



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

**ΠΜΣ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

Ντζουβάρας Δημοσθένης

Επιβλέπων καθηγητής : Χαρίλαος Ναζάκης

ΠΡΕΒΕΖΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2020

**PROMOTION OF BANK INSURANCE PRODUCTS BY STAFF OF
GREEK BANKS**

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Τόπος, Πρέβεζα Ημερομηνία 24/03/2020

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής

Χαρίλαος Ναζακης

Καθηγητής (Phd)

2. Μέλος επιτροπής

Κωνσταντίνος Καραμάνης

Αναπληρωτής Καθηγητής(Phd)

3. Μέλος επιτροπής

Αικατερίνη Γαλανού

Επίκουρος Καθηγητής(dba)

© Ντζουβάρας Δημοσθένης, 2020.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δήλωση μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι εκ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Ντζουβάρας Δημοσθένης

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στην μνήμη του αγαπημένου μου παππού Δημήτρη , στην σύντροφο μου Δήμητρα που έκανε μεγάλη υπομονή μέχρι την ολοκλήρωση της εργασίας μου και στον φίλο μου Κώστα που μου συμπαραστάθηκε στα δύσκολα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία αναλύεται ενδελεχώς η έννοια του τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος και ερευνάται η εξέλιξη του στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας. Τα ασφαλιστικά προϊόντα και οι υπηρεσίες οι οποίες προωθούνται μέσα από τραπεζικά δίκτυα, ευρύτερα γνωστό ως bancassurance, είναι το αποτέλεσμα της σχέσης μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων και των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Βάσει της αμφίδρομης αυτής σχέσης, το αποτέλεσμα για τις τράπεζες είναι ιδιαίτερα θετικό, διότι με την πώληση των προϊόντων αυτών λαμβάνουν προμήθειες, οι οποίες με τη σειρά τους αυξάνουν τα οικονομικά αποτελέσματα των τραπεζών.

Στο 1ο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην έννοια του χρηματοπιστωτικού συστήματος γενικότερα. Στη συνέχεια με μια σύντομη ιστορική αναδρομή την τελευταία δεκαετία, παρουσιάζεται η σημερινή εικόνα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

Στο 2ο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην έννοια της ασφάλισης καθώς και στον διαχωρισμό της σε ιδιωτική και κοινωνική ασφάλιση με ανάλυση των βασικών χαρακτηριστικών τους. Επίσης διερευνάται το εποπτικό πλαίσιο των ασφαλιστικών εταιρειών.

Στο 3ο κεφάλαιο αναλύεται πλήρως η έννοια του bancassurance, ποια είναι η ανάπτυξη του στην Ελλάδα από τα αρχικά στάδια της εμφάνισης έως σήμερα. Επίσης αναλύονται λεπτομερώς ποια είναι τα βασικά πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του bancassurance τόσο για τις ασφαλιστικές εταιρείες, για τις τράπεζες αλλά και για τους ίδιους τους πελάτες.

Στο 4ο κεφάλαιο παρατίθεται η εικόνα της Ελληνικής Ασφαλιστικής αγοράς και η εξέλιξή της τα τελευταία χρόνια. Στη συνέχεια αναλύονται οι στρατηγικές συνεργασίες των ελληνικών τραπεζών με τις ασφαλιστικές εταιρείες, ενώ διεξοδικά

αναφέρονται και ποιες είναι οι διαδικασίες εκπαίδευσης του προσωπικού των τραπεζών για την προώθηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (απόκτηση πιστοποιήσεων μέσω της Τράπεζας της Ελλάδος)

Στο 5ο κεφάλαιο πραγματοποιείται η παρουσίαση και ανάλυση των δεδομένων της έρευνας του ερωτηματολογίου. Καθορίζεται ο ερευνητικός σκοπός, η μέθοδος της έρευνας, το δείγμα, το εργαλείο συλλογής και ο σχεδιασμός της μελέτης, η στατιστική ανάλυση των δεδομένων καθώς και οι περιορισμοί κατά την διάρκεια αυτής της έρευνας. Πραγματεύεται την ανάλυση απαντήσεων των 166 ερωτηματολογίων της έρευνας. Αρχικά παρουσιάζονται τα κοινωνικό-δημογραφικά δεδομένα του δείγματος (φύλλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο σπουδών). Στην συνέχεια αναλύονται τα δεδομένα σε σχέση με το επίπεδο δυσκολίας στην πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, στο επίπεδο των γνώσης τους καθώς και τον βαθμό προθυμίας των τραπεζικών υπαλλήλων στην διαδικασία της πώλησης. Αναλύονται επίσης τα δεδομένα σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης που λαμβάνουν οι πελάτες έπειτα από την απόκτηση ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος. Ακόμα διερευνάται ο βαθμός της αναγκαιότητας της πώλησης των προϊόντων αυτών από μέρους του προσωπικού των τραπεζών. Ακόμα αναλύονται τα δεδομένα που θεωρούν τον βαθμό δυσπιστίας των πελατών έως την απόκτηση του προϊόντος. Στο τέλος του 5^{ου} κεφαλαίου εξάγονται συμπεράσματα σχετικά με την ποιότητα εκπαίδευσης στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα του προσωπικού των τραπεζών, τον βαθμό ετοιμότητάς τους, την ικανότητα να ανταπεξέλθουν στις συνθήκες της αγοράς. Επίσης πως αντιλαμβάνονται την επαγγελματική τους ανάπτυξη σε σχέση με την προώθηση των προϊόντων αυτών και τέλος σε τι βαθμό έχουν αφομοιώσει την αναγκαιότητα από μέρους των τραπεζών για την προώθηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Λέξεις-κλειδιά: bancassurance, τράπεζες, ασφαλιστικά προϊόντα.

ABSTRACT

The present thesis analyzes in detail the concept of banking insurance product and examines its evolution in the Greek banking system over the last decade. Insurance products and services that are promoted through banking networks, more commonly known as bancassurance, are the result of the relationship between banking institutions and insurance companies. On the basis of this two-way relationship, the result for banks is particularly positive, as they sell commissions, which in turn increase the financial results of banks.

Chapter 1 deals with the concept of the financial system in general. Then, with a brief historical overview of the last decade, presents the current picture of the Greek banking system.

Chapter 2 discusses the concept of insurance and its separation into private and social insurance by analysing their basic characteristics. The supervisory framework of insurance companies is also being explored.

Chapter 3 fully analyzes the concept of bancassurance, what its development in Greece has been since its inception. They also analyse in detail what are the main advantages and disadvantages of bancassurance for both insurance companies, banks and their clients.

Chapter 4 presents the picture of the Greek Insurance market and its evolution in recent years. Following are the strategic partnerships of the Greek banks with the insurance companies, and the details of the bank staff training procedures for the promotion of bank insurance products (obtaining certificates through the Bank of Greece).

Chapter 5 presents and analyzes the questionnaire survey data. The purpose of the research, the method of research, the sample, the tool for collecting and designing the study, the statistical analysis of the data as well as the limitations during this

research are specified. It deals with the analysis of the responses to the 166 survey questionnaires. The sample socio-demographic data (gender, age, marital status, level of study) are initially presented. The data are then analysed in relation to the level of difficulty in selling bank insurance products, their level of knowledge and the degree of willingness of bank employees in the sales process. Data on the level of satisfaction customers receive after acquiring a bank insurance product are also analysed. The degree of necessity of the sale of these products by the bank staff is also being investigated. Finally, we analyse the data that consider the degree of distrust of customers until the acquisition of the product. At the end of Chapter 5, conclusions are drawn on the quality of training in bank insurance products for bank staff, their degree of preparedness, their ability to cope with market conditions. Also how do they perceive their professional development in relation to the promotion of these products and finally to what extent have they assimilated the need for banks to promote bank insurance products?

Keywords: bancassurance, banks, insurance products, bank staff.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|--|-----------|
| ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ | 9 |
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ | 10 |
| ABSTRACT | 12 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ | 14 |
| 1.Χρηματοπιστωτικό Σύστημα | 16 |
| 1.1 Ελληνικό τραπεζικό σύστημα..... | 17 |
| 2. Η έννοια της ασφάλισης | 21 |
| 2.1 Ιδιωτική-Κοινωνική ασφάλιση..... | 22 |
| 2.2 Εποπτική αρχή ασφαλιστικών εταιρειών..... | 23 |
| 3.Ο θεσμός του bancassurance | 27 |
| 3.1 Η ανάπτυξη του bancassurance στην Ελλάδα..... | 28 |
| 3.2 Το κλειδί της επιτυχίας των τραπεζοασφαλιστικών..... | 30 |
| 3.3 Πλεονεκτήματα του bancassurance..... | 31 |
| 3.4 τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα | 34 |
| 4. Η ελληνική ασφαλιστική αγορά τα τελευταία χρονιά | 40 |
| 4.1 Παραγωγή ασφαλιστικών προϊόντων στη χώρα μας | 43 |
| 4.2 Συνεργασίες bancassurance..... | 50 |
| 4.3 Διαδικασία εκπαίδευσης προσωπικού τραπεζών..... | 51 |
| 4.4 Πιστοποιητικά Ασφαλιστικής Διαμεσολάνησης | 53 |
| 5. Σκοπός Ερευνητικού έργου | 55 |

| | |
|--|-----------|
| 5.1 Διαδικασία συλλογής δεδομένων..... | 56 |
| 5.2 Αποτελέσματα έρευνας | 57 |
| 5.3 Διερεύνηση αποτελεσμάτων..... | 81 |
| 5.4 Συμπεράσματα..... | 94 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 95 |

1.Χρηματοπιστωτικό Σύστημα

Στο σύνολο μιας οικονομίας παρατηρούνται δύο ειδών οικονομικές μονάδες. Εκείνες οι οποίες χαρακτηρίζονται -σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή- από έναν πλεονασμό κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος της κατανάλωσής τους και σε εκείνες των οποίων οι χρηματικές ανάγκες είναι μεγαλύτερες από το ύψος των διαθέσιμων κεφαλαίων τους.

Αυτονόητο θεωρούμε ότι οι πλεονασματικές μονάδες θα αποφασίσουν κάποια στιγμή να μην διακρατήσουν όλο το επιπλέον κεφάλαιο που έχουν συσσωρεύσει αλλά θα προτιμήσουν να το μεταβιβάσουν, έναντι κάποιου τιμήματος που θα αναφέρουμε παρακάτω, στις ελλειμματικές μονάδες. Επειδή όμως καθίσταται δύσκολη η απ' ευθείας επικοινωνία μεταξύ των δύο οικονομικών μονάδων, εδώ παρεμβαίνει το χρηματοπιστωτικό σύστημα, το οποίο, με τους θεσμούς και τα μέσα που διαθέτει μπορεί και συσσωρεύει τα κεφάλαια όλων των πλεονασματικών μονάδων τα ομαδοποιεί και μετασχηματίζοντάς τα μπορεί και τα προσφέρει προς κάλυψη των αναγκών των ελλειμματικών μονάδων. Στη προσπάθειά μας να εξειδικεύσουμε την λειτουργία του νομισματοπιστωτικού συστήματος μπορούμε να το παρουσιάσουμε ως τον ενδιάμεσο κρίκο μίας αλυσίδας, η οποία αποτελείται από το ένα μέρος από τις πηγές πόρων, δηλαδή τις αποταμιεύσεις και από το άλλο μέρος από την χρήση αυτών των πόρων, δηλαδή τις χρηματοδοτικές ανάγκες. Δηλαδή:

ΣΥΣΣΩΡΕΥΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ → ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ → ΖΗΤΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Στην ανωτέρω διαμεσολάβηση το νομισματοπιστωτικό σύστημα διαθέτει δύο θεμελιώδη μέσα, τα οποία είναι οι χρηματοπιστωτικές αγορές και οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί. Μέσω των χρηματοπιστωτικών αγορών (π.χ. χρηματιστήριο) υπάρχει μια άμεση επικοινωνία μεταξύ των δύο ειδών οικονομικών μονάδων. Οι χρηματοπιστωτικές αγορές διαχωρίζονται βασικά στην αγορά ομολόγων και στην αγορά μετοχών. Οι επιχειρήσεις μπορούν να εκδώσουν

ομόλογα τα οποία προσφέρουν στο κοινό , τίτλοι δηλαδή οι οποίοι έχουν συγκεκριμένη χρονική διάρκεια και στη λήξη των οποίων οι επιχειρήσεις οφείλουν να εξοφλήσουν τους αγοραστές επιστρέφοντάς τους το αρχικό κεφάλαιο πλέον των τόκων. Στην αγορά μετοχών οι αποταμιευτές έχουν την δυνατότητα να αγοράσουν ιδιοκτησιακούς τίτλους των επιχειρήσεων δηλαδή των μετοχών τις οποίες εκδίδουν μέσω της αύξησης του μετοχικού τους κεφαλαίου, προσδοκώντας σε μία μελλοντική «υπεραξία» της επένδυσής τους . Ένα μειονέκτημα όμως αυτού του είδους της άμεσης επικοινωνίας είναι ότι ουδείς εκ των εμπλεκόμενων διαθέτει τόσο τις απαραίτητες γνώσεις αλλά και τις ίδιες ανάγκες σε μία δεδομένη χρονική στιγμή. Επίσης στις χρηματοπιστωτικές αγορές, οι πλεονασματικές μονάδες αναλαμβάνουν και ένα ρίσκο επένδυσης λόγω πιθανής αφερεγγυότητας των ελλειμματικών μονάδων.

Για τους ανωτέρω λόγους το χρηματοπιστωτικό σύστημα διαθέτει τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς (π.χ. Τράπεζες), οι οποίοι εκτός από τις απαραίτητες γνώσεις διαθέτουν και την φερεγγυότητα για την συγκέντρωση της πλειονότητας των αποταμιεύσεων αλλά και την ικανότητα διαμόρφωσης τους σε ποικίλες μορφές χρηματοδότησης των ελλειμματικών μονάδων οι οποίες αποτείνονται στους οργανισμούς αυτούς για να την κάλυψη των αναγκών τους. Οι χρηματοδοτικές ανάγκες τους ανάλογα με τον χρόνο χωρίζονται σε βραχυχρόνιες (κεφάλαιο κίνησης) και σε μακροχρόνιες (πραγματοποίηση επενδυτικών σχεδίων). Κατά τον ίδιο τρόπο και οι αποταμιευτές έχουν να επιλέξουν ανάλογα με τις προτιμήσεις τους ανάμεσα σε καταθέσεις οι οποίες είναι άμεσα αναλήψιμες (π.χ. λογαριασμοί ταμιευτηρίου) αλλά προσφέρουν χαμηλό επιτόκιο και σε καταθέσεις οι οποίες είναι “κλειδωμένες” για ένα χρονικό διάστημα (καταθέσεις προθεσμίας) με αντάλλαγμα όμως ένα σαφώς μεγαλύτερο επιτόκιο.

1.1 Ελληνικό τραπεζικό σύστημα

Η κρίση είχε δραματικές επιπτώσεις στη διεθνή παρουσία των ελληνικών τραπεζών, οι οποίες σχεδόν δέκα χρόνια πριν είχαν ανακηρυχθεί οι ισχυρότερες

στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης, από την οποία σήμερα με ελάχιστες εξαιρέσεις (όπως η ισχυρή παρουσία της Eurobank στη Βουλγαρία και την Κύπρο) έχουν αποχωρήσει ή διαθέτουν περιορισμένη παρουσία, που σε τίποτα δεν μπορεί να συγκριθεί με τα μεγέθη που είχαν φθάσει.

Ειδικότερα, στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης οι ελληνικές τράπεζες βρίσκονταν στις πρώτες θέσεις. Σύμφωνα με την κατάταξη για τον διεθνή τραπεζικό τομέα (The Banker), η μεγαλύτερη τράπεζα στη ΝΑ Ευρώπη με βάση το ενεργητικό ήταν η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, κατακτώντας την πρώτη θέση με σύνολο ενεργητικού 71,2 δισ. δολάρια, η δεύτερη θέση να πηγαίνει στην Eurobank με ενεργητικό 52,4 δισ. δολάρια και η τρίτη στην Alpha Bank με 51,9 δισ. δολάρια. Στις 20 ισχυρότερες τράπεζες της ΝΑ Ευρώπης με βάση το ενεργητικό βρίσκονταν επίσης η Τράπεζα Πειραιώς που ήταν 8η στην κατάταξη, ενώ ακολουθούσαν στην 11η θέση η Αγροτική Τράπεζα και στη 12η η Εμπορική Τράπεζα. Στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης οι ελληνικές τράπεζες διέθεταν ένα δίκτυο άνω των 2.300 καταστημάτων.

Σήμερα, στο ξεκίνημα του 2020, οι ελληνικές τράπεζες κάνουν μια νέα αρχή. Η Τράπεζα Πειραιώς κλείνει το 2019 με συνολικό αριθμό 550 καταστημάτων και σχέδια για περαιτέρω εξορθολογισμό του το 2020. Η Alpha Bank με δίκτυο 431 καταστημάτων συνεχίζει και αυτή τον εξορθολογισμό του δικτύου της, καθώς και η Εθνική Τράπεζα με ένα δίκτυο σήμερα 430 καταστημάτων. Η Eurobank ολοκλήρωσε την αναδιάρθρωση του δικτύου της, διαθέτει 350 καταστήματα και για το νέο έτος δεν προβλέπονται αλλαγές. Η Attica Bank στο τέλος του 2019 διαθέτει δίκτυο 55 καταστημάτων, έχοντας ολοκληρώσει και αυτή την αναδιάρθρωσή της. Όλες οι τράπεζες βρίσκονται σε διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού που οδηγεί σε ενίσχυση των ψηφιακών δικτύων διανομής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα αλλάζει σταδιακά και ουσιαστικά την εικόνα των τραπεζικών υποκαταστημάτων που γνωρίζαμε μέχρι σήμερα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.

| <p align="center">Δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων και αριθμός προσωπικού τραπεζών-μελών και συνδεδεμένων μελών της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών</p> <p align="center"><i>Στοιχεία έως 31/12/2018</i></p> | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-----------|-----------------------------------|
| | Δίκτυο τραπεζικών καταστημάτων | | | | Συνολικός Αριθμός Υπαλλήλων |
| | Νομός Αττικής | Νομός | Λοιπή | Σύνολο | |
| ΣΥΝΟΛΟ (α+β) | 726 | 192 | 956 | 1. | 38 |
| α) Τράπεζες Μέλη της | 722 | 192 | 956 | 1. | 38 |
| 1. ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ | 181 | 57 | 317 | 555 | 11 |
| 2. ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ | 171 | 44 | 245 | 460 | 9.448 |
| 3. ALPHA BANK | 179 | 41 | 211 | 431 | 7.793 |
| 4. ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK | 154 | 42 | 154 | 350 | 7.943 |
| 5. ΑΤΤΙΚΑ BANK | 21 | 6 | 28 | 55 | 799 |
| 6. HSBC BANK | 14 | 1 | 0 | 15 | 412 |
| 7. CΙΤΙΒΑΝΚ | 0 | 0 | 0 | 0 | 102 |
| 8. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ | 1 | 1 | 1 | 3 | 189 |
| 9. PRAXIA BANK | 1 | 0 | 0 | 1 | 109 |
| β) Τράπεζες Συνδεδεμένα Μέλη | 4 | 0 | 0 | 4 | 63 |
| 1. BANK OF AMERICA MERRILL | 1 | 0 | 0 | 1 | 11 |
| 2. BNP Paribas | 1 | 0 | 0 | 1 | 25 |
| 3. DEUTSCHE BANK | 1 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| 4. UNICREDIT BANK | 1 | 0 | 0 | 1 | 17 |

Πηγή: Τράπεζες Μέλη & Συνδεδεμένα Μέλη της ΕΕΤ

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.

| ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Συγκεντρωτικά στοιχεία τραπεζών-μελών και συνδεδεμένων μελών της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (Αριθμός Τραπεζών, Τραπεζικών Καταστημάτων, Προσωπικού και Α.Τ.Μ.) Στοιχεία έως 31/12/2018 | | | | |
|--|----------|--------------------------|-----------|--------|
| | Τράπεζες | Τραπεζικά Καταστήματα | Προσωπικό | Α.Τ.Μ. |
| Μέλη | 9 | 1.870 | 38.470 | 5.625 |
| Συνδεδεμένα Μέλη | 4 | 4 | 63 | 0 |
| Σύνολο | 13 | 1.874 | 38.536 | 5.625 |

Πηγή: Τράπεζες Μέλη & Συνδεδεμένα Μέλη της ΕΕΤ

Παραμερής η κατάσταση στην κατηγορία των συνεταιριστικών τραπεζών (Πίνακας 3). Το 2008 υπήρχαν 16 συνεταιριστικές τράπεζες και σήμερα υπάρχουν 10, ανακλήθηκε δηλαδή η άδεια λειτουργίας 6 τραπεζών σε διάστημα 18 μηνών. Συγκεκριμένα, τον Μάρτιο του 2012 ανακλήθηκαν από την Τράπεζα της Ελλάδος οι άδειες λειτουργίας τριών συνεταιριστικών τραπεζών, (Αχαϊκή, Λαμίας και Λέσβου-Λήμνου), τα πελατολόγια και οι καταθέσεις των οποίων κατευθύνθηκαν προς την Εθνική Τράπεζα και τον Δεκέμβριο του 2013 ανακλήθηκαν οι άδειες λειτουργίας τριών ακόμα συνεταιριστικών τραπεζών (Ευβοίας, Δωδεκανήσου και Δυτικής Μακεδονίας), τα πελατολόγια και οι καταθέσεις των οποίων κατευθύνθηκαν προς την Alpha Bank.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.

| | Τράπεζα | Καταστήματα |
|----|-------------------------------------|--------------------|
| 1 | Συνεταιριστική Τράπεζα Δράμας | 3 |
| 2 | Συνεταιριστική Τράπεζα Έβρου | 6 |
| 3 | Συνεταιριστική Τράπεζα Ηπείρου | 8 |
| 4 | Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας | 10 |
| 5 | Συνεταιριστική Τράπεζα Καρδίτσας | 3 |
| 6 | Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα | 60 |
| 7 | Συνεταιριστική Τράπεζα Πελοποννήσου | 14 |
| 8 | Συνεταιριστική Τράπεζα Πιερίας | 2 |
| 9 | Συνεταιριστική Τράπεζα Σερρών | 2 |
| 10 | Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων | 26 |
| | Σύνολο | 134 |

Πηγή: Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών, www.este.gr

2. Η έννοια της ασφάλισης

Θα μπορούσαμε να πούμε πως η ασφάλιση είναι τόσο παλιά όσο και ο άνθρωπος. Από την εμφάνισή του, ο άνθρωπος οργάνωνε την ζωή του σε κοινωνίες, επειδή διαπίστωσε ότι από μόνος του δεν μπορούσε να ανταπεξέλθει στους κινδύνους της προϊστορικής εποχής. Οργανωμένος σε κοινωνίες μέσα σε σπηλιές, μπόρεσε να βρει την απαραίτητη ασφάλεια. Έτσι κι αλλιώς, την έννοια της ασφάλισης την βρίσκουμε με σαφήνεια διατυπωμένη στα πιο αρχαία κείμενα, ή την συμπεραίνουμε από διάφορα περιστατικά. Οι αρχές του θεσμού της ασφάλισης χάνονται γύρω στην 2η π.Χ. χιλιετία. Η ασφάλιση στα πρώτα της στάδια, εμφανίστηκε με την μορφή «αλληλοβοήθειας», μεταξύ ατόμων που εκτελούσαν ένα παρεμφερές είδος εργασίας. Σήμερα, η ασφάλιση έχει εξελιχθεί σε επιστήμη. Με την ασφαλιστική μελέτη της οικογένειας ή της επιχείρησης, ο επαγγελματίας ασφαλιστικός σύμβουλος μπορεί να προσφέρει τέτοια ασφαλιστική κάλυψη που είναι ικανή να αποτρέψει οποιαδήποτε οικονομική ζημιά ή καταστροφή.

2.1 Ιδιωτική-Κοινωνική ασφάλιση

Οι κοινωνική φορείς στις περισσότερες περιπτώσεις ιδιωτικής ασφάλισης επικαλύπτονται και σε πολλές περιπτώσεις συμπληρώνονται. Ιδίως η ιδιωτική ασφάλιση συμπληρώνει και επικουρεί την κοινωνική. Σε μερικές μάλιστα περιπτώσεις έχει προταθεί η ιδιωτική ασφάλιση να αναλάβει ένα μέρος της κοινωνικής.

Παρ' όλη όμως τη στενή σχέση ιδιωτικής και κοινωνικής ασφάλισης, όσον αφορά τους λόγους ύπαρξης και τον σκοπό που εξυπηρετούν, υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις. Αυτές οι διαφορές όμως δεν εμποδίζουν την ιδιωτική ασφάλιση να συμπληρώνει την κοινωνική. Στις χώρες που έχουν καθολικό σύστημα κοινωνικών ασφαλίσεων και που κατά κανόνα οι παροχές είναι χαμηλές, ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού καλύπτεται συμπληρωματικά και σε ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της ιδιωτικής ασφαλίσεις είναι τα εξής:

- A) Καλύπτει κινδύνους αγαθών και προσώπων.
- B). Βασίζεται στην ελεύθερη βούληση του ασφαλισμένου και δεν είναι υποχρεωτική
- Γ) Οι φορείς που την ασκούν είναι ιδιωτικές επιχειρήσεις που λειτουργούν βάσει εποπτικών κανόνων που καθορίζει η τράπεζα της Ελλάδος .
- Δ) Το ασφάλιστρο καταβάλλεται από τον ίδιο τον ασφαλισμένο ή από τον λήπτη ασφάλισης.
- Ε)Το ασφάλιστρο είναι ανάλογο με τον κίνδυνο και το ύψος των παροχών χωρίς πρακτικά να υπάρχει όριο στο ύψος της επιδιωκόμενης προστασίας.

Z) Το σύστημα διαχείρισης των ασφαλιστρών και των παροχών είναι κεφαλοποιητικό.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της κοινωνικής ασφάλισης είναι :

A) Καλύπτει κυρίως κινδύνους προσώπων.

B) Η κοινωνική ασφάλιση είναι υποχρεωτική από το Κράτος, στοχεύει στην προστασία των οικονομικά ασθενέστερων και ένα από τα αποτελέσματά της είναι η αναδιανομή των εισοδημάτων.

Γ) Οι φορείς που την ασκούν είναι Δημόσιοι Οργανισμοί.

Δ) Το ασφάλιστρο, δηλαδή η εισφορά του, καταβάλλεται υποχρεωτικά, τόσο από τον ασφαλισμένο όσο και από τον εργοδότη, συχνά από το Κράτος και εδώ στη χώρα μας και από κοινωνικούς πόρους.

Ε) Δεν υπάρχει ευθεία αναλογία μεταξύ εισφοράς, κινδύνου και ύψους παροχών για τις οποίες υπάρχουν όρια.

Η) Το σύστημα διαχείρισης των εισφορών και των παροχών είναι κυρίως διανεμητικό.

2.2 Εποπτική αρχή ασφαλιστικών εταιρειών

Όλες οι ασφαλιστικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος σε τοπικό επίπεδο, ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο από την European Insurance and Occupational Pension Authority την ενιαία Εποπτική Αρχή. Αποστολή της είναι ο ενδεδειγμένος έλεγχος όλης της Ευρωπαϊκής Ασφαλιστικής αγοράς και των επαγγελματικών συντάξεων. Ταυτόχρονα αποτελεί μέρος του Ευρωπαϊκού συστήματος Χρηματοοικονομικής Εποπτείας.

Σύμφωνα με τον νόμο 4364/2016 , ο οποίος ακολούθησε την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2009/138/EK , έχει ως σκοπό την θέσπιση των κανόνων σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριοτήτων πρωτασφάλισης και της αντασφάλισης από ιδιωτικές επιχειρήσεις που λειτουργούν στην Ελλάδα, είτε υπό καθεστώς εγκατάστασης είτε υπό καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών. Επίσης ορίζεται το πλαίσιο για την εποπτεία των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών ομίλων και για τους όρους εξυγίανσης και εκκαθάρισης των επιχειρήσεων πρωτασφάλισης.

Για τον λόγο αυτό, ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία, η ανάληψη και η άσκηση δραστηριοτήτων ασφάλισης και αντασφάλισης (Φερεγγυότητα II), αναλύονται οι εξουσίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων και της Ευρωπαϊκής Αρχής κινητών Αξιών και αγορών και ορίζεται η συμπληρωματική εποπτεία των χρηματοπιστωτικών οντοτήτων που ανήκουν σε χρηματοπιστωτικούς ομίλους ετερογενών δραστηριοτήτων. Η εποπτεία αυτή κυρίως αφορά την εισαγωγή συγκεκριμένων μέτρων για την διασφάλιση της φερεγγυότητας των ασφαλιστικών εταιρειών αλλά και την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων που θα προκύψουν από την έλλειψη της φερεγγυότητας.

Η οδηγία 2009/138/EK του Ευρωπαϊκού κοινοβουλίου, σύμφωνα με την οποία δημιουργήθηκε και ο Ν4364/2016 , εισάγει για πρώτη φορά ένα ενιαίο ευρωπαϊκό πλαίσιο κανόνων το οποίο που ορίζει από 01/01/2016 τις ελάχιστες απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας όλων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον Ευρωπαϊκό χώρο.

Η κυριότερη αιτία για την απαραίτητη μετάβαση σε ένα νέο σύστημα ελέγχου , αποτέλεσε η αδυναμία των κανόνων που όριζε το πλαίσιο της Φερεγγυότητας I και ειδικότερα στην επαρκή απεικόνιση του κινδύνου. Με την νέα αυτή προσέγγιση ο έλεγχος επικεντρώνεται στον ασφαλιστικό κίνδυνο στον λεγόμενο κίνδυνο underwriting. Ο κίνδυνος αυτός μπορεί να προκύψει λόγω ακατάλληλων ή ελλιπών παραδοχών κατά την έναρξη της τιμολόγησης χωρίς να έχουν ληφθεί υπόψιν

σημαντικοί κίνδυνοι, όπως είναι ο κίνδυνος αγοράς, ο πιστωτικός ή ο λειτουργικός κίνδυνος.

Η Φερεγγυότητα II (SOLVENCY II) αποτελείται από τρεις πυλώνες, οι οποίοι έχουν τον ίδιο βαθμό βαρύτητας. Οι πυλώνες αυτοί σχετίζονται με τις ποσοτικές απαιτήσεις αλλά και την πληροφόρηση του κοινού. Κύριος στόχος ορίζεται η καταπολέμηση της αναλογικότητας δηλαδή η εκπλήρωση των απαιτήσεων πρέπει να είναι ανάλογη προς την φύση, την κλίμακα αλλά και την πολυπλοκότητα των κινδύνων που ενυπάρχουν στην δραστηριότητα των εποπτευόμενων οργανισμών.

Ο πρώτος πυλώνας καθορίζει τις ποσοτικές απαιτήσεις με την θέσπιση κανόνων για τον σχηματισμού τεχνικών προβλέψεων αλλά και ρύθμισης των κεφαλαιακών απαιτήσεων. Επίσης εισάγεται για πρώτη φορά η έννοια της ελάχιστης κεφαλαιακής απαίτησης κάτω από το όριο της οποίας ενεργοποιείται η εποπτική παρέμβαση σοβαρό ενδεχόμενο την ανάκληση της άδειας λειτουργίας της ασφαλιστικής επιχείρησης. Ακόμα ορίζεται και η έννοια της κεφαλαιακής απαίτησης φερεγγυότητας (Solvency Capital Requirement, SCR) με την οποία ορίζεται το ελάχιστο κεφάλαιο που θα πρέπει να κατέχει η ασφαλιστική επιχείρηση, για να ελαχιστοποιηθεί η οποιαδήποτε πιθανότητα πτώχευσης σε χρονικό ορίζοντα ενός έτους.

Ο δεύτερος πυλώνας ορίζει τις ποιοτικές εκείνες απαιτήσεις του συστήματος φερεγγυότητας, σύμφωνα με την παραδοχή ότι κάποιοι κίνδυνοι δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν από τον Πυλώνα I και είναι απαραίτητο να οριστούν οι κατάλληλες εσωτερικές διαδικασίες. Ο Πυλώνας II θεσπίζει τις αρχές του εσωτερικού ελέγχου και τις εταιρικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις οποίες οι ασφαλιστικές εταιρείες οφείλουν να διεξάγουν δικές τους διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνου (Own Risk and Solvency Assessment – ORSA).

Ο τρίτος Πυλώνας ορίζει τους κανόνες διαφάνειας και δημοσιοποίησης στοιχείων, τόσο εποπτικής όσο και οικονομικής φύσης. Με τους κανόνες αυτούς επιτυγχάνεται η απαιτούμενη διαφάνεια και αξιοπιστία της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας. Έτσι

επιβάλλεται η δημοσιοποίηση της ετήσιας έκθεσης για την φερεγγυότητα των επιχειρήσεων (Solvency and Financial Condition Report – SFCR). Εκεί περιέχονται σημαντικότερες πληροφορίες για το κοινό, όπως είναι η ακριβής περιγραφή της δραστηριότητας της επιχείρησης, οι ετήσιες οικονομικές επιδόσεις, η διαφάνεια της εταιρικής διακυβέρνησης, οι τεχνικές των προβλέψεων, και τέλος η δήλωση αυτής σχετικά με την συμμόρφωση ή μη, με το Solvency Capital Requirement –SCR.

Με την εισαγωγή των κανόνων που ορίζει η Φερεγγυότητα II δημιουργούνται σίγουρα σημαντικές προκλήσεις για τις ασφαλιστικές εταιρείες, καθώς ανεβάζει ψηλά τον πήχη των κεφαλαιακών απαιτήσεών τους και των εν γένει υποχρεώσεών τους. Ταυτόχρονα δημιουργούνται όμως και σημαντικές προοπτικές για την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων εργασιών και την γενικότερη ανάπτυξη του Ελληνικού ασφαλιστικού κλάδου.

Τρεις κατηγορίες διαμεσολάβησης, μέσω συγχώνευσης του ασφαλιστικού συμβούλου με τον ασφαλιστικό πράκτορα και βελτίωση του Νόμου 1569/85 προβλέπει ο Ν.4583/2018 για την εφαρμογή της Οδηγίας IDD.¹ Με τον νόμο αυτό καθιερώνονται τρεις κατηγορίες διαμεσολάβησης στην ασφαλιστική αγορά: α) οι Ασφαλιστικοί Πράκτορες, β) οι Συντονιστές Ασφαλιστικών Πρακτόρων και γ) οι Μεσίτες Ασφαλίσεων.²

α) Ο Ασφαλιστικός Πράκτορας είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί τη δραστηριότητα διανομής, στο όνομα και για λογαριασμό μίας ή περισσότερων εταιρειών

¹ <https://www.asfalinet.gr/%ce%ad%ce%bd%ce%b1%cf%82-%cf%87%cf%81%cf%8c%ce%bd%ce%bf%cf%82-%ce%b5%cf%86%ce%b1%cf%81%ce%bc%ce%bf%ce%b3%ce%ae%cf%82-idd/>

² <https://underwriter.gr/%CF%84%CE%B9-%CE%B1%CE%BA%CF%81%CE%B9%CE%B2%CF%8E%CF%82-%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B6%CE%B5%CE%B9-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%B1%CE%BB%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4/>

β) Ο Μεσίτης Ασφαλίσεων είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατ' εντολή του πελάτη ασκεί τη δραστηριότητα διανομής προϊόντων και

γ) Ο Συντονιστής Ασφαλιστικών Πρακτόρων είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί τη δραστηριότητα μέσω ομάδας πρακτόρων που επιλέγει, προτείνει και επιβλέπει.

3.Ο θεσμός του bancassurance

Τα δεκαπέντε τελευταία χρόνια οι τραπεζοασφάλειες παρουσιάζουν τάση γρήγορης ανάπτυξης, ξεκινώντας αρχικά από στην Ευρώπη, με τέτοια ένταση ώστε να έχουν αναχθεί σε θεσμό. Από το παρελθόν είχε παρατηρηθεί η ανάμιξη των τράπεζων στις ασφάλειες ,αυτό γινόταν για τη διασφάλιση των πιστώσεων τους. Οι τράπεζες χρηματοδοτούσαν νοικοκυριά και επιχειρήσεις και στην συνέχεια ασφάλιζαν το ύψος των πιστώσεων σε θυγατρικές τους ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Η τράπεζες ξεκίνησαν στενές συνεργασίες με ασφαλιστικές εταιρείες διαπιστώνοντας την ανάγκη για προσφορά σύνθετων αποταμιευτικών και επενδυτικών προϊόντων και την νέα τάση που είχε δημιουργηθεί σύμφωνα με την οποία θα αυξάναν τον κύκλο εργασιών τους ,και τα κέρδη τους. Σε πρώτη φάση η υλοποίηση της τραπεζοασφαλιστικής συνεργασίας εκφράζεται με την ανάπτυξη κοινών προϊόντων, τη χρησιμοποίηση του δικτύου των υπηρεσιακών μονάδων των τραπεζών για την προώθηση και τη διάθεση των ασφαλιστικών προγραμμάτων και παράλληλα την αξιοποίηση του δικτύου των συνεργατών της ασφαλιστικής εταιρείας για την προώθηση και την διάθεση των τραπεζικών προϊόντων (Βατάλη, 2007).

Οι τραπεζικοί όμιλοι επέδειξαν έντονο ενδιαφέρον και διεκδίκησαν έμπρακτα, μερίδια από τη διεύρυνση της ιδιωτικής ασφάλισης πετυχαίνοντας σημαντικά μεγέθη διείσδυσης στον ασφαλιστικό χώρο, προεξοφλώντας τις αλλαγές του ασφαλιστικού τομέα .Τα χρηματοοικονομικά δρώμενα είχαν αφήσει επί πολλά χρόνια στο περιθώριο των εξελίξεων τις ασφαλιστικές εταιρείες, οι οποίες είχαν, σε

αρκετές περιπτώσεις, υψηλότερη κεφαλαιακή επάρκεια και περισσότερα διαθέσιμα κεφάλαια από πολλές τράπεζες. Οι αρνητικές όμως εξελίξεις στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης, στην Ελλάδα αλλά και στην υπόλοιπη Ευρώπη, επέτρεψαν στις ασφαλιστικές εταιρίες να αναλάβουν μεγαλύτερες υποχρεώσεις απ' ό,τι μέχρι σήμερα. Οι τράπεζες αντιλήφθηκαν ότι πρέπει να επιδείξουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον στο τομέα της ασφάλισης, προχωρώντας σε εξαγορές ή συγχωνεύσεις μεγάλων ασφαλιστικών εταιριών. Η εικόνα των τελευταίων χρόνων στον ασφαλιστικό τομέα έχει παύσει να θυμίζει ένα «πάζλ», με παρά πολλά κομμάτια.

Το Bancassurance λειτουργεί ως ένα σύστημα προώθησης τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών εκμεταλλευόμενο το πεδίο εφαρμογής της λιανικής τραπεζικής αφού μπορεί να ασκηθεί σε ένα μεγάλο εύρος τραπεζικών υπηρεσιών. Οι τράπεζες είτε έχουν δημιουργήσει μια κοινή επιχείρηση με την ασφαλιστική εταιρία είτε απλά ενεργούν ως αντιπρόσωπος της για την προώθηση των ασφαλιστικών προϊόντων. Ουσιαστικά έχουμε τη συνένωση δύο διαφορετικών εταιριών που με οποιόν τρόπο και αν συνεργάζονται μεταξύ τους το αποτέλεσμα είναι αύξηση των κερδών εκατέρωθεν και το τελικό όφελος του πελάτη.

3.1 Η ανάπτυξη του bancassurance στην Ελλάδα

Στην ελληνική αγορά το bancassurance ξεκίνησε τέλη του 1980, ταυτόχρονα με της αλλαγές του τραπεζικού τομέα. Το bancassurance είναι μια σχετικά νέα δραστηριότητα ,αν και υπήρχαν προσεγγίσεις ασφαλιστικού περιεχομένου, κυρίως με θυγατρικές εταιρίες που υπάγονταν στις τράπεζες και δραστηριοποιούνταν στον τομέα αυτο. Το μοντέλο των θυγατρικών εταιριών υπήρξε ιδιαίτερα δημοφιλές με έξι τράπεζες να δημιουργούν τέτοια σχήματα σε συνεργασία με εγχώριες ασφαλιστικές εταιρίες, ενώ

δύο τράπεζες είχαν συνεργασία με ξένες ασφαλιστικές εταιρίες (Kalotychou and Staikouras, 2007).

Οι συνεργασίες ασφαλιστικών εταιριών και τραπεζών με τη μορφή που μας παρουσιάζονται σήμερα εμφανίστηκαν στην Ελλάδα τέλος του 2001 με τη συμμετοχή πολυεθνικών εταιρειών, χρησιμοποιώντας την τεχνογνωσία και τη διεθνή εμπειρία τους. Το 2001 μια νέα εταιρεία bancassurance τέθηκε σε εφαρμογή με τη δημιουργία της Εμπορικής Ζωής (Εμπορική Life), ως αποτέλεσμα της εισφοράς κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας και της γαλλικής προελεύσεως ασφαλιστικής Predica. Η Γαλλική ασφαλιστική Predica είναι θυγατρική εταιρεία της Credit Agricole η οποία κατέχει την δεύτερη θέση στην κατάταξη των ασφαλιστικών εταιριών στην γαλλία. Η τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε το 2002 συνεργασία με την ING δημιουργώντας μια νέα bancassurance επιχείρηση την ING-Πειραιώς Ζωής.

Ένα σημαντικό πλεονέκτημα των συνεργασιών του bancassurance είναι ότι τόσο η τράπεζα, όσο και η ασφαλιστική παραμένουν, ευέλικτες και ανεξάρτητες οντότητες. Οι τράπεζες μέσω των συμμαχιών με τις ασφαλιστικές έχουν απόκτηση πληθώρα ανταγωνιστικών προϊόντων, ώστε να επιτυγχάνονται ελκυστικές προσφορές για τους πελάτες, εκμεταλλευόμενοι όλα τα κανάλια διανομής των τραπεζών.

Ολοκληρωμένες κοινοπραξίες και συμπράξεις ωφελούνται από τη κοινή πελατειακή βάση των συνεργαζόμενων εταιριών, το δίκτυο ανταλλαγής πληροφοριών, και το εξασφαλισμένο ουσιαστικά μερίδιο αγοράς. Οι πελάτες μπορούν να απολαύσουν ειδικές υπηρεσίες, ενώ σε μια ευρεία συνεργασία σε εταιρικό επίπεδο υπάρχουν οι κοινοί στόχοι που βοηθούν στην επίτευξη του μεγίστου δυνατού αποτελέσματος εκατέρωθεν. Από την άλλη η κατάρτιση για το προσωπικό των τραπεζών είναι κοστοβόρα και χρονοβόρα για τα εξειδικευμένα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Τέλος, το ολοκληρωμένο τραπεζοασφαλιστικό (bancassurance) μοντέλο δεν έχει παρουσία σε όλες τις χρηματοπιστωτικές αγορές ανά τον κόσμο, γιατί απουσιάζει ένα ενιαίο ρυθμιστικό πλαίσιο που θα εξετάζει τις ποικίλες δραστηριότητες όλων των οικονομικών δομών.

3.2 Το κλειδί της επιτυχίας των τραπεζοασφαλιστικών

Το κλειδί της επιτυχίας του bancassurance συνδέονται άμεσα με το περιβάλλον που επικρατεί στην εκάστοτε αγορά κάθε χώρας . οι βασικές προϋποθέσεις για να έχουμε επίτευξη των στόχων είναι η δημιουργία και ανάπτυξη ολοκληρωμένων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, ως επι το πλείστον δημιουργίας κεφαλαίου ,με αποταμιευτικά αλλά και επενδυτικά χαρακτηριστικά που σκοπό θα έχουν την μεγέθυνση του κεφαλαίου του πελάτη, με το μικρότερο κίνδυνο και την μεγαλύτερη απόδοση . Ακόμα, πολύ σημαντικό ρολό εμφανίζει το σκέλος που έχει να κάνει με το κατά πόσο τα προϊόντα που προωθούνται στον καταναλωτή γίνονται κατανοητά από τον ίδιο ,ώστε να επιτυγχάνεται τόσο η μεγέθυνση των δυνατοτήτων προώθησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων όσο και η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Επίσης , η σωστή στρατηγική (marketing plan)καθώς και η πελατοκεντρική πλατφόρμα ωφελούν για την σταδιακή προσέγγιση όλου του πελατολογίου. Με στόχο να φτάσουμε σε αυτή την προσέγγιση και ολοκλήρωση θα πρέπει να γίνει τμήματοποίηση και ανάλυση της αγοράς ώστε να προσδιοριστούν οι τρόποι προσέλκυσης των πελατών –καταναλωτών.

Σημαντικό συστατικό για την επιτυχία είναι το πόσο γρήγορα οι υπάλληλοι εξοικειώνονται με τα προϊόντα bancassurance και την ασφαλιστική κουλτούρα , παρέχοντας τους πάντα την ποιοτικότερη εκπαίδευση καθώς και τον χρόνο μέσα από την καθημερινή τους εργασία για την πώληση τραπεζοασφαλειών. Επιπλέον όσο περισσότερο οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές θα δημιουργούν νέα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα τα οποία θα ενσωματώνονται πάνω στα βασικά προϊόντα όπως τα δάνεια, τις καταθέσεις ,και τις επενδύσεις, και όχι σαν ανεξάρτητα και ως συμπληρωματικά, ο καταναλωτής θα απευθύνετε στην τράπεζα σαν την μοναδική του επιλογή αγοράς θεωρώντας την τράπεζα ως κύρια επιλογή για την αγορά τους.

Τέλος χρειάζεται, η παροχή κινήτρων στους εργαζομένους των τραπεζικών ιδρυμάτων για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων δίνοντας μια επιπλέον αμοιβή όπως αυτή εκφράζεται με την μορφή bonus την οποία εισπράττουν αν πραγματοποιηθούν οι στόχοι που κάθε φορά θέτονται προς επίτευξη. Επιπλέον, η εξέλιξη κοινών προϊόντων όπου αφομοιώνονται εύκολα από το δίκτυο και η βοήθεια στον πωλητή παρέχοντας πληροφοριακό σύστημα με σκοπό να του προσφέρεται μεγάλη ποιότητα εξυπηρέτησης (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 1999; Benoist, 2002).

3.3 Πλεονεκτήματα του Bancassurance

Το Bancassurance είναι ένας τρόπος πώλησης οποιουδήποτε παραδοσιακού ασφαλιστικού προϊόντος το οποίο προσφέρεται σε χαμηλότερο κόστος, από τα παραδοσιακά σημεία προσφοράς. Σε αυτό συμβάλει τόσο η τυποποίηση των προϊόντων που προσφέρονται, όσο και τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν τα τραπεζικά ιδρύματα. Η επιτυχία του Bancassurance εξαρτάται από διάφορους παράγοντες όπως είναι : η εκάστοτε νομοθεσία, το μέγεθος του τραπεζικού τομέα, η τραπεζική αγορά γενικότερα, ακόμα και οι συνήθειες του καταναλωτικού κοινού μπορούν να επηρεάσουν την εξέλιξη του Bancassurance.

Παρακάτω θα αναλύσουμε ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του Bancassurance για κάθε εμπλεκόμενο τμήμα της αλυσίδας αυτής (ασφαλιστικές εταιρείες, τράπεζες και καταναλωτές)

Πλεονεκτήματα για την ασφαλιστική εταιρεία

Με την σύναψη συνεργασίας μιας ασφαλιστικής εταιρείας με μια τράπεζα για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων, δημιουργούνται τεράστια πλεονεκτήματα για την ασφαλιστική εταιρεία.

- Καταρχήν δημιουργείται ένα νέο ευρύτατο δίκτυο διανομής με αποτέλεσμα την διεύρυνση της πελατειακής βάσης της ασφαλιστικής εταιρείας . Μέσω της διεύρυνσης αυτής προσεγγίζονται υποψήφιοι πελάτες που θα ήταν δύσκολη διαφορετικά η πρόσβαση σε αυτούς. Ταυτόχρονα δίνεται η δυνατότητα μείωσης του κινδύνου καθώς αποφεύγεται η εξάρτηση από ένα και μόνο δίκτυο.
- Επίσης η δυνατότητα επιτάχυνσης της διαδικασίας καθιέρωσης, μέσω των τραπεζικών ιδρυμάτων, είναι σημαντική για τις ασφαλιστικές εταιρείες .
- Τα τραπεζικά ιδρύματα, εκ θέσεως, παρουσιάζουν μια μεγάλη αξιοπιστία και φερεγγυότητα, δημιουργώντας έτσι ένα επιπλέον κύρος στα προσφερόμενα προϊόντα.
- Ακόμα σημαντικό πλεονέκτημα αποτελεί η μείωση του λειτουργικού κόστους για τις ασφαλιστικές εταιρείες καθώς με την σύναψη συνεργασιών με τις τράπεζες, δεν είναι απαραίτητη η πρόσληψη αλλά και εκπαίδευση επιπλέον προσωπικού .

Πλεονεκτήματα για την τράπεζα

Τα οφέλη που εισπράττουν οι τράπεζες είναι τα εξής:

- Για τον τραπεζικό κλάδο το Bancassurance , ειδικά τα χρόνια της κρίσης, αποτέλεσε σανίδα σωτηρίας καθώς η σύναψη συνεργασιών με τις ασφαλιστικές εταιρείες δημιούργησε μια νέα ροή εσόδου, βελτιώνοντας έτσι τα οικονομικά μεγέθη του.
- Εκτός από τις παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες, με την είσοδο του Bancassurance μετατρέπονται σε ένα είδος καταστήματος μιας στάσης, όπου ο καταναλωτής με την είσοδό του σε ένα

τραπεζικό κατάστημα μπορεί να ικανοποιήσει τόσο τις τραπεζικές όσο και τις ασφαλιστικές του ανάγκες.

- Επίσης με την προσφορά ασφαλιστικών προϊόντων εντός της τράπεζας , πελάτες οι οποίοι προσέρχονται για ενημέρωση για ασφαλιστικά θέματα, μπορούν ταυτόχρονα να ενημερωθούν και να αποκτήσουν και τραπεζικά προϊόντα (το λεγόμενο cross selling) .
- Με την ταυτόχρονη ικανοποίηση ποικίλων αναγκών των πελατών τους , οι τράπεζες ενισχύουν την ικανοποίηση του πελάτη και κατ'επέκταση την αφοσίωσή του προς την τράπεζα.

Πλεονεκτήματα για τον πελάτη

Εκτός όμως από τα οφέλη για τις τράπεζες και για τις ασφαλιστικές εταιρείες, προκύπτουν και ορισμένα οφέλη για τον πελάτη.

- Το ασφαλιστικό προϊόν το οποίο ενδεχομένως να αποκτήσει ο πελάτης από μια τράπεζα είναι συνήθως τυποποιημένα , με αποτέλεσμα να είναι και φθηνότερα σε σχέση με τα παραδοσιακά και αμιγώς ασφαλιστικά προϊόντα.
- Οι ασφαλιστικές ανάγκες του καταναλωτή μπορούν να καλυφθούν από ένα ευρύτατο δίκτυο πώλησης , καθώς τα τραπεζικά ιδρύματα διαθέτουν σαφέστατα πολλά περισσότερα καταστήματα σε σχέση με αυτά των ασφαλιστικών εταιρειών. Έτσι ο πελάτης μειώνει στο ελάχιστο τον χρόνο για την ενημέρωσή του για το προϊόν που επιθυμεί.
- Ταυτόχρονα οι διαδικασίες πληρωμής των ασφαλίσεων είναι απλούστερες καθώς η εξόφληση γίνεται με την αυτόματη χρέωση του τραπεζικού τους λογαριασμού, ενώ δίνεται και η δυνατότητα της πληρωμής σε δόσεις.

- Τέλος ο πελάτης με μια μόνο επίσκεψη σε τραπεζικό κατάστημα μπορεί πλέον να ενημερωθεί και να αποκτήσει ταυτόχρονα και ασφαλιστικά , αλλά και τραπεζικά προϊόντα, βελτιώνοντας την ικανοποίησή του.

3.4 Τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα

Προκειμένου να καλυφθούν οι κίνδυνοι αλλά και οι ανάγκες όλου του φάσματος της πελατείας των τραπεζικών ιδρυμάτων, έχει δημιουργηθεί πλειάδα τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων . Οι ασφαλιστικές εταιρείες σε συνδυασμό με τις τράπεζες και λαμβάνοντας υπόψη και τα αμιγώς τραπεζικά προϊόντα (χορηγητικά, καταθετικά, χρεωστικές κάρτες κτλ), έχουν δημιουργήσει τα Bancassurance προϊόντα. . Γι αυτό τον λόγο δημιουργήθηκαν συνεργασίες μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών με στόχο την ανάπτυξη (Τσελίκη 2007). Το κύριο γνώρισμα των προϊόντων αυτών είναι ότι είναι απλά ως προς το περιεχόμενο τους και επίσης είναι φθηνά . Τα ασφαλιστικά προϊόντα χωρίζονται σε 2 κύριες κατηγορίες :

- ✓ **ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ**
- ✓ **ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΖΩΗΣ - ΥΓΕΙΑΣ**

Τα προγράμματα γενικών ασφαλειών περιλαμβάνουν κυρίως τα κάτωθι :

1) Πρόγραμμα ασφάλισης αυτοκινήτου

Τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτου προσφέρουν επιλογές που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ασφαλισμένων. Οι καλύψεις που μπορούν να προσφέρουν ανά πακέτο κάλυψης είναι οι εξής :

- Αστική ευθύνη από την κυκλοφορία του οχήματος
- Μη θεωρημένη άδεια οδήγησης
- Προσωπικό ατύχημα οδηγού
- Θάνατος

- Μόνιμη ολική & μερική ανικανότητα
- Κάλυψη Ιατροφαρμακευτικών εξόδων, Νοσοκομειακή περίθαλψη
- Θραύση κρυστάλλων
- Ποινική Νομική Προστασία
- Ζημιές από σεισμό
- Υλικές ζημιές από ανασφάλιστο αυτοκίνητο
- Φροντίδα ατυχήματος
- Μεταφορά οχήματος συνεπεία ατυχήματος του οδηγού, την ημερομηνία απόκτησης

2) Προγράμματα ασφάλισης περιουσίας ιδιωτών

Πρόκειται για ασφαλιστικά προγράμματα τα οποία απευθύνονται σε ιδιώτες και προσφέρουν μεγάλο εύρος χρήσιμων παροχών για την προστασία της περιουσίας τους από πιθανούς κινδύνους που την απειλούν. Τα προγράμματα αυτά διαφοροποιούνται όσον αφορά τις καλύψεις, τις παροχές, και το κόστος με βάση τη χρήση του ασφαλισμένου αντικειμένου (π.χ. μόνιμη κατοικία, εξοχική) καλύπτοντας της ανάγκες κάθε πελάτη. Οι κυριότερες από τις καλύψεις που προσφέρουν τα προγράμματα αυτά είναι :

- Πυρκαγιά, Φωτιά από δάσος, Ευρεία Έκρηξη
- Κλοπή και ζημιές κατά την κλοπή στο κτίριο της κατοικίας
- Διάρρηξη σωληνώσεων και εγκατάστασης αποχέτευσης
- Βραχυκύκλωμα χωρίς εστία φωτιάς
- Προσωπικό ατύχημα
- Οικογενειακή Αστική Ευθύνη και Αστική Ευθύνη για υλικές ζημιές σε τρίτους συνεπεία καλυπτόμενου κινδύνου

3) Προγράμματα ασφάλισης περιουσίας επιχειρήσεων

Είναι ένα προγράμματα προστασίας του επαγγελματικού χώρου (κατάστημα, γραφείο, ενοικιαζόμενα δωμάτια/μικρές ξενοδοχειακές μονάδες και απευθύνεται σε ιδιοκτήτες ή ενοικιαστές επαγγελματικού χώρου, τον οποίο επιθυμούν να ασφαλίσουν έναντι μιας

σειράς κινδύνων που ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω :

- Πυρκαγιά – Φωτιά, Φωτιά από κεραυνό, έκρηξη συσκευών και εγκαταστάσεων, πτώση αεροσκαφών
- Στάση, απεργία, οχλαγωγία
- Πρόσκρουση οχήματος ιδιοκτησίας τρίτων
- Κακόβουλες ενέργειες
- Αμοιβές αρχιτεκτόνων - μηχανικών & έξοδα έκδοσης αδειών
- Πλημμύρα, θύελλα, καταιγίδα, χιόνι, βάρος χιονιού, χαλάζι, παγετός
- Υλικές Ζημιές - ΑΕ έναντι τρίτων, συνεπεία καλυπτόμενου κινδύνου
- Κλοπή, ζημιές κατά την κλοπή στην οικοδομή , έξοδα ελαχιστοποίησης ζημίας
- Ληστεία - διάρρηξη χρηματοκιβωτίου

4) Πρόγραμμα κάλυψης προσωπικού ατυχήματος

Οι καλύψεις αφορούν αποκλειστικά και μόνο αποζημιώσεις συνεπεία ατυχήματος και ως ατύχημα νοείται κάθε τυχαίο, βίαιο και ανεξάρτητο της θέλησης του ασφαλισμένου, περιστατικό. Καλύπτεται ο θάνατος, η μόνιμη ολική ή η μόνιμη μερική ανικανότητα του ασφαλισμένου, συνεπεία ατυχήματος. Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε κάθε φυσικό πρόσωπο , ιδιώτη ή και επαγγελματία.

5) Αστικής ευθύνης Ιδιωτών

Η εκ του νόμου απορρέουσα αστική ευθύνη του Ιδιώτη ή Οικογενειάρχη, για ατυχήματα (Σωματικές Βλάβες / Θάνατος ή/και Υλικές Ζημιές συμπεριλαμβανομένης της ηθικής βλάβης & της ψυχικής οδύνης) που θα συμβούν σε τρίτους από πράξεις ή παραλείψεις του ιδίου, της συζύγου, των παιδιών του ή/και των λοιπών συγγενών που ζουν κάτω από την ίδια στέγη με αυτόν. Συνήθως η ασφάλεια αυτή καλύπτει για ατυχήματα που σχετίζονται αποκλειστικά με την ιδιωτική ζωή του πελάτη, ενδεικτικά αναφέρουμε τα εξής :

- Κατά την κίνησή τους ως πεζοί
- Κατά τη μετακίνησή τους ως επιβάτες δημοσίου μέσου μεταφοράς

(αυτοκινήτου, σιδηροδρόμου, πλοίου, αεροπλάνου)

- Από την οδήγηση ποδηλάτου
- Από την κυριότητα ή κατοχή γάτας ή σκύλου (εκτός από τις ράτσες Rottweiler, Doberman και Pitbull)
- Από την ερασιτεχνική ενασχόληση με οποιοδήποτε άθλημα, εκτός από εκείνα που έχουν σχέση με οχήματα, σκάφη ή κάθε είδους μεταφορικά μέσα

6) Αστικής ευθύνης επαγγελματία

Καλύπτεται η εκ του νόμου Αστική Ευθύνη του ασφαλισμένου και των προστιθέντων του, για ζημιές (Σωματικές βλάβες/Θάνατο ή/και Υλικές Ζημιές) που τυχόν προκληθούν σε Τρίτους, συμπεριλαμβανομένης της ηθικής βλάβης και της ψυχικής οδύνης, από τη χρήση και λειτουργία των χώρων και εγκαταστάσεων του ελεύθερου επαγγελματία, οφειλόμενες σε υπαιτιότητα του ασφαλιζόμενου και των προσώπων που έχει αυτός στην υπηρεσία του. Μια υποκατηγορία του προϊόντος αυτού μπορεί να είναι και η κάλυψη από πράξεις ή παραλείψεις κατά την εκτέλεση ιατρικών συνταγών, παρασκευής ιδιοσκευασμάτων με ιατρική συνταγή και τυχόν λάθη στη παροχή πρώτων βοηθειών. Το προϊόν αυτό απευθύνεται κυρίως σε Γιατρούς, φαρμακοποιούς, ξενοδόχους

7) Ασφάλεια αγροτικής παραγωγής

Είναι προγράμματα ασφάλισης στα οποία ασφαρίζονται οι ζημιές που προκαλούνται άμεσα στις υπαίθριες καλλιέργειες, λειτουργεί συμπληρωματικά της κάλυψης του ΕΛ.Γ.Α. και καλύπτει την ποσοτική ζημιά του ασφαλισμένου προϊόντος. Τα προγράμματα αυτά απευθύνεται σε αγρότες, Αγροτικούς Συνεταιρισμούς, Ομάδες Παραγωγών και Εταιρείες Τροφίμων & Αγροτικών Προϊόντων. Επίσης τα προϊόντα αυτά μπορεί να καλύπτουν Βοοτροφικές, Χοιροτροφικές, Αιγοπροβατοτροφικές και Πτηνοτροφικές μονάδες.

8) Προϊόντα που προκύπτουν από την χορήγηση δανείων

Πρόκειται για ασφαλιστικά πρόγραμμα Προστασίας Πληρωμών για τους πελάτες που αιτούνται καταναλωτικό δάνειο ή και στεγαστικό δάνειο. Τα προγράμματα αυτά είναι μια πρωτοποριακή ασφαλιστική κάλυψη με την οποία ο δανειολήπτης μπορεί να διασφαλίσει την αποπληρωμή των δόσεων του δανείου του για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα . Απευθύνονται σε εργαζόμενους που αιτούνται καταναλωτικό δάνειο και τους αποζημιώνει σε περίπτωση:

- Απόλυσης
- Προσωρινής Ανικανότητας λόγω ατυχήματος ή ασθένειας
- Μόνιμη Ολική Ανικανότητα λόγω Ατυχήματος
- Νοσοκομειακής Περίθαλψης λόγω ατυχήματος ή ασθένειας
- Ασφάλεια Θανάτου λόγω Ατυχήματος

9) Προγράμματα ασφάλισης σκαφών αναψυχής

Σύμφωνα με την Ελληνική νομοθεσία, η ασφάλιση Αστικής Ευθύνης Πλοίων και Σκαφών Αναψυχής, είναι υποχρεωτική. Οι κατηγορίες των σκαφών αναψυχής που ασφαλίζονται είναι οι εξής: Ταχύπλοα, μη ταχύπλοα, ιστιοφόρα, περιηγητικά, jet ski, κανό, ιστιοσανίδες, θαλάσσια ποδήλατα. Ενδεικτικά καλύπτονται:

- Θαλάσσιοι κίνδυνοι
- Πρόσκρουση, σύγκρουση, προσάραξη
- Φωτιά, έκρηξη
- Ολική κλοπή του σκάφους
- Σεισμός, ηφαιστειακή έκρηξη, κεραυνός, πειρατεία
- Κακόβουλες ενέργειες
- Ατυχήματα κατά τη φόρτωση, εκφόρτωση ή διακίνηση προμηθειών, εξοπλισμού, μηχανικών μερών ή καυσίμου
- Δαπάνες διάσωσης (σώστρα)
- Ανέλκυση και καθέλκυση σκάφους

Τα προϊόντα ζωής – υγείας περιλαμβάνουν τα κάτωθι :

1) Προγράμματα ασφάλισης υγείας

Πρόκειται για προγράμματα ασφάλισης υγείας ετήσιας διάρκειας, τα οποία προσφέρουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες υγείας. Συνήθως εξασφαλίζουν απευθείας κάλυψη των εξόδων νοσηλείας, σε συμβεβλημένα ιδιωτικά νοσοκομεία της Ελλάδας και ποσοστιαία αποζημίωση των εξόδων νοσηλείας σε νοσοκομεία στο Εξωτερικό. Επιπλέον, παρέχουν πρωτοβάθμιες υπηρεσίες σε διαγνωστικά κέντρα και ιατρούς του συνεργαζόμενου δικτύου. Απευθύνεται σε όλους τους πελάτες που επιθυμούν να καλύψουν το κόστος μιας ενδεχόμενης νοσηλείας, συμπληρώνοντας τις παροχές του κοινωνικού τους ταμείου. Εξασφαλίζει άμεση πρόσβαση σε ποιοτικές υπηρεσίες υγείας και προσφέρει μοναδικά προνόμια.

2) Προγράμματα νοσοκομειακών επιδομάτων

Είναι προγράμματα τα οποία διασφαλίζουν την άμεση καταβολή μετρητών, με τη μορφή ημερήσιου επιδόματος, σε περίπτωση νοσηλείας σε οποιοδήποτε ιδιωτικό ή δημόσιο νοσοκομείο, λόγω ατυχήματος ή ασθένειας. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα, τα οποία επιθυμούν να εξασφαλίσουν την παροχή επιπλέον μετρητών, σε περίπτωση ενός έκτακτου γεγονότος. Σε περίπτωση που επέλθει ο κίνδυνος, ο πελάτης θα εισπράξει ένα ημερήσιο νοσοκομειακό επίδομα και ένα ημερήσιο επίδομα ανάρρωσης, ανεξαρτήτως της ασφάλισης του. Ενδεχομένως να παρέχεται και ασφάλιση ζωής για συγκεκριμένο ποσό.

3) Προγράμματα εξωνοσοκομειακής περίθαλψης

Είναι εξωνοσοκομειακά πρόγραμματα , τα οποία αποσκοπούν στην ενίσχυση της εξωνοσοκομειακής περίθαλψης του πελάτη, με μια σειρά από πολύτιμες ιατρικές παροχές με προνομιακούς όρους. Οι καλύψεις που μπορεί να προσφέρουν τέτοια προγράμματα είναι :

- Κάλυψη για Ετήσιο Check up σε Εξειδικευμένο Συμβεβλημένο Διαγνωστικό Κέντρο
- Αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου από ατύχημα συγκεκριμένου ποσού
- Δωρεάν Παροχή ιατρικών συμβουλών και πληροφοριών από 24-ωρο Εξειδικευμένο Τηλεφωνικό Κέντρο

4) Αποταμιευτικά προγράμματα

Τα συνταξιοδοτικά – αποταμιευτικά προγράμματα τύπου unit linked , συστηματικής αποταμίευσης με τακτικές μηνιαίες καταβολές τα οποία είναι συνδεδεμένα με επενδύσεις και τα οποία ενδεχομένως να έχουν και καθημερινή εγγύηση του κεφαλαίου. Εκτός των τακτικών καταβολών, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα έκτακτων καταβολών εφάπαξ ποσού τόσο κατά την έκδοση του συμβολαίου όσο και κατά τη διάρκεια του προγράμματος. Σκοπός των προγραμμάτων αυτών είναι :

- Η δημιουργία κεφαλαίου μέσω συστηματικών περιοδικών καταβολών
- Η διασφάλιση ενδεχομένως εγγυημένου κεφαλαίου
- Η δυνατότητα επίτευξης θετικών αποδόσεων
- Η προστασία της οικογένειας σε περίπτωση απώλειας ζωής του ασφαλισμένου

Στη λήξη του προγράμματος (συνήθως 15ετής ή 20ετής, ανάλογα με το μηνιαίο ποσό αποταμίευσης) ο ασφαλισμένος θα λάβει το σύνολο της αξίας του προσωπικού λογαριασμού του, το οποίο θα έχει προκύψει τόσο από τις καταβολές , όσο και από την ενδεχόμενη επίτευξη θετικών αποδόσεων. Τα προγράμματα αυτά έρχονται να συμβάλλουν στην δημιουργία πρόσθετης αποταμίευσης για ικανοποίησης μελλοντικών αναγκών. Αξίζει να αναφερθεί και η δυνατότητα απαλλαγής πληρωμής ασφαλιστρων σε περίπτωση θανάτου. Επίσης σε όλα αυτά τα προγράμματα δίνεται η δυνατότητα της μερικής ή ολικής εξαγορά του ποσού που έχει συγκεντρωθεί. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί όμως ο χρόνος της αίτηση εξαγοράς καθώς , όσο πιο νωρίς γίνεται η αίτηση εξαγοράς, τόσο πιο μικρό είναι το ποσό εξαγοράς.

4. Η ελληνική ασφαλιστική αγορά τα τελευταία χρονιά

Σε ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον καλείται η ελληνική ιδιωτική ασφάλιση όπως και οι περισσότεροι κλάδοι της οικονομίας να αντιμετωπίσουν την ύφεση και

ταυτόχρονα να προσπαθήσουν να αναπτυχθούν .Ο τομέας των ασφαλειών στο σύνολο του έχει χάσει τα τελευταία 10 χρόνια κρίσης περίπου το 35% του κύκλου εργασιών του, και από τα 5,5 δις ευρώ το 2009 έφτασε 3,8 δις ευρώ το 2018.

Το πρόβλημά των ασφαλιστικών θα λυθεί μάλλον με εσωτερικό τρόπο με συγχώνευσης εταιριών, αλλά και μέσα από την ίδια την αυτορρύθμιση της αγοράς. Τα στοιχεία που δημοσιεύει η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος για τα μερίδια αγοράς των ασφαλιστικών (ΕΑΕΕ, 2016) φανερώνουν τις ανακατατάξεις του κλάδου και επιβεβαιώνουν την επικράτηση ξένων ομίλων, που εν μέσω κρίσης αυξάνουν τα μερίδιά τους εξαγοράζοντας ασφαλιστικές επιχειρήσεις που δεν αντέχουν στον ανταγωνισμό. Οι αλλαγές στο κλάδο των ασφαλίσεων μετά από τα πρώτα χρόνια της κρίσης ήταν πιο ομαλές για τις εταιρίες που ανακλήθηκε η άδεια τους με μεταφορές των συμβολαίων που διέθεταν σε άλλες εταιρίες και μάλιστα σε αρκετές περιπτώσεις κάνοντας επιπλέον εκπτώσεις ασφάλιστρων , ώστε να μη δημιουργείται πρόβλημα στους ασφαλισμένους, καθώς οι ίδιοι δεν είχαν καμία ευθύνη για τα όποια προβλήματα είχε η ασφαλιστική τους εταιρία.

Στης αρχές του 2016 έχουμε την απορρόφηση της Eurolife στον όμιλο Fairfax σε έναν από τους πιο αναπτυσσόμενους ασφαλιστικούς ομίλους παγκοσμίως που αποτελεί και βασικό μέτοχο του ομίλου της Eurobank με ποσοστό 16,88%. Το τίμημα της μετάβασης ανήλθε στα 316 εκατ. ευρώ. Η συγκεκριμένη αλλαγή δεν επηρεάζει την κατάταξη της εταιρείας στον ασφαλιστικό χάρτη από άποψη μεριδίου, πάρα μόνο βελτιώνει την κεφαλαιακή της θέση και της επιτρέπει να επαναπροσδιορίσει την στρατηγική της διευρύνοντας τα κανάλια προώθησης και διανομής των προϊόντων της. Αντιθέτως, έναντι τιμήματος 90,1 εκατ. ευρώ μεταβιβάζεται το 100% της Αγροτικής Ασφαλιστικής στο γερμανικό ασφαλιστικό όμιλο ERGO τον Ιανουάριο του 2018 , εξαγορά η οποία επιφέρει σημαντική αύξηση στα μερίδια αγοράς και καθιερώνει την νέα εταιρεία ERGO Hellas, στην πρώτη θέση στον κλάδο γενικών ασφαλίσεων, αφήνοντας την Εθνική Ασφαλιστική στη δεύτερη θέση , ενώ στο σύνολο των γενικών ασφαλίσεων και ασφαλίσεων ζωής ο νέος όμιλος που θα καταλαμβάνει την πέμπτη θέση της κατάταξης.Στην τελική

ευθεία φαίνεται να είναι η πώληση της εθνικής ασφαλιστικής σήμερα καθώς η διαγωνιστική διαδικασία για την πώληση του 80% τουλάχιστον της Εθνικής Ασφαλιστικής είναι πλέον σε προχωρημένο επίπεδο. Βέβαια αν τελικά ολοκληρωθεί η εξαγορά τότε αναμένεται να αλλάξει τελείως το χάρτη της ασφάλισης στην Ελλάδα καθώς σύμφωνα με τα στοιχεία της έκθεσης της ΕΑΕΕ (ΕΕΕ, 2018), φέρουν την Εθνική Ασφαλιστική πρώτη σε πωλήσεις και σε μερίδιο αγοράς και μάλιστα με διαφορά από τη δεύτερη ολλανδική NN.H Interamerican επίσης ολλανδική, η καναδική πλέον Eurolife και η γερμανική Ergo συμπληρώνουν την πρώτη πεντάδα των ασφαλιστικών ομίλων στο σύνολο γενικών ασφαλίσεων και ασφαλίσεων ζωής, τέλος την πρώτη δεκάδα ολοκληρώνουν η ιταλική Generali, η γερμανική Allianz και η ελληνική Ευρωπαϊκή Πίστη (μέτοχος με 15% είναι η EBRD), η γαλλική AXA Ασφαλιστική και η αμερικανική MetLife.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζετε η κατάταξη των ασφαλιστικών εταιρειών με βάση την παραγωγή ασφαλιστρών του 2018. Το βασικό συμπέρασμα είναι ότι η αγορά κινήθηκε στα ίδια επίπεδα με την προηγούμενη χρονιά, σημειώνοντας μια μικρή αύξηση. Η συνολική παραγωγή της αγοράς ανήλθε στα 3,8 δις ευρώ, ποσό που αντιστοιχεί σε αύξηση +1,68% σε σχέση με το 2017. Στην πρώτη θέση της κατάταξης για άλλη μια χρονιά η Εθνική ΑΕΕΓΑ με ασφάλιστρα που ανήλθαν στα 568,55 εκατ. ευρώ, ελαφρώς μειωμένα σε σχέση με το 2017 (-0,13%). Ακολουθεί η NN Ελληνική ΑΑΕ Ζωής με ασφάλιστρα 408 εκατ. ευρώ (+2,29%), ενώ στην τρίτη θέση της κατάταξης είναι η Eurolife ERB ΑΕΑΖ με ασφάλιστρα 366 εκατ. ευρώ, (-7,46%). Την πρώτη πεντάδα συμπληρώνουν η Ergo με παραγωγή 238 εκατ. ευρώ και η Generali με 208 εκατ. ευρώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ: ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ 2018

| ΕΤΑΙΡΕΙΑ | ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ 2018 (ΕΚΑΤ.ΕΥΡΩ) | ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ 2017 (ΕΚΑΤ.ΕΥΡΩ) | ΜΕΤ. (%) | |
|----------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------|-------------|
| 1 | Η ΕΘΝΙΚΗ ΑΕΕΓΑ | 568,55 | 569,27 | -0,13 |
| 2 | ΝΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΔΕ ΖΩΗΣ | 408,55 | 399,42 | 2,29 |
| 3 | EUROLIFE ERB ΑΕΑΖ | 366,26 | 395,78 | -7,46 |
| 4 | ERGO ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ (*) | 238,14 | 163,55 | 45,60 |
| 5 | GENERALI HELLAS ΑΕΕ | 208,00 | 200,20 | 3,90 |
| 6 | ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ΔΕΓΑ | 191,01 | 183,56 | 4,06 |
| 7 | ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΗΜΙΩΝ ΑΕ | 190,12 | 180,50 | 5,33 |
| 8 | ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ | 159,14 | 150,67 | 5,62 |
| 9 | ΑΛΛΙΑΝΖ ΕΛΛΑΣ ΑΔΕ | 155,18 | 151,79 | 2,23 |
| 10 | ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΖΩΗΣ ΑΕ | 152,22 | 155,70 | -2,24 |
| 11 | ΓΡΟΥΡΑΜΑ ΦΟΙΝΙΣ ΑΕΑΕ | 135,76 | 132,76 | 2,26 |
| 12 | ΜΕΤΛΙΦΕ ΑΕΑΖ | 132,52 | 134,99 | -1,83 |
| 13 | ΙΝΤΕΡΣΑΛΛΟΝΙΚΑ ΔΕΓΑ | 116,73 | 108,16 | 7,93 |
| 14 | ΑΙΓ EUROPE LIMITED | 99,45 | 99,44 | 0,01 |
| 15 | ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ ΑΑΔΕ | 73,77 | 64,27 | 14,78 |
| 16 | ΙΝΤΕΡΛΙΦΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΔΕΓΑ | 60,85 | 55,31 | 10,02 |
| 17 | EUROLIFE ERB ΔΕΓΑ | 60,30 | 61,91 | -2,59 |
| 18 | ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΙΣ-ΜΙΝΕΤΤΑ ΔΕΕΓΑ | 59,37 | 53,52 | 10,93 |
| 19 | ΑΛΡΗΑΛΙΦΕ ΑΔΕΖ | 55,62 | 43,39 | 28,19 |
| 20 | HDI GLOBAL SE, HELLAS | 45,55 | 26,78 | 70,11 |
| 21 | ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΔΕΓΑ | 39,39 | 39,38 | 0,02 |
| 22 | ΑΙΓ ΕΛΛΑΣ ΜΟΝ. ΑΕ | 36,72 | 39,88 | -7,94 |
| 23 | ΝΡ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ-ΝΕΟΣ ΠΟΣΕΙΔΩΝ ΑΕΑΕ | 32,25 | 29,94 | 7,69 |
| 24 | ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΔΕΓΑ | 31,51 | 30,25 | 4,15 |
| 25 | INTERASCO ΔΕΓΑ | 27,38 | 25,74 | 6,36 |
| 26 | ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΔΕΕΓΑ | 26,74 | 27,64 | -3,27 |
| 27 | ΔΥΝΑΜΙΣ ΔΕΓΑ | 17,68 | 15,23 | 16,10 |
| 28 | CREDIT AGRICOLE ΑΑΕ ΖΩΗΣ | 12,15 | 13,97 | -13,05 |
| 29 | PERSONAL INSURANCE ΔΕΓΑ | 9,98 | 10,14 | -1,57 |
| 30 | ΕΥΡΩΠΗ ΔΕΓΑ | 9,56 | 12,77 | -25,10 |
| 31 | ΟΡΙΖΩΝ ΔΕΓΑ | 8,59 | 8,09 | 6,10 |
| 32 | DAΣ HELLAS ΑΕ | 8,25 | 8,66 | -4,77 |
| 33 | ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΣΥΝΠΕ | 7,76 | 7,26 | 6,95 |
| 34 | ΣΙΔΕΡΗΣ Γ. ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΔΕΓΑ | 7,13 | 6,43 | 10,87 |
| 35 | ARAG SE | 5,00 | 5,10 | -1,89 |
| 36 | CNP ΖΩΗΣ ΑΔΕ | 3,64 | 2,22 | 64,30 |
| 37 | ΙΝΤΕΡΣΑΛΛΟΝΙΚΑ ΑΔΕΖ | 2,00 | 1,85 | 8,28 |
| 38 | ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ (*) | 0,00 | 81,25 | - |
| 39 | ERGO ΑΕΕ ΖΩΗΣ (*) | 0,00 | 1,64 | - |
| | ΣΥΝΟΛΟ | 3762,79 | 3698,39 | 1,74 |

* ERGO ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ: Η Εταιρεία στις 2/1/2018 προχώρησε στη συγχώνευση των εταιρειών «ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ.» και «ERGO ΑΝΘΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ», οι οποίες ανήκουν στον όμιλο ERGO. Κατά συνέπεια τα συγκριτικά στοιχεία με ημερομηνία 31 Δεκεμβρίου 2017 δεν είναι συγκρίσιμα διότι αφορούν τα στοιχεία της Εταιρείας πριν τη συγχώνευση.

Underwriter | SPECIAL REPORTS

ΠΗΓΗ: Ένωση ασφαλιστικών εταιρειών Ελλάδος (ΕΑΕΕ)

4.1 Παραγωγή ασφαλιστικών προϊόντων στην χώρα μας

Η Ελλάδα ολοκληρώνοντας το τρίτο πρόγραμμα δημοσιονομικής προσαρμογής, προσδοκά να μπει σε τροχιά ανάπτυξης, όμως οι βασικές προκλήσεις για την χώρα παραμένουν, χωρίς να επιτρέπουν περιθώρια ανάπαυσης. Αγκάθια της οικονομίας μας και της ασφαλιστικής αγοράς παραμένουν η ανεργία, η υπερφορολόγηση

πολιτών και επιχειρήσεων ,καθώς και το έντονο πλέον δημογραφικό μας πρόβλημα που ζητάει λύσεις για αλλαγές επιχειρηματικών μοντέλων στην ασφάλιση και συνταξιοδότηση.

Η ελληνική οικονομία το 2018 πέτυχε ρυθμό ανάπτυξης 1,9% σε σταθερές τιμές και η ελληνική ασφαλιστική αγορά, που είναι στενά συνδεδεμένη με την οικονομική πορεία της χώρας, λόγω των πολλαπλών επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων, σημείωσε αύξηση 2% στη συνολική παραγωγή ασφαλίσεων.

ΓΡΑΦΗΜΑ 1.



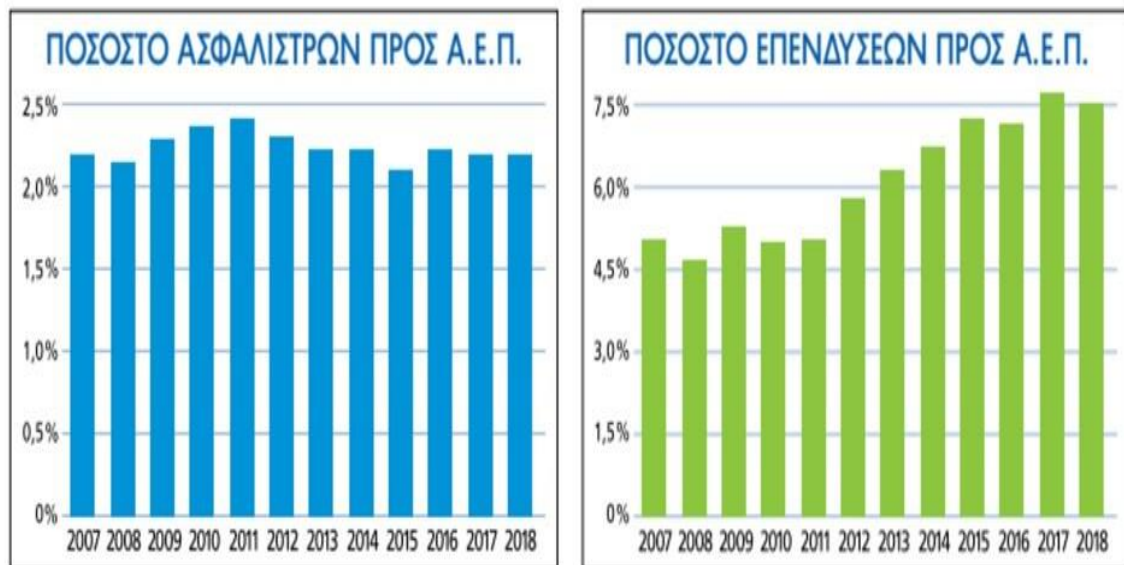
Πηγή: Ετήσια έκθεση Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος

Ποσοστό επενδύσεων επί του ΑΕΠ

Το σύνολο των επενδύσεων προσέγγισε τα 14 δισεκατομμύρια συμμετέχοντας στο Ενεργητικό περίπου 79% κατά 7,5% στο ΑΕΠ και σημειώνοντας ελαφρά

υποχώρηση έναντι του 2017 (7,7%), και το **σύνολο του Ενεργητικού** τα 17,6 δισεκατομμύρια.

ΓΡΑΦΗΜΑ 2, ΓΡΑΦΗΜΑ 3



Πηγή: Ετήσια έκθεση Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος

Τα ασφάλιστρα ανά κάτοικο στην Ελλάδα

Ανοδική πορεία συνέχισε να καταγράφει ο δείκτης των **συνολικών κατά κεφαλήν ασφαλιστρών** (και δικαιωμάτων συμβολαίων) φθάνοντας στα **377 ευρώ** με την μέγιστη τιμή να παρατηρείται το 2009 στα 491 ευρώ ανά κάτοικο), όμως έκτοτε ακολούθησε καθοδική πορεία έως και το 2015. Από το 2009 έως και το 2015 η πορεία ήταν κατιούσα, με την άνοδο να ξεκινά το 2016.

ΓΡΑΦΗΜΑ 4



Πηγή : Ετήσια έκθεση Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος

Ο δείκτης των κατά κεφαλήν εγγεγραμμένων ασφαλιστρών και δικαιωμάτων συμβολαίου για τις **ασφαλίσεις Ζωής** στα **174,59** ευρώ ανά κάτοικο το 2018. Ο δείκτης των κατά κεφαλήν εγγεγραμμένων ασφαλιστρών και δικαιωμάτων συμβολαίων για τις **ασφαλίσεις κατά Ζημιών** έφτασε στα 202,47 ευρώ το 2018.

Παρά τα τρία συνεχόμενα χρόνια ανάπτυξης, η ελληνική αγορά έχει ακόμα μακρύ δρόμο να διανύσει για να φτάσει ξανά στα προ κρίσης επίπεδα του 2009. Η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών εξακολουθεί να είναι 28% χαμηλότερη. Δεδομένης της πρόσφατης αναπτυξιακής δυναμικής, θα χρειαστούν άλλα εννέα χρόνια για να καλυφθούν πλήρως τα απολεσθέντα ασφαλιστρα, (Allianz ΑΕΓΑ2020)

Ασφαλιστικές αγορές- Ασφάλιστρα Ζωής και Περιουσίας & Ατυχημάτων κατά κεφαλή

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

| A/A | Χώρα | Ασφάλιστρα κατά κεφαλή σε ευρώ |
|-----|-----------------|--------------------------------|
| 1 | Χονγκ Κονγκ | 7.180 |
| 2 | Ελβετία | 4.957 |
| 3 | Δανία | 4.744 |
| 4 | Σιγκαπούρη | 4.509 |
| 5 | Ταϊβάν | 3.921 |
| 6 | Ιρλανδία | 3.609 |
| 7 | Νορβηγία | 3.470 |
| 8 | Σουηδία | 3.450 |
| 9 | ΗΠΑ | 3.412 |
| 10 | Μεγάλη Βρετανία | 3.289 |
| 31 | Ελλάδα | 349 |
| 36 | Κίνα | 294 |
| | | |

Πηγή: www.banks.com.gr

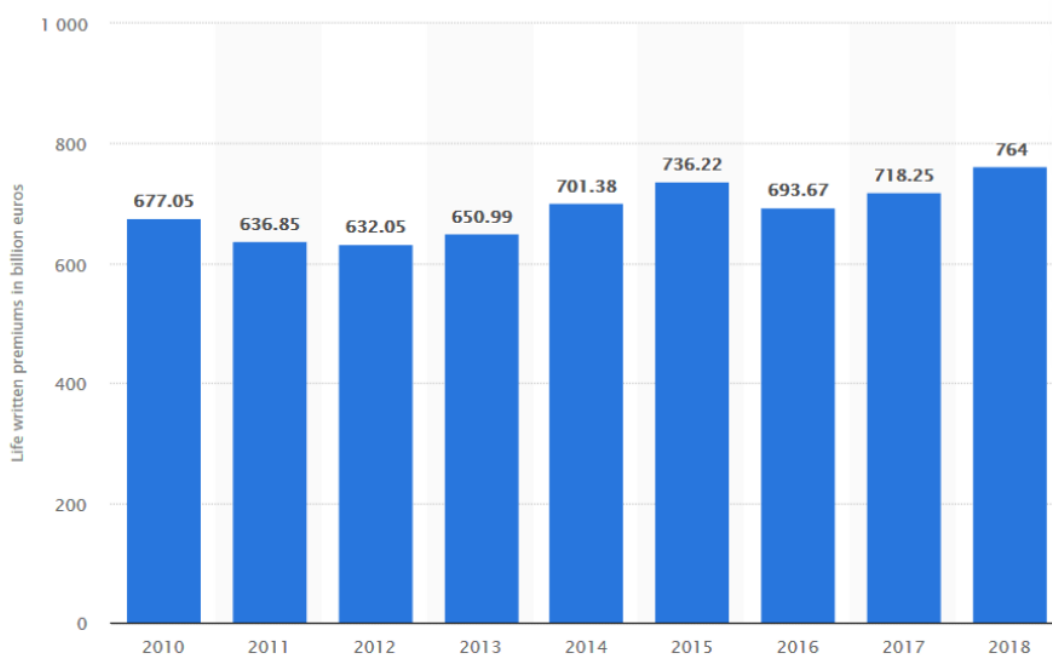
Η ελληνική αγορά υστερεί σε σχέση με την Ευρώπη και σε άλλους τομείς: τόσο η ασφαλιστική πυκνότητα (ασφάλιστρα κατά κεφαλή, 349 ευρώ) όσο και η ασφαλιστική διείσδυση (ασφάλιστρα ως ποσοστό του ΑΕΠ, 2,1%) στην Ελλάδα είναι μακράν τα χαμηλότερα στη Δυτική Ευρώπη και πολύ κάτω από τους μέσους όρους (2.395 ευρώ και 6,5% αντίστοιχα). Η Ελλάδα αντικατοπτρίζοντας τη δυναμική ανάπτυξης, θα πρέπει να αναπτυχθεί ταχύτερα, σχεδόν στο 4% ετησίως. Αυτό αποτελεί τεράστια βελτίωση έναντι της τελευταίας δεκαετίας (-2,3% ετησίως),

όμως ο εντυπωσιακός ρυθμός ανάπτυξης της προ κρίσης εποχής (+10,5% ετησίως) παραμένει ανέφικτος προς το παρόν³.

Η παραγωγή ασφαλιστρών παγκοσμίως αυξήθηκε κατά 3,3% φτάνοντας τα 3.655 δισεκατομμύρια ευρώ το 2018⁴. Στην Δυτική Ευρώπη καταγράφεται αύξηση στο κλάδο Περιουσίας και Ατυχημάτων και επιστροφή σε προ κρίσης επίπεδα στον κλάδο Ασφαλίσεων Ζωής .

Τα συνολικά ασφαλιστρα ζωής που έχουν παραχθεί στην ευρωπαϊκή αγορά 2010-2018

ΓΡΑΦΗΜΑ 5



© Statista .

Πηγή: Insurance Europe, Statistics

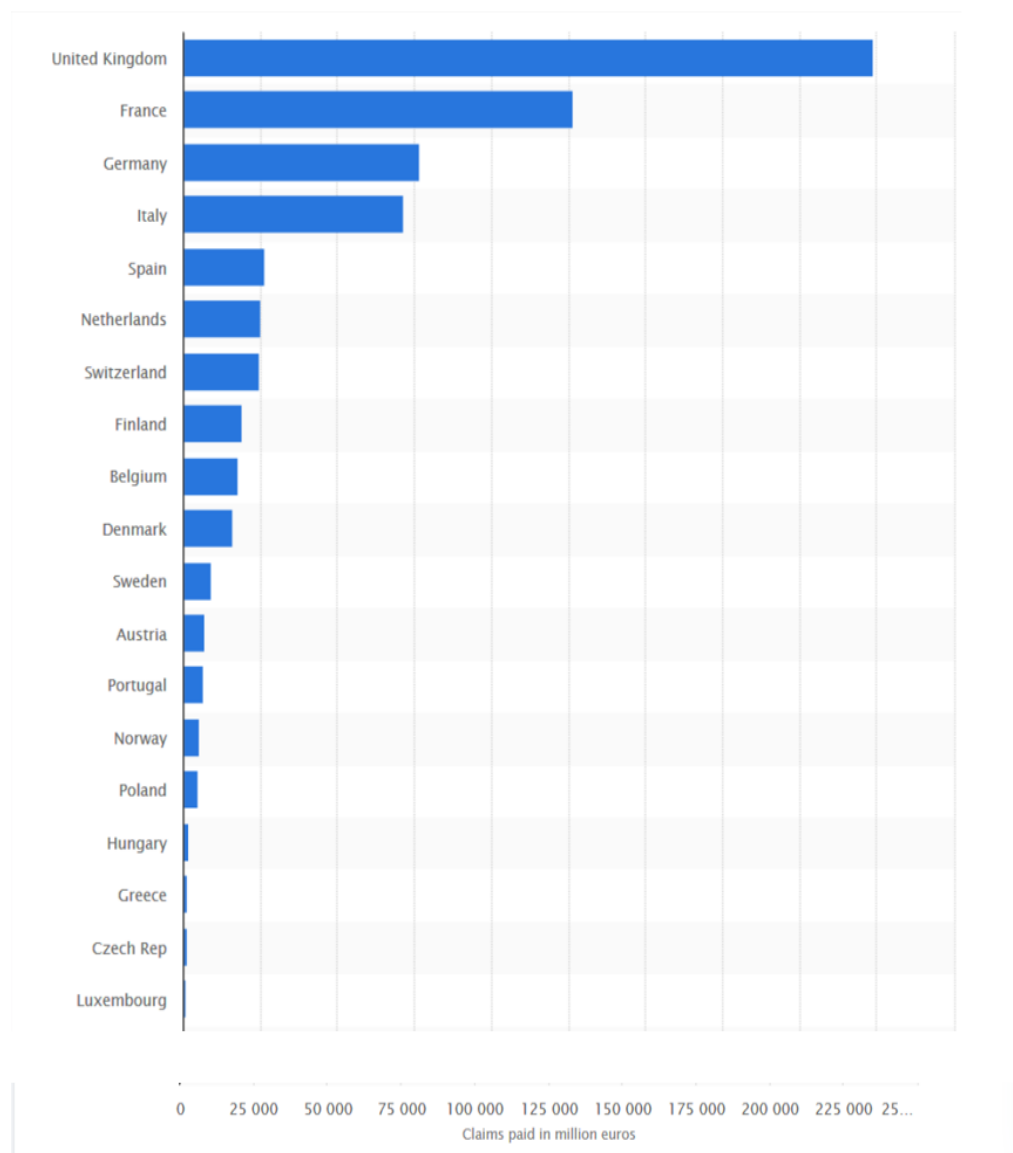
³ www.insuranceworld.gr

⁴ www.insuranceworld.gr

Οι αποζημιώσεις που έχουν δοθεί στην ευρωπαϊκή αγορά ανά χώρα 2018

ΓΡΑΦΗΜΑ 6

Πηγή: Insurance Europe, Statistics



4.2 Συνεργασίες bancassurance

Στην ελληνική ασφαλιστική αγορά έχουμε ασφαλιστικές εταιρίες ζημιών , ζωής και μικτής δραστηριότητας. Από τις εν λόγω ασφαλιστικές εταιρίες κάποιες συνεργάζονται με τις τράπεζες και κάποιες λειτουργούν ως θυγατρικές των τράπεζων. Οι μεγαλύτερες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στην χώρα μας έχουν της παρακάτω συνεργασίες

- Η Τράπεζα Πειραιώς συνεργάζεται με την ολλανδική NN για τα προϊόντα ζωής και με την Ergo Hellas για τον κλάδο γενικών ασφαλίσεων, ενώ για περιορισμένα και ειδικά προϊόντα διατηρεί συνεργασίες και με άλλες εταιρίες εκ των οποίων οι βασικότερες είναι η Interamerican, η Generali, και η Metlife Alíco
- Η Εθνική Τράπεζα συνεργάζεται με την Εθνική ασφαλιστική για τους κλάδους ζωής-υγείας και γενικών ασφαλίσεων.
- Η Τράπεζα Alpha Bank συνεργάζεται με την Alpha Life και την AXA ασφαλιστική.
- Η Τράπεζα Eurobank συνεργάζεται με την Eurolife ασφαλιστική για τους κλάδους ζωής-υγείας και γενικών ασφαλίσεων.

Η NN Hellas είναι θυγατρική του ολλανδικού ασφαλιστικού και επενδυτικού ομίλου NN που δραστηριοποιείται στους κλάδους υγείας, ζωής και αποταμίευσης. Η Ergo Hellas είναι θυγατρική της γερμανικής εταιρίας Ergo και δραστηριοποιείται στους τομείς ζωής και ζημιών σε παγκόσμιο επίπεδο. Στην Ελλάδα η Ergo έχει απορροφήσει την Αγροτική ασφαλιστική το 2018, και στον τραπεζοασφαλιστικό τομέα συνεργάζεται από το 2010 αποκλειστικά με σύμβαση δεκαετούς διάρκειας και με την τράπεζα Πειραιώς. Η AXA ασφαλιστική ανήκει στον όμιλο της τράπεζας Alpha που σε συνεργασία με την AXA πολυεθνική εταιρία παρέχει αποκλειστικά τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα ζωής, υγείας, και γενικών κλάδων στο δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας Alpha .Αντίστοιχα η Alpha Life είναι εταιρία του

Όμιλου της Alpha Bank και προωθεί τα προϊόντα ζωής μέσω του δικτύου των καταστημάτων της τράπεζας. Τέλος η Eurolife συνεργάζεται με την Eurobank στον τραπεζοασφαλιστικό τομέα, προωθώντας τα προγράμματά ασφάλισης στο δίκτυο καταστημάτων της τράπεζας, ενώ ταυτόχρονα διαθέτει και άλλους συνεργάτες και πράκτορες σε Ελλάδα και εξωτερικό.

4.3 Διαδικασία εκπαίδευσης προσωπικού τραπεζών

Εκτός από την εκπαίδευση και πιστοποίηση μέσω εξετάσεων που προβλέπεται από το νόμο, η ασφαλιστική διαμεσολάβηση αποτελεί για τους τραπεζικούς υπαλλήλους, μια προσθετή και συμπληρωματική δραστηριότητα ως προς την κύρια τραπεζική εργασία τους. Η επαγγελματική ασφαλιστική δραστηριότητα δεν θεωρείται αυτονόητη για τους εργαζομένους της τράπεζας καθώς απαιτείται μία ευρεία γνώση και κατανόηση τόσο των ασφαλιστικών εννοιών όσο και της ασφαλιστικής γνώσης και πείρας, ώστε να παρουσιάζονται και να προωθούνται τα ασφαλιστικά προϊόντα σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη διασφαλίζοντας την ποιότητα των πωλήσεων. Στο πλαίσιο αυτό το τραπεζοασφαλιστικό προϊόν τις περισσότερες φορές απλοποιείται σε σχέση με αντίστοιχα προϊόντα που πωλούνται από τα υπόλοιπα ασφαλιστικά κανάλια και προσφέρετε συνδυαστικά με άλλα τραπεζικά προϊόντα, όπως π.χ στην χορήγηση και στην ασφάλιση προστασίας ζωής του δανειολήπτη. Η τράπεζες εκπαιδεύουν το προσωπικό τους στα τρέχοντα ασφαλιστικά προϊόντα αλλά και στην κουλτούρα και φιλοσοφία των ασφαλίσεων. Από την εκπαίδευση των τραπεζοϋπαλλήλων στις ιδιαιτερότητες των ασφαλιστικών κρίνετε η επιτυχία της προώθησης του προϊόντος αλλά και το επίπεδο τόσο της εξυπηρέτησης όσο και της διερεύνησης των ασφαλιστικών αναγκών του καταναλωτή.

Οι εκπαιδεύσεις συχνά περιλαμβάνουν παρουσιάσεις σε μεγάλες συγκεντρώσεις καθώς και εκπαιδεύσεις μέσω εξειδικευμένων στελεχών είτε από την τράπεζα είτε από την συνεργαζόμενη ασφαλιστική σε επιλεγμένους τόπους η κατά την

καθημερινή εργασία (on the job training) των τραπεζοϋπαλλήλων. Οι πρακτικές αυτές λειτουργούν ως μια διαδικασία μεταφοράς γνώσης (Coaching) .

Η αναγκαία αποδοχή των νομικών απαιτήσεων εν μέρη λειτουργεί αποπροσανατολιστικά με την ουσία και τους κύριους στόχους της εκπαίδευσης, που σκοπό έχουν την κατανόηση σε βάθος του ασφαλιστικού χώρου αλλά και του δύσκολου ρόλου για συνεχή ενημέρωση και παρακολούθηση των ασφαλιστικών εξελίξεων, οδηγώντας τον εκπαιδευόμενο στην ανάπτυξη του ασφαλιστικού ενδιαφέροντος. Ο εκπαιδευτής (coach) έρχεται ξανά στο προσκήνιο, ο οποίος στις δια ζώσης εκπαιδεύσεις όπως προαναφέραμε (on the job training) αναλαμβάνει έναν επιπλέον δύσκολο ρόλο πέραν των άλλων που αναφέρθηκαν, να καλλιεργήσει το ενδιαφέρον στους υπαλλήλους για μία ποιοτική ασφαλιστική εργασία η οποία είναι κατά κανόνα συμπληρωματική προς την κύρια, διαθέτοντας περιορισμένο εκπαιδευτικό χρόνο και υπό το βάρος των αυξημένων απαιτήσεων της καθημερινής τους τραπεζικής εργασίας.

Η παραπάνω στρατηγική εκπαίδευσης των τράπεζων κρίνεται αναγκαία για την επίτευξη γρήγορων και αποδοτικών λύσεων, σε έναν δυναμικά αναπτυσσόμενο τραπεζοασφαλιστικό τομέα με υψηλούς στόχους .

Είναι σαφές, ότι σε ένα τόσο πολύπλοκο και γρήγορα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η ασφαλιστική εκπαίδευση και συχνή επανεκπαίδευση, προκειμένου να επιτυγχάνεται η παρακολούθηση τόσο των συνεχών θεσμικών αλλαγών όσο και των μεταβαλλόμενων ασφαλιστικών αναγκών των πελατών, αποτελεί κομβικό σημείο για την ανάπτυξη των ασφαλιστικών εργασιών στη χώρα μας και τη δημιουργία ενός ευνοϊκότερου ισοζυγίου μεταξύ ιδιωτικής και κοινωνικής ασφάλισης (Νεκτάριος,2014).

4.4 Πιστοποιητικά ασφαλιστικής διαμεσολάβησης

Η εκπαίδευση των ασφαλιστικών προϊόντων αναφέρεται στην προετοιμασία για την επιτυχία στις εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικών γνώσεων για τη δραστηριότητα διανομής (αντ)ασφαλιστικών προϊόντων. Οι εξετάσεις πραγματοποιούνται όλο το χρόνο από την Τράπεζα της Ελλάδος, σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Η εκπαίδευσή περιλαμβάνει το θεσμικό πλαίσιο που ισχύει για το σύνολο της ιδιωτικής ασφάλισης και όλους τους ασφαλιστικούς τομείς, την ασφαλιστική διαμεσολάβηση και την οργάνωση της ασφαλιστικής αγοράς. Η προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων συνδεδεμένων με επενδύσεις τύπου unit - linked απαιτούν συνδυασμό γνώσεων και επιτυχία στις εξετάσεις επενδυτικών και ασφαλιστικών γνώσεων. Για κάθε πιστοποιητικό απαιτείται γραπτή εξέταση που περιλαμβάνει 60 ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών (multiple choice questions) και έχει διάρκεια μιας (1) ώρας και τριάντα (30) λεπτών. Η βάση επιτυχίας των εξετάσεων είναι 90% επί του συνόλου των εξήντα (60) ερωτήσεων.

Κατόπιν απόκτησης του πιστοποιητικού ασφαλιστικής διαμεσολάβησης οι πιστοποιημένοι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, προκειμένου να επικαιροποιούν τις γνώσεις τους και να διατηρούν σε ισχύ το πιστοποιητικό τους, οφείλουν να συμπληρώνουν δεκαπέντε (15) ώρες εκπαίδευσης ανά έτος σε σχετικά σεμινάρια επιμόρφωσης ή μαθήματα elearning.

Τα χορηγούμενα από την Τράπεζα της Ελλάδος πιστοποιητικά επαγγελματικών γνώσεων για τη δραστηριότητα διανομής ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων είναι τα εξής:

1 Πιστοποιητικό Επαγγελματικών Γνώσεων Ασφαλιστικού Πράκτορα

Αφορά στην παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικού πράκτορα και των συναφών κατηγοριών διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, ήτοι συντονιστή των ασφαλιστικών πρακτόρων, καθώς επίσης για τα μέλη του οργάνου διοίκησης και για

τους υπαλλήλους των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που αντιστοίχως φέρουν την ευθύνη ή συμμετέχουν άμεσα στη δραστηριότητα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. (Τράπεζα Ελλάδος 2020)

2 Πιστοποιητικό Επαγγελματικών Γνώσεων Μεσίτη Ασφαλίσεων και Αντασφαλίσεων

Αφορά στην παροχή υπηρεσιών μεσίτη ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων και των συναφών κατηγοριών διανομής ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών προϊόντων, καθώς επίσης στα μέλη του οργάνου διοίκησης και στους υπαλλήλους των αντασφαλιστικών επιχειρήσεων που αντιστοίχως φέρουν την ευθύνη ή συμμετέχουν άμεσα στη δραστηριότητα διανομής αντασφαλιστικών προϊόντων. (Τράπεζα Ελλάδος 2020)

3 Πιστοποιητικό Επαγγελματικών Γνώσεων Επενδυτικών Προϊόντων βασιζόμενων σε Ασφάλιση

Αφορά στη διανομή επενδυτικών προϊόντων που βασίζονται σε ασφάλιση από ασφαλιστικούς πράκτορες, συντονιστές ασφαλιστικών πρακτόρων, μεσίτες ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων και ασφαλιστικές επιχειρήσεις. (Τράπεζα Ελλάδος 2020).

Το πρώτο διάστημα πριν την καθιέρωση της υποχρεωτικής απόκτηση πιστοποιητικών, η εκπαίδευση του προσωπικού των τραπεζών ήταν ελλιπής. Στην συνέχεια όμως, προκειμένου να επιτύχουν στις εξετάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, έπρεπε να προετοιμαστούν κατάλληλα παρακολουθώντας εκπαιδευτικά σεμινάρια, τα οποία διαρκούσαν από 3 έως 5 ημέρες. Μετά το πρώτο διάστημα προσαρμογής στα δεδομένα των εξετάσεων και λαμβάνοντας υπόψη ότι οι υπάλληλοι που έπρεπε να αποκτήσουν τα απαραίτητα πιστοποιητικά αυξήθηκαν, οι τράπεζες έπρεπε να προσαρμοστούν στην νέα αυτή κατάσταση. Έτσι σταδιακά προστέθηκε και η εκπαίδευση εξ αποστάσεως .

Οι μεγαλύτερες τράπεζές διέθεσαν ηλεκτρονικά τεστ εκπαίδευσης στους υποψηφίους τους, τα οποία μπορούσαν να πραγματοποιηθούν απομακρυσμένα, δουλεύοντας από την θέση εργασίας τους ή από τον υπολογιστή του σπιτιού τους. Με τον τρόπο αυτό εξοικονομήθηκαν πόροι οι οποίοι απαιτούνταν για την δια ζώσης εκπαίδευση. Μέσω αυτής της διαδικασίας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης , πραγματοποιείται και η προετοιμασία που απαιτείται για την επαναπιστοποίηση του προσωπικού .

5. Σκοπός Ερευνητικού έργου

Μέσω της διαδικασίας του δομημένου ερωτηματολογίου και σε συνδυασμό με το θεωρητικό μέρος της παρούσας εργασίας, θεωρούμε ότι αποκτήσαμε μια πλήρη εικόνα για το επίπεδο εκπαίδευσης, για την προθυμία των υπαλλήλων να μπουν στη διαδικασία πώλησης ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος, σε συνάρτηση με την θέση εργασίας τους και την προοπτική αύξησης του εισοδήματός τους μέσω της παροχής bonus.

Επίσης σε τι βαθμό θεωρούν ότι τα μηχανογραφικά συστήματα της τράπεζας είναι αρωγός στην πώληση των προϊόντων αυτών. Ακόμα, εάν προσδοκούν σε περαιτέρω ανάπτυξη της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας σύμφωνα με τον όγκο πωλήσεών τους. Επιχειρήθηκε να διερευνηθεί επίσης κατά πόσο θεωρούν οι ίδιοι υπάλληλοι ότι οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι κατόπιν της αγοράς τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και γενικά την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας – μετά την πώληση (after sales service).

Τέλος , σημαντικό σημείο της έρευνας αποτελούν οι απαντήσεις σχετικά με την πίεση την οποία ενδεχομένως δέχονται οι υπάλληλοι των τράπεζων από τις διοικήσεις και η οποία ίσως επηρεάζει ταυτόχρονα και την ειλικρίνεια τους σχετικά με τα χαρακτηριστικά των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Αξιολογώντας τις απαντήσεις των υπαλλήλων συνδυαστικά, εξάγονται συμπεράσματα για την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους , την

επιθυμία εξέλιξης του και γενικότερα την αποδοχή ή μη του ρόλου τους ως τραπεζοασφαλιστές.

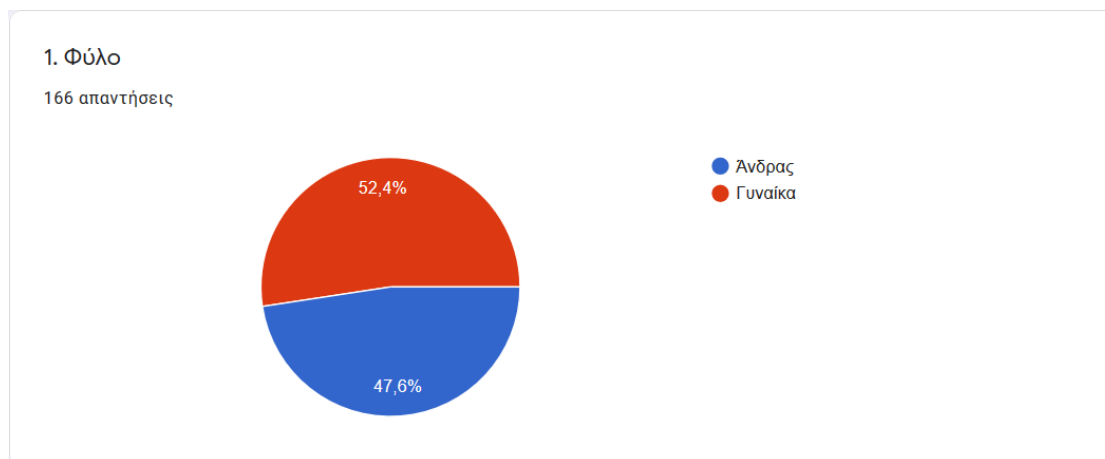
5.1 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τον Ιανουάριο του 2020 έως τον Μάρτιο του 2020. Το δείγμα επιλέχτηκε τυχαία και αποτελούνταν από άτομα που εργάζονται στο τραπεζικό κλάδο, σε διάφορα καταστήματα αλλά και σε διαφορετικές τράπεζες στην ελληνική επικράτεια. Η έρευνα στηρίχτηκε ερωτηματολόγιο 31 ερωτήσεων με την διαδικασία της αυτό-συμπλήρωσης. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν περίπου 5-6 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο δεν απαιτούσε την συμπλήρωση ονοματεπωνύμου και αυτό θεωρούμε ότι συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό στις ειλικρινείς απαντήσεις των ερωτώμενων.

Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω του προγράμματος google forms, ανεξαρτήτου ηλικίας , μορφωτικού επιπέδου ή οικογενειακής καταστάσεως. Ο μόνος περιορισμός ήταν ότι αφορούσε τραπεζικούς υπαλλήλους , οι οποίοι εργάζονται σε καταστήματα ελληνικών τραπεζών και αυτό διότι οι υπάλληλοι οι οποίοι εργάζονται σε κεντρικές υπηρεσίες δεν έχουν επαφή με το κοινό και επομένως δεν συμμετέχουν στην πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Άλλος περιοριστικός παράγοντας δεν λήφθηκε υπόψη. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής στις οποίες οι εργαζόμενοι καλούνταν να επιλέξουν μόνο μια απάντηση κάθε φορά εκτός της ερωτήσεως 30 σχετικά με την προσωπική επιλογή σε ασφαλιστικά προϊόντα.

Το συνολικό δείγμα περιελάμβανε 166 άτομα , διάφορων ηλικιών και διάφορων θέσεων την οποία κατέχουν στην τράπεζα, αριθμός ο οποίος θεωρούμε ότι είναι επαρκής για να μας οδηγήσει στα απαιτούμενα συμπεράσματα .

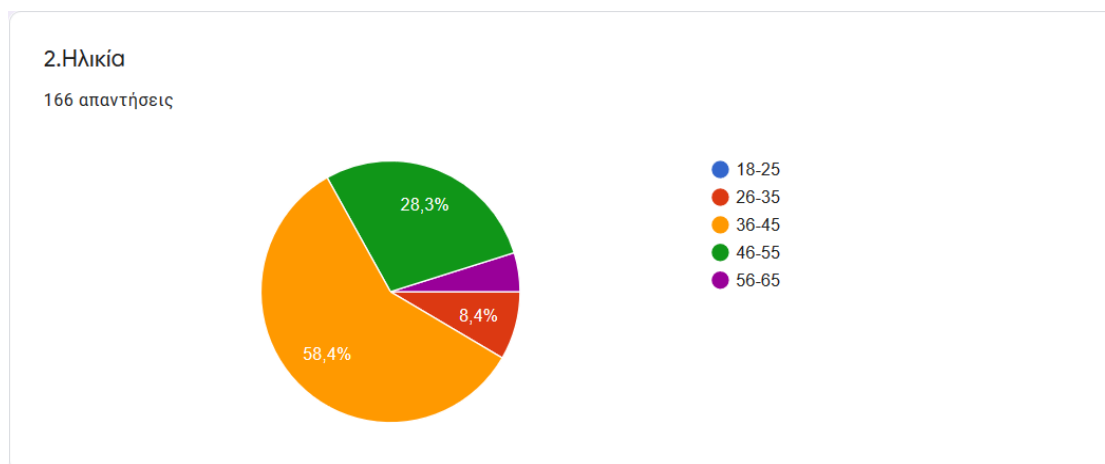
5.2 Αποτελέσματα έρευνας



Διάγραμμα 1

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΗΛΙΚΙΑ

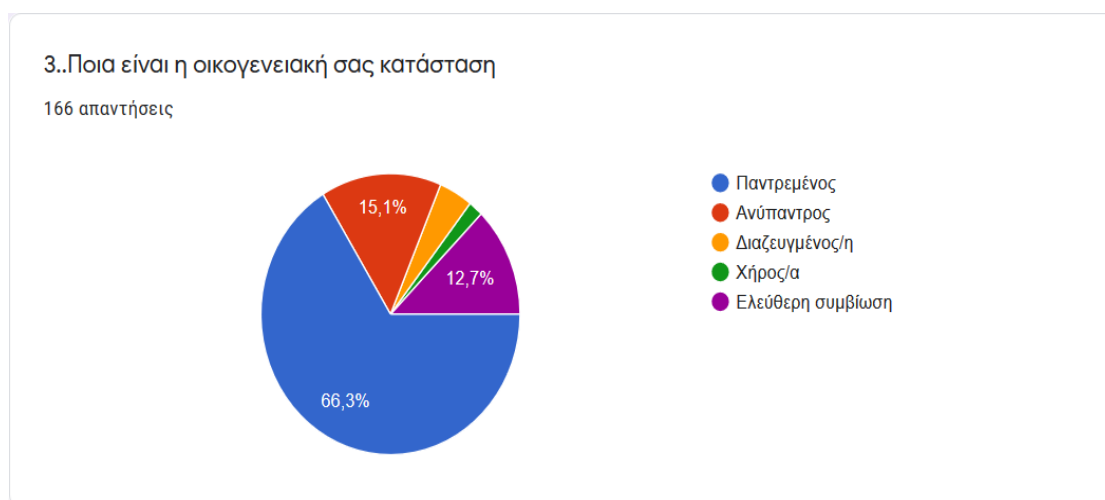
Όπως παρουσιάζεται στο πρώτο μας σχήμα από τους 166 ερωτηθέντες, το (52,4%) ήταν γυναίκες, δηλαδή 87 από τους 166 και το υπόλοιπο (47,6%) ήταν άντρες ,δηλαδή 79 από τους 166. οι γυναίκες υπερτερούν ελαφρώς στο δείγμα μας, κατά 4,8 ποσοστιαίες μονάδες.



Διάγραμμα 2

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΗΛΙΚΙΑ

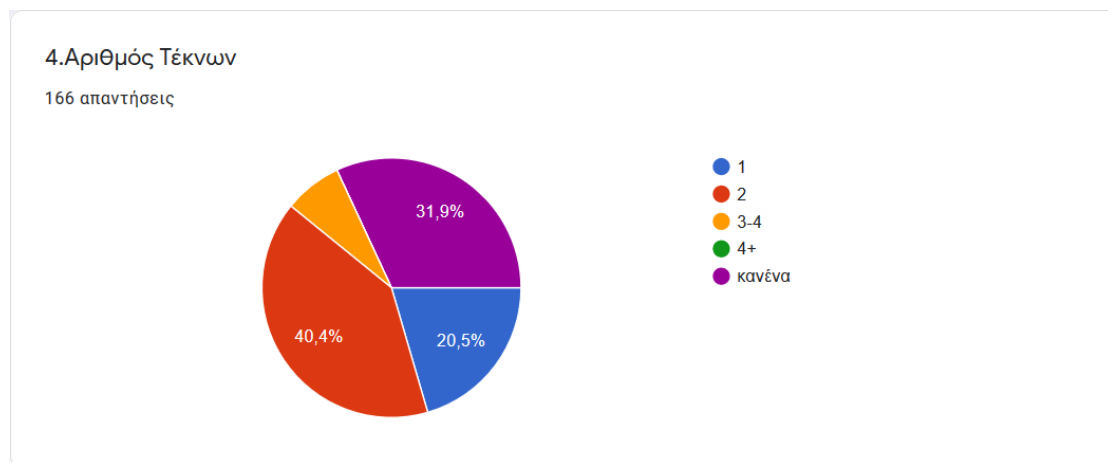
Στο δεύτερο διάγραμμα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι ηλικίας από 36-45 που αντιστοιχεί στο (58,4%) δηλαδή οι 97 από τους 166. Συνεχίζοντας το (28,3%) ήταν από ηλικία 46-55 δηλαδή οι 47, το (8,4%) ήταν από 26-35 δηλαδή οι 14, και από ηλικία 18-25 το (8%) δηλαδή 8.



Διάγραμμα 3

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

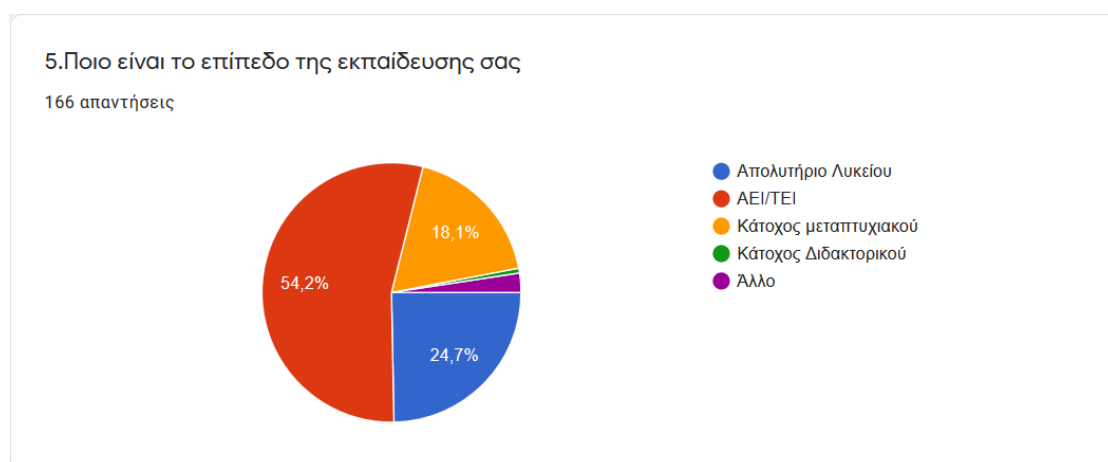
Στο τρίτο διάγραμμα καταγράφοντας την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος παρατηρούμε ότι οι έγγαμοι υπερτερούν με ποσοστό (66,3%) δηλαδή 110, του δείγματος έναντι των υπόλοιπων τεσσάρων κατηγοριών που κατέχουν το υπόλοιπο σωρευτικά (37,7%) δηλαδή 56 που απομένει.



Διάγραμμα 4

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ – ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ

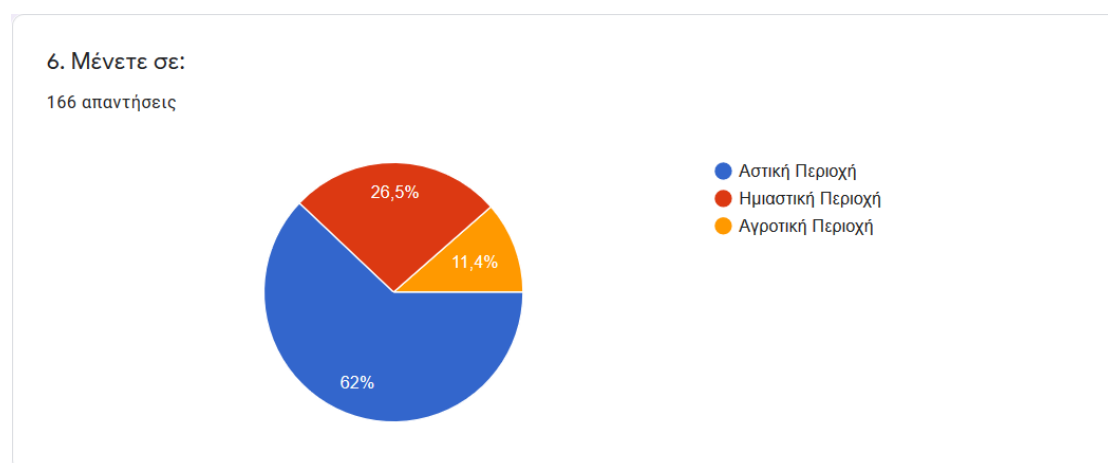
Το συμπέρασμα από το τέταρτο διάγραμμα είναι ότι το (40,4%) έχει ένα τεκνό ακολουθεί το 31,9% χωρίς κανένα τεκνό, υστέρη το (20,5%) με ένα τεκνό και τέλος το 7,2% με 3-4 τεκνά



Διάγραμμα 5

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στο πέμπτο διάγραμμα βλέπουμε το επίπεδο εκπαίδευσης του δείγματος, παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (54,2) είναι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης πανεπιστημιακής και τεχνολογικής εκπαίδευσης. Ακολουθούν με ποσοστό (24,7%) οι απόφοιτοι λυκείου. Ποσοστό(18,1%) του δείγματος κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο και μόλις μόνο ένα άτομο με ποσοστό (0,6%) διδακτορικό τίτλο. Τέλος (2,4%) κατέχουν κάποιο τίτλο εκπαίδευσης που δεν εμπίπτει στις παραπάνω βασικές κατηγορίες .



Διάγραμμα 6

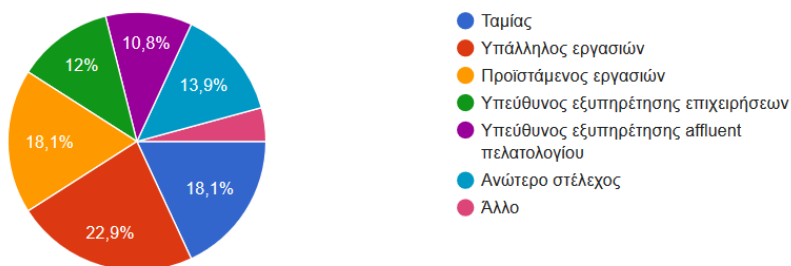
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ – ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

Όσον αφορά τον τόπο διαμονής των ερωτηθέντων ποσοστό (62%) προέρχεται από αστική περιοχή, ακολουθεί με ποσοστό (26,5%) από ημιαστική περιοχή ,και τέλος με ποσοστό (11,4%) από αγροτική περιοχή.

ΚΥΡΙΩΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

7. Ποια είναι η θέση εργασίας σας;

166 απαντήσεις



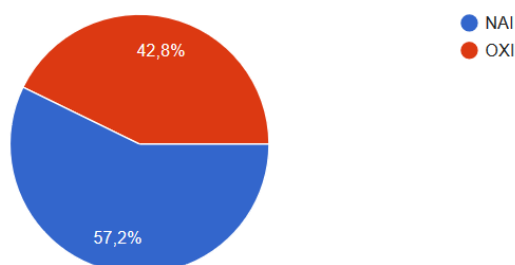
Διάγραμμα 7

ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Σύμφωνα με τα στοιχεία μας, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι υπάλληλοι εργασιών με (22,9%), ακολουθούν με ακριβώς ίδιο ποσοστό (18,1%) οι ταμίες και οι προϊστάμενοι εργασιών. Συνεχίζουν τα ανωτέρα στελέχη με ποσοστό (13,9%), οι υπεύθυνοι εξυπηρέτησης επιχειρήσεων με ποσοστό (12%), οι υπεύθυνοι εξυπηρέτησης affluent πελατολογίου με ποσοστό (10,8%), και τέλος άλλες ειδικές θέσης που δεν εμπίπτουν στις βασικές κατέχουν ποσοστό (4,2%)

8. Είστε κάτοχος πιστοποιητικού ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ;

166 απαντήσεις



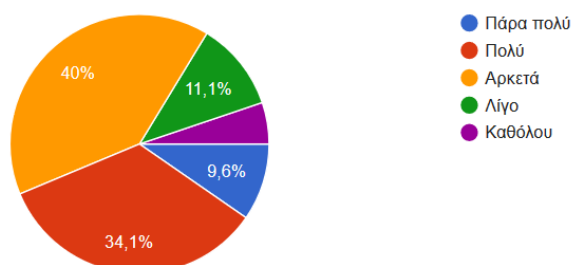
Διάγραμμα 8

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

Στο διάγραμμα 8 σύμφωνα με το δείγμα μας παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό με (57,2%) έχει συμμετάσχει στις σχετικές εξετάσεις ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που διοργανώνει η τράπεζα Ελλάδος με επιτυχία, και κατέχει την πιστοποίηση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Το υπόλοιπο ποσοστό (42,8%) είτε έχει αποτύχει στις εξετάσεις πιστοποίησης είτε δεν έλαβε μέρος.

Εάν στην προηγούμενη ερώτηση απαντήσατε θετικά ,τότε απαντήστε την επόμενη ερώτηση. 9. Σε τι βαθμό αισθάνεστε ότι έχετε επάρκεια γνώσεων για την διεκπεραίωση της παρουσίασης, της πώλησης, και της αντιμετώπισης τυχόν παραπόνων από τους υφιστάμενους ή νέους πελάτες ;

135 απαντήσεις



Διάγραμμα 9

ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΚΑΤΕΧΟΥΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ.

Στο διάγραμμα 9 βλέπουμε το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ίσο με το (40%) να θεωρεί ότι γνωρίζει αρκετά τα χαρακτηριστικά των ασφαλιστικών όσο αφορά την διεκπεραίωση τους, την παρουσίαση, την πώληση αλλά και τυχόν αντιμετώπιση προβλημάτων και παράπονων από τους πελάτες. Ακολουθεί το (34,1%) του δείγματος που θεωρεί ότι γνωρίζει πολύ τα προϊόντα που προωθεί. Ποσοστό ίσο με (11%) θεωρεί ότι γνωρίζει λίγο τα προϊόντα που προωθεί και το σύνολο συμπληρώνετε με ποσοστό (9,6%) να θεωρεί ότι κατέχει πάρα πολύ ενώ ποσοστό (5,2%) Δεν δήλωσε ότι δεν γνωρίζει καθόλου.



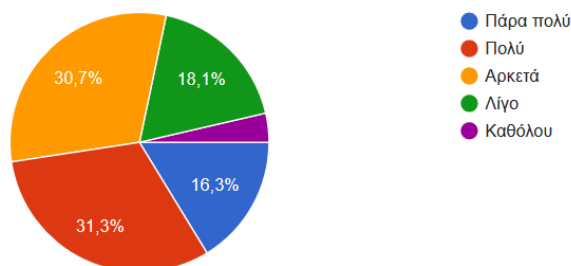
Διάγραμμα 10

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Τα μεγαλύτερα ποσοστά κατέχουν η τρίτη κατηγορία (αρκετά) με ποσοστό (42,8%), ακολουθεί η Τρίτη (λίγο) και η δεύτερη (πολύ) κατηγορία με (24,7%) και (22,3%) αντίστοιχα. Τέλος το διάγραμμα ολοκληρώνουν η πρώτη (πάρα πολύ) κατηγορία και η πέμπτη (καθόλου) με ποσοστό (4,8%) και (5,4%) αντίστοιχα.

11. Σε τι βαθμό η παροχή bonus- επιπλέον παροχών, αποτελεί για εσάς κίνητρο συμμετοχής και αύξησης των πωλήσεων;

166 απαντήσεις



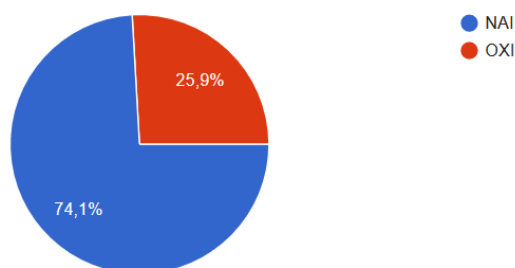
Διάγραμμα 11

ΚΙΝΗΤΡΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - BONUS

Το (31,3%) του δείγματος μας, θεωρεί πολύ ισχυρό το κίνητρο παροχής bonus για την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Με οριακή διαφορά και ποσοστό (30,7%) στην δεύτερη θέση, η τρίτη κατηγορία (αρκετά), ακολουθεί η πρώτη κατηγορία (πάρα πολύ) με (16,3%) και έπονται η τέταρτη κατηγορία (λίγο) και τελευταία η πέμπτη κατηγορία (καθόλου) με ποσοστό (3,6%) με πολύ μικρότερα ποσοστά ίσα με (6,7%) η τέταρτη και πέμπτη κατηγορία.

12. Αν υπήρχε η δυνατότητα, θα προτιμούσατε περισσότερο μια θέση εργασίας σύμφωνα με την οποία δεν θα συμμετέχετε στην πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων;

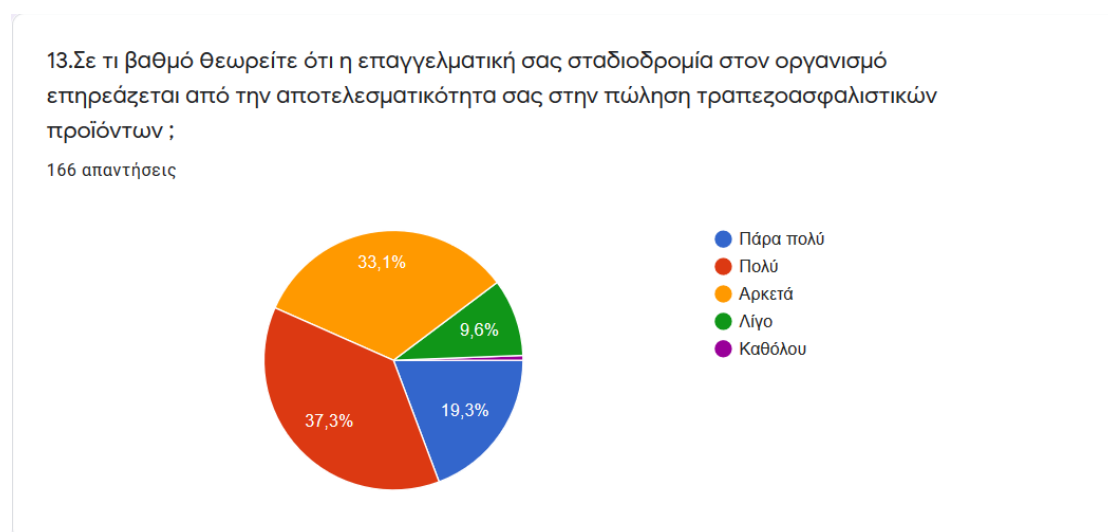
166 απαντήσεις



Διάγραμμα 12

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΞΑΙΡΕΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΛΟΓΩ ΘΕΣΗΣ

Με πολύ υψηλό ποσοστό (74,1%) δηλαδή 123 από 166 ερωτηθέντες δήλωσαν ότι θα προτιμούσαν μια θέση στην τράπεζα που θα τους έδινε την δυνατότητα να μην συμμετέχουν στην πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Το υπόλοιπο ποσοστό μόλις (25,9%) ουσιαστικά δήλωσε ότι θα επιθυμούσε να προωθεί τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα από την θέση εργασίας του.

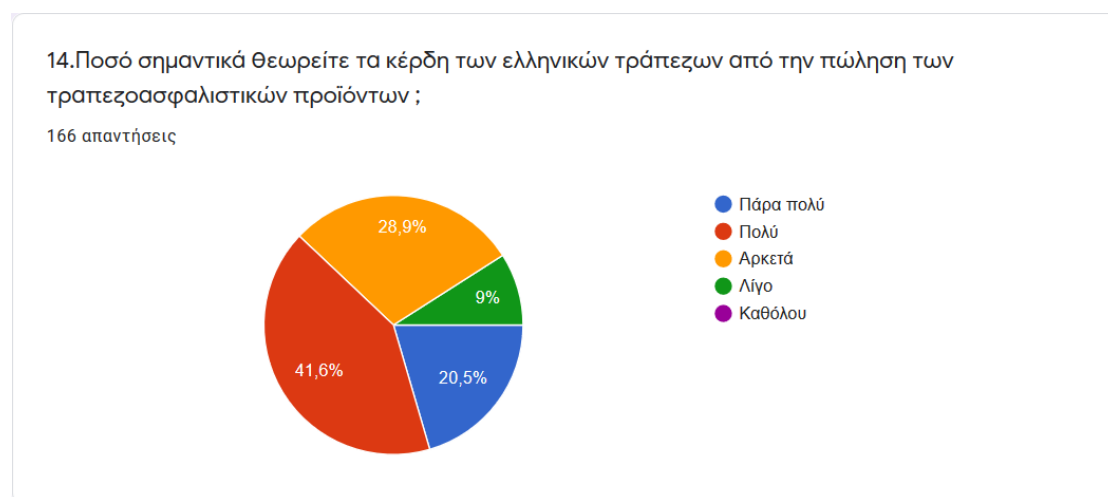


Διάγραμμα 13

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ

Σύμφωνα με το δείγμα μας το μεγαλύτερο ποσοστό ίσο με (37,3%) πιστεύει ότι η ικανότητα του στην πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων επηρεάζει στην εξέλιξη της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας. Ακολουθεί ποσοστό (33,1%) το οποίο πιστεύει ότι συμβάλλει αρκετά , (19,3%) σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και

μόλις το (9,6%) σε λίγο βαθμό. Τέλος το (0,6%) δηλαδή μόνο ένας(1) από τους 166 ερωτηθέντες πιστεύει ότι η επαγγελματική του εξέλιξη δεν επηρεάζεται καθόλου από την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.



Διάγραμμα 14

ΤΑ ΚΕΡΔΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Σύμφωνα με το δείγμα μας το μεγαλύτερο ποσοστό (41,6%) θεωρεί σημαντικά τα κέρδη των τραπεζών από την προώθηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Ακολουθούν η τρίτη κατηγορία (αρκετά) με ποσοστό (28,9%), η πρώτη κατηγορία (πάρα πολύ) με ποσοστό (20,5%), και τέλος η τέταρτη κατηγορία (λίγο) με ποσοστό (9%).



Διάγραμμα 15

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΟΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ-ΠΩΛΗΤΕΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ.

Συμφώνα με το διάγραμμά 15 ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος (65,1%) αισθάνεται προστασία από το περιβάλλον της τράπεζας για την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και ενδεχομένως και τις συνέπειες αυτής, όπως δυσαρέσκεις η καταγγελίες πελατών. Το υπόλοιπο (34,9%) έδωσε αρνητική απάντηση δηλώνοντας ουσιαστικά ότι δεν νιώθει καμιά προστασία από την τράπεζα.



Διάγραμμα 16

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΑ

Σύμφωνα με το δείγμα μας το μεγαλύτερο ποσοστό (41,6%) θεωρεί ως καλύτερη την ποιότητα των ασφαλιστικών προϊόντων που προσφέρει σε σχέση με την υπόλοιπη αγορά των ασφαλιστών οι οποίοι λειτουργούν ως ελεύθεροι επαγγελματίες.

Το (28,1%) θεωρεί ιδιά ποιότητα, ενώ πολύ κοντά με ποσοστό (27,1%) θεωρεί χειρότερη την ποιότητα που προσφέρει. Τέλος μόνο το (3%)των ερωτηθέντων θεωρεί πολύ καλύτερη την ποιότητα των ασφαλιστικών προϊόντων που προσφέρει σε σχέση με την υπόλοιπη αγορά.



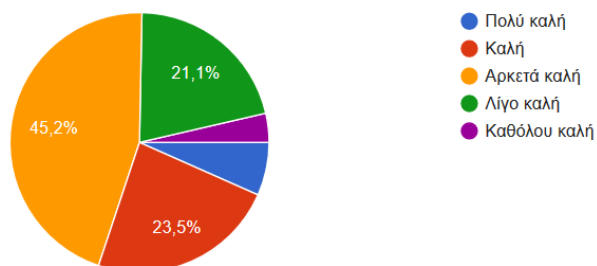
Διάγραμμα 17

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΩΛΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Σύμφωνα με το δείγμα μας το μεγαλύτερο ποσοστό (43,4%) , Αξιολογεί ως αρκετά καλή την ποιότητα των τραπεζικών λειτουργικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται για την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.Το (24,1%) Αξιολογεί την ποιότητα ως πολύ καλή. Το (27,1%) Αξιολογεί την ποιότητα λιγότερο καλή.Το (2,4%) πολύ καλή και το υπόλοιπο (3%) αξιολογεί ως καθόλου καλή ποιότητα .

18.Πως θα βαθμολογούσατε την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρετε μετά την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (after sales service) ;

166 απαντήσεις



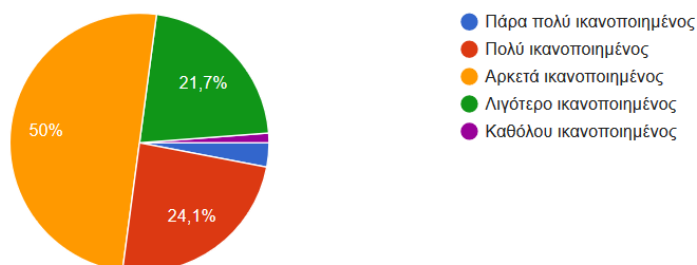
Διάγραμμα 18

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ (AFTES SALE SERVICE)

Το μεγαλύτερο ποσοστό με (45,2%) του δείγματος θεωρεί την παρεχόμενη ποιότητα των υπηρεσιών μετά την πώληση αρκετά καλή. Το (23,5%) του δείγματος καλή, το (21,1%) λίγο καλή, το (6,6%) πολύ καλή, και το (3,6%) καθόλου καλή.

19.Βαθμολογήστε την ικανοποίηση των πελατών σας, με βάση την ποιότητα παρουσίασης του προϊόντος, την διερεύνηση και την κάλυψη των ασφαλιστικών τους αναγκών.

166 απαντήσεις



Διάγραμμα 19

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Το (50%) των ερωτηθέντων αξιολογούν ότι η ποιότητα παρουσίασης και διερεύνησης των ασφαλιστικών αναγκών που ασκούν , ικανοποιούν αρκετά τον πελάτη τους σε σχέση με τις αρχικές του προσδοκίες . Το (24,1%) του δείγματος θεωρεί τον πελάτη πολύ ικανοποιημένο , το (21,7%),(3%) και (1,2%) θεωρούν τους πελάτες τους λιγότερο ικανοποιημένους , πάρα πολύ ικανοποιημένους και καθόλου ικανοποιημένους αντίστοιχα.



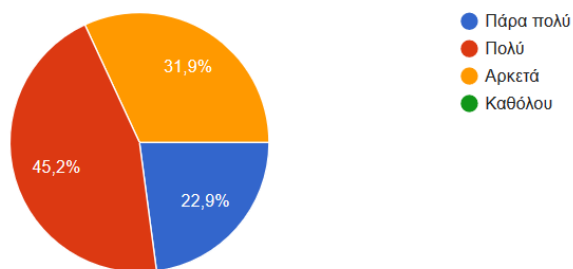
Διάγραμμα 20

ΔΙΣΤΑΓΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Το (48,8%) των ερωτηθέντων θεωρεί αρκετά μεγάλο τον δισταγμό των πελατών απέναντι στην αγορά των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Το (36,1%), (10,8%),(4,2%) θεωρούν μεγάλο τον δισταγμό, πολύ μεγάλο και μικρό των πελατών τους απέναντι στην αγορά των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αντίστοιχα.

21. Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι ο τρόπος παρουσίασης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων θα μπορούσε να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά το αποτέλεσμα ;

166 απαντήσεις



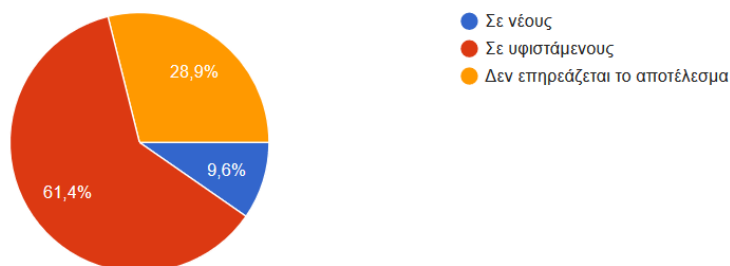
Διάγραμμα 21

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Το (45,2%) των ερωτηθέντων πιστεύει ότι ο τρόπος παρουσίασης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων επηρεάζει πολύ την αποτελεσματικότητα των πωλήσεων. Το υπόλοιπο ποσοστό μοιράζεται η τρίτη κατηγορία (αρκετά) με (31,9%) και η πρώτη κατηγορία (πάρα πολύ) με (22,9%) .τέλος η τελευταία κατηγορία (καθόλου) δεν έχει επιλεγεί από κανέναν ερωτηθέντα.

22. Πότε είναι πιο εύκολη η πώληση ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος ή υπηρεσίας σε νέους ή σε υφιστάμενους πελάτες;

166 απαντήσεις



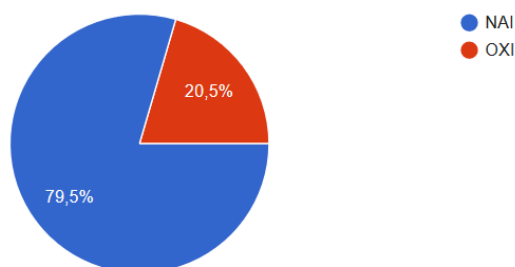
Διάγραμμα 22

ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΝΕΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Η άποψη ότι η πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων είναι ευκολότερη σε υφιστάμενους πελάτες παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό (61,4%) του δείγματος μας, ακολουθεί με ποσοστό (28,9%) η τρίτη κατηγορία (δεν επηρεάζεται το αποτέλεσμα) ενώ ένα μικρό ποσοστό (9,6%) θεωρεί ευκολότερη την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων σε νέους πελάτες.

23. Θεωρείτε ότι ο χώρος, το περιβάλλον που πραγματοποιείται η παρουσίαση παίζει σημαντικό ρόλο στην αύξηση των πωλήσεων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών ;

166 απαντήσεις



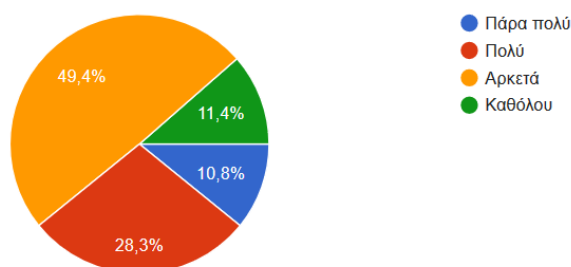
Διάγραμμα 23

ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Πάρα πολύ μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων ίσο με το (79,5%), θεωρεί πως ΝΑΙ, ο χώρος και το περιβάλλον που πραγματοποιείτε η παρουσίαση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων καθορίζει και το αποτέλεσμα. Το υπόλοιπο (20,5%) δεν θεωρεί ότι ο χώρος και το περιβάλλον, διαδραματίζει κάποιο ρόλο στην αύξηση των πωλήσεων.

24. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εκπαίδευση και η υποστήριξη που σας παρέχετε από την τράπεζα είναι επαρκής, σύμφωνα με τους στόχους πώλησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων ;

166 απαντήσεις



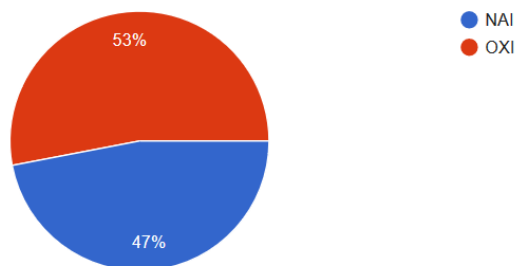
Διάγραμμα 24

ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΥΨΗΛΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

Το (49,4%) των ερωτηθέντων θεωρούν ότι ο βαθμός εκπαίδευσης και υποστήριξης από την τράπεζα είναι αρκετά επαρκής σύμφωνα με τους στόχους πώλησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Το (28,3%), (11,4%) και (10,8%) αξιολογούν ότι ο βαθμός υποστήριξης και εκπαίδευσης είναι πολύ επαρκής, καθόλου επαρκής, και πάρα πολύ επαρκής αντίστοιχα.

25. Αποκρύπτετε πληροφορίες των όρων του συμβολαίου ή σημαντικές πληροφορίες παρασυρόμενοι από την επιθυμία σας για την επίτευξη υψηλότερων πωλήσεων ;

166 απαντήσεις



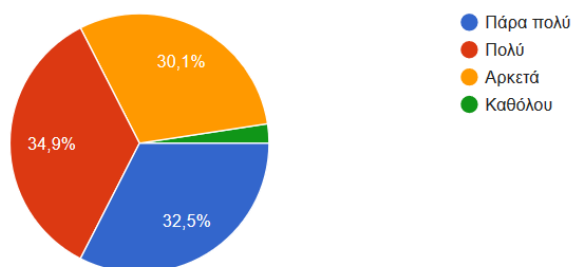
Διάγραμμα 25

ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΟΡΩΝ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΠΕΡΕΤΑΙΡΩ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Το μεγαλύτερο ποσοστό (53%) απάντησε ΟΧΙ δηλαδή δεν αποκρύπτει σημαντικές πληροφορίες και όρους του συμβολαίου με στόχο την επίτευξη υψηλότερων πωλήσεων. Ποσοστό όμως αρκετά υψηλό (47%) των ερωτηθέντων δήλωσε ότι αποκρύπτει ορούς και σημαντικές πληροφορίες παρασυρόμενο από την επιθυμία του για υψηλότερες πώλησης.

26. Κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η συμμετοχή σας στις σχετικές εξετάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος για την λήψη των απαραίτητων πιστοποιητικών ασφαλιστικών διαμεσολάβησης ;

166 απαντήσεις



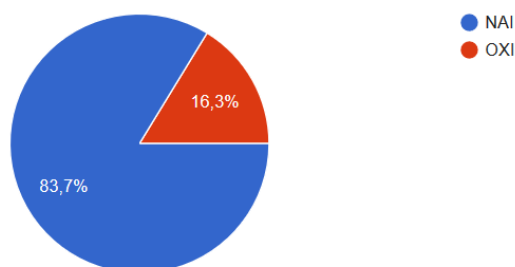
Διάγραμμα 26

ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ

Το μεγαλύτερο ποσοστό (34,9%) θεωρεί πολύ αναγκαία την συμμετοχή του στις εξετάσεις της τράπεζας Ελλάδος για την απόκτηση του πιστοποιητικού ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Ακολουθεί ποσοστό με (32,5%) που θεωρεί πάρα πολύ αναγκαία την παραπάνω συμμετοχή του, και το (30,1%) του δείγματος που θεωρεί αρκετά αναγκαία την παραπάνω συμμετοχή, το (2,4%) θεωρεί καθόλου αναγκαία.

27. Πιστεύετε πως με την συνεχή επιμόρφωση, τα σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα θα σας ωφελούσαν για την επίτευξη υψηλότερων πωλήσεων ;

166 απαντήσεις



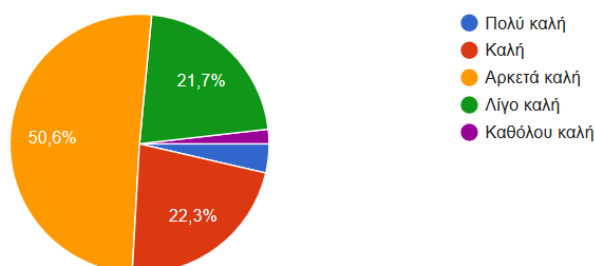
Διάγραμμα 27

ΣΥΝΕΧΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΑ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων με (83,7%) απάντησε ΝΑΙ, δηλαδή θεωρεί ότι απαιτείται συνεχή επιμόρφωση στα χαρακτηριστικά των ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών ώστε να μπορέσει να επιτύχει υψηλότερους στόχους. Μόλις ποσοστό (16,3%) απάντησε αρνητικά.

28. Πως θα βαθμολογούσατε τους συναδέλφους σας σχετικά με τις γνώσεις και την εκπαίδευση τους σε αυτό το αντικείμενο κατά την διαδικασία παρουσίασης και πώλησης των ασφαλιστικών προϊόντων ;

166 απαντήσεις



Διάγραμμα 28

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

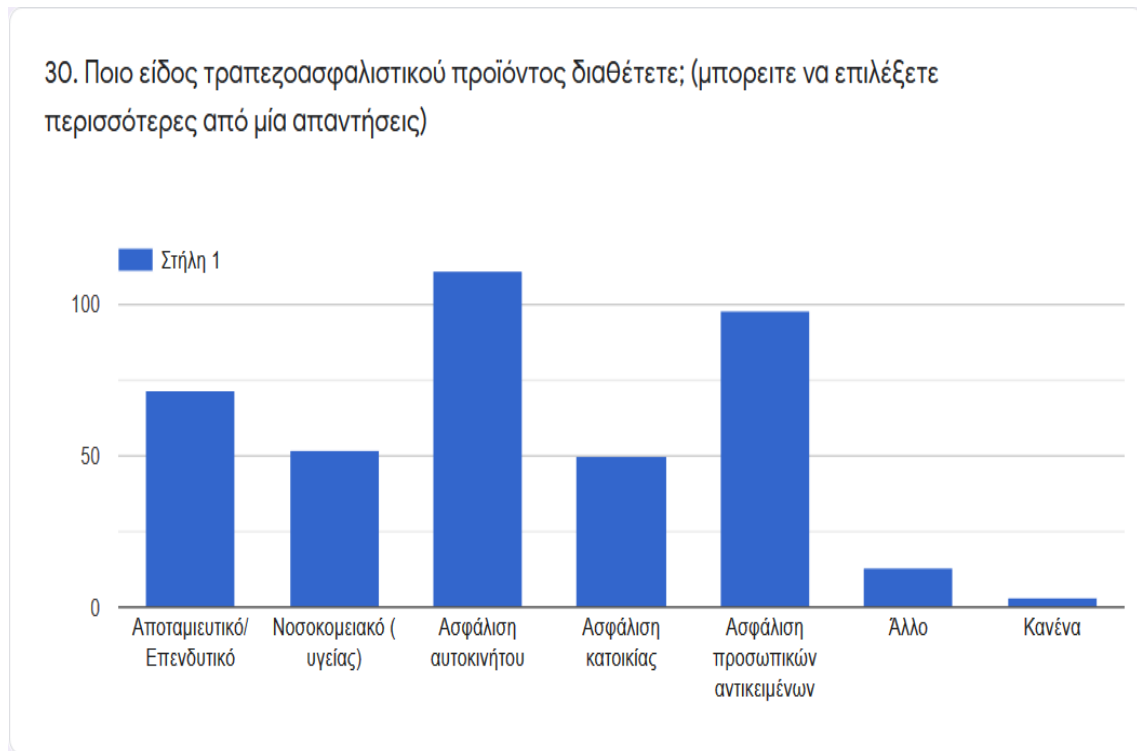
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων με (50,6%) θεωρεί ως αρκετά καλή την παρουσίαση και προώθηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων από τους συναδέλφους του. Το υπόλοιπο μοιράζετε σε (22,3%) ως καλή ,το (21,7%) σε λίγο καλή , το (3,6%) σε πολύ καλή ,και τέλος το (1,8%) σε καθόλου καλή.



Διάγραμμα 29

Η ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΕΧΗ ΠΙΕΣΗ ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Πολύ μεγάλο ποσοστό(74,1%) των ερωτηθέντων κατέχει την άποψη ότι οι τράπεζες θα έχουν αρνητικές επίπτωσης στην φήμη και αξιοπιστία τους λόγω της πίεσης που ασκούν στο δίκτυο τους για την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Ένα μικρό ποσοστό (25,9%) απάντησε ότι αυτό δεν αποτελεί πληγή στην αξιοπιστία και φήμη των τραπεζών .



Διάγραμμα 30

ΟΙ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε τις προσωπικές προτιμήσεις των υπαλλήλων απέναντι στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα τα οποία οι ίδιοι προωθούν στους πελάτες τους. Πρώτο στις προτιμήσεις τους έρχεται η ασφάλιση αυτοκινήτου με ποσοστό (67%), δεύτερο η ασφάλιση των προσωπικών αντικειμένων τους με ποσοστό (59%), τρίτο τα αποταμιευτικά-επενδυτικά προγράμματα με ποσοστό(43%), τέταρτο τα προγράμματα υγείας με ποσοστό (31%) , πέμπτο η ασφάλιση της περιουσίας τους με ποσοστό(30%). Στην έκτη θέση η κατηγορία (άλλο) με ποσοστό (0,07%) των ερωτηθέντων επέλεξαν κάποιο είδος ασφάλισης που δεν εμπίπτει σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες , και τέλος ποσοστό (0,02%) δεν διαθέτει κανένα τραπεζοασφαλιστικό προϊόν .



Διάγραμμα 31

Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Το μεγαλύτερο ποσοστό με (45,8%) των ερωτηθέντων θεωρεί ότι είναι λίγο αναγκαία η απόκτηση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων από τους πελάτες. Το (22,3%) την θεωρεί ως αναγκαία, το(25,3%) την θεωρεί ως αρκετά αναγκαία, και τέλος μόλις το (6,6%) την θεωρεί καθόλου αναγκαία.

5.3 Διερεύνηση αποτελεσμάτων

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, των εκατό εξήντα έξι τραπεζικών υπαλλήλων, όσον αφορά τα δημογραφικά τους στοιχεία , προκύπτει οτι οι γυναίκες με ποσοστό (52,4%) του δείγματος είναι περισσότερες, δηλαδή 87 γυναίκες έναντι 79 ανδρών.

Η ηλικία τους στο μεγαλύτερο μέρος του δείγματος κυμαίνεται από (36-45) ετών, είναι έγγαμοι συγκεντρώνοντας ποσοστό ίσο με το (66,3%) του δείγματος με δυο τεκνά σε ποσοστό(40,4%) απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, πανεπιστημιακής και τεχνολογικής , συγκεντρώνοντας ποσοστό (54,2%). Αξίζει να σημειώσουμε ότι μόνο το (8,4%) του δείγματος βρίσκεται στην πρώτη ηλικιακή μονάδα (25-36), γεγονός που οφείλεται ίσως στην ελαχιστοποίηση των νέων προσλήψεων στα πιστωτικά ιδρύματα λόγω της γενικότερης οικονομικής κρίσης, κατάστασης στη χώρα μας. Παρατηρούμε επίσης ότι στην τελευταία ηλικιακή ομάδα, από πενήντα πέντε ετών και άνω βρίσκεται μόλις το (4,8%) του δείγματος, γεγονός που μπορεί να οφείλεται από την αποχώρηση των υπαλλήλων μεγαλύτερης ηλικίας, συμμετέχοντας στα πρόσφατα προγράμματα εθελουσίας των τραπεζών, τα οποία είχαν ως σκοπό την μείωση του εργατικού τους δυναμικού και συνακόλουθα του κόστους λειτουργίας . Θετικό επίσης θα μπορούσε να χαρακτηριστεί το γεγονός ότι (54.2%) του δείγματος αποτελείται συνολικά από τραπεζικούς υπαλλήλους, πανεπιστημιακής εκπαίδευσης ή απόφοιτων τεχνολογικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, οπου με τον συνδυασμό του ποσοστού (18,1%) κάτοχων μεταπτυχιακού τίτλου , αθροιστικά φτάνει το (72,3%) του συνόλου , γεγονός που δείχνει ότι το μορφωτικό επίπεδο των τραπεζικών υπαλλήλων είναι ικανοποιητικό.

Όσον αφορά την πρώτη ερώτηση του κυρίως ερωτηματολόγιου, σχετικά με την Θέση εργασίας των υπαλλήλων ,προσπαθήσαμε να έχουμε ικανό δείγμα από κάθε τομέα της τράπεζας ώστε το αποτέλεσμα να είναι ισορροπημένο. Πράγματι

πέτυχαμε μεγάλη διασπορά καθώς το ερωτηματολόγιο μοιραστικέ σε επτά κατηγορίες με τους ερωτηθέντες να προέρχονται από όλες με ικανά ποσοστά εκπροσώπησης ,ώστε να έχουμε αποτελέσματα πολύ κοντά στα πραγματικά .

Η δεύτερη ερώτηση του κυρίως ερωτηματολογίου είναι από τις σημαντικότερες της ερευνάς μας, η κατοχή του πιστοποιητικού ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Σύμφωνα με το αποτέλεσμα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (57,2%) του δείγματος, αφορά υπαλλήλους, οι οποίοι έχουν το σχετικό πιστοποιητικό. Η εικόνα σε σχέση με το παρελθόν έχει βελτιωθεί καθώς πλέον οι περισσότεροι τραπεζοϋπάλληλοι κατέχουν το απαραίτητο πιστοποιητικό ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ώστε νομιμά να ασκούν την συμπληρωματική ασφαλιστική τους δραστηριότητα πουλώντας τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και υπογράφοντας τα σχετικά τραπεζοασφαλιστικά έντυπα οι ίδιοι ,φέροντας την ευθύνη της παρεχόμενης υπηρεσίας. θετικό είναι επίσης ότι ποσοστό (57,2%) πέτυχαν στις σχετικές εξετάσεις ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και πλέον ασκούν με επαγγελματικό τρόπο τις πωλήσεις στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Επιπλέον οι τράπεζες σήμερα έχουν αναλάβει το σημαντικό κόστος που απαιτείται από την μεριά τους, τόσο για την συμμετοχή στις εξετάσεις των τραπεζοϋπαλλήλων όσο και για τα συνεχόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα, σεμινάρια για την περεταίρω ενδυνάμωση της τραπεζοασφαλιστικής γνώσης .

Από την άλλη μεριά στο σύνολο του δείγματος προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό τους ίσο με (74,1 %) θα προτιμούσε εάν είχε την δυνατότητα να αναλάβει μια θέση εργασίας σύμφωνα με την οποία ΔΕΝ θα συμμετείχε στις πωλήσεις των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων γεγονός που καταδεικνύει τον υψηλό βαθμό δυσκολίας που αντιμετωπίζουν οι τραπεζοϋπάλληλοι στην διαδικασία πώλησης των προαναφερθέντων προϊόντων και υπηρεσιών. Δυο βασικοί λόγοι θεωρούμε ότι προκαλούν το παραπάνω αρνητικό αποτέλεσμα , Ο πρώτος και βασικότερος είναι η απροθυμία τους στην συμμετοχή τους στις πωλήσεις θεωρώντας την εργασία αυτή ακόμη και σήμερα αρκετά μακριά και ξένη από τις υπόλοιπες συμβατικές τους τραπεζικές εργασίες .Ο δεύτερος λόγος είναι η τυχόν ανεπάρκεια των γνώσεων τους

στο αντικείμενο των τραπεζοασφαλιστικών πωλήσεων. Θυμίζουμε ότι ποσοστό (42,8%) δεν κατέχει πιστοποιητικό ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το (49,4%) του δείγματος θεωρεί ότι έχει αρκετή επάρκεια εκπαιδευτικής υποστηρίξεις από την τράπεζα για την συνολική διαδικασία της πώλησης, προώθησης, παρουσίασης αλλά και αντιμετώπισης τυχόν παραπόνων από τους πελάτες όσον αφορά της τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες σε σχέση πάντα με την επίτευξη των στόχων που θέτει η τράπεζα. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα μας προβληματίζει καθώς αθροιστικά φτάνουμε το ποσοστό των (88,5%) σε θετικές απαντήσεις. (49,4%αρκετα ,28,3% πολύ , και 10,8% πάρα πολύ). Βλέπουμε λοιπόν μέσα από τις θετικές απαντήσεις των ερωτηθέντων της συντονισμένες προσπάθειες των τραπεζών να ενισχύσουν τους τραπεζοϋπαλλήλους εκπαιδευτικά ώστε να επιτύχουν με την σειρά τους τις απαιτούμενες υψηλές απόδοσης ,αλλά στην πράξη οι ίδιοι όπως προαναφέραμε δεν έχουν ακόμη πλήρως αποδεχθεί την τραπεζοασφαλιστική εργασία τους.

Σημαντικές είναι οι απαντήσεις την ερώτηση σχετικά με την πίεση που ασκείται από τις διοικήσεις των τραπεζών , στους τραπεζικούς υπαλλήλους, με στόχο την αύξηση των πωλήσεων των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών στο σύνολο τους , η οποία με την σειρά της θα οδηγήσει στην αύξηση των κερδών για τις τράπεζες . Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησε θετικά κατά (74,1%), θεωρώντας ξεκάθαρα ότι η πίεση που ασκείτε , θα μπορούσε να επηρεάσει αρνητικά την ποιότητα, την φήμη και αξιοπιστία των τραπεζών. Η υπόθεση αυτή ενδεχόμενος θα έπρεπε να προβληματίσει τις διοικήσεις των τραπεζών , καθώς να μεν η αύξηση της κερδοφορίας είναι το ζητούμενο , ωστόσο η πίεση που ασκούν για αυτό τον σκοπό , φαίνεται από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων ότι επηρεάζει αρνητικά σε μεγάλο βαθμό την φήμη και αξιοπιστία απέναντι στους πελάτες τους , πράγμα που ίσως να πλήξει και τα μελλοντικά συμφέροντα τους.

Οι θετικές απαντήσεις σχετικά με την καταλληλότητά τους, στην πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων , από την θέση εργασίας τους ,αθροιστικά έφτασαν το (73,1%) θεωρώντας την θέση εργασίας τους αρκετά, πολύ ,και πάρα

πολύ κατάλληλη αντίστοιχα για την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Αυτό που έχει μεγάλο ενδιαφέρον σχετικά με την ερώτηση που εξετάζουμε και την ερώτηση 12 , είναι πως προσπαθώντας να ερμηνεύσουμε τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις αυτές συνδυαστικά , παρατηρούμε ότι παρόλο που οι τραπεζοϋπάλληλοι επιθυμούν μια θέση εργασίας που θα τους επιτρέψει να απεμπλακούν από τις πωλήσεις, ταυτόχρονα παραδέχονται ότι από την σημερινή τους θέση εργασίας στην τράπεζα έχουν την δυνατότητα και καταλληλότητα , ώστε να προωθήσουν πιο ευκολά την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Συνεχίζοντας την διερεύνηση μέσα από τις ερωτήσεις εξετάζοντας αυτές συνδικάστηκα παρατηρούμε επίσης ότι και στην ερώτηση 9 ,επάρκειας γνώσεων οι τραπεζοϋπάλληλοι απάντησαν στο μεγαλύτερο τους ποσοστό (83,7%) αθροιστικά θετικά, δηλαδή ότι αρκετά , πολύ, και πάρα πολύ αισθάνονται ότι έχουν επάρκεια γνώσεων αλλά όπως προαναφέραμε από την ερώτηση 12 φαίνεται πως επιθυμούν να μην ασκήσουν αυτή την γνώση ως μέσο αύξησης των πωλήσεων αλλά προτιμούν σύμφωνα με τις απαντήσεις τους να έχουν μια θέση εργασίας η οποία δεν θα τους υποχρεώνει να συμμετέχουν σε πωλήσεις τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Η θετικές απαντήσεις στην ερώτηση που αφορούν την επάρκεια γνώσης βέβαια μπορεί και να οφείλονται στο γεγονός ότι επηρεάζονται από τον επαγγελματικό εγωισμό τους, με αποτέλεσμα να αξιολογούν τον εαυτό τους κατάλληλο, με επαρκή γνώση των τραπεζοασφαλιστικών, επηρεαζόμενοι ενδεχόμενος από την επιθυμία τους, να είναι σωστοί επαγγελματίες.

Στην ερώτηση σχετικά με την παροχή επιπλέον κινήτρων (bonus) από τις τράπεζες στους υπαλλήλους με σκοπό την αύξηση των πωλήσεων, το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος με ποσοστό (78,3%) θεωρεί ότι bonus αποτελεί πολύ ,αρκετά , και πάρα πολύ σημαντικό κίνητρο για την αύξηση των πωλήσεων. Από τις παραπάνω απαντήσεις αντιλαμβανόμαστε ότι ίσως η ποσοστιαία αμοιβή επί των πωλήσεων που λαμβάνουν ή ότι οι ίδιοι θεωρούν αυτή την παροχή αμοιβής απαραίτητη ως ένα ισχυρό κίνητρο για να πραγματοποιήσουν υψηλότερες πωλήσεις. Είναι γνωστό πλέον ότι το bonus παραγωγικότητας στις περισσότερες τράπεζες που δραστηριοποιούνται στη Ελλάδα, δίδεται μόνο στην περίπτωση των πωλήσεων που

πραγματοποιούνται από τα τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και αφορούν πλέον πάρα πολύ λιγότερο τα υπόλοιπα καθ' αυτού τραπεζικά όπως καταθέσεις, δάνεια ,πιστωτικές κάρτες κ.α .Τέλος σημαντικό ρολό διαδραματίζει το γεγονός ότι σήμερα οι μισθοί των τραπεζοϋπαλλήλων δεν είναι τόσο ικανοποιητικοί και για τον λόγο αυτό , οι υπάλληλοι πιστεύουν ότι η απολαβή των bonus από τις πωλήσεις των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων θα αποτελούσε ένα επιπλέον εισόδημα αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο τις συνολικές απολαβές τους από την εργασία.

Συνεχίζοντας, ενδιαφέρον παρουσιάζει η 13η ερώτηση, που αφορά τον βαθμό αλληλεπίδρασης της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των τραπεζοϋπαλλήλων, με την αποτελεσματικότητα, και επιτυχία τους στην πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων . Το μεγαλύτερο συνολικά ποσοστό των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά , φτάνοντας το (89,7%) να πιστεύει ότι η επαγγελματική του καριέρα συσχετίζεται άμεσα και σε πολύ μεγάλο βαθμό από την ενεργεί συμμετοχή του στις πωλήσεις . φαίνεται αρκετά παράδοξο το γεγονός ότι ενώ οι τραπεζοϋπάλληλοι γνωρίζουν ότι οι πωλήσεις τους, συνδέονται σχεδόν απολυτά με την επαγγελματική τους εξέλιξη και καταξίωση , δηλώνουν απρόθυμοι να διατηρήσουν της θέσεις εργασίας που θα ευνοούσαν αυτή την εξέλιξη. Έτσι λοιπόν ενώ γνωρίζουν ότι μια πιθανή αύξηση της παραγωγικότητας τους στις πωλήσεις των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων , θα επιδρούσε θετικά στην εξέλιξη της τραπεζικής τους καριέρας , συνεχίζουν να δηλώνουν απρόθυμοι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους στην συμμετοχή τους στις πωλήσεις. Αξιολογώντας όλα τα παραπάνω θα μπορούσαμε ίσως να αποκλείσουμε τον παράγοντα της πιθανής άγνοιας της σημαντικότητας που έχουν οι πωλήσεις των τραπεζοασφαλιστικών στην επαγγελματική εξέλιξη. Ένας δεύτερος ίσως λόγος είναι η αδυναμία τους να ευθυγραμμιστούν με την φιλοσοφία των τραπεζοασφαλιστικών ώστε να πέτυχουν τις απαιτούμενες πωλήσεις. Τέλος εξετάζουμε και την πιθανότητα στην νέα εποχή των τραπεζών η επιθυμία για επαγγελματική καταξίωση και καριέρα στον τραπεζικό κλάδο να μην είναι τόσο επιθυμητή όσο παλαιότερα.

Οι τραπεζοϋπάλληλοι στην ερώτηση νο 15 σχετικά με την ασφάλεια και προστασία που εισπράττουν ως πωλητές τραπεζοασφαλειών από την τράπεζα , απάντησαν σε μεγάλο ποσοστό ίσο με (65,1%) , πως η προστασία αυτή πράγματι τους παρέχετε σε μεγάλο βαθμό έναντι της υπόλοιπης ελεύθερης ασφαλιστικής αγοράς. Αυτό είναι σημαντικό και αποδεικνύει τα στεγανά και τις ισχυρές δομές που έχουν δημιουργήσει για το προσωπικό τους, στον τομέα αυτό των ασφαλειών οι τράπεζες, ώστε αυτοί να μπορούν με μεγαλύτερη ασφάλεια και σιγουριά να αντιμετωπίσουν παράπονα ή καταγγελίες πελάτων .Ωστόσο υπάρχει και ένα αρκετά υπολογίσιμο ποσοστό ίσο με (34,9%) του δείγματος που μας απάντησε όχι , δηλαδή θεωρεί ότι η προστασία που τους παρέχεται δεν τους κάνει να νιώθουν ασφαλής πάνω στις πωλήσεις. Ερευνώντας το αποτέλεσμα πιστεύουμε ότι αυτό ίσως οφείλεται σε άσχημα προσωπικά βιώματα και εμπειρίες του καθενός στην τράπεζα ή να παρουσιάζετε ως μια δικαιολογία ότι νιώθουν ανυπεράσπιστοι και υπό την έννοια αυτή φοβούνται τις πωλήσεις, θεωρώντας ότι θα έχουν μελλοντικά προβλήματα παράπονων και καταγγελιών από πελάτες τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπίσουν μόνοι τους .οι τράπεζες βέβαια κρατάνε μια αυστηρή στάση στα παράπονα και στις καταγγελίες που δέχονται από τους πελάτες με στόχο να τις ελαχιστοποιήσουν και να καταστήσουν σαφές στους υπαλλήλους τους ότι πρέπει να δείχνουν την δέουσα προσοχή και σημασία στην υπεύθυνη ενημέρωση του πελάτη.

Το (41,6%) των ερωτηθέντων απάντησε ότι τα προϊόντα που προωθεί σε σχέση με την ελεύθερη ασφαλιστική αγορά είναι καλύτερα και το (3%) πολύ καλύτερα , αρά το συνολικό ποσοστό (44,6%) του δείγματος είναι θετικό. Το (28,3%) θεωρεί τα προϊόντα ίδια ενώ το (27,10%) χειρότερα. Ερευνώντας το παραπάνω αποτέλεσμα παρατηρούμε ότι οι υπάλληλοι δείχνουν μια σχετική εμπιστοσύνη στα προϊόντα που προωθούν αφού η κατηγορία καλύτερα ,πολύ καλύτερα, και ιδιαίτερα συγκεντρώνουν ποσοστό (71,7%) του συνόλου, ποσοστό που δείχνει ότι ικανός αριθμός ερωτηθέντων γνωρίζει και αξιολογεί τα πλεονεκτήματα των προϊόντων που προωθεί αρά είναι και σε θέση να επικοινωνεί τυχόν παραλήψεις και αδυναμίες των ανταγωνιστών στους πελάτες του , με στόχο την επιλογή των δικών του τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Θετικό είναι για τις τράπεζες το αποτέλεσμα πάντα με βάση τα στοιχεία του διαγράμματος 17 όπου μικρό σχετικά ποσοστό ίσο με (27,1%) χειρότερη και (3%) καθόλου καλή, απάντησε αρνητικά για την ευχρηστία, και την ποιότητα των τραπεζοασφαλιστικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται. Η θετικές απαντήσεις σχετικά με την ευχρηστία των συστημάτων είναι συνολικά(69,9%), αρκετά καλή (43,4%) ,καλή (24,1%) ,και πολύ καλή(2,4%).Περιμέναμε περισσότερες αρνητικές απαντήσεις θεωρώντας πως οι υπάλληλοι διαρκώς θα απαιτούν υψηλότερη ποιότητα τραπεζοασφαλιστικών συστημάτων και εφαρμογών, ώστε με αυτό το πρόσχημα να δικαιολογούν την τυχόν δυσκολία τους ή ενδεχομένως και απροθυμία τους στην βελτίωση και αύξηση των πωλήσεων , αυτό όμως έγινε για σχετικά μικρό ποσοστό και εδώ πρέπει να πιστώσουμε στις τράπεζες την βελτίωση των συστημάτων και εφαρμογών τους τα τελευταία χρόνια στα τραπεζοασφαλιστικά, αποσκοπώντας βέβαια στην επίτευξη υψηλότερων πωλήσεων.

Υψηλό αθροιστικό ποσοστό θετικών απαντήσεων των ερωτηθέντων ίσο με (74,10%) που σχετίζονται με την αξιολόγηση της περιεχομένης ποιότητας μετά την ολοκλήρωση της πώλησης(after Sales service) , παρατηρούμε στο διάγραμμα 18. Με βάση τις παραπάνω απαντήσεις το προσωπικό των τραπεζών θεωρεί ότι πλέον οι τράπεζες κρατούν μια ισορροπία ,εστιάζοντας στην αύξηση των πωλήσεων τους και κατ' επέκταση των κερδών τους, αλλά ταυτόχρονα δίνοντας και την δέουσα βαρύτητα στην συνεχιζόμενη παροχή υπηρεσιών και υποστήριξης ,αφού ολοκληρωθεί η αρχική πώληση, με απώτερο σκοπό την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών τους. Αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει στην αύξηση των πωλήσεων, στους υφιστάμενων πελατών με την απόκτηση επιπλέον ασφαλιστικών προϊόντων από την τράπεζα. Οι τράπεζες τα τελευταία χρόνια λόγω του ιδιαίτερα αυξημένου ανταγωνισμού έχουν κινηθεί αρκετά προς την κατεύθυνση της ολιστικής προσέγγισης των πελατών δημιουργώντας δομές και νέους ρόλους εργασίας όπως ειδικούς συνεργάτες επιχειρήσεων, και ευπορών πελατών, με αποτέλεσμα να παρέχουν και στο κομμάτι των τραπεζοασφαλιστικών ποιοτικά ανώτερες υπηρεσίες αποσκοπώντας στην διατήρηση μακροχρόνιας τραπεζοασφαλιστικής συνεργασίας ενός αξιολόγου ενεργού πελατολόγιο, καθώς είναι γνωστό ότι στην περίπτωση

στην οποία κάποιος εύπορος πελάτης είναι δυσαρεστημένος από μια κατηγορία τραπεζικών προϊόντων, θα μπορούσε αρκετά ευκολότερα να διακόψει την τραπεζοασφαλιστική του σχέση με την συγκεκριμένη τράπεζα , ιδίως στην εποχή μας, και στο ιδιαίτερα αυτό ανταγωνιστικό περιβάλλον .

Ερωτώμενοι οι τραπεζοϋπάλληλοι σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης του ενεργού πελατολογίου τους, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ίσο με (50%) κρίνει ότι οι πελάτες είναι αρκετά ικανοποιημένοι , Το (24,1%) του δείγματος θεωρεί τους πελάτες πολύ ικανοποιημένους , ενώ το (21,7%),(3%) και (1,2%) θεωρούν τους πελάτες τους λιγότερο ικανοποιημένους , πάρα πολύ ικανοποιημένους και καθόλου ικανοποιημένους αντίστοιχα. Έτσι με βάση τις απαντήσεις του προσωπικού θα μπορούσαμε να συμπεράνουμε ότι υπάρχει σημαντική βελτίωση στο παραπάνω αντικείμενο, καθώς πλέον οι τραπεζικοί υπάλληλοι είτε επειδή οι ίδιοι το επιθυμούν είτε λόγω της πίεσης από τις διοίκησης των τραπεζών, πετυχαίνουν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών τους, ικανοποιώντας τις ανάγκες τους.

Μια πολύ σημαντική ερώτηση που παρουσιάζει μεγάλο ενδιαφέρον σχετικά με την ευκολία πώλησης ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος, είναι αυτή που αφορά τον δισταγμό των πελατών απέναντι στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Το (48,8%) των ερωτηθέντων θεωρεί αρκετά μεγάλο τον δισταγμό των πελατών απέναντι στην αγορά των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Το (36,1%), (10,8%),(4,2%) θεωρούν μεγάλο τον δισταγμό, πολύ μεγάλο και μικρό των πελατών τους απέναντι στην αγορά των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αντίστοιχα. Προσπαθώντας να ερμηνεύσουμε τις απαντήσεις του δείγματος των ερωτηθέντων, θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ίσως ότι μια πιθανή αιτία της δυσκολίας που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι είναι και η δυσπιστία των πελατών τους. Η δυσπιστία των πελατών σε αρκετές των περιπτώσεων προέρχεται είτε από κακές και ατυχές προσωπικές εμπειρίες είτε από αρνητικές πληροφορίες προερχόμενες από το στενό τους φιλικό και οικογενειακό κύκλο. Όσο προκατειλημμένοι είναι οι πελάτες απέναντι στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα τόσο δυσκολότερο γίνεται το έργο των

τραπεζοϋπαλλήλων να τους πείσουν και να αλλάζουν την αρνητική τους προδιάθεση.

Στην ερώτηση 21 το μεγαλύτερο ποσοστό (45,2%) θεωρεί ότι ο τρόπος παρουσίασης επηρεάζει πολύ την αποτελεσματικότητα των πωλήσεων. Το υπόλοιπο ποσοστό μοιράζεται η τρίτη κατηγορία (αρκετά) με (31,9%) και η πρώτη κατηγορία (πάρα πολύ) με (22,9%). Το σύνολο των ερωτηθέντων στο διάγραμμα 21, πιστεύει ότι ο τρόπος παρουσίασης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων επηρεάζει θετικά την αποτελεσματικότητα των πωλήσεων. Ερμηνεύοντας το αποτέλεσμα θα μπορούσαμε να πούμε ότι ουσιαστικά οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι η παραγωγικότητα τους, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο παρουσίασης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Εκτός από τη γνώση των τραπεζοασφαλιστικών καθοριστικό ρολό στην επιτυχία της πώλησης διαδραματίζει και η παρουσίαση που συνδέεται άμεσα με την ικανότητα του πωλητή ο οποίος χρησιμοποιώντας διαφορά πωλησιακά τεχνάσματα και sales tips πείθει τον πελάτη να αγοράσει το προϊόν. Τέλος σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα θεωρούμε ότι και οι τράπεζες πρέπει να συνεχίσουν να επενδύουν στον τομέα αυτό δίνοντας τα κονδύλια τους τόσο στα σεμινάρια εκπαίδευσης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων όσο και για την βελτίωση που αφορά τον τρόπο επικοινωνίας και πωλησιακής συμπεριφοράς.

Η άποψη ότι η πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων είναι ευκολότερη σε υφιστάμενους πελάτες παρουσιάζει το υψηλότερο ποσοστό (61,4%) του δείγματος μας, ακολουθεί με ποσοστό (28,9%) η τρίτη κατηγορία (δεν επηρεάζεται το αποτέλεσμα) ενώ ένα μικρό ποσοστό (9,6%) θεωρεί ευκολότερη την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων σε νέους πελάτες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων η πώληση σε υφιστάμενους πελάτες είναι ευκολότερη, γιατί οι τραπεζοϋπάλληλοι έχουν την συνεχή επαφή και επικοινωνούν πιο ευκολά μαζί τους, επίσης έχουν πληρέστερη εικόνα τόσο των οικονομικών όσο και των προσωπικών τους στοιχείων και κάτ' επέκταση γνωρίζουν καλύτερα της ασφαλιστικές τους ανάγκες. Αντιθέτως μεγάλη δυσκολία αντιμετωπίζουν οι

τραπεζοϋπάλληλοι στην προσέγγιση των νέων πελατών και αυτό ίσως έχει να κάνει με την δυσκολία τους να αντιληφθούν τον ρόλο τους ως πωλητές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων ,ρόλος που εκτός από την γνώση των προϊόντων απαιτεί όπως προαναφέραμε την εξωστρέφεια του προσωπικού και την αυξημένη πωλησιακή κουλτούρα .

Η ερώτηση που σχετίζεται με την αντίληψη των τραπεζοϋπαλλήλων σχετικά με το περιβάλλον και των χώρο που διαδραματίζετε η παρουσίαση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έφτασε το (79,5%).Είναι ξεκάθαρο ότι για τους τραπεζοϋπαλλήλους το περιβάλλον και ο χώρος των τραπεζών , τα κλειστά γραφεία του personal banking και η δομή τους ευθύνονται κατά πολύ στην επιτυχία πώλησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια οι τράπεζες δίνουν βαρύτητα στο σχεδιασμό και στην αρτιότητα των θέσεων εργασίας του προσωπικού, που στην περίπτωση των ειδικών τραπεζικών ρολών , τα γραφεία περικλείονται από ψηλά τζαμιά προστατεύοντας και απομονώνοντας με το υπόλοιπο κατάστημα τις συζητήσεις των τελευταίων με τους πελάτες .

Το (49,4%) των ερωτηθέντων θεωρούν ότι ο βαθμός εκπαίδευσης και υποστήριξης από την τράπεζα είναι αρκετά επαρκής σύμφωνα με τους στόχους πώλησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Το (28,3%),(11,4%) και (10,8%) αξιολογούν ότι ο βαθμός υποστήριξης και εκπαίδευσης είναι πολύ επαρκής , καθόλου επαρκής, και πάρα πολύ επαρκής αντίστοιχα. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων οι τραπεζοϋπάλληλοι θεωρούν ότι η τράπεζα τους παρέχει την απαιτούμενη εκπαίδευση πέραν της συμμετοχής τους στις εξετάσεις πιστοποίησης ώστε να μπορέσουν να επιτύχουν τους στόχους τους θέτονται. Οι απαντήσεις του προσωπικού μας επιβεβαιώνουν την ισχυρή εκπαιδευτική παρουσία της ομάδας του bancassurance οπού τόσο με τις συνεχής εκπαιδεύσεις όσο και με την καθημερινή υποστηρίζει κατά την εργασία τους (on the job training) .Οι ομάδες αυτές των εκπαιδευτών λειτουργούν ως ένα ισχυρό τονωτικό για την επίτευξη υψηλότερων πωλήσεων στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (Coaching) .

Οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους ερωτηθέντες σχετικά με την απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών και ενδεχομένως των όρων των συμβολαίων, θα μπορούσαν να περιγράψουν σε μεγάλο βαθμό το σκοπό της διεξαγωγής της παραπάνω έρευνας. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό ότι το αποτέλεσμα είναι μοιρασμένο καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ίσο με το (53%) απάντησε αρνητικά στην παραπάνω ερώτηση και το υπόλοιπο (47%) του δείγματος απάντησε θετικά στην παραπάνω ερώτηση. Δεδομένου των αποτελεσμάτων της ερευνάς το σημαντικό ποσοστό του (47%) αποκρύπτει σημαντικά στοιχεία και ορούς συμβολαίων αρά αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι ίσως οι απαντήσεις αυτές οφείλονται από την παραπάνω αιτία δηλαδή την μεγάλη πίεση για αύξηση των πωλήσεων από την τράπεζα στους υπαλλήλους. Επίσης σημαντικό στοιχείο από τα προηγούμενα είναι ότι ένα ποσοστό τραπεζοϋπαλλήλων δεν κατέχει το πιστοποιητικό της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης από την Τράπεζα της Ελλάδος ενώ συνεχίζει να συμμετέχει στην διαδικασία των πωλήσεων, με προσωπικές σύστασης. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι τα άτομα αυτά ίσως είναι αρκετά επηρεασμένα από την ανεπάρκεια γνώσης με αποτέλεσμα να μην γνωρίζουν ίσως και να μην μπορούν να αξιολογήσουν την σημαντικότητα των αποκρυπτόμενων πληροφοριών. Έτσι οδηγούμαστε στο συμπέρασμα, ότι οι τράπεζες κινδυνεύουν να απωλέσουν μέρος της φήμης και αξιοπιστίας τους. Τέλος σε κάθε περίπτωση οι τράπεζες πρέπει να εξετάσουν σε μεγαλύτερο βάθος την περίπτωση αυτή που θα μπορούσε να οδηγήσει σε μεγαλύτερες αρνητικές συνέπειες, καθώς αφορά την πιστή των πελατών απέναντι στην τράπεζα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (34,9%) θεωρεί πολύ αναγκαία την συμμετοχή του στις εξετάσεις της τράπεζας Ελλάδος για την απόκτηση του πιστοποιητικού ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Ακολουθεί ποσοστό με (32,5%) που θεωρεί πάρα πολύ αναγκαία την παραπάνω συμμετοχή του, και το (30,1%) του δείγματος που θεωρεί αρκετά αναγκαία την παραπάνω συμμετοχή, το (2,4%) θεωρεί καθόλου αναγκαία. Από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων με ποσοστό ίσο με (83,7%) και

στην επόμενη ερώτηση που αφορά την συνεχή επιμόρφωση τους, με σκοπό την αύξηση των πωλήσεων, το αποτέλεσμα δείχνει ότι οι ίδιοι αντιλαμβάνονται την σπουδαιότητα της εκπαίδευσής τόσο για την συμμετοχή τους στις εξετάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος με σκοπό την απόκτηση του πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης όσο και για την συνεχή επιμόρφωση και εκπαιδευτική υποστήριξη τους στα τραπεζοασφαλιστικά. Το αποτέλεσμα αυτό είναι μάλλον θετικό για τις τράπεζες αφού μεγάλο ποσοστό του προσωπικού δείχνει ενδιαφέρον για την συμμετοχή του σε εκπαιδευτικά σεμινάρια με σκοπό την απόκτηση τραπεζοασφαλιστικής γνώσης για την επιτυχία του στις εξετάσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, γεγονός που θα μπορούσε μελλοντικά να οδηγήσει στην περαιτέρω ενδυνάμωση του προσωπικού, και την πολυπόθητη από πλευράς τραπεζών αύξηση των πωλήσεων στα τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα.

Πλησιάζοντας στο τέλος της ερευνάς θέσαμε την ερώτηση κατά ποσό πιστεύουν οι ερωτηθέντες ότι οι συναδέλφοι τους γνωρίζουν επαρκώς τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και ποσό άρτια μπορούν να τα παρουσιάσουν στους πελάτες τους. Αξιολογώντας οι ίδιοι την γνώση, εκπαίδευση των συναδέλφων τους, το μεγαλύτερο ποσοστό (50,6%) του δείγματος θεώρησε την επάρκεια των γνώσεων και της σχετικής τους παρουσίασης στους πελάτες αρκετά καλή, το υπόλοιπο μοιράζεται σε (22,3%) ως καλή, το (21,7%) σε λίγο καλή, το (3,6%) σε πολύ καλή, και τέλος το (1,8%) σε καθόλου καλή. Αυτό που θα μπορούσαμε να υποθέσουμε γνωρίζοντας από τα προηγούμενα, είναι ότι πλέον σύμφωνα με το ποσοστό επάρκειας γνώσης και κατοχής του πιστοποιητικού ασφαλιστικού διαμεσολαβητή το οποίο βρίσκετε στο (57,2%) οι τραπεζοϋπάλληλοι αξιολογούν τόσο τους εαυτούς τους όσο και τους συναδέλφους τους ως αρκετά καταρτισμένους στα τραπεζοασφαλιστικά. Σημαντικό είναι ότι οι υπάλληλοι δεν εγκλωβίστηκαν σε σκέψεις και απαντήσεις εγωιστικές, ανταγωνιστικές μεταξύ τους, που σιγουρά όλοι ως ένα βαθμό έχουν, καθώς αυτό πηγάζει από τον έμφυτο ίσων εγωισμό του ανθρώπων.

Κλείνοντας με τις σπουδαιότερες απαντήσεις της ερευνάς εξετάζουμε δυο ακόμη ερωτήσεις συνδυαστικά. Η πρώτη ερώτηση αναφέρετε στο κατά ποσό οι τραπεζοϋπάλληλοι θεωρούν αναγκαία την απόκτηση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων από τους πελάτες που διαχειρίζονται, και η δεύτερη αφορά τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που οι ίδιοι επέλεξαν να ασφαλιστούν. Το μεγαλύτερο ποσοστό με (45,8%) των ερωτηθέντων θεωρεί ότι είναι λίγο αναγκαία η απόκτηση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων από τους πελάτες του. Το (22,3%) την θεωρεί ως αναγκαία, το(25,3%) την θεωρεί ως αρκετά αναγκαία, και τέλος μόλις το (6,6%) την θεωρεί καθόλου αναγκαία. Το αποτέλεσμα της ερευνάς θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι αρκετά μοιρασμένο αξιολογώντας βέβαια και το μεγαλύτερο ποσοστό (45,8%) ως το επικρατέστερο με τους ερωτηθέντες να πιστεύουν ότι είναι λίγο αναγκαία η απόκτηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων για τους πελάτες τους. Η παραπάνω απάντηση επηρεάζεται αρνητικά αν δούμε συνδυαστικά την κρίση δυσπιστίας που εκφραστικές σε προηγούμενες ερωτήσεις ,από την πλευρά των ερωτηθέντων για την αντιμετώπιση που παρουσιάζουν οι πελάτες τους απέναντι στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Συνοψίζοντας από τον συνδυασμό της «δυσπιστίας» και της «μικρής αναγκαιότητας» απόκτησης τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων θεωρούμε ότι σήμερα οι τραπεζοϋπάλληλοι δυσκολεύονται αρκετά να χειριστούν προβληματισμούς ή να κάμψουν της αντιρρήσεις των πελατών τους ,ακόμη και ακυρώσεις, και να δώσουν οδηγίες και εξηγήσεις ώστε να διαχειριστούν με τον καλύτερο τρόπο την τυχόν δυσπιστία των πελατών τους . Σημαντικό ρολό στο κατά ποσό αναγκαία είναι η ασφάλιση για τον πελάτη παίζει ο τρόπος που οι υπάλληλοι προσπαθούν να διερευνήσουν αυτή την ανάγκη ,εισβάλλοντας στην ψυχολογία του πελάτη τους πιο δυναμικά έστω αν αυτό εμπεριέχει και κάποιες προκλήσεις.

5.4 Συμπεράσματα

Κλείνοντας το σύγγραμμά αυτό, θα προσπαθήσουμε να οδηγηθούμε σε ορισμένα συμπεράσματα και θα κάνουμε ορισμένες προτάσεις για μελλοντικές έρευνες. Ένα σημαντικό σημείο το οποίο πρέπει να αναφερθεί σχετικά με την πώληση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων από τους τραπεζικούς υπαλλήλους είναι, ότι κατά την διαδικασία πρόσληψής τους δεν είχαν κατά νου ότι με το πέρασμα των χρόνων θα έμπαιναν στην διαδικασία της αναγκαστικής μετατροπής τους σε τραπεζοασφαλιστές. Βάσει των απαντήσεων τους, οι τραπεζικοί υπάλληλοι εμφανίζουν ακόμα μια σημαντική δυσκολία στην ανωτέρω μετάβασή τους σε πωλητές ασφαλιστικών προϊόντων.

Οι τράπεζες από την άλλη, εκμεταλλευόμενες την καθιέρωση του νομικού πλαισίου, τόσο για να αυξήσουν την κερδοφορία τους αλλά και για την ίδια τους την επιβίωση ιδιαίτερα κατά τα χρόνια της οικονομικής κρίσης, επιζητούσαν την όλο και μεγαλύτερη διείσδυση στον χώρο της πώλησης των ασφαλιστικών προϊόντων, ως ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές. Με αποτέλεσμα η πίεση αυτή να μετακυλιέται και στο προσωπικό των τραπεζών.

Στην πραγματικότητα, η έννοια του bancassurance, η οποία αναπτύχθηκε ραγδαία τα τελευταία χρόνια, ήρθε για να μείνει. Τα κέρδη πλέον των τραπεζών στο τομέα αυτό είναι σημαντικά και όλα δείχνουν ότι το προσωπικό των τραπεζών οφείλει να εναρμονιστεί πλήρως στα νέα δεδομένα.

Αξίζει λοιπόν, σε μεταγενέστερο χρόνο να επαναξιολογηθεί η ικανότητα αφομοίωσης του προσωπικού των τραπεζών στην νέα πραγματικότητα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

ΕΕΤ – Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2013), Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα το 2011 και το 2012, Αθήνα: ΕΕΤ

Ελευθερίου Καραγκούνη, (2009), «Βασικές γνώσεις Ιδιωτικής ασφάλισης» Αθήνα, Ελληνική Ένωση Τραπεζών.

Χαμπάκη Μ. (2010), Solvency II Οδηγίες εφαρμογής, Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδα, σσ 4, Αθήνα

Προβόπουλος, Γ. & Καπόπουλος, Π. (2001), Η δυναμική του Χρηματοοικονομικού Συστήματος, Αθήνα: Κριτική

Πανταλάκης Θ. (2007), Οι τραπεζοασφάλειες στην ελληνική αγορά, ΕΕΤ σσ 4-6, Αθήνα

Βατάλη Θ, (2007), Bancassurance ως Νέα Μορφή Ολοκληρωμένης Παροχής Υπηρεσιών, Έρευνα Πάνω στο Συνδυασμό Τραπεζικού και Ασφαλιστικού Τομέα ,Βιβλιοθήκη ΕΑΠ : Πάτρα

Ιορδανίδης, Ι. (2012), Ο Ρόλος του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών στη Διασφάλιση της Σταθερότητας του Ευρωπαϊκού Τραπεζικού Συστήματος, Διπλωματική Εργασία, Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών

Κλήμης Ν, (2009), Bancassurance, Αθήνα, Εκδόσεις Νίκος Κλήμης.

Μαλινδρέτου Β, (2002), Σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα, Παπαζήση : Αθήνα

Προβόπουλος, Γ. & Καπόπουλος, Π. (2001), Η δυναμική του Χρηματοοικονομικού Συστήματος, Αθήνα: Κριτική

Κατσουράνης, Γ. (2006). *E-learning: Καιρός για εκπαίδευση vs. πού καιρός για εκπαίδευση*. Στο: Δελτίο ΕΕΤ, Δ' Τρίμηνο 2006, σελ. 99 - 108. Ανακτήθηκε 30 Ιανουαρίου, 2018.

Ξενόγλωσση

Belch, G., Belch, M. (2010). Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective, 5th edition, McGraw Hill.

Fields L, Fraser D and Kolari J, (2007), Is bancassurance a viable model for financial firms?, The Journal of Risk and Insurance

Ηλεκτρονικές Πηγές

Τράπεζα της Ελλάδος:<https://www.bankofgreece.gr/Pages/el/deia/diamesolavites.aspx>

Τράπεζα Πειραιώς : <https://www.piraeusbankgroup.com/el/press-office/press-release/2009/10/10-year-bancassurance-agreement>

EET(EKT)http://www.ecb.europa.eu/stats/pdf/170530_ssi_table.pdf?6cce311fcf1d690f1483d5dc91a7ab2d

Alpha Bank: <http://www.alpha.gr/page/default.asp?la=1&id=153>

Εθνική Τράπεζα: https://www.nbg.gr/el/the-group/the-bank/human_development_gr

Nextdeal: <https://www.nextdeal.gr/%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%AE%CF%83%CE%B5>

INSURANCE WORLD: <https://insuranceworld.gr/>

E BANKS : <https://banks.com.gr/>

INSURANCE EUROPE:<https://insuranceeurope.eu/insurancedata>

Ετήσια έκθεση (2018) <http://www1.eaee.gr/sites/default/files/annualreport2018.pdf>

Underwriter:<http://underwriter.gr/%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%AC%CF%84%CE%B1%CE%BE%CE%B7%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%B1%CE%BB%CE%B9%CF%83%CF%84%E%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CE%BD-2016-%CE%BC%CE%B5-2/>

Euro2day: <https://www.euro2day.gr/news/enterprises/article/1528742/ete-ypshles-prosdokies-gia-%20thn-ethnikh-asfalistikh.html>

ECONOMICTIMES:<https://economictimes.indiatimes.com/definition/bancassurance%20Bancassurance>