

Η ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΑ ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΕΝΟΥ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟ ΘΕΣΜΟ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΣΑΜΑΘΡΑΚΗΣ ΒΑΓΗΣ
Δρ. ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΣ
ΤΕΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το γεγονός της μετάβασης από τη βιομηχανική στη μεταβιομηχανική κοινωνία είναι το εφαλτήριο για την εξέλιξη του τομέα των υπηρεσιών. Η εξέλιξη αυτή όπως ήταν φυσικό δεν άφησε ανηπερέαστο τον κλάδο των ασφαλειών ο οποίος βρήκε πρόσφορο έδαφος τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Η άνθηση της ιδιωτικής ασφάλισης στη χώρα μας σε γενικές γραμμές στηρίχθηκε, τόσο στις αδυναμίες του λεγόμενου "κοινωνικού κράτους", όσο και στη καταϊγιστική προσφορά νέων προϊόντων-υπηρεσιών. Η ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί σημαντικό στήριγμα της οικονομίας της χώρας αφού συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων θεσμικών επενδυτών. Ιδιαίτερα σημαντικός είναι και ο ρόλος της σαν συμπληρωματικός θεσμός στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης.

Στην εργασία αυτή χρησιμοποιώντας σαν εργαλείο την επιτόπια έρευνα θα γίνει προσπάθεια να διερευνηθεί η στάση των κατοίκων της Θεσ/νίκης σε σχέση με το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο θεσμός των ασφαλειών ξεκινάει από πολύ παλιά. Από αιώνες πριν οι άνθρωποι κατάλαβαν την ανάγκη της ασφάλισης, το εμπόριο ήταν αυτό που τους ανάγκασε να πάρουν μέτρα ασφαλείας για την προστασία των εμπορευμάτων τους. Με την πάροδο των αιώνων ο θεσμός εξελίχτηκε και έφτασε στη σημερινή μορφή, όπου καλύπτει ποικιλοτρόπως την ανθρώπινη ζωή, καθώς και κάθε τι άψυχο υλικό που είναι απαραίτητο στον άνθρωπο της σημερινής εποχής.

Η κρίση της κοινωνικής ασφάλισης είναι μία πραγματικότητα για την Ελληνική κοινωνία. Η έλλειψη ενός οργανωτικού πλαισίου για την κοινωνική ασφάλιση, ο μεγάλος αριθμός των ασφαλιστικών φορέων η διάσπαρτη εποπτεία και διοίκηση όλων αυτών κλπ, έχουν επηρεάσει αρνητικά - σε ότι αφορά ειδικότερα το σύστημα παροχών - την ασφαλιστική κάλυψη και τον τρόπο χρηματοδότησης της κοινωνικής πολιτικής. Τα ασφαλιστικά ταμεία παρουσιάζουν τεράστια ελλείμματα. Παράλληλα το κράτος δεν μπορεί να βοηθήσει την κατάσταση που επικρατεί στα ταμεία λόγω των πολλών οικονομικών προβλημάτων και της έλλειψης πόρων που αντιμετωπίζει.

Οι αδυναμίες των ασφαλιστικών ταμείων να καλύψουν τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά τις ικανοποιητικές συντάξεις, την απονομή τους κ.λ.π., συνέβαλαν καθοριστικά στη δημιουργία και εξέλιξη των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών οι οποίες εισέβαλλαν αποφασιστικά, ιδίως τις τελευταίες δεκαετίες, στο χώρο. Αυτές αποτελούν μία απάντηση του ιδιωτικού τομέα, ο οποίος θέλησε να προσφέρει πληρέστερη κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών, κάτι που αδυνατούσε τόσο καιρό να καλύψει η κοινωνική ασφάλιση. Οι υπηρεσίες των εταιρειών αυτών ήταν αναβαθμισμένες παρεμβαίνοντας ενεργά και αναλαμβάνοντας την αποκλειστική διαχείριση κατηγοριών ασφαλιστικών παροχών με επιχείρημα την αδυναμία του δημοσίου για κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών.

Η ανταπόδοση του ασφαλιστικού κλάδου προς το κοινωνικό σύνολο και την εθνική οικονομία θεωρείται πολύ σημαντική, δεδομένου ότι κάθε χρόνο επιστρέφεται με τη μορφή αποζημιώσεων και παροχών τουλάχιστον το 45% των ασφαλιστρών, ενώ προσφέρει ταυτόχρονα απασχόληση σε χιλιάδες ασφαλιστές, οι αμοιβές των οποίων ξεπερνούν το 17-18% των ασφαλιστρών. Το Ελληνικό Δημόσιο έχει άμεσα έσοδα επί των ασφαλιστρών (ΦΚΕ και Χαρτόσημο) περίπου το 7% επί των ασφαλιστρών και επί των καταβαλλόμενων αποζημιώσεων και παροχών περίπου το 1,5% των ασφαλιστρών.

Δεδομένης λοιπόν της αυξανόμενης σημασίας του κλάδου των ασφαλειών είναι αρκετά ενδιαφέρον να περάσει κανείς στην “απέναντι όχθη” του πελάτη-ασφαλιζόμενου και να εξετάσει τη στάση του απέναντι στο θεσμό αυτό.

Συνεπώς σε ότι ακολουθεί θα επιχειρηθεί, μέσα από μία εμπειρική έρευνα στο Πολεοδομικό Συγκρότημα Θεσσαλονίκης (ΠΣΘ), να διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης του ασφαλιζόμενου σε σχέση με τον ασφαλιστικό φορέα στον οποίο ανήκει, καθώς και η στάση και συμπεριφορά του προς τα προϊόντα των εταιριών και προς το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης γενικότερα.

1. ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε οικοδομικά τετράγωνα των μεγαλύτερων δήμων του ΠΣΘ (Θεσ/νίκης, Καλαμαριάς, Αμπελοκήπων, Τριανδρίας, Σταυρούπολης κ.α) έτσι ώστε να εξασφαλισθεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος. Η επεξεργασία των στοιχείων που συλλέχθηκαν έγινε με τη βοήθεια Ηλεκτρονικού Υπολογιστή. Αρχικά παρατίθενται η διαδικασία και η μεθοδολογία της έρευνας και ακολουθούν τα συμπεράσματα τα οποία είναι αρκετά αποκαλυπτικά.

1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ - ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1.1. Αντικείμενο

Ο συνεχώς αυξανόμενος ρόλος των ασφαλιστικών εταιριών που έρχονται να καλύψουν ανάγκες, που αδυνατεί να καλύψει η κρατική ασφάλιση, αποτέλεσε το ερέθισμά μας για την έρευνα αυτή.

1.1.2 Γενικός στόχος

Γενικός στόχος της έρευνας είναι να διαπιστωθεί το πως αντιμετωπίζουν οι κάτοικοι (νοικοκυριά) του ΠΣΘ το θεσμό των ασφαλειών και ποια η σχέση - συμπεριφορά τους απέναντι σ'αυτόν.

1.1.3 Ειδικοί στόχοι

Πέρα από το γενικό στόχο η έρευνα έρχεται να διερευνήσει και άλλους ειδικούς στόχους, οι οποίοι αποτυπώνονται στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και είναι οι ακόλουθοι:

- ◇ **1)** Εντοπισμός του βαθμού γνώσης των ερωτηθέντων για τις ασφαλιστικές εταιρίες και των λόγων ασφάλισής τους σε αυτές (ερωτ. 1,2,3)
- ◇ **2)** Εντοπισμός του βαθμού ασφαλισιμότητας και ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τον ασφαλιστικό φορέα στον οποίο είναι ασφαλισμένοι (ερωτ. 4,5,6,7).
- ◇ **3)** Εντοπισμός του βαθμού ενημέρωσης των ερωτηθέντων πάνω σε κάποιο πρόγραμμα ασφάλισης ζωής και πηγή αυτής της ενημέρωσης (ερωτ. 8,9).
- ◇ **4)** Προσδιορισμός των προτιμήσεων των ερωτηθέντων αναφορικά με τα ασφαλιστικά προγράμματα, των μελών της οικογένειας που θα ασφάλιζαν πρώτα, καθώς και του χρηματικού ποσού που θα διέθεταν για ιδιωτική ασφάλιση (ερωτ. 10,11,12).
- ◇ **5)** Εξακρίβωση των προτιμήσεων των ερωτηθέντων για την εθνικότητα των ασφαλιστικών εταιριών, της εμπιστοσύνης τους προς την φερεγγυότητα αυτών, καθώς και των προσόντων που πρέπει να διαθέτουν οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι (ερωτ. 13,14,15).

1.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.2.1. Συγκέντρωση πρωτογενών στοιχείων

Η ερευνούμενη μονάδα ήταν ο ενήλικας από 18 ετών και άνω. Η έρευνα κάλυψε όλο το ΠΣΘ και μονάδα δειγματοληψίας ήταν το νοικοκυριό και η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας ήταν από 18 Ιουνίου μέχρι 11 Σεπτεμβρίου 1996.

Η μέθοδος που επιλέχτηκε για τη συλλογή των δεδομένων ήταν η δημοσκόπηση. Ο τύπος δημοσκόπησης που ακολουθήθηκε ήταν η προσωπική συνέντευξη, ενώ το "όργανο" συλλογής των δεδομένων ήταν το προσωπικό ερωτηματολόγιο.

Οι συνεντεύξεις έγιναν από τρεις φοιτητές του ΤΕΙΘ (Τμήμα Μάρκετινγκ), αφού πρώτα εκπαιδεύτηκαν κατάλληλα στο περιεχόμενο του ερωτηματολογίου και της συνέντευξης και τους δόθηκαν γραπτές οδηγίες.

1.2.2. Μέγεθος δείγματος

Ο ελάχιστος αριθμός νοικοκυριών τα οποία πρέπει να πάρουμε σαν δείγμα προέκυψε από τον παρακάτω τύπο και ήταν $n = 297$ νοικοκυριά.

$$(n) = \frac{(z \times \sigma)^2}{p^2}$$

όπου σ = Η σταθερή απόκλιση του πληθυσμού σε όρους ποσοστού του μέσου

z = Ο αριθμός των σταθερών τυπικών αποκλίσεων για ένα συγκεκριμένο επίπεδο εμπιστοσύνης

p = Απαίτηση ακρίβειας σε ποσοστά

Σ'αυτή την έρευνα η τιμή του z λήφθηκε σαν 1,96 και του p σαν 10%. Για τον υπολογισμό του σ έγινε προέρευνα σε ένα προκαταρκτικό δείγμα 20 νοικοκυριών. Επιλέγοντας μία διαστημική μεταβλητή πχ το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα του ερωτώμενου προέκυψε ότι $\sigma=88\%$. Έτσι το μέγεθος του δείγματος που απαιτείται, με 95% επίπεδο εμπιστοσύνης και ένα επιθυμητό επίπεδο ακρίβειας της τάξης του 10%, είναι 297 νοικοκυριά.

Η τιμή του δείγματος στρογγυλοποιήθηκε σε $n = 300$ νοικοκυριά ώστε να καλυφθούν κάποιες πιθανές απώλειες από μη απαντημένα ερωτηματολόγια.

1.3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Οι τεχνικές ανάλυσης που χρησιμοποιήθηκαν για την επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας ήταν το τεστ χ^2 με βάση τη διαδικασία ελέγχου υπόθεσης.¹ Οι διασταυρώσεις που έγιναν αφορούσαν την διασταύρωση της κάθε μεταβλητής με τις μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος.

¹ Είναι γνωστό ότι κατά τη διασταύρωση μεταβλητών με το τεστ χ^2 θα πρέπει η συνθήκη $EF < 5$ να πληρείται σε ποσοστό 20-25% για να μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε το τεστ αυτό. Επειδή όμως όπως παρατηρήθηκε υπάρχουν πολλοί πίνακες με ποσοστό μεγαλύτερο του 20-25%, θεωρήθηκε σωστό να αυξηθεί το ποσοστό που υπαγορεύει η συνθήκη $EF < 5$ της αναμενόμενης συχνότητας (γύρω στο 35%) έτσι ώστε να μπορούν να σχολιαστούν οι πίνακες διπλής εισόδου με το τεστ του χ^2 , χωρίς να γίνει "αυθαιρεσία" και ουσιαστική παραβίαση της συνθήκης.

Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αφού ελέγχθηκαν στη συνέχεια κωδικοποιήθηκαν. Οι κωδικοποιημένες πληροφορίες καταγράφηκαν σε ειδικά φύλλα και τέλος τα δεδομένα εισήχθησαν στον Η/Υ και έγινε έλεγχος για τυχόν λάθη.

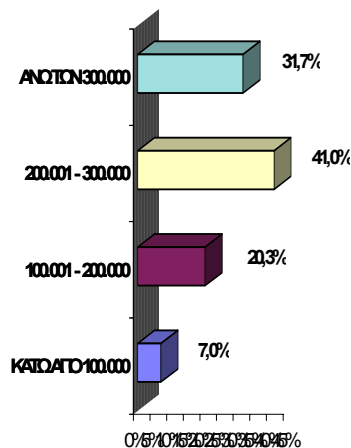
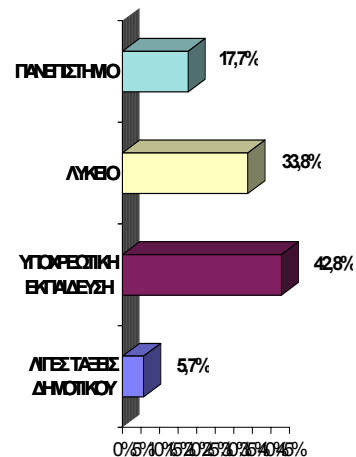
1.4. ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Η παρουσίαση των χαρακτηριστικών του δείγματος φαίνεται στα παρακάτω γραφήματα των οποίων ο σχολιασμός γίνεται στη συνέχεια.

ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

--	--

--	--

ΜΗΝΙΑΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ**ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Η σύνθεση του δείγματος κατά φύλο δείχνει την υπεροχή των ανδρών έναντι των γυναικών αφού το 55,3% είναι άνδρες και το υπόλοιπο 44,7% γυναίκες.

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτωμένων το 56% είναι παντρεμένοι, ενώ ένα 33% είναι ελεύθεροι, οι υπόλοιποι μοιράζονται μεταξύ των διαζευγμένων και των χοίρων.

Η ηλικιακή σύνθεση των ερωτωμένων φανερώνει γενικώς νεαρό της ηλικίας τους, αφού το 49% ανήκουν μεταξύ 26-45 χρονών, το 23,3% είναι μεταξύ 46-65 ενώ μόνο το 5,3% είναι πάνω των 65 χρονών.

Αναφορικά με το χώρο απασχόλησης προέκυψε ότι το 35,5% είναι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, το 19,4% είναι αυτοαπασχολούμενοι δουλεύοντας σε κάποια δική τους δουλειά, ενώ οι νοικοκυρές-σπουδαστές-άνεργοι αποτελούν το 18,7%. Ενώ ένα σημαντικό επίσης ποσοστό απασχολείται στο δημόσιο τομέα.

Μελετώντας το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα, παρατηρήθηκε ότι το 41% έχει εισόδημα μεταξύ 200.001-300.000 δρχ., το 31,7% έχει μηνιαίο εισόδημα πάνω από 300.000 δρχ, ενώ μόνο το 7% έχει κάτω από 100.000 δρχ.

Τέλος, το μορφωτικό επίπεδο των ερωτωμένων έχει ως εξής: Το 42,8% έχει τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση (Δημοτικό-Γυμνάσιο), ένα 33,8% έχει γνώσεις

Λυκείου, ενώ αυτοί που έχουν πάει λίγες τάξεις Δημοτικού ή δεν έχουν πάει καθόλου σχολείο ανέρχονται μόνο στο 5,7%.

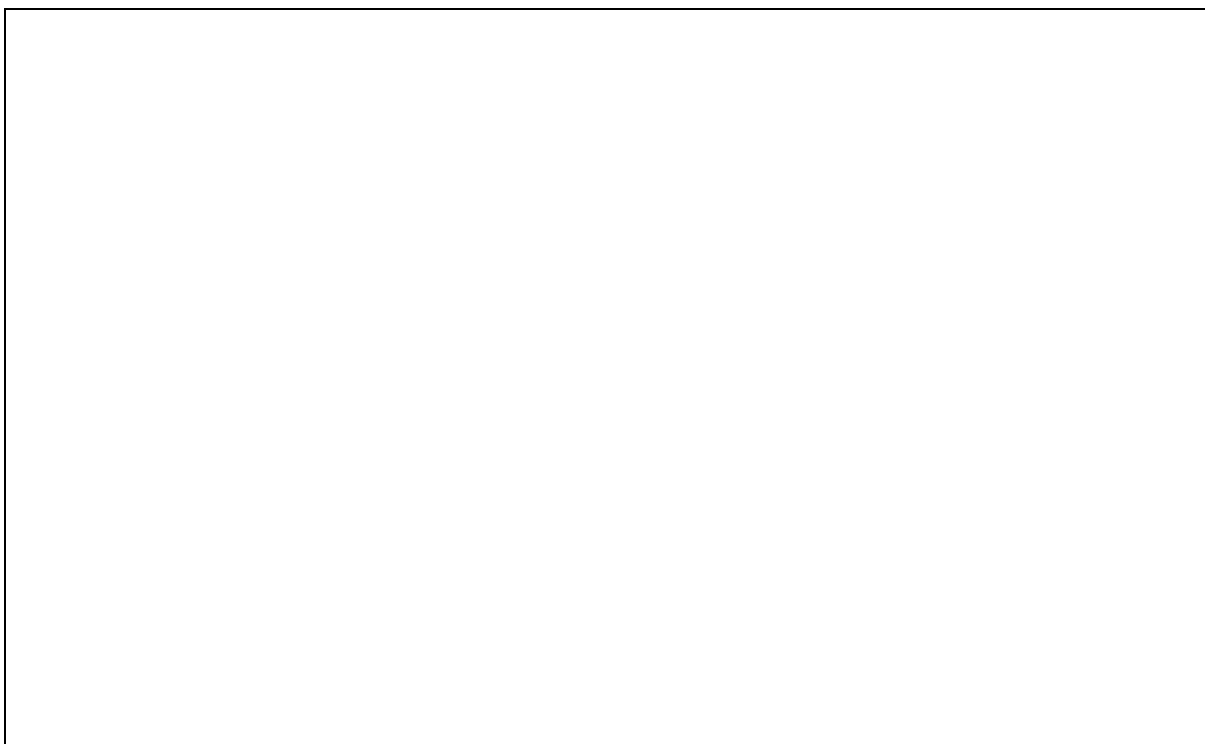
2. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σε ότι ακολουθεί γίνεται σχολιασμός των αποτελεσμάτων της έρευνας που έχουν προκύψει από τη διερεύνηση των τεθέντων στόχων. Σε κάποιες περιπτώσεις, κυρίως λόγω του τύπου της ερώτησης, επειδή δεν απάντησαν όλοι οι ερωτώμενοι σε κάποια συγκεκριμένη ερώτηση, για να υπολογισθεί το ποσοστό επί του συνόλου επελέγει το **έγκυρο ποσοστό** το οποίο μας δίνει τα ποσοστά μόνο αυτών που απάντησαν στην συγκεκριμένη ερώτηση (μεταβλητή).

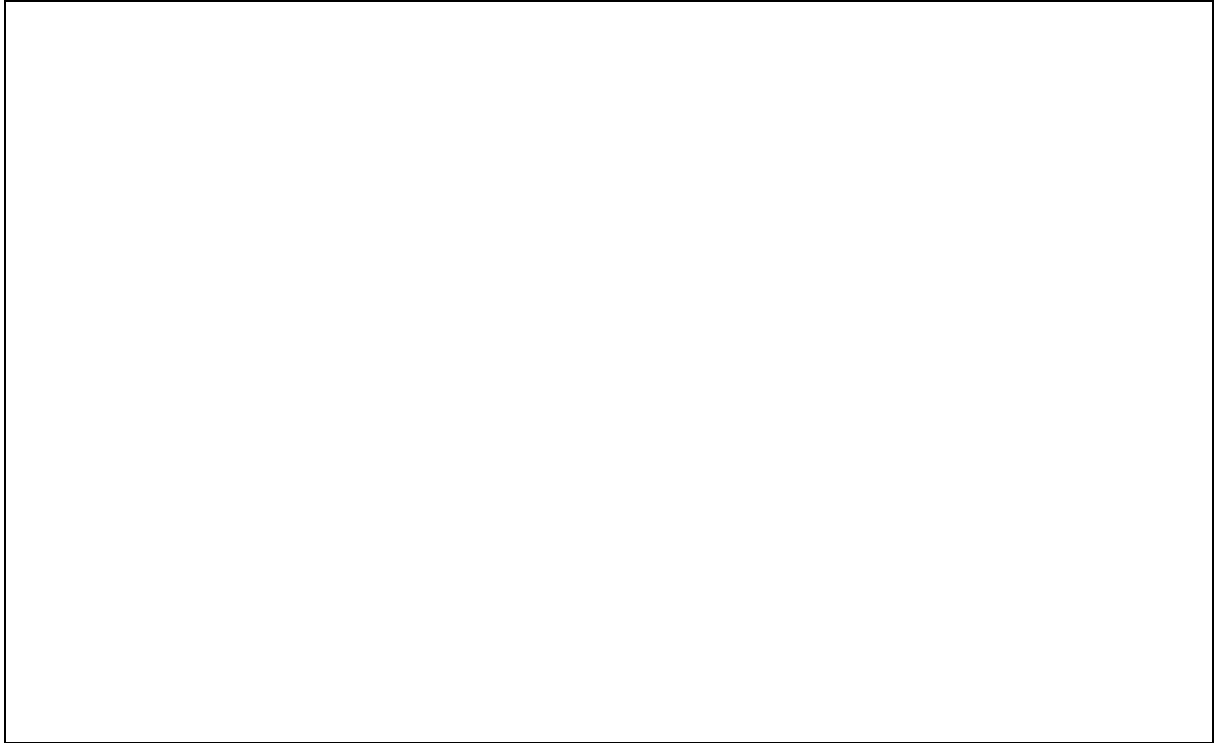
2.1. ΒΑΘΜΟΣ ΓΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΟΥΣ ΣΕ ΑΥΤΕΣ

2.1.1. Βαθμός γνώσης των ασφαλιστικών εταιριών

Από την ανάλυση των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι στο 28,7% των ερωτηθέντων έτυχε κάποιο θλιβερό γεγονός και είπε «γιατί να μην είχα ασφαλιστεί;». Το γεγονός αυτό φανερώνει ότι ένα σημαντικό ποσοστό γνωρίζει τις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες και θεωρεί ότι θα μπορούσαν να του προσφέρουν κάλυψη.



Η γνώση των ερωτηθέντων εξειδικεύεται και σε συγκεκριμένες εταιρίες. Η πιο γνωστή ασφαλιστική εταιρία είναι η INTERAMERICAN και ακολουθεί η NATIONALE NEDERLANDEN. Η διαπίστωση αυτή έρχεται σε απόλυτη συμφωνία με τα αντίστοιχα μερίδια αγοράς που κατέχουν οι δύο αυτές εταιρίες στο κλάδο ζωής.



2.1.2. Λόγοι ασφάλισης στις ασφαλιστικές εταιρίες

Αναφορικά με τους λόγους οι οποίοι οδηγούν τους ερωτηθέντες να ασφαλιστούν σε μία ασφαλιστική εταιρία, προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (48,3%) θεωρεί ότι ο κυριότερος λόγος είναι η πίστη ότι αυτή προσφέρει μια **πιο ολοκληρωμένη κάλυψη** απ' ό,τι η κρατική. Επιπλέον ένα περίπου 27% των ερωτηθέντων θεωρεί την ιδιωτική ασφάλιση σαν μία **ενδιαφέρουσα επένδυση**. Συνεπώς φαίνεται ότι η διαφημιστική καμπάνια που γίνεται από τις εταιρίες έχει αποφέρει καρπούς. Αξιοσημείωτο επίσης είναι να αναφερθεί το χαμηλό ποσοστό εκείνων οι οποίοι θεωρούν ότι είναι σημαντικό το **αίσθημα εμπιστοσύνης** που τους χαρίζει η επαφή τους με τους ασφαλιστές. Το γεγονός αυτό εν μέρει μπορεί να αποδοθεί στην γενικώς όχι και τόσο καλή φήμη που έχουν αποκτήσει οι ασφαλιστές λόγω του ότι έχουν παρεισφρήσει στον κλάδο πολλά άτομα με έλλειψη επαγγελματισμού.



Δεν διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των διαφόρων δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος και των λόγων ασφάλισης.

2.2. ΒΑΘΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

2.2.1. Βαθμός ασφαλισιμότητας των ερωτηθέντων

Η ανάλυση έδειξε ότι το 51,7% του δείγματος είναι ασφαλισμένο σε κρατικό φορέα ασφάλισης, ενώ μόνο σε ιδιωτικό φορέα ασφαρίζεται το 16,3%. Η διαπίστωση αυτή ήταν αναμενόμενη αφού η κοινωνική ασφάλιση είναι υποχρεωτική. Πάντως είναι χαρακτηριστικό ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (27,3%) είναι ασφαλισμένο και σε κρατικό και σε ιδιωτικό φορέα, γεγονός το οποίο υποδηλεί ότι αρκετοί θεωρούν ότι η κοινωνική ασφάλιση δεν είναι ικανή να καλύψει όλες τις ανάγκες τους. Τέλος αν το παραπάνω ποσοστό συνδυαστεί και με το αντίστοιχο των ασφαλισμένων μόνο σε ιδιωτικό φορέα τότε το ποσοστό των ασφαλισμένων σε ιδιωτικό φορέα πλησιάζει εκείνο των ασφαλισμένων σε κρατικό.

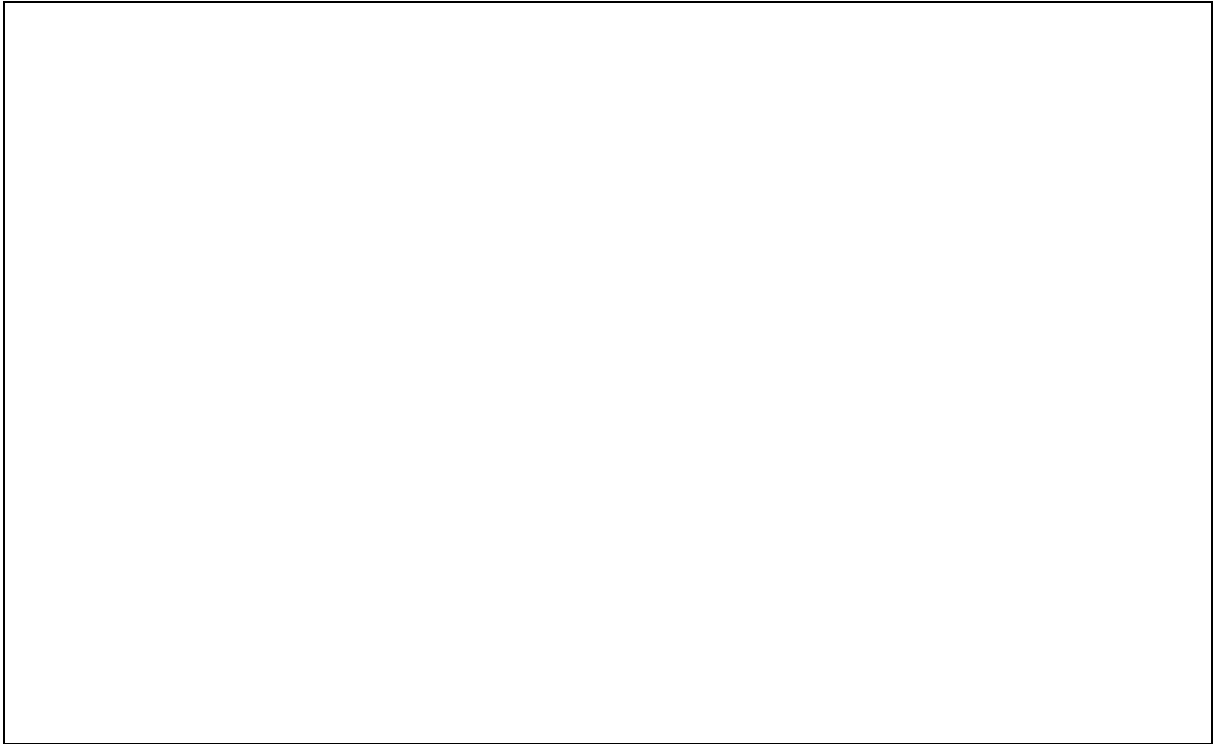


Από τη διασταύρωση της μεταβλητής **φορέας ασφάλισης με τα διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (φύλο, ηλικία, και απασχόληση) προέκυψε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές σχέσεις.**

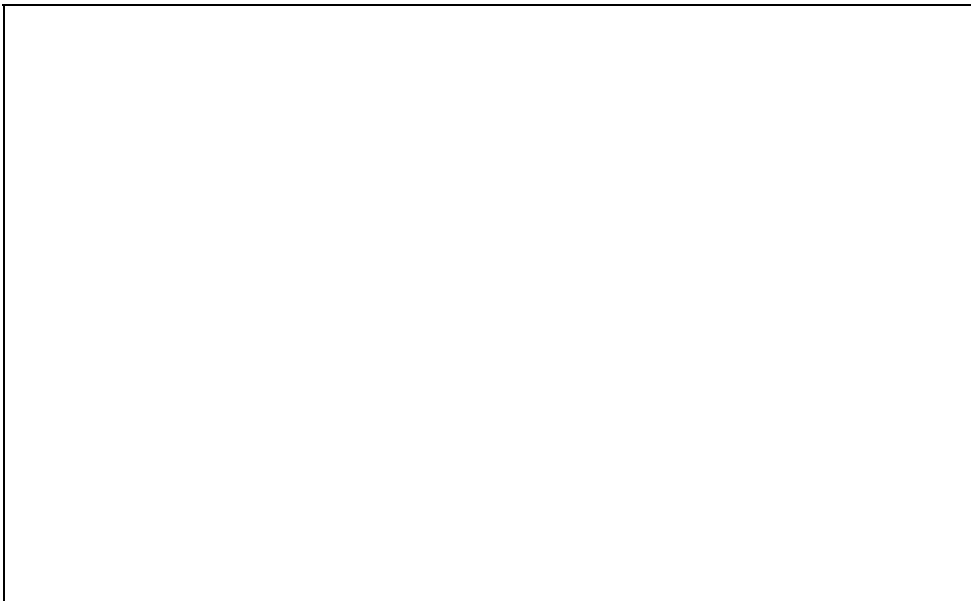
Ειδικότερα διαπιστώθηκε ότι **σε αυτούς οι οποίοι είναι ασφαλισμένοι σε κρατικό και ιδιωτικό φορέα ταυτόχρονα, οι γυναίκες υπερτερούν έναντι των ανδρών (32,8% έναντι 22,9%).** Αναζητώντας τα αίτια αυτής της συμπεριφοράς θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι επειδή οι γυναίκες οι οποίες εργάζονται έχουν την οικονομική τους ανεξαρτησία προτιμούν παράλληλα με την κοινωνική τους ασφάλιση να συνάψουν και μία ιδιωτική, για να έχουν ενδεχομένως κάποια καλύτερη σύνταξη στο μέλλον ή κάποιες πρόσθετες παροχές. Αντίθετα, **σε αυτούς οι οποίοι είναι ασφαλισμένοι μόνο σε ιδιωτικό φορέα, το ποσοστό των ανδρών είναι μεγαλύτερο εκείνου των γυναικών.** Η εξήγηση αυτού του γεγονότος έγκειται στο ότι την πρωτοβουλία για ασφάλιση μόνο στον ιδιωτικό τομέα την παίρνουν πρώτα και κύρια οι άνδρες.



Διαφορές ως προς τον φορέα ασφάλισης διαπιστώθηκαν και μεταξύ των διαφόρων ηλικιακών τάξεων. Τα άτομα ηλικίας κάτω των 25 ετών δείχνουν μία προτίμηση να ασφαρίζονται σε δημόσιο και ιδιωτικό φορέα ασφάλισης ταυτόχρονα περισσότερο από ότι οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες, ίσως γιατί μη έχοντας ακόμα μία μόνιμη και σταθερή απασχόληση θεωρούν ότι μία ιδιωτική ασφάλιση θα συμπληρώσει τις μελλοντικές τους ανάγκες. Αντίθετα τα άτομα ηλικίας μεταξύ 25 και 45 ετών είναι ασφαλισμένα, κατά κύριο λόγο, σε κρατικό φορέα ασφάλισης, γιατί εφόσον έχουν μία μόνιμη απασχόληση θεωρούν ενδεχομένως ότι μία πρόσθετη ασφάλιση θα τους ήταν περιττή. Τέλος μόνο στον ιδιωτικό φορέα ασφαίζονται κυρίως άτομα άνω των 65 ετών, πράγμα το οποίο αν και εκ πρώτης όψεως φαίνεται παράδοξο, εντούτοις θα μπορούσε να ερμηνευτεί από το ότι πρόκειται για άτομα τα οποία είχαν ασφαλιστεί στο παρελθόν, όταν ο θεσμός ήταν καινούργιος και ήταν στη «μόδα», και συνεχίζουν να παραμένουν ασφαλισμένοι.



Διαφορές ως προς το φορέα ασφάλισης διαπιστώθηκαν και μεταξύ των διαφόρων επαγγελματικών ομάδων.



Συγκεκριμένα οι αυτοαπασχολούμενοι είναι εκείνοι οι οποίοι συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά από τα αντίστοιχα των άλλων επαγγελματικών ομάδων, τόσο σε ασφάλιση σε κρατικό και ιδιωτικό φορέα ταυτόχρονα, όσο και μόνο σε ιδιωτικό. Επίσης, όπως ήταν αναμενόμενο, στον κρατικό φορέα ασφάλισης η ομάδα με το μεγαλύτερο ποσοστό είναι εκείνη των συνταξιούχων.

2.2.2. Βαθμός ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ασφαλιστικές υπηρεσίες (ιδιωτικές & δημόσιες)

Στην ερώτηση που αφορά το βαθμό ικανοποίησης αυτών που είναι ασφαλισμένοι σε κρατικό φορέα, το 37,2% απάντησε ότι δεν είναι "ούτε ικανοποιημένοι ούτε δυσαρεστημένοι" κρατώντας έτσι μία μετριοπαθή στάση, ενώ πρέπει να σημειωθεί ότι το 26,3% απάντησε ότι είναι "δυσαρεστημένο" με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες που του παρέχει το κράτος.



Όσον αφορά αυτούς οι οποίοι είναι ασφαλισμένοι σε κάποιο κρατικό ταμείο αλλά έχουν και κάποια ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη, καθώς και για αυτούς οι οποίοι έχουν ιδιωτική ασφάλιση μόνο, το 45% απάντησε ότι είναι "ικανοποιημένο" από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ενώ το 35,1% δηλώνει ότι είναι "ούτε ικανοποιημένο αλλά ούτε δυσαρεστημένο". Διαπιστώνεται λοιπόν ότι υπάρχει κάποιος αρκετά υψηλός βαθμός ικανοποίησης από τις προσφερόμενες ασφαλιστικές υπηρεσίες από τους ιδιωτικούς φορείς, κάτι που θα μπορούσε να υποδηλώνει την καλή ποιότητα των υπηρεσιών της ιδιωτικής ασφάλισης.



Ο βαθμός ικανοποίησης τόσο από τον δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό φορέα ασφάλισης είναι στατιστικά μη σημαντικός με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά φύλο και οικογενειακή κατάσταση. Τουναντίον μία **ασθενής στατιστικά σημαντική σχέση** παρατηρείται μεταξύ των μεταβλητών **ικανοποίηση από τον ιδιωτικό φορέα και ηλικία**. Η σχέση αυτή είναι αρνητική, δηλαδή όσο αυξάνεται η ηλικία τόσο μειώνεται ο βαθμός ικανοποίησης. Επίσης **ασθενής στατιστικά σημαντική σχέση** παρουσιάζουν οι μεταβλητές **ικανοποίηση από ιδιωτικό φορέα και μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα**. Η σχέση αυτή έχει θετική κατεύθυνση, δηλαδή όσο αυξάνεται το εισόδημα τόσο αυξάνεται και ο βαθμός ικανοποίησης. **Τέλος στατιστικά σημαντική ασθενής σχέση με αρνητική κατεύθυνση παρουσιάζεται μεταξύ των μεταβλητών ικανοποίηση από ιδιωτικό φορέα και επίπεδο μόρφωσης.**

Από τη σύγκριση των δύο κατανομών του βαθμού ικανοποίησης από τον φορέα ασφάλισης γίνεται φανερό ότι οι ασφαλισμένοι στον ιδιωτικό φορέα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι απ'ότι εκείνοι του δημόσιου.

2.2.2.1. Οι λόγοι δυσαρέσκειας των ασφαλισμένων από τις παρεχόμενες ασφαλιστικές υπηρεσίες

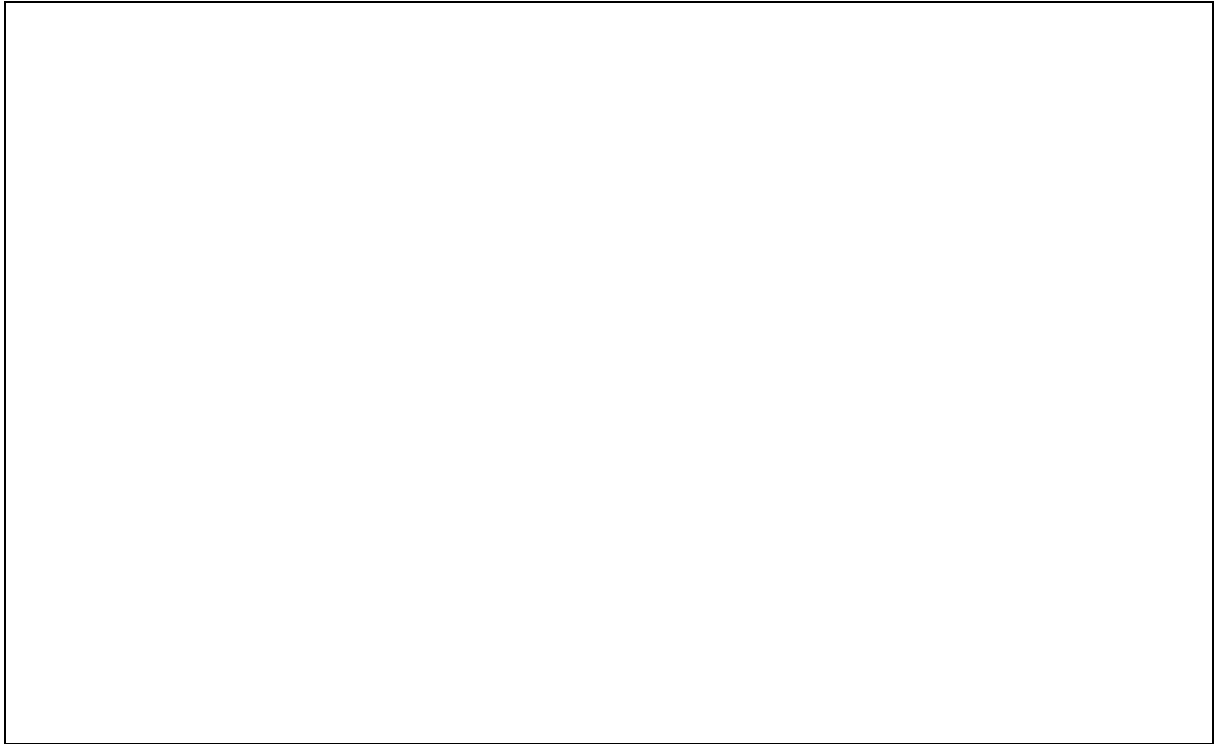
Αναφορικά με τους λόγους δυσαρέσκειας όλων αυτών οι οποίοι δήλωσαν δυσαρεστημένοι από τον φορέα ασφάλισής τους προέκυψε ότι το 38,5% θεωρεί ότι δεν υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση και το 33,8% ότι δεν υπάρχει κάλυψη των πραγματικών τους αναγκών.



2.3. ΒΑΘΜΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΑΥΤΗΣ

2.3.1. Βαθμός ενημέρωσης για τα ασφαλιστικά προγράμματα

Σε σχέση με το αν έχουν ενημερωθεί οι ερωτηθέντες γύρω από κάποιο πρόγραμμα ασφάλισης ζωής, το 58,7% απάντησε "ΝΑΙ" ενώ το υπόλοιπο 41,3% απάντησε "ΟΧΙ". Παρατηρείται δηλαδή ότι δεν υπάρχει πολύ υψηλός βαθμός ενημέρωσης.



Ο βαθμός ενημέρωσης διαφοροποιείται μόνο σε σχέση με μερικά από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως η απασχόληση και το μορφωτικό επίπεδο. Η επαγγελματική θέση φαίνεται να διαφοροποιεί το βαθμό γνώσης για ασφαλιστικά προγράμματα.



Εκείνοι οι οποίοι είναι καλύτερα ενημερωμένοι για τα προγράμματα ασφάλισης ζωής είναι οι εργαζόμενοι και ειδικότερα οι αυτοαπασχολούμενοι. Αυτό ήταν άλλωστε αναμενόμενο αφού οι εργαζόμενοι είναι εκείνοι που έχουν την αγοραστική δύναμη για τέτοιου είδους υπηρεσίες, κατά συνέπεια είναι και οι δυνητικοί πελάτες των ασφαλιστικών εταιριών.

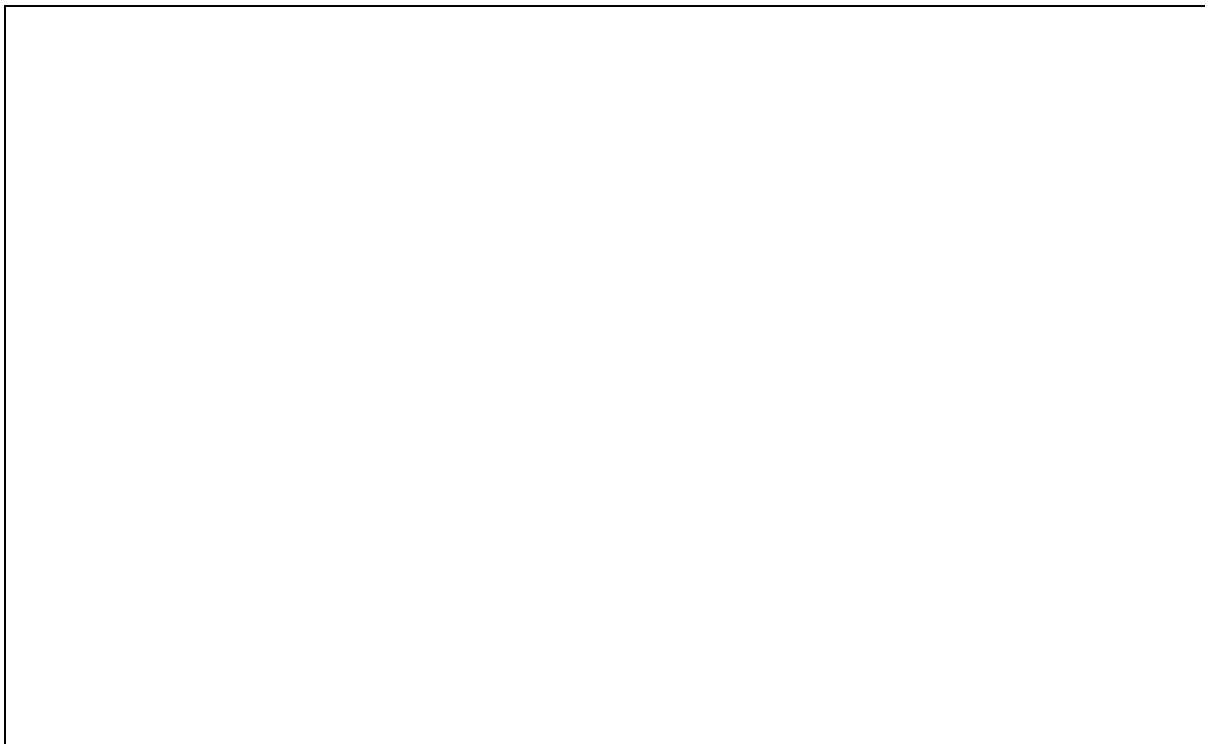
Τέλος παρατηρήθηκαν διαφορές ως προς το βαθμό ενημέρωσης για τα ασφαλιστικά προγράμματα αναλόγως με το μορφωτικό επίπεδο. Οι καλύτερα ενημερωμένοι ερωτηθέντες είναι εκείνοι με μόρφωση λυκείου και πανεπιστημίου, ενώ οι λιγότερο ενημερωμένοι είναι εκείνοι οι οποίοι έχουν παρακολουθήσει μόνο λίγες τάξεις του δημοτικού.



Αυτό ήταν επίσης αναμενόμενο αφού ένα περισσότερο μορφωμένο άτομο ψάχνει και από δική του πρωτοβουλία να ενημερωθεί ούτως ώστε να μπορεί να εξασφαλίσει στον εαυτό του και την οικογένειά του ένα καλύτερο επίπεδο ασφάλισης.

2.3.2. Πηγή ενημέρωσης για τα ασφαλιστικά προγράμματα

Η κύρια πηγή ενημέρωσης των ερωτηθέντων είναι ο ασφαλιστικός σύμβουλος (66,5%). Το γεγονός αυτό φανερώνει το σημαντικό τους ρόλο μέσα στο οργανωτικό σχήμα του ιδιωτικού ασφαλιστικού φορέα.



Ο τρόπος ενημέρωσης φαίνεται να μην επηρεάζεται στατιστικά από τα διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

2.4. ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΔΙΑΦΟΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ, ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ ΠΟΥ ΘΑ ΑΣΦΑΛΙΖΑΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΟΣΟΥ ΠΟΥ ΘΑ ΔΙΕΘΕΤΑΝ

2.4.1. Προτιμήσεις προς διάφορες κατηγορίες ασφαλιστικών προγραμμάτων

Είναι φανερό ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (69%) θα προτιμούσε να συνάψει πρώτα ένα πρόγραμμα ασφάλισης ζωής, γεγονός το οποίο αποδεικνύει την πεποίθηση όλων σχεδόν των ανθρώπων ότι η ανθρώπινη ζωή αξίζει περισσότερο από οποιοδήποτε υλικό αγαθό.



Η μόνη στατιστικά σημαντική σχέση που διαπιστώνεται αναφορικά με την προτίμηση σε πρόγραμμα ασφάλισης είναι εκείνη με την επαγγελματική ομάδα στην οποία ανήκουν οι ερωτηθέντες. Συγκεκριμένα αν και σε κάθε επαγγελματική κατηγορία η πλειοψηφία προτιμάει να συνάψει ένα πρόγραμμα ασφάλισης ζωής, εντούτοις αυτή η προτίμηση είναι πιο έντονη στις νοικοκυρές. Αυτό εξηγείται από το ότι επειδή οι νοικοκυρές είναι συνήθως ανασφάλιστες, θεωρούν ότι ένα πρόγραμμα ασφάλισης ζωής θα τους εξασφαλίσει σε κάποιο βαθμό το μέλλον.

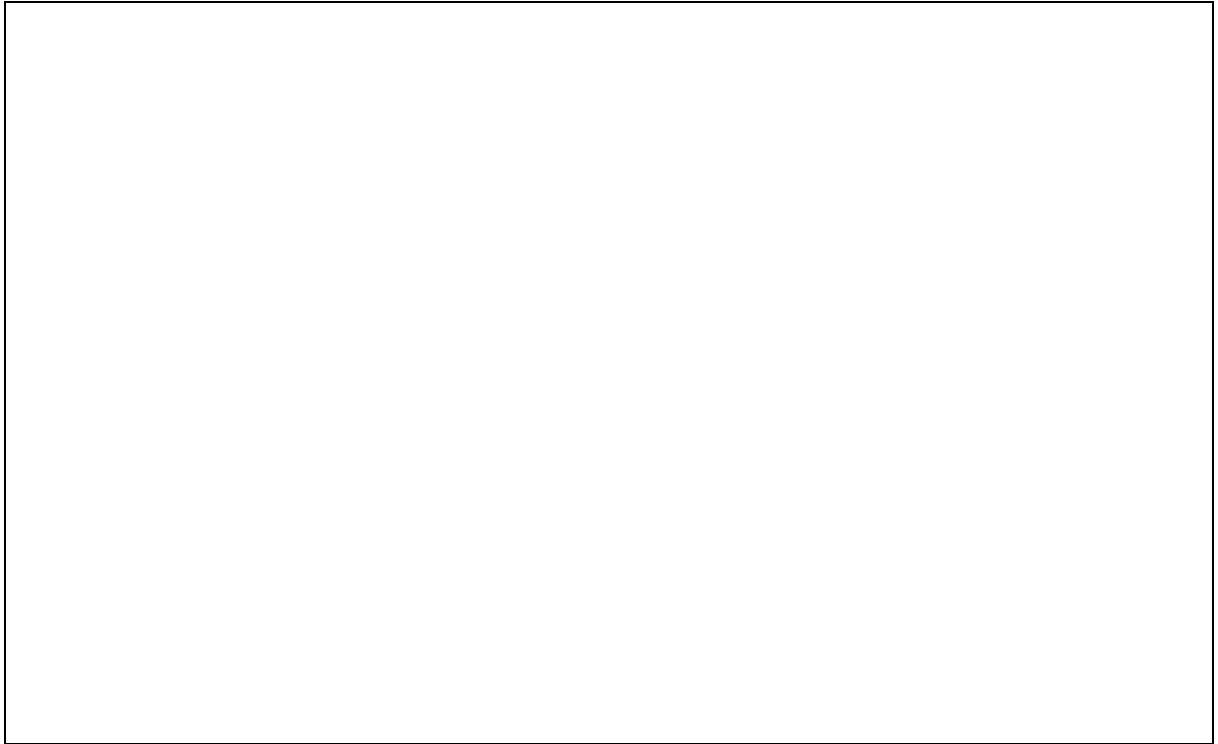


2.4.2. Προτιμήσεις για τα μέλη της οικογένειας που θα ασφάλιζαν πρώτα

Σαφής είναι η προτίμηση των ερωτηθέντων να ασφαλίσουν πρώτα τον εαυτό τους (52,5%), στη συνέχεια τα παιδιά τους (33,3%) και τέλος τη σύζυγό τους (10,4%). Το ότι τα παιδιά κατέχουν ένα σχετικά υψηλό ποσοστό στις προτιμήσεις τους φανερώνει την προσπάθεια ή μέριμνα που χαρακτηρίζει τους γονείς για να εξασφαλίσουν το μέλλον των παιδιών τους.



Διαφοροποίηση της προτίμησης για το ποιος θα ασφαλιστεί πρώτος προέκυψε ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα. Συγκεκριμένα στα άτομα ηλικίας μεταξύ 46-65 η προτίμηση τους επικεντρώνεται στα παιδιά της οικογένειας τους. Η κατάσταση αυτή εξηγείται εύκολα από το ότι σε ηλικία μεγαλύτερη των 45 ετών το ζευγάρι έχει φθάσει στο αποκορύφωμα της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας και έχει μία καλή οικονομική κατάσταση. Κατά συνέπεια αυτό που τους ενδιαφέρει περισσότερο είναι η μελλοντική εξασφάλιση των παιδιών τους και όχι των ίδιων. Ενδιαφέρον έχει επίσης το γεγονός ότι οι άνω των 65 ετών έχουν μία υψηλή προτίμηση, σε σχέση με τις άλλες ηλικίες, στο να ασφαλίσουν κάποιο άλλο μέλος της οικογένειάς τους σε ευρεία έννοια π.χ. εγγόνι.



Διαπιστώνεται κάποια σχέση με τη μεταβλητή «μέλος της οικογένειας που θα ασφαλιζόταν πρώτο» και την επαγγελματική κατάσταση. Οι αυτοαπασχολούμενοι είναι εκείνοι που κυρίως θα ασφάλιζαν πρώτα τον εαυτό τους και στη συνέχεια τα παιδιά τους. Στις νοικοκυρές, παρά το ότι η προτίμηση παραμένει ίδια, ο βαθμός της μετριάζεται προς όφελος των παιδιών, πράγμα το οποίο δείχνει τους έντονους συναισθηματικούς δεσμούς των μητέρων προς τα παιδιά τους.

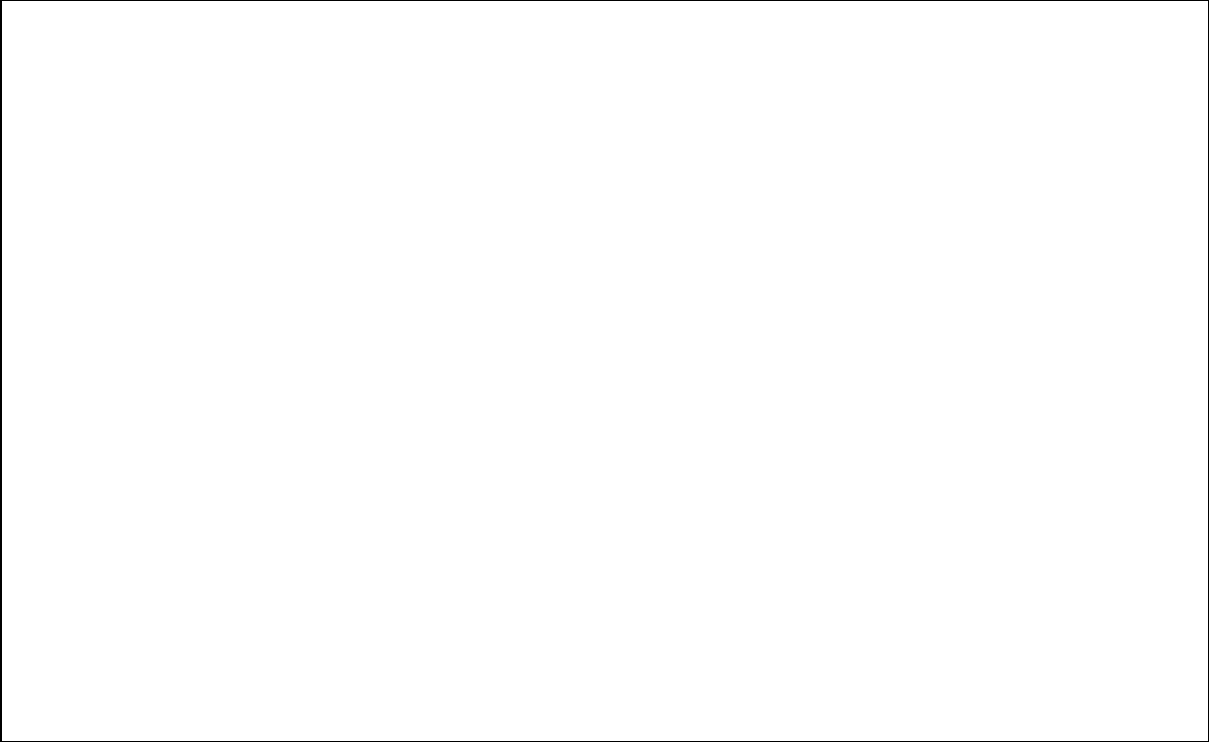


2.4.3. Πρόθεση διάθεσης χρημάτων για ιδιωτική ασφάλιση


Αναφορικά με το ποσό που θα ήταν διατεθειμένοι οι ερωτώμενοι να διαθέσουν ετησίως για ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη προέκυψε ότι το 50% θα διέθετε από 50.001-100.000 δραχμές, πάνω από 150.000 θα διέθετε μόνο το 8%, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι υπάρχει και ένα ποσοστό 11,3% που δήλωσε ότι δε θα έδινε κανένα ποσό για να ασφαλιστεί.



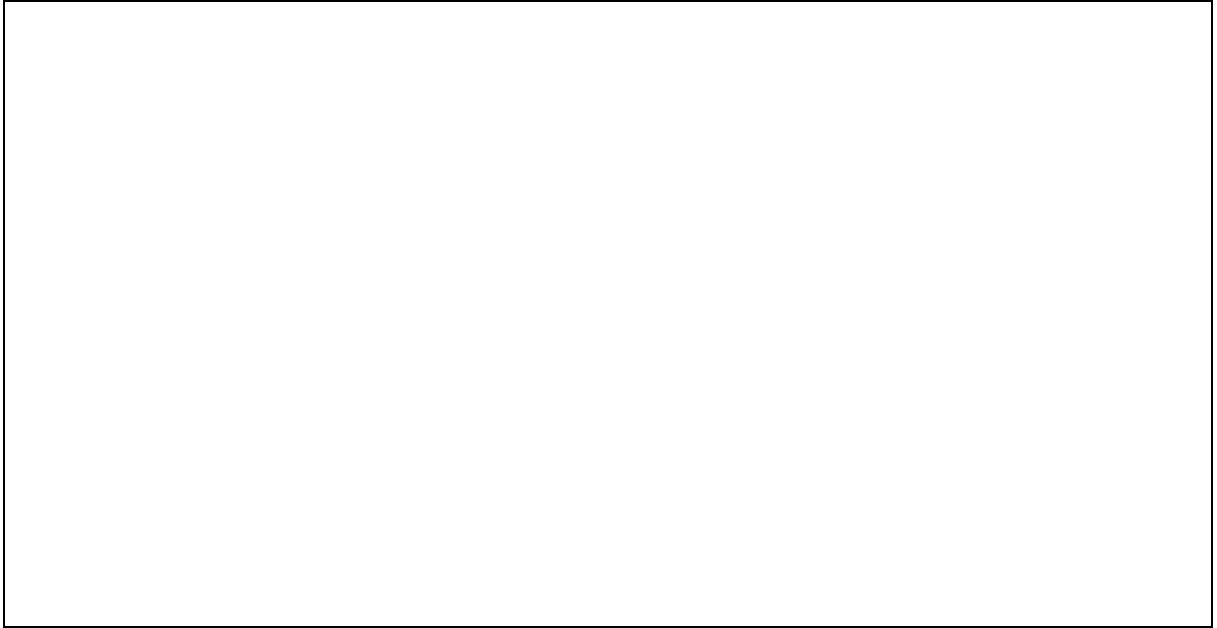
Η ηλικία είναι ένας από τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τα άτομα να διαθέσουν χρήματα για ιδιωτική ασφάλιση. Συγκεκριμένα τα άτομα ηλικίας 25-45 ετών είναι διατεθειμένα να διαθέσουν τα περισσότερα χρήματα για ιδιωτική ασφάλιση. Το 71,4% από αυτούς είναι διατεθειμένο να δώσει από 50 έως 150 χιλιάδες δρχ. ετησίως για ασφάλιση. Όπως ήταν αναμενόμενο οι μεγάλοι σε ηλικία δεν είναι διατεθειμένοι, κατά μεγάλο ποσοστό, (68,8%) να διαθέσουν κανένα ποσό. Τέλος ένα μη ευκαταφρόνητο ποσοστό (14,9%) νέων ηλικίας μικρότερης των 25 ετών που είναι και το μεγαλύτερο από όλες τις ομάδες ηλικιών είναι διατεθειμένο να δώσει πάνω από 150 χιλιάδες δρχ ετησίως. Η ανάλυση αυτή έδειξε ότι υπάρχει μία τάση στους νέους υπέρ του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης.



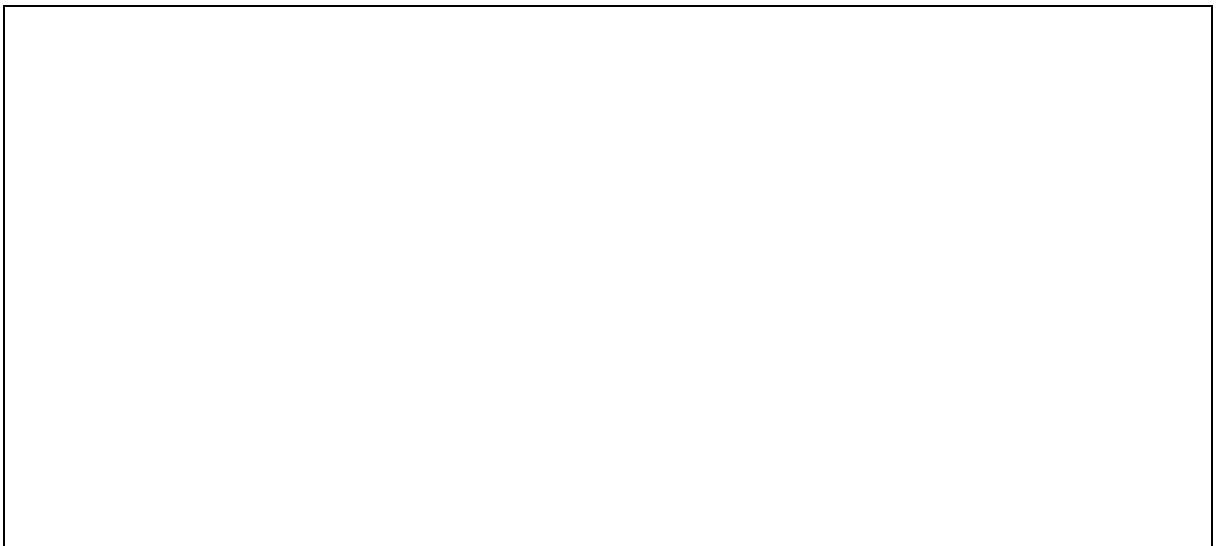
Επίσης η επαγγελματική θέση επηρεάζει την απόφαση για διάθεση ή όχι χρημάτων. Οι νοικοκυρές και οι συνταξιούχοι, κατά ένα μεγάλο ποσοστό (64%), είναι διατεθειμένοι να μην δώσουν κανένα ποσό και κατά 46,4% να δώσουν το πολύ 50 χιλιάδες ετησίως. Αντίθετα οι επαγγελματικές τάξεις που είναι διατεθειμένες να δώσουν από 50 έως 150 χιλιάδες δρχ ετησίως είναι οι απασχολούμενοι στον ιδιωτικό τομέα και οι αυτοαπασχολούμενοι (76,4% και 70,7% αντιστοίχως). Αίσθηση προκαλεί το γεγονός ότι και οι δημόσιοι υπάλληλοι προτίθενται να δώσουν από 50 έως 100 χιλ. δρχ πράγμα το οποίο υποδηλεί την ήδη διαπιστωθείσα μη ικανοποίησή τους από την υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση.



Αποκαλύφθηκε ότι η πρόθεση των ερωτηθέντων να δώσουν χρήματα για ιδιωτική ασφάλιση δεν είναι άσχετη με την εισοδηματική τάξη στην οποία ανήκουν. Συγκεκριμένα προέκυψε ότι τα άτομα με χαμηλό μηνιαίο εισόδημα (κάτω των 100 χιλιάδων δρχ) δεν είναι διατεθειμένα να δώσουν κανένα ποσό, γεγονός το οποίο θεωρείται φυσιολογικό αφού στις χαμηλές εισοδηματικές τάξεις άλλες είναι οι ανάγκες οι οποίες προέχουν.



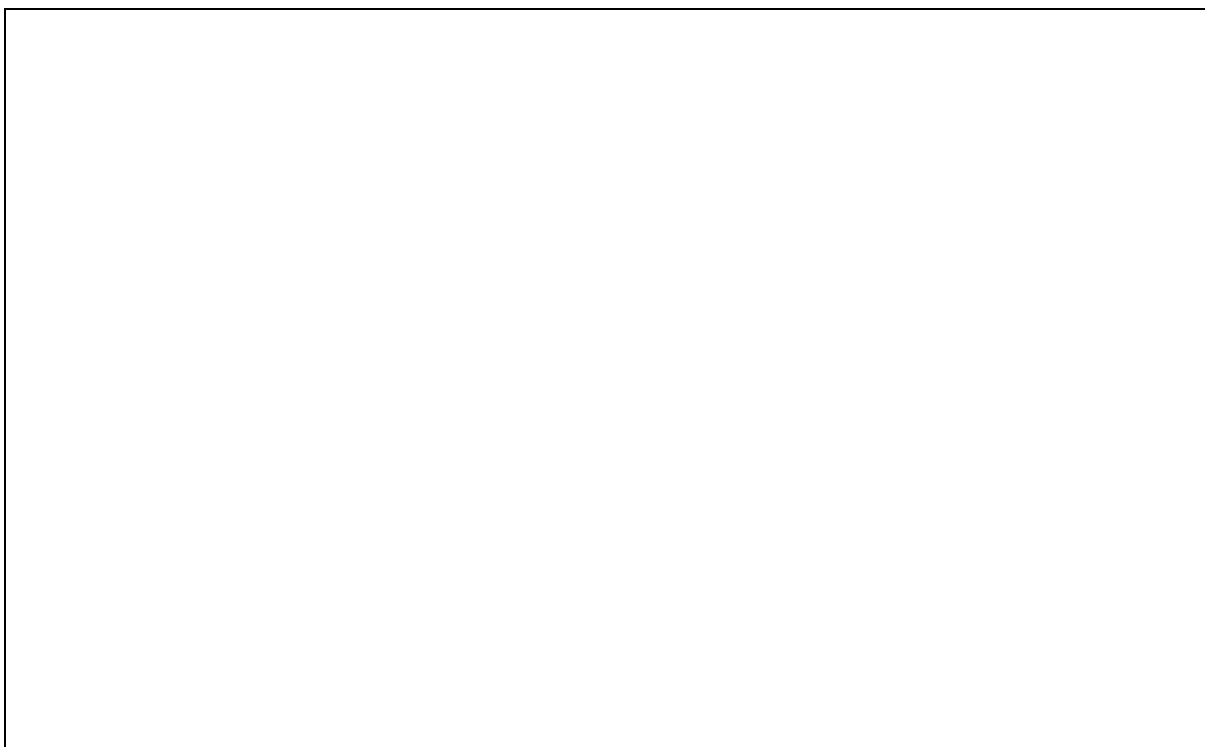
Τέλος, αντίστοιχες παρατηρήσεις ισχύουν αναφορικά και με το επίπεδο μόρφωσης. Δηλαδή οι ερωτηθέντες που έχουν τελειώσει λίγες τάξεις του Δημοτικού σχολείου είναι διατεθειμένοι σε μεγάλο ποσοστό (58,8%) να μη δώσουν κανένα ποσό για ιδιωτική ασφάλιση. Ενώ όσο ανεβαίνει το μορφωτικό επίπεδο, τόσο ανεβαίνει και η πρόθεσή τους να δώσουν περισσότερα χρήματα για ασφάλιση.



2.5. ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

2.5.1. Προτιμήσεις σχετικά με την εθνικότητα της ασφαλιστικής εταιρίας

Όσον αφορά την εθνικότητα της ασφαλιστικής εταιρείας που θα προτιμούσαν να ασφαλιστούν οι ερωτηθέντες διαπιστώθηκε ότι το 37,5% προτιμάει τις ελληνικές, ενώ ένα επίσης μεγάλο ποσοστό 36,8% δεν έχει κάποια ιδιαίτερη προτίμηση. Αυτό δηλώνει μάλλον ότι δίνεται μικρότερη σημασία στη χώρα προέλευσης της ασφαλιστικής εταιρείας που πρόκειται να ασφαλιστεί κάποιος και περισσότερη σε άλλους παραμέτρους πιο ουσιαστικούς. Πάντως είναι φανερό ότι οι ξένες ασφαλιστικές εταιρίες συγκεντρώνουν χαμηλό ποσοστό προτίμησης από μέρους των ερωτηθέντων.



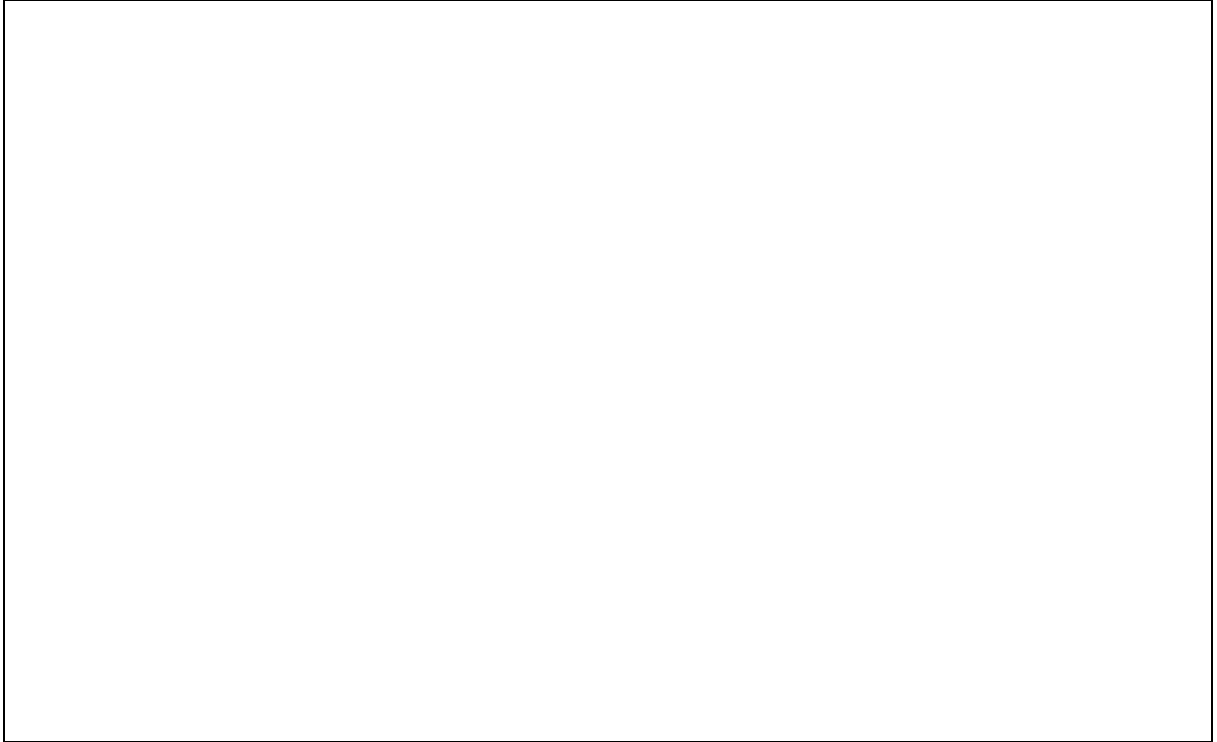
Το φύλο φαίνεται να επηρεάζει την προτίμηση της εθνικότητας της εταιρίας. Συγκεκριμένα για αυτούς οι οποίοι προτιμούν τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες υπάρχει μια μικρή διαφοροποίηση υπέρ των γυναικών (44,8%) έναντι των ανδρών (31,5%). Ενώ για αυτούς που προτιμούν ξένη ασφαλιστική εταιρία η διαφοροποίηση είναι υπέρ των ανδρών.



Η επαγγελματική ομάδα στην οποία ανήκει ο ερωτώμενος φαίνεται να επηρεάζει επίσης την απόφαση του για ασφάλιση σε ελληνική ή ξένη ασφαλιστική εταιρία. Συγκεκριμένα υψηλή προτίμηση προς τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες δείχνουν οι αυτοαπασχολούμενοι και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, ενώ μεταξύ εκείνων που προτιμούν τις ξένες, οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα κατέχουν την πρώτη θέση με ποσοστό 28,3%. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι οι νοικοκυρές σε μεγάλο ποσοστό δεν έχουν προτίμηση υπέρ των ελληνικών ή των ξένων ασφαλιστικών εταιριών.



Τέλος, το μορφωτικό επίπεδο είναι καθοριστικός παράγοντας για την επιλογή της εθνικότητας της ασφαλιστικής εταιρίας. Ατομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο δείχνουν μία σχετική προτίμηση προς τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες. Απεναντίας άτομα με Πανεπιστημιακή μόρφωση ή είναι αδιάφορα για την εθνικότητα ή προτιμούν την ξένη.



2.5.2. Εξακρίβωση της εμπιστοσύνης προς τις ασφαλιστικές εταιρίες

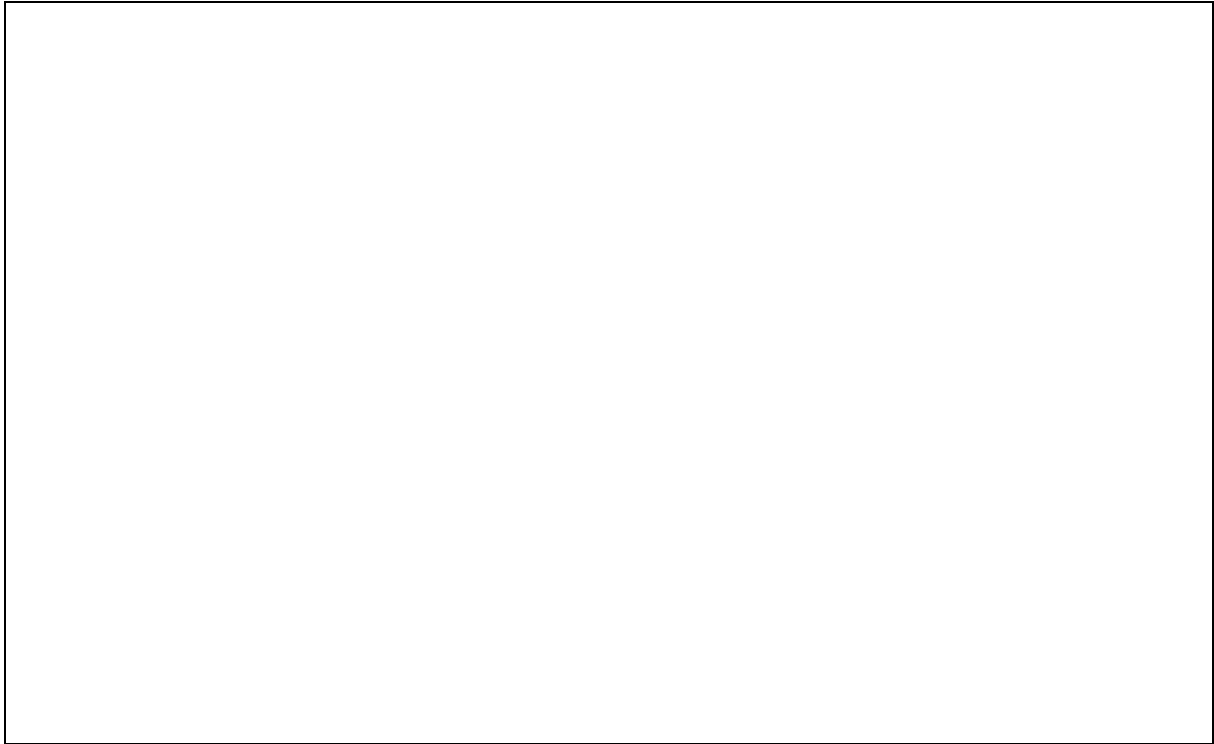
Το 42,7% των ερωτηθέντων εκφράζει εμπιστοσύνη προς τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες, ενώ ένα ποσοστό 29,7%, δεν απάντησε γιατί ίσως δεν γνώριζε ή δεν μπορούσε να εκφέρει μια συγκεκριμένη άποψη αναφορικά με τη κατάσταση που επικρατεί στο χώρο των ιδιωτικών ασφαλίσεων στην Ελλάδα.



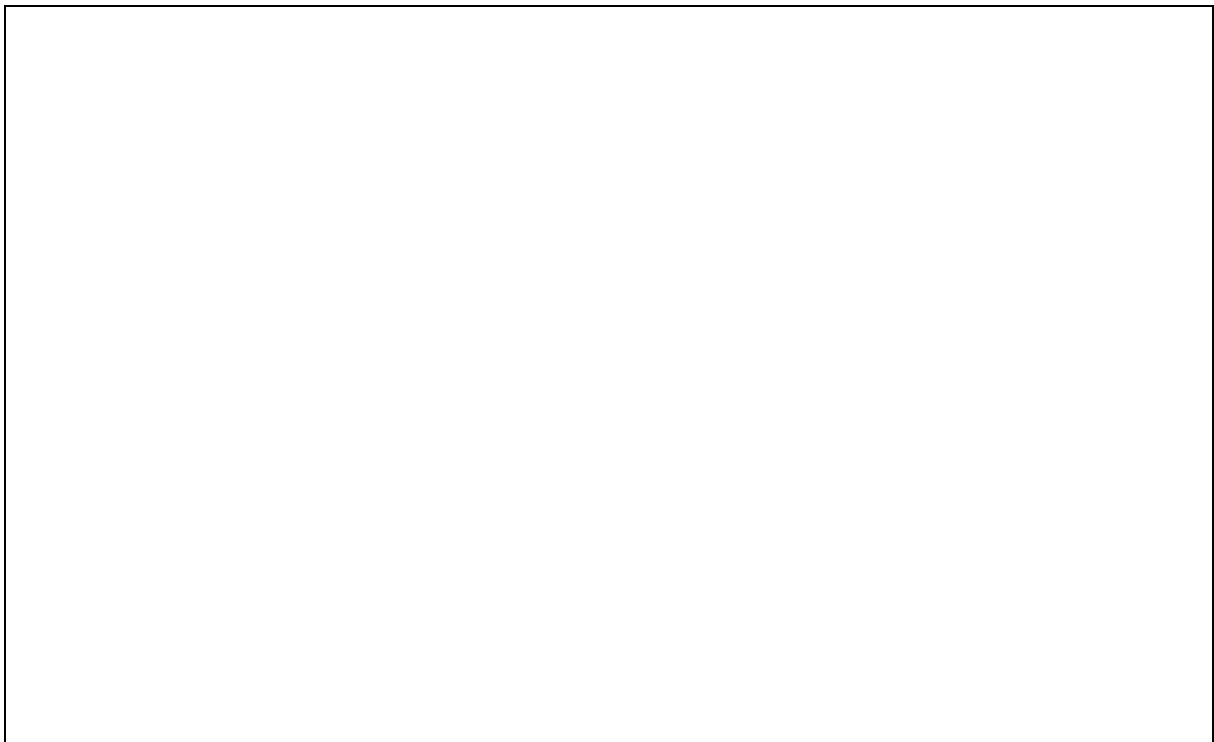
Τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με τις **σχέσεις των δημογραφικών μεταβλητών, φύλο, απασχόληση και μορφωτικό επίπεδο με την εμπιστοσύνη στις ασφαλιστικές εταιρίες** είναι σαφή και σε άμεση σχέση με τις προτιμήσεις εθνικότητας της ασφαλιστικής εταιρίας. Συγκεκριμένα **οι γυναίκες σε μεγαλύτερο ποσοστό σε σύγκριση με τους άνδρες θεωρούν ότι οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες είναι πιο φερέγγυες** γι'αυτό άλλωστε εμπιστεύονται και τις προτιμούν.



Οι αυτοαπασχολούμενοι καθώς και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο θεωρούν φερέγγυες τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες. Αξιοσημείωτο είναι ότι οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, καθώς και συνταξιούχοι τις θεωρούν αφερέγγυες σε σημαντικό ποσοστό (39,6%), πράγμα το οποίο έρχεται σε απόλυτη σύμπτωση με τις προτιμήσεις τους στην εθνικότητα των ασφαλιστικών εταιριών. Η διαπίστωση αυτή θα μπορούσε να ερμηνευθεί για μεν τους ιδιωτικούς υπαλλήλους από το «πνεύμα εξωστρέφιας» από το οποίο ενδεχομένως διακατέχονται και για δε τους συνταξιούχους από το «πνεύμα καχυποψίας» που έχουν προς τους νέους θεσμούς γενικώς.



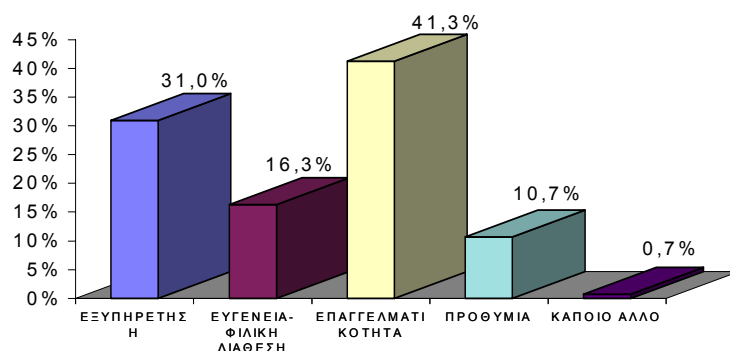
Τέλος, το μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να είναι καθοριστικό ως προς τη διατύπωση άποψης για το αν θεωρούν φερέγγυες τις ασφαλιστικές εταιρίες. Διαπιστώθηκε ότι όσο ανέρχεται το μορφωτικό επίπεδο τόσο υπάρχει σαφής άποψη υπέρ της μιας ή της άλλης απάντησης. Σε αντίθεση με εκείνους που έχουν τελειώσει λίγες τάξεις του Δημοτικού οι οποίοι κατά 64,7% δεν έχουν άποψη επί του θέματος.



2.5.3. Προτιμήσεις σχετικά με τα προσόντα των ασφαλιστικών συμβούλων

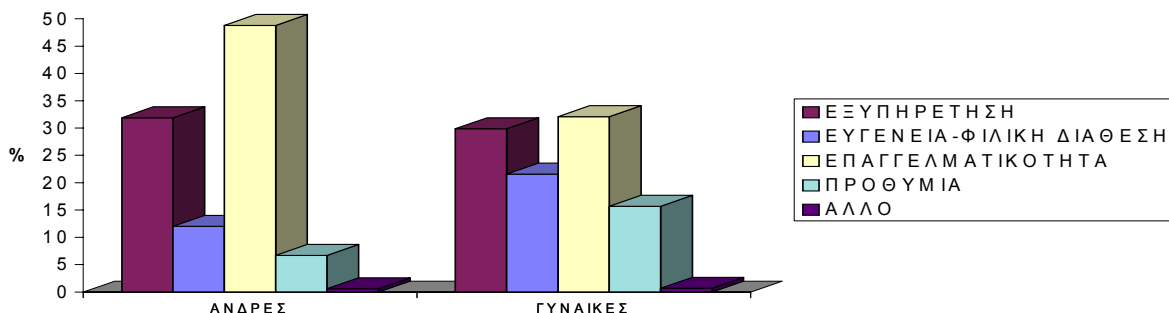
Το 41,3% των ερωτηθέντων θεώρησε ότι το σημαντικότερο προσόν που πρέπει να έχει ένας ασφαλιστικός σύμβουλος είναι η "επαγγελματικότητα", και το 31% η "εξυπηρέτηση του πελάτη". Παρατηρήθηκε ότι ένα μεγάλο μέρος του δείγματος θεώρησε ότι η "επαγγελματικότητα" εμπεριέχει στην έννοιά της όλα τα υπόλοιπα προσόντα της ερώτησης, γεγονός που την κατατάσσει στην πρώτη θέση.

ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ



Οι προτιμήσεις για τα προσόντα των ασφαλιστικών συμβούλων είναι στατιστικά σημαντικές μόνο με τη μεταβλητή φύλο. Ειδικότερα οι γυναίκες σε σχέση με τους άνδρες δείχνουν μία σαφή προτίμηση στα προσόντα: ευγένεια, φιλικότητα και προθυμία. Αντίθετα οι άνδρες θεωρούν ότι το σημαντικότερο προσόν είναι η επαγγελματικότητα. Οσον αφορά την εξυπηρέτηση δεν υπάρχει σαφής προτίμηση μεταξύ ανδρών και γυναικών.

ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ



3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Βασικός στόχος αυτής της έρευνας ήταν η μελέτη της στάσης-συμπεριφοράς των κατοίκων του Πολεοδομικού Συγκροτήματος Θεσσαλονίκης σε σχέση με το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης. Τον γενικό στόχο ακολουθούσαν μια σειρά από ειδικούς στόχους οι οποίοι διερευνήθηκαν διεξοδικά σε ότι προηγήθηκε.

- *Ο πρώτος ειδικός στόχος απέβλεπε στο να διερευνηθεί η γνώση των ερωτηθέντων για τις ασφαλιστικές εταιρίες, καθώς και ο λόγος ασφάλισης τους σε αυτές.*

Αν και οι ασφαλιστικές εταιρίες έχουν μερικές μόνο δεκαετίες που λειτουργούν στην Ελλάδα, υπάρχει ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων τα οποία είναι ενημερωμένα γύρω από τα ασφαλιστικά προγράμματα κυρίως μέσω των ασφαλιστικών συμβούλων οι οποίοι είναι και οι κυριότεροι εκπρόσωποι των εταιριών αυτών. Οι ερωτηθέντες γνωρίζουν καλά το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης και ασφαλίζονται σ' αυτόν γιατί θεωρούν ότι τους παρέχει πιο ολοκληρωμένη κάλυψη αλλά ταυτόχρονα την κρίνουν και σαν μία ενδιαφέρουσα επένδυση.

- *Με τον δεύτερο ειδικό στόχο επιχειρήθηκε να διαπιστωθεί ο βαθμός ασφαλισιμότητας και ικανοποίησης των ερωτηθέντων από τον ασφαλιστικό φορέα στον οποίο είναι ασφαλισμένοι.*

Σύμφωνα με τις απαντήσεις προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι ασφαλισμένο σε κρατικό φορέα ασφάλισης και αυτό οφείλεται στον υποχρεωτικό χαρακτήρα της κοινωνικής ασφάλισης. Οι άνδρες έχουν μία προτίμηση υπέρ του ιδιωτικού φορέα ασφάλισης σε σχέση με τις γυναίκες, ενώ αντίθετα οι γυναίκες έχουν μία προτίμηση έναντι των ανδρών για ασφάλιση σε κρατικό και ιδιωτικό φορέα ταυτόχρονα. Ακόμα οι μεσήλικες και οι νέοι έχουν κάποια προτίμηση υπέρ του ιδιωτικού φορέα ασφάλισης σε σχέση με τις άλλες ηλικίες. Οι αυτοαπασχολούμενοι είναι η επαγγελματική ομάδα η οποία ασφαλίζεται σε κρατικό και ιδιωτικό φορέα ταυτόχρονα αλλά και σε ιδιωτικό μόνο σε ποσοστό μεγαλύτερο από ότι οι άλλες ομάδες. Επίσης

υπάρχει μία σαφής ένδειξη ότι οι ασφαλισμένοι σε ιδιωτικό φορέα είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες σ'αυτούς υπηρεσίες απ'ότι εκείνοι του δημόσιου φορέα.

Οι συσχετίσεις που έγιναν μεταξύ των μεταβλητών ικανοποίηση από το φορέα ασφάλισης και των δημογραφικών μεταβλητών φανέρωσαν ότι υφίστανται ασθενείς αρνητικές στατιστικά σημαντικές σχέσεις. Δηλαδή όσο αυξάνεται πχ το επίπεδο μόρφωσης ή η ηλικία τόσο μειώνεται ο βαθμός ικανοποίησης είτε από κρατικό είτε από ιδιωτικό φορέα. Ο βασικότερος λόγος δυσαρέσκειας των ασφαλισμένων ήταν η μη ύπαρξη ουσιαστικής και υπεύθυνης εξυπηρέτησης.

- *Ο τρίτος ειδικός στόχος αφορούσε την εξακρίβωση του βαθμού ενημέρωσης των ερωτηθέντων πάνω σε κάποιο πρόγραμμα ασφάλισης ζωής, καθώς και τη πηγή αυτής της ενημέρωσης.*

Σύμφωνα με την ανάλυση προέκυψε ότι πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες έχουν ενημερωθεί για κάποιο πρόγραμμα από κάποιο ασφαλιστή ο οποίος τους επισκέφθηκε στο σπίτι τους. Η ενημέρωση πάνω σε κάποιο ασφαλιστικό πρόγραμμα επηρεάζεται από το μορφωτικό επίπεδο. Ειδικότερα εκείνοι οι οποίοι έχουν πανεπιστημιακή μόρφωση είναι πιο επιδεκτικοί και ανοικτοί σε μία ενημέρωση. Παράλληλα η ενημέρωση αυτή εξαρτάται και από την επαγγελματική θέση. Αυτοί οι οποίοι εργάζονται στο δημόσιο ή αυτοαπασχολούνται ενδιαφέρονται περισσότερο για να ενημερωθούν για κάποιο πρόγραμμα. Οι δημογραφικές μεταβλητές δεν συσχετίζονται με την πηγή από την οποία προέρχεται η ενημέρωση.

- *Ο τέταρτος ειδικός στόχος πραγματευόταν τον προσδιορισμό των προτιμήσεων των ερωτηθέντων για τα ασφαλιστικά προγράμματα, των μελών της οικογένειας που θα ασφάλιζαν πρώτα, καθώς και του χρηματικού ποσού που θα διέθεταν για ιδιωτική ασφάλιση.*

Στην πλειοψηφία τους οι ερωτηθέντες έχουν μία σαφή προτίμηση προς τα προγράμματα ασφάλισης ζωής έναντι των άλλων προγραμμάτων και η προτίμησή τους αυτή αφορά κατά κύριο λόγο τον εαυτό τους και στη συνέχεια

τα παιδιά τους. Μεγαλύτερη προτίμηση προς το να ασφαλίσουν τα παιδιά τους δείχνουν οι νοικοκυρές ακολουθούμενες από τα άτομα ηλικίας από 46 έως 65 ετών. Οι ερωτηθέντες είναι διατεθειμένοι να διαθέσουν από 50 έως και 150 χιλιάδες δρχ ετησίως. Τα περισσότερα χρήματα είναι διατεθειμένοι να τα δώσουν κατά πρώτο λόγο εκείνοι που έχουν ηλικία μεταξύ 25 και 45 ετών και κατά δεύτερο λόγο οι νέοι κάτω των 25 ετών. Τα άτομα αυτά απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα ή είναι αυτοαπασχολούμενοι, και έχουν τελειώσει το λύκειο ή το Πανεπιστήμιο και έχουν μηνιαίο εισόδημα άνω των 200 χιλιάδων δρχ.

- *Τέλος, ο πέμπτος στόχος απέβλεπε στην εξακρίβωση των προτιμήσεων των ερωτηθέντων για την εθνικότητα των ασφαλιστικών εταιριών, της εμπιστοσύνης τους προς τη φερεγγυότητα αυτών, καθώς και των προσόντων που πρέπει να διαθέτουν οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι.*

Οι ερωτηθέντες δείχνουν μία τάση να προτιμούν τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες. Η προτίμηση αυτή επικεντρώνεται κατά κύριο λόγο στις γυναίκες ή στους αυτοαπασχολούμενους οι οποίοι δεν έχουν σχετικά υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Εξάλλου οι ερωτηθέντες θεωρούν φερέγγυες τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες. Τη φερεγγυότητα αυτή την ασπάζονται κυρίως οι γυναίκες, οι αυτοαπασχολούμενοι, ή οι εργαζόμενοι στο δημόσιο, καθώς και εκείνοι με σχετικά υψηλό μορφωτικό επίπεδο. Τέλος, η επαγγελματικότητα είναι το προσόν που θα πρέπει να διακρίνει τους ασφαλιστικούς σύμβουλος και μάλιστα αυτό το προσόν έχει υψηλότερη απήχηση στους άνδρες. Οι γυναίκες εκτός από το παραπάνω προσόν θέλουν οι ασφαλιστές να διαθέτουν ευγένεια, φιλικότητα και προθυμία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ανώνυμος : «Με ιδιωτική ασφάλιση καλύπτουν οι εργαζόμενοι την ανασφάλειά τους». *Καθημερινή*, 23/6/96, σελ. 53.
- Ανώνυμος : «Η ιδιωτική ασφάλιση είναι απαραίτητη». *Βήμα*, 30/6/96, σελ. Δ4.
- Βακαλόπουλος Γ. : «Ιδιωτική ασφάλιση - Λύση ή Οπισθοδρόμηση». *Οικονομικός Ταχυδρόμος*, Φ. 52, 24/12/87, σελ. 43.
- Βλάσης Γεώργιος : **Ασφάλειες Ζωής από τη Θεωρία στην Πράξη**. Εκδόσεις Συνέχεια, Αθήνα:1994,80 σελ.
- Irons K. - Green D. : **Μάρκετινγκ**. Εκδοση Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου, Μετάφραση Γ. 1993, 288 σελ.
- Χριστοφίδης
Κακουλίδου Ειρήνη : «Τι επιφυλλάσει το μέλλον στις Ασφαλιστικές Εταιρίες». *Manager*, 1/95, σελ. 13-15.
- Κυριαζόπουλος Π. : **Ερευνα Αγοράς**. Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα: 1994, 137 σελ.
- Κιουλάφας Κ.
Κωστής Δημήτριος : **Marketing Υπηρεσιών Ιδιωτικού και Δημοσίου Τομέα**. Θεσ/νίκη: 1992, 260 σελ.
- Μπιτούνης Νίκος : **Το περιβάλλον της ασφαλιστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα**. Εκδόσεις Forum, Αθήνα: 1992, 37 σελ.
- Παπαθεοδώρου Κώστας : «Σε καλοκαίρι διαρκείας η ιδιωτική ασφάλιση». *Hellenews, Ενθετο Ασφάλειες*, 10/95, σελ.2-4.
- Παπαμιχαλάκης Ιωάννης : «Ειδησεογραφική Επιθεώρηση για τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις». *Δελτίο Διοίκησης Επιχειρήσεων*, Φ.266, 1/2/92, σελ. 127-128.
- Ραπανάκη Δέσποινα : **Ασφαλιστική Αγορά**. Πτυχιακή εργασία. Θεσσαλονίκη: Φεβρ. 1993, 180 σελ..
- Ρομπόλης Σάββας : **Κοινωνική Ασφάλιση**. Εκδόσεις Παρατηρητής, Θεσ/νίκη: 1995, 160 σελ.
- Τζιαφέτας Γεώργιος : **Θεωρία και τεχνική δειγματοληψίας**. ΕΛΚΕΠΑ, Αθήνα: 1991, 186 σελ.
- Τηλικίδου Ειρήνη : **Ερευνα Μάρκετινγκ**. Εκδόσεις Global, Θεσσαλονίκη:

Τσιάγκας Κ. : «Προβλέψεις για την πορεία της ασφαλιστικής αγοράς στην τριετία 1995-1997». **Express**, 6/1/95, σελ. 10.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΘΕ ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΟΥ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΟΥ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑΤΟΣ
ΜΑ: ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ ΠΑΝΩ ΣΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΓΙΑ ΤΟ 1996.

1. ΣΑΣ ΕΤΥΧΕ ΚΑΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΘΛΙΒΕΡΟ ΓΕΓΟΝΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΕΙΠΑΤΕ
“ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΜΗΝ ΕΙΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΙ ΣΕ ΚΑΠΟΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ”;

- | | |
|----------|--------------------------|
| 1. ΝΑΙ | <input type="checkbox"/> |
| 2. ΟΧΙ | <input type="checkbox"/> |
| 3. ΔΓ/ΔΑ | <input type="checkbox"/> |

2. ΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ
ΓΝΩΣΤΗ ;

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. INTERAMERICAN | <input type="checkbox"/> |
| 2. NATIONALE NEDERLANDEN | <input type="checkbox"/> |
| 3. ΕΘΝΙΚΗ | <input type="checkbox"/> |
| 4. ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ | <input type="checkbox"/> |
| 5. ΑΛΛΗ | <input type="checkbox"/> |

3. ΠΟΙΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΚΥΡΙΟΤΕΡΟΣ ΛΟΓΟΣ ΠΟΥ ΟΔΗΓΕΙ
ΕΝΑΝ ΑΝΘΡΩΠΟ ΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΙ ΣΕ ΜΙΑ (ΙΔΙΩΤΙΚΗ) ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ;

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Η ΣΚΕΨΗ ΟΤΙ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΠΙΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ
ΚΑΛΥΨΗ ΑΠΟ ΟΤΙ Η ΚΡΑΤΙΚΗ | <input type="checkbox"/> |
| 2. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | <input type="checkbox"/> |
| 3. ΤΟ ΑΙΣΘΗΜΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΖΕΙ ΑΠΟ
ΤΗΝ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ | <input type="checkbox"/> |
| 4. Η ΣΚΕΨΗ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΥΣΑ ΕΠΕΝΔΥΣΗ | <input type="checkbox"/> |
| 5. ΑΛΛΟ | <input type="checkbox"/> |

4. ΣΕ ΠΟΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΦΟΡΕΑ ΕΙΣΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ;

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. ΚΡΑΤΙΚΟ (ΙΚΑ, ΤΕΒΕ κλπ) | <input type="checkbox"/> |
| 2. ΚΡΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟ | <input type="checkbox"/> |

3 ΜΟΝΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ	<input type="checkbox"/>
4 ΔΓ/ΔΑ	<input type="checkbox"/>
5. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ;	
1. ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
2. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
3. ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
4. ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
5. ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
6. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΑΥΤΗ ΣΑΣ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ;	
1. ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
2. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
3. ΟΥΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
4. ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
5. ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	<input type="checkbox"/>
7. ΕΑΝ ΕΙΣΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΒΑΣΙΚΟΤΕΡΟΣ ΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗ ΤΗ ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑ ΣΑΣ;	
1. ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	<input type="checkbox"/>
2. ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	<input type="checkbox"/>
3. ΜΗ ΚΑΛΥΨΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	<input type="checkbox"/>
4. ΑΛΛΟ	<input type="checkbox"/>
8. ΕΧΕΤΕ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ ΓΥΡΩ ΑΠΟ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΖΩΗΣ;	
1. ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
2. ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>
9. ΕΑΝ ΝΑΙ ΑΠΟ ΠΟΙΟΝ ΕΧΕΤΕ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ;	
1. ΑΠΟ ΣΥΓΓΕΝΗ	<input type="checkbox"/>
2. ΑΠΟ ΦΙΛΟ	<input type="checkbox"/>

3. ΑΠΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ	<input type="checkbox"/>
4. ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ	<input type="checkbox"/>
10 ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΑΣ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΤΟ ΠΡΩΤΕΥΟΝ ΓΙΑ ΣΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:	
1. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΖΩΗΣ	<input type="checkbox"/>
2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΛΥΨΗΣ ΖΗΜΙΩΝ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	<input type="checkbox"/>
3. ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ	<input type="checkbox"/>
4. ΑΛΛΟ	<input type="checkbox"/>
11 ΠΟΙΟ ΜΕΛΟΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ ΣΑΣ ΘΑ ΑΣΦΑΛΙΖΑΤΕ ΠΡΩΤΟ;	
1. ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΣΑΣ	<input type="checkbox"/>
2. ΤΟΝ/ΤΗΝ ΣΥΖΥΓΟ ΣΑΣ	<input type="checkbox"/>
3. ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ ΣΑΣ	<input type="checkbox"/>
4. ΚΑΠΟΙΟ ΑΛΛΟ ΜΕΛΟΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟ	<input type="checkbox"/>

12 ΠΟΣΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΤΕ ΝΑ ΔΙΑΘΕΣΕΤΕ (ΠΛΗΡΩΣΕΤΕ) ΕΤΗΣΙΩΣ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ;	
1. ΔΕΝ ΘΑ ΔΙΕΘΕΤΑ ΚΑΝΕΝΑ ΠΟΣΟ	<input type="checkbox"/>
2. ΚΑΤΩ ΑΠΟ 50.000	<input type="checkbox"/>
3. 50.000 - 100.000	<input type="checkbox"/>
4. 100.000 - 150.000	<input type="checkbox"/>
5. ΠΑΝΩ ΑΠΟ 150.000	<input type="checkbox"/>
13 ΑΝ ΚΑΝΑΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ ΣΕ ΤΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΘΑ ΑΣΦΑΛΙΖΟΣΑΣΤΑΝ;	
1. ΕΛΛΗΝΙΚΗ	<input type="checkbox"/>
2. ΞΕΝΗ	<input type="checkbox"/>
3. ΔΕΝ ΕΧΩ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ	<input type="checkbox"/>
4. ΔΓ/ΔΑ	<input type="checkbox"/>
14 ΕΧΕΤΕ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΤΗ ΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ	

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ;

- 1. ΝΑΙ
- 2. ΟΧΙ
- 3. ΔΓ/ΔΑ

15 ΠΟΙΟ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΣΑΝ ΚΥΡΙΟ ΠΡΟΣΩΝ ΕΝΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ;

- 1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
- 2. ΕΥΓΕΝΕΙΑ
- 3. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
- 4. ΠΡΟΘΥΜΙΑ
- 5. ΚΑΠΟΙΟ ΑΛΛΟ ΚΑΙ ΠΟΙΟ

16 ΦΥΛΛΟ

- 1. ΑΝΔΡΑΣ
- 2. ΓΥΝΑΙΚΑ

17 ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- 1. ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ
- 2. ΠΑΝΤΡΕΜΕΝΟΣ
- 3. ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ
- 4. ΧΗΡΟΣ / ΡΑ

18 ΗΛΙΚΙΑ

- 1. ΚΑΤΩ ΤΩΝ 25 ΕΤΩΝ
- 2. ΜΕΤΑΞΥ 26 - 45 ΕΤΩΝ
- 3. ΜΕΤΑΞΥ 46 - 65 ΕΤΩΝ
- 4. ΑΝΩ ΤΩΝ 65 ΕΤΩΝ

19 ΣΕ ΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΗΚΕΤΕ;

- .
1. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ
 2. ΣΤΟΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ
 3. ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ
 4. ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ
 5. ΝΟΙΚΟΚΥΡΑ

20 ΤΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΣΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑ ΕΙΝΑΙ:

- .
1. ΚΑΤΩ ΑΠΟ 100.000
 2. 100.000 - 200.000
 3. 200.000 - 300.000
 4. ΠΑΝΩ ΑΠΟ 300.000

21 ΠΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΑΣ;

- .
1. ΠΗΓΑΤΕ ΛΙΓΕΣ ΤΑΞΕΙΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ
 2. ΤΕΛΕΙΩΣΑΤΕ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
(ΔΗΜ. - ΓΥΜΝΑΣΙΟ)
 3. ΤΕΛΕΙΩΣΑΤΕ ΛΥΚΕΙΟ
 4. ΤΕΛΕΙΩΣΑΤΕ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ