

Τραπεζοασφάλειες (Bancassurance) και
εκπαίδευση του προσωπικού των
τραπεζών: Περίπτωση Alpha Bank

Συντάχθηκε και υπεβλήθη
από
ΧΑΡΑΛΑΜΠΗ ΕΛΕΝΗ ΜΑΡΙΑ

Καθηγητής

Πίνακας Περιεχομένων

Κεφάλαιο 1:

Εισαγωγή

Αντικείμενο.....	4
Σκοπός.....	5
Δομή.....	5-6

Κεφάλαιο 2:

Τραπεζοασφάλειες(Bancassurance) και τα χαρακτηριστικά τους

2.1. Λόγοι ανάπτυξης των Τραπεζοαφαιριών (bancassurance).....	79
2.2 Μορφές συνεργασίας.....	9-10
2.3 Τα προϊόντα bancassurance.....	10-12
2.4 Προϋποθέσεις επιτυχίας του θεσμού.....	12-15

Κεφάλαιο 3:

Η κατάσταση στην Ελλάδα.....16

3.1 Λόγοι ανάπτυξης του θεσμού.....	16
3.2 Τραπεζικές και ασφαλιστικές εργασίες τα χρόνια του '90.....	17-26
3.3 Βασικές διαπιστώσεις για την Ελληνική αγορά.....	27
3.4 Η δεκαετία 2000-2010 –Ελληνική πραγματικότητα.....	28
3.4.1 Οι εξελίξεις και οι πρωταγωνιστές.....	29-30
3.4.2 Τα μερίδια.....	30-33
3.4.3 Μεγέθυνση και Ύφεση.....	33-38
3.5 Βασικά συμπεράσματα για την ελληνική αγορά.....	38-39

Κεφάλαιο 4

Τραπεζοασφάλειες (Bancassurance) και εκπαίδευση..... 40

4.1 Η Αξία της τραπεζοασφαλιστικής εκπαίδευσης και θεσμικές αλλαγές.....	40-41
4.1.1 Η τραπεζοασφαλιστική εκπαίδευση στην Ευρώπη.....	41-45
4.1.2. Οι θεσμικές αλλαγές με επίκεντρο την εκπαίδευση και τα επαγγελματικά προσόντα στο περιβάλλον προώθησης των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στην ΕΕ.....	45-49
4.2. Οι ελληνικές τράπεζες και η εκπαίδευση του προσωπικού τους για τις ανάγκες της bancassurance.....	49-50
4.2.1. Η Πρώιμη Φάση 1990-2000.....	50-53
4.2.2. Η Εξελικτική Φάση 2001-2010.....	53-59

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:

Η περίπτωση της Alpha Bank..... 60

5.1. Η εκπαιδευτική πολιτική στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες πριν την Πιστοποίηση(1990-2007).....	60-62
5.2. Η νέα εποχή (2008-2010).....	63
5.2.1. Οι κατευθύνσεις και οι επιλογές της εκπαιδευτικής πολιτικής.....	63-66
5.2.2. Τα θέματα διαχείρισης της εκπαίδευσης.....	66-70
5.2.3. Η μέτρηση της επιτυχίας της εκπαίδευσης.....	70-78
5.2.4. Η αξιοποίηση των διακρινομένων υπαλλήλων.....	78-79
5.2.5. Σύνοψη για την εκπαίδευση στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες στην Alpha Bank.....	79

ΚΦΑΛΑΙΟ 6
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ Κ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

6.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.....	80
6.2 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα για τις τράπεζες και τον καταναλωτή.....	80-82
Συμπεράσματα-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	83-89
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΠΗΓΕΣ.....	91-95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	96-100

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Τραπεζοαφάλεια (Bancassurance) ονομάζεται η διείσδυση των τραπεζών στο χώρο των ασφαλιστικών εργασιών, κυρίως στην πώληση ασφαλιστικών προϊόντων.

Στην εργασία που ακολουθεί παρουσιάζονται η έννοια των Τραπεζοασφαλειών (bancassurance), οι λόγοι ανάπτυξής τους, οι μορφές, τα προϊόντα και τα δίκτυα προώθησης αυτών, οι προϋποθέσεις επιτυχίας, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα καθώς και μια σύντομη βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών σχετικών με τις τραπεζοασφάλειες.

Οι Τραπεζοασφάλειες ή bancassurance, τα τελευταία χρόνια δίνουν νέα προοπτική στην ανάπτυξη του κλάδου των ασφαλίσεων.

Η εξειδίκευση των ασφαλιστικών εταιρειών στη σχεδίαση και την προώθηση νέων σύνθετων χρηματοοικονομικών και ασφαλιστικών προγραμμάτων, καθώς και οι μηχανισμοί οργάνωσης, το εκτεταμένο δίκτυο και το υψηλό επαγγελματικό κύρος των τραπεζικών ιδρυμάτων, αποτελούν εγγύηση για την αξιοπιστία του θεσμού.

Από τη δεκαετία του '70 η bancassurance εμφανίστηκε στην Ευρώπη ενώ στην Ελλάδα στα μέσα της δεκαετίας του '80. Αυτό οφείλεται κυρίως στην έλλειψη του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου, την προσαρμογή των προγραμμάτων των ασφαλιστικών εταιρειών, στον περιορισμένο χρόνο πώλησης από το γκισέ των τραπεζών.

Τα ασφαλιστικά προϊόντα που πωλούνται από το τραπεζικό δίκτυο είναι αξιόπιστα και αυτό οφείλεται στην οργάνωση και το κύρος των τραπεζών σε

συνδυασμό με μια αυστηρότερη εποπτεία των εργασιών τους.

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να παρουσιαστούν αφενός οι τρόποι και οι λόγοι ανάπτυξης της προσφοράς τραπεζοασφαλιστικών εργασιών, αφετέρου δε, να αναδειχθεί η σημασία που διαδραματίζει η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών στην ανάπτυξη της bancassurance αλλά και να παρουσιαστούν οι συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ενέργειες που αναλαμβάνουν οι τράπεζες.

Επιπλέον θα θέλαμε να δείξουμε την σχέση που έχουν τα τραπεζικά προϊόντα σε συνάρτηση με τις ασφάλειες διότι η εμφάνιση και ανάπτυξη των τραπεζοασφαλειών (bancassurance) αποτελεί μία από τις σημαντικότερες εξελίξεις που σημειώθηκαν στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών κατά τις τελευταίες 4 δεκαετίες.

ΔΟΜΗ

Οι τραπεζοασφάλειες (bancassurance) αποτελούν μια πρακτική προώθησης σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Συνδυάζουν την διαδικασία προσέγγισης και αξιοποίησης της γνώσης, της εμπειρίας, των δικτύων και των πελατολογίων της τραπεζικής και της ασφαλιστικής δραστηριότητας. Τα ενδιαφέροντα μεταξύ των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιρειών συμπίπτουν, τόσο σε επίπεδο καθορισμού στρατηγικής και προώθησης συμπληρωματικών προϊόντων, όσο και βελτίωσης του δικτύου και του ανθρώπινου δυναμικού τους.

Η δομή της παρακάτω εργασίας πραγματοποιείται πάνω σε θεωρητική προσέγγιση αναλύοντας τις τραπεζοασφαλείες και τα προϊόντα τους, την κατάσταση στην Ελλάδα, παρουσιάζοντας πίνακες με στατιστικά στοιχεία που έχουν προέλθει από την δεκαετία του '90 και του '00.

Επίσης πως γίνεται οι εκπαίδευση στους υπαλλήλους και πως αυτή αλλάζει με τα χρόνια και εξελίσσεται.

Και τέλος εξετάζουμε την περίπτωση της τράπεζας Alpha Bank, την πολιτική της, τι κατεύθυνση ακολουθεί στο προσωπικό της για καλύτερα αποτελέσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥΣ

2.1. Λόγοι ανάπτυξης της *bancassurance*

Οι κυριότεροι λόγοι αναπτύξεως των τραπεζοασφαλειών είναι¹:

- Η απελευθέρωση της ευρωπαϊκής αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα την εισαγωγή πολλών προϊόντων
- Οι μεγάλες ανακατατάξεις στον ασφαλιστικό τομέα λόγω της απελευθέρωσης της άσκησης ασφαλιστικής δραστηριότητας (ενιαία άδεια), οδήγησαν στη επέκταση των ασφαλιστικών εταιρειών, είτε με την εξαγορά εταιρειών είτε με τη δημιουργία υποκαταστημάτων, συγκεντρώνοντας τις εργασίες σε εταιρείες – ομίλους (κυρίως τραπεζικές) με αξιοπιστία στην αγορά, οργάνωση, τεχνογνωσία και μεγάλα δίκτυα προσέγγισης του καταναλωτικού κοινού.
- Η διεθνοποίηση των χρηματοοικονομικών αγορών οδήγησε σε έντονο ανταγωνισμό ο οποίος περιόρισε τα περιθώρια κέρδους, ειδικά στα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα έτσι οι τράπεζες αναγκάστηκαν να διευρύνουν τον κύκλο των εργασιών τους, επεκτείνοντας τις δραστηριότητές τους σε νέους χρηματοοικονομικούς τομείς, και βελτιώνοντας διαρκώς τα προϊόντα τους, με σκοπό την διατήρηση και ει δυνατόν την αύξηση του υπάρχοντος πελατολογίου τους.
- Η διεύρυνση των αναγκών του κοινού καθώς και η έλλειψη χρόνου οδήγησαν στην παροχή ολοκληρωμένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από ένα φορέα.

¹ Κλήμης Ν., 2009
Τσελίκη Α., 1998

- Η ανάγκη για αγορά συμπληρωματικών αγαθών και υπηρεσιών από ιδιωτικούς φορείς, οι οποίοι προσφέρουν προγράμματα μακροχρόνιας επένδυσης – αποταμίευσης καθώς και παροχές υγείας.
- Ο μεγάλος ανταγωνισμός μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων καθώς και η ομοιογένεια των αμιγώς τραπεζικών προϊόντων, οδήγησαν στην αξιοποίηση των πληροφοριών του πελατολογίου των τραπεζών για τον καλύτερο εντοπισμό των αναγκών των πελατών με σκοπό την εφαρμογή των σταυροειδών πωλήσεων (cross-selling). Όσο μεγαλώνει ο αριθμός των προϊόντων που αγοράζει ο πελάτης από μια τράπεζα, τόσο μειώνεται η κινητικότητα των πελατών μεταξύ ανταγωνιστριών τραπεζών
- Η αξιοποίηση του δικτύου των τραπεζών τόσο ως προς το ανθρώπινο δυναμικό όσο και ως προς τα σημεία πώλησης (αριθμός και τοποθεσία καταστημάτων).
- Η διαχρονική μείωση των επιτοκίων σε συνδυασμό με την αδυναμία εξεύρεσης εγγυημένων τοποθετήσεων για μακρά χρονικά διαστήματα οδήγησε στην στροφή των προτιμήσεων των πελατών προς τα ασφαλιστικά επενδυτικά-αποταμιευτικά προγράμματα τα οποία σημειωτέων έχουν φορολογικές ελαφρύνσεις.
- Οι τράπεζες έχουν στη διάθεσή τους πληρέστερη εικόνα-γνώση των πελατών και των αναγκών τους, λόγω των βάσεων δεδομένων που τηρούν και των συνεχώς εξελισσόμενων δυνατοτήτων που τους παρέχει η τεχνολογία μέσω της επεξεργασίας τους.

Η σύγχρονη τάση δημιουργίας χρηματοπιστωτικών ομίλων που περιλαμβάνουν τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες αμοιβαίων

κεφαλαίων και χρηματοπιστηριακές εταιρείες, έχει αποτέλεσμα την προσέλευση πελατών κυρίως σε τραπεζικά ιδρύματα για την κάλυψη ενός ευρέος φάσματος των αναγκών τους.

2.2 Μορφές συνεργασίας

Τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρείες αναζητούν συνδυασμούς συνεργασίας στις χρηματοοικονομικές τους δραστηριότητες έτσι ώστε να μειώσουν το κόστος, αυξάνοντας παράλληλα το μερίδιό τους στην αγορά. Έχουν συνδυασμένη προώθηση ολοκληρωμένων τραπεζικών και ασφαλιστικών πακέτων και προϋποθέτει μια ευρύτερη συνεργασία πιστωτικών ιδρυμάτων και ασφαλιστικών εταιρειών και καταλήγει στη δημιουργία κοινού δικτύου. Η συνεργασία τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών μπορεί να λάβει τις ακόλουθες μορφές²:

- Παραχώρηση του πελατολογίου της τράπεζας ή της ασφαλιστικής εταιρείας στο δίκτυο προώθησης πωλήσεων του άλλου μέρους.
- Υπογραφή συμφωνίας συνεργασίας, για προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων, μεταξύ της τράπεζας και μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών εταιρειών, όπου η τράπεζα ενεργεί ως αντιπρόσωπος ή πράκτορας.
- Αποκλειστική συνεργασία με κοινή οργάνωση, όπου τράπεζα και ασφαλιστική εταιρεία, αν και δρουν ως χωριστά νομικά πρόσωπα, συγκλίνουν σε επίπεδο σχεδιασμού προϊόντων και προώθησης.
- Ανταλλαγή μέρους των μετοχών μεταξύ τράπεζας και ασφαλιστικής εταιρείας, με στόχο την από κοινού προώθηση της bancassurance.

² Κλήμης Ν., 2009 ,Τσελίκη Α., 1998,Boyd, Graham, Hewitt, 1993,Estrella, 2001,Moeller, Schlingemann, Stulz, 2005

- Μερική ή ολική εξαγορά ασφαλιστικής εταιρείας από τράπεζα, που επιτρέπει στην τελευταία να διεισδύσει στην ασφαλιστική αγορά.
- Εφαρμογή της bancassurance από όμιλο που ελέγχει τράπεζα και ασφαλιστική.
- Δημιουργία νέας ασφαλιστικής εταιρείας (θυγατρική) από τράπεζα, ώστε να ελέγχεται πλήρως η ασφαλιστική διαδικασία.
- Δημιουργία τράπεζας από ασφαλιστική με στόχο να μη χαθεί μερίδιο της αγοράς της ασφαλιστικής εταιρείας υπέρ των ανταγωνιστών.
- Σύναψη συμφωνιών διανομής χρηματοπιστωτικών προϊόντων από το δίκτυο ασφαλιστικών εταιρειών.

2.3 Τα προϊόντα bancassurance

Οι τραπεζοασφαλιστές (bancassurers), πέραν των παραδοσιακών ασφαλιστικών προϊόντων, ανέπτυξαν μια ειδική σειρά προϊόντων με στόχο την κάλυψη των αναγκών που προκύπτουν από συγκεκριμένες τραπεζικές συναλλαγές ή τη βελτίωση ορισμένων τραπεζικών προϊόντων ώστε να γίνουν πιο ανταγωνιστικά.

Τα προϊόντα αυτά κατατάσσονται σε διάφορες κατηγορίες :

- **Συμπληρωματικά ή αυτόνομα** τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, ανάλογα με το αν συνδέονται άμεσα με κάποιο τραπεζικό προϊόν. Ως συμπληρωματικά θεωρούνται κυρίως τα προϊόντα αποπληρωμής τραπεζικών πιστώσεων. Οι τράπεζες με τη χορήγηση δανείων ή πιστώσεων διασφαλίζουν ταυτόχρονα τόσο προς ίδιον όφελος όσο και προς όφελος των δανειοληπτών και των οικογενειών τους, την αποπληρωμή του δανείου ή δόσεων, σε

περίπτωση θανάτου, ανικανότητας ή νοσηλείας του δανειολήπτη.

Τα πιο γνωστά προϊόντα της κατηγορίας αυτής είναι:

- ασφάλειες υπερανάληψης (overdraft insurance),
- ασφάλειες ανοικτών – ανακυκλούμενων δανείων (revolving credit insurance),
- προϊόντα αποπληρωμής δανείων (capital repayment products).
- οι ασφαλίσεις πυρός- σεισμού και συμπληρωματικών κινδύνων
- ενυπόθηκων (λόγω χρηματοδότησης) ακινήτων.

Ως αυτόνομα θεωρούνται τα προϊόντα που δεν συνδέονται με κάποιο τραπεζικό προϊόν αλλά πωλούνται για να καλύψουν ανάγκες του πελάτη, οι οποίες είναι ανεξάρτητες από τις ανάγκες που δημιουργούνται με τη λήψη κάποιου δανείου από την τράπεζα,

π.χ

- τα συνταξιοδοτικά προγράμματα (pension products)
 - η ασφάλιση πιστώσεων (credit insurance)
 - οι μικτές ασφαλίσεις – ασφαλίσεις επιβίωσης (endowment products).
- **Ομαδικά ή ατομικά** τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, ανάλογα με το αν έχουν σχεδιασθεί να καλύψουν ανάγκες ομάδας πελατών ή συγκεκριμένου πελάτη από τον οποίο επιλέγεται το προϊόν για την κάλυψη ατομικής του ανάγκης. Ως ομαδικά συνήθως δημιουργούνται τα προϊόντα κάλυψης δανειοληπτών της τράπεζας λαμβάνοντας υπόψη την ύπαρξη υποψήφιων ομάδων πελατών και ταυτόχρονα την αξιοποίησή τους μέσα από τη βάση δεδομένων των τραπεζών. Ως ατομικά θεωρούνται τα προϊόντα που αναφέρονται στην κάλυψη

προσωπικής ανάγκης του πελάτη όπως για παράδειγμα ένα συμβόλαιο νοσοκομειακής περίθαλψης ή ένα συμβόλαιο πυρός εξοχικής κατοικίας. Βασική διαφορά μεταξύ ομαδικών και ατομικών συμβολαίων είναι ότι στα ομαδικά συμβόλαια συμβαλλόμενος και δικαιούχος μέχρι του ποσού της οφειλής (ύψος δανείου) είναι η τράπεζα και ασφαλιζόμενος ο δανειολήπτης, ενώ στα ατομικά συμβόλαια συμβαλλόμενος και ασφαλιζόμενος είναι συνήθως το ίδιο φυσικό πρόσωπο (δανειολήπτης) με δικαιούχο και πάλι την τράπεζα μέχρι του ποσού της οφειλής.

- **Προϊόντα ζωής – υγείας ή προϊόντα ζημιών-γενικών ασφαλίσεων,** ανάλογα με το αν αφορούν σε κάλυψη της ζωής, της υγείας-περίθαλψης, των επενδύσεων-αποταμιεύσεων ή καλύπτουν ανάγκες προστασίας περιουσιακών στοιχείων των πελατών.

Η bancassurance έχει κυρίως επικεντρωθεί στην προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων του κλάδου ζωής (ασφάλιση και επένδυση), λόγω της συνάφειας των προϊόντων αυτών με τα παραδοσιακά καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα των τραπεζών.

Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζουν τα προϊόντα bancassurance έναντι των κλασικών ασφαλιστικών προγραμμάτων είναι η καλύτερη απόδοση, η διαφάνεια, η ειλικρίνεια και η αξιοπιστία των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Τα πλεονεκτήματα έναντι των παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων είναι το εγγυημένο κεφάλαιο σε περίπτωση θανάτου ή ολικής ανικανότητας σε συνδυασμό με φορολογικές ελαφρύνσεις.

2.4 Προϋποθέσεις επιτυχίας του θεσμού

Οι προϋποθέσεις επιτυχίας της bancassurance εξαρτώνται από πολλούς

διαφορετικούς παράγοντες. Πολύ σημαντικό ρόλο στην επιτυχία ή μη της προώθησης προϊόντων μέσω της bancassurance έχουν οι διαφορετικές συνθήκες της αγοράς κάθε χώρας, όπως για παράδειγμα το νομοθετικό πλαίσιο, η κουλτούρα κλπ. Τρανταχτό παράδειγμα αποτελεί η αγορά της Γαλλίας, όπου οι ασφάλειες ζωής είναι ιδιαίτερα δημοφιλή προϊόντα λόγω των σχετικών φορολογικών απαλλαγών.

Ο σχεδιασμός του μείγματος μάρκετινγκ δεν εξαντλείται στη δυνατότητα ανάπτυξης co ή own-branded ασφαλιστικών προγραμμάτων. Η συνάφεια του προτεινόμενου προγράμματος με τις ανάγκες του τραπεζικού καταναλωτή, η δυνατότητα άμεσης κατανόησης του προγράμματος, η απλότητα και η εγγύηση τήρησης των όρων, η εξαιρετική σχέση κόστους/ωφέλειας, η δυνατότητα ολοκλήρωσης της συναλλαγής σε πολύ μικρό χρόνο, αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά που κρίνουν την επιτυχία του θεσμού.

Η εμπειρία δείχνει ότι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την επιτυχία της bancassurance είναι, σε γενικές γραμμές, οι εξής:

- Ο ολοκληρωμένος στρατηγικός σχεδιασμός για τη σωστή και σταδιακή προσέγγιση όλου του πελατολογίου (στρατηγική επιλογή, τμηματοποίηση πελατών και αγορών, στόχευση στο σωστό πελάτη ή ομάδα πελατών, επιλογή προϊόντων και τιμολόγησης, βαθμός σύνδεσης-συσχέτισης με το τραπεζικό προϊόν και την λειτουργία του).
- Η δημιουργία απλοποιημένων προϊόντων bancassurance έχει ως αποτέλεσμα τον ικανοποιητικό βαθμό κατανόησης από τον υποψήφιο πελάτη. Έτσι, η ασφάλιση αυτοκινήτου μπορεί να αγοραστεί από οποιοδήποτε δίκτυο, εφόσον αποτελεί ένα προϊόν ευρέως διαδεδομένο, στο οποίο η σύγκριση του ασφαλιστρού είναι σχετικά εύκολη ενώ κάθε πολιτεία θέτει κανόνες και πρόστιμα

περί ασφάλισης ή μη του αυτοκινήτου με αποτέλεσμα την εύκολη προώθησή του. Αντίθετα, πιο πολύπλοκα προϊόντα, όπως η ασφάλιση κατοικίας και γενικών κινδύνων καθώς και η ασφάλιση ζωής και υγείας, παρουσιάζουν δυσκολίες σύγκρισης για τους καταναλωτές, κυρίως λόγω της διαφοροποίησης των προϊόντων, με αποτέλεσμα να απαιτούν πιο τεχνική προσέγγιση κατά την πώληση.

- Η μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων προώθησης των προϊόντων bancassurance μέσω ενός ευρέος δικτύου διανομής.
- Η αντιμετώπιση των ασφαλιστικών προϊόντων από τις τράπεζες ως βασικά προϊόντα και όχι ως συμπληρωματικά βοηθάει στο να θεωρεί ο πελάτης την τράπεζα βασική επιλογή για την αγορά ασφαλιστικών προϊόντων.
- Η δημιουργία ολοκληρωμένων ασφαλιστικών προϊόντων, αποταμιευτικού και επενδυτικού κυρίως χαρακτήρα. Έμφαση δίδεται στην πρωτοτυπία και στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, τόσο κατά την πώληση όσο και κατά την παρακολούθηση του συμβολαίου. Απώτερος στόχος είναι η μεγιστοποίηση του κεφαλαίου του πελάτη με την ανάληψη του μικρότερου δυνατού κινδύνου και την ελάχιστη επιβάρυνση.
- Ο βαθμός εξοικείωσης των τραπεζικών υπαλλήλων ως αποτέλεσμα της σωστής εκπαίδευσής τους καθώς και ο χρόνος που διαθέτουν για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων. Η άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση της πελατείας των τραπεζικών ιδρυμάτων πρέπει να συμπεριλάβει και τα ασφαλιστικά προϊόντα που προωθεί το δίκτυο της τράπεζας. Καθοριστικό επίσης ρόλο για την επιτυχία

αποτελεί η εξυπηρέτηση μετά την πώληση.

- Η αξιολόγηση των τραπεζικών υπαλλήλων και στελεχών βάσει, όχι μόνο της πώλησης παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων, αλλά και της πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων, τα οποία συνήθως περιλαμβάνονται εξ αρχής στους στόχους των τραπεζικών υπαλλήλων. Μεγάλο ρόλο διαδραματίζει και η παροχή κινήτρων προς τους τραπεζικούς υπαλλήλους ή/και τους προϊσταμένους τους για την προώθηση ασφαλιστικών προγραμμάτων.
- Η δημιουργία απλών προϊόντων, τα οποία αφομοιώνονται εύκολα τόσο από το δίκτυο όσο και από τους υποψήφιους πελάτες, σε συνδυασμό με την λεπτομερή περιγραφή και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών με σκοπό τη στήριξη του πωλητή, ώστε να παρέχει υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, αποτελούν παράγοντες που βοηθούν στην επιτυχία του θεσμού.

Κεφάλαιο 3: Η κατάσταση στην Ελλάδα

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται οι λόγοι ανάπτυξης του θεσμού των τραπεζοασφαλειών (bancassurance) στην Ελλάδα καθώς και τις τραπεζικές και ασφαλιστικές εργασίες την δεκαετία του '90.

3.1. Λόγοι ανάπτυξης του θεσμού

Οι διεθνείς εξελίξεις στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό χώρο επηρεάζουν σημαντικά και τη χώρα μας. Στην Ελλάδα σήμερα οι τραπεζοασφάλειες (bancassurance) βρίσκονται σε περίοδο ανάπτυξης.

Η πτώση των επιτοκίων, η απελευθέρωση της αγοράς, η εισαγωγή νέας τεχνολογίας και η στροφή των πελατών προς δυναμικά και ευέλικτα χρηματοασφαλιστικά προϊόντα που απαιτούν ενιαία εξυπηρέτηση, εντείνουν τον ανταγωνισμό και οδηγούν στη διαφοροποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με τη διείσδυση των τραπεζών στο αντικείμενο των ασφαλιστικών εταιρειών και το αντίστροφο. Κατά συνέπεια, οι ανταγωνιστικές πιέσεις δεν αφορούν πια μόνο τις τιμές, αλλά και την ποιότητα των προϊόντων και τον τρόπο προώθησης των πωλήσεών τους.

Οι μεγάλες τράπεζες ιδρύουν θυγατρικές ασφαλιστικές εταιρείες ενώ οι μικρότερες συνεργάζονται με ασφαλιστικές εταιρείες. Συγχρόνως ο ασφαλιστικός κλάδος στην Ελλάδα σημειώνει αναπτυξιακή πορεία και οι ασφαλιστικές εταιρείες προωθούν τραπεζικά προϊόντα (πχ αμοιβαία κεφάλαια, πιστωτική κάρτα), ή προϊόντα unit linked και εξελιγμένα επενδυτικά προγράμματα.

3.2 Τραπεζικές και ασφαλιστικές εργασίες τα χρόνια του '90

Στους αμέσως επόμενους πίνακες παρατίθενται στοιχεία σχετικά με τις ασφαλιστικές εταιρείες την δεκαετία του '90.

Ο Πίνακας 5 απεικονίζει τον αριθμό των εταιρειών που δραστηριοποιούνταν στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά την δεκαετία του '90. Παρατηρούμε σχετική μείωση των εταιρειών αυτών από 161 το 1992 σε 114 το 1999, γεγονός που οφείλεται κυρίως σε εξαγορές και συγχωνεύσεις εταιρειών μεταξύ τους. Όπως παρατηρούμε, οι μεγάλες μεταβολές προέρχονται από τις εταιρείες ζημιών, ενώ οι εταιρείες ζωής δείχνουν μια πιο συντηρητική πολιτική ενοποιήσεων.

**Πίνακας 5: Αριθμός Εταιριών
Εταιρίες**

	Ζωής	Ζημιών	Μικτές	Σύνολο
1999	21	79	14	114
1998	22	87	17	126
1997	24	91	16	131
1996	24	98	17	139
1995	25	97	17	139
1994	20	103	26	149
1993	24	111	21	156
1992	28	111	22	161

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Στον Πίνακα 6 απεικονίζονται τα μερίδια αγοράς για το σύνολο των ασφαλιστικών εταιρειών στην Ελλάδα το 1999. Τα μερίδια αγοράς κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '90 παρέμειναν σχετικά σταθερά με αυτά που απεικονίζονται στον ακόλουθο πίνακα με μια μικρή μεταβολή της τάξεως του 2%-3% ανά κατηγορία.

Πίνακας 6: Μερίδια Αγοράς

1999	Ασφαλίσεις Ζωής	Ασφαλίσεις Ζημιών
Οι 5 πρώτες	70,39%	46,38%
Οι 10 πρώτες	87,83%	61,87%
Οι 15 πρώτες	96,95%	71,41%
Οι 20 πρώτες	99,38%	77,81%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

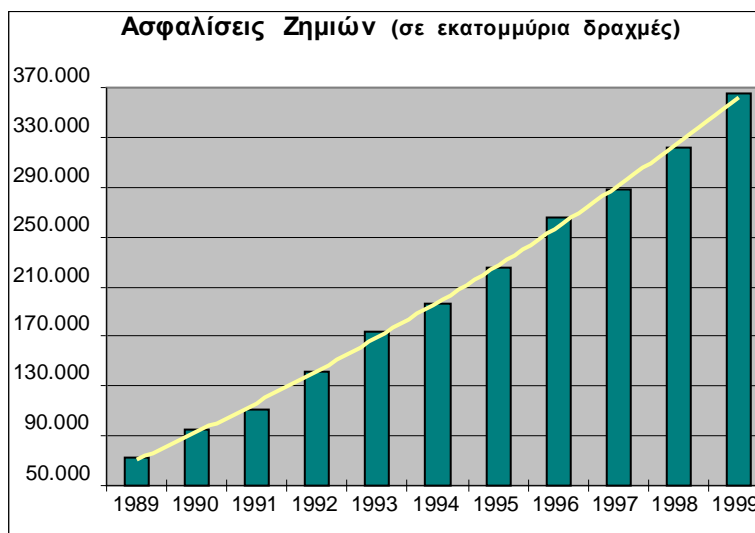
Κατά τη δεκαετία του '90 παρατηρούμε ότι η παραγωγή ασφαλιστρων προερχόμενων από νέα παραγωγή στις γενικές ασφάλειες παρουσίασε αύξηση άνω του 500%.

Πίνακας 7: Ασφαλίσεις Ζημιών (εκ. δρχ)

	Ασφάλιστρα από Πρωτασφαλίσεις	Ετήσια Αύξηση
1989	71.922	
1990	94.274	31,08%
1991	110.685	17,41%
1992	140.978	27,37%
1993	173.979	23,41%
1994	196.369	12,87%
1995	224.998	14,58%
1996	265.444	17,98%
1997	288.082	8,53%
1998	321.552	11,62%
1999	364.452	13,34%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Διάγραμμα 3: Ασφαλίσεις ζημιών (εκ. δρχ)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Κατά τη δεκαετία του '90 παρατηρούμε ότι η παραγωγή ασφαλιστρών προερχόμενων από νέα παραγωγή στις ασφαλίσεις ζωής παρουσίασε αύξηση άνω του 950%.

Πίνακας 8: Ασφαλίσεις Ζωής (εκ. δρχ)

	Ασφάλιστρα από Πρωτασφαλίσεις	Ετήσια Αύξηση
1989	48.572	
1990	68.291	40,60%
1991	98.996	44,96%
1992	131.147	32,48%
1993	161.490	23,14%
1994	190.078	17,70%
1995	218.047	14,71%
1996	248.011	13,74%
1997	286.095	15,36%
1998	337.289	17,89%
1999	456.413	35,32%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών
Ελλάδας

Διάγραμμα 4: Ασφαλίσεις ζωής (εκ. δρχ)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Η εγγεγραμμένη παραγωγή ασφαλιστρών από πρωτασφαλίσεις όλων των κλάδων για τη δεκαετία του '90 ανήλθε από 120 δις δρχ το 1989 σε 820 δις δρχ το 1999 παρουσιάζοντας αύξηση 683%.

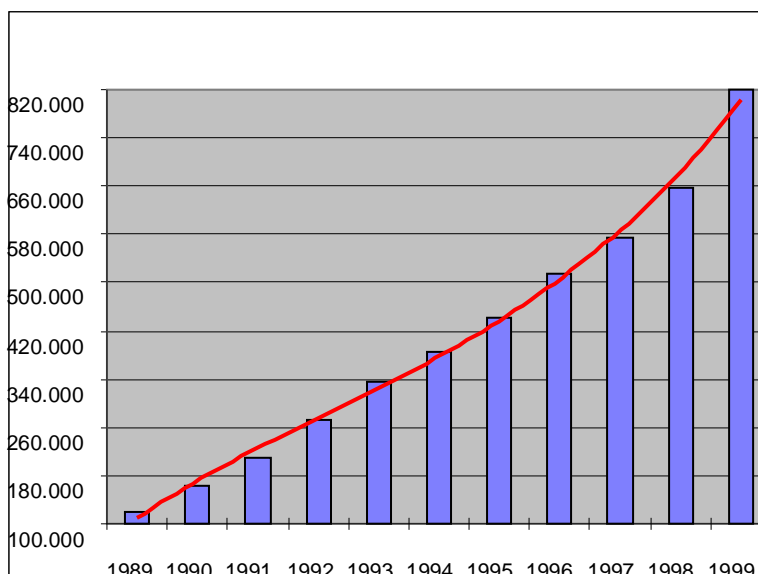
Πίνακας 9: Ασφαλίσεις όλων των κλάδων (εκ. δρχ)

	Ασφάλιστρα από Πρωτασφαλίσεις	Ετήσια Αύξηση
1989	120.494	
1990	162.565	34,92%
1991	209.681	28,98%
1992	272.125	29,78%
1993	335.469	23,28%
1994	386.447	15,20%
1995	443.044	14,65%
1996	513.455	15,89%
1997	574.177	11,83%
1998	658.841	14,75%
1999	820.865	24,59%

**Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών
Ελλάδας**

Διάγραμμα 5: Σύνολο Ασφαλίσεων (εκ. δρχ)

Σύνολο Ασφαλίσεων (σε εκατομμύρια δρχ.)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

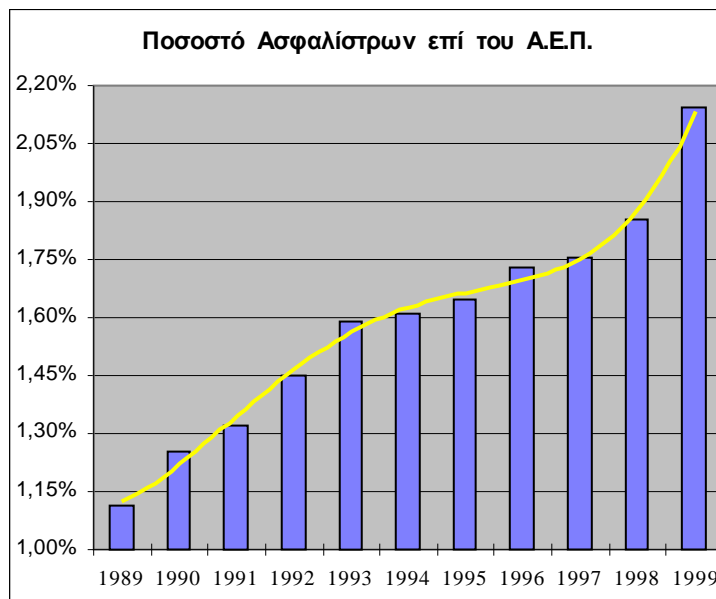
Η τιμή του δείκτη των συνολικών ασφαλίσεων προς το ΑΕΠ κατά την δεκαετία του '90 παρουσιάζει αύξηση έως και 100%, γεγονός που καταδεικνύει την οικονομική επίδραση της δραστηριότητας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην οικονομία της χώρας.

Πίνακας 10: Ποσοστό Ασφαλίσεων επί του Α.Ε.Π. (εκ. δρχ) (ΑΕΠ σε τρέχουσες τιμές)

	Παραγωγή Ασφαλίσεων	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν	%
1989	120.494	10.826.700	1,11%
1990	162.565	12.973.398	1,25%
1991	209.681	15.848.243	1,32%
1992	272.124	18.766.104	1,45%
1993	335.469	21.135.716	1,59%
1994	386.447	23.983.636	1,61%
1995	443.044	26.883.500	1,65%
1996	513.445	29.697.712	1,73%
1997	574.177	32.721.812	1,75%
1998	658.841	35.586.200	1,85%
1999	820.865	38.319.600	2,14%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Διάγραμμα 6: Ποσοστό Ασφαλίσεων επί του ΑΕΠ



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

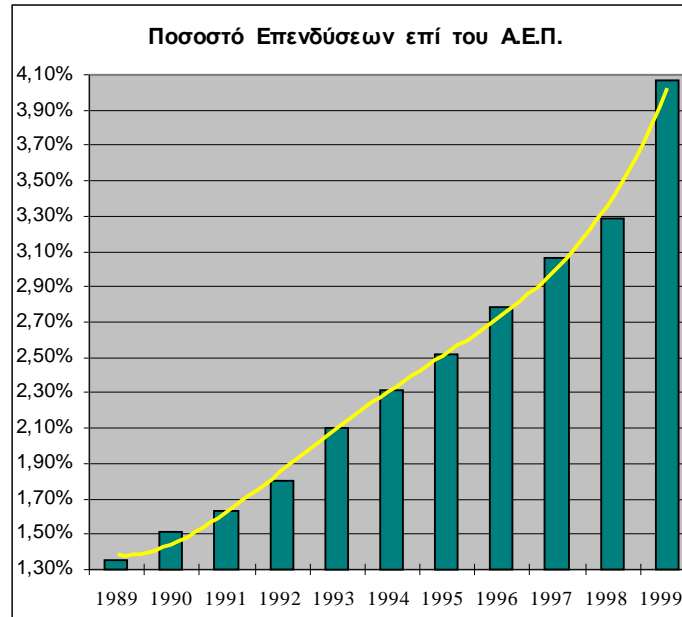
Ο υπολογισμός του συνόλου των επενδύσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ως ποσοστό του ΑΕΠ της χώρας αποτελεί διεθνώς ένα δείκτη του βαθμού ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς, ενώ ταυτόχρονα αναδεικνύει τη δυναμικότητα και το βαθμό ωριμότητας ιδιαίτως του κλάδου ζωής. Παρατηρούμε από τον ακόλουθο πίνακα ότι μέσα στη δεκαετία του '90 ο συγκεκριμένος δείκτης έχει τετραπλασιαστεί.

Πίνακας 11: Ποσοστό Επενδύσεων επί του Α.Ε.Π. (εκ. δρχ) (ΑΕΠ σε τρέχουσες τιμές)

	Σύνολο Επενδύσεων	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν	%
1989	146.189	10.826.700	1,35%
1990	195.986	12.973.398	1,51%
1991	258.848	15.848.243	1,63%
1992	338.037	18.766.104	1,80%
1993	445.118	21.135.716	2,11%
1994	556.230	23.983.636	2,32%
1995	676.366	26.883.500	2,52%
1996	828.503	29.697.712	2,79%
1997	1.003.594	32.721.812	3,07%
1998	1.171.581	35.586.200	3,29%
1999	1.558.671	38.319.600	4,07%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Διάγραμμα 7: Ποσοστό Επενδύσεων επί του ΑΕΠ



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

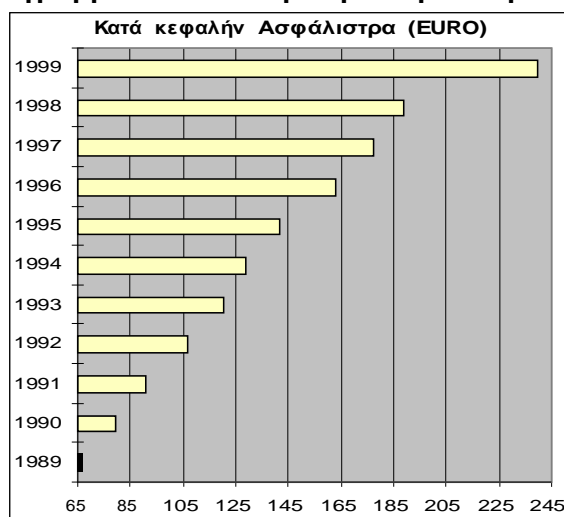
Ο ακόλουθος πίνακας καταγράφει την εξέλιξη του δείκτη των συνολικών κατά κεφαλήν ασφαλιστρών την δεκαετία του '90. Όπως παρατηρούμε, το συνολικό κατά κεφαλήν ασφαλιστρο αυξήθηκε από 66,78€ το 1989 σε 239,48€ το 1999.

Πίνακας 12: Κατά Κεφαλήν Ασφαλιστρα από πρωτασφαλίσεις (εκ. δρχ)

	Σύνολο		Κατά Κεφαλήν Ασφαλιστρα	
	Ασφαλιστρων	Πληθυσμός	Δραχμές	EURO
1989	120.494	10.089.550	11.942	66,78
1990	162.565	10.160.551	16.000	79,21
1991	209.681	10.247.341	20.462	90,78
1992	272.124	10.321.883	26.364	106,91
1993	335.469	10.379.453	32.320	120,60
1994	386.447	10.426.289	37.065	129,06
1995	443.044	10.442.900	42.425	141,64
1996	513.445	10.465.058	49.063	162,81
1997	574.177	10.498.800	54.690	177,40
1998	658.841	10.511.000	62.681	189,08
1999	820.865	10.521.700	78.016	239,48

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Διάγραμμα 8: Κατά κεφαλήν ασφάλιστρα σε €



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

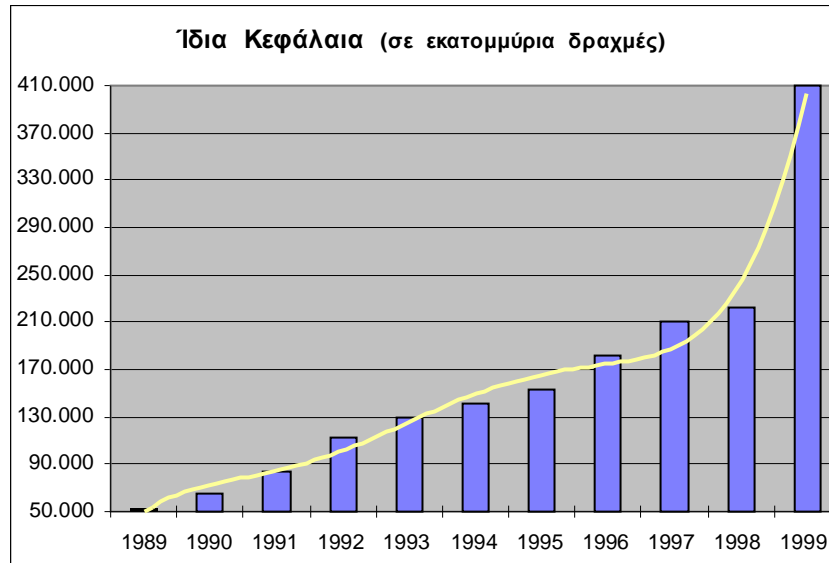
Το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έφτασε το 1999 τα 410 δις δρχ έναντι 52 δις το 1989, γεγονός που δείχνει το αυξημένο ενδιαφέρον των επενδυτών για τον ασφαλιστικό κλάδο.

Πίνακας 13: Ίδια Κεφάλαια(εκ. δρχ)

	Ίδια Κεφάλαια	Ετήσια Αύξηση
1989	52.284	
1990	65.231	24,76%
1991	83.825	28,50%
1992	112.197	33,85%
1993	128.960	14,94%
1994	140.504	8,95%
1995	152.858	8,79%
1996	182.351	19,29%
1997	210.648	15,52%
1998	222.077	5,43%
1999	410.096	84,66%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Διάγραμμα 9: Ίδια Κεφάλαια σε εκατ. δρχ



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Το σύνολο των επενδυμένων κεφαλαίων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έφτασε το 1999 τα 1,5 τρις δρχ παρουσιάζοντας αύξηση άνω του 1.000% μέσα σε μια δεκαετία.

Πίνακας 14: Επενδύσεις (σε εκατ. Δρχ)

	Σύνολο Επενδύσεων	Ετήσια Αύξηση
1989	146.189	
1990	195.986	34,06%
1991	258.848	32,07%
1992	338.037	30,59%
1993	445.118	31,68%
1994	556.230	24,96%
1995	676.366	21,60%
1996	828.503	22,49%
1997	1.003.594	21,13%
1998	1.171.581	16,74%
1999	1.558.671	33,04%

**Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών
Ελλάδας**

Διάγραμμα 10: Σύνολο Επενδύσεων σε εκατ. δρχ



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Το σύνολο των κερδών χρήσεως προ φόρων έφτασε τα 118 δις δρχ το 1999 παρουσιάζοντας αύξηση 2.360% σε σχέση με το 1989, ενώ όπως αναμενόταν υπήρξαν έτη κατά τα οποία τα κέρδη έβαιναν μειούμενα σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.

Πίνακας 15: Κέρδη χρήσεως προ φόρων (σε εκατ. Δρχ)

	Κέρδη Χρήσεως	Ετήσια Αύξηση
1990	5.633	
1991	4.369	-22,44%
1992	9.686	121,70%
1993	8.944	-7,66%
1994	9.341	4,44%
1995	7.642	-18,19%
1996	8.443	10,48%
1997	12.041	42,62%
1998	21.996	82,68%
1999	118.393	438,25%

**Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών
Εταιριών Ελλάδας**

3.3 Βασικές διαπιστώσεις για την Ελληνική αγορά

Από τη μελέτη των πινάκων και των διαγραμμάτων σχετικά με το θεσμό της ασφάλειας στην Ελλάδα τη δεκαετία του '90, παρατηρούμε μία τάση ουσιώδους ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς.

Οι εταιρίες μειώνονται με την πάροδο των ετών, ως αποτέλεσμα των εκτεταμένων συγχωνεύσεων και εξαγορών δημιουργώντας μεγάλα και ανταγωνιστικά σχήματα.

Τα μερίδια αγοράς, ωστόσο, κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '90 παρέμειναν σχετικά σταθερά με τις 20 πρώτες ασφαλιστικές εταιρείες να κατέχουν άνω του 99% του κλάδου ζωής και περίπου 80% του κλάδου των γενικών ασφαλίσεων. Ο κλάδος ζωής υπερέχει έναντι των γενικών ασφαλίσεων. Το καταναλωτικό κοινό ενημερώνεται για τις ωφέλειες της ασφάλισης, με αποτέλεσμα τη σταδιακή αύξηση των ασφαλιστρών τόσο ζημιών όσο και ζωής τετραπλασιάζοντας με αυτόν τον τρόπο το κατά κεφαλήν ασφαλιστρο από τα 66€ το 1989 στα 239€ το 1999 ανά Έλληνα πολίτη.

Παρατηρείται μεγάλη συμβολή του θεσμού της bancassurance στην προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων από τα γκισέ των τραπεζών.

Στην Ελλάδα παρατηρούμε μια καθυστέρηση στο θεσμό των τραπεζοασφαλειών η οποία οφείλεται στην έλλειψη του κατάλληλου θεσμικού πλαισίου, στην αδυναμία των εποπτικών αρχών να ελέγξουν την ασφαλιστική αγορά και στην μειωμένη συνείδηση του Έλληνα πολίτη περί των ωφελειών της ασφάλισης. Παρατηρείται την ίδια περίοδο μία φάση ανάπτυξης του θεσμού των ασφαλειών γενικότερα στην Ελλάδα, η οποία θα διαδραματίσει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο την αμέσως επόμενη δεκαετία.

3.4.Η δεκαετία 2000-2010.

Ελληνική πραγματικότητα

Εδώ θα παρουσιάσουμε την ελληνική ασφαλιστική αγορά την τελευταία δεκαετία καθώς και τα κανάλια διανομής των ασφαλιστικών προϊόντων.

Στους αμέσως επόμενους πίνακες παρατίθενται στοιχεία σχετικά με τις ασφαλιστικές εταιρίες την δεκαετία του 2000. για την περίπτωση της Ελλάδας.

Στον Πίνακα 25 παρατηρούμε τον αριθμό των εταιρειών που δραστηριοποιούνταν στην ελληνική ασφαλιστική αγορά την δεκαετία του 2000. Παρατηρούμε σχετική μείωση των εταιρειών αυτών από 110 το 2000 σε 81 το 2009, γεγονός που οφείλεται τόσο σε εξαγορές και συγχωνεύσεις εταιρειών μεταξύ τους όσο και στις αποφάσεις του Υπουργείου Ανάπτυξης και της ΕΠΕΙΑ για κλείσιμο ασφαλιστικών εταιρειών και εξυγίανση της αγοράς. Όπως και στην προηγούμενη δεκαετία, η μεγαλύτερη μεταβολή προέρχεται από τις εταιρείες ζημιών.

Πίνακας 25: Αριθμός Εταιριών

	Εταιρίες			Σύνολο
	Ζωής	Ζημιών	Μικτές	
2009	17	51	13	81
2008	15	58	12	85
2007	16	57	13	86
2006	17	60	13	90
2005	18	64	13	95
2004	19	67	13	99
2003	19	68	13	100
2002	20	69	13	102
2001	20	74	13	107
2000	20	76	14	110

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

3.4.1 Οι εξελίξεις και οι πρωταγωνιστές

Στην Ελλάδα, το 2006 η γαλλική AXA, η οποία ανήκει στους 10 μεγαλύτερους παίκτες παγκοσμίως στο χώρο των ασφαλειών, εξαγόρασε το 100% της Alpha ασφαλιστικής, θυγατρικής του ομίλου Alpha Bank με αντίτιμο 255 εκ. €. Το 2007 η γαλλική Groupama εξαγόρασε το 100% της Φοίνιξ – Metrolife με αντίτιμο 96,3 εκ. €. Το 2008 η γαλλική CNP εξαγόρασε το 50,1% της Marfin Insurance Holding με αντίτιμο 165 εκ. €.

Με δεδομένη την ανάγκη άντλησης ρευστότητας, οι τράπεζες έστρεψαν την προσοχή τους στη διάθεση αμιγώς τραπεζικών προϊόντων, μετατοπίζοντας το ενδιαφέρον τους από την αγορά των τραπεζοασφαλειών, ενώ την ίδια στιγμή η πτώση της ζήτησης για δάνεια επηρέασε αρνητικά τις ασφαλίσεις δανείων για την αγορά κατοικίας και τις προσωπικές ασφαλίσεις.

Στη χώρα μας το μερίδιο συμμετοχής της bancassurance στο σύνολο της ασφαλιστικής παραγωγής υπολογίζεται ότι προσεγγίζει το 20%.

Σε ποσοστό της τάξης του 10% στη συνολική παραγωγή της bancassurance υπολογίζεται το μερίδιο της αγοράς της ασφάλισης των δανείων, με την ασφάλιση κατοικίας να έχει το πρώτο λόγο και την ασφάλιση του δανειολήπτη να ακολουθεί, ενώ σταδιακή ανάπτυξη γνωρίζει και η ασφάλιση των καταναλωτικών δανείων, παρά την υποτονική ζήτηση που εμφανίζει η αγορά της καταναλωτικής πίστης. Τα προγράμματα υγείας μέσω των απλών λογαριασμών ταμιευτηρίου αποτελούν σχετικά νέα ασφαλιστικά προϊόντα, που προωθούνται μέσω των τραπεζικών δικτύων, ενώ ισχυρές προοπτικές ανάπτυξης εκτιμάται ότι έχει και ο κλάδος των γενικών ασφαλίσεων.

Ο όμιλος της Efg Eurobank μέσω της Eurolife Ασφαλιστικής, τοποθετήθηκε εγκαίρως στην αγορά και προωθώντας τα πρώτα χρόνια της σύστασής της,

αποκλειστικά το μοντέλο της διανομής τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσα από το δίκτυο της τράπεζας, καθιερώθηκε για πολλά χρόνια ως ο απόλυτος ηγέτης του κλάδου. Δυναμικός παίκτης αναδεικνύεται η Εθνική Ασφαλιστική, διευρύνοντας σταδιακά το μερίδιό της, ενώ ισχυρούς παίκτες αποτελούν η Emporiki Life, ο όμιλος της τράπεζας Πειραιώς μέσα από τη συνεργασία της με τον όμιλο της ING, της Ergo (πρώην Victoria), η AXA Ασφαλιστική μέσα από την συνεργασία της με την Alpha Bank, η Αγροτική τράπεζα μέσω της Αγροτικής Ασφαλιστικής και η τράπεζα Κύπρου μέσω της Κύπρου Ασφαλιστικής.

Μερίδιο στον κλάδο διεκδικούν με τη σειρά τους ισχυροί όμιλοι όπως η Alico μέσω της συνεργασίας της με τη Citibank, η Allianz μέσω της HSBC, η Generali μέσω της συνεργασίας της με την τράπεζα Αττικής, η Marfin Bank μέσω της CNP Assurance και η Interamerican μέσω της Millenium, αλλά και την προσπάθεια διεύρυνσης των συνεργασιών της που επιχειρεί.

Η ανάπτυξη της αγοράς των τραπεζοασφαλειών στη χώρα μας ακολουθεί διαφορετικά μοντέλα με επικρατέστερο αυτό της διασύνδεσης των δύο κλάδων μέσα από τη μετοχική σχέση της ασφαλιστικής εταιρείας και της τράπεζας.

3.4.2 Τα μερίδια

Στον ακόλουθο πίνακα απεικονίζονται τα μερίδια αγοράς για το σύνολο των ασφαλιστικών εταιρειών στην Ελλάδα το 2009. Με βάση τα μερίδια αγοράς σε σύγκριση με τον αντίστοιχο πίνακα για το 1999 (Πίνακας 6), διαπιστώνουμε μια συρρίκνωση του μεριδίου των 5 πρώτων ασφαλιστικών εταιρειών ζωής χωρίς όμως να επηρεάζεται το συνολικό ποσοστό των 20 πρώτων εταιρειών

ζωής στη διάρκεια των 20 ετών. Αντίθετα, για τις εταιρείες ασφαλίσεων ζημιών παρατηρείται μια αύξηση της συγκέντρωσης της ασφαλιστικής δραστηριότητας στις 20 μεγαλύτερες εταιρείες σε σχέση με το 1999.

Πίνακας 26: Μεριδία αγοράς επί εγγεγραμμένων ασφαλιστρων

2009	Ασφαλίσεις Ζωής	Ασφαλίσεις Ζημιών
<i>Οι 5 πρώτες</i>	65,33%	39,34%
<i>Οι 10 πρώτες</i>	85,57%	57,83%
<i>Οι 15 πρώτες</i>	96,23%	72,89%
<i>Οι 20 πρώτες</i>	99,48%	82,54%

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Πίνακας 27: Συνολική παραγωγή ασφαλιστρών 2009

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΕΡΙΟΔΟΥ 01.01.2009-31.12.2009					
		ΣΥΝ. ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ & ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ	
ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΜΕ ΕΔΡΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ		ΖΩΗΣ	ΖΗΜΙΩΝ	ΖΩΗΣ	ΖΗΜΙΩΝ
1	ΑΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΕ	64.677.028,35	169.614.716,59	2,66%	5,82%
2	ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.	118.689.497,24	98.694.765,66	4,89%	3,39%
3	ALPHALIFE	0,00	0,00	0,00%	0,00%
4	ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΕΓΑ	3.590.653,89	57.741.776,39	0,15%	1,98%
5	ΑΧΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ	109.541.897,83	112.806.770,85	4,51%	3,87%
6	COMMERCIAL VALUE Α.Α.Ε	39.776.526,11	99.839.103,89	1,64%	3,43%
7	D.A.S. - HELLAS ΑΕ	0,00	8.487.913,80	0,00%	0,29%
8	ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ Α.Α.Ε	0,00	91.139.469,88	0,00%	3,13%
9	DIREKTA ΑΑΕΓΑ	0,00	92.712,82	0,00%	0,00%
10	ΔΥΝΑΜΙΣ Α.Ε.Γ.Α.	0,00	15.446.954,30	0,00%	0,53%
11	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΑΕ ΑΕ ΓΑ	0,00	2.587.090,31	0,00%	0,09%
12	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΖΩΗΣ ΑΑΕ	124.890.990,81	0,00	5,14%	0,00%
13	ΕΘΝΙΚΗ ΑΕΕΓΑ	567.163.958,04	493.279.139,90	23,36%	16,92%
14	Euler Hermes Emporiki Α.Α.Ε.Π.	0,00	11.359.687,22	0,00%	0,39%
15	EFG EUROLIFE ΑΕΓΑ	0,00	60.514.580,53	0,00%	2,08%
16	EFG EUROLIFE ΑΕΑΖ	264.442.054,05	0,00	10,89%	0,00%
17	EUROSTAR Ε.Α.Ε.Α.Ζ	0,00	32.238.539,98	0,00%	1,11%
18	ΕΥΡΩΠΗ Α.Ε.Γ.Α.	0,00	7.749.606,60	0,00%	0,27%
19	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ Α.Ε.Γ.Α.	26.633.499,70	91.281.890,14	1,10%	3,13%
20	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ	0,00	42.819.828,67	0,00%	1,47%
21	ΕΛΛΑΣ ΑΕΑ	0,00	0,00	0,00%	0,00%
22	GENERALI HELLAS Α.Α.Ε.	2.289,07	90.498.728,53	0,00%	3,10%
23	GENERALI LIFE Α.Ε.Α.Ζ.	57.042.299,23	0,00	2,35%	0,00%
24	ΓΕΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ & ΥΓΕΙΑΣ Α.Α.Ε.Ζ.	0,00	103.949,76	0,00%	0,00%
25	GROUΡΑΜΑ ΦΟΙΝΙΞ Α.Ε.Α.Ε	63.557.592,72	123.373.857,48	2,62%	4,23%
26	ΙΜΠΕΡΙΟ ΛΑΪΦ Α.Ε.Α.Ε.ΖΩΗΣ	52.622,57	0,00	0,00%	0,00%
27	ING ΑΕ ΟΑΑΖ	68.449.498,23	0,00	2,82%	0,00%
28	ING ΕΑΕΓΑ	0,00	13.488.634,36	0,00%	0,46%
29	ING ΕΑΑΕΖ	225.866.620,73	0,00	9,30%	0,00%
30	ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ Ε. Ε. Α.Ζ. Α.Ε	0,00	207.167.721,53	0,00%	7,11%
31	ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΟΔΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ Α.Ε.Γ.Α.	0,00	30.781.082,12	0,00%	1,06%
32	ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΥΓΕΙΑΣ Α.Ε.Γ.Α. ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ	0,00	5.326.538,68	0,00%	0,18%
33	ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦ/ΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ ΑΕ	286.167.414,07	0,00	11,79%	0,00%
34	INTERASCO Α.Ε.Γ.Α.	0,00	11.289.187,98	0,00%	0,39%
35	INTERLIFE ΑΑΕΓΑ	0,00	49.126.712,03	0,00%	1,69%
36	ΙΝΤΕΡΣΑΛΛΟΝΙΚΑ ΑΕΓΑ	0,00	159.278.284,72	0,00%	5,46%
37	ΙΝΤΕΡΣΑΛΛΟΝΙΚΑ ΖΩΗΣ Α.Α.Ε.	3.661.537,14	0,00	0,15%	0,00%
38	International Life Α.Ε.Α.Ζ	30.089.934,24	0,00	1,24%	0,00%
39	INTERNATIONAL LIFE Α.Ε.Γ.Α	0,00	68.274.267,44	0,00%	2,34%
40	INCHCAPE ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ Α.Ε.Α.Ζ.	0,00	3.447.030,40	0,00%	0,12%

41	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΙΣ ΑΕΕΓΑ	1.006.466,84	110.902.983,30	0,04%	3,80%
42	ΝΡ INSURANCE - ΝΕΟΣ ΠΟΣΕΙΔΩΝ Α.Ε.Α.Ε.	0,00	33.190.611,60	0,00%	1,14%
43	ΟΡΙΖΩΝ Α.Ε.Γ.Α.	1.035.990,60	11.853.855,36	0,04%	0,41%
44	ΠΕΡΣΟΝΑΛ ΙΝΣΟΥΡΑΝΣ ΑΕΓΑ	0,00	18.811.392,34	0,00%	0,65%
45	ΠΡΩΤΗ Α.Α.Ε.	0,00	49.114.619,63	0,00%	1,68%
46	ΑΕΓΑ ΑΣΦΑΛ.Γ.ΣΙΔΕΡΗΣ Α.Ε	0,00	10.281.871,25	0,00%	0,35%
47	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΕΕΓΑ	3.314.675,53	39.008.754,14	0,14%	1,34%
48	ΑΙΓΑΙΟΝ Α.Α.Ε.	0,00	54.856.406,41	0,00%	1,88%
49	UNIVERSAL LIFE ΕΛΛΑΣ ΑΑΕΖ	10.627.308,92	0,00	0,44%	0,00%
50	V.D.V. LEBEN INTERNATIONAL	6.011.162,27	0,00	0,25%	0,00%
51	VICTORIA Α.Α.Ε. ΖΩΗΣ	1.319.800,29	0,00	0,05%	0,00%
52	VICTORIA Α.Α.Ε.Ζ	0,00	97.540.097,62	0,00%	3,35%
53	ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ ΑΑΑΕ	0,00	140.949.069,99	0,00%	4,84%
54	LA VIE Α.Ε.Α.Ε.Υ.	0,00	5.328.621,27	0,00%	0,18%
55	MARFIN ΖΩΗΣ ΑΑΕ	42.469.817,84	0,00	1,75%	0,00%
	ΣΥΝΟΛΑ	2.120.081.136,31	2.729.688.825,47	87,31%	93,65%

Πηγή: Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης

3.4.3 Μεγέθυνση και Ύφεση

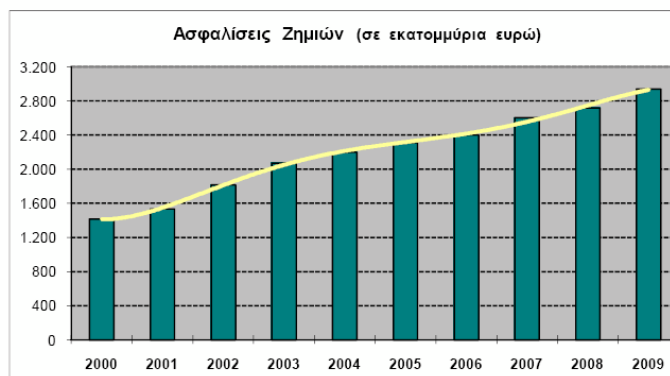
Κατά τη δεκαετία του 2000 παρατηρούμε μία αύξηση της παραγωγής ασφαλίσεων προερχόμενων από νέα παραγωγή στις γενικές ασφάλειες. Η αύξηση αυτή ξεπέρασε το 200%.

Πίνακας 28 και Διάγραμμα 24: Ασφαλίσεις Ζημιών σε εκ. €

1. Ασφαλίσεις Ζημιών

Ετος	Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	Ετήσια Αύξηση
2000	1.417,8	17,03%
2001	1.537,5	8,45%
2002	1.816,6	18,15%
2003	2.075,3	14,24%
2004	2.197,4	5,88%
2005	2.314,9	5,35%
2006	2.402,7	3,79%
2007	2.602,1	8,30%
2008	2.716,4	4,39%
2009	2.938,7	8,18%

(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

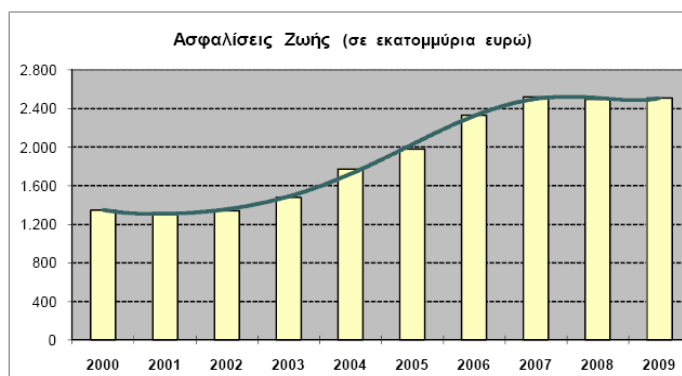
Κατά τη δεκαετία του 2000 παρατηρούμε ότι η παραγωγή ασφαλιστρών προερχόμενων από νέα παραγωγή στις ασφαλίσεις ζωής παρουσίασε αύξηση η οποία προσέγγισε το 200%.

Πίνακας 29 και Διάγραμμα 25: Ασφαλίσεις Ζωής σε εκ. €

2. Ασφαλίσεις Ζωής

	Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	Ετήσια Αύξηση
2000	1.346,6	-1,39%
2001	1.318,0	-2,12%
2002	1.342,8	1,88%
2003	1.475,4	9,88%
2004	1.772,8	20,16%
2005	1.981,3	11,76%
2006	2.327,5	17,47%
2007	2.520,1	8,27%
2008	2.496,1	-0,95%
2009	2.509,4	0,53%

(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Η εγγεγραμμένη παραγωγή ασφαλιστρών από πρωτασφαλίσεις όλων των κλάδων για τη δεκαετία του 2000 ανήλθε από 2,7 δις € το 2000 σε 5,4 δις € το 2009 παρουσιάζοντας αύξηση 200%.

Πίνακας 30 και Διάγραμμα 26: Σύνολο Ασφαλίσεων σε εκ. €

3. Σύνολο Ασφαλίσεων

	Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	Ετήσια Αύξηση
2000	2.764,4	6,79%
2001	2.855,6	3,30%
2002	3.159,3	10,64%
2003	3.550,7	12,39%
2004	3.970,2	11,81%
2005	4.296,3	8,21%
2006	4.730,2	10,10%
2007	5.122,2	8,29%
2008	5.212,5	1,76%
2009	5.448,1	4,52%

(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

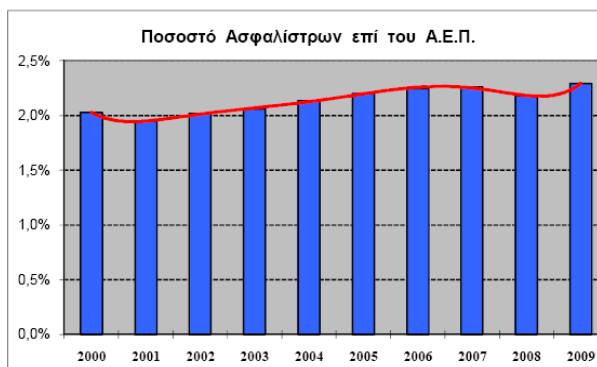
Η τιμή του δείκτη των συνολικών ασφαλιστρών προς το ΑΕΠ κατά την

δεκαετία του 2000 παρουσιάζει αύξηση 12,8%.

Πίνακας 31 και Διάγραμμα 27: Ποσοστό ασφαλίσεων επί του Α.Ε.Π.

1. Ποσοστό Ασφαλίσεων επί του Α.Ε.Π.

	Εγγεγραμμένα Ασφάλιστρα	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν	%
2000	2.764,4	136.281	2,03%
2001	2.855,6	146.428	1,95%
2002	3.159,4	156.615	2,02%
2003	3.550,7	172.431	2,06%
2004	3.970,2	185.813	2,14%
2005	4.296,3	195.366	2,20%
2006	4.730,2	210.459	2,25%
2007	5.122,2	226.437	2,26%
2008	5.212,5	239.141	2,18%
2009	5.448,1	237.494	2,29%



(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)
(ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΟ Α.Ε.Π. ΣΕ ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΤΙΜΕΣ)

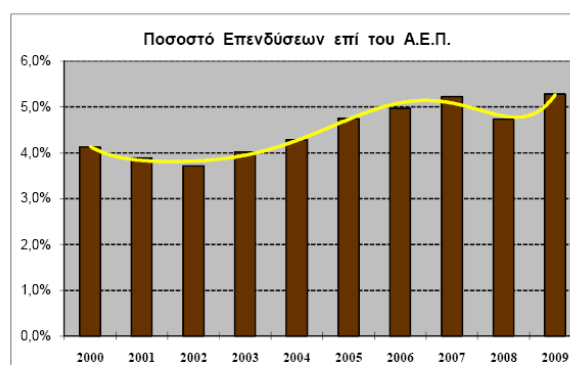
Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Ο υπολογισμός του συνόλου των επενδύσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ως ποσοστό του ΑΕΠ της χώρας αποτελεί διεθνώς ένα δείκτη του βαθμού ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς, ενώ ταυτόχρονα αναδεικνύει τη δυναμικότητα και το βαθμό ωριμότητας ιδιαίτερα του κλάδου ζωής. Παρατηρούμε από τον ακόλουθο πίνακα ότι μέσα στη δεκαετία του 2000 ο συγκεκριμένος δείκτης έχει αυξηθεί κατά 27%.

Πίνακας 32 και Διάγραμμα 28: Ποσοστό επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.

2. Ποσοστό Επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.

	Σύνολο Επενδύσεων	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν	%
2000	5.627,0	136.281	4,13%
2001	5.695,5	146.428	3,89%
2002	5.820,1	156.615	3,72%
2003	6.928,3	172.431	4,02%
2004	7.962,7	185.813	4,29%
2005	9.267,2	195.366	4,74%
2006	10.460,3	210.459	4,97%
2007	11.843,1	226.437	5,23%
2008	11.326,4	239.141	4,74%
2009	12.539,4	237.494	5,28%



(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)
(ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΟ Α.Ε.Π. ΣΕ ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΤΙΜΕΣ)

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

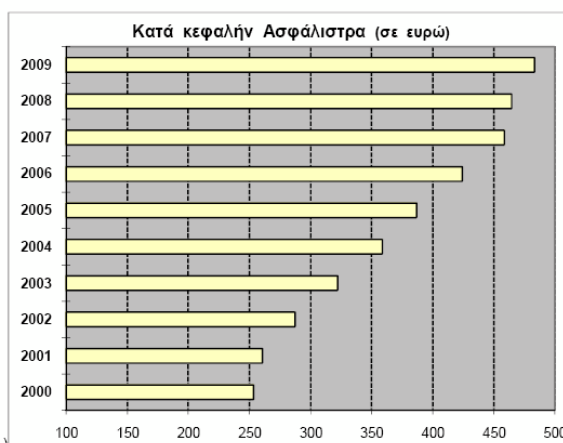
Ο ακόλουθος πίνακας καταγράφει την εξέλιξη του δείκτη των συνολικών κατά κεφαλήν ασφαλιστρών τη δεκαετία του 2000. Όπως παρατηρούμε, το συνολικό κατά κεφαλήν ασφάλιστρο αυξήθηκε από 253,21€ το 2000 σε 483,42€ το 2009, ποσά κατά πολύ μεγαλύτερα σε σχέση με την προηγούμενη δεκαετία, γεγονός που δείχνει ότι η ασφαλιστική συνείδηση των Ελλήνων καταναλωτών τείνει βελτιούμενη.

Πίνακας 33 και Διάγραμμα 29: Συνολικά κατά κεφαλήν ασφάλιστρα σε €

3. Συνολικά κατά Κεφαλήν Ασφάλιστρα (σε ευρώ)

	Σύνολο Ασφαλιστρών	Πληθυσμός	Κατά Κεφαλήν Ασφάλιστρα
2000	2.764,4	10.917.457	253,21
2001	2.855,6	10.949.953	260,78
2002	3.159,3	10.987.559	287,54
2003	3.550,7	11.023.532	322,10
2004	3.970,2	11.061.735	358,91
2005	4.296,3	11.103.929	386,92
2006	4.730,2	11.148.533	424,29
2007	5.122,2	11.171.740	458,50
2008	5.212,5	11.221.533	464,51
2009	5.448,1	11.269.827	483,42

(ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)
(ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΣΤΑ ΜΕΣΑ ΚΑΘΕ ΕΤΟΥΣ ΑΠΟ ΕΛ.ΣΤΑΤ.)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έφτασε το 2009 τα 1,7 δις € έναντι 1,4 δις € το 2000.

Πίνακας 34 και Διάγραμμα 30: Ίδια κεφάλαια σε εκ. €

1. Ίδια Κεφάλαια

	Ίδια Κεφάλαια	Ετήσια Αύξηση
2000	1.447,6	20,28%
2001	1.281,3	-11,49%
2002	1.153,0	-10,01%
2003	1.538,4	33,42%
2004	1.675,6	8,92%
2005	1.873,7	11,82%
2006	2.095,4	11,83%
2007	2.048,4	-2,24%
2008	1.573,7	-23,17%
2009	1.747,2	11,03%



(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Το σύνολο των επενδυμένων κεφαλαίων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έφτασε το 2009 τα 12,5 δις € παρουσιάζοντας αύξηση άνω του 123% μέσα στην τελευταία δεκαετία.

Πίνακας 35 και Διάγραμμα 31: Σύνολο επενδύσεων σε εκατ. €

2. Επενδύσεις

	Σύνολο Επενδύσεων	Ετήσια Αύξηση
2000	5.627,0	9,68%
2001	5.695,5	1,22%
2002	5.820,1	2,19%
2003	6.928,3	19,04%
2004	7.962,7	14,93%
2005	9.267,2	16,38%
2006	10.460,3	12,87%
2007	11.843,1	13,22%
2008	11.326,4	-4,36%
2009	12.539,4	10,71%



(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)

Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

Το σύνολο των κερδών χρήσεως προ φόρων έφτασε τα 106 εκ. € το 2009 παρουσιάζοντας μείωση κατά 36% σε σχέση με το 2000, ενώ όπως αναμενόταν υπήρξαν έτη κατά τα οποία τα κέρδη έβαιναν αυξομειούμενα σε

σχέση με την προηγούμενη περίοδο. Αίσθηση προκαλεί η κατακόρυφη πτώση στα κέρδη των ασφαλιστικών επιχειρήσεων κατά το 2008 λόγω της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης.

Πίνακας 36 και Διάγραμμα 32: Κέρδη / Ζημιές χρήσεως προ φόρων σε εκατ. €

4. Κέρδη / Ζημιές Χρήσεως (προ φόρων)

Κέρδη / Ζημιές Χρήσεως

2000	167,6
2001	5,7
2002	-202,0
2003	104,5
2004	-62,9
2005	124,3
2006	179,1
2007	103,1
2008	-491,9
2009	106,4

(ΤΑ ΠΟΣΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΕΥΡΩ)



Πηγή: Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας

3.5. Βασικά συμπεράσματα για την ελληνική αγορά

Από τη μελέτη των πινάκων και των διαγραμμάτων σχετικά με το θεσμό της ασφάλειας στην Ελλάδα την πρώτη δεκαετία του 21ου αιώνα, παρατηρούμε μία τάση ωρίμανσης της ασφαλιστικής αγοράς. Δημιουργούνται ισχυροί όμιλοι και το κράτος προσπαθεί για την εξυγίανση της ασφαλιστικής αγοράς. Κατά την πρώτη δεκαετία του 21^{ου} αιώνα παρατηρήθηκε μία αύξηση περίπου 200% τόσο στην παραγωγή γενικών ασφαλειών όσο και στην παραγωγή ασφαλίσεων ζωής. Η σταδιακή αυτή αύξηση των ασφαλιστρων οδήγησε σε διπλασιασμό του κατά κεφαλήν ασφαλιστρου από 253€ το 2000 σε 483€ το 2009.

Προς την ίδια κατεύθυνση κινήθηκαν και οι ασφαλιστικές εταιρείες τόσο με την

αύξηση των ιδίων κεφαλαίων και των επενδύσεων γενικότερα όσο και με την επένδυση των αποθεμάτων σε ακίνητα και σε κινητές αξίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το γεγονός ότι κατά την τελευταία τριετία, εν μέσω κρίσης, τα ίδια κεφάλαια και οι επενδύσεις μειώθηκαν στο σύνολο ενώ τα ασφάλιστρα ζωής κράτησαν μία πιο συντηρητική τάση με σχεδόν μηδενική μεταβολή.

Τέλος, τα κέρδη, ενώ στο μεγαλύτερο μέρος της δεκαετίας κινούνταν θετικά, παρουσίασαν κάμψη κατά τα έτη 2002, 2004 και 2008, σε περιόδους κρίσης τόσο στο Χ.Α. όσο και γενικότερα σε παγκόσμιο επίπεδο.

⁶ Δασκαλόπουλος Η, Διευθυντής Τραπεζοασφαλιστικών Προϊόντων Alpha Bank, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2007

⁷ Σαρρηγεωργίου Α, Διευθύνων Σύμβουλος EFG Eurolife Ασφαλιστική, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2007

Κεφάλαιο 4: Τραπεζοασφάλειες (Bancassurance) και εκπαίδευση

Στο Κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται οι εκπαιδευτικές δράσεις των εξελεγμένων ευρωπαϊκών χωρών στο θεσμό της bancassurance, που στόχο έχουν να εφοδιάσουν με τα απαραίτητα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα τους υπαλλήλους που προωθούν τραπεζοασφάλειες καθώς και οι αντίστοιχες δράσεις των ελληνικών τραπεζών μετά τις αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο που έλαβαν χώρα στην πατρίδα μας σε συμμόρφωση προς σχετική Κοινοτική Οδηγία.

4.1 Η Αξία της τραπεζοασφαλιστικής εκπαίδευσης και θεσμικές αλλαγές

Όπως είδαμε μέχρι τώρα, οι τραπεζοασφάλειες(bancassurance) δεν είναι απλά μια νέα σειρά προϊόντων, αλλά αποτελεί ένα νευραλγικό τομέα για τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρείες. Γι'αυτό, η σωστή ενημέρωση και εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων – πωλητών αποτελεί κομβικό σημείο που απώτερο στόχο έχει τόσο την ανάπτυξη των εργασιών των τραπεζών όσο και την προστασία των τραπεζικών ιδρυμάτων και των καταναλωτών. Περαιτέρω, οι τράπεζες εκτελούν δραστηριότητες οι οποίες είναι κατ' εξοχήν εντάσεως ανθρώπινου δυναμικού. Επομένως, πέραν της αναλύσεως που προηγήθηκε και η οποία ασχολήθηκε με τους ποιοτικούς και ποσοτικούς παράγοντες επέκτασης του θεσμού, είναι σκόπιμο να αναλύσουμε την εκπαίδευση των τραπεζικών στελεχών στον τομέα των τραπεζοαφαιριών. Ιδιαίτερα, η ανάλυση που ακολουθεί σκοπεύει να δείξει ότι η εκπαίδευση διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξή του.

Στόχος λοιπόν αυτού του μέρους της εργασίας είναι να δείξουμε πώς στο περιβάλλον των αλλαγών ασκήσεως των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών επηρεάστηκε η πολιτική των τραπεζών σε ότι αφορά την προετοιμασία του ανθρώπινου δυναμικού τους για να προωθηθούν οι εργασίες bancassurance. Καθώς οι αλλαγές αυτές και οι εξελίξεις είναι πολύ πρόσφατες, μόλις της τελευταίας τριετίας, δεν υπάρχουν στοιχεία ανά τράπεζα, δημοσιεύσεις, άρθρα και σχετικές εργασίες. Έτσι, επεξεργαστήκαμε τα διαθέσιμα στοιχεία του κλάδου και αξιοποιήσαμε πρωτογενή δεδομένα της Alpha Bank, η οποία διαδραμάτισε πρωταγωνιστικό ρόλο στις εξελίξεις.

4.1.1 Η τραπεζοασφαλιστική εκπαίδευση.

Η πρόσφατη οικονομική κρίση έδειξε το μεγάλο πρόβλημα που δημιουργήθηκε παγκοσμίως στον χρηματοπιστωτικό τομέα και από τη χαλάρωση των κανόνων εποπτείας από την πλευρά των αρχών. Στον ασφαλιστικό τομέα παρατηρήθηκαν επίσης, πολλά φαινόμενα όπου το σύστημα λειτουργούσε «απορρυθμισμένα», χωρίς περιορισμούς, μη αντιλαμβανόμενο σε πολλές περιπτώσεις σωστά την έννοια του κινδύνου, απειλώντας έτσι τη σταθερότητα της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών-ασφαλισμένων. Η κρίση υπογράμμισε την ανάγκη ρύθμισης αρκετών χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων με ισχυρό δανειστικό αντίκτυπο και άλλων, που δυνητικά μπορούσαν να αποφέρουν μεγάλα κέρδη, χωρίς όμως να λαμβάνουν ταυτόχρονα υπόψη τους το σωστό χειρισμό του αναλαμβανόμενου κινδύνου. (Patrick Warin, 2008).

Με την Κοινοτική Οδηγία 2002/92(L9/15.1.2003) που ετέθη σε ισχύ έγινε μια πρώτη προσπάθεια εποπτείας του κλάδου των ασφαλίσεων και εξυγίανσης

της αγοράς.

Με την ανάπτυξη των τραπεζοαφαιριών (bancassurance) ενισχύθηκε η ασφαλιστική συνείδηση. Τα προϊόντα προσαρμόστηκαν καλύτερα στις ανάγκες των πελατών και μέσω του δικτύου διανομής των τραπεζικών καταστημάτων έγινε ευκολότερη η διάδοσή τους. Με την αναγνώριση των τραπεζών ως ειδικής κατηγορίας διαμεσολαβούντων προσώπων, θεωρήθηκε απαραίτητο να τεθούν και κάποιοι κανόνες, οι οποίοι έχουν ως στόχο την επάρκεια τυπικών και ουσιαστικών προσόντων των τραπεζικών υπαλλήλων για την προστασία του καταναλωτή.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Manoj Kumar, «το να κάνεις τη bancassurance δουλειά, είναι περισσότερο τέχνη παρά επιστήμη. Απαιτεί μάλλον περισσότερο ανθρώπινες ικανότητες και εμπνευσμένη προσέγγιση παρά ξεκομμένες δομημένες διαδικασίες». (Kumar Manoj, April 2010).

Έτσι, ο ρόλος του τραπεζικού υπαλλήλου-πωλητή αποκτά μεγαλύτερη βαρύτητα και φέρει ευθύνη για τη σωστή ενημέρωση του κοινού. Απαιτείται να αποκτήσει νέες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες. «Η εκπαίδευση υπήρξε για τις τράπεζες ένας παραδοσιακός μηχανισμός δημιουργίας και αναπαραγωγής των ειδικοτήτων που είχαν ανάγκη. Καθώς όμως τα δεδομένα διαρκώς εξελίσσονται, οι ασκούμενες εκπαιδευτικές πολιτικές επανεξετάζονται και διαμορφώνουν νέους όρους ανταπόκρισής τους στις ανάγκες του επαγγέλματος» (Χαραλαμπίδης, 1994).

Το ίδιο συνέβη και στην περίπτωση της τραπεζοασφαλιστικής εκπαίδευσης, όπου ετέθη το πρόβλημα της επείγουσας ανάγκης προσαρμογής του προσωπικού στα νέα δεδομένα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, αλλά ταυτόχρονα και η ανάγκη ανάδειξης στελεχών με ένα νέο επαγγελματικό

πρότυπο. «Η κοινωνικά και οικονομικά επιτυχής αφομοίωση των αλλαγών κατά ένα μεγάλο μέρος μπορεί να στηριχθεί στην εκπαίδευση» (Χαραλαμπίδης 1994).

Θεωρούμε επομένως ότι και μια τέτοια εκπαιδευτική δράση όσον αφορά την Πιστοποίηση στη bancassurance έχει συμβάλλει θετικά και θα συμβάλλει ακόμα περισσότερο στην αφομοίωση των αλλαγών που επιχειρούνται μέσα από το νέο Θεσμικό Πλαίσιο για την εξυγίανση της αγοράς και κυρίως την προστασία του καταναλωτή. Ιδιαίτερη δε βαρύτητα αποκτά καθώς το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (ΕΠΠ ή EQF) που δημιουργήθηκε σε εφαρμογή της Οδηγίας EU-2005/36 (recognition of qualifications) θα επιβάλλει από την 01.01.2012 και για τα ελληνικά δεδομένα την ανάγκη προσαρμογής ώστε να διασφαλίζονται η διαφάνεια, τα συγκρίσιμα προσόντα του ανθρώπινου δυναμικού, τα πιστοποιητικά εκπαίδευσης στην αγορά, αλλά και η αποτελεσματική αντιστοίχιση των προσόντων των υποψηφίων, στις όποιες εξετάσεις πιστοποίησης, έχοντας ως κριτήρια τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους.

- Κατά πρώτο λόγο, χρειάζονται νέου τύπου υπάλληλοι. Το σημερινό ανθρώπινο δυναμικό αποτελείται από τη «μεταπολεμική γενιά» (baby-boomers), οπότε υπάρχει έντονη ανάγκη για προσέλκυση νέων υπαλλήλων ή στελεχών, άρα υφίσταται ανάγκη προσλήψεων και ανάπτυξης των εργαζομένων.
- Κατά δεύτερο λόγο, υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης και μάλιστα έντονης, η οποία καλύπτεται με διάφορες δράσεις.
 - Πέρα όμως από την οργάνωση της επαγγελματικής κατάρτισης σε

επίπεδο κλάδου, η ανάπτυξη των εργασιών υπήρξε τόσο εντυπωσιακά ισχυρή, που οδήγησε στην προσφορά τραπεζοασφαλιστικών σπουδών σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Ως αντιπροσωπευτικό παράδειγμα αναφέρονται οι δραστηριότητες του CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers) που διοργανώνει σχετικό πρόγραμμα Master. Αντίστοιχο μάλιστα μεταπτυχιακό πρόγραμμα προσφέρει και το Παράρτημα του CNAM στην Ελλάδα.

Γενικότερα, όμως, οι εξελίξεις στην ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά χαρακτηρίζονται από εκπαιδευτικές δράσεις. Ήδη από το 2002, δημιουργήθηκε ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός EFICERT, ο οποίος αποτελεί την ένωση ενός σημαντικού αριθμού εκπαιδευτικών οργανισμών του ασφαλιστικού κλάδου της Ευρώπης με σκοπό την προώθηση των επαγγελματικών τίτλων σε σχέση με τα επαγγέλματα-κλειδιά του χρηματοπιστωτικού τομέα. Στο πλαίσιο αυτό, συστάθηκε το ANCHOR GROUP, προκειμένου να αποτυπώσει τις διαφορετικές ικανότητες που πρέπει να υπάρχουν στο εσωτερικό του ασφαλιστικού κλάδου στην Ευρώπη απαντώντας παράλληλα και στην ανάγκη για διαφάνεια, συμβουλευτική, προστασία του καταναλωτή. που καταγράφονται από τη σχετική Ευρωπαϊκή Οδηγία. (Patrick Warin, 2008) (Καράμπαλη, 2009).

Έτσι, παρουσιάστηκε το επαγγελματικό πρότυπο των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών που καταγράφει με σαφήνεια τόσο τις ικανότητες που πρέπει να κατέχουν όσο και την εκπαίδευσή τους. Στόχος όλης αυτής προσπάθειας είναι σε κάθε χώρα-μέλος της ΕΕ, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές να μπορούν να αναγνωρίζονται ακόμη και στην περίπτωση διασυνοριακών συνεργασιών ή υποδοχής ευρωπαϊκών πελατών στη χώρα

τους. Έτσι, το ευρωπαϊκό πιστοποιητικό μπορεί να συνεισφέρει προς αυτή την κατεύθυνση.

4.1.2. Οι θεσμικές αλλαγές με επίκεντρο την εκπαίδευση και τα επαγγελματικά προσόντα στο περιβάλλον προώθησης των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στην ΕΕ

Τη μεγάλη συμβολή των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής αγοράς αναγνώρισε και η ευρωπαϊκή ένωση. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση ήρθαν να καλύψουν ένα μεγάλο κενό που υπήρχε μεταξύ άλλων σχετικά με τα απαιτούμενα επαγγελματικά προσόντα όσων ασκούν δραστηριότητα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Έτσι, με την Οδηγία 2002/92 (L9/15.1.2003) «Οι ασφαλιστικοί και αντασφαλιστικοί διαμεσολαβητές πρέπει να κατέχουν επαρκείς γενικές, εμπορικές και επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, όπως καθορίζεται από το κράτος μέλος καταγωγής του διαμεσολαβητή». Με την Οδηγία αυτή τίθεται ένα πλαίσιο πολύ πιο αυστηρό σε σχέση με την εκπαίδευση και την εξειδίκευση των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, ενώ είναι προσανατολισμένη στην προστασία των καταναλωτών ασφαλιστικών προϊόντων, της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και της διαφάνειας λειτουργίας των διαμεσολαβητών.

Η ελληνική νομοθεσία προσαρμόστηκε και εξεδόθη το ΠΔ 190/2006 (Φ.Ε.Κ. Α' 196/14.09.2006), το οποίο στη συνέχεια τροποποιήθηκε με την Υπουργική Απόφαση Κ3-8010/08.08.2007 (Φ.Ε.Κ 1700/ 17.8.2007) του Υπουργείου Ανάπτυξης- Γενική Γραμματεία Εμπορίου με την οποία γίνεται ο «Καθορισμός των απαιτούμενων προϋποθέσεων-εξετάσεων, που αποδεικνύουν την

εμπειρία, τις ικανότητες και τις γενικές εμπορικές & επαγγελματικές γνώσεις των διαμεσολαβητών στην Ασφάλιση». Σύμφωνα με την ανωτέρω απόφαση υπάρχει πλέον πλήρης διαφάνεια και ορίζεται ξεκάθαρα ότι προκειμένου να ασκεί ένα φυσικό πρόσωπο δραστηριότητα ασφαλιστικού διαμεσολαβητή απαραίτητη προϋπόθεση είναι η εγγραφή του στο Μητρώο του Επιμελητηρίου για την οποία απαιτούνται μια σειρά από έγγραφα, τα οποία αποδεικνύουν αφενός την αξιοπιστία του και την επαγγελματική του επάρκεια αλλά και την πιστοποίηση μέσω εξετάσεων αφετέρου, ότι κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων. Μέχρι και το 2006 αντίστοιχες εξετάσεις υπήρχαν για όλες τις κατηγορίες ασφαλιστικών συμβούλων με υποχρεωτική εκπαίδευση, διάρκειας 100 ωρών.

Με τις εξελίξεις αυτές, για πρώτη φορά γίνεται λόγος για τις υποχρεώσεις που έχει μια Τράπεζα εφόσον ασκεί ασφαλιστική διαμεσολάβηση ως παρεπόμενη δραστηριότητα. Έτσι, ορίζεται ότι «τουλάχιστον ένας υπάλληλος του υποκαταστήματος που συμμετέχει άμεσα στην ασφαλιστική ή αντασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να κατέχει βεβαίωση επιτυχίας εξετάσεων από την Τεχνική Επιτροπή Εκπαίδευσης και Εξετάσεων Διαμεσολαβητών στην ύλη που καθορίζεται για την κατηγορία αυτή. Σε κάθε περίπτωση, όσοι υπάλληλοι του υποκαταστήματος συμμετέχουν άμεσα στην ασφαλιστική ή αντασφαλιστική διαμεσολάβηση απαιτείται να κατέχουν βεβαίωση επιτυχίας εξετάσεων από την Τεχνική Επιτροπή Εκπαίδευσης και Εξετάσεων Διαμεσολαβητών στην ύλη που καθορίζεται για την κατηγορία αυτή», ενώ καταργείται η προαναφερθείσα υποχρεωτική εκπαίδευση.

Η ευθύνη ελέγχου και ο συντονισμός όλης της προσπάθειας ανατέθηκε στο Υπουργείο Ανάπτυξης και στην Τεχνική Επιτροπή Εκπαίδευσης και

Εξετάσεων Διαμεσολαβητών, ενώ οι ημερομηνίες των εξετάσεων ανακοινώνονται σε συνεργασία με την Τράπεζα της Ελλάδος περίπου το Νοέμβριο κάθε έτους. Εξεταστικές ορίζονται τρεις φορές το χρόνο : Μάρτιο, Ιούνιο και Νοέμβριο. Ορίστηκε δε ως περίοδος συμμορφώσεως των τραπεζών στην υποχρέωση της Πιστοποίησης η διετία Μάιος 2008-Ιούνιος 2010, ενώ εκ των υστέρων δόθηκε παράταση ενός ακόμα έτους δηλαδή μέχρι τον Ιούνιο 2011.

Με την αναγνώριση των τραπεζών ως ειδικής κατηγορίας διαμεσολαβούντων προσώπων, τέθηκε ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσονται πλέον οι ασφαλιστικές διαμεσολαβητικές εργασίες και δόθηκε ένα τέλος, ελλείπει αυτού, στην αναγκαιότητα αυτοσχεδιασμών κάθε τράπεζας κατά το παρελθόν.

Τέλος, με την ΠΔΤΕ 2638/14.12.2010, τροποποιήθηκαν οι διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 336/29.2.1984, σχετικά με τη μετονομασία και τη διεύρυνση της σύνθεσης και των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων. Έτσι, δημιουργήθηκαν η «Επιτροπή Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων» και δυο επιμέρους Διευθύνσεις, η Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος και η Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης. Με την Πράξη αυτή οι αντίστοιχες αρμοδιότητες του Υπουργείου Ανάπτυξης περνούν πλέον στην Τράπεζα της Ελλάδος και πιο συγκεκριμένα στη Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης ανατίθεται η διενέργεια ελέγχων στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και στα διαμεσολαβούντα στις ασφαλίσεις πρόσωπα. Υπό την αιγίδα της νέας αυτής Εποπτικής Αρχής, τον Ιούλιο 2011 αναρτήθηκε για διαβούλευση στην ιστοσελίδα της Τράπεζας της Ελλάδος Σχέδιο Πράξης Διοικητή με Θέμα: «Εκπαίδευση και Πιστοποίηση Γνώσεων των Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Διαμεσολαβητών», με καταληκτική

ημερομηνία την 3^η Αυγούστου 2011. Τα σημαντικότερα από τα πεδία που αναφέρονται στο Σχέδιο αυτό είναι :

- Εξακολουθεί να υφίσταται η υποχρέωση απόκτησης Πιστοποιητικού γνώσεων προκειμένου τα φυσικά πρόσωπα να είναι σε θέση να ασκήσουν δραστηριότητα ασφαλιστικού ή αντασφαλιστικού διαμεσολαβητή.
- Δημιουργούνται πέντε τύποι Πιστοποιητικών τα οποία χορηγούνται πλέον από την Τράπεζα της Ελλάδος:

Πιστοποιητικό Επιπέδου Α: Για την παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικού συμβούλου, συντονιστή ασφαλιστικών συμβούλων και υπαλλήλων ασφαλιστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων (αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης, των πιστωτικών ιδρυμάτων περιλαμβανομένων.

Πιστοποιητικό Επιπέδου Β: Για την παροχή υπηρεσιών πράκτορα ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων.

Πιστοποιητικό Επιπέδου Γ: Για την παροχή υπηρεσιών μεσίτη ασφαλίσεων και αντασφαλίσεων, και Πιστοποιητικό Επιπέδου Δ1 και Δ2: Πιστοποιητικά γνώσεων για την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων συνδεδεμένων με επενδύσεις.

- Οι εξετάσεις θα διενεργούνται τουλάχιστον δυο φορές το έτος και θα εποπτεύονται από τριμελή διαρκή Επιτροπή Εξετάσεων, η οποία συγκροτείται με απόφαση της ΤτΕ και αποτελείται από ένα μέλος από την ΤτΕ και δυο μέλη Καθηγητές Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ιδρυμάτων με εκπαιδευτικό αντικείμενο συναφές με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση και την ιδιωτική ασφάλιση εν γένει.

- Το Σύστημα των εξετάσεων αξιολογείται σε ετήσια βάση. Για το Πιστοποιητικό Επιπέδου Α, οι εξετάσεις είναι μόνο γραπτές με σύστημα πολλαπλής επιλογής (multiple choice), ενώ για τα Πιστοποιητικά Επιπέδου Β και Γ, πέραν του γραπτού τμήματος των εξετάσεων υπάρχει και προφορικό με μορφή συνέντευξης. Απαραίτητη προϋπόθεση η επιτυχής συμμετοχή στο γραπτό τμήμα. Τέλος για τα Πιστοποιητικά Επιπέδου Δ1 και Δ2 ο ενδιαφερόμενος υποβάλλεται στις εξετάσεις για την απόκτηση Πιστοποιητικού (β) και (γ) αντίστοιχα των επενδυτικών υπηρεσιών.
- Οι ερωτήσεις για τις γραπτές εξετάσεις των Πιστοποιητικών Α, Β και Γ επιλέγονται κάθε φορά με κλήρωση από βάση δεδομένων, που περιλαμβάνει τουλάχιστον πενταπλάσιο αριθμό ερωτήσεων από αυτόν που αφορούν την εξέταση. Οι ερωτήσεις εμπλουτίζονται και επικαιροποιούνται οπωσδήποτε κάθε διετία ή και νωρίτερα, εφόσον κριθεί αναγκαίο λόγω νομοθετικών ή άλλων εξελίξεων.
- Ορίζεται υποχρέωση τακτικής επανεξέτασης. Όσα φυσικά πρόσωπα αποκτούν Πιστοποιητικό γνώσεων, υποβάλλονται σε υποχρεωτική παρακολούθηση σεμιναρίου το αργότερο κάθε πενταετία από την απόκτησή του, και προσκομίζουν τη σχετική Βεβαίωση αμελλητί στο αρμόδιο Επαγγελματικό Επιμελητήριο, άλλως διαγράφονται από το σχετικό Μητρώο.

4.2. Οι ελληνικές τράπεζες και η εκπαίδευση του προσωπικού τους για τις ανάγκες της bancassurance

Στη συνέχεια γίνεται ανασκόπηση των εκπαιδευτικών δράσεων για τη

bancassurance στις ελληνικές τράπεζες. Διακρίνονται ουσιαστικά δυο περίοδοι: Η Πρώιμη Φάση 1990-2000 και η Εξελικτική 2001-2010. Παρουσιάζεται τέλος, ως μελέτη περίπτωσης αναλυτικά η εκπαιδευτική δράση της Alpha Bank.

4.2.1. Η Πρώιμη Φάση 1990-2000

Κατά τη δεκαετία του 1990 σημειώθηκε μια πρώτη ανάπτυξη των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στην Ελλάδα. Ο θεσμός ευνοήθηκε ιδιαίτερα από τη διεύρυνση της τραπεζικής αγοράς και από το γεγονός πως όλες οι μεγάλες ελληνικές τράπεζες διέθεταν θυγατρικές ασφαλιστικές εταιρείες.

Μέχρι τότε σημαντικό πεδίο των τραπεζικών εργασιών ήταν αυτό των δανείων καθώς και του διεθνούς εμπορίου, όπου το μεγαλύτερο μέρος των πελατών τους έπρεπε να συνάψει ένα Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο για τη μεταφορά των εμπορευμάτων από και προς το εξωτερικό. Τα συμβόλαια, κατά συνέπεια, ήταν πυρός και μόνο δειλά από τις αρχές του '90 και σε μίμηση των επιτυχημένων εμπειριών της Δυτικής Ευρώπης άρχισαν να προσφέρονται και προϊόντα ζωής (νοσοκομειακά και συνταξιοδοτικά προγράμματα ασφαλιστικής κάλυψης).

Κατά γενική ομολογία υπήρχε έλλειψη ασφαλιστικών γνώσεων και συγκεκριμένων οδηγιών προς τους τραπεζικούς υπαλλήλους με ταυτόχρονη υστέρηση στην αξιοποίηση της τεχνολογίας. Η παντελής έλλειψη νομοθετικού πλαισίου ήταν ακόμα ένας ανασταλτικός παράγοντας στην μη ικανοποιητική προετοιμασία των στελεχών για την προώθηση των εργασιών και η προώθηση των πωλήσεων γινόταν κυρίως με εμπειρικό τρόπο. Αυτή η κατάσταση είχε ως αποτέλεσμα τα ασφαλιστικά προϊόντα και οι υπηρεσίες να

πωλούνται ουσιαστικά από τους ασφαλιστικούς συνεργάτες. Σε μεγάλα τραπεζικά καταστήματα συνέβαινε μάλιστα η ασφαλιστική εταιρεία να διαθέτει και δικό της γραφείο. Ο τραπεζικός υπάλληλος έκανε πρακτικά τη σύσταση και έφερνε σε επαφή τον πελάτη με τον πράκτορα.

Ουσιαστικά αυτοί που εκπαιδεύονταν σε ασφαλιστικά θέματα στην Ελλάδα εξακολουθούσαν να είναι οι ασφαλιστές. Έτσι, το πεδίο δράσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας όσον αφορούσε το όποιο κανονιστικό πλαίσιο είχε εφαρμογή μόνο στις πέντε κατηγορίες επαγγελματιών ασφαλιστών που υπήρχαν μέχρι πρόσφατα στην Ελλάδα:

- Μεσιτείας ασφαλίσεων
- Ασφαλιστικής πρακτόρευσης
- Ασφαλιστικών συμβούλων,
- Συντονιστών ασφαλιστικών συμβούλων και
- Προσώπων που ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση παρεπόμενα προς την κύρια εργασία τους.

Από στοιχεία του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ) προκύπτει ότι «μέχρι και το 2006 υπάρχει ένα ικανοποιητικός γενικός μέσος όρος επιτυχίας όλων των διαμεσολαβητών στην ασφάλιση, ο οποίος ανήλθε στο 80,63%» (Καράμπαλη,2009). Τονίζεται δε ιδιαίτερα ότι με το νομοθετικό πλαίσιο της εποχής, υπήρχε υποχρεωτική εκπαίδευση 100 ωρών που πραγματοποιείτο από τα πιστοποιημένα εκπαιδευτικά κέντρα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, το Ε.Ι.Α.Σ και το ΕΠΙ Μακεδονίας μεταξύ άλλων. Εντυπωσιακό είναι ότι ο δείκτης αυτός μειώνεται από -7% έως -13% στη διετία 2007-2009, καθώς καταργείται η υποχρεωτική εκπαίδευση των 100 ωρών.

Όμως, στα μισά της δεκαετίας του '90, βήματα εξέλιξης σημειώνονται για τις

τράπεζες. Το κλειδί ήταν η κυρίαρχη παρουσία του τραπεζικού καταστήματος. Η αξιοποίηση του πελατολογίου των τραπεζών ήταν ένας θησαυρός για τις ασφαλιστικές εργασίες, στις οποίες προσφερόταν ένα κανάλι διανομής το οποίο είχε ένα ιδιαίτερο πλεονέκτημα, αυτό της φερεγγυότητας και της εμπιστοσύνης που ένοιωθε ο πελάτης.

Καθώς αρχίζει η εμφάνιση ολοένα και περισσότερων ασφαλιστικών προϊόντων στα γκισέ των τραπεζών, οι χιλιάδες καταναλωτές έχουν πλέον την ευκαιρία και τη δυνατότητα να γνωρίσουν πιο άμεσα τη νέα αυτή αγορά, γεγονός που αποτελεί πλήγμα για τους παραδοσιακούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και οι ασφαλιστικές εταιρείες συνειδητοποιούν ότι αρχίζουν και χάνουν μερίδια αγοράς.

Οι τράπεζες, από την πλευρά τους, αντιλαμβάνονται την ανάγκη ενημερώσεως των στελεχών τους, προκειμένου να είναι καλύτερα προετοιμασμένα, ώστε να προωθήσουν τα νέα προϊόντα. Έτσι, τα πρώτα εκπαιδευτικά προγράμματα αρχίζουν να διεξάγονται από στελέχη της συνεργαζόμενης με την τράπεζα συνήθως ασφαλιστικής εταιρείας. Και πάλι όμως η εκπαίδευση δεν ήταν ανάλογη των απαιτήσεων.

Στην πραγματικότητα πρόκειται για ενημερώσεις για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων στους κλάδους ζωής, σε συνταξιοδοτικά προγράμματα, σε επιχειρηματικά και στεγαστικά δάνεια, που καταλήγουν στο πώς θα φέρουν σε επαφή τον πελάτη με τον ασφαλιστή. Σε καμία περίπτωση το κέντρο βάρους δεν είναι ο υπάλληλος και η απόκτηση γνώσεων από αυτόν σε θέματα διάγνωσης ασφαλιστικών αναγκών, ανάδειξης ευκαιριών πώλησης από τον ίδιο, κάτοχο όμως επιπλέον γνώσεων σε θέματα όπως: προϋποθέσεις για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας μιας ασφαλιστικής επιχείρησης, τη

χρηματοοικονομική εποπτεία κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της (θέματα φερεγγυότητας, Εγγυητικό Κεφάλαιο) και την τήρηση των κανόνων προστασίας του καταναλωτή.

4.2.2.Η Εξελικτική Φάση 2001-2010

Τη δεκαετία που ακολούθησε υπήρξαν σημαντικές αλλαγές στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες στην ελληνική αγορά.

Όπως ήδη αναλύθηκε διεξοδικά στο 2^ο Μέρος της εργασίας, οι Τράπεζες προχώρησαν σε κινήσεις στρατηγικής σημασίας με ασφαλιστικές εταιρείες. Η EFG Eurobank δημιούργησε την Eurolife, η Τράπεζα Πειραιώς συνεργάστηκε με την ING, η Alpha Bank, προς το τέλος της δεκαετίας πώλησε τη θυγατρική της Alpha Ασφαλιστική στην γαλλική AXA εκκινώντας κατόπιν στενή με αυτήν συνεργασία. Οι τραπεζοασφαλιστικές εργασίες τύπου bancassurance παρουσιάζουν σημαντική ανάπτυξη κατακτώντας ολοένα και μεγαλύτερα μερίδια αγοράς. Προς αυτή την κατεύθυνση επέδρασαν παράγοντες όπως η προσαρμογή της νομοθεσίας, η ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η αναβάθμιση των εταιρειών του κλάδου μέσω του Χρηματιστηρίου καθώς και η σταδιακή εδραίωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ιδιαίτερα όσον αφορά την ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, εμφανίζεται η ανάγκη καλύτερης ενημέρωσης και βαθύτερης γνώσης από τους τραπεζικούς υπαλλήλους των σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων, τα οποία από μόνα τους φέρουν βαθμό κινδύνου και συνήθως συνδυάζονται με κάποιο τραπεζοασφαλιστικό προϊόν. Η παγκοσμιοποίηση είναι ένας από τους κυριότερους παράγοντες που καθορίζουν πώς οι

άνθρωποι αντιλαμβάνονται τον κίνδυνο και αντιδρούν στις μοντέρνες χρηματοοικονομικές αγορές.

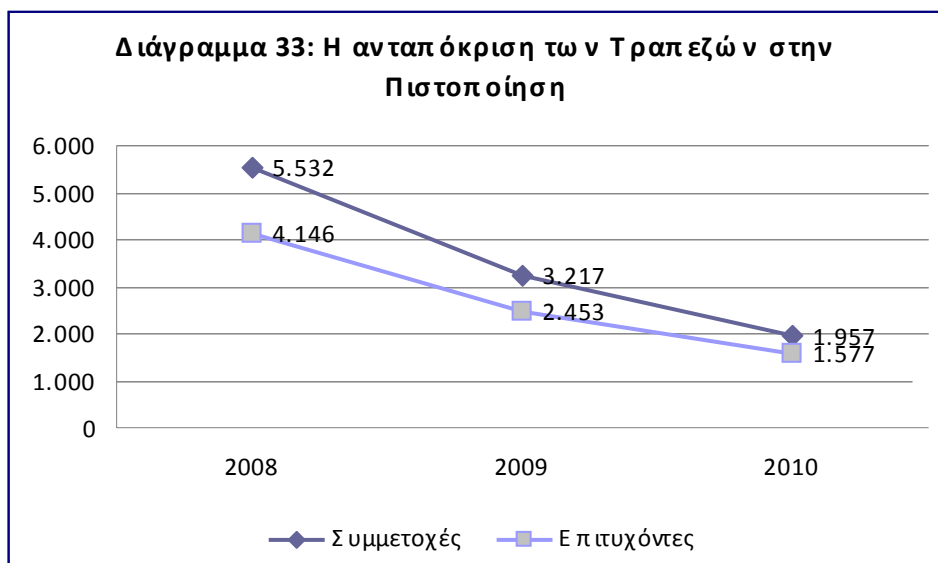
Παράλληλα με την ανάπτυξη των εργασιών, οι Τράπεζες αντιλαμβανόμενες έγκαιρα τη σπουδαιότητα της νέας ρύθμισης στο νομοθετικό πλαίσιο, όπως αναλύθηκε στην παράγραφο 4.1.2, αλλά και τη μεγάλη αλλαγή που επρόκειτο να συμβεί στα δεδομένα τους, ήρθαν άμεσα σε συνεννόηση μεταξύ τους, στο πλαίσιο του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου και αποφάσισαν τη σύνταξη εκπαιδευτικού Εγχειριδίου κατάλληλα προσαρμοσμένου στο κοινό των τραπεζικών υπαλλήλων. Για τη συγγραφή του συνεργάστηκαν στελέχη από τις μεγαλύτερες τράπεζες και η κυκλοφορία του έγινε από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών. Με τον τρόπο αυτό διαπιστώνουμε μια αλλαγή στην προσέγγιση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και τη βαρύτητα που αποκτά πλέον αυτός ο τομέας των γνώσεων και η πιστοποίησή τους.

Έτσι, το 2008 κυκλοφόρησε το Εγχειρίδιο με τίτλο «Βασικές Γνώσεις Ιδιωτικής Ασφάλισης», το οποίο αποτελεί και το επίσημο υλικό μελέτης. Στο Παράρτημα της παρούσης εργασίας, παρατίθενται η Ύλη των Εξετάσεων, τα Περιεχόμενα του Εγχειριδίου, καθώς και ενδεικτικά θέματα εξετάσεων.

Αξίζει εδώ να σημειωθεί πως – παρά το γεγονός ότι δεν περιλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα ύλη του εγχειριδίου – κατ' απαίτηση των εκπροσώπων των ασφαλιστικών εταιρειών, οι τραπεζικοί υπάλληλοι οφείλουν να εξετασθούν και σε θέματα επενδυτικής τραπεζικής, εφόσον δεν κατέχουν Πιστοποίηση στην παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών από την Τράπεζα της Ελλάδος. Αυτό βεβαίως είναι κάτι που πρόκειται να αλλάξει σύμφωνα με την νέα Πράξη Διοικητή που θα κυκλοφορήσει όπως αναλύθηκε προηγουμένως.

Η ανταπόκριση των τραπεζών (Διάγραμμα 33) ήταν λίαν ικανοποιητική και

χιλιάδες υπαλλήλων έλαβαν μέρος στις εξετάσεις τον πρώτο χρόνο εφαρμογής του θεσμού. Δεν είναι εύκολο να προσδιορίσουμε, σε επίπεδο τραπεζικού κλάδου, τι ποσοστό υπαλλήλων εκπαιδεύτηκε και πιστοποιήθηκε, ως προς τον αριθμό των κατόχων των θέσεων εργασίας που προωθούν τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες, καθόσον δεν υπάρχει διαθέσιμη η σχετική πληροφόρηση, όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή του Κεφαλαίου αυτού. Αυτό όμως θα το τεκμηριώσουμε στο πλαίσιο της Alpha Bank όπου διαθέτουμε τα σχετικά στοιχεία. Τα δεδομένα σε επίπεδο κλάδου έχουν ως πηγή στοιχεία του ΕΙΑΣ και η επεξεργασία τους είναι έργο της παρούσας εργασίας.



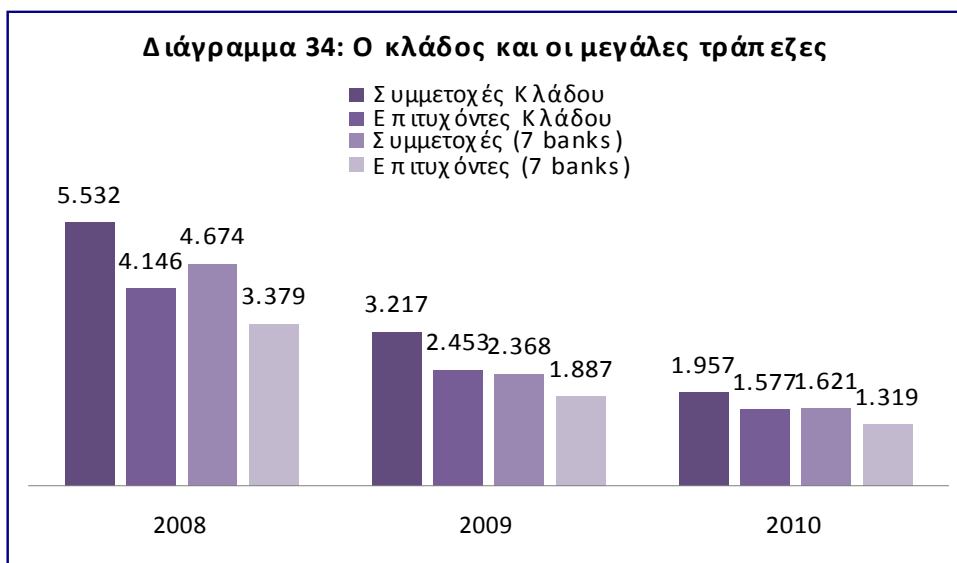
Όπως παρατηρούμε, σημειώνεται μια πτώση στις συμμετοχές τα έτη που ακολουθούν, γεγονός που μπορεί να αποδοθεί, κατά τη γνώμη μας, σε τρεις παράγοντες:

- Ως πρώτο σημαντικό παράγοντα που επηρέασε τον αριθμό των υπαλλήλων που κάθε τράπεζα προετοίμασε για πιστοποίηση θα αναφέραμε τη ρύθμιση που ήδη επισημάναμε, σύμφωνα με την οποία αρκούσε να υπάρχει ένας πιστοποιημένος υπάλληλος ανά κατάσταση. Ρύθμιση που επέτρεπε σε όσα πιστωτικά ιδρύματα το επιθυμούσαν, να περιορίσουν τον αριθμό των εκπαιδευομένων τους.
- Η δεύτερη αιτία μπορεί να αποδοθεί και στην οικονομική κρίση που έπληξε τη χώρα από το δεύτερο εξάμηνο του 2008. Ας μην ξεχνάμε ότι τόσο η εκπαιδευτική διαδικασία από μόνη της (αμοιβή φορέα, προμήθεια εγχειριδίων, κόστη μετακίνησης, διαμονής, εκτός έδρας, η απουσία από την παραγωγική διαδικασία ανθρώπινων πόρων) όσο και τα παράβολα

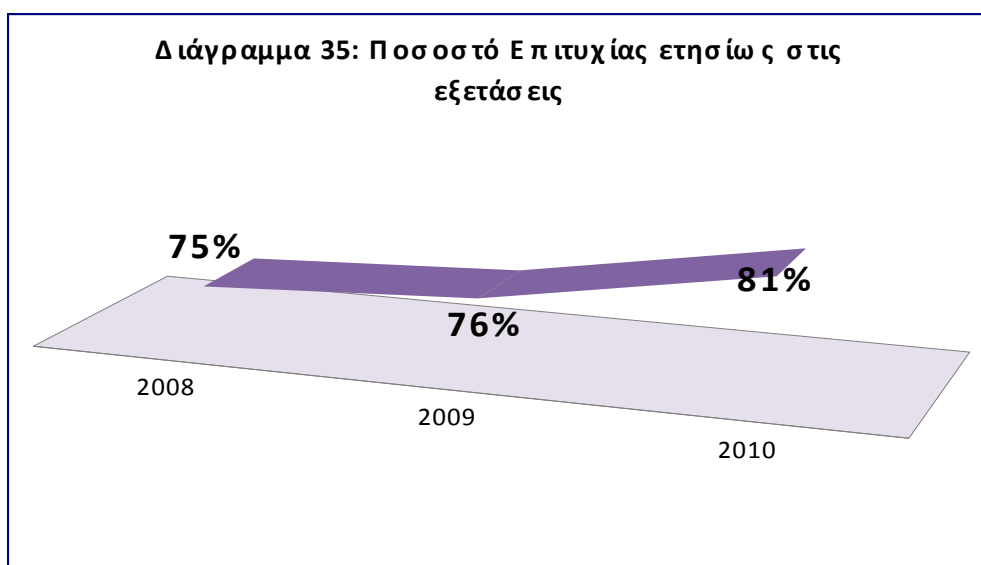
που απαιτούνται για τη συμμετοχή στις εξετάσεις αυξάνουν το κόστος της Πιστοποίησης.

- Τέλος, ο τρίτος λόγος πρέπει να αναζητηθεί στις αδυναμίες εφαρμογής μηχανισμών ελέγχου από την εποπτική αρχή. Από το 2008 που όλα ξεκίνησαν, μέχρι σήμερα, ουδείς συστηματικός έλεγχος πραγματοποιήθηκε, πλην κάποιων ολιγάριθμων περιπτώσεων που υπό την πίεση καταγγελιών πελατών, η Τράπεζα της Ελλάδος προσέφυγε στις Μονάδες Συμμόρφωσης των Πιστωτικών Ιδρυμάτων προκειμένου να διακριβώσει εάν οι υπάλληλοι που εξυπηρέτησαν τους παραπονούμενους πελάτες ήταν ή όχι Πιστοποιημένοι στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση. Σε επίρρωση αυτών των ολιγωριών επαναλαμβάνουμε την ήδη αναφερθείσα επισήμανσή μας, πως δόθηκαν δυο παρατάσεις στο χρόνο προσαρμογής των τραπεζών με επιπτώσεις στην αρχικά δυναμική εκκίνηση. Η μετάβαση δε από το 2011 της εποπτείας στην Τράπεζα της Ελλάδος χαρακτηρίστηκε από καθυστερήσεις.

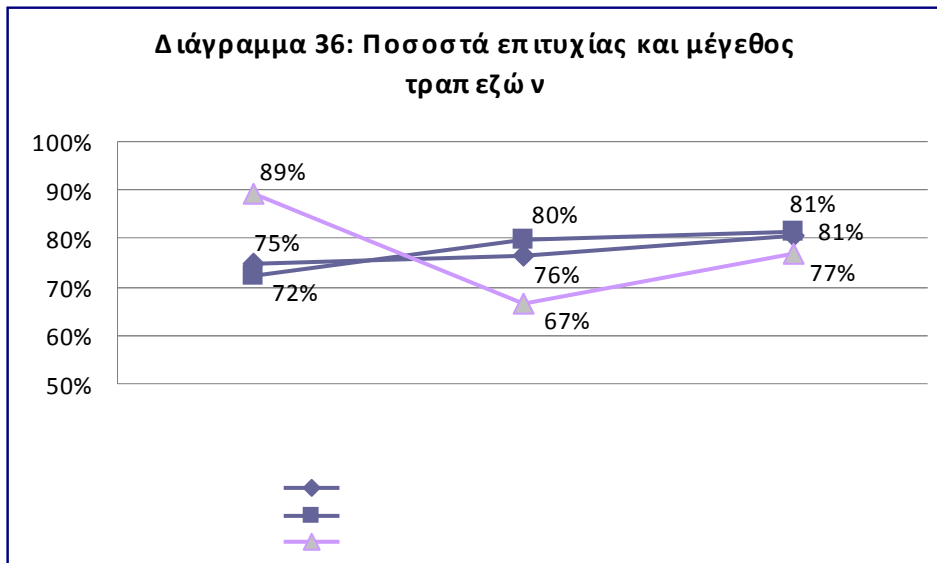
Ανεξάρτητα πάντως από τις παραπάνω αδυναμίες, συνήθεις άλλωστε στην ελληνική πραγματικότητα, μπορούμε με βεβαιότητα να πούμε πως οι τράπεζες, ιδιαιτέρως οι μεγάλες ανταποκρίθηκαν με συνέπεια στις νέες καταστάσεις. Τη θέση μας αυτή την τεκμηριώνουμε αναλυτικά εξετάζοντας συγκριτικά τις συμμετοχές επτά μεγάλων τραπεζών ως προς τον κλάδο. Η εικόνα που διαμορφώθηκε (Διάγραμμα 34) μας δείχνει πως από το 75% των συμμετεχόντων το 2008 οι μεγάλες τράπεζες έφτασαν να αντιπροσωπεύουν το 2010 το 81%.



Τα ποσοστά επιτυχίας που σημειώθηκαν, ήταν υψηλά και διαρκώς βελτιούμενα (Διάγραμμα 35). Λαμβάνοντας δε υπόψη ότι οι τραπεζικοί υπάλληλοι έλαβαν μέρος σε τέτοια δοκιμασία μόλις τα τελευταία τρία χρόνια, η απόδοσή τους κρίνεται ως πολύ ικανοποιητική και αντίστοιχη εκείνης των διαμεσολαβητών στην ασφάλιση (80,63%), όπως αναφέρθηκε στην αρχή του κεφαλαίου.



Οι μικρότερες τράπεζες (Διάγραμμα 36) παρουσίασαν, τουλάχιστον στην αρχή, εντυπωσιακά ποσοστά επιτυχίας, ενώ στη συνέχεια κινήθηκαν κάτω από το μέσο όρο. Αυτό θα μπορούσε να ερμηνευτεί ότι λόγω μεγέθους υπήρχε η δυνατότητα επιλογής των «καλύτερων» εκ των υπαλλήλων τους προκειμένου να συμμετάσχουν στις εξετάσεις.



Κεφάλαιο 5. Η περίπτωση της Alpha Bank

Όσον αφορά τις εξελίξεις που σημειώθηκαν στην Alpha Bank θα στηριχτούμε στα στοιχεία της Τράπεζας και θα προσεγγίσουμε το θέμα διακρίνοντας τρεις περιόδους, την περίοδο 1990-2000, την περίοδο 2001-2007 και την περίοδο 2008-2010.

5.1. Η εκπαιδευτική πολιτική στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες πριν την Πιστοποίηση(1990-2007)

Στην παρούσα ενότητα θα ασχοληθούμε με την πρώτη εποχή των τραπεζοασφαλιστικών εργασιών στην Ελλάδα (1990-2000) και από την περίοδο της εξελικτικής φάσης, με τα πρώτα χρόνια της μέχρι την εμφάνιση της Πιστοποίησης (2001-2007). Συγκεκριμένα, θα στηριχτούμε στον αριθμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργάνωσε με στόχο την ενημέρωση των υπαλλήλων της κυρίως στα χαρακτηριστικά των προϊόντων, όπως άλλωστε ήταν και οι απαιτήσεις των καιρών.

Έτσι για παράδειγμα κατά την πρώιμη φάση της bancassurance στην Ελλάδα (1990-2000) καταγράφονται εκπαιδεύσεις στην Alpha Bank, ως εξής (Διάγραμμα 37):

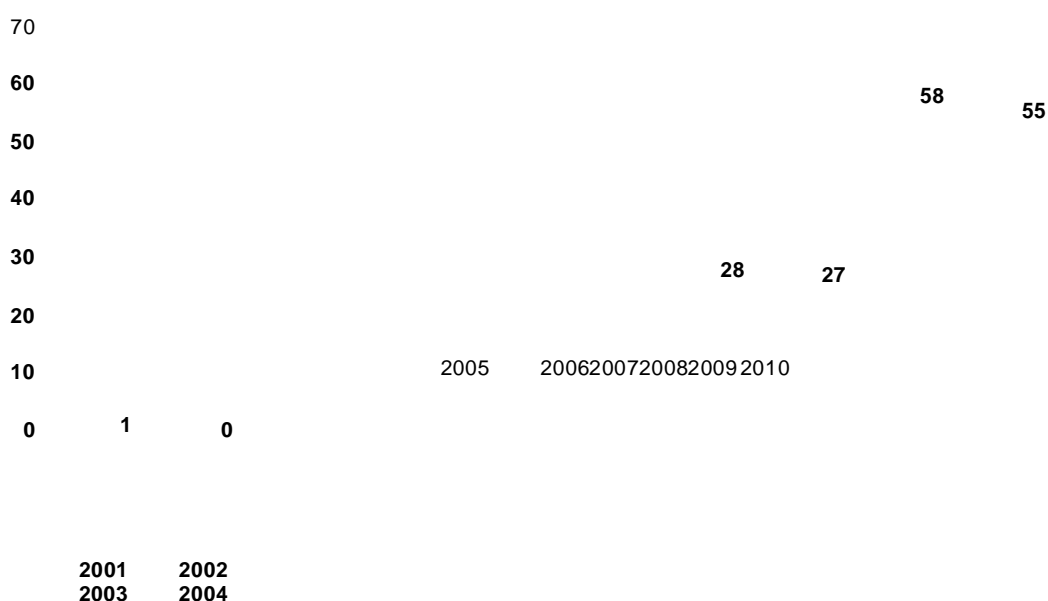


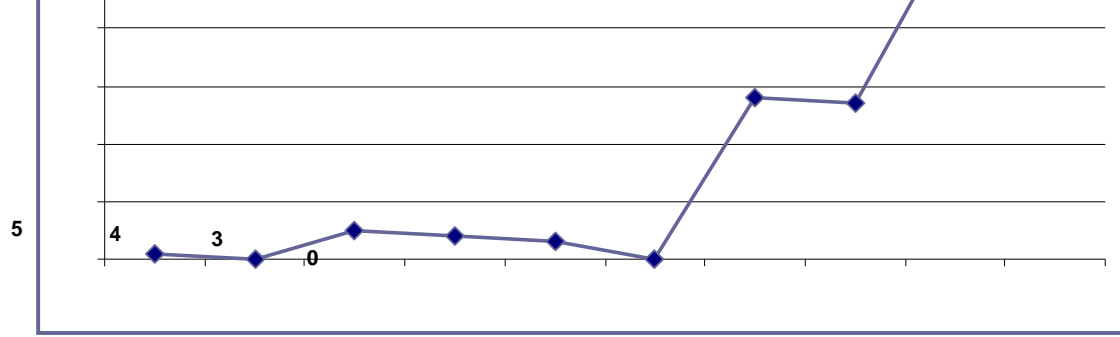
0 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 0

Ο αριθμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διεξήχθησαν αν και δεν είναι μεγάλος δεν είναι ευκαταφρόνητος. Υποδηλώνει την προσπάθεια εντονότερης αξιοποίησης των υπηρεσιών της θυγατρικής της Εμπορική Ασφαλιστική, αργότερα μετονομασθείσας σε Alpha Ασφαλιστική και τη δημιουργία συνεργειών με την συνεργαζόμενη ιταλική ασφαλιστική εταιρεία Generali Life. Στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει η Διεύθυνση Εκπαίδευσης της Τράπεζας εμφανίζεται ήδη από το 1993 ο όρος bancassurance. Οι εκπαιδευτές προέρχονται από τους ασφαλιστές και οι εκπαιδευόμενοι είναι Διευθυντές και υπάλληλοι των καταστημάτων. Ήδη, από το 2002 η Alpha Ασφαλιστική κατάφερε να εξασφαλίσει πάνω από το 50% της προώθησης των προϊόντων της μέσω των τραπεζικών καταστημάτων. Όμως, οι εξελίξεις των πρώτων χρόνων της δεκαετίας του 2000 δεν δικαίωσαν την καλή αρχή. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί

(Διάγραμμα 38), ο αριθμός των εκπαιδεύσεων περιορίστηκε αισθητά.

**Διάγραμμα 38: Αριθμός Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων Alpha Bank
Εξελικτική Φάση Bancassurance 2001-2010**





Η κατάσταση αυτή από το 2007 αλλάζει άρδην. Ως αιτίες προσδιορίζουμε τις εξελίξεις στο γενικότερο περιβάλλον της αγοράς και εκείνες που σημειώθηκαν στο εσωτερικό της Τράπεζας. Συγκεκριμένα, οι εξελίξεις στην αγορά, όπου οι εργασίες bancassurance καλπάζουν και η εισαγωγή νομοθετικού πλαισίου για την άσκηση εργασιών διαμεσολαβήσεως από τις τράπεζες στην παροχή ασφαλιστικών προϊόντων διαμορφώνουν ένα εντελώς νέο περιβάλλον. Επίσης, και από πλευράς Alpha Bank, η προσπάθεια κατάκτησης μεριδίων οδήγησε στη συγκρότηση εξειδικευμένης αρχικά Υποδιευθύνσεως και στη συνέχεια Διευθύνσεως για τα Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα και εργασίες bancassurance από το 2006. Η λειτουργία της νέας αυτής Μονάδας συνέπεσε με την αναδημιουργία της Εκπαίδευσης στην Τράπεζα με αποτέλεσμα να πραγματοποιηθεί ένα λαμπρό έργο έκτοτε. Το 2007 ξεκινά εντατική και συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που προσφέρονται από το δίκτυο των καταστημάτων. Παράλληλα με τα νέα προϊόντα που δημιουργούνται, δημιουργείται και νέα κουλτούρα bancassurance, καθώς διαμορφώνει ξεχωριστή δομή που προστατεύει την τράπεζα και διοχετεύει συγκεκριμένα προϊόντα. Η ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού, καθώς πλέον δεν υφίσταται ασφαλιστικός σύμβουλος στα τραπεζικά καταστήματα, είναι έντονη και εστιάζει και στους δυο άξονες που αναφέρθηκαν παραπάνω. Καθώς ο τραπεζικός υπάλληλος σε κάθε περίπτωση δεν είναι ασφαλιστής, θα πρέπει σε μικρό χρονικό διάστημα να είναι σε θέση να μπορεί να πουλήσει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να είναι κατανοητός και χρήσιμος στον πελάτη έχοντας σχέση με τα προϊόντα και να του είναι συναφή.

5.2. Η νέα εποχή (2008-2010)

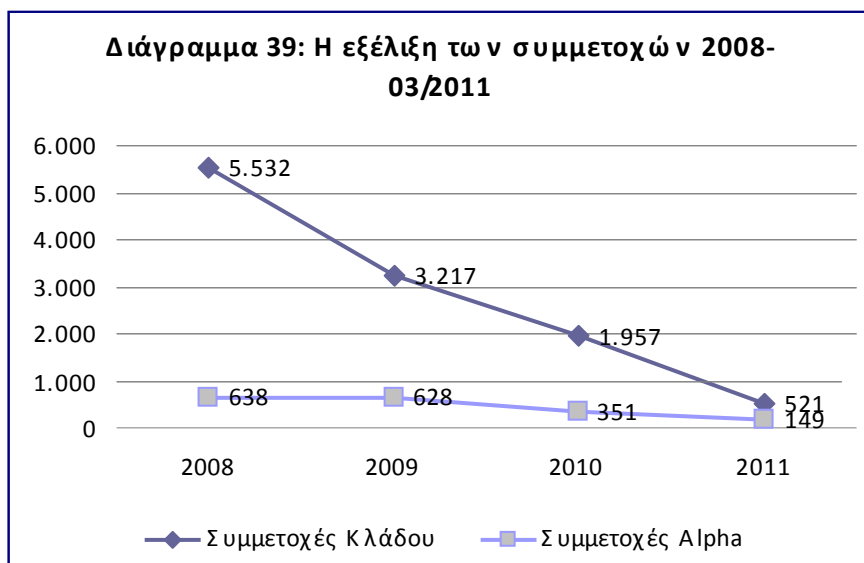
Η Alpha Bank διαδραμάτισε από την αρχή πρωταγωνιστικό ρόλο στις εξελίξεις. Λαμβάνοντας υπόψη της την υποχρέωση πιστοποίησης ενός υπαλλήλου ανά κατάσταση και την καταληκτική (εντός ενός έτους) ημερομηνία συμμόρφωσης, που ποτέ δεν ίσχυσε, ξεκίνησε για να επιτύχει τους εν λόγω στόχους. Δεν περιορίστηκε όμως μόνο σε αυτούς. Συνειδητοποιώντας τους λειτουργικούς κινδύνους και τις επιχειρησιακές δυσλειτουργίες που θα προκαλούνταν στις μεταθέσεις του προσωπικού από την ισχνή – ενός και μόνο ατόμου – κάλυψη, επέλεξε να εκπαιδεύσει όλους τους κατόχους των σχετικών θέσεων εργασίας.

5.2.1. Οι κατευθύνσεις και οι επιλογές της εκπαιδευτικής πολιτικής

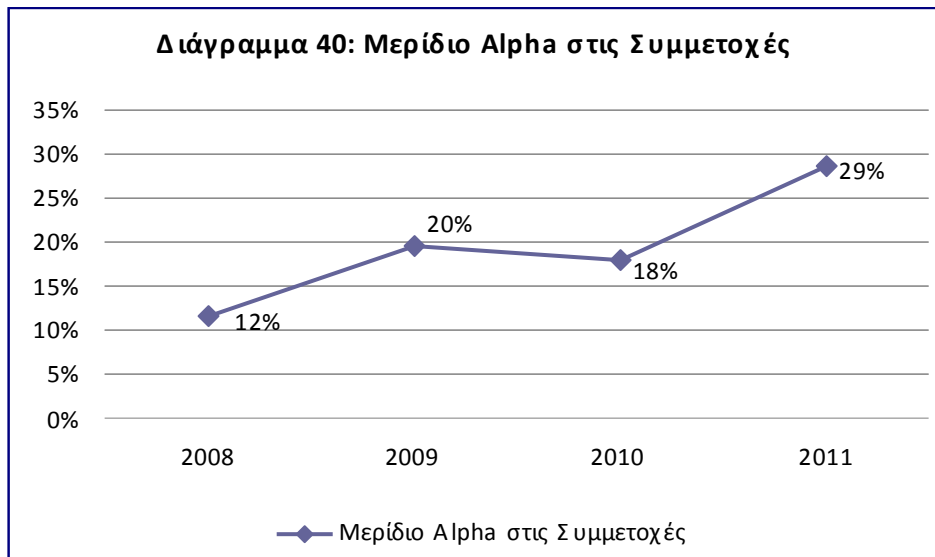
Ας δούμε όμως την εξέλιξη των γεγονότων από την αρχή. Αμέσως μετά τη δημοσίευση (25.03.2008) της σχετικής Υπουργικής Αποφάσεως, η Διεύθυνση Εκπαιδύσεως και Αναπτύξεως ενημέρωσε τις Μονάδες και όλους τους υπαλλήλους της τράπεζας με την κυκλοφορία σχετικής Εγκυκλίου (βλ. Πηγές). Κατόπιν ξεκίνησε την προετοιμασία των υπαλλήλων της προκειμένου να λάβουν μέρος στην πρώτη εξεταστική το Μάιο 2008.

Όλο το διάστημα που ακολούθησε, η προσαρμογή της Alpha Bank στα δεδομένα που διαμορφώθηκαν σχετικά με την πιστοποίηση των υπαλλήλων (Διάγραμμα 39) ήταν άμεση (παρούσα από την πρώτη εξεταστική), σημαντική (σε όγκους υπαλλήλων), συνεπής (παρούσα σε όλες τις εξεταστικές) και

Σχετικά



αυξανόμενου ειδικού βάρους (Διάγραμμα 40) συγκρινόμενη με τα δεδομένα του κλάδου. Η Alpha Bank στήριξε το νέο θεσμό, όχι μόνο για λόγους συμμόρφωσης, αλλά κυρίως γιατί διείδε μια σαφή ευκαιρία ανόδου του επιπέδου ειδίκευσης (MAZI, 2010) και δει πιστοποιημένων υπαλλήλων της.



Όμως, η τράπεζα, παρά τη σύσταση της Υποδιεύθυνσης Bancassurance, δεν διέθετε τους απαραίτητους εισηγητές για τον όγκο των εκπαιδεύσεων που έπρεπε να διεξαχθούν.

Οι λύσεις μεταξύ των οποίων είχε να επιλέξει ήταν: α) το ΕΙΑΣ με την μακρόχρονη εμπειρία και παράδοση, β) το ΕΤΙ που και αυτό μην διαθέτοντας δικά του στελέχη, χρησιμοποιούσε εξωτερικούς συνεργάτες, γ) Πανεπιστημιακούς (πχ ΠΑΠΕΙ λόγω ύπαρξης σχετικής κατεύθυνσης σπουδών, που όμως ουδόλως είχε δραστηριοποιηθεί στην επαγγελματική κατάρτιση) και δ) στελέχη της πρώην θυγατρικής - ασφαλιστικής της , πλην όμως αυτή είχε αλλάξει ιδιοκτησιακό καθεστώς. Επέλεξε ως βασικό φορέα για τη διεξαγωγή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων το Ε.Ι.Α.Σ.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που διεξήγαγε μαζί του μέχρι και σήμερα αποφασίστηκε να είναι τριήμερης διάρκειας, σπονδυλωτής δομής (2+1 ημέρες) και να διεξάγονται δυο περίπου μήνες πριν τις εξετάσεις. Κατά τις δυο πρώτες ημέρες γίνεται η διδασκαλία της ύλης των εξετάσεων, ενώ η τελευταία ημέρα, περίπου μια εβδομάδα πριν τις εξετάσεις, είναι αφιερωμένη σε επανάληψη, επίλυση αποριών και προσομοίωση εξετάσεων. Υποστηρικτικά στην προσπάθεια αυτή, στο ενδοδίκτυο (intranet) της Τραπέζης στο site της Εκπαιδύσεως αναρτήθηκαν το Εγχειρίδιο της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών, παλαιά θέματα εξετάσεων καθώς και ασκήσεις. Όλα τα προγράμματα διεξάγονταν ενδοεπιχειρησιακά, στο Εκπαιδευτικό της Κέντρο, στον Άγιο Στέφανο, καθώς και σε ειδικά διαμορφωμένη αίθουσα για διεξαγωγή εκπαιδευτικών προγραμμάτων που βρίσκεται στο Κατάστημά της Μοναστηρίου στη Θεσσαλονίκη. Για τους υπαλλήλους που αποτύγχαναν στις εξετάσεις, η τράπεζα επέλεξε τη διοργάνωση επαναληπτικού μαθήματος διάρκειας μιας ημέρας.

Τα προγράμματα αυτά διεξήχθησαν παράλληλα και ανεξάρτητα από τα καθιερωμένα και ήδη πραγματοποιούμενα εκπαιδευτικά προγράμματα

ενημερώσεως για τα χαρακτηριστικά των νέων ή/και υπαρχόντων προϊόντων, τα οποία εξακολούθησαν να διεξάγονται κανονικά από Στελέχη της Διευθύνσεως Τραπεζοασφαλιστικών Προϊόντων. Κατά συνέπεια, όλα τα στοιχεία που ακολουθούν αφορούν μόνο την εκπαίδευση για Πιστοποίηση.

Πριν όμως προχωρήσουμε στην ενότητα αυτή της ανάλυσής μας και στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης των παρατηρήσεών μας όσον αφορά την οργάνωση του θεσμικού πλαισίου εντός του οποίου ξεκίνησε η προετοιμασία των υπαλλήλων για τη συμμετοχή τους στις εξετάσεις, θα θέλαμε να επισημάνουμε την ευεργετική επίδραση που είχε η ανακοίνωση με διαφάνεια των θεμάτων των εξετάσεων την επομένη ημέρα εκάστης εξεταστικής. Η σύγκριση είναι αναπόφευκτη με την πρακτική που ακολουθήθηκε την ίδια περίοδο σε άλλες εξετάσεις Πιστοποίησης υπό την αιγίδα της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και της Τράπεζας της Ελλάδος.

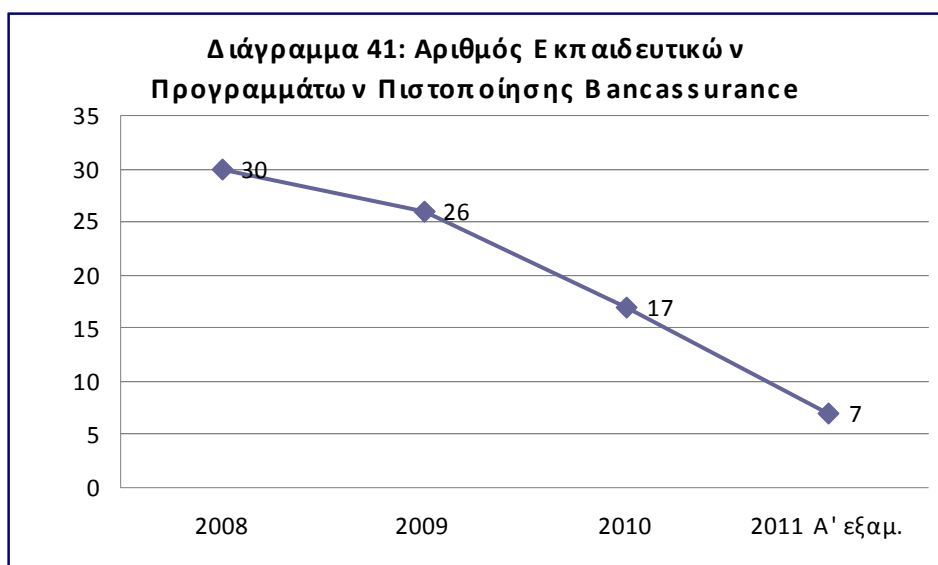
5.2.2. Τα θέματα διαχείρισης της εκπαίδευσης

Η Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και Αναπτύξεως ελέγχει διοικητικά τις επιδόσεις της παρακολουθώντας τέσσερις κατηγορίες δεικτών:

- Τον αριθμό των διεξαγωγών των εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- Τον αριθμό των ωρών διδασκαλίας
- Τον αριθμό των ανθρωποωρών εκπαίδευσης
- Τον αριθμό των συμμετοχών που λαμβάνουν χώρα.

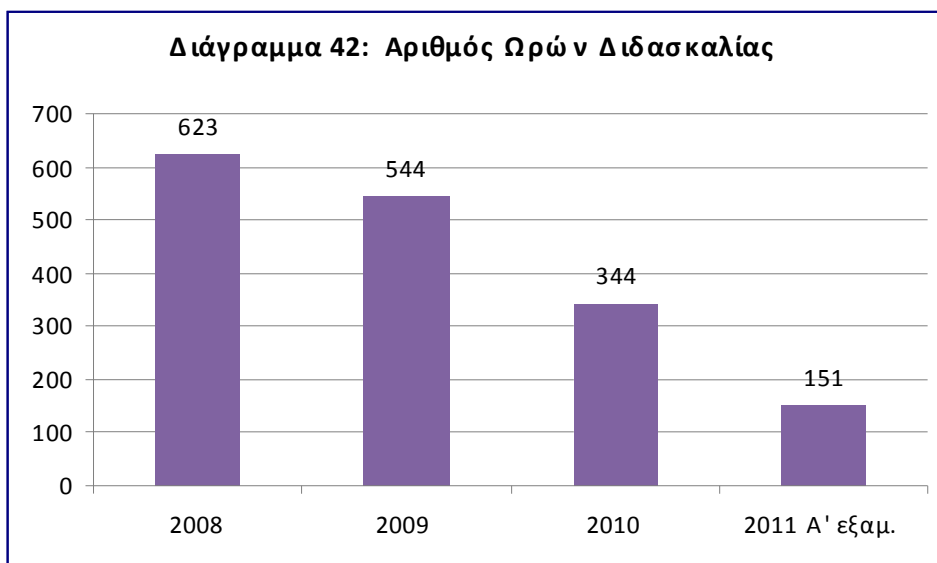
Ο αριθμός των διεξαγωγών των εκπαιδευτικών προγραμμάτων (Διάγραμμα 41) καταδεικνύει την προσπάθεια, το φόρτο διαχειριστικής εργασίας που

επιτέλεσε η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση Εκπαιδύσεως και Αναπτύξεως στην Alpha Bank. Πίσω από κάθε διοργάνωση υπάρχει μέριμνα για ενημέρωση των Εισηγητών, διαθεσιμότητας των χώρων και προετοιμασίας της πρόσκλησης των υπαλλήλων. Το απαύγασμα των καθηκόντων του Training Administration.

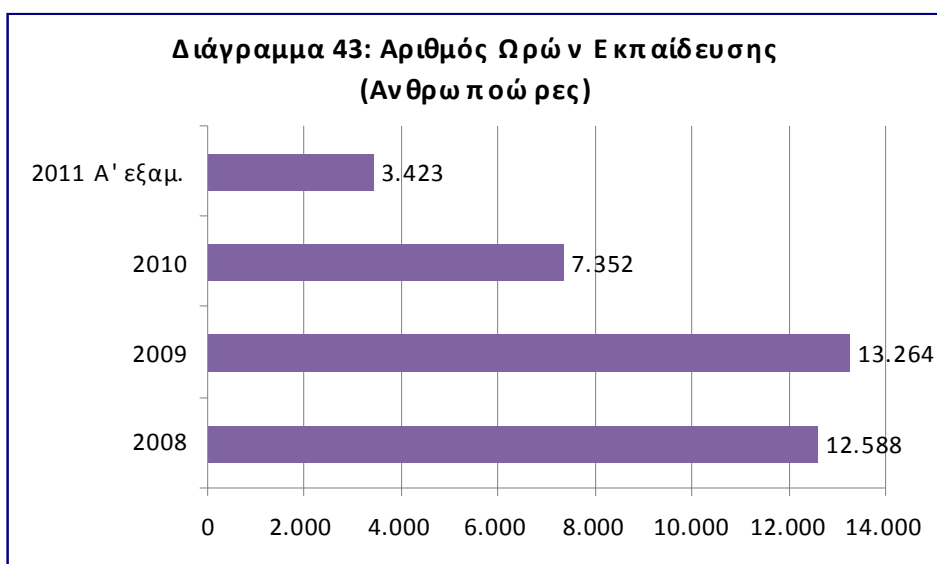


Παρατηρούμε πως ο αριθμός των διεξαγωγών φθίνει στην πορεία του χρόνου, στοιχείο συνεπές με τις τάσεις που προαναφέραμε.

Ο αριθμός των ωρών διδασκαλίας (Διάγραμμα 42) δείχνει τις ώρες μαθήματος και φόρτου εργασίας των εισηγητών που προσεκλήθησαν. Και αυτός ο δείκτης εναρμονίζεται με τα χαρακτηριστικά των περιόδων που περιγράψαμε.

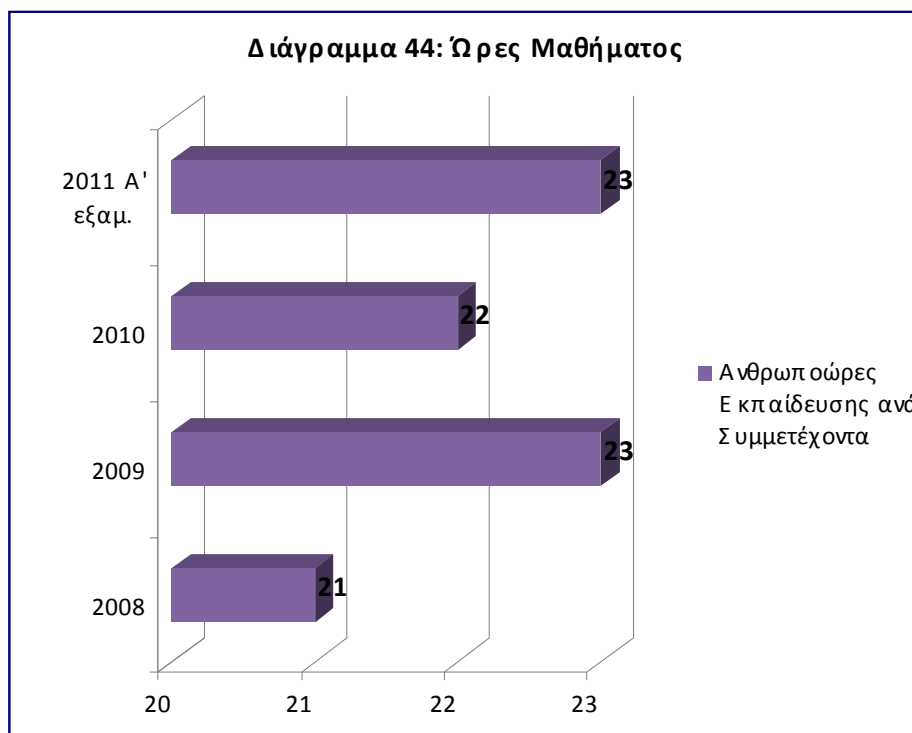


Ο αριθμός των ανθρωποωρών εκπαίδευσης (Διάγραμμα 43) είναι ο πολλαπλασιασμός των ωρών διδασκαλίας με τον αριθμό των συμμετεχόντων. Καταδεικνύει την επένδυση που έγινε στο προσωπικό για την απόκτηση γνώσεων, τις ώρες εργασίας που η επιχείρηση επέλεξε να μην τις αφιερώσει στην παραγωγή, αλλά στη μάθηση.

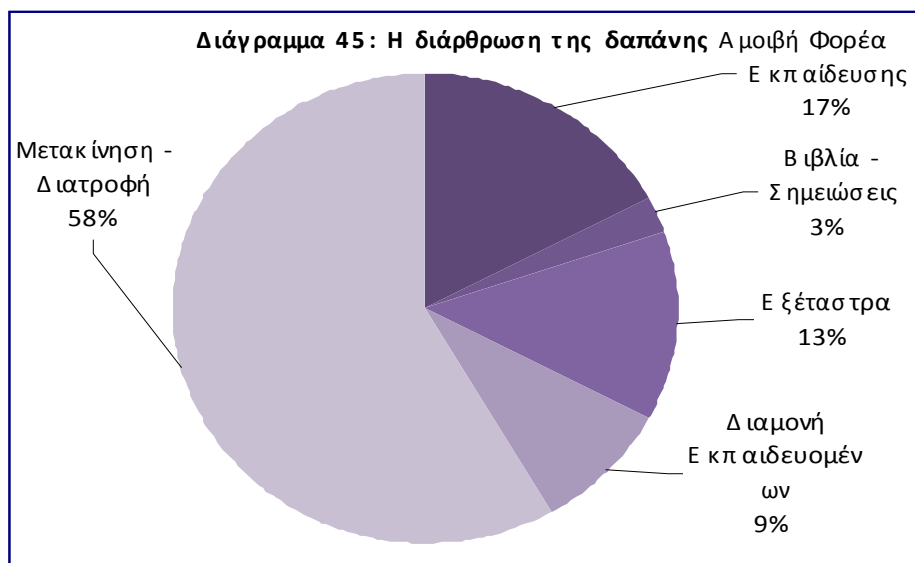


Διαιρώντας, ακόμα, τις ώρες διδασκαλίας με τον αριθμό των συμμετεχόντων ανά εκπαιδευτικό πρόγραμμα, έχουμε επίσης, έναν ενδιαφέροντα δείκτη (Διάγραμμα 44), ήτοι τις κατά κεφαλήν ώρες εκπαίδευσης, ο οποίος

καταδεικνύει τις ώρες που ωφελήθηκε κάθε εκπαιδευόμενος στο εν λόγω αντικείμενο κατά την προετοιμασία του προς τις εξετάσεις.

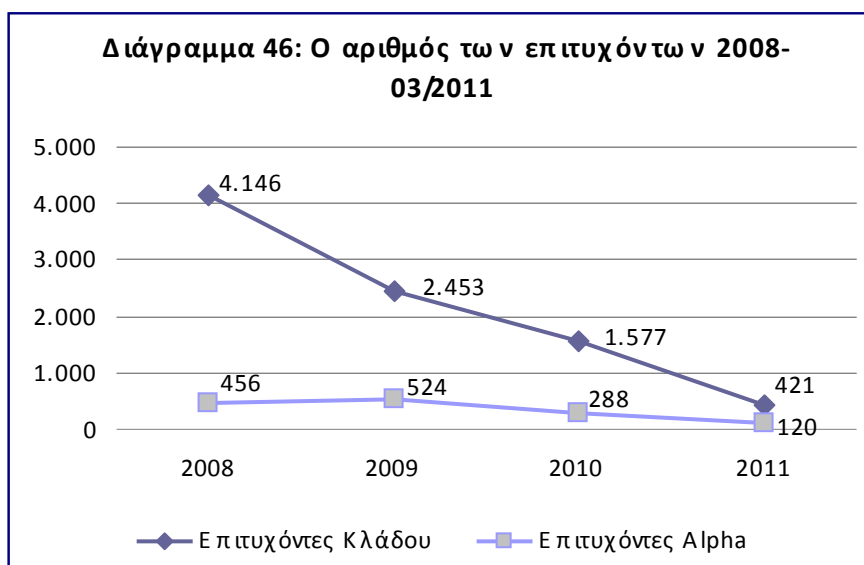


Ολοκληρώνοντας την ενότητα αυτή της ανάλυσής μας και προτού περάσουμε στην ποσοτική και ποιοτική μέτρηση της επιτυχίας θα θέλαμε να σταθούμε σε ένα τελευταίο σημείο, εκείνο του κόστους για εκπαίδευση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση. Όσον αφορά την Alpha Bank το Διάγραμμα 45 παρουσιάζει ενδεικτικά την κατανομή της εκπαιδευτικής δαπάνης.

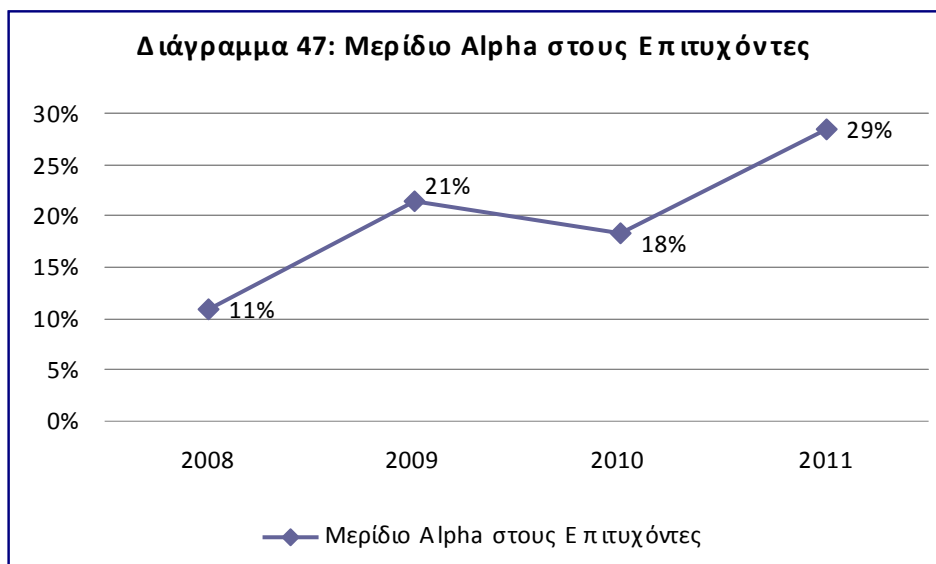


5.2.3. Η μέτρηση της επιτυχίας της εκπαίδευσης

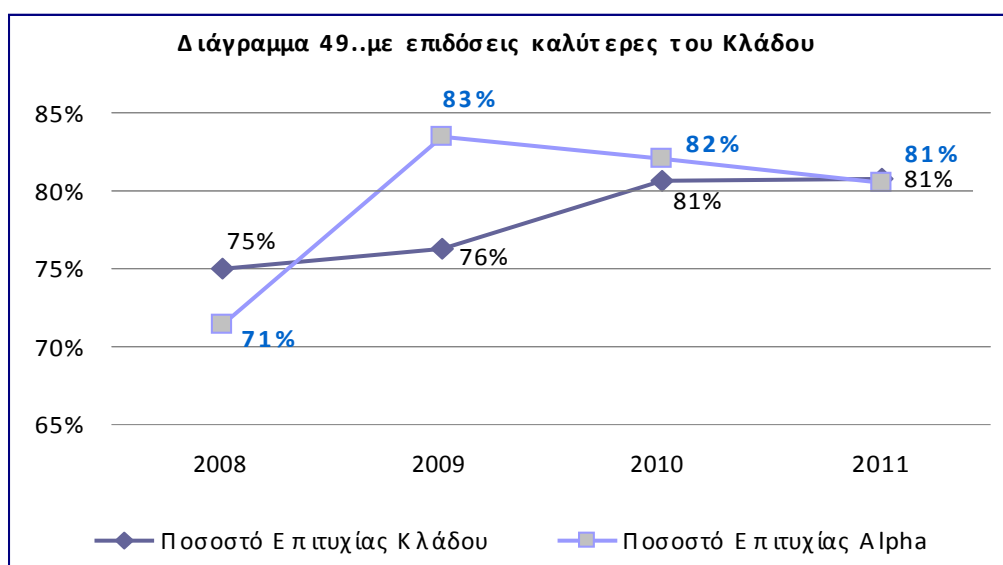
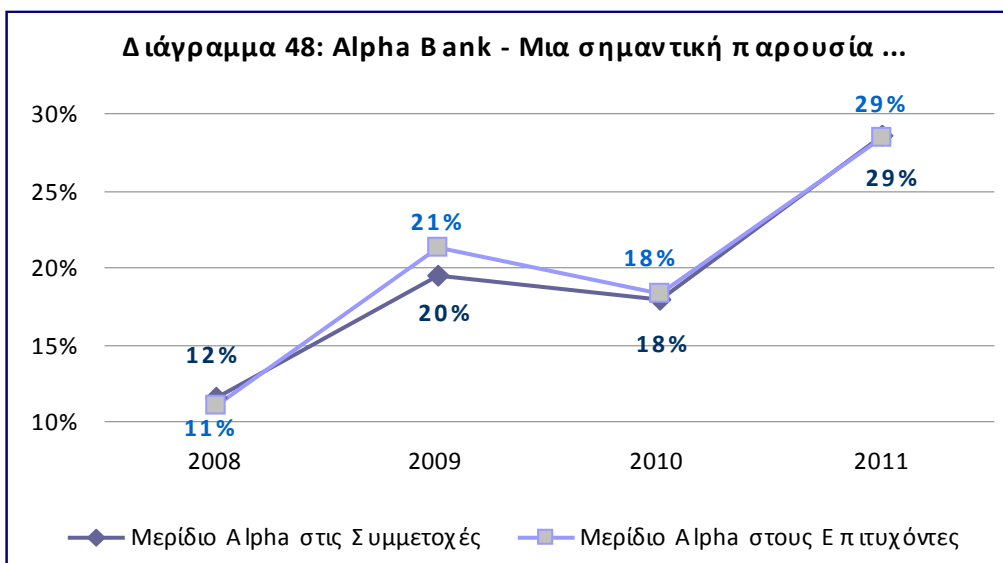
Η Alpha Bank είχε πάρα πολλούς επιτυχόντες, σε αυτήν την τριετία της προετοιμασίας του προσωπικού της για Πιστοποίηση στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση. Στο Διάγραμμα 46 απεικονίζεται η εξέλιξη του αριθμού των επιτυχόντων στον κλάδο και στην Alpha Bank.



Συσχετίζοντας όμως τους παραπάνω αριθμούς διαμορφώσαμε το Διάγραμμα 47 που μας δείχνει την αυξανόμενη αντιπροσωπευτικότητα της Alpha μεταξύ των επιτυχόντων.



Η Alpha Bank, όπως θα δούμε στη συνέχεια της ανάλυσής μας, έχει πλησιάσει σε πάρα πολλές θέσεις να καλύψει από πλευράς πιστοποίησης το σύνολο των κατόχων τους. Έχει φτάσει αυτό που λέμε στη στατιστική, τους μεγάλους αριθμούς. Δεν πρόκειται για μια επίδοση λίγων ή επιλεγμένων υπαλλήλων. Πρόκειται για το σύνολο του προσωπικού που κατέχει τις σχετικές θέσεις εργασίας. Στην προσπάθεια επίτευξης του στόχου «όλοι», η Alpha Bank υπήρξε ένα πιστωτικό ίδρυμα με σημαντική παρουσία στις εξελίξεις (Διάγραμμα 48) και με επιδόσεις καλύτερες (Διάγραμμα 49) από εκείνες του κλάδου.



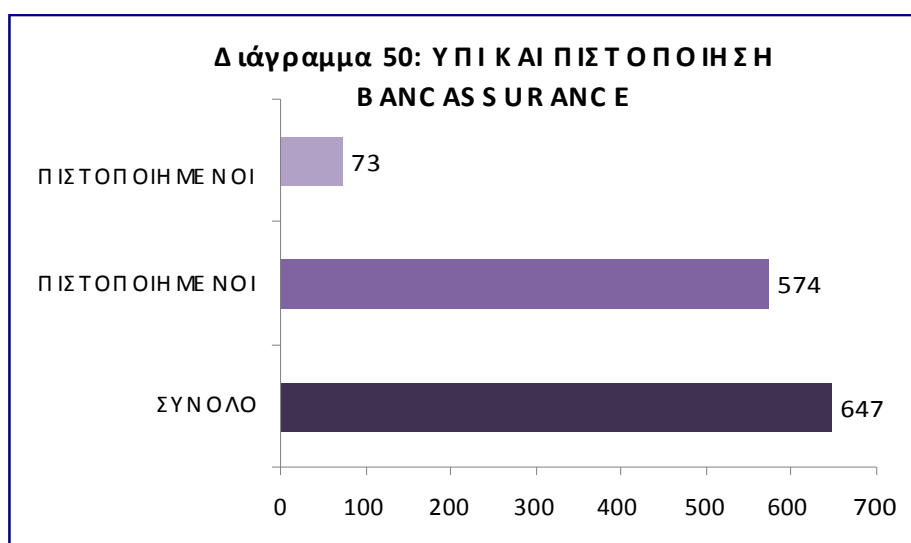
Όπως ήδη αναφέραμε ο στόχος αρχικά της προσπάθειας αυτής ήταν η κάλυψη της υποχρέωσης που όριζε η Υπουργική Απόφαση, δηλαδή ότι «τουλάχιστον ένας υπάλληλος του υποκαταστήματος που συμμετέχει άμεσα στην ασφαλιστική ή αντασφαλιστική διαμεσολάβηση πρέπει να κατέχει βεβαίωση επιτυχίας εξετάσεων από την Τεχνική Επιτροπή Εκπαίδευσης και Εξετάσεων Διαμεσολαβητών». Αυτή η δέσμευση ξεπεράστηκε γρήγορα (ήδη είχε επιτευχθεί από το δεύτερο έτος ισχύος της νέας διαδικασίας) και ο στόχος

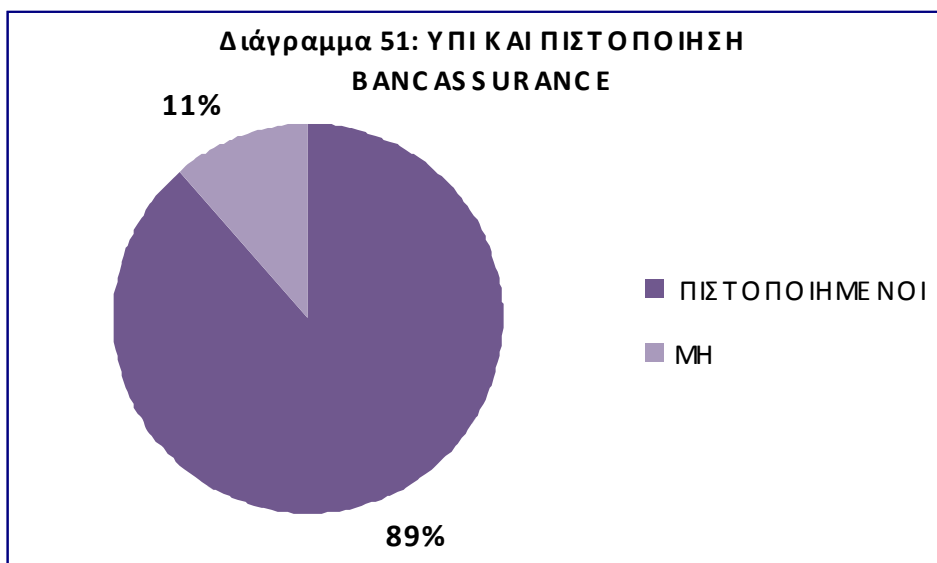
μετεξελίχθηκε στο να πιστοποιηθούν οι κάτοχοι των αρμοδίων θέσεων εργασίας.

Έτσι, σύμφωνα με την οργάνωση της εργασίας στο κατάστημα,

Διευθυντής Καταστήματος		
Υποδιευθυντής Καταστήματος / Κάτοχος Α' Υπογραφής		
Περιοχές εργασιών		
Ιδιώτες	Συναλλαγές	Επιχειρήσεις
Υπεύθυνος Πελατείας Ιδιωτών Υ.Π.Ι.	Υπεύθυνος Ταμειακών Συναλλαγών	Υπεύθυνος Πελατείας Επιχειρήσεων Υ.Π.Ε.
Υπάλληλος Υποστηρίξεως Συναλλαγών	Teller	Υπάλληλος Εξυπηρέτησεως Επιχειρήσεων

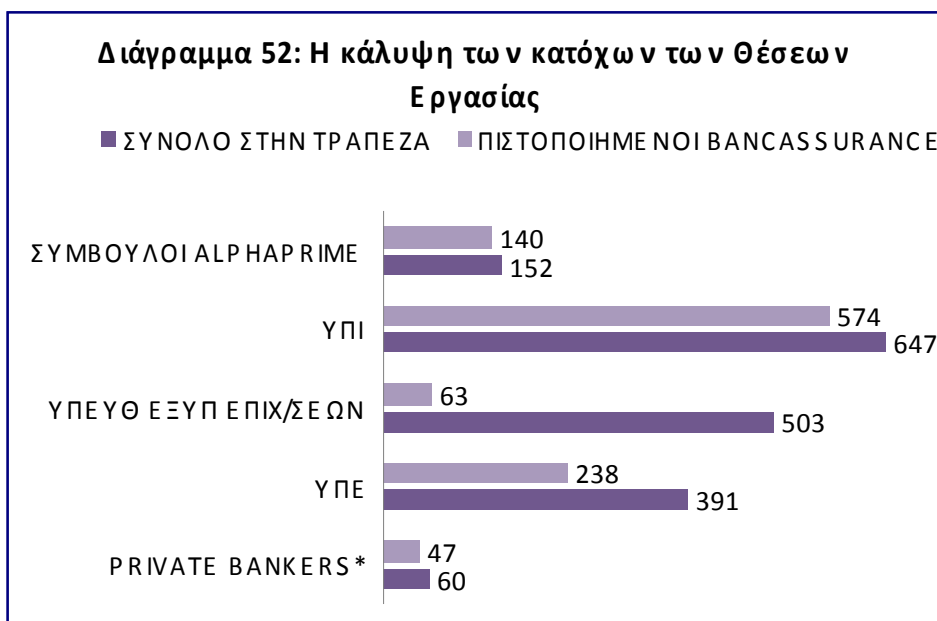
κατά προτεραιότητα εκλήθησαν οι υπάλληλοι του δικτύου που κατείχαν τη θέση του Υπευθύνου Πελατείας Ιδιωτών (Υ.Π.Ι.), οι οποίοι (Διαγράμματα 50 και 51) κατεξοχήν είναι επιφορτισμένοι με την προώθηση των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.





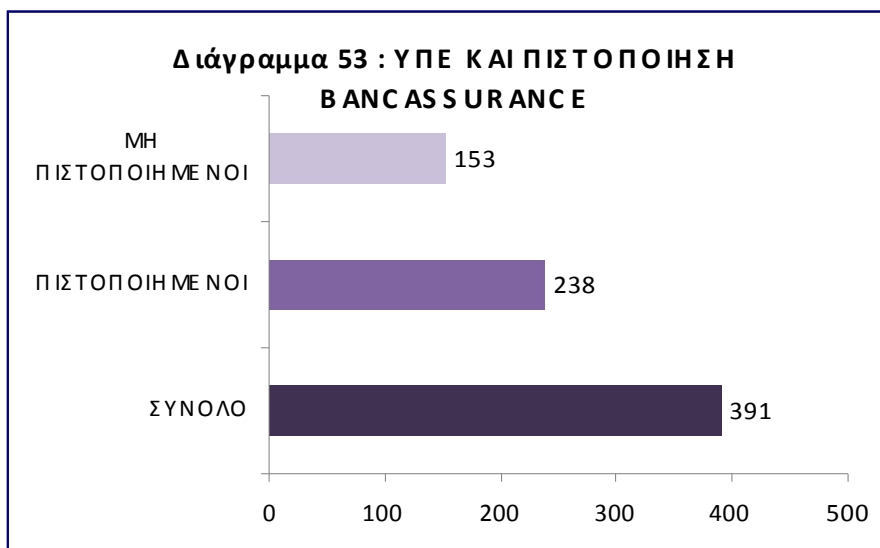
Τα στοιχεία στα παραπάνω διαγράμματα, όπως επίσης και σε όλα όσα ακολουθούν, αντλήθηκαν από το σύστημα διοικητικής πληροφόρησης το Μάιο του 2011.

Παράλληλα με αυτούς, συμμετοχή στη διαδικασία είχαν και οι Σύμβουλοι Πελατείας – Alpha Prime καθώς και οι Private Bankers (Διάγραμμα 52), θέσεις εργασίας που εξυπηρετούν ανώτερες κατηγορίες της ευκατάστατης και εύπορης πελατείας.

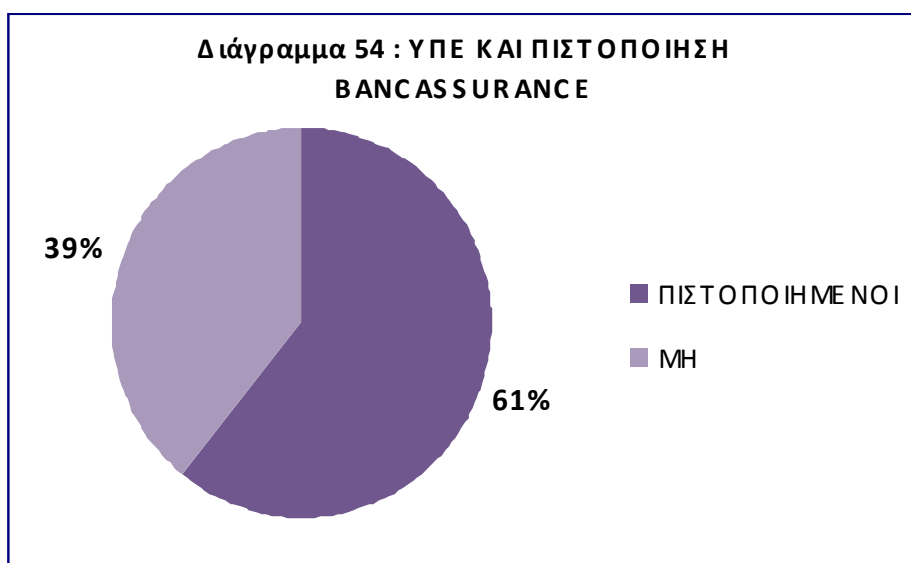


Στα τέλη του 2010 ο στόχος κάλυψης των ΥΠΙ πλησίαζε πλέον να επιτευχθεί και η Πιστοποίηση επεκτάθηκε και στη δεύτερη μεγάλη κατηγορία κατόχων θέσεων εργασίας στα καταστήματα, τους Υπευθύνους Πελατείας Επιχειρήσεων (Υ.Π.Ε.), καθώς πολλά επιχειρηματικά προϊόντα είναι συνδεδεμένα με κάποιο τραπεζοασφαλιστικό προϊόν και υπάρχει πάντα η υποχρέωση σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση ότι «Σε κάθε περίπτωση, όσοι υπάλληλοι του υποκαταστήματος συμμετέχουν άμεσα στην ασφαλιστική ή αντασφαλιστική διαμεσολάβηση απαιτείται να κατέχουν βεβαίωση επιτυχίας εξετάσεων από την Τεχνική Επιτροπή Εκπαίδευσης και Εξετάσεων Διαμεσολαβητών στην ύλη που καθορίζεται για την κατηγορία αυτή». Ιδιαίτερα, καθώς τα τελευταία χρόνια είχε αναπτυχθεί πολύ ο δανεισμός και μπορούμε να πούμε ότι το δάνειο ταιριάζει με το ασφαλιστικό προϊόν είτε σε σχέση με την κάλυψη του περιουσιακού στοιχείου είτε σε σχέση με την προστασία του, η συγκεκριμένη θέση εργασίας ήταν καίριας σημασίας για Πιστοποίηση.

Έτσι από την εξεταστική του Νοεμβρίου 2010 και στην τελευταία του Μαρτίου 2011, συστηματικά εκλήθησαν και κάτοχοι της θέσεως του ΥΠΕ. Στο Διάγραμμα 53 εμφανίζεται η «δουλειά που έγινε και σ' αυτούς».

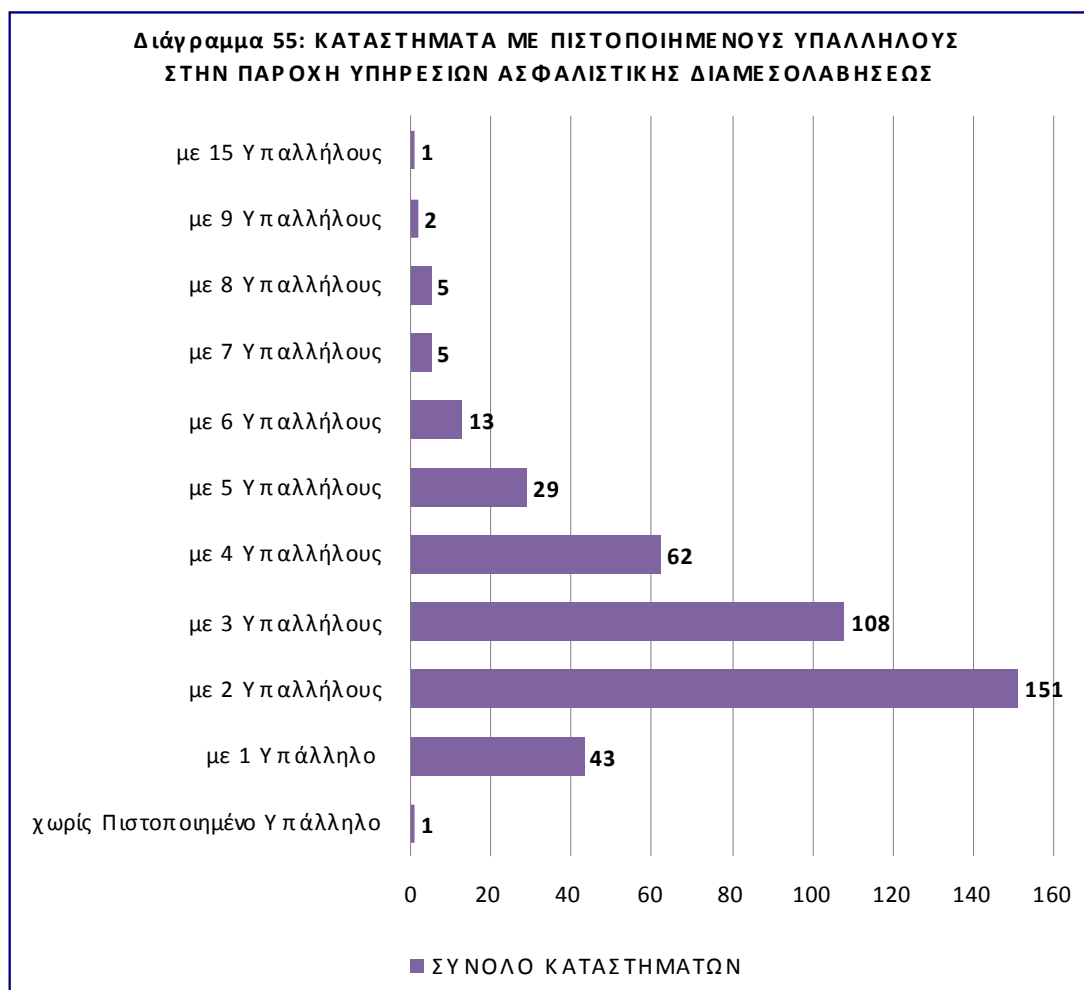


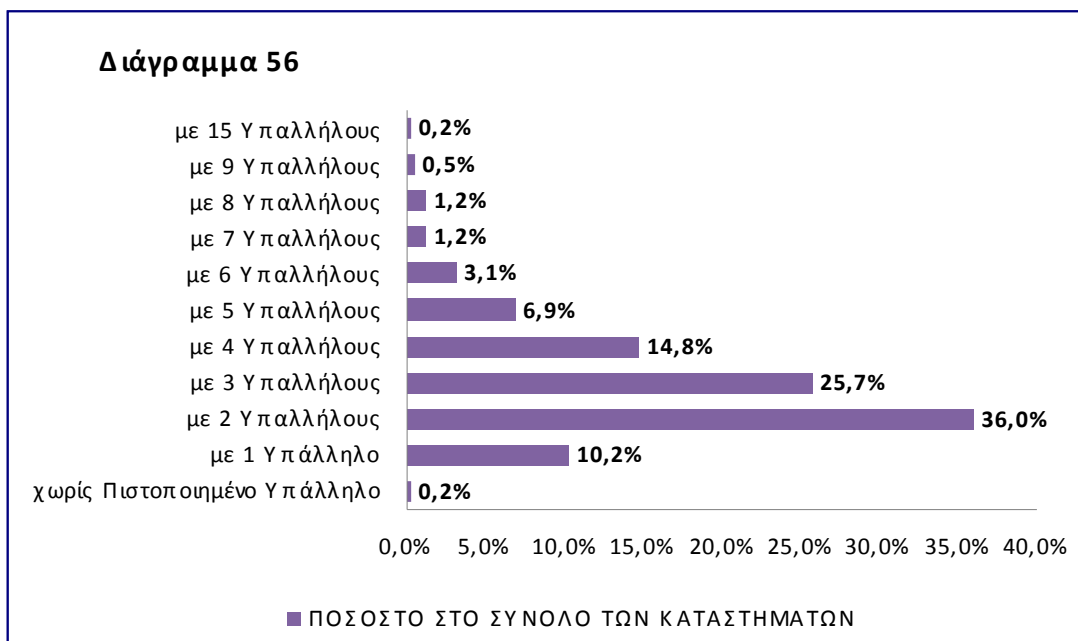
Εναπομένει ένα υπολογίσιμο 39% για να καλυφθεί (Διάγραμμα 54), που θα ήταν πολύ μικρότερο, εάν η μεταφορά των αρμοδιοτήτων εποπτείας προς την Τράπεζα της Ελλάδος δεν «πάγωνε» τις μέχρι εκείνη τη στιγμή εργώδεις προσπάθειες.



Σε κάθε περίπτωση πάντως ευθύς ως εκκινήσει εκ νέου ο θεσμός, οι εναπομείνουσες εκκρεμότητες θα καλυφθούν. Οι αριθμοί δείχνουν πως εάν επαναληφθούν οι ίδιοι ρυθμοί, το 2012 η Πιστοποίηση Bancassurance θα έχει παύσει να απασχολεί την Alpha Bank ως πρόβλημα.

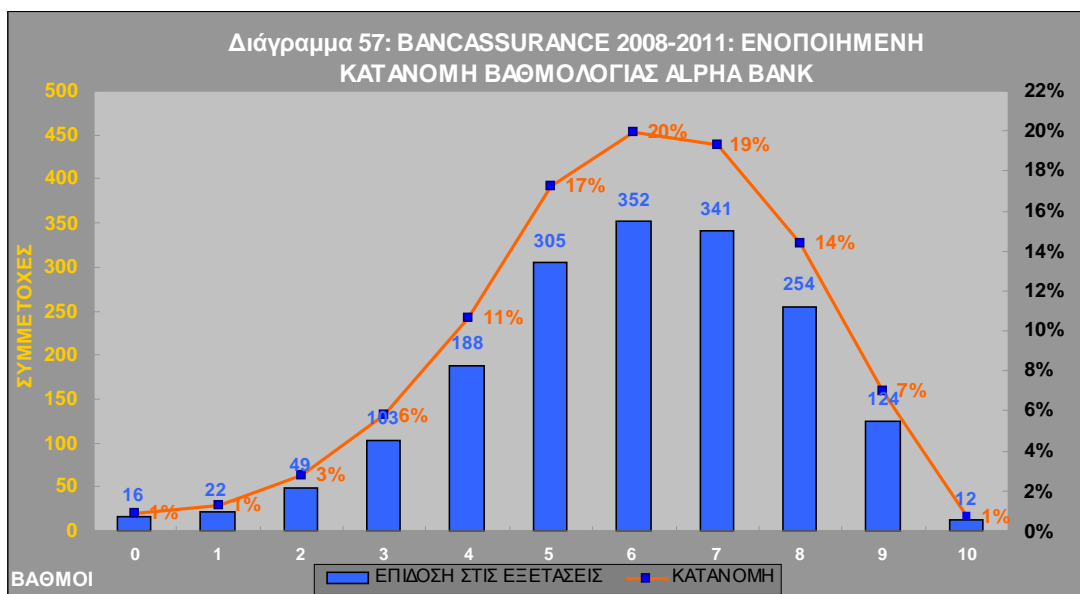
Σύμφωνα με τα στοιχεία Μαΐου τ.ε. του συστήματος προσωπικού της Alpha Bank, η Τράπεζα κατάφερε όχι μόνο να έχει τουλάχιστον έναν Πιστοποιημένο Υπάλληλο ανά Κατάστημα, αλλά ουσιαστικά να μην υφίσταται θέμα σε πολλά Καταστήματα (Διαγράμματα 55 και 56), όπου οι Πιστοποιημένοι ξεπερνούν κατά πολύ τον αριθμό αυτό.





5.2.4.Η αξιοποίηση των διακρινόμενων υπαλλήλων

Στην Alpha Bank η προσοχή δεν δόθηκε μόνο σε αυτούς που πέρασαν τις εξετάσεις, αλλά και στο με τι βαθμό τις πέρασαν. Καθώς η Τεχνική Επιτροπή Εξετάσεων ανακοίνωνε τα αποτελέσματα δίνοντας και το βαθμό επιτυχίας, η Διεύθυνση Εκπαιδύσεως αξιοποίησε αυτό το κριτήριο στην επιλογή των υπαλλήλων που θα εκκινούσαν την προετοιμασία τους για τις δυσκολότερες εξετάσεις Πιστοποίησης στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Έτσι, όλοι οι ΥΠΙ που ελάμβαναν βαθμό Λίαν Καλώς και άνω υπαγόntonταν κατά προτεραιότητα στις Πιστοποιήσεις της ΤτΕ, αποκτώντας έτσι ένα σαφές προβάδισμα εξελίξεως. Στο Διάγραμμα 57 απεικονίζεται η σχετική κατανομή των επιδόσεων των υπαλλήλων της Τραπέζης.



Με την ίδια λογική, η ταχύτητα στη λήψη των Πιστοποιητικών και η διακεκριμένη επίδοση στις δοκιμασίες των εξετάσεων απετέλεσαν ορισμένα εκ των βασικών κριτηρίων στην επιλογή των υποψηφίων εκ των στελεχών της τράπεζας που εκλήθησαν να παρακολουθήσουν το εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα που διεξάγεται με το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών από το 2010 (ΜΑΖΙ, 2011).

5.2.5. Σύνοψη για την εκπαίδευση στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες στην Alpha Bank

Η εκπαιδευτική διαδικασία υπήρξε πάντα για την Alpha Bank ένας τομέας στον οποίο η Διοίκηση έδινε ιδιαίτερη προσοχή και βαρύτητα. Το ίδιο συνέβη και για την εκπαίδευση του Προσωπικού της στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες, με ένταση και επιμονή ανάλογα πάντα τις συνθήκες και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της αγοράς. Σε κάθε περίπτωση πάντως, είναι φανερό ότι τόσο οι δείκτες που αφορούν τη συμμετοχή σε

εκπαιδευτικά προγράμματα, σε εξετάσεις πιστοποίησης αλλά και σε βαθμό αποτελεσματικότητας υπήρξαν πάντα υψηλότεροι του κλάδου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

6.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα

Αποτελεί κοινή εκτίμηση⁴ ότι η bancassurance επιταχύνει την αναδόμηση του ασφαλιστικού τομέα. Τα οφέλη από τη συνεργασία τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών με στόχο την προώθηση προϊόντων bancassurance είναι κατά κύριο λόγο θετικά τόσο για τις τράπεζες και τις ασφαλιστικές εταιρείες όσο και για τους πελάτες και την οικονομία και κοινωνία γενικότερα.

6.2 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα για τις τράπεζες και τους καταναλωτές

Η προώθηση προϊόντων των τραπεζοασφαλειών (bancassurance) και κυρίως προϊόντων που συνδέονται με ασφάλεια ζωής, είναι ιδιαίτερα ελκυστική για τις τράπεζες. Συγκεκριμένα:

- Έχουν τη δυνατότητα προσφοράς στους πελάτες τους ολοκληρωμένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για τη συνολική και ουσιαστική κάλυψη των αναγκών τους.

⁴ Boyd, Graham, Hewitt, 1993

Benoist, 2002
Bonnet, Arnal
Chen, Li, Mosirian., Tan, 2011
Estrella, 2001
Yangxia, 2010
Moeller, Schlingemann, Stulz, 2005
Fields, Fraser, Kolar, 2007
Nurullah, Staikouras, 2008
Κλήμης Ν., 2009
Τσελίκη Α., 1998

- Επιτυγχάνουν αύξηση του όγκου των εργασιών τους, μέσω των διασταυρούμενων πωλήσεων τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων.
- Προωθούνται ασφαλιστικά προϊόντα με το ελάχιστο δυνατό επιπλέον κόστος από δίκτυα τραπεζών ενώ παράλληλα επιτυγχάνονται σημαντικά πρόσθετα κέρδη από τα έσοδα-προμήθειες που εισπράττουν από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Επιτυγχάνουν έτσι οικονομία κλίμακας.
- Αξιοποίηση του ανθρωπίνου δυναμικού και αύξηση της παραγωγικότητάς του.
- Επιτυγχάνουν τη μείωση του κινδύνου τους από την πώληση ασφαλιστικών προϊόντων που καλύπτουν την περίπτωση θανάτου, μόνιμης ή πρόσκαιρης ανικανότητας, νοσηλείας, ανεργίας ή απώλειας εισοδήματος των δανειοληπτών.
- Τα προϊόντα bancassurance έχουν υψηλότερες αποδόσεις από τα τραπεζικά διότι έχουν μεγαλύτερη διάρκεια και έτσι παρέχουν μεγαλύτερη επενδυτική δυνατότητα.
- Η επένδυση σε προϊόντα bancassurance ωφελεί πολλαπλά τον καταναλωτή λόγω των φορολογικών απαλλαγών, του χαμηλότερου κόστους, της διαφάνειας και της εξασφάλισής του σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου.
- Εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ πολυεθνικών και παραδοσιακών ασφαλιστικών εταιρειών, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της τιμολογιακής πολιτικής, την ανάπτυξη νέων προϊόντων και τρόπων προώθησής τους και από τις δεύτερες.

Ως μειονεκτήματα των τραπεζοασφαλειών αναφέρουμε τα ακόλουθα:

- Η πώληση απλών και τυποποιημένων ασφαλιστικών προϊόντων δεν ανταποκρίνεται πάντα σε εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών.
- Η προώθηση σύνθετων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων απαιτεί εξειδικευμένη πρόσθετη εκπαίδευση των τραπεζικών υπαλλήλων που δεν διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία.

Συμπεράσματα

Βασικό συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι η bancassurance δεν είναι μια περιθωριακή δραστηριότητα στις ελληνικές τράπεζες. Είναι κεντρικός άξονας στη στρατηγική και στις πολιτικές προσφοράς προϊόντων λιανικής και πρέπει να γίνει καλύτερη.

Όπως είδαμε σε όλη την έκταση της παρούσας εργασίας, οι τραπεζοασφάλειες αναπτύχθηκαν με διαφορετικό ρυθμό και ένταση στις διάφορες χώρες. Ανάλογα τη σπουδαιότητα και την αύξηση των εργασιών υπήρξε και η ανάγκη κατάλληλης προετοιμασίας του προσωπικού των τραπεζών και των φυσικών προσώπων εν γένει που προωθούν τις εργασίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Οι χώρες με υψηλό δείκτη εργασιών bancassurance δεν περιορίζονται μόνο στην απλή ενημέρωση των ατόμων που προωθούν τις εργασίες αυτές, αλλά έχουν προχωρήσει πολύ περισσότερο όπως στην απόκτηση Πιστοποιητικών γνώσεων και σε προγράμματα σπουδών Μεταπτυχιακού επιπέδου. Ήδη στην Ευρώπη ετοιμάζεται κοινό πλαίσιο επαγγελματικού προτύπου των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών με στόχο σε κάθε χώρα-μέλος της ΕΕ, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές να μπορούν να αναγνωρίζονται ακόμη και στην περίπτωση διασυνοριακών συνεργασιών ή υποδοχής ευρωπαϊκών πελατών στη χώρα τους. Η Ελλάδα υστερούσε στον τομέα της εκπαίδευσης για τις τραπεζοασφάλειες για όλους τους λόγους που αναλύθηκαν διεξοδικά στα προηγούμενα κεφάλαια. Σίγουρα όμως φαίνεται μια στροφή καθώς πλέον το νομοθετικό πλαίσιο και οι συνθήκες στην αγορά όπως διαμορφώνονται επιβάλλουν αυστηρότερους κανόνες, θέτουν όρια και περιορισμούς και

απαιτούν εξειδικευμένο προσωπικό για την προάσπιση των τραπεζών και των καταναλωτών. Πιστεύουμε ότι η εκπαίδευση διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξή του, αλλά και πρόκειται να διαδραματίσει ακόμα σημαντικότερο, καθώς όλα δείχνουν πως ο θεσμός έχει ακόμα πολλά περιθώρια ανάπτυξης.

Επιπλέον μπορούμε να πούμε με σιγουριά ότι οι Τραπεζοασφάλειες (bancassurance) είναι ένας επιτυχής θεσμός με μεγάλα περιθώρια εξέλιξης. Έχει διαφορετικό βαθμό προόδου και ανάπτυξης ανάλογα το νομοθετικό, φορολογικό και κοινωνικό πλαίσιο της κάθε χώρας.

Οι εκτιμήσεις σχετικά με τις μελλοντικές εξελίξεις του θεσμού είναι ιδιαίτερα αισιόδοξες. Εκτιμάται ότι θα βοηθήσει στην ανάπτυξη του τραπεζικού και του ασφαλιστικού κλάδου.

Τα σημαντικότερα στοιχεία που διαδραμάτισαν και θα συνεχίσουν να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο είναι:

- Η συνεχιζόμενη διείσδυση των τραπεζών στην ασφαλιστική αγορά και το αντίστροφο, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην καινοτομία τόσο των προϊόντων όσο και του τρόπου προώθησης αυτών,
- Οι ανάγκες των πελατών και η προσαρμογή των προϊόντων σε αυτές,
- Η συνεχής ενοποίηση του χώρου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω κυρίως συγχωνεύσεων και συμφωνιών συνεργασίας.

Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει η ασφαλιστική αγορά σε σχέση με τον τραπεζικό χώρο. Οι δύο αυτοί χώροι χαρακτηρίζονται από διαφορετική φιλοσοφία εργασιών, τόσο κατά τη διάθεση

όσο και τη διαχείριση των προϊόντων. Οι τράπεζες ειδικεύονται κυρίως στην ανάληψη χρηματοοικονομικού κινδύνου, ενώ οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν τη δυνατότητα να αναλάβουν περισσότερους και πιο σύνθετους κινδύνους που έχουν σχέση τόσο με τα οικονομικά δεδομένα όσο και με τη ζωή του ανθρώπου.

Στη χώρα μας, η συνεχής αναζήτηση οικονομιών κλίμακας και αποτελεσματικών συνεργιών στο χώρο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών συνεχίζει να οδηγεί σε περαιτέρω συγχωνεύσεις και διαφόρων μορφών συνεργασίες μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών, με σκοπό τη δημιουργία τόσο καλύτερων δικτύων πώλησης όσο και ανταγωνιστικότερων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων προς όφελος του τελικού καταναλωτή.

Με βάση τη διεθνή εμπειρία, προκύπτει ότι ο θεσμός της bancassurance έχει κατά βάση αναπτυχθεί με τη μορφή συγχωνεύσεων και εξαγορών μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιριών καθώς και με συνεργασίες στο πλαίσιο προώθησης ασφαλιστικών προϊόντων από τα τραπεζικά γκισέ.

Δημιουργούνται θετικές συνέργιες τόσο στις τράπεζες όσο και στις ασφαλιστικές εταιρίες από την ανάπτυξη της bancassurance. Από αυτές τις εξελίξεις είναι φυσικό να ωφελούνται και οι καταναλωτές.

Η τάση μείωσης του αριθμού των ασφαλιστικών εταιρειών ως αποτέλεσμα εκτεταμένων συγχωνεύσεων και εξαγορών, σε τοπικό και διεθνές επίπεδο, είχε ως σκοπό να δημιουργηθούν μεγάλα και ανταγωνιστικά σχήματα τα οποία να μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες της αγοράς.

Στην Ελλάδα την τελευταία δεκαετία έχουν γίνει σημαντικά βήματα ανάπτυξης των εργασιών, ενώ στο χώρο της εκπαίδευσης του προσωπικού στις τραπεζοασφαλιστικές εργασίες έγιναν άλματα. Η οικονομική κρίση σαφώς

έχει πλήξει και τον τομέα αυτό, αλλά με τις αλλαγές που συμβαίνουν στη χώρα στο ασφαλιστικό σύστημα, λόγω της ανασφάλειας που επικρατεί κυρίως για τους νέους που εισέρχονται στην αγορά εργασίας, προβλέπεται περαιτέρω ανάπτυξη τα επόμενα χρόνια και μετά την ανάκαμψη της οικονομίας.

Οι τράπεζες τέλος, θα πρέπει να επενδύσουν τα κεφάλαια εκείνα που απαιτούνται για την εκπαίδευση του προσωπικού τους, ώστε να είναι κατάλληλα προετοιμασμένο προκειμένου να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις αλλά και απαιτήσεις του τόσο ευαίσθητου τομέα, όπως αυτό της bancassurance και της ασφάλισης γενικότερα.

Με την παρακολούθηση και καταγραφή των δεδομένων, οι επιχειρήσεις θα έχουν επιπλέον στη διάθεσή τους ένα ισχυρό και αντικειμενικό κριτήριο εξέλιξης και ανάπτυξης όσων εκ των υπαλλήλων τους διακρίνονται με άριστα ποσοστά επιτυχίας και όχι αυτών που απλώς επιτυγχάνουν στις εξετάσεις Πιστοποίησης.

Παρά το γεγονός ότι η προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων μέσα από τραπεζικά δίκτυα ξεκίνησε στην Ελλάδα με κάποια καθυστέρηση σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη, τα τελευταία χρόνια αναπτύσσεται με ταχύτατο ρυθμό. Οι τράπεζες έχουν αντιληφθεί τα σημαντικά περιθώρια που υπάρχουν και αξιοποιούν συστηματικά και με επιτυχία τις δυνατότητες ανάπτυξης σταυροειδών πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων. Αποτέλεσμα: μέσα σε χρονικό διάστημα μικρότερο από μία δεκαετία, τα ασφάλιστρα των προϊόντων ζωής που προωθούνται από τραπεζικά δίκτυα, έφθασαν να υπερβαίνουν κατ' εκτίμηση το 40% του συνόλου των ασφαλίσεων του κλάδου.

Στην κατεύθυνση της ανάπτυξης της bancassurance κινούνται και οι ασφαλιστικές εταιρείες θυγατρικές τραπεζών (ΑΤΕ Ασφαλιστική, Εθνική

Ασφαλιστική) ενώ εταιρείες του ασφαλιστικού κλάδου συνεργάζονται με το δίκτυο τραπεζών για την παραγωγή και προώθηση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (π.χ. ING με την Τράπεζα Πειραιώς).

Επίσης, παρατηρείται το φαινόμενο κάποιες τράπεζες να δημιουργούν και να προωθούν Τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σε συνεργασία με ιδιωτικά νοσοκομεία τα οποία συνδυάζουν τραπεζικά προνόμια με παροχές υγείας σε μεγάλα νοσηλευτικά ιδρύματα και διαγνωστικά κέντρα.

Έχει παρατηρηθεί ιδιαίτερα τον τελευταίο καιρό ότι οι ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των σύγχρονων καταναλωτών για προϊόντα αποταμίευσης και ασφάλισης, αλλά και η αγωνία για την εξασφάλιση της σύνταξης και τη διατήρηση ενός καλού επιπέδου ζωής και μετά τα χρόνια εργασίας, στρέφουν τη bancassurance προς την παροχή ανάλογων προϊόντων. Τα κρατικά ταμεία ασφάλισης βρίσκονται σε οικονομικό αδιέξοδο έτσι η αβεβαιότητα που υπάρχει στους ασφαλιζόμενους, τους οδηγεί στην αναζήτηση συνταξιοδοτικών και αποταμιευτικών προγραμμάτων που θα τους εξασφαλίζουν ένα συμπληρωματικό ποσό σύνταξης. Στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς εκτιμούν ότι όσο περνάνε τα χρόνια θα γίνεται όλο και πιο έντονη η ανάγκη των καταναλωτών για προϊόντα που θα μπορούν να εγγυηθούν το κεφάλαιο του πελάτη, ενώ παράλληλα θα του παρέχουν σημαντικές απολαβές με τη λήξη της επένδυσης.

Η ταύτιση των ασφαλιστικών προϊόντων με το τραπεζικό σύστημα δημιουργεί μεγαλύτερο αίσθημα ασφάλειας στο καταναλωτικό κοινό. Υπολογίζεται ότι, περισσότερο από το 40% των νέων ασφαλιστρών για προγράμματα ζωής αφορά προϊόντα bancassurance στην Ελλάδα. Στο σύνολο των ασφαλίσεων η bancassurance στην Ελλάδα εκτιμάται ότι ξεπερνά το 20%.

Όπως προέκυψε από την ανάλυση των ποσοστών παραγωγής ασφαλίσεων σε ευρωπαϊκό και ελληνικό επίπεδο, η Ελλάδα βρίσκεται αρκετά πίσω στα ποσοστά, γεγονός που δημιουργεί προσδοκίες για την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

Μετά την τρέχουσα χρηματοοικονομική κρίση και την ανατροπή των σχέσεων μεταξύ τραπεζών και ασφαλιστικών εταιρειών, έχει επανέλθει στο προσκήνιο η bancassurance. Οι εξελίξεις και στη χώρα μας προσπάθησαν να ακολουθήσουν τις διεθνείς τάσεις, που υπαγορεύτηκαν από το διαχωρισμό των ασφαλιστικών και των τραπεζικών δραστηριοτήτων.

Σύμφωνα με τις απόψεις ειδικών, ο συζητούμενος διαχωρισμός των δύο δραστηριοτήτων θα κριθεί ενόψει των αναγκών για εποπτικά κεφάλαια που θα δημιουργήσει το Solvency II και η Βασιλεία III. Οι ίδιοι θεωρούν ότι παρόλο που όλα συνηγορούν υπέρ μιας πιο ξεκάθαρης μετοχικής σχέσης, κανείς δεν αμφισβητεί ότι η ισχυρή συμπληρωματικότητα του τραπεζικού και του ασφαλιστικού δικτύου, θα αποτελέσει βαρόμετρο για τις μελλοντικές αποφάσεις. Η προσαρμογή στο νέο ρυθμιστικό πλαίσιο για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση δεν είναι μια απλή διαδικασία και απαιτεί προσπάθεια και πόρους.

Για τους παραπάνω λόγους αλλά και για να συμπληρωθεί πλήρως το παζλ των τραπεζοασφαλειών θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν έρευνες με ερωτηματολόγια στους υπαλλήλους των τραπεζών, που πραγματοποιούν τις τραπεζοασφάλειες, διότι μόνο εκείνοι έχουν άμεση σχέση με το κοινό και θα μπορούσαν να δώσουν επακριβώς τον σφυγμό των αναγκών των πελατών και θα μπορούσε έτσι η διοίκηση μιας τράπεζας- ασφαλιστικής να έχει πιο ολοκληρωμένη εικόνα για το τι ασφαλιστικά προϊόντα έχουν περισσότερη ανάγκη οι πελάτες τους και να τα προσαρμόσουν σε ακόμα καλύτερες τιμές

και να τα προωθήσουν περισσότερο.

Επιπλέον θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί κάποια σύγκριση μεταξύ 2 τραπεζών είτε είναι ελληνικές(π.χ Alpha Bank – Εθνική Τράπεζα), είτε είναι μια ελληνική και μια ξένη τράπεζα και να φανεί μέσα από αυτή την έρευνα πως κινούνται οι τράπεζες σε διαφορετικές αγορές, τι κινήσεις κάνει η καθεμιά για να προσεγγίσει τους πελάτες, πως προωθεί τα προϊόντα της και πως τους εξυπηρετεί και κατά πόσο τα “θέλω” και οι ανάγκες των πελατών διαφοροποιούνται.

Επίσης θα ήταν πολύ χρήσιμο ιδιαίτερα στη σημερινή κρίσιμη περίοδο που διανύουμε να ερευνηθεί με ερωτηματολόγια στους ίδιους τους καταναλωτές, πως αυτοί αντιμετωπίζουν τις ιδιωτικές ασφάλειες σε σχέση με το δημόσιο τομέα στην Ελλάδα, και από την αβεβαιότητα που τους προκαλείται για το μέλλον αν θα προτιμούσαν να πληρώσουν για να νιώθουν πιο ασφαλείς παρ’ όλη την οικονομική κρίση(π.χ συνταξιοδοτικά προγράμματα).

Τέλος θα ήταν πολύ κατατοπιστικό να γίνει μια έρευνα μεταξύ διαφορετικών ηλικιών για την γνώμη τους για τις τραπεζοασφαλεια και πόσο διαφορετικά τις αντιμετωπίζουν(π.χ 20-45 ετών και 45-70ετών).

Βρισκόμαστε στο κατώφλι μιας νέας εποχής ανάπτυξης της ασφαλισιμότητας στην Ελλάδα η οποία θα ωφελήσει όλους τους συντελεστές της ασφαλιστικής αγοράς αλλά πρωτίστως τον Έλληνα καταναλωτή που θα είναι πληρέστερα και σωστότερα ασφαλισμένος.

«Το ζητούμενο δεν είναι πλέον αν πρέπει να εφαρμοσθεί η bancassurance, αλλά πώς να οργανωθεί για να έχει τη μεγαλύτερη επιτυχία».

Jean - Michel Cornudet,

Γενικός Διευθυντής της Pacifica, στο συνέδριο του Club Banque με θέμα «*Η ασφάλιση μέσα στην τράπεζα*», 1998.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση

- **Artikis P, Mutenga S and Staikouras S**, 2008, Corporate bancassurance structures: The case of Greece,. Risk Management Journal 10: 85-103.
- **Benoist G**, 2002, Bancassurance: The new challenges, The Geneva Papers on Risk and Insurance, vol 27, 295-303
- **Bente C and Ghilimei E**, 2008, Benefits of Bancassurance
- **Bonnet, Y. and Arnal, P.**,2002, Analysis and prospects of the French bancassurance market, http://www.actuaries.org/EVENTS/Congresses/Cancun/ica2002_subject/bancassurance/bancass_67_arnal.pdf
- **Boyd J, Graham S and Hewitt S**, 1993, Bank holding company mergers with nonbank financial firms: Effects on the risk of failure, Journal of Banking & Finance, vol. 17, 43-63
- **Boyle C**, 2000, Bancassurance model in business as usual in European Countries, www.insurancejournal.com.
- **Chamodrakas I, Alexopoulou N and Martakos D**, 2009, Customer evaluation for order acceptance using a novel class of fuzzy methods based on TOPSIS, Expert systems with applications, vol 36, 7409-7415
- **Chen Z, Li D, Moshirian F and Tan J**, 2011, Does Bancassurance Add Value to Banks? Evidence from Mergers and Acquisitions between European Banks and Insurance Companies, Research in International Business and Finance, Volume 25, Issue 1, 104-112
- **Chen Z, Li D, Liao L, Moshirian F and Szablocs C**, 2009, Expansion and consolidation of bancassurance in the 21st century, Int. Fin. Markets, Inst. And Money, vol. 19, 633-644
- **Clinton S**, 2006, Bancassurance and worksite marketing, Developing Alternate Distribution Channels.

- **Davis S**, 2007, Bancassurance: The Lessons of Global Experience in Banking and Insurance Collaboration, VRL KnowledgeBank Ltd
- **DeLong, G.L**, 2001, Stockholder gains from focusing versus diversifying bank mergers. Journal of Financial Economics, vol. 59, 221–252
- **Dierick F**, 2004, The supervision of mixed financial services groups in Europe, occasional paper series no. 20, European Central Bank
- **Estrella A**, 2001, Mixing and matching: Prospective financial sector mergers and market valuation, Journal of Banking & Finance, vol. 25, 2367-2392
- **Fields L, Fraser D and Kolari J**, 2007, Bidder returns in bancassurance mergers: Is there evidence of synergy?, Journal of Banking & Finance, vol 31, 3646-3662
- **Fields L, Fraser D and Kolari J**, 2007, Bidders can be winners too: Evidence from bancassurance mergers, Working Paper, Texas A&M University
- **Fields L, Fraser D and Kolari J**, 2007, Is bancassurance a viable model for financial firms?, The Journal of Risk and Insurance, vol 74, 777-794
- **Kumar M**, Bancassurance: Economic of insurance sales by banks, <http://www.einsuranceprofessional.com/Presentations/ppinsurex.pdf>
- **Kumar M**, 2008, Winning strategies in Bancassurance, Presentation organised by Asia Insurance Review
- **Kumar M**. 2007, Economics of Bancassurance, Bankers Middle East, (Issue 85)
- **Kumar M.**, 2010, Retrograde Bancassurance, Policy Magazine in March/April Issue
- **Legrand C**, 2008, European Bancassurance Benchmark, Milliman research report
- **Legrand C**, 2004, New trends in world bancassurance, Milliman research report

- **Masounave, A.**, La concurrence s' intensifie, 2011, Revue Banque, No 736
- **Milliman P**, 2008, Product strategies and business models in European bancassurance, Milliman reports
- **Norman L**, 2007, Making bancassurance work: matching global power to local knowledge, International Journal of Bank Marketing, vol 25, 117-119
- **Nurullah M and Staikouras S**, 2008, The separation of Banking from insurance: Evidence from Europe, Multinational Finance Journal, vol 12, 157-184
- **Sakr G**, Special report about Bancassurance, www.insureegypt.com
- **Tanguy**, Solvabilité II: Vers un monde plus sûr ?, 2011, Direction Finance et Risques Groupama, Revue Banque, No 735
- **Tassin E**, 2009, Success factors for Bancassurance in France, Insurance news
- **Wiley John and sons**, 1998, U.S. Bancassurance: Can we gauge our potential? Banks in insurance report
- **Yangxia W**, 2010, Does Bancassurance add profitability and risk to banks and insurance companies? IEEE

Ελληνόγλωσση

- **Δασκαλόπουλος Η, Λυσιμάχου Τ, Παλαιολόγος Δ, Σαρρηγεωργίου Α**, 2007, Bancassurance: Οι απόψεις των ειδικών, Περιοδική έκδοση Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.
- **Κλήμης Ν**, 2009, Bancassurance, Αθήνα, Εκδόσεις Νίκος Κλήμης.
- **Πανταλάκης Θ**, 2007, Οι τραπεζοασφάλειες στην ελληνική αγορά, Περιοδική έκδοση Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών
- **Τσελίκη Α**, 1998, Bancassurance, Περιοδική έκδοση Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, τεύχος 16.

- **Χαραλαμπίδης Ε**, 1994, Εκσυγχρονισμός των Τραπεζών και οι επιπτώσεις στην ειδίκευση και στην εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού, Τεύχη 41-42 του Δελτίου της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.

Πηγές

- **AXA presentation to Alpha Bank**: Redefining / Bancassurance: Together, 2009.
- **CEA**: European Insurance – Key facts, September 2010.
- **CEA Statistics**: The European Life Insurance Market in 2009, December 2010, No 43.
- **CEA Statistics**: Insurance Distribution channels in Europe, March 2010, No 39.
- **Ernst & Young**: Bancassurance: a winning formula, July 2010.
- **IBM Business Consulting Services**, 2002, Making bancassurance really work: From product-oriented cross-selling to customer-focused cross-buying.
- **Mey J**, 2005, Fortis Insurance, Presentation to the investment community
- **Munich Re Group**, 2001, Bancassurance in practice.
- **Swiss Re** Bancassurance: emerging trends, opportunities and challenges, sigma 2007, no 5.
- **Warin Patrick**, Η ανάγκη ύπαρξης εξειδικευμένων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, Δεκέμβριος, τεύχος 1, 2008, Eias-lexis
- **www.insuranceworld.gr**
- **www.insurancedaily.gr**
- **Γαλιάτσος Κ, Γκαραγκούνης Ε, Κωνσταντίνου Α, Μωράκη Μ, Παπαδάκης Ε, Παπαϊωάννου Κ, Φλώρου Π**, «Βασικές γνώσεις Ιδιωτικής Ασφάλισης», (2008), ΕΕΤ/ΕΤΙ.
- **Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος**

- **Καράμπαλη**, 2 χρόνια ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, Ιούνιος, τεύχος 2, 2009, Eias-lexis
- **ΜΑΖΙ**, Σεπτέμβριος, τεύχος 112, 2010, Περιοδικό της Alpha Bank
- **ΜΑΖΙ**, Μάιος, τεύχος 114, 2011, Περιοδικό της Alpha Bank
- **Τράπεζα της Ελλάδος**, Έκθεση του Διοικητή για το έτος 2004
- **Τράπεζα της Ελλάδος**, Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης
- **Τράπεζα της Ελλάδος - Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος**, Πράξη Διοικητή Αριθ. 2638/14.12.2010 :Τροποποίηση των διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 336/29.2.1984, όπως ισχύει, σχετικά με τη μετονομασία και τη διεύρυνση της σύνθεσης και των αρμοδιοτήτων της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων.
- **Τράπεζα της Ελλάδος - Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης**, Σχέδιο Πράξης Διοικητή : Εκπαίδευση και Πιστοποίηση Γνώσεων των Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Διαμεσολαβητών.
- **Οδηγία EU-2005/36** Αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων (recognition of qualifications).
- **ΠΔ 190/2006** (Φ.Ε.Κ. Α' 196/14.09.2006) : Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2002/92/ΕΚ. του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση (L9/15.1.2003).
- **Υπουργική Απόφαση Κ3-8010/08.08.2007** (Φ.Ε.Κ 1700/ 17.8.2007) του Υπουργείου Ανάπτυξης- Γενική Γραμματεία Εμπορίου : Καθορισμός των απαιτούμενων προϋποθέσεων-εξετάσεων, που αποδεικνύουν την εμπειρία, τις ικανότητες και τις γενικές εμπορικές & επαγγελματικές γνώσεις των διαμεσολαβητών στην Ασφάλιση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΥΛΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

Διατραπεζικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα προετοιμασίας για τις εξετάσεις πιστοποίησης ασφαλιστικού διαμεσολαβητή για υπαλλήλους και στελέχη πιστωτικών ιδρυμάτων

Ασφάλιση

- Έννοια της ασφάλισης
- Βασικές διακρίσεις ασφαλίσεων
 - Ιδιωτική ασφάλιση
 - Ασφαλίσεις ζημιών
 - Ασφαλίσεις προσώπων
 - Κοινωνική ασφάλιση
- Σκοπός και λειτουργία της ασφάλισης

Θεματολογία

- Συμβολή της ασφάλισης στην οικονομία
- Συμβολή της ασφάλισης στην κοινωνία

Οργάνωση της ασφαλιστικής αγοράς

- Ασφαλιστική αγορά
- Η ασφαλιστική επιχείρηση (μορφή, άδεια λειτουργίας και λόγοι ανάκλησης της άδειας λειτουργίας).
- Επικουρικό κεφάλαιο
- Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος (ΕΑΕΕ)
- Κρατική εποπτεία
- Δικαιολογητικός λόγος
- Μορφή και έκταση

Βοηθητικά πρόσωπα (πρόσωπα που διαμεσολαβούν στην ασφάλιση – διαμεσολαβητές στην ασφάλιση) ΠΔ 190/2006 (ΦΕΚ 196 Α/14/09/2006)

- Η λειτουργική αποστολή των διαμεσολαβητών στην ασφάλιση και η συμβολή τους στην ασφαλιστική αγορά
- Π.Δ. 190/2006
 - έννοια της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης
 - Έννοια του συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή
 - Προϋποθέσεις εγγραφής συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή στο Επιμελητήριο και αντίστοιχα επαγγελματικά προσόντα
 - Κυρώσεις για άσκηση δραστηριότητας χωρίς τις νόμιμες προϋποθέσεις
 - Καταγγελίες – παράπονα καταναλωτών
 - Πληροφορίες προς ασφαλισμένους
 - Όροι ενημέρωσης καταναλωτών

Ασφαλιστική σύμβαση – Ασφαλιστήριο

- Έννοια και περιεχόμενο
- Συμβαλλόμενα μέρη
 - Ασφαλιστής
 - Λήπτης ασφάλισης (αντισυμβαλλόμενος)

- ασφαλισμένος
- δικαιούχος του ασφαλίσματος
- Ασφάλιση για λογαριασμό
 - Αίτηση ασφάλισης και πρακτική σημασία των αντιρρήσεων του αιτούντος
 - Διάρκεια και λύση
 - Προσωρινή ασφάλιση (προασφάλιση)
 - Ασφαλιστικό συμφέρον
 - έννοια
 - διακρίσεις
 - πρακτική σημασία
 - Υποχρεώσεις ασφαλιστή
 - Παροχή πληροφοριών
 - Κάλυψη του κινδύνου
 - Πρόσθετη πράξη
 - Καταβολή του ασφαλίσματος
 - Υποχρεώσεις του λήπτη της ασφάλισης – ασφαλισμένου
 - Γενικοί και ειδικοί όροι ασφάλισης
 - Καταβολή ασφαλίστρου
- Μορφή και τρόπος καταβολής
- Συνέπειες μη καταβολής ασφαλίστρου
- Ασφαλιστικά βάρη
 - Κατά τη σύναψη της σύμβασης (περιγραφή του κινδύνου)
 - Κατά τη διάρκεια της σύμβασης (επίταση του κινδύνου)
 - Κατά τη λήξη της ασφαλιστικής σύμβασης
 - υποχρέωση αναγγελίας στον ασφαλιστή
 - υποχρέωση μείωσης των συνεπειών του κινδύνου
 - Συνέπειες της παραβίασης των ασφαλιστικών βαρών
 - Μεταβίβαση του ασφαλισμένου αντικειμένου (διαδοχή στην ασφαλιστική σχέση)
 - Εκχώρηση της ασφαλιστικής απαίτησης

Ασφαλιστικοί κίνδυνοι

- Έννοια
- Τι είναι κίνδυνος, ποιοι κίνδυνοι ασφαρίζονται, γιατί ασφαρίζονται;
- Διακρίσεις κινδύνων
- Προσωπικοί κίνδυνοι, περιουσίας, αστικής ευθύνης
- Εκτίμηση των κινδύνων
- Μέγεθος, υποκειμενικότητα, αντικειμενικότητα
- Επέλευση ζημιογόνου γεγονότος
- Αναγγελία, πραγματογνωμοσύνη, εκτίμηση, αξιολόγηση, διακανονισμός, αποζημίωση

Κλάδοι της ιδιωτικής ασφάλισης

- Ασφαλίσεις κατά ζημιών
 - Ασφαλίσεις οχημάτων
 - Ασφαλίσεις πλοίων (θαλάσσια, λιμναία και ποτάμια σκάφη)
 - Ασφαλίσεις μεταφερόμενων εμπορευμάτων (συμπεριλαμβάνονται τα εμπορεύματα, οι αποσκευές και κάθε άλλο αγαθό)
 - Ασφαλίσεις πυρός και λοιπών ζημιών αγαθών από πυρκαγιά, έκρηξη, θύελλα, άλλα

- στοιχεία της φύσης εκτός από θύελλα, πυρηνική ενέργεια και καθίζηση εδάφους
- Ασφαλίσεις αστικής ευθύνης από χερσαία αυτοκίνητα οχήματα
 - Ασφαλίσεις αστικής ευθύνης από θαλάσσια, λιμναία και ποτάμια σκάφη
 - Ασφαλίσεις γενικής αστικής ευθύνης
 - Ασφαλίσεις πιστώσεων/εγγυήσεων
 - Ασφαλίσεις διάφορων χρηματικών απωλειών
 - Ασφαλίσεις νομικής προστασίας
 - Ασφαλίσεις βοήθειας
- Ασφαλίσεις προσώπων
 - ζωής
 - γάμου και γέννησης
 - θανάτου, προσόδων, σωματικών βλαβών, γάμου και γέννησης, που συνδέονται με επενδύσεις
 - υγείας (ατύχημα, ασθένεια)
 - τοντίνας
 - κεφαλαιοποίησης
 - διαχείρισης ομαδικών συνταξιοδοτικών ταμείων
 - ομαδικών προγραμμάτων πρόνοιας
 - παρόμοιων εργασιών με την κοινωνική ασφάλιση

Βασικές αρχές της ασφάλισης ζημιών

- Ασφαλιστική αξία/ασφαλιστικό ποσό
- Υπερασφάλιση/υπασφάλιση
- Ασφάλιση σε πρώτο κίνδυνο
- Απαλλαγές και τύποι απαλλαγών
- Αποζημιωτική αρχή (έννοια)

Αντασφάλιση

- Έννοια
- Σκοπός



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤ.ΕΜΠΟΡΙΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΑΣΦ/ΚΩΝ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ & ΑΝΑΛ/ΚΗΣ
ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ &
ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΟΥΝΤΩΝ
Ταχ. Δ/ση: Πλατεία Κάνιγγος Ταχ. Κώδικας: 10181
Πληροφορίες: Αλ. Σκιτζή, Αγ. Καραδήμα
Τηλέφωνο: 210 38 40 532, 210 38 93 119 Fax: 210 38
30 689
Email: alexskit@gge.gr ; akaradima@gge.gr

Αθήνα, 24/05/2008

Αριθ. Πρωτ. Κ3-938

Προς:
α.-Το Πανεπιστήμιο Πειραιά
β.-Το Ε.Π.Ι. Μακεδονίας
γ.-Το Ε.Ι.Α.Σ
δ.-Το ΕΤΙ

**ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ ΤΗΣ 24^{ης} /5 /2008–ΩΡΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ
13:00-15.00**

1. Ποια είναι η συμβολή της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην κοινωνία;
2. Ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι που υπαγορεύουν την αυστηρή κρατική εποπτεία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων;
3. Δώστε την έννοια του «συνδεδεμένου ασφαλιστικού διαμεσολαβητή».
4. Τι είναι η ασφαλιστική σύμβαση; Πώς συνάπτεται;
5. Τι είναι ασφαλιστικό συμφέρον και ποια είναι η πρακτική του σημασία στην ασφάλιση;
6. Τι είναι α) Διαχείριση του κινδύνου και β) Εκτίμηση κινδύνου
7. Ποιος είναι ο λόγος της υποχρεωτικότητας της κάλυψης αστικής ευθύνης οχημάτων;
8. Περιγράψτε το αντικείμενο ασφάλισης στις ασφαλίσσεις πυρός και πώς προσδιορίζεται η ασφαλιστική αξία οικοδομής
9. Τι γνωρίζετε για τα προϊόντα unit linked, ποια η σχέση των προϊόντων αυτών με τα Αμοιβαία Κεφάλαια και ποια είναι τα πλεονεκτήματα τους για τον πελάτη;
10. Ποιες είναι οι διαφορές μεταξύ ατομικών ασφαλίσεων και ομαδικών ασφαλίσεων;
11. Τι είναι αποζημιωτική αρχή για τις ασφαλίσσεις κατά ζημιών και πώς νοείται η απαγόρευση πλουτισμού μέσω της ασφάλισης;
12. Αναφέρατε τρεις λόγους για τους οποίους ανασφαλίζεται μια ασφαλιστική εταιρία.
13. Τι είναι πρωτογενής αγορά αξιόγραφων;
14. Τι είναι δευτερογενής αγορά αξιόγραφων ;
15. Τι ονομάζουμε Αμοιβαίο Κεφάλαιο και με ποιο τρόπο λειτουργεί;
16. Ποια είναι η έννοια α) κοινών μετοχών β) προνομιούχων μετοχών. Επισημάνετε τις διαφορές τους.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Οι υποψήφιοι με μπλε τετράδιο θα απαντήσουν από τα 12 θέματα τα 8 και

Οι υποψήφιοι με μπεζ θα απαντήσουν επιπλέον δύο ερωτήσεις επιλέγοντας τις υποχρεωτικά από την ερώτηση 13-16

Τα θέματα είναι ισότιμα.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΧΙΩΤΗΣ

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΑΡΑΔΙΔΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΕΠΙΤΗΡΗΤΕΣ ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΑ ΓΡΑΠΤΑ.

