

**Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

**ΠΑΤΡΟΠΟΥΛΟΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΑΜ 13446**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ**

**ΝΤΟΒΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2015**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	1
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ-ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ-ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	4
ΠΙΝΑΚΕΣ .....	4
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ .....	5
ΣΧΗΜΑΤΑ .....	6
ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ .....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> .....	11
1. Η ΑΡΧΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΩΝ .....	11
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΕΣ.....	11
1.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....	12
1.3. ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ .....	14
1.4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ .....	15
1.4.1. Ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα .....	15
1.4.2. Τα μη ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα .....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> .....	18
2. ΕΙΔΗ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ .....	18
2.1. ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (BANCASSURANCE).....	18
2.2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (REINSURANCE MANAGEMENT).....	19
2.3. ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ .....	21
2.3.1. Προγράμματα Αύξησης Κεφαλαίων .....	21
2.3.2. Συνταξιοδοτικά Προγράμματα.....	21
2.3.3. Ασφάλεια αυτοκινήτου.....	22
2.3.4. Προγράμματα Ιατρικής Κάλυψης .....	22
2.3.5. Ασφάλιση Πιστωτικών Καρτών.....	23
2.3.6. Πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων .....	23
2.3.7. Πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων .....	24
2.3.8. Προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας.....	24
2.3.9. Προγράμματα ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας.....	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> .....	26
3. ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ .....	26
3.1. ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.....	26
3.2. ΕΝΝΟΜΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ 27	
3.3. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....	28
3.4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ BANCASSURANCE ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	29
3.5. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ .....	34
3.5.1. Καταναλωτική συμπεριφορά.....	35
3.5.2. Καταναλωτής και αγορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....	37
4. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	37
4.1. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ .....	37
4.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	39
4.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	39
4.4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> .....	41
5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ/ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	41
5.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ .....	41
5.1.1. Φύλο .....	41
5.1.2. Ηλικία.....	43
5.1.3. Οικογενειακή κατάσταση.....	44
5.1.4. Εκπαίδευση.....	46
5.1.5. Οικονομική κατάσταση.....	47
5.2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ .....	49
5.2.1. Αύξηση Κεφαλαίων.....	49
5.2.2. Συνταξιοδοτικά.....	50
5.2.3. Ασφάλισης οχήματος/σκάφους .....	51
5.2.4. Ιατρικής κάλυψης.....	52
5.2.5. Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας.....	53
5.2.6. Προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων.....	54
5.2.7. Προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων .....	56
5.2.8. Ασφάλισης Κατοικίας.....	57
5.2.9. Ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας.....	58

5.2.10.	Συνέχιση χρήσης υπηρεσιών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων .....	59
5.2.11.	Σύσταση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.....	61
5.3.	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ .....	62
5.3.1.	Ταχύτητα στην εξυπηρέτηση.....	62
5.3.2.	Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια.....	63
5.3.3.	Ακριβής και σωστή ενημέρωση .....	65
5.3.4.	Χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε.....	66
5.3.5.	Εμφάνιση Τράπεζας .....	68
5.3.6.	Ενημέρωση (ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.. .....	69
5.3.7.	Συνολική εξυπηρέτηση για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.....	70
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	72
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	78
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	79

# ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ-ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ-ΣΧΗΜΑΤΩΝ

## ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 3.2: Σύγκριση αύξησης χαρτοφυλακίου Παραδοσιακών προϊόντων ζωής και αντίστοιχων προϊόντων του bancassurance τα τελευταία 5 χρόνια. ....	31
Πίνακας 3.3: Οι ασφάλειες ως ποσοστό του ΑΕΠ σε μερικές ευρωπαϊκές χώρες.....	32
Πίνακας 3.4: Πωλήσεις προερχόμενες αποκλειστικά από το bancassurance (επί συνόλου Ασφαλειών Ζωής). ....	34
Πίνακας 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο).....	41
Πίνακας 5.2: Σχέση φύλου με τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες. ....	42
Πίνακας 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία). ....	43
Πίνακας 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση). ....	44
Πίνακας 5.5: Η σχέση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων με τις τραπεζοασφάλειες. ....	45
Πίνακας 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση). ....	46
Πίνακας 5.7: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση). ....	48
Πίνακας 5.8: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance αύξησης κεφαλαίων. ....	50
Πίνακας 5.9: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Συνταξιοδοτικών. ....	51
Πίνακας 5.10: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλιση οχήματος/σκάφους. ....	52
Πίνακας 5.11: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ιατρικής κάλυψης. ....	53
Πίνακας 5.12: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλιση πιστωτικής κάρτας.....	54
Πίνακας 5.13: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων. ....	55
Πίνακας 5.14: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων. ....	57
Πίνακας 5.15: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλιση Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων. ....	57
Πίνακας 5.16: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλιση ανεγειρόμενης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.....	59
Πίνακας 5.17: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Οικονομική κατάσταση των ερωτώμενων. ....	60
Πίνακας 5.18: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Εκπαίδευση των ερωτώμενων.....	61
Πίνακας 5.19: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος και Διαφήμιση τραπεζοασφαλειών από τους ερωτώμενους. ....	62
Πίνακας 5.20: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ταχύτητα εξυπηρέτησης. ....	63
Πίνακας 5.21: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια.....	64

Πίνακας 5.22: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ακριβής και σωστή ενημέρωση.....	66
1. Πίνακας 5.23: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για τον χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση.....	67
5. Πίνακας 5.24: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την εμφάνισή της.....	69
9. Πίνακας 5.25: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα.....	70
3. Πίνακας 5.26: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την συνολική εξυπηρέτηση.....	71

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα 3.2: Σύγκριση αύξησης χαρτοφυλακίου Παραδοσιακών προϊόντων ζωής και αντίστοιχων προϊόντων του bancassurance τα τελευταία 5 χρόνια.....	31
Διάγραμμα 3.3: Οι ασφάλειες ως ποσοστό του ΑΕΠ σε μερικές ευρωπαϊκές χώρες.....	33
Διάγραμμα 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο).....	42
Διάγραμμα 5.2: Σχέση φύλου με τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες.....	43
Διάγραμμα 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία).....	44
Διάγραμμα 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση).....	45
Διάγραμμα 5.5: Η σχέση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων με τις τραπεζοασφάλειες.....	46
Διάγραμμα 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση).....	47
Διάγραμμα 5.7: Σχέση μεταξύ εκπαιδευτικής βαθμίδας ερωτώμενων και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.....	47
Διάγραμμα 5.8: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση).....	48
Διάγραμμα 5.9: Σχέση μεταξύ οικονομικής κατάστασης ερωτώμενων και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.....	49
Διάγραμμα 5.10: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance αύξησης κεφαλαίων.....	50
Διάγραμμα 5.11: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Συνταξιοδοτικών.....	51
Διάγραμμα 5.12: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης οχήματος/σκάφους.....	52
Διάγραμμα 5.13: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ιατρικής κάλυψης.....	53
Διάγραμμα 5.14: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας.....	54
Διάγραμμα 5.15: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων.....	55
Διάγραμμα 5.16: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων.....	56
Διάγραμμα 5.17: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.....	58
Διάγραμμα 5.18: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης ανεγειρόμενης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.....	59

Διάγραμμα 5.19: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Οικονομική κατάσταση των ερωτώμενων. ....	60
Διάγραμμα 5.20: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Εκπαίδευση των ερωτώμενων. ....	61
Διάγραμμα 5.21: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος και Διαφήμιση τραπεζοασφαλειών από τους ερωτώμενους. ....	62
Διάγραμμα 5.22: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ταχύτητα εξυπηρέτησης. ....	63
Διάγραμμα 5.23: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια.....	65
Διάγραμμα 5.24: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ακριβής και σωστή ενημέρωση.....	66
Διάγραμμα 5.25: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για τον χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση. ....	68
Διάγραμμα 5.26: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την εμφάνισή της. ....	69
Διάγραμμα 5.27: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα. ....	70
Διάγραμμα 5.28: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την συνολική εξυπηρέτηση.....	71

## ΣΧΗΜΑΤΑ

Σχήμα 1.1: Πλεονεκτήματα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. ....	13
Σχήμα 3.1: Οι λόγοι της ραγδαίας ανάπτυξης του bancassurance. ....	29
Σχήμα 3.2: Τα προτερήματα του bancassurance. ....	30

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα της πτυχιακής εργασίας πραγματεύεται με τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα αλλά και τα εναλλακτικά πεδία δράσης των τραπεζών. Το μοντέλο ασφαλιστικών προϊόντων μέσα από τραπεζικά δίκτυα, επίσης γνωστό και ως bancassurance, δηλαδή το αποτέλεσμα της εταιρικής σχέσης ή της απλής σχέσης μεταξύ της τράπεζας και της ασφαλιστικής εταιρείας.

Στην εισαγωγή αναφέρονται οι ορισμοί, ο σκοπός, η δομή, η υπόθεση και η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθούν στην συγγραφή της παρούσης διπλωματικής εργασίας.

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρατίθενται εισαγωγικές έννοιες των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Υπάρχει εκτενής αναφορά σε διάφορους ορισμούς αλλά και στην χρήση, στα πλεονεκτήματα και στα διαφορά μοντέλα τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Τέλος δίνονται επιχειρηματικά μοντέλα ανά τον κόσμο (ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα, μη ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα).

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο το ενδιαφέρον στρέφεται πιο συγκεκριμένα στα ειδή τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Σ' αυτή την προσπάθεια εντάσσεται, το σύστημα τραπεζοασφαλιστικών εργασιών, η παρακολούθηση αντασφαλιστικών εργασιών και τέλος τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (προγράμματα αύξησης κεφαλαίων, συνταξιοδοτικά προγράμματα, ασφάλεια αυτοκινήτου, προγράμματα ιατρικής κάλυψης, ασφάλιση πιστωτικών καρτών, πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων, πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων, προγράμματα ασφάλισης κατοικίας, προγράμματα ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας).

Το θέμα του 3<sup>ου</sup> κεφαλαίου είναι «οι τραπεζοασφάλειες στην ελληνική αγορά». Θα παρουσιαστούν τα οφέλη των τραπεζών, οι έννομες ρυθμίσεις ελληνικών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, τα χαρακτηριστικά της αγοράς των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, η ανάπτυξη του bancassurance στην Ελλάδα και τέλος η εκπαίδευση καταναλωτών (καταναλωτική συμπεριφορά, καταναλωτής και αγορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων).



Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο πραγματοποιείται η παρουσίαση και ανάλυση των στοιχείων της έρευνας αξιολόγησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Θα καταγραφεί ο καθορισμός του ερευνητικού σκοπού, η μέθοδος έρευνας, η ανάλυση των στοιχείων και τέλος περιγράφονται οι περιορισμοί που αντιμετωπίστηκαν κατά την διάρκεια της έρευνας πεδίου. Επίσης γίνεται στο κεφάλαιο αυτό ανάλυση των 100 ερωτηματολογίων της έρευνας. Παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία δείγματος (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση, οικονομική κατάσταση), τα στοιχεία βαθμού ικανοποίησης διαφόρων προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (αύξηση κεφαλαίων, συνταξιοδοτικά, ασφάλισης οχήματος/σκάφους, ιατρικής κάλυψης, ασφάλισης πιστωτικής κάρτας, προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων, προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων, ασφαλίσεως κατοικίας, ασφαλίσεως ανεγειρόμενης κατοικίας, συνέχιση χρήσης υπηρεσιών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, σύσταση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων) και τέλος τα στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα (ταχύτητα στην εξυπηρέτηση, επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια, ακριβής και σωστή ενημέρωση, χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση, εμφάνιση τράπεζας, ενημέρωση (ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, συνολική εξυπηρέτηση για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα).

Στο τέλος της εργασίας εξάγονται τα συμπεράσματα, δημιουργούνται ανοικτά προβλήματα για τον βαθμό ικανοποίησης από τις νέες μορφές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αλλά και τα εναλλακτικά πεδία δράσης των τραπεζών.

## ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Στην ελληνική αγορά ασφαλειών η προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων μέσα από τραπεζικά δίκτυα ξεκίνησε αργοπορημένα σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη αλλά και τις ΗΠΑ. Τα τελευταία χρόνια, όμως, αναπτύσσεται με ταχύ ρυθμό αφού τόσο οι τράπεζες αλλά και οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν αντιληφθεί τα σημαντικά περιθώρια κέρδους που υπάρχουν και αξιοποιούν συστηματικά και με επιτυχία τις δυνατότητες ανάπτυξης πωλήσεων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Την τελευταία δεκαετία, τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που προωθούνται από τραπεζικά δίκτυα και τις συνεταιριστικές ασφαλιστικές εταιρείες, υπερβαίνουν το 70% του συνόλου των ασφαλιστρών του κλάδου.

Η ανάπτυξη των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων δεν είναι φαινόμενο της ελληνικής αγοράς, καθώς έχει παρατηρηθεί σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες. Ειδικά στις χώρες της νότιας Ευρώπης, η δυναμική αυτών είναι πολύ μεγάλη.

Πολλοί είναι οι παράγοντες που συμβάλλουν στη θετική αντίδραση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων από τους καταναλωτές. Ίσως ο βασικότερος, είναι ο υψηλός βαθμός αξιοπιστίας των τραπεζών στη συνείδηση του πελάτη. Καθώς το ίδιο το ασφαλιστικό προϊόν βασίζεται στην εμπιστοσύνη, είναι απόλυτα λογικό να προωθείται ευκολότερα από οργανισμούς με μεγάλη οικονομική ισχύ και αδιαμφισβήτητη φερεγγυότητα, όπως είναι οι τράπεζες.

Τα τραπεζικά δίκτυα, με άρτια οργάνωση και κύρος σε συνδυασμό με αυστηρή εποπτεία των εργασιών, προωθούν σήμερα τόσο ασφαλιστικά προϊόντα που είναι συμπληρωματικά τραπεζικών προϊόντων, όπως είναι οι ασφαλίσεις δανειοληπτών, όσο και προϊόντα που προωθούνται ανεξάρτητα, με κυριότερο παράδειγμα τα συνταξιοδοτικά. Σε κάθε περίπτωση, η συμβατότητα του ασφαλιστικού προϊόντος με την τραπεζική εργασία είναι ο δεύτερος σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Στην περίπτωση των συμπληρωματικών προϊόντων, η απόκτηση του τραπεζικού προϊόντος δημιουργεί άμεσα μία ανάγκη που καλύπτεται από το ασφαλιστικό, όπως, για παράδειγμα, η ασφάλιση ζωής ενός δανειολήπτη προκύπτει από την αυτονόητη ανάγκη να μη μεταφερθεί η υποχρέωση στους οικείους του σε

περίπτωση θανάτου. Αλλά και στην περίπτωση ανεξάρτητης προώθησης ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος, η συμβατότητά του με την τραπεζική εργασία παίζει καταλυτικό ρόλο<sup>1</sup>.

Ο σκοπός της πτυχιακής εργασίας είναι να παρουσιαστούν οι νέες μορφές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αλλά και τα εναλλακτικά πεδία δράσης των τραπεζών. Το μοντέλο ασφαλιστικών προϊόντων μέσα από τραπεζικά δίκτυα, επίσης γνωστό και ως bancassurance, είναι κατ' ουσία το αποτέλεσμα της εταιρικής σχέσης μεταξύ της τράπεζας και της ασφαλιστικής εταιρείας. Το αποτέλεσμα της εταιρικής σχέσης αυτής δίνει στις τράπεζες ένα πολύ μεγάλο έλεγχο του χρηματοπιστωτικού κλάδου και δημιουργεί ανταγωνισμό με τις υφιστάμενες ασφαλιστικές εταιρείες.

Η μέθοδος βασίζεται στην τεχνική της έρευνας με βιβλιογραφικά στοιχεία - πηγές αλλά και με ερωτηματολόγιο. Μετά την επεξεργασία των δεδομένων, θα εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα που αφορούν τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα με όλες τις προεκτάσεις τους.

---

<sup>1</sup>Για παράδειγμα, τα συνταξιοδοτικά προγράμματα στην ουσία τους είναι προγράμματα μακροχρόνιας αποταμίευσης, μιας κατεξοχήν τραπεζικής εργασίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### Η ΑΡΧΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

#### **1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΕΣ**

Οι τραπεζοασφάλειες διαφέρουν από το κλασσικό ή παραδοσιακό μοντέλο ασφάλισης (Traditional Insurance Model, TIM) στο ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες (TIM) τείνουν να έχουν μεγαλύτερες ομάδες (μεσιτών και πρακτόρων) ασφαλιστικών πωλήσεων (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, 2010).

Μια επιπλέον προσέγγιση, είναι το υβριδικό μοντέλο ασφάλισης (Hybrid Insurance Model, HIM) το οποίο είναι ένα μίγμα μεταξύ του BIM και του TIM. Στο υβριδικό μοντέλο ασφάλισης, οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορεί παράλληλα να έχουν δικές τους πωλήσεις, να χρησιμοποιούν μεσίτες και πράκτορες και να έχουν συνεργασία με τράπεζες.

Οι τραπεζοασφάλειες είναι εξαιρετικά δημοφιλή στις ευρωπαϊκές χώρες όπως η Ισπανία, η Γαλλία και η Αυστρία αλλά την τελευταία δεκαετία αναπτύσσονται ραγδαία και στον ελλαδικό χώρο.

Η ραγδαία αυτή ανάπτυξη στον ελλαδικό χώρο δίνει στις τράπεζες τον έλεγχο του χρηματοπιστωτικού κλάδου ενώ μπορεί να δημιουργήσει πάρα πολύ μεγάλο ανταγωνισμό με τις υφιστάμενες ασφαλιστικές εταιρείες.

Σε ορισμένες χώρες, η τραπεζική ασφάλιση εξακολουθεί να απαγορεύεται, στις ΗΠΑ νομιμοποιήθηκε μετά την κατάργηση του νόμου Glass-Steagall και με την ψήφιση του νόμου Gramm-Leach-Bliley. Αρχικά τα έσοδα ήταν μέτρια και χωρίς αύξηση τα τελευταία χρόνια, με τις περισσότερες τραπεζικές ασφαλιστικές πωλήσεις στις ΗΠΑ, για την ασφάλιση υποθήκης, την ασφάλιση ζωής ή την ασφάλιση περιουσίας που σχετίζονται με δάνεια. Αντίθετα, σε μια άλλη μεγάλη διεθνή αγορά, την Κίνα, δόθηκε ώθηση στις τράπεζες να αγοράζουν ασφαλιστικές εταιρείες και το αντίστροφο, με την τόνωση του προϊόντος της τραπεζικής ασφάλισης (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, 2010).

Τα ιδιωτικά τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα είναι μια διαδικασία/τεχνική διαχείρισης πλούτου<sup>2</sup>, που εμφανίστηκε για πρώτη φορά από την οικονομοτεχνική εταιρεία Lombard International Assurance<sup>3</sup> και τώρα χρησιμοποιείται σε παγκόσμιο επίπεδο. Η έννοια των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων συνδυάζει την ιδιωτική τραπεζική και την διαχείριση επενδυτικών υπηρεσιών με την εξελιγμένη χρήση ασφαλειών ζωής. Η τράπεζα λειτουργεί ως πράκτορας ασφαλιστικών εταιρειών, δηλαδή προσπαθεί να πουλήσει όλο και περισσότερα ασφαλιστικά συμβόλαια.

## **1.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

Οι ακόλουθοι παράγοντες έχουν οδηγήσει κυρίως στην επιτυχία των τραπεζοασφαλειών (σχήμα 1.1) (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, 2010):

- 1. Πίεση στα περιθώρια κέρδους των τραπεζών.** Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα προσφέρουν μια άλλη περιοχή της κερδοφορίας των τραπεζών με ελάχιστη ή καμία δαπάνη κεφαλαίου. Μια μικρή κεφαλαιουχική δαπάνη που με τη σειρά της σημαίνει υψηλή απόδοση των ιδίων κεφαλαίων.
- 2. Επιθυμία να παρέχει Υπηρεσία Μιας Στάσης (one-stop) εξυπηρέτησης πελατών.** Σήμερα, η ευκολία διάφορων δραστηριοτήτων είναι ένα σημαντικό ζήτημα για τη διευθέτηση του χρόνου ενός ατόμου. Μια τράπεζα, η οποία είναι σε θέση να εμπορεύεται ασφαλιστικά προϊόντα, έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της. Μπορεί να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες οικονομικού σχεδιασμού στους πελάτες της κάτω από την ίδια στέγη.
- 3. Ευκαιρίες για εξελιγμένες προσφορές προϊόντων.** Υπάρχουν πολλές δυνατότητες δημιουργίας και προσφοράς ασφαλιστικών προϊόντων από τους τραπεζικούς οργανισμούς.

---

<sup>2</sup> Η διαχείριση του πλούτου ως επένδυση-συμβουλευτική πειθαρχία-, ενσωματώνει τον οικονομικό σχεδιασμό, το χαρτοφυλάκιο των επενδύσεων και τη διαχείριση μιας σειράς από συγκεντρωτικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η υψηλή καθαρής αξίας άτομα (HNWIs), ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων που επιθυμούν τη βοήθεια ενός ειδικού οικονομικού συμβούλου, κάνουν κλήση στους διαχειριστές του πλούτου για τον συντονισμό της λιανικής τραπεζικής, νομικούς πόρους, θέματα φορολογίας και διαχείρισης επενδύσεων.

<sup>3</sup> Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 20 ετών, η Lombard International Assurance έχει αναγνωριστεί ως ο μεγαλύτερος πάροχος εξειδικευμένου σχεδιασμού πλούτου και διαχείρισης κεφαλαίων για υψηλής καθαρής αξίας και εξαιρετικά πλουσίους πελάτες. Με πάνω από € 24 δισεκατομμύρια σε περιουσιακά στοιχεία υπό τη διοίκηση της, με καινοτόμο προσέγγιση συνεχίζει να επωφελείται των εταίρων της. Χρησιμοποιεί ειδικά προσαρμοσμένες λύσεις για να ανταποκριθεί στις υψηλές απαιτήσεις των πελατών της, προγραμματισμό κτήσεων, φορολογικό σχεδιασμό ή άλλες υπηρεσίες.

4. Ευκαιρίες για μεγαλύτερη διαχείριση του κύκλου ζωής του πελάτη. Ο πελάτης που θα επιλέξει ασφαλιστικά προϊόντα από την τράπεζα, ήδη συνεργάζεται σε άλλους τομείς μαζί της (καταθέσεις, δάνεια κλπ), έτσι η σχέση των δύο μερών έχει ήδη δημιουργηθεί και προφανώς υπάρχει εμπιστοσύνη.
5. Διαφοροποίηση και ανάπτυξη βάση των εσόδων από τις υπάρχουσες σχέσεις.
6. Διαφοροποίηση των κινδύνων αγγίζοντας μια άλλη περιοχή κερδοφορίας.
7. Η συνειδητοποίηση ότι η ασφάλιση είναι μια απαραίτητη ανάγκη του καταναλωτή. Οι τράπεζες μπορούν να χρησιμοποιούν την μεγάλη βάση στους υπάρχοντες πελάτες για την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων.
8. Η Τράπεζα έχει ως στόχο να αυξήσει το ποσοστό των μη επιτοκιακών εσόδων από τέλη.
9. Μειωμένο κόστος από την αποτελεσματική χρήση των υπαρχόντων χώρων.



Σχήμα 1.1: Πλεονεκτήματα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Οι παράγοντες που ευνοούν την διάθεση bancassurance προγραμμάτων είναι (Συλλογάρδος & Σχοινιωτάκης, Σύγχρονη Χρηματοπιστωτική Διοίκηση, 2012):

- Η ανάπτυξη των στεγαστικών δανείων την τελευταία 10ετία
- Η ύπαρξη ενός «μεγάλου και εύρωστου» τραπεζικού πελατολογίου γεγονός που ευνοεί την εφαρμογή cross selling πωλήσεων από μέρους των ασφαλιστικών εταιριών στο υπάρχον τραπεζικό πελατολόγιο.
- Το αίσθημα ασφάλειας που αισθάνεται ο καταναλωτής από την μεσολάβηση της τράπεζας στην πώληση ενός ασφαλιστικού προγράμματος.

Οι παράγοντες που δυσκολεύουν από την άλλη πλευρά, τη διάθεση προγραμμάτων bancassurance είναι (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, 2010):

- Το οικονομικό περιβάλλον, το οποίο την τελευταία διετία επηρεάζει και την αγορά των στεγαστικών δανείων.
- Η έλλειψη ευελιξίας στο σχεδιασμό των προϊόντων και των διαδικασιών από την μεριά των ασφαλιστικών εταιρειών.

### **1.3. ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

Τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα που διαθέτουν είναι (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, 2010):

- 1. Μοντέλο Στρατηγικής Συμμαχίας (Strategic Alliance Model):** Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, υπάρχει μια στρατηγική σχέση μεταξύ μιας τράπεζας και μιας ασφαλιστικής εταιρείας. Η τράπεζα εμπορεύεται μόνο τα προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας. Εκτός από την εμπορία των προϊόντων, δεν υπάρχουν άλλες ασφαλιστικές λειτουργίες που να εκτελούνται από την τράπεζα.
- 2. Μοντέλο Πλήρης Ολοκλήρωσης (Full Integration Model):** Το μοντέλο αυτό συνεπάγεται την πλήρη ενοποίηση των τραπεζικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών. Η τράπεζα πωλεί τα ασφαλιστικά προϊόντα με το εμπορικό σήμα της και ενεργεί ως πάροχος χρηματοοικονομικών λύσεων που ταιριάζουν στις ανάγκες των πελατών. Ελέγχει τις πωλήσεις και τα επίπεδα ασφαλιστικής εξυπηρέτησης συμπεριλαμβανομένης της προσέγγισης με όλες τις αξιώσεις που συνεπάγεται. Στο πλαίσιο μιας τέτοιας συμφωνίας, η τράπεζα έχει την πρόσθετη δραστηριότητα η οποία είναι σχεδόν παρόμοια με εκείνη της ασφαλιστικής εταιρείας.

**3. Μικτό Μοντέλο (Mixed Models):** Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, το μάρκετινγκ γίνεται από το προσωπικό του ασφαλιστή και η τράπεζα είναι υπεύθυνη για την παραγωγή οδηγεί μόνο. Με άλλα λόγια, η βάση δεδομένων της τράπεζας πωλείται στην ασφαλιστική εταιρεία. Η προσέγγιση αυτή απαιτεί λεπτεπίλεπτες τεχνικές προσέγγισης αλλά και οικονομικές επενδύσεις.

#### **1.4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ**

Το επιχειρηματικό μοντέλο τείνει να επηρεάσει όλες τις πτυχές της δραστηριότητας των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένης της δομής της εταιρείας, των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, του σχεδιασμού του προϊόντος, καθώς και της αμοιβής από τις πωλήσεις.

Στις περισσότερες χώρες, τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα έχουν την τάση μιας σταδιακής εξέλιξης των προϊόντων που προσφέρονται και συνδέονται στενά με την δανειοδοτική δραστηριότητα των τραπεζών και τέλος, σε ένα ευρύτερο φάσμα προστατευτικών προϊόντων.

Σε πολλές χώρες, η επιλογή ενός επιχειρηματικού μοντέλου επηρεάζεται από κανονιστικούς περιορισμούς (π.χ., οι ελάχιστες προαπαιτούμενες προϋποθέσεις για την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων, το είδος των προϊόντων που επιτρέπεται να πωλήσουν οι τράπεζες, ή τη φύση της σχέσης μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών).

Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα είναι ένα αποτελεσματικό κανάλι διανομής με την υψηλότερη παραγωγικότητα και το χαμηλότερο κόστος από τα παραδοσιακά κανάλια διανομής ασφαλειών. Αυτά τα πλεονεκτήματα από πλευράς κόστους είναι ιδιαίτερα σημαντικά στα πιο ολοκληρωμένα μοντέλα (Σπύρος, 2013).

##### **1.4.1. Ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα**

Τα ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα είναι ασφαλιστική δραστηριότητα ενταγμένη στις διαδικασίες της τράπεζας. Τα ασφάλιστρα συλλέγονται από την τράπεζα, συνήθως με άμεση χρέωση του λογαριασμού του πελάτη.

Η καταχώρηση των στοιχείων των νέων πελατών γίνεται στις τράπεζες και οι ροές εργασιών μεταξύ της τράπεζας και των ασφαλιστικών εταιρειών είναι αυτοματοποιημένες. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων των πελατών γίνεται από θυγατρική της τράπεζας.



Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, διανέμονται από το προσωπικό της τράπεζας, το οποίο μερικές φορές υποστηρίζεται από εξειδικευμένους ασφαλιστικούς συμβούλους για πιο εξελιγμένα προϊόντα ή για ορισμένους τύπους πελατών.

Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα ζωής ενσωματώνονται πλήρως στα υπάρχοντα προϊόντα (των αποταμιεύσεων και επενδύσεων) της τράπεζας και η τάση του προσωπικού της τράπεζας είναι να πουλήσει ένα -συνεχώς- αυξανόμενο αριθμό τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Τα προϊόντα αυτά, είναι κυρίως επενδυτικά προϊόντα με φορολογικά πλεονεκτήματα μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τα κανάλια τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και για την κάλυψη των αναγκών των συμβούλων των τραπεζών, με απλότητα και ομοιότητα με τα υπάρχοντα τραπεζικά προϊόντα. Ειδικότερα, τα προϊόντα αυτά έχουν συχνά ένα στοιχείο ασφάλισης χαμηλού κινδύνου.

Στα καταστήματα των τραπεζών, λαμβάνονται προμήθειες για την πώληση των ασφαλιστικών προϊόντων ζωής. Μέρος των προμηθειών μπορεί να καταβληθεί στο προσωπικό του καταστήματος, ως προμήθεια ή μπόνους με βάση την επίτευξη των στόχων πωλήσεων.

#### **1.4.2. Τα μη ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα**

Στα μη ολοκληρωμένα επιχειρηματικά μοντέλα, η πώληση των προϊόντων ασφάλειας ζωής από το προσωπικό του υποκαταστήματος υπόκειται σε κανονιστικούς περιορισμούς, δεδομένου ότι οι περισσότερες επενδύσεις που βασίζονται στα προϊόντα αυτά, μπορούν να παρέχονται μόνο από εξουσιοδοτημένους χρηματοοικονομικούς συμβούλους.

Ως εκ τούτου, οι τράπεζες έχουν δημιουργήσει δίκτυα οικονομικών συμβούλων που επιτρέπεται να πωλούν προϊόντα ρυθμιζόμενης ασφάλισης. Αυτοί συνήθως λειτουργούν ως συνδεδεμένοι αντιπρόσωποι και πωλούν αποκλειστικά τα προϊόντα που κατασκευάζονται από την ασφαλιστική εταιρεία ή την τράπεζα.

Μια ειδική προσέγγιση χρησιμοποιείται για να δημιουργηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στους οικονομικούς συμβούλους, έναντι των -απρόσωπων- ταχυδρομικών αποστολών και των τηλεπωλήσεων. Υπάρχει αυξανόμενη εστίαση στην ανάπτυξη

σχέσεων με το μεγάλο αριθμό πελατών που σπάνια ή ποτέ δεν επισκεφτήκαν ένα υποκατάστημα τράπεζας.

Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα παίζουν σημαντικό ρόλο στις παγκόσμιες ασφάλειες και δεσπόζουν περίοπτα σε πολλές μεγάλες ευρωπαϊκές αγορές όπως η Γαλλία και η Ιταλία. Το μερίδιο αγοράς τους αναμένεται να αυξηθεί με την απελευθέρωση σε πολλές ασιατικές χώρες (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων, 2010).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### ΕΙΔΗ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

#### **2.1. ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (BANCASSURANCE)**

Το Bancassurance (Guillard, Ineke, & Mareels, 2003), αφορά την πώληση ασφαλιστικών και τραπεζικών προϊόντων από το ίδιο «κανάλι» και περιλαμβάνει πλήθος κατηγοριών ασφαλιστικών προϊόντων, καθώς και συγκεκριμένες μεθόδους κοστολόγησης και διαχείρισης αυτών, εναρμονισμένες με τα τραπεζικά πρότυπα.

Το κάθε ασφαλιστικό προϊόν προωθείται μέσω καταστημάτων Τραπεζικών Οργανισμών, και γι' αυτό το λόγο πρέπει να είναι απλό στο περιεχόμενό του, ώστε να γίνεται εύκολα κατανοητό και από τα δύο μέρη της συναλλαγής (πωλητής-πελάτης).

Η αγορά ασφαλιστικών προϊόντων μέσω της τράπεζας είναι πιο εύκολη για τον πελάτη, επειδή βρίσκεται συχνότερα σε κάποιο υποκατάστημα για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών του συναλλαγών. Συγκριτικά, το πλεονέκτημα της πώλησης μέσα στο υποκατάστημα είναι η αξιοπιστία και το κύρος του οργανισμού, το οποίο επιτρέπει στον πελάτη να εμπιστευτεί την τράπεζα και την ασφαλιστική εταιρία του, μέσα στο πλαίσιο της ευρύτερης συνεργασίας του.

Οι τράπεζες με το έμπειρο, υψηλής εξειδίκευσης και διαρκώς καταρτιζόμενο προσωπικό που διαθέτουν αναλαμβάνουν την ανάπτυξη, υποστήριξη και συντήρηση συστημάτων Bancassurance, για Τραπεζικούς και Ασφαλιστικούς Οργανισμούς.

Στα βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος Bancassurance περιλαμβάνονται (Guillard, Ineke, & Mareels, 2003):

- ❖ Εύκολη και γρήγορη δημιουργία νέων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσα από μια ενιαία υποδομή στην ανάπτυξή τους
- ❖ Αποτελεσματικό σύστημα για τον έλεγχο της ολοκλήρωσης των συναλλαγών σε όλα τα εμπλεκόμενα συστήματα
- ❖ On-line άντληση στοιχείων πελατών σε πραγματικό χρόνο, δανειακών και καταθετικών λογαριασμών, ακινήτων από τα συστήματα της τράπεζας

- ❖ Άμεση ασφάλιση των ακινήτων και των συμβαλλομένων με την ενεργοποίηση του δανείου
- ❖ Ενοποίηση όλων των εφαρμογών Bancassurance σε μία, με ενιαίο interface και λειτουργικότητα
- ❖ Αύξηση των πωλήσεων Bancassurance μέσω του δικτύου καταστημάτων της τράπεζας με παράλληλη αύξηση της πίστης των πελατών
- ❖ Ασφάλεια της εφαρμογής με χρήση των συστημάτων και διαδικασιών της τράπεζας
- ❖ Αύξηση των εσόδων και της κερδοφορίας καθώς οι εισροές αυξάνονται, αφού πλέον αξιοποιείται ένα μεγάλο μέρος του πελατολογίου, το οποίο παρέμενε στο περιθώριο από ασφαλιστική άποψη
- ❖ Διατήρηση πελατολογίου μέσω της δημιουργίας πολλαπλών δεσμών με τους πελάτες. Η ενσωμάτωση ασφαλιστικών προϊόντων στις υπάρχουσες επιλογές περιορίζει την τάση των πελατών να απευθυνθούν στον ανταγωνισμό
- ❖ Σταυροειδείς πωλήσεις τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων

## **2.2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΑΝΤΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (REINSURANCE MANAGEMENT)**

Με τον όρο αντασφάλιση εννοούμε τη χρηματό-οικονομική προστασία που παρέχεται σε ασφαλιστικές εταιρίες από εξειδικευμένες εταιρίες, οι οποίες διαθέτουν την απαραίτητη οικονομική ευρωστία και τεχνογνωσία για να προστατεύουν τις πρώτες από ασφαλιζόμενες ζημιές. Η αντασφάλιση στοχεύει στη σταθεροποίηση των αποτελεσμάτων των ασφαλιστικών εταιριών και στην προστασία έτσι του ισολογισμού τους (Regent & Reid, 2009).

Πολλές ασφαλιστικές εταιρείες, μέλη των τραπεζικών ομίλων, καλύπτουν διάφορους κλάδους αντασφάλισης και ασφάλισης, όπως Αναλογικές Αντασφαλιστικές Συμβάσεις, μη Αναλογικές Αντασφαλιστικές Συμβάσεις Υπέρβασης Ζημιών (Non-Proportional Treaty (Excess of Loss)), Προαιρετική αντασφάλιση (Facultative Reinsurance), Πρωτασφάλιση (Direct Insurance).

Το έργο των Αντασφάλειων αφορά την ανάπτυξη ενιαίου πληροφοριακού συστήματος σχετικά με (Regent & Reid, 2009):

- ❖ Τη συγκέντρωση και υπολογισμό αντασφαλειών.

- ❖ Την υλοποίηση συστήματος υπολογισμού ασφαλιστρών πληρωθεισών – εκκρεμών ζημιών, συμβατικών και προαιρετικών αντασφαλίσεων.

Τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα από τη χρήση της εφαρμογής των Αντασφαλιστικών Εργασιών είναι (Regent & Reid, 2009):

- Κοινό μοντέλο μορφοποίησης και διαχείρισης των αντασφαλειών
- Ευκολότερη και ταχύτερη διαχείριση των κινήσεων αντασφαλιστρών συμβολαίου, αντασφαλιστρών ζημιών, των εξαιρέσεων και των συμβάσεων
- Υπολογισμός Αποθέματος “Μη Δεδουλευμένων Ασφαλιστρών και Αντασφαλιστρών” για όλους τους κλάδους με ενιαίο τρόπο, καθώς επίσης και καταμερισμός των ποσών (αντασφαλιστρών, προμήθειας, κλπ) στις αντίστοιχες αντασφαλιστικές εταιρίες
- Ενιαίο σύστημα παρακολούθησης και παραμετροποίησης των αντασφαλιστικών συμβάσεων
- On-line άντληση στοιχείων για ενημέρωση και διαχείριση σε πραγματικό χρόνο
- Μηχανογραφική Διαχείριση των excess of loss ζημιών, IBNR (Αναλογιστικός Υπολογισμός Μελλοντικών Ζημιών) και αποθέματος εκκρεμών ζημιών.

Οι βασικές εργασίες που καλύπτει η εφαρμογή Αντασφαλιστικών Εργασιών είναι (Regent & Reid, 2009):

- On line εφαρμογή διαχείρισης κινήσεων αντασφαλιστρών συμβολαίου, κινήσεων αντασφαλιστρών ζημιών, εξαιρέσεων και συμβάσεων.
- Μαζική διαδικασία για τη συγκέντρωση αντασφαλειών από όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους της Ασφαλιστικής και τη μορφοποίησή τους για την αυτόματη εισαγωγή τους στο υπάρχον σύστημα λογιστικών εγγραφών (SAP).
- Μαζική διαδικασία για τη συγκέντρωση δεδομένων από όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους που αφορούν χρηματικές κινήσεις και την αποστολή τους στις αντίστοιχες αντασφαλιστικές εταιρίες.

## **2.3. ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ**

### **2.3.1. Προγράμματα Αύξησης Κεφαλαίων**

Τα προγράμματα Αύξησης Κεφαλαίων, προσφέρουν τη δυνατότητα σταδιακής δημιουργίας κεφαλαίων για την κάλυψη μελλοντικών σχεδίων (Συλλογικό (ΕΕΤ), 2012).

Η διαμόρφωση του προσωπικού σχεδίου αύξησης κεφαλαίου πραγματοποιείται ανάλογα με τις ανάγκες και τον οικονομικό προγραμματισμό του ενδιαφερόμενου, επιλέγοντας:

- το ποσό αποταμίευσης ξεκινώντας ακόμα και από λίγα ευρώ τον μήνα,
- τη συχνότητα την καταβολών (μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία, ετήσια),
- τη διάρκεια της αποταμιεύσεως (με ελάχιστα έτη),
- τον τρόπο αποδόσεως του κεφαλαίου που έχει δημιουργηθεί στο τέλος της περιόδου αποταμιεύσεως.

Παράλληλα, ο ενδιαφερόμενος απολαμβάνει:

- εγγυημένη απόδοση για όλη τη διάρκεια του προγράμματος και επιπλέον οφέλη από τις αποδόσεις των επενδύσεων,
- εγγύηση του κεφαλαίου στη λήξη του Προγράμματος,
- προστασία του ποσού αποταμιεύσεως από τον πληθωρισμό μέσω της δυνατότητας αναπροσαρμογής των καταβολών κατά μικρό ποσοστό (της τάξης του 3%) κάθε έτος,
- δυνατότητα παύσεως των καταβολών για ορισμένο χρονικό διάστημα με δικαίωμα επαναφοράς του Προγράμματος, μετά τον πρώτο χρόνο αποταμιεύσεως,
- δυνατότητα αυξήσεως ή μειώσεως της τακτικής καταβολής,
- δυνατότητα καταβολής μέσω χρεώσεως λογαριασμού καταθέσεων

### **2.3.2. Συνταξιοδοτικά Προγράμματα**

Τα προγράμματα αξιοποίησεως κεφαλαίου, προσαρμόζονται στις οικονομικές ανάγκες του κάθε ενδιαφερόμενου, εξασφαλίζοντας χωρίς κανένα επενδυτικό κίνδυνο, ένα εγγυημένο κεφαλαίο τη χρονική στιγμή που επιθυμεί να εισπράξει, για την κάλυψη μελλοντικών αναγκών όπως (Συλλογικό (ΕΕΤ), 2012):

- Την εξασφάλιση ενός ισόβιου πρόσθετου εισοδήματος κατά την περίοδο της συνταξιοδότησεως.
- Την εξασφάλιση ενός εγγυημένου κεφαλαίου για την εκπλήρωση ενός μελλοντικού στόχου.

Με την τοποθέτηση ενός εφάπαξ κεφαλαίου σε συνταξιοδοτικά προγράμματα εξασφαλίζονται μοναδικά πλεονεκτήματα:

- ❖ Εγγυημένη απόδοση για όλη τη διάρκεια του προγράμματος και επιπλέον κέρδη από τις αποδόσεις των επενδύσεων, ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς.
- ❖ Ευελιξία στον τρόπο καταβολής του κεφαλαίου στη λήξη μεταξύ πολλών εναλλακτικών, είτε σαν εφάπαξ ποσό, είτε με τη μορφή συντάξεως.

Το εγγυημένο κεφάλαιο στη λήξη εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, όπως η ηλικία του ασφαλισμένου, η διάρκεια του προγράμματος και το ποσό του εφάπαξ ασφαλίστρου.

### **2.3.3. Ασφάλεια αυτοκινήτου**

Τα προγράμματα ασφάλισης αυτοκινήτων προσφέρουν επιλογές που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητες του ασφαλισμένου. Όπως καλύψεις, αστική ευθύνη - σωματικές βλάβες ανά θύμα/ υλικές ζημιές ανά ατύχημα, φροντίδα ατυχήματος, φροντίδα ατυχήματος με ρυμούλκηση, υλικές ζημιές από ανασφάλιστο όχημα, αστική ευθύνη από πυρκαγιά, προσωπικό ατύχημα οδηγού, θραύση κρυστάλλων, πυρκαγιά, φυσικά φαινόμενα, κλοπή: ολική / μερική, προστασία αξίας οχήματος, προστασία παλαιότητας ανταλλακτικών, κακόβουλες ενέργειες, αυτοκίνητο αντικατάστασης, ίδιες ζημιές) (Συλλογικό (ΕΕΤ), 2012).

### **2.3.4. Προγράμματα Ιατρικής Κάλυψης**

Τα προγράμματα ιατρικής κάλυψης παρέχουν ολοκληρωμένες παροχές προλήψεως και διαγνώσεως για ενήλικες και παιδιά, μέσω του ευρύτατου δικτύου συμβεβλημένων διαγνωστικών κέντρων.

Το πρόγραμμα υγείας αναβαθμίζονται προσφέροντας νέες δυνατότητες ασφαλίσεως (Συλλογικό (ΕΕΤ), 2012):

- ❖ τόσο σε ενήλικες, μέσω των υφιστάμενων παροχών του προγράμματος, όσο και σε παιδιά ηλικίας, μέσω των νέων παροχών για παιδιά που προσφέρει το πρόγραμμα,
- ❖ είτε στον ασφαλισμένο είτε σε τρίτα ενήλικα ή ανήλικα πρόσωπα (σύζυγο, παιδιά, συγγενείς, κ.λπ.),
- ❖ σε περισσότερων του ενός μέλη στο ίδιο συμβόλαιο, παρέχοντας κάποια έκπτωση επί των συνολικών ασφαλιστρών στον ασφαλισμένο που ασφαλίζει τρία ή περισσότερα μέλη στο ίδιο συμβόλαιο.

### **2.3.5. Ασφάλιση Πιστωτικών Καρτών**

Το πρόγραμμα ασφάλισης πιστωτικών καρτών, παρέχει ασφαλιστικές καλύψεις που αφορούν την πληρωμή της κάρτας σε περιπτώσεις απρόβλεπτων ή δυσάρεστων γεγονότων με σκοπό να διευκολύνει αναλαμβάνοντας ένα μέρος των οικονομικών υποχρεώσεων σε περίπτωση ανάγκης.

Συγκεκριμένα με την ασφαλιστική κάλυψη (Συλλογικό (EET), 2012):

Αποπληρώνεται ποσοστό της τάξης του 3% του υπολοίπου της κάρτας για διάστημα έως και έξι (6) μηνών (ανάλογα την τράπεζα).

- ❖ Σε περίπτωση ανεργίας, εάν ο ασφαλισμένος είναι εργαζόμενος του ιδιωτικού τομέα με σύμβαση αορίστου χρόνου.
- ❖ Σε περίπτωση προσωρινής ανικανότητας λόγω ατυχήματος ή ασθένειας, εάν ο ασφαλισμένος είναι δημόσιος υπάλληλος, ελεύθερος επαγγελματίας ή προσωρινά εργαζόμενος αποπληρώνεται ποσό που θα καλύπτει έως και το σύνολο της οφειλής της κάρτας
- ❖ Σε περίπτωση μόνιμης ολικής ανικανότητας εργασίας ή απώλειας ζωής από ατύχημα.

### **2.3.6. Πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων**

Το πρόγραμμα αποπληρωμής τοκοχρεωλυτικού δανείου σχεδιάζεται από τις τράπεζες με σκοπό να προσφέρει ουσιαστική κάλυψη στους λήπτες τοκοχρεωλυτικών δανείων. Έτσι, σε περίπτωση απροόπτου γεγονότος, απώλειας ζωής ή αναπηρίας, η αποπληρωμή του δανείου γίνεται αυτόματα. Η συμμετοχή του ασφαλισμένου στο πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής πραγματοποιείται μ' ένα μικρό ποσό το οποίο



καταβάλλεται εφάπαξ ή σε μηνιαία βάση ανάλογα με το ύψος του δανείου (Συλλογικό (EET), 2012).

### **2.3.7. Πρόγραμμα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων**

Το στεγαστικό δάνειο, επειδή αποτελεί μία μακροχρόνια και σημαντική οικονομική δέσμευση, τόσο η εξασφάλιση της αποπληρωμής του στην περίπτωση που συμβούν απρόοπτα γεγονότα, όσο και η αποπληρωμή των δόσεων σε περίπτωση προσωρινής δυσκολίας αποτελούν μία βασική ανάγκη. Για το λόγο αυτό οι τράπεζες δημιουργούν αποκλειστικά για τους κατόχους στεγαστικών δανείων προγράμματα προστασίας στεγαστικών δανείων και αποπληρωμής δόσεων. Τα προγράμματα αυτά εξασφαλίζουν την αποπληρωμή του στεγαστικού δανείου σε περίπτωση απώλειας ζωής ή μόνιμης αναπηρίας του δανειολήπτη ενώ, παρέχουν ακόμη την κάλυψη πληρωμής τοκοχρεωλυτικών δόσεων σε περίπτωση ανεργίας, προσωρινής ανικανότητας προς εργασία και νοσηλεία (Συλλογικό (EET), 2012).

Η συμμετοχή στα προγράμματα αυτά πραγματοποιείται με ένα μικρό μηνιαίο ποσό το οποίο μειώνεται ανάλογα με το κεφάλαιο του στεγαστικού δανείου που μένει να αποπληρωθεί.

### **2.3.8. Προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας**

Οι διάφορες τράπεζες σχεδιάζουν προγράμματα ασφάλισης κατοικίας για να προσφέρουν ολοκληρωμένη προστασία της κατοικίας. Περιλαμβάνουν μία σειρά καλύψεων, με τις οποίες έχει υπολογιστεί κάθε πιθανός κίνδυνος που μπορεί να προκύψει από φυσική καταστροφή ή δολιοφθορά. Από τα κύρια πλεονεκτήματα του προγράμματος είναι ο τρόπος αποζημιώσεως που γίνεται με βάση την εκάστοτε αξία της κατοικίας ως καινούριας χωρίς να υπολογίζονται απομειώσεις από παλαιότητα ή φθορά. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα ασφαλίσεως γίνεται με ένα μικρό μηνιαίο ποσό (Συλλογικό (EET), 2012).

### **2.3.9. Προγράμματα ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας**

Τα συγκεκριμένα προγράμματα είναι σχεδιασμένα για να προσφέρουν ολοκληρωμένη προστασία της κατοικίας κατά την περίοδο της ανεγέρσεως. Καλύπτουν όλες τις συνήθεις περιπτώσεις αστικής ευθύνης και υλικών ζημιών που μπορούν να

προκύψουν κατά τα στάδια κατασκευής. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα ασφαλίσεως γίνεται με ένα μικρό ποσό που καταβάλλεται εφ' άπαξ (Συλλογικό (ΕΕΤ), 2012).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

#### **3.1. ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ**

Σύμφωνα με τον Μιχάλη Σάλλα<sup>4</sup>, Το σκεπτικό του bancassurance έχει θεμελιωθεί στη βάση της παρακάτω αρχής (Συλλιγάρδος & Σχοινιωτάκης, Σύγχρονη Χρηματοπιστωτική Διοίκηση, 2012): «Το ασφαλιστικό προϊόν που προωθείται μέσω καταστημάτων τράπεζας πρέπει να είναι απλό στο περιεχόμενο του, ώστε να γίνεται εύκολα κατανοητό τόσο από τον πωλητή-υπάλληλο όσο και από τον πελάτη. Θα πρέπει επίσης να έχει ελκυστική τιμή και να είναι αξιόπιστο σε ό, τι αφορά τις παροχές του και τη χρησιμότητά του».

Τα οφέλη των τραπεζών από την προώθηση των τραπεζικών προϊόντων είναι πολλαπλά. Για παράδειγμα, καλύπτονται κίνδυνοι που διασφαλίζουν την περιουσία της τράπεζας και των πελατών της (ασφαλίσεις περιουσίας), δίδεται όμως και η δυνατότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων των πελατών στις τράπεζες σε περίπτωση που καθίστανται ανίκανοι να εργαστούν λόγω ασθένειας, ατυχήματος ή και θανάτου (ασφαλίσεις ζωής). Βασικά επίσης πλεονεκτήματα για τις τράπεζες προκύπτουν από την κερδοφορία των θυγατρικών τους ασφαλιστικών εταιρειών ή τις εισπραττόμενες προμήθειες, όπως και από τη διαχείριση των υψηλών τεχνικών και μαθηματικών αποθεμάτων που πρέπει να σχηματίζονται για να καλύπτονται οι ζημιές όταν συμβούν.

Ένας επιπλέον λόγος που ο πελάτης-καταναλωτής ωφελείται είναι διότι κατά κανόνα τα προϊόντα που αγοράζει από την τράπεζα είναι χαμηλού κόστους, αφού το κόστος πρόκτησης είναι περιορισμένο. Επίσης, στις μέρες μας οι τράπεζες χρησιμοποιούν πολύ προηγμένα τεχνολογικά συστήματα επικοινωνίας, βελτιώνοντας σημαντικά την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Το αποτέλεσμα είναι το ασφαλιστικό προϊόν που προωθείται από τα καταστήματα των τραπεζών να αναβαθμίζεται ποιοτικά και αυτό είναι προς όφελος των πελατών.

---

<sup>4</sup> Ο Μιχάλης Σάλλας είναι Έλληνας επιχειρηματίας, μάνατζερ, τραπεζίτης και ακαδημαϊκός. Είναι Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς από το 1991.

Τέλος, αυτό που καθιστά αξιόπιστα τα ασφαλιστικά προϊόντα που πωλούνται από το τραπεζικό δίκτυο είναι η οργάνωση και το κύρος των τραπεζών σε συνδυασμό με μια αυστηρότερη εποπτεία των εργασιών τους, χωρίς βέβαια αυτό να σημαίνει ότι τα ελεύθερα δίκτυα των ασφαλιστών δεν παρέχουν υπηρεσίες ποιότητας.

### **3.2. ΕΝΝΟΜΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ**

Στην Ελλάδα το ρυθμιστικό πλαίσιο για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση καθιερώθηκε με το ΠΔ 190/2006, με το οποίο ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο η σχετική Οδηγία 2002/92/ΕΚ. Με το συγκεκριμένο ΠΔ ρυθμίζονται οι προϋποθέσεις ανάληψης και άσκησης δραστηριοτήτων ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης από φυσικά και νομικά πρόσωπα τα οποία είναι εγκατεστημένα ή επιθυμούν να εγκατασταθούν στην Ελλάδα.

Οι ρυθμίσεις που θεσπίζονται με το ΠΔ αφορούν ιδίως τα ακόλουθα (Κοινοβουλίο, 2003):

- την απαραίτητη εγγραφή των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών διαμεσολαβητών, περιλαμβανομένων και των συνδεδεμένων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών σε μητρώο που τηρείται από τα κατά περίπτωση αρμόδια Επαγγελματικά Επιμελητήρια,
- την ολοκλήρωση συγκεκριμένων προϋποθέσεων (που ορίζονται στο νόμο) για την εγγραφή στο μητρώο, μεταξύ των οποίων είναι και η κατοχή γενικών και επαγγελματικών εμπορικών γνώσεων, οι οποίες διασφαλίζουν την ορθή παροχή των υπηρεσιών ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Για τον καθορισμό των γνώσεων που απαιτείται να έχουν οι παρέχοντες τέτοιες υπηρεσίες, ανάλογα με τις υπηρεσίες που εκάστοτε παρέχουν, δίνεται ειδική εξουσιοδότηση στον Υπουργό Ανάπτυξης για την έκδοση Υπουργικής Απόφασης,
- τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες επιτρέπεται η άσκηση ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης με καθεστώς ελεύθερης εγκατάστασης ή ελεύθερης παροχής υπηρεσιών,
- τον καθορισμό ως αρμόδιας αρχής για τη διασφάλιση της εφαρμογής των διατάξεων σχετικά με την ασφαλιστική και αντασφαλιστική διαμεσολάβηση της Επιτροπής Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης, και τις προϋποθέσεις ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των αρμοδίων αρχών,
- τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση μη εγγραφής στο μητρώο,

- το δικαίωμα υποβολής έγγραφων καταγγελιών κάθε ενδιαφερομένου στην αρμόδια εποπτική αρχή κατά ασφαλιστικού ή αντασφαλιστικού διαμεσολαβητή για παραβάσεις των διατάξεων σχετικά με την εκ μέρους τους άσκηση διαμεσολάβησης, και
- τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο παρέχων ασφαλιστική ή αντασφαλιστική διαμεσολάβηση στον πελάτη και τον τρόπο παροχής τους.

### **3.3. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

Μολονότι στην Ελλάδα η προώθηση των ασφαλιστικών προϊόντων μέσα από τραπεζικά δίκτυα ξεκίνησε με κάποια καθυστέρηση σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, τα τελευταία χρόνια αναπτύσσεται με ταχύτατο ρυθμό. Οι τράπεζες έχουν καταλάβει τα σημαντικά περιθώρια που υπάρχουν και αξιοποιούν συστηματικά και με επιτυχία τις δυνατότητες ανάπτυξης σταυροειδών πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων. Με αποτέλεσμα μέσα σε χρονικό διάστημα μικρότερο από μία δεκαετία, τα ασφάλιστρα των προϊόντων ζωής που προωθούνται από τραπεζικά δίκτυα, ξεκινώντας από μονοψήφιο ποσοστό, να υπερβαίνουν σήμερα κατ' εκτίμηση το 40% του συνόλου των ασφαλιστρών του κλάδου (Χατζηνικολάου, 2012).

Η μεγάλη αποδοχή των τραπεζοασφαλειών από τους καταναλωτές και η επαγόμενη επιτυχημένη πορεία τους οφείλεται σε πολλούς παράγοντες. Από τους οποίους ο βασικότερος, είναι ο υψηλός βαθμός αξιοπιστίας των τραπεζών στη συνείδηση του καταναλωτή. Επειδή το ίδιο το ασφαλιστικό προϊόν βασίζεται στην εμπιστοσύνη, είναι απόλυτα λογικό να προωθείται ευκολότερα από οργανισμούς με μεγάλη οικονομική ισχύ και αδιαμφισβήτητη φερεγγυότητα, όπως είναι οι τράπεζες.

Τόσο τα ασφαλιστικά προϊόντα που είναι συμπληρωματικά τραπεζικών προϊόντων, όπως είναι οι ασφαλίσσεις δανειοληπτών, όσο και προϊόντα που προωθούνται ανεξάρτητα, με κυριότερο παράδειγμα τα συνταξιοδοτικά είναι κάποια από τα τραπεζικά δίκτυα που προωθούνται σήμερα. Ο δεύτερος σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία του bancassurance είναι η συμβατότητα του ασφαλιστικού προϊόντος με την τραπεζική εργασία. Όταν μιλάμε για τα συμπληρωματικά προϊόντα, η απόκτηση του τραπεζικού προϊόντος δημιουργεί άμεσα μία ανάγκη που καλύπτεται από το ασφαλιστικό, όπως, για παράδειγμα, η ασφάλιση ζωής ενός δανειολήπτη προκύπτει από την αυτονόητη ανάγκη να μη μεταφερθεί η υποχρέωση στους οικείους του σε περίπτωση θανάτου. Αλλά και

στην περίπτωση ανεξάρτητης προώθησης ενός τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος, η συμβατότητά του με την τραπεζική εργασία παίζει σημαντικό ρόλο. Για παράδειγμα, τα συνταξιοδοτικά προγράμματα στην ουσία τους είναι προγράμματα μακροχρόνιας αποταμίευσης, μιας κατεξοχήν τραπεζικής εργασίας.

### **3.4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ BANCASSURANCE ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Σημαντική ανάπτυξη του θεσμού του bancassurance στην Ελλάδα παρατηρείται τα πέντε τελευταία χρόνια. Υπολογίζεται ότι στον κλάδο ζωής έχει ήδη ξεπεράσει σε μερίδιο αγοράς το 40%, ενώ προβλέπεται ότι μέχρι το 2015 θα αγγίξει το 60-70%. Η ραγδαία ανάπτυξη του bancassurance, μετά από δεκαετίες στασιμότητας, οφείλεται στα εξής (σχήμα 3.1) (Κοσκοσάς, 2012):

- Στην ισχυροποίηση του τραπεζικού συστήματος στη χώρα μας, που, εκτός της Ελλάδας, έχει ήδη επεκτείνει τις δραστηριότητές του και στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή (βαλκανικές χώρες, Τουρκία, Αίγυπτο, Πολωνία, Ουκρανία, Ρωσία κ.λπ.).
- Στην αναγνώριση από την πλευρά των τραπεζών ότι στο πλαίσιο του cross-selling μπορούν με αποτελεσματικό τρόπο να προωθούν ασφαλιστικά προϊόντα, κυρίως ζωής.
- Στο υψηλό κόστος λειτουργίας των παραδοσιακών καναλιών διανομής.
- Στην κάμψη που εμφάνισε πρόσφατα η αναπτυξιακή πορεία της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

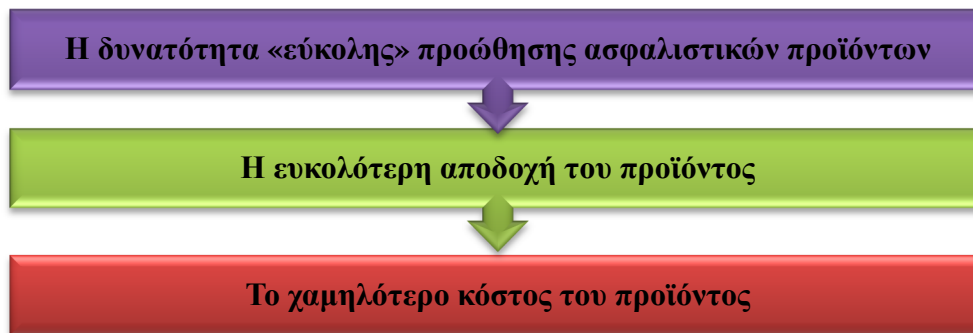


**Σχήμα 3.1:** Οι λόγοι της ραγδαίας ανάπτυξης του bancassurance.

**Πηγή:** Κοσκοσάς Ι., «Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε.

Τα προτερήματα του bancassurance φάνηκαν πολύ σύντομα. Τα κυριότερα εκ των οποίων είναι (σχήμα 3.2) (Κοσκοσάς, 2012):

- Η δυνατότητα «εύκολης» προώθησης ασφαλιστικών προϊόντων μέσα από το οργανωμένο και συνήθως πολυάριθμο τραπεζικό δίκτυο.
- Η ευκολότερη αποδοχή του προϊόντος, σε ορισμένες περιπτώσεις, από τους πελάτες, λόγω του κύρους και της αξιοπιστίας του τραπεζικού συστήματος.
- Το χαμηλότερο κόστος του προϊόντος, λόγω της χρησιμοποίησης των καταστημάτων ως σημείων πώλησης.



**Σχήμα 3.2:** Τα προτερήματα του bancassurance.

**Πηγή:** Κοσκοσάς Ι., «Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε.

Χαρακτηριστικό της πορείας του θεσμού τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας είναι το γεγονός ότι από τις 90 ασφαλιστικές εταιρείες που λειτουργούν σήμερα, 26 τουλάχιστον από αυτές δραστηριοποιούνται στο bancassurance. Από αυτές, 13 δραστηριοποιούνται μόνο στους γενικούς κλάδους, ενώ οι υπόλοιπες 13 και στον κλάδο ζωής. Επίσης, οι 14 είναι θυγατρικές τραπεζών και οι υπόλοιπες 12 έχουν συνάψει συμβάσεις συνεργασίας με τράπεζες.

Στον κλάδο ζωής παρατηρείται η πιο σημαντική ανάπτυξη του bancassurance, όπου η αύξηση των μεγεθών τα τελευταία 5 χρόνια είναι εντυπωσιακή.

- Έχουν εξαπλασιαστεί τα ασφάλιστρα bancassurance ζωής την πενταετία από το 2008 έως το 2013, ενώ τα συνολικά ασφάλιστρα της αγοράς έχουν αυξηθεί μόνο κατά 70,7% στο διάστημα αυτό.
- Έχει αυξηθεί σημαντικά το μερίδιο αγοράς του bancassurance την τελευταία πενταετία, από 9,4% το 2008 στο 38,3% το 2013, και εκτιμάται ότι ήδη έχει ξεπεράσει το 45% της αγοράς.

- Σε σχέση με το προηγούμενο έτος παρατηρήθηκε το 2013 ταχύτερη αύξηση του μεριδίου του bancassurance, οπότε αυξήθηκε κατά 64,9% σε σχέση με το 2012 και το 2014 (1<sup>ο</sup> τρίμηνο εργασιών), οπότε αυξήθηκε κατά 58,7% σε σχέση με το 2013. Οι ταχύτερες αυτές αυξήσεις οφείλονται στην έναρξη διάθεσης από τις τράπεζες των προϊόντων εφάπαξ unit linked.

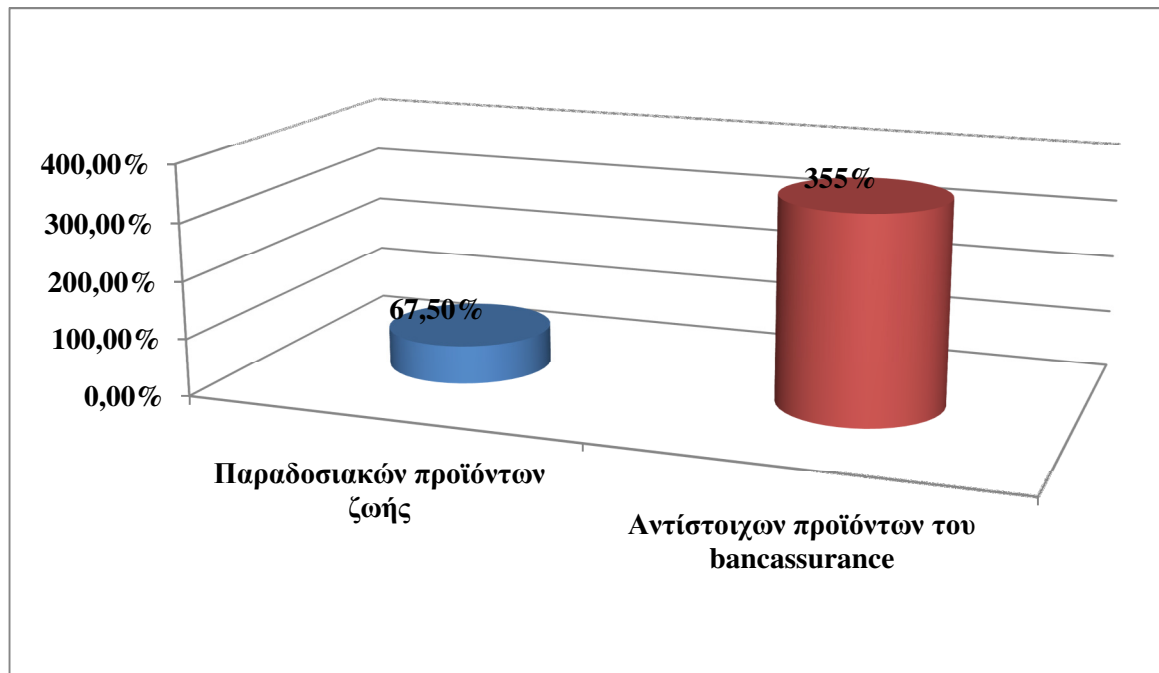
Ακόμα και στα κλασικά προϊόντα ζωής το μερίδιο αγοράς του bancassurance είναι εντυπωσιακά υψηλό.

- ✓ Το 2013 το μερίδιο αγοράς του bancassurance ήταν περίπου 45,1% ενώ το 2012 ήταν 10,3%.
- ✓ Τα τελευταία 5 χρόνια, ενώ το χαρτοφυλάκιο των παραδοσιακών προϊόντων ζωής αυξήθηκε κατά 67,5%, τα ασφάλιστρα των αντίστοιχων προϊόντων του bancassurance αυξήθηκαν κατά 355% περίπου (πίνακας 3.2 και το αντίστοιχο διάγραμμα 3.2).

**Πίνακας 3.1:** Σύγκριση αύξησης χαρτοφυλακίου Παραδοσιακών προϊόντων ζωής και αντίστοιχων προϊόντων του bancassurance τα τελευταία 5 χρόνια.

<b>Αύξηση χαρτοφυλακίου ασφαλειών τα τελευταία 5 χρόνια</b>	
<b>Παραδοσιακών προϊόντων ζωής</b>	<b>Αντίστοιχων προϊόντων του bancassurance</b>
67,5%	355%

Πηγή: Κοσκοσάς Ι., «Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε.



**Διάγραμμα 3.1:** Σύγκριση αύξησης χαρτοφυλακίου Παραδοσιακών προϊόντων ζωής και αντίστοιχων προϊόντων του bancassurance τα τελευταία 5 χρόνια.



**Πηγή:** Κοσκοσάς Ι., «Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε.

Λόγω του μεγάλου αριθμού των προϊόντων που διατίθενται, δυστυχώς δεν μπορούν να συγκεντρωθούν αξιόπιστα στοιχεία σε ό, τι αφορά το bancassurance γενικών ασφαλίσεων. Τα τελευταία χρόνια έχουν γιγαντωθεί τα ασφάλιστρα αλλά και το μερίδιο αγοράς, ιδιαίτερα του κλάδου περιουσίας, λόγω του μεγάλου όγκου των στεγαστικών δανείων, για τα οποία οι τράπεζες ζητούν ασφαλιστήρια συμβόλαια πυρός. Το bancassurance έχει αποκτήσει σημαντικό μερίδιο αγοράς και στον κλάδο αυτοκινήτων, λόγω του leasing και της εν γένει χρηματοδότησης της αγοράς των αυτοκινήτων, όπως και του κλάδου τεχνικών ασφαλίσεων, λόγω της αύξησης των επιχειρηματικών δανείων.

Από το 2006 έχουν τριπλασιαστεί τόσο τα στεγαστικά δάνεια όσο και τα παντός τύπου δάνεια λιανικής τραπεζικής μέχρι το 2010, από την έναρξη της οικονομικής κρίσης όλων των τύπων τα δάνεια έχουν παγιωθεί. Εκτιμάται ότι στους γενικούς κλάδους το bancassurance κατέχει άμεσα ποσοστό άνω του 20%. Το ποσοστό αυτό πρέπει να προσεγγίζει το 25-30%, αν ληφθούν υπόψη και οι ασφαλίσεις που πραγματοποιούνται με την επιρροή των τραπεζών.

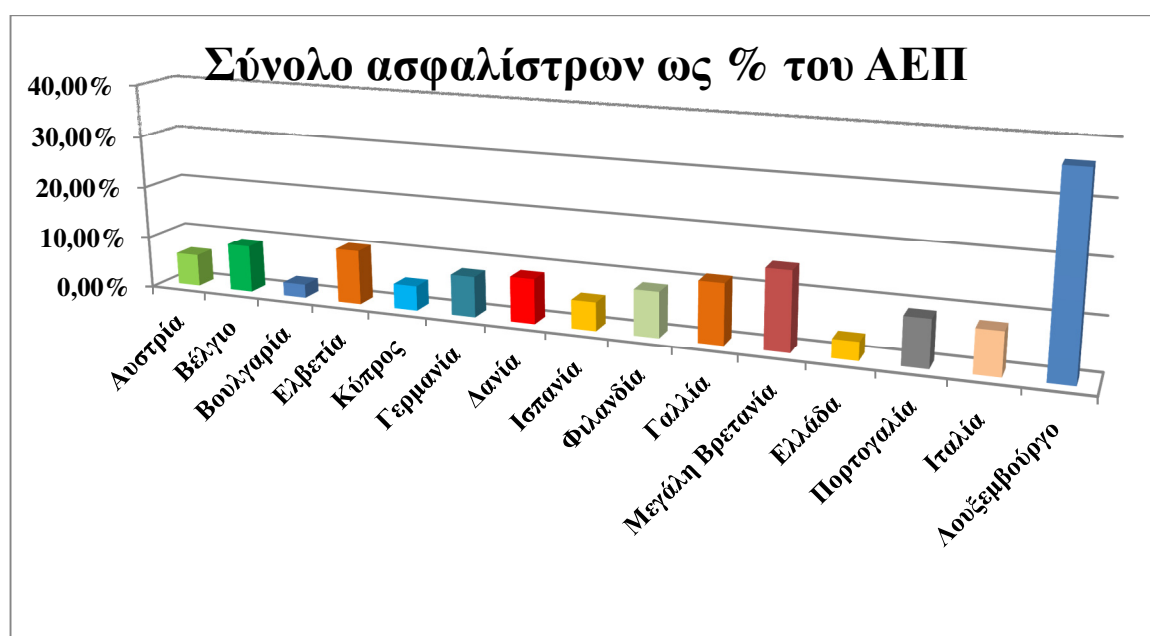
Κατά την πρώτη δεκαετία του 21<sup>ου</sup> αιώνα, η διείσδυση των ασφαλειών στην ελληνική οικονομία (ασφάλειες ως ποσοστό του ΑΕΠ) παραμένει, όχι μόνο πολύ χαμηλότερη του ευρωπαϊκού μέσου όρου, αλλά και σε επίπεδα χαμηλότερα χωρών με μικρότερο κατά κεφαλήν εισόδημα από την Ελλάδα (Βουλγαρία, Τσεχία, Κροατία, Σλοβακία κ.ά. - πίνακας 3.3). Λογικό λοιπόν ήταν το bancassurance να παραμείνει σχεδόν ανύπαρκτο. Για παράδειγμα, ενώ σε ασφαλιστικές αγορές όπως η Ιταλική, το bancassurance, έχοντας διανύσει περίοδο μεγάλης άνθησης έχει σταθεροποιηθεί στο 60-65% της νέας παραγωγής ζωής, στην Ελλάδα άρχισε να εξελίσσεται μόλις τα τελευταία 10 χρόνια (Κοσκοσάς, 2012).

**Πίνακας 3.2:** Οι ασφάλειες ως ποσοστό του ΑΕΠ σε μερικές ευρωπαϊκές χώρες.

<b>Ευρωπαϊκή χώρα</b>	<b>Σύνολο ασφαλίσεων ως % του ΑΕΠ</b>
Αυστρία	6,2%
Βέλγιο	9,1%
Βουλγαρία	2,6%
Ελβετία	10,4%
Κύπρος	4,7%

Γερμανία	7,7%
Δανία	8,5%
Ισπανία	5,4%
Φιλανδία	8,6%
Γαλλία	11,4%
Μεγάλη Βρετανία	14,9%
Ελλάδα	3,5%
Πορτογαλία	8,9%
Ιταλία	8,1%
Λουξεμβούργο	36,5%

Πηγή: Κοσκοσάς Ι., «Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε.



**Διάγραμμα 3.2:** Οι ασφάλειες ως ποσοστό του ΑΕΠ σε μερικές ευρωπαϊκές χώρες.

Πηγή: Κοσκοσάς Ι., «Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές», Εκδόσεις: Σάκκουλα Α.Ε.

Όπως παρατηρείται από τον πίνακα 3.4 και το αντίστοιχο διάγραμμα 3.4, η ανάπτυξη των πωλήσεων ασφαλειών προερχόμενες αποκλειστικά από bancassurance είναι εντυπωσιακή με μια μικρή πτώση του κύκλου εργασιών κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης αλλά και λόγω της επιβράδυνσης των πωλήσεων εφάπαξ unit linked<sup>5</sup>. Η εντεινόμενη ενεργοποίηση νέων μεγάλων συμπράξεων τραπεζών αναμένεται

<sup>5</sup> Το unit linked ασφαλιστήριο συμβόλαιο, συνδέει την ασφάλιση με την επένδυση σε αμοιβαίο κεφάλαιο. Πρόκειται για έναν τύπο ασφαλιστηρίου συμβολαίου το οποίο χωρίζεται σε δύο μέρη: στο ασφαλιστικό, όπου οι καλύψεις και οι παροχές είναι εγγυημένες, δηλαδή αποζημιώσεις σε περιπτώσεις θανάτου και

ότι θα φέρει μέχρι το 2020 σε επίπεδα διείσδυσης του bancassurance πολύ πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, αυξάνοντας ταυτόχρονα τη διείσδυση των ασφαλειών στο ελληνικό ΑΕΠ (Συλλογικό έργο, 2014).

**Πίνακας 3.3:** Πωλήσεις προερχόμενες αποκλειστικά από το bancassurance (επί συνόλου Ασφαλειών Ζωής).

<b>Πωλήσεις προερχόμενες αποκλειστικά από το bancassurance (επί συνόλου Ασφαλειών Ζωής)</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2013</b>	<b>2014 (πρόβλεψη)</b>
Εκατ. €	680	750	740	720
% επί της συνολικής αγοράς Ασφαλειών Ζωής	28%	35%	42%	48%

Πηγή: <http://www.eaee.gr/cms/uploads/grmark-iv-gr.pdf>, Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ), 2014.

Για αυτό το λόγο, είναι φυσικό οι περισσότερες πωλήσεις bancassurance να χαρακτηρίζονται από προϊόντα χαμηλού ασφαλιστικού ρίσκου με μεγάλη επενδυτική διάσταση, τα οποία πωλούνται κυρίως υπό τη μορφή εφάπαξ καταβολών. Πιστεύεται πως στα επόμενα λίγα χρόνια και οι δύο αυτές τάσεις θα εξισορροπήσουν υπέρ προϊόντων με μεγαλύτερη περιεκτικότητα σε ασφαλιστικό ρίσκο, αλλά και με περιοδικές καταβολές.

### **3.5. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ**

Η έλλειψη ασφαλιστικής συνείδησης των καταναλωτών χαρακτηρίζει την ασφαλιστική αγορά. Το ότι υπάρχουν πιστοποιημένοι εξειδικευμένοι υπάλληλοι στο τραπεζικό υποκατάστημα λειτουργεί κυρίως ψυχολογικά για τον πελάτη και σε συνεργασία με την αξιοπιστία που κατέχουν οι τραπεζικοί οργανισμοί στο μυαλό του καταναλωτή, διευκολύνουν τους πελάτες-καταναλωτές να συνειδητοποιήσουν τη χρησιμότητα και την αναγκαιότητα της ασφάλισης (Συνήγορος του Καταναλωτή, 2014).

Οι ίδιες οι τράπεζες και οι φορείς του χρηματοπιστωτικού συστήματος αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες σε θέματα ενημέρωσης του καταναλωτή για τα δανειακά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι τράπεζες, αλλά και ειδικότερα για την καλλιέργεια νοοτροπίας συνειδητής επιλογής τους. Στόχος τους είναι οι πολίτες, όχι μόνο να γνωρίζουν τα προϊόντα, αλλά και να στηρίζουν την επιλογή τους στην ενδελεχή έρευνα της αγοράς πριν από κάθε απόφαση.

---

ανικανότητας· και στο επενδυτικό, το οποίο καθορίζεται κατόπιν επιλογής του ασφαλιζομένου, του οποίου οι παροχές, δηλαδή οι εξαγορές και τα δάνεια επί του ασφαλιστηρίου, δεν είναι εγγυημένες.

Αυτές οι πρωτοβουλίες συμβάλλουν στην ομαλή λειτουργία της αγοράς, γιατί έτσι ωφελούνται τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα όσο και οι καταναλωτές. Ο σωστά καταναλωτής που είναι κατάλληλα ενημερωμένος, προσφεύγοντας στην έρευνα αγοράς, λειτουργεί σαν μοχλός πίεσης ώστε τα προσφερόμενα τραπεζικά προϊόντα να βελτιώνονται ποιοτικά και να είναι σωστά κοστολογημένα. Επίσης, ενημερώνεται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, ώστε να μπορεί να συναλλάσσεται με τις τράπεζες σε ένα περιβάλλον που αμφίπλευρα διασφαλίζει την ομαλή ολοκλήρωση της χρηματοδότησης.

### **3.5.1. Καταναλωτική συμπεριφορά**

Οι καταναλωτές είναι σε πλεονεκτική θέση, λόγω του εύρους των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και των πολλαπλών και εξειδικευμένων δικτύων εξυπηρέτησης που παρέχονται από τις τράπεζες διευκολύνοντας τη δημιουργία ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Οι πελάτες των τραπεζών έχουν πολλές επιλογές, ώστε να μπορούν να διασφαλίζουν συμφέροντες όρους δανεισμού για τις ανάγκες τους, αλλά και να συγκρίνουν τις υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα.

Το υπόβαθρο για την ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού αποτελούν ασφαλώς ο συνεχής εκσυγχρονισμός του τεχνολογικού εξοπλισμού των τραπεζών, το εκτεταμένο δίκτυο των υποκαταστημάτων τους, τα εναλλακτικά δίκτυα διανομής, η εθελοντική υιοθέτηση ενός κώδικα δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών και θεσμικοί φορείς, όπως ο ΜΤΕΥ και ο Τειρεσίας. Κινητήρια όμως δύναμη για την αποδοτική λειτουργία του είναι ο ενημερωμένος καταναλωτής, αυτός που γνωρίζει επακριβώς τις ανάγκες του, έχει αξιολογήσει τις δυνατότητές του για προσφυγή στον τραπεζικό δανεισμό, γνωρίζει να αξιοποιεί τους θεσμικούς φορείς και κυρίως διαθέτει το χρόνο να ερευνήσει και να επιλέξει την καλύτερη γι' αυτόν προσφορά.

Από μελέτες και έρευνες προκύπτει ότι οι καταναλωτές διαμορφώνουν σταδιακά μια νέα καταναλωτική κουλτούρα που θα ενισχύσει τον υγιή ανταγωνισμό, το μόνο ασφαλή δρόμο για τη σωστή εξυπηρέτηση των συμφερόντων τους (Συνήγορος του Καταναλωτή, 2014).

### **3.5.2. Καταναλωτής και αγορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων**

Σε κάθε χρηματοοικονομική συνδιαλλαγή, ο καταναλωτής έχει την απλή και ουσιαστική ευθύνη τού να καταλαβαίνει τι αγοράζει, να διαβάσει τα έντυπα που του δίνονται και να μην ακούει μόνο αυτά που θέλει να ακούσει. Με τη βοήθεια ενός καταρτισμένου τραπεζοασφαλιστικού συμβούλου, είναι σημαντικό να αντιλαμβάνεται τι θέση και ρόλο έχει το ασφαλιστικό προϊόν στο ευρύτερο χαρτοφυλάκιο του. Αξίζει να σημειωθεί ιδιαίτερα η διαφορά του ασφαλιστικού επενδυτικού (π.χ. συνταξιοδοτικού) προϊόντος με αυτό του μακροπρόθεσμου αμιγώς επενδυτικού προϊόντος. Τόσο η σχέση κόστους/ωφέλειας όσο και το risk profile αυτών των δύο κατηγοριών προϊόντων έχουν σημαντικότερες διαφορές που συχνά αγνοούνται διότι σε επιδερμικό επίπεδο οι ομοιότητες είναι ισχυρές.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **4.1. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ**

Για την επίτευξη του σκοπού της παρούσας έρευνας αξιοποιήθηκαν τα δεδομένα που προέκυψαν τόσο από το θεωρητικό μέρος αλλά και από την καταγραφή των απόψεων των πελατών των τραπεζών -μέσω δομημένου ερωτηματολογίου-, για το βαθμό ικανοποίησής τους από νέες μορφές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αλλά και τα εναλλακτικά πεδία δράσης των τραπεζών.

Πραγματοποιήθηκε εμπειρική έρευνα σε πληθυσμό των πελατών διαφόρων τραπεζών. Το δείγμα της έρευνας προέκυψε με δειγματοληπτικό έλεγχο σε τράπεζες του Μεσολογίου, και ανήλθε στα 100 άτομα. Για τη συγκεκριμένη έρευνα οι στόχοι προσδιορίστηκαν στους εξής:

##### **1. Κοινωνικό - Δημογραφικά στοιχεία:**

- Φύλο
- Ηλικία
- Οικογενειακή κατάσταση
- Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενου/ης
- Οικονομική κατάσταση του ερωτώμενου/ης

##### **2. Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων σχετικά με:**

- την Αύξηση Κεφαλαίων
- Συνταξιοδοτικά προγράμματα
- προγράμματα ασφάλισης οχήματος/σκάφους
- προγράμματα ιατρικής κάλυψης
- προγράμματα ασφάλισης πιστωτικής κάρτας
- προγράμματα προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων
- προγράμματα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων
- προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας

- προγράμματα ασφαλίσεως ανεγειρόμενης κατοικίας
- συνέχιση χρησιμοποίησης των υπηρεσιών
- διαφήμιση προς τρίτους

### 3. Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την:

- ταχύτητα στην εξυπηρέτηση
- επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια
- ακριβής και σωστή ενημέρωση
- χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε
- εμφάνιση τράπεζας
- από την ενημέρωσή σας από την τράπεζα (ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα
- από την συνολική εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα για θέματα που αφορούν τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα

Οι παραπάνω στόχοι θα εξεταστούν ανάλογα με τα κοινωνικό - δημογραφικά στοιχεία των πελατών των τραπεζών, καθώς και με το βαθμό ικανοποίησής τους από νέες μορφές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων αλλά και τα εναλλακτικά πεδία δράσης των τραπεζών.

Για τη συλλογή δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ειδικά διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο, 19 ερωτήσεων, το οποίο, με βάση τη θεωρητική ανάλυση που προηγήθηκε, περιέχει ερωτήσεις σχετικές με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων (ερωτήσεις διχοτόμησης και ονομαστικές ερωτήσεις), και ερωτήσεις τύπου Likert<sup>6</sup> διότι αυτού του τύπου οι ερωτήσεις αφορούν στην εκτίμηση ενός ατόμου για την πιθανότητα και το βαθμό αλήθειας μιας πρότασης. Στις ερωτήσεις αυτού του τύπου που συμπεριελήφθησαν στο ερωτηματολόγιο αναζητούνται οι λόγοι ικανοποίησης των πελατών των τραπεζών για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

Το ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε δόθηκε πιλοτικά σε 20 πελάτες μιας τράπεζας για έλεγχο αξιοπιστίας καθώς και για τον υπολογισμό του χρόνου που απαιτείται για τη συμπλήρωσή του. Κατά την κύρια φάση της έρευνας, έγινε διανομή και άμεση συγκέντρωση του ερωτηματολογίου στους πελάτες-υποκείμενα της έρευνας με

---

<sup>6</sup>Ο ερωτώμενος καλείται να τοποθετηθεί επιλέγοντας μία από τις διαβαθμισμένες απαντήσεις, μισές θετικές, μισές αρνητικές και μία ενδιάμεση ή ουδέτερη.

έντυπα ερωτηματολόγια αλλά και σε e-ηλεκτρονική μορφή με μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπως το email και το Facebook.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 02 Αυγούστου 2015 μέχρι τις 20 Σεπτεμβρίου 2015.

## **4.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Σύμφωνα με τα κυριότερα κριτήρια αξιολόγησης των προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων που αναλύθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια, όπως:

- ο βαθμός ανταπόκρισης του προγράμματος τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος στους στόχους της τράπεζας/ασφαλιστικής εταιρείας και τις απαιτήσεις της κοινωνίας,
- η συνοχή και λειτουργικότητα του προσφερόμενου προγράμματος τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος,
- η ορθολογική οργάνωση της παρεχόμενης διαδικασίας,
- το σύστημα παροχών που εφαρμόζεται,
- ο βαθμός υποστήριξης από την υπάρχουσα υποδομή,

Τα παραπάνω κριτήρια αξιολόγησης των προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων χρησιμοποιήθηκαν και για τη συλλογή πληροφοριών, για τον ορισμό εννοιών, για την αποσαφήνιση του προβλήματος και των υποθέσεων και τέλος για τον καθορισμό των ερευνητικών προτεραιοτήτων της αξιολόγησης του βαθμού ικανοποίησης των προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Δηλαδή τον στόχο της έρευνας.

## **4.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Η ανάλυση των στοιχείων της έρευνας άρχισε μετά την ολοκληρωμένη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, και πραγματοποιήθηκε ανάλυση με το SPSS (Superior Performance Software System), το οποίο περιλαμβάνει νέα εργαλεία ανάλυσης και αναπαράστασης δεδομένων, και αποτελεί ένα αξιόπιστο και δημοφιλές εργαλείο στατιστικής μελέτης στις κοινωνικές επιστήμες.

Αρχικά πραγματοποιήθηκε μια ανάλυση συχνοτήτων για να διαπιστωθούν τα ποσοστά των ερωτώμενων ώστε να περιγραφεί η σύσταση του δείγματος, η γενική πρώτη εικόνα για τη στάση και την άποψη των πελατών των τραπεζών πάνω στο θέμα της επιλογής και βαθμού ικανοποίησης προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.



Στη συνέχεια εξετάστηκαν οι πιθανοί συσχετισμοί των στοιχείων, θέτοντας ως ανεξάρτητες μεταβλητές τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων με τις απαντήσεις για τον βαθμό ικανοποίησης των προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Η καλύτερη δυνατή ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση φίλτρων. Έτσι χωρίστηκαν οι ερωτώμενοι ανάλογα με τον βαθμό ικανοποίησής τους στα εν λόγω προγράμματα και αναλύθηκαν τα στοιχεία σύμφωνα με τα δημογραφικά τους στοιχεία.

#### **4.4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Οι περιορισμοί της έρευνας ήταν η εξής:

- ⇒ Δεν ήταν δυνατή η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων με προσωπική συνέντευξη πολλών πελατών, οι οποίοι παρευρίσκονταν στην τράπεζα για διάφορες εργασίες τους λόγω έλλειψης χρόνου.
- ⇒ Δεν θα μπορούσε στην προκειμένη, να πραγματοποιηθεί μεγαλύτερη έρευνα, λόγω έλλειψης χρόνου και πόρων.
- ⇒ Το δείγμα των ανδρών πελατών είναι αρκετά μεγαλύτερο, ώστε να πραγματοποιηθούν γενικεύσεις ανάλογα με το φύλο, με αποτέλεσμα οι αναλύσεις να πραγματοποιηθούν με βάση όλο το δείγμα.

Ανεξάρτητα από τους παραπάνω περιορισμούς, κατορθώθηκε η διεξαγωγή συμπερασμάτων για την αποτελεσματικότητα της αξιολόγησης του βαθμού ικανοποίησης των διαφόρων προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ/ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο σημείο αυτό θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας του βαθμού ικανοποίησης των πελατών των τραπεζών των διαφόρων προγραμμάτων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, για τη διεξαγωγή της πρωτογενούς έρευνας πραγματοποιήθηκε χρήση ερωτηματολογίων. Έτσι λοιπόν στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα των 100 ερωτηματολογίων που έχουν απαντηθεί κατά τη διάρκεια της έρευνας. Η ανάλυση θα είναι ποσοστιαία.

#### **5.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

Οι παρακάτω πίνακες αντιπροσωπεύουν τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων που πήραν μέρος στην έρευνα.

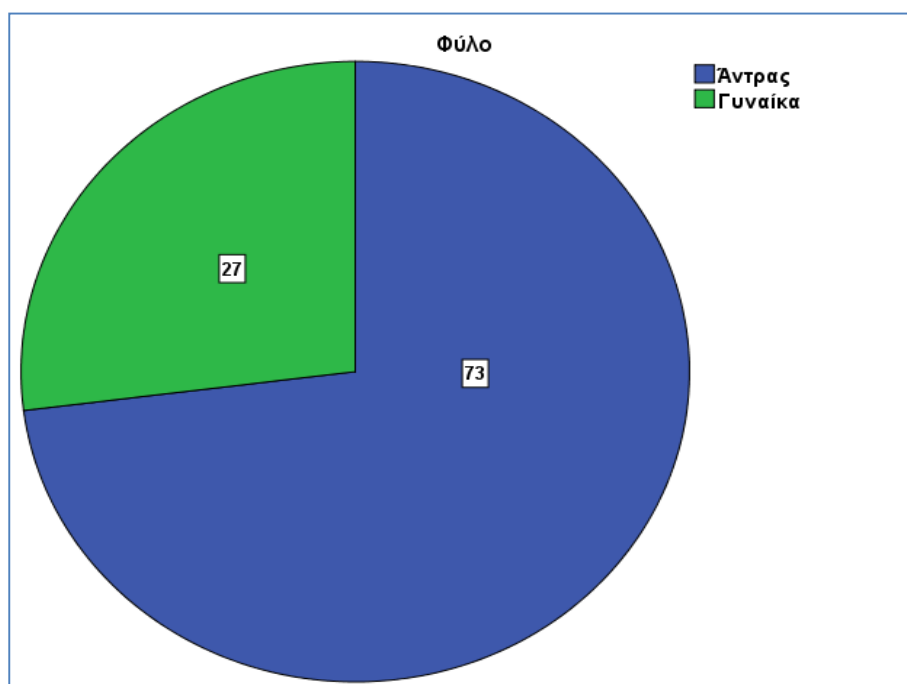
##### **5.1.1. Φύλο**

Οι απαντήσεις του 1<sup>ου</sup> ερωτήματος σχετικά με το φύλο, φαίνονται στο παρακάτω πίνακα 5.1 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.1. Παρατηρούμε πως από το σύνολο 100 ατόμων του δείγματος, 73 άτομα είναι άντρες και 27 γυναίκες.

**Πίνακας 5.1:** Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο).

		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>
<b>Valid</b>	<b>Αντρας</b>	73	73,0	73,0
	<b>Γυναίκα</b>	27	27,0	27,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Φύλο).

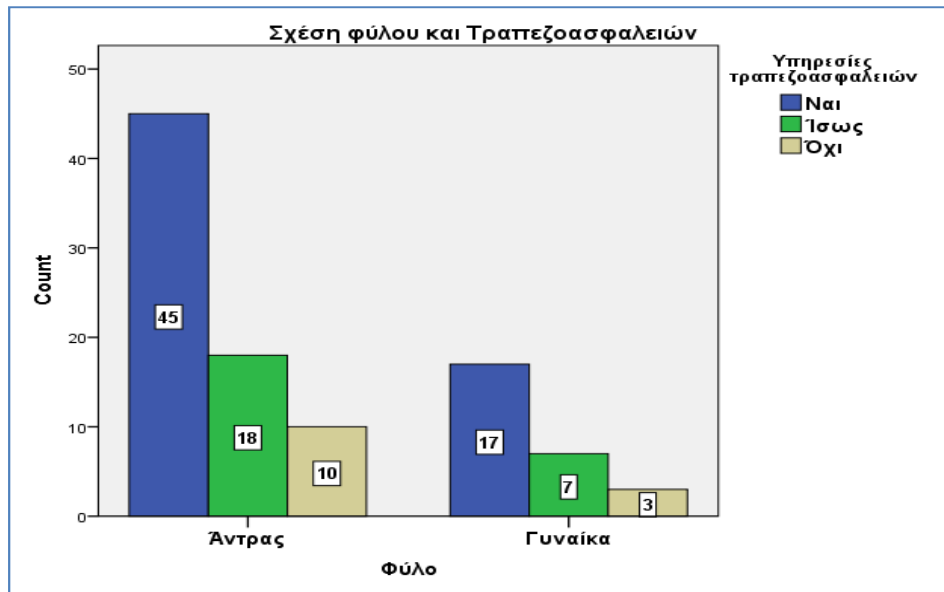
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Για να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα στην σχέση φύλου με τις τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες δημιουργήθηκε ο πίνακας 5.2 και το αντίστοιχο διάγραμμα. Παρατηρείται πως αναλογικά με το ποσοστό που κατέχουν οι άντρες και οι γυναίκες στο δείγμα, έχουν και ανάλογη συμπεριφορά στην συνέχιση χρήσης υπηρεσιών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Πίνακας 5.2: Σχέση φύλου με τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες.

		Υπηρεσίες τραπεζοασφαλειών			Total
		Ναι	Ίσως	Όχι	
Φύλο	Αντρας	45	18	10	73
	Γυναίκα	17	7	3	27
Total		62	25	13	100

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.2:** Σχέση φύλου με τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

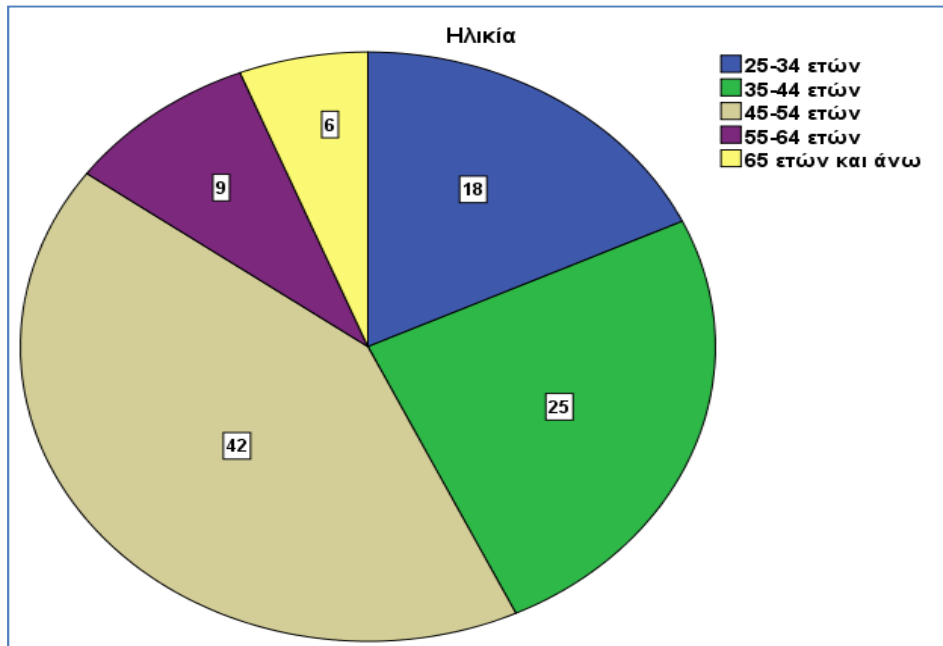
### 5.1.2. Ηλικία

Η ηλικία των συμμετεχόντων της έρευνας παίζει καταλυτικό ρόλο στις επιλογές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Συγκεκριμένα από τον πίνακα 5.3 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.3 φάνηκε ότι προτιμούν περισσότερο τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες οι ηλικίες «35-44 ετών» και «45-54 ετών» με σχετική συχνότητα των τιμών της μεταβλητής στο δείγμα επί του συνόλου των περιπτώσεων που έδωσαν έγκυρες απαντήσεις 25% και 42%. Αντίθετα, μικρά ποσοστά εμφάνισης έχουν οι ηλικιακές ομάδες κάτω από 34 ετών και άνω από 55 ετών. Η πρώτη ομάδα επειδή δεν χρειάζεται τέτοιου είδους υπηρεσίες ενώ η δεύτερη ίσως επειδή δεν εμπιστεύεται τα νέα αυτά προϊόντα και προτιμά τις ασφαλιστικές εταιρείες.

**Πίνακας 5.3:** Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία).

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	25-34 ετών	18	18,0	18,0
	35-44 ετών	25	25,0	25,0
	45-54 ετών	42	42,0	42,0
	55-64 ετών	9	9,0	9,0
	65 ετών και άνω	6	6,0	6,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.3: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Ηλικία).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

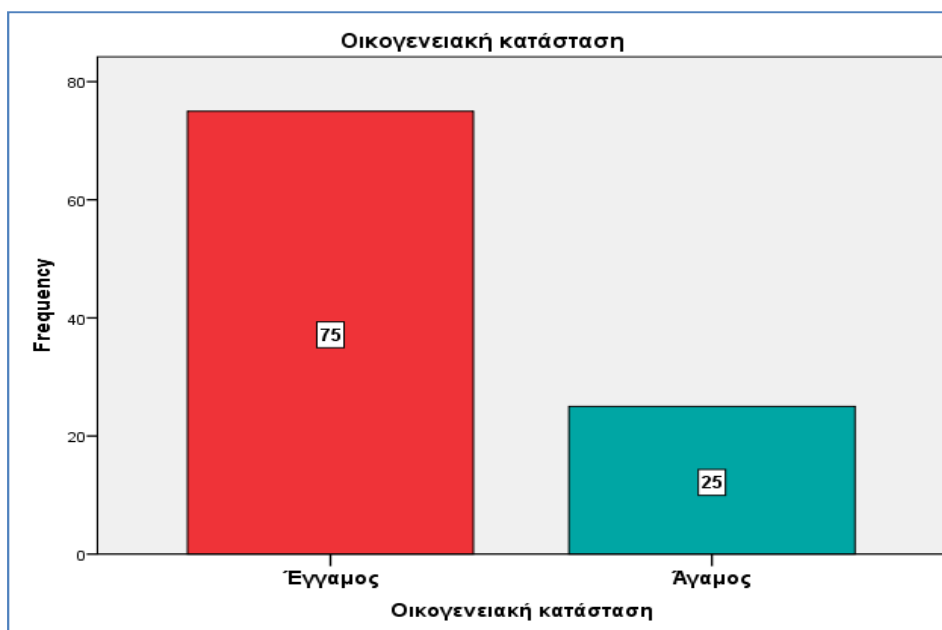
### 5.1.3. Οικογενειακή κατάσταση

Στον πίνακα 5.4 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.4, φαίνεται ότι η πλειοψηφία (75%) των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι ενώ το υπόλοιπο 25% είναι άγαμοι.

Πίνακας 5.4: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση).

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Έγγαμος	75	75,0	75,0
	Άγαμος	25	25,0	25,0
	Total	100	100,0	100,0

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.4:** Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικογενειακή κατάσταση).

**Πηγή:** Ερωτηματολόγιο.

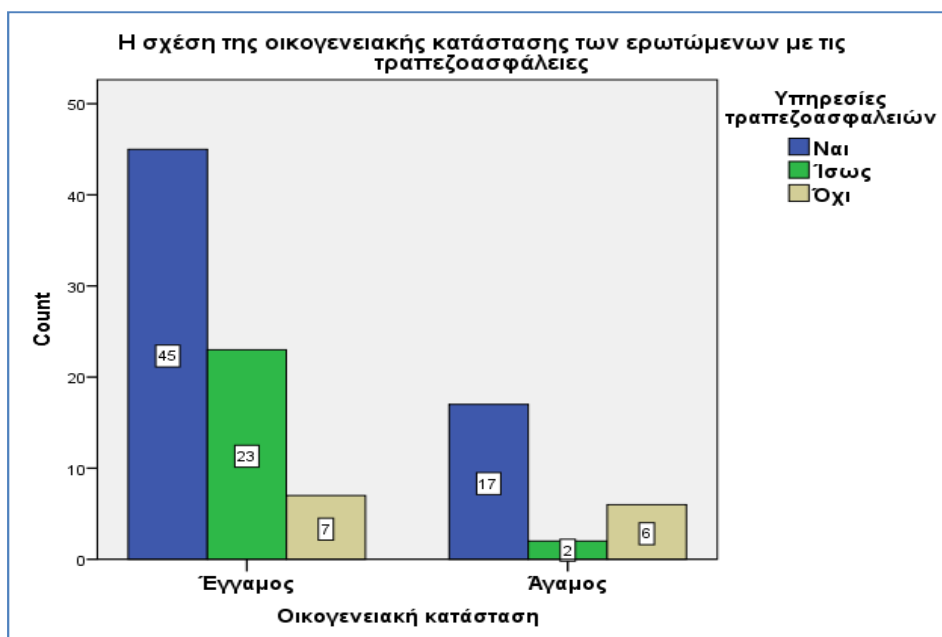
Από τον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα φαίνεται ξεκάθαρα η σχέση μεταξύ της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων με τις τραπεζοασφάλειες.

Οι έγγαμοι θα συνεχίσουν να ωφελούνται από τις τραπεζοασφάλειες κατά πλειοψηφία, και με περίπου το 32% να μην είναι σίγουρο, επιλογή «ίσως». Ενώ οι άγαμοι ερωτώμενοι θα συνεχίσουν να ωφελούνται από τις τραπεζοασφάλειες κατά πλειοψηφία.

**Πίνακας 5.5:** Η σχέση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων με τις τραπεζοασφάλειες.

		Υπηρεσίες τραπεζοασφαλειών			Total
		Ναι	Ίσως	Όχι	
Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμος	45	23	7	75
	Άγαμος	17	2	6	25
Total		62	25	13	100

**Πηγή:** Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.5: Η σχέση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων με τις τραπεζοασφάλειες.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

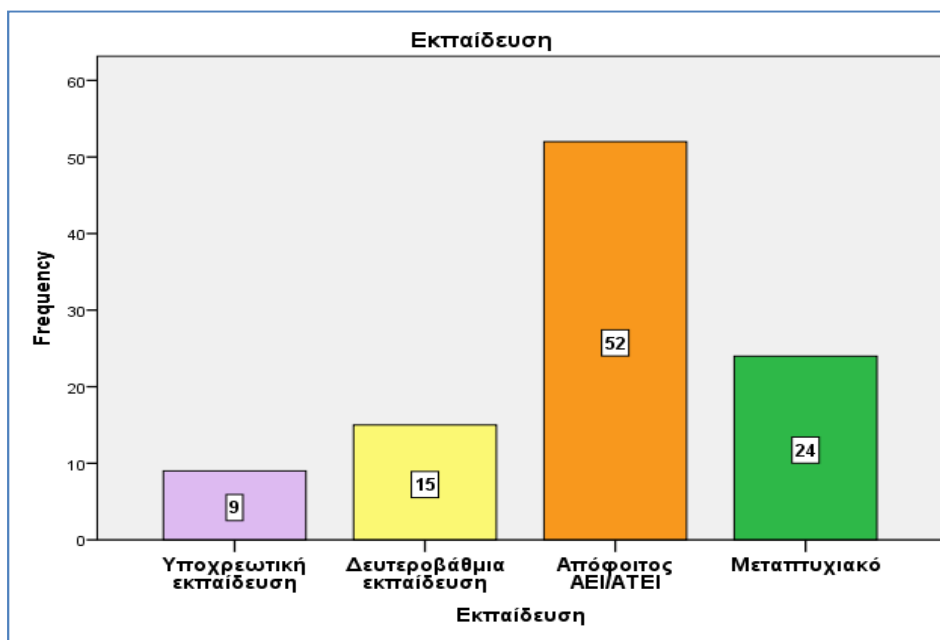
#### 5.1.4. Εκπαίδευση

Το θέμα του 4<sup>ου</sup> ερωτήματος αφορά την βαθμίδα Εκπαίδευσης των ερωτώμενων. Σχεδόν όλο το δείγμα 76%, είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ ή έχουν μεταπτυχιακό. Είναι θετικό μήνυμα που άτομα μορφωμένα εμπιστεύονται τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (παρακάτω διαγράμματα 5.6 και 5.7).

Πίνακας 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση).

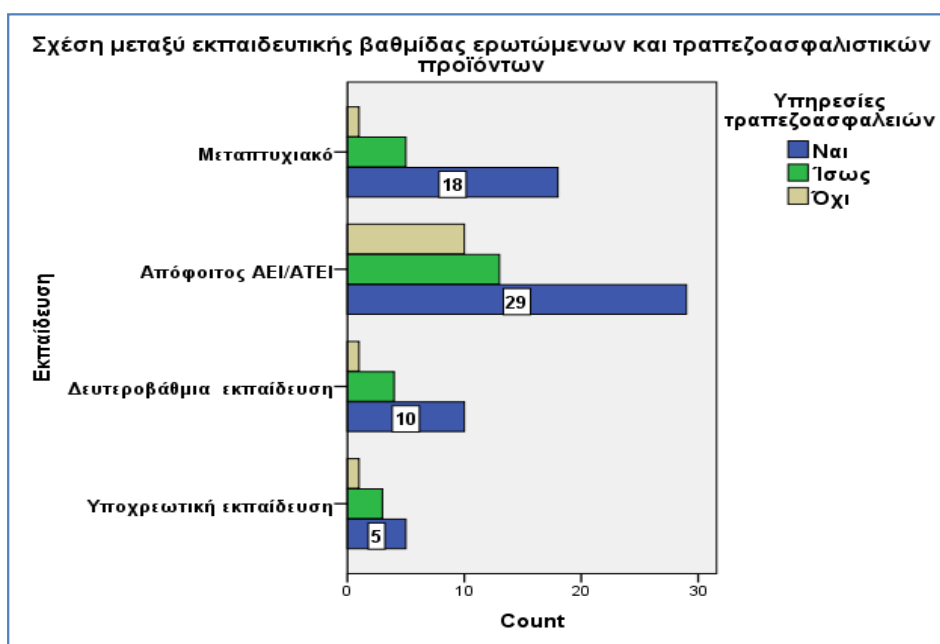
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υποχρεωτική εκπαίδευση	9	9,0	9,0	9,0
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	15	15,0	15,0	24,0
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	52	52,0	52,0	76,0
	Μεταπτυχιακό	24	24,0	24,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.6: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Εκπαίδευση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.7: Σχέση μεταξύ εκπαιδευτικής βαθμίδας ερωτώμενων και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.1.5. Οικονομική κατάσταση

Από την 5<sup>η</sup> ερώτηση η «Οικονομική κατάσταση του ερωτώμενου/ης», απορρέει ότι η επιλογή με το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (37%) είναι η «Πολύ καλή» (πίνακας 5.7 και τα διαγράμματα 5.7 & 5.8). Είναι προφανές (φαίνεται και από τα

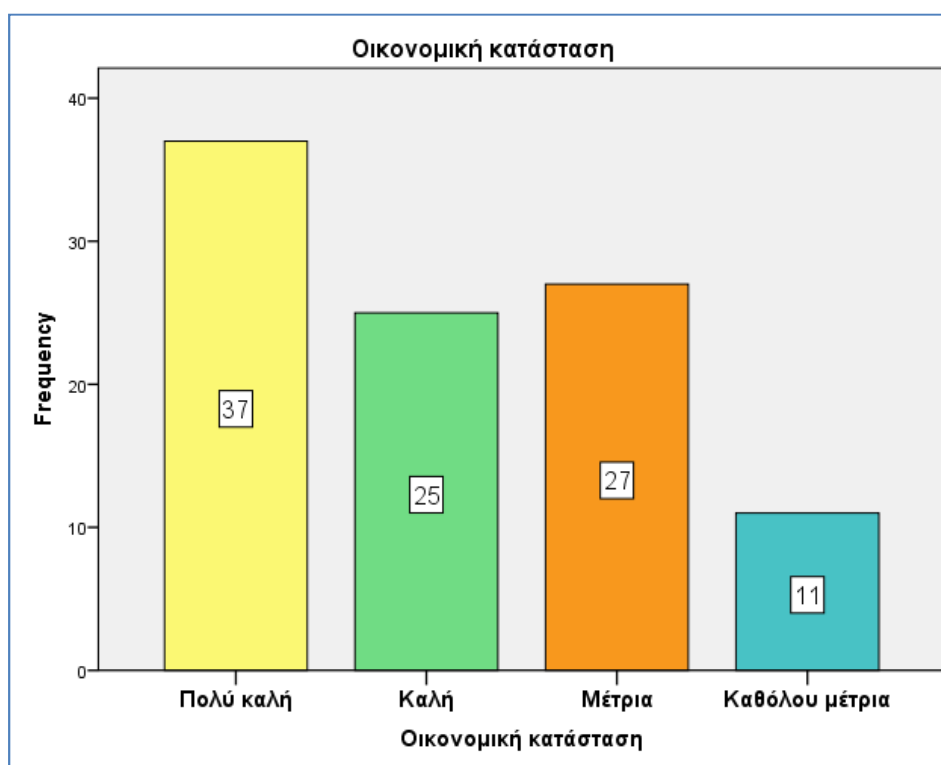


παρακάτω διαγράμματα), ότι όσο καλύτερη οικονομική κατάσταση έχει κάποιος τόσο ασχολείται και κατέχει τέτοιου είδους προϊόντα.

**Πίνακας 5.7:** Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση).

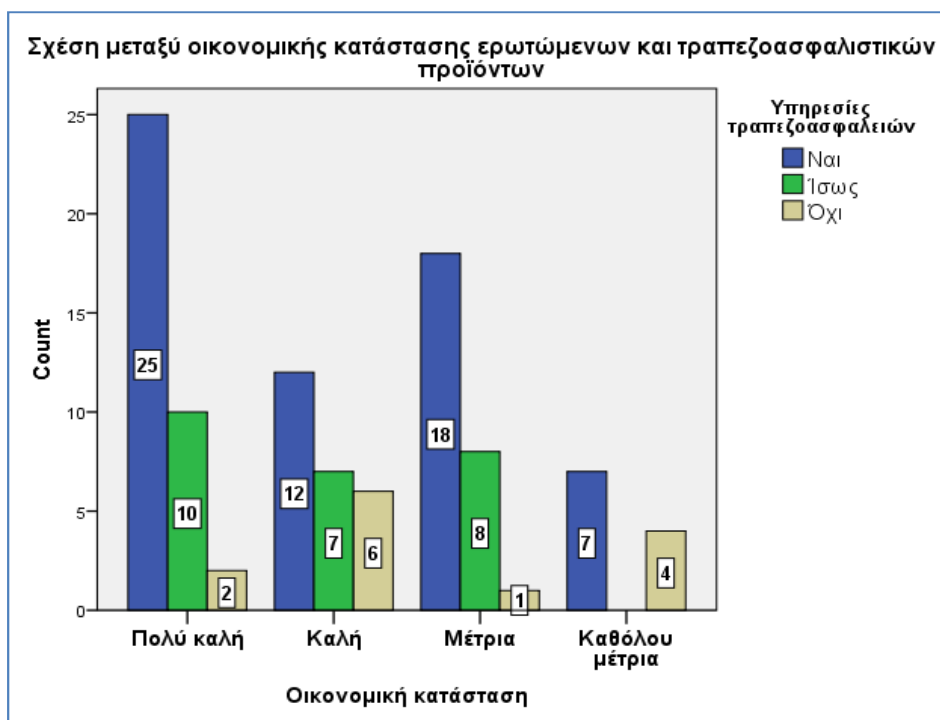
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Πολύ καλή</b>	37	37,0	37,0	37,0
	<b>Καλή</b>	25	25,0	25,0	62,0
	<b>Μέτρια</b>	27	27,0	27,0	89,0
	<b>Καθόλου μέτρια</b>	11	11,0	11,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.8:** Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά ερωτώμενων (Οικονομική κατάσταση).

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.9:** Σχέση μεταξύ οικονομικής κατάστασης ερωτώμενων και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

## 5.2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Οι παρακάτω πίνακες αντιπροσωπεύουν τον βαθμό ικανοποίησης από γενικές κατηγορίες τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, των ερωτηθέντων που πήραν μέρος στην έρευνα.

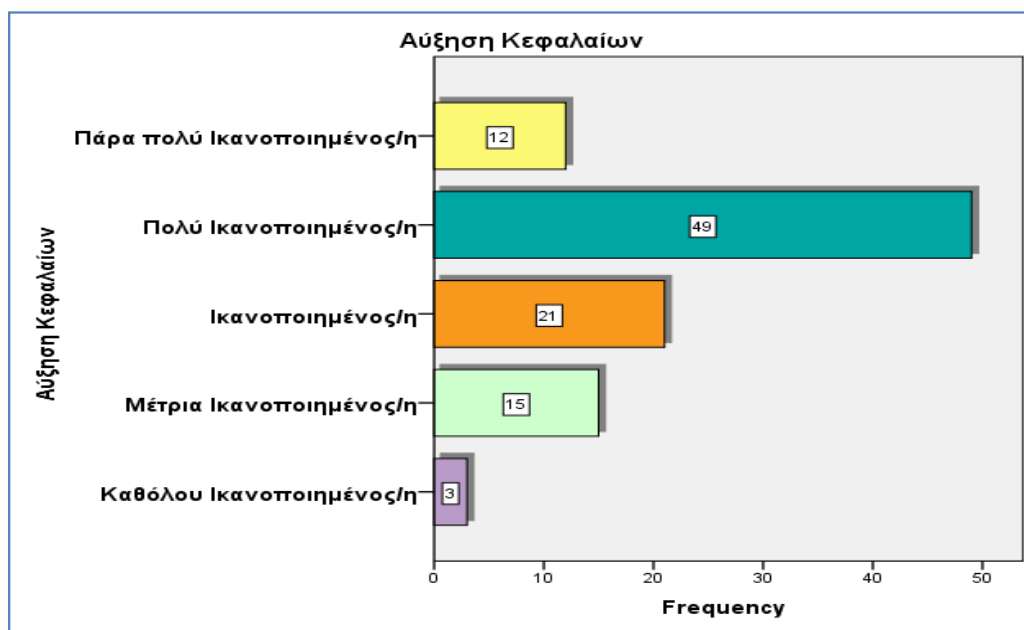
### 5.2.1. Αύξηση Κεφαλαίων

Οι απαντήσεις του 6<sup>ου</sup> ερωτήματος «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με την Αύξηση Κεφαλαίων;» είναι θετικά (πίνακας 5.8 και διάγραμμα 5.10). Με επικρατέστερη επιλογή την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 49%, ακολουθεί ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης «Ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 21%. Είναι γεγονός πως τα επιτόκια τέτοιου είδους προθεσμιακών καταθέσεων είναι υψηλά με μηδαμινό ρίσκο του αρχικού κεφαλαίου.

**Πίνακας 5.8:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance αύξησης κεφαλαίων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Καθόλου Ικανοποιημένος/η</b>	3	3,0	3,0	3,0
	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	15	15,0	15,0	18,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	21	21,0	21,0	39,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	49	49,0	49,0	88,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	12	12,0	12,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.10:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance αύξησης κεφαλαίων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

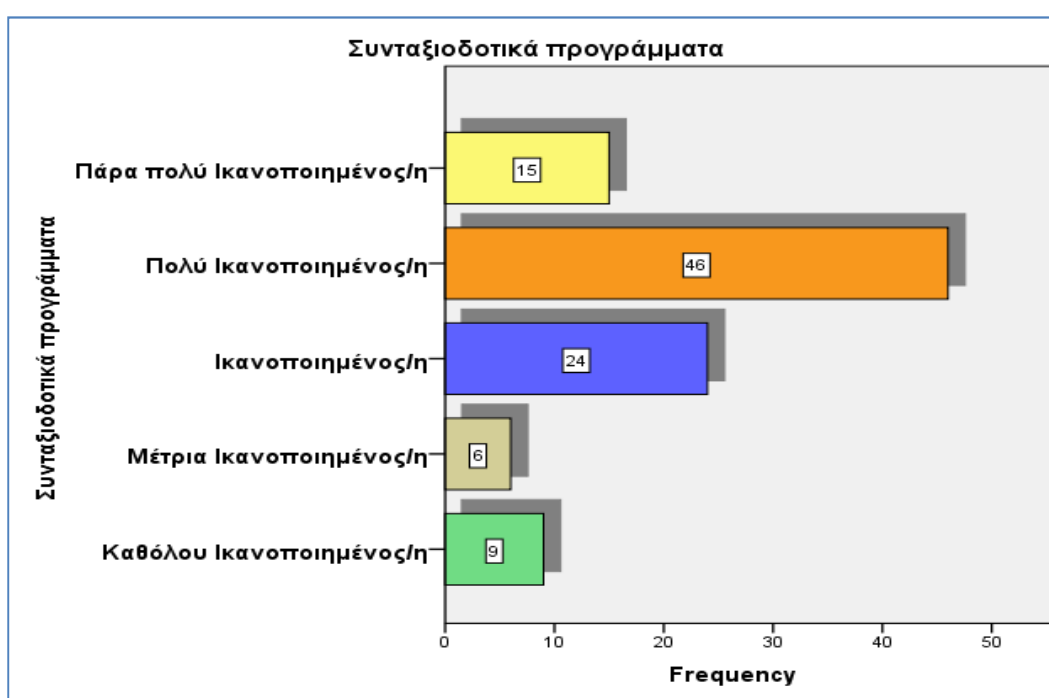
### 5.2.2. Συνταξιοδοτικά

Το θέμα του 7<sup>ου</sup> ερωτήματος «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με Συνταξιοδοτικά προγράμματα;» φαίνονται στον παρακάτω πίνακα 5.9 και διάγραμμα 5.11). Με 85% ικανοποίηση του δείγματος (διάφορες διαβαθμίσεις βέβαια). Είναι γεγονός πως τα επιτόκια τέτοιου είδους προθεσμιακών καταθέσεων είναι υψηλά με μηδαμινό ρίσκο του αρχικού κεφαλαίου. Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με Συνταξιοδοτικά προγράμματα προτιμούνται λόγω της σιγουριάς που αποπνέει η φερεγγυότητα αλλά και η διαχρονικότητα των τραπεζών (υπάρχει κάποιος κλονισμός εμπιστοσύνης λόγω της οικονομικής κρίσης αλλά είναι μεγαλύτερος για τις απλές ασφαλιστικές εταιρίες).

**Πίνακας 5.9:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Συνταξιοδοτικών.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	9	9,0	9,0	9,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	6	6,0	6,0	15,0
	Ικανοποιημένος/η	24	24,0	24,0	39,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	46	46,0	46,0	85,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.11:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Συνταξιοδοτικών.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

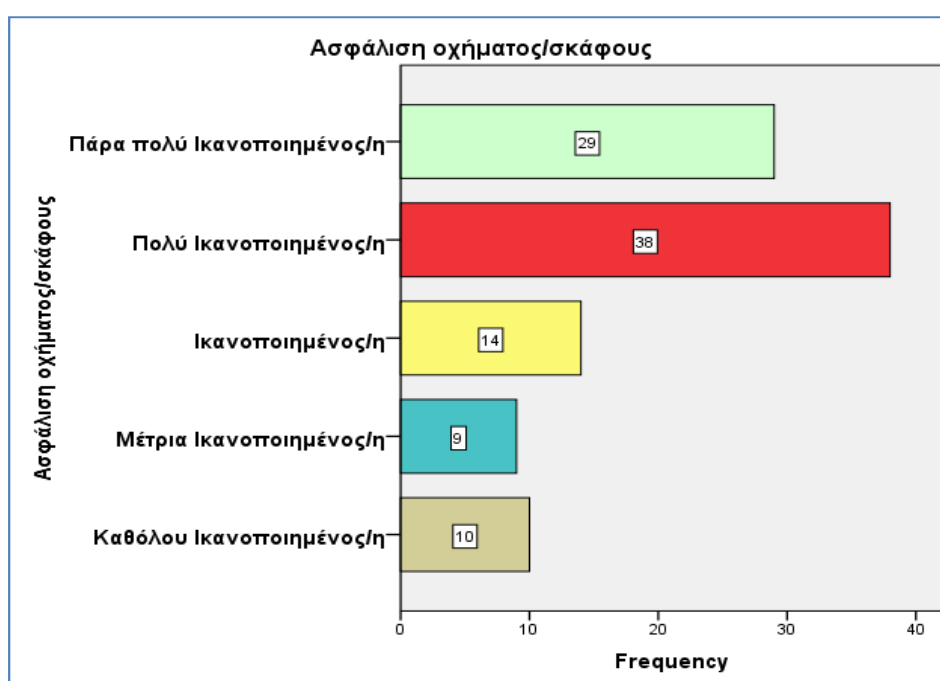
### 5.2.3. Ασφάλιση οχήματος/σκάφους

Το θέμα του 8<sup>ου</sup> ερωτήματος είναι «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφάλισης οχήματος/σκάφους;», παρατηρείται μια ανεπαίσθητη πτώση στον βαθμό ικανοποίησης σε σχέση με τα προηγούμενα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Αυτό συμβαίνει διότι δεν είναι συνηθισμένο να ασφαλίζει κάποιος το αυτοκίνητό του στην τράπεζα. Αυτό βέβαια σιγά σιγά αλλάζει και λόγω των οικονομικότερων προσφορών των τραπεζών.

**Πίνακας 5.10:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης οχήματος/σκάφους.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Καθόλου Ικανοποιημένος/η</b>	10	10,0	10,0	10,0
	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	9	9,0	9,0	19,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	14	14,0	14,0	33,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	38	38,0	38,0	71,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	29	29,0	29,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.12:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης οχήματος/σκάφους.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

#### 5.2.4. Ιατρικής κάλυψης

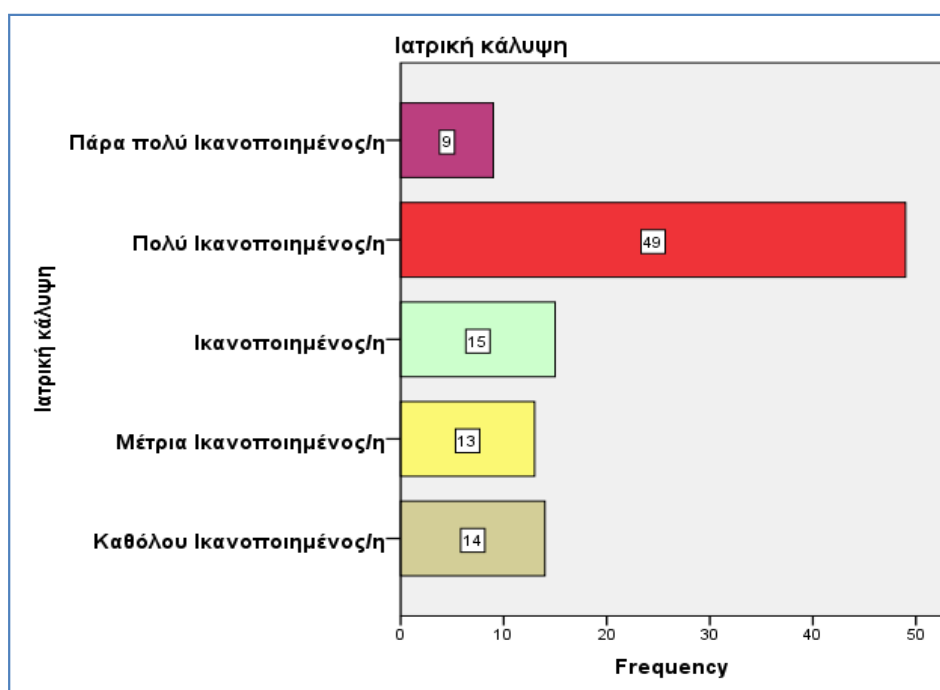
«Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ιατρικής κάλυψης;», είναι το θέμα του 9<sup>ου</sup> ερωτήματος.

Η πλειοψηφία του δείγματος έχει μεγάλο βαθμό ικανοποίησης (73%) τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ιατρικής κάλυψης. Σημειωτέον ότι όλο το δείγμα έχει σχέση με τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, το ανικανοποίητο ποσοστό που είναι της τάξης του 27% είναι σημαντικό. Αυτό ίσως συμβαίνει λόγω των ανεξάρτητων προγραμμάτων που έχουν τα μεγάλα ιατρικά κέντρα στην Αττική.

**Πίνακας 5.11:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ιατρικής κάλυψης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Καθόλου Ικανοποιημένος/η</b>	14	14,0	14,0	14,0
	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	13	13,0	13,0	27,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	15	15,0	15,0	42,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	49	49,0	49,0	91,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	9	9,0	9,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.13:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ιατρικής κάλυψης.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.5. Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας

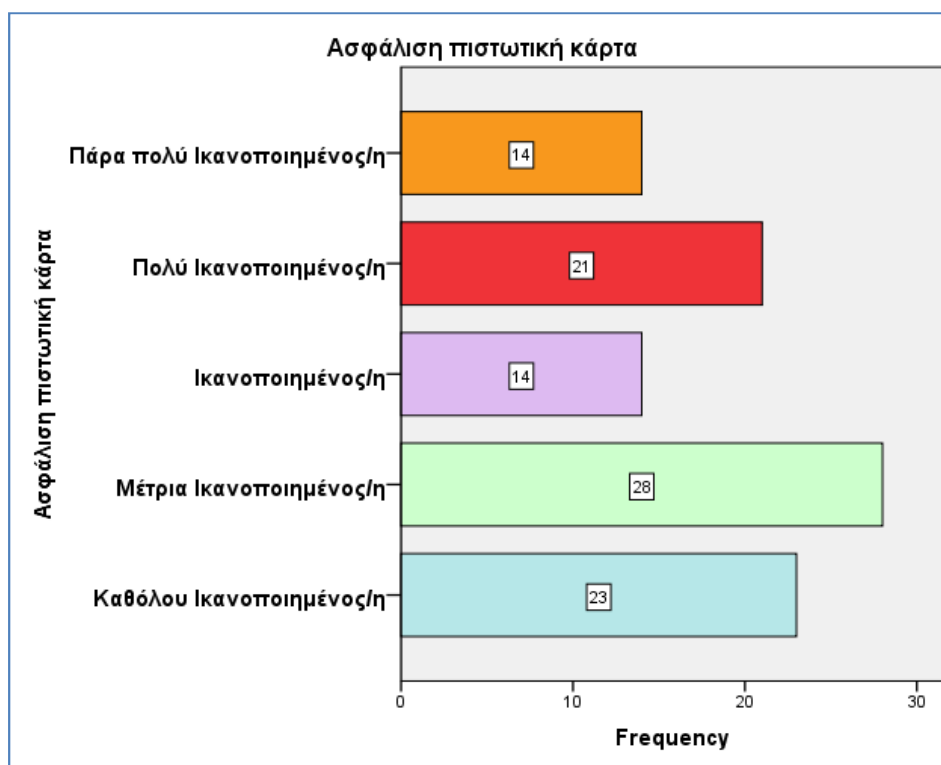
Πλέον υπάρχει απόλυτη εξειδίκευση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων που προσφέρονται, καθώς η δημιουργία προτάσεων και λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες του πελάτη κρίνουν την εξέλιξη του θεσμού. Με αυτό το σκεπτικό δημιουργήθηκε πρόγραμμα bancassurance Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας, που είναι και το θέμα του 10<sup>ου</sup> ερωτήματος.

Παρατηρείται από τον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα μεγάλη δυσπιστία στο εν λόγω πρόγραμμα. Αυτό ίσως συμβαίνει στην άσχημη πολιτική των τελευταίων ετών των τραπεζών με την έκδοση ανεξέλεγκτα πιστωτικών καρτών και την «άδοση» λήξη της συνεργασίας με τους πελάτες/ιδιοκτήτες των καρτών.

**Πίνακας 5.12:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Καθόλου Ικανοποιημένος/η</b>	23	23,0	23,0	23,0
	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	28	28,0	28,0	51,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	14	14,0	14,0	65,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	21	21,0	21,0	86,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	14	14,0	14,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.14:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.6. Προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων

Πλέον στην Ελλάδα αλλά και στις περισσότερες χώρες του κόσμου δίνονται καταναλωτικά δάνεια μόνον βεβαιωμένου σκοπού από τις τράπεζες, έχοντας αλλάξει οριστικά το μοντέλο χορήγησης δανείων στον τομέα αυτό σε σχέση με την περίοδο προ της οικονομικής κρίσης. Η ασυδοσία στην χορήγηση καταναλωτικών δανείων από τις τράπεζες αλλά και η αδυναμία αποπληρωμής τους από τους δανειολήπτες οδήγησαν στην

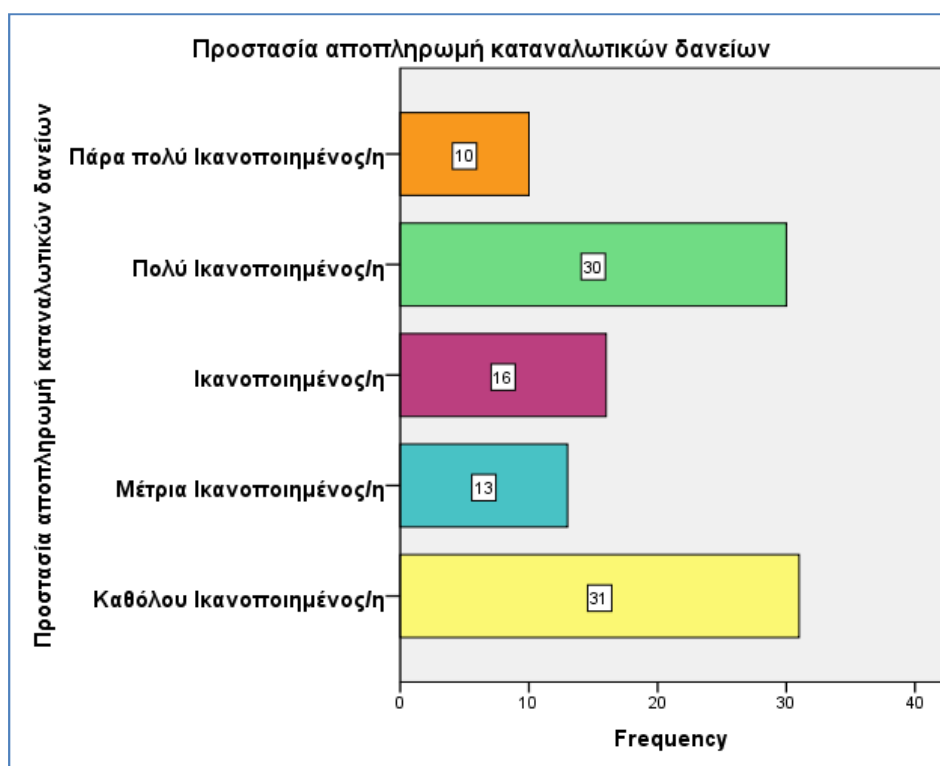
δημιουργία τέτοιου είδους τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων που αποτελούν και το θέμα του 11<sup>ου</sup> ερωτήματος.

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηματολογίων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα. Για πρώτη φορά η πλειοψηφούσα επιλογή (31%) έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης του παραπάνω προϊόντος. Αυτό ίσως συμβαίνει στην έλλειψη εμπιστοσύνης των δανειοληπτών σε αυτούς που τους δανείζουν (λόγων όρων, επιτοκίων κλπ.).

**Πίνακας 5.13:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	31	31,0	31,0	31,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	13	13,0	13,0	44,0
	Ικανοποιημένος/η	16	16,0	16,0	60,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	30	30,0	30,0	90,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	10	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



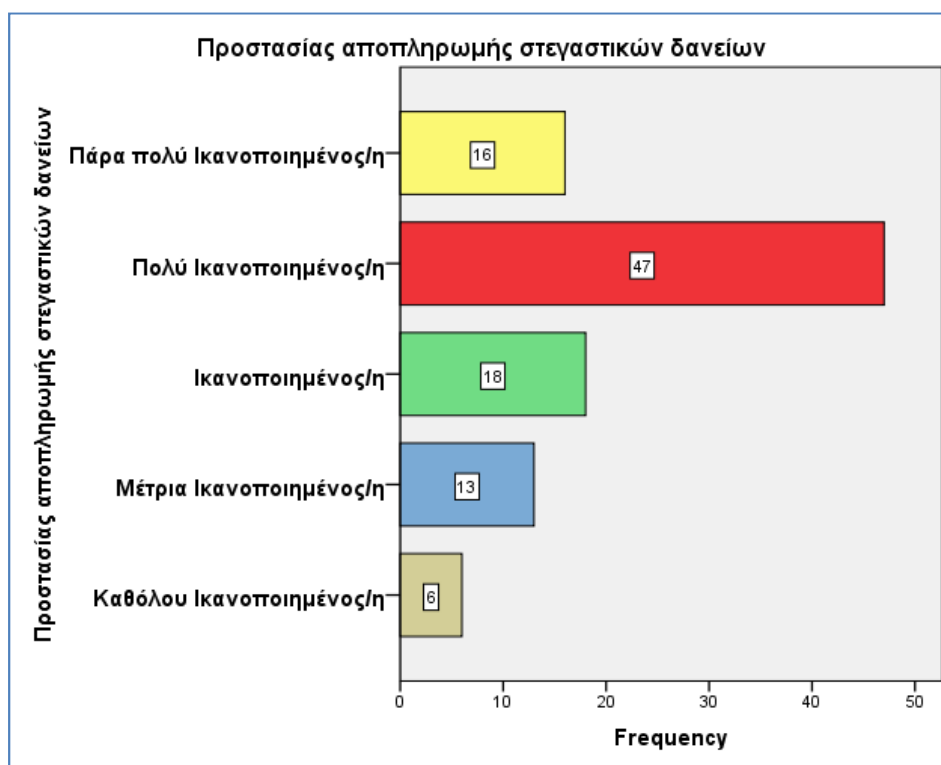
**Διάγραμμα 5.15:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων.



Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.7. Προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων

Η ασφαλιστική κάλυψη της αποπληρωμής του στεγαστικού δανείου είναι συνήθως υποχρεωτική και προβλέπεται στην δανειακή σύμβαση, αλλά αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές και χρήσιμες ασφαλίσεις, με κοινωνικές προεκτάσεις και προστατεύει πραγματικά την οικογένεια του δανειολήπτη. Το θέμα του 12<sup>ο</sup> ερωτήματος είναι «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων;» και οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων φαίνονται στο παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα. Παρατηρείται πως ο βαθμός ικανοποίησης του προϊόντος αυτού είναι μεγαλύτερος από τον προηγούμενο που ήταν σχετικός με τα καταναλωτικά δάνεια. Και αυτό διότι στα προϊόντα των στεγαστικών δανείων υπάρχουν περισσότερες δικλείδες ασφαλείας, έτσι προτιμούνται περισσότερο αλλά είναι και υποχρεωτικά.



Διάγραμμα 5.16: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

**Πίνακας 5.14:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	6	6,0	6,0	6,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	13	13,0	13,0	19,0
	Ικανοποιημένος/η	18	18,0	18,0	37,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	47	47,0	47,0	84,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	16	16,0	16,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.8. Ασφάλισης Κατοικίας

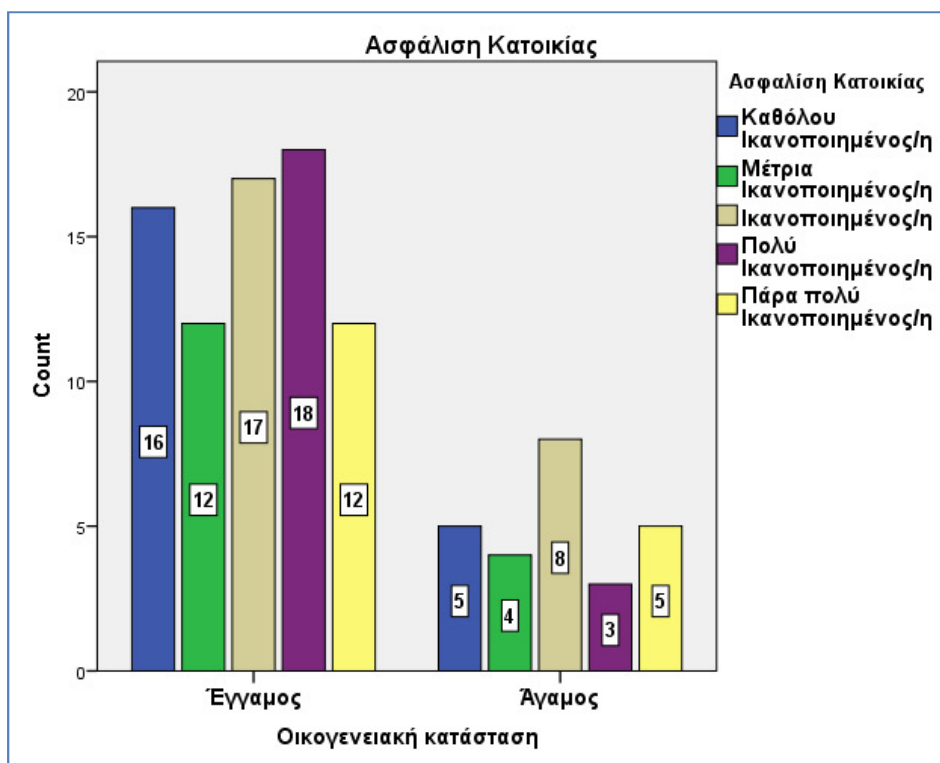
Στη συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική πραγματικότητα της καθημερινότητας, δεν υπάρχει το παραμικρό περιθώριο για απώλειες περιουσιακών στοιχείων, από το πιο μικρό και φτηνό μέχρι το μεγαλύτερο που μπορεί να έχει κάποιος στη ζωή του, δηλαδή το σπίτι του. Σε αυτή την κατεύθυνση οδηγούνται διάφορα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και αποτελεί το θέμα του 13<sup>ο</sup> ερωτήματος.

Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων φαίνονται στο παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα και ειδικότερα ο βαθμός ικανοποίησης αυτών των προγραμμάτων σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων. Παρατηρείται πως ο βαθμός ικανοποίησης είναι λίγο μεγαλύτερος στους έγγαμους. Αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από το κόστος του «οικογενειακού» νοικοκυριού έναντι του εγγένικου.

**Πίνακας 5.15:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.

		Ασφάλιση Κατοικίας					Total
		Καθόλου Ικανοποιημένος/η	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Πολύ Ικανοποιημένος/η	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	
Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμος	16	12	17	18	12	75
	Άγαμος	5	4	8	3	5	25
<b>Total</b>		21	16	25	21	17	100

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.17:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.9. Ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας

Τέτοιου είδους προϊόντα προσφέρουν ολοκληρωμένη προστασία της κατοικίας κατά την περίοδο της ανεγέρσεως και καλύπτουν όλες τις συνήθεις περιπτώσεις αστικής ευθύνης<sup>7</sup> και υλικών ζημιών που μπορούν να προκύψουν κατά τα στάδια κατασκευής.

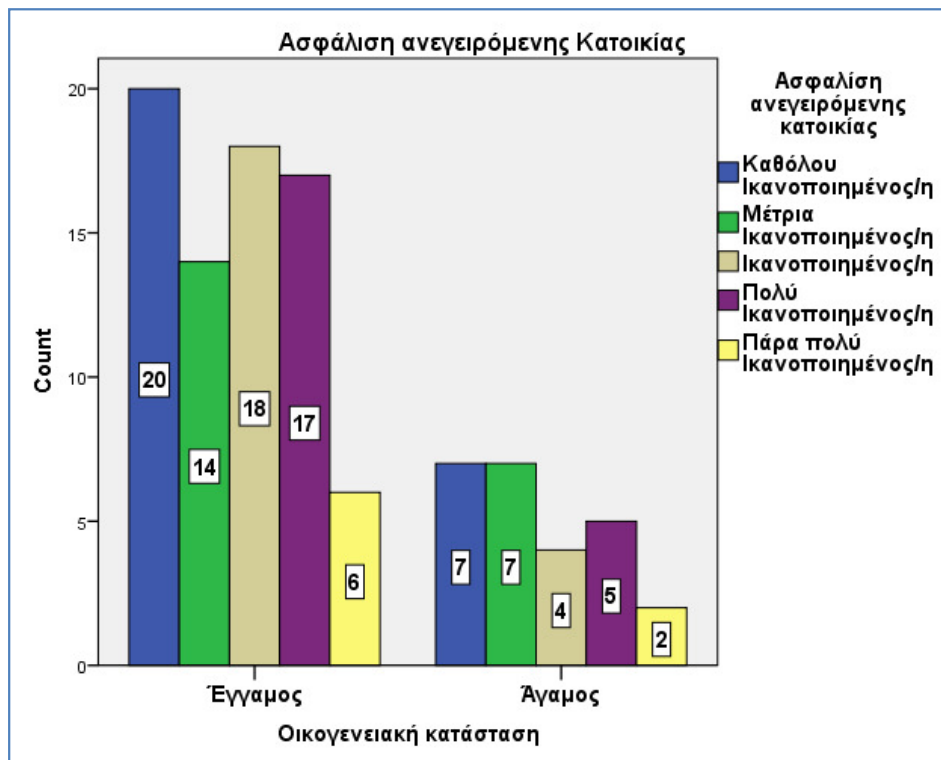
Το 14<sup>ο</sup> ερώτημα είναι το: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας;» και τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηματολογίων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα. Η πλειοψηφούσα επιλογή –ανεξάρτητα οικογενειακής κατάστασης- έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης του παραπάνω προϊόντος.

<sup>7</sup> Σύμφωνα με τον ορισμό της Αστικής Ευθύνης ως νομικού όρου πρόκειται για την περίπτωση όπου κάποιος προξενεί με πράξη ή παράλειψή του, από αμέλεια, σωματική βλάβη ή/και υλική ζημιά σε τρίτο και υποχρεούται να την αποκαταστήσει. Το γενικό και ευρύ νόημα του ορισμού αυτού δεν οριοθετεί με σαφή τρόπο τις απαιτήσεις που μπορεί να θέσει ο εκάστοτε θιγόμενος σε βάρος του υπαίτιου που προκάλεσε την ζημιά.

**Πίνακας 5.16:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης ανεγειρόμενης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.

		Ασφάλιση ανεγειρόμενης κατοικίας					Total
		Καθόλου Ικανοποιημ ένος/η	Μέτρια Ικανοποιημ ένος/η	Ικανοποιημ ένος/η	Πολύ Ικανοποιημ ένος/η	Πάρα πολύ Ικανοποιημέ νος/η	
Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμος	20	14	18	17	6	75
	Άγαμος	7	7	4	5	2	25
Total		27	21	22	22	8	100

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.18:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος bancassurance Ασφάλισης ανεγειρόμενης Κατοικίας σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.10. Συνέχιση χρήσης υπηρεσιών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων

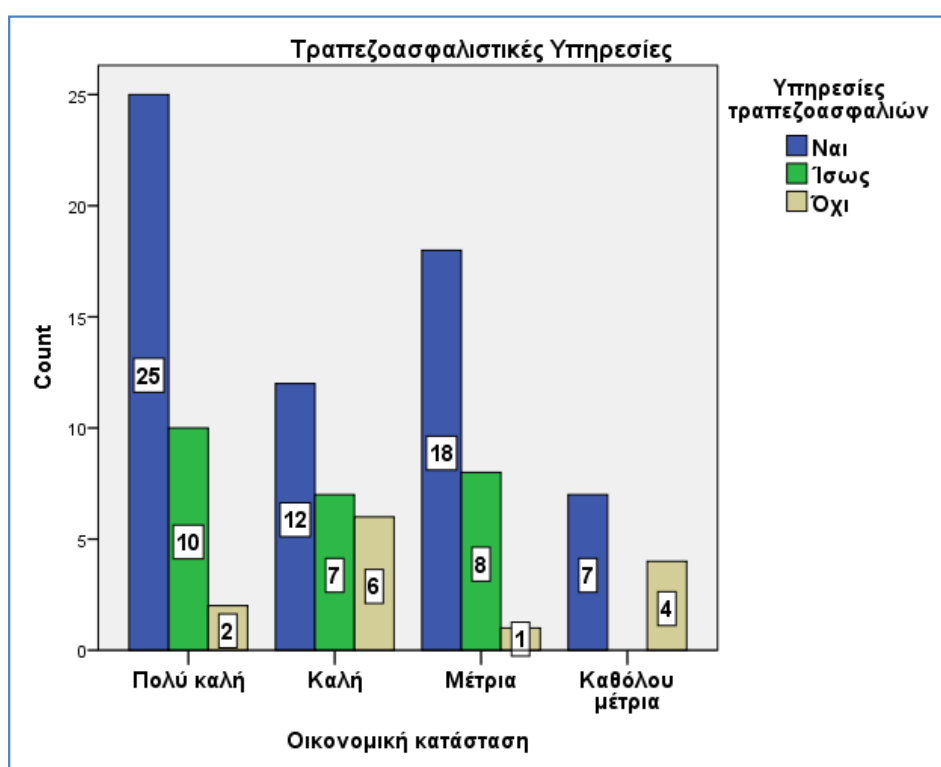
Το θέμα του 15<sup>ο</sup> ερωτήματος είναι: «Θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων;» και τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηματολογίων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο

διάγραμμα. Η πλειοψηφούσα επιλογή - ανεξάρτητα οικονομικής κατάστασης- είναι η «ναι», δηλαδή θετικός βαθμός ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών.

**Πίνακας 5.17:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Οικονομική κατάσταση των ερωτώμενων.

		Υπηρεσίες τραπεζοασφαλειών			Total
		Ναι	Ίσως	Όχι	
Οικονομική κατάσταση	Πολύ καλή	25	10	2	37
	Καλή	12	7	6	25
	Μέτρια	18	8	1	27
	Καθόλου μέτρια	7	0	4	11
Total		62	25	13	100

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.19:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Οικονομική κατάσταση των ερωτώμενων.

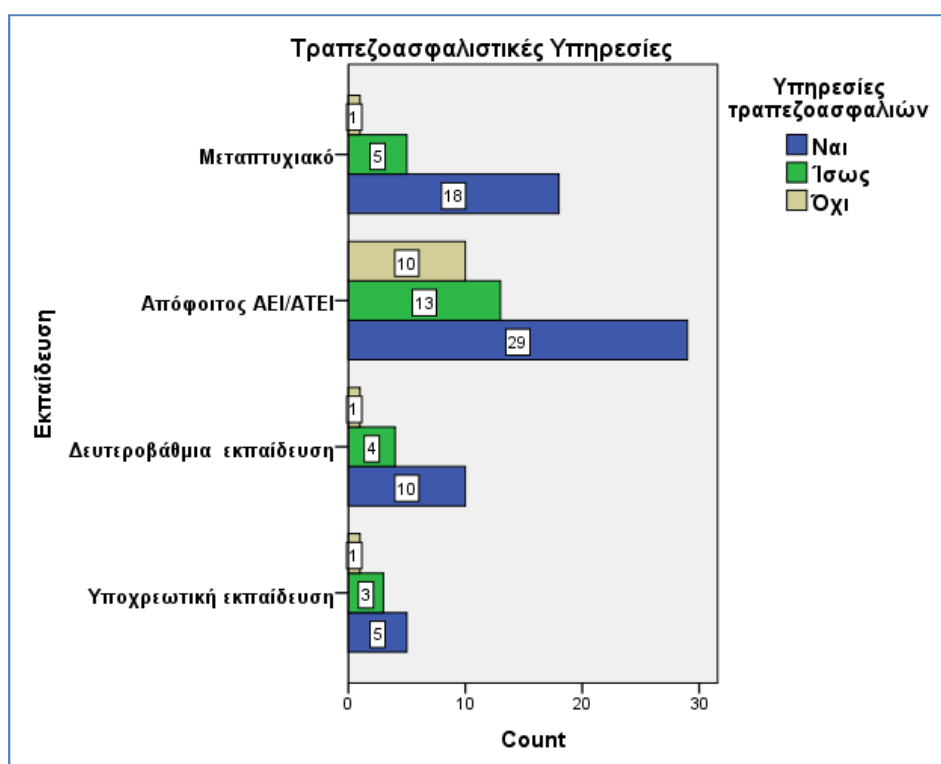
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Τα στοιχεία του βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Εκπαίδευση των ερωτώμενων δείχνουν πάλι την πλειοψηφούσα επιλογή - ανεξάρτητα της εκπαίδευσης- να είναι η «ναι», δηλαδή θετικός βαθμός ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών.

**Πίνακας 5.18:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Εκπαίδευση των ερωτώμενων.

		Υπηρεσίες τραπεζοασφαλειών			Total
		Ναι	Ίσως	Όχι	
Εκπαίδευση	Υποχρεωτική εκπαίδευση	5	3	1	9
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	10	4	1	15
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ	29	13	10	52
	Μεταπτυχιακό	18	5	1	24
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.20:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Εκπαίδευση των ερωτώμενων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.2.11. Σύσταση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων

Το 16<sup>ο</sup> ερώτημα: «Θα συστήνατε τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σε κάποιον τρίτο;» έχει άμεση σχέση με το προηγούμενο, διότι ο καλύτερος διαφημιστής ενός προϊόντος είναι ο ικανοποιημένος καταναλωτής/πελάτης του προϊόντος αυτού.

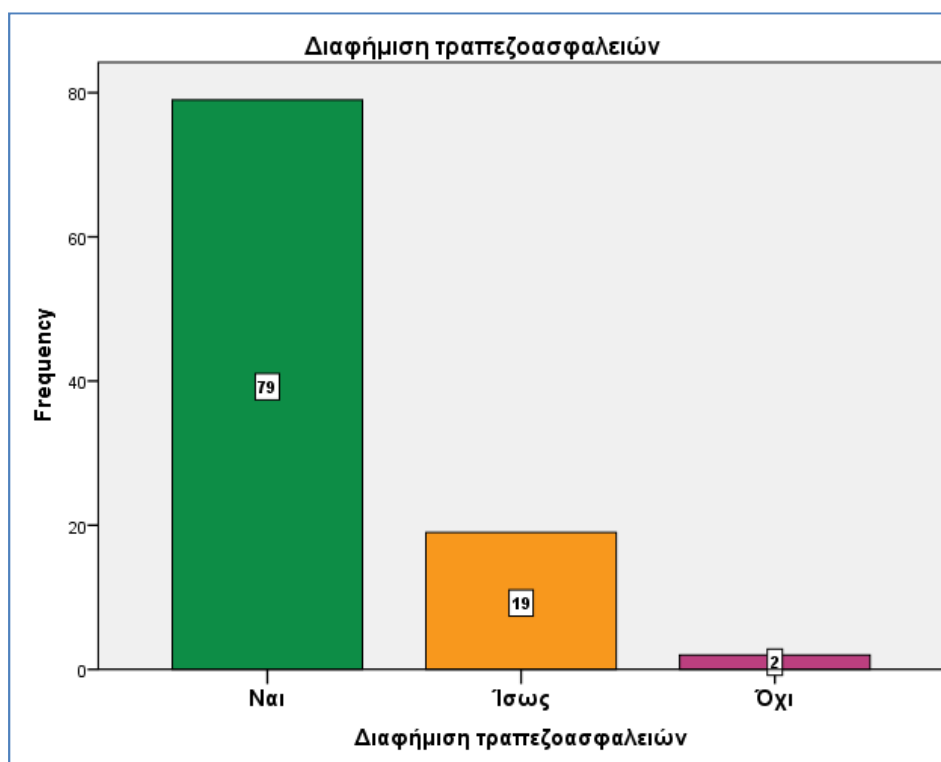
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηματολογίων φαίνονται στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα. Όντως η επιλογή της πλειοψηφίας (79%)

του δείγματος – ανεξάρτητα της οικονομικής κατάστασης- είναι η «ναι», δηλαδή θετικός βαθμός ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών.

**Πίνακας 5.19:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος και Διαφήμιση τραπεζοασφαλειών από τους ερωτώμενους.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	79	79,0	79,0	79,0
	Ίσως	19	19,0	19,0	98,0
	Όχι	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.21:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης προγράμματος και Διαφήμιση τραπεζοασφαλειών από τους ερωτώμενους.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ

Οι παρακάτω πίνακες αντιπροσωπεύουν τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων που πήραν μέρος στην έρευνα, από την τράπεζα.

#### 5.3.1. Ταχύτητα στην εξυπηρέτηση

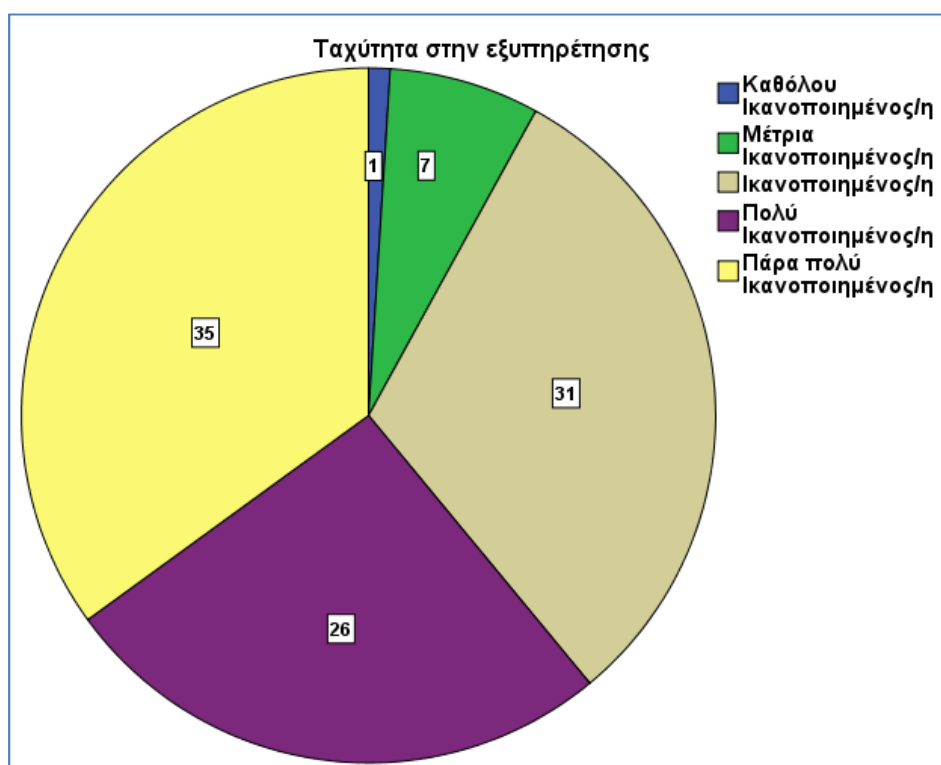
Μέσα στα πλαίσια της συνεχούς αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών μιας τράπεζας είναι και το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών. Η πρώτη πρόταση του

βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «ταχύτητα εξυπηρέτησης». Το 92% του δείγματος είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις. Είναι θετικό στοιχείο της σχέσης πελάτη/τράπεζας (πίνακας 5.20 και διάγραμμα 5.22).

**Πίνακας 5.20:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ταχύτητα εξυπηρέτησης.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	1	1,0	1,0	1,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	7	7,0	7,0	8,0
	Ικανοποιημένος/η	31	31,0	31,0	39,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	26	26,0	26,0	65,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	35	35,0	35,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.22:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.3.2. Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια

Ο τραπεζικός υπάλληλος οφείλει να εξυπηρετεί το κοινό με άρτιο και αποτελεσματικό τρόπο. Το κύρος και η αξιοπιστία της τράπεζας αλλά και των υπηρεσιών



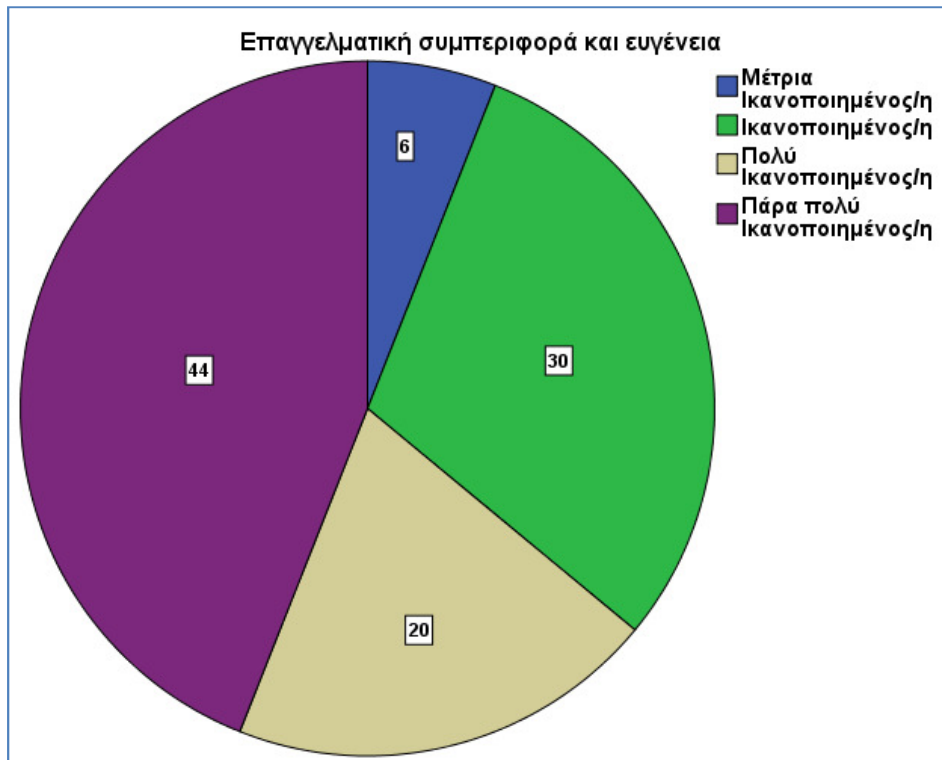
που προσφέρει εξαρτώνται άμεσα από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και την επαγγελματική συμπεριφορά του υπαλλήλου.

Η δεύτερη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια». Και σε αυτήν την πρόταση η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (94%) είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις (πίνακας 5.21 και διάγραμμα 5.23).

**Πίνακας 5.21:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	6	6,0	6,0	6,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	30	30,0	30,0	36,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	20	20,0	20,0	56,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	44	44,0	44,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.23:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια.

**Πηγή:** Ερωτηματολόγιο.

### 5.3.3. Ακριβής και σωστή ενημέρωση

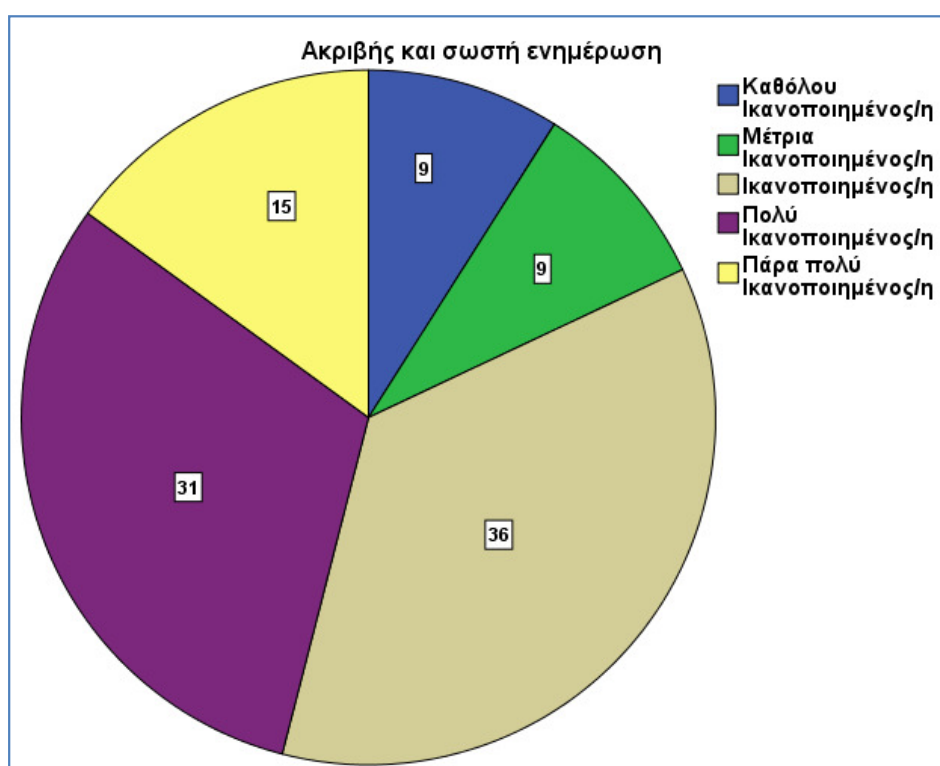
Ο τραπεζικός υπάλληλος οφείλει να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους πολίτες, με απλούς, ακριβείς και κατανοητούς όρους, για όλα όσα αφορούν τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας του, τα τραπεζικά προϊόντα, τις σχετικές διαδικασίες, την ακολουθούμενη πρακτική, τα δικαιώματά τους, καθώς και τυχόν εναλλακτικές επιλογές.

Η τρίτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Ακριβής και σωστή ενημέρωση». Από τον πίνακα 5.22 και το διάγραμμα 5.24, παρατηρείται ότι ένα αξιολογικό ποσοστό του δείγματος (18%) δεν είναι ικανοποιημένο.

**Πίνακας 5.22:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ακριβής και σωστή ενημέρωση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	9	9,0	9,0	9,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	9	9,0	9,0	18,0
	Ικανοποιημένος/η	36	36,0	36,0	54,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	31	31,0	31,0	85,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	15	15,0	15,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.24:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την Ακριβής και σωστή ενημέρωση.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

#### 5.3.4. Χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε

Ο τραπεζικός υπάλληλος οφείλει να αξιοποιεί στο μέγιστο βαθμό το χρόνο εργασίας του και διερευνά χωρίς χρονοτριβή τις υποθέσεις που του ανατίθενται, βάσει χρονικής προτεραιότητας, εκτός και αν πρόκειται για θέματα επείγουσας ή ανθρωπιστικής φύσης με στόχο την μείωση του χρόνου αναμονής των πελατών. Ακόμη

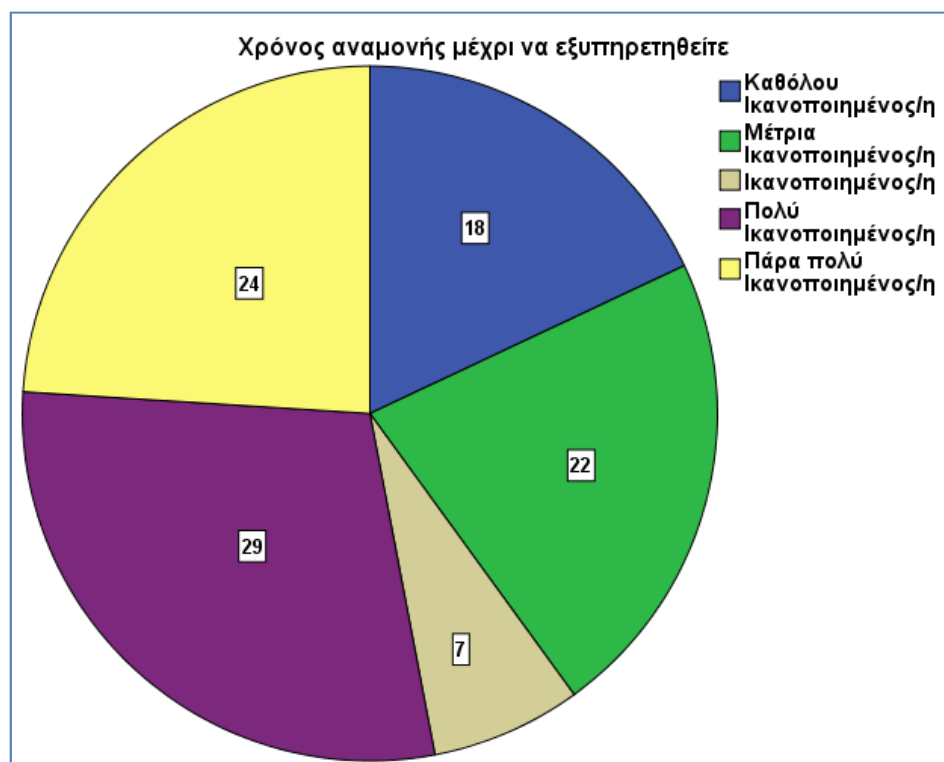
εξετάζει τις υποθέσεις των πολιτών με ταχύτητα, πληρότητα, ακρίβεια και υπευθυνότητα, χωρίς να τους επιβαρύνει με άσκοπα διαδικαστικά βάρη.

Η τετάρτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε». Από τον πίνακα 5.23 και το διάγραμμα 5.25, παρατηρείται ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος (40%) δεν είναι ικανοποιημένο.

**Πίνακας 5.23:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για τον χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Καθόλου Ικανοποιημένος/η</b>	18	18,0	18,0	18,0
	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	22	22,0	22,0	40,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	7	7,0	7,0	47,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	29	29,0	29,0	76,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	24	24,0	24,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.25:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για τον χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση.

**Πηγή:** Ερωτηματολόγιο.

### **5.3.5. Εμφάνιση Τράπεζας**

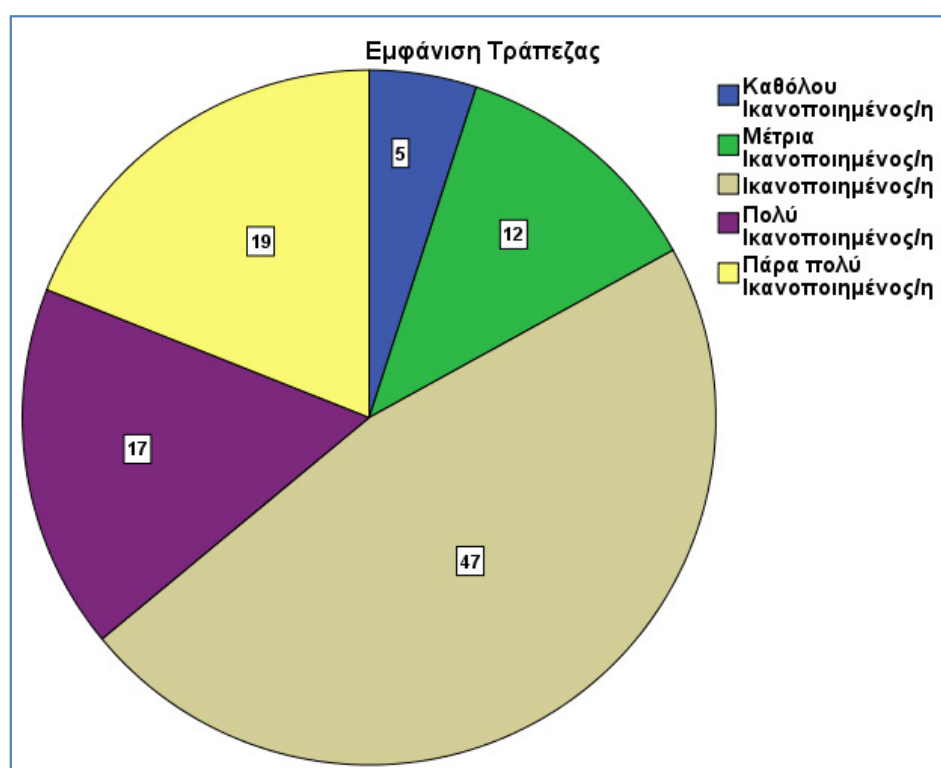
Σίγουρα η συνολική εικόνα της τράπεζας επηρεάζει την διάθεση για συνεργασία με το κοινό. Οι κτιριακές εγκαταστάσεις και το φιλικό περιβάλλον τόσο στο άψυχο όσο και στο έμψυχο υλικό «δείχνουν» τον δρόμο συνεργασίας με τους πελάτες.

Η πέμπτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Εμφάνιση της Τράπεζας». Από τον πίνακα 5.24 και το διάγραμμα 5.26, παρατηρείται ότι το 83% του δείγματος είναι ικανοποιημένο.

Πίνακας 5.24: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την εμφάνισή της.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	5	5,0	5,0	5,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	12	12,0	12,0	17,0
	Ικανοποιημένος/η	47	47,0	47,0	64,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	17	17,0	17,0	81,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 5.26: Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την εμφάνισή της.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

### 5.3.6. Ενημέρωση (ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα

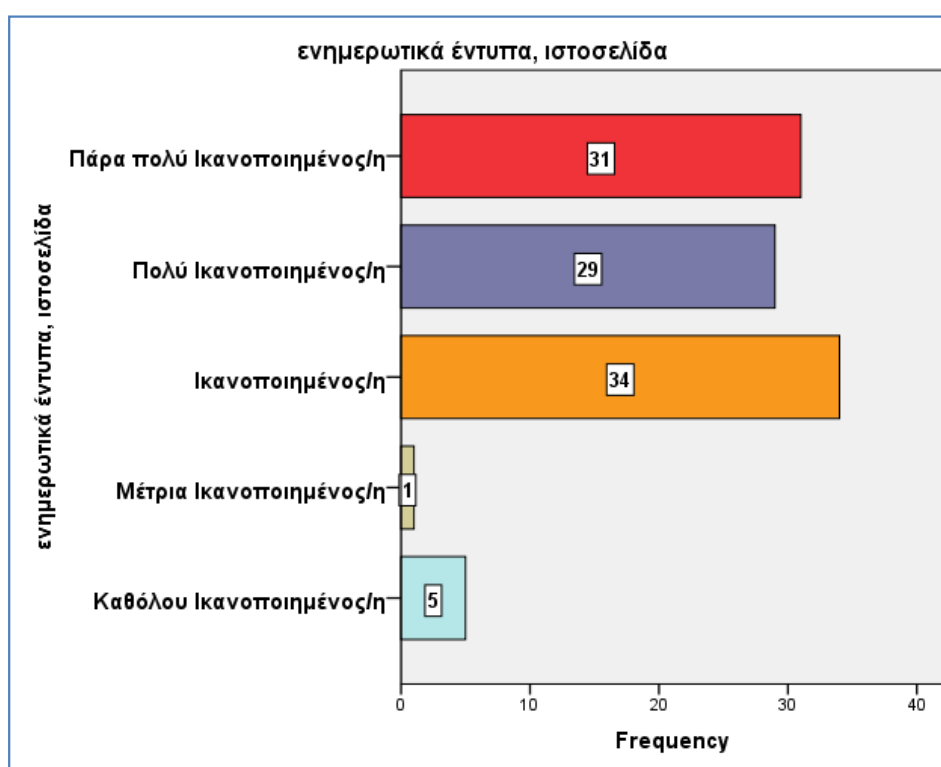
Η 18<sup>η</sup> ερώτηση μετρά τον βαθμό ικανοποίησης από την ενημέρωση της Τράπεζας (ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα παραπάνω τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Από τον πίνακα 5.25 και το διάγραμμα 5.27, παρατηρείται ότι το 94% του

δείγματος είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις. Όντως η διαφημιστική καμπάνια αυτών των προϊόντων ξεπερνά κάθε προηγούμενο.

**Πίνακας 5.25:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	5	5,0	5,0	5,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	1	1,0	1,0	6,0
	Ικανοποιημένος/η	34	34,0	34,0	40,0
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	29	29,0	29,0	69,0
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	31	31,0	31,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.27:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

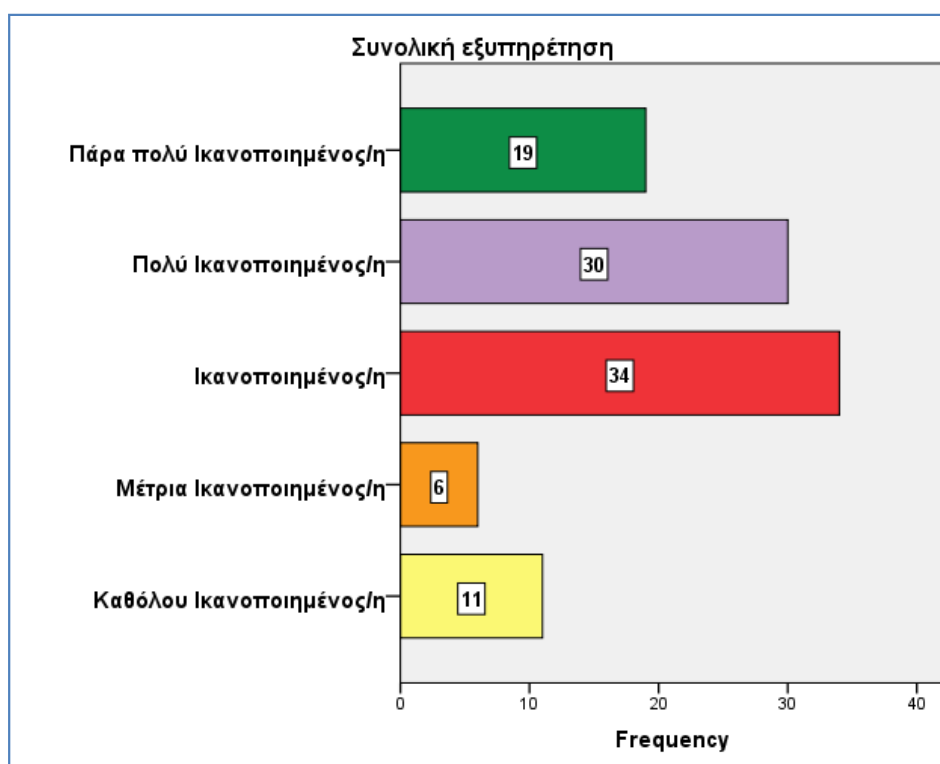
### 5.3.7. Συνολική εξυπηρέτηση για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα

Η 19<sup>η</sup> ερώτηση μετρά τον βαθμό ικανοποίησης από την συνολική εξυπηρέτηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Από τον πίνακα 5.26 και το διάγραμμα 5.28, παρατηρείται ότι το 83% του δείγματος είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις.

**Πίνακας 5.26:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την συνολική εξυπηρέτηση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>Καθόλου Ικανοποιημένος/η</b>	11	11,0	11,0	11,0
	<b>Μέτρια Ικανοποιημένος/η</b>	6	6,0	6,0	17,0
	<b>Ικανοποιημένος/η</b>	34	34,0	34,0	51,0
	<b>Πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	30	30,0	30,0	81,0
	<b>Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η</b>	19	19,0	19,0	100,0
	<b>Total</b>	100	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



**Διάγραμμα 5.28:** Στοιχεία βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα για την συνολική εξυπηρέτηση.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



## **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

Από την παραπάνω έρευνα διαπιστώνεται η δυναμική που έχει αλλά και την μερίδα αγοράς που διεκδικεί το bancassurance στην παραγωγή ασφαλιστρων, καθώς τα τελευταία χρόνια η συμμετοχή του στην κατανομή των ασφαλιστικών εργασιών, αυξάνει συνεχώς. Η μεγάλη ανάπτυξη των δανείων τα προηγούμενα χρόνια, κυρίως των στεγαστικών, οδήγησε σε αντίστοιχα ανοδική πορεία και τα μεγέθη στις ασφάλειες του κλάδου Πυρός.

Οι μεγάλες προσδοκίες των ασφαλιστικών εταιριών και των τραπεζών είναι γεγονός για το συγκεκριμένο κανάλι διανομής, καθώς η πώληση των ασφαλιστικών προγραμμάτων είναι πιο εύκολη εφόσον συνδέεται άμεσα με κάποιο τραπεζικό προϊόν. Πλέον έφτασε η ώρα που επιχειρείται απευθείας μη συνδεδεμένη πώληση των ασφαλιστικών προγραμμάτων από τον τραπεζικό υπάλληλο.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα/απαντήσεις του ερωτηματολογίου προκύπτουν τα εξής:

Από τις απαντήσεις του 1<sup>ου</sup> ερωτήματος σχετικά με το φύλο, παρατηρείται πως από το σύνολο 100 ατόμων του δείγματος, 73 άτομα είναι άντρες και 27 γυναίκες. Αναλογικά με το ποσοστό που κατέχουν οι άντρες και οι γυναίκες στο δείγμα, έχουν και ανάλογη συμπεριφορά στην συνέχιση χρήσης υπηρεσιών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

Η ηλικία των συμμετεχόντων της έρευνας παίζει καταλυτικό ρόλο στις επιλογές τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Συγκεκριμένα φάνηκε ότι προτιμούν περισσότερο τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες οι ηλικίες «35-44 ετών» και «45-54 ετών» με σχετική συχνότητα των τιμών της μεταβλητής στο δείγμα επί του συνόλου των περιπτώσεων που έδωσαν έγκυρες απαντήσεις 25% και 42%. Αντίθετα, μικρά ποσοστά εμφάνισης έχουν οι ηλικιακές ομάδες κάτω από 34 ετών και άνω από 55 ετών. Η πρώτη ομάδα επειδή δεν χρειάζεται τέτοιου είδους υπηρεσίες ενώ η δεύτερη ίσως επειδή δεν εμπιστεύεται τα νέα αυτά προϊόντα και προτιμά τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Από το 3<sup>ο</sup> ερώτημα για την οικογενειακή κατάσταση, φαίνεται ότι η πλειοψηφία (75%) των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι ενώ το υπόλοιπο 25% είναι άγαμοι.

Οι έγγαμοι θα συνεχίσουν να ωφελούνται από τις τραπεζοασφάλειες κατά πλειοψηφία, και με περίπου το 32% να μην είναι σίγουρο, επιλογή «ίσως». Ενώ οι άγαμοι ερωτώμενοι θα συνεχίσουν να ωφελούνται από τις τραπεζοασφάλειες κατά πλειοψηφία.

Το θέμα του 4<sup>ου</sup> ερωτήματος είναι η «Εκπαίδευση;». Σχεδόν όλο το δείγμα 76%, είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ ή έχουν μεταπτυχιακό. Είναι θετικό μήνυμα που άτομα μορφωμένα εμπιστεύονται τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

Από την 5<sup>η</sup> ερώτηση η «Οικονομική κατάσταση του ερωτώμενου/ης», απορρέει ότι η επιλογή με το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (37%) είναι η «Πολύ καλή». Είναι προφανές (φαίνεται και από τα παρακάτω διαγράμματα), ότι όσο καλύτερη οικονομική κατάσταση έχει κάποιος τόσο ασχολείται και κατέχει τέτοιου είδους προϊόντα.

Οι απαντήσεις του 6<sup>ου</sup> ερωτήματος «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με την Αύξηση Κεφαλαίων;» είναι θετικά. Με επικρατέστερη επιλογή την πρόταση «Πολύ Ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 49%, ακολουθεί ο μέσος όρος του βαθμού ικανοποίησης «Ικανοποιημένος/η» με ποσοστό 21%. Είναι γεγονός πως τα επιτόκια τέτοιου είδους προθεσμιακών καταθέσεων είναι υψηλά με μηδαμινό ρίσκο του αρχικού κεφαλαίου.

Από το θέμα του 7<sup>ου</sup> ερωτήματος «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με Συνταξιοδοτικά προγράμματα;» φαίνεται η ικανοποίηση του δείγματος με ποσοστό 85% (σε διάφορες διαβαθμίσεις). Είναι γεγονός πως τα επιτόκια τέτοιου είδους προθεσμιακών καταθέσεων είναι υψηλά με μηδαμινό ρίσκο του αρχικού κεφαλαίου. Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με συνταξιοδοτικά προγράμματα προτιμούνται λόγω της σιγουριάς που αποπνέει η φερεγγυότητα αλλά και η διαχρονικότητα των τραπεζών (υπάρχει κάποιος κλονισμός εμπιστοσύνης λόγω της οικονομικής κρίσης αλλά είναι μεγαλύτερος για τις απλές ασφαλιστικές εταιρίες).

Στις απαντήσεις του 8<sup>ου</sup> ερωτήματος «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφάλισης οχήματος/σκάφους;», παρατηρείται μια ανεπαίσθητη πτώση στον βαθμό ικανοποίησης σε σχέση με τα προηγούμενα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Αυτό συμβαίνει διότι δεν είναι

συνηθισμένο να ασφαλίζει κάποιος το αυτοκίνητό του στην τράπεζα. Αυτό βέβαια αλλάζει και λόγω των οικονομικότερων προσφορών των τραπεζών.

Η πλειοψηφία του δείγματος έχει μεγάλο βαθμό ικανοποίησης (73%) τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ιατρικής κάλυψης. Σημειωτέον ότι όλο το δείγμα έχει σχέση με τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, το ανικανοποίητο ποσοστό που είναι της τάξης του 27% είναι σημαντικό. Αυτό ίσως συμβαίνει λόγω των ανεξάρτητων προγραμμάτων που έχουν τα μεγάλα ιατρικά κέντρα στην Αττική.

Το πρόγραμμα bancassurance Ασφάλισης πιστωτικής κάρτας, είναι το θέμα του 10<sup>ου</sup> ερωτήματος. Παρατηρείται μεγάλη δυσπιστία στο εν λόγω πρόγραμμα. Αυτό ίσως συμβαίνει στην άσχημη πολιτική των τελευταίων ετών των τραπεζών με την έκδοση ανεξέλεγκτα πιστωτικών καρτών και την «άδοξη» λήξη της συνεργασίας με τους πελάτες/ιδιοκτήτες των καρτών

Η ασυδοσία στην χορήγηση καταναλωτικών δανείων από τις τράπεζες αλλά και η αδυναμία αποπληρωμής τους από τους δανειολήπτες οδήγησαν στην δημιουργία τέτοιου είδους τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων που αποτελούν και το θέμα του 11<sup>ου</sup> ερωτήματος. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτηματολογίων δείχνουν για πρώτη φορά η πλειοψηφούσα επιλογή (31%) να έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης του προϊόντος. Αυτό ίσως συμβαίνει στην έλλειψη εμπιστοσύνης των δανειοληπτών σε αυτούς που τους δανείζουν (λόγων όρων, επιτοκίων κλπ.).

Το θέμα του 12<sup>ο</sup> ερωτήματος είναι «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων;». Παρατηρείται πως ο βαθμός ικανοποίησης του προϊόντος αυτού είναι μεγαλύτερος από τον προηγούμενο που ήταν σχετικός με τα καταναλωτικά δάνεια. Και αυτό διότι στα προϊόντα των στεγαστικών δανείων υπάρχουν περισσότερες δικλίδες ασφαλείας, έτσι προτιμούνται περισσότερο αλλά είναι και υποχρεωτικά.

Η ασφάλιση κατοικίας αποτελεί το θέμα του 13<sup>ο</sup> ερωτήματος. Οι απαντήσεις του ερωτήματος σε σχέση με την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων, εξάγουν συμπέρασμα πως ο βαθμός ικανοποίησης είναι λίγο μεγαλύτερος στους έγγαμους. Αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από το κόστος του «οικογενειακού» νοικοκυριού έναντι του εργένικου.

Το 14<sup>ο</sup> ερώτημα είναι το: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφαλίσεως ανεγειρόμενης κατοικίας;». Η πλειοψηφούσα επιλογή –ανεξάρτητα οικογενειακής κατάστασης- έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης του παραπάνω προϊόντος.

Το θέμα του 15<sup>ο</sup> ερωτήματος είναι: «Θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων;». Η πλειοψηφούσα επιλογή - ανεξάρτητα οικονομικής κατάστασης- είναι η «ναι», δηλαδή θετικός βαθμός ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών. Τα στοιχεία του βαθμού ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών σε σχέση με την Εκπαίδευση των ερωτώμενων δείχνουν πάλι την πλειοψηφούσα επιλογή - ανεξάρτητα της εκπαίδευσης- να είναι η «ναι», δηλαδή θετικός βαθμός ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών.

Το 16<sup>ο</sup> ερώτημα: «Θα συστήνατε τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σε κάποιον τρίτο;» έχει άμεση σχέση με το προηγούμενο. Η επιλογή της πλειοψηφίας (79%) του δείγματος – ανεξάρτητα της οικονομικής κατάστασης- είναι η «ναι», δηλαδή θετικός βαθμός ικανοποίησης των τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών.

Μέσα στα πλαίσια της συνεχούς αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών μιας τράπεζας είναι και το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών. Η πρώτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «ταχύτητα εξυπηρέτησης». Το 92% του δείγματος είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις. Είναι θετικό στοιχείο της σχέσης πελάτη/τράπεζας.

Η δεύτερη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια». Και σε αυτήν την πρόταση η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (94%) είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις.

Η τρίτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Ακριβής και σωστή ενημέρωση». Παρατηρείται ότι ένα αξιόλογο ποσοστό του δείγματος (18%) δεν είναι ικανοποιημένο.

Η τετάρτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε». Παρατηρείται ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος (40%) δεν είναι ικανοποιημένο.

Η πέμπτη πρόταση του βαθμού ικανοποίησης από την τράπεζα, του 17<sup>ου</sup> ερωτήματος, είναι η «Εμφάνιση της Τράπεζας». Παρατηρείται ότι το 83% του δείγματος είναι ικανοποιημένο.

Η 18<sup>η</sup> ερώτηση μετρά τον βαθμό ικανοποίησης από την ενημέρωση της Τράπεζας (ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα παραπάνω τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Παρατηρείται ότι το 94% του δείγματος είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις. Όντως η διαφημιστική καμπάνια αυτών των προϊόντων ξεπερνά κάθε προηγούμενο.

Η τελευταία, 19<sup>η</sup> ερώτηση, μετρά τον βαθμό ικανοποίησης από την συνολική εξυπηρέτηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Παρατηρείται ότι το 83% του δείγματος είναι ικανοποιημένο σε διάφορες διαβαθμίσεις.

Τα γενικά συμπεράσματα εξάγουν τον κανόνα ότι η μεγάλη συμφωνία των ασφαλιστικών εταιρειών με τις τράπεζες έγκειται στο γεγονός του μεγάλου πελατολόγιου των τραπεζών, της ευκολίας πρόσβασης και της κατηγοριοποίησης του πελατολογίου αυτού για εφαρμογή στρατηγικών προώθησης από τις τράπεζες, σε συνδυασμό με την παραδοσιακά ισχυρή εμπιστοσύνη που έχει ο πολίτης προς το τραπεζικό σύστημα, γίνονται εύκολα κατανοητά τα μεγάλα οφέλη για ασφαλιστικές εταιρίες και τράπεζες από τις πωλήσεις μέσω του bancassurance.

Ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας, είναι η ενίσχυση της πιστότητας μέσα από την ανάπτυξη της συναλλακτικής σχέσης με τον πελάτη. Το όφελος για τις εταιρείες μέσα από τις σταυροειδείς πωλήσεις (cross selling)<sup>8</sup>, πέρα από τη θετική συμβολή στην πλευρά των εσόδων μπορεί να είναι σημαντικό και να αποφέρει και υψηλά μεσομακροπρόθεσμα οφέλη, μέσα από την ποικιλία των διαφορετικών προγραμμάτων που έχουν συναφθεί με τον πελάτη.

Η επιδείνωση πάντως των οικονομικών συνθηκών έχει οδηγήσει και σε μείωση των δανειακών χορηγήσεων και ειδικότερα των στεγαστικών δανείων. Αυτό έχει ως λογική συνέπεια και τη μείωση των εργασιών bancassurance σε ότι αφορά τις ασφάλειες πυρός επί του προκειμένου.

---

<sup>8</sup>Καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της λιανικής τραπεζικής θα έχει η άνοδος των σταυροειδών πωλήσεων. Στην Ελλάδα οι τράπεζες πωλούν δύο περίπου προϊόντα ανά τραπεζικό πελάτη, όταν το αντίστοιχο νούμερο στην Ευρωζώνη είναι πάνω από 4 προϊόντα ανά πελάτη. Από την αύξηση των σταυροειδών πωλήσεων οι τράπεζες κερδίζουν σε έσοδα, ενώ οι πελάτες έχουν ευκαιρίες να επωφεληθούν σε τιμολόγηση.

Βέβαια παρά την κρίση και την κάμψη στις χορηγήσεις δανείων, η σημασία του bancassurance στις γενικές ασφάλειες, ειδικότερα δε, στους κλάδους πυρός και αυτοκινήτου, είναι μεγάλη και τα περιθώρια περαιτέρω ανάπτυξης είναι σημαντικά. Υπάρχουν άλλωστε, δάνεια σε κατοικίες ή και επιχειρήσεις που έχουν συναφθεί κατά το παρελθόν, πολλά από τα οποία πιθανόν να μην συνοδεύονται από ασφαλιστικό πρόγραμμα. Γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό σε περιόδους μεγάλης ανασφάλειας όπως αυτή που πλήττει σήμερα την αγορά.

Εν κατακλείδι, σε κάθε περίπτωση, τα βασικά χαρακτηριστικά αυτών των προγραμμάτων, είναι η απλότητα των όρων / καλύψεων, που σημαίνει εύκολη κατανόηση από την πλευρά του πελάτη, καθώς και η ταχύτητα των διαδικασιών που κατά κανόνα ολοκληρώνονται με άμεσο τρόπο στο τραπεζικό κατάστημα.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Guillard, O., Ineke, J., & Mareels, C. (2003). *Special Report: Bancassurance. Morgan Stanley Fixed Income Research Europe: Investment Grade Credit – Financials*. London: European Financial Institutions.

Regent, D., & Reid, G. (2009). *European Bancassurance. Moody's Investors Service: Global Credit Research*. Frankfurt: Bundesbank.

Soifer, R. (2009). *Bancassurance: The Revolution That Hasn't Come. Undated consultation paper by Soifer Consulting*, . London: LLC.

Toeman, P., Down, R., & De Winton, W. .. (2010). *Bancassurance: Chapter 2. Morgan Stanley Equity Research Europe*. London: UK Banks.

Κοινοβούλιο, Ε. (2003, 1 15). *EUROPA. Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ*. Ανάκτηση 4 14, 2014, από [http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/financial\\_services\\_insurance/l24237\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financial_services_insurance/l24237_el.htm)

Κοσκοσάς, Ι. (2012). *Διεθνείς χρηματοοικονομικές αγορές*. Αθήνα: Σάκκουλα Α.Ε.

Παυλάκης, Δ. (2012). *Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)*. Ανάκτηση 5 17, 2014, από <http://www.hobis.gr/UplFiles/AnnualReport-2012.pdf>

Σπύρος, Ι. (2013). *Αγορές χρήματος και κεφαλαίου*. Αθήνα: Μπένου Γ.

Συλλιγάρδος, Ν., & Σχοινιωτάκης, Γ. (2010). *Διαχείριση Τραπεζικών και Χρηματοοικονομικών Κινδύνων*. Αθήνα: ΔΙΣΙΓΜΑ.

Συλλιγάρδος, Ν., & Σχοινιωτάκης, Γ. (2012). *Σύγχρονη Χρηματοπιστωτική Διοίκηση*. Αθήνα: ΙΩΝ.

Συλλογικό (ΕΕΤ), έ. (2012). *Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ)*. Ανάκτηση 3 10, 2014, από <http://www.hba.gr/5Ekdosis/apologismoi/EET-Apologismos2012b.pdf>

Συλλογικό έργο. (2014). *Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ)*. Ανάκτηση 4 5, 2014, από <http://www.eaee.gr/cms/uploads/grmark-iv-gr.pdf>

Συνήγορος του Καταναλωτή. (2014). *ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ*. Ανάκτηση 3 16, 2014, από [http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_nomologia.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_nomologia.html)

Τράπεζα Πειραιώς. (2014, 4 1). *Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς*. Ανάκτηση 5 10, 2014, από [http://www.hcmc.gr/photos/enimerotikadeltia/files/PEIRAIWS\\_4\\_1\\_2014.pdf](http://www.hcmc.gr/photos/enimerotikadeltia/files/PEIRAIWS_4_1_2014.pdf)

Χατζηνικολάου, Ρ. (2012). *Ιδιωτικό ασφαλιστικό δίκαιο*. Αθήνα: Σάκκουλα Α.Ε.

Χριστόπουλος, Α., & Ντόκας, Ι. (2012). *Θέματα τραπεζικής και χρηματοοικονομικής θεωρίας*. Αθήνα: Κριτική.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Α. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

#### 1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

#### 2. Ηλικία

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 και άνω

#### 3. Οικογενειακή κατάσταση

- Έγγαμος
- Άγαμος

#### 4. Εκπαίδευση

- Υποχρεωτική εκπαίδευση
- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ

- Μεταπτυχιακό

#### 5. Οικονομική κατάσταση του ερωτώμενου/ης:

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Άσχημη



## **Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

**6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με την Αύξηση Κεφαλαίων;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με Συνταξιοδοτικά προγράμματα;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφάλισης οχήματος/σκάφους;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ιατρικής κάλυψης;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**10. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφάλισης πιστωτικής κάρτας;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**11. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα προστασίας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**12. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα προστασίας αποπληρωμής στεγαστικών δανείων;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**13. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα Ασφάλισης Κατοικίας;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**14. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με προγράμματα ασφάλισης ανεγειρόμενης κατοικίας;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**15. Θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων;**

- Ναι
- Ίσως
- Όχι

**16. Θα συστήνατε τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σε κάποιον τρίτο;**

- Ναι
- Ίσως
- Όχι

## **B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ**

**17. Όσον αφορά την εξυπηρέτηση που σας παρέχεται από την τράπεζα, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από κάθε ένα από τα πιο κάτω:**

	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/ η	Πολύ Ικανοποιημένος/η	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η
Ταχύτητα στην εξυπηρέτηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επαγγελματική συμπεριφορά και ευγένεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ακριβής και σωστή ενημέρωση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθείτε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εμφάνιση Τράπεζας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωσή σας από την Τράπεζα  
(ενημερωτικά έντυπα, ιστοσελίδα) για τα παραπάνω τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

**19. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική εξυπηρέτηση που προσφέρεται  
από την τράπεζα για θέματα που αφορούν τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα;**

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η