐ Καλύτερη επεξήγηση των ασφαλιστικών συμβολαίων
- ☐ Καλύτερη, ταχύτερη, ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- ☐ Περισσότερη επαφή με τον καταναλωτή
- ☐ Χρήση νέων τεχνολογιών

7. Σε ποιούς τομείς θεωρείτε ότι μπορεί να υπάρξει βελτίωση από πλευράς των ασφαλιστικών εταιρειών;

- ☐ Μεγαλύτερη επιλογή ασφαλιστικών προϊόντων
- ☐ Χαμηλότερα ασφάλιστρα
- ☐ Περισσότερο κατανοητά ασφαλιστήρια συμβόλαια
- ☐ Καλύτερη, ταχύτερη, ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- ☐ Χρήση νέων τεχνολογιών
- ☐ Περισσότερη αξιοπιστία

8. Ποιοί από τους παρακάτω λόγους πιστεύετε ότι θα είχαν καθοριστικό ρόλο στην επιλογή ασφαλιστικής εταιρείας;

- ☐ Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής
- ☐ Η προσφορά φθηνών προϊόντων
- ☐ Η αξιοπιστία
- ☐ Η οικονομική ευρωστία της εταιρείας
- ☐ Η ποιοτική εξυπηρέτηση
- ☐ Η ταχεία εξυπηρέτηση των απαιτήσεων (claim)

9. Θα επιλέγατε μια εταιρεία που προσφέρει φθηνότερα προϊόντα και δεν χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ασφαλιστικών διαμεσολαβητών αλλά βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη χρήση διαδικτυακών μέσων για εξυπηρέτηση του καταναλωτή;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Ίσως

10. Θα σας διευκόλυνε η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών για την εξυπηρέτησή σας από την ασφαλιστική εταιρεία με την οποία συνεργάζεστε;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι
- ☐ Ίσως

Σας ευχαριστώ!
Γιώργος Αντωνίου