





**ΤΕΙ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ,**  
***MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION – MBA***

## **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Διερεύνηση τάσεων και προοπτικών εξέλιξης της Ιδιωτικής ασφάλισης  
στην Ελλάδα, σύμφωνα με την συμπεριφορά καταναλωτή**

**της**

**Μαρίας Ορφανιώτη**

**Υπεύθυνος καθηγητής: Δημήτριος Μαδυτινός**

**Καβάλα, Δεκέμβριος, 2014**

**Εκπονηθείσα Διπλωματική Εργασία απαραίτητη  
για τη λήψη του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης**





**ΤΕΙ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ,**  
***MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION – MBA***

## **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Διερεύνηση τάσεων και προοπτικών εξέλιξης της Ιδιωτικής ασφάλισης  
στην Ελλάδα, σύμφωνα με την συμπεριφορά καταναλωτή**

**της**

**Μαρίας Ορφανιώτη**

**Υπεύθυνος καθηγητής: Δημήτριος Μαδυτινός**

**Καβάλα, Δεκέμβριος, 2014**

**Εκπονηθείσα Διπλωματική Εργασία απαραίτητη  
για τη λήψη του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης**

**Η παρούσα διπλωματική εργασία εγκρίνεται για παράδοση στη Γραμματεία του Τμήματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.**

Όνοματεπώνυμο καθηγητή: .....

Υπογραφή καθηγητή: .....

Ημερομηνία: .....

**Δήλωση Αυθεντικότητας:**

Βεβαιώνω ότι η διπλωματική εργασία είναι εξ' ολοκλήρου δικό μου έργο και κανένα μέρος της δεν είναι αντιγραμμένο από έντυπες ή ηλεκτρονικές πηγές, μετάφραση από ξενόγλωσσες πηγές και αναπαραγωγή από εργασίες άλλων ερευνητών ή φοιτητών. Για τη συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας δεν έχω χρησιμοποιήσει ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού, χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης (βιβλίο, άρθρο από εφημερίδα ή περιοδικό, άρθρο από επιστημονικό περιοδικό, ιστοσελίδα, κλπ.).

Όνοματεπώνυμο φοιτητή: .....

Υπογραφή φοιτητή: .....

Ημερομηνία: .....

## **Διερεύνηση τάσεων και προοπτικών εξέλιξης της Ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, σύμφωνα με την συμπεριφορά καταναλωτή**

### **Περίληψη:**

Οι ραγδαίες εξελίξεις που έχουν συντελεστεί τα τελευταία χρόνια, τόσο σε οικονομικό όσο και κοινωνικό επίπεδο, έχουν διαμορφώσει νέα και πρωτοφανή δεδομένα σε κλάδους που σχετίζονται άμεσα με τις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες όπως, χαρακτηριστικά, στον κλάδο της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Η μείωση του μέσου εισοδήματος και τα συνεχώς αυξανόμενα ποσοστά ανεργίας περιορίζουν καθημερινά όλο και περισσότερο την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών ενώ, ταυτόχρονα, και άλλοι παράγοντες, όπως ο τρόπος προώθησης των προϊόντων, το προφίλ των διαμεσολαβητών και η εταιρική διακυβέρνηση των ασφαλιστικών εταιριών έχουν συμβάλει σημαντικά – και αναπόφευκτα – στη μείωση του κύκλου εργασιών των ασφαλιστικών εταιριών. Αρχικά γίνεται μία προσπάθεια επισκόπησης του κλάδου με την επεξήγηση των βασικών εννοιών, την αναφορά των παρεχόμενων προϊόντων και την παρουσίαση της αγοράς. Στη συνέχεια επιχειρείται να διερευνηθεί το πλαίσιο, υπό το οποίο οι απόψεις, αντιλήψεις αλλά και οι εμπειρίες των καταναλωτών γίνονται αντικείμενο καθορισμού της τάσης και των προοπτικών εξέλιξης της αγοράς στην ιδιωτική ασφάλιση. Στο πλαίσιο της προσπάθειας αυτής, με την χρήση της μεθόδου της ποιοτικής ανάλυσης και μέσω συνεντεύξεων σε 17 καταναλωτές, αναλύονται οι απόψεις και οι εμπειρίες τους, οι οποίες αποτελούν βασικές συνιστώσες στην κατεύθυνση της διερεύνησης της τάσης της σύγχρονης ασφαλιστικής αγοράς.

**Λέξεις - Κλειδιά:** Ιδιωτική ασφάλιση, ασφαλιστικός σύμβουλος, ικανοποίηση πελατών, τάση ασφαλιστικής αγοράς

## **Tracking trends and future prospects of Private Insurance in Greece, according to consumer behavior**

### **Abstract:**

The rapid developments that have been accomplished both on an economic and social level in recent years, have brought about new and unprecedented realities in fields that are directly related to the social and economical conditions, such as, distinctively, the field of insurance intervention. The sudden reduction of salaries and the continuously soaring percentages of unemployment, daily restrict the purchasing potential of consumers, while, in the same time, other factors like the way of product promotion, profile of insurance intimidators and the corporate governance of companies have contributed significantly - and inevitably - to the shrinking of work executed by insurance companies. Initially, an effort of an overview of this sector is being made through the explanation of basic concepts, the reference of the products and the presentation of insurance market. Furthermore, an attempt to explore the context in which the views, perceptions and consumer experiences has been made to determine the trend and market outlook in private insurance. With that effort in mind, by the use of content analysis and results of 17 interviews with consumers analyzed the views and experiences, which are the basic components on the way of investigation the voltage of modern insurance market.

**Keywords:** private insurance, insurance intermediators, customer satisfaction, trend insurance market

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1. Το ερευνητικό πρόβλημα .....	1
1.2. Σκοπός και επιμέρους στόχοι της έρευνας .....	1
1.3. Δομής της εργασίας .....	2
1.4. Περιορισμοί έρευνας .....	3
1.5. Προσφορά και παραγόμενα οφέλη της έρευνας .....	3
2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ .....	5
2.1. Ασφάλιση και Ασφάλεια .....	5
2.1.1. Ιστορική πορεία κλάδου Ιδιωτικής ασφάλισης .....	5
2.1.2. Η σύγχρονη μορφή του κλάδου Ιδιωτικής ασφάλισης .....	6
2.1.2.1. Ασφαλίσεις ζημιών .....	6
2.1.2.1. Ασφαλίσεις ζωής .....	7
2.1.3. Ασφαλιστικής αγορά .....	8
2.1.4. Επιδράσεις Ιδιωτικής ασφάλισης .....	9
2.2. Θεωρητικό και Ερευνητικό πλαίσιο .....	10
2.2.1. Οικονομικά μεγέθη Ιδιωτικής Ασφάλισης 2001-2012 .....	10
2.2.2. Χρηματοοικονομική συμπεριφορά Ελλήνων καταναλωτών.....	15
2.2.3. Επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών στον ασφαλιστικό κλάδο .....	17
2.2.4. Εταιρική διακυβέρνηση ασφαλιστικών εταιριών .....	19
2.2.5. Στάση καταναλωτών έναντι στην Ιδιωτική ασφάλιση .....	23
2.2.6. Προοπτικές εξέλιξης του κλάδου .....	24
2.3. Στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα .....	27
2.4. Συμπεράσματα της θεωρητικής και ερευνητικής ανασκόπησης .....	28



3. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ .....	29
3.1. Μέθοδος έρευνας .....	29
3.2. Το Δείγμα .....	32
3.3. Ο τρόπος συλλογής των δεδομένων .....	32
3.4. Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων .....	35
3.5. Δεοντολογικά ζητήματα .....	35
3.6. Ανάλυση των δεδομένων: Ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση .....	36
3.7. Γενικευσιμότητα - Μεθοδολογικό σθένος .....	37
4. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	38
4.1. Ο εμφύλιος κρατικής και ιδιωτικής ασφάλισης .....	38
4.1.1. Υποθέματα ενεργών πολιτών πρώτου Υπερ-θέματος .....	39
4.1.2. Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών πρώτου Υπερ-θέματος .....	40
4.2. Ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα .....	42
4.2.1. Υποθέματα ενεργών πολιτών δεύτερου Υπερ-θέματος .....	43
4.2.2. Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών δευτέρου Υπερ-θέματος .....	44
4.3. Σχέση καταναλωτή με ασφαλιστικό σύμβουλο.....	45
4.3.1. Υποθέματα ενεργών πολιτών τρίτου Υπερ-θέματος .....	45
4.3.2. Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών τρίτου Υπερ-θέματος.....	47
4.4. Η άποψη των καταναλωτών για το επάγγελμα του ασφαλιστή .....	48
4.4.1. Υποθέματα ενεργών πολιτών τέταρτου Υπερ-θέματος.....	49
4.4.2. Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών τέταρτου Υπερ-θέματος .....	50
4.5. Η επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας .....	52
4.5.1. Υποθέματα ενεργών πολιτών πέμπτου Υπερ-θέματος.....	52
4.5.2. Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών πέμπτου Υπερ-θέματος.....	53
4.6. Η εμπειρία από την έλευση ασφαλισμένου ή ανασφάλιστου κινδύνου .....	55
4.6.1. Υποθέματα ενεργών πολιτών έκτου Υπερ-θέματος.....	55

4.6.2. Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών έκτου Υπερ-θέματος.....	57
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....	67

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

<b>Πίνακας 1.1:</b> Βασικά Μεγέθη κλάδου Ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα 2001-2012...	11
<b>Πίνακας 1.2:</b> Ποσοστιαία αναλογία απασχολούμενων Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	13
<b>Πίνακας 1.3:</b> Οικονομικά Στοιχεία Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων 2001-2012 .....	14
<b>Πίνακας 1.4:</b> Συγκριτικός πίνακας οικονομικών δεικτών Ελλάδας και Ε.Ε .....	15
<b>Πίνακας 1.5:</b> Ποσοστά απαντήσεων καταναλωτών, μελέτη Mellon Technologies .....	16
<b>Πίνακας 1.6:</b> Μέσες τιμές αποτελεσματικότητας ασφαλιστικών επιχειρήσεων ΗΠΑ 2003-2009 με ενδιάμεσο όριο .....	20
<b>Πίνακας 1.7:</b> Μέσες τιμές αποτελεσματικότητας ασφαλιστικών επιχειρήσεων ΗΠΑ 2003-2009 με κοινό όριο .....	21
<b>Πίνακας 1.8:</b> Επιλεγμένες Μεταβλητές Παλινδρόμησης .....	21
<b>Πίνακας 1.9:</b> Επιμέρους Χαρακτηριστικά Δεικτών Διακυβέρνησης .....	23
<b>Πίνακας 4.1α:</b> Αποτελέσματα πρώτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών .....	39
<b>Πίνακας 4.1β:</b> Αποτελέσματα πρώτου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών .....	41
<b>Πίνακας 4.2α:</b> Αποτελέσματα δεύτερου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών .....	43
<b>Πίνακας 4.2β:</b> Αποτελέσματα δεύτερου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών.....	44
<b>Πίνακας 4.3α:</b> Αποτελέσματα τρίτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών.....	46
<b>Πίνακας 4.3β:</b> Αποτελέσματα τρίτου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών .....	47
<b>Πίνακας 4.4α:</b> Αποτελέσματα τέταρτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών .....	50
<b>Πίνακας 4.4β:</b> Αποτελέσματα τέταρτου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών.....	51
<b>Πίνακας 4.5α:</b> Αποτελέσματα πέμπτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών.....	53
<b>Πίνακας 4.5β:</b> Αποτελέσματα πέμπτου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών .....	54
<b>Πίνακας 4.6α:</b> Αποτελέσματα έκτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών.....	56
<b>Πίνακας 4.7β:</b> Αποτελέσματα έκτου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών .....	58

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ / ΣΧΗΜΑΤΩΝ

**Σχήμα 1:** Διακύμανση παραγωγής ασφαλιστρών & καταβληθέντων αποζημιώσεων ..... 12

## **ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

**ΕΟΠΠΥ** : Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

**ΠΕΔΥ** : Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας

**ΙΟΒΕ** : Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών

**ΕΑΕΕ** : Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος

*Στον άντρα μου Μιχάλη  
και στον ερχομό του γιού μας,  
ο οποίος με συντρόφευε αδιάλειπτα  
καθόλη την διάρκεια της συγγραφής μου*

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον κ. Μαδυτινό Δημήτριο (Επιβλέπων Καθηγητή), που καθόλη την διάρκεια εκπόνησης της εργασίας με καθοδήγησε με μεθοδικότητα και με βοήθησε με τις γνώσεις του και την απαιτητικότητά του, καθώς και για την αμέριστη κατανόηση που επέδειξε. Επίσης ένα θερμό ευχαριστώ σε όλους τους συμμετέχοντες της παρούσας έρευνας, που μου επέτρεψαν να ακούσω και να επεξεργαστώ μέρος της εμπειρίας τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ασφαλιστικός κλάδος βρίσκεται την παρούσα χρονική περίοδο αντιμέτωπος με σημαντικές αλλαγές, οι οποίες σηματοδοτούν έντονες ανακατατάξεις στον τομέα της ιδιωτικής ασφάλισης.

Οι μεταρρυθμίσεις στην κοινωνική ασφάλιση και συγκεκριμένα του συνταξιοδοτικού συστήματος της χώρας, η σταδιακή εφαρμογή του πλαισίου φερεγγυότητας Solvency II, από την Ευρωπαϊκή Ένωση και ο επαναπροσδιορισμός του τρόπου εποπτείας των ασφαλιστικών εταιριών οδηγούν συντεταγμένα στην αλλαγή της σύνθεσης του κλάδου, αλλά ταυτόχρονα δημιουργούν και ένα κλίμα αβεβαιότητας με αποτέλεσμα τον έντονο ανταγωνισμό μεταξύ των εταιριών.

Υπό αυτές τις προκλήσεις και αλλαγές τα επιχειρηματικά μοντέλα του κλάδου θα πρέπει να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις και προσδοκίες των καταναλωτών και να εφαρμόσουν νέες στρατηγικές με σκοπό την ενίσχυση της σχέσης πελάτη και εταιρίας.

### 1.1 Το ερευνητικό πρόβλημα

Η ανταπόδοση του ασφαλιστικού κλάδου προς το κοινωνικό σύνολο και την εθνική οικονομία θεωρείται πολύ σημαντική, δεδομένου ότι κάθε χρόνο επιστρέφεται με τη μορφή αποζημιώσεων και παροχών τουλάχιστον το 45% των ασφαλιστρών, το Ελληνικό Δημόσιο έχει άμεσα έσοδα επί των ασφαλιστρών, ενώ ταυτόχρονα προσφέρει απασχόληση σε χιλιάδες εργαζόμενους, στην πλειοψηφία ασφαλιστές, οι αμοιβές των οποίων ξεπερνούν το 17-18% των ασφαλιστρών. Δεδομένης λοιπόν την αυξημένης και πολύμορφης σημασίας του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης είναι αρκετά ενδιαφέρον να μελετηθεί η αντίπερα όχθη του πελάτη - ασφαλιζόμενου και να εξεταστεί η στάση του απέναντι στο θεσμό αυτό.

### 1.2 Σκοπός και επιμέρους στόχοι της έρευνας

Στην κατεύθυνση της διερεύνησης του κύριου σκοπού της έρευνας που είναι ο ρόλος των εμπειριών και των αντιλήψεων, των καταναλωτών στην διαμόρφωση της τάσης και κατ'επέκταση και της εξέλιξης της Ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, αναγνωρίζονται οι παρακάτω επιμέρους στόχοι που επιδιώκονται μέσω αυτής:



- Να μελετηθούν οι αρχές υπό τις οποίες γεννάται στον καταναλωτή η επιθυμία ασφαλιστικής κάλυψης και εισέρχεται στην ιδιωτική ασφάλιση
- Να μελετηθεί η σχέση του καταναλωτή με τον ασφαλιστικό σύμβουλο, ως αιτιακός παράγοντας σύναψης ασφαλιστικών συμβολαίων
- Να προσδιοριστούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά και οι δυναμικές αλληλεπίδρασης της σχέσης καταναλωτή - ασφαλιστικού συμβούλου
- Να απεικονιστεί η εμπειρία των καταναλωτών από την έλευση κινδύνου, και να προσδιοριστούν οι επιπτώσεις αυτού στην ασφαλιστική τους συνείδηση

### 1.3 Δομή της Εργασίας

Η παρούσα μελέτη αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος, περιλαμβάνει την θεωρητική πλαισίωση του θέματος και το δεύτερο την εμπειρική έρευνα στον ασφαλιστικό κλάδο.

Πιο συγκεκριμένα, το θεωρητικό μέρος αποτελείται από ένα κεφάλαιο, στο οποίο περιγράφεται η πορεία του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης, με την παράθεση ορισμένων ιστορικών στοιχείων, καθώς και ανάλυση του κλάδου ανά κατηγορία ασφαλιζόμενων κινδύνων. Επίσης γίνεται αναφορά στις επιδράσεις και στον ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης τόσο ως προς την συμμετοχή της στην οικονομία αλλά και ως προς την κοινωνική της συμβολή. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την παράθεση μελετών, οι οποίες εξετάζουν σημαντικά στοιχεία, τα οποία συμμετέχουν στην διαμόρφωση της τάσης της ασφαλιστικής αγοράς και την διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων όπως αυτά διαμορφώθηκαν από την βιβλιογραφική ανασκόπηση.

Το εμπειρικό τμήμα της εργασίας περιλαμβάνει την έρευνα που διενεργήθηκε στον κλάδο. Συγκεκριμένα το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει το μεθοδολογικό εργαλείο που επιλέχθηκε και την διαδικασία που ακολουθήθηκε, ενώ στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από την επεξεργασία των ευρημάτων. Τέλος στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των συμπερασμάτων που εξήχθησαν από την έρευνα.

#### 1.4 Περιορισμοί έρευνας

Κύριο χαρακτηριστικό της ποιοτικής έρευνας είναι ανάλυση σύμφωνα με την υποκειμενική οπτική του ερευνητή, και όχι σύμφωνα με την αντικειμενική καθολική γνώση. Για τον έλεγχο της ακρίβειας των δεδομένων προτείνεται η εφαρμογή της μεθόδου της τριγωνοποίησης, δηλαδή «στην παρατήρηση του ερευνητικού ζητήματος από - τουλάχιστον- δύο διαφορετικές οπτικές» (Flick, 2004, σελ. 178), η οποία αποτελεί και την πιο διαδεδομένη μέθοδο ελέγχου. Το είδος τριγωνοποίησης, το οποίο θα μπορούσε να χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αυτή, είναι η τριγωνοποίηση των ερευνητών/-τριών. Το είδος αυτό της τριγωνοποίησης χρησιμοποιεί πολλαπλούς παρατηρητές, ο/η καθένας/-μία από τους/τις οποίους/-ες αναλύει ανεξάρτητα, όλα ή κάποια από τα δεδομένα της έρευνας (Denzin, 1989). Με τον τρόπο αυτό αντιμετωπίζεται η μεροληψία, που πιθανόν να προκύψει από ένα μόνο πρόσωπο που παρατηρεί. Στην παρούσα έρευνα, λόγω αδυναμίας εύρεσης αναλυτών οι οποίοι θα έπρεπε αφενός να είναι γνώστες του αντικειμένου που μελετά η εργασία, αλλά και ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ανάλυσης σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο, δεν εφαρμόστηκε η μέθοδος της τριγωνοποίησης.

#### 1.5 Προσφορά και παραγόμενα οφέλη της έρευνας

Η παρούσα έρευνα συνεισφέρει στην κατανόηση και ερμηνεία των αντιλήψεων και στάσεων των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στη ιδιωτική ασφάλιση. Καθώς απευθύνεται σε Έλληνες καταναλωτές, παρέχει τη δυνατότητα να αξιολογηθούν τα ανωτέρω χαρακτηριστικά σε ένα δυναμικό περιβάλλον, που χαρακτηρίζεται από συνεχείς μεταβολές και αυξανόμενες απαιτήσεις της σύγχρονης κοινωνίας. Σύμφωνα άλλωστε με τους Bloor & Wood (2006), ο προσανατολισμός της ποιοτικής μεθοδολογίας στην παραγωγή νέων οπτικών και συστημάτων λόγου, δίνει τη δυνατότητα της διατύπωσης υποθέσεων, η επαλήθευση των οποίων μπορεί να ελεγχθεί ποσοτικά σε μελλοντικές έρευνες.

Επιπρόσθετα, η έρευνα μπορεί να θεωρηθεί πρωτότυπη, καθώς δεν εντοπίστηκε προγενέστερη έρευνα που να πραγματεύεται το ίδιο θέμα, με την ίδια ερευνητική μέθοδο. και αναμένεται να αναδειχθούν χαρακτηριστικά τα οποία μπορούν να αποτελέσουν βάση για περαιτέρω μελέτη και ανάλυση.

Τέλος, σε επαγγελματικό επίπεδο, η παρούσα έρευνα δύναται να προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες στην κατεύθυνση της υιοθέτησης στρατηγικών εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιριών για την βελτίωση του κλίματος και της εικόνας που έχουν δημιουργήσει οι καταναλωτές ως προς την ιδιωτική ασφάλιση, καθώς και για την ενίσχυση της ασφαλιστικής τους συνείδησης. Συγκεκριμένα, καθώς η ασφαλιστική αγορά βάλλεται και οι εταιρίες αναζητούν τρόπους ανάκαμψης, η αξιολόγηση των απόψεων των ασφαλισμένων, αλλά και των καταναλωτών γενικότερα, αποδεικνύεται εξαιρετικά ευαίσθητο ζητούμενο, με σκοπό να εφαρμόσουν σωστές πρακτικές και στρατηγικές, ώστε να αλλάξουν το υπάρχον κλίμα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

### 2.1 Ασφάλιση και Ασφάλεια

Η ασφάλιση διαφέρει από την ασφάλεια, ασφάλεια είναι η εξασφάλιση που παρέχει διάφορα μέτρα αποφυγής κινδύνου, ενώ η ασφάλιση αφορά στην κάλυψη των οικονομικών συνεπειών από την πραγματοποίηση του κινδύνου (Μακρής, 2007). Συγκεκριμένα ο όρος ασφάλιση συνδέεται στενά με την έννοια των κινδύνων και στην βιβλιογραφία αναφέρεται ως " η συγκέντρωση τυχαίων και απρόβλεπτων κινδύνων με τη μεταφορά τους σε ασφαλιστές που συμφωνούν, έναντι ασφαλιστρού, να αποζημιώσουν τους ασφαλισμένους για τις τυχαίες ζημιές ή να παρέχουν άλλες χρηματικές παροχές ή υπηρεσίες που συνδέονται με τον κίνδυνο" (Νεκτάριος, 2003).

Σήμερα, η ασφάλιση έχει εξελιχθεί σε επιστήμη. Με την ασφαλιστική μελέτη της οικογένειας ή της επιχείρησης, ο επαγγελματίας ασφαλιστικός σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να παρέχει ασφαλιστικά προϊόντα, τα οποία καλύπτουν σχεδόν κάθε δυνατό κίνδυνο (υγεία, πυρκαγιές σπιτιού, ασφάλεια κλοπής σπιτιού ή αυτοκινήτου, ζωής, κτλ), ενώ οι ασφαλιστικές εταιρείες υπάρχουν με σκοπό να συγκεντρώσουν τον ατομικό κίνδυνο. Ο κίνδυνος αντιπροσωπεύει την αβεβαιότητα της επέλασης ενός ζημιογόνου ενδεχόμενου και την πιθανότητα που υπάρχει το ενδεχόμενο αυτό να μην είναι ευνοϊκό. Η έννοια του κινδύνου είναι διαφορετική όταν χρησιμοποιείται ως αναλυτικό εργαλείο για τους οικονομικούς αναλυτές ή τους αναλυτές ασφαλίσεων. Στον κλάδο της ασφάλισης, ο κίνδυνος αντιπροσωπεύει είτε ένα ρίσκο του ασφαλισμένου έναντι κάποιου ενδεχόμενου, είτε μια περιουσία που καλύπτεται από την ασφάλιση (Vaughan & Vaughan 2003). Μέσο της συγκέντρωσης των κινδύνων, μια ομάδα ανθρώπων μοιράζονται το βάρος πληρωμής του κόστους για ένα συγκεκριμένο γεγονός, μειώνοντας ταυτόχρονα την πιθανότητα το γεγονός αυτό να αποβεί καταστροφικό για ένα άτομο ή μια επιχείρηση.

#### 2.1.1 Ιστορική πορεία κλάδου

Η ασφάλιση σύμφωνα με τον Σίμιτσεκ (1997), είναι μια δραστηριότητα που έκανε την εμφάνιση της αρχικά την εποχή του Μινωικού πολιτισμού, με την ανάπτυξη του ναυτικού εμπορίου για να αναπτύχθηκε σταδιακά και να λάβει την σημερινή της μορφή κατά τον 19ο αιώνα.

Συγκεκριμένα το 1666, ο Nicholas Barbon ανοίγει στο Λονδίνο ένα γραφείο ασφάλισης κτιρίων και κατοικιών, έπειτα από μια μεγάλη πυρκαγιά, η οποία κατέστρεψε περίπου 13.000 κτίρια, συμπεριλαμβανομένων και σπιτιών, ενώ μερικά χρόνια αργότερα, το 1698 ιδρύεται η πρώτη ασφαλιστική εταιρία ζωής στην Αγγλία και το 1732 η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής. Η ασφάλιση αυτοκινήτων εμφανίζεται επίσης πρώτη στην Αγγλία το 1932, όπου η ασφάλιση αστικής ευθύνης προς τρίτους για τα αυτοκίνητα ορίζεται ως υποχρεωτική. Στον Ελλαδικό χώρο, η πρώτη ασφαλιστική εταιρία ιδρύεται από τον Ιωάννη Καποδίστρια το 1828, στην Σύρο, με την ονομασία " Η Ελλάς", ενώ ακολουθούν το 1857 " Ο Φοίνιξ" και το 1891 " Η Εθνική" η οποία λειτουργεί συνεχώς μέχρι και σήμερα (Ζαφειροπούλου, 2011).

### **2.1.2 Ο κλάδος της Ιδιωτικής Ασφάλισης**

Ο κλάδος της Ιδιωτικής ασφάλισης λόγω του πλήθους των κινδύνων που διαχειρίζεται, διαχωρίζεται σε ασφαλίσεις ζωής και ασφαλίσεις ζημιών. Και οι δυο αυτοί κλάδοι των ασφαλίσεων εμπεριέχουν επιμέρους κλάδους που ταξινομούνται ανάλογα με το είδος των ασφαλιζόμενων κινδύνων. Η θεσμοθέτηση αυτού του διαχωρισμού έγινε το 1985, με αποτέλεσμα όσες εταιρίες ιδρύονταν μετά το 1985, θα έπρεπε να ανήκαν στον ένα από τους δυο κλάδους αποκλειστικά, δηλαδή να ήταν επιχειρήσεις ασφαλίσεων ζωής ή επιχειρήσεις ασφαλίσεων ζημιών. Σε όσες όμως εταιρίες είχαν ιδρυθεί πριν το 1985, δόθηκε η δυνατότητα να διατηρήσουν την ήδη υπάρχουσα άδεια άσκησης εργασιών και για τους δυο κλάδους, και οι οποίες μετονομάστηκαν μικτές (Ζαφειροπούλου, 2011).

#### **2.1.2.1 Ασφαλίσεις Ζημιών**

Στις «ασφαλίσεις κατά ζημιών» ο ασφαλιστής καταβάλει αποζημίωση σε περίπτωση ζημιάς σε περιουσιακά στοιχεία ή σε τρίτους, λόγω επέλευσης γεγονότος για το οποίο έχει αναλάβει ευθύνη.

Οι ασφαλίσεις ζημιών χωρίζονται σε:

1. Ατυχήματα (προσωπικά - εργατικά ατυχήματα).
2. Ασθένειες.
3. Χερσαία οχήματα.
4. Σιδηροδρομικά οχήματα.
5. Αεροσκάφη.

6. Πλοία (θαλάσσια, λιμναία, ποτάμια).
7. Μεταφερόμενα εμπορεύματα.
8. Πυρκαγιά και στοιχεία της φύσεως.
9. Λοιπές ζημίες αγαθών.
10. Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων.
11. Αστική ευθύνη από αεροσκάφη.
12. Αστική ευθύνη πλοίων.
13. Γενική αστική ευθύνη.
14. Πιστώσεις.
15. Εγγυήσεις.
16. Διάφορες χρηματικές απώλειες.
17. Νομική προστασία.

#### **2.1.2.2 Ασφαλίσεις ζωής**

Οι ασφαλίσεις Ζωής καταβάλλουν παροχές στους δικαιούχους, σε περίπτωση θανάτου του ασφαλισμένου. Οι παροχές αυτές καλύπτουν συνήθως τα έξοδα κηδείας και εφάπαξ ή περιοδικά καταβαλλόμενα ποσά στους δικαιούχους. Ακόμη, οι ασφαλιστές Ζωής πωλούν συντάξεις και προγράμματα Υγείας, που καλύπτουν νοσοκομειακά έξοδα σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού, καθώς και πολλά προγράμματα κάλυψης εξόδων ή της απώλειας εισοδήματος από ανικανότητα από ατύχημα ή ασθένεια (Νεκτάριος, 2003).

Οι ασφαλίσεις ζωής χωρίζονται σε:

1. Κλάδος ζωής, περιλαμβάνει τις ασφαλίσεις επιβίωσης, θανάτου, μικτές, συντάξεων και σωματικών βλαβών.
2. Κλάδος ασφάλισης υγείας, περιλαμβάνει τις ασφαλίσεις ατυχήματος και ασθένειας.
3. Κλάδος κεφαλαιοποίησης.
4. Κλάδος διαχείρισης ομαδικών & συνταξιοδοτικών κεφαλαίων.
5. Κλάδος ασφαλίσεων ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις.
6. Κλάδος ομαδικών προγραμμάτων πρόνοιας.

### 2.1.3 Ασφαλιστική Αγορά

Με τον όρο ασφαλιστική αγορά εννοούμε το σύνολο των φορέων που συντελούν στη λειτουργία της ιδιωτικής ασφάλισης, όπως φαίνεται παρακάτω:

1. Η εποπτική αρχή των ασφαλιστικών επιχειρήσεων – Η Τράπεζα της Ελλάδος
2. Το ασφαλιστικό κοινό
3. Οι εκπαιδευτικοί φορείς Ασφαλιστικών Σπουδών
4. Οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις
5. Οι Αλληλασφαλιστικοί Συνεταιρισμοί
6. Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος
7. Η Υπηρεσία Στατιστικής Ασφαλιστικών Εταιριών
8. Το Επικουρικό Κεφάλαιο
9. Το Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης
10. Το Εγγυητικό Κεφάλαιο Ιδιωτικής Ασφάλισης Ζωής
11. Τα Επαγγελματικά Σωματεία
12. Ο κλαδικός Τύπος
13. Τα διαμεσολαβούντα στην ασφάλιση Πρόσωπα

Η ασφαλιστική αγορά διακρίνεται σε καταναλωτική ασφαλιστική αγορά, η οποία αφορά όλες τις ασφαλίσσεις που συνάπτονται για ιδιωτικούς και όχι επαγγελματικούς λόγους, όπως συνήθως είναι η ασφάλιση ζωής, κατοικίας, οικοσκευής, και σε επαγγελματική ασφαλιστική αγορά, η οποία αφορά στην ασφάλιση των βιομηχανικών κινδύνων κατά πυρκαγιάς, πλημμύρας, βλάβης των μηχανών, απώλειας κερδών, επαγγελματικής αστικής ευθύνης κ.α. (Δραγώνα, 2007).

### 2.1.4 Επιδράσεις Ιδιωτικής ασφάλισης

Με βάση τα όσα έχουμε ήδη αναφέρει, αντιλαμβανόμαστε ότι η ιδιωτική ασφάλιση αποπνέει στον άνθρωπο ένα αίσθημα σιγουριάς και ασφάλειας, το οποίο ενισχύεται ακόμη περισσότερο σε περίπτωση που επέλθει ένα ζημιογόνο γεγονός. Η ιδιωτική ασφάλιση αποκτά στις μέρες μας τόσο μεγάλη σημασία που η επίδραση της στην οικονομία της χώρας είναι έντονα αισθητή και διαφαίνεται στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Αποκατάσταση υλικών ζημιών που έχουν προκληθεί από ασφαλιζόμενους κινδύνους. Η άμεση επανεκκίνηση μεγάλων επιχειρηματικών μονάδων, έπειτα από ένα ζημιογόνο γεγονός είναι εφικτή, χωρίς να απαιτείται ίδια συμμετοχή από τους ιδιοκτήτες, γεγονός που τους δίνει δύναμη και ζωντάνια για την συνέχιση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Παράλληλα προσφέρει αίσθημα σιγουριάς στο εργατικό δυναμικό της επιχείρησης και εξασφαλίζει την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της. Επίσης αναπτύσσει την πιστοληπτική ικανότητα των επιχειρηματιών δίνοντας τους τη δυνατότητα για την εξάπλωση των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων.
- Ενθάρρυνση της αποταμίευσης, τόσο από την πλευρά του ασφαλισμένου αλλά και από την πλευρά της ασφαλιστικής εταιρίας. Από την πλευρά του ασφαλισμένου, η εξοικονόμηση των απαιτούμενων ποσών ασφαλίσεων, οδηγεί τον ασφαλισμένο σε ανάλογες αντισταθμιστικές παροχές, ενώ από την πλευρά της ασφαλιστικής εταιρίας, τα αποθέματα που συγκεντρώνει η ίδια εκτός το ότι προορίζονται για την εξασφάλιση των πελατών της,
- Ενίσχυση της χρηματοδότησης των επενδύσεων διαμέσου των κεφαλαίων της. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις, έχουν την δυνατότητα στα πλαίσια που ορίζει ο νόμος, να επενδύσουν σε ασφαλείς και αποδοτικές τοποθετήσεις, τα κεφάλαια που συλλέγουν από τις εκάστοτε επιχειρήσεις, επομένως να λειτουργούν ως θεσμικοί επενδυτές και συμπερασματικά να τροφοδοτούν τις αγορές χρήματος και κεφαλαίου (Τσουκάτος, 2007).



Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν, ότι η συμβολή της ιδιωτικής ασφάλισης είναι σημαντική και είναι υπεύθυνη για την ομαλότητα, την ανάπτυξη και την εξέλιξη της οικονομίας μιας χώρας. Εξίσου όμως σημαντικό ρόλο με την οικονομική συμβολή της ιδιωτικής ασφάλισης, έχει και η διάσταση της κοινωνικής της συμβολής. Αναλυτικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η ιδιωτική ασφάλιση συνεισφέρει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων, διότι μέρος των αποθεμάτων από τα αποταμιευμένα διαθέσιμα κεφάλαια, χρησιμοποιούνται για να χρηματοδοτήσει προγράμματα που στηρίζουν την κοινωνική ζωή, το περιβάλλον, την υγεία καθώς και τον πολιτισμό της χώρας. Επίσης, η συμβολή της ιδιωτικής ασφάλισης στην συνολική απασχόληση, είναι ιδιαίτερα σημαντική αφού η ύπαρξη της προσφέρει αρκετές θέσεις εργασίας είτε σε ασφαλιστικές εταιρίες είτε σε συνδεδεμένες με αυτές επιχειρήσεις.

Ενδεικτικά οι απασχολούμενοι στον ασφαλιστικό κλάδο το 2006 προσέγγισαν τα 50.000 άτομα, συγκεκριμένα:

- 9.500 εργαζόμενοι σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις
- 20.000 ασφαλιστικοί σύμβουλοι
- 10.000 εργαζόμενοι σε ασφαλιστικά πρακτορεία
- 10.000 συνεργάτες διαφόρων ειδικοτήτων (πραγματογνώμονες, μηχανικοί, δικηγόροι, ιατροί) (Λιακοπούλου, 2006).

## **2.2 Θεωρητικό και Ερευνητικό πλαίσιο**

### ***2.2.1 Οικονομικά μεγέθη Ιδιωτικής Ασφάλισης 2001-2012***

Η υπηρεσία μελετών της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας στα πλαίσια της έγκυρης και επιστημονικής ενημέρωσης των Εταιριών - Μελών της, συνέταξε μια σειρά από ετήσιες στατιστικές εκθέσεις - μελέτες, οι οποίες παρουσιάζουν τα οικονομικά μεγέθη που απορρέουν από τη δραστηριότητα των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στην Ελλάδα από το 2001 έως και το 2012. Παράλληλα γίνεται τοποθέτηση - οριοθέτηση του κλάδου μέσα στα πλαίσια της Ελληνικής Οικονομίας, καταγράφοντας την συμμετοχή του στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας, αλλά και στα γενικότερα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ασφαλιστικής Αγοράς. Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας αποτελεί τον κύριο φορέα εκπροσώπησης των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, αριθμεί 59 μέλη, στα οποία αντιστοιχούν το 95% της παραγωγής ασφαλιστρών.

Στην συγκεκριμένη μελέτη, η εξέταση της πορείας του κλάδου της Ιδιωτικής Ασφάλισης ξεκινάει από το έτος 2001, στο οποίο λάβανε χώρα σημαντικές μεταβολές στην ελληνική οικονομία, όπως η ένταξη της χώρας μας στην ΟΝΕ και η υιοθέτηση του ενιαίου νομίσματος, και ολοκληρώνεται με το έτος 2012, με κύρια χαρακτηριστικά τα υψηλά ποσοστά ανεργίας, την αύξηση της φορολογίας και τον εν γένει περιορισμό της οικονομικής δραστηριότητας. Πιο συγκεκριμένα γίνεται μια χαρτογράφηση των βασικών μεγεθών του κλάδου στο διάστημα αυτής της δωδεκαετίας.

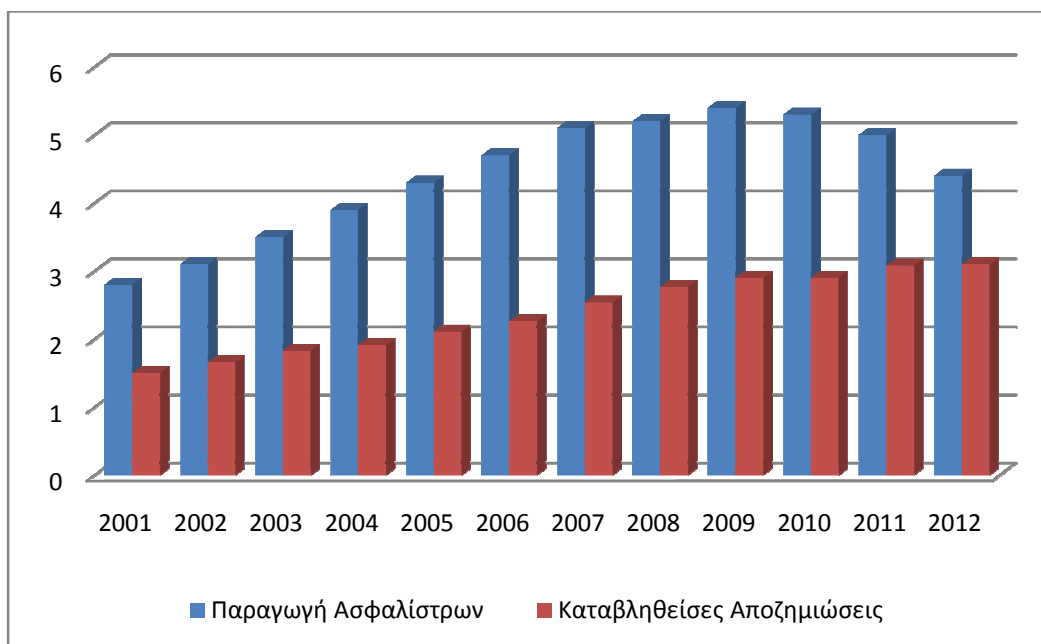
Αρχικά παρουσιάζονται κάποια ποσοτικά μεγέθη του κλάδου, όπως το πλήθος των ασφαλιστικών εταιριών, ο αριθμός των απασχολούμενων, η εγγεγραμμένη παραγωγή ασφαλιστρών, οι συνολικές αποζημιώσεις και παροχές που καταβλήθηκαν, το σύνολο των επενδύσεων των εταιριών και τα κέρδη χρήσεως προ φόρων.

**Πίνακας 1.1:** Βασικά Μεγέθη κλάδου Ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα 2001-2012

Έτος / Μέγεθος	Πλήθος Εταιριών	Παραγωγή ασφαλιστρών (δισ. ευρώ)	Καταβολή αποζημιώσεων (δισ. ευρώ)
2001	107	2,8	1,50
2002	102	3,1	1,66
2003	100	3,5	1,83
2004	99	3,9	1,91
2005	95	4,3	2,11
2006	90	4,7	2,26
2007	86	5,1	2,54
2008	85	5,2	2,77
2009	82	5,4	2,9
2010	73	5,3	2,9
2011	69	5,0	3,08
2012	69	4,4	3,1

Οι Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ανάλογα με την παραγωγή που παρουσιάζουν, διαχωρίζονται σε Ζωής, Ζημιών ή Μικτές (ζωής και ζημιών παράλληλα). Επίσης η μορφή δραστηριότητάς τους τις κατατάσσει σε Ανώνυμες Ασφαλιστικές Εταιρίες, Υποκαταστήματα Αλλοδαπών Εταιριών και σε

Αλληλοασφαλιστικούς Συνεταιρισμούς. Το πλήθος τους συνεχώς μειώνεται αντανακλώντας το κύμα συγχωνεύσεων και εξαγορών που ακολούθησε την απελευθέρωση της Ευρωπαϊκής Αγοράς, αλλά και πτωχεύσεων. Η παραγωγή ασφαλιστρων παρουσιάζει μια συνεχόμενη αύξηση μέχρι το 2009, η οποία όμως δεν διατηρείται και τα επόμενα χρόνια. (Ε.Α.Ε.Ε, 2012).



**Σχεδιάγραμμα 1:** Διακύμανση παραγωγής ασφαλιστρων και καταβληθέντων Αποζημιώσεων

Συγκεκριμένα από το διάγραμμα στο οποίο αποτυπώνεται η διακύμανση των καταβληθέντων αποζημιώσεων και της παραγωγής ασφαλιστρων, παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει ανάλογη πορεία στην διάρκεια όλης της δεκαετίας που εξετάζουμε. Συγκεκριμένα όσο η παραγωγή ασφαλιστρων αυξάνεται μέχρι και το 2009, αντίστοιχα αυξάνονται και τα ποσά καταβληθέντων αποζημιώσεων, όμως από το 2010 όπου ξεκινάει η καταγραφή μείωσης της παραγωγής, οι καταβύθισες αποζημιώσεις εξακολουθούν να έχουν ανοδική πορεία, με μικρό ρυθμό μεν αλλά αυξητικό δε.

**Πίνακας 1.2:** Ποσοστιαία αναλογία Απασχολούμενων Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Έτος / Μέγεθος	Απασχολούμενοι	Συμμετοχή (%)	Ε.Ε (εκατ. ευρώ)
2001	9.500	1,08	875.666
2002	9.500	1,09	874.400
2003	9.500	0,99	957.880
2004	9.500	1,01	942.044
2005	9.500	1,01	923.376
2006	9.000	0,99	907.105
2007	9.000	0,99	907.122
2008	9.000	0,99	912.473
2009	9.000	1,04	867.179
2010	9.000	0,94	953.000
2011	8.000	1,1	743.735

Επίσης ο αριθμός των απασχολούμενων στην Ελληνική Ασφαλιστική Βιομηχανία, η οποία εκτός από τις ασφαλιστικές εταιρίες, περιλαμβάνει και αρκετές επιχειρήσεις που συνδέονται με το δίκτυο του κλάδου, όπως εταιρίες πρακτόρευσης, μειώνεται σημαντικά από 9.500 απασχολούμενους το 2001 σε 8.000 το 2011. Η μείωση ανέρχεται σε ποσοστό περίπου -16%, σχεδόν ίδιο ποσοστό με αυτό που καταγράφεται στο σύνολο των απασχολούμενων του κλάδου σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η μόνη διαφορά που παρατηρούμε είναι ότι στην Ελλάδα ο αριθμός των απασχολούμενων παρουσιάζει διαρκώς φθίνουσα πορεία, ενώ στην Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν συνεχή скаμπανεβάσματα, δείχνοντας ίσως μια τάση αντίστασης απέναντι στην χρηματοπιστωτική ύφεση. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2010 παρουσίασε αύξηση της τάξεως +9% σε σχέση με το 2001.

Σημαντική κάμψη καταγράφεται στα σημαντικότερα οικονομικά μεγέθη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων το 2011 και 2012. Στις ζημιές προ φόρων προστέθηκαν οι φορολογικές επιβαρύνσεις, σχηματίζοντας ένα ζημιογόνο αποτέλεσμα χρήσης 900 και 600 εκατομμυρίων ευρώ αντίστοιχα. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά τα κέρδη/ ζημιές προ φόρων για το 2001-2012, καθώς και τα σημαντικότερα οικονομικά μεγέθη, όπως Ιδία Κεφάλαια, Σύνολο Ενεργητικού και Σύνολο Επενδύσεων.

**Πίνακας 1.3:** Οικονομικά Στοιχεία Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων στην Ελλάδα 2001-2012

Έτος / Μέγεθος	Ιδία Κεφάλαια	Σύνολο Ενεργητικού	Σύνολο Επενδύσεων	Κέρδη / Ζημίες προ φόρων (εκατ. ευρώ)
2001	1.281,3	7.939,0	5.696	5,7
2002	1.153,0	8.377,0	5.820	-202
2003	1.538,4	9.577,1	6.928	104,5
2004	1.675,6	10.600,3	7.962	-62,9
2005	1.873,7	11.926,8	9.270	124,3
2006	2.095,4	13.445,6	10.460	179,1
2007	2.048,4	14.937,6	11.843	103,1
2008	1.573,7	14.688,8	11.330	-491,9
2009	1.747,2	16.237,1	12.539	106,4
2010	1.493,1	15.745,1	11.276	101,1
2011	985,9	14.676,6	10.433	-798,6
2012	1.687,1	14.949,7	11.000	-502,6

Για την περαιτέρω μέτρηση της οικονομικής επίδρασης των ασφαλιστικών εργασιών στην οικονομία μιας χώρας, γίνεται χρήση οικονομικών στοιχείων για τον υπολογισμό οικονομικών δεικτών. Η χρήση των δεικτών αυτών διευκολύνει ταυτόχρονα και τη διεθνή συγκρισιμότητα μεταξύ χωρών . Οι δείκτες οι οποίοι πρέπει να υπολογιστούν και να μελετηθούν αναλυτικά ώστε να βγάλουμε ασφαλή συμπεράσματα είναι :

- Ποσοστό ασφαλιστρων επί του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (Α.Ε.Π.)
- Ποσοστό επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.
- Κατά κεφαλήν ασφάλιστρα

Ο υπολογισμός του συνόλου των επενδύσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ως ποσοστό του Α.Ε.Π. της χώρας, αποτελεί διεθνώς ένα δείκτη μέτρησης του βαθμού ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς. Το 2012 έπειτα από δυο χρόνια πτωτικής πορείας ο δείκτης έλαβε την υψηλότερη τιμή του (5,69%), η οποία όμως απέχει αρκετά από το αντίστοιχο μέσο ποσοστό των υπόλοιπων Ευρωπαϊκών χωρών (55%). Ο δείκτης των συνολικών κατά κεφαλήν ασφαλιστρων παρουσίασε συνεχόμενη αύξηση από το 2001 έως το 2009, όπου και έλαβε την μέγιστη τιμή του (483,42 € ανά κάτοικο). Η ανοδική αυτή πορεία δεν συνεχίστηκε για τα επόμενα χρόνια, διαγράφοντας συνεχιζόμενη μείωση μέχρι

το 2012, όπου και έλαβε την τιμή των 386,83€ ανά κάτοικο, ενώ την ίδια στιγμή η μέση τιμή στην Ευρωπαϊκή Ένωση διαμορφώνονταν στα 1.785€ ανά κάτοικο. Επίσης το ποσοστό ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π για την Ελλάδα διαμορφώνεται για όλη την δεκαετία με τιμές λίγο πάνω από το 2%, ενώ αντίστοιχα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, ο δείκτης λαμβάνει τιμές από 9,1% έως 7,3%. Η σύγκριση των δεικτών της Ελλάδας με αυτούς της Ευρωπαϊκής Ένωση αποδεικνύουν ότι η Ελληνική οικονομία χρειάζεται περαιτέρω ενίσχυση από την ασφαλιστική αγορά (Ε.Α.Ε.Ε, 2012).

**Πίνακας 1.4:** Συγκριτικός πίνακας οικονομικών δεικτών Ελλάδας και Ε.Ε

Έτος / Μέγεθος	Ποσοστό Ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π.	Ε.Ε	Ποσοστό Επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.	Ε.Ε	Κατά Κεφαλήν Ασφάλιστρα (€)	Ε.Ε (€)
2001	1,95%	9,1%	3,89%	54,5%	260,78	2.105
2002	2,02%	8,7%	3,72%	50,7%	287,54	2.110
2003	2,06%	8,3%	4,02%	52%	322,10	1.787
2004	2,14%	8,5%	4,30%	53,4%	358,91	1.897
2005	2,23%	8,7%	4,60%	56,5%	386,92	2.047
2006	2,27%	8,8%	5,01%	58,8%	424,29	2.174
2007	2,30%	9,0%	5,31%	58%	458,50	2.222
2008	2,24%	9,1%	4,86%	55,9%	464,51	2.271
2009	2,36%	8,5%	5,43%	56,2%	483,42	1.996
2010	2,40%	8,1%	5,08%	55,7%	471,22	1.875
2011	2,39%	7,6%	5,0%	55,1%	439,03	1.816
2012	2,28%	7,3%	5,69%	55%	386,83	1.785

### 2.2.2 Χρηματοοικονομική συμπεριφορά Ελλήνων Καταναλωτών

Η Mellon Technologies, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, διεξήγαγε το 2011 μια έρευνα σχετικά με τη χρηματοοικονομική συμπεριφορά των Ελλήνων καταναλωτών. Η Mellon Technologies, μητρική εταιρεία του Ομίλου Εταιριών Mellon, αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες ελληνικές εταιρίες πληροφορικής με ηγετικό ρόλο στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η Mellon Technologies παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις προηγμένων συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών κυρίως στον χώρο των τραπεζών και μεγάλων οργανισμών, εκπροσωπώντας μεγάλους οίκους του

εξωτερικού όπως Experian, Gemalto, Diebold, NemoQ, Telmat, Robur, Altitude Software, Thales e-security, Perto κ.α. Στόχος της μελέτης ήταν η ανανέωση των στοιχείων ενός μοναδικού target marketing εργαλείου, με την ονομασία «Financial Mosaic», το οποίο παρέχει η Mellon Technologies στην Experian Hellas.

Η μελέτη αυτή διεξήχθη για δεύτερη φορά στη χώρα μας το 2011, η πρώτη είχε υλοποιηθεί το 2008, και πραγματοποιήθηκε μέσω τηλεφώνου σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 9.500 οικονομικά ενεργών καταναλωτών, από όλη την Ελλάδα σύμφωνα και με τη γεωγραφική και δημογραφική κατανομή των στοιχείων της απογραφής του 2001 της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας. Στόχος της ήταν να συγκεντρώσει στοιχεία για τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές στη χώρα μας διαχειρίζονται το εισόδημά τους αλλά και τον τρόπο με τον οποίο ενημερώνονται και χρησιμοποιούν τραπεζικά προϊόντα.

Τα αποτελέσματα της μελέτης ήταν ενδεικτικά της οικονομικής κατάστασης της χώρας και του ευρύτερου κλίματος ανασφάλειας που επικρατεί, γεγονός που εντείνεται όταν τα συγκρίνουμε με τα αντίστοιχα αποτελέσματα της μελέτης του 2008, όπως παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

**Πίνακας 1.5:** Ποσοστά απαντήσεων καταναλωτών, για μελέτη της Mellon Technologies για τα έτη 2008 και 2011

<b>Ερωτήματα μελέτης</b>	<b>Ποσοστό καταναλωτών 2008 (%)</b>	<b>Ποσοστό καταναλωτών 2011 (%)</b>
Καθημερινή ενημέρωση εξελίξεων	63%	79,5%
Δαπάνη ολόκληρου μηνιαίου εισοδήματος	52%	80,5%
Επιλογή τράπεζας καταθέσεων σύμφωνα με την φήμη της τράπεζας	11%	25%
Επιλογή τράπεζας καταθέσεων λόγω υπάρχουσας συνεργασία	6%	27%
Έλλειψη ενδιαφέροντος για αγορά ασφαλιστικών προϊόντων	56%	74%

Συνοψίζοντας τα σημαντικότερα ευρήματα καταλήγουμε ότι σε ποσοστό 79,5%, οι καταναλωτές ενημερώνονταν καθημερινά το 2011 για τις εξελίξεις, ενώ το 2008 το ποσοστό αυτό κυμαινόταν στο 63,0%, γεγονός που δηλώνει ότι το αίσθημα ανησυχίας και

ανασφάλειας είναι πλέον υπαρκτό σε μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού. Επίσης το 2011 το 80,5% των ερωτηθέντων καταναλωτών δήλωσαν ότι δαπανούν ολόκληρο ή και περισσότερο από το εισόδημα τους, ενώ το 2008 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν αρκετά μικρότερο της τάξεως του 52%. Επιπλέον παρατηρούμε μια σαφή στροφή στον τρόπο επιλογής τράπεζας για την ύπαρξη καταθετικών λογαριασμών. Ο παράγοντας φήμη ενισχύεται καθώς από 11% το 2008 διαμορφώνεται στο 25% το 2011, ενώ πλέον το 27% των ερωτηθέντων επιλέγει την κύρια τράπεζα που συνεργάζεται ως τράπεζα καταθέσεων από 6% το 2008. Αξίζει να σημειωθεί ότι στην ηλικιακή ομάδα 35-44, το ποσοστό που θεωρεί τη φήμη ως βασικότερο παράγοντα επιλογής αυξάνεται στο 34%.

Πολύ σημαντική αύξηση παρουσιάζει το 2011 και το ποσοστό των καταναλωτών που δεν ενδιαφέρονται να αγοράσουν ασφαλιστικά προϊόντα, φτάνοντας το 74%, έναντι 56% το 2008. Έχει όμως ιδιαίτερη σημασία ότι το ποσοστό αυτό των ερωτηθέντων από την Αττική, το μεγαλύτερο αστικό κέντρο της χώρας και για τις πιο παραγωγικές ηλικίες 35-44 χρόνων κυμαίνεται σε αρκετά μικρότερο ποσοστό, κοντά στο 60%, αφήνοντας ελπίδες για περαιτέρω περιθώρια βελτίωσης, παρόλο που σε σχετική ερώτηση για την πρόβλεψη της οικονομικής τους κατάστασης για την επόμενη χρόνια, το 50% εμφανίζεται απαισιόδοξο. (Mellon Group, 2011).

### ***2.2.3 Επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών στον ασφαλιστικό κλάδο***

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας για την επιβίωση των εταιριών είναι ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών, ιδιαίτερα σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών όπου η δημιουργία και διατήρηση καλών σχέσεων αποτελεί πυλώνα στήριξης τους. Η Ανδρονίκη Ζαφειροπούλου το 2011, στα πλαίσια της μεταπτυχιακής της διατριβής εκπόνησε μια έρευνα σχετικά με το επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών στον ασφαλιστικό κλάδο. Τα στοιχεία της έρευνας συγκεντρώθηκαν μέσω δομημένων ερωτηματολογίων και αναλύθηκαν στατιστικά.

Το δείγμα αποτελείται από 80 διαμεσολαβούντες (ασφαλιστικοί σύμβουλοι και πράκτορες), μέλη του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης. Ο ρόλος του διαμεσολαβούντα στην ιδιωτική ασφάλιση είναι ιδιαίτερα κρίσιμος, αφενός γιατί αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των εταιριών και των τελικών πελατών και αφ' εταίρου διότι η υποκειμενική άποψη τους δύναται να επηρεάσει την καταναλωτική συμπεριφορά των πελατών, άρα και τις χρηματοοικονομικές αποδόσεις των εταιριών.



Αξίζει να σημειωθεί ότι οι πωλήσεις στον κλάδο ζωής γίνονται στο μεγαλύτερο ποσοστό τους μέσω ασφαλιστικών συμβούλων, ενώ στον κλάδο γενικών ασφαλίσεων μέσω ασφαλιστικών πρακτόρων (Ζαφειροπούλου, 2011).

Ως κύριο σκοπό η έρευνα είχε την αναγνώριση των παραγόντων οι οποίοι, σύμφωνα με τους πελάτες είναι κρίσιμοι για τον καθορισμό της ποιοτικής παροχής υπηρεσιών. Ως εκ τούτου καθορίστηκαν πέντε διαστάσεις ποιότητας με την ακόλουθη κατάταξη:

1. Ανταπόκριση
2. Εμπάθεια
3. Ασφάλεια
4. Αξιοπιστία
5. Έμπρακτα στοιχεία επιχείρησης

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα στο σημείο όπου οι εταιρίες που έχουν συγκεντρώσει συνολικά τις χαμηλότερες τιμές και στους πέντε άξονες (Εθνική Ασφαλιστική και Interlife), έχουν λάβει πιστοποίηση ISO 9002, για τα Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας. Προφανώς υπάρχει διαφορετική προσέγγιση των προδιαγραφών ποιότητας που ορίζουν τα στελέχη των επιχειρήσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών που εισπράττουν οι πελάτες τους, γεγονός που πρέπει να αντιμετωπισθεί, ώστε να μην δημιουργείται αίσθημα αδιαφορίας και δυσαρέσκειας στους πελάτες και αρνητικό κλίμα προς την επιχείρηση. Σύμφωνα άλλωστε και με τον Ghobadian (1994) " Κοστίζει τέσσερις φορές περισσότερο το να προσελκύσεις νέους πελάτες από το να διατηρήσεις του υπάρχοντες, ενώ ταυτόχρονα ένας δυσαρεστημένος πελάτης μοιράζεται την αρνητική εμπειρία του κατά μέσο όρο με περισσότερα από τρία άτομα" (σελ 43-66).

Στο ίδιο ερευνητικό πλαίσιο, αλλά σε διεθνές επίπεδο, μια ακόμα μελέτη που διεξήχθη από την Boston Consulting Group και τον Morgan Stanley (2014), καταγράφει σημαντική υστέρηση της ασφαλιστικής βιομηχανίας στην ικανοποίηση των πελατών της, έναντι άλλων κλάδων παροχής υπηρεσιών. Για τις ανάγκες της έρευνας διερωτήθηκαν 56 υψηλόβαθμα στελέχη διεθνών εταιριών και χρήστες ασφαλιστικών υπηρεσιών από 12 χώρες. Ποσοστό μεγαλύτερο του 50% των ερωτηθέντων πελατών, δήλωσαν ότι επικοινωνούν μια φορά τον χρόνο με τον ασφαλιστή τους και το αποτέλεσμα συνήθως δεν είναι ικανοποιητικό, καθώς και ότι το 38% δεν έμεινε ικανοποιημένο από τις απαιτούμενες

διαδικασίες αποζημίωσης σε περίπτωσης ζημίας. Επίσης τα ασφαλιστικά προϊόντα θεωρούνται ακριβά και όχι ευέλικτα από την πλειοψηφία των ερωτηθέντων. Τέλος σε σύνολο 16 παροχών υπηρεσιών, ο ασφαλιστικός κλάδος βρίσκεται στην 14η θέση, σε ότι αφορά την online εξυπηρέτηση και ικανοποίηση (Breaking News, 2014).

#### **2.2.4 Εταιρική διακυβέρνηση ασφαλιστικών εταιριών**

Ο ρόλος της ασφαλιστικής βιομηχανίας είναι σημαντικός για την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, καθώς και για την επενδυτική της πολιτική. Εξίσου σημαντικός είναι ο ρόλος των διοικούντων μιας επιχείρησης, λόγω των αποφάσεων που θα λάβουν, το είδος των επενδύσεων που θα πραγματοποιήσουν, και τις τεχνικές που θα εφαρμόσουν για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα της. Αποδοτικές ασφαλιστικές επιχειρήσεις παρέχουν κάλυψη σε επενδύσεις μεγαλύτερης απόδοσης και σημαντικότητας, συνδράμοντας με αυτό τον τρόπο στην οικονομία της χώρας. Πίσω όμως από κάθε απόφαση μιας επιχείρησης υπάρχει ένα σύνολο αρχών και κανόνων, το οποίο καλείται εταιρική διακυβέρνηση, και έχει ως σκοπό να διασφαλίσει την αποδοτική λειτουργία της επιχείρησης, καθώς και τα συμφέροντα των μετόχων, αλλά και όλων των ενδιαφερόμενων μελών (Φλώρου, 2006). Το ενδιαφέρον στράφηκε προς την εταιρική διακυβέρνηση, όταν μεγάλες οικονομικές καταστροφές εταιριών συνδέθηκαν με τον τρόπο που οι συγκεκριμένες εταιρείες λειτουργούσαν (πχ Enron).

Η έννοια της εταιρικής διακυβέρνησης όμως αποκτά μια άλλη διάσταση όταν εφαρμόζεται στον ασφαλιστικό κλάδο. Οι ασφαλιστικές εταιρίες διατελούν μια διπλή λειτουργία, όπου αφενός οφείλουν να προστατεύουν τα συμφέροντα των ασφαλισμένων, δείχνοντας σύνεση στη χρέωση ασφαλιστρών και αντικειμενικότητα στον καθορισμό αξιώσεων σε περίπτωση ζημίας, και αφετέρου έχουν την ευθύνη για την επικερδή επένδυση των κεφαλαίων των ασφαλισμένων τους, δίνοντας δέουσα προσοχή στο είδος της επένδυσης που θα τα καταθέσουν.

Ο Ζυγιάτης Δημήτριος το 2012, εκπόνησε μια έρευνα σχετικά με την επίδραση της εταιρικής διακυβέρνησης στην αποτελεσματικότητα των ασφαλιστικών εταιριών. Στόχος λοιπόν της εργασίας ήταν να μελετηθεί η πορεία 45 ασφαλιστικών επιχειρήσεων των ΗΠΑ την περίοδο 2003-2009, μια ιδιαίτερη περίοδο, αφού προς τα τέλη της προσδιορίζεται και η αρχή της χρηματοπιστωτικής ύφεσης, και να εντοπίσει πιθανή διασύνδεση της πορείας αυτής με κάποια χαρακτηριστικά της εταιρικής διακυβέρνησης των εταιριών αυτών.

Η ανάλυση αποτελείται από δύο στάδια. Αρχικά χρησιμοποιείται η περιβάλλουσα ανάλυση δεδομένων (data envelopment analysis) για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των ασφαλιστικών εταιρειών. Το βασικότερο είδος της αποτελεσματικότητας που εξετάζεται είναι η τεχνική αποτελεσματικότητα, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα μιας παραγωγικής μονάδας να επιτύχει μέγιστη παραγωγή (output), με δεδομένη ποσότητα εισροών (inputs) κάτω από μια δεδομένη τεχνολογία. Επίσης μπορεί να διαχωριστεί σε:

- Τεχνική αποτελεσματικότητα υπό σταθερή κλίμακα απόδοσης (CRS)
- Τεχνική αποτελεσματικότητα υπό μεταβλητή κλίμακα απόδοσης (VRS)

**Πίνακας 1.6:** Μέσες τιμές αποτελεσματικότητας ασφαλιστικών επιχειρήσεων ΗΠΑ 2003-2009 με ενδιάμεσο όριο

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>CRS</b>	0,524	0,587	0,604	0,565	0,668	0,732	0,469
<b>VRS</b>	0,762	0,833	0,775	0,671	0,782	0,795	0,599
<b>irs</b>	28	21	28	26	21	17	26
<b>drs</b>	10	11	10	10	11	18	14

Αναλύοντας τα αποτελέσματα ανά έτος, παρατηρείται ότι η τεχνική αποτελεσματικότητα υπό σταθερή κλίμακα αποδόσεων ακολουθεί ανοδική πορεία από το 2003 έως και το 2008, με ένα μόνο ενδιάμεσο έτος στο οποίο παρουσίασε πτώση (2006). Την τριετία (2006-2008), οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις βελτιώνουν σημαντικά τα επίπεδα αποτελεσματικότητάς τους. Η υψηλότερη τιμή της τεχνικής αποτελεσματικότητας υπό σταθερή κλίμακα αποδόσεων παρατηρείται το 2008 (0,732). Στην τεχνική αποτελεσματικότητα υπό μεταβλητές κλίμακες αποδόσεων, παρατηρούμε παρόμοια αποτελέσματα με κάποιες μικρές διαφοροποιήσεις. Επίσης διαπιστώνουμε πως οι περισσότερες από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις, οι οποίες δεν ήταν τεχνικά αποτελεσματικές, θα πρέπει για να καταστούν αποτελεσματικές να αυξήσουν το μέγεθός τους (increasing returns to scale) μέσω εξαγορών ή συγχωνεύσεων. Στη δεύτερη προσέγγιση που χρησιμοποιήθηκε, η Data Envelopment Analysis εφαρμόστηκε σε ολόκληρο το δείγμα των παρατηρήσεων (προσέγγιση κοινού ορίου). Πλέον, οι ασφαλιστικές δε συγκρίνονται μόνο με τις υπόλοιπες εταιρείες ανά έτος, αλλά με όλες τις εταιρείες ανεξάρτητα από το έτος της παρατήρησης.

**Πίνακας 1.7:** Μέσες τιμές αποτελεσματικότητας ασφαλιστικών επιχειρήσεων ΗΠΑ 2003-2009 με κοινό όριο

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>CRS</b>	0,353	0,347	0,351	0,392	0,362	0,319	0,408
<b>VRS</b>	0,481	0,515	0,506	0,549	0,505	0,488	0,510
<b>irs</b>	26	26	29	23	29	30	26
<b>drs</b>	16	15	16	15	16	16	16

Όπως απορρέει από τα αποτελέσματα του πίνακα 5, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις σε όλη τη χρονική περίοδο στην οποία εξετάζονται, φαίνονται αρκετά αναποτελεσματικές. Ενδεικτικό είναι ότι η μέγιστη τιμή της τεχνικής αποτελεσματικότητας υπό σταθερή κλίμακα αποδόσεων είναι 0,408. Η κρίση, έπληξε την ασφαλιστική αγορά των Η.Π.Α., την μεγαλύτερη αγορά γενικής ασφάλισης στον κόσμο, και την οδήγησε σε μεγάλες οικονομικές απώλειες. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης, αναγκάστηκαν να στραφούν στις βασικές αρχές, όπως στην καλύτερη διαχείριση των πόρων τους, αφού δε μπορούν να στηρίζονται αποκλειστικά σε έσοδα από επενδύσεις για να παρουσιάσουν αποτελέσματα (Ζυγιώτης, 2012). Στο δεύτερο στάδιο της έρευνας πραγματοποιήθηκε ανάλυση παλινδρόμησης, σκοπός της οποίας είναι να διερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των ασφαλιστικών εταιρειών. Οι μεταβλητές οι οποίες εξετάστηκαν είναι οι ακόλουθες:

**Πίνακας 1.8:** Επιλεγμένες Μεταβλητές Παλινδρόμησης

<b>SCORE VRS</b>	Η τιμή της αποτελεσματικότητας υπό μεταβλητή κλίμακα αποδόσεων
<b>SCORE CRS</b>	Η τιμή της αποτελεσματικότητας υπό σταθερή κλίμακα αποδόσεων
<b>INDUSTRY</b>	Δείκτης που συγκρίνει τα επίπεδα εταιρικής διακυβέρνησης σε επιχειρήσεις του ίδιου κλάδου
<b>BOARD</b>	Υποδείκτης που αξιολογεί την απόδοση του Δ.Σ της επιχείρησης (Δείκτης Δ.Σ)
<b>COMPENS</b>	Υποδείκτης που αξιολογεί την πολιτική αμοιβών και αποζημιώσεων της επιχείρησης (Δείκτης Αμοιβών)
<b>TAKEOV</b>	Υποδείκτης που αξιολογεί τους αμυντικούς μηχανισμούς της επιχείρησης σε ενδεχόμενη προσπάθεια εξαγοράς (Δείκτης Εξαγορών)
<b>AUDIT</b>	Υποδείκτης που αξιολογεί την ανεξαρτησία των μελών που απαρτίζουν τις επιτροπές ελέγχου (Δείκτης Ελεγκτικής)

Όλες οι μεταβλητές εταιρικής διακυβέρνησης INDUSTRY, BOARD, TAKEOV, COMPENS παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικές και επιδρούν θετικά στην αποτελεσματικότητα εκτός από τη μεταβλητή AUDIT. Επομένως και όλα τα επιμέρους χαρακτηριστικά που συνθέτουν τις στατιστικά σημαντικές μεταβλητές, επιδρούν στην αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Για παράδειγμα ο Δείκτης Δ.Σ (BOARD) συμπεριλαμβάνει χαρακτηριστικά, όπως το μέγεθος και τη δομή του Δ.Σ, τη συμμετοχή των μελών του Δ.Σ σε συνελεύσεις, την αποχή τους από αυτές κ.α. (Πίνακας 7). Ο Δείκτης Ελεγκτικής εμφανίζεται κάθε φορά στατιστικά μη-σημαντικός, άρα χαρακτηριστικά όπως, η σύσταση της ελεγκτική επιτροπής και οι αμοιβές των ελεγκτών, δεν επιδρούν στην αποτελεσματικότητα (Ζυγιώτης, 2012).

Η εταιρική διακυβέρνηση μπορεί να αναλυθεί ως μια λεπτή ισορροπία ανάμεσα στην απόδοση και τη συμμόρφωση της εταιρείας, άλλωστε οι μεταβλητές που την καθορίζουν, αποτελούνται από αρκετά χαρακτηριστικά η καθεμία, όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στον πίνακα 7. Ο ρόλος της δεν πρέπει να θεωρείται μια λειτουργία νομικά επιβεβλημένη, διότι υποβαθμίζεται και η αναποτελεσματική εφαρμογή της δημιουργεί πηγές προβλημάτων στο εσωτερικό της. Οι κυριότερες πηγές προβλημάτων οφείλονται στην αναντιστοιχία συμφερόντων μεταξύ διαφόρων ομάδων που συμμετέχουν στην εταιρική διακυβέρνηση, με αποτέλεσμα μια πολυεπίπεδη και ανισόρροπη διακυβέρνηση, στην πολυπλοκότητα που εμπεριέχει το σύγχρονο μάνατζμεντ, αλλά και στις ατέλειες των επίσημων και ανεπίσημων οργανισμών εταιρικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα τα νόμιμα - κρατικά όργανα (δικαστήρια, δικαστικοί κλητήρες, αστυνομικές αρχές), αρκετές φορές λόγω αδυναμίας αλλά και οι ανεπίσημοι οργανισμοί όπως το Εθνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (*National Council for Corporate Governance*) και η Ένωση Προστασίας των Δικαιωμάτων Επενδύσεων (*Association for Protection of Investment Rights*), λόγω χαμηλής δημόσιας αναγνώρισης, δε μπορούν να εξασφαλίσουν τη σταθερότητα των δικαιωμάτων ιδιοκτησίας και να ρυθμίσουν την δραστηριότητα της αγοράς (Ζυγιώτης, 2012).

Πίνακας 1.9: Επιμέρους Χαρακτηριστικά Δεικτών Διακυβέρνησης

Γενικός Δείκτης Διακυβέρνησης			
Δείκτης Δ.Σ	Δείκτης Αμοιβών	Δείκτης Εξαγορών	Δείκτης Ελεγκτικής
Σύνθεση Συμβουλίου	Κόστος Προγράμματος Επιλογών	Υιοθέτηση Δηλητηρώδους Χαπιού	Ελεγκτική Επιτροπή
Καθορισμός Σύστασης Επιτροπών	Επιτρεπτή Επιλογή Επανατιμολόγησης	Δηλητηρώδεις Χάπι (Έγκριση Μετόχων)	Αμοιβές Ελεγκτών
Σύνθεση Επιτροπής Αποζημιώσεων	Έγκριση των Μετόχων για την Επιλογή Επιχειρηματικών Σχεδίων	Δηλητηρώδεις Χάπι (Διάταξη για Περίοδο Λήξης)	Επικύρωση Ελεγκτών
Επιτροπή Διακυβέρνησης	Ασφαλιστικές Δεκλείδες Επιτροπών Αμοιβών	Δηλητηρώδεις Χάπι (Προσφορά Ειδικής Ρήτρας)	Οικονομικοί Εμπειρογνώμονες
Δομή Δ.Σ	Αμοιβές Διευθυντών	Δηλητηρώδεις Χάπι (Πυροδότηση)	Οικονομικές Αναπροσαρμογές
Μέγεθος Δ.Σ	Αμοιβές Βασισμένες στην Απόδοση	Απαιτήσεις Ψήφου-Τροποποιήσεις	Επιλογές για Αναδρομική Ισχύ
Αλλαγές στο μέγεθος των Δ.Σ		Απαιτήσεις Ψήφου-Συγχωνεύσεις	
Αθροιστική Ψήφος		Γραπτή Συγκατάθεση	
Υπαρξη Πρώην Διευθύνοντων Συμβούλων στο συμβούλιο		Ειδικές Γενικές Συνελεύσεις	
Διαχωρισμός Προέδρου/Διευθύνοντα Συμβούλου		Κεφαλαιουχική Δομή Διπλής Κατηγορίας	
Κατευθυντήριες Γραμμές Διακυβέρνησης			
Ανταπόκριση στις Προτάσεις των Μετόχων			
Συμμετοχή Μελών του Δ.Σ σε συνελεύσεις			
Κενές θέσεις σε συνελεύσεις			
Συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη-Διευθύνων Σύμβουλο			
Συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη-πλήν Διευθύνων Σύμβουλο			
Πλειοψηφική Ψηφοφορία			
Σύσταση της ISS για μυστική ψηφοφορία			

### 2.2.5 Στάση καταναλωτών έναντι στην Ιδιωτική ασφάλιση

Ποιά όμως είναι τελικά η στάση των καταναλωτών έναντι στην ιδιωτική ασφάλιση; Ποιές είναι οι προσδοκίες, οι επιθυμίες και οι πεποιθήσεις των καταναλωτών; Ο Αλεξόπουλος Σωτήριος μέσω έρευνας που διενήργησε το 2007, προσπάθησε να δώσει απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα, αλλά και να αποτυπώσει την άποψη των καταναλωτών για την κοινωνική και ιδιωτική ασφάλιση, αλλά και για την συνύπαρξη των δυο. Η συλλογή των στοιχείων έγινε μέσω συμπλήρωσης δομημένων ερωτηματολογίων, με την μορφή συνέντευξης. Το δείγμα αποτελούνταν από πολίτες της Κρήτης, της ευρύτερης περιοχής της Αθήνας και της Μακεδονίας, σε πλήθος 150 ατόμων.

Παρόλο το μικρό πλήθος του δείγματος σε σχέση με τον προς εξέταση πληθυσμό, η έρευνα οδήγησε σε διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 50,67% του δείγματος δήλωσε ότι η κοινωνική ασφάλιση είναι μη επαρκής, αλλά μόνο το 20,59% και 14,70% έχουν ασφάλεια υγείας ή ζωής αντίστοιχα. Τα ποσοστά αυτά είναι ιδιαίτερα χαμηλά, εάν αναλογιστούμε ότι το 82% των ερωτηθέντων είναι ασφαλισμένοι σε κάποια ασφαλιστική εταιρία, γεγονός που πιθανότατα προκύπτει λόγω νομοθεσίας (υποχρεωτική ασφάλιση αυτοκινήτων) και όχι λόγω αυξημένης ασφαλιστικής συνείδησης. Συνεχίζοντας την ανάλυση της έρευνας διαπιστώνεται ότι τα μηνύματα είναι ελπιδοφόρα, καθώς το 80% των ερωτηθέντων επιθυμούν να συνάψουν νέο συμβόλαιο ή όσοι έχουν ήδη επιθυμούν να επεκτείνουν την συνεργασία τους με ασφαλιστική εταιρία.

Τέλος αξιολογώντας τους παράγοντες που καθορίζουν την επιλογή μιας ασφαλιστικής εταιρίας, τις πρώτες θέσεις καταλαμβάνουν 1) η φερεγγυότητα, 2) η φήμη, 3) η ποικιλία καλύψεων - ικανοποιητικά προϊόντα, ενώ η φθηνότερη τιμή - οικονομικότερο ασφάλιστρο κατατάσσεται στην έκτη θέση σε πλήθος εννέα παραγόντων.

### ***2.2.6 Προοπτικές εξέλιξης του κλάδου***

Την ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα, μελέτησε και το Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (I.O.B.E.) συντάσσοντας μια κλαδική μελέτη το 2004. Η μελέτη αυτή εξετάζει την ανάπτυξη του κλάδου και τις προοπτικές εξέλιξης του αναλύοντας πέντε βασικούς πυλώνες: την Ζήτηση, την Προσφορά, την Χρηματοοικονομική κατάσταση, το Θεσμικό πλαίσιο και τον Ανταγωνισμό.

Αναλύοντας ξεχωριστά κάθε ένα από του πέντε πυλώνες και ξεκινώντας με την Ζήτηση, ορίζει την τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας, το εισόδημα των καταναλωτών και το σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης ως τους βασικούς παράγοντες που την προσδιορίζουν. Η εξέλιξη της ζήτησης θα εξαρτηθεί σε σημαντικό βαθμό, από την τιμολογιακή πολιτική που θα υιοθετήσουν οι επιχειρήσεις του κλάδου. Τιμολογιακή αύξηση των ασφαλιστικών υπηρεσιών θα οδηγήσει σε συρρίκνωση του κλάδου. Όπως προκύπτει από την μελέτη, η ζήτηση ασφαλιστικών υπηρεσιών αυξήθηκε με υψηλούς ρυθμούς την περίοδο 1989-2001, τα κατά κεφαλήν ασφάλιστρα εμφάνισαν μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής ίσο με 17,4%, με τις ασφαλίσεις ζωής να καταγράφουν την μεγαλύτερη ετήσια αύξηση (19,3%). Οι ασφαλίσεις ζωής αποτελούν το σημαντικότερο κλάδο ασφάλισης και είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τις επενδύσεις. Την τριετία 1997-1999 παρουσιάζεται αξιοσημείωτη

αύξηση, κυρίως λόγω της ανοδικής πορείας του Χρηματιστηρίου. Επίσης η αυξημένη ζήτηση των ασφαλιστικών υπηρεσιών αποτυπώνεται και στην εξέλιξη του μεριδίου των ασφαλιστικών δαπανών των νοικοκυριών στο σύνολο των μηνιαίων αγορών τους, φτάνοντας το 1999 σε ποσοστό 1,90% από 0,36% το 1998. Καταλύτης στην εξέλιξη της ζήτησης μπορεί να θεωρηθεί και η συμμετοχή της ιδιωτικής ασφάλισης σε θέματα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και νοσηλείας. Ουσιαστικά η ιδιωτική ασφάλιση ενεργώντας συμπληρωματικά, μέσω εναλλακτικών συνταξιοδοτικών και αποταμιευτικών προγραμμάτων, μπορεί να αποτελέσει βασικό σημείο στήριξης του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης (Μανιάτης και Χατζής, 2004).

Η Ελληνική ασφαλιστική αγορά παρουσιάζει μια τάση συγκέντρωσης, όμως ο αριθμός των εταιριών που δραστηριοποιούνται στον χώρο εξακολουθεί να είναι μεγάλος, ειδικά στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων. Ο εσωτερικός ανταγωνισμός που αναπτύσσεται, κυρίως λόγω της χαμηλής τιμολογιακής πολιτικής που εφαρμόζουν οι μικρές και αδύναμες επιχειρήσεις, προσδοκώντας αύξηση του μεριδίου τους στην αγορά, έχει ως αποτέλεσμα την επιβάρυνση του συνόλου των επιχειρήσεων του κλάδου, μέσω του επικουρικού κεφαλαίου. Συγκεκριμένα το επικουρικό κεφάλαιο του κλάδου ασφάλισης αστικής ευθύνης οχημάτων, έχει τεράστια ανοίγματα, οδηγώντας αρκετές από τις εταιρίες είτε σε πτώχευση, είτε σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας τους.

Η ανάλυση των οικονομικών μεγεθών του κλάδου και η χρηματοοικονομική ανάλυση μέσω δεικτών, δείχνει ότι χαρακτηρίζεται από ταχεία συρρίκνωση κατά τα πρώτα έτη της νέας χιλιετίας. Παρατηρείται χαμηλός ρυθμός αύξησης των επενδύσεων και επίσης χαμηλός βαθμός διείδυσης του κλάδου στο σύνολο της οικονομίας (ΑΕΠ). Η διείδυση της ιδιωτικής ασφάλισης είναι υψηλή στις βιομηχανικές χώρες και πολύ χαμηλότερη στις αναδυόμενες αγορές, γεγονός που αναδεικνύει το σημείο της οικονομικής ανάπτυξης ως τον σημαντικότερο προσδιοριστικό παράγοντα.

Τον πρώτο σταθμό στην εξέλιξη της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα, αποτελεί το νομοθετικό διάταγμα 400/1970 "Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεις", το οποίο και έθεσε τις βάσεις για την λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών. Ενδεικτικά ακολουθεί ο νόμος 489/1976 για την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης ατυχημάτων από αυτοκίνητα. Η ελληνική νομοθεσία τροποποιείται και προσαρμόζεται με τις οδηγίες της Ε.Ε με το διάταγμα 252/1996, για την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στα κράτη - μέλη,



καθώς και για την καθιέρωση ενιαίας άδειας λειτουργίας. Στη συνέχεια μια σειρά προεδρικών διαταγμάτων (159/1998, 169/2000, 288/2002, 10/2003) αποτελούν τις πιο πρόσφατες εξελίξεις της ελληνικής νομοθεσίας, με στόχο την πλήρη εναρμόνιση της με την Ευρωπαϊκή, όπως ορίζουν σχετικές οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Το θεσμικό πλαίσιο του κλάδου έχει σημειώσει σημαντικά βήματα προόδου (σχετική νομοθεσία παράρτημα II), όμως το σημαντικότερο πρόβλημα που έχει να αντιμετωπίσει η Ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα, είναι η ανεπαρκής εποπτεία των ασφαλιστικών εταιριών. Η ομαλή λειτουργία εξασφαλίζεται όταν η εποπτεύουσα αρχή δρα προληπτικά και όχι κατασταλτικά. Σειρά προβλημάτων όπως αθέμιτος ανταγωνισμός, αφερεγγυότητα ασφαλιστικών εταιριών, τα οποία παραμένουν άλυτα, αφήνουν εκτεθειμένους και απροστάτευτους τους ασφαλισμένους και κατ' επέκταση και τον θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης (Μανιάτης και Χατζής, 2004).

Ο ανταγωνισμός στην ελληνική ασφαλιστική αγορά είναι έντονος. Αιτίες αυτού του έντονου ανταγωνισμού είναι ο μεγάλος αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, η κάμψη των ρυθμών ανάπτυξης της αγοράς και η ισχυρή διαπραγματευτική δύναμη των πελατών, των αντασφαλιστών και του δικτύου διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Ο δυνητικός ανταγωνισμός που προέρχεται από τον κίνδυνο εισόδου νέων επιχειρήσεων στον κλάδο αποτελεί σημαντικό προσδιοριστικό παράγοντα της δομής του κλάδου και του επιπέδου κερδοφορίας των ασφαλιστικών εταιριών. Ταυτόχρονα, η παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών από εταιρείες που δεν είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα, αλλά και η ύπαρξη εξειδικευμένων ασφαλιστικών εταιριών, οι οποίες μπορούν να δραστηριοποιηθούν σε συγκεκριμένα τμήματα της ασφαλιστικής αγοράς δημιουργούν ισχυρές ανταγωνιστικές πιέσεις στον κλάδο και συντελούν στη μείωση της κερδοφορίας του. Οι στρατηγικές που υιοθετούν οι επιχειρήσεις του ασφαλιστικού κλάδου στην εγχώρια αγορά κατά τα τελευταία χρόνια, σύμφωνα με πρωτογενή έρευνα του IOBE, επικεντρώνονται: α) στις συγχωνεύσεις και εξαγορές, β) στην ανάληψη και τιμολόγηση κινδύνων γ) σε επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες, δ) στην ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας, ε) στη στρατηγική Marketing, στ) στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και βελτίωση παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών, ζ) στην αναβάθμιση υπαρχόντων και στη δημιουργία νέων δικτύων διανομής, η) στον περιορισμό του κόστους και θ) στη διεθνή επέκταση σε αναπτυσσόμενες χώρες (Μανιάτης και Χατζής, 2004).

### 2.3 Στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα

Στην Ελλάδα σήμερα είναι προτιμότερο να μιλάμε για "ασφαλιστική αγορά" και όχι για "ασφαλιστική βιομηχανία", διότι αυτός ο όρος ταιριάζει καλύτερα σε αγορές όπως της ΗΠΑ, της Ιαπωνίας αλλά και πολλών προηγμένων χωρών της Ευρώπης. Τα περιθώρια ανάπτυξης όμως είναι αρκετά μεγάλα, όπως προκύπτει και από την σύγκριση των οικονομικών δεικτών της Ελλάδας με αυτούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και έχουν ήδη αναφερθεί στο παρόν κεφάλαιο.

Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι υπάρχει στασιμότητα, καθώς οι ασφαλιστικές εταιρίες λόγω του ανταγωνισμού καταβάλλουν τεράστιες προσπάθειες για να αλλάξουν τις συνθήκες της αγοράς, και να διαμορφώσουν ένα νέο πρόσωπο απαλλαγμένο από τα λάθη του παρελθόντος. Στην κατεύθυνση αυτή σύμμαχος τους είναι το κράτος, όπου με τροποποίηση της ελληνικής νομοθεσίας, στοχεύει στην πλήρη εναρμόνιση της με την Ευρωπαϊκή, όπως άλλωστε ορίζουν οι σχετικές οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η ενίσχυση του εποπτικού ελέγχου, και η προβολή ενός φερέγγυου και αξιόπιστου προσώπου εκ μέρους των ασφαλιστικών εταιριών, θα ενισχύσει την ασφαλιστική συνείδηση των καταναλωτών, γεγονός που αποτελεί ζητούμενο για την ενδυνάμωση της αγοράς τόσο από πλευράς ποιοτικών στοιχείων, αλλά και από πλευράς οικονομικών μεγεθών.

Για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι επιτακτική ανάγκη η έρευνα και μελέτη της αγοράς για τη χρησιμοποίηση εμπορικών μεθόδων και πρακτικών από τις ασφαλιστικές εταιρίες, ώστε να είναι σε θέση να χαράξουν τους στόχους τους σύμφωνα με τα νέα δεδομένα. Επίσης η στελέχωση των ασφαλιστικών εταιριών θα πρέπει να γίνεται προσεκτικότερα, αφού τωρινοί επαγγελματίες ασφαλιστές πληρώνουν σοβαρά λάθη των προκατόχων τους που είχαν επιλεγεί ερασιτεχνικά.

Οι στόχοι της διατριβής, επομένως, ομαδοποιούνται ως εξής:

1. Να μελετηθούν οι αρχές υπό τις οποίες γεννάται στον καταναλωτή η επιθυμία ασφαλιστικής κάλυψης και εισέρχεται στην ιδιωτική ασφάλιση
2. Να μελετηθεί η σχέση του καταναλωτή με τον ασφαλιστικό σύμβουλο, ως αιτιολογικός παράγοντας σύναψης ασφαλιστικών συμβολαίων

3. Να προσδιοριστούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά και οι δυναμικές αλληλεπίδρασης της σχέσης καταναλωτή - ασφαλιστικού συμβούλου

4. Να απεικονιστεί η εμπειρία των καταναλωτών από την έλευση κινδύνου, και να προσδιοριστούν οι επιπτώσεις αυτού στην ασφαλιστική τους συνείδηση

Με βάση τους στόχους αυτούς προκύπτουν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Πώς βιώνουν σήμερα την ασφάλεια που τους παρέχεται από τους κρατικούς φορείς; Ποιές οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις τους;

2. Για ποιούς λόγους οι καταναλωτές δεν επιθυμούν, είτε διστάζουν, είτε αποφεύγουν να συνάψουν κάποιο συμβόλαιο με ιδιωτική ασφάλιση;

3. Αποδίδουν οι καταναλωτές μέρος των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που συνάψανε, στη φύση της σχέσης τους με τον ασφαλιστικό σύμβουλο;

4. Ποιες είναι οι εμπειρίες των καταναλωτών από την εμπορική σχέση, που έχουν δημιουργήσει με τον ασφαλιστικό τους σύμβουλό τους, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα και την ασφάλεια που τους παρέχεται μέσω των συμβολαίων;

5. Με ποιο κριτήριο επέλεξαν οι καταναλωτές την ασφαλιστική εταιρία τους; Είναι πάντα συνειδητή επιλογή;

#### **2.4. Συμπεράσματα της θεωρητικής και ερευνητικής ανασκόπησης**

Με βάση το θεωρητικό και ερευνητικό πλαίσιο, που περιγράφηκε στο παρόν κεφάλαιο, η παρούσα διατριβή επιχειρεί να προσεγγίσει ερευνητικά το ρόλο των εμπειριών και των αντιλήψεων, υπό την οπτική των καταναλωτών. Παράλληλα, οι έμφυλες πραγματικότητες των ατόμων αποτελούν σημαντικό μέρος του τρόπου με τον οποίο γίνεται κατανοητή η αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης, και είναι μέρος ιεραρχικών δομών που επιδρούν στην καταναλωτική τους συνείδηση. Στη σχετική έρευνα, επομένως, προτάσσεται ως ανάγκη να διερευνηθεί το πλαίσιο, υπό το οποίο οι απόψεις, αντιλήψεις αλλά και οι εμπειρίες των καταναλωτών γίνονται αντικείμενο καθορισμού της τάσης της αγοράς στην ιδιωτική ασφάλιση. Η έμφυλη επίγνωση, άλλωστε, είναι απαραίτητη, ώστε να μην αναπαράγονται γενικευμένες θεωρήσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Με βάση την βιβλιογραφική ανασκόπηση, που διενεργήθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, η παρούσα εργασία επιχειρεί να προσεγγίσει ερευνητικά τη στάση του καταναλωτή έναντι στην ιδιωτική ασφάλιση. Συγκεκριμένα επιχειρεί να προσδιορίσει τις προσδοκίες και τις επιθυμίες των σύγχρονων καταναλωτών που συναναστρέφονται με την ιδιωτική ασφάλιση ή που σκέπτονται να συνάψουν κάποιο συμβόλαιο με κάποια ιδιωτική ασφαλιστική επιχείρηση, καθώς και τους παράγοντες που καθορίζουν την τελική τους επιλογή και απόφαση, σύμφωνα με τις εμπειρίες, τις πεποιθήσεις και τις αντιλήψεις τους.

### 3.1 Η μέθοδος έρευνας

Οι στόχοι μιας έρευνας και η φύση του ερευνητικού προβλήματος αποτελούν τον οδηγό για την επιλογή της κατάλληλης μεθοδολογίας, καθώς οι ποσοτικές και οι ποιοτικές μέθοδοι έρευνας έχουν διαφορετικό υπόβαθρο και τρόπο προσέγγισης (Denzin & Lincoln, 2003). Όπως αντιλαμβάνεται κανείς και από το όνομα, η μεν ποσοτική έρευνα αφορά τον ποσοτικό καθορισμό μεταβλητών που σχετίζονται με το υπό εξέταση πρόβλημα, η δε ποιοτική τον καθορισμό της ύπαρξης ή όχι σχέσεων μεταξύ ορισμένων παραγόντων. Υπάρχουν προβλήματα, καταστάσεις και φαινόμενα για τα οποία δεν ξέρουμε ποιοι παράγοντες παίζουν ή έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωσή τους. Συνήθως η μελέτη ενός φαινομένου ξεκινάει από ποιοτικές έρευνες που καθορίζουν ορισμένες πτυχές του, στη συνέχεια ακολουθούν ποσοτικές έρευνες και μετρήσεις με τις οποίες καθορίζεται το πόσο σημαντικό ρόλο παίζει κάθε παράγοντας που έχει εντοπιστεί, ενώ συχνά η ανάλυση και επεξεργασία ορισμένων δεδομένων που συλλέγονται προκαλεί εκπλήξεις καθώς δεν μπορούν να εξηγηθούν με την περιγραφή του φαινομένου όπως διαμορφώθηκε από την αρχική ποιοτική έρευνα. Έτσι απαιτείται στη συνέχεια, μετά την ποσοτική έρευνα, μια καινούργια ποιοτική για να δοθούν νέες απαντήσεις, να εντοπιστούν καινούργιες κρίσιμες σχέσεις και συσχετίσεις, οι οποίες, με τη σειρά τους, θα γίνουν αντικείμενο νέας μέτρησης ώσπου να υπάρξει μια ικανοποιητική και χωρίς αντιφάσεις εικόνα του φαινομένου (Ιωσηφίδης 2003).

Ο τρόπος μεθοδολογικής προσέγγισης των ερευνητικών ερωτημάτων της παρούσας έρευνας είναι ποιοτικός, πράγμα που σημαίνει ότι η προσέγγιση τους βασίζεται σε επιστημολογικά μοντέλα, όπως αυτά της φαινομενολογίας. Ο λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε η ποιοτική ερεύνηση των ερωτημάτων της παρούσας έρευνας, είναι διότι, οι στόχοι της ποιοτικής μεθοδολογίας ανταποκρίνονται στις ερευνητικές ανάγκες από τις οποίες προκύπτουν τα ερωτήματα αυτά.

Ο McLeod (1994) ορίζει την ποιοτική έρευνα ως «τη διαδικασία συστηματικής διερεύνησης στα νοήματα, που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι, για να κατανοήσουν την εμπειρία τους και να καθοδηγήσουν τη συμπεριφορά τους» (σελ. 78). Η ποιοτική μεθοδολογία, λοιπόν, επικεντρώνεται στον τρόπο, με τον οποίο διάφορα φαινόμενα ερμηνεύεται, και στοχεύει στην παραγωγή εκ βαθέων κατανοήσεων, που προκύπτουν από πλούσια και λεπτομερή δεδομένα (Mason, 1996. Snape & Spencer, 2003). Κυρίαρχα χαρακτηριστικά της, μεταξύ άλλων, είναι η αντίληψη των συμμετεχόντων ως ενεργά μέλη της έρευνας, η επίγνωση της μοναδικότητας και η επίγνωση του κοινωνικού πλαισίου (McLeod, 1994). Παρότι κάποια από τα παραπάνω χαρακτηριστικά μπορούν να είναι παρόντα σε μία ποσοτική έρευνα, μόνο η ποιοτική μεθοδολογία μπορεί, όπως σημειώνει ο McLeod (1994), να τα συγκεντρώσει όλα. Τα χαρακτηριστικά αυτά ανταποκρίνονται σε έναν από τους βασικούς στόχους της συγκεκριμένης έρευνας, που είναι η μελέτη της στάσης των καταναλωτών απέναντι στην ιδιωτική ασφάλιση και πως οι διάφοροι παράγοντες, όπως αυτοί διαμορφώνονται από τις απόψεις τους και την συνολική τους εμπειρία επηρεάζουν και καθορίζουν την τελική επιλογή και απόφαση τους.

Το βασικό κριτήριο για τον οποίο επιλέχθηκε η μέθοδος της ποιοτικής έρευνας είναι λόγω της δυνατότητας που παρέχει σε βάθος προσέγγισης πολύπλοκων φαινομένων -όπως για παράδειγμα η εμπειρία-, η οποία υπερβαίνει τη γραμμική κατηγοριοποίηση. Άλλωστε, φαινόμενα, όπως οι αντιλήψεις, οι στάσεις, οι εμπειρίες και η γενικότερη σύνδεσή τους, είναι δύσκολο να μετρηθούν ποσοτικά (McLeod, 1994).

Δεύτερος λόγος, είναι η δυνατότητα παραγωγής νέων τρόπων κατανόησης και πλαισίων γνώσης. Τα αποτελέσματα της έρευνας δεν αποτελούν την αντικειμενική αλήθεια, αλλά συνδομούνται από τον ερευνητή και τους συμμετέχοντες (McLeod, 1994, 2003). Στόχος δεν είναι η απόκτηση αξιωματικής γνώσης, αλλά το χτίσιμο γνώσεων και κατανοήσεων.

Η ποιοτική μεθοδολογία, λοιπόν, είναι προσανατολισμένη στην ανακάλυψη και παραγωγή νέων σχημάτων και θεωρητικών πλαισίων, γεγονός που ενισχύεται και από τον τρόπο συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων (McLeod, 2003). Η ποιοτική έρευνα επομένως μπορεί να παράγει θεωρία, και κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο στην ερευνητική ανάλυση του εξεταζόμενου θέματος.

Τρίτος λόγος επιλογής της ποιοτικής μεθόδου έρευνας είναι η σημασία, που αυτή δίνει στην οπτική των συμμετεχόντων (Polkinghorne, 1991). Η φαινομενολογική της βάση, που θα αναλυθεί εκτενέστερα στη συνέχεια, επικεντρώνεται στον τρόπο, που γίνονται αντιληπτά τα φαινόμενα από τους συμμετέχοντες. Στην ποιοτική έρευνα οι αντιλήψεις και οι εμπειρίες των συμμετεχόντων θεωρούνται έγκυρες και είναι κεντρικής σημασίας (Willig, 2001). Παράλληλα, εφόσον η γνώση στην ποιοτική έρευνα συνδομείται, η μεθοδολογία της θεωρείται βαθιά ερμηνευτική. Στόχος είναι, δηλαδή, η κατανόηση του πλαισίου αναφοράς τόσο των συμμετεχόντων όσο και του ερευνητή, αφού η γνώση γίνεται κατανοητή ως ερμηνεία και όχι ως παραδεδεγμένη αλήθεια (Schwandt, 1994). Αυτή η στάση απέναντι στη γνώση διευκολύνει την έκφραση των εμπειριών των συμμετεχόντων, με το να καθιστά πιο ισότιμη τη διαδικασία της έρευνας, λόγω του ότι αναγνωρίζεται η οπτική του ερευνητή ως υποκειμενική και όχι ως αντικειμενική, καθολική γνώση.

Τέλος ένας ακόμα λόγος επιλογής της ποιοτικής μεθοδολογίας είναι διότι σύμφωνα με τον Rennie (1994), αποτελεί έναν τρόπο για να μειωθεί το χάσμα μεταξύ έρευνας και θεραπευτικής πρακτικής, λόγω του ότι επικεντρώνεται στην υποκειμενικότητα, την ανακάλυψη, την κατανόηση και σε μία ολιστική προσέγγιση των φαινομένων.

Συμπερασματικά, στόχος της παρούσας έρευνας είναι να παραχθεί γνώση, η οποία είναι αποτέλεσμα συνδόμησης των διαφορετικών πλαισίων αναφοράς και υποκειμενικών εμπειριών των συμμετεχόντων. Υπό αυτό το πρίσμα συντάχθηκε και αναλύθηκε η παρούσα έρευνα, της οποίας η πιο συγκεκριμένη μεθοδολογική προσέγγιση θα παρουσιαστεί παρακάτω.

### 3.2 Δείγμα

Το μέγεθος του δείγματος, ορίστηκε λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση της ανάλυσης δεδομένων, που χρησιμοποιήθηκε καθώς και τους στόχους και τους περιορισμούς της μεθοδολογίας αυτής. Συγκεκριμένα αποτελείται από 14 συμμετέχοντες, εκ των οποίων 7 είναι επαγγελματικά ενεργοί πολίτες, και 7 συνταξιούχοι. Αυτές οι δυο ομάδες επιλέχθηκαν προκειμένου να αναδειχθούν οι πιθανές διαφορές απόψεων, εμπειριών ανάμεσα σε καταναλωτές που έχουν ενεργό ρόλο στην παραγωγική διαδικασία της κοινωνίας και σε καταναλωτές μετά την έξοδο τους από την επαγγελματική δράση, δηλαδή στην συνταξιοδότηση.

Η ανάλυση δεδομένων έγινε με βάση τη μέθοδο της ερμηνευτικής φαινομενολογικής ανάλυσης, οι στόχοι και το θεωρητικό πλαίσιο της οποίας θα συζητηθούν σε επόμενη ενότητα του παρόντος κεφαλαίου, πράγμα που σημαίνει πως το μέγεθος του δείγματος, όπως και άλλα μέρη της έρευνας, επηρεάζεται άμεσα από το θεωρητικό της πλαίσιο. Λόγω του ότι η ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση είναι εκτός των άλλων μία «ιδιογραφική προσέγγιση, η οποία προσανατολίζεται στην κατανόηση συγκεκριμένων φαινομένων υπό συγκεκριμένα πλαίσια, οι ερμηνευτικές φαινομενολογικές μελέτες διεξάγονται με μικρού μεγέθους δείγματα» (Smith, Flowers & Larkin, 2009, σελ. 49).

Επίσης οι Smith et al. (2009) συνεχίζουν σημειώνοντας ότι «η λεπτομερής ανά περίπτωση ανάλυση των ατομικών δεδομένων παίρνει πολύ χρόνο, και ο στόχος της μελέτης είναι να καταγραφούν λεπτομερώς οι αντιλήψεις και οι κατανοήσεις των συμμετεχόντων» (σελ. 49) και προτείνουν τη χρήση ενός μεγέθους δείγματος, το οποίο θα είναι αρκετά μικρό, ώστε να επιτρέπει την έκφραση του ιδιογραφικού χαρακτήρα της μεθόδου αλλά και ικανό, ως προς το μέγεθός του, να αναδείξει τις ομοιότητες και τις διαφορές μεταξύ των περιπτώσεων. Με βάση τα στοιχεία αυτά, και για μία έρευνα σε μεταπτυχιακό επίπεδο, όπως η συγκεκριμένη, θεωρείται πως το μέγεθος του παρόντος δείγματος, μπορεί να ανταποκριθεί στις πρακτικές απαιτήσεις της μεθόδου αυτής.

### 3.3 Ο τρόπος συλλογής των δεδομένων

Ένα από τα βασικότερα μεθοδολογικά εργαλεία άντλησης γνώσης από το ερευνητικό πεδίο, στα πλαίσια μιας ποιοτικής έρευνας είναι η συνέντευξη έρευνας. Η μέθοδος της συνέντευξης παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Η γνώση

των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της μεθόδου οδηγεί στην σωστή της χρήση και στην αποφυγή των περιπτώσεων στις οποίες η εφαρμογή της μεθόδου δεν ενδείκνυται.

Συνοπτικά τα βασικότερα **πλεονεκτήματα** της συνέντευξης ως μεθοδολογίας άντλησης πληροφορίας και δεδομένων είναι:

- Η συνέντευξη επιτρέπει στον ερευνητή να αντλήσει πληροφορία σε βάθος ιδιαίτερα όταν πρόκειται για την διερεύνηση πολύπλοκων συμπεριφορών, στάσεων, αξιών και αντιλήψεων.
- Η συνέντευξη προϋποθέτει την αμεσότητα της σχέσης μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου και μπορεί να οδηγήσει στην διερεύνηση θεμάτων που δεν είχαν προκαθοριστεί από πριν, μεταβάλλοντας ή τροποποιώντας πολλές φορές ακόμη το αρχικό ερευνητικό πλαίσιο.
- Η συνέντευξη επιτρέπει στον ερευνητή να κατανοήσει κοινωνικές συμπεριφορές, στάσεις και αντιλήψεις των ερωτώμενων μέσα από τις εμπειρίες και τα «μάτια» των κοινωνικών υποκειμένων (Ιωσηφίδης 2003).

Σε μια μελέτη ανάλογα τις ερευνητικές ερωτήσεις και τους ερευνητικούς στόχους, διαμορφώνεται αντίστοιχα και ο βαθμός δόμησης της συνέντευξης, και μπορούμε να διακρίνουμε τρία βασικά είδη: την δομημένη συνέντευξη (structured interview), την ημιδομημένη συνέντευξη (semi-structured interview) και την μη δομημένη συνέντευξη (unstructured interview).

Η **δομημένη συνέντευξη** βασίζεται σε ένα συγκεκριμένο σύνολο ερωτήσεων το οποίο τίθεται σε όλους τους ερωτώμενους και δεν αφήνουν περιθώρια αποφυγής του θέματος. Οι ερωτήσεις είναι προκαθορισμένες τόσο ως προς το περιεχόμενο τους, όσο και ως προς την σειρά με την οποία ακολουθεί η μια τη άλλη (Dunn 2000). Η μορφή αυτή επιτρέπει τη σύγκριση μεταξύ των συμμετεχόντων και την ευκολότερη εξαγωγή γενικεύσιμων συμπερασμάτων (Hesse-Biber & Leavy, 2011).

Η **μη δομημένη συνέντευξη** χαρακτηρίζεται από την απουσία προκαθορισμένων ερωτήσεων και η συζήτηση αναπτύσσεται σύμφωνα με το τι θεωρεί σημαντικό ο συμμετέχων. Ιδιαίτερη σημασία έχει και η αλληλεπίδραση που θα αναπτυχθεί μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου. Η μορφή αυτή συνέντευξης επιτρέπει την εις βάθος εξερεύνηση του φαινομενολογικού πλαισίου των ατόμων και διευκολύνει την παραγωγή θεωρίας (Hesse-Biber & Leavy, 2011).



Η **ημι-δομημένη συνέντευξη**, που χρησιμοποιείται και στην παρούσα έρευνα, χαρακτηρίζεται από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων υιοθετώντας ένα μοντέλο δόμησης, το οποίο όμως παρουσιάζει μεγαλύτερη ευελιξία, επιτρέποντας τη διερεύνηση του πλαισίου αναφοράς των συμμετεχόντων, σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι η δομημένη συνέντευξη, αλλά επιτρέπει παράλληλα και τη σύγκριση μεταξύ των συνεντευξέων της έρευνας (May, 2001). Η μορφή αυτής της συνέντευξης χρησιμοποιεί συγκεκριμένες ερωτήσεις, η σειρά των οποίων μπορεί να αλλάξει ανάλογα με τον ερωτώμενο ενώ παράλληλα δίνεται η ελευθερία προσθαφαίρεση ερωτήσεων και θεμάτων για συζήτηση. Όταν λοιπόν, αναδύονται νέα πλαίσια γνώσης ο ερευνητής, χρησιμοποιώντας τον ημι-δομημένο σχεδιασμό αφήνει τη συζήτηση να αναπτυχθεί, διερευνώντας νέα δεδομένα, (Hesse-Biber & Leavy, 2011). Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η επιλογή της ημι-δομημένης συνέντευξης είναι το κατάλληλο εργαλείο, για το υπό μελέτη αντικείμενο, το οποίο δεν είναι τόσο ευρύ και αφηρημένο, ώστε να μελετηθεί αδόμητα, ούτε στοχεύει στην παραγωγή συγκεκριμένων απαντήσεων, ώστε να μελετηθεί δομημένα.

Το περιεχόμενο της συνέντευξης (βλ. Παράρτημα Ι) καθορίστηκε, κυρίως, από τις ερευνητικές ερωτήσεις και τους στόχους της έρευνας, που περιγράφηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Πριν την έναρξη της συλλογής των δεδομένων διεξήχθη μια πιλοτική συνέντευξη, η οποία διασφάλισε την δομή των ερωτήσεων και την ευκολία της ροής της διαδικασίας.

Η συνέντευξη ξεκινούσε με περιγραφικές ερωτήσεις (descriptive questions) που στοχεύουν στην άντληση συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με χαρακτηριστικά όπως ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, μορφωτικό επίπεδο, ύψος εισοδήματος, επάγγελμα. Στη συνέχεια ακολουθούσαν ερωτήσεις ανοικτού τύπου (open questions), δηλαδή αφήνουν τον ερωτώμενο ελεύθερο να αναπτύξει την απάντηση του δίχως προκαθορισμούς και αφορούν την εμπειρία των συμμετεχόντων από τον ασφαλιστικό φορέα στον οποίο ανήκουν, την άποψη τους για το επάγγελμα του ασφαλιστή και τα κριτήρια επιλογής ασφαλιστικής εταιρίας, το είδος του ασφαλιστήριου συμβολαίου που έχουν ή που θα ήθελαν στο μέλλον να συνάψουν και μέχρι πιο χρηματικό ποσό είναι διατεθειμένοι να διαθέσουν και τέλος παραθέτουν την εμπειρία τους από την διέλευση κάποιου ασφαλισμένου ή μη κινδύνου.

Η σειρά των ερωτήσεων τέθηκε έτσι ώστε να διερευνάται αρχικά η εμπειρία των καταναλωτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ασφαλιστικού τους φορέα, στη συνέχεια εισάγεται ο παράγοντας ιδιωτική ασφάλιση και συνδυαστικά να διερευνάτε η γνώση τους γύρω από τα ασφαλιστικά προϊόντα, και η άποψη τους σχετικά με το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου και γενικότερα για τις ασφαλιστικές εταιρίες. Τέλος συζητείται η εμπειρία τους από κάποιο ατυχές περιστατικό, στο οποίο υπήρχε έλευση κινδύνου για τους ίδιους ή για περιουσιακά τους στοιχεία.

### **3.4 Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων**

Ο τρόπος εύρεσης του δείγματος έγινε ως επί το πλείστον από το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον του ερευνητή. Η διάρκεια των συνεντεύξεων ήταν μεταξύ 15 και 30 λεπτών, με τις περισσότερες συνεντεύξεις να διαρκούν 20 περίπου λεπτά. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν κατά το διάστημα 20 με 30 Νοεμβρίου και καταγράφηκαν σε ψηφιακά αρχεία, τα οποία θα διαγραφούν μετά το τέλος της έρευνας. Τα ψηφιακά αρχεία αργότερα απομαγνητοφωνήθηκαν, από όπου προέκυψε και η ανάλυση των δεδομένων.

### **3.5 Δεοντολογικά ζητήματα**

Η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου κατά την διάρκεια της συνέντευξης είναι κρίσιμος παράγοντας για την ποιότητα της και για το εύρος των αποτελεσμάτων και πληροφοριών που παράγει. Η σχέση αυτή, από την μια μεριά, προϋποθέτει υψηλές επιστημονικές και επικοινωνιακές δεξιότητες του ερευνητή, και από την άλλη εγείρει σημαντικά ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας. Ο ερευνητής θα πρέπει να γνωρίζει σε βάθος το αντικείμενο της έρευνας, να έχει ικανότητες δόμησης της διαδικασίας και της πορείας της συνέντευξης, να είναι ξεκάθαρος, ευγενικός, ευαίσθητος αλλά παρ' όλα αυτά κριτικός. Επίσης θα πρέπει να προχωρά σε ερμηνείες (interpretations) των απόψεων και των στάσεων του ερωτώμενου κατά την διάρκεια της συνέντευξης, τις οποίες να προσπαθεί να επιβεβαιώσει ή να διαψεύσει πριν από την ολοκλήρωσή της. Ο ερευνητής θα πρέπει να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το αντικείμενο και τους σκοπούς της έρευνας στον ερωτώμενο, εξασφαλίζοντας την συναίνεση του για την συμμετοχή του τελευταίου στην ερευνητική διαδικασία. Επίσης θα πρέπει να εγγυάται την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα καθώς και να προσπαθεί να μειώνει τις τυχόν αρνητικές συνέπειες που μπορεί να έχει η συμμετοχή στην ερευνητική διαδικασία για τους ερωτώμενους (Kvale 1996, Weinberg 2002).

### 3.6 Ανάλυση των δεδομένων: Ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση

Η ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση είναι ένας τρόπος ανάλυσης ποιοτικών ερευνητικών δεδομένων αλλά και επιστημολογικής προσέγγισης της ερευνητικής διαδικασίας, η οποία, εκτός από την εξαγωγή των αποτελεσμάτων, επηρέασε μεγάλο μέρος του σκεπτικού της παρούσας έρευνας (ερευνητικά ερωτήματα και συλλογή δεδομένων). Η ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση αναπτύχθηκε ως ερευνητική προσέγγιση της ποιοτικής μεθοδολογίας, από τον Jonathan Smith τη δεκαετία του 1990, ειδικά για την επιστήμη της ψυχολογίας και με βασικό στόχο να μελετηθούν οι διαφορετικοί τρόποι κατανόησης του κόσμου από διαφορετικά άτομα (Langdridge, 2007. Smith, 1994, 1996. Smith & Osborn, 2004).

Οι τρεις επιστημολογικές βάσεις της ερμηνευτικής φαινομενολογικής ανάλυσης, είναι η φαινομενολογία, η ερμηνευτική και η ιδιογραφική προσέγγιση. Η φαινομενολογία στην ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση γίνεται αντιληπτή ως μία επιστημολογική βάση, η οποία μελετά τον τρόπο που κατανοείται ο κόσμος από τη σκοπιά του υποκειμένου, έτσι ώστε η ατομική εμπειρία και η υποκειμενικότητα να καθίστανται έγκυρες πηγές γνώσεις (Bogdan & Biklen, 2003. Smith et al., 2009). Όπως αναφέρει ο McLeod (2001), η φαινομενολογία είναι η φιλοσοφική θεωρία, η οποία «προσπαθεί να θέσει στο περιθώριο κάθε υπόθεση σχετικά με το αντικείμενο υπό μελέτη και να χτίσει μία ενδελεχή και περιεκτική περιγραφή για το αντικείμενο αυτό καθεαυτό» (σελ. 56). Η προσοχή, επομένως, της ερμηνευτικής φαινομενολογικής ανάλυσης βρίσκεται στην υποκειμενική, προσωπική και βιωμένη εμπειρία, η οποία εμπεριέχει δράσεις, αναμνήσεις και συναισθήματά (McLeod, 2001. Smith & Eatough, 2007).

Η δεύτερη επιστημολογική βάση της ερμηνευτικής φαινομενολογικής ανάλυσης, η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη φαινομενολογία, είναι η ερμηνευτική. Σύμφωνα με τους Smith, Jarman & Osborne (1999) στην ερμηνευτική προσέγγιση η γνώση δεν μπορεί να εξαχθεί ανεπηρέαστη από τις αντιλήψεις και το πλαίσιο αναφοράς του ατόμου το οποίο παρατηρεί. Η πρόσβαση στην εμπειρία των άλλων επομένως εξαρτάται και επηρεάζεται από τις αντιλήψεις του ερευνητή.

Τρίτη επιστημολογική βάση της ερμηνευτικής φαινομενολογικής ανάλυσης, είναι η ιδιογραφική προσέγγιση (Smith & Eatough, 2007. Smith et al., 2009). Με βάση μία τέτοια προσέγγιση η γενικευσιμότητα δεν αποτελεί στόχο της έρευνας. Αντιθέτως, στόχος είναι ο καθορισμός του τρόπου, με τον οποίο θα εξαχθούν οι γενικεύσεις και, παράλληλα, ο εντοπισμός τους στο ειδικό (Smith et al., 2009).

### **3.7 Γενικευσιμότητα - Μεθοδολογικό σθένος**

Όπως έχει ήδη συζητηθεί, ο στόχος της ερμηνευτικής φαινομενολογικής ανάλυσης αλλά και της ποιοτικής μεθόδου έρευνας γενικότερα, δεν είναι η γενίκευση των αποτελεσμάτων στον πληθυσμό, αλλά η επικέντρωση στο ειδικό και στην εις βάθος μελέτη των φαινομένων από τη σκοπιά των συμμετεχόντων της έρευνας (Smith et al., 2009). Παρόλα αυτά, οι Lewis και Ritchie (2003) θεωρούν ότι τα αποτελέσματα μιας ποιοτικής έρευνας μπορούν να εγείρουν μια θεωρητική γενικευσιμότητα. Αυτό σημαίνει ότι τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας, εφόσον δεν αφορούν στον έλεγχο υποθέσεων, μπορούν να υποστηρίξουν ή να αμφισβητήσουν υπάρχουσες θεωρίες ή να συνεισφέρουν στη σχηματοποίηση καινούργιων.

Ένας τρόπος ελέγχου της ποιότητας μίας ποιοτικής έρευνας είναι αυτός του μεθοδολογικού σθένους, το οποίο περιλαμβάνει κριτήρια, όπως η σωστή κατανόηση της επιστημολογικής θεωρίας, η ξεκάθαρη και κατανοητή περιγραφή των ερευνητικών διαδικασιών, η περιγραφή των απαραίτητων δεοντολογικών αρχών σε όλα τα στάδια της έρευνας, η τριγωνοποίηση των δεδομένων, η συστηματική ανασκόπηση των δεδομένων, η αναστοχαστικότητα κ.α. (McLeod, 1994. Smith & Osborn, 2003. Tanji, 1999).

Ένα από τα κυριότερα κριτήρια είναι αυτό της αναστοχαστικότητας, δηλαδή της διαδικασίας μέσω της οποίας γίνεται η αναγνώριση των θεμελιακών πλαισίων, με βάση τα οποία αναπτύχθηκε η έρευνα, έτσι ώστε να αποφασίσουν οι αναγνώστες της έρευνας, σχετικά με το μεθοδολογικό σθένος αυτής (Horsburgh, 2003). Για να διασφαλιστεί, επομένως, το μεθοδολογικό σθένος της έρευνας και να μην αναπτυχθεί η ερευνητική διαδικασία, με βάση πιθανές μεροληψίες του ερευνητή, είναι απαραίτητο να παρουσιάζεται με διαφάνεια ο τρόπος διεξαγωγής της έρευνας από τη σκοπιά του.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε μέσα από την αναγνώριση μοτίβων νοήματος, τα οποία ονομάζονται θέματα. Τα θέματα αυτά ομαδοποιήθηκαν ως προς το περιεχόμενό τους σε πίνακες και κάθε εννοιολογική ομάδα θεμάτων συγκεντρώνεται σε ένα περιγραφικό τίτλο (τίτλος υπερ-θέματος) (Larkin & Thompson, 2011). Δίπλα από κάθε θέμα του πίνακα αποτελεσμάτων, παρέχεται μία σχετική δήλωση από τις απομαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις, η οποία αναδεικνύει καλύτερα το εννοιολογικό περιεχόμενο του θέματος (Smith & Eatough, 2007). Δημιουργήθηκαν με αυτόν τον τρόπο πίνακες αποτελεσμάτων οι οποίοι εμπεριέχουν τα υπερ-θέματα της έρευνας, τα υπο-θέματα που ανήκουν σε κάθε υπερ-θέμα και χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων από τις συνεντεύξεις (Storey, 2007). Από τα δεδομένα των 14 απομαγνητοφωνημένων συνεντεύξεων της παρούσας έρευνας και τις συνολικά οχτώ ερωτήσεις που τέθηκαν, αναδύθηκαν συνολικά έξι υπερ-θέματα για κάθε κατηγορία συμμετεχόντων (ενεργοί - συνταξιούχοι).

### 4.1 Ο εμφύλιος κρατικής και ιδιωτικής ασφάλισης

Το παρόν υπερ-θέμα, το οποίο έχει την βάση του στην πρώτη ερώτηση του οδηγού συνέντευξης, αναφέρεται στην ποιότητα της κρατικής ασφάλισης που παρέχεται στους καταναλωτές, όπως οι ίδιοι την εισπράττουν καθώς και στην γενικότερη στάση τους απέναντι στην κρατική ασφάλιση. Τα υποθέματα τα οποία χωρίζονται για τους ενεργούς πολίτες είναι η ικανοποίηση ως παράγοντας αξιολόγησης και οι προσδοκίες - απαιτήσεις που έχουν. Στους συνταξιούχους πολίτες προστίθεται και η παράμετρος του οικονομικού τιμήματος.

Μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (13 άτομα) διαπιστώνουμε ότι ταυτίζουν αποκλειστικά την κρατική ασφάλιση με την ασφάλιση υγείας. Στην πρώτη κατηγορία των καταναλωτών (ενεργοί πολίτες) παρατηρούμε ότι αντιμετωπίζουν με μια πιο χαλαρή διάθεση τις παροχές της ασφάλειας τους, ίσως πιο συνειδητοποιημένοι γνωρίζουν ότι εξ ορισμού δεν καλύπτονται οι ανάγκες τους, οπότε δεν είναι τόσο έντονη η δυσαρέσκεια τους. Αντίθετα στην δεύτερη κατηγορία (συνταξιούχοι πολίτες) οι απόψεις τους είναι πιο καυστικές, καθώς οι απαιτήσεις τους λόγω ηλικίας είναι μεγαλύτερες, όμως παράλληλα διακρίνουμε και μια αποδοχή της κατάστασης ως μη αναστρέψιμη.

#### 4.1.1 Υποθέματα ενεργών πολιτών πρώτου Υπερ-θέματος

Όπως παρουσιάζονται παρακάτω, τα υποθέματα τα οποία διαχωρίζονται για τους ενεργούς πολίτες είναι η ικανοποίηση ως παράγοντας αξιολόγησης, και οι προσδοκίες- απαιτήσεις. Όλοι οι συμμετέχοντες αυτής της κατηγορίας αξιολογούν την κρατική ασφάλιση ως προς τις παροχές υγείας αποκλειστικά. Ταυτίζουν θα λέγαμε με κάποιο τρόπο την κρατική ασφάλιση με την ασφάλιση υγείας. Με δεδομένο αυτή τους την προσέγγιση παρατηρούμε ότι οι απαιτήσεις τους είναι περιορισμένες, γεγονός που μετριάξει και την δυσαρέσκεια τους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η απάντηση της κυρίας Αποστολίας:

*"Κάποιους τομείς της υγείας τους έχω αποκλείσει από το δημόσιο, για παράδειγμα για τον γυναικολόγο μου, θεωρώ δεδομένο ότι θα πάω σε ιδιώτη, αν μου το κάλυπτε η ασφάλεια ίσως να το έψαχνα και περισσότερο, όμως δεν εμπιστεύομαι κάποια πράγματα στο δημόσιο"*

**Πίνακας 4.1α:** Αποτελέσματα πρώτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Ο εμφύλιος κρατικής και Ιδιωτικής ασφάλισης	Η ικανοποίηση ως παράγοντας αξιολόγησης	<i>"Η ασφάλεια Δημοσίου δεν θεωρείται πλέον τόσο καλή όσο παλαιότερα, η αναμονή για ραντεβού με γιατρούς είναι μεγάλη. Ιδιαίτερα ευχαριστημένη πια δεν είμαι, παλαιότερα θα έλεγα πως ναι, πριν 2-3 χρόνια"</i> Βασιλική
	Οι προσδοκίες - απαιτήσεις ως παράγοντας αξιολόγησης	<i>"Δεν έχω πολλές απαιτήσεις στο θέμα της υγείας από την κρατική ασφάλιση, ίσως λόγω ηλικίας, εάν εμφανιστούν άλλα προβλήματα αργότερα, δεν ξέρω εάν θα με καλύπτει"</i> Φίλιππος  <i>"Κάποιους τομείς της υγείας τους έχω αποκλείσει από το δημόσιο, για παράδειγμα για τον γυναικολόγο, θεωρώ δεδομένο ότι θα πάω σε ιδιώτη... δεν εμπιστεύομαι κάποια πράγματα στο δημόσιο"</i> Αποστολία  <i>"Σπανίως τη χρησιμοποιώ, αλλά αφού υπάρχει καλό είναι"</i> Αναστασία

#### 4.1.2 Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών πρώτου Υπερ-θέματος

Στην κατηγορία των συνταξιούχων πολιτών, τα υποθέματα που παρουσιάζονται είναι όμοια με αυτά των ενεργών, με την μόνη διαφορά ότι προστίθεται και η παράμετρος του οικονομικού τιμήματος, όπως αναφέρει ο κύριος Θεόδωρος:

*"Εάν γνώριζα ότι θα φτάσουμε σε αυτό το σημείο, να πληρώνουμε τα πάντα, φάρμακα, επισκέψεις, εξετάσεις και να περιμένουμε παράλληλα και ώρες για μια απλή εξέταση θα είχα συμβόλαιο για την υγεία, όμως πλέον λόγω ηλικίας οι εισφορές για μια ιδιωτική ασφάλιση θα είναι υπέρογκες, σε σημείο που να μην μπορούμε να πληρώσουμε τα βασικά όπως ΔΕΗ - ΟΤΕ. Τώρα αναγκαστικά ότι θα τραβήξει όλος ο κόσμος θα τραβήξουμε και εμείς."*

Την άποψη αυτή έρχεται να επιβεβαιώσει έρευνα που πραγματοποίησε πρόσφατα η εταιρία ΚΑΠΑ Research, για λογαριασμό του Ελληνοαμερικανικού Επιμελητηρίου, στην οποία οι συμμετέχοντες ανεξάρτητα από την ασφαλιστική τους κάλυψη, δήλωσαν ότι το τελευταίο εξάμηνο πλήρωσαν ίδια δαπάνη κατά μέσο όρο 265,15 ευρώ για πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας. Η μεγαλύτερη ιδιωτική δαπάνη αφορούσε στα φάρμακα, για τα οποία πλήρωσαν 103,35 ευρώ κατά μέσο όρο. Ακολουθούν οι επισκέψεις σε γιατρούς – εκτός οδοντιάτρων – που κόστισαν στους συμμετέχοντες κατά μέσο όρο 74,77 ευρώ, οι εργαστηριακές εξετάσεις (61,68 ευρώ) και οι ιατρικές συσκευές/υγειονομικό υλικό (25,35 ευρώ). Επίσης ένας στους δύο δήλωσε ότι την τελευταία τριετία έχει αυξηθεί η συμμετοχή του για την αγορά φαρμάκων και μόλις το 15,3% ότι έχει μειωθεί. Αύξηση της ιδιωτικής του δαπάνης για εργαστηριακές εξετάσεις παρατήρησε το ίδιο διάστημα το 36,9% των συμμετεχόντων και για επισκέψεις σε γιατρούς το 35,5%. Τέλος τέσσερις στους δέκα έχουν μειώσει τη χρήση των υπηρεσιών υγείας για πρωτοβάθμια περίθαλψη σε σχέση με την περίοδο πριν από τη λειτουργία του ΕΟΠΥΥ και του ΠΕΔΥ, κυρίως λόγω του μεγάλου χρόνου αναμονής για να βρουν γιατρό (εφημερίδα Καθημερινή, 2014). Συμπερασματικά στο παρόν υπερ-θέμα οι καταναλωτές συνειδητοποιούν και εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο εισπράττουν την έννοια της κρατικής ασφάλισης, καθώς και ποιοί παράγοντες συντελούν στην διαμόρφωση αυτής της άποψης.

Πίνακας 4.1β: Αποτελέσματα πρώτου Υπερ-θέματος - συνταξιούχων πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Ο εμφύλιος κρατικής και Ιδιωτικής ασφάλισης	Η ικανοποίηση ως παράγοντας αξιολόγησης	<p>" Πριν την ένταξη στον ενιαίο φορέα του Δημοσίου, ήμουν 100% ικανοποιημένος, τώρα δυστυχώς τα τελευταία 7 χρόνια δεν είμαι καθόλου ικανοποιημένος, δεν υπάρχει το ανταποδοτικό στην υγεία. Η υγεία πάσχει πραγματικά, τα φάρμακα τα οποία πρέπει να παίρνουμε σχεδόν τα πληρώνουμε" Γιώργος</p> <p>"Ημουν ικανοποιημένη μέχρι την κρίση και ειδικά φέτος που κόπηκε η υγεία τελείως. Πριν 2-3 χρόνια όλα ήταν δωρεάν και τώρα όλα είναι επί πληρωμή" Χρυσούλα</p> <p>"Κάποτε πιο πολύ, τώρα όπως όλος ο κόσμος δεν είμαστε ικανοποιημένη" Μαρία</p> <p>"Ευχαριστημένη δεν μπορώ να πω ότι είμαι, βέβαια δεν έχω χρησιμοποιήσει νοσοκομεία, αλλά δεν υπάρχουν όλες οι ειδικότητες των γιατρών, στην πόλη στην οποία κατοικώ" Σοφία</p>
	Οι προσδοκίες - απαιτήσεις ως παράγοντας αξιολόγησης	<p>" Ως ελεύθερος επαγγελματίας δεν μπορούσα να βγω στο ταμείο ανεργίας, παρόλο που κάθε δίμηνο πλήρωνα ειδική εισφορά υπέρ ΟΑΕΔ, διότι οι προϋποθέσεις ήταν πολύ αυστηρές και μόνο για λίγους. Αυτή ίσως να ήταν μια καλή παροχή της ασφάλειας, γιατί άλλες παροχές δεν υπάρχουν" Κωνσταντίνα</p>
	Το οικονομικό τίμημα	<p>"Εάν γνώριζα ότι θα φτάσουμε σε αυτό το σημείο... θα είχα συμβόλαιο για την υγεία, όμως πλέον λόγω ηλικίας οι εισφορές για μια ιδιωτική ασφάλιση θα είναι υπέρογκες, σε σημείο που να μην μπορούμε να πληρώσουμε ΔΕΗ - ΟΤΕ" Θεόδωρος</p>



#### 4.2 Ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα

Στο υπερ-θέμα αυτό εξετάζουμε την επιθυμία ή όχι του καταναλωτή να συνάψει κάποιο ασφαλιστήριο συμβόλαιο με ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία και τον τρόπο με τον οποίο επιλέγει να ενημερωθεί σχετικά γι' αυτό. Επιχειρείται δηλαδή μια αποτύπωση των μεθόδων ενημέρωσης που επιλέγουν οι καταναλωτές, αλλά και των λόγων που δεν επιθυμούν, είτε διστάζουν, είτε αποφεύγουν να στραφούν προς την ιδιωτική ασφάλιση. Ο καθορισμός του συγκεκριμένου υπερ-θέματος προέκυψε από τον συνδιασμό της δεύτερης και τρίτης ερώτησης του οδηγού συνέντευξης.

Θα αναμέναμε λοιπόν η βασική απάντηση των συμμετεχόντων για την μη σύναψη κάποιου ασφαλιστηρίου συμβολαίου να ήταν η έλλειψη οικονομικής δυνατότητας, όμως μόνο 4 από τους 14 συμμετέχοντες αιτιολογήσαν την στάση τους επικαλώντας αυτόν τον λόγο. Σχεδόν όλοι οι υπόλοιποι επικαλέστηκαν λόγους όπως η έλλειψη ενημέρωσης και η καχυποψία προς τις ασφαλιστικές εταιρίες. Άλλωστε η στάση τους αυτή επιβεβαιώνεται και από τις απαντήσεις που δόθηκαν στην 7η ερώτηση της συνέντευξης, [Πόσα χρήματα θα μπορούσατε να διαθέσετε ετησίως για ασφαλιστήρια συμβόλαια; ], καθώς μόνο 4 άτομα ανέφεραν ότι δεν προτίθενται να διαθέσουν κανένα ποσό. Παρατηρούμε δηλαδή μια σταθερότητα απόψεων στις απαντήσεις των συμμετεχόντων, χωρίς να κρύβεται κάποιο αίσθημα ντροπής προς τον συνεντευκτή, λόγω οικονομικής αδυναμίας τους.

Στο σημείο αυτό ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι σε ερώτηση που τέθηκε σε όλους του συμμετέχοντες για τα ασφαλιστήρια συμβόλαια που κατέχουν, το σύνολο, άνδρες - γυναίκες, δεν ανέφεραν την ασφάλεια αυτοκινήτου. Σε διευκρινιστική ερώτηση εξετάζοντας τον λόγο που δεν την ανέφεραν, είτε το αυτοκίνητο ανήκει στο δικό τους όνομα είτε στο όνομα του/ της συζύγου αιτιολόγησαν ότι λόγω νομοθεσίας υποχρεούνται να ασφαλίζουν τα οχήματα τους, οπότε το θεωρούν δεδομένο. Παρατηρούμε λοιπόν ότι στην συνείδηση των καταναλωτών έχει περάσει το υποχρεωτικό της ασφάλισης αυτοκινήτων και δεν το αντιμετωπίζουν ως επιλογή ιδιωτικής ασφάλισης. Αντίστοιχη απάντηση λάβαμε και από το σύνολο των συμμετεχόντων οι οποίοι έχουν στεγαστικό δάνειο και παρέλειψαν να αναφέρουν στην συνέντευξη ότι έχουν ασφάλεια πυρός κατοικίας.

#### 4.2.1 Υποθέματα ενεργών πολιτών δεύτερου Υπερ-θέματος

Αναλυτικά τώρα τα υπό-θέματα τα οποία προέκυψαν για τους ενεργούς πολίτες διακρίνουμε την τύχη ως αιτιακό παράγοντα, την οικονομική δυσχέρεια, και την καχυποψία. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η απάντηση της κυρίας Αναστασίας:

*"Στο παρελθόν είχα συμβόλαιο ζωής και υγείας, και πλήρωνα ένα πολύ ακριβό ασφάλιστρο, δεν θυμάμαι ποσό, αλλά θυμάμαι ότι ήταν πολύ ακριβό. Προκειμένου να πληρώσω ένα πολύ ακριβό ασφάλιστρο, αποταμιεύω τα χρήματα αυτά και θα τα χρησιμοποιήσω όταν προκύψει ανάγκη. Έτσι δεν χρειάζεται να ταλαιπωρούμε με τις ασφαλιστικές και στο τέλος να μου εγκρίνουν ένα μικρότερο ποσό από αυτό που ζόδεψα "*

**Πίνακας 4.2α:** Αποτελέσματα δεύτερου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η επιθυμία σύναψης ιδιωτικού ασφαλιστηρίου και η ενημέρωση σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα	Η τύχη ως αιτιατός παράγοντας	<i>" Με ενδιαφέρει ένα προϊόν για την υγεία, όμως δεν απευθύνθηκα από μόνη μου κάπου, αλλά δεν έτυχε και κάποιος να μου προτείνει να με ενημερώσει"</i> Αποστολία
	Τροχοπέδη η αδυναμία καταβολής του οικονομικού τιμήματος του ασφαλιστρου	<i>"Θα ήθελα να έχω ένα συμβόλαιο υγείας, αλλά δεν έχει νόημα να ενημερωθώ, γιατί και 40€ το χρόνο να μου λέγανε δεν έχω να τα δώσω"</i> Βασιλική  <i>" Γιατί άραγε; ... Προσπαθούμε να καλύψουμε βασικές ανάγκες, συμβόλαια θα κάνουμε"</i> Σταμάτης
	Καχυποψία - έλλειψη ανταποδοτικότητας	<i>" Στο παρελθόν είχα συμβόλαιο ζωής και υγείας, ... προκειμένου να πληρώσω ένα πολύ ακριβό ασφάλιστρο, αποταμιεύω τα χρήματα αυτά και θα τα χρησιμοποιήσω όταν προκύψει ανάγκη"</i> Αναστασία  <i>" Είναι πολύ δύσκολο να αποζημιωθείς, είμαι καχύποπτος ως προς την ανταποδοτικότητα που θα μου παρείχε ένα ασφαλιστήριο για παράδειγμα πυρός ή μικτή αυτοκινήτου"</i> Φίλιππος

**4.2.2 Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών δεύτερου Υπερ-θέματος**

Αντίθετα στην κατηγορία των συνταξιούχων εκτός από την οικονομική δυσχέρεια παρατηρούνται και άλλα υπο-θέματα όπως η αμέλεια, η επιφυλακτικότητα λόγω επιδερμικής ενημέρωσης και το πέρασ του χρόνου ως ανασταλτικός παράγοντας. Στο παρακάτω απόσπασμα διαπιστώνουμε την επιφυλακτικότητα της κυρία Σοφίας, η οποία θα επιθυμούσε να έχει ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο για την υγεία, όμως μένει στην επιδερμική ενημέρωση που της παρέχει η τηλεόραση μέσω των διαφημίσεων και διστάζει να απευθυνθεί σε κάποιο ασφαλιστικό σύμβουλο ή ασφαλιστική εταιρία :

"Θα ήθελα να έχω κάτι, όπως αυτά που διαφημίζουν στην τηλεόραση για την υγεία, βέβαια δεν ξέρω τι εξέλιξη θα έχουν και τι πραγματικά προσφέρουν".

**Πίνακας 4.2β:** Αποτελέσματα δεύτερου Υπερ-θέματος συνταξιούχων πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η επιθυμία σύναψης ιδιωτικού ασφαλιστηρίου και ενημέρωση σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα	Αμέλεια - Έλλειψη χρόνου	"Όσο δούλευα δεν είχα το χρόνο, τώρα όσο μεγαλώνω σκέφτομαι να κάνω μια ασφάλιση μόνο για την υγεία. Από ότι ακούω από γνωστούς και βλέπω πάρα πολλές διαφημίσεις στην TV, μπορώ με μια κάρτα να έχω καλύτερη περίθαλψη" Κωνσταντίνα
	Τροχοπέδη η αδυναμία καταβολής του οικονομικού τιμήματος του ασφαλιστρού	"Θα ήθελα ένα πρόγραμμα για την υγεία, όμως τα χρόνια παρήλθαν και το τίμημα θα είναι μεγάλο, τότε έπρεπε να το κάνω για να είμαι εντάξει σήμερα" Θεόδωρος
	Επιφυλακτικότητα - επιδερμική ενημέρωση	"Θα ήθελα να έχω κάτι, όπως αυτά που διαφημίζουν στην τηλεόραση για την υγεία, βέβαια δεν ξέρω τι εξέλιξη θα έχουν και τι πραγματικά προσφέρουν" Σοφία
	Ο χρόνος ως ανασταλτικός παράγοντας	"Θα ήθελα να είχα ένα συνταξιοδοτικό πρόγραμμα, για να συμπληρώνω σήμερα το εισόδημα μου, όμως τότε δεν υπήρχαν τέτοια προγράμματα, τώρα είναι αργά" Μαρία

### 4.3 Η σχέση των καταναλωτών με τον ασφαλιστικό τους σύμβουλο

Σταθερό εύρημα της ερευνητικής δράσης για την αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης είναι η σχέση καταναλωτή και ασφαλιστικού συμβούλου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μελέτης η κύρια πηγή ενημέρωσης των ασφαλισμένων είναι ο ασφαλιστικός σύμβουλος με ποσοστό 66,5% (Βαγής, 2001). Το γεγονός αυτό φανερώνει τη σημασία του ρόλου τους μέσα στο οργανωτικό σχήμα του ιδιωτικού ασφαλιστικού φορέα και καθιστά την διερεύνηση της εμπειρίας των καταναλωτών από την σχέση τους με τον ασφαλιστή τους ένα ζήτημα σημαντικό και ταυτόχρονα αναγκαίο, ώστε να μελετηθούν οι ανάγκες και οι προσδοκίες των καταναλωτών από την σχέση αυτή. Η βάση προσδιορισμού του παρόντος υπερθέματος έγκειται στις απαντήσεις της 4ης ερώτησης του οδηγού.

Μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (12 άτομα) διαπιστώνουμε ότι έχουν προσωπική σχέση με τον ασφαλιστή τους είτε αυτή είναι φιλική, είτε συγγενική. Παρατηρούμε βέβαια ότι λόγω της προσωπικής σχέσης πηγάζουν αλληλοεξαρτήσεις, οι οποίες δεν κρίνονται πάντα θετικά από τους ίδιους και ίσως να αποτελούν αιτιακό ή ανασταλτικό παράγοντα σύναψης νέου ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

#### 4.3.1 Υποθέματα ενεργών πολιτών τρίτου Υπερ-θέματος

Το παρόν υπερ-θέμα χωρίζεται στα εξής τρία υποθέματα: τις προσωπικές σχέσεις, την ελάχιστη επικοινωνία και την αποκλειστικά ηλεκτρονική επικοινωνία. Το πρώτο υπόθεμα περιγράφει την προσωπική σχέση που υπάρχει μεταξύ ασφαλιστή και ασφαλιζόμενου και προσφέρει μια γενική εντύπωση των δυναμικών της σχέσης αυτής. Χαρακτηριστικό παραδείγματα απαντήσεων είναι αυτό όπως του Γιάννη:

*"Επειδή έχουμε κάποιο βαθμό συγγένειας, με θεωρεί δεδομένο πελάτη και δεν με εξυπηρετεί όπως άλλους πελάτες του, στην ουσία θεωρώ ότι με εκμεταλλεύεται, αλλά λόγω σχέσης δεν μπορώ να φύγω"*

Τα επόμενα δύο υποθέματα ίσως αποτυπώνουν την σύγχρονη τάση, καθώς οι πελάτες χρησιμοποιεί το διαδίκτυο όλο και περισσότερο και ζητούμενο αποτελεί η εύρεση φθηνότερων συμβολαίων και πιο εξατομικευμένων υπηρεσιών. Το φαινόμενο αυτό ίσως να αποτελεί απειλή για τον παλιό γνωστό μας «ασφαλιστή», ο οποίος πρέπει να γίνει «ασφαλιστικός σύμβουλος» και υποχρέωσή του δεν είναι απλώς η πώληση αλλά η

προσωπική επαφή του με τον πελάτη. Παρόλο που η μετάβαση στα ψηφιακά μέσα είναι γεγονός, για την δεύτερη κατηγορία των συμμετεχόντων, ζητούμενο είναι η αλληλεπίδραση με ένα φυσικό πρόσωπο, απαιτώντας παράλληλα μια συνεπή εξυπηρέτηση.

**Πίνακας 4.3α:** Αποτελέσματα τρίτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Είδος σχέσης καταναλωτή με ασφαλιστικό σύμβουλο	Προσωπικές σχέσεις	<p>"Έχω προσωπικές σχέσεις, οπότε δεν μπορώ να κρίνω, τον βλέπω διαφορετικά" Αποστολία</p> <p>"Υπάρχει οικειότητα για να σε ξεκλειδώσει, αλλά και κύρος για να νιώθεις ασφάλεια. Θέλω ισορροπία μεταξύ οικειότητας και σοβαρότητας" Σταμάτης</p> <p>"Ο ασφαλιστής πρέπει να σε εμπνέει και να τον ακολουθείς από ένστικτο, στην δική μου περίπτωση τυγχάνει να είμαστε και κουμπάροι" Φίλιππος</p> <p>"Επειδή έχουμε κάποιο βαθμό συγγένειας, με θεωρεί δεδομένο πελάτη και δεν με εξυπηρετεί όπως άλλους πελάτες του, στην ουσία θεωρώ ότι με εκμεταλλεύεται, αλλά λόγω σχέσης δεν μπορώ να φύγω" Γιάννης</p>
	Ελάχιστη επαφή - επικοινωνία	"Τον βλέπω το πολύ 10 φορές το χρόνο, σίγουρα δεν γνωρίζει την προσωπικότητα μου, προσπαθεί να τα έχει καλά μαζί μου, αλλά σίγουρα και με την ασφαλιστική εταιρία" Βασιλική
	Μόνο ηλεκτρονική επικοινωνία	"Έχω αλλάξει πολλούς συμβούλους, κυρίως λόγω αλλαγής εταιρίας για φθηνότερο ασφάλιστρο, πλέον με εξυπηρετούν από Αθήνα και επικοινωνώ μόνο μέσω email ή τηλεφώνου και είμαι πολύ ικανοποιημένη" Αναστασία

#### 4.3.2 Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών τρίτου Υπερ-θέματος

Στην δεύτερη κατηγορία, αυτή των συνταξιούχων πολιτών, το υπόθεμα που αναπτύσσεται είναι ένα, αυτό των προσωπικών σχέσεων, γεγονός μάλλον αναμενόμενο, εάν αναλογιστούμε πώς οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας είναι πιο πιστοί στις ανθρώπινες σχέσεις. Πολύ γλαφυρά ο κύριος Γιώργος δηλώνει:

*"Έχω δεθεί με τον ασφαλιστή μου, ο γιός μου επιμένει να κοιτάζω το συμφέρον μου, αλλά εγώ επιμένω στον ίδιο"*

**Πίνακας 4.3β:** Αποτελέσματα τρίτου Υπερ-θέματος συνταξιούχων πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Είδος σχέσης καταναλωτή με ασφαλιστικό σύμβουλο	Προσωπικές σχέσεις	<p><i>" Δεν εξετάζω τόσο ποιά εταιρία αντιπροσωπεύει, αλλά την προσωπικότητα του ασφαλιστή, ο οποίος είναι πολύ φίλος μου και πιστεύω πως για ότι χρειαστώ θα με συμβουλευσει σωστά και υπέρ μου" Θεόδωρος</i></p> <p><i>"Έχω δεθεί με τον ασφαλιστή μου, ο γιός μου επιμένει να κοιτάζω το συμφέρον μου, αλλά εγώ επιμένω στον ίδιο" Γιώργος</i></p> <p><i>" Συγχωριανός μου είναι και προσπαθώ να τον βοηθήσω γιατί έχει ανάγκη" Σοφία</i></p> <p><i>"Κάποτε ήταν ένας φίλος, τώρα είναι ένας συγγενής" Χρυσούλα</i></p> <p><i>"Επιλέγουμε έναν δικό μας άνθρωπο για να τον στηρίζουμε , άσχετα εάν ξέρει ή δεν ξέρει, με σκοπό να μας προφυλάξει και τελικά την πατάμε" Κωνσταντίνα</i></p>

Σε πρόσφατη έρευνα της PwC δείχνει πως οι πελάτες έχουν αρχίσει να έχουν περισσότερες απαιτήσεις από τον ασφαλιστή τους και πως θα ήταν πρόθυμοι να δώσουν επιπλέον προσωπικά στοιχεία και πληροφορίες σχετικές με τον τρόπο ζωής τους προκειμένου να κλείσουν την καλύτερη συμφωνία και να έχουν καλύτερη εξυπηρέτηση. Σύμφωνα άλλωστε με τον υπεύθυνο ψηφιακής ανάλυσης της PwC τον Michael Spiteri: *«Εάν οι ασφαλιστές θέλουν να κρατήσουν τους υπάρχοντες πελάτες τους και να προσελκύσουν καινούργιους πρέπει να συμβαδίζουν με τις προσδοκίες των πελατών. Η έρευνα μας δείχνει πως οι πελάτες είναι πρόθυμοι να δώσουν επιπλέον στοιχεία σε αντάλλαγμα για καλύτερη εξυπηρέτηση. Αυτή είναι μια καλή ευκαιρία για τους ασφαλιστές να αποκτήσουν πρόσβαση σε ένα ευρύτερο σύνολο στοιχείων συμπεριφοράς του πελάτη και να παρέχουν πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες. Οι ασφαλιστές μπορούν έτσι να κοστολογήσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τον κίνδυνο αλλά και να προσφέρουν πιο λεπτομερείς συμβουλές σχετικά με το πώς μπορεί να μειωθεί και να μετριαστεί.»* (Εφημερίδα insurnacedaily, 2014)

#### **4.4 Η άποψη των καταναλωτών για το επάγγελμα του ασφαλιστή**

Όσον αφορά την εμπειρία από τη σχέση των συμμετεχόντων με τον ασφαλιστή τους, αναφέρουν κυρίως αρνητικές σκέψεις και συναισθήματα που τους προκαλεί η σχέση αυτή. Και στις δυο κατηγορίες συμμετεχόντων έχουμε ένα κοινό υπέρθεμα, αυτό του Πωλητή. Χωρίς όμως η πλειοψηφία να υπερασπίζεται αυτόν τον ρόλο, ως αποκλειστικό χαρακτηριστικό που πρέπει να διέπει το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Σύμφωνα άλλωστε με τις τρέχουσες αλλαγές στον ευρύτερο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την εγχώρια οικονομική κρίση δημιουργούνται αλλαγές που θα έπρεπε να ανατρέπουν το χαρακτήρα του Έλληνα Ασφαλιστή. Ο σημερινός Ασφαλιστής δεν πρέπει να είναι απλά επικοινωνιακός, ώστε να προωθεί ασφαλιστικά προϊόντα, ο οποίος μάλιστα, παράλληλα με κάποια άλλη δραστηριότητα, μπορεί να κερδίζει χρήματα αξιοποιώντας το ταλέντο του ως Πωλητής. Δηλαδή, δεν είναι πια το είδος του επαγγελματία ο οποίος ευημερεί στην εποχή της έντονης καταναλωτικής νοοτροπίας. Αναγκαστικά πρέπει να εξελιχθεί σε επαγγελματία αποκλειστικής απασχόλησης και να έχει την ιδιότητα του Ασφαλιστή - Συμβούλου και όχι το χαρακτήρα του Ασφαλιστή – Πωλητή.

Στο πλαίσιο των σύγχρονων κοινωνικών και οικονομικών εξελίξεων διαμορφώνεται η τάση όπου οι Καταναλωτές θέλουν να γνωρίζουν με ποιούς όρους είναι ασφαλισμένοι, χωρίς να τους καλύπτει η παραδοχή ότι απλά είναι ασφαλισμένοι. Επιπλέον, έχουν νέες ασφαλιστικές ανάγκες αλλά και περιορισμένες οικονομικές δυνατότητες στο να ανταποκριθούν για την ικανοποίησή τους. Εύλογη είναι η τάση να αναζητούν “αξία” στα χρήματα που μπορούν και είναι διατεθειμένοι να διαθέσουν. Προς τούτο, οι Ασφαλιστές χρειάζεται να εμπεδώσουν καλύτερα τα ασφαλιστικά προϊόντα που προωθούν και τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς στην οποία απευθύνονται.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρουμε ότι η Τράπεζα της Ελλάδος ορίζει ως Ασφαλιστικό σύμβουλο το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο μελετά την αγορά, παρουσιάζει και προτείνει λύσεις ασφαλιστικής κάλυψης των αναγκών των πελατών, με ασφαλιστικές συμβάσεις, για λογαριασμό των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Προϋποθέσεις για την νόμιμη άσκηση της δραστηριότητας του ασφαλιστικού συμβούλου είναι η εγγραφή του στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο της έδρας του, καθώς και πιστοποιητικό επιτυχούς δοκιμασίας σε εξετάσεις που επιμελείται η Τράπεζα της Ελλάδος (Τράπεζα Ελλάδος, 2014).

#### **4.4.1 Υποθέματα ενεργών πολιτών τέταρτου Υπερ-θέματος**

Στην κατηγορία των ενεργών πολιτών αναπτύσσονται τα υποθέματα της Συμπόνιας και του Δευτερεύοντος επαγγέλματος. Σε μια ιδιαίτερα καυστική άποψη ο Γιάννης δηλώνει:

*" Οι περισσότεροι το έχουν ως δεύτερο επάγγελμα, ως πάρεργο, με αποτέλεσμα να μην το αντιμετωπίζουν με την δέουσα σοβαρότητα, να μην ενημερώνονται γύρω από τις εξελίξεις και να τους ενδιαφέρει μόνο το κέρδος. Βλέπουμε ανθρώπους που έχουν μια κανονική δουλειά να ασχολούνται και με ασφάλειας και στις περισσότερες των περιπτώσεων χωρίς να το δηλώνουν επίσημα, και χωρίς να φορολογούνται για αυτό."*



Πίνακας 4.4α: Αποτελέσματα τέταρτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η άποψη των καταναλωτών για το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου	Συμπόνια - Άγχος	" Δεν μπορώ από 2-3 πρόσωπα που γνωρίζω να χαρακτηρίσω όλο το επάγγελμα. Πάντως είναι δύσκολο να μπει σε κάθε οικογένεια και να συζητήσεις λεπτά θέματα, τους συμπονώ" Αποστολία " Δύσκολο και αγχωτικό επάγγελμα, γιατί σχετίζεται με ιδιωτικά κριτήρια. Επίσης δεν ξέρω εάν είναι επικερδές, σίγουρα δεν θα ήθελα να το κάνω" Βασιλική
	Πωλητές	" Είναι ένα επάγγελμα σαν όλα τα άλλα, απλά λόγω της φύσης της δουλειάς τους, γιατί στην ουσία είναι πωλητές, είναι λίγο πιο φορτικοί - πιεστικοί" Αναστασία
	Δευτερεύον επάγγελμα - part time	" Οι περισσότεροι το έχουν ως δεύτερο επάγγελμα, ως πάρεργο ... να μην ενημερώνονται γύρω από τις εξελίξεις και να τους ενδιαφέρει μόνο το κέρδος" Γιάννης " Θα τους χαρακτηρίζα ως ανεπάγγελτους, καμία σοβαρότητα. Υποτίθεται ότι δουλεύουν όλη μέρα, αλλά στην ουσία δεν γνωρίζουν τι σημαίνει δουλειά" Φίλιππος

#### 4.4.2 Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών τέταρτου Υπερ-θέματος

Στην κατηγορία των συνταξιούχων πολιτών υπεισέρχεται το στοιχείο της ασφαλιστικής εταιρίας, ως παράμετρος διαμόρφωσης άποψης για τον ασφαλιστικό σύμβουλο, ορίζοντας το πρώτο υπόθεμα: Η ασφαλιστική εταιρία ως σημείο κλειδί. Χαρακτηριστικά ο κύριος Θεόδωρος δηλώνει:

"Ο κάθε άνθρωπος έχει τα χαρίσματα που πρέπει, αρκεί όμως η εταιρία να έχει την διακριτικότητα, ώστε η κερδοφορία της να μην είναι εις βάρος του ασφαλισμένου. Ουσιαστικά ο ασφαλιστής είναι η προκεχωρημένη έκφραση της βούλησης της εταιρίας"

Επίσης ως υποθέματα ορίζονται η έλλειψη μόρφωσης και η έλλειψη αλήθειας. Στο υπόθεμα της μόρφωσης θίγεται το επίπεδο της ακαδημαϊκής μόρφωσης, αλλά και το επίπεδο της επαγγελματικής επιμόρφωσης. Ο καταναλωτής πέρα από την επαγγελματική υπευθυνότητα αναζητάει και την επαγγελματική επάρκεια.

**Πίνακας 4.4β:** Αποτελέσματα τέταρτου Υπερ-θέματος συνταξιούχων πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η άποψη των καταναλωτών για το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου	Η ασφαλιστική εταιρία ως σημείο κλειδί	"Ο κάθε άνθρωπος έχει τα χαρίσματα που πρέπει ... ουσιαστικά ο ασφαλιστής είναι η προκεχωρημένη έκφραση της βούλησης της " Θεόδωρος
	Έλλειψη μόρφωσης	"Άσχετοι άνθρωποι, ούτε του Δημοτικού κάνουν αυτή τη δουλειά, οπότε χρειάζεται μόνο θάρρος και πειθώ" Χρυσούλα  " Δεν αρκεί η γνώση γύρω από τα ασφαλιστικά θέματα, χρειάζεται και επίπεδο γύρω από τις ανθρώπινες σχέσεις, διότι χρειάζεται να διαχειριστεί ανθρώπους διαφόρων τάξεων" Σοφία
	Πωλητές	" Ο καθένας κάνει την δουλειά του, και προσπαθεί να είναι φιλικός και να σε προσελκύσει με τον καλύτερο τρόπο, αυτό είναι το Marketing" Μαρία
	Έλλειψη αλήθειας	" Ενημερώνουν ψευδώς το κόσμο, ώστε δεν λένε αλήθεια και αποκρύπτουν πράγματα. Προσωπικά την έχω πατήσει στο παρελθόν, μετά από 20 χρόνια, το ποσό το οποίο εισέπραξα δεν αντιστοιχούσε σ 'αυτά που πλήρωνα" Κωνσταντίνα

#### 4.5 Η επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας

Στο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης παρουσιάστηκε η πορεία των ασφαλιστικών εταιριών με την χρήση διαφόρων οικονομικών δεικτών, παρατηρώντας ότι το πλήθος τους συνεχώς μειώνεται αντανακλώντας το κύμα συγχωνεύσεων και εξαγορών αλλά και πτωχεύσεων. Αναλύοντας λοιπόν τον ρόλο της εταιρικής διακυβέρνησης στον ασφαλιστικό κλάδο, συμπεράναμε ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες διατελούν μια διπλή λειτουργία. Αφενός οφείλουν να προστατεύουν τα συμφέροντα των ασφαλισμένων, δείχνοντας σύνεση στη χρέωση ασφαλιστρών και αντικειμενικότητα στον καθορισμό αξιώσεων σε περίπτωση ζημίας, και αφετέρου έχουν την ευθύνη για την επικερδή επένδυση των κεφαλαίων των ασφαλισμένων τους. Στο παρόν υπερ-θέμα λοιπόν αναπτύσσονται οι απόψεις των συμμετεχόντων για τις ασφαλιστικές εταιρίες και για τα κριτήρια επιλογής τους, όπως διαμορφώνονται από τις απαντήσεις της 5ης ερώτησης του οδηγού συνέντευξης.

Τα πρώτα δυο υποθέματα είναι κοινά και για τις δυο κατηγορίες συμμετεχόντων και είναι η φήμη με την αξιοπιστία, όπου τίθενται και τα θέματα της διάρκειας και της φερεγγυότητας και το είδος της σχέσης με τον ασφαλιστικό σύμβουλο, η οποία θα αποτελέσει γνώμονα για την λήψη της απόφασης. Το αίσθημα εμπιστοσύνης στον ασφαλιστή συζητείται από επτά συμμετέχοντες και εντοπίζεται αφενός στην φιλία, που έχουν αναπτύξει με τον συγκεκριμένο σύμβουλο, και αφετέρου στην πεποίθησή τους για την ικανότητα του συμβούλου.

##### 4.5.1 Υποθέματα ενεργών πολιτών πέμπτου Υπερ-θέματος

Η εμπιστοσύνη στον ασφαλιστή ως δυναμική της πελατειακής σχέσης με την εταιρία, φαίνεται, στη συνέντευξη της Βασιλικής, για την οποία η ίδια η σχέση είναι σχέση εμπιστοσύνης και επομένως ορίζεται με αυτό τον όρο [*" Θα εμπιστευόμουν τυφλά την ασφαλίστριά μου, η οποίας βέβαια είναι η αδελφή μου"*].

Αντιπροσωπευτική απάντηση αποτελεί και αυτή της κυρίας Αναστασίας, η οποία θεωρεί ότι αν και το οικονομικό τίμημα αποτελεί σημαντικό παράγοντα, δεν θα αποτελούσε όμως μοναδικό κριτήριο επιλογή:

"Σημαντικά θέματα είναι η εγκυρότητα, η αξιοπιστία και φυσικά η τιμή, βέβαια τώρα που το ξανασκέφτομαι ποτέ η τιμή δεν θα ήταν πρώτο κριτήριο, το οικονομικό τίμημα από μόνο του δεν θα καθόριζε αποκλειστικά την επιλογή μου"

**Πίνακας 4.5α:** Αποτελέσματα πέμπτου Υπερ-θέματος ενεργών πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας	Φήμη - Αξιοπιστία	" Θα ήθελα η ασφαλιστική εταιρία να έχει μεγάλο όνομα και να βρίσκεται πολλά χρόνια στο χώρο για να νιώθω πραγματική ασφάλεια. Την ίδια έρευνα να έκανα και για Ελληνική και για ξένη εταιρία, η αξιοπιστία είναι αυτό που μετράει" Αποστολία "Σημαντικά θέματα είναι η εγκυρότητα, η αξιοπιστία και φυσικά η τιμή, ...βέβαια το οικονομικό τίμημα από μόνο του δεν θα καθόριζε αποκλειστικά την επιλογή μου" Αναστασία
	Εμπιστοσύνη στον ασφαλιστή	" Θα εμπιστευόμουνα τυφλά την ασφαλίστρια μου, η οποίας βέβαια είναι η αδελφή μου" Βασιλική " Ζητάω από τον ασφαλιστή μου να με ασφαλίσει στην εταιρία που είναι και ο ίδιος ασφαλισμένος, αυτός ξέρει και για τον εαυτό του θα διάλεγε το καλύτερο" Σταμάτης
	Προφίλ εταιρίας	" Θα κοιτούσα κυρίως το προφίλ της εταιρίας. Θα ήθελα στην πόλη στην οποία κατοικώ να έχει δικά της γραφεία, ώστε να απευθύνομαι άμεσα, χωρίς την μεσολάβηση του συμβούλου" Φίλιππος

#### 4.5.2 Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών πέμπτου Υπερ-θέματος

Για την εμπειρία εμπιστοσύνης γίνεται λόγος από τους καταναλωτές, όχι μόνο, για να περιγράψουν το συγκεκριμένο αίσθημα, και πώς αυτό συμμετέχει στην διαμόρφωση της πελατειακής σχέση αλλά και για να τονιστεί η πεποίθηση τους για την ικανότητα του συμβούλου. Η εμπιστοσύνη αυτή στις ικανότητες του συμβούλου αντικατοπτρίζεται στην εμπειρία του Γιώργου, όπως φαίνεται από το παρακάτω απόσπασμα:

"Ατυχήματα δεν γίνονται κάθε μέρα, εάν συμβούν να πεις ότι έχω ένα φίλο, ο οποίος είναι σωστός ασφαλιστής και είναι ασφαλιστής σε μια σωστή εταιρία".

**Πίνακας 4.5β:** Αποτελέσματα πέμπτου Υπερ-θέματος συνταξιούχων πολιτών

Υπερ-θέματα	Υπο-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας	Φήμη - Αξιοπιστία	<p>" Να είναι παγκοσμίου φήμης και να είναι φερέγγυα, όχι μια μικρή εταιρία, η οποία όπως έχει συμβεί, να πάρει τα λεφτά και να σηκωθεί να φύγει. Όσο μπορώ βέβαια να γνωρίζω, γιατί αυτά δεν τα ξέρεις" Σοφία</p> <p>" Να πληρώνει, όπως εμείς πληρώνουμε, όταν χρειαστούμε κάτι πρέπει να πληρώνει και η εταιρία" Κωνσταντίνα</p>
	Εμπιστοσύνη στον ασφαλιστή	<p>" Δεν κάνω επιλογή, ενδίδω και αποδέχομαι όποια εταιρία μου προτείνει ο ασφαλιστικός σύμβουλος, διότι για μένα η προσωπικής σχέση είναι το κυριότερο ζητούμενο. Όταν αλλάζει την εταιρία που πρακτορεύει εγώ απλά τον ακολουθώ" Θεόδωρος</p> <p>"Ατυχήματα δεν γίνονται κάθε μέρα, εάν συμβούν να πεις ότι έχω ένα φίλο, ο οποίος είναι ασφαλιστής και είναι ασφαλιστής σε μια σωστή εταιρία" Γιώργος</p> <p>" Θα ρωτούσα τους γνωστούς μου, για να διαμορφώσω μια άποψη, βέβαια εάν ο ασφαλιστής μου ήταν κάποιο κοντινό μου άτομο, θα έκανα ότι μου έλεγε αυτός" Μαρία</p>
	Ευκολία	<p>" Κοιτάμε την ευκολία μας, δεν το ψάχνουμε πολύ, σχεδόν όλες το ίδιο είναι" Χρυσούλα</p>

#### 4.6 Η εμπειρία από την έλευση ασφαλισμένου ή ανασφάλιστου κινδύνου

Εκτός των προσωπικών τους εμπειριών από την σχέση τους με τον ασφαλιστικό τους σύμβουλο, οι συμμετέχοντες εκφράζουν τις απόψεις και τις εμπειρίες τους από την έλευση κάποιου κινδύνου. Αυτή η συζήτηση σχετικά με την έλευση κινδύνου είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στην προσπάθεια συνολικής κατανόησης της εμπειρίας των συμμετεχόντων από την χρήση της ιδιωτική ή κρατική ασφάλιση ή από την παντελής έλλειψη ασφάλισης για κάποιο κίνδυνο.

##### 4.6.1 Υποθέματα ενεργών πολιτών έκτου Υπέρ-θέματος

Τα υποθέματα που παρουσιάζονται στην πρώτη κατηγορία συμμετεχόντων είναι: ικανοποίηση και από Δημόσια ασφάλιση, δυσαρέσκεια από Ιδιωτική ασφάλιση και ικανοποίηση από Ιδιωτική ασφάλιση. Στην περίπτωση της ικανοποιητικής εμπειρίας από την Δημόσια ασφάλιση η Αναστασία αναφέρει ως παράγοντα ικανοποίησης την οικονομική κάλυψη, χωρίς να εξετάζει ή να αναφέρει άλλα στοιχεία όπως χρόνος και ποιότητα υπηρεσιών. Επίσης θεωρεί ότι ήταν ένα γεγονός που πέρασε και δεν εξετάζει την περίπτωση του εάν συνέβαινε κάτι σήμερα εάν θα έμενε το ίδιο ικανοποιημένη:

*"Χρειάστηκε στο παρελθόν ο πατέρας μου να κάνει ένα μεγάλο χειρουργείο, αλλά επειδή έχει ασφάλεια Δημοσίου, του τα κάλυψαν όλα, οπότε δεν αισθανθήκαμε εκτεθειμένοι για να σκεφτούμε έπειτα μια ιδιωτική ασφάλιση."*

Στο υπόθεμα της ικανοποίησης από την Ιδιωτική ασφάλιση η μαρτυρία του Φίλιππα θίγει το θέμα της ενημέρωσης του ασφαλιζόμενου από τον ασφαλιστή. Πιστεύει ότι αρκετές φορές ο ασφαλιζόμενος είτε επειδή ο ίδιος δεν έχει δώσει την δέουσα σημασία, είτε επειδή ο ασφαλιστής δεν τον ενημέρωσε επαρκώς, έχει απαιτήσεις από την ασφαλιστική εταιρία, οι οποίες δεν συνάδουν με τους όρους του συμβολαίου. Συγκεκριμένα αναφέρει: *"Αποζημιώθηκα από την ασφάλεια υγείας που έχω μέχρι τελευταίο ευρώ για ένα χειρουργείο που έκανα πέρυσι. Μίλησα απευθείας με την εταιρία, μου εξήγησαν την διαδικασία, έστειλα σωστά όλα τα δικαιολογητικά και μου καταθέσαν τα χρήματα. Πιστεύω ότι πολλές φορές ο κόσμος ταλαιπωρείται είτε γιατί ο ασφαλιστής δεν τον ενημερώνει σωστά είτε γιατί ο ίδιος δεν γνωρίζει τι περιλαμβάνει το ασφαλιστήριο του και ζητάει άσχετα πράγματα"*

Πίνακας 4.6α: Αποτελέσματα έκτου Υπέρ-θέματος ενεργών πολιτών

Υπέρ-θέματα	Υπό-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η εμπειρία από την έλευση ασφαλισμένου ή ανασφάλιστου κινδύνου	Ικανοποίηση από Δημόσια ασφάλιση	<i>"Χρειάστηκε στο παρελθόν ο πατέρας μου να κάνει ένα μεγάλο χειρουργείο, αλλά επειδή έχει ασφάλεια Δημοσίου, του τα κάλυψαν όλα, οπότε δεν αισθανθήκαμε εκτεθειμένοι για να σκεφτούμε έπειτα μια ιδιωτική ασφάλιση" Αναστασία</i>
	Δυσaréσκεια από Ιδιωτική ασφάλιση	<i>" Σε κάποια περιστατικά αποζημιώθηκα σε άλλα όχι. Υπάρχει καθυστέρηση, ταλαιπωρία και παζάρια του στυλ, η ζημία κάνει 500€, πάρε 300€ και κλείσαμε" Σταμάτης</i>  <i>" Πριν πολλά χρόνια ο πατέρας μου χρειάστηκε να χειρουργηθεί, όπου απαιτήθηκε και ιδιαίτερη μεταφορά, αλλά δεν έμεινε καλή γεύση από την ασφαλιστική. Ταλαιπωρήθηκαν πολύ για να διεκδικήσουν κάποια χρήματα και υπήρχαν πολλά παραθυράκια που δεν δικαιολογήσουν δαπάνες. Δεν άξιζε τόσο πολύ τον κόπο. Σήμερα για τον εαυτό μου θα το έψαχνα λίγο παραπάνω και θα ενημερωνόμουν καλύτερα" Αποστολία</i>
	Ικανοποίηση από Ιδιωτική ασφάλιση	<i>" Αποζημιώθηκα από την ασφάλεια υγείας που έχω μέχρι τελευταίο ευρώ για ένα χειρουργείο που έκανα πέρυσι. Μίλησα απευθείας με την εταιρία, μου εξήγησαν την διαδικασία, έστειλα σωστά όλα τα δικαιολογητικά και μου καταθέσαν τα χρήματα. Πιστεύω ότι πολλές φορές ο κόσμος ταλαιπωρείται είτε γιατί ο ασφαλιστής δεν τον ενημερώνει σωστά είτε γιατί ο ίδιος δεν γνωρίζει τι περιλαμβάνει το ασφαλιστήριο του και ζητάει άσχετα πράγματα" Φίλιππος</i>

Στην ίδια κατεύθυνση με αυτή του Φίλιππα είναι και η απάντηση της Αποστολίας, η οποία όμως δηλώνει δυσαρεστημένη από την εμπειρία της με την Ιδιωτική ασφάλιση. Αναφέρει όμως ότι την επόμενη φορά θα ήθελε να ενημερωθεί καλύτερα:

*" Πριν πολλά χρόνια ο πατέρας μου χρειάστηκε να χειρουργηθεί, όπου απαιτήθηκε και ιδιαίτερη μεταφορά, αλλά δεν έμεινε καλή γεύση από την ασφαλιστική. Οι γονείς μου ταλαιπωρήθηκαν πολύ για να διεκδικήσουν κάποια χρήματα και υπήρχαν πολλά παραθυράκια που δεν δικαιολογήσουν δαπάνες. Δεν άξιζε τόσο πολύ τον κόπο. Σήμερα για τον εαυτό μου θα το έψαχνα λίγο παραπάνω και θα ενημερωνόμουν καλύτερα".*

#### **4.6.2 Υποθέματα συνταξιούχων πολιτών έκτου Υπέρ-θέματος**

Στην δεύτερη κατηγορία συμμετεχόντων τα υποθέματα που παρουσιάζονται είναι: ικανοποίηση από Δημόσια ασφάλιση, δυσαρέσκεια από Δημόσια ασφάλιση, δυσαρέσκεια από Ιδιωτική ασφάλιση και έλευση κινδύνου από ανασφάλιστο κίνδυνο. Στο πρώτο υπόθεμα της παρούσας κατηγορίας διαπιστώνουμε ότι και στην πρώτη κατηγορία των ενεργών πολιτών. Δηλαδή εξετάζεται μονομερώς η ικανοποίηση ως προς την οικονομική κάλυψη των δαπανών. Επίσης θεωρούν ότι το γεγονός παρήλθε και δεν προβληματίζονται στην περίπτωση που υπάρχει πάλι ανάγκη, εάν θα λάβουν τις ίδιες παροχές. Μία μόνο μαρτυρία αυτή της κυρίας Σοφίας δηλώνει την αλλαγή της στάσης λόγω της δυσαρέσκειας της από την Δημόσια ασφάλιση. Συγκεκριμένα αναφέρει:

*" Κάποια στιγμή ο γιός μου χρειάστηκε να χειρουργηθεί άμεσα, στο Δημόσιο νοσοκομείο του είπαν ότι έχει αναμονή 2 μήνες, την επόμενη μέρα χειρουργήθηκε σε ιδιωτική κλινική. Το μεγαλύτερο κόστος καλύφθηκε από εμάς, και ένα μικρό μέρος από την κρατική ασφάλιση. Σήμερα που ο ίδιος έχει κάνει ιδιωτική ασφάλιση αισθάνομαι πολύ πιο ήσυχη για τον ίδιο. Εάν ήταν τότε ήδη ασφαλισμένος θα γλιτώναμε την ταλαιπωρία αλλά και τα έξοδα"*



Πίνακας 4.6β: Αποτελέσματα έκτου Υπέρ-θέματος συνταξιούχων πολιτών

Υπέρ-θέματα	Υπό-θέματα	Χαρακτηριστικά παραδείγματα απαντήσεων
Η εμπειρία από την έλευση ασφαλισμένου ή ανασφάλιστου κινδύνου	Ικανοποίηση από Δημόσια ασφάλιση	<p>"Όταν χρειάστηκε ο σύζυγος μου να κάνει κάποια επέμβαση, καταφέραμε να την βοήθεια γνωστού να πάμε στο εξωτερικό και όλα τα έξοδα, ακόμα και τα εισιτήρια, μας τα κάλυψε η ασφάλεια του Δημοσίου. Εάν έπρεπε να την κάνουμε στην Ελλάδα σίγουρα θα πηγαίναμε σε κάποιο ιδιωτικό θεραπευτήριο, αλλά τελικά δεν χρειάστηκε" Μαρία</p> <p>" Επειδή είχα καλό ασφαλιστικό φορέα - Δημοσίου, όλα αυτά τα χρόνια ήμασταν ικανοποιημένοι. Μια φορά μόνο φοβήθηκα για εξάπλωση πυρκαγιάς από γειτονικό διαμέρισμα, και έκτοτε η γειτόνισσα μας έχει δώσει κλειδιά από το σπίτι για να το ελέγχουμε. Δεν σκέφτηκα τότε να ασφαλίσω το διαμέρισμα μου, πιστεύω ότι μπορώ να το ελέγχω" Θεόδωρος</p>
	Δυσaréσκεια από Δημόσια ασφάλιση	<p>" Κάποια στιγμή ο γιός μου χρειάστηκε να χειρουργηθεί άμεσα, στο Δημόσιο νοσοκομείο του είπαν ότι έχει αναμονή 2 μήνες, την επόμενη μέρα χειρουργήθηκε σε ιδιωτική κλινική..εάν ήταν τότε ήδη ασφαλισμένος θα γλιτώναμε την ταλαιπωρία αλλά και τα έξοδα" Σοφία</p>
	Δυσaréσκεια από Ιδιωτική ασφάλιση	<p>" Κάποτε πλημμύρισε το σπίτι μου που το είχα ασφαλισμένο από καιρικά φαινόμενα, έπαθα μεγάλες υλικές ζημιές, αλλά ο πραγματογνώμονας δεν δικαιολόγησε την ζημιά γιατί τα νερά μπήκαν από τον κήπο και όχι από τον δρόμο. Όπως μου είπαν έπρεπε να είχα κάνει αντιπλημμυρικά έργα στον κήπο. Το σπίτι ήταν με δάνειο, γι' αυτό είχα το συμβόλαιο, ίσως αυτό να ήταν ο πραγματικός λόγος που δεν αποζημιώθηκα" Κωνσταντίνα</p>

	Ανασφάλιστος κίνδυνος	<i>" Κάποτε πήρε φωτιά το σπίτι μου μικρής έκτασης... Την ζημιά την πλήρωσα μόνη μου. Ίσως εάν μου είχε προτείνει τότε ο ασφαλιστής να συνεχίσω την ασφάλεια να την είχα ακόμα, γιατί πρόβλημα οικονομικό δεν υπήρχε. Δεν είμαστε πολύ ενημερωμένοι γύρω από αυτά τα θέματα" Χρυσούλα</i>
--	-----------------------	---

Τέλος στην περίπτωση που επήλθε κίνδυνος, αλλά και ζημιά από ανασφάλιστο κίνδυνο, η κυρία Χρυσούλα δηλώνει ότι δεν αισθάνεται πολύ ενημερωμένη:

*" Κάποτε πήρε φωτιά το σπίτι μου μικρής έκτασης, ασφάλεια δεν είχα, είχε λήξει γιατί την πλήρωνα όσο είχα το δάνειο και ήταν υποχρεωτικό. Την ζημιά την πλήρωσα μόνη μου. Ίσως εάν μου είχε προτείνει τότε ο ασφαλιστής να συνεχίσω την ασφάλεια να την είχα ακόμα, γιατί πρόβλημα οικονομικό δεν υπήρχε. Δεν είμαστε πολύ ενημερωμένοι γύρω από αυτά τα θέματα"*

Εξετάζοντας την συγκεκριμένη μαρτυρία παρατηρούμε ότι ενώ υπήρχε ασφαλιστήριο συμβόλαιο για τον συγκεκριμένο κίνδυνο, το οποίο και ανανεώνονταν όσο υπήρχε απαίτηση από το τραπεζικό ίδρυμα, λόγω δανείου, διεκόπη με την εξόφληση του. Ίσως η συμμετέχουσα προσπαθεί να καλύψει την αδυναμία της, ως προς την αποδοχή της αναγκαιότητας ύπαρξης του ασφαλιστηρίου, πίσω από την δικαιολογία της έλλειψης ενημέρωσης. Σύμφωνα με τον Αντώνη Παπαδόπουλο, εμπορικό Διευθυντή της εταιρίας AIG ΕΛΛΑΣ Α.Ε, η χαμηλή ασφαλιστική συνείδηση του Έλληνα καταναλωτή είναι ευθύνη τόσο της πολιτείας, όσο και των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων των συμβούλων. Από τον διαμεσολαβητή που έχει άμεση επαφή με τον πελάτη, τις εταιρείες που δημιουργούν τα προϊόντα και πληρώνουν τις αποζημιώσεις, αλλά και το ίδιο το κράτος που οφείλει να εκπαιδεύσει τους πολίτες για το πού ξεκινά και πού τελειώνει η κοινωνική ασφάλιση (Ασφαλιστικό marketing, 2014).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Βασικός στόχος αυτής της έρευνας ήταν η μελέτη της στάσης - συμπεριφοράς των καταναλωτών βάση των εμπειριών τους, σε σχέση με το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης, αλλά και η διερεύνηση αυτής της σχέσης ως προς την τάση και τις προοπτικές εξέλιξης της ασφαλιστικής αγοράς στην Ελλάδα.

Διεθνώς ένας από τους κυριότερους προσδιοριστικούς παράγοντες ανάπτυξης της ιδιωτικής ασφάλισης είναι η οικονομική μεγέθυνση της εκάστοτε χώρας, διότι όπως απορρέει από την οικονομική ανάλυση των δεικτών, το επίπεδο οικονομικής ανάπτυξης και η δυνατότητα διείσδυσης της ιδιωτικής ασφάλισης έχουν θετική συσχέτιση. Στην περίπτωση της χώρας μας, στο βαθμό που η ελληνική οικονομία συγκλίνει με τις περισσότερο ανεπτυγμένες οικονομίες, αναμένεται ότι και η ιδιωτική ασφάλιση θα έχει την ίδια πορεία.

Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: Η πρώτη, περιλαμβάνει αυτά που προέρχονται από το θεσμικό και εποπτικό πλαίσιο της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, ενώ η δεύτερη τα διαρθρωτικής φύσεως προβλήματα που συνδέονται με τη δομή της αγοράς και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων.

Εξετάζοντας την πρώτη κατηγορία η πολιτεία μπορεί να συνδράμει εφαρμόζοντας μια σειρά από πολιτικές, οι οποίες άμεσα ή έμμεσα αποτελούν και επιθυμίες - απαιτήσεις των πολιτών, όπως προκύπτει από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Συγκεκριμένα η παροχή φορολογικών κινήτρων για σύναψη νέων ασφαλιστικών συμβολαίων αλλά και η εφαρμογή αποτελεσματικότερου μηχανισμού εποπτείας, με σκοπό την διαμόρφωση ισχυρότερων επαγγελματικών σχημάτων για την αποφυγή περιπτώσεων αφερέγγυας συμπεριφοράς εταιριών. Επίσης θα πρέπει να θεσμοθετηθούν όροι και προϋποθέσεις για την απόκτηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος και διαμεσολαβητή ασφαλίσεων.

Εξετάζοντας όμως και την άλλη πλευρά της πολιτείας, η ανεπάρκεια των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης, όπως αυτή αποτυπώθηκε από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, σε συνδυασμό με την αύξηση του προσδόκιμου ζωής και της ανάγκης για

ασφαλιστική κάλυψη στις μεγαλύτερες ηλικίες θα αποτελέσει μια ολοένα και σημαντικότερη παράμετρο της ζήτησης ασφαλίσεων ζωής και υγείας.

Απαραίτητη όμως παράμετρο για την ανάπτυξη της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, αλλά και διατήρηση του μεγέθους της σε βάθος χρόνου αποτελεί η αύξηση της ασφαλιστικής συνείδησης των Ελλήνων καταναλωτών. Ένας άμεσος τρόπος εφαρμογής θα μπορούσε να αποτελέσει η διαμόρφωση καθεστώτος υποχρεωτικής ασφάλισης κατοικίας, όπως άλλωστε συμβαίνει ήδη και για την αστική ευθύνη οχημάτων - σκαφών, ώστε να αποφεύγονται δυσάρεστα περιστατικά που συμβαίνουν λόγω καιρικών και φυσικών φαινομένων ειδικά σε μια σεισμογενή χώρα όπως η Ελλάδα.

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

Σε αυτό το δυσμενές, συνεχώς μεταβαλλόμενο και ανταγωνιστικό περιβάλλον, είναι ζωτικής σημασίας οι εταιρείες να κατανοήσουν ότι οι πελάτες τους αξιολογούν εκ νέου τις καταναλωτικές τους προτεραιότητες και προσπαθούν να προσδιορίσουν το τι συνιστά γι αυτούς αξία στη νέα εποχή της οικονομικής αστάθειας. Στις τρέχουσες συνθήκες ο επαναπροσδιορισμός της αξίας των προϊόντων και των υπηρεσιών φαίνεται να αποτελεί σημαντικότερο παράγοντα στην τελική καταναλωτική επιλογή, ιδιαίτερα εάν αναλογιστούμε ότι οι πιο πάνω αντιλήψεις και συμπεριφορές εκδηλώνονται από όλους τους καταναλωτές ανεξαρτήτως εισοδηματικής κατηγορίας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βαγής, Σ. (2001), *Η στάση του Έλληνα ασφαλιζόμενου, απέναντι στον θεσμό της Ιδιωτικής ασφάλισης*, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης,
2. Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, (2012), «*Η Ιδιωτική Ασφάλιση στην Ελλάδα*», Αναρτήθηκε στις 20-08-2014, από [http://www.eaee.gr/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=219&Itemid=211&lang=el](http://www.eaee.gr/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=219&Itemid=211&lang=el).
3. Εφημερίδα Καθημερινή, (2014), «*Στροφή στην Ιδιωτική ασφάλιση υγείας*», Αναρτήθηκε στις 24-09-2014, από <http://www.kathimerini.gr/785114/article/epikairothta/ellada/strofh-sthn-idiwtikh-asfalish-ygeias>
4. Εφημερίδα Insurance Daily, (2014), «*Οι παραδοσιακοί ασφαλιστές κινδυνεύουν να χάσουν πελάτες στην ψηφιακή εποχή*», Αναρτήθηκε στις 29-09-2014, από <http://www.insurancedaily.gr/author/admin/page/16/>
5. Εφημερίδα Ασφαλιστικό marketing, (2014), «*Αντώνης Παπαδόπουλος, εμπορικός Διευθυντή της εταιρίας AIG ΕΛΛΑΣ Α.Ε*», Αναρτήθηκε στις 03-10-2014, από <http://www.asfalistikomarketing.gr/αντωνης-παπαδοπουλους-εμπορικος-διε/>
6. Ζαφειροπούλου, Α. (2011), *Ποιότητα και ικανοποίηση των πελατών στον ασφαλιστικό κλάδο*, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.
7. Ζυγιώτης, Δ. (2012), *Η επίδραση της Εταιρικής Διακυβέρνησης στην αποτελεσματικότητα των ασφαλιστικών εταιριών*, Διπλωματική εργασία, Πολυτεχνείο Κρήτης, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης.
8. Λιακοπούλου, Ν. (2006), *Ιδιωτική ασφάλιση υγείας: Ανάλυση δεδομένων χρήσης υπηρεσιών υγείας ατομικών συμβολαίων*, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης.
9. Μανιάτης, Γ., Χατζής, Θ. (2004), *Η Αγορά της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα*, I.O.B.E, Αθήνα.

10. Mellon Group, (2011), «Χρηματοοικονομική Συμπεριφορά των Ελλήνων Καταναλωτών», Αναρτήθηκε στις 08-11-2011, από <http://mellongroup.com/node/112>.
11. Νεκτάριος, Μ. (2003), *Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση*,(σ.48) Αθήνα, Εκδόσεις Financial Forum
12. Σμιτσεκ, Π. (1997). *Τι είναι ασφάλιση*. Αθήνα, Εκδόσεις Κάκτος
13. Τράπεζα της Ελλάδος - Επίσημη ιστοσελίδα, διαθέσιμο στο: <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/diamesolavites.aspx> (30/11/2014)
14. Φλώρου, Α., (2006), *Εταιρική Διακυβέρνηση και Προστασία Επενδυτών*, Πανεπιστήμιο Μακεδονία, Θεσσαλονίκη.

**ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Bloor, M., & Wood, F. (2006). *Keywords in qualitative methods: A vocabulary of research concepts*. London: Sage.
2. Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2003). *Qualitative research*. While Plains, NY: Longman.
3. Breaking News, (2014), «*Insurance and Technology: Evolution and Revolution in a Digital World*», Αναρτήθηκε στις 10-09-2014, από <http://www.breakingnews.com/>
4. Denzin, N. (1989). *The research act: a theoretical introduction to sociological methods* (3rd ed.) Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
5. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2003). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds), *The landscape of qualitative research: Theories and issues* (2nd ed.) (pp. 1-46). Thousand Oaks: Sage.
6. Dunn, K. (2000) «Interviewing», στο Hay, I. (Επίμ.) *Qualitative Research Methods in Human Geography*. South Melbourne: Oxford University Press.
7. Flick, U. (2004). Triangulation in qualitative research. In U. Flick, E. von Kardorff & I. Steinke (Eds.), *A companion to qualitative research* (pp. 178-183). London: Sage.
8. Horsburgh, D. (2003). Evaluation of qualitative research. *Journal of Clinical Nursing*, 12, 307-312.
9. Hesse-Biber, S. N., & Leavy, P. (2011). *The practice of qualitative research* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
10. Kvale, S. (1996) *InterViews, An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications.
11. Langdrige, D. (2007). *Phenomenological psychology: Theory, research and method*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
12. Larkin, M., & Thompson, A. R. (2011). Interpretative phenomenological analysis in mental health and psychotherapy research. In D. Harper & A. R. Thompson (Eds),

- Qualitative research methods in mental health and psychotherapy: A guide for students and practitioners* (pp. 101-116). Chichester: John Wiley & Sons, Inc.
13. Lewis, J., & Ritchie, J. (2003). Generalising from qualitative research. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. (pp. 263-286) London: Sage.
  14. May, T. (2001). *Social research: issues, methods and process*. Buckingham: Open University Press.
  15. Mason, J. (1996). *Qualitative researching*. London: Sage.
  16. McLeod, J. (1994). *Doing counselling research*. London: Sage.
  17. McLeod, J. (2001). *Qualitative research in counselling and psychotherapy*. London: Sage.
  18. McLeod, J. (2003). Qualitative research methods in counselling psychology. In R. Woolfe, W. Dryden & S. Strawbridge (Eds), *Handbook of counselling psychology* (pp. 74-92). London: Sage.
  19. Polkinghorne, D. E. (1991). Qualitative procedures for counselling research. In C. E. Watkins, Jr. & L. J. Schneider (Eds.), *Research in counseling*, (pp.163-204). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
  20. Rennie, D. L. (1994). Human science and counselling psychology: Closing the gap between research and practice. *Counselling psychology quarterly*, 7(3), 235-251.
  21. Schwandt, T. A. (1994). Constructivist, interpretative approaches to human inquiry. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.) *Handbook of qualitative research* (pp. 118-137). London: Sage.
  22. Smith, J. A. (1994). Reconstructing selves: An analysis of discrepancies between women's contemporaneous and retrospective accounts of the transition to motherhood. *British Journal of Psychology*, 85, 371-392.
  23. Smith, J. A., & Osborn, M. (2003). Interpretative phenomenological analysis. In J. A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology: a practical guide to research methods*. (pp.51-80). London: Sage.



24. Smith, J. A., & Eatough, V. (2007). Interpretative phenomenological analysis. In E. Lyons & A. Coyle (Eds.), *Analysing qualitative data in psychology* (pp. 35-50). London: Sage.
25. Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. London: Sage.
26. Smith, J. A., & Osborn, M. (2004). Interpretative phenomenological analysis. In G. Breakwell (Ed.), *Doing social psychology research* (pp. 229-254). Malden, MA: The British Psychological Society and Blackwell Publishing Ltd.
27. Smith, J. A., & Eatough, V. (2007). Interpretative phenomenological analysis. In E. Lyons & A. Coyle (Eds.), *Analysing qualitative data in psychology* (pp. 35-50). London: Sage.
28. Snape, D., & Spencer, L. (2003). The foundations of qualitative research. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. (pp. 1-23) .London: Sage.
29. Tanji, J. (1999). Capturing the process of family therapy as social meaning construction. In M. Copala & L. A. Suzuki (Eds.), *Using qualitative methods in psychology* (pp. 163-174). Thousand Oaks: Sage.
30. Tsoukatos, E. (2007), *Customer behaviour, service quality and the effects of culture: A quantitative analysis in Greek insurance*, Lancaster University, Management school
31. Vaughan, E.J., & Vaughan, T.M. (2003). *Fundamentals of Risk and Insurance*, United States of America: John Wiley & Sons Inc.
32. Weinberg, D. (2002) (Επίμ.) *Qualitative Research Methods*. Oxford: Blackwell.
33. Willig, C. (2001). *Introducing qualitative research in psychology: Adventures in theory and method*. Buckingham: PA Open University Press.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:

### Οδηγός Συνέντευξης

#### ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Σε ποιόν ασφαλιστικό φορέα είσαστε ασφαλισμένος; Είσαστε ικανοποιημένος απο τις ασφαλιστικές υπηρεσίες που σας παρέχονται;
2. Έχετε κάποιο συμβόλαιο με ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία; Αν ναι τι είδους, εάν όχι τι είδους συμβόλαιο θα θέλατε να έχετε;
3. Έχετε ενημερωθεί σχετικά για το ασφαλιστικό προϊόν που σας ενδιαφέρει; Αν ναι από ποιόν / που, αν όχι γιατί;
4. Ποια η εμπειρία σας από τη σχέση σας με τον ασφαλιστικό σας σύμβουλο;
5. Ποιά είναι η αποψη σας για το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου;
6. Σύμφωνα με ποιούς παράγοντες θα επιλέγατε ασφαλιστική εταιρία;
7. Πόσα χρήματα θα μπορούσατε να διαθέσετε ετησίως για ασφαλιστήρια συμβόλαια;
8. Έχετε αντιμετωπίσει έλευση κινδύνου απο ασφαλισμένο ή ανασφάλιστο κίνδυνο;

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:

### Σχετική Νομοθεσία

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ	
ΝΔ 400/1970	Περί ιδιωτικής επιχείρησης ασφαλίσεως
Ν 2170/1993 (ΦΕΚ 150, Α)	Τροποποίηση του ΝΔ 400/1970
ΠΔ 252/1996 (ΦΕΚ 186, Α)	Συμμόρφωση με 2η και 3η οδηγία Ε.Ε.
Ν 2496/1997 (ΦΕΚ 87, Α)	Ασφαλιστική σύμβαση, τροποποιήσεις νομοθεσίας για ιδιωτική ασφάλιση
ΠΔ 159/1998 (ΦΕΚ 121,Α)	Τροποποίηση του ΝΔ 400/1970
ΠΔ 169/2000 (ΦΕΚ 156,Α)	Προσαρμογή ΝΔ 400/1970 στην οδηγία 91/674/ΕΟΚ
ΠΔ 288/2002 (ΦΕΚ 258,Α)	Προσαρμογή ΝΔ 400/1970 στις οδηγίες 98/78/ΕΚ, 73/239/ΕΟΚ, 79/267/ΕΟΚ
ΠΔ 23/2005 (ΦΕΚ 31,Α)	Προσαρμογή ΝΔ 400/1970 στις οδηγίες 2000/64/ΕΚ, 2002/12/ΕΚ, 2002/83/ΕΚ, 2002/13/ΕΚ
ΠΔ 190/2006 (ΦΕΚ 196,Α)	Προσαρμογή Ν 1569/1985 στην οδηγία 2002/92/ΕΚ
ΥΑ Κ3-3522/25-11-1997 (ΦΕΚ 8593/11-12-1997)	περί RUNOFF
ΥΑ Κ3-1695/5-3-1998	(ΦΕΚ 13330/11-3-1998)
ΥΑ Κ3-3974/11-10-1999 (ΦΕΚ 8334/18-10-1999)	Ρύθμιση θεμάτων ασφαλίσεων ζωής
ΥΑ Κ3-3975/11-10-1999 (ΦΕΚ 8333/18-10-1999)	Ρύθμιση θεμάτων ασφαλίσεων κατά ζημιών
ΥΑ Κ3-6282/29-5-2000	Καθορισμός περιεχομένου ετήσιας έκθεσης περιθωρίου φερεγγυότητας
ΥΑ Κ3-4382/7-6-2001	Κωδικοποίηση και συμπλήρωση της ΥΑ Κ3-3974/11-10-1999 Ρύθμιση θεμάτων ασφαλίσεων ζωής
ΥΑ Κ3-4383/7-6-2001	Κωδικοποίηση και συμπλήρωση της ΥΑ Κ3-3975/11-10-1999 Ρύθμιση θεμάτων ασφαλίσεων κατά ζημιών

Πηγή: ICAP (2009: 5 – 6)

