

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ανάλυση συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης
των μηχανοκίνητων οχημάτων της Ελλάδας

Σπουδαστές: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΡΟΡΡΗΣ Α.Μ 226

ΝΙΚΟΛΑΟΣ-ΣΤΑΥΡΟΣ ΚΑΚΟΥΛΙΔΗΣ Α.Μ 205

ΓΩΓΩ ΤΣΑΜΠΙΑΝΑΚΗ Α.Μ 91

Εισηγητής: ΤΣΟΥΚΑΤΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ

ΚΡΗΤΗ 2014

Περιεχόμενα

Περίληψη	1
1 Ιστορική εξέλιξη του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων.....	2
1.1 Εισαγωγή- Βασικές Έννοιες	2
1.2 Αστική Ευθύνη – Ορισμός.....	9
1.3 Ασφάλιση αστικής ευθύνης όσον αφορά τα αυτοκίνητα	10
1.3.1 Κατάργηση του ελέγχου των πιστοποιητικών ασφάλισης στα σύνορα	10
1.3.2 Υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης σχετικά με την κυκλοφορία αυτοκινήτων	11
1.3.3 Προστασία των θυμάτων	12
1.3.4 Αντιπρόσωπος για το διακανονισμό των ζημιών.....	13
1.4 Νομική Προστασία.....	16
2 Είδη ασφαλίσεων	18
2.1 Ασφάλιση αυτοκινήτων	18
2.2 Καλύψεις των ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων	19
2.3 Ασφάλιση προσωπικών ατυχημάτων	20
2.4 Ασφάλιση χερσαίων μεταφορών(Goods in transit)	21
2.5 Νομικό πλαίσιο της Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου.....	21
2.6 Καλύψεις συμβολαίου Ασφάλισης αυτοκινήτων	26
2.6.1 Βασικές καλύψεις	26
2.7 Ορολογία	28
2.7.1 Bonus – Mavls	28
2.7.2 Σύστημα φιλικού διακανονισμού	29
2.7.3 Επικουρικό κεφάλαιο.....	29
2.7.4 Πράσινη κάρτα	30
2.7.5 Επασφάλιστρο νέου οδηγού	30

2.7.6	Κυρώσεις σε ανασφάλιστα αυτοκίνητα	30
2.7.7	Ασφαλιστικό ποσό	30
2.7.8	Πρόσθετες πράξεις.....	31
3	Προβλήματα του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων	32
3.1	Η αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα	32
3.2	Η εξέλιξη της ζήτησης	34
3.3	Ανάλυση S.W.O.T.	36
3.3.1	Δυνατά Σημεία (Strengths)	36
3.3.2	Αδύνατα Σημεία (Weaknesses)	39
3.3.3	Ευκαιρίες (Opportunities).....	41
3.3.4	Απειλές (Treats).....	42
3.4	Θεσμικό πλαίσιο	43
3.5	Διεθνής αγορά	45
3.6	Η αγορά της Ε.Ε.....	46
3.7	Προβλήματα και προοπτικές.....	46
3.8	Προοπτικές ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα	48
4	Ερευνά ασφαλειών από μηχανοκίνητα οχήματα	50
4.1	Μεθοδολογία της έρευνας.....	50
4.2	Σχεδιασμός ερωτηματολογίου.....	50
4.3	Αποτελέσματα έρευνας.....	51
4.3.1	Ποια είναι η ηλικία σας;	51
4.3.2	Φύλλο.....	52
4.3.3	Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;	52
4.3.4	Τόπος κατοικίας.....	53
4.3.5	Επίπεδο εμπειρίας ΗΥ;	53
4.3.6	Εισόδημα;.....	54
4.3.7	Τι όχημα έχετε;.....	54

4.3.8	Σε ποια εταιρία έχετε ασφαλίση το όχημα σας ;	55
4.3.9	Με ποια κριτήρια διαλέγετε την ασφαλιστική εταιρία	56
4.3.10	Τι είδους ασφάλεια έχετε;	56
4.3.11	Ποιός σας την σύστησε;.....	57
4.3.12	Πόσο καιρό είστε στην εταιρία;.....	57
4.3.13	Ποιοι είναι οι λόγοι που θα σας έκαναν να αλλάξετε εταιρία;	58
4.3.14	Πόσες εταιρίες έχετε αλλάξει;.....	58
4.3.15	Πόσα χρόνια οδηγείτε.....	59
5	Προοπτικές – Συμπεράσματα	60
5.1	Συζήτηση.....	60
5.2	Το μέλλον του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης.....	61
5.3	Εξαγορές και συγχωνεύσεις.....	62
5.4	2008- 2012: Έτη αλλαγών	63
5.5	Τι προβλέπουν οι ασφαλιστικές εταιρείες	64
5.6	Αντί επιλόγου.....	64
	Βιβλιογραφία	66
	Ελληνόγλωσση	66
	Ξενόγλωσση.....	66
	Διαδικτυακή.....	66
	Παράρτημα.....	67

Περίληψη

Αντικείμενο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αποτελεί η παρουσίαση του θεσμού της Ιδιωτικής Ασφάλισης, και πιο συγκεκριμένα να γίνει ανάλυση συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων της Ελλάδας και κατά πόσο έχει επηρεαστεί ο κλάδος αυτός με την οικονομική ύφεση που αντιμετωπίζει η χώρα μας.

Επιπλέον, διερευνάται η ασφάλιση οχημάτων από διάφορες ασφαλιστική εταιρίες, με την βοήθεια ερωτηματολογίου όπου και εξάγονται πολλά συμπεράσματα, που σχετίζονται με την κατάσταση της χώρας μας, την συμπεριφορά των ασφαλιζόμενων και προτείνονται και κάποιες λύσεις αντιμετώπισης.

1 Ιστορική εξέλιξη του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων

1.1 Εισαγωγή- Βασικές Έννοιες

Αρχικά θα ορισθούν και θα επεξηγηθούν οι βασικές έννοιες που αφορούν στην ασφάλιση και στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση.

Ασφάλιση: είναι η ορθή οργάνωση ενός αποτελεσματικού τρόπου αντιμετώπισης της αβέβαιης μελλοντικής οικονομικής ανάγκης. Είναι η μεταφορά συγκεντρωμένων, τυχαίων και απρόβλεπτων κινδύνων σε ασφαλιστικές εταιρείες έναντι ασφαλιστρών, που συμφωνούν να αποζημιώσουν τους ασφαλισμένους για τυχαίες ζημιές.

Η ασφάλιση διαφέρει από την ασφάλεια. Ασφάλεια είναι η εξασφάλιση που παρέχουν διάφορα μέτρα αποφυγής κινδύνου, ενώ η ασφάλιση αφορά στην κάλυψη των οικονομικών συνεπειών από την πραγματοποίηση του κινδύνου.

Η ασφάλιση στα πρώτα της στάδια, εμφανίστηκε με την μορφή «αλληλοβοήθειας», μεταξύ ατόμων που εκτελούσαν ένα παρεμφερές είδος εργασίας. Ακολουθούν οι βασικοί σταθμοί της ιστορίας της ασφάλισης

- Στην αρχαία Αίγυπτο, πολλά «εργατικά» ατυχήματα και πολλές ασθένειες τους μάστιζαν, και έτσι, δημιουργήθηκε το πρώτο «ταμείο αλληλοβοήθειας».
- Στην αρχαία Ελλάδα, ήταν διαδεδομένη η ασφαλιστική κάλυψη με νόμο του Σόλωνα, τον 6ο π.Χ. αιώνα, ο οποίος ήταν ο πρώτος ασφαλιστικός νόμος που καθόριζε τη λειτουργία εταιριών που είχαν σαν αντικείμενο την κάλυψη των εξόδων.
- Στην Κύπρο τον 5ο π.Χ. αιώνα, εμφανίστηκε το πρώτο νοσοκομειακό πρόγραμμα της ιστορίας.
- Τον 4ο π.Χ. αιώνα, συναντάμε αναφορά στο θεσμό της ασφάλισης, σε λόγους του Δημοσθένη, «Περί θαλασσίων πιστώσεων».
- Από τους λεγεωνάριους θεσπίστηκε το πρώτο συνταξιοδοτικό σύστημα της ανθρωπότητας.

- Το πρώτο ασφαλιστήριο συμβόλαιο θαλάσσιας ασφάλισης εκδόθηκε στην Γένοβα στις 23 Οκτωβρίου του 1347 και αναφέρεται στην κάλυψη του ιστοφόρου Santa Clara για το ταξίδι από την Γένοβα στην Μαγιόρκα.
- Η πρώτη ασφαλιστική εταιρία που συστάθηκε με Ελληνικά κεφάλαια, ιδρύθηκε στην Τεργέστη, το 1789, με την επωνυμία «Societa Greca D' assicurazione»
- Η πρώτη ασφαλιστική εταιρία που συστάθηκε στην Ελλάδα, δημιουργήθηκε στη Σύρο το 1828 με την επωνυμία «Ελληνικόν Ασφαλιστικόν Κατάστημα». Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Ιωάννης Καποδίστριας ήταν μέτοχος κατά 8 %.

Το 1970 ψηφίσθηκε ο σύγχρονος ασφαλιστικός νόμος της Ελλάδος και αργότερα, με την ένταξη της χώρας μας στην Ευρωπαϊκή Ένωση εκσυγχρονίσθηκε και εναρμονίσθηκε με τους ασφαλιστικούς νόμους των υπολοίπων χωρών.

Σήμερα, η ασφάλιση έχει εξελιχθεί σε επιστήμη. Ασφαλιστική Επιστήμη είναι ο συνδυασμός ασφαλιστικών οικονομικών, διοικητικής επιστήμης, ασφαλιστικού δικαίου, ασφαλιστικών μαθηματικών, ασφαλιστικής ιατρικής και ασφαλιστικής ιστορίας και στατιστικής

Στην Ελλάδα υπάρχει η ιδιωτική και η κοινωνική ασφάλιση.

- Κοινωνική Ασφάλιση είναι η ασφάλιση που ασκείται από νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης). Αφορά στην κάλυψη κινδύνων που απειλούν άμεσα, κυρίως, τα πρόσωπα. Η ασφαλιστική σχέση που συνδέει φορείς και ασφαλισμένους ρυθμίζεται από διατάξεις δημοσίου δικαίου. Ο χαρακτήρας της κοινωνικής ασφάλισης είναι υποχρεωτικός.
- Ιδιωτική Ασφάλιση είναι η ασφάλιση που ασκείται κατά κανόνα από νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου. Ο φορέας που παρέχει την ιδιωτική ασφάλιση είναι συνήθως εμπορική επιχείρηση (επομένως, αποσκοπεί κυρίως στο κέρδος) και η ασφαλιστική σχέση που τον συνδέει με τον ασφαλισμένο είναι η ασφαλιστική σύμβαση. Διακρίνεται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1. Την ασφάλιση προσώπων (όπως είναι: οι ασφαλίσεις ζωής, θανάτου, γήρατος, ατυχημάτων, ασθενείας κ.α.)

2. Την ασφάλιση πραγμάτων (όπως είναι: οι ασφαλίσεις εμπορευμάτων, πλοίων και αεροσκαφών, περιουσίας, προϊόντων κ.α.)

3. Την ασφάλιση ευθυνών (όπως είναι: οι αστικές ευθύνες των επιχειρήσεων, των ιδιοκτητών ακινήτων, των ιδιοκτητών και οδηγών χερσαίων οχημάτων κ.α.)

Ασφαλιστική Αγορά είναι το σύνολο των φορέων που συντελούν στη λειτουργία της (ιδιωτικής) ασφάλισης, όπως φαίνεται παρακάτω:

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

Γίνεται διάκριση της ασφαλιστικής αγοράς σε:

- Καταναλωτική Ασφαλιστική Αγορά, η οποία αφορά όλες τις ασφαλίσεις που συνάπτονται για ιδιωτικούς και όχι επαγγελματικούς λόγους, όπως συνήθως είναι η ασφάλιση ζωής, κατοικίας, οικοσκευής.
- Επαγγελματική Ασφαλιστική Αγορά, η οποία αφορά στην ασφάλιση των βιομηχανικών κινδύνων κατά πυρκαγιάς, πλημμύρας, βλάβης των

- μηχανών, απώλειας κερδών, επαγγελματικής αστικής ευθύνης κ.α.

Ως ασφαλιστική διαμεσολάβηση νοούνται οι δραστηριότητες παρουσίασης, παροχής πληροφοριών, πρότασης ή διεξαγωγής προπαρασκευαστικών εργασιών για τη σύναψη ή συνάψεις συμβάσεων ασφάλισης ή παροχή βοήθειας κατά τη διαχείριση και την εκτέλεση των εν λόγω συμβάσεων, ιδίως σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου.

Σύμφωνα με το άρθρο 1 του νόμου 1569/85, όπως ισχύει σήμερα μετά τις τροποποιήσεις και τις συμπληρώσεις που έγιναν, μπορούν να ασκούν την ασφαλιστική διαμεσολάβηση οι κάτωθι:

1. Οι Ασφαλιστικοί Πράκτορες
2. Οι Μεσίτες Ασφαλίσεων
3. Οι Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι
4. Οι Συντονιστές Ασφαλιστικών Συμβούλων
5. Οι ασφαλιστικοί υπάλληλοι

Αναλυτικότερα,

1. Ασφαλιστικός πράκτορας είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει ως αποκλειστικό έργο την ανάληψη με σύμβαση, έναντι προμήθειας, ασφαλιστικών εργασιών στο όνομα και για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Ο ασφαλιστικός πράκτορας παρουσιάζει, προτείνει, προπαρασκευάζει, προσυπογράφει ή συνάπτει ο ίδιος ή διαμέσου άλλων διαμεσολαβούντων για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων ασφαλιστικές συμβάσεις. Επίσης παρέχει στον ασφαλισμένο κάθε αναγκαία συνδρομή κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης και ιδιαίτερα μετά την επέλευση ασφαλιστικής περίπτωσης.

2. Μεσίτης ασφαλίσεων είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο έχει ως αποκλειστικό έργο, κατ' εντολή του ασφαλιζομένου, χωρίς να δεσμεύεται ως προς την επιλογή της ασφαλιστικής ή αντασφαλιστικής επιχείρησης, έναντι προμήθειας που καταβάλλεται από τις ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές επιχειρήσεις, να φέρει σε επαφή ασφαλιζομένους ή αντασφαλισμένους και ασφαλιστικές ή αντασφαλιστικές

επιχειρήσεις, να προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη ασφαλιστικών ή αντασφαλιστικών συμβάσεων, να λαμβάνει την αποδοχή από την ασφαλιστική ή αντασφαλιστική επιχείρηση και την έγκριση του ασφαλιζομένου ή αντασφαλισμένου και να βοηθά κατά τη διαχείριση και την εκτέλεσή τους, ιδίως σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου.

3. Ασφαλιστικός σύμβουλος είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο μελετά την αγορά, παρουσιάζει και προτείνει λύσεις ασφαλιστικής κάλυψης των αναγκών των πελατών με ασφαλιστικές συμβάσεις για λογαριασμό των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ή ασφαλιστικών πρακτόρων ή μεσιτών ή συντονιστών ασφαλιστικών συμβούλων για την πρόσκτηση εργασιών. Η σχέση που συνδέει τον ασφαλιστικό σύμβουλο με τους ως άνω είναι σύμβαση έργου. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος δεν έχει δικαίωμα υπογραφής ασφαλιστηρίων ούτε εκπροσώπησης ασφαλιστικής επιχείρησης ή ασφαλιστικού πράκτορα ή μεσίτη.

4. Συντονιστής Ασφαλιστικών συμβούλων είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό μιας ασφαλιστικής επιχείρησης ζωής ή και μιας μόνο ασφαλιστικής επιχείρησης ασφαλίσεων κατά ζημιών, έναντι προμήθειας διαμεσολαβεί στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων διαμέσου ομάδας ασφαλιστικών συμβούλων, τους οποίους επιλέγει, εκπαιδεύει και εποπτεύει. Η σχέση που συνδέει το συντονιστή ασφαλιστικών συμβούλων με την ασφαλιστική επιχείρηση είναι σύμβαση έργου, η οποία καταρτίζεται εγγράφως. Σε περίπτωση ύπαρξης επιπλέον σύμβασης εξαρτημένης εργασίας του συντονιστή ως διευθυντή γραφείου πωλήσεων ασφαλίσεων, η σύμβαση έργου παραμένει ανεξάρτητη και δεν απορροφάται από τη σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

5. Ασφαλιστικός υπάλληλος. Το άρθρο 19 του νόμου 1569/85, προβλέπει ότι οι υπάλληλοι ασφαλιστικών επιχειρήσεων, επιχειρήσεων ασφαλιστικής πρακτόρευσης ή εταιριών μεσιτείας ασφαλίσεων, μπορούν να ασκούν ασφαλιστική διαμεσολάβηση στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων για λογαριασμό των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονται ή άλλων που συνδέονται με αυτές. Η διαμεσολάβηση αυτή γίνεται χωρίς τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για τα υπόλοιπα διαμεσολαβούντα στην ασφάλιση πρόσωπα. Είναι, όμως, αναγκαία η έγκριση του εργοδότη προκειμένου να πραγματοποιηθεί.

Να σημειωθεί ότι ο νόμος απαγορεύει τη συγκέντρωση των ιδιοτήτων του ασφαλιστικού υπαλλήλου και του ασφαλιστικού συμβούλου στο ίδιο πρόσωπο.

Κάποιες έννοιες που πρέπει να οριστούν ακόμη, καθώς θα τις συναντήσει ο αναγνώστης στην παρούσα εργασία, είναι:

Ασφαλιστής: Το πρόσωπο που αναλαμβάνει να καλύπτει τον ασφαλιστικό κίνδυνο. Διέπεται κυρίως από τις διατάξεις του Ν.Δ. 400/1970, περί «διωτικής επιχειρήσεως ασφαλίσεως». Είναι δηλαδή η ασφαλιστική εταιρία. Δεν πρέπει να συγχέεται με την έννοια του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Ασφάλισμα: Η παροχή σε χρήμα, ή εφόσον υπάρχει ειδική συμφωνία, σε είδος, που υποχρεούται να καταβάλει ο ασφαλιστής στο λήπτη της ασφάλισης ή σε τρίτο (δηλαδή στο δικαιούχο), όταν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση (δηλαδή το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή του).

Ασφάλιστρο: Το οικονομικό αντάλλαγμα που καταβάλλεται από το λήπτη της ασφάλισης σε κάθε ασφαλιστική σύμβαση, για την ανάληψη του κινδύνου από τον ασφαλιστή. Διακρίνεται σε:

1. τεχνικό ασφάλιστρο: που έχει υπολογιστεί σύμφωνα με τις στατιστικές μεθόδους, για την κάλυψη του ασφαλισμένου κινδύνου,
2. μικτό ασφάλιστρο: που περιλαμβάνει το καθαρό ασφάλιστρο καθώς και το ποσοστό των γενικών εξόδων και του κέρδους της ασφαλιστικής επιχείρησης που ορίζεται ως δικαίωμα συμβολαίου,
3. ενιαίο ή εφάπαξ ασφάλιστρο: που καταβάλλεται κατά τη σύναψη της σύμβασης,
4. ασφάλιστρο σε τμηματικές ή κατά δόσεις καταβολές: που καταβάλλεται περιοδικά σε ισόποσες τμηματικές καταβολές και σε ημερομηνίες που συμφωνούνται με το ασφαλιστήριο.

Ασφαλιστικός Κίνδυνος: Η δυνατότητα που υπάρχει να συμβεί κάποιο γεγονός το οποίο θα έχει ως συνέπεια τη μείωση της περιουσίας κάποιου (ατόμου ή επιχείρησης ή κοινωνίας), ή την ανάγκη αύξησης αυτής, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η έκτακτη οικονομική ανάγκη που προκλήθηκε από το τυχαίο γεγονός. Ο κίνδυνος

διακρίνεται σε: α. χερσαίο, β. θαλάσσιο, γ. καθαρό, δ. κερδοσκοπικό, ε. στατικό και δυναμικό, στ. γενικευμένο.

Ασφαλιστική Σύμβαση / Ασφαλιστήριο: Η σύμβαση κατά την οποία ο ασφαλιστής αναλαμβάνει την υποχρέωση, έναντι ασφαλιστρού, να καταβάλει στο συμβαλλόμενο ή σε τρίτο παροχή σε χρήμα ή είδος όταν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση.

Λήπτης της ασφάλισης (συμβαλλόμενος ή αντισυμβαλλόμενος): Το πρόσωπο που συμβάλλεται με τον ασφαλιστή και αναλαμβάνει βασικά την υποχρέωση καταβολής του ασφαλιστρού. Γενικότερα τον βαρύνουν και όλες οι άλλες υποχρεώσεις που απορρέουν από την ασφαλιστική σύμβαση, εκτός από εκείνες που δε μπορούν να εκπληρωθούν παρά μόνο από τον ασφαλισμένο. Ο λήπτης της ασφάλισης μπορεί να είναι συγχρόνως και ασφαλισμένος και δικαιούχος του ασφαλίματος. Οι τρεις, όμως αυτές ιδιότητες δε συμπίπτουν πάντοτε.

Ασφαλισμένος: Το πρόσωπο που πλήττεται από την πραγματοποίηση του ασφαλισμένου κινδύνου. Ειδικά στην ασφάλιση αημιών, είναι το πρόσωπο που έχει συμφέρον για τη διατήρηση του πράγματος (π.χ. ο κύριος ή ο ενοικιαστής του σπιτιού), ή ο ζημιωμένος από τη δημιουργία χρεών στην περιουσία του (π.χ. ο κάτοχος του αυτοκινήτου στην ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτου).

Δικαιούχος του ασφαλίματος: Το πρόσωπο που έχει το δικαίωμα να λάβει το ασφαλίμα. Στις ασφαλίσεις ζημιών, ο ασφαλισμένος, δηλαδή το πρόσωπο που έπαθε τη ζημιά, είναι συνήθως ο δικαιούχος του ασφαλίματος. Στις ασφαλίσεις αωής ο ορισμός του δικαιούχου γίνεται με γραπτή δήλωση του λήπτη της ασφάλισης, η οποία είναι ελεύθερα ανακλητή (αρ.28 παρ.3 ν.2496/97). Μόνο αυτός δικαιούται πληρωμή ασφαλίματος.

Υπερασφάλιση: Στην ασφάλιση πραγμάτων, υπερασφάλιση υπάρχει όταν το ασφαλιστικό ποσό είναι μεγαλύτερο από την ασφαλιστική αξία του πράγματος που δηλώθηκε κατά τη σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης. Γίνεται, δηλαδή, σύγκριση της ασφαλιστικής αξίας που δηλώθηκε με την τρέχουσα, ή αν δεν υπάρχει, με τη συνηθισμένη αξία του πράγματος κατά το χρόνο που επέρχεται ο ασφαλιστικός κίνδυνος. Αν διαπιστωθεί υπερασφάλιση στη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, οποιοσδήποτε από τους συμβαλλόμενους (ασφαλιστής ή λήπτης της ασφάλισης) μπορεί να ζητήσει τη μείωση της αξίας που δηλώθηκε, καθώς και του ασφαλιστρού

για το υπόλοιπο διάστημα της ασφαλιστικής σύμβασης. Εάν, όμως, διαπιστωθεί σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου, ισχύουν τα ακόλουθα:

1. Αν ο λήπτης της ασφάλισης, ο ασφαλισμένος ή ο δικαιούχος του ασφαλίσματος έχουν δηλώσει δόλια μεγαλύτερη αξία, τότε η ασφάλιση είναι άκυρη και ο καλόπιστος ασφαλιστής δικαιούται τα δεδουλευμένα ασφάλιστρα.

2. Αν δεν υπάρχει δόλος του λήπτη της ασφάλισης, η σύμβαση είναι ισχυρή, οπότε ο ασφαλιστής ευθύνεται μέχρι του ποσού της πραγματικής αξίας των ασφαλισμένων πραγμάτων και, έτσι, οφείλει να επιστρέψει το υπερβάλλον ασφάλιστρο που έχει εισπράξει.

Υπασφάλιση: Στην ασφάλιση πραγμάτων, υπασφάλιση υπάρχει αν η αρχική ασφαλιστική αξία τους, δηλαδή αυτή που δηλώθηκε κατά τη σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης, είναι μικρότερη από την πραγματική (τελική) αξία τους κατά το χρόνο επέλευσης του ασφαλιστικού κινδύνου. Στην περίπτωση αυτή, ο λήπτης της ασφάλισης φέρει ανάλογο μέρος των ζημιών (αναλογικός κανόνας). Δηλαδή, η ευθύνη του ασφαλιστή περιορίζεται στην αποκατάσταση ανάλογου μέρους της ζημιάς.

Αντασφάλιση (Reinsurance) είναι μία πράξη ασφάλισης από μέρος μιας αντασφαλιστικής εταιρίας έναντι ενός ή πλήθους κινδύνων τους οποίους έχει στο χαρτοφυλάκιό της και για τους οποίους φέρει την ευθύνη. Στην ουσία γίνεται μια μεταβίβαση μέρους ή του συνόλου των κινδύνων που έχει αναλάβει μια ασφαλιστική εταιρία σε κάποιον άλλον «ασφαλιστή» που καλείται αντασφαλιστής (reinsurer).

1.2 Αστική Ευθύνη – Ορισμός

Ο κάθε ένας μας έχει ευθύνη για τις πράξεις του έναντι των άλλων. Η ευθύνη αυτή μπορεί να είναι ποινική ή αστική ή και τα δύο.

Εφ' όσον λοιπόν προκαλέσουμε, χωρίς την θέληση μας, κάποιά σωματική ή οικονομική βλάβη, η οποία θα είναι επακόλουθο προσωπικών ενεργειών ή και αποφάσεων μας, όπως ενδεικτικά είναι η οδήγηση, η άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας, η εντολή για ανέγερση οικοδομής ή άλλων έργων, η πρόκληση ρύπανσης ή καταστροφής περιουσίας, πλημμυλής συντήρηση κλπ, τότε βάσει του νόμου έχουμε αστικές και ενδεχομένως ποινικές ευθύνες.

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

1.3 Ασφάλιση αστικής ευθύνης όσον αφορά τα αυτοκίνητα

Η εναρμόνιση των κανόνων σχετικά με την υποχρεωτική ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων είναι σημαντική για την υλοποίηση της κοινής αγοράς. Πράγματι, καθιστά πλήρως δυνατή την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων και των εμπορευμάτων.

Από την πρώτη οδηγία 72/166/EK μέχρι την πέμπτη οδηγία 2005/14/EK, το πεδίο της ασφάλισης αυτοκινήτων επεκτάθηκε, κυρίως με την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών σε περίπτωση αποζημίωσης των θυμάτων λόγω ατυχήματος εκτός του κράτους μέλους διαμονής τους.

1.3.1 Κατάργηση του ελέγχου των πιστοποιητικών ασφάλισης στα σύνορα

Η κατάργηση του ελέγχου των πιστοποιητικών ασφάλισης αστικής ευθύνης στα σύνορα είναι μια σημαντική αρχή σκοπός της οποίας είναι να καταστήσει την κυκλοφορία εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης το ίδιο ρευστή όσο και μέσα στην ίδια χώρα. Ωστόσο, δεν αποκλείεται η πιθανότητα διενέργειας μη συστηματικών ελέγχων των πιστοποιητικών ασφάλισης στο βαθμό που κάτι τέτοιο δεν προβαίνει σε διακρίσεις και δεν αφορά ελέγχους με αποκλειστικό σκοπό την εξακρίβωση της ασφάλισης αστικής ευθύνης.

Σε περίπτωση οχημάτων με συνήθη στάθμευση, στο έδαφος κράτους μέλους, τα εθνικά γραφεία ασφάλισης, αναλαμβάνουν την ευθύνη για την κάλυψη των αξιώσεων που οφείλονται σε ατυχήματα που συμβαίνουν στο έδαφος ενός άλλου κράτους μέλους.

Σε περίπτωση οχημάτων με συνήθη στάθμευση στο έδαφος τρίτης χώρας, τα οχήματα αυτά γίνονται δεκτά στο έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης μόνο εάν καλύπτονται με

ασφάλιση αστικής ευθύνης για ζημίες που μπορεί να συμβούν σε όλο το έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.3.2 Υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης σχετικά με την κυκλοφορία αυτοκινήτων

Η υποχρέωση ασφάλισης προκύπτει από την κατάργηση του ελέγχου στα σύνορα. Όλα τα κράτη μέλη πρέπει να λάβουν τα απαιτούμενα μέτρα ώστε όλα τα οχήματα με συνήθη στάθμευση στο έδαφός τους να έχουν ασφαλιστική κάλυψη της αστικής ευθύνης.

Η ασφάλιση πρέπει, κυρίως, να καλύπτει όλο το έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, στόχος της ευρωπαϊκής νομοθεσίας είναι να εξασφαλίσει ότι ένας οδηγός που χρησιμοποιεί το αυτοκίνητό του εκτός από το κράτος διαμονής του μπορεί γρήγορα να αποζημιωθεί με βάση τις διαδικασίες του κράτους διαμονής του, σε περίπτωση ατυχήματος σε άλλο κράτος μέλος.

Τα συμβόλαια υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης που προκύπτουν από την κυκλοφορία των οχημάτων καλύπτουν, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, το σύνολο του εδάφους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και αυτό, με τη μορφή ενιαίου ασφαλιστρού.

Επίσης, σε ορισμένα κράτη μέλη μπορεί να υπάρχουν παρεκκλίσεις σχετικά με ορισμένα φυσικά ή νομικά πρόσωπα και ορισμένους τύπους οχημάτων με ειδική πινακίδα κυκλοφορίας. Τα εν λόγω κράτη μέλη πρέπει να γνωστοποιούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή τις παρεκκλίσεις αυτές και να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα με σκοπό την αποζημίωση των ζημιών που προκαλούνται στο έδαφος άλλων κρατών μελών από τα πρόσωπα αυτά ή από τα οχήματα αυτά. Επιπλέον, τα κράτη μέλη πρέπει να υποδείξουν οργανισμό υπεύθυνο για την αποζημίωση των θυμάτων σ' αυτές τις ιδιαίτερες περιπτώσεις, ώστε να μπορούν να αποζημιώνονται σε περίπτωση ατυχήματος.

Κάθε εθνικό ασφαλιστικό γραφείο υποχρεούται να συγκεντρώνει και να γνωστοποιεί στα υπόλοιπα εθνικά γραφεία τις πληροφορίες που αφορούν τα ατυχήματα που προκλήθηκαν στο έδαφος του από τα οχήματα άλλων κρατών μελών (όπως και τα στοιχεία που περιέχονται στην ασφάλιση των οχημάτων).

Ο κανόνας που καθορίζει τη χώρα στην οποία βρίσκεται ο κίνδυνος αποτελεί αντικείμενο παρέκκλισης σχετικά με τα ατυχήματα που αφορούν οχήματα

εισαχθέντα από ένα κράτος μέλος σε άλλο. Στην περίπτωση αυτή, από τον Ιούνιο του 2007, το κράτος μέλος προορισμού του οχήματος θα έχει την υποχρέωση αποζημίωσης των θυμάτων για περίοδο τριάντα ημερών από την αποδοχή της παράδοσης του οχήματος από τον αγοραστή, έστω και αν το όχημα δεν έχει ακόμη εγγραφεί επίσημα στο μητρώο του κράτους μέλους εισαγωγής.

1.3.3 Προστασία των θυμάτων

Η προστασία των ζημιωθέντων ισχύει για κάθε βλάβη που προκαλείται στο κράτος διαμονής τους. Επίσης, ισχύει για κάθε βλάβη που προκαλείται σε άλλο κράτος μέλος εκτός από το κράτος διαμονής τους από την κυκλοφορία των οχημάτων που είναι ασφαλισμένα και έχουν συνήθη στάθμευση. Επιπλέον, υφίστανται ιδιαίτερα μέτρα για την αποζημίωση, υπό ορισμένους όρους, των ζημιών που προκαλούνται από ανασφάλιστα οχήματα ή από οχήματα των οποίων η ταυτότητα του ιδιοκτήτη δεν είναι δυνατό να διαπιστωθεί.

Επίσης, προσδιορίζεται το πεδίο της έννοιας αποζημίωση. Κατ' αρχήν, η υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης καλύπτει τις σωματικές βλάβες και τις υλικές ζημιές. Επίσης, καλύπτει τις σωματικές βλάβες όλων των άλλων επιβατών του οχήματος εκτός από τον οδηγό. Από τον Ιούνιο του 2007, από την ασφάλιση αυτή θα καλύπτονται επίσης σε όλα τα κράτη μέλη οι σωματικές βλάβες και οι υλικές ζημιές που υφίστανται οι πεζοί, οι ποδηλάτες και άλλοι μη μηχανοκίνητοι χρήστες του οδικού δικτύου.

Στο πλαίσιο αυτό, δεν μπορούν να αποκλεισθούν από το δικαίωμα ασφάλισης:

- οι τραυματισθέντες, λόγω συγγενικής σχέσης με τον υπεύθυνο του ατυχήματος, και,
- οι τρίτοι, θύματα, σε περίπτωση απαγορευμένης χρησιμοποίησης οχήματος ή σε περίπτωση χρησιμοποίησης οχήματος χωρίς άδεια οδήγησης ή χωρίς κάλυψη των υποχρεώσεων τεχνικού χαρακτήρα και ασφάλειας.

Επιπλέον, τα ελάχιστα ποσά της υποχρεωτικής ασφάλισης έχουν καθοριστεί από τον ευρωπαϊό νομοθέτη. Αυτά τα ελάχιστα ποσά δεν προδικάζουν τα ανώτερα ποσά εγγύησης που μπορούν να προβλεφθούν από τα κράτη μέλη και συνίστανται στα εξής:

- όσον αφορά τις σωματικές βλάβες, στο ποσό των 350.000 ευρώ ανά θύμα ή των 500.000 ευρώ ανά ατύχημα ανεξάρτητα από τον αριθμό των θυμάτων. Τα ποσά αυτά θα αυξηθούν σε 1 εκατ. ευρώ ανά θύμα ή σε 5 εκατ. ευρώ ανά ατύχημα από τον Ιούνιο του 2007 ή από την ημερομηνία του τέλους της μεταβατικής περιόδου για το εν λόγω κράτος μέλος,
- όσον αφορά τις υλικές ζημιές, προβλέπονται 100.000 ευρώ ανά ατύχημα ανεξάρτητα από τον αριθμό των θυμάτων (το ποσό αυτό θα αυξηθεί σε 1 εκατ. ευρώ από τον Ιούνιο του 2007 ή από την ημερομηνία του τέλους της μεταβατικής περιόδου για το εν λόγω κράτος μέλος). Επιπλέον, σε περίπτωση υλικών ζημιών, το κράτος μέλος μπορεί να προβλέψει απαλλαγή εάν το εμπλεκόμενο όχημα στις ζημιές έχει κλαπεί ή αποκτηθεί δια της βίας.

Τα νέα αυτά ποσά θα αναθεωρούνται επίσης κάθε 5 χρόνια με βάση τις μεταβολές του ευρωπαϊκού δείκτη τιμών καταναλωτή.

Οι ζημιωθέντες έχουν δικαίωμα πληροφόρησης. Ως προς αυτό, έχουν δημιουργηθεί οργανισμοί ενημέρωσης σε κάθε κράτος μέλος βάσει της ευρωπαϊκής νομοθεσίας. Οι εν λόγω οργανισμοί ενημέρωσης υποχρεούνται να παρέχουν σε κάθε ζημιωθέντα τις πληροφορίες που χρειάζεται για να έχει τη δυνατότητα να ζητήσει αποζημίωση για τη ζημία που υπέστη, δηλαδή τον αριθμό κυκλοφορίας και τα στοιχεία του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του οχήματος που έχει εμπλακεί στο ατύχημα.

Έχουν επίσης δικαίωμα άσκησης ευθείας αγωγής κατά των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τις οποίες ευθύνονται τα κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένου του κράτους μέλους διαμονής.

1.3.4 Αντιπρόσωπος για το διακανονισμό των ζημιών

Ο αντιπρόσωπος είναι επιφορτισμένος με τη συγκέντρωση όλων των απαιτούμενων πληροφοριών σε σχέση με τους φακέλους αποζημίωσης και με τη λήψη των μέτρων που απαιτούνται για τη διαπραγμάτευση του διακανονισμού των ζημιών. Ο αντιπρόσωπος πρέπει να είναι σε θέση να εξετάζει την υπόθεση στην ή στις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους διαμονής του ζημιωθέντος.

Όλες οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που καλύπτουν κινδύνους συνδεδεμένους με την αστική ευθύνη των χερσαίων αυτοκινήτων οχημάτων υποχρεούνται να ορίζουν

αντιπρόσωπο για τον διακανονισμό των ζημιών εντός κάθε κράτους μέλους, άλλον από αυτόν ο οποίος τους χορήγησε τη διοικητική άδεια.

Ο αντιπρόσωπος για το διακανονισμό των ζημιών πρέπει να έχει τη διαμονή του ή την έδρα του στο κράτος μέλος όπου έχει διοριστεί. Ωστόσο, η απαίτηση διορισμού αντιπροσώπου δεν αποκλείει τη δυνατότητα του θύματος ή του ασφαλιστή του να κινήσει απευθείας διαδικασίες κατά του υπαίτιου της ζημίας ή του ασφαλιστή του.

Επιπλέον, μπορούν να επιβληθούν οικονομικές και διοικητικές κυρώσεις όταν η αίτηση αποζημίωσης που υποβλήθηκε από τον ζημιωθέντα στην ασφαλιστική επιχείρηση του υπαίτιου του ατυχήματος ή στον αντιπρόσωπο της ασφαλιστικής επιχείρησης που έχει αναλάβει τον διακανονισμό των ζημιών δεν απαντηθεί εντός προθεσμίας τριών μηνών. Έτσι, οι κυρώσεις αυτές εξασφαλίζουν ότι τα θύματα δεν μένουν χωρίς κατάλληλη αποζημίωση.

Εγγυητικά ταμεία, οργανισμοί ενημέρωσης, οργανισμοί αποζημίωσης και κεντρικοί οργανισμοί. Οι ευρωπαϊκές οδηγίες ενισχύουν την προστασία των θυμάτων με την πρόβλεψη της δημιουργίας σε κάθε κράτος μέλος τεσσάρων οργανισμών, εν προκειμένω εγγυητικού ταμείου, οργανισμού ενημέρωσης, οργανισμού αποζημίωσης και κεντρικού οργανισμού. Τα κράτη μέλη είναι ελεύθερα να ορίσουν το ίδιο ίδρυμα ή διαφορετικά ιδρύματα για την εκτέλεση των καθηκόντων των οργανισμών αυτών. Οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να εγγυώνται ότι το θύμα μπορεί να αποζημιωθεί το γρηγορότερο δυνατόν, ακόμη και στην περίπτωση που ο ασφαλιστής του υπαίτιου του ατυχήματος αρνείται να συνεργαστεί.

Το εγγυητικό ταμείο έχει καθήκον να αποζημιώνει το θύμα για τις υλικές ζημιές ή τις σωματικές βλάβες που υπέστη από μη αναγνωρισμένο ή ανασφάλιστο όχημα.

Στην περίπτωση αυτή, το θύμα μπορεί να απευθυνθεί απευθείας στο εγγυητικό ταμείο του κράτους μέλους διαμονής του. Το εγγυητικό ταμείο έχει την υποχρέωση να του δώσει αιτιολογημένη απάντηση σχετικά με την παρέμβασή του με βάση τις πληροφορίες του θύματος.

Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν να αποκλείσουν από την παρέμβαση του ταμείου αυτού τα πρόσωπα τα οποία επιβίβαστηκαν με τη θέλησή τους στο όχημα που προκάλεσε τη ζημία, στην περίπτωση που το ταμείο μπορεί να αποδείξει ότι γνώριζαν ότι το όχημα δεν ήταν ασφαλισμένο. Τα κράτη μέλη μπορούν να

περιορίσουν ή να αποκλείσουν την παρέμβαση του ταμείου αυτού σε περίπτωση που οι υλικές ζημιές προκλήθηκαν από όχημα αγνώστων στοιχείων. Τέλος, σε ορισμένα κράτη μέλη μπορεί να εφαρμοστεί απαλλαγή σε περίπτωση πρόκλησης υλικών ζημιών από μη ασφαλισμένο όχημα.

Ο οργανισμός αποζημίωσης έχει καθήκον να αποζημιώνει τους ζημιωθέντες στις περιπτώσεις που:

- ο ασφαλιστής του οχήματος που έχει προξενήσει το ατύχημα δεν έχει ορίσει αντιπρόσωπο για τον διακανονισμό των ζημιών,
- ο ασφαλιστής ή ο αντιπρόσωπός του δεν έχει κάνει προσφορά αποζημίωσης ή δεν έχει δώσει αιτιολογημένη απάντηση εντός προθεσμίας τριών μηνών από την κατάθεση της αίτησης αποζημίωσης.

Αντίθετα, δεν παρεμβαίνει εάν το ζημιωθέν πρόσωπο υπέβαλε αγωγή στο δικαστήριο. Ο οργανισμός αποζημίωσης διαθέτει προθεσμία δυο μηνών από την ημερομηνία που ο ζημιωθείς κατέθεσε την αίτηση αποζημίωσης για να δράσει, εκτός και εάν η ασφαλιστική επιχείρηση ή ο αντιπρόσωπός της υπέβαλε, εντωμεταξύ, αιτιολογημένη απάντηση στην αίτηση.

Ο οργανισμός αποζημίωσης που τον υποκαθιστά μπορεί να ζητήσει την επιστροφή του ποσού που καταβλήθηκε βάσει της αποζημίωσης στον οργανισμό αποζημίωσης του κράτους μέλους στο οποίο έχει την έδρα της η ασφαλιστική επιχείρηση του υπαίτιου της ζημίας.

Στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η αναγνώριση του οχήματος ή της ασφαλιστικής επιχείρησης, ο οργανισμός αποζημίωσης υποκαθίσταται στα δικαιώματα του ζημιωθέντος και, ως προς αυτό, έχει απαίτηση:

- κατά του εγγυητικού ταμείου του κράτους μέλους στο οποίο το όχημα έχει την συνήθη στάθμευσή του, σε περίπτωση που η ασφαλιστική επιχείρηση δεν μπορεί να αναγνωρισθεί,
- κατά του εγγυητικού ταμείου του κράτους μέλους στο οποίο συνέβη το ατύχημα σε περίπτωση μη αναγνώρισης της ταυτότητας του οχήματος, ή

- κατά του εγγυητικού ταμείου του κράτους μέλους στο οποίο συνέβη το ατύχημα, σε περίπτωση οχήματος τρίτης χώρας.

Ο οργανισμός ενημέρωσης έχει αποστολή να τηρεί μητρώο των οχημάτων με άδεια κυκλοφορίας στο έδαφός του, κατάλογο των ασφαλιστικών επιχειρήσεων αστικής ευθύνης που ασφαλίζουν τα αυτοκίνητα αυτά και κατάλογο των οργανισμών που έχουν οριστεί για την αποζημίωση των ζημιωθέντων προσώπων στο εν λόγω κράτος μέλος. Οι ζημιωθέντες μπορούν να απευθύνονται, εντός προθεσμίας επτά ετών μετά από το ατύχημα στον οργανισμό ενημέρωσης της χώρας διαμονής τους, της χώρας στην οποία το όχημά τους έχει την συνήθη στάθμευσή του ή της χώρας στην οποία συνέβη το ατύχημα. Μπορούν επίσης να ζητήσουν πληροφορίες σχετικά με το όνομα του ασφαλιστή και τον αριθμό του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του εν λόγω οχήματος, καθώς και το όνομα του αντιπροσώπου που έχει αναλάβει τον διακανονισμό των ζημιών στη χώρα διαμονής τους.

Οι οργανισμοί ενημέρωσης συνεργάζονται μεταξύ τους και απευθύνονται στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις ή στους οργανισμούς καταγραφής των οχημάτων για την επίτευξη των πληροφοριών τους. Κοινοποιούν τις πληροφορίες αυτές στον ζημιωθέντα εφόσον έχει έννομο συμφέρον για την επίτευξή τους. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον οργανισμό ενημέρωσης πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με τη νομοθεσία στον τομέα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων (οδηγία 95/46/EK).

Επιπλέον, για να διευκολυνθεί η παροχή των βασικών δεδομένων που απαιτούνται για τον διακανονισμό των ζημιών, τα δεδομένα αυτά πρέπει, από τον Ιούνιο του 2007, να συγκεντρώνονται σε κάθε κράτος μέλος στο πλαίσιο ενός κεντρικού οργανισμού, ενδεχομένως σε ηλεκτρονική μορφή.

1.4 Νομική Προστασία

Πριν αναφερθούμε στα είδη της ασφάλισης θα πρέπει να κάνουμε μια νύξη στην ασφάλιση Νομικής Προστασίας.

Ο ασφαλιστής Νομικής Προστασίας καλύπτει αφενός τις αναγκαίες για την προστασία του ασφαλισμένου δαπάνες, δικαστικές και εξώδικες, που περιλαμβάνουν βεβαίως και την αμοιβή του πληρεξούσιου δικηγόρου καθώς και τα έξοδα και τα τέλη ενώπιον δικαστικών και διοικητικών αρχών.

Επιπλέον, αναλαμβάνει να καλύψει την επιδικαζόμενη στον αντίδικο δικαστική δαπάνη, (εφόσον έτσι αποφασίσει το δικαστήριο).

Ως εκ τούτου, η ασφάλιση Νομικής Προστασίας είναι ασφάλιση ζημίας και δη ασφάλιση παθητικού, διότι τόσο οι δαπάνες Νομικής Προστασίας του ασφαλισμένου, όσο και η ενδεχόμενη υποχρέωση καταβολής των δαπανών του αντιδίκου, δεν μειώνουν τα ενεργητικά στοιχεία του ασφαλισμένου, αλλά δημιουργούν και επαυξάνουν τα παθητικά του στοιχεία.

Η παροχή του ασφαλιστή σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου καθορίζεται, βάσει της ασφαλισμένης ζημίας και του ασφαλιστικού ποσού ως ασφάλιση ανωτέρου ορίου. Χωρίς να αποτελεί συνηθισμένη περίπτωση, δεν αποκλείεται όμως και η συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων για μεγαλύτερο όριο ασφάλισης.

2 Είδη ασφαλίσεων

2.1 Ασφάλιση αυτοκινήτων

Ο κλάδος της ασφάλισης αυτοκινήτων είναι ο μεγαλύτερος κλάδος γενικών ασφαλειών στη χώρα μας και σίγουρα αποτελεί εκείνο τον κλάδο ασφάλισης που είναι ο πιο οικείος για όλους μας καθώς λίγο έως πολύ όλοι ερχόμαστε σε επαφή μαζί του. Η σύγχρονη τεχνολογία επέτρεψε τη μαζική παραγωγή αυτοκινήτων σε σχετικά χαμηλές τιμές. Έτσι κυκλοφόρησαν εκατοντάδες χιλιάδες αυτοκίνητα χωρίς να υπάρχει η αντίστοιχη απαραίτητη υποδομή σε δρόμους και κυκλοφοριακή αγωγή. Αποτελέσματα ήταν η υψηλή συχνότητα ατυχημάτων που μαζί με το συνεχώς αυξανόμενο κόστος ιατρικής περίθαλψης των θυμάτων αλλά και άλλους παράγοντες ανέβασε σημαντικά το κόστος ασφάλισης του αυτοκινήτου. Βεβαίως εκτιμάται ότι σταδιακά τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας (ζώνες ασφαλείας, αερόσακοι κ.τ.λ.) μαζί με τα συντονισμένα μέτρα για το σωφρονισμό και την εκπαίδευση των οδηγών, θα αποφέρουν ορατά αποτελέσματα στη βελτίωση του κόστους ασφάλισης αυτοκινήτων.

Με τον όρο ασφάλιση αυτοκινήτων εννοούμε τόσο την εκ του νόμου υποχρεωτική ασφάλιση της “έναντι τρίτων αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία οχημάτων” για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές όσο και τις προαιρετικές καλύψεις των ιδίων ζημιών αυτοκινήτου, πυρός αυτοκινήτου, κλοπής αυτοκινήτου κ.τ.λ. Τα τελευταία 10 χρόνια ο αριθμός των ασφαλισμένων αυτοκινήτων έχει διπλασιασθεί και έχει περάσει το 2001 τα 5 εκατομμύρια αυτοκίνητα από 2,6 εκατομμύρια αυτοκίνητα περίπου που ήταν το 1992.

Εκτιμάται ότι σήμερα πάνω από 300.000 αυτοκίνητα είναι ανασφάλιστα και οι ζημιές τους βαρύνουν μέσω του επικουρικού κεφαλαίου το σύνολο των ασφαλιζομένων.

Μεταξύ του 1992 και του 2002 η δαπάνη για ασφάλιστρα σχεδόν τετραπλασιάστηκε. Η αύξηση αυτή αποδίδεται τόσο στη ραγδαία αύξηση του μέσου κόστους αποκατάστασης της ζημιάς όσο και στη ραγδαία άνοδο των κατώτατων υποχρεωτικών ορίων κάλυψης για σωματικές βλάβες και υλικές ζημιές. Το συντριπτικά μεγαλύτερο μέρος της δαπάνης για ασφάλιστρα αφορά την κάλυψη της αστικής ευθύνης (85%) ενώ το υπόλοιπο (15%) τις συμπληρωματικές καλύψεις. Θα

πρέπει να συμπληρωθεί ότι στην Ελλάδα οι συμπληρωματικές καλύψεις είναι πολύ λιγότερο διαδεδομένες από ότι στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Σε ότι αφορά την στατιστική των ζημιών και των αποζημιώσεων θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η χώρα μας κατέχει στα τροχαία τα θλιβερά πρωτεία στην Ευρώπη με πολύ χειρότερους δείκτες από την αμέσως επόμενη χώρα. Σε 350.000 ατυχήματα που συμβαίνουν κάθε χρόνο, 2000 άνθρωποι χάνουν τη ζωή τους ενώ 30.000 τραυματίζονται εκ των οποίων οι 3000 σοβαρά. Δηλαδή κάθε χρόνο αφανίζεται από τα τροχαία μια ελληνική κωμόπολη.

Το 2001 δηλώθηκαν 371.500 ζημιές. Ένα σημαντικό μέρος από αυτές αφορά νέους οδηγούς. Αν και δεν έχουμε ακριβή στοιχεία γι αυτούς είναι διαφωτιστικά τα αντίστοιχα στατιστικά στοιχεία της Αμερικής. Έτσι λοιπόν, οι οδηγοί κάτω των 25 ετών, αν και αποτελούσαν το 14,2 % όλων των οδηγών, προκάλεσαν το 27,6% των ατυχημάτων. Οι οδηγοί κάτω των 20 ετών αν και αποτελούσαν το 5,1% όλων των οδηγών προκάλεσαν το 13% των ατυχημάτων. Τα ανωτέρω ποσοστά δικαιολογούν και την επιβολή επασφαλιστρών στους νεαρούς οδηγούς. Το κυριότερο όμως είναι ότι οι θάνατοι και οι μόνιμες αναπηρίες νεαρών οδηγών στερούν την ελληνική κοινωνία και οικονομία από νέα και υγιή άτομα με παραγωγικές δυνατότητες.

Επίσης οι στατιστικές δείχνουν ότι τα μεγαλύτερα αυτοκίνητα παρουσιάζουν μικρότερη συχνότητα ζημιών (αλλά μεγαλύτερο κόστος για την κατασκευή τους). Σε ότι αφορά την κατανομή του ποσοστού αποζημιώσεων για σωματικές βλάβες, υλικές ζημιές και προαιρετικές καλύψεις οι υλικές ζημιές απορροφούν το μεγαλύτερο μέρος του κόστους αποκατάστασης.

2.2 Καλύψεις των ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων

Το ασφαλιστήριο αυτοκινήτου περιλαμβάνει την υποχρεωτική εκ του νόμου κάλυψη της έναντι τρίτων αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία του οχήματος. Η κάλυψη αυτή αφορά αποζημιώσεις τρίτων για σωματικές βλάβες ή υλικές ζημιές που προκαλούνται από την κυκλοφορία του αυτοκινήτου. Υπάρχουν όμως και κάποιες προαιρετικές καλύψεις που μπορεί να επιθυμεί ο ασφαλισμένος όπως οι ίδιες ζημιές αυτοκινήτου. Οι ίδιες ζημιές αυτοκινήτου είναι ζημιές που προκαλούνται από τον ίδιο τον ασφαλισμένο από σύγκρουση, εκτροπή κ.α. και όχι από φυσιολογική φθορά.

Επίσης η ασφάλιση ολικής κλοπής με την οποία ο ασφαλισμένος αποζημιώνεται με το ποσό που έχει ασφαλίσει το αυτοκίνητό του σε περίπτωση που κλαπεί και δεν

ανευρεθεί εντός 90 ημερών. Κλοπή τμημάτων του αυτοκινήτου καλύπτεται μόνο εάν συνυπάρχει και η κάλυψη της μερικής κλοπής. Επιπρόσθετα, η ασφάλιση πυρός που καλύπτει ζημιές στο αυτοκίνητο που προκλήθηκαν από πυρκαγιά, κεραυνό, ή έκρηξη.

Η έννοια του τρίτου στην κάλυψη αστικής ευθύνης Δε θεωρούνται τρίτοι κατά νόμο και κατά συνέπεια δεν ικανοποιούνται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο οι απαιτήσεις:

- Του οδηγού του αυτοκινήτου που προξένησε τη ζημιά
- Κάθε προσώπου, η ευθύνη του οποίου καλύπτεται από το ασφαλιστήριο όπως για παράδειγμα ο κάτοχος του αυτοκινήτου όταν τις ζημιές του τις προξένησε άλλο άτομο που οδηγούσε το αυτοκίνητο
- Εκείνου που έχει συνάψει με την ασφαλιστική εταιρεία τη σύμβαση (ο ιδιοκτήτης που έχει συνάψει τη σύμβαση και υπέστη ζημιές από τον κάτοχο του ασφαλισμένου οχήματος)
- Των νομίμων εκπροσώπων ενός νομικού προσώπου που είναι ασφαλισμένο ή εταιρείας που δεν έχει αποκτήσει νομική προσωπικότητα π.χ. ο γενικός διευθυντής μιας ανώνυμης εταιρείας που υπέστη ζημιές από αυτοκίνητο της εταιρείας την οποία νόμιμα εκπροσωπεί.
- Των προσώπων που συγκατατέθηκαν να μεταφερθούν με το αυτοκίνητο, ενώ γνώριζαν ότι αυτό αφαιρέθηκε με αθέμιτα μέσα από το νόμιμο κάτοχό του ή χρησιμοποιείται για εγκληματική πράξη.

2.3 Ασφάλιση προσωπικών ατυχημάτων

Καθημερινά αντιμετωπίζουμε κινδύνους οι οποίοι μπορεί για κακή μας τύχη να προξενήσουν την απώλεια ενός μέλους του σώματος, να επηρεάσουν την ικανότητα για εργασία μόνιμα ή προσωρινά ή να προκαλέσουν μόνιμη ανικανότητα.

Η στέρηση εισοδήματος και η επιβάρυνση των ιατρικών εξόδων κάνουν ακόμη πιο δύσκολη την κατάσταση.

Οι καλύψεις που προσφέρει η ασφάλεια ατυχημάτων είναι:

1. θάνατος από ατύχημα
2. μόνιμη ολική ανικανότητα από ατύχημα
3. ακρωτηριασμό
4. εβδομαδιαίο επίδομα μέχρι 104 εβδομάδες σε περίπτωση προσωρινής ολικής ανικανότητας
5. εβδομαδιαίο επίδομα μέχρι 26 εβδομάδες σε περίπτωση προσωρινής μερικής ανικανότητας
6. ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

2.4 Ασφάλιση χερσαίων μεταφορών(Goods in transit)

Η εν λόγω κάλυψη αναφέρεται σε εμπορεύματα ή είδη τα οποία μεταφέρονται κυρίως με μηχανοκίνητα οχήματα(vans, D/Cabin, Estates, φορτηγά κλπ).

Ενδιαφέρει κάθε εμπορευόμενο, εργοστασιάρχη, εισαγωγέα, τον καθένα που παραδίδει εμπορεύματα, πρώτες ύλες κλπ. Οι καλύψεις που παρέχει η Ασφάλιση Χερσαίων Μεταφορών είναι:

1. μεταφερόμενα εμπορεύματα μέσα στα γεωγραφικά όρια της κάθε χώρας
2. κάλυψη για φωτιά, κλοπή και ζημιά στα μεταφερόμενα εμπορεύματα από ανατροπή του οχήματος
3. ζημιά κατά την φόρτωση και εκφόρτωση των εμπορευμάτων στο όχημα

2.5 Νομικό πλαίσιο της Αστικής Ευθύνης Αυτοκινήτου

Ιδιαίτερη θέση στις ασφαλίσεις αστικής ευθύνης έχει η υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης από ατυχήματα αυτοκινήτων. Η ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτων είναι πάντα μικτή ασφάλιση παθητικού και ενεργητικού. Ενεργητικού, τουλάχιστον στο μέτρο που, ως ασφάλιση αστικής ευθύνης, καλύπτει τις δαπάνες για την απόκρουση αβάσιμων αξιώσεων τρίτων.

Σύμφωνα με το νόμο, δεν επιτρέπεται η κυκλοφορία αυτοκινήτου σε δημόσια οδό ή γήπεδο αν δεν υπάρχει ασφαλιστική κάλυψη της αστικής ευθύνης του κυρίου, του κατόχου και του οδηγού απέναντι στους τρίτους με εξαίρεση τα αυτοκίνητα του Δημοσίου, ξένων κρατών και ορισμένων άλλων οργανισμών.

Αυτοκίνητο θεωρείται κάθε κινούμενο όχημα επί του εδάφους και όχι επί τροχιών, με μηχανική δύναμη ή με ηλεκτρική ενέργεια, ανεξάρτητα αριθμού τροχών. Ως αυτοκίνητο θεωρείται και κάθε ρυμουλκούμενο όχημα συζευγμένο μετά του κυρίως αυτοκινήτου, ως και ποδήλατο εφοδιασμένο με βοηθητικό κινητήρα (Πεπελάσης, 2008).

Η ασφάλιση αστικής ευθύνης από ατυχήματα αυτοκινήτων είναι υποχρεωτική και περιλαμβάνει την ικανοποίηση νόμιμων απαιτήσεων τρίτων κατά του ασφαλισμένου (κυρίου / κατόχου / οδηγού, που κατέχει τη νόμιμη άδεια οδήγησης / υπευθύνου του ασφαλισμένου αυτοκινήτου), από ζημιές προξενούμενες από την κυκλοφορία του αυτοκινήτου και για τις περιπτώσεις :

1. θανατηφόρου τραυματισμού προσώπων
2. τραυματισμού προσώπων
3. υλικών ζημιών σε πρόσωπα που δεν ανήκουν στην οικογένεια του ασφαλισμένου, του οδηγού ή του λήπτη της ασφάλισης
4. υλικών ζημιών σε πράγματα που δεν μεταφέρονται με το ασφαλισμένο όχημα.

Σύμφωνα με τα άρθρα 914 και επόμενα του Αστικού Κώδικα, «όποιος ζημιώσει άλλον παράνομα και υπαίτια, έχει την υποχρέωση να τον αποζημιώσει» (Πάτρας, 2001). Έτσι, καλύπτεται η Αστική Ευθύνη του Ασφαλισμένου έναντι τρίτων, για Σωματικές Βλάβες / Θάνατο, περιλαμβανομένης της ηθικής βλάβης και ψυχικής οδύνης καθώς και για υλικές ζημιές, οι οποίες προξενήθηκαν σ' αυτούς από άδικες πράξεις ή παραλείψεις του ασφαλισμένου ή των προσκτηθέντων αυτού. Καλύπτονται συγκεκριμένα οι δαπάνες που προέρχονται άμεσα από την απόκρουση και ικανοποίηση αξιώσεων τρίτων κατά του ασφαλισμένου οι οποίες γεννήθηκαν αποκλειστικά και μόνον από άδικες πράξεις ή παραλείψεις του ιδίου ή/και των ανωτέρω αναφερομένων προσώπων μέσα στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων τους ή των ασχολιών τους ή άλλης ιδιότητας αυτών.

Σύμφωνα με τον Ν.4147/1961, υπογράφηκε και επικυρώθηκε η Ευρωπαϊκή Σύμβαση της 20.04.1959 σχετικά με την υποχρεωτική ασφάλιση ευθύνης από αυτοκίνητα. Στο Ελληνικό Δίκαιο ψηφίστηκε ο Ν489/1976 «περί υποχρεωτικής ασφάλισης της εξ ατυχημάτων αυτοκινήτων αστικής ευθύνης», ο οποίος τέθηκε σε ισχύ την

01.01.1978. ο κύριος 3 ή κάτοχος αυτοκινήτου που κυκλοφορεί εντός της Ελληνικής Επικράτειας, υποχρεούται να έχει καλύψει ασφαλιστικά την Αστική Ευθύνη έναντι τρίτων.

Όμως και το Κοινοτικό Δίκαιο έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στο ζήτημα της αστικής ευθύνης των οχημάτων. Αυτό μπορούμε να το διαπιστώσουμε από την πρώτη κιόλας οδηγία 72/166/ΕΟΚ, η οποία έθεσε τις θεμελιώδεις αρχές για τη εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των οχημάτων, γεγονός που σημαίνει αφενός την κατάργηση των ελέγχων ασφάλισης στα σύνορα και αφετέρου την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης όλων των οχημάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Κοινότητα προχώρησε εν συνεχεία στην έκδοση τεσσάρων άλλων οδηγιών.

1. Οδηγία 72/166/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 24ης Απριλίου 1972 περί εναρμονίσεως των νομοθεσιών των κρατών μελών των σχετικών με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και με τον έλεγχο της υποχρεώσεως προς ασφάλιση της ευθύνης αυτής.

2. Δεύτερη οδηγία 84/5/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 30ής Δεκεμβρίου 1983 για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών των σχετικών με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων.

3. Τρίτη οδηγία 90/232/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 14ης Μαΐου 1990 για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την ασφάλιση αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων.

4. Οδηγία 2000/26/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Μαΐου 2000, για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και για την τροποποίηση των οδηγιών 73/239/ΕΟΚ και 88/357/ΕΟΚ του Συμβουλίου (τέταρτη οδηγία ασφάλισης αυτοκινήτων).

5. Οδηγία 2005/14/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τροποποίηση των οδηγιών 72/166/ΕΟΚ, 84/5/ΕΟΚ, 88/357/ΕΟΚ και 90/232/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 2000/26/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ασφάλιση αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία οχημάτων.

Η κατάργηση των ελέγχων ασφάλισης στα σύνορα έχει ως απώτερο σκοπό την διευκόλυνση της κυκλοφορίας των οχημάτων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην περίπτωση αυτή, η ευθύνη για την κάλυψη αξιώσεων που μπορεί να προκύψουν από ατυχήματα στο έδαφος άλλου κράτους - μέλους έχει ανατεθεί στα εθνικά γραφεία ασφάλισης.

Αναφορικά με την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης, αυτή προκύπτει από την κατάργηση του ελέγχου στα σύνορα. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ασφάλιση αυτή να καλύπτει όλο το έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, καθιστώντας την ασφάλιση υποχρεωτική, εξομαλύνονται και επιταχύνονται οι διαδικασίες αποζημίωσης σε περίπτωση ατυχήματος σε άλλο κράτος – μέλος.

Σύμφωνα με τις εγκυκλίους του Γραφείου Διεθνούς Ασφάλισης, κάθε εθνικό ασφαλιστικό γραφείο υποχρεούται να συγκεντρώνει και να γνωστοποιεί στα υπόλοιπα εθνικά γραφεία τις πληροφορίες που αφορούν τα ατυχήματα που προκλήθηκαν στο έδαφος του από τα οχήματα άλλων κρατών μελών (όπως και τα στοιχεία που περιέχονται στην ασφάλιση των οχημάτων). Ο κανόνας που καθορίζει τη χώρα στην οποία βρίσκεται ο κίνδυνος αποτελεί αντικείμενο παρέκκλισης σχετικά με τα ατυχήματα που αφορούν οχήματα εισαχθέντα από ένα κράτος μέλος σε άλλο.

Στην περίπτωση αυτή, από τον Ιούνιο του 2007, το κράτος μέλος προορισμού του οχήματος θα έχει την υποχρέωση αποζημίωσης των θυμάτων για περίοδο τριάντα ημερών από την αποδοχή της παράδοσης του οχήματος από τον αγοραστή, έστω και αν το όχημα δεν έχει ακόμη εγγραφεί επίσημα στο μητρώο του κράτους μέλους εισαγωγής.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφέρουμε μία ακόμη οδηγία, όπως αναφέρεται στο υλικό που προμηθευτήκαμε από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Πρόκειται για μια καινοτομία της Ε.Ε. για την προστασία των θυμάτων από αυτοκινητιστικά ατυχήματα που συμβαίνουν στο εξωτερικό, δηλαδή σε χώρα της Ε.Ε. άλλη από αυτήν της κατοικίας του θύματος, και η οποία υιοθετήθηκε με τη Οδηγία της Ε.Ε. 2000/26/ΕΚ της γνωστής ως 4ης Οδηγίας Αυτοκινήτων για την προστασία "των επισκεπτών".

Η Οδηγία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Π.Δ. 10/21.01.2003 (ΦΕΚ Α 17/2003). Με βάση το νομικό πλαίσιο της Οδηγίας το πρόσωπο που ζημιώθηκε σε

ατύχημα στο εξωτερικό μπορεί να αξιώσει αποζημίωση για Υλικές Ζημιές ή Σωματικές Βλάβες με βάση τη νομοθεσία της χώρας του ατυχήματος, όταν επιστρέψει στον τόπο της μόνιμης κατοικίας του, στη γλώσσα του και με διαδικασίες στις οποίες είναι εξοικειωμένο.

Για την εφαρμογή της οδηγίας κάθε κράτος μέλος της Ε.Ε. υποχρεώθηκε από 20/01/03 -για τα 10 νέα μέλη από 01/05/04 και για τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία από 1/8/2007- να δημιουργήσει έναν Οργανισμό Αποζημίωσης και ένα Κέντρο Πληροφοριών. Οργανισμός Αποζημίωσης της Ελλάδας ορίστηκε το Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης. Σκοπός των Οργανισμών Αποζημίωσης είναι να επεμβαίνουν υπέρ των θυμάτων Τροχαίων ατυχημάτων που προκλήθηκαν εκτός του τόπου κατοικίας τους. Ως Κέντρο Πληροφοριών ορίστηκε η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης Ν.Π.Δ.Δ (ΕΠ.Ε.Ι.Α.). Τα Εθνικά Κέντρα Πληροφοριών συνεργάζονται μεταξύ τους, ώστε να μπορούν να προμηθεύουν τους ενδιαφερόμενους με πληροφορίες Κέντρου Πληροφοριών άλλου Κράτους-Μέλους.

Επίσης κάθε ασφαλιστική εταιρία υποχρεώθηκε να διορίσει έναν Αντιπρόσωπο Ζημιών σε κάθε χώρα της Ε.Ε. για τον διακανονισμό των ζημιών τους. Όλοι οι αντιπρόσωποι ζημιών των εταιριών είναι καταχωρημένοι στα αντίστοιχα κέντρα πληροφοριών στα οποία μπορούν να απευθύνονται οι ενδιαφερόμενοι προκειμένου να ενημερώνονται για τον αντιπρόσωπο ζημιών της ασφαλιστικής επιχείρησης στην οποία ήταν ασφαλισμένο το όχημα που τους ζημίωσε.

- Για την εφαρμογή των διατάξεων της 4ης Οδηγίας και το Π.Δ.10/2003 η υπαιτιότητα πρέπει να είναι αδιαμφισβήτητη και να μην έχει κατατεθεί αγωγή σε βάρος της ασφαλιστικής επιχείρησης του υπαίτιου οχήματος.
- Ο ζημιωθείς υποβάλει αίτηση αποζημίωσης στον τόπο κατοικίας του, στην ασφαλιστική επιχείρηση του οχήματος που προκάλεσε το ατύχημα ή στον Αντιπρόσωπο της Ζημιών τον οποίο θα πληροφορηθεί από το Κέντρο Πληροφοριών.
- Εάν εντός τριών μηνών δεν λάβει αιτιολογημένη απάντηση ή δεν υπάρχει αντιπρόσωπος ζημιών υποβάλει αίτηση στον Οργανισμό Αποζημίωσης του κράτους όπου διαμένει και μετά την πάροδο προθεσμίας δύο μηνών, ο

Οργανισμός αυτός διακανονίζει σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους του ατυχήματος και καταβάλλει αποζημίωση εφόσον υποχρεούται προς τούτο.

- Ο ζημιωθείς δεν έχει δικαίωμα να εναγάγει ενώπιον των δικαστηρίων τον Οργανισμό Αποζημίωσης βάσει των διατάξεων της 4ης Οδηγίας ή του Π.Δ. 10/2003.
- Ο Οργανισμός Αποζημίωσης είναι επίσης υπεύθυνος για την ικανοποίηση των ζημιωθέντων που διαμένουν σε χώρα της Ε.Ε. και έχουν υποστεί ζημίες σε άλλο κράτος μέλος:
 1. από όχημα του οποίου δεν μπορεί να αναγνωρισθεί η ταυτότητα,
 2. σε περίπτωση που δεν μπορεί να διαπιστωθεί η ταυτότητα της ασφαλιστικής επιχείρησης του οχήματος που προκάλεσε το ατύχημα,
 3. σε περίπτωση ανασφάλιστων οχημάτων τρίτων χωρών των οποίων το Εθνικό Γραφείο Διεθνούς Ασφάλισης Αυτοκινήτων έχει προσχωρήσει στο σύστημα Πράσινης Κάρτας.

2.6 Καλύψεις συμβολαίου Ασφάλισης αυτοκινήτων

Ο πελάτης θα συνάψει αρχικά ασφαλιστήριο συμβόλαιο με την ασφαλιστική εταιρία της αρεσκείας του, το οποίο θα περιλαμβάνει υποχρεωτικά την κάλυψη Αστική Ευθύνη προς τρίτους και ακόμη αν το επιθυμεί ο πελάτης μπορεί να καλύψει το αυτοκίνητο του και από άλλους κινδύνους όπως κλοπή, πυρκαγιά, χαλάζι κ.ά.

2.6.1 Βασικές καλύψεις

Η Αστική Ευθύνη προς τρίτους αναλύεται σε τέσσερις επιμέρους βασικές καλύψεις: την κάλυψη σωματικών βλαβών, την κάλυψη υλικών ζημιών, την κάλυψη αστικής ευθύνης του ιδιοκτήτη σε περίπτωση κλοπής και την κάλυψη σωματικών βλαβών επιβαινόντων.

2.6.1.1 Σωματικές βλάβες

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για τις σωματικές βλάβες (τραυματισμός ή θάνατος) που θα προκαλέσει είτε σε πεζούς τρίτους, είτε σε επιβαίνοντες άλλου αυτοκινήτου, ακόμα όμως δίνεται και χρηματικό ποσό για ψυχική οδύνη.

2.6.1.2 Υλικές ζημιές

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για τις υλικές ζημιές που θα προκαλέσει σε τρίτους λόγω πρόσκρουσης, ανατροπής ή εκτροπής του αυτοκινήτου του επί των άλλων αυτοκινήτων, αντικειμένων ή ζώων. Τα πράγματα που μεταφέρονται με το ίδιο αυτοκίνητο εξαιρούνται της υποχρεωτικής ασφάλισης.

2.6.1.3 Αυτογνώμων αφαίρεση

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται για τις σωματικές βλάβες και για τις υλικές ζημιές τις οποίες μπορεί να προκαλέσει το αυτοκίνητο του σε τρίτους κατά τη διάρκεια της οδήγησής του από τον κλέφτη που το έχει κλέψει ή το απέκτησε με χρήση βίας.

2.6.1.4 Επιβαίνοντες

Ο ασφαλισμένος καλύπτεται είτε για σωματικές βλάβες, είτε για θάνατο έναντι των επιβατών του αυτοκινήτου. Δεν εξαιρούνται τα μέλη της οικογένειας του ασφαλισμένου, οδηγού ή κάθε άλλου προσώπου, του οποίου η αστική ευθύνη καλύπτεται ανεξάρτητα από τους δεσμούς συγγένειας και που επιβαίνουν επί του ασφαλισμένου αυτοκινήτου. Εξαιρείται από την κάλυψη η αστική ευθύνη έναντι προσώπων που συγκατατέθηκαν να μεταφερθούν με αυτοκίνητο, εφόσον ο ασφαλιστής αποδείξει ότι γνώριζαν ότι το αυτοκίνητο αφαιρέθηκε από τον νόμιμο κάτοχό του με αθέμιτα μέσα ή χρησιμοποιείται για εκτέλεση εγκληματικής πράξης.

2.6.1.5 Κλοπή ολική ή μερική

Η ασφάλιση ολικής κλοπής καλύπτει την ολική κλοπή του ασφαλισμένου αυτοκινήτου και όχι των τεμαχίων ή εξαρτημάτων αυτού στην πραγματική αξία του αυτοκινήτου κατά την ημέρα της κλοπής. Η εταιρία υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση μετά την πάροδο ενενήντα (90) ημερών από την ημερομηνία, που ο ασφαλισμένος θα υποβάλει μήνυση κατά αγνώστου στην οικεία αστυνομική αρχή και δηλώσει στην εταιρία την απώλεια. Ο ασφαλισμένος δεν δικαιούται αποζημίωση αν το αυτοκίνητο βρεθεί κατά το διάστημα των ενενήντα (90) ημερών ανέπαφο ή με υλικές ζημιές.

Επιπλέον, η μερική κλοπή του αυτοκινήτου που αποτελεί επέκταση της ολικής κλοπής του αυτοκινήτου καλύπτει υλικές ζημιές και αφαίρεση τεμαχίων ή εξαρτημάτων που είναι απαραίτητα για την κίνηση και λειτουργία αυτού, που συνέβησαν κατά τη διάρκεια που το όχημα βρισκόταν στην κατοχή του κλέφτη.

2.6.1.6 Ζημιές από πυρκαγιά

Η ασφάλιση πυρκαγιάς καλύπτει ζημιές του ασφαλισμένου αυτοκινήτου εξαιτίας πυρκαγιάς του αυτοκινήτου, που προέρχεται από πρόσκρουση, σύγκρουση, ανατροπή, εκτροπή, έκρηξη, αυτόματη ανάφλεξη, κεραυνό κ.λπ.. Επίσης, καλύπτει την πυρκαγιά από τρομοκρατικές ενέργειες περιλαμβανομένης και της πυρκαγιάς συνεπεία κακόβουλης βλάβης.

2.6.1.7 Θραύση κρυστάλλων

Η ασφάλιση θραύσης κρυστάλλων καλύπτει κάθε θραύση κρυστάλλων του αυτοκινήτου, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων τοποθέτησης και καθαρισμού του αυτοκινήτου από τα θραύσματα.

2.6.1.8 Φυσικά φαινόμενα

Η ασφάλιση για τα φυσικά φαινόμενα καλύπτει τις ζημιές του αυτοκινήτου που προκαλούνται άμεσα από φυσικές καταστροφές όπως: καταιγίδα, θύελλα, πλημμύρα, τυφώνα, χαλάζι, ανεμοθύελλα, σεισμό και έκρηξη ηφαιστείου. Η κάλυψη για χαλαζόπτωση αποτελεί εξαίρεση για κάποιες ασφαλιστικές εταιρίες.

2.6.1.9 Οδική βοήθεια

Η ασφάλιση οδικής βοήθειας παρέχει βοήθεια στον ασφαλισμένο που βρίσκεται σε δυσχερή θέση λόγω ακινητοποίησης του αυτοκινήτου του από τροχαίο ατύχημα, μηχανική ή ηλεκτρική βλάβη καθώς και κλατάρισμα των ελαστικών.

2.6.1.10 Νομική προστασία

Στην ασφάλιση νομικής προστασίας η ασφαλιστική εταιρία αναλαμβάνει σε περίπτωση τροχαίου ατυχήματος τα έξοδα υπεράσπισης του ασφαλισμένου προκειμένου να αποφευχθεί η φυλάκιση του, διεκδικήσεις αποζημιώσεων και προσφυγές στις Δημόσιες Αρχές περί αφαιρέσεως διπλώματος και πινακίδων κυκλοφορίας.

2.7 Ορολογία

2.7.1 Bonus - Maults

Τα ασφάλιστρα του συμβολαίου αναπροσαρμόζονται μετά την λήξη ενός έτους ασφάλισης στην ίδια ή σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία. Σύμφωνα με καθορισμένη

κλίμακα που ξεκινάει από το 2 και φτάνει στο 20 και σε περίπτωση δήλωσης μέχρι δύο ζημιών μέσα στην ετήσια περίοδο ασφάλισης κατεβαίνει 1 μονάδα ενώ κάθε φορά που ο ασφαλισμένος προκαλεί ένα ατύχημα μέσα στην ετήσια περίοδο ασφάλισης ανεβαίνει 2 μονάδες. Με αυτή την διαδικασία διαχωρίζονται οι προσεκτικοί και οι επικίνδυνοι οδηγοί στους οποίους για κάθε χρόνο χωρίς ζημία δίνεται έκπτωση 10% ενώ για κάθε ζημία δίνεται επιβάρυνση 20%.

2.7.2 Σύστημα φιλικού διακανονισμού

Ο φιλικός διακανονισμός είναι μία συμφωνία που έχουν συνάψει οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες της Ελλάδας με σκοπό την πιο γρήγορη αποζημίωση των πελατών τους. Για να ισχύει σε κάποιο ατύχημα θα πρέπει να τηρούνται τα εξής: να μην εμπλέκονται περισσότερα από 2 αυτοκίνητα ασφαλισμένα σε διαφορετικές ασφαλιστικές εταιρείες οι οποίες πρέπει να είναι ενταγμένες στο σύστημα του φιλικού διακανονισμού και η ζημία να μην υπερβαίνει τα 6.000€. Σε αυτή την περίπτωση, η αποζημίωση δίνεται στον αναίτιο από την δική του εταιρεία και όχι από την εταιρεία του υπαίτιου της ζημιάς και φυσικά η εταιρεία που θα πληρώσει τον πελάτη της έχει συμφέρον να το κάνει άμεσα. Σε περίπτωση που ο ένας εκ των δύο δεν είναι ασφαλισμένος σε εταιρεία που συμμετέχει στο σύστημα τότε ακολουθείται η κλασική διαδικασία της αποζημίωσης από την ασφαλιστική του υπαίτιου.

2.7.3 Επικουρικό κεφάλαιο

Το επικουρικό κεφάλαιο είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου που έχει σαν στόχο να αποζημιώνει οχήματα που ζημιώθηκαν από άγνωστο ή ανασφάλιστο όχημα.

Ακόμα έχει την δυνατότητα να αποζημιώνει για 30 μέρες ασφαλισμένους των οποίων έκλεισε η ασφαλιστική εταιρεία μέχρι να μεταφερθούν σε κάποια άλλη. Η αποζημίωση όμως σε αυτή την περίπτωση αφορά τις καλύψεις αστικής ευθύνης και όχι τις προαιρετικές καλύψεις.

Προκειμένου να εκπληρωθεί ο σκοπός του Επικουρικού Κεφαλαίου, επιβάλλεται εισφορά υπέρ αυτού, η οποία καθορίζεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης και υπολογίζεται σε ποσοστό επί τοις εκατό που δε δύναται να υπερβαίνει το 5% επί των καθαρών ασφαλιστρών του κλάδου αστικής ευθύνης από χερσαία αυτοκινητιστικά ατυχήματα. Η εν λόγω εισφορά βαρύνει κατά 70% τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και κατά 30% τους ασφαλισμένους των οποίων η εισφορά εμφανίζεται στο ασφαλιστήριο.

Το Επικουρικό Κεφάλαιο έχει δικαίωμα αγωγής κατά των μελών του για την είσπραξη των εισφορών τους.

2.7.4 Πράσινη κάρτα

Η πράσινη κάρτα είναι το αποδεικτικό στοιχείο του ασφαλισμένου για να μπορεί να ταξιδέψει το αυτοκίνητο στο εξωτερικό. Η ασφάλεια αυτή καλύπτει την αστική ευθύνη σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, είτε το ατύχημα γίνει στο κράτος μέλος όπου διαμένει ο ασφαλισμένος είτε σε οποιοδήποτε άλλο κράτος μέλος. Συνεπώς στην περίπτωση τροχαίου ατυχήματος για το οποίο ευθύνεται ο ασφαλισμένος και συμβεί εκτός των συνόρων της χώρας η πράσινη κάρτα αποδεικνύει ότι υπάρχει ασφάλιση αστικής ευθύνης και επιτρέπει στα θύματα να ζητήσουν αποζημίωση.

Η πράσινη κάρτα εκδίδεται από το γραφείο διεθνούς ασφάλισης και έχει ισχύ για 3 μήνες, ακόμη το γραφείο διεθνούς ασφάλισης εκδίδει ασφαλιστήρια συμβόλαια αστικής ευθύνης και διακανονίζει ζημιές ελληνικών οχημάτων που προκαλούν ζημιές στο εξωτερικό ή και το αντίθετο.

2.7.5 Επασφάλιστρο νέου οδηγού

Το επασφάλιστρο νέου οδηγού μπαίνει στην περίπτωση που το αυτοκίνητο οδηγείται από πρόσωπο ηλικίας μικρότερης των 23 ετών ή που έλαβε άδεια ικανότητας οδηγού μέσα στο δωδεκάμηνο πριν από την ασφάλιση, εισπράττεται επασφάλιστρο 30% σε όλες τις καλύψεις πλην ατυχημάτων οδηγού ή ιδιοκτήτη και θραύσης κρυστάλλων.

Εάν κατά την ασφάλιση του αυτοκινήτου δεν δηλωθεί η ηλικία κάτω των 23 ετών και η νέα άδεια του οδηγού, η εταιρεία εισπράττει πρόστιμο 100% επί των καθαρών ετήσιων ασφαλίσεων.

2.7.6 Κυρώσεις σε ανασφάλιστα αυτοκίνητα

Η ασφάλιση αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία των αυτοκινήτων έγινε υποχρεωτική στην Ελλάδα το 1978 και είναι για όλους τους πολίτες ανεξαιρέτως και οι παραβάτες αυτού του κανόνα θα έχουν κυρώσεις από το νόμο τις εξής: την αφαίρεση των πινακίδων, της άδειας κυκλοφορίας και ακόμη πληρωμή του χρηματικού προστίμου.

2.7.7 Ασφαλιστικό ποσό

Το ασφαλιστικό ποσό αποτελεί το ανώτατο όριο ευθύνης του ασφαλιστή όταν επέλθει ο ασφαλιστικός κίνδυνος. Ο ασφαλισμένος οφείλει να δηλώσει στον

ασφαλιστή το καλυπτόμενο κεφάλαιο, που θα ανταποκρίνεται με τη μεγαλύτερη δυνατή προσέγγιση στην πραγματική αξία του αυτοκινήτου. Τυχόν υπερασφάλιση ή υπασφάλιση της πραγματικής αξίας του , επιφέρει συνέπειες στον διακανονισμό επελθούσης ζημιάς, κυρίως στην αποζημίωση του ασφαλισμένου από την ασφαλιστική εταιρεία. Ο καθορισμός του ασφαλιστικού ποσού και η αναγραφή του στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, είναι στοιχείο πρωταρχικής σημασίας για την ύπαρξη και λειτουργία της ασφαλιστικής σύμβασης.

2.7.8 Πρόσθετες πράξεις

Τα ασφαλιστήρια συμβόλαια συχνά περιέχουν πρόσθετες πράξεις και είναι μία γραπτή διάταξη που προσθέτει, αφαιρεί ή τροποποιεί τις διατάξεις του αρχικού συμβολαίου. Το σύνηθες είναι η τροποποίηση των ασφαλιστικών καλύψεων του συμβολαίου.

Οι όροι μίας πρόσθετης πράξης υπερισχύουν των όρων του συμβολαίου, αν υπάρχουν διαφορές, ενώ αν αντιτίθενται στο νόμο υπερισχύει ο νόμος.

3 Προβλήματα του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων

3.1 Η αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα

Οι προοπτικές της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα δεν προδιαγράφονται ιδιαίτερα θετικές βραχυχρόνια. Παράγοντες όπως η μεταρρύθμιση του ασφαλιστικού συστήματος, η δημιουργία ισχυρών και αποτελεσματικών μηχανισμών εποπτείας καθώς και η παροχή φορολογικών κινήτρων από την Πολιτεία φαίνεται να αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη βελτίωση της επίδοσης του κλάδου μακροχρόνια, σύμφωνα με μελέτη του Ιδρύματος Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE).

Η ελληνική ασφαλιστική αγορά εμφανίζει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης σε σχέση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές υπό την προϋπόθεση όμως ότι τα σοβαρά προβλήματα που εντοπίζονται στον κλάδο θα αντιμετωπιστούν με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: Η πρώτη, περιλαμβάνει αυτά που προέρχονται από το θεσμικό και εποπτικό πλαίσιο της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, ενώ η δεύτερη τα διαρθρωτικής φύσεως προβλήματα που συνδέονται με τη δομή της αγοράς και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων – και τα οποία απαιτούν άμεση αντιμετώπιση. Σύμφωνα με τη μελέτη του IOBE, η τιμολογιακή πολιτική και η ανάδειξη της ιδιωτικής ασφάλισης ως του τρίτου πυλώνα στήριξης του συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης αποτελούν το βασικό άξονα που θα καθορίσει το μέλλον της ασφαλιστικής αγοράς: Η εξέλιξη της ζήτησης θα εξαρτηθεί καταρχήν σε σημαντικό βαθμό, από την τιμολογιακή πολιτική που θα υιοθετήσουν οι επιχειρήσεις του κλάδου. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποστηρίζουν ότι οι αυξήσεις ασφαλιστρών είναι επιβεβλημένες, στο πλαίσιο ενός δυσμενούς διεθνούς επιχειρηματικού κλίματος και των εγγενών διαρθρωτικών προβλημάτων, με κυριότερο εκείνο της εποπτείας.

Ωστόσο η τιμολογιακή αύξηση των ασφαλιστικών υπηρεσιών θα οδηγήσει σε συρρίκνωση του ασφαλιστικού κλάδου. Ένας δεύτερος παράγοντας, που αναμένεται να διαμορφώσει την πορεία εξέλιξης είναι η ευρύτερη συνειδητοποίηση ότι η ιδιωτική ασφάλιση μπορεί και πρέπει να αποτελέσει τον τρίτο πυλώνα στήριξης του

συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης (σε συνδυασμό με τα ταμεία κύριας σύνταξης και τα αντίστοιχα επικουρικά), ενεργώντας συμπληρωματικά προς αυτή, με τα εναλλακτικά συνταξιοδοτικά-αποταμιευτικά σχήματα. Με τον ίδιο τρόπο, καταλυτική στην εξέλιξη της ζήτησης είναι η συμμετοχή της ιδιωτικής ασφάλισης στα θέματα νοσηλείας και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Ταυτόχρονα, σημαντική θεωρείται η επέκταση των δικτύων πώλησης εντός και εκτός Ελλάδας, η οποία βοηθά στη «γνωριμία» όλο και περισσότερων ανθρώπων με το θεσμό της Ιδιωτικής Ασφάλισης. Τέλος, η αυξανόμενη τάση διεθνοποίησης των ελληνικών βιομηχανιών και εμπορικών επιχειρήσεων, μέσω της δραστηριοποίησής τους στα Βαλκάνια και στα νέα κράτη-μέλη της Ε.Ε., δημιουργεί θετικές προϋποθέσεις για τον κλάδο ασφάλισης των πιστώσεων και εγγυήσεων.

Όπως προκύπτει από τη μελέτη του IOBE, η ζήτηση ασφαλιστικών υπηρεσιών αυξήθηκε με υψηλούς ρυθμούς κατά την περίοδο 1989-2001 και τα κατά κεφαλήν ασφαλίστρα εμφανίζουν μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής ίσο με 17,4%. Από αυτά, η μεγαλύτερη ετήσια αύξηση καταγράφεται στις ασφαλίσεις ζωής (19,3%). Η αυξημένη ζήτηση των ασφαλιστικών υπηρεσιών αποτυπώνεται και στην εξέλιξη του μεριδίου των ασφαλιστικών δαπανών των νοικοκυριών στο σύνολο των μηνιαίων αγορών τους, το οποίο από 0,36% το 1998 έφθασε το 1,90% το 1999. Στις αστικές περιοχές αυτή η μεταβολή ήταν θετικότερη καθώς, από 0,38% το 1988, έφθασε το 2,1% το 1999. Στην περίπτωση των ασφαλιστικών δαπανών κυριαρχούν οι ασφάλειες για αυτοκίνητα και ταξίδια που απορροφούν το 49,7% των δαπανών των νοικοκυριών για το 1999.

Ωστόσο, οι ρυθμοί μεγέθυνσης της ασφαλιστικής αγοράς, και ιδιαίτερα του κλάδου ασφάλισης ζωής, παρουσίασαν τα τελευταία χρόνια σημαντική υποχώρηση. Οι ασφαλίσεις ζωής συνιστούν το σημαντικότερο κλάδο ασφάλισης, συγκεντρώνοντας το 49% της συνολικής παραγωγής ασφαλίσεων το 2001. Η (υποχρεωτική) ασφάλιση αστικής ευθύνης οχημάτων συγκέντρωσε το 26% της παραγωγής και οι υπόλοιπες ασφαλίσεις ζημιών το 25%. Αξιοσημείωτη, την τριετία 1997-1999, ήταν η αύξηση της παραγωγής ασφαλίσεων ζωής που είναι συνδεδεμένες με επενδύσεις, κυρίως λόγω της ανοδικής πορείας του Χρηματιστηρίου. Η αξία των επενδεδυμένων κεφαλαίων των ασφαλιστικών εταιρειών αυξήθηκε την περίοδο 1989-2001, αλλά ο ρυθμός μεγέθυνσής της έχει υποχωρήσει τα τελευταία δύο έτη.

3.2 Η εξέλιξη της ζήτησης

Στην ελληνική ασφαλιστική αγορά λειτούργησαν το 2001, 107 ασφαλιστικές εταιρείες, οι περισσότερες από τις οποίες είχαν έδρα στην Ελλάδα. Η πλειονότητα των ασφαλιστικών εταιρειών δραστηριοποιήθηκε αποκλειστικά στον κλάδο ζημιών και ένα μικρότερο ποσοστό στις ασφαλίσεις ζωής. Ο αριθμός των ασφαλιστικών εταιρειών που δραστηριοποιήθηκαν στην Ελλάδα παρουσίασε σημαντική υποχώρηση την περίοδο 1992-2001, λόγω των εξαγορών και συγχωνεύσεων, των ανακλήσεων άδειας και των πτωχεύσεων.

Ο ανταγωνισμός στην ελληνική ασφαλιστική αγορά είναι έντονος. Αιτίες αυτού του έντονου ανταγωνισμού είναι ο μεγάλος αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, η κάμψη των ρυθμών μεγέθυνσης της αγοράς και η ισχυρή διαπραγματευτική δύναμη των πελατών, των αντασφαλιστών και του δικτύου διανομής ασφαλιστικών προϊόντων. Ο δυνητικός ανταγωνισμός που προέρχεται από τον κίνδυνο εισόδου νέων επιχειρήσεων στον κλάδο αποτελεί σημαντικό προσδιοριστικό παράγοντα της δομής του κλάδου και του επιπέδου κερδοφορίας των ασφαλιστικών εταιρειών. Ταυτόχρονα, η παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών από εταιρείες που δεν είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα, αλλά και η ύπαρξη εξειδικευμένων ασφαλιστικών εταιρειών, οι οποίες μπορούν να δραστηριοποιηθούν σε συγκεκριμένα τμήματα της ασφαλιστικής αγοράς δημιουργούν ισχυρές ανταγωνιστικές πιέσεις στον κλάδο και συντελούν στη μείωση της κερδοφορίας του.

Οι στρατηγικές που υιοθετούν οι επιχειρήσεις του ασφαλιστικού κλάδου στην εγχώρια αγορά κατά τα τελευταία χρόνια, σύμφωνα με πρωτογενή έρευνα του IOBE, επικεντρώνονται: α) στις συγχωνεύσεις και εξαγορές, β) στην ανάληψη και τιμολόγηση κινδύνων και τον επαναπροσδιορισμό τις τιμολογιακής πολιτικής, γ) σε επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες και στην προσφορά νέων ασφαλιστικών προϊόντων, δ) στην ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας, της ρευστότητας και του περιθωρίου φερεγγυότητας, ε) στη στρατηγική Marketing, στ) στην αναβάθμιση υπαρχόντων και στη δημιουργία νέων δικτύων διανομής, ζ) στον περιορισμό του κόστους και η) στη διεθνή επέκταση σε αναπτυσσόμενες χώρες των Βαλκανίων.

Η ανάλυση των οικονομικών μεγεθών του κλάδου δείχνει ότι αυτός χαρακτηρίζεται από ταχεία συρρίκνωση κατά τα πρώτα έτη της τρέχουσας δεκαετίας. Ο ρυθμός

αύξησης του ενεργητικού των ασφαλιστικών επιχειρήσεων αυξάνεται μεν, αλλά με πολύ χαμηλούς ρυθμούς συγκριτικά με την προηγούμενη δεκαετία. Ταυτόχρονα, διαπιστώνονται πτωτικές τάσεις στα ίδια κεφάλαια, χαμηλός ρυθμός αύξησης των επενδύσεων, μείωση των κερδών χρήσης, του βαθμού διείσδυσης του κλάδου στο σύνολο της οικονομίας (ασφάλιστρα/ΑΕΠ), της δυναμικότητας και του βαθμού ωριμότητας (επενδύσεις/ΑΕΠ), της αποδοτικότητας των ιδίων και των συνολικών κεφαλαίων και του περιθωρίου κέρδους. Παρά τις τάσεις συγκέντρωσης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εξακολουθεί να δραστηριοποιείται ένας σημαντικός αριθμός εταιρειών μικρού μεγέθους ιδιαίτερα στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων.

Οι μικρότερες ασφαλιστικές εταιρείες προσπαθούν να αυξήσουν την παραγωγή ασφαλίσεων και τα μερίδια που κατέχουν στην αγορά, τιμολογώντας σε αρκετές περιπτώσεις σε ιδιαιτέρως χαμηλά επίπεδα, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τη συχνότητα έλευσης του κινδύνου. Εκτός από την αύξηση της έντασης του εσωτερικού ανταγωνισμού στον κλάδο, η συγκεκριμένη πρακτική οδηγεί σε αρνητικά τεχνικά αποτελέσματα και τελικά σε επιβάρυνση του συνόλου των επιχειρήσεων του κλάδου, μέσω του επικουρικού κεφαλαίου. Το επικουρικό κεφάλαιο του κλάδου ασφάλισης αστικής ευθύνης οχημάτων έχει τεράστια ανοίγματα ακριβώς λόγω αυτής της συμπεριφοράς ορισμένων ασφαλιστικών εταιρειών, που τελικά τις οδήγησε είτε σε πτώχευση, είτε σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας τους.

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

3.3 Ανάλυση S.W.O.T.

Μία εταιρία ασφαλιστικής διαμεσολάβησης έχει ως ανταγωνιστές την απευθείας ασφάλιση σε Ασφαλιστικές Εταιρίες (direct ασφάλιση, η οποία μπορεί να γίνει μέσω του Διαδικτύου ή μέσω των γραφείων της ασφαλιστικής εταιρίας), το bankassurance (τραπεζο-ασφαλιστικές εργασίες) και, φυσικά, τις υπόλοιπες εταιρίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης της αγοράς. Η ασφάλιση μέσω του Διαδικτύου, τελευταία, κερδίζει σταθερά έδαφος στις προτιμήσεις των καταναλωτών και ο αριθμός των εταιριών που την παρέχουν αυξάνεται. Μάλιστα, υπολογίζεται ότι σύντομα ένα 20-25% της αγοράς θα συναλλάσσεται και θα αγοράζει ασφαλίσεις μέσω direct Πωλήσεων.

Κάθε εταιρία, προκειμένου να είναι ανταγωνιστική οφείλει να προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες ή προϊόντα από τους ανταγωνιστές της. Στην ασφαλιστική αγορά, όμως, τα προϊόντα που υπάρχουν δημιουργούνται (ως επί το πλείστον) από τις ασφαλιστικές εταιρίες και οι εταιρίες έχουν πολλούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Επομένως, ο κάθε ασφαλιστικός διαμεσολαβητής ανταγωνίζεται και πολλούς διαμεσολαβητές που παρέχουν τα ίδια ακριβώς προϊόντα με εκείνον. Για το λόγο αυτό, κάθε ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να ανακαλύψει τα ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα έναντι των υπολοίπων διαμεσολαβητών στην αγορά. Όσον αφορά στην ασφάλιση διαμέσου του διαμεσολαβητή, σε σχέση με τα υπόλοιπα είδη ασφάλισης που αναφέρθηκαν (Direct και bancassurance), ο διαμεσολαβητής έχει δυνατά και αδύνατα σημεία, ευκαιρίες και απειλές, όπως αναλύεται παρακάτω.

3.3.1 Δυνατά Σημεία (Strengths)

Η κατάρτιση του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Με την Κ3-11087/27.11.2000 Απόφαση του Υπουργείου Ανάπτυξης, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή την 01.05.2002, σε σχέση με τις προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, επιβλήθηκε, πέρα από τα προβλεπόμενα από τις διατάξεις του Ν1569/85, η παρακολούθηση ειδικού προγράμματος εκπαίδευσης και η επιτυχής δοκιμασία σε εξετάσεις ενώπιον Τεχνικής Επιτροπής Εκπαίδευσης & Εξετάσεων Διαμεσολαβούντων, εκτός εάν ο διαμεσολαβητής είναι απόφοιτος του τμήματος του Πανεπιστημίου του Πειραιά: Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης. Αποφασίστηκε, λοιπόν, οι υποψήφιοι Διαμεσολαβούντες να παρακολουθούν Εκπαιδευτικό πρόγραμμα 100 ωρών, που προβλέπει την κάλυψη της ύλης που ορίστηκε από την Τεχνική Επιτροπή και την άδεια άσκησης του επαγγέλματός τους

θα μπορούν να την παραλαμβάνουν ύστερα από επιτυχή διαδικασία στις εξετάσεις. Αυτό σημαίνει, πως σε αντίθεση με το παρελθόν, πλέον οι διαμεσολαβητές έχουν παρακολουθήσει εκπαιδευτικά σεμινάρια, τα οποία τους βοηθούν στο να έχουν μία σφαιρικότερη εικόνα για τον ασφαλιστικό κλάδο και να τη χρησιμοποιούν στην πώληση. Σε σχέση με τα υπόλοιπα δίκτυα πώλησης ασφαλιστικών προϊόντων, κατέχει την υψηλότερη θέση όσον αφορά στην εκπαίδευση διότι ασκεί το συγκεκριμένο επάγγελμα ως μέσο βιοπορισμού, ενώ οι εκάστοτε ασφαλιστικοί ή τραπεζικοί υπάλληλοι έχουν κυρίως άλλες αρμοδιότητες μια εκ των οποίων είναι και η προώθηση των ασφαλιστικών προϊόντων.

Η δυνατότητα σύναψης διαπροσωπικής σχέσης με τον πελάτη. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής έχει το πλεονέκτημα της άμεσης επαφής με τον πελάτη και τελικά της δημιουργίας ισχυρής διαπροσωπικής σχέσης με αυτόν. Αντίθετα, όταν ο πελάτης ασφαλιζόταν απευθείας στην εταιρία ή την τράπεζα, δε νιώθει την αμεσότητα και την οικειότητα που θα είχε με έναν ασφαλιστικό διαμεσολαβητή που ο ίδιος έχει επιλέξει με βάση τα δικά του κριτήρια, διότι απευθύνεται στο «απρόσωπο» εργατικό δυναμικό μιας ασφαλιστικής εταιρίας ή τράπεζας που η ίδια έχει επιλέξει γι' αυτόν.

Ικανοποίηση και διατήρηση του πελάτη - Εξυπηρέτηση και μετά την πώληση (After sales service). Κατά τη διάρκεια της ασφάλισης, εάν επέλθει ο ασφαλιστικός κίνδυνος, ο πελάτης θα χρειαστεί τη βοήθεια του ασφαλιστικού του διαμεσολαβητή. Ο διαμεσολαβητής είναι αυτός που θα αναλάβει όλες τις διαδικασίες που αφορούν στη λήψη του ασφάλισματος από τον πελάτη και θα διαχειριστεί τις όποιες δυσκολίες προκύψουν. Μάλιστα στις περισσότερες περιπτώσεις ο ασφαλιστής παραλαμβάνει ο ίδιος το ασφάλισμα για να το παραδώσει στον πελάτη, ώστε να μη χρειαστεί ο τελευταίος να πάει στα γραφεία της ασφαλιστικής εταιρίας. Χωρίς την ύπαρξη του διαμεσολαβητή, ο πελάτης (ο δικαιούχος του ασφάλισματος) θα πρέπει να αναζητήσει μόνος τις διαδικασίες και τις πρακτικές που θα πρέπει να ακολουθήσει προκειμένου να ενημερωθεί για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του. Τελικά, εφόσον ο πελάτης εξυπηρετηθεί με ποιοτικό τρόπο από τον ασφαλιστικό του διαμεσολαβητή, είναι πιο πιθανό να γίνει πιστός πελάτης του, εφόσον είναι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες των οποίων έγινε αποδέκτης.

Παροχή προϊόντων που ικανοποιούν τις εξατομικευμένες ανάγκες κάθε πελάτη. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής (εφόσον δεν έχει υπογράψει αποκλειστική σύμβαση

με κάποια εταιρία) μπορεί να έχει συνάψει συμβάσεις συνεργασίας με αρκετές ασφαλιστικές εταιρίες και να προτείνει στον πελάτη το προϊόν ή τα προϊόντα που διαπιστώνει, βάσει της ανάλυσης αναγκών του πελάτη, ότι του ταιριάζουν καλύτερα. Αντίθετα, μία ασφαλιστική εταιρία μπορεί να μην παρέχει ακριβώς το προϊόν που χρειάζεται ο πελάτης. Το γεγονός αυτό τονίζει και μία άλλη δύναμη του ασφαλιστή, η οποία είναι:

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής δρα ως σύμβουλος. Οι υπάλληλοι των ασφαλιστικών εταιριών και των τραπεζών δε θα ασχοληθούν προσωπικά με τον εκάστοτε πελάτη και φυσικά θα λειτουργήσουν περισσότερο προς το συμφέρον της ασφαλιστικής που εργάζονται ή εκπροσωπούν παρά προς το συμφέρον του πελάτη. Αντίθετα, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής θα επενδύσει χρόνο αφενός στο να καταλάβει τις ανάγκες του πελάτη και αφετέρου στην αδιάλειπτη αναζήτηση γνώσεων σχετικά με τα τεκταινόμενα στην ασφαλιστική αγορά. Ταυτόχρονα, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής θα είναι εκείνος που θα εξηγήσει στον πελάτη τι μπορεί να συνεπάγεται ή όχι κάποια κάλυψη ή η σύμβαση και εκείνος που θα αναφέρει και τους όρους με τα «ψιλά γράμματα» για την ορθότερη ενημέρωση του πελάτη και την κατοχύρωσή του.

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει πίστωση από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής δικαιούται να κρατήσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, ανάλογα με την ασφαλιστική εταιρία, έναν ή δύο μήνες μετά την έναρξή του, χωρίς να το χρεωθεί σε περίπτωση που τελικά ακυρωθεί. Επομένως, είναι σε θέση να δώσει αυτό το χρονικό περιθώριο στον πελάτη, μέχρι ο τελευταίος να μπορέσει τελικά να τον πληρώσει και να παραλάβει το ασφαλιστήριό του. Μάλιστα, κάποιες φορές, ανάλογα με τη φερεγγυότητα του πελάτη, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μπορεί να κρατήσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και παραπάνω από τα περιθώρια των ασφαλιστικών εταιριών, με αποτέλεσμα, σε περίπτωση που τελικά ο πελάτης αδυνατεί να καταθέσει τα ασφάλιστρα, να χρεωθεί ο ίδιος ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής το συμβόλαιο (από την έναρξη μέχρι την ακύρωσή του). Αυτήν την παροχή οι ασφαλιστικές εταιρίες δεν την προσφέρουν, καθώς ο πελάτης θα πρέπει να παραλαμβάνει το συμβόλαιό του και να πληρώνει τα ασφάλιστρα πριν από την έναρξη του συμβολαίου, ή το αργότερο εντός ενός πολύ μικρού χρονικού περιθωρίου.

Η ύπαρξη του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή απαλλάσσει τον πελάτη από άγχη και ευθύνες. Ο πελάτης, δε χρειάζεται να ανησυχεί για την επιλογή του στο προϊόν, καθώς είναι ενημερωμένος επακριβώς για τις καλύψεις και τα δικαιώματα που έχει. Επίσης, σε περίπτωση που θελήσει να αλλάξει κάποια από τις καλύψεις ή να μειώσει το κόστος της ασφάλισης, αρκεί απλώς να το ζητήσει από τον ασφαλιστικό του διαμεσολαβητή και, εκείνος θα αναλάβει την εκπλήρωση των αιτημάτων του πελάτη και την εύρεση εναλλακτικών λύσεων όπου είναι αναγκαίο. Επομένως, ο πελάτης απαλλάσσεται του άγχους και όλων των αρνητικών συναισθημάτων που αυτό προκαλεί, καθώς επαφίεται στον εξειδικευμένο επαγγελματία. Αντίθετα, χωρίς την ύπαρξη του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, ο πελάτης θα αναγκαστεί να αναζητήσει μόνος του λύσεις για το εκάστοτε πρόβλημά του και τελικά, ίσως να μην έχει τη βεβαιότητα ότι έκανε την καλύτερη επιλογή, ενώ θα έχει δαπανήσει πολύτιμο χρόνο στην αναζήτησή της.

3.3.2 Αδύνατα Σημεία (Weaknesses)

Η σχέση εξάρτησής του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή με τις ασφαλιστικές εταιρίες. Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές συνάπτουν συμβάσεις συνεργασίας με ασφαλιστικές εταιρίες, προωθώντας τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχουν σχεδιάσει οι ασφαλιστικές εταιρίες για το καταναλωτικό κοινό. Μόνο μια κατηγορία ασφαλιστικών διαμεσολαβητών έχει τη δυνατότητα να σχεδιάζει προϊόντα σε συνεργασία με τις ασφαλιστικές εταιρίες, οι μεσίτες ασφαλίσεων. Δεδομένης της άμεσης επαφής των διαμεσολαβητών με τους πελάτες τους, θα ήταν εξαιρετικά χρήσιμο για το σύνολο της ασφαλιστικής αγοράς να δύνανται οι διαμεσολαβητές να διαφοροποιούνται εκτός από το επίπεδο των υπηρεσιών τους και στο επίπεδο των προϊόντων που διαμορφώνουν οι ίδιοι για τις εξακριβωμένες ανάγκες των πελατών τους, γεγονός που αφού δεν συμβαίνει, αποτελεί βασικό αδύνατό τους σημείο.

Πλήθος Ανταγωνιστών στη Διαμεσολάβηση. Στην ασφαλιστική αγορά υπάρχει ιδιαίτερα μεγάλο πλήθος ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Αυτό συμβαίνει κυρίως επειδή πριν από την εφαρμογή της Απόφασης Κ3-11087/27.11.2000 που αναφέρθηκε πιο πάνω, είχε τη δυνατότητα κάποιος να ασκήσει το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή χωρίς την πανεπιστημιακή κατάρτιση, την παρακολούθηση σεμιναρίων ή την επιτυχία στις εξετάσεις του Υπουργείου για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές. Κατά συνέπεια, πολλοί επέλεξαν το επάγγελμα του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή ως δεύτερο επάγγελμά τους, χωρίς να ενδιαφέρονται εάν έχουν

μικρή παραγωγή (ορισμένοι, μάλιστα, μπορεί να ασφάλιζαν μόνο συγγενείς ή φίλους), αφού δεν ήταν το βασικό τους εισόδημα. Επομένως, υπάρχει μεγάλη διασπορά στον κλάδο, γεγονός που δυσχεραίνει τη μελέτη του ανταγωνισμού και υποβαθμίζει το μέσο όρο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασφαλισμένους.

Το ύψος των ασφαλιστρών. Πολλές φορές (όχι πάντα) τα ασφάλιστρα στο Διαδίκτυο είναι πιο φθηνά. Ακόμα και όταν αυτό δεν ισχύει, συνήθως ο καταναλωτής και υποψήφιος πελάτης έχει την τάση να πιστεύει πως έτσι είναι, επειδή στην ασφάλιση μέσω Διαδικτύου δεν εντάσσεται το κόστος της αμοιβής (προμήθειας) του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή. Το γεγονός αυτό είναι μία σημαντική αδυναμία του κλάδου, καθώς λόγω της οικονομικής κρίσης ο Έλληνας καταναλωτής αποσκοπεί στο να περικόψει όσες δαπάνες μπορεί, τη στιγμή που έχουν περικοπεί τα έσοδά του και παράλληλα τρομοκρατείται από το κλίμα ανησυχίας που επικρατεί.

Η αδυναμία του διαμεσολαβητή να υπερασπιστεί τη θέση του απέναντι στον ισχυρό ανταγωνισμό του κλάδου. Υπάρχει μερική και ελλιπής ενημέρωση του ασφαλιστικού κοινού όσον αφορά στο μειωμένο κόστος των ασφαλιστικών προϊόντων που διατίθενται διαμέσου των direct ασφαλίσεων και του bancassurance, καθώς καλλιεργείται η εικόνα ότι το επίπεδο υπηρεσίας που παρέχεται στους καταναλωτές είναι αντίστοιχο με αυτό των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Το γεγονός αυτό βεβαίως δεν ισχύει, διότι οι ασφαλιστικές εταιρίες προσπαθούν να μειώσουν κι άλλο τα λειτουργικά τους έξοδα (στις direct και τραπεζικές ασφαλίσεις) καθιστώντας το μικτό ασφάλιστρο οικονομικότερο για τον καταναλωτή αφαιρώντας την αμοιβή του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, χωρίς όμως να του προσφέρει αντίστοιχου επιπέδου υπηρεσίες. Ο κλάδος της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης αποτελείται συνήθως από μικρές ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις, και δεν έχει εφαρμόσει μέχρι στιγμής πολιτική διαφήμισης προκειμένου να ισχυροποιήσει τα δικά του ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Συνήθως η προσπάθεια που γίνεται από τις εταιρίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης είναι η κατασκευή σελίδας στον Παγκόσμιο Ιστό ή και σελίδας σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η προσπάθεια, όμως, αυτή φαίνεται ανεπαρκής, ειδικά τη στιγμή που ο Έλληνας καταναλωτής δέχεται καταγισμό από διαφημίσεις των direct ασφαλίσεων.

Η απαίτηση από τους πελάτες για εξυπηρέτηση σε μη επιτρεπτά όρια.

Μερικές φορές ο πελάτης «εκμεταλλευόμενος» την οικειότητα που αισθάνεται με τον ασφαλιστικό του διαμεσολαβητή μπορεί να του ζητήσει περισσότερες υπηρεσίες ή εξυπηρετήσεις από όσες μπορεί να του προσφέρει με αποτέλεσμα, στην περίπτωση άρνησης του αιτήματος από την πλευρά του διαμεσολαβητή, να θεωρηθεί από τον πελάτη έλλειψη κατανόησης και απουσία εξυπηρέτησής του, με πιθανό ενδεχόμενο και τη διακοπή της συνεργασίας τους.

Η έλλειψη σύμβασης συνεργασίας με πολλές ασφαλιστικές εταιρίες. Μερικοί ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές συνάπτουν αποκλειστικές συμβάσεις με ασφαλιστικές εταιρίες, με αποτέλεσμα να παρέχουν προϊόντα μόνο αυτής της εταιρίας που έχουν συνάψει τη σύμβαση. Επιπλέον, παρατηρείται, ότι ακόμα και όταν ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μπορεί να έχει σύμβαση με περισσότερες από μία εταιρίες, και πάλι επιλέγει να έχει με μία ή δύο. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μη μπορεί ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής να διεκδικήσει ένα πελάτη, ο οποίος θέλει μία συγκεκριμένη εταιρία, αφού αυτήν εμπιστεύεται, ακόμα και αν ο πελάτης προτιμούσε εκείνον για ασφαλιστικό διαμεσολαβητή του.

Η Απουσία ή η ελλιπής παρουσία πρωτοποριακών μηχανογραφικών μέσων διαχείρισης και ανάπτυξης χαρτοφυλακίου από τους διαμεσολαβητές. Οι εταιρίες του κλάδου της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης λόγω του (συνήθως) μικρού μεγέθους τους δεν επενδύουν σε διαδικασίες μηχανογράφησης, αφενός επειδή επικρατεί η αντίληψη (που ορισμένες φορές ισχύει) πως το κόστος είναι πολύ μεγάλο σε σχέση με το αναμενόμενο αποτέλεσμα και αφετέρου επειδή η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες είναι βασισμένη σε πιο παραδοσιακά και λιγότερο συστηματοποιημένα μοντέλα οργάνωσης. Η αδυναμία αυτή βεβαίως έχει άμεσες επιπτώσεις τόσο στο αποτέλεσμα των εργασιών των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, όσο και στη διαμόρφωση της θέσης που κατέχει στους καταναλωτές η ποιότητα των υπηρεσιών της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, ενώ ταυτόχρονα, δεν τους επιτρέπει να αποκτήσουν έναν ευρύτερο και πιο αισιόδοξο ορίζοντα για την πορεία τους στο μέλλον.

3.3.3 Ευκαιρίες (Opportunities)

Η «Οικονομική Κρίση». Η οικονομική κρίση μπορεί να αποτελέσει ευκαιρία να «ξεκαθαρίσει» ο κλάδος και να παραμείνουν οι πιο υγιείς επιχειρήσεις ασφαλιστικής διαμεσολάβησης τόσο προς όφελος των ίδιων όσο και προς όφελος των

καταναλωτών. Επιπρόσθετα, μπορεί να δώσει την ώθηση, στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, να γίνουν πιο εφευρετικοί και να αναζητήσουν νέους τρόπους να διεκδικήσουν τους εν δυνάμει πελάτες τους.

Η δυσαρέσκεια που έχει προκύψει γύρω από την κοινωνική ασφάλιση. Οι υπηρεσίες υγείας που παρέχει το κράτος στους ασφαλισμένους φθίνουν σε ποιότητα χρόνο με το χρόνο, με αποτέλεσμα οι περισσότεροι ασφαλισμένοι να έχουν δυσαρεστηθεί από τις συνεχώς μειωμένες ασφαλιστικές παροχές υγείας και τις χρονοβόρες διαδικασίες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωσή τους. Επομένως, παρουσιάζεται η ευκαιρία στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές να προωθήσουν προγράμματα υγείας της ιδιωτικής ασφάλισης, αλλά και να ενισχύσουν ακόμη περισσότερο στη συνείδηση του ασφαλιστικού κοινού το σπουδαίο ρόλο τους.

Η αύξηση των ορίων συνταξιοδότησης και οι μειώσεις στις συντάξεις. Όσο τα όρια συνταξιοδότησης αυξάνονται και οι συντάξεις μειώνονται, δημιουργείται κλίμα ανησυχίας ανάμεσα στους ασφαλισμένους. Για το λόγο αυτό, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές μπορούν να ενισχύσουν ακόμη περισσότερο την προώθηση των συνταξιοδοτικών προγραμμάτων ώστε να βοηθήσουν σημαντικά στην επαναδημιουργία του αισθήματος της «ασφάλειας» του πελάτη, ικανοποιώντας την ουσία και το νόημα της ασφάλισης.

3.3.4 Απειλές (Treats)

Η «Οικονομική Κρίση». Η οικονομική κρίση οδηγεί όλο και περισσότερο κόσμο στο να επιλέγει ασφάλιση καθαρά με κριτήριο το κόστος. Πλέον, πολλοί καταναλωτές δεν έχουν την «πολυτέλεια» να απολαμβάνουν τις υπηρεσίες ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή και στρέφονται περισσότερο σε προϊόντα με το ελάχιστο δυνατό κόστος αντί για τα προϊόντα που πραγματικά χρειάζονται. Ορισμένες φορές, μάλιστα, δεν ασφαλίζονται και καθόλου (Σύμφωνα με ελέγχους της Τροχαίας Πύργου τα ανασφάλιστα οχήματα φτάνουν το 20%). Γεγονός, που κάθε άλλο παρά θετικά αποτελέσματα έχει τελικά, αφού σε κάποιους από αυτούς που δεν ασφαλίστηκαν, ο ασφαλιστικός κίνδυνος θα επέλθει και τότε, οι οικονομικές συνέπειες θα είναι πολύ μεγαλύτερες από το ασφάλιστρο που έπρεπε να καταβάλουν, ενώ μπορεί να έλθουν αντιμέτωποι και με νομικά προβλήματα, σε περιπτώσεις αστικής ή ποινικής ευθύνης.

Ο αθέμιτος ανταγωνισμός. Ορισμένες εταιρίες στον κλάδο μπορεί, λόγω της πτωτικής τάσης της αγοράς να προβαίνουν σε αθέμιτο ανταγωνισμό. Αυτό μπορεί να σημαίνει είτε ότι δυσφημούν άλλους διαμεσολαβητές στο βωμό της διεκδίκησης των πελατών, είτε ότι αλλάζουν τις τιμές των ασφαλιστρών σε προϊόντα, κάτι που εκτός από αντιδεοντολογικό είναι και παράνομο.

Τα αυξημένα λειτουργικά κόστη. Τα λειτουργικά (σταθερά και μεταβλητά) κόστη των εταιριών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ολοένα και αυξάνονται. Σε αυτήν την αύξηση συνεισφέρουν οι ασφαλιστικές εταιρίες οι οποίες αποσκοπούν στο να μειώσουν τα δικά τους λειτουργικά έξοδα και το Κράτος με την αύξηση (που αναμένεται) στη φορολογία των εταιριών, οι οποίες, λόγω της κρίσης, έχουν ήδη μειωμένο πελατολόγιο. Τα αυξημένα λειτουργικά κόστη σταδιακά καθιστούν τις εταιρίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης λιγότερο ευέλικτες σε επενδύσεις που αφορούν στην ανάπτυξή τους, και συχνά οριακά ή και καθόλου βιώσιμες αν δεν βρουν τρόπους να ισοσταθμίσουν αυτές τις δυσκολίες.

3.4 Θεσμικό πλαίσιο

Τον πρώτο σταθμό στην εξέλιξη της νομοθεσίας για την ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα, αποτελεί το νομοθετικό διάταγμα 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως», το οποίο θέτει τις βάσεις για τη λειτουργία των ασφαλιστικών εταιριών. Ακολουθούν οι νόμοι 489/1976 και 1569/1985, οι οποίοι αποτελούν το πλαίσιο της υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης για ατυχήματα από αυτοκίνητα και της διαμεσολάβησης στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης. Οι νόμοι 2170/1993 και 2496/97, με τους οποίους τροποποιούνται και εκσυγχρονίζονται τόσο οι διατάξεις του νόμου 400/1970, όσο και των 489/1976 και 1569/1985, αποτελούν τους επόμενους σημαντικούς σταθμούς στην εξέλιξη της ασφαλιστικής νομοθεσίας. Με το προεδρικό διάταγμα 252/1996, η ελληνική νομοθεσία τροποποιείται και προσαρμόζεται σύμφωνα με τις οδηγίες της Ε.Ε. (88/357, 90/618 και 90/619), για την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στα κράτη-μέλη καθώς και με τις σχετικές οδηγίες για την καθιέρωση ενιαίας άδειας λειτουργίας (92/49 και 92/96). Με το νόμο 2496/1997 συμπληρώνονται και εξειδικεύονται οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα που αφορούν την Ασφαλιστική Σύμβαση. Το νομοθέτημα αυτό εκσυγχρονίζει τα ισχύοντα για την Ασφαλιστική Σύμβαση, βάσει των άρθρων 189-225 του Εμπορικού Νόμου, που βρίσκονται σε ισχύ από το 1910.

Μια σειρά προεδρικών διαταγμάτων -159/1998, 169/2000, 288/2002 και 10/2003- αποτελούν τις πιο πρόσφατες εξελίξεις της ελληνικής νομοθεσίας και στοχεύουν στην πλήρη εναρμόνισή της με την αντίστοιχη ευρωπαϊκή, όπως αυτή ορίζεται με σειρά οδηγιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Τα επενδυτικά χαρτοφυλάκια των ασφαλιστικών εταιρειών έχουν αμυντικό χαρακτήρα, αφού οι τοποθετήσεις τους γίνονται κυρίως σε τίτλους σταθερού εισοδήματος.

Σύμφωνα με την Έρευνα Οικονομικής Συγκυρίας του IOBE (3/2003), οι προσδοκίες των ασφαλιστικών εταιρειών για τις βραχυχρόνιες προοπτικές του κλάδου δεν είναι θετικές, καθώς ο δείκτης επιχειρηματικού κλίματος του κλάδου έχει υποχωρήσει σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα. Τέλος, ως βασικά εμπόδια επέκτασης της επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων αναφέρονται η ανεπάρκεια της ζήτησης ασφαλιστικών υπηρεσιών και το κλίμα αβεβαιότητας στην οικονομία. Από τους τρεις κλάδους ασφαλιστικής κάλυψης που αναλύθηκαν στην παρούσα μελέτη ασφάλισης ζωής, ζημιών (αστικής ευθύνης) και μικτών ασφαλιστικών εταιρειών, οι μικτές ασφαλιστικές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται από θετικούς και σχετικά υψηλούς μέσους ετήσιους ρυθμούς μεταβολής του ενεργητικού των ιδίων κεφαλαίων, των μικτών αποτελεσμάτων ασφαλίσεων ζωής, των μικτών αποτελεσμάτων ασφαλίσεων ζημιών, των καθαρών αποτελεσμάτων χρήσεως προ φόρων, των λοιπών χρημ/κων επενδύσεων, των απαιτήσεων, των ασφαλιστικών προβλέψεων και των υποχρεώσεων.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ζωής, την περίοδο 1999-2001, παρουσιάζουν ικανοποιητική ρευστότητα, ενώ η αποδοτικότητα των κεφαλαίων τους (ιδίων και συνολικών) μειώνεται διαχρονικά, καθώς και το μικτό και το καθαρό περιθώριο κέρδους. Τέλος, οι επιχειρήσεις της συγκεκριμένης κατηγορίας εισπράττουν τις απαιτήσεις τους σε σύντομο χρονικό διάστημα (50 ημέρες), συγκριτικά με τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις των άλλων κατηγοριών.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις γενικών κλάδων ζημιών χαρακτηρίζονται από σχετική μείωση της ρευστότητάς τους, αν και θα πρέπει να τονιστεί ότι η ρευστότητα παραμένει σε επίπεδα υψηλότερα της μονάδας, κατά τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου. Η αποδοτικότητα τόσο των ιδίων όσο και των συνολικών κεφαλαίων, καθώς επίσης το μικτό και καθαρό περιθώριο κέρδους καταγράφουν την κρίση του

κλάδου στις αρχές τις τρέχουσας δεκαετίας. Ο χρόνος είσπραξης των απαιτήσεων τους βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα (191 ημέρες), συγκριτικά με τον αντίστοιχο του κλάδου ζωής.

Όσον αφορά τις μικτές ασφαλιστικές επιχειρήσεις, παρατηρείται ότι η ρευστότητα του συνόλου των ασφαλιστικών επιχειρήσεων του δείγματος είναι πιο εύρωστη από την αντίστοιχη των δυο άλλων κατηγοριών που αναλύθηκαν. Οι αποδοτικότητες των ιδίων και συνολικών κεφαλαίων ακολουθούν την αρνητική εξέλιξη των επιχειρήσεων του κλάδου ζωής και του κλάδου ζημιών, ενώ ο χρόνος είσπραξης των απαιτήσεων τους είναι μεγαλύτερος συγκριτικά με τους άλλους κλάδους.

ΜΟΤΟ

Η ομαλή λειτουργία της αγοράς εξασφαλίζεται όταν η εποπτεύουσα αρχή δρα σε προληπτικό και όχι σε κατασταλτικό επίπεδο.

3.5 Διεθνής αγορά

Οι ρυθμοί μεγέθυνσης της παγκόσμιας ασφαλιστικής αγοράς υποχώρησαν το 2001 λόγω του δυσμενούς περιβάλλοντος στις διεθνείς κεφαλαιαγορές και της επιβράδυνσης της παγκόσμιας οικονομικής δραστηριότητας. Η διείδυση της ιδιωτικής ασφάλισης είναι υψηλή στις βιομηχανικές χώρες και πολύ χαμηλότερη στις αναδυόμενες αγορές, γεγονός που αναδεικνύει το επίπεδο οικονομικής ανάπτυξης ως τον σημαντικότερο προσδιοριστικό παράγοντα μεγέθυνσης των επιμέρους ασφαλιστικών αγορών.

Τα δυσμενή επενδυτικά αποτελέσματα των ασφαλιστικών εταιρειών, σε συνδυασμό με την αύξηση των απαιτήσεων για αποζημιώσεις την τελευταία διετία, δημιούργησαν ασφυκτικές πιέσεις στον ασφαλιστικό κλάδο διεθνώς. Ο ασφαλιστικός κλάδος υπέστη τεράστιες κεφαλαιακές ζημιές, μείωση του περιθωρίου φερεγγυότητας και των ιδίων κεφαλαίων, πτώση της κερδοφορίας και εμφάνιση ζημιών. Η αναδιάρθρωση του κλάδου, η αύξηση της συγκέντρωσης, η μείωση του λειτουργικού κόστους, η βελτιστοποίηση της χρήσης των κεφαλαίων, καθώς και η αύξηση της τιμής των ασφαλιστρών, αποτελούν ορισμένες μόνον πτυχές των βασικών στρατηγικών κινήσεων των επιχειρήσεων του κλάδου. Οι προοπτικές ανάπτυξης της ιδιωτικής ασφάλισης διεθνώς, παρά τη συγκυριακού

χαρακτήρα ανακοπή του ρυθμού μεγέθυνσης, κρίνονται θετικές σε μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Η τάση αύξησης του προσδόκιμου ζωής και η ανάγκη ασφαλιστικής προστασίας στις μεγαλύτερες ηλικίες θα αποτελέσει μια ολοένα και σημαντικότερη παράμετρο της ζήτησης ασφαλίσεων ζωής, με δεδομένη την ανεπάρκεια των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης. Η σημερινή συγκυρία είναι μάλλον αρνητική για τον κλάδο, αλλά δημιουργεί συγχρόνως τις προϋποθέσεις για την αναδιάρθρωση και τον εξορθολογισμό των δραστηριοτήτων των ασφαλιστικών εταιρειών και την επιστροφή στα θετικά οικονομικά αποτελέσματα.

3.6 Η αγορά της Ε.Ε.

Η ασφαλιστική αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η δεύτερη μεγαλύτερη παγκοσμίως, εμφανίζοντας συνολικά, υψηλή διείσδυση και κατά κεφαλήν δαπάνη ασφαλιστών. Οι ασφαλίσεις ζωής στην Ε.Ε. είναι περισσότερο ανεπτυγμένες έναντι των λοιπών ασφαλίσεων. Σημαντικοί παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη των ασφαλίσεων ζωής στην Ε.Ε. ήταν η ανεπάρκεια και αδυναμία των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης των κρατών μελών, καθώς και η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων πωλήσεων συμβολαίων ζωής. Παράλληλα, η ανοδική κίνηση των χρηματιστηρίων στο τέλος της δεκαετίας του 1990 έδωσε ώθηση στις πωλήσεις unit linked ασφαλιστικών προϊόντων. Η άνοδος αυτή δεν διατηρήθηκε, καθώς οι ασφαλιζόμενοι έστρεψαν την προσοχή τους σε προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου λόγω της επακόλουθης πτώσης των αξιών στις κεφαλαιαγορές.

3.7 Προβλήματα και προοπτικές

Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει σήμερα η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: Η πρώτη, περιλαμβάνει αυτά που προέρχονται από το θεσμικό και εποπτικό πλαίσιο της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς, ενώ η δεύτερη τα διαρθρωτικής φύσεως προβλήματα που συνδέονται με τη δομή της αγοράς και την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων. Το βασικό θεσμικό πρόβλημα του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα είναι η ανεπαρκής εποπτεία των ασφαλιστικών εταιρειών. Το θεσμικό πλαίσιο του κλάδου έχει σημειώσει σημαντικά βήματα προόδου τα τελευταία χρόνια, εναρμονιζόμενο με τις αποφάσεις και τους κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όμως, η ομαλή λειτουργία της ασφαλιστικής αγοράς εξασφαλίζεται όταν η εποπτεύουσα αρχή του κλάδου δρα σε προληπτικό και όχι σε κατασταλτικό επίπεδο, όπως συμβαίνει σήμερα, και όταν αντιμετωπίζει με επιτυχία την πληθώρα των προβλημάτων που παρατηρούνται στην αγορά (αθέμιτος ανταγωνισμός, αφερεγγυότητα ασφαλιστικών εταιρειών κ.λπ.) προστατεύοντας τους ασφαλισμένους και τελικά τον ίδιο το θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης.

Το πρόβλημα της έλλειψης επαρκούς εποπτείας έχει διαπιστωθεί από την Πολιτεία - έπειτα και από τις προσπάθειες του ίδιου του ασφαλιστικού κλάδου μέσω του θεσμικού του οργάνου, της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος- και γίνονται ενέργειες για τη συγκρότηση ανεξάρτητης διοικητικής αρχής που θα έχει την εποπτεία του κλάδου. Η Αρχή Εποπτείας της Ιδιωτικής Ασφάλισης θα είναι ο νέος εποπτικός φορέας του κλάδου, την πολιτική ευθύνη του οποίου θα έχει το Υπουργείο Ανάπτυξης. Η Αρχή θα συγκεντρώνει όλες τις αρμοδιότητες που μέχρι σήμερα κατέχει ο Υπουργός Ανάπτυξης.

Εκτός από την έλλειψη επαρκούς εποπτείας, ο ασφαλιστικός κλάδος στην Ελλάδα αντιμετωπίζει και άλλα προβλήματα, τα οποία έχουν διογκωθεί την τελευταία τριετία. Η πτώση των τιμών των μετοχών στο Χρηματιστήριο, όπου ήταν τοποθετημένο ένα σημαντικό μέρος των κεφαλαίων των ασφαλιστικών εταιρειών και τα αρνητικά οικονομικά αποτελέσματα εκμετάλλευσης των ασφαλιστικών εταιρειών δημιούργησαν σοβαρές πιέσεις στις ασφαλιστικές εταιρείες, που, σε συνδυασμό με ορισμένα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά του κλάδου, αύξησαν την ένταση της κρίσης στην ιδιωτική ασφάλιση. Οι ασφαλιστικές εταιρείες είχαν κατά το παρελθόν τη δυνατότητα να καλύπτουν τα ζημιολόνα αποτελέσματα από τις ασφαλιστικές εργασίες (κυρίως στον κλάδο ζημιών), με τις μεγάλες αποδόσεις από τις επενδυτικές τους τοποθετήσεις. Δεν έδιναν επομένως την απαιτούμενη σημασία στον εξορθολογισμό της τιμής των ασφαλιστρών και του συνολικού τους κόστους με αποτέλεσμα, την τελευταία τριετία που οι επενδυτικές αποδόσεις συρρικνώθηκαν να επιβαρυνθούν σε μεγάλο βαθμό τα αποτελέσματά τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτό έχει οδηγήσει ακόμη και σε υποαποθεματοποίηση των εκκρεμών ζημιών, δηλαδή σε αδυναμία διατήρησης των απαιτούμενων αποθεμάτων για ζημιές που έχουν δηλωθεί χωρίς να έχουν καταβληθεί οι αποζημιώσεις. Παρά τις τάσεις συγκέντρωσης στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, εξακολουθεί να δραστηριοποιείται ένας σημαντικός αριθμός εταιρειών μικρού μεγέθους ιδιαίτερα

στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτων. Οι μικρότερες ασφαλιστικές εταιρείες προσπαθούν να αυξήσουν την παραγωγή ασφαλιστρών και τα μερίδια που κατέχουν στην αγορά, τιμολογώντας σε αρκετές περιπτώσεις σε ιδιαιτέρως χαμηλά επίπεδα, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τη συχνότητα επέλευσης του κινδύνου. Εκτός από την αύξηση της έντασης του εσωτερικού ανταγωνισμού στον κλάδο, η συγκεκριμένη πρακτική οδηγεί σε αρνητικά τεχνικά αποτελέσματα και τελικά σε επιβάρυνση του συνόλου των επιχειρήσεων του κλάδου, μέσω του επικουρικού κεφαλαίου. Το επικουρικό κεφάλαιο του κλάδου ασφάλισης αστικής ευθύνης οχημάτων έχει τεράστια ανοίγματα ακριβώς λόγω αυτής της συμπεριφοράς ορισμένων ασφαλιστικών εταιρειών, που τελικά τις οδήγησε είτε σε πτώχευση, είτε σε ανάκληση της άδειας λειτουργίας τους.

3.8 Προοπτικές ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα

Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα έχει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης. Ένας από τους κυριότερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ανάπτυξης της ιδιωτικής ασφάλισης είναι η οικονομική μεγέθυνση καθώς, όπως διαπιστώθηκε από τη μελέτη των διεθνών αγορών, η συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου οικονομικής ανάπτυξης και της διεύθυνσης της ιδιωτικής ασφάλισης είναι θετική και ιδιαιτέρως ισχυρή. Επομένως, στο βαθμό που η ελληνική οικονομία θα συγκλίνει με τις περισσότερο ανεπτυγμένες οικονομίες, αναμένεται ότι η ιδιωτική ασφάλιση θα αναπτυχθεί ακόμη περισσότερο. Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι προοπτικές της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα, παρά τις δυσμενείς συνθήκες της τελευταίας τριετίας, παραμένουν θετικές αν ληφθούν υπόψη μια σειρά δεικτών ανάπτυξης της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς σε σχέση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές. Άλλοι παράγοντες που αναμένεται να συμβάλουν θετικά στην επέκταση του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα στο άμεσο μέλλον είναι: Η μεταρρύθμιση του ασφαλιστικού συστήματος, η διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών στο χώρο του συνταξιοδοτικού συστήματος, η παροχή από την Πολιτεία φορολογικών κινήτρων, η αύξηση της ασφαλιστικής συνείδησης των Ελλήνων, η διαμόρφωση καθεστώτος υποχρεωτικής ασφάλισης κατοικίας, οι συγχωνεύσεις, απορροφήσεις ή/και αποχωρήσεις εταιρειών που θα διαμορφώσουν ισχυρότερα επιχειρηματικά σχήματα στην αγορά, οι ισχυρότεροι και αποτελεσματικότεροι μηχανισμοί εποπτείας

και η θεσμοθέτηση όρων και προϋποθέσεων για την απόκτηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος και διαμεσολαβητή ασφαλίσεων.

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

4 Ερευνά ασφαλειών από μηχανοκίνητα οχήματα

4.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την πιο διαδεδομένη μέθοδο συγκέντρωσης πρωτογενών στοιχείων, τη δημοσκόπηση (survey research). (Μπαμπινιώτης, Γ., 1998)

Πρόκειται για τη συστηματική συλλογή πληροφοριών από ερωτώμενους με σκοπό την κατανόηση ή την πρόβλεψη της συμπεριφοράς του τμήματος του πληθυσμού που ενδιαφέρει. Η συλλογή των πληροφοριών έγινε με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου με απρογραμμάτιστη προσωπική συνέντευξη.

Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου είναι ότι:

- επιτρέπει τη διευκρίνιση ασαφών ερωτήσεων
- επιτρέπει τη χρήση οποιασδήποτε μορφής ερώτησης,
- έχει τη δυνατότητα προσαρμογής,
- έχει μεγάλο ποσοστό συμπληρωμένων ερωτηματολογίων,
- έχει μικρό κόστος
- επιτυγχάνει σχετικά καλή εποπτεία

Τα μειονεκτήματα που παρουσιάζει η μέθοδος αυτή είναι ότι:

- το δείγμα είναι μη πιθανότητας (μη αντιπροσωπευτικό)
- η συνέντευξη είναι πολύ σύντομη
- η παρουσία του ερευνητή ενδεχομένως να επηρεάσει τις απαντήσεις

4.2 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας ήταν πλήρως δομημένο. Περιελάμβανε «κλειστές» και «ανοικτές» ερωτήσεις καθώς και εκτεταμένο αριθμό ερωτήσεων δημογραφικών μεταβλητών. Χρησιμοποιήθηκαν όλες οι βασικές κλίμακες μέτρησης (R-I-O-N: Ratio, Interval, Ordinal και Nominal) καθώς και κλίμακες μέτρησης στάσεων.

Επιδίωξη ήταν ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου να περιλαμβάνει κατά το δυνατόν όλους τους άξονες διερεύνησης, που περιέχονται στην ανάλογη διεθνή ερευνητική βιβλιογραφία.

Πιο αναλυτικά, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 15 ερωτήσεις. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο αριθμός των ερωτήσεων αποφασίστηκε με το κριτήριο να είναι όσο το δυνατό λιγότερες για να μην κουράζουν τον αναγνώστη αλλά ταυτόχρονα αρκετές ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις της έρευνας. Επίσης έγινε προσπάθεια ώστε να είναι περιεκτικές αλλά και σαφείς. Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ομαλή και λογική σειρά των ερωτήσεων, ενώ υπήρχαν διακριτές οδηγίες σε εκείνες τις κατηγορίες απαντήσεων τις οποίες αν επέλεγε ο ερωτώμενος θα έπρεπε στη συνέχεια να προσπεράσει κάποιες ερωτήσεις. (Μάλλιαρης Π., 2001)

4.3 Αποτελέσματα έρευνας

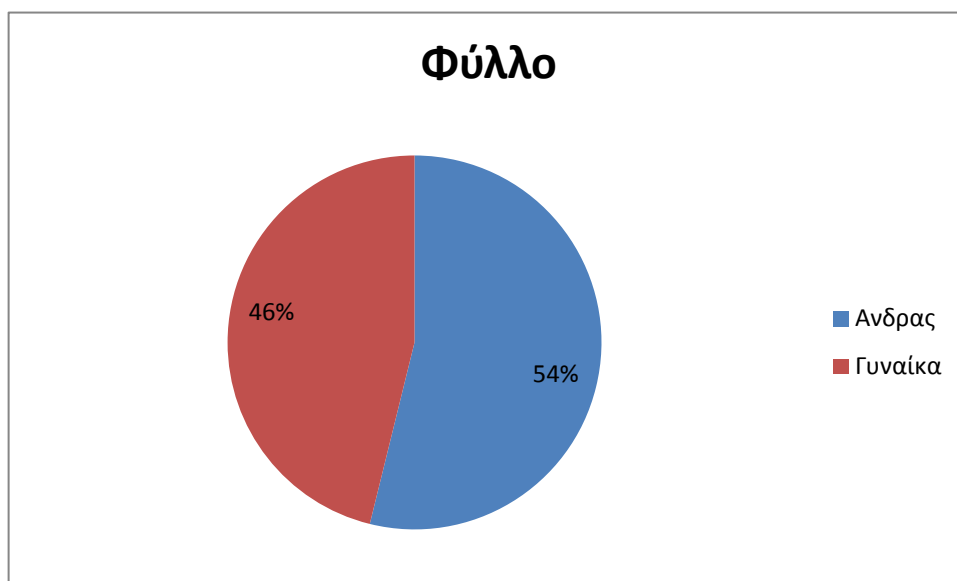
Μοιράστηκαν 150 ερωτηματολόγια, επιστράφηκαν τα 130 απαντημένα, τα οποία συμμετείχαν κανονικά στην έρευνα. Ο διαμοιρασμός έγινε μέσω email, κοινωνικά δίκτυα και σε εκτυπώσιμη μορφή.

4.3.1 Ποια είναι η ηλικία σας;



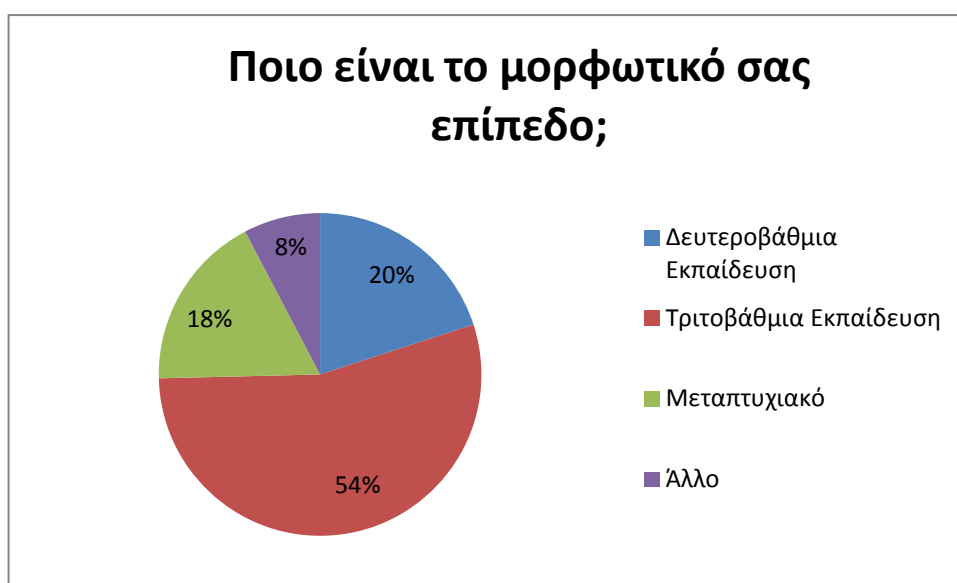
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (57%) είναι άτομα μεταξύ 30-50 ετών. Σημαντικό είναι όμως και το ποσοστό των νεώτερων ατόμων (31%).

4.3.2 Φύλλο



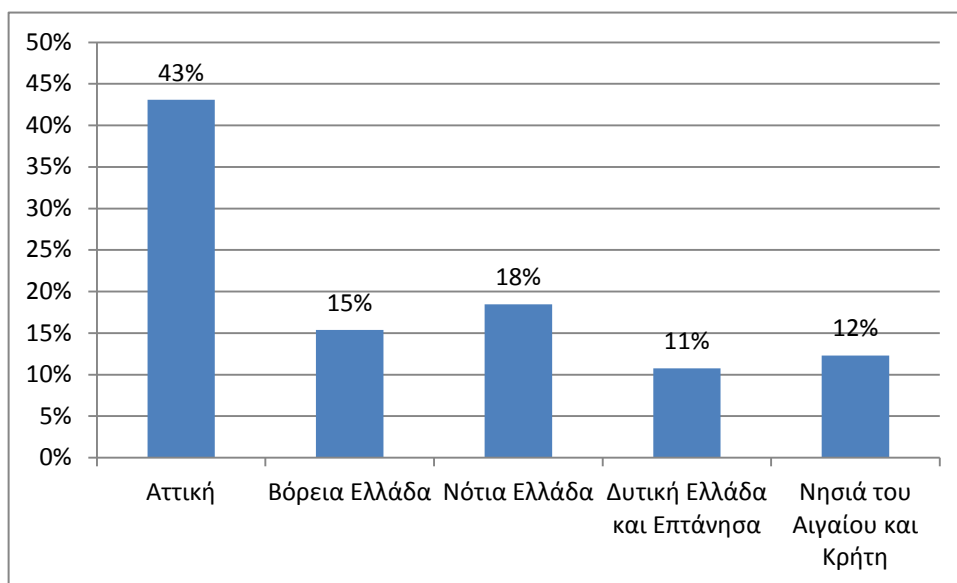
Το 54% των ερωτηθέντων είναι άνδρες.

4.3.3 Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;



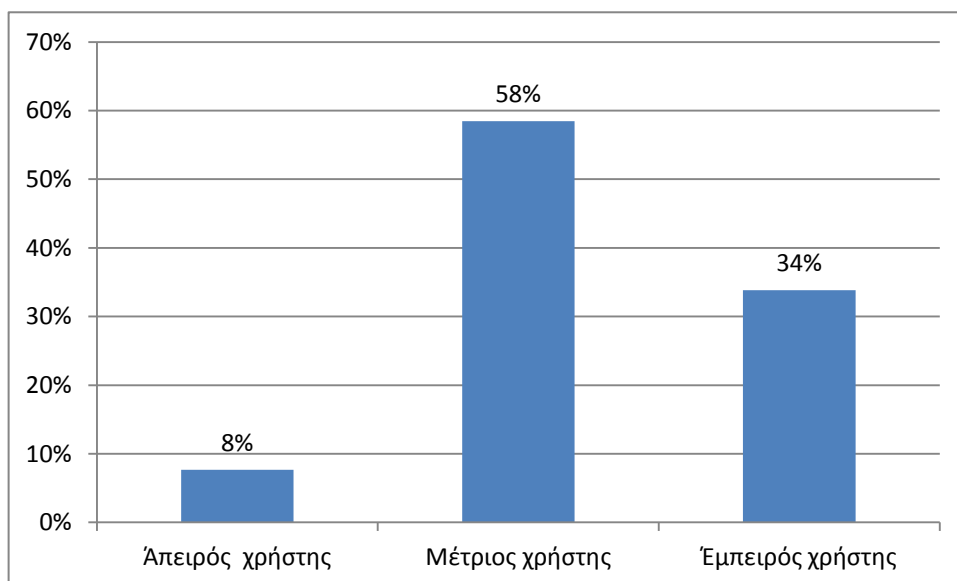
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (54%) είναι απόφοιτοι καποιου ΤΕΙ – ΑΕΙ. Γενικά το 72% των ερωτηθέντων είναι ανώτερη ή ανώτατης εκπαίδευση.

4.3.4 Τόπος κατοικίας



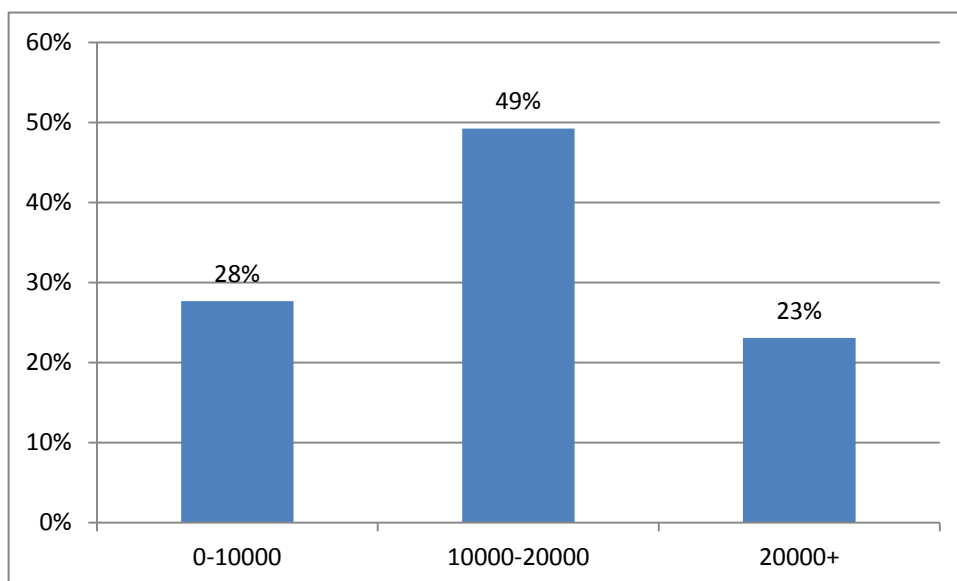
Το 43% των ερωτηθέντων είναι κάτοικοι Αττικής, το 18% μένει σε κάποια περιοχή της Νότια Ελλάδος, ενώ το 15% σε κάποια περιοχή της Βόρεια Ελλάδας.

4.3.5 Επίπεδο εμπειρίας ΗΥ;



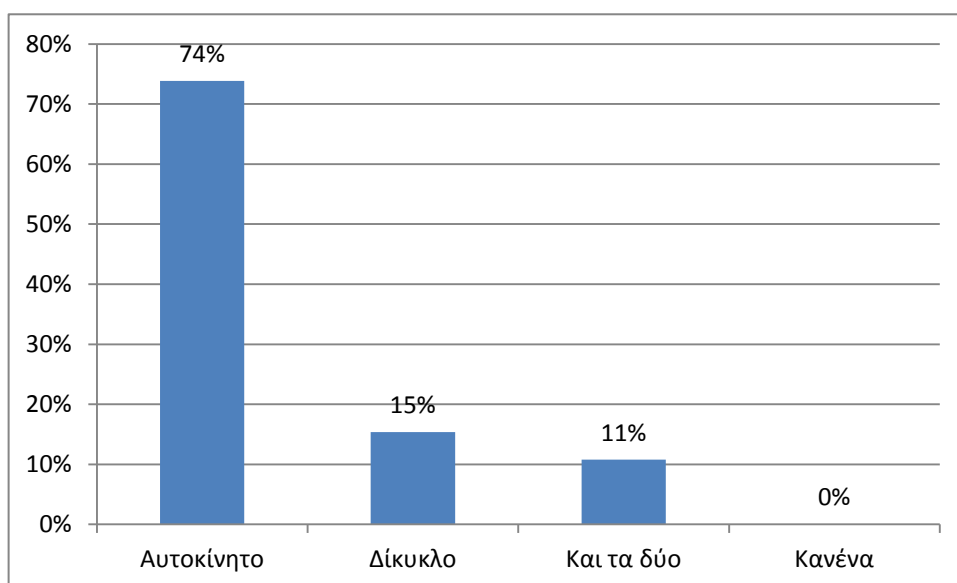
Το 92% των χρηστών γνωρίζουν να χρησιμοποιούν υπολογιστή και συνεπώς να μπαίνουν στο διαδίκτυο.

4.3.6 Εισόδημα;



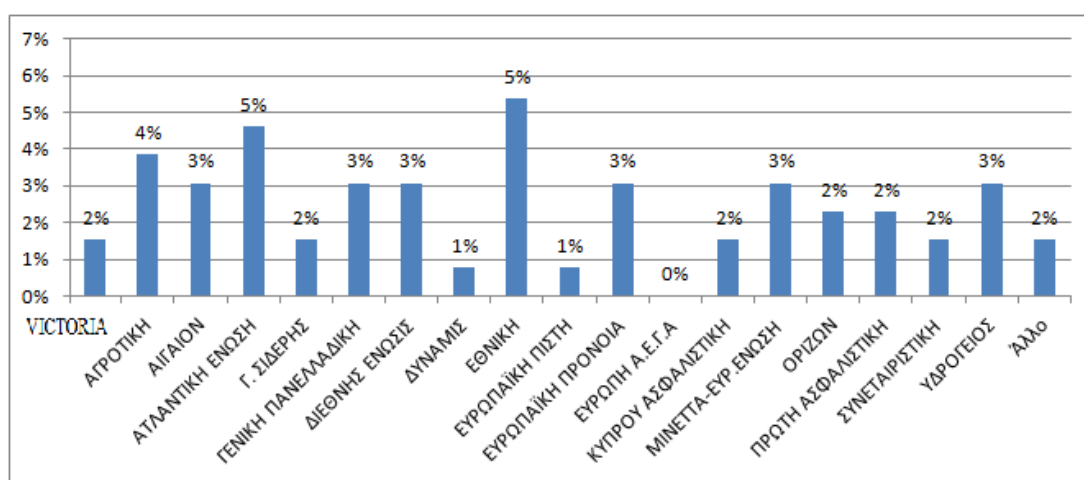
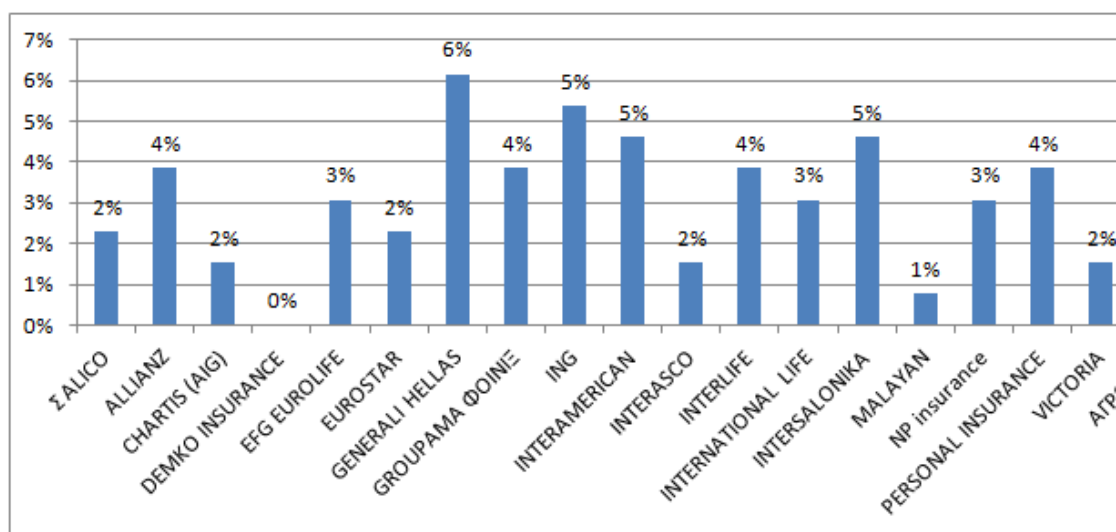
Το εισόδημα του 28% δεν ξεπερνάει τα 10000€, σε αντίθεση με το 23% που είναι άνω των 20000€

4.3.7 Τι όχημα έχετε;



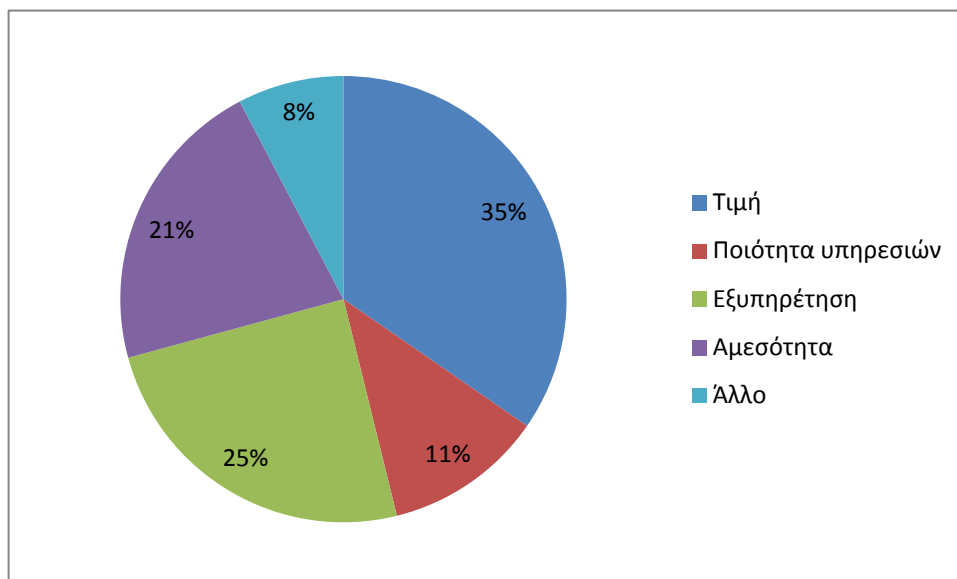
Το 74% των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι αυτοκινήτου ενώ το 15% κάποιου δίκυκλου οχήματος..

4.3.8 Σε ποια εταιρία έχετε ασφαλίση το όχημα σας ;



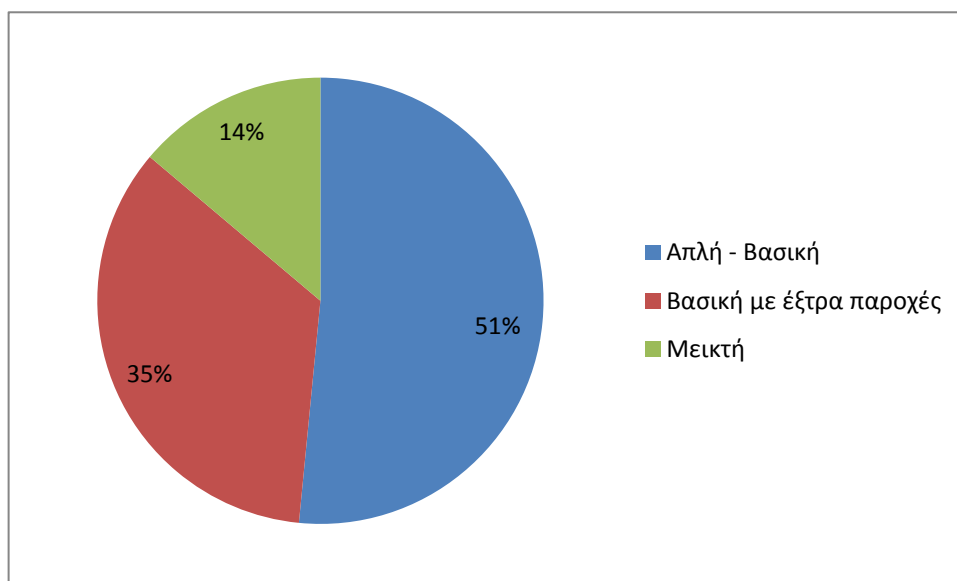
Οι μεγαλύτερες, σε ποσοστό, εταιρίες που προτιμούν οι ερωτηθέντες είναι οι εξής: Generali (6%), Ing (5%), Interamerican (5%), Intersalonika (5%), Ατλαντική Ένωση (5%), Εθνική (5%) κλπ. Παρατηρούμε ότι οι 35 εταιρίες, από πλευράς ερωτηθέντων, ήταν σχεδόν όλες γνωστές, ανεξάρτητα του μεγέθους. Υπάρχουν καποιές που προτιμούν πιο πολύ αλλά για λόγους που θα δουμε παρακάτω προτιμάνει άλλες.

4.3.9 Με ποια κριτήρια διαλέγετε την ασφαλιστική εταιρία



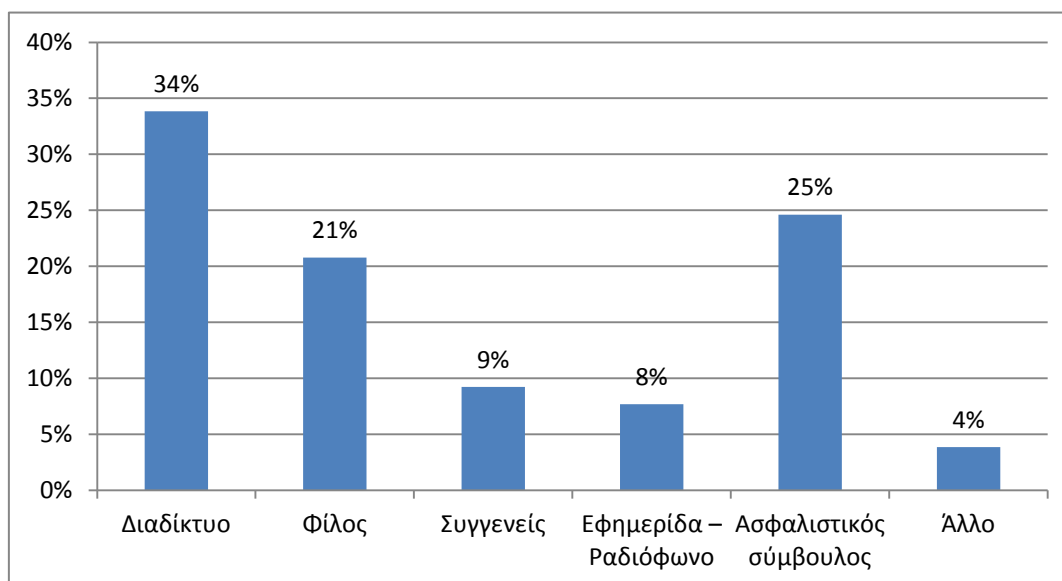
Τα κριτήρια επιλογή ασφαλιστική είναι η τιμή (35%), η εξυπηρέτηση (25%), η αμεσότητα (21%) καθώς και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (11%)

4.3.10 Τι είδους ασφάλεια έχετε;



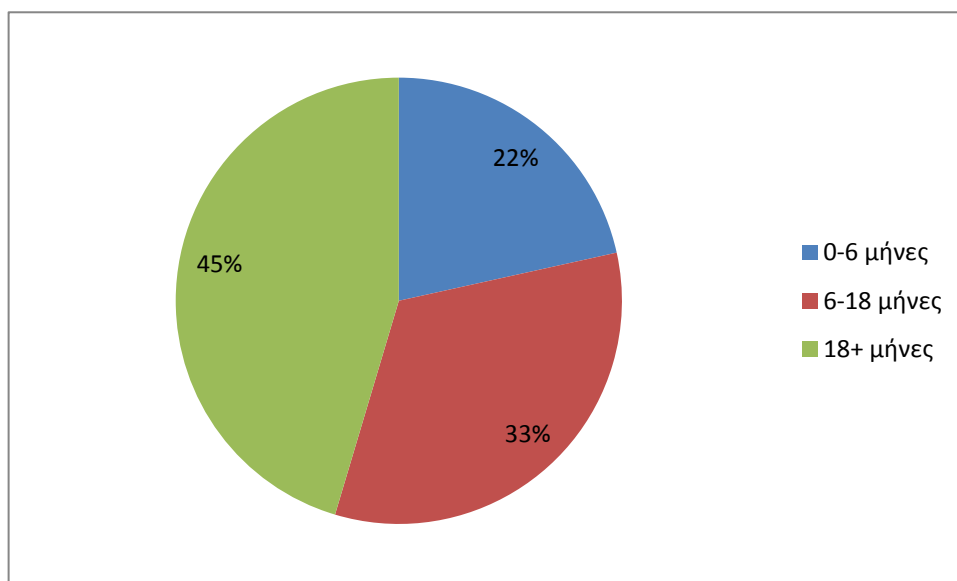
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (51%) προτιμάει την απλή ασφάλεια (και συνήθως πιο οικονομική, μεγάλη μερίδα διαλέγει την απλή με έξτρα παροχές (35%) ενώ ελάχιστοι προτιμούν την μεικτή.

4.3.11 Ποιός σας την σύσταση;



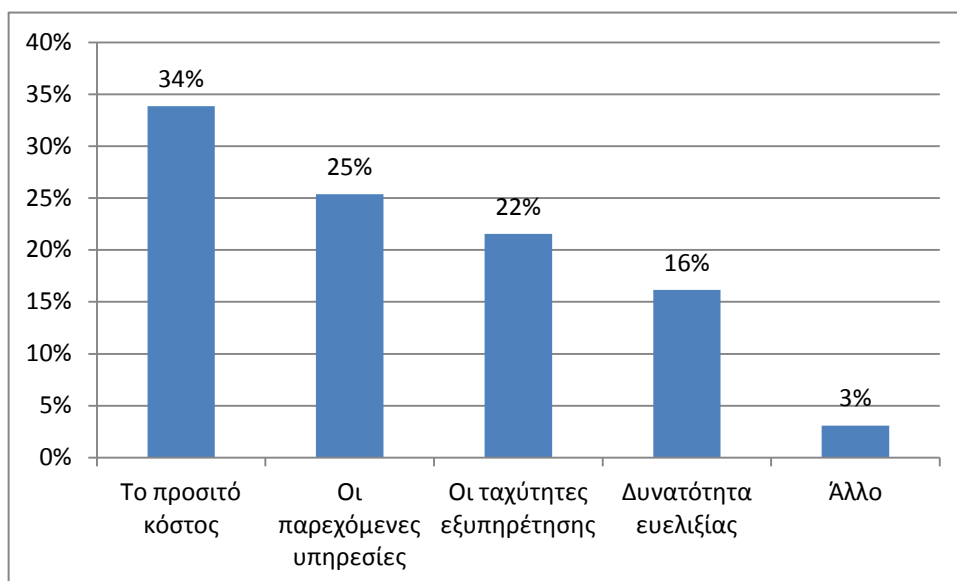
Οι περισσότεροι προτιμούν το διαδίκτυο (34%) ή τον ασφαλιστικό σύμβουλο (25%). Δεν είναι λίγοι αυτοί που εμπιστεύονται την γνώμη του φίλου (21%).

4.3.12 Πόσο καιρό είστε στην εταιρία;



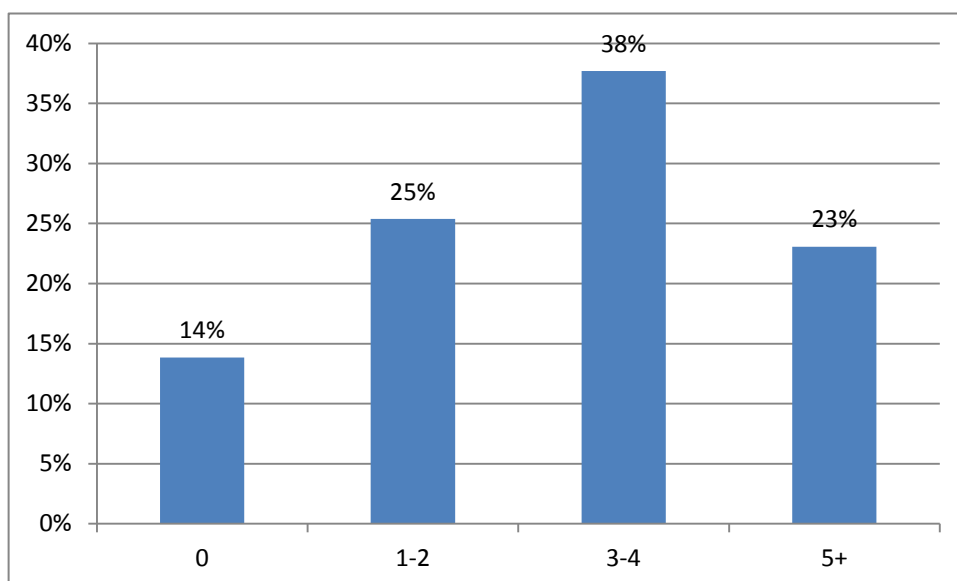
Οι περισσότεροι είναι σταθεροί πελάτες και παραμένουν στην εταιρία για διάστημα άνω των 18 μηνών (45%). Έλαχιστοι είναι οι «νέοι» στην εταιρία (22%), ενώ το ένα τρίτο είναι περίπου ένα χρόνο.

4.3.13 Ποιοι είναι οι λόγοι που θα σας έκαναν να αλλάξετε εταιρία;



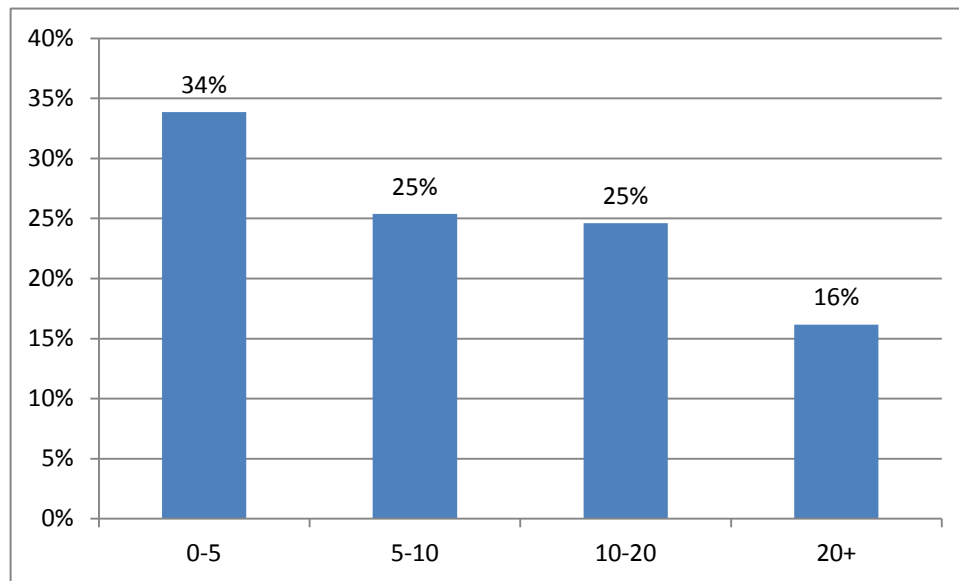
Οι πιο πολλοί αλλάζουν εταιρία λόγω του κόστους (34%). Μεγάλο ποσοστό (25%) αλλάζουν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως και για τις ταχύτητες εξυπηρέτησης (22%).

4.3.14 Πόσες εταιρίες έχετε αλλάξει;



Οι περισσότεροι έχουν αλλάξει τουλάχιστον 3-4 εταιρίες (38%), ενώ μικρό είναι το ποσοστό των «πιστών» οδηγών (14%).

4.3.15 Πόσα χρόνια οδηγείτε



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι νέοι (36%) ή σχετικά νέοι οδηγοί (25%). Αρκετοί όμως είναι οι έμπειροι οδηγοί (31%)

5 Προοπτικές - Συμπεράσματα

Στις μέρες μας, η έννοια "ασφάλεια" έχει αποκτήσει μια πολύ πιο ουσιαστική σημασία από κάθε άλλη φορά. Δεν είναι κάτι το γενικό και το αόριστο για τους πολλούς, ούτε ένα προνόμιο για τους λίγους.

Στην εποχή μας, οι περισσότεροι γνωρίζουν - και χρειάζονται - τα οφέλη μιας ιδιωτικής κάλυψης και η "ασφάλεια" κάποιων άλλων εποχών ονομάζεται, πλέον, με το όνομα που της ταιριάζει, Ασφάλιση.

Έτσι ο θεσμός της Ιδιωτικής Ασφάλισης - που μεταφράζεται παγκόσμια σε αυξημένη προστασία, αξιοπιστία και σωστή εξυπηρέτηση - παίρνει όλο και μεγαλύτερη βαρύτητα και στην Ελλάδα, τόσο στον τομέα της ζωής και της υγείας όσο και στον τομέα της ασφάλισης των οχημάτων, με τον οποίο ασχοληθήκαμε και στην παραπάνω εργασία, και πως αυτός επηρεάζεται με την παγκόσμια οικονομική κρίση που βιώνει η χώρα μας.

Πιο συγκεκριμένα, με τη σύνταξη της παρούσας εργασίας γίνεται προσπάθεια για την παρουσίαση τόσο της δομής του ασφαλιστικού κλάδου, όσο και της εισαγωγής στο θεσμό της ιδιωτικής ασφάλισης και στους τομείς εργασιών της. Επί πρόσθετα, παρουσιάζεται η ασφαλιστική αγορά στην Ελλάδα, και πως άλλαξε ο ασφαλιστικός κλάδος, πριν και ενόψει της οικονομικής κρίσης, που διανύει η χώρα μας, αφού πολλές ασφαλιστικές εταιρίες έκλεισαν κατά τη διάρκεια της κρίσης, ενώ άλλες συγχωνεύτηκαν, επειδή δεν μπορούσαν να ανταπεξέλθουν μόνες τους στο χώρο, καθώς και νέες προκλήσεις για την ασφαλιστική αγορά.

5.1 Συζήτηση

Τα αποτελέσματα, που διεξάχθηκαν μέσα από την έρευνα αυτή, διαπιστώθηκαν μέσα από πίνακες, γραφήματα και στατιστικά στοιχεία, τα οποία μας υπέδειξαν ότι υπάρχουν εταιρίες που έχουν κερδίσει το σεβασμό των καταναλωτών. Επιπλέον, κάποιες έχουν καταφέρει να διαγράψουν ανοδική πορεία της στην ασφαλιστική αγορά, παρά την οικονομική συγκυρία που επικρατεί στη χώρα μας.

Αυτό διαπιστώνεται μέσα από τις πωλήσεις της, οι οποίες έχουν αυξηθεί αντί να μειωθούν (εν λόγω της κρίσης), αφού τα προγράμματα που παρέχουν είναι όσο το δυνατόν πιο οικονομικά και πιο ευέλικτα.

Εν κατακλείδι, σε ευέλικτα και προσιτά προϊόντα για τον Έλληνα καταναλωτή προσανατολίζεται η ασφαλιστική αγορά σε όλους τους κλάδους, προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των πολιτών. Υπάρχουν προγράμματα ετήσιας διάρκειας των οποίων το κόστος έχει μειωθεί στο μισό. Εξάλλου, πολλές ασφαλιστικές εταιρίες προκειμένου να πουλήσουν προϊόν ασφάλισης αυτοκινήτου παρέχουν δωρεάν (ή και κάνοντας εκπτώσεις) και πρόγραμμα ασφάλισης στον κλάδο υγείας, μιας και είναι και αυτό το κομμάτι ένα μείζον θέμα, το οποίο απασχολεί άμεσα τον Έλληνα πολίτη, ο οποίος αναγκάζεται να στραφεί στην ιδιωτική ασφάλιση ζωής και υγείας, για την καλύτερη ποιότητα ζωής του και μάλιστα σε προσιτές τιμές. Τέλος, οι περισσότερες εταιρίες κάνουν εκπτώσεις στις online ασφαλίσεις γεγονός θετικό για εκείνους που δυσκολεύονται οικονομικά.

5.2 Το μέλλον του κλάδου της ιδιωτικής ασφάλισης

Σύμφωνα με δημοσίευμα της Express (14.07.2008), η άρση των περιορισμών στην υποχρεωτική τιμολόγηση στους κλάδους των ασφαλίσεων ζωής, πυρός και στην αστική ευθύνη αυτοκινήτων με αποτέλεσμα την αύξηση των ασφαλιστρών και οι συνεχείς εξαγορές και συγχωνεύσεις εταιριών και ομίλων που προσφέρουν ασφαλιστικές υπηρεσίες, αποτελούν τους βασικούς παράγοντες που σημαδεύουν την πορεία του κλάδου των ασφαλειών στη χώρα τα τελευταία χρόνια.

Μέχρι το 1996, η υποχρεωτική τιμολόγηση, η οποία ήταν διοικητικά καθοριζόμενη, είχε εφαρμογή στους κλάδους των ασφαλίσεων ζωής, πυρός και στην αστική ευθύνη αυτοκινήτων. Οι κλάδοι αυτοί αποτελούν το 62,2% περίπου της συνολικής παραγωγής ασφαλιστρών της ελληνικής αγοράς, σύμφωνα με βάση τα στατιστικά στοιχεία του 2006 της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος. Από το 1997 έχουν αρθεί οι περιορισμοί της υποχρεωτικής τιμολόγησης στους κλάδους αυτούς.

Αποτέλεσμα της άρσης αυτής ήταν η αύξηση των ασφαλιστρών, ιδίως κατά τη διάρκεια των πρώτων ετών, της αστικής ευθύνης αυτοκινήτων σε επίπεδα αρκετά υψηλότερα του πληθωρισμού. Στις ασφαλίσεις ζωής, η άρση των περιορισμών είχε σαν αποτέλεσμα τη μαζική εμφάνιση προϊόντων τύπου Unit Linked. Τα Unit Linked είναι ασφαλιστήρια συμβόλαια επενδυτικού χαρακτήρα, τα οποία συνδέονται με τις επενδύσεις του κεφαλαίου σε μερίδια αμοιβαίων κεφαλαίων ή μερίδια εσωτερικών μεταβλητών κεφαλαίων των ασφαλιστικών εταιριών.

Αντίθετα, στις ασφάλειες πυρός παρατηρήθηκαν μειώσεις ασφαλιστρών από τα επίπεδα που είχαν καθοριστεί από το υποχρεωτικό τιμολόγιο. Μόνο τα τελευταία χρόνια και μετά την εμφάνιση φαινομένων φυσικών καταστροφών καταγράφηκαν αυξήσεις τιμολογίων.

5.3 Εξαγορές και συγχωνεύσεις

Μια ιδιαίτερα σημαντική εξέλιξη στο χώρο της αγοράς της ιδιωτικής ασφάλισης ήταν το μεγάλο κύμα εξαγορών και συγχωνεύσεων που παρατηρήθηκε κατά τα τελευταία χρόνια τόσο στην Ελλάδα όσο και στις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η τάση αυτή είχε σαν αποτέλεσμα την είσοδο στην ελληνική ασφαλιστική αγορά ορισμένων διεθνών ασφαλιστικών ομίλων μέσω της εξαγοράς τοπικών ασφαλιστικών εταιριών, όπως για παράδειγμα η Eureco που εξαγόρασε την Interamerican, η GroupAMA τον Φοίνικα- METROLIFE- Εμπορική, η AXA την Alpha Ασφαλιστική, καθώς επίσης και η μετατροπή υποκαταστημάτων ευρωπαϊκών εταιριών σε ανώνυμες ασφαλιστικές εταιρίες, π.χ. Allianz, ING- πρώην Nationale Nederlanden).

Παράλληλα καταξιωμένες διεθνείς εταιρίες, όπως οι Generali, AIG και Ergo, έχουν ήδη πολύχρονη παρουσία στην ελληνική αγορά επιδιώκοντας την περαιτέρω ισχυροποίηση της θέσης τους.

Από την άλλη μεριά όμως, πρέπει να επισημανθεί και η αποχώρηση από την ελληνική ασφαλιστική αγορά ορισμένων άλλων μεγάλων διεθνών ασφαλιστικών εταιριών. Ενδεικτικά αναφέρουμε AGF, Zurich, Gotaer, Scottish Provident. Τα αίτια της αποχώρησης αυτής θα πρέπει να αναζητηθούν κυρίως στα προβληματικά αποτελέσματα του κλάδου της αστικής ευθύνης αυτοκινήτων και στο μεγάλο κόστος πρόσκτησης των ασφαλειών ζωής.

Αντίστροφα, μεταξύ των αιτίων της εισόδου μεγάλων ασφαλιστικών ομίλων στην ελληνική αγορά θα πρέπει να αναφερθούν το χαμηλό ποσοστό ασφαλιστικής κάλυψης των Ελλήνων, η ώριμη οικονομικά αλλά πολλά υποσχόμενη ελληνική ασφαλιστική αγορά και η διαπιστωμένη ανάγκη μεταρρύθμισης του κοινωνικού ασφαλιστικού συστήματος.

5.4 2008- 2012: Έτη αλλαγών

Σημαντικές αλλαγές φέρνει το 2008 για τις εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ασφαλειών.

Ήδη από την 1η Ιανουαρίου του τρέχοντος έτους αυξήθηκε το ελάχιστο Εγγυητικό Κεφάλαιο που υποχρεούται να διαθέτει κάθε ασφαλιστική επιχείρηση με έδρα την Ελλάδα. Έτσι για κάθε νέα ασφαλιστική επιχείρηση αυτό διαμορφώνεται στα 6.000.000 ευρώ για τις ασφαλίσσεις αστικής ευθύνης αυτοκινήτων, αστικής ευθύνης πλοίων και αεροσκαφών, γενικής αστικής ευθύνης, πιστώσεων και εγγυήσεων έναντι 4.500.000 ευρώ που ίσχυε μέχρι πρότινος, στα 2.000.000 ευρώ για τις ασφαλίσσεις λοιπών κλάδων ζημιών και στα 6.000.000 ευρώ για τις ασφαλίσσεις ζωής έναντι 4.500.000 ευρώ που ίσχυε μέχρι πρότινος. Για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που λειτουργούσαν ήδη πριν από τη δημοσίευση του σχετικού Προεδρικού Διατάγματος που ορίζει τη συγκεκριμένη αύξηση, το ελάχιστο Εγγυητικό Κεφάλαιο διαμορφώνεται στα ίδια ποσά με αυτά για μια νέα επιχείρηση που ισχύουν όμως μέχρι το τέλος του 2008.

Σύμφωνα δε με προσχέδιο Προεδρικού Διατάγματος του Υπουργείου Ανάπτυξης που τέθηκε πρόσφατα σε δημόσια διαβούλευση, προτείνεται η εναρμόνιση του εθνικού δικαίου με το κοινοτικό και η ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία οδηγίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αφορά την αύξηση των κατωτάτων ορίων ευθύνης του ασφαλιστή για την αποζημίωση σωματικών βλαβών και υλικών ζημιών σε ό,τι σχετίζεται βέβαια με την ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτων και οχημάτων.

Έτσι, από 01.07.2009, τα ελάχιστα ποσά ασφαλιστικής κάλυψης δεν μπορεί να οριστούν κατώτερα:

1. σε περίπτωση σωματικής βλάβης από 2.500.000 ευρώ, ανά ατύχημα, ανεξαρτήτως του αριθμού των θυμάτων
2. σε περίπτωση υλικής ζημιάς από 500.000 ευρώ, ανά ατύχημα, επίσης, ανεξαρτήτως του αριθμού των θυμάτων

Τα ίδια ποσά διπλασιάζονται σε 5.000.000 και 1.000.000 ευρώ αντίστοιχα από την 01.01.2012.

5.5 Τι προβλέπουν οι ασφαλιστικές εταιρείες

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε η ICAP στο πλαίσιο της μελέτης της για την ιδιωτική ασφάλιση σε μεγάλες ασφαλιστικές εταιρείες, σχετικά με την πρόβλεψή τους για τις τάσεις που διαφαίνονται όσον αφορά την πορεία του κλάδου στην Ελλάδα μέχρι το 2009, οι περισσότερες εταιρείες κατέγραψαν συγκρατημένη αισιοδοξία, ενώ αναμένουν μεγαλύτερη ανάπτυξη στα επόμενα χρόνια.

Συγκρατημένη αισιοδοξία για τις τάσεις της αγοράς για την επόμενη διετία εκφράζουν τα στελέχη των επιχειρήσεων. Η αισιοδοξία είναι απόρροια των αλλαγών που έχουν δρομολογηθεί από την κυβέρνηση για την περαιτέρω ανάπτυξη του συγκεκριμένου τομέα. Το σημαντικότερο γεγονός που επηρέασε την ελληνική αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης την τελευταία δεκαετία είναι η απελευθέρωση της υποχρεωτικής τιμολόγησης, δηλαδή απελευθέρωση των τιμολογίων ασφαλιστρών που μέχρι πρότινος καθορίζονταν από την Εποπτεύουσα Αρχή, η οποία ήρθε σαν αποτέλεσμα της εναρμόνισης της ελληνικής νομοθεσίας της ιδιωτικής ασφάλισης με αυτή της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα στελέχη των ασφαλιστικών εταιριών θεωρούν ότι μακροχρόνια θα υπάρξουν θετικές επιδράσεις στην ασφαλιστική αγορά λόγω της επιδείνωσης του προβλήματος της κοινωνικής ασφάλισης, της παράλληλης ανάπτυξης των τραπεζών, της πληρέστερης εποπτείας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων από τη νέα Εποπτική Αρχή, της σύγκλισης των οικονομικών μεγεθών της χώρας προς το μέσο όρο των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της αύξησης των κατωτάτων υποχρεωτικών ορίων του κλάδου ασφάλισης της αστικής ευθύνης οχημάτων που θα επιφέρει μια λογική αύξηση των ασφαλιστρών.

5.6 Αντί επιλόγου

Παρά το γεγονός ότι ο σχετικός κλάδος αποτελεί την αχίλλειο πτέρνα της αγοράς, συσσωρεύοντας ζημιές που συχνά εξανεμίζουν τα έσοδα του κλάδου από ασφαλιστρά, οι εταιρείες επιδίδονται σε έναν οξύτατο μεταξύ τους ανταγωνισμό, προκειμένου να αποσπάσουν πελάτες ή να κερδίσουν το χαμένο έδαφος. Ο λόγος είναι προφανής στον βαθμό που η αστική ευθύνη αποτελεί το βασικό όχημα για την προσέλκυση της πελατείας, ενώ την ίδια στιγμή εξασφαλίζει πολύτιμη ρευστότητα για την ασφαλιστική αγορά. Τα στοιχεία αποδεικνύουν μια ευρύτατη μετατόπιση των ασφαλισμένων από μεγάλες εταιρείες του κλάδου σε μικρότερες, εξέλιξη που ανέδειξε, με βάση την πορεία της τελευταίας πενταετίας, νέους παίκτες στην αγορά.

Εργαλείο γι' αυτήν τη στροφή του ενδιαφέροντος από την πλευρά των ασφαλισμένων ήταν φυσικά τα φθηνότερα τιμολόγια, που επιστρατεύθηκαν ως βασική προωθητική ενέργεια σε μια περίοδο που η υποχρεωτική ασφάλιση για αστική ευθύνη δεν έχει καν εμπεδωθεί ως αναγκαίο αγαθό και τα ανασφάλιστα αυτοκίνητα αριθμούν αρκετές χιλιάδες. Οι μικρότερες εταιρείες βρήκαν πρόσφορο έδαφος και ο ανταγωνισμός, ακόμα και με τα ισχυρά ονόματα της αγοράς, ανέδειξε κερδισμένους εκείνους που υπόσχονταν μια φθηνή λύση, στον βαθμό μάλιστα που η κάλυψη για αστική ευθύνη παραπέμπει την αποζημίωση του θύματος όχι από την εταιρεία του, αλλά από την εταιρεία εκείνου που ευθύνεται για το ατύχημα. Όπως σημειώνουν στελέχη της αγοράς, λίγοι είναι εκείνοι που επιλέγουν εταιρεία με κριτήριο την αξιοπιστία της, στον βαθμό που ασφαλισμένος δεν είναι τελικώς και εκείνος που καρπούται τα οφέλη μιας αξιόπιστης επιλογής. Το καθεστώς αυτό τείνει σταδιακά να μεταβάλει η καθιέρωση του θεσμού του φιλικού διακανονισμού, που επιτρέπει στον κάτοχο του αυτοκινήτου να αποζημιώνεται από την ίδια την εταιρεία στην οποία είναι ασφαλισμένος. Μέσα από τη νέα πραγματικότητα που διαμορφώνεται, το κριτήριο της ποιότητας των υπηρεσιών θα αποτελέσει σταδιακά ένα βασικό εργαλείο για την αξιολόγηση των εταιρειών, αλλά η αλήθεια είναι ότι ακόμα και σήμερα η πρακτική αυτή απέχει ακόμη από το να αποτελέσει μια γενικευμένη κατάσταση.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

- Eurobank Research Οικονομία & Αγορές, «Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, μέτρα ενίσχυσης της ρευστότητας και χρηματοδότησης της πραγματικής οικονομίας», Τόμος VII, Τεύχος 1, (Μάιος 2012)
- Αντζουλάτος 2010 , ‘Κυβερνήσεις, Χρηματαγορές και Μακροοικονομία’
- Ρόκας Κ. Ιωάννης, (2002), Δίκαιο της Ασφαλιστικής Σύμβασης της Ασφαλιστικής Επιχείρησης και των Διαμεσολαβούντων στην Ιδιωτική Ασφάλιση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2002, 7η πλήρως αναθεωρημένη έκδοση, Αθήνα
- Σκουλούδης Ζαχαρίας, (1999), Δίκαιο Ιδιωτικής Ασφάλισης, 3η Έκδοση, Εκδόσεις Π.Ν.Σάκκουλα, Αθήνα
- Σφακιανάκης Μιχαήλ, (2001), Πρακτική Πληροφορική και Εφαρμογές, Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα
- Σφακιανάκης Μιχαήλ, (2001), Προσομοίωση και Εφαρμογές, Εκδόσεις Πατάκη
- Στέγγος Ι. Δημήτριος, (2002), Σημειώσεις Διαλέξεων Μαθήματος Ανάλυση Χρονολογικών Σειρών, Πειραιάς

Ξενόγλωσση

- Reinhart and Rogoff, (2009), Growth in a Time of Debt
- Aczel A.D., (2002), Complete Business Statistics, Irwin
- L.Kazmier, N.Pohl, (1998) Basic Statistics for Business and Economics, Mc Graw-Hill International Editions
- CEA(2005): European Insurance in Figures:2003-2004

Διαδικτυακή

- www.unipi.gr

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ανάλυση συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων της Ελλάδας.

Η έρευνα διεξάγεται από τον Δημήτριο Ρόρρη, Νικόλαο Κακουλίδη και Γωγώ Τσαμπανάκη, φοιτητές του τμήματος Χρηματοοικονομικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης του Τει Κρήτης, στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας.

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει στόχο να ανιχνεύσει το βαθμό συμπεριφοράς των πελατών του κλάδου ασφάλισης των μηχανοκίνητων οχημάτων της Ελλάδας.

Παρακαλείσθε να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα και οι απαντήσεις σας απολύτως εμπιστευτικές.

Δημογραφικά στοιχεία

1. Ποια είναι η ηλικία σας;

- 18-30
- 30-50
- 50 και άνω

2. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

3. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακό
- Άλλο

4. Τόπος κατοικίας

- Αττική
- Βόρεια Ελλάδα
- Νότια Ελλάδα

- Δυτική Ελλάδα και Επτάνησα
- Νησιά του Αιγαίου και Κρήτη

5. Επίπεδο εμπειρίας ΗΥ;

- Άπειρος χρήστης
- Μέτριος χρήστης
- Έμπειρος χρήστης

6. Εισόδημα;

- 0-10000
- 10000-20000
- 20000+

Στοιχεία για την συμπεριφορά των καταναλωτών

7. Τι όχημα έχετε;

- Αυτοκίνητο
- Δίκυκλο
- Και τα δύο
- Κανένα

8. Σε ποια εταιρία έχετε ασφάλιση το όχημα σας ;

- ALICO
- ALLIANZ
- CHARTIS (AIG)
- DEMKO INSURANCE
- EFG EUROLIFE
- EUROSTAR
- GENERALI HELLAS
- GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ
- ING
- INTERAMERICAN
- INTERASCO
- INTERLIFE
- INTERNATIONAL LIFE
- INTERSALONIKA
- MALAYAN
- NP insurance
- PERSONAL INSURANCE
- VICTORIA
- ΑΓΡΟΤΙΚΗ
- ΑΙΓΑΙΟΝ
- ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
- Γ. ΣΙΔΕΡΗΣ
- ΓΕΝΙΚΗ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ

- ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΝΩΣΙΣ
- ΔΥΝΑΜΙΣ
- ΕΘΝΙΚΗ
- ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ
- ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ
- ΕΥΡΩΠΗ Α.Ε.Γ.Α
- ΚΥΠΡΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
- ΜΙΝΕΤΤΑ-ΕΥΡ.ΕΝΩΣΗ
- ΟΡΙΖΩΝ
- ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
- ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ
- ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ
- Άλλο

9. Με ποια κριτήρια διαλέγετε την ασφαλιστική εταιρία

- Τιμή
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Εξυπηρέτηση
- Αμεσότητα
- Άλλο

10. Τι είδους ασφάλεια έχετε;

- Απλή - Βασική
- Βασική με έξτρα παροχές
- Μεικτή

11. Ποιός σας την σύστησε;

- Διαδίκτυο
- Φίλος
- Συγγενείς
- Εφημερίδα – Ραδιόφωνο
- Ασφαλιστικός σύμβουλος
- Άλλο

12. Πόσο καιρό είστε στην εταιρία;

- 0-6 μήνες
- 6-18 μήνες
- 18+ μήνες

13. Ποιοι είναι οι λόγοι που θα σας έκαναν να αλλάξετε εταιρία;

- Το προστιτό κόστος
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες
- Οι ταχύτητες εξυπηρέτησης
- Δυνατότητα ευελιξίας
- Άλλο

14. Πόσες εταιρίες έχετε αλλάξει;

- 0
- 1-2
- 3-4
- 5+

15. Πόσα χρόνια οδηγείτε

- 0-5
- 5-10
- 10-20
- 20+