
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΑΔΑΜΑΝΤΙΑ ΧΑΤΖΙΚΟΥ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2022



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΑΔΑΜΑΝΤΙΑ ΧΑΤΖΙΚΟΥ, Α.Μ.: ΟΔΥ/1954

Επιβλέπων: Δρ. Ιωάννης Σμυρλής/ Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2022

UNIVERSITY of PIRAEUS



DEPARTMENT of ECONOMICS

M.Sc. in Health Economics and Management

INNOVATION IN THE HEALTH INSURANCE INDUSTRY

ADAMANTIA CHATZIKOU

Master Thesis submitted to the Department of Economics
of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Health Economics and Management

Piraeus, Greece, 2022

Στην οικογένειά μου, στη γιαγιά μου και στον Νικόλα.

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ από καρδιάς όλους όσους ήταν δίπλα μου στις χαρές και τις δυσκολίες αυτού του κεφαλαίου της ζωής μου.

Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Σημαντικοί Όροι: καινοτομία, ιδιωτική ασφάλιση, τεχνολογίες, υγεία

Περίληψη

Η παρούσα εργασία αποτελεί προϊόν, αφενός συστηματικής μελέτης της βιβλιογραφίας σχετικά με την καινοτομία στον κλάδο ασφαλειών υγείας και αφετέρου έρευνας με την χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο απευθύνθηκε σε πολίτες οι οποίοι έχουν ασφαλιστήριο συμβόλαιο ιδιωτικής ασφάλισης υγείας.

Η καινοτομία αποτελεί βασική συνιστώσα των ασφαλιστικών εταιρειών, ειδικότερα με την πανδημία της Covid-19, η οποία με την παρουσία της από τις αρχές του 2020, -όχι μόνο- συντάρραξε την κανονικότητα της εθνικής και παγκόσμιας αγοράς, αλλά οδήγησε επιτακτικά στην ανάγκη για πιο αποτελεσματικές και άμεσες υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους, με την χρήση τεχνολογιών, τόσο στην επικοινωνία μεταξύ ασφαλισμένου και ασφαλιστή, όσο και στις παρεχόμενες υπηρεσίες στον τομέα της ιατρικής.

Σκοπός λοιπόν της παρούσας εργασίας αποτελεί αφενός η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και αφετέρου η καταγραφή της άποψης πελατών, με ασφαλιστήριο συμβόλαιο, σχετικά με την παρεχόμενη καινοτομία στον κλάδο ιδιωτικής ασφάλισης, την ζήτηση και τις ανάγκες τους.

Τέλος, τα συμπεράσματα της έρευνας αυτής καταδεικνύουν την στροφή των ασφαλιστικών εταιρειών προς την καινοτομία, με την χρήση τεχνολογικών επιτευγμάτων, τόσο στην περίπτωση της εξυπηρέτησης και αποτελεσματικής διαχείρισης, όσο και στον τομέα της ιατρικής φροντίδας.

INNOVATION IN THE HEALTH INSURANCE INDUSTRY. RESEARCH USED BY STATISTICAL ANALYSIS

Keywords: innovation, private insurance, technologies, health

Abstract

This work is the product of a systematic literature study on innovation in the health insurance industry and a survey using a questionnaire addressed to citizens who have a private health insurance policy.

Innovation is a key component of insurance companies, especially with the Covid-19 pandemic, which with its presence since the beginning of 2020, - not only - has shaken the normality of the national and global market, but has urgently led to the need for more efficient and direct services to the insured, with the use of technologies, both in the communication between the insured and the insurer, and in the services provided in the field of medicine.

Therefore, the purpose of this work is on the one hand to capture the current situation, through the bibliographic review and on the other hand to record the opinion of customers, with an insurance policy, regarding the provided innovation in the private insurance sector, their demands and needs.

Finally, the conclusions of this research demonstrate the turn of insurance companies towards innovation, with the use of technological achievements, both in the case of service and efficient management, as well as in the field of medical care.

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Φύλο.....	55
Πίνακας 2. Ηλικία.....	56
Πίνακας 3. Οικογενειακή κατάσταση	57
Πίνακας 4. Παιδιά	58
Πίνακας 5. Επίπεδο Εκπαίδευσης	59
Πίνακας 6. Τομέας Εργασίας	60
Πίνακας 7. Εισόδημα.....	61
Πίνακας 8. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: ΑΕΠ	62
Πίνακας 9. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Ανεργία	63
Πίνακας 10. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Πληθωρισμός	64
Πίνακας 11. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Παγκόσμια Οικονομία	65
Πίνακας 12. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Πόλεμος	66
Πίνακας 13. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Εξέλιξη στην Υγεία	67
Πίνακας 14. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Αύξηση του προσδόκιμου Ζωής.....	68
Πίνακας 15. Ατομικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας	69
Πίνακας 16. Οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας.....	70
Πίνακας 17. Ασφαλιστική εταιρεία συμβόλαιο Ζωής και Υγείας	70
Πίνακας 18. Παροχές Ασφαλιστηρίου	71
Πίνακας 19. Χρήση παροχών συμβολαίου.....	72
Πίνακας 20. Αξιολόγηση χρήσης παροχών	73
Πίνακας 21. Επιπλέον ασφαλιστήριο στην ίδια εταιρεία	74
Πίνακας 22. Είδος επιπλέον συμβολαίου	75
Πίνακας 23. Κριτήρια επιλογής ασφαλιστηρίου συμβολαίου.....	76
Πίνακας 24. Ανταπόκριση ασφαλιστικών προϊόντων στις ανάγκες	78
Πίνακας 25. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ασφαλιστικής εταιρίας.....	78
Πίνακας 26. Ενημέρωση σχετικά με υπηρεσίες ή προϊόντα εταιρίας	79
Πίνακας 27. Παροχές που χρησιμοποιήθηκαν μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας.....	80
Πίνακας 28. Ικανοποίηση από χρήση υπηρεσιών	84
Πίνακας 29. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας: Διατροφολόγος	85
Πίνακας 30. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ιατρική Συμβουλευτική ..	86
Πίνακας 31. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Γυμναστής	87
Πίνακας 32. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ψυχολόγος	88
Πίνακας 33. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Πληρωμή Ασφαλιστηρίου	89
Πίνακας 34. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Έλεγχος Ασφαλιστηρίου	90
Πίνακας 35. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ραντεβού Εξετάσεων	91
Πίνακας 36. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ενημέρωση/Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος.....	92
Πίνακας 37. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ενημέρωση Στοιχείων	93
Πίνακας 38. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Αίτηση Αποζημίωσης.....	93
Πίνακας 39. Καινοτομία ασφαλιστικών υπηρεσιών	94
Πίνακας 40. Διατήρηση ασφαλιστηρίου συμβολαίου προ πανδημίας Covid-19.....	95
Πίνακας 41. Πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών .	95

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1: Ποσοστό Ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π.	35
Γράφημα 2: Ποσοστό Επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.	36
Γράφημα 3: Κατά Κεφαλήν Ασφάλιστρα	37
Γράφημα 4: Ποσοστό Ασφαλιστρών προς Α.Ε.Π.	38
Γράφημα 5: Ποσοστό Επενδύσεων προς Α.Ε.Π.	38
Γράφημα 6: Σύνοψη ασφαλιστικών προβλέψεων	39
Γράφημα 7: Οικονομικά μεγέθη	39
Γράφημα 8: Συμμετοχή αποζημιώσεων 2019 στο σύνολο των 32 χωρών μελών της Insurance Europe	39
Γράφημα 9: Συνολικές επενδύσεις χωρών Insurance Europe -32	41
Γράφημα 10: Συμμετοχή της Ελλάδας στην Ευρώπη το 2019	42
Γράφημα 11: Ελληνική και Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αγορά 2019	42
Γράφημα 12: Μεταβολή παραγωγής ασφαλιστρών	43

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη.....	xi
Abstract.....	xiii
Κατάλογος Πινάκων.....	xv
Κατάλογος Γραφημάτων.....	xvi
1. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.....	20
1.1. Η Έννοια της Ασφάλισης.....	20
1.2. Η Έννοια του Κινδύνου.....	20
1.3. Η Ιδιωτική Ασφάλιση.....	21
1.4. Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο.....	24
1.5. Τα Είδη Ιδιωτικής Ασφάλισης.....	25
1.6. Τα οφέλη της Ιδιωτικής Ασφάλισης.....	26
1.7. Ο Ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος.....	27
1.7.1. Η ελληνική αγορά ιδιωτικής ασφάλισης.....	27
1.7.2. Η διεύθυνση εποπτείας ιδιωτικής ασφάλισης.....	29
1.7.3. Το θεσμικό πλαίσιο ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα.....	31
2. Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ.....	33
2.1. Εισαγωγή.....	33
2.2. Η Συμμετοχή της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελληνική Οικονομία.....	34
2.3. Η Τεχνολογία και η Καινοτομία για την Ανάπτυξη των Ασφαλιστικών Εταιρειών.....	44
2.4. Καινοτόμες τεχνολογικές πρακτικές ασφαλιστικών εταιρειών.....	48
2.4.1. Η περίπτωση της Generali.....	49
2.4.2. Η περίπτωση της Interamerican.....	52
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	53
3.1. Σκοπός της Έρευνας.....	53
3.2. Διατύπωση Προβλήματος.....	53
3.3. Μεθοδολογία Έρευνας.....	53
3.4. Περιγραφική Στατιστική.....	55
3.5. Επαγωγική Στατιστική – Έλεγχος χ^2	96
4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	181
Βιβλιογραφία.....	184
Παράρτημα.....	187

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

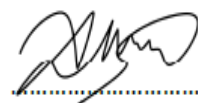
«Δηλώνω υπεύθυνα ότι το έργο που εκπονήθηκε και παρουσιάζεται στην υποβαλλόμενη διπλωματική εργασία, έχει γραφτεί από εμένα αποκλειστικά στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης ότι αναφέρονται καταλλήλως στο σύνολό τους οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.»

Ονοματεπώνυμο

Χατζίκου Αδαμαντία

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή



.....

1. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

1.1. Η Έννοια της Ασφάλισης

Η έννοια της ασφάλισης εμφανίζει άρρηκτη σύνδεση με την έννοια του κινδύνου, ενώ ως ασφάλιση ορίζεται «η συγκέντρωση τυχαίων και απρόβλεπτων κινδύνων με τη μεταφορά τους σε ασφαλιστές που συμφωνούν, έναντι ασφαλίστρου, να αποζημιώσουν τους ασφαλισμένους για τις τυχαίες ζημιές ή να παρέχουν άλλες χρηματικές παροχές ή υπηρεσίες που συνδέονται με τον κίνδυνο» (Νεκτάριος, 2003)

1.2. Η Έννοια του Κινδύνου

Ο κίνδυνος δηλώνει την αβεβαιότητα από την εμφάνιση μίας επισφαλούς περίπτωσης και την πιθανότητα που υπάρχει η περίπτωση αυτή να μην λειτουργήσει προς όφελος. Ο κίνδυνος υπάρχει στο σύνολο του οικονομικού κυκλώματος, είτε σε μονάδες, είτε σε επιχειρήσεις, είτε και στην κοινωνία συνολικά.

Επομένως, η έννοια του κινδύνου τείνει να διαφοροποιείται όταν χρησιμοποιείται ως αναλυτικό εργαλείο για τους οικονομικούς αναλυτές, στατιστικούς αναλυτές, αναλυτές λήψης αποφάσεων ή αναλυτές ασφαλίσεων. Ο κίνδυνος για τον κλάδο ασφάλισης καταδεικνύει είτε ένα ρίσκο του ασφαλισμένου έναντι κάποιου ενδεχομένου, είτε μια περιουσία που καλύπτεται από την ασφάλιση. (Vaughana, 2003)

Έτσι, αξίζει να σημειωθεί ότι η έννοια του κινδύνου πρέπει να διαχωρίζεται από αυτή της αβεβαιότητας. Άρα, «ως αβεβαιότητα χαρακτηρίζεται η κατάσταση κατά την οποία κάποιος αντιμετωπίζει δυσκολία στον καθορισμό της πιθανότητας των αποτελεσμάτων μιας απόφασης είτε λόγω έλλειψης πληροφόρησης, είτε έλλειψη γνώσης σχετικά με τα αναμενόμενα αποτελέσματα», ενώ «κίνδυνος είναι η κατάσταση στην οποία κάποιος δεν γνωρίζει τα ακριβή αποτελέσματα μιας απόφασης αλλά πιθανολογείται ότι θα κυμαίνονται σε ένα συγκεκριμένο εύρος αποτελεσμάτων» (Λαζαρίδης, 2002)

Αξίζει να ειπωθεί ότι οι κίνδυνοι διέπονται σε ορισμένες βασικές κατηγορίες οι οποίες είναι:

- οι καθαροί & κερδοσκοπικοί κίνδυνοι (pure & speculative risks),
- οι στατικοί & δυναμικοί (static & dynamic risks) κίνδυνοι και
- οι χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι (financial and nonfinancial risks) (Vaughana, 2003)

Κερδοσκοπικός χαρακτηρίζεται ο κίνδυνος από τον οποίο είναι εφικτό να προκύψει κέρδος ή ζημία, υπάρχει δηλαδή μια πιθανότητα κέρδους και μια πιθανότητα ζημίας. Αντίθετα, καθαρός χαρακτηρίζεται ο κίνδυνος από τον οποίο προκύπτουν οι πιθανότητες μόνο ζημίας ή μη ζημίας αλλά όχι κέρδους, ενώ οι καθαροί κίνδυνοι διακρίνονται σε προσωπικούς κινδύνους (κίνδυνος πρόωρου θανάτου, γηρατειών, κακής υγείας και ανεργίας), κινδύνους περιουσίας (άμεση απώλεια, έμμεση ή παρεπόμενη απώλεια και φυσικές καταστροφές), κινδύνους αστικής ευθύνης. (Νεκτάριος, 2003)

Ο στατικός κίνδυνος αναφέρεται στις ζημιές που μπορούν να προκύψουν ακόμα και αν δεν μεταβάλλεται η οικονομία, δηλαδή ο στατικός κίνδυνος εμφανίζει συσχέτιση με απώλειες από δυσλειτουργίες της φύσης αλλά και από παραλείψεις και λάθη των ανθρώπων. Αντίθετα, ο δυναμικός κίνδυνος επηρεάζεται από τις αλλαγές στην οικονομία, όπως την μεταβολή του επιπέδου τιμών, την τεχνολογία, τις προτιμήσεων των καταναλωτών, καθώς και από τις νέες μεθόδους παραγωγής. Σημειώνεται ότι, οι περισσότεροι στατικοί κίνδυνοι είναι καθαροί, ενώ εμφανίζουν πάντα ζημία αλλά επηρεάζουν λιγότερο τόσο τα άτομα όσο και την κοινωνία σε σύγκριση με τους δυναμικούς, οι οποίοι είναι πάντα κερδοσκοπικοί και μπορεί να αποφέρουν κέρδος. (Νεκτάριος, 2003)

Αναφορικά, με την τρίτη κατηγορία κινδύνων, η έννοια του κινδύνου αποκτά ένα γενικευμένο πλαίσιο κατά το οποίο περιλαμβάνονται όλες οι συνθήκες αβεβαιότητας, ενώ οι συνθήκες αυτές παρουσιάζουν χρηματοοικονομική απώλεια. Επιπροσθέτως, κάποιοι κίνδυνοι δύναται να μην εμφανίζουν από τη φύση τους (ή τυχαία) χρηματοοικονομικές συνέπειες και για αυτό ονομάζονται μη – χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι. (Vaughana, 2003)

Καταλήγοντας, σύμφωνα με το (Νεκτάριος, 2003) εντοπίζεται άλλη μία βασική κατηγορία κινδύνων, η οποία είναι οι γενικευμένοι και ειδικοί κίνδυνοι, όπου οι μεν γενικευμένοι επηρεάζουν όλη την οικονομία ή μια μεγάλη ομάδα ατόμων σε αυτή, ενώ οι δε ειδικοί επηρεάζουν μόνο ένα άτομο και όχι το σύνολο μιας κοινωνίας ή χώρας.

1.3. Η Ιδιωτική Ασφάλιση

Ως ιδιωτική ασφάλιση νοείται η ασφάλιση που γίνεται κατά βάση από ιδιωτικούς φορείς και ρυθμίζονται από τις διατάξεις του ιδιωτικού δικαίου. Ως ασφαλιστική σύμβαση χαρακτηρίζεται η ασφαλιστική σχέση σύνδεσης του φορέα, ο οποίος παρέχει την ιδιωτική ασφάλιση (ασφαλιστική εταιρεία), με τον ασφαλισμένο.

Αξίζει να αναφερθεί ότι βασικό προνόμιο αποτελεί η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων περί μη υποχρεωτικής ασφάλισης όπου στην ιδιωτική ασφάλιση εφαρμόζεται με κάποιες παρεκκλίσεις που αποβλέπουν στην προστασία των ασφαλισμένων - καταναλωτών. Επίσης, πλέον υφίσταται και οι υποχρεωτικές ασφάλισεις, όπως συμβαίνει στα αυτοκίνητα, όπου δεν υφίσταται η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων.

Σημειώνεται ότι η ιδιωτική ασφάλιση αποτελεί το κέρδος για μια ασφαλιστική επιχείρηση, καθώς αποτελεί το εμπορικό μέρος της δραστηριότητάς της. Η κοινωνία κινδύνων, αποτελεί την βάση της ιδιωτικής ασφάλισης, ενώ προϋποθέτει την οργάνωση από μέρους του ασφαλιστή, την συστηματική ανάληψη των κινδύνων, τους στατιστικούς και μαθηματικούς υπολογισμούς με τεχνικούς τρόπους, ώστε το κεφάλαιο που προκύπτει από το σύνολο των ασφαλιστρών και το αποτέλεσμα της επένδυσης, να καλύπτει την πλήρη κάλυψη των ασφαλισμένων. (Νεκτάριος, 2003)

Αξίζει να σημειωθεί ότι το σύνολο των ασφαλιστικών εργασιών, δύναται να δημιουργεί ένα υποσύνολο, σύμφωνα με το οποίο οδηγεί στην δημιουργία νέων εταιρειών που θα ασχολούνται με εργασίες ασφαλιστικής κάλυψης. Έτσι, προκύπτει ότι τα συστατικά στοιχεία της ιδιωτικής ασφάλισης είναι ο ασφαλιστικός κίνδυνος, το ασφάλιστρο και η ασφαλιστική επιχείρηση. Ο συνδυασμός αυτός των παραπάνω στοιχείων οδηγεί στην διαφορά της ιδιωτικής ασφάλισης με άλλες παρόμοιες έννοιες, όπως με τη σύμβαση ισόβιας προσόδου, με τη σύμβαση εγγύησης, με τη ρήτρα που συμφωνείται στις παραγγελίες, με το παίγνιο και το στοίχημα.

Πιο συγκεκριμένα, η ιδιωτική ασφάλιση: (Νεκτάριος, 2003)

- Προσφέρει κάλυψη για κινδύνους αγαθών και προσώπων
- Είναι προαιρετική, καθώς δεν υποχρεούται κανείς να ασφαλιστεί σε μια ιδιωτική ασφαλιστική εταιρεία, εκτός από ορισμένες περιπτώσεις που ο νόμος επιβάλλει υποχρεωτικά την κάλυψη ορισμένων κινδύνων
- Ασκείται από τους εμπλεκόμενους στην ιδιωτική ασφάλιση φορείς, οι οποίοι ελέγχονται και λειτουργούν υπό την επίβλεψη αυστηρών κανόνων
- Το ασφάλιστρο καταβάλλεται από τον ίδιο τον ασφαλισμένο και είναι ανάλογο με τον κίνδυνο και το ύψος των παροχών

Ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης πρέπει να σημειωθεί ότι αποτελεί ένα κομβικό παράγοντα για την αντιμετώπιση βασικών προκλήσεων τόσο οικονομικών, όσο και

κοινωνικών, όπου μέσα από οργάνωση και σωστή διαχείριση είναι εφικτό η ιδιωτική ασφάλιση να συνδεθεί άρρηκτα με: (Νεκτάριος, 2003)

- τις κυβερνητικές και κρατικές πολιτικές σχετικά με το συνταξιοδοτικό σύστημα, με το σύστημα και γενικά με την κοινωνική ασφάλιση
- το πιστωτικό σύστημα
- την πολιτική αντιμετώπισης τεχνολογικών, βιομηχανικών και περιβαλλοντολογικών κινδύνων
- την αντιμετώπιση των φυσικών καταστροφών (Λιακοπούλου, 2006)

Σημειώνεται ότι η συγκέντρωση κινδύνων, η μεταφορά κινδύνου, η μείωση της αβεβαιότητας και η αποζημίωση αποτελούν κύρια στοιχεία της ιδιωτικής ασφάλισης (Νεκτάριος, 2003). Ειδικότερα, η ιδιωτική ασφάλιση χαρακτηρίζεται από την μεγάλη συγκέντρωση κινδύνων, γεγονός το οποίο αποτελεί την πηγή των ασφαλιστικών επιχειρήσεων για να αναπτύξουν τις δραστηριότητες τους αποσκοπώντας στην παροχή της κάλυψης στους ενδιαφερόμενους.

Επιπλέον, η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων ασφαλιστικών εταιρειών προϋποθέτει την συγκέντρωση ενός μεγάλου αριθμού ομοιογενών κινδύνων, βάση του οποίου αποτελεί «τον Νόμο των Μεγάλων Αριθμών», γεγονός το οποίο θα επιτρέπει τον υπολογισμό με ακρίβεια για μελλοντικές ζημιές από τους αναλογιστές. Η διαδικασία αυτή μέσω των κατανομών των απωλειών σε όλους τους ασφαλισμένους και των προβλέψεων για μελλοντικές ζημιές με ακρίβεια δημιουργεί ένα ασφαλέστερο πλαίσιο. Όμως στο μεγαλύτερο μέρος των υποθέσεων ο αναλογιστής δεν είναι σε θέση να μπορεί να εκθέσει την πραγματική πιθανότητα ζημίας, έτσι οι εκτιμήσεις για τη μέση συχνότητα και σχετικά με τη σοβαρότητα των ζημιών προκύπτουν από προηγούμενες εμπειρίες.

Χαρακτηριστικά, αξίζει να σημειωθεί ότι, αφού ο αριθμός των ομοιογενών περιπτώσεων είναι μεγάλος, τότε η πρόβλεψη σχετικά με την εξέλιξη μπορεί να εμφανίσει μικρότερο ποσοστό κινδύνου. Ο υπολογισμός του ασφαλιστρού χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερη προσήλωση, αφού το ασφαλιστρο αποτελεί το έσοδο για την ασφαλιστική εταιρεία, αφενός πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες του ασφαλισμένου, αλλά και να δημιουργεί κέρδος στην ασφαλιστική εταιρεία. (Τσιλικοπούλου, 2011)

Επίσης, σχετικά με τη μετακύλιση του κινδύνου και τη μείωση της αβεβαιότητας, ο κίνδυνος πηγαίνει από τον ασφαλισμένο στον ασφαλιστή μέσω των ασφαλιστικών συμβολαίων. Ο ασφαλιστής είναι σε θέση να επιβαρυνθεί το σύνολο των κινδύνων και να μετρήσει με σχετική ακρίβεια τις αναμενόμενες ζημιές, με συνέπεια τη μείωση του

κινδύνου για τον ασφαλιστή, αλλά και τη μείωση της αβεβαιότητας για τους ασφαλισμένους, σαν σύνολο, μεταβιβάζοντας τον ατομικό τους κίνδυνο έναντι ενός ασφαλιστρού. Έτσι, επιτυγχάνεται η αποτροπή μίας δυνητικά μεγάλης και αβέβαιης ζημίας, με μια μικρή και άμεση επιβάρυνση στο ασφάλιστρο. (Νεκτάριος, 2003)

Τέλος, η ιδιωτική ασφάλιση χαρακτηρίζεται από την αποζημίωση των ζημιών, δηλαδή, ο ασφαλισμένος αποζημιώνεται ολικώς ή μερικώς για ενδεχόμενες απώλειες, ενώ η αποζημίωση πραγματοποιείται είτε με μετρητά, είτε με επισκευή ή με αντικατάσταση.

1.4. Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο

Στο σημείο αυτό πρέπει να γίνει αναφορά στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, το οποίο αποτελεί μια σύμβαση μεταξύ συμβαλλόμενων μερών (δύο ή και περισσότερων) και αποτελεί ένα περίπλοκο νομικό κείμενο, καθώς συντάσσεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπρόσθετα, το ασφαλιστήριο συμβόλαιο είναι ενοχική σύμβαση, εφόσον ο ασφαλιστής έχει ενοχική αξίωση να εισπράξει τα καθορισμένα ασφάλιστρα, ενώ ο ασφαλισμένος έχει ενοχική αξίωση να λάβει την αποζημίωση από τον ασφαλιστή και εν γένει την ασφαλιστική εταιρεία.

Η ασφαλιστική σύμβαση επιβαρύνει όλα τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς ο ασφαλιστής υποχρεούται να παρέχει κάλυψη κινδύνου κατά τη διάρκεια της ασφάλισης και να παρέχει αποζημίωση εάν επέλθει ο κίνδυνος, ενώ από τη θέση του ο ασφαλισμένος οφείλει μόνο το ασφάλιστρο ανεξάρτητα με την πραγματοποίηση ή όχι τυχόν ζημίας. Ακόμη, μια ασφαλιστική σύμβαση χαρακτηρίζεται ως σύμβαση προσχώρησης και διαρκούς παροχής, επειδή ο ασφαλιστής σχεδιάζει και διαμορφώνει εκ των προτέρων τους όρους της σύμβασης και η παροχή στον ασφαλισμένο διαρκεί όσο και η ασφάλιση.

Επιπλέον, η ασφαλιστική σύμβαση καθίσταται ως μία εμπορική πράξη για τον ασφαλιστή αν πρόκειται για καταναλωτική ασφάλιση, ενώ αν πρόκειται για βιομηχανική, εμπορική, επαγγελματική ασφάλιση, η ασφαλιστική σύμβαση είναι εμπορική και για τον ασφαλισμένο, όταν πραγματοποιείται από εμπορική επιχείρηση.

Τα βασικά μέρη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου είναι: (Νεκτάριος, 2003):

- ❖ οι δηλώσεις (declarations),
- ❖ η συμφωνία ασφάλισης (insuring agreement),
- ❖ οι εξαιρέσεις (exclusions),

- ❖ οι όροι (conditions)
- ❖ οι διάφορες προβλέψεις (miscellaneous provisions).

Επιπλέον, βασικά χαρακτηριστικά ενός ασφαλιστήριου συμβολαίου αποτελούν (Νεκτάριος, 2003):

- ❖ ο ορισμός του ασφαλισμένου
- ❖ οι πρόσθετες πράξεις
- ❖ οι απαλλαγές
- ❖ ο αναλογικός όρος
- ❖ η παράλληλη ασφάλιση

1.5. Τα Είδη Ιδιωτικής Ασφάλισης

Τα είδη της ιδιωτικής ασφάλισης διέπονται σε δύο βασικές κατηγορίες, στις ασφαλίσεις ζημιών και στις ασφαλίσεις ζωής. Οι ασφαλίσεις ζημιών χωρίζονται σε: (Ρεσμίθα, 2013)

- Ατυχήματα (εργατικά ατυχήματα)
- Ασθένειες
- Χερσαία οχήματα
- Σιδηροδρομικά οχήματα
- Αεροσκάφη
- Πλοία (θαλάσσια, λιμναία, ποτάμια)
- Μεταφερόμενα εμπορεύματα
- Πυρκαγιά και στοιχεία της φύσεως
- Λοιπές ζημίες αγαθών
- Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων
- Αστική ευθύνη από αεροσκάφη
- Αστική ευθύνη πλοίων
- Γενική αστική ευθύνη
- Πιστώσεις
- Εγγυήσεις
- Διάφορες χρηματικές απώλειες
- Νομική προστασία
- Βοήθεια (βοήθεια σε πρόσωπα που βρίσκονται σε δυσχερή θέση κατά την διάρκεια μετακινήσεων τους)

Σημειώνεται ότι στις ασφαλίσεις κατά ζημιών ο ασφαλιστής καταβάλει αποζημίωση σε περίπτωση ζημιάς σε περιουσιακά στοιχεία ή σε τρίτους, λόγω επέλευσης γεγονότος για το οποίο έχει αναλάβει ευθύνη.

Οι ασφαλίσεις ζωής χωρίζονται σε: (Ρεσμπίθα, 2013)

- Κλάδος ζωής, περιλαμβάνει τις ασφαλίσεις επιβίωσης, θανάτου, μικτές, συντάξεων και σωματικών βλαβών
- Κλάδος ασφάλισης υγείας, περιλαμβάνει τις ασφαλίσεις ατυχήματος και ασθένειας
- Κλάδος κεφαλαιοποίησης
- Κλάδος διαχείρισης ομαδικών & συνταξιοδοτικών κεφαλαίων
- Κλάδος ασφαλίσεων ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις
- Κλάδος ομαδικών προγραμμάτων πρόνοιας

Οι ασφαλίσεις Ζωής καταβάλλουν στους δικαιούχους: (Νεκτάριος, 2003)

- παροχές σε περίπτωση θανάτου
- τα έξοδα κηδείας
- εφάπαξ ή περιοδικά καταβαλλόμενα ποσά
- συντάξεις
- προγράμματα υγείας, που καλύπτουν νοσοκομειακά έξοδα σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού
- κάλυψης εξόδων ή της απώλειας εισοδήματος από ανικανότητα από ατύχημα ή ασθένεια

1.6. Τα οφέλη της Ιδιωτικής Ασφάλισης

Ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης αποτελεί μία σημαντική συνιστώσα για την εξέλιξη της κοινωνίας. Τόσο οι καλύψεις, όσο και οι αποζημιώσεις που προσφέρει στους ασφαλισμένους η ιδιωτική ασφάλιση, έχει ένα θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία, καθώς, υπάρχει: (Νεκτάριος, 2003)

- Μειωμένη ανάγκη πρόσθετων αποθεματικών, αφού η ιδιωτική ασφάλιση αποβλέπει στην αντιμετώπιση του κινδύνου. Έτσι, οι ασφαλισμένοι δεν τείνουν να αποταμιεύουν για να αντιμετωπίσουν μελλοντικές πιθανές ζημίες. Οι ασφαλιστές προβλέπουν τις συγκεκριμένες ανάγκες σε αποθεματικά και

αποθηκεύουν εκείνοι τα επίπεδα αποθεματικών που κρίνουν κατάλληλα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της κατανομής των παραγωγικών πόρων της οικονομίας.

- Πηγή επενδυτικών κεφαλαίων, καθώς το επίπεδο ανάπτυξης, οι αγορές κεφαλαίων και η ανάπτυξη της οικονομίας είναι μερικοί κλάδοι της οικονομίας που επηρεάζονται θετικά από τον κλάδο ιδιωτικής ασφάλισης. Οι ασφαλιστικές αποτελούν βασικούς θεσμικούς επενδυτές της διεθνούς αγοράς. Επίσης, η λειτουργία των ασφαλιστικών αγορών λειτουργεί καταλυτικά για τα άτομα και τις επιχειρήσεις, ώστε να μην επιβαρύνονται από την αβεβαιότητα των μελλοντικών ζημιών. Επομένως, επιτυγχάνεται η βελτίωση της κατανομής των πόρων μεταξύ κατανάλωσης και αποταμίευσης.
- Μειωμένος πιστωτικός κίνδυνος, η ασφάλιση είναι βασικός πυλώνας της ορθής λειτουργίας του πιστωτικού συστήματος. Το άτομο ή η επιχείρηση που επιλέγουν ασφαλιστική κάλυψη μειώνουν τον πιστωτικό κίνδυνο του τραπεζικού συστήματος.
- Πρόληψη ζημιών, οι ασφαλιστικές εταιρείες αποβλέπουν στην πρόληψη ζημιών, με σκοπό τον περιορισμό της έκτασης και της συχνότητας μιας ζημιάς. Η δραστηριότητα αυτή αποτελεί ζωτικής σημασίας λειτουργία τις ασφαλιστικές εταιρείες, για τον περιορισμό των συνολικών ζημιών. Το κοινωνικό όφελος προκύπτει από τον περιορισμό τόσο των άμεσων όσο και των έμμεσων ζημιών.
- Βελτίωση κοινωνικής και επιχειρηματικής σταθερότητας, οι ασφαλιστικές αγορές, μέσω της λειτουργία τους, συμβάλλουν στο να μειωθεί η αβεβαιότητα τόσο των ατόμων όσο και των επιχειρήσεων που θα επιφέρουν με τη σειρά τους κοινωνική σταθερότητα.

1.7. Ο Ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος

Η Τράπεζα της Ελλάδος αποτελεί θεσμικό παράγοντα μέσω του οποίου γίνεται ο εποπτικός έλεγχος των ασφαλιστικών εταιρειών στην Ελλάδα. Είναι ρυθμιστής των λειτουργιών των εταιρειών αυτών, ενώ αποτελεί δικλείδα ασφαλείας τόσο για την Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και για τους ασφαλισμένους ιδιωτικής ασφάλισης.

1.7.1. Η ελληνική αγορά ιδιωτικής ασφάλισης

Η ελληνική αγορά ιδιωτικής ασφάλισης αποτελεί ένα σημαντικό κλάδο της ελληνικής οικονομίας, αφού πολλές εταιρείες εδράζονται στην ελληνική αγορά. Οι δραστηριότητες

της ιδιωτικής ασφάλισης στην εγχώρια αγορά χωρίζονται σε: (Τράπεζα της Ελλάδας , 2022)

- Ανώνυμες ασφαλιστικές εταιρείες με έδρα στην Ελλάδα
- Αντασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα την Ελλάδα
- Υποκαταστήματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων με έδρα σε τρίτη χώρα (εκτός της ΕΕ)
- Ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα σε κράτος-μέλος της ΕΕ υπό καθεστώς εγκατάστασης (μέσω υποκαταστήματος) ή υπό καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (ΕΠΥ)
- Αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί

Ανώνυμες ασφαλιστικές εταιρείες με έδρα στην Ελλάδα

Για την ενέργεια πρωτασφάλισης ή/ και αντασφάλισης σε ανώνυμη εταιρεία με έδρα στην Ελλάδα χρειάζεται υποχρεωτικά άδεια που παρέχεται από την Τράπεζα της Ελλάδος. Η προαναφερθείσα άδεια είναι ενιαία σε όλη την αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με την δυνατότητα η επιχείρηση να δραστηριοποιείται σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης θελήσει υπό καθεστώς ελεύθερης εγκατάστασης ή παροχής υπηρεσιών.

Για ασφαλιστικές επιχειρήσεις που ιδρύονται μετά την ισχύ του ν. 4364/2016 η άδεια παρέχεται μόνο για ενέργειες που αφορούν ασφάλειες κατά ζημιών ή ασφάλειες ζωής, εφόσον οι λειτουργίες τους γίνονται μονομερώς:

- επιχειρήσεις που κατέχουν άδεια λειτουργίας για να ενεργήσουν κατά ασφάλειες ζωής έχουν την δυνατότητα να τους παρέχεται άδεια και για ενέργειες ασφάλισης κατά ζημιών για τους κινδύνους που περιλαμβάνεται αποκλειστικά στους κλάδους «Ατυχήματα» και «Ασθένειες» (άρθρο 4, παρ. 1, του ν. ν. 4364/2016)
- επιχειρήσεις που κατέχουν άδεια λειτουργίας αποκλειστικά για τους κινδύνους που περιλαμβάνονται στους κλάδους «Ατυχήματα» και «Ασθένειες» (άρθρο 4, παρ. 1, του ν. ν. 4364/2016) έχουν την δυνατότητα να τους παρέχεται άδεια για λειτουργίες κατά ασφάλισης ζωής.

Οι εγχώριες επιχειρήσεις όπου λειτουργούσαν το 1981 ενεργώντας μαζί λειτουργίες ασφάλισης ζωής και ασφάλισης κατά ζημιών και ανήκουν στον ν. 4364/2016 έχουν το δικαίωμα να λειτουργούν τις ενέργειες μαζί, με την προϋπόθεση ότι οι δύο ενέργειες να γίνονται με σαφή αντιμετώπιση των λειτουργιών της επιχείρησης. Η άδεια λειτουργίας

για τις ενέργειες πρωτασφαλιστικών εργασιών παρέχεται κατά κλάδο ασφάλισης με βάση τους κινδύνους που κατατάσσονται στον συγκεκριμένο κλάδο, αλλά και κατά σύνολο δύο ή περισσότερων κλάδων ασφάλισης, σύμφωνα με τα άρθρα 4 και 5 του ν. 4364/2016.

Αντασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα την Ελλάδα

Η άδεια λειτουργίας για τις ενέργειες αντασφαλιστικών εργασιών παρέχεται αποκλειστικά για αντασφαλιστικές εργασίες κατά ζημιών ή για αντασφαλιστικές εργασίες ζωής ή ως σύνολο των αντασφαλιστικών εργασιών. Στις ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα στην Ελλάδα ενεργείται προληπτική επίβλεψη από την Τράπεζα της Ελλάδος σε όλες τις λειτουργίες τόσο με ελεύθερη εγκατάσταση (μέσω υποκαταστημάτων) όσο με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (ΕΠΥ) στα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Υποκαταστήματα ασφαλιστικών επιχειρήσεων με έδρα σε τρίτη χώρα (εκτός της ΕΕ)

Τα εγχώρια υποκαταστήματα των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων που εδρεύουν σε τρίτες χώρες πλην της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κεφαλαίου Θ του Πρώτου Μέρους του ν. 4364/2016 εντάσσονται στην επίβλεψη της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ασφαλιστικές επιχειρήσεις με έδρα σε κράτος-μέλος της ΕΕ

Οι ασφαλιστικές και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις που εδρεύουν σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν την δυνατότητα να λειτουργούν στην Ελληνική αγορά υπό το καθεστώς εγκατάστασης (μέσω υποκαταστήματος) ή υπό καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών. Αυτές οι επιχειρήσεις εντάσσονται στην προληπτική επίβλεψη των εποπτικών αρχών των κρατών-μελών από όπου προέρχονται.

Αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί

Οι λειτουργίες που ενεργούν οι αλληλασφαλιστικοί συνεταιρισμοί είναι οι ασφαλίσεις κατά ζημιών. Η ένταξη του αλληλασφαλιστικού συνεταιρισμού στο σύνολο ή μέρος των διατάξεων της ασφαλιστικής νομοθεσίας γίνεται με βάση τον όγκο, το είδος και τον τρόπο λειτουργίας του.

1.7.2. Η διεύθυνση εποπτείας ιδιωτικής ασφάλισης

Στο πλαίσιο του εποπτικού ελέγχου, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει προχωρήσει στην ίδρυση της διεύθυνσης εποπτείας ιδιωτικής ασφάλισης. Στην ιδιωτική ασφάλιση η διεύθυνση εποπτείας διακρίνεται σε: (Τράπεζα της Ελλάδας, 2022)

- Προληπτική εποπτεία επί των (αντ)ασφαλιστικών επιχειρήσεων που εδρεύουν στην εγχώρια αγορά για το σύνολο των ασφαλίσεων που συνάπτουν στην Ελλάδα και στα κράτη-μέλη της ΕΕ, είτε με καθεστώς ελεύθερης εγκατάστασης (μέσω υποκαταστημάτων) είτε με καθεστώς ελεύθερης παροχής υπηρεσιών (ΕΠΥ),
- Προληπτική εποπτεία επί των αλλοδαπών (αντ)ασφαλιστικών επιχειρήσεων με έδρα σε τρίτες χώρες (εκτός της ΕΕ) που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα μέσω υποκαταστήματος,
- Εποπτεία των δικτύων και των πρακτικών διανομής των ασφαλιστικών προϊόντων που διατίθενται από ελληνικές επιχειρήσεις είτε στην Ελλάδα είτε σε άλλα κράτη-μέλη της ΕΕ,
- Εποπτεία της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας σχετικά με τα έγγραφα βασικών πληροφοριών (Key Information Documents) που αφορούν σε επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση,
- Παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τους εγχώριους κανόνες γενικού συμφέροντος των υποκαταστημάτων και ΕΠΥ των (αντ)ασφαλιστικών επιχειρήσεων και των (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών με έδρα στην ΕΕ, σε συνεργασία με τις εποπτικές αρχές των κρατών-μελών καταγωγής τους,
- Συμμετοχή στο Συμβούλιο Εποπτών (Board of Supervisors) της Ευρωπαϊκής Αρχής Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (EIOPA), μέριμνα για την ενσωμάτωση στο ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο των κατευθυντήριων γραμμών που αυτή εκδίδει.

Οι υπηρεσιακές μονάδες που αποτελούν την διεύθυνση εποπτείας ιδιωτικής ασφάλισης είναι:

- Τμήμα Ανάλυσης και Μελέτης της Ασφαλιστικής Αγοράς
- Τμήμα Εποπτείας (Αντ)ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Ζημιών
- Τμήμα Εποπτείας (Αντ)ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Ζωής και Μικτής Δραστηριότητας
- Τμήμα Εποπτείας (Αντ)ασφαλιστικών Ομίλων
- Τμήμα Εποπτείας Δικτύων Διανομής Ασφαλιστικών Προϊόντων και Καταγγελιών Ιδιωτικής Ασφάλισης
- Τμήμα Εποπτείας Επιχειρηματικών Πρακτικών και Προϊόντων
- Τμήμα Θεσμικού Πλαισίου και Οικονομοτεχνικής Υποστήριξης Εποπτείας
- Υπηρεσία Διοικητικής Υποστήριξης

1.7.3. Το θεσμικό πλαίσιο ιδιωτικής ασφάλισης στην Ελλάδα

Το θεσμικό πλαίσιο το οποίο ρυθμίζει την δράση των εταιρειών ιδιωτικής ασφάλισης αποτελεί συνονθύλευμα τόσο των κοινοτικού δικαίου, όσο και του εθνικού δικαίου. Η Φερεγγυότητα ΙΙ αποτελεί το ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας και εποπτείας των ασφαλιστικών και αντασφαλιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ΕΕ, σύμφωνα με την Οδηγία 2009/138/ΕΚ η οποία ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον ν. 4364/2016 (ΦΕΚ Α 13). (Τράπεζα της Ελλάδας, 2022)

Το ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας και εποπτείας της διανομής των ασφαλιστικών προϊόντων στην ΕΕ βασίζεται στην Οδηγία (ΕΕ) 2016/97, η οποία ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον ν. 4583/2018 (ΦΕΚ Α 212).

Ο Κανονισμός (ΕΕ) 1286/2014 αποτελεί το ενιαίο πλαίσιο στην ΕΕ που διέπει τα έγγραφα βασικών πληροφοριών που αφορούν συσκευασμένα επενδυτικά προϊόντα για ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση. Ως ημερομηνία εφαρμογής του καθορίστηκε η 1.1.2018, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/2340.

Τέλος, ο Κανονισμός (ΕΕ) 2019/2088 συμπληρώνει την ως άνω ενωσιακή νομοθεσία, προκειμένου να ενισχυθεί η διαφάνεια στον τρόπο με τον οποίο ενσωματώνονται οι κίνδυνοι βιωσιμότητας και λαμβάνονται υπόψη οι παράγοντες αειφορίας στις επενδυτικές αποφάσεις των συμμετεχόντων στις χρηματοπιστωτικές αγορές και στις συμβουλευτικές διαδικασίες/συμβουλές των χρηματοοικονομικών συμβούλων. Ημερομηνία εφαρμογής του Κανονισμού είναι η 10η Μαρτίου 2021.

Το θεσμικό πλαίσιο που καθορίζει τις ενέργειες του τομέα ιδιωτικής ασφάλισης και ενεργούνται οι εποπτικές αρμοδιότητες της Τράπεζας της Ελλάδος περιέχει:

- Νομοθετικές, κανονιστικές, διοικητικές διατάξεις και γενικές οδηγίες
- Ενωσιακή νομοθεσία στον τομέα των ασφαλιστικών κανονιστικών ρυθμίσεων
- Κανονισμό (ΕΕ) 2017/1469 για τον τυποποιημένο μορφότυπο παρουσίασης του εγγράφου πληροφοριών για το ασφαλιστικό προϊόν
- Κανονισμό (ΕΕ) 2017/2358 για τις απαιτήσεις εποπτείας και διακυβέρνησης προϊόντων για ασφαλιστικές επιχειρήσεις και διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων
- Κανονισμό (ΕΕ) 2017/2359 για τις απαιτήσεις παροχής πληροφοριών και τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας που εφαρμόζονται στη διανομή των βασιζομένων σε ασφάλιση επενδυτικών προϊόντων
- Κανονισμό (ΕΕ) 2021/1257 για την ενσωμάτωση παραγόντων, κινδύνων και προτιμήσεων βιωσιμότητας στις απαιτήσεις εποπτείας και διακυβέρνησης των

προϊόντων για ασφαλιστικές επιχειρήσεις και διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων, αφενός, και στους κανόνες περί παροχής επιχειρηματικών και επενδυτικών συμβουλών για επενδυτικά προϊόντα βασιζόμενα σε ασφάλιση, αφετέρου.

2. Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ

2.1. Εισαγωγή

Από τις αρχές του 2020, παγκοσμίως όλοι βίωσαν μία πρωτοφανή υγειονομική κρίση, με την πανδημία της COVID-19 και των μεταλλάξεων της, γεγονός το οποίο διατάραξε την κανονικότητα τόσο την οικονομικής, όσο και κοινωνικής ζωής. Σε όλους τους τομείς προέκυψαν ιδιαίτερες ανάγκες προσαρμογής στα νέα αυτά δεδομένα, ειδικότερα όμως στον τομέα των ασφαλειών και κυρίως υγείας, προέκυψε η ανάγκη διαχείρισης χωρίς να υπάρχει ορίζοντας. (Βελιώτης, 2022)

Σημειώνεται, ότι τα δεδομένα αυτά αλλάζουν άρδην την υφιστάμενη κατάσταση για τον ασφαλιστικό κλάδο, ενώ αποτέλεσε σημαντική ανάγκη να γίνουν ουσιαστικές μεταρρυθμιστικές ενέργειες, που θα κάνουν τον τομέα Ασφαλίσεων Υγείας καθοριστικό συμμετόχο των αλλαγών για ένα νέο, βιώσιμο και αποτελεσματικό Σύστημα Υγείας.

Στην Ελλάδα, αποτέλεσε βασική πρόθεση των κυβερνόντων για μια σειρά μεταρρυθμίσεων στην Υγεία, οι οποίες θα οδηγήσουν σε εκσυγχρονισμό των μεγάλων νοσοκομείων, σε αυτοδύναμα Κέντρα Υγείας και ΣΔΙΤ για την κατασκευή πρωτοβάθμιων δομών, σε ένα πιο αποτελεσματικό ΕΟΠΥΥ, σε εξορθολογισμό φαρμακευτικής δαπάνης και του claw back με εξάπλωση των γενοσήμων και στην υποστήριξη της πρόληψης προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι σοβαρές και χρόνιες ασθένειες. Σε αυτή την εξέλιξη, ο ρόλος της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης θα ενισχυθεί για την προώθηση της ασφάλισης της Υγείας ακόμη περισσότερο.

Τέλος, η πανδημία αποτέλεσε διεθνώς ένα πρωτοφανές φαινόμενο που επηρέασε καταλυτικά τόσο τον δημόσιο κλάδο υγείας, όσο και τους ιδιώτες παρόχους υγείας. Σημειώνεται ότι, οι ασφαλιστικές εταιρείες αντέδρασαν γρήγορα, ώστε το β' τρίμηνο του 2020 κατάφεραν να πετύχουν: (Σακελλαρίου, 2022)

1. Πρόσβαση για τους ασφαλισμένους τους σε όλες τις συμφωνημένες παροχές των ιδιωτικών κλινικών
2. Μη υπέρμετρες αυξήσεις νοσηλείων από τις ιδιωτικές κλινικές για τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Έτσι, η εξέλιξη στο α' εξάμηνο του 2020 (έναρξη της πανδημίας) μπορεί να χαρακτηριστεί μάλλον θετική για τις ασφαλιστικές εταιρείες αφού οι ιδιωτικές κλινικές κατέγραψαν μικρή υποχώρηση παραγωγής χωρίς να υπάρχουν αναταράξεις από την πανδημία.

2.2. Η Συμμετοχή της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελληνική Οικονομία

Το έτος «άφιξης» της πανδημίας, τόσο διεθνώς, όσο και εθνικά προκάλεσε αλυσιδωτές αντιδράσεις σε πολλούς τομείς της οικονομίας, ενώ οδήγησε την ελληνική οικονομία και το τραπεζικό σύστημα σε αρνητική πορεία. Η ελληνική οικονομία, παρά την ανάπτυξη που σημείωσε κατά 1,9% το 2019, κατέγραψε ύφεση κατά 8,2% το 2020, γεγονός όμως που επηρέασε και την ευρωπαϊκή οικονομία στο σύνολο της με ύφεση για το 2020 κατά 6,6%. Η παγκόσμια αγορά και κατ' επέκταση η οικονομία οδηγήθηκε στην μεγαλύτερη ύφεση των τελευταίων 100 ετών, αφού το παγκόσμιο ΑΕΠ εκτιμάται ότι κατέγραψε ιστορική πτώση 3,5%. (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, 2022)

Ένας βασικός δείκτης της οικονομίας είναι η ανεργία, η αγορά εργασίας έδειξε μεγάλη πτώση, ύστερα από την σταθερή του πορεία κατά τα έτη 2014- 2019, αφού το 2020 σημειώθηκε μείωση της απασχόλησης κατά 0,9% σε σύγκριση με 2019, παρόλα αυτά το ποσοστό ανεργίας υποχώρησε στο 16,3%. Ωστόσο, το ποσοστό ανεργίας στην Ελλάδα παραμένει το υψηλότερο στην Ευρωπαϊκή Ένωση. (Underwriter, 2022)

Επιπλέον, για το 2020 ο μέσος ετήσιος πληθωρισμός διαμορφώθηκε στο -1,3%, έναντι 0,5% το 2019. Η μεγάλη πτώση του μέσου ετήσιου πληθωρισμού είναι απόρροια της πανδημίας COVID-19 και των μέτρων που χρησιμοποίησαν για τον περιορισμό της εξάπλωσής της. Αντίστοιχα, ίδια καθοδική πορεία παρουσιάζει και ο πυρήνας του πληθωρισμού υποχωρώντας στο -1,0% από 0,5% το 2019, ενώ σταδιακή εξισορρόπηση του αρνητικού ετήσιου ρυθμού του γενικού πληθωρισμού αναμένεται το 2021, λόγω της δυναμικής ανοδικής πορείας των διεθνών τιμών του πετρελαίου. (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, 2022)

Σημειώνεται ότι η πανδημία αποτέλεσε κύριο γνώμονα για βασικές αλλαγές με σημαντικά θετικά αποτελέσματα, καθώς προέκυψε εκτεταμένη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας, ενώ έγιναν ψηφιακά άλματα τόσο στο Δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, μέσω της αξιοποίησης ευρωπαϊκών κονδυλίων για την ψηφιακό μετασχηματισμό, έτσι η Ελλάδα κατάφερε να εξελιχθεί σε μία χώρα βασισμένη στην ψηφιακή και πράσινη οικονομία. (Insurance daily, 2022)

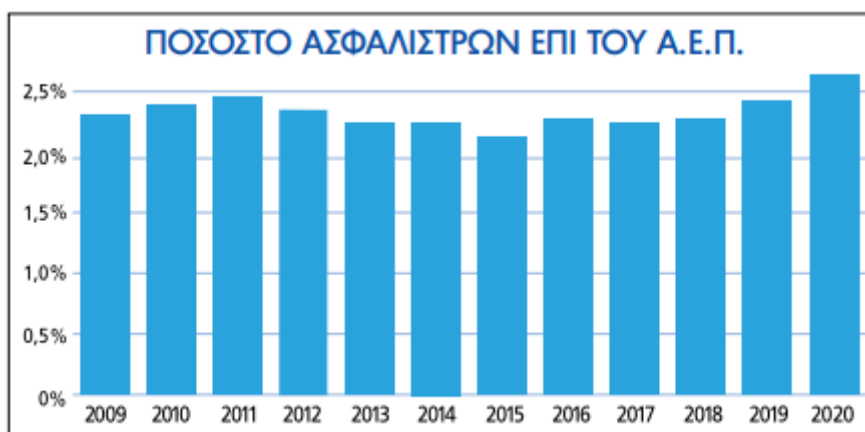
Καταλήγοντας, πρέπει να σημειωθεί ότι η μέτρηση της οικονομικής επίδρασης της δραστηριότητας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην οικονομία της χώρας, μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση αριθμοδεικτών, που διευκολύνουν ταυτόχρονα και τη διεθνή συγκρισιμότητα.

Παρακάτω παρουσιάζονται στοιχεία της ιδιωτικής ασφάλισης και του πως αυτή επηρεάζει βασικούς δείκτες της οικονομίας. (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, 2022)

a. Ποσοστό εγγεγραμμένων ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π.

Κατά το 2020, το ποσοστό συμμετοχής της συνολικής παραγωγής εγγεγραμμένων ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π. της χώρας αυξήθηκε κι έφθασε στο 2,62% από 2,42% το 2019. Αυτό συνέβη εξαιτίας της πιο συγκρατημένης μείωσης της παραγωγής ασφαλιστρών σε σχέση με την μεγαλύτερη μείωση του Α.Ε.Π. της χώρας (-9,8% σε τρέχουσες τιμές, σύμφωνα με την τελευταία αναθεώρηση των στοιχείων των Εθνικών Λογαριασμών από την ΕΛΣΤΑΤ). (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, 2022)

Στους αριθμημένους πίνακες του παραρτήματος καταγράφονται αναλυτικά τα μεγέθη που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και αφορούν την εξέλιξη του κλάδου τα τελευταία χρόνια.



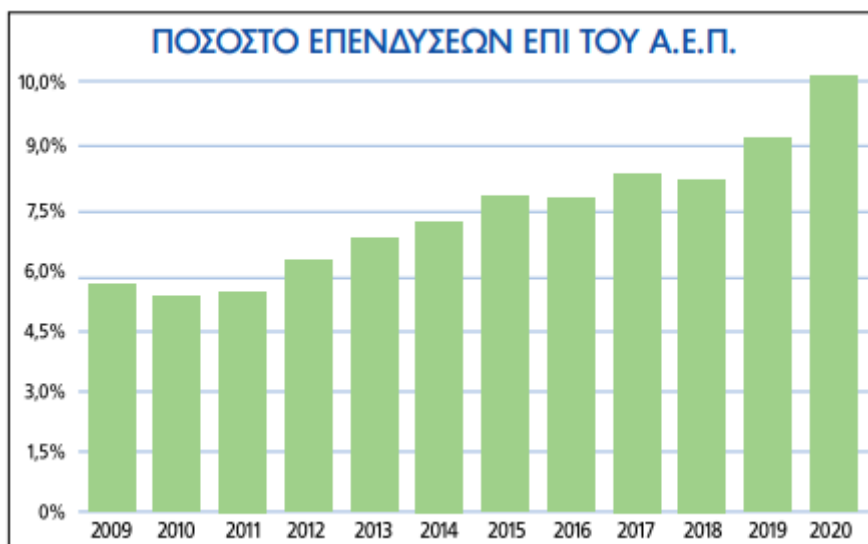
Γράφημα 1: Ποσοστό Ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π.

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

b. Ποσοστό επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.

Ο υπολογισμός του συνόλου των επενδύσεων των ασφαλιστικών επιχειρήσεων ως ποσοστό του Α.Ε.Π. της χώρας, αποτελεί διεθνώς ένα δείκτη του βαθμού ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς, ενώ ταυτόχρονα αναδεικνύει τη δυναμικότητα και το βαθμό ωριμότητας ιδιαιτέρως του κλάδου Ζωής. Το ποσοστό επενδύσεων της Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς επί του Α.Ε.Π. έφτασε το 10,1% το 2020, σημειώνοντας επίσης αύξηση από το 2019 (8,65%).

Όμως, ο δείκτης συνεχίζει να απέχει αρκετά από το αντίστοιχο μέσο ποσοστό των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών με υψηλότερο βαθμό ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς, όπως αυτό καταγράφεται στο επόμενο κεφάλαιο.

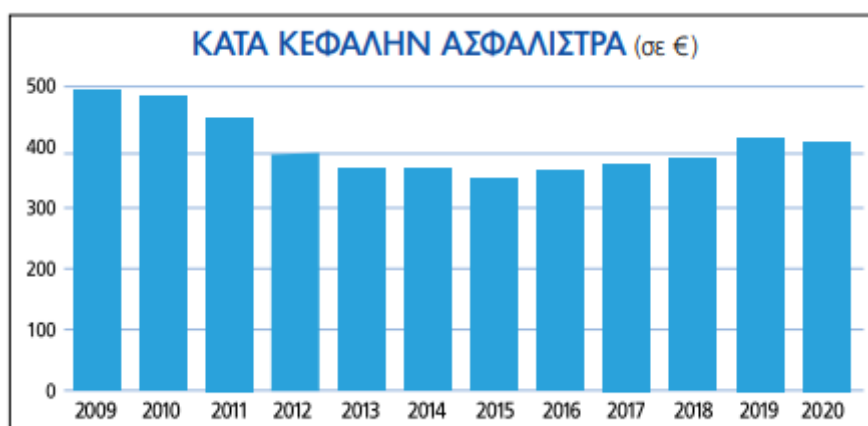


Γράφημα 2: Ποσοστό Επενδύσεων επί του Α.Ε.Π.

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

c. Κατά κεφαλήν ασφάλιστρα

Ο δείκτης των συνολικών κατά κεφαλήν ασφαλίσεων (και δικαιωμάτων συμβολαίων) το 2020 μειώθηκε στα 405 € σταματώντας την ανοδική πορεία που έχει ξεκινήσει το 2016 (366 €), φθάνοντας τα 414 € το 2019. Ο αντίστοιχος δείκτης των κατά κεφαλήν εγγεγραμμένων ασφαλίσεων και δικαιωμάτων συμβολαίου για τις ασφαλίσσεις Ζωής μειώθηκε στα 195 € ανά κάτοικο το 2020 (από 205 € το 2019). Αντιθέτως, ο δείκτης των κατά κεφαλήν εγγεγραμμένων ασφαλίσεων και δικαιωμάτων συμβολαίων για τις ασφαλίσσεις κατά Ζημιών ανήλθε στα 210 € ανά κάτοικο το 2020 (από 209 € το 2019).



Γράφημα 3: Κατά Κεφαλήν Ασφάλιστρα

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

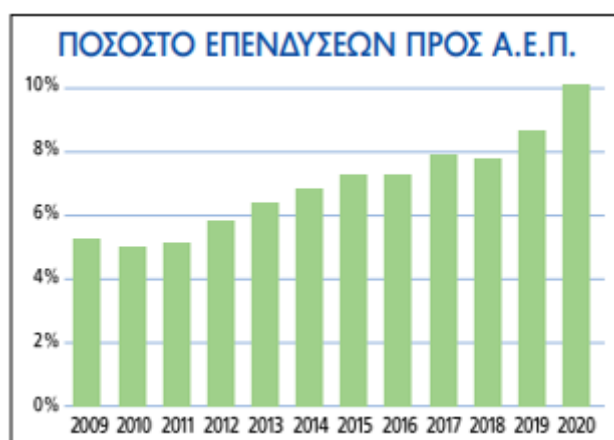
Τα ασφάλιστρα από πρωτασφαλιστικές εργασίες (εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων) έφτασαν τα 4,34 δισ. €, μειωμένα κατά 2,35% σε σχέση με το 2019. Από αυτά, τα 2,09 δισ. € αφορούσαν στις ασφαλίσσεις Ζωής (48,1% του συνόλου) ενώ τα 2,25 δισ. € στις ασφαλίσσεις κατά Ζημιών (51,9%). Η παραγωγή των ασφαλίσεων Ζωής μειώθηκε κατά 5,2% έναντι του 2019, ενώ η αντίστοιχη των ασφαλίσεων κατά Ζημιών αυξήθηκε κατά 0,4%.

Κατά το 2020, το ποσοστό συμμετοχής της συνολικής παραγωγής εγγεγραμμένων ασφαλίσεων επί του Α.Ε.Π. της χώρας αυξήθηκε κι έφθασε στο 2,62% από 2,42% το 2019. Αυτό συνέβη εξαιτίας της πιο συγκρατημένης μείωσης της παραγωγής ασφαλίσεων σε σχέση με την μεγαλύτερη μείωση του Α.Ε.Π. της χώρας (-9,8% σε τρέχουσες τιμές, σύμφωνα με την τελευταία αναθεώρηση των στοιχείων των Εθνικών Λογαριασμών από την ΕΛΣΤΑΤ).

Το ποσοστό επενδύσεων της Ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς επί του Α.Ε.Π. έφτασε το 10,1% το 2020, σημειώνοντας επίσης αύξηση σε σχέση με το 2019 (8,65%).



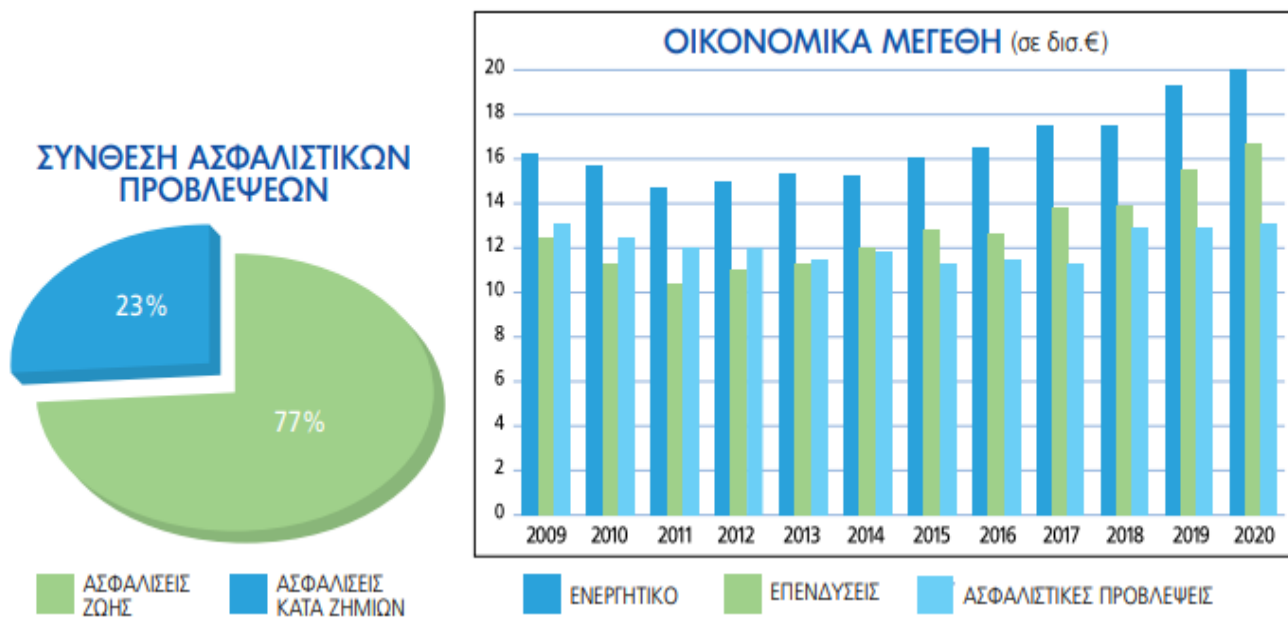
Γράφημα 4: Ποσοστό Ασφαλιστρών προς Α.Ε.Π.



Γράφημα 5: Ποσοστό Επενδύσεων προς Α.Ε.Π.

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

Το σύνολο του Ενεργητικού των ασφαλιστικών επιχειρήσεων έφθασε στα 20,1 δισ. € (καταγραφή με βάση τα Δ.Π.Χ.Α.). Οι επενδύσεις αποτέλεσαν το 83% του Ενεργητικού, φθάνοντας τα 16,7 δισ. €. Οι ασφαλιστικές προβλέψεις έφθασαν στα 13,1 δισ. € και αποτέλεσαν περίπου το 65% του Παθητικού.

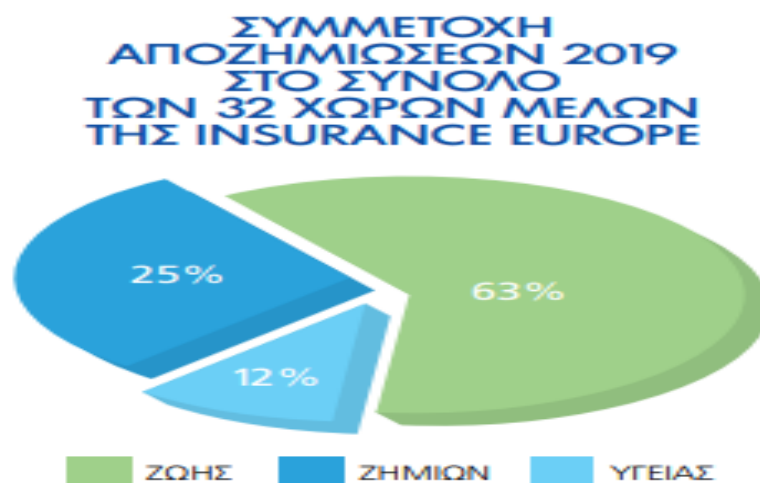


Γράφημα 6: Σύνθεση ασφαλιστικών προβλέψεων

Γράφημα 7: Οικονομικά μεγέθη

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

Το σύνολο των αποζημιώσεων και παροχών που καταβλήθηκαν από τις Ευρωπαϊκές Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις μειώθηκε κατά 6,2% σε 997 δισ. € το 2019, μετά από αύξηση 3,1% το 2018. Το σύνολο των αποζημιώσεων και παροχών το 2019 ήταν ισοδύναμο με 1.671 € κατά κεφαλήν ή 2,73 δισ. € την ημέρα. (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, 2022)



Γράφημα 8: Συμμετοχή αποζημιώσεων 2019 στο σύνολο των 32 χωρών μελών της Insurance Europe

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

Το 2019, το μέσο κατά κεφαλήν ποσό που δαπανήθηκε για την ιδιωτική ασφάλιση στην Ευρώπη, μειώθηκε κατά 85 € ή 4 %, κι έφθασε τα 2.091 €, εκ των οποίων 1.163 € δαπανήθηκαν για ασφάλιση ζωής, 248 € για ασφάλιση υγείας και 680 € για ασφαλίσεις κατά ζημιών.

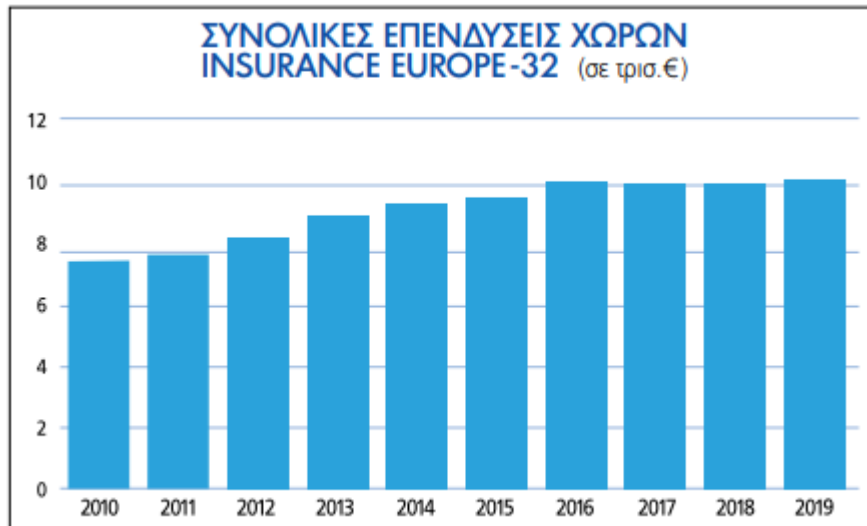
Αντίστοιχα, η ασφαλιστική διείσδυση – η παραγωγή ασφαλιστρών ως ποσοστό του Α.Ε.Π. - είναι ένας δείκτης της συνεισφοράς της ασφαλιστικής δραστηριότητας στην οικονομία. Η μέση τιμή της ασφαλιστικής διείσδυσης στην Ευρώπη ανήλθε σε 7,08% το 2019.

Η διείσδυση των ασφαλίσεων ζωής, η οποία μειώθηκε κατά 0,40 ποσοστιαίες μονάδες σε 3,95%, συνέβαλε σημαντικά στην μείωση της συνολικής διείσδυσης. Για τις ασφαλίσεις υγείας η διείσδυση αυξήθηκε κατά 0,04 ποσοστιαίες μονάδες σε 0,84% και για τις ασφαλίσεις κατά ζημιών μειώθηκε κατά 0,01 ποσοστιαίες μονάδες σε 2,31% αντίστοιχα.

Ο κλάδος της ιδιωτικής ασφάλισης είναι ο μεγαλύτερος θεσμικός επενδυτής στην Ευρώπη, καθιστώντας τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις ως σημαντικούς παρόχους των επενδύσεων που απαιτούνται για την οικονομική ανάπτυξη.

Δεδομένου ότι ένα σημαντικό μερίδιο των υποχρεώσεών τους είναι σε συνταξιοδοτικά και αποταμιευτικά προϊόντα και επομένως είναι μακροπρόθεσμου χαρακτήρα, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις επενδύουν σημαντικό μέρος των χαρτοφυλακίων τους σε περιουσιακά στοιχεία μακρού χρονικού ορίζοντα. Ο τρόπος που εξελίσσεται το επενδυτικό τους χαρτοφυλάκιο συνδέεται στενά με τις εξελίξεις στις χρηματοπιστωτικές αγορές, οι οποίες επηρεάζονται με την σειρά τους από τις μακροοικονομικές εξελίξεις τόσο στην Ευρώπη όσο και διεθνώς. (KPMG, 2022)

Το συνολικό χαρτοφυλάκιο επενδύσεων που διαχειρίζονται οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην Ευρώπη αυξήθηκε κατά 4,2% το 2019 σε 10.433 δισ. €. Η κατανομή των περιουσιακών στοιχείων των χαρτοφυλακίων τους δεν παρουσίασε σημαντική αλλαγή το 2019 σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις συνέχισαν να επενδύουν κυρίως σε χρηματοοικονομικά προϊόντα, όπως κρατικά και εταιρικά ομόλογα.



Γράφημα 9: Συνολικές επενδύσεις χωρών Insurance Europe -32

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

Ο αριθμός των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην Ευρώπη αυξήθηκε μετά από συνεχόμενες μειώσεις. Το 2019 υπήρχαν 3.906 εταιρείες. Αυτός ο αριθμός αναφέρεται στον αριθμό των ανωνύμων εταιρειών και των υποκαταστημάτων ασφαλιστικών εταιρειών από χώρες εκτός Ε.Ε. / Ε.Ο.Χ.

Ο Ευρωπαϊκός ασφαλιστικός τομέας αποτελεί έναν αξιοσημείωτο εργοδότη, τόσο σε άμεση όσο και σε έμμεση απασχόληση. Το 2019, υπήρχαν περισσότεροι από 945.000 άμεσα απασχολούμενοι στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης στην Ευρώπη. Στον αριθμό αυτό δεν καταγράφονται οι εξωτερικοί συνεργάτες και οι ανεξάρτητοι διαμεσολαβητές.

Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ (INSURANCE EUROPE - 32) ΤΟ 2019

	ΕΛΛΑΔΑ	%	INSURANCE EUROPE (32)
Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (τρέχουσες τιμές, εκατ.€)	187.457	1,04%	18.085.880
Πληθυσμός (χιλιάδες άτομα)	10.725	1,77%	606.949

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ 2019

Τα ποσά είναι σε δισ. €	ΕΛΛΑΔΑ	%	INSURANCE EUROPE (32)
Ασφάλιστρα από πρωτασφαλίσεις	4,44	0,35%	1.254
Εκ των οποίων:			
Ασφαλίσεις Ζωής	2,20	0,32%	696
Ασφαλίσεις Υγείας	0,27	0,18%	149
Ασφαλίσεις Λοιπών Κλάδων Ζημιών	1,97	0,48%	409
Σύνολο Επενδύσεων	16	0,15%	10.433
Πλήθος Εταιριών	54	1,38%	3.906
Πλήθος Απασχολημένων	6.700	0,71%	945.000
ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ (2019)	ΕΛΛΑΔΑ	%	INSURANCE EUROPE (32)
Κατά κεφαλήν ασφάλιστρα (€)	414	19,81%	2.091
Εκ των οποίων:			
Ασφαλίσεις Ζωής	205	17,63%	1.163
Ασφαλίσεις Υγείας	25	10,29%	248
Ασφαλίσεις Λοιπών Κλάδων Ζημιών	184	27,03%	680
Παραγωγή ασφαλιστρών επί του Α.Ε.Π.	2,42%		7,08%
Επενδύσεις επί του Α.Ε.Π.	8,7%		58,8%
Παρατήρηση: Τα μεγέθη της Insurance Europe για το 2019 προέρχονται από την πλέον πρόσφατη έκδοση «European insurance in figures: 2019 data»			

Γράφημα 10: Συμμετοχή της Ελλάδας στην Ευρώπη το 2019

Γράφημα 11: Ελληνική και Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αγορά 2019

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

Η συνολική παραγωγή ασφαλιστρών μειώθηκε το 2020 κατά 2,4%. Αύξηση 0,4% κατέγραψε η παραγωγή των ασφαλίσεων κατά Ζημιών, ενώ η παραγωγή των ασφαλίσεων Ζωής μειώθηκε κατά 5,2%.

Για πρώτη φορά το 2020 μετά από τέσσερα συνεχή χρονιά, ανάπτυξης (2016-2019), η συνολική παραγωγή εγγεγραμμένων ασφαλιστρών (και δικαιωμάτων συμβολαίων) μειώθηκε, φθάνοντας τα 4,39 δισ. € (- 2,4%). Σε αποπληθωρισμένες τιμές, η παραγωγή μειώθηκε κατά 1,2% έναντι του 2019.

Από αυτά, τα 2,25 δισ. € προήλθαν από τις ασφαλίσεις κατά Ζημιών (αύξηση 0,4% έναντι του 2019), ενώ 2,08 δισ. € προήλθαν από τις ασφαλίσεις Ζωής (μείωση 5,2%). Σε

αποπληθωρισμένες τιμές οι μεταβολές ήταν + 1,6% για τις ασφαλίσσεις κατά Ζημιών και – 4,0% για τις ασφαλίσσεις Ζωής.



Γράφημα 12: Μεταβολή παραγωγής ασφαλιστρών

Πηγή <http://www1.eaee.gr/>

Αναφορικά με τις ασφαλίσσεις κατά Ζημιών, οι δύο κλάδοι που έχουν άμεση σχέση με την ασφάλιση αυτοκινήτου (δηλαδή οι κλάδοι: Αστική ευθύνη χερσαίων οχημάτων και Χερσαία οχήματα) κατέγραψαν το 46,4% της παραγωγής των ασφαλίσεων κατά Ζημιών και σημείωσαν μείωση κατά 3,75% σε σχέση με το 2019. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στην μείωση κατά 5,2% της παραγωγής του κλάδου της Αστικής ευθύνης χερσαίων οχημάτων, αφού ο κλάδος των Χερσαίων οχημάτων κατέγραψε μικρή αύξηση παραγωγής κατά 1,7%.

Οι τρεις κλάδοι που αφορούν την ασφάλιση περιουσίας (Πυρκαγιά και στοιχεία της φύσεως, Λοιπές ζημιές αγαθών και Διάφορες χρηματικές απώλειες) συγκέντρωσαν το 22,1% της παραγωγής των ασφαλίσεων κατά Ζημιών και κατέγραψαν αύξηση εργασιών κατά 1,1%.

Στις ασφαλίσσεις Ζωής, ο μεγαλύτερος κλάδος (με συμμετοχή 58,6% στο σύνολο) είναι ο Ι. Ζωής που μειώθηκε κατά 17,4% σε σχέση με το 2019, ενώ ο κλάδος ΙΙΙ. Ασφαλίσεων Ζωής συνδεδεμένων με επενδύσεις που έχει μερίδιο 27,6%, αυξήθηκε σημαντικά κατά 55,3%. Τέλος, ο κλάδος VII. Διαχείριση ομαδικών συνταξιοδοτικών κεφαλαίων που συμμετέχει με μερίδιο 13,8%, μειώθηκε κατά 17,5%.

2.3. Η Τεχνολογία και η Καινοτομία για την Ανάπτυξη των Ασφαλιστικών Εταιρειών

Η έννοια της καινοτομίας χαρακτηρίζεται ως η εφαρμοσμένη χρήση της γνώσης με σκοπό την παραγωγή ή/ και παροχή νέων ή ουσιαστικά βελτιωμένων προϊόντων, διαδικασιών ή/ και υπηρεσιών που βρίσκουν άμεσης παραγωγικής, χρηστικής ή/και εμπορικής εφαρμογής. Με άλλα λόγια η καινοτομία βρίσκεται στην παραγωγή, την αφομοίωση και την σωστή εκμετάλλευση νέων επιτευγμάτων ή ιδεών στον οικονομικό και κοινωνικό τομέα. (Διενεκής Συμβουλευτική, 2022)

Η καινοτομία δράση ενδέχεται να χαρακτηρίζεται ριζοσπαστική ή σταδιακή (η διάκριση γίνεται με βάση τις αλλαγές που δέχεται η λειτουργία μιας επιχείρησης) και αναφέρεται σε καινούριο προϊόν ή υπηρεσία, στους τρόπους κατασκευής τους ή στην χρήση της τεχνολογίας, καθώς και στην διοικητική δομή της επιχείρησης.

Στην προσπάθεια να δοθεί η σημασία της τεχνολογικής καινοτομίας γίνονται ενέργειες για την:

- εισαγωγή στην αγορά ενός νέου ή σημαντικά βελτιωμένου σε σχέση με τα βασικά του χαρακτηριστικά, τις τεχνικές προδιαγραφές, το ενσωματωμένο λογισμικό ή άλλα μη υλικά συστατικά, προτιθέμενες χρήσεις ή τη φιλικότητα προς τον χρήστη, προϊόντος (υλικού αγαθού ή υπηρεσίας)
- εισαγωγή στην επιχείρηση μίας νέας ή σημαντικά βελτιωμένης διαδικασίας παραγωγής, μεθόδου παροχής και διανομής ή διαδικασίας υποστήριξης για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες. Το αποτέλεσμα (της διαδικασίας) θα πρέπει να είναι σημαντικό σε σχέση με τον όγκο της παραγωγής, την ποιότητα των προϊόντων ή το κόστος παραγωγής και διανομής. Καθαρά οργανωτικές ή διοικητικές μεταβολές δεν περιλαμβάνονται στην τεχνολογική καινοτομία

Επιπλέον, η τεχνολογική καινοτομία είναι απαραίτητη να στηρίζεται στα αποτελέσματα νέων τεχνολογικών εξελίξεων, νέων συνδυασμών υπάρχουσών τεχνολογιών ή στη χρησιμοποίηση άλλου είδους γνώσεων που αποκτήθηκαν από την επιχείρηση.

Σημειώνεται ότι όσοι επιχειρούν για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων είναι σημαντικό να εστιάζουν στις ανάγκες, τις ικανότητες και τους πόρους των καταναλωτών.

Επομένως, επικρατεί η άποψη ότι έχει έρθει το πλήρωμα του χρόνου για τις συμπράξεις μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, έτσι δημιουργείται ένα προσφιλέσ περιβάλλον ουσιαστικής συνεργασίας μεταξύ του δημόσιου συστήματος υγείας και της ιδιωτικής ασφάλισης, που μπορεί μάλιστα να οδηγήσει σε ένα πολύ αποτελεσματικότερο συνολικό σύστημα ασφάλισης υγείας από το υφιστάμενο.

Η συνεργασία αυτή, αλλά και η εξάντληση των δυνατοτήτων που προκύπτουν από την χρήση της τεχνολογίας αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο, το οποίο οδηγεί: (Nextdeal newsroom, 2022)

- στην υποχρέωση των ασφαλιστών σε λεπτομερή εξέταση των προϊόντων και των υπηρεσιών που έχουν ανάγκη οι καταναλωτές, καθώς και να λάβουν υπόψιν τις ανάγκες και τις αλληλεξαρτήσεις των καταναλωτών με βάση το εισόδημα τους
- στην χρήση της τεχνολογίας με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορεί να εφαρμόζεται ανάλογα με τις τεχνολογικές δεξιότητες και τους πόρους της αγοράς-στόχου
- στην επιτάχυνση των αναμενόμενων αποτελεσμάτων από τον συνδυασμό τεχνολογίας και ανθρώπινης αλληλεπίδρασης στις αναπτυσσόμενες χώρες
- στην αναγκαία βελτίωση των κανονισμών που αφορούν την ασφάλιση προκειμένου να προσαρμόσουν και να ρυθμίσουν κατάλληλα το InsurTech και άλλες καινοτομίες
- στην ανάγκη για ρυθμιστικά πεδία και κανονιστικό διάλογο σε εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο. Η Διεθνής Ένωση Ασφαλιστικών Εποπτών (IAIS), η Access to Insurance Initiative (A2ii) και διάφοροι ρυθμιστικοί φορείς, αποτελούν σημαντικά βήματα ως προς το θέμα αυτό.
- στην συνεργασία μεταξύ του ασφαλιστικού κλάδου και των ρυθμιστικών αρχών ώστε να τις εκπαιδεύσει σχετικά με τις εξελίξεις στην τεχνολογικές αλλά και σε άλλες καινοτομίες
- στην συλλογή και χρήση δεδομένων προκαλούνται αρκετά κανονιστικά και νομικά ζητήματα τα οποία θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν στον τομέα της βιομηχανίας και των ρυθμιστικών αρχών
- σε μια συντονισμένη προσέγγιση, όπου είναι δυνατόν, στην παγκόσμια μάθηση και επίβλεψη
- στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του ασφαλιστικού φορέα, του καταναλωτή, των ρυθμιστικών αρχών και των άλλων ενδιαφερόμενων.

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής, η συνολική δαπάνη για υπηρεσίες υγείας ήταν 14,7 δισ. ευρώ, εκ των οποίων 5,8 δισ. ευρώ, δηλαδή το 39%, ήταν ιδιωτικές δαπάνες. Στο ίδιο διάστημα, οι αποζημιώσεις του κλάδου υγείας της ιδιωτικής ασφάλισης ανήλθαν σε 541 εκατ. ευρώ, δηλαδή μόλις στο 9,4% των ιδιωτικών δαπανών. (Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2022)

Επομένως, προκύπτει ότι το σύστημα υγείας είναι κατά 40% ιδιωτικό, οι υπηρεσίες αγοράζονται ιδιωτικά και ανεξάρτητα από μεμονωμένους πολίτες, γεγονός το οποίο είναι αναποτελεσματικό και σπάταλο.

Σημειώνεται ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ως βασικοί αποδέκτες πακέτων υπηρεσιών υγείας καταφέρνουν να έχουν χαμηλότερο κόστος, ενώ έχουν στη διάθεσή τους μηχανισμούς ελέγχου της υπερκατανάλωσης και διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών, γεγονός το οποίο οδηγεί στο συμπέρασμα ότι αν οι ιδιωτικές δαπάνες γίνονταν μέσω της ιδιωτικής ασφάλισης, θα πρόκυπτε καλύτερευση των παρεχόμενων υπηρεσιών και διακριτή μείωση του κόστους.

Τα διαρκή τεχνολογικά επιτεύγματα αποτελούν βασικό παράγοντα που επηρεάζει την παραδοσιακή ιατρική διεθνώς, αφού ακολουθούνται νέες μέθοδοι διάγνωσης και θεραπείας, ενώ οι νέες αυτές μέθοδοι είναι στατιστικά αποτελεσματικότερες και ασφαλέστερες από αυτές που αντικαθιστούν, αλλά τείνουν να έχουν πολύ υψηλότερο κόστος.

Μολονότι η τεχνολογία βοηθά στην αποτελεσματικότητα του ιατρικού έργου, παρατηρούνται κάποια μειονεκτήματα, καθώς η αύξηση του κόστους των υπηρεσιών υγείας οφείλεται στη νέα τεχνολογία, αφού τα σύγχρονα ιατρικά μηχανήματα έχουν πολύ μεγάλο κόστος αγοράς και συντήρησης. Επίσης, για την ανάπτυξη νέων φαρμάκων απαιτούνται πολύ μεγάλες επενδύσεις, επομένως, οι τιμές των υπηρεσιών υγείας εκτινάσσονται με σκοπό την εύρεση κονδυλίων για επένδυση. (Insurance forum, 2022)

Η τιμολογιακή αυτή αύξηση του κόστους, προκαλεί αλυσιδωτή αντίδραση, οπότε ανάλογη είναι και η αύξηση του κόστους ασφάλισης. Η αυξητική αυτή τάση είναι μακροχρόνια, καθώς σε βραχυχρόνια βάση οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις -και πρόσφατα το Δημόσιο- εφαρμόζουν αποτελεσματικές μεθόδους ελέγχου του κόστους και της υπερκατανάλωσης υπηρεσιών υγείας. (Naftemporiki, 2022)

Η τεχνολογική πρόοδος που αυξάνει το κόστος της υγείας παρέχει ταυτόχρονα και τα εργαλεία για τη συγκράτησή του. Αφού παρατηρούνται συνδεδεμένες διαγνωστικές

συσκευές που παρακολουθούν συστηματικά ή σε συνεχή βάση ζωτικά δεδομένα (π.χ. αρτηριακή πίεση, επίπεδα γλυκόζης στο αίμα κ.ά.), όπως και απλοί φορητοί αισθητήρες (wearables) που μετρούν παραμέτρους σωματικής δραστηριότητας (π.χ. αριθμός βημάτων, καρδιακοί παλμοί κ.ά.).

Οι καινοτόμες αυτές τεχνολογίες σε συνδυασμό με κατάλληλες ιατρικές υπηρεσίες παρέχουν τη δυνατότητα πρόληψης ασθενειών, έγκαιρης διάγνωσης αυτών και καλύτερου ελέγχου της εξέλιξής τους. Η χρήση αυτών των τεχνολογιών από πληθυσμιακές ομάδες θα βελτιώνει το επίπεδο υγείας τους, μειώνοντας σημαντικά τις ανάγκες περίθαλψής τους και το επαγόμενο κόστος.

Κάποιες πρωτοπόρες εταιρίες έχουν ήδη αναπτύξει προγράμματα που βασίζονται σε αυτή την τεχνολογία και συνδυάζουν ασφαλιστικές παροχές με υπηρεσίες πρόληψης και διάγνωσης. Τα ασφάλιστρα και οι παροχές αυτών των προγραμμάτων σχεδιάζονται έτσι ώστε να ενθαρρύνουν τους υγιείς ασφαλισμένους να διατηρούν έναν υγιεινό τρόπο ζωής και να εξασφαλίζουν ότι οι ασθενείς ασφαλισμένοι λαμβάνουν την περίθαλψη που χρειάζονται και διατηρούν ένα καλό επίπεδο ζωής.

Επομένως, ο παραδοσιακός τρόπος ασφάλισης υφίσταται αλλαγές, αφού θεμελιώνεται μία νέα σχέση μεταξύ ασφαλιστικής εταιρείας και ασφαλισμένου, προσφέροντας υπηρεσίες αξίας αντί απλής αποζημίωσης, ενώ ταυτόχρονα περιορίζει το κόστος περίθαλψης. (Asfalinet, 2022)

Σημειώνεται επίσης ότι οι σύγχρονοι καταναλωτές αναζητούν εξατομικευμένες υπηρεσίες και καινοτόμα ασφαλιστικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους. Έτσι, οι ασφαλιστικές εταιρείες οφείλουν να προχωρούν, αποδέχονται και εφαρμόζουν τις νέες τάσεις που επιφέρει η τεχνολογική εξέλιξη, καθώς η καινοτομία αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την Ασφαλιστική Βιομηχανία.

Όμως, όταν αναφέρεται ο όρος «καινοτομία» στον χώρο της υγείας και των ασφαλειών, οι άνθρωποι της αγοράς αστραπιαία σκέπτονται έναν νέο όρο που αποκτά έδαφος κάθε μέρα, ο όρος InsurTech (Insurance + Technology). (Insurance world, 2022)

Βασικές υποκατηγορίες του InsurTech αποτελούν οι Big Data, Blockchain, Internet of Things και Artificial Intelligence, για τις οποίες δίνονται παραδείγματα από την παγκόσμια ασφαλιστική.

Δύο αντιπροσωπευτικά παραδείγματα του InsurTech είναι:

- ✓ Η χρήση ψηφιακών εργαλείων για την αξιολόγηση του προφίλ κινδύνου του ασφαλισμένου οδηγού βάσει πληροφόρησης big data αναφορικά με το επάγγελμα, τις καταναλωτικές και οδηγικές συνήθειες του
- ✓ Η χρήση της τεχνολογίας Internet of Things μέσω των wearables που συντελεί σε αποτελεσματικότερες διαδικασίες ανάληψης κινδύνων, στην έγκαιρη διάγνωση ασθενειών, σε μειωμένες ασφαλιστικές υποχρεώσεις και κατ' επέκταση σε μειωμένα ασφάλιστρα. (Insurance daily, 2022)

Έτσι, παρατηρείται μία στάση από τους αναλογιστές και τις ασφαλιστικές εταιρείες να προχωρούν στην ανάληψη κινδύνων και στην διεκπεραίωση ζημιών, τα οποία εξετάζονται με την χρήση τεχνολογιών όπως Artificial Intelligence, Chatbots και Blockchain. (Ασφαλιστική Αγορά, 2022)

Αξίζει να σημειωθεί ότι πολλές ασφαλιστικές έχουν αποδεχτεί την σύγχρονη ψηφιακή πραγματικότητα και έχει προχωρήσει στην δημιουργία portal και άλλων ψηφιακών εργαλείων συνεργατών καθώς και άλλων τεχνολογικών προϊόντων και portal πελατών. Βασική επιδίωξη είναι η προσφορά προστιθέμενης αξίας και εξατομικευμένων υπηρεσιών στον πελάτη και η υποστήριξη του δικτύου των συνεργατών τους.

2.4. Καινοτόμες τεχνολογικές πρακτικές ασφαλιστικών εταιρειών

Η καινοτομία είναι μία έννοια που συναντάται συχνά στις ασφαλιστικές εταιρείες και γενικότερα στους επαγγελματίες του κλάδου, ενώ με την χρήση της λέξης προσπαθούν να δημιουργήσουν μία σαφή εικόνα ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και ουσιαστικής διαφοροποίησης από άλλες εταιρείες του κλάδου.

Σημειώνεται ότι, η έννοια αυτή αντιμετωπίζεται με διάφορες πτυχές της από τις εταιρείες, ενώ προχωρούν στην πρόσδοση μία δικής τους ταυτότητας. Η πρακτική αυτή, δηλαδή της αντιμετώπισης της ως κάτι που ποικίλλει, μπορεί να καταστεί ως κάτι θετικό για την αγορά, αφού το γεγονός αυτό δημιουργεί νέες τάσεις καινοτομίας στην αγορά της ιδιωτικής ασφάλισης. (Insurance daily, 2022)

Από έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί προκύπτει ότι βασικοί πυλώνες στους οποίους οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να επενδύσουν για να ενισχύσουν την καινοτομία τους είναι οι εξής:

- 1) Βέλτιστες πρακτικές εσωτερικής καινοτομίας

- 2) Αναδυόμενη τεχνολογία
- 3) Insurtech Startups (Insurance world, 2022)

Οι βέλτιστες πρακτικές εσωτερικής καινοτομίας είναι οι τρόποι με τους οποίους οι ίδιοι οι ασφαλιστές μπορούν να ενισχύσουν την καινοτομία των εταιρειών τους ή να δημιουργήσουν πιο καινοτόμες ομάδες, εκσυγχρονίζοντας τα συστήματα εργασίας τους. Αυτό καλύπτει προσεγγίσεις όπως συστήματα γρήγορης διαχείρισης κινδύνων, ομάδες εργασίας, κατάργηση ιεραρχικού μοντέλου εργασίας, επένδυση σε νέα ταλέντα.

Οι αναδυόμενες τεχνολογίες εστιάζουν στην ανάπτυξη των τεχνολογικών μέσων και των εικονικών μοντέλων. Αυτό αποδεικνύει άλλωστε η χρήση των AI / ML, NLP, IoT, RPA, blockchain, machine vision και άλλων νέων τεχνολογιών. Οι ασφαλιστές θέλουν να κατανοήσουν αυτούς τους αναδυόμενους χώρους και να εμβαθύνουν στην χρήση και την εφαρμογή τους προκειμένου να αντιληφθούν ποιες εξ αυτών θα μπορούσαν να λειτουργήσουν καλύτερα για αυτούς. Καμία ασφαλιστική δεν μπορεί να επενδύσει σε όλες τις αναδυόμενες τεχνολογίες ταυτόχρονα, αλλά η παρακολούθηση όλων αυτών είναι βασική. (Nextdeal newsroom, 2022)

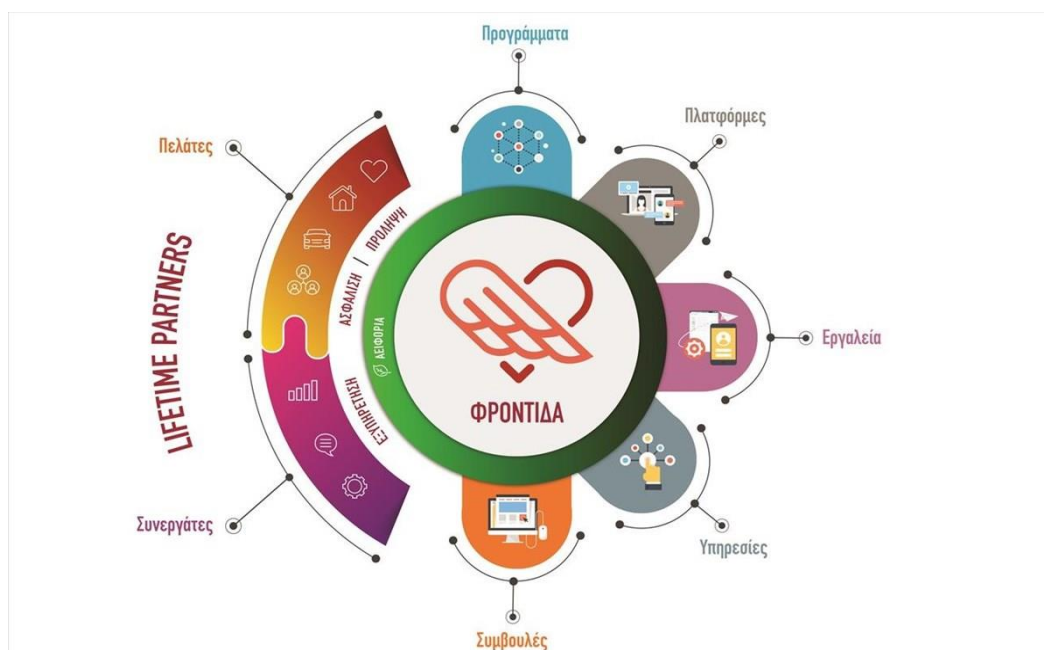
Οι νεοσύστατες εταιρείες Insurtech αντιπροσωπεύουν έναν συναρπαστικό νέο βραχίονα του ασφαλιστικού κλάδου, τροφοδοτούμενες από επιχειρηματίες και εξωτερικές επενδύσεις, εξετάζοντας και επιλύοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες τους εισάγοντας νέους τρόπους στην προσέγγιση της αγοράς. Φαίνεται πως οι ασφαλιστές θέλουν να μάθουν από τις νεοσύστατες εταιρείες, να συνεργαστούν μαζί τους, να αξιοποιήσουν την τεχνολογία τους και να επενδύσουν στις νέες εταιρείες. (Insurance world, 2022)

Όλοι αυτοί οι τομείς αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της καινοτομίας και οι ασφαλιστικές εταιρείες οφείλουν να μελετούν και τους τρεις, παρόλο που παρουσιάζουν αλληλοκάλυψη, εμφανίζουν μοναδικά χαρακτηριστικά. Που ουσιαστικά διαφοροποιούνται και απαιτούν την προσοχή των εταιρειών, έχοντας άλλωστε διαφορετικά αποτελέσματα.

2.4.1. Η περίπτωση της Generali

Η Generali (<https://www.generali.gr/>) αποτελεί μία ασφαλιστική εταιρεία που δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά. Πρόσφατα, προχώρησε στην παρουσίαση μίας

καινοτόμου υπηρεσίας στον κλάδο ασφάλισης, το οποίο ονομάζεται «Generali Caring Insurance Ecosystem». (Naftemporiki, 2022)



Εικόνα 1: Generali Caring Insurance Ecosystem

Πηγή <https://my.generaligr/>

Πρόκειται για ένα μοντέλο ασφάλισης 360°, όπου: ασφαλιστικά προγράμματα, έξυπνα εργαλεία εξυπηρέτησης, ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες, που εκτείνονται πέρα από τον χώρο της ασφάλισης, αλληλοεπιδρούν παρέχοντας μία συνολική λύση που απαντά σε κάθε σύγχρονη ανάγκη.

Έτσι, έχοντας ως βάση αυτή της καινοτομίας, η εταιρεία προχώρησε στην ανανέωση όλων των παρεχόμενων ασφαλιστικών λύσεων και των υπηρεσιών, ξεκινώντας από τον κλάδο Υγείας, αφού είναι ένας τομέας με ιδιαίτερο ενδιαφέρον, αφού οι ανάγκες Υγείας του ελληνικού καταναλωτικού κοινού είναι αυξημένες.

Το καινοτόμο μοντέλο Health Caring Insurance Ecosystem έχει σχεδιαστεί ώστε να ανταποκρίνεται με τον πληρέστερο τρόπο στις τάσεις της αγοράς, οι οποίες συνδιαμορφώνονται τόσο από το νέο καταναλωτικό κοινό όσο και από τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι η νέα γενιά πελατών έχει υψηλότερη «ασφαλιστική συνείδηση», αλλά χαμηλότερη αγοραστική δύναμη. Επιπροσθέτως, έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί δείχνουν ότι το 47% των πελατών αναζητούν προσωποποιημένες λύσεις κατά την αγορά. Η προστασία της υγείας γι' αυτούς συνδέεται με την πρόληψη κι

όχι απλώς με την αντιμετώπιση κάποιας ασθένειας. Χρησιμοποιούν την ψηφιακή τεχνολογία ως μέσο για την υιοθέτηση ενός πιο υγιεινού τρόπου ζωής. Επιθυμούν εξυπηρέτηση 24/7 και πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας. Ακόμη, σύμφωνα με στοιχεία για την ελληνική αγορά, το 35% των δαπανών για την υγειονομική περίθαλψη χρηματοδοτείται απευθείας από τα νοικοκυριά και αποτελεί το τέταρτο μεγαλύτερο ποσοστό στην Ε.Ε.

Επομένως, η Generali προτρέπει στην χρήση της modular λογικής στο σχεδιασμό των προγραμμάτων της, ώστε να παρέχει στους πελάτες της προσωποποιημένες λύσεις. Έτσι, παρέχεται στον ασφαλισμένο η σύνθεση διαφορετικών παροχών αλλά και επίπεδα κάλυψης, για να σχεδιάσει ένα πρόγραμμα Υγείας απόλυτα προσαρμοσμένο στο ατομικό του προφίλ και τις οικονομικές δυνατότητες.

Επίσης, οι ενέργειες αυτές παρουσιάζουν αμεσότερη κάλυψη μέσω της χρήσης ψηφιακών εργαλείων και εφαρμογών (apps & portals), οι οποίες αποβλέπουν στην επιτάχυνση και διευκόλυνση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των αιτημάτων τους σε όλα τα στάδια της ασφαλιστικής τους διαδρομής. Αξίζει να ειπωθεί ότι, η Generali αφουγκράζεται τα νέα δεδομένα στο τεχνολογικό τομέα γεγονός το οποίο οδηγεί την εταιρεία να επενδύσει συνεχώς σε νέες λογικές, όπως η τηλεματική (telematics), ενώ αποτελεί κύρια δράση τους η προσπάθεια να υπάρξει διασύνδεση της ασφάλισης με τα ευχάριστα γεγονότα της ζωής του και όχι με την έλευση και κάλυψη ενός κινδύνου, να ακολουθεί τον πελάτη σε κάθε του βήμα και να παρέχει συνεχώς αξία. Έτσι, οι έννοιες της πρόληψης και της προστασίας αποκτούν άλλη διάσταση στο οικοσύστημα, αφού χαρακτηριστικά τους ενσωματώνονται σε διαφορετικά επίπεδα και κατηγορίες καλύψεων.

Επιπρόσθετα, αξίζει να σημειωθεί ότι με την χρήση των ψηφιακών εργαλείων και των apps ο πελάτης καταφέρνει να έχει ενημέρωση και να λαμβάνει συμβουλές για τη διατήρηση της καλής υγείας και να παρακολουθεί καθημερινά την πορεία της υγείας του. Επιπλέον, επιτυγχάνεται η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και οι παροχές υγείας χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας, η τηλεφωνικής επικοινωνίας δημιούργησαν νέα δεδομένα, γεγονός το οποίο αυξήθηκε την περίοδο της πανδημίας. (Naftemporiki, 2022)

Καταλήγοντας, η Generali έχει καταφέρει, στο πλαίσιο άμεσης πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας, να αναπτύξει ψηφιακά εργαλεία και να δημιουργήσει συνέργειες με παρόχους τηλεϊατρικής, προσφέροντας τη δυνατότητα τηλεσυνεδριών. Επίσης, έχει προχωρήσει στην ψηφιοποίηση γραφειοκρατικών διαδικασιών, αφού ο ασφαλισμένος

μπορεί να εξυπηρετηθεί ψηφιακά για έκτακτα και μη έκτακτα περιστατικά μέσω του MyGenerali. Το MyGenerali αποτελεί την ψηφιακή πύλη εξυπηρέτησης, μέσα από την οποία ο πελάτης έχει άμεση πρόσβαση στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό του, σε μια σειρά από διασυνδεδεμένες υπηρεσίες και στην δυνατότητα άμεσης αναγγελίας ζημίας ή/ και κλείσιμο ραντεβού κάνοντας χρήση του συμβολαίου του. Ο πελάτης αποκτά έτσι μια ολοκληρωμένη εικόνα της ασφαλιστικής του κάλυψης, την οποία μπορεί να χρησιμοποιήσει όπου κι αν βρίσκεται, όποτε τη χρειαστεί.

2.4.2. Η περίπτωση της Interamerican

Η INTERAMERICAN (<https://www.interamerican.gr/>) είναι μία ασφαλιστική εταιρεία με ιδιόκτητες υποδομές για υπηρεσίες υγείας και εύλογο ενδιαφέρον, ενώ βασική της επιδίωξη είναι η ανάπτυξη ΣΔΙΤ, δηλαδή συνεργειών μεταξύ ιδιωτικού και δημοσίου τομέα, οι οποίες δύναται να ενισχύσουν την επενδυτική ελκυστικότητα της χώρας στον τομέα της υγείας, ενώ η συμπληρωματικότητα στη σχέση μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα μπορεί να βελτιώσει τη διαχείριση της υγείας στην κάλυψη των αναγκών με έμφαση στην πρόληψη. (Interamerican, 2022)

Για την INTERAMERICAN, η τεχνολογία έχει βασική θέση και αποτελεί εργαλείο για ανάπτυξη. «Οι μεγαλύτερες επενδύσεις σήμερα κατευθύνονται προς την ψηφιακή Υγεία, αλλά και την πρωτοβάθμια φροντίδα, έτσι η INTERAMERICAN, έχει ήδη επενδύσει σε συστήματα για symptomcheckers, με τηλεϊατρική. (Insurance daily, 2022)

Η στρατηγική αυτή έχει ως βάση της τις χρόνιες ασθένειες, αφού πάνω από το 60% των δαπανών αφορά σε χρόνιες ασθένειες, που θα αντιμετωπίζονται εκτός νοσοκομείου. (Insurance forum, 2022)

Τέλος, η φροντίδα της τρίτης ηλικίας αποτελεί ένα ακόμα μέρος της ιδιωτικής ασφάλισης, ενώ έως τώρα «ένα ασφαλιστήριο ιδιωτικής υγείας δεν είναι προσιτό σε όλους τους πολίτες, αφού η στρέβλωση της αγοράς αυξάνει το κόστος των υπηρεσιών». Όμως, με κατάλληλες μεταρρυθμίσεις μπορεί να επιτευχθεί ένα «αναδομημένο Σύστημα Υγείας με συνέργειες δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, με λιγότερη εμπλοκή των νοσοκομείων, με αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας και με τον ασθενή στο επίκεντρο, είναι εφικτό να σχεδιαστούν και να λειτουργήσουν προγράμματα ασφάλισης της Υγείας που θα είναι πιο οικονομικά, ευέλικτα και προσαρμόσιμα». (Interamerican, 2022)

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1. Σκοπός της Έρευνας

Η παρούσα ερευνητική εργασία έχει ως στόχο τη μελέτη, την ανάλυση και την παρουσίαση των απόψεων του ευρύ κοινού αναφορικά με την καινοτομία στον κλάδο των ασφαλειών υγείας. Ειδικότερα, μελετήθηκαν οι απόψεις των ασφαλισμένων σχετικά με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες στον τομέα της υγείας.

Με την παρούσα εργασία, έγινε μια προσπάθεια να μελετηθεί και να αποτιμηθεί η αποτελεσματικότητα των ασφαλειών υγείας στις ανάγκες των ασφαλισμένων καθώς και οι καινοτόμες υπηρεσίες που σχετίζονται με τον κλάδο.

Η διεξαγωγή της παρούσας εργασίας κρίνεται σημαντική καθώς η μελέτη της εφαρμογής καινοτομιών στον κλάδο των ασφαλειών υγείας μπορεί να ενισχύσει:

- Τη διερεύνηση και την καταγραφή απόψεων σχετικά με την εφαρμογή καινοτομιών στον κλάδο των ασφαλειών υγείας.
- Τη διερεύνηση των πρακτικών και διαδικασιών εφαρμογής των καινοτομιών στις υπηρεσίες που προσφέρουν οι ασφάλειες υγείας.
- Την απόδοση της εφαρμογής των καινοτομιών σε ολόκληρο τον κλάδο ασφαλειών υγείας .

3.2. Διατύπωση Προβλήματος

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν για τους σκοπούς αυτής της έρευνας σχετιζόντουσαν με τα παρακάτω:

- 1ο. Μέτρηση του βαθμού επιτυχούς σχεδιασμού καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων στον κλάδο των ασφαλειών υγείας.
- 2ο. Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών από την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών στον κλάδο των ασφαλειών υγείας.

3.3. Μεθοδολογία Έρευνας

Η έρευνα απευθύνθηκε στους ανθρώπους εκείνους που έχουν ασφάλεια υγείας. Ο ερωτώμενος θεωρείται κατάλληλος εφόσον είναι ενήλικας.

Η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε το διάστημα από 17/5/2022 έως και 28/06/2022. Στο διάστημα αυτό δεν είχε παρατηρηθεί κάποιο περιστατικό που θα μπορούσε να επηρεάσει τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο διαμοιράστηκε ηλεκτρονικά μέσω Google Forms. Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε μέσω της μεθόδου δειγματοληψίας της χιονοστιβάδας έτσι ώστε να γίνει χρήση δείγματος ευκολίας. Με τη μέθοδο αυτή συλλέχθηκαν 150 ερωτηματολόγια, αριθμός ικανοποιητικός για τη εξαγωγή κάποιων βασικών συμπερασμάτων. (Μπατσίδης, 2019)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου (μοναδικής και πολλαπλής απάντησης) και ερωτήσεις στις οποίες έπρεπε να δηλωθεί ο βαθμός συμφωνίας καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης του ερωτώμενου.

Οι πρώτες ερωτήσεις αφορούσαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, όπως είναι, το φύλο, η ηλικιακή ομάδα, οικογενειακή κατάσταση, αριθμό παιδιών, το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης, τομέα εργασίας και ετήσιο εισόδημα. Οι πρώτες ερωτήσεις είναι απαραίτητες γιατί παρέχουν πληροφορίες για τους ερωτώμενους, οι επόμενες ερωτήσεις είναι γενικότερες και σχετίζονται με τα ασφαλιστήρια ζωής και τις παροχές τους. Με τις ερωτήσεις 24 -27, που αφορούσαν την καινοτομία, δόθηκαν απαντήσεις σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών από την χρήση καινοτόμων προϊόντων από την ασφαλιστική τους εταιρεία.

Για τις ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκε κλίμακα Likert – Διαφωνώ απόλυτα έως Συμφωνώ απόλυτα, καθώς και ονομαστικές, όπου αυτό κρίθηκε σκόπιμο. Η κλίμακα ήταν από το 1 μέχρι το 5, μέσω της οποίας εξέφραζαν το βαθμό στον οποίο η εκάστοτε πρόταση τους έβρισκε σύμφωνους ή όχι. Έπαιρνε τις τιμές Καθόλου, όπου αντιστοιχούσε στο 1, Λίγο, αντιστοιχούσε στο 2, Μέτρια, αντιστοιχούσε στο 3, Αρκετά, αντιστοιχούσε στο 4 και Πάρα πολύ, όπου αντιστοιχούσε στο 5.

Τα ερωτηματολόγια περιείχαν πληροφορίες που αφορούσαν την έρευνα, το σκοπό της καθώς και τη σημασία συμμετοχής των ερωτώμενων σε αυτή. Παράλληλα, για την εξασφάλιση μεγαλύτερης συμμετοχής ερωτώμενων, τονιζόταν η πλήρης ανωνυμία και εμπιστευτικότητα των στοιχείων που θα καταγράφονταν καθώς και η χρήση αυτών αποκλειστικά για στατιστική ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων. Υπήρχαν, επίσης, σαφείς οδηγίες σχετικά με τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, ενώ θεωρήθηκε σκόπιμο να αποφευχθούν ασαφείς ερωτήσεις, να αριθμηθούν όλες οι ερωτήσεις και γενικότερα να υπάρχει μια λογική σειρά.

Πριν τον τελικό διαμοιρασμό των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε δοκιμαστική έρευνα σε ένα μικρό δείγμα ατόμων και παρόμοιων συνθηκών με την πραγματική έρευνα έτσι ώστε να εντοπισθούν τυχόν λάθη και παραλήψεις και να ολοκληρωθούν οι τελικές διορθώσεις, σύμφωνα με τη διαδικασία της μεθοδολογικής προσέγγισης.

Για την στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο SPSS.

3.4. Περιγραφική Στατιστική

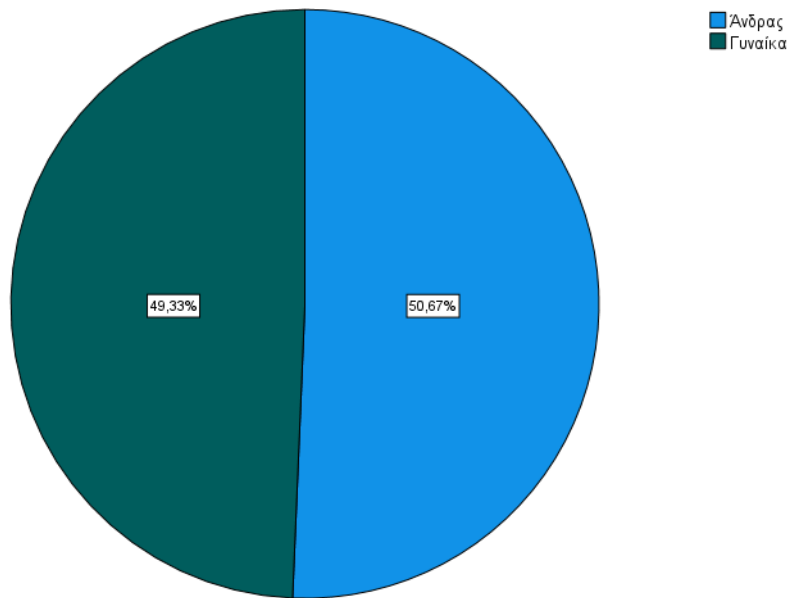
Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζεται η ανάλυση των ερωτημάτων του ερωτηματολογίου. Αρχικά, εξετάστηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ενώ αναλύθηκαν και τα υπόλοιπα ερωτήματα του ερωτηματολογίου.

- **Φύλο**

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 50,7% είναι άντρες, ενώ το 49,3% είναι γυναίκες. Το ποσοστό αυτό είναι αντίθετο από τα στοιχεία που ισχύουν στο γενικό πληθυσμό, όμως μπορεί να δικαιολογηθεί από το γεγονός ότι τα περισσότερα ενεργά ασφαλιστήρια κατέχει ο αντρικός πληθυσμός.

Πίνακας 1. Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	76	50,7	50,7	50,7
	Γυναίκα	74	49,3	49,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



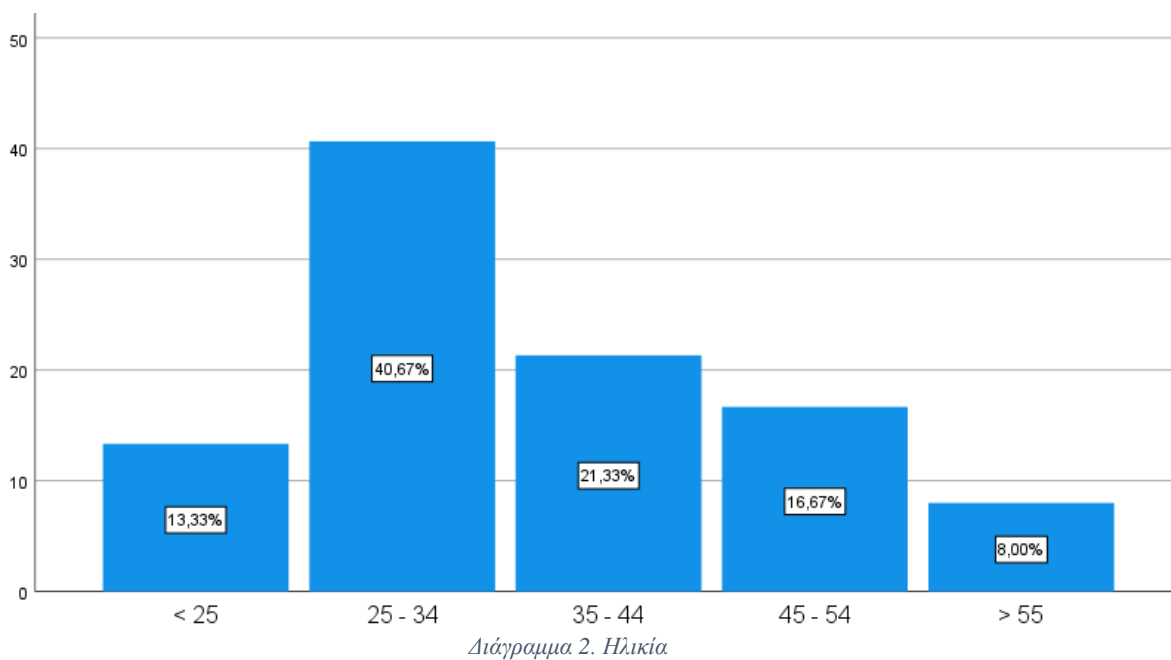
Διάγραμμα 1. Φύλο

- **Ηλικία**

Από τους ερωτώμενους, το 40,7% βρίσκεται στο ηλικιακό εύρος 25 με 34, το 21,3% βρίσκεται στο ηλικιακό εύρος 35 με 44, το 16,7% βρίσκεται στο ηλικιακό εύρος 45 με 54, το 13,3% είναι κάτω από 25 χρονών, ενώ το 8% είναι πάνω από 55χρονών.

Πίνακας 2. Ηλικία

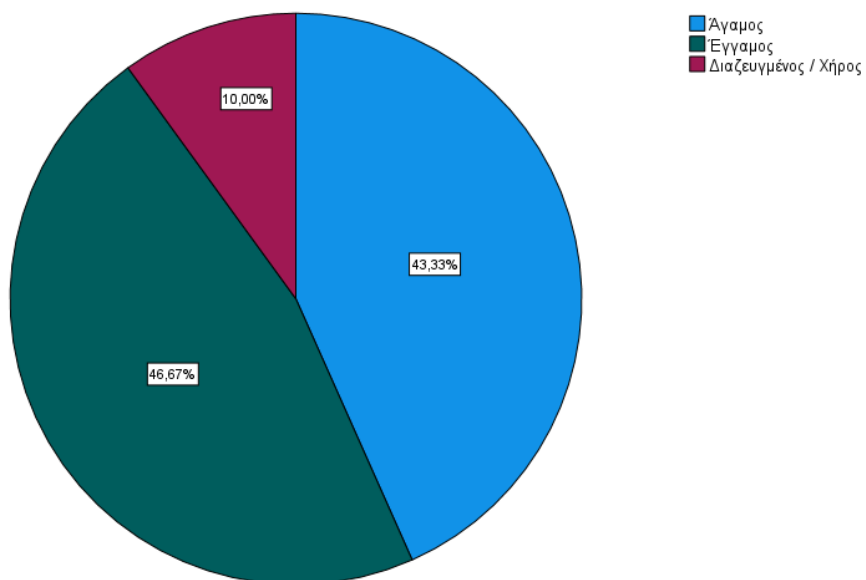
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25	20	13,3	13,3	13,3
	25 - 34	61	40,7	40,7	54,0
	35 - 44	32	21,3	21,3	75,3
	45 - 54	25	16,7	16,7	92,0
	> 55	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



- **Οικογενειακή κατάσταση**

Όσον αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση, το 46,7% των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι, το 43,3% είναι άγαμοι, ενώ το 10% είναι διαζευγμένοι ή χήροι.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος	65	43,3	43,3	43,3
	Έγγαμος	70	46,7	46,7	90,0
	Διαζευγμένος/ Χήρος	15	10,0	10,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



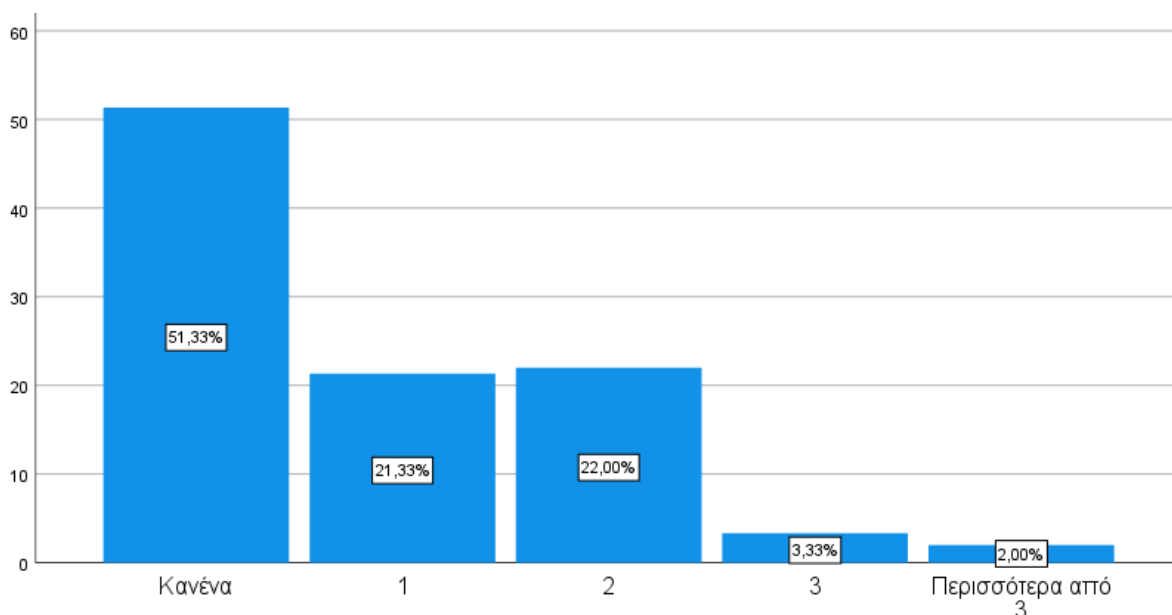
Διάγραμμα 3. Οικογενειακή κατάσταση

- **Αριθμός παιδιών**

Στη συνέχεια, με μεγαλύτερο ποσοστό το 51,3% των ερωτηθέντων δεν έχουν κανένα παιδί, με ποσοστό 22% έχουν δύο παιδιά, με ποσοστό 21,3% έχουν ένα παιδί, με 3,3% έχουν τρία παιδιά και μόλις το 2% έχει τέσσερα ή περισσότερα παιδιά.

Πίνακας 4. Παιδιά

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κανένα	77	51,3	51,3	51,3
	1	32	21,3	21,3	72,7
	2	33	22,0	22,0	94,7
	3	5	3,3	3,3	98,0
	Περισσότερα από 3	3	2,0	2,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



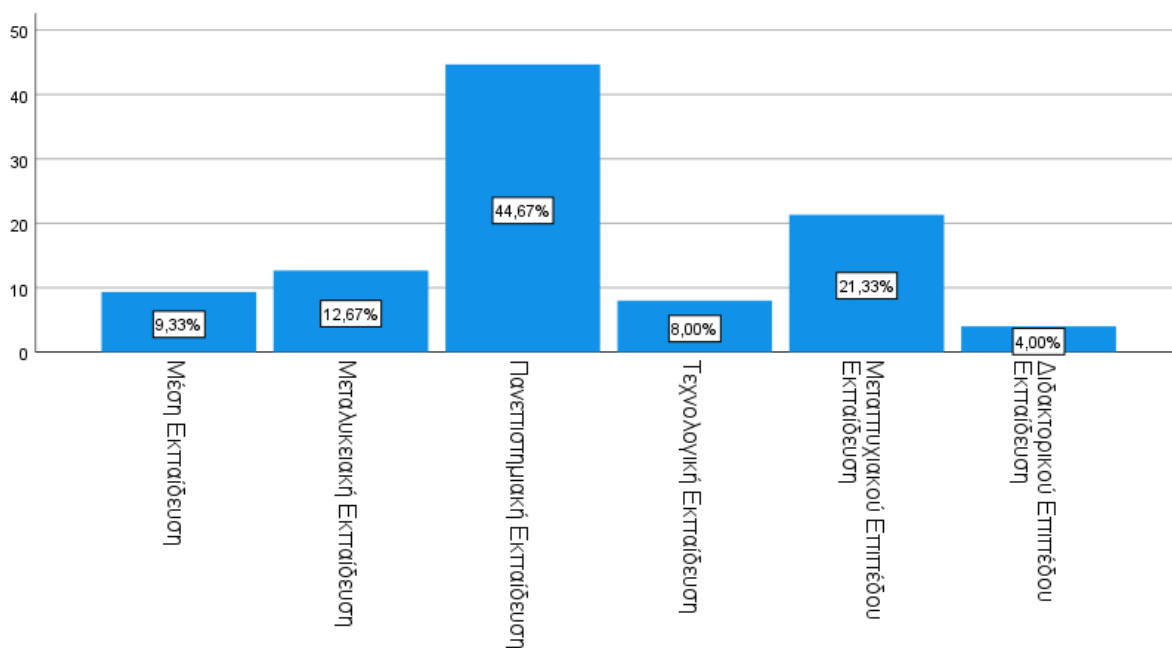
Διάγραμμα 4. Παιδιά

- **Ανώτερο Επίπεδο Εκπαίδευσης**

Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, με μεγαλύτερο ποσοστό το 44,7% των ερωτηθέντων έχει λάβει Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση, το 21,3% είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού Τίτλου, το 9,3% έχει ολοκληρώσει τη Μέση Εκπαίδευση, το 8% την Τεχνολογική Εκπαίδευση, ενώ το 4% είναι κάτοχοι Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών.

Πίνακας 5. Επίπεδο Εκπαίδευσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέση Εκπαίδευση	14	9,3	9,3	9,3
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	19	12,7	12,7	22,0
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	67	44,7	44,7	66,7
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	12	8,0	8,0	74,7
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	32	21,3	21,3	96,0
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



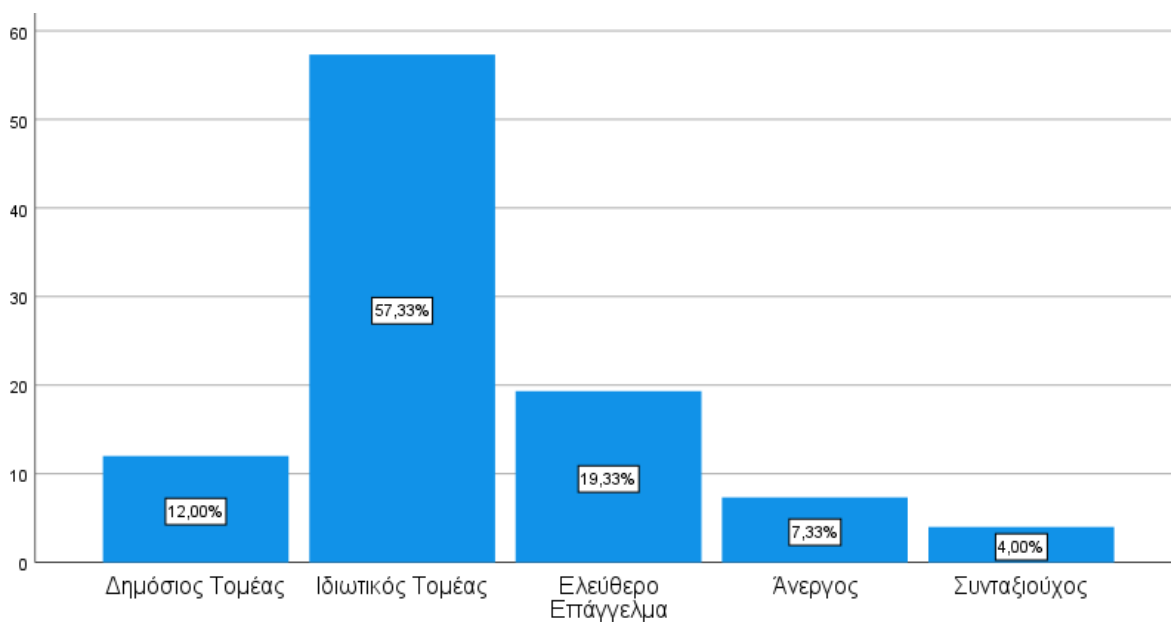
Διάγραμμα 5. Επίπεδο Εκπαίδευσης

- **Τομέας εργασίας**

Το 57,3% δήλωσε ότι εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα, το 19,3% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι Ελεύθεροι Επαγγελματίες, το 12% ότι εργάζεται στον Δημόσιο Τομέα, το 7,3% ότι είναι Άνεργοι, ενώ το 4% ότι έχει βγει σε σύνταξη.

Πίνακας 6. Τομέας Εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημόσιος Τομέας	18	12,0	12,0	12,0
	Ιδιωτικός Τομέας	86	57,3	57,3	69,3
	Ελεύθερο Επάγγελμα	29	19,3	19,3	88,7
	Άνεργος	11	7,3	7,3	96,0
	Συνταξιούχος	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



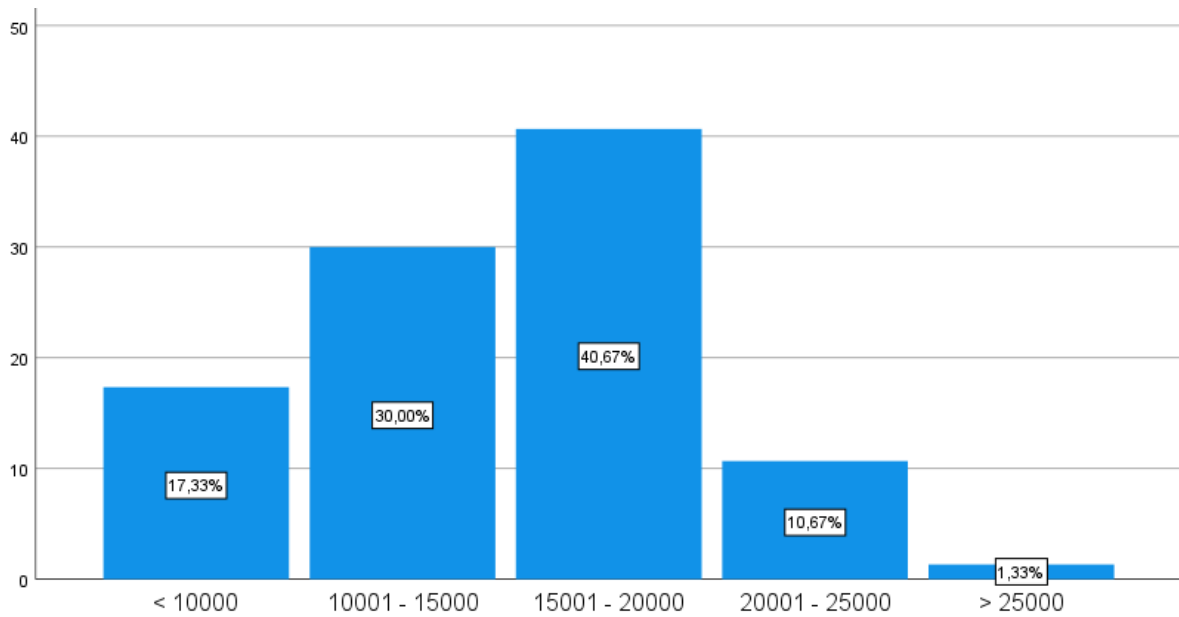
Διάγραμμα 6. Τομέας Εργασίας

- **Ετήσιο Εισόδημα**

Όσον αφορά το ετήσιο εισόδημα των ερωτηθέντων, το 40,7% απάντησε ότι είναι μεταξύ 15.001 και 20.000, το 30% απάντησε ότι είναι μεταξύ 10.001 και 15.000 ευρώ, το 17,3% είναι κάτω από 10.000, το 10,7% είναι από 20.001 έως 25.000 ευρώ, ενώ μόλις το 1,3% δήλωσε ότι είναι πάνω από 25.000 ευρώ.

Πίνακας 7. Εισόδημα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 10000	26	17,3	17,3	17,3
	10001 - 15000	45	30,0	30,0	47,3
	15001 - 20000	61	40,7	40,7	88,0
	20001 - 25000	16	10,7	10,7	98,7
	> 25000	2	1,3	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

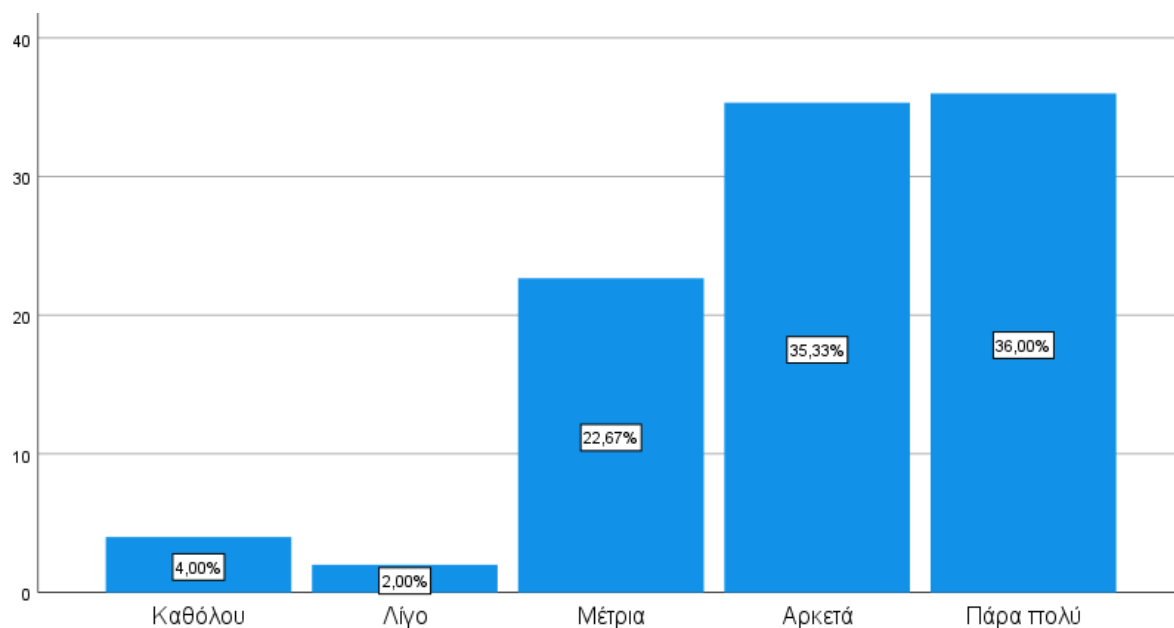


Διάγραμμα 7. Εισόδημα

Στο ερώτημα κατά πόσο οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι επηρεάζεται ο κλάδος των Ασφαλειών Υγείας από:

- Το ΑΕΠ, με μεγαλύτερο ποσοστό 71,3% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 22,7% Μέτρια και το 6% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 8. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: ΑΕΠ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	6	4,0	4,0	4,0
	Λίγο	3	2,0	2,0	6,0
	Μέτρια	34	22,7	22,7	28,7
	Αρκετά	53	35,3	35,3	64,0
	Πάρα πολύ	54	36,0	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

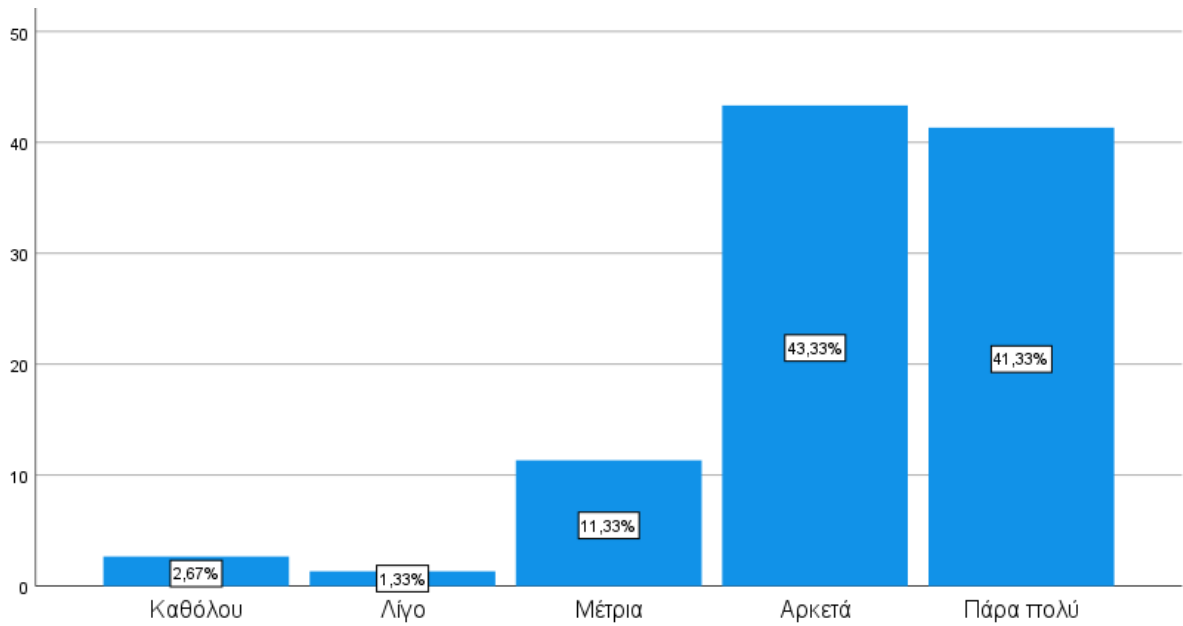


Διάγραμμα 8. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: ΑΕΠ

- Την Ανεργία, το μεγαλύτερο ποσοστό, 84,6%, δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 11,3% Μέτρια ενώ μόλις το 4% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 9. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Ανεργία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	2,7	2,7	2,7
	Λίγο	2	1,3	1,3	4,0
	Μέτρια	17	11,3	11,3	15,3
	Αρκετά	65	43,3	43,3	58,7
	Πάρα πολύ	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

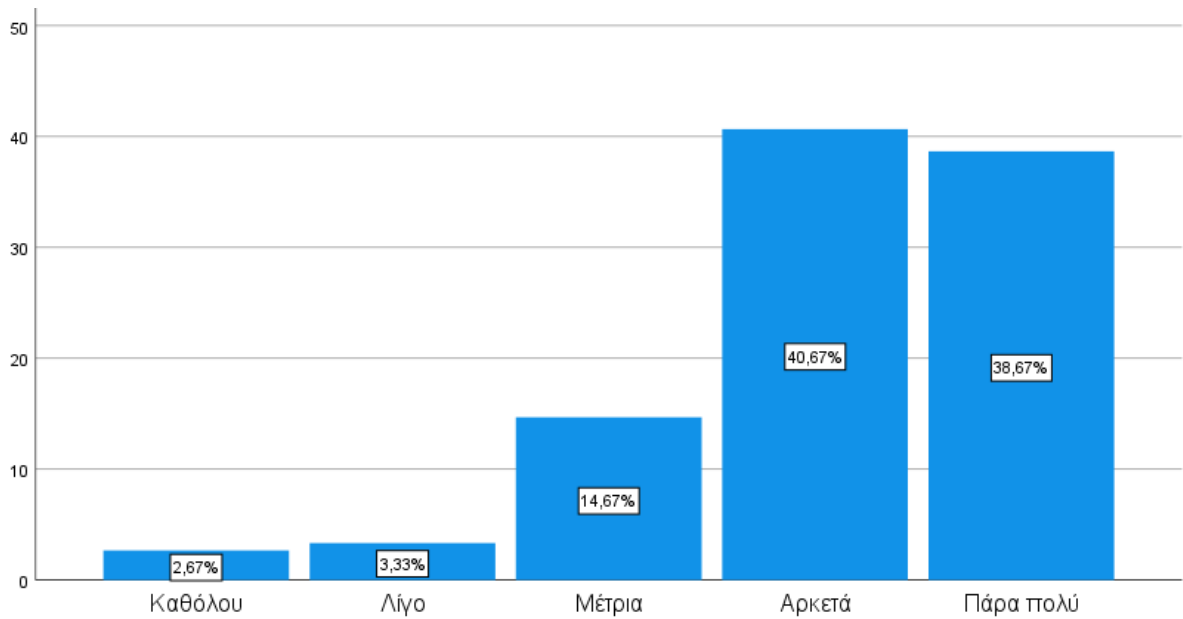


Διάγραμμα 9. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Ανεργία

- Τον Πληθωρισμό, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 79,4%, δήλωσε Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 14,7% Μέτρια ενώ το 6% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 10. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Πληθωρισμός

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	2,7	2,7	2,7
	Λίγο	5	3,3	3,3	6,0
	Μέτρια	22	14,7	14,7	20,7
	Αρκετά	61	40,7	40,7	61,3
	Πάρα πολύ	58	38,7	38,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

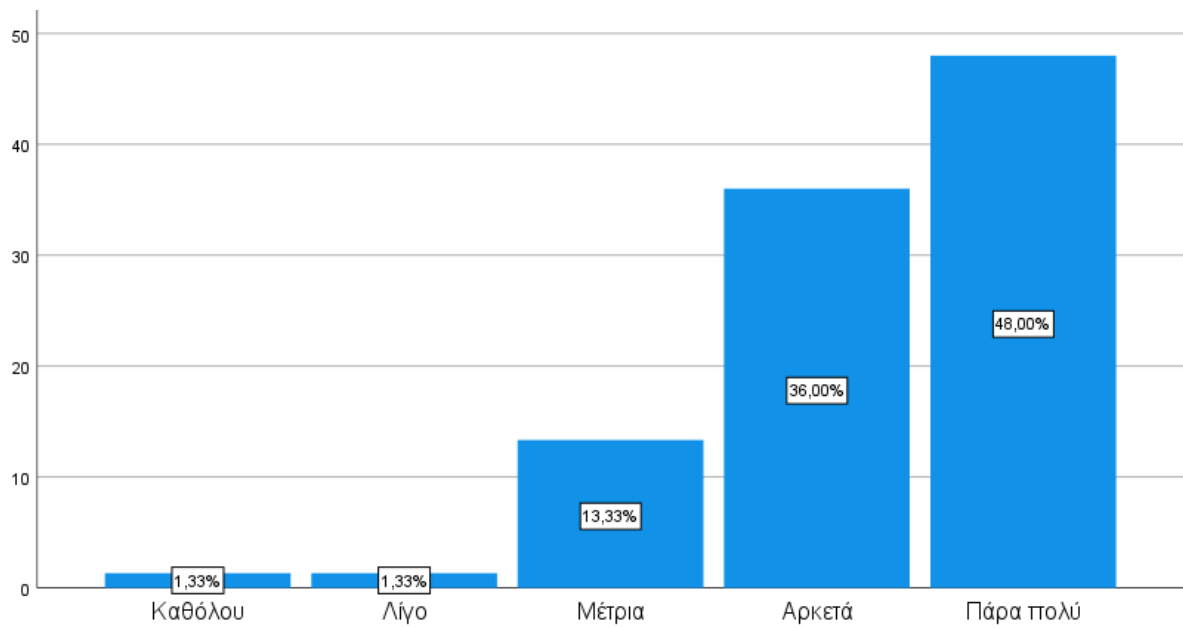


Διάγραμμα 10. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Πληθωρισμός

- Την Παγκόσμια Οικονομία, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 84%, δήλωσε Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 13,3% Μέτρια ενώ το 2,6% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 11. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Παγκόσμια Οικονομία

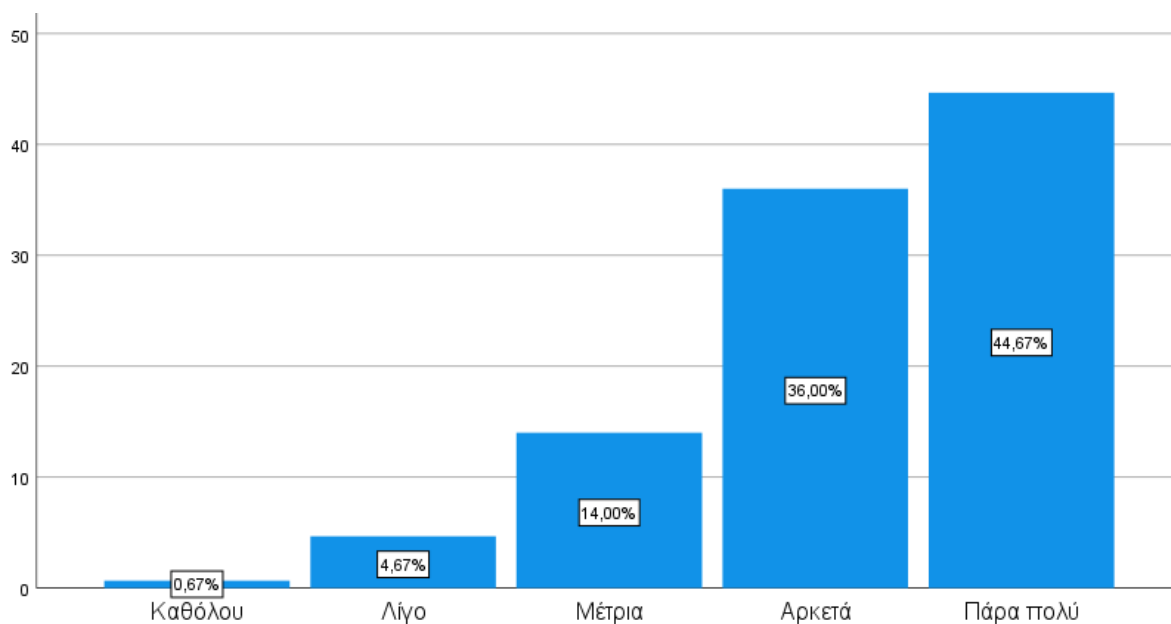
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,3	1,3	1,3
	Λίγο	2	1,3	1,3	2,7
	Μέτρια	20	13,3	13,3	16,0
	Αρκετά	54	36,0	36,0	52,0
	Πάρα πολύ	72	48,0	48,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 11. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Παγκόσμια Οικονομία

- Τον Πόλεμο, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 80,7%, δήλωσε Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 14% Μέτρια ενώ το 5,4% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,7	,7	,7
	Λίγο	7	4,7	4,7	5,3
	Μέτρια	21	14,0	14,0	19,3
	Αρκετά	54	36,0	36,0	55,3
	Πάρα πολύ	67	44,7	44,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

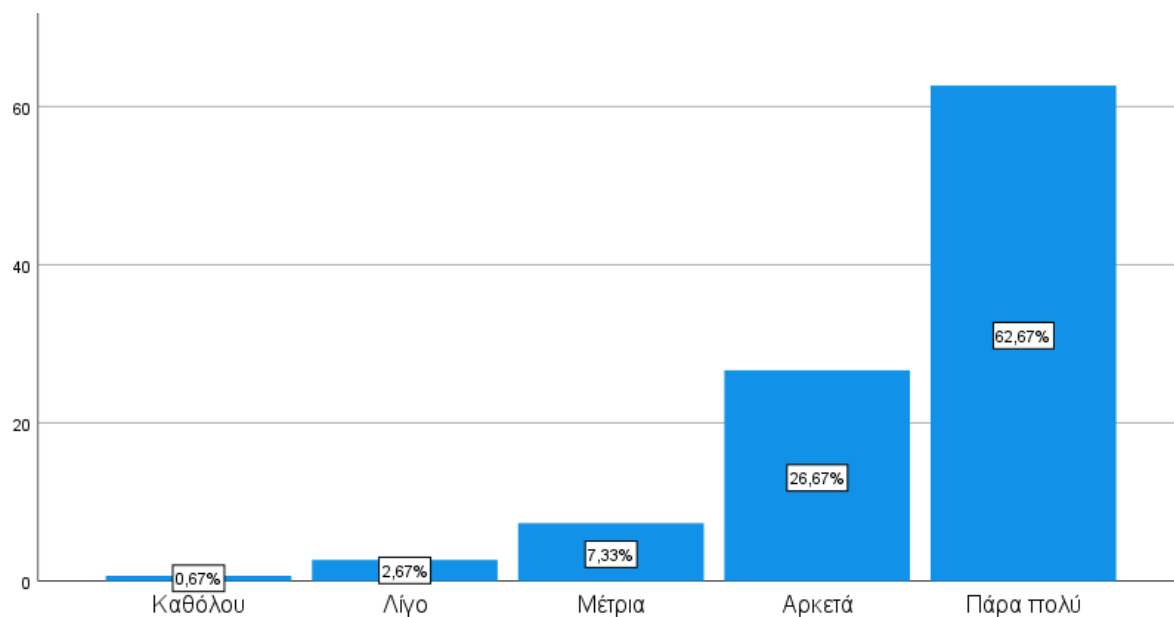


Διάγραμμα 12. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Πόλεμος

- Τις Εξελιξεις στην Υγεία, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 89,4%, δήλωσε Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 7,3% Μέτρια ενώ το 3,4% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 13. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Εξέλιξη στην Υγεία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,7	,7	,7
	Λίγο	4	2,7	2,7	3,3
	Μέτρια	11	7,3	7,3	10,7
	Αρκετά	40	26,7	26,7	37,3
	Πάρα πολύ	94	62,7	62,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

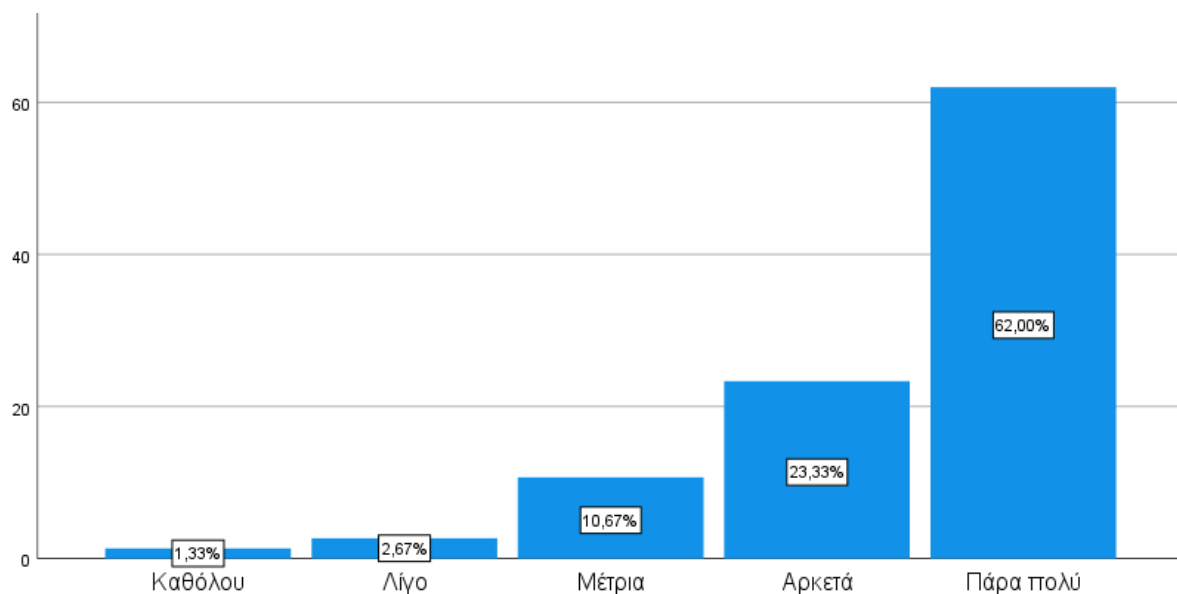


Διάγραμμα 13. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Εξέλιξη στην Υγεία

- Την Αύξηση του προσδόκιμου ζωής, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 85,3%, δήλωσε Αρκετά έως Πάρα Πολύ, το 10,7% Μέτρια ενώ το 4% απάντησε Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 14. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Αύξηση του προσδόκιμου Ζωής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,3	1,3	1,3
	Λίγο	4	2,7	2,7	4,0
	Μέτρια	16	10,7	10,7	14,7
	Αρκετά	35	23,3	23,3	38,0
	Πάρα πολύ	93	62,0	62,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

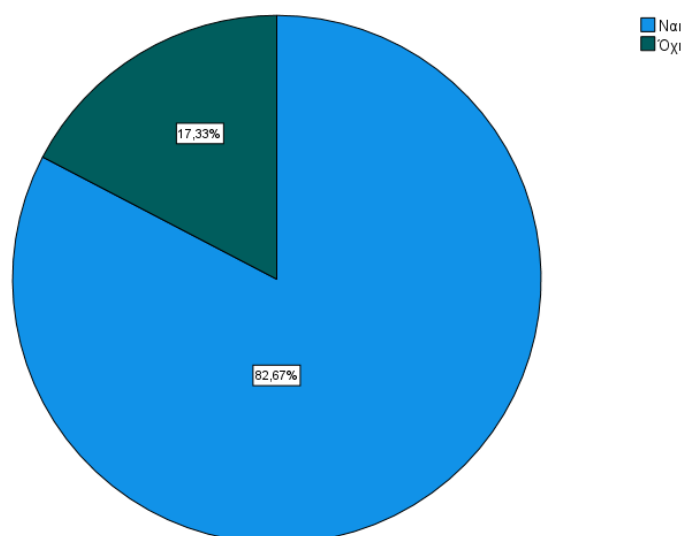


Διάγραμμα 14. Κλάδος Ασφαλειών Υγείας: Αύξηση του προσδόκιμου Ζωής

Στη συνέχεια, το 82,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ατομικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας, ενώ το υπόλοιπο 17,3% δεν έχει.

Πίνακας 15. Ατομικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	124	82,7	82,7	82,7
	Όχι	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

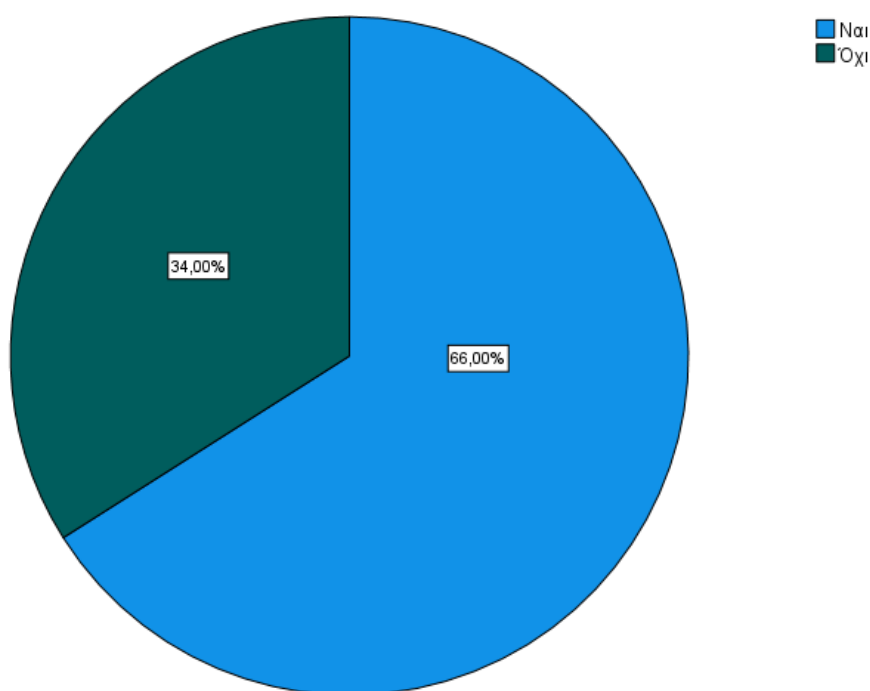


Διάγραμμα 15. Ατομικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας

Επιπροσθέτως, το 66% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας.

Πίνακας 16. Οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	99	66,0	66,0	66,0
	Όχι	51	34,0	34,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



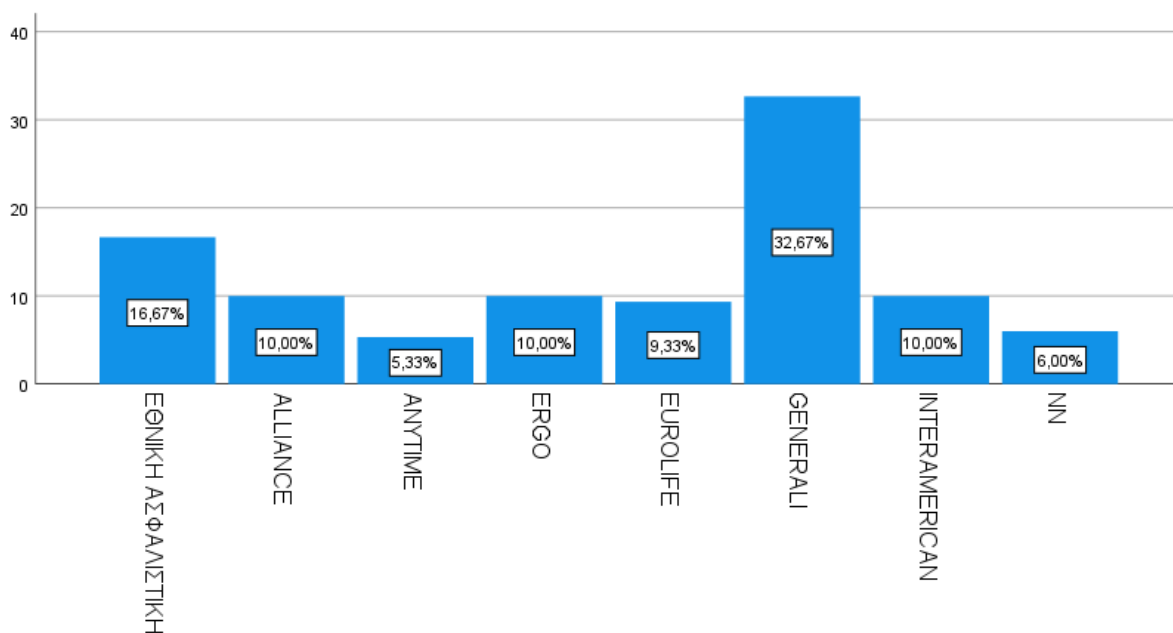
Διάγραμμα 16. Οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας

Στο ερώτημα σε ποια ασφαλιστική εταιρία έχουν το Συμβόλαιο Ζωής και Υγείας, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 32,7%, δήλωσε τη GENERALI, το 16,7% απάντησε ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ, το 10% απάντησε ALLIANCE, ERGO και INTERAMERICAN αντίστοιχα, το 9,3% απάντησε EUROLIFE, το 6% απάντησε NN ενώ το 5,3% ANYTIME.

Πίνακας 17. Ασφαλιστική εταιρεία συμβόλαιο Ζωής και Υγείας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ	25	16,7	16,7	16,7
	ALLIANCE	15	10,0	10,0	26,7

ANYTIME	8	5,3	5,3	32,0
ERGO	15	10,0	10,0	42,0
EUROLIFE	14	9,3	9,3	51,3
GENERALI	49	32,7	32,7	84,0
INTERAMERICAN	15	10,0	10,0	94,0
NN	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	



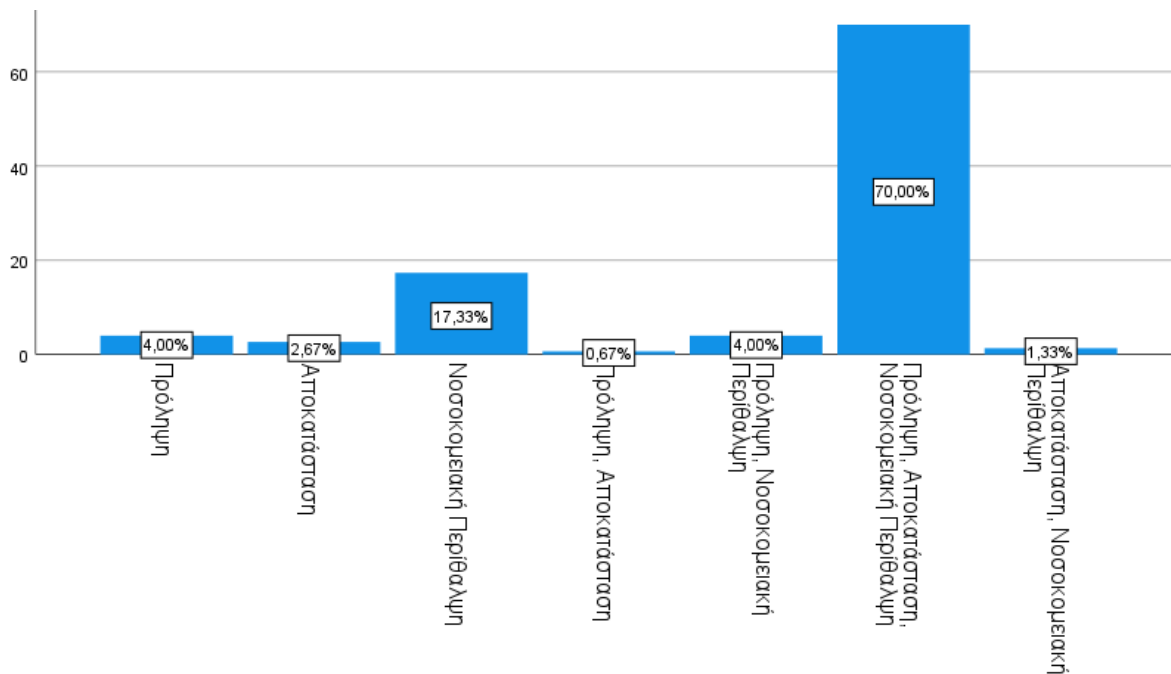
Διάγραμμα 17. Ασφαλιστική εταιρεία συμβόλαιο Ζωής και Υγείας

Αναφορικά με τις παροχές ασφαλιστηρίου, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, 70%, επέλεξε την Πρόληψη, Αποκατάσταση και Νοσοκομειακή Περίθαλψη, το 17,3% μόνο Νοσοκομειακή Περίθαλψη, το 4% μόνο Πρόληψη ή Πρόληψη και Νοσοκομειακή Περίθαλψη αντιστοίχως, το 2,7% μόνο Αποκατάσταση, το 1,3% Αποκατάσταση και Νοσοκομειακή Περίθαλψη, ενώ το 0,7% επέλεξε Πρόληψη και Αποκατάσταση.

Πίνακας 18. Παροχές Ασφαλιστηρίου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πρόληψη	6	4,0	4,0	4,0
	Αποκατάσταση	4	2,7	2,7	6,7
	Νοσοκομειακή Περίθαλψη	26	17,3	17,3	24,0
	Πρόληψη, Αποκατάσταση	1	,7	,7	24,7
	Πρόληψη, Νοσοκομειακή Περίθαλψη	6	4,0	4,0	28,7

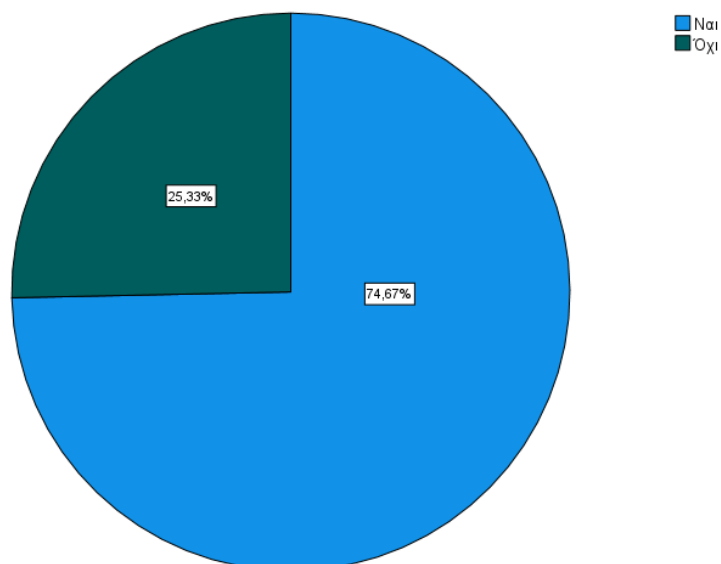
Πρόληψη, Αποκατάσταση, Νοσοκομειακή Περιθαλψη	105	70,0	70,0	98,7
Αποκατάσταση, Νοσοκομειακή Περιθαλψη	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18. Παροχές Ασφαλιστηρίου

Στο ερώτημα αν έγινε χρήση κάποιας από τις παροχές του συμβολαίου, το 74,7% των ερωτηθέντων απάντησε πως έκανε χρήση, ενώ το 25,3% πως δεν έκανε χρήση.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	112	74,7	74,7	74,7
	Όχι	38	25,3	25,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

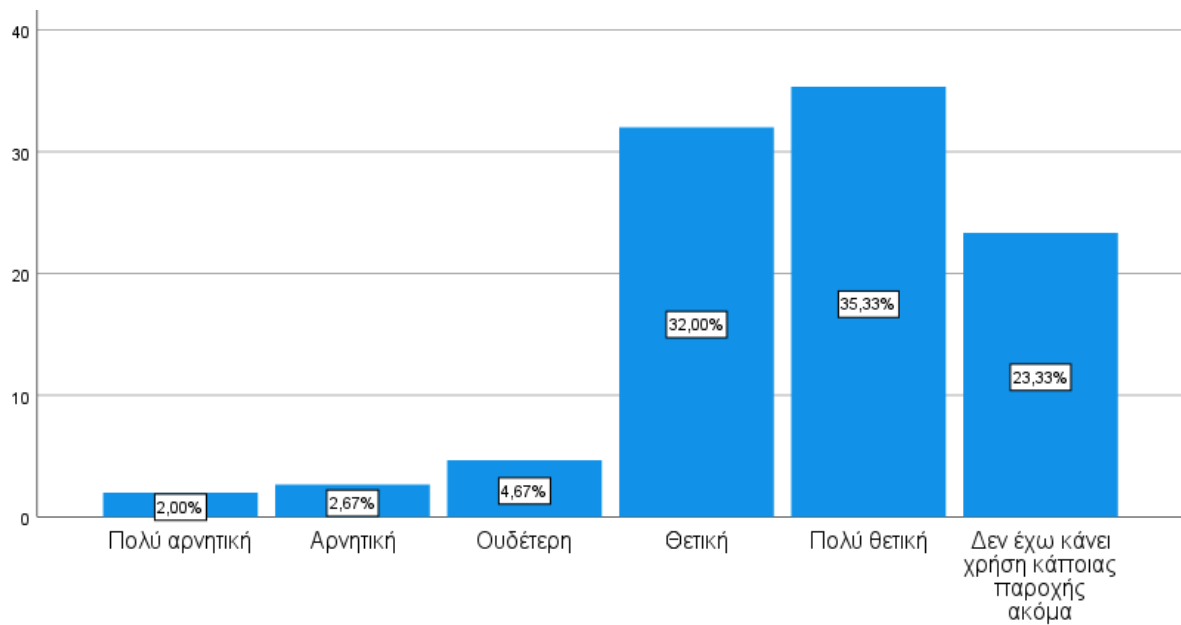


Διάγραμμα 19. Χρήση παροχών συμβολαίου

Από όσους έκαναν χρήση κάποιας παροχής του ασφαλιστηρίου, το 67,3% αποκόμισε Θετική έως Πολύ Θετική εντύπωση, το 23,3% δεν είχε κάνει χρήση ακόμα, το 4,7% είχε Ουδέτερη εμπειρία ή Αρνητική έως Πολύ Αρνητική.

Πίνακας 20. Αξιολόγηση χρήσης παροχών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ αρνητική	3	2,0	2,0	2,0
	Αρνητική	4	2,7	2,7	4,7
	Ουδέτερη	7	4,7	4,7	9,3
	Θετική	48	32,0	32,0	41,3
	Πολύ θετική	53	35,3	35,3	76,7
	Δεν έχω κάνει χρήση κάποιας παροχής ακόμα	35	23,3	23,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

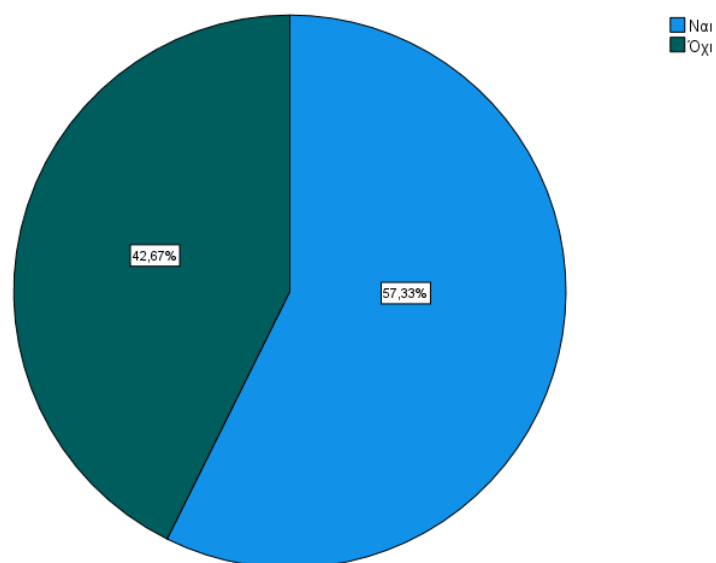


Διάγραμμα 20. Αξιολόγηση χρήσης παροχών

Στη συνέχεια, το 57,3% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει και άλλο συμβόλαιο στην ίδια εταιρία, ενώ το 42,7% δεν έχει.

Πίνακας 21. Επιπλέον ασφαλιστήριο στην ίδια εταιρία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	86	57,3	57,3	57,3
	Όχι	64	42,7	42,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

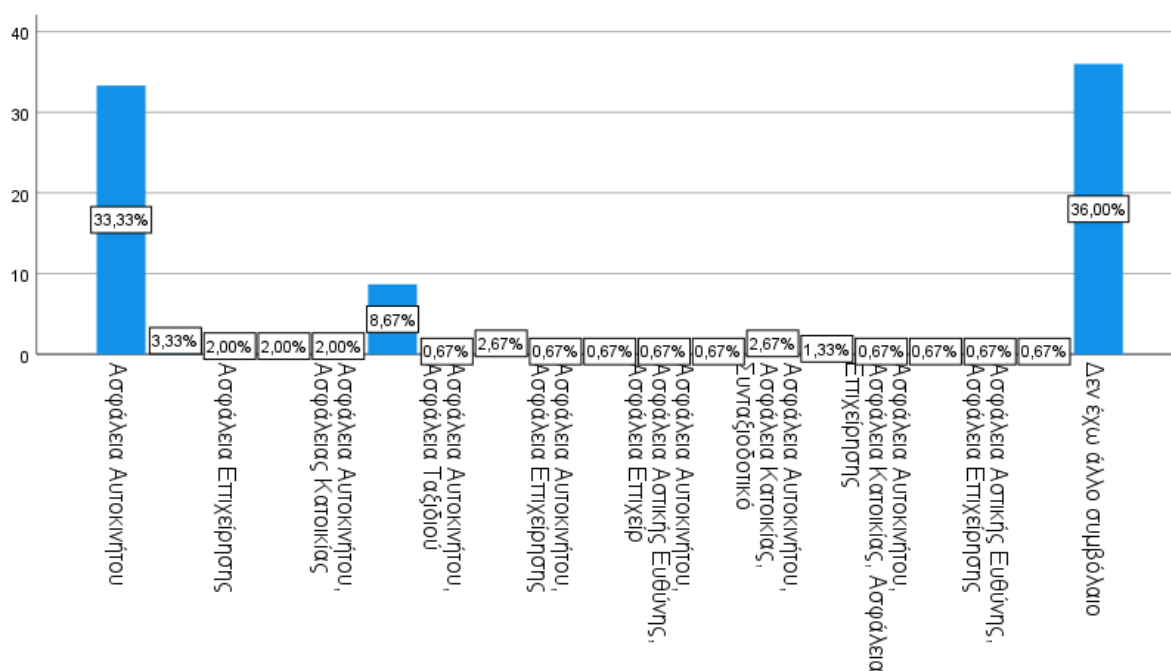


Διάγραμμα 21. Επιπλέον ασφαλιστήριο στην ίδια εταιρία

Στο ερώτημα αν υπάρχει και άλλο συμβόλαιο και τι είδους είναι, το 36% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν έχει άλλο συμβόλαιο, το 33% ότι το άλλο συμβόλαιο είναι μόνο αυτοκινήτου και το υπόλοιπο 31% δήλωσε ότι διαθέτει διάφορα συμβόλαια και συνδυασμούς αυτών, όπως ασφάλεια κατοικίας, επιχείρησης, συνταξιοδοτικό κ.λ.π..

<i>Πίνακας 22. Είδος επιπλέον συμβολαίου</i>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ασφάλεια Αυτοκινήτου	50	33,3	33,3	33,3
	Ασφάλεια Κατοικίας	5	3,3	3,3	36,7
	Ασφάλεια Επιχείρησης	3	2,0	2,0	38,7
	Συνταξιοδοτικό	3	2,0	2,0	40,7
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλειας Κατοικίας	3	2,0	2,0	42,7
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα	13	8,7	8,7	51,3
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Ταξιδιού	1	,7	,7	52,0
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης	4	2,7	2,7	54,7
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Επιχείρησης	1	,7	,7	55,3
	Ασφάλεια Ταξιδιού, Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα	1	,7	,7	56,0
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης, Ασφάλεια Επιχείρησης	1	,7	,7	56,7
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης, Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα	1	,7	,7	57,3
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Κατοικίας, Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα	4	2,7	2,7	60,0
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Επιχείρησης, Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα	2	1,3	1,3	61,3
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Κατοικίας, Ασφάλεια Επιχείρησης	1	,7	,7	62,0
	Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης, Ασφάλεια Κατοικίας	1	,7	,7	62,7
Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης, Ασφάλεια Επιχείρησης	1	,7	,7	63,3	

Ασφάλεια Αυτοκινήτου, Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης, Ασφάλεια Κατοικίας, Ασφάλεια Επιχείρησης, Ασφάλεια Ταξιδιού, Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα	1	,7	,7	64,0
Δεν έχω άλλο συμβόλαιο	54	36,0	36,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

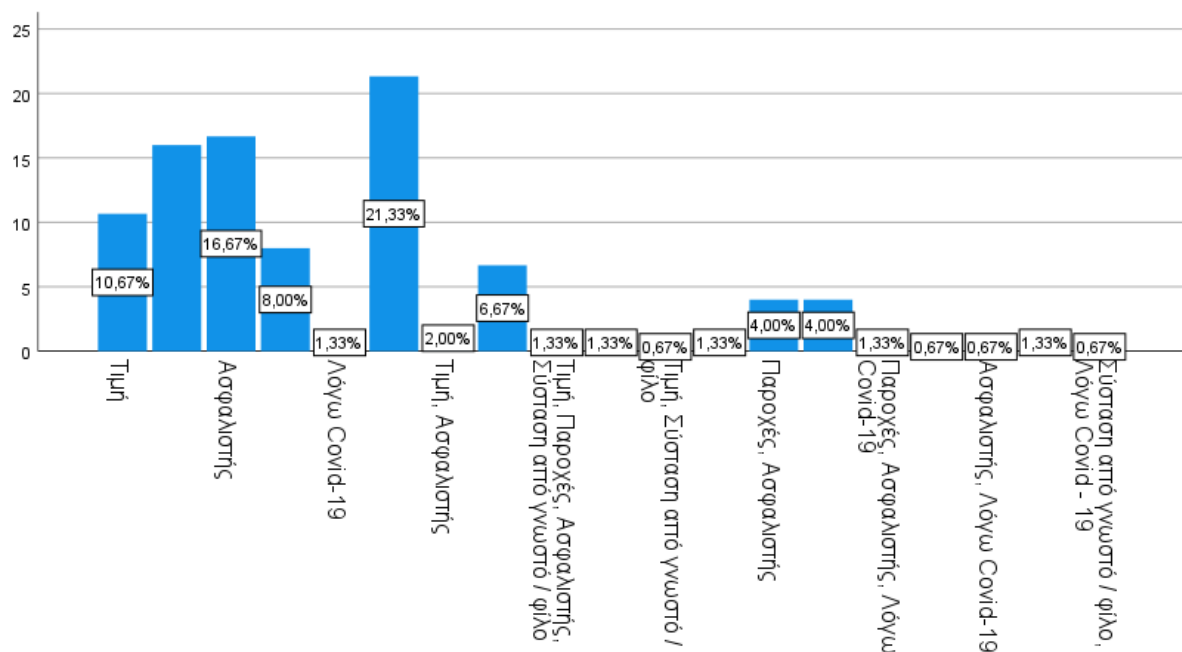


Διάγραμμα 22. Είδος επιπλέον συμβολαίου

Σχετικά με τα κριτήρια επιλογής του ασφαλιστήριου συμβολαίου, το 21,3% των ερωτηθέντων δήλωσε τον συνδυασμό τιμής με παροχές, το 16,7% λόγω ασφαλιστή, το 16% λόγω παροχών, το 10,7% λόγω τιμής, ενώ το υπόλοιπο 35,3% για διάφορους λόγους καθώς και συνδυασμούς αυτών.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Τιμή	16	10,7	10,7	10,7
	Παροχές	24	16,0	16,0	26,7
	Ασφαλιστής	25	16,7	16,7	43,3
	Σύσταση από γνωστό/φίλο	12	8,0	8,0	51,3
	Λόγω Covid-19	2	1,3	1,3	52,7
	Τιμή, Παροχές	32	21,3	21,3	74,0
	Τιμή, Ασφαλιστής	3	2,0	2,0	76,0
	Τιμή, Παροχές, Ασφαλιστής	10	6,7	6,7	82,7

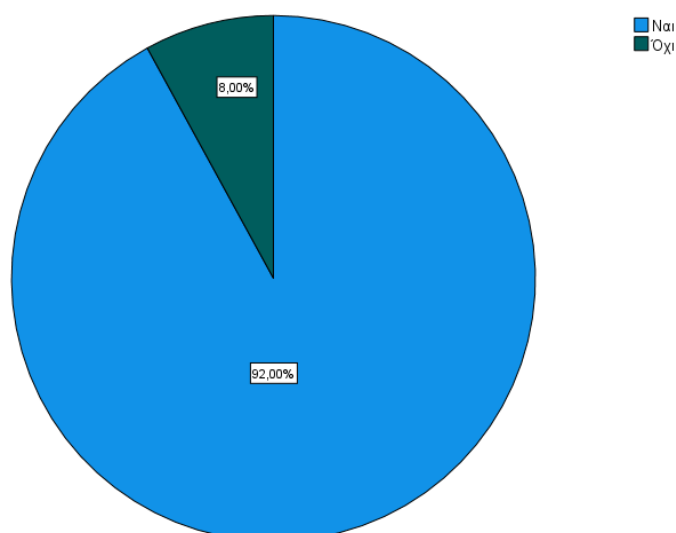
Τιμή, Παροχές, Ασφαλιστής, Σύσταση από γνωστό / φίλο	2	1,3	1,3	84,0
Τιμή, Παροχές, Σύσταση από γνωστό / φίλο	2	1,3	1,3	85,3
Τιμή, Σύσταση από γνωστό / φίλο	1	,7	,7	86,0
Τιμή, Παροχές, Λόγω Covid - 19	2	1,3	1,3	87,3
Παροχές, Ασφαλιστής	6	4,0	4,0	91,3
Παροχές, Λόγω Covid-19	6	4,0	4,0	95,3
Παροχές, Ασφαλιστής, Λόγω Covid-19	2	1,3	1,3	96,7
Παροχές, Ασφαλιστής, Σύσταση από γνωστό / φίλο, Λόγω Covid-19	1	,7	,7	97,3
Ασφαλιστής, Λόγω Covid-19	1	,7	,7	98,0
Ασφαλιστής, Σύσταση από γνωστό / φίλο	2	1,3	1,3	99,3
Σύσταση από γνωστό / φίλο, Λόγω Covid - 19	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 23. Κριτήρια επιλογής ασφαλιστήριου συμβολαίου

Το 92% των ερωτηθέντων ισχυρίστηκε ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που διάλεξε ανταποκρίνονται στις ανάγκες του, ενώ μόλις το 8% ότι δεν ανταποκρίνονται.

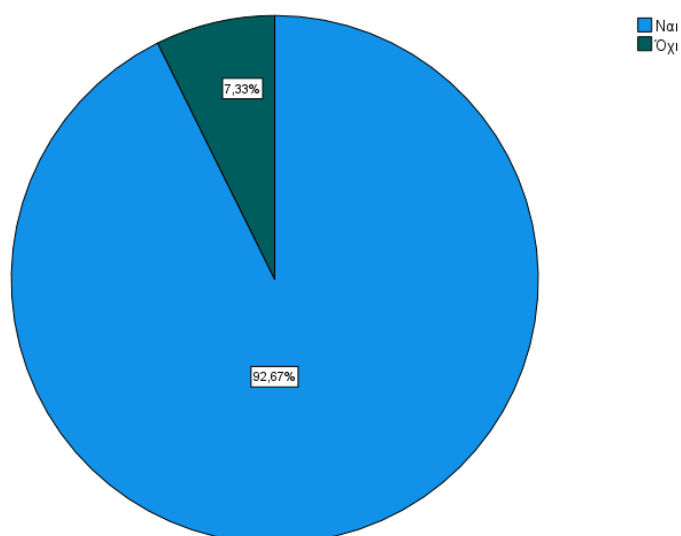
Πίνακας 24. Ανταπόκριση ασφαλιστικών προϊόντων στις ανάγκες					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	138	92,0	92,0	92,0
	Όχι	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 24. Ανταπόκριση ασφαλιστικών προϊόντων στις ανάγκες

Στο ερώτημα αν η ασφαλιστική εταιρία παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το 92,7% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά, ενώ το 7,3% απάντησε όχι.

Πίνακας 25. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ασφαλιστικής εταιρίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	139	92,7	92,7	92,7
	Όχι	11	7,3	7,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

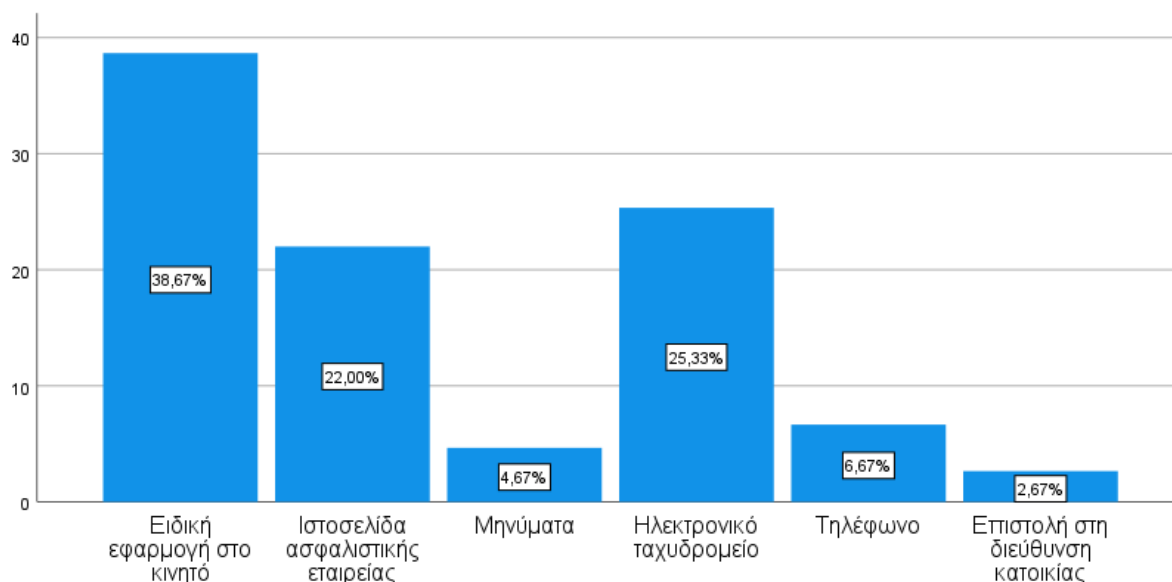


Διάγραμμα 25. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ασφαλιστικής εταιρίας

Η ενημέρωση σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της ασφαλιστικής εταιρίας ή του συμβολαίου έγινε μέσω ειδικής εφαρμογής στο κινητό σε ποσοστό 38,7%, μέσω Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) σε ποσοστό 25,3%, μέσω ιστοσελίδας ασφαλιστικής εταιρίας σε ποσοστό 22%, τηλεφωνικά σε ποσοστό 6,7%, με μήνυμα σε ποσοστό 4,7% και με επιστολή στην κατοικία σε ποσοστό 2,7%.

Πίνακας 26. Ενημέρωση σχετικά με υπηρεσίες ή προϊόντα εταιρίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ειδική εφαρμογή στο κινητό	58	38,7	38,7	38,7
	Ιστοσελίδα ασφαλιστικής εταιρείας	33	22,0	22,0	60,7
	Μηνύματα	7	4,7	4,7	65,3
	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	38	25,3	25,3	90,7
	Τηλέφωνο	10	6,7	6,7	97,3
	Επιστολή στη διεύθυνση κατοικίας	4	2,7	2,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 26. Ενημέρωση σχετικά με υπηρεσίες ή προϊόντα εταιρίας

Στο ερώτημα ποιες παροχές έχετε χρησιμοποιήσει μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, σε ποσοστό 9,3% των ερωτηθέντων επέλεξε μόνο την πληρωμή ασφαλιστρου, ενώ το υπόλοιπο 90,7% των ερωτηθέντων επέλεξε μια πληθώρα υπηρεσιών και παροχών, όπως το διατροφολόγο, την ιατρική συμβουλευτική, το γυμναστή, την πληρωμή και τον έλεγχο του ασφαλιστηρίου, την ενημέρωση στοιχείων, το αίτημα αποζημίωσης, τα ραντεβού εξετάσεων καθώς και τους συνδυασμούς τους.

Πίνακας 27. Παροχές που χρησιμοποιήθηκαν μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας

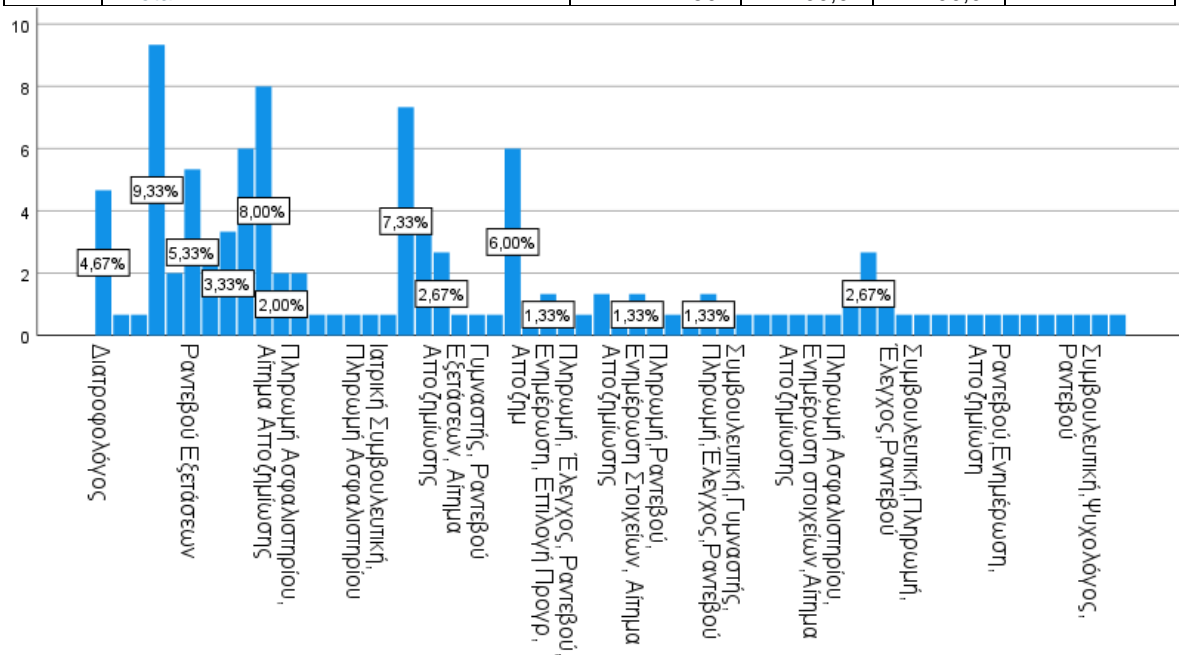
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διατροφολόγος	7	4,7	4,7	4,7
	Ιατρική Συμβουλευτική	1	,7	,7	5,3
	Γυμναστής	1	,7	,7	6,0
	Πληρωμή Ασφαλιστηρίου	14	9,3	9,3	15,3
	Έλεγχος Ασφαλιστηρίου	3	2,0	2,0	17,3
	Ραντεβού Εξετάσεων	8	5,3	5,3	22,7
	Ενημέρωση στοιχείων	4	2,7	2,7	25,3
	Αίτημα αποζημίωσης	5	3,3	3,3	28,7
	Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού εξετάσεων	9	6,0	6,0	34,7
	Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου	12	8,0	8,0	42,7
	Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Αίτημα Αποζημίωσης	3	2,0	2,0	44,7

Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	3	2,0	2,0	46,7
Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού εξετάσεων	1	,7	,7	47,3
Ιατρική Συμβουλευτική, Ενημέρωση Στοιχείων	1	,7	,7	48,0
Ιατρική Συμβουλευτική, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	48,7
Ιατρική Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου	1	,7	,7	49,3
Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	50,0
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων	11	7,3	7,3	57,3
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	5	3,3	3,3	60,7
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Αίτημα Αποζημίωσης	4	2,7	2,7	63,3
Γυμναστής, Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	64,0
Γυμναστής, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση-Επιλογή Προγράμματος	1	,7	,7	64,7
Διατροφολόγος, Ιατρική Συμβουλευτική, Πληρωμή, Ραντεβού Εξετάσεων	1	,7	,7	65,3
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	9	6,0	6,0	71,3
Ιατρική Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	72,0
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων, Επιλογή Προγράμματος, Αίτημα Αποζημίωσης	2	1,3	1,3	73,3
Γυμναστής, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση-Επιλογή Προγράμματος	1	,7	,7	74,0
Διατροφολόγος, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση-Επιλογή Προγράμματος	1	,7	,7	74,7
Διατροφολόγος, Ιατρική Συμβουλευτική, Γυμναστής, Ψυχολόγος, Πληρωμή	2	1,3	1,3	76,0

Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων, Ενημέρωση και επιλογή Προγράμματος, Αίτημα Αποζημίωσης				
Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση-Επιλογή Προγράμματος	1	,7	,7	76,7
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση Στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	2	1,3	1,3	78,0
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση-Επιλογή Προγράμματος, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	78,7
Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	79,3
Ιατρική Συμβουλευτική, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων	1	,7	,7	80,0
Ιατρική Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου	2	1,3	1,3	81,3
Συμβουλευτική, Γυμναστής, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων	1	,7	,7	82,0
Συμβουλευτική, Ψυχολόγος, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	82,7
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων	1	,7	,7	83,3
Γυμναστής, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	84,0
Διατροφολόγος, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση-Επιλογή Προγράμματος	1	,7	,7	84,7
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	85,3
Διατροφολόγος, Συμβουλευτική, Γυμναστής, Ψυχολόγος, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	86,0

Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Αίτημα Αποζημίωσης	2	1,3	1,3	87,3
Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση – Επιλογή Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	4	2,7	2,7	90,0
Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	2	1,3	1,3	91,3
Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος στοιχείων, Ραντεβού Εξετάσεων	1	,7	,7	92,0
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση – Επιλογή Ασφαλιστηρίου, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	92,7
Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	93,3
Συμβουλευτική, Ψυχολόγος, Έλεγχος στοιχείων, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	94,0
Συμβουλευτική, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	94,7
Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	95,3
Διατροφολόγος, Ψυχολόγος, Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Αίτημα Αποζημίωση	1	,7	,7	96,0
Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	96,7
Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος	1	,7	,7	97,3
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	98,0

Συμβουλευτική, Ψυχολόγος, Ραντεβού Εξετάσεων	1	,7	,7	98,7
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ραντεβού Εξετάσεων, Ενημέρωση στοιχείων, Αίτημα Αποζημίωσης	1	,7	,7	99,3
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, Έλεγχος Ασφαλιστηρίου, Ενημέρωση – Επιλογή Προγράμματος, Ενημέρωση στοιχείων	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	



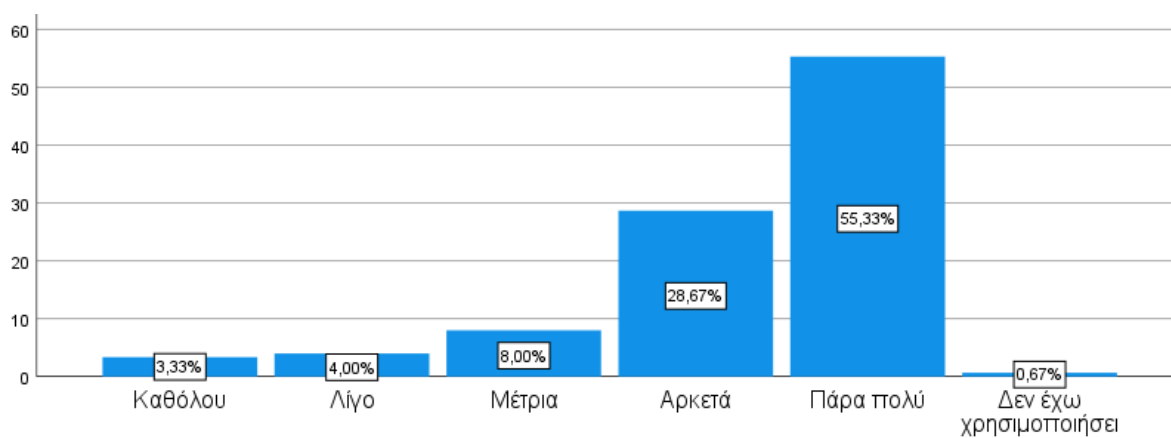
Διάγραμμα 27. Παροχές που χρησιμοποιήθηκαν μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας

Στη συνέχεια ρωτήθηκαν κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν και απάντησαν ότι σε μεγαλύτερο ποσοστό, 84%, Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 8% απάντησαν Μέτρια, σε ποσοστό 7,3% απάντησαν Λίγο έως Καθόλου και σε ποσοστό 0,7% ότι δεν έχουν κάνει χρήση αυτών των υπηρεσιών.

Πίνακας 28. Ικανοποίηση από χρήση υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	3,3	3,3	3,3
	Λίγο	6	4,0	4,0	7,3
	Μέτρια	12	8,0	8,0	15,3
	Αρκετά	43	28,7	28,7	44,0
	Πάρα πολύ	83	55,3	55,3	99,3

	Δεν έχω χρησιμοποιήσει	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

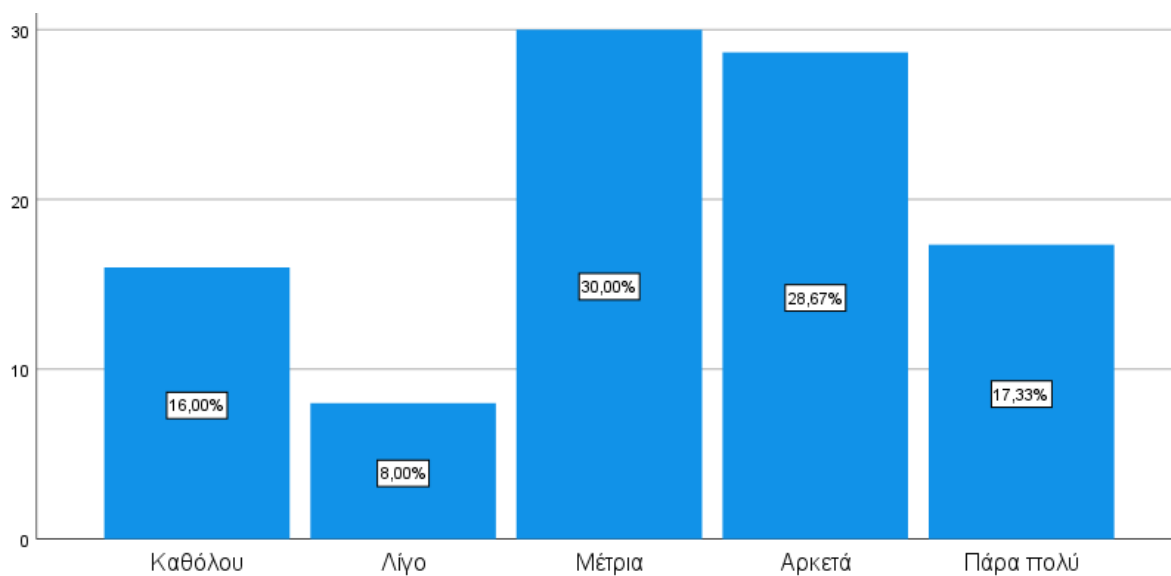


Διάγραμμα 28. Ικανοποίηση από χρήση υπηρεσιών

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν με βάση τις προαναφερθείσες υπηρεσίες, πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία ως προς:

- Διατροφολόγος (Online συμβουλευτική): σε ποσοστό 46% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 30% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 24% Λίγο έως Καθόλου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	24	16,0	16,0	16,0
	Λίγο	12	8,0	8,0	24,0
	Μέτρια	45	30,0	30,0	54,0
	Αρκετά	43	28,7	28,7	82,7
	Πάρα πολύ	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

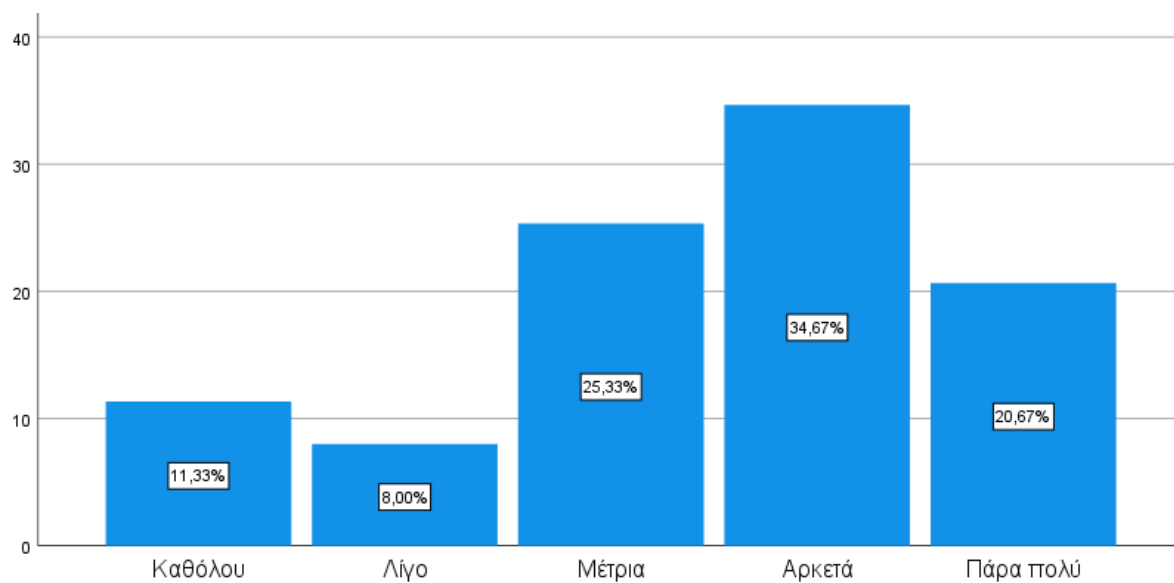


Διάγραμμα 29. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Διατροφολόγος

- Ιατρική Συμβουλευτική: σε ποσοστό 55,4% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 25,3% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 19,3% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 30. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ιατρική Συμβουλευτική

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	17	11,3	11,3	11,3
	Λίγο	12	8,0	8,0	19,3
	Μέτρια	38	25,3	25,3	44,7
	Αρκετά	52	34,7	34,7	79,3
	Πάρα πολύ	31	20,7	20,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

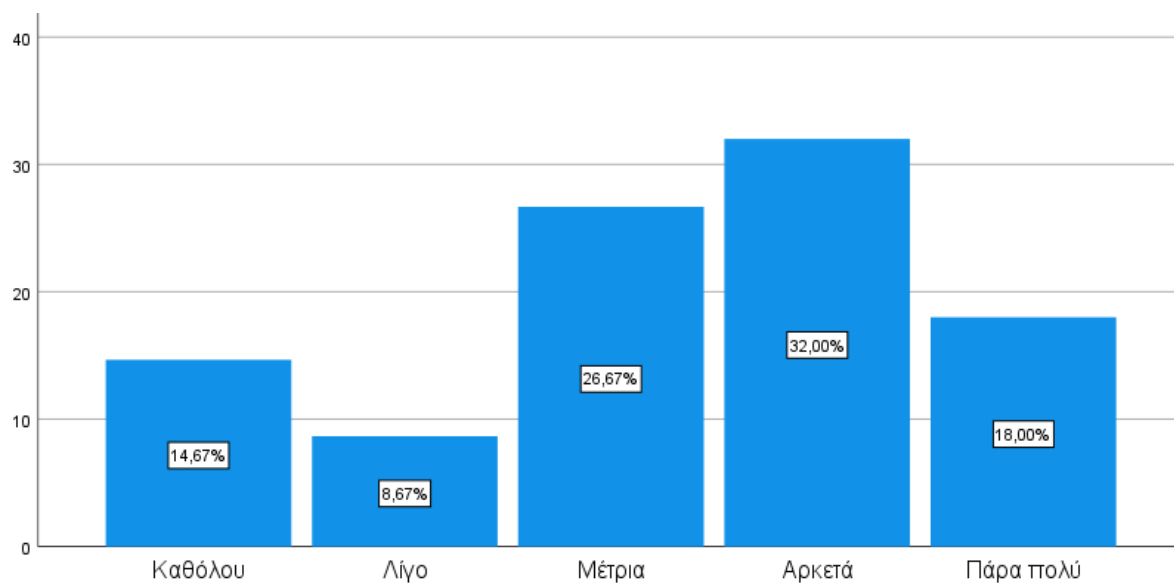


Διάγραμμα 30. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ιατρική Συμβουλευτική

- Γυμναστής: σε ποσοστό 50% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 26,7% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 23,4% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 31. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Γυμναστής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	22	14,7	14,7	14,7
	Λίγο	13	8,7	8,7	23,3
	Μέτρια	40	26,7	26,7	50,0
	Αρκετά	48	32,0	32,0	82,0
	Πάρα πολύ	27	18,0	18,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

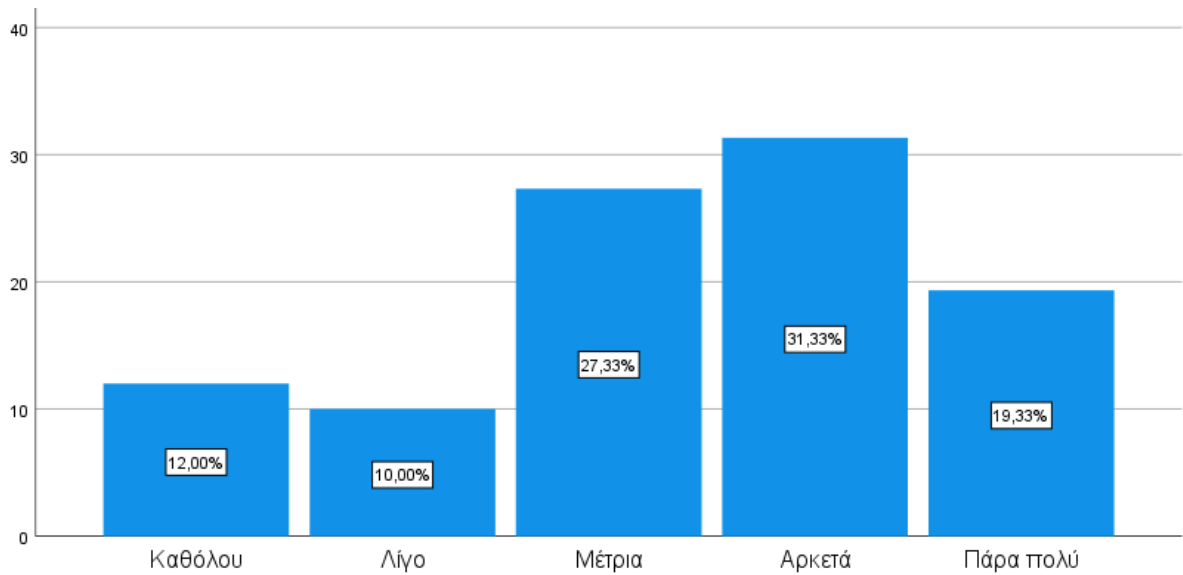


Διάγραμμα 31. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Γυμναστής

- Ψυχολόγος, σε ποσοστό 50,6% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 27,3% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 22% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 32. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ψυχολόγος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	18	12,0	12,0	12,0
	Λίγο	15	10,0	10,0	22,0
	Μέτρια	41	27,3	27,3	49,3
	Αρκετά	47	31,3	31,3	80,7
	Πάρα πολύ	29	19,3	19,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

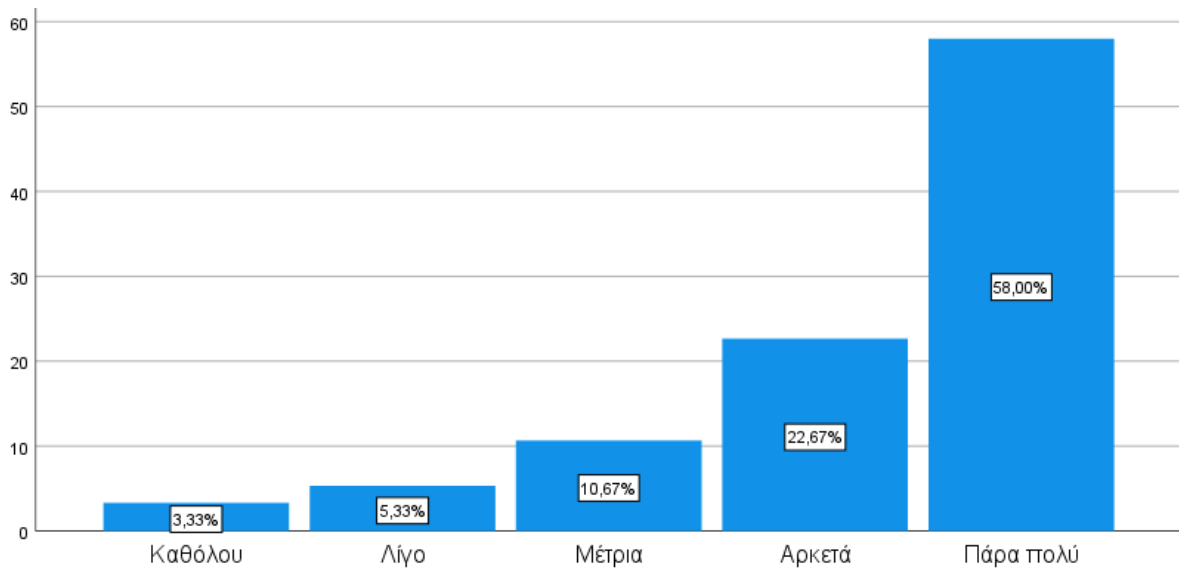


Διάγραμμα 32. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ψυχολόγος

- Πληρωμή Ασφαλιστηρίου: σε ποσοστό 80,7% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 10,7% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 8,6% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 33. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Πληρωμή Ασφαλιστηρίου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	3,3	3,3	3,3
	Λίγο	8	5,3	5,3	8,7
	Μέτρια	16	10,7	10,7	19,3
	Αρκετά	34	22,7	22,7	42,0
	Πάρα πολύ	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

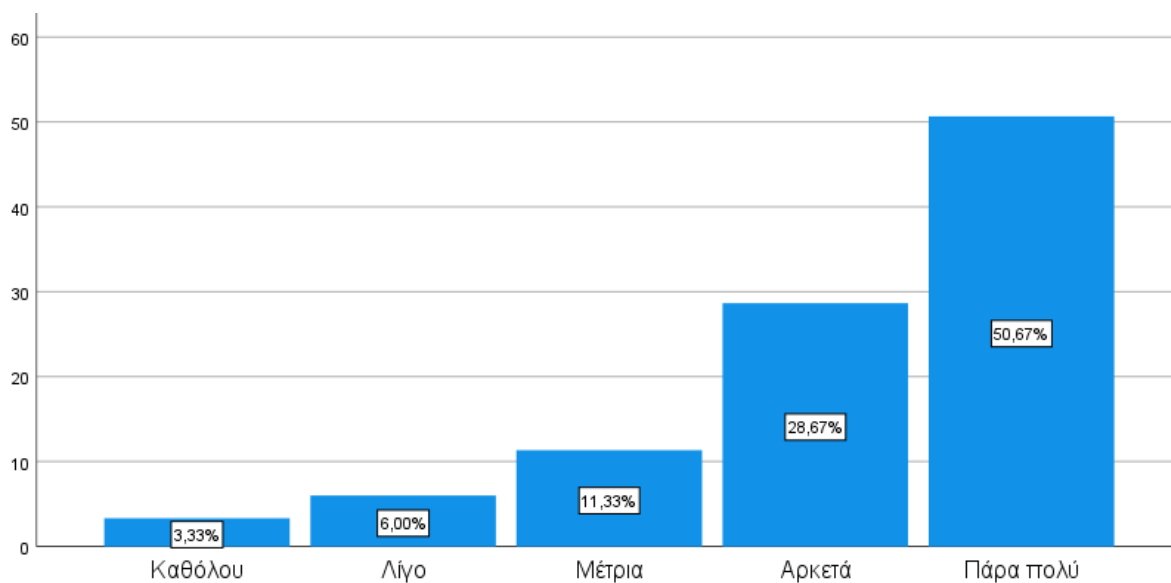


Διάγραμμα 33. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Πληρωμή Ασφαλιστηρίου

- Έλεγχος Ασφαλιστηρίου: σε ποσοστό 79,4% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 11,3% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 9,6% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 34. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Έλεγχος Ασφαλιστηρίου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	3,3	3,3	3,3
	Λίγο	9	6,0	6,0	9,3
	Μέτρια	17	11,3	11,3	20,7
	Αρκετά	43	28,7	28,7	49,3
	Πάρα πολύ	76	50,7	50,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

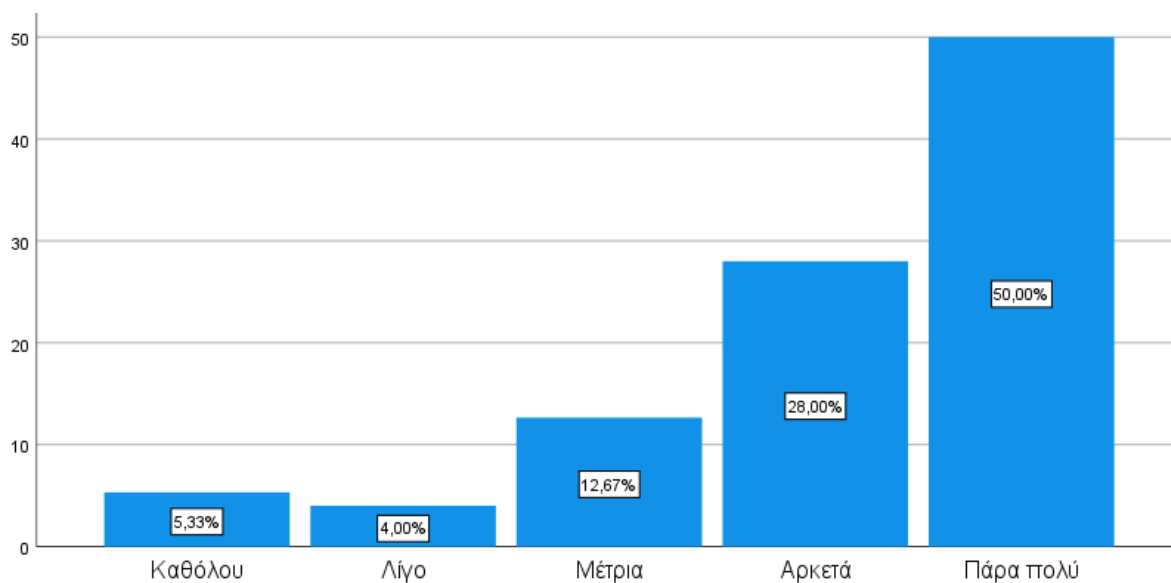


Διάγραμμα 34. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Έλεγχος Ασφαλιστηρίου

- Ραντεβού Εξετάσεων: σε ποσοστό 78% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 12,7% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 9,3% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 35. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ραντεβού Εξετάσεων

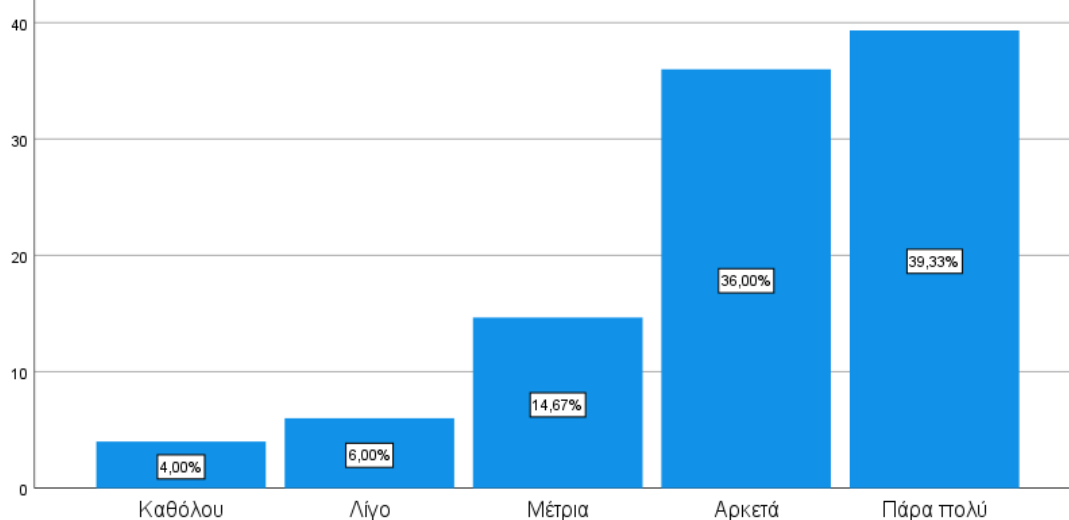
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	5,3	5,3	5,3
	Λίγο	6	4,0	4,0	9,3
	Μέτρια	19	12,7	12,7	22,0
	Αρκετά	42	28,0	28,0	50,0
	Πάρα πολύ	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 35. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ραντεβού Εξετάσεων

- Ενημέρωση / Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος, σε ποσοστό 75,3% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 14,7% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 10% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 36. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ενημέρωση/Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	6	4,0	4,0	4,0
	Λίγο	9	6,0	6,0	10,0
	Μέτρια	22	14,7	14,7	24,7
	Αρκετά	54	36,0	36,0	60,7
	Πάρα πολύ	59	39,3	39,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

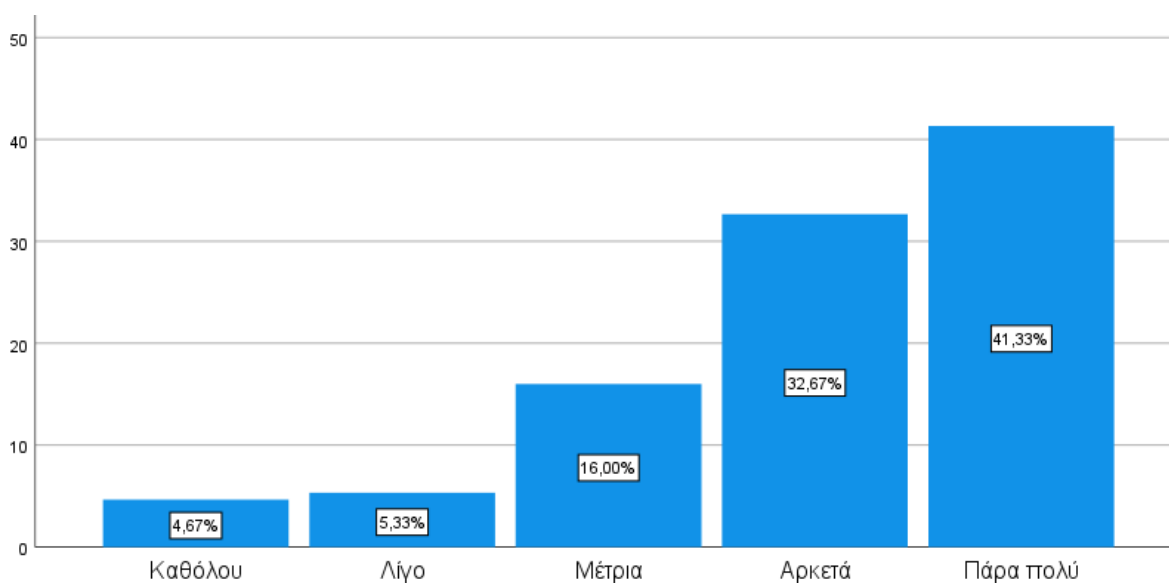


Διάγραμμα 36. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ενημέρωση/Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος

- Ενημέρωση Στοιχείων: σε ποσοστό 74% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 16% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 10% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 37. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ενημέρωση Στοιχείων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	4,7	4,7	4,7
	Λίγο	8	5,3	5,3	10,0
	Μέτρια	24	16,0	16,0	26,0
	Αρκετά	49	32,7	32,7	58,7
	Πάρα πολύ	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

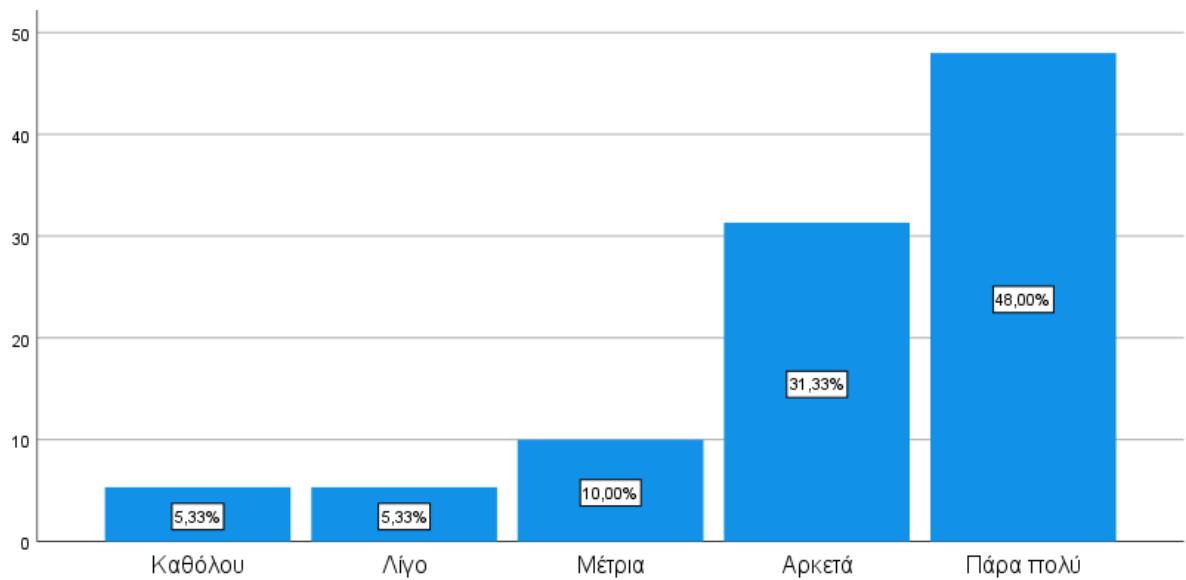


Διάγραμμα 37. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Ενημέρωση Στοιχείων

- Αίτηση Αποζημίωσης: σε ποσοστό 79,3% δήλωσαν Αρκετά έως Πάρα Πολύ, σε ποσοστό 10% Μέτρια ενώ σε ποσοστό 10,6% Λίγο έως Καθόλου.

Πίνακας 38. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Αίτηση Αποζημίωσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	5,3	5,3	5,3
	Λίγο	8	5,3	5,3	10,7
	Μέτρια	15	10,0	10,0	20,7
	Αρκετά	47	31,3	31,3	52,0
	Πάρα πολύ	72	48,0	48,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

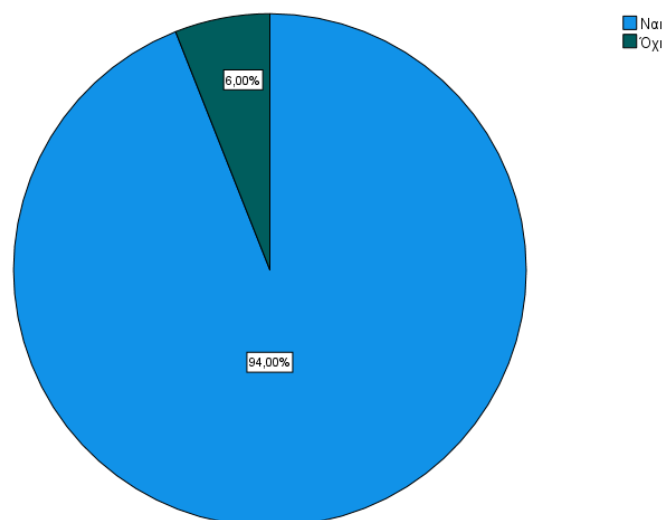


Διάγραμμα 38. Πιθανότητα σύστασης ασφαλιστικής εταιρίας. Αίτηση Αποζημίωσης

Σχετικά με το αν οι παραπάνω ασφαλιστικές υπηρεσίες είναι καινοτόμες, οι ερωτώμενοι, στο μεγαλύτερο ποσοστό, 94%, δήλωσαν ότι είναι, ενώ μόλις το 6% απάντησε αρνητικά.

Πίνακας 39. Καινοτομία ασφαλιστικών υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	141	94,0	94,0	94,0
	Όχι	9	6,0	6,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

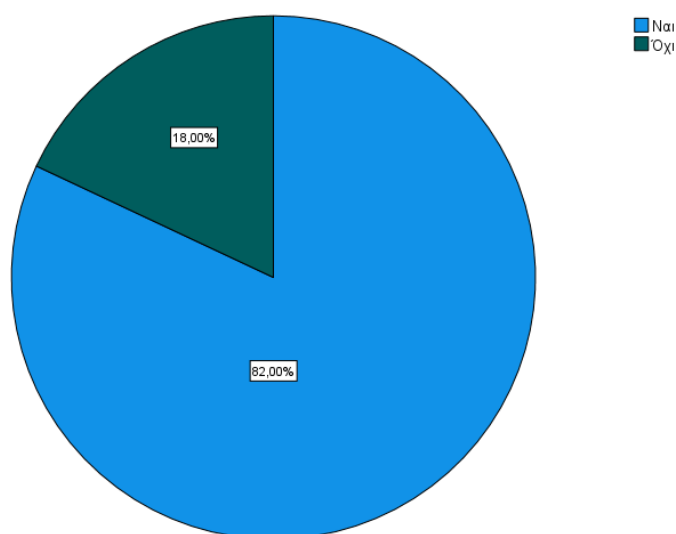


Διάγραμμα 39. Καινοτομία ασφαλιστικών υπηρεσιών

Όσον αφορά τη διατήρηση ασφαλιστήριου συμβολαίου πριν την έναρξη της πανδημίας Covid-19, το 82% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είχε, ενώ το 18% δήλωσε πως δεν είχε.

Πίνακας 40. Διατήρηση ασφαλιστήριου συμβολαίου προ πανδημίας Covid-19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	123	82,0	82,0	82,0
	Όχι	27	18,0	18,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

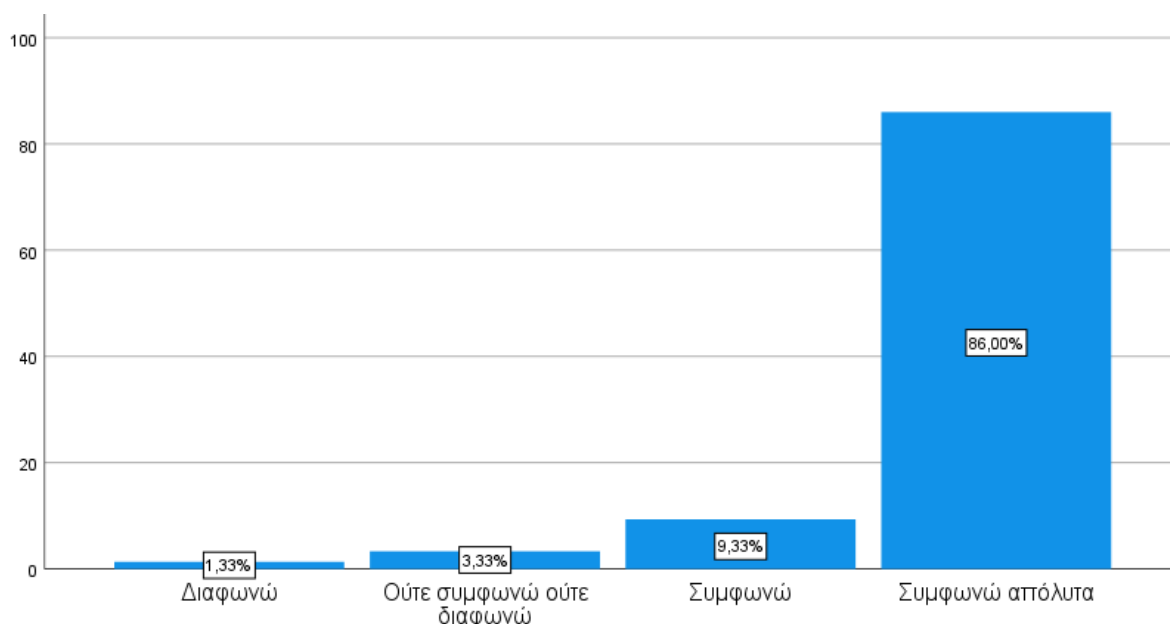


Διάγραμμα 40. Διατήρηση ασφαλιστήριου συμβολαίου προ πανδημίας Covid-19

Στην άποψη ότι η πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι ερωτώμενοι δήλωσαν σε ποσοστό 95,3% ότι Συμφωνούν έως Συμφωνούν απόλυτα, σε ποσοστό 3,3% ότι Ούτε Συμφωνούν Ούτε Διαφωνούν, ενώ μόλις το 1,3% δήλωσε ότι Διαφωνεί.

Πίνακας 41. Πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ	2	1,3	1,3	1,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	5	3,3	3,3	4,7
	Συμφωνώ	14	9,3	9,3	14,0
	Συμφωνώ απόλυτα	129	86,0	86,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Διάγραμμα 41. Πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

3.5. Επαγωγική Στατιστική – Έλεγχος χ^2

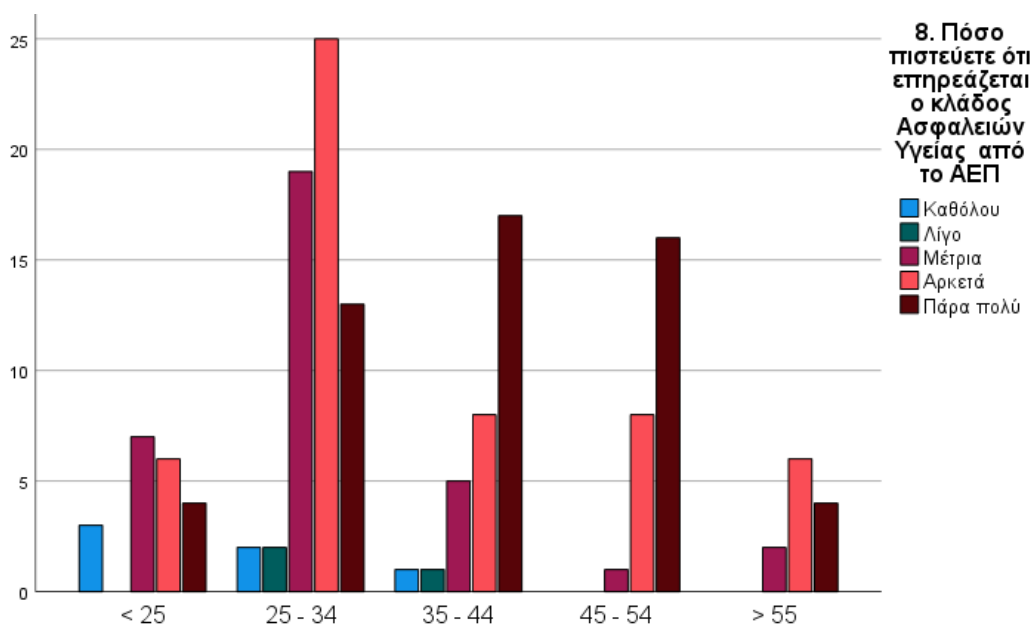
Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ο έλεγχος χ^2 με σκοπό την αναζήτηση ύπαρξης σχέσης ανάμεσα σε κατηγορικές μεταβλητές. Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου ελέγχου εμφανίζονται και αναλύονται παρακάτω.

Παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στην ηλικία και

- Το βαθμό στον οποίο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι το ΑΕΠ επηρεάζει τον κλάδο Ασφαλειών Υγείας, με $p = 0.007 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από το ΑΕΠ					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	3	0	7	6	4	20
	25 - 34	2	2	19	25	13	61
	35 - 44	1	1	5	8	17	32
	45 - 54	0	0	1	8	16	25
	> 55	0	0	2	6	4	12
Total		6	3	34	53	54	150

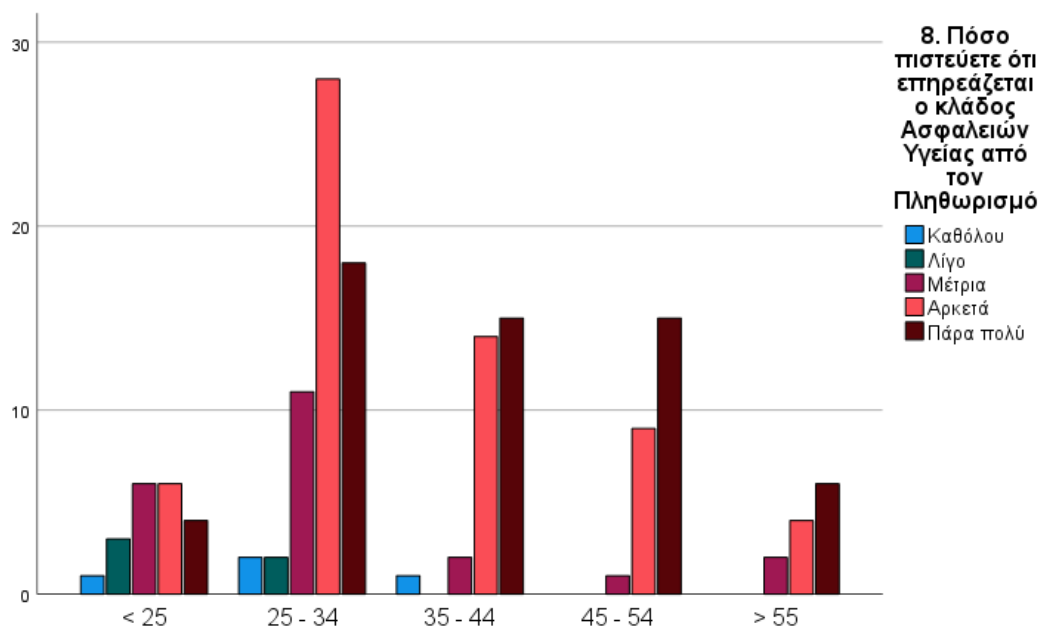
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,165 ^a	16	,007



- Το βαθμό στον οποίο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι ο πληθωρισμός επηρεάζει τον κλάδο Ασφαλειών Υγείας, με $p = 0.036 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τον Πληθωρισμό					Total
		Καθόλου u	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	1	3	6	6	4	20
	25 - 34	2	2	11	28	18	61
	35 - 44	1	0	2	14	15	32
	45 - 54	0	0	1	9	15	25
	> 55	0	0	2	4	6	12
Total		4	5	22	61	58	150

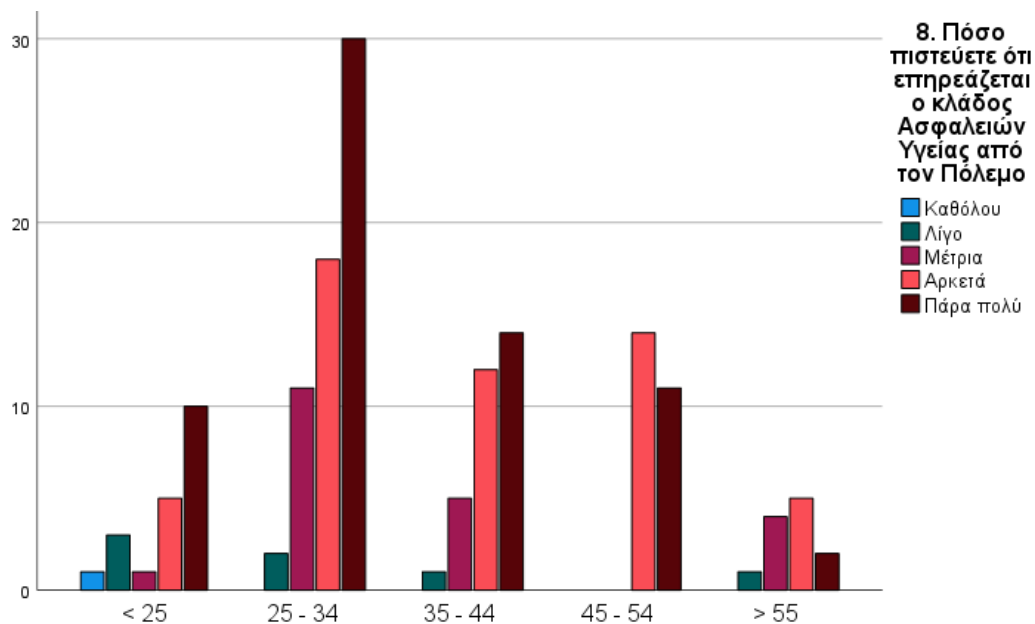
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,530 ^a	16	,036



- Το βαθμό στον οποίο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι ένας πόλεμος μπορεί να επηρεάσει τον κλάδο των Ασφαλειών Υγείας, με $p = 0.028 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τον Πόλεμο					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	1	3	1	5	10	20
	25 - 34	0	2	11	18	30	61
	35 - 44	0	1	5	12	14	32
	45 - 54	0	0	0	14	11	25
	> 55	0	1	4	5	2	12
Total		1	7	21	54	67	150

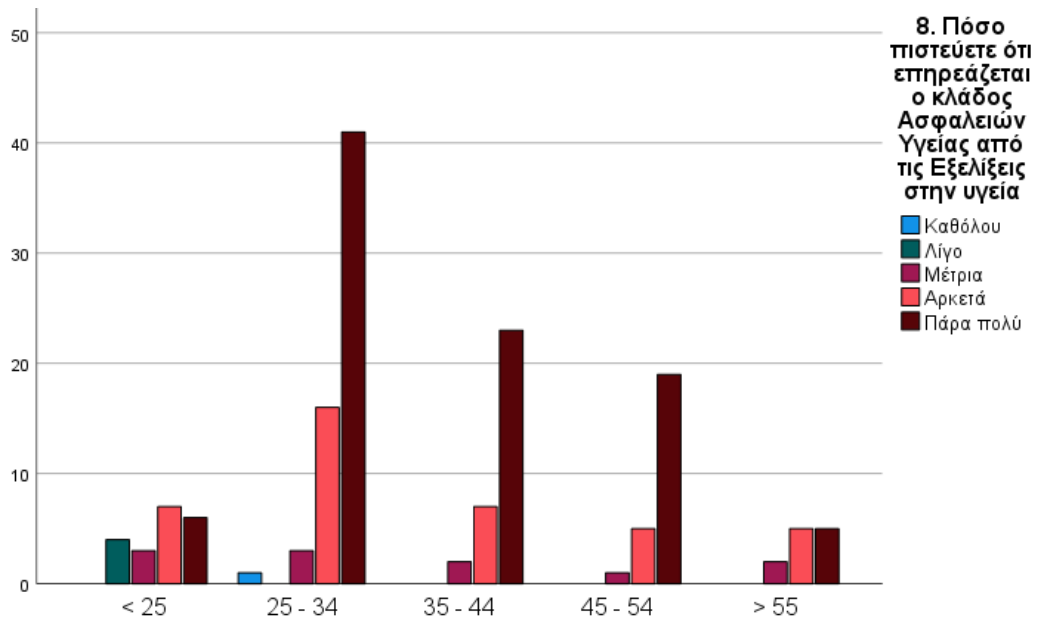
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	28,445 ^a	16	,028



- Το βαθμό στον οποίο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι εξελίξεις στην υγεία επηρεάζουν τον κλάδο Ασφαλειών Υγείας.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τις Εξελίξεις στην υγεία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	0	4	3	7	6	20
	25 - 34	1	0	3	16	41	61
	35 - 44	0	0	2	7	23	32
	45 - 54	0	0	1	5	19	25
	> 55	0	0	2	5	5	12
Total		1	4	11	40	94	150

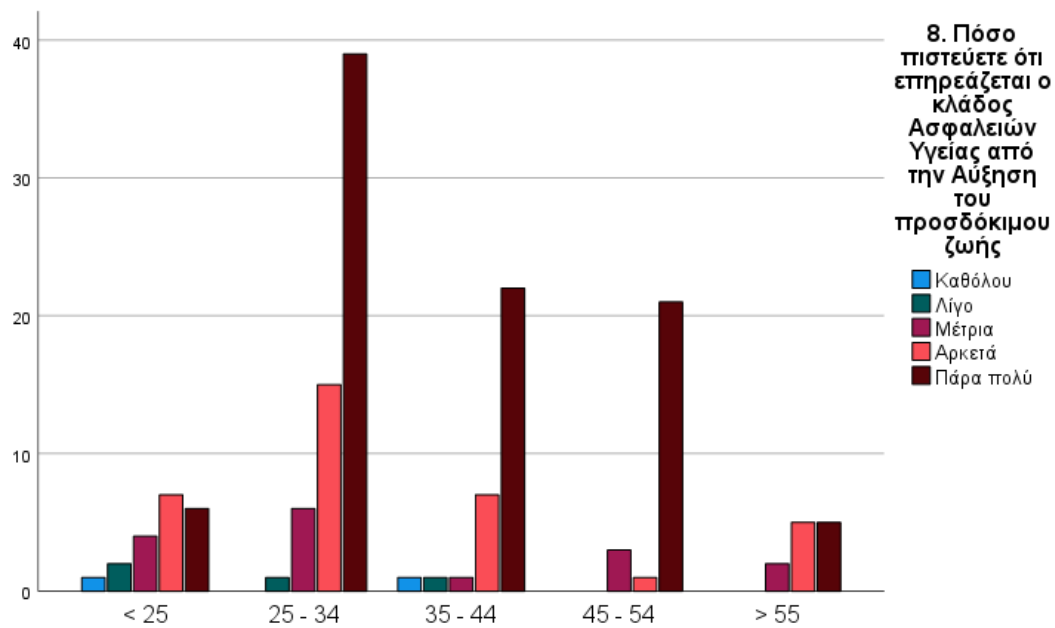
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,226 ^a	16	,001



- Το βαθμό στον οποίο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι η αύξηση του προσδόκιμου ζωής επηρεάζει τον κλάδο των Ασφαλειών Υγείας, με $p = 0.047 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από την Αύξηση του προσδόκιμου ζωής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	1	2	4	7	6	20
	25 - 34	0	1	6	15	39	61
	35 - 44	1	1	1	7	22	32
	45 - 54	0	0	3	1	21	25
	> 55	0	0	2	5	5	12
Total		2	4	16	35	93	150

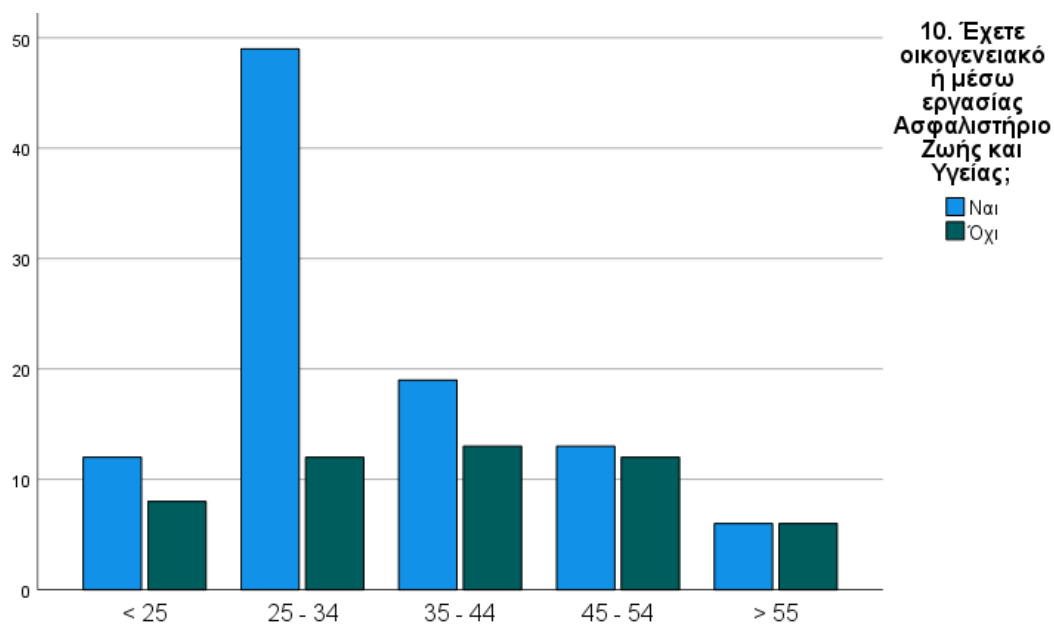
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,504 ^a	16	,047



- Με το αν οι ερωτώμενοι έχουν οικογενειακό ή μέσω της εργασίας τους Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας, με $p = 0.039 < 0.05$.

		10. Έχετε οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας;		Total
		Ναι	Όχι	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	12	8	20
	25 - 34	49	12	61
	35 - 44	19	13	32
	45 - 54	13	12	25
	> 55	6	6	12
Total		99	51	150

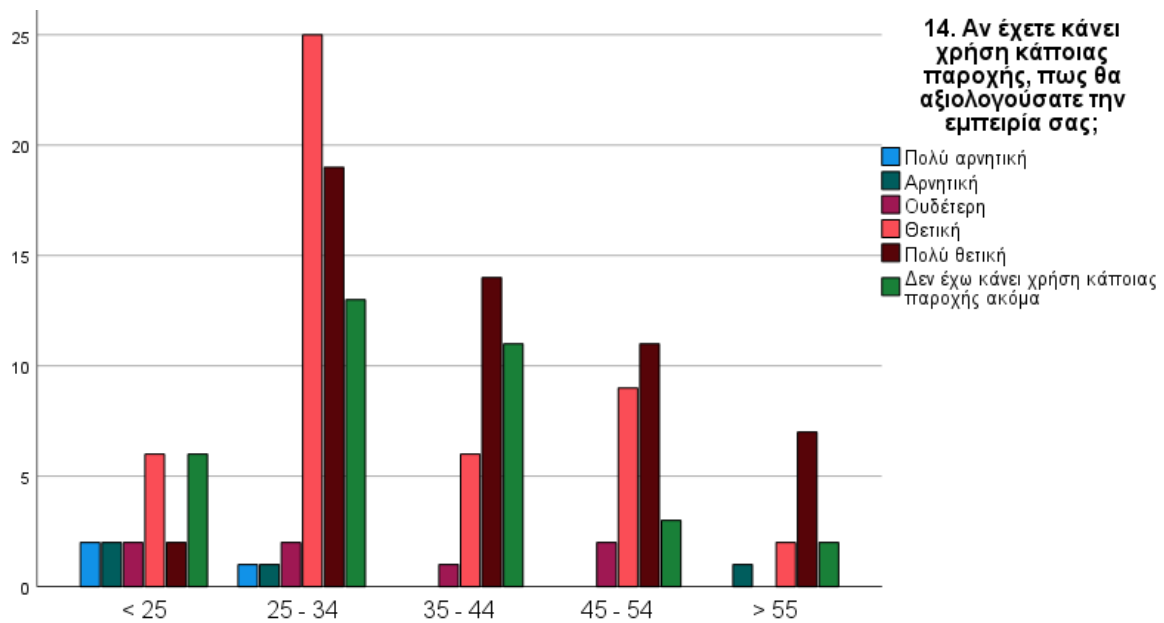
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,080 ^a	4	,039



- Την αξιολόγηση της εμπειρίας τους με τη χρήση κάποιας παροχής, με $p = 0.035 < 0.05$.

		14. Αν έχετε κάνει χρήση κάποιας παροχής, πως θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας;						Total
		Πολύ αρνητική	Αρνητική ή	Ουδέτερη	Θετική	Πολύ θετική	Δεν έχω κάνει χρήση κάποιας παροχής ακόμα	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	2	2	2	6	2	6	20
	25 - 34	1	1	2	25	19	13	61
	35 - 44	0	0	1	6	14	11	32
	45 - 54	0	0	2	9	11	3	25
	> 55	0	1	0	2	7	2	12
Total		3	4	7	48	53	35	150

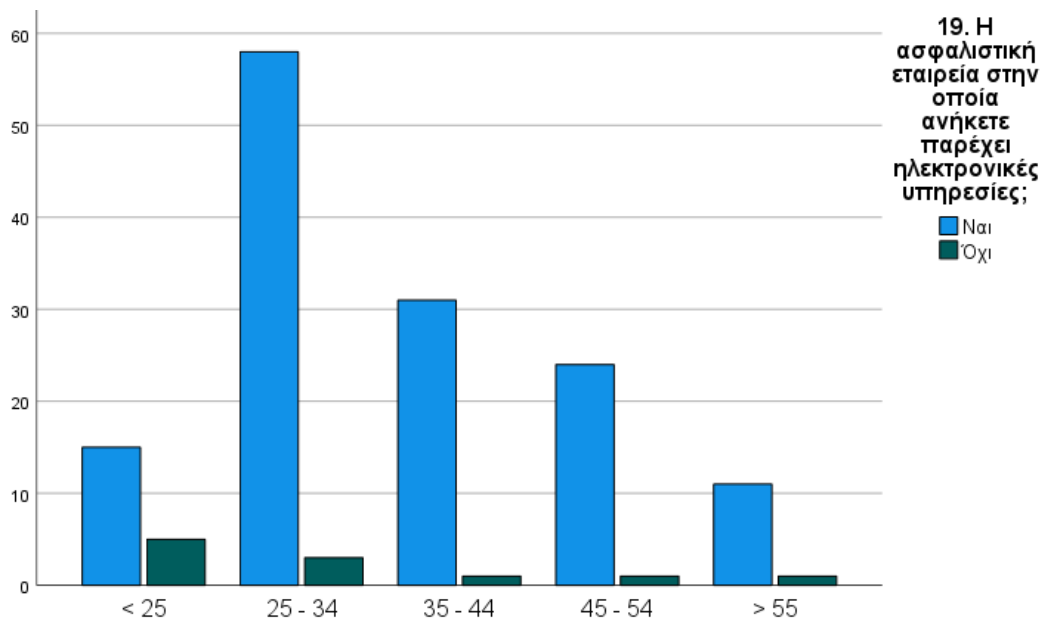
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,844 ^a	20	,035



- Το αν η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκουν παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με $p = 0.027 < 0.05$.

		19. Η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκετε παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες;		Total
		Ναι	Όχι	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	15	5	20
	25 - 34	58	3	61
	35 - 44	31	1	32
	45 - 54	24	1	25
	> 55	11	1	12
Total		139	11	150

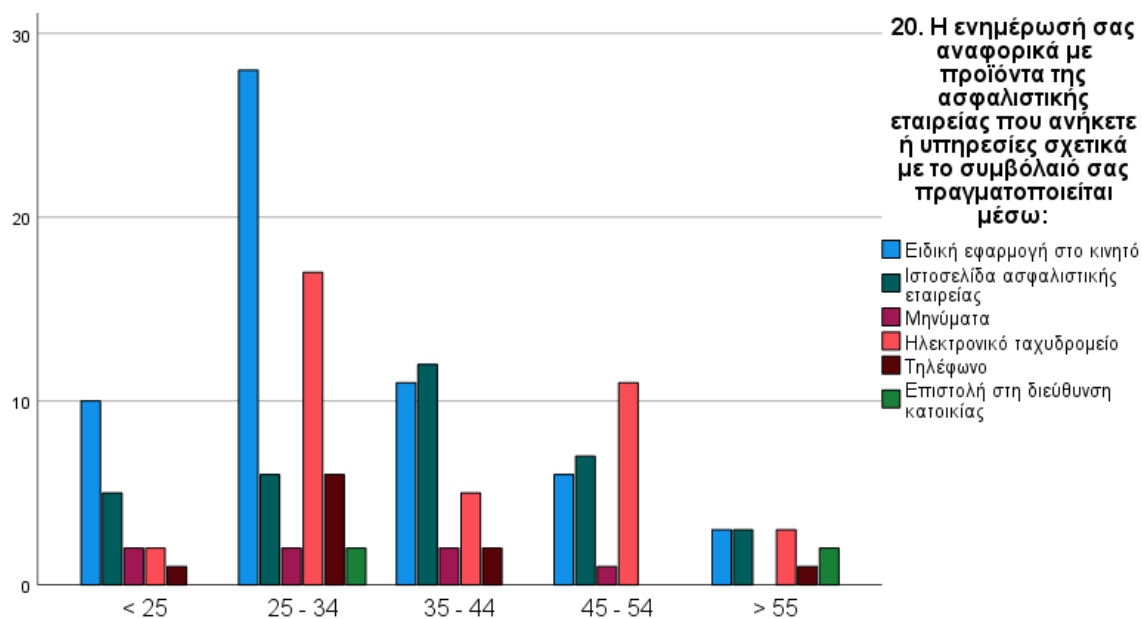
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,970 ^a	4	,027



- Των τρόπων μέσα από τους οποίους πραγματοποιείται η ενημέρωση των ερωτώμενων αναφορικά με τα προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας ή υπηρεσιών που σχετίζονται με το συμβόλαιό τους, με $p = 0.024 < 0.05$.

		20. Η ενημέρωσή σας αναφορικά με προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκετε ή υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό σας πραγματοποιείται μέσω:						Total
		Ειδική εφαρμογή ή στο κινητό	Ιστοσελίδα ασφαλιστικής εταιρείας	Μηνύματα	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	Τηλέφωνο	Επιστολή στη διεύθυνση κατοικίας	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	10	5	2	2	1	0	20
	25 - 34	28	6	2	17	6	2	61
	35 - 44	11	12	2	5	2	0	32
	45 - 54	6	7	1	11	0	0	25
	> 55	3	3	0	3	1	2	12
Total		58	33	7	38	10	4	150

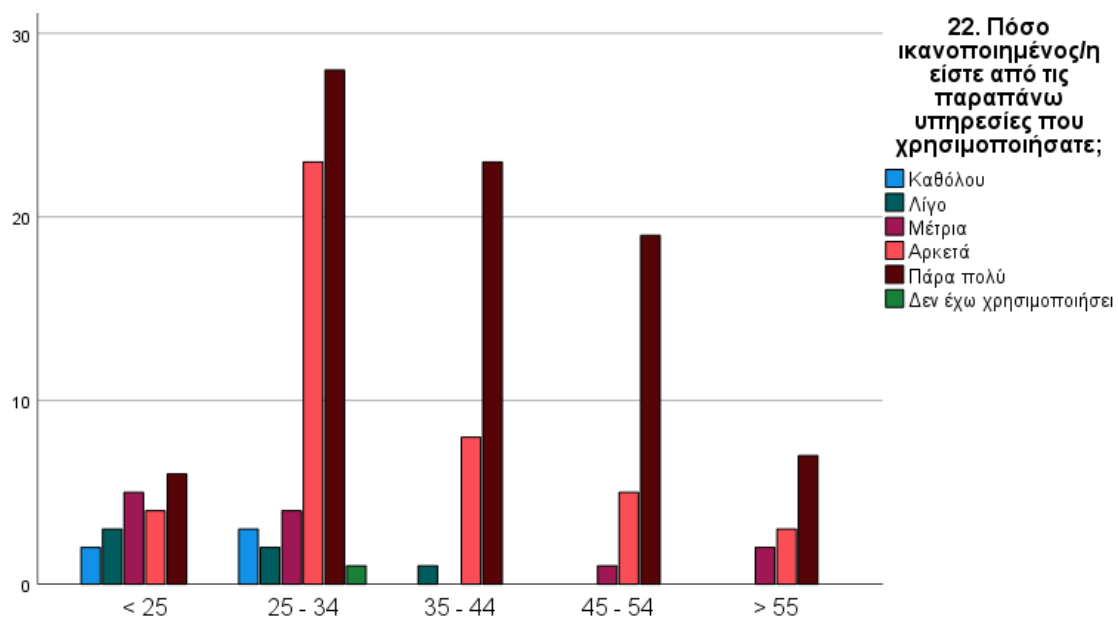
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,304 ^a	20	,024



- Το βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει οι ερωτώμενοι, με $p = 0.015 < 0.05$.

		22. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις παραπάνω υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε;						Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	Δεν έχω χρησιμοποιήσει	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	2	3	5	4	6	0	20
	25 - 34	3	2	4	23	28	1	61
	35 - 44	0	1	0	8	23	0	32
	45 - 54	0	0	1	5	19	0	25
	> 55	0	0	2	3	7	0	12
Total		5	6	12	43	83	1	150

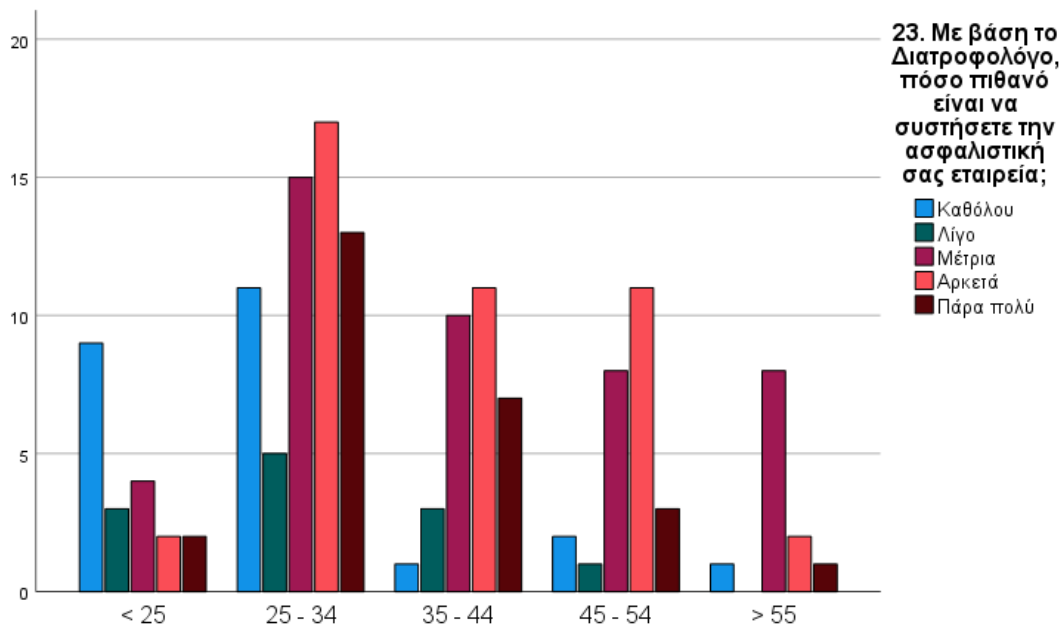
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,082 ^a	20	,015



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το Διατροφολόγο, με $p = 0.008 < 0.05$.

		23. Με βάση το Διατροφολόγο, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	9	3	4	2	2	20
	25 - 34	11	5	15	17	13	61
	35 - 44	1	3	10	11	7	32
	45 - 54	2	1	8	11	3	25
	> 55	1	0	8	2	1	12
Total		24	12	45	43	26	150

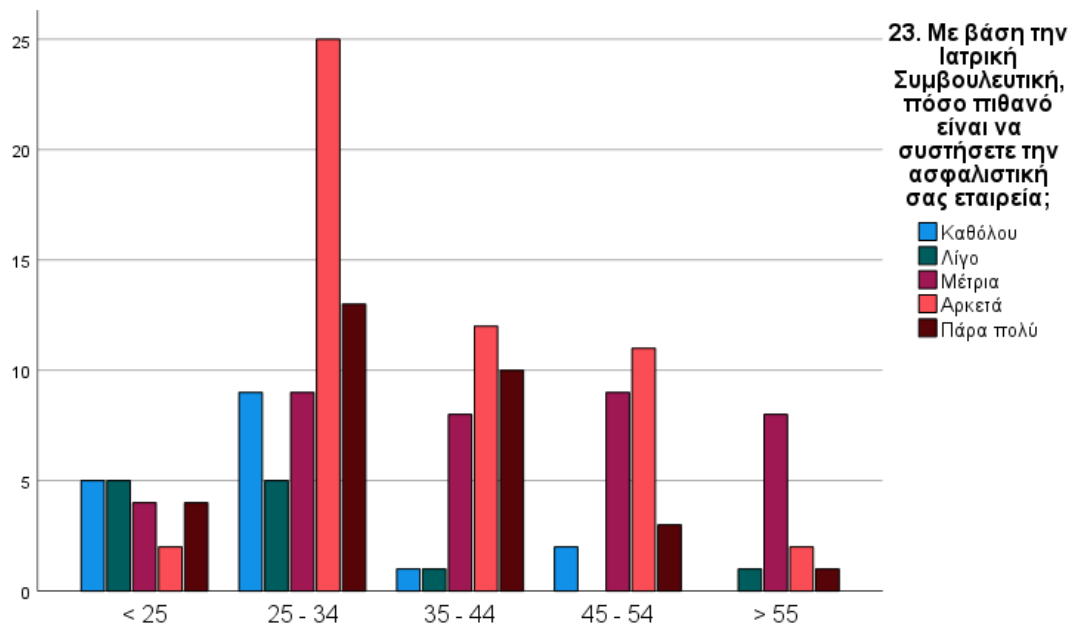
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,870 ^a	16	,008



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την Ιατρική Συμβουλευτική, με $p = 0.001 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ιατρική Συμβουλευτική, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	5	5	4	2	4	20
	25 - 34	9	5	9	25	13	61
	35 - 44	1	1	8	12	10	32
	45 - 54	2	0	9	11	3	25
	> 55	0	1	8	2	1	12
Total		17	12	38	52	31	150

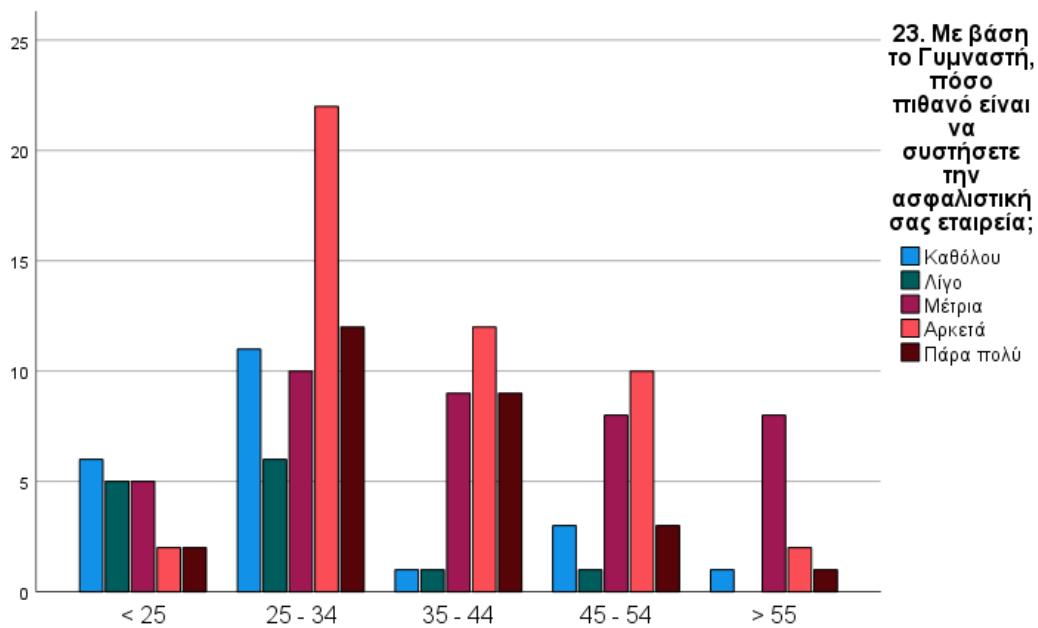
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,329 ^a	16	,001



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τον τομέα της γυμναστικής, με $p = 0.004 < 0.05$.

		23. Με βάση το Γυμναστή, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	6	5	5	2	2	20
	25 - 34	11	6	10	22	12	61
	35 - 44	1	1	9	12	9	32
	45 - 54	3	1	8	10	3	25
	> 55	1	0	8	2	1	12
Total		22	13	40	48	27	150

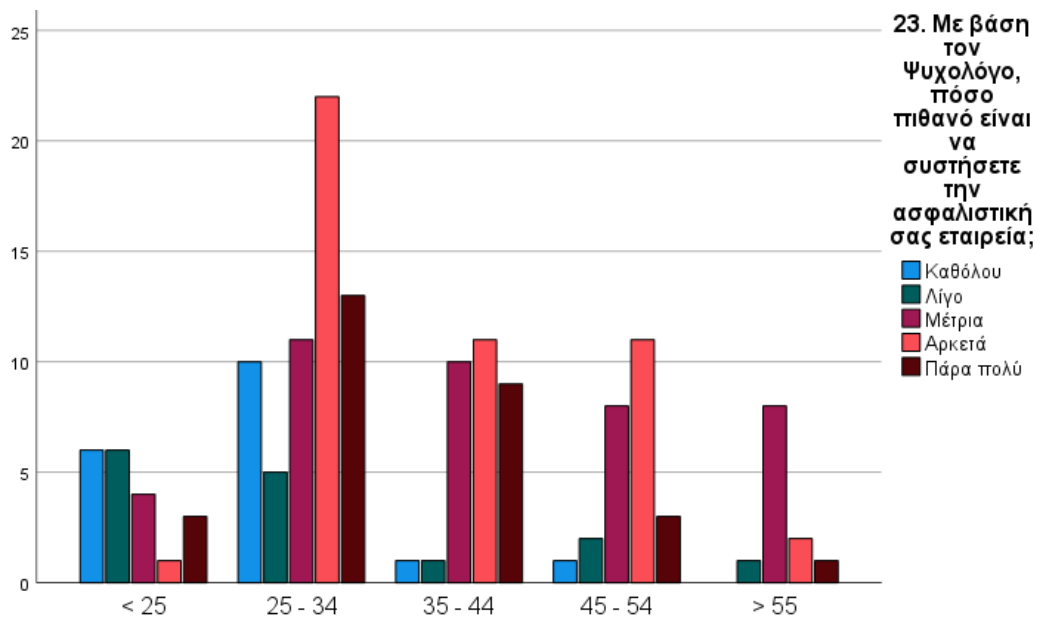
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,791 ^a	16	,004



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τον Ψυχολόγο, με $p = 0.001 < 0.05$.

		23. Με βάση τον Ψυχολόγο, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	6	6	4	1	3	20
	25 - 34	10	5	11	22	13	61
	35 - 44	1	1	10	11	9	32
	45 - 54	1	2	8	11	3	25
	> 55	0	1	8	2	1	12
Total		18	15	41	47	29	150

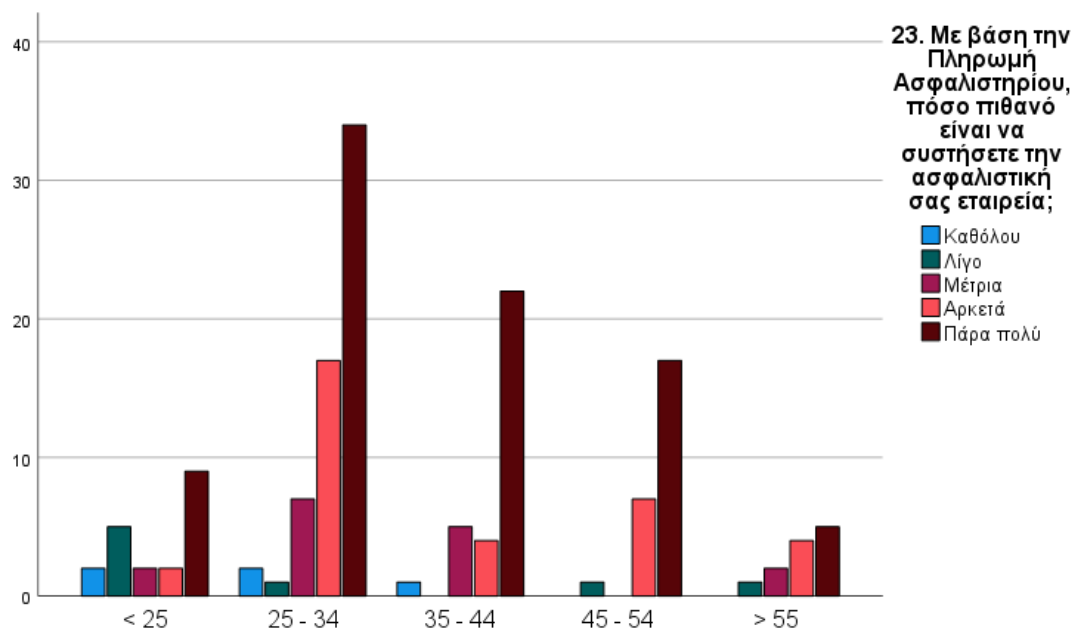
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,698 ^a	16	,001



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την πληρωμή του ασφαλιστηρίου, με $p = 0.008 < 0.05$.

		23. Με βάση την Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	2	5	2	2	9	20
	25 - 34	2	1	7	17	34	61
	35 - 44	1	0	5	4	22	32
	45 - 54	0	1	0	7	17	25
	> 55	0	1	2	4	5	12
Total		5	8	16	34	87	150

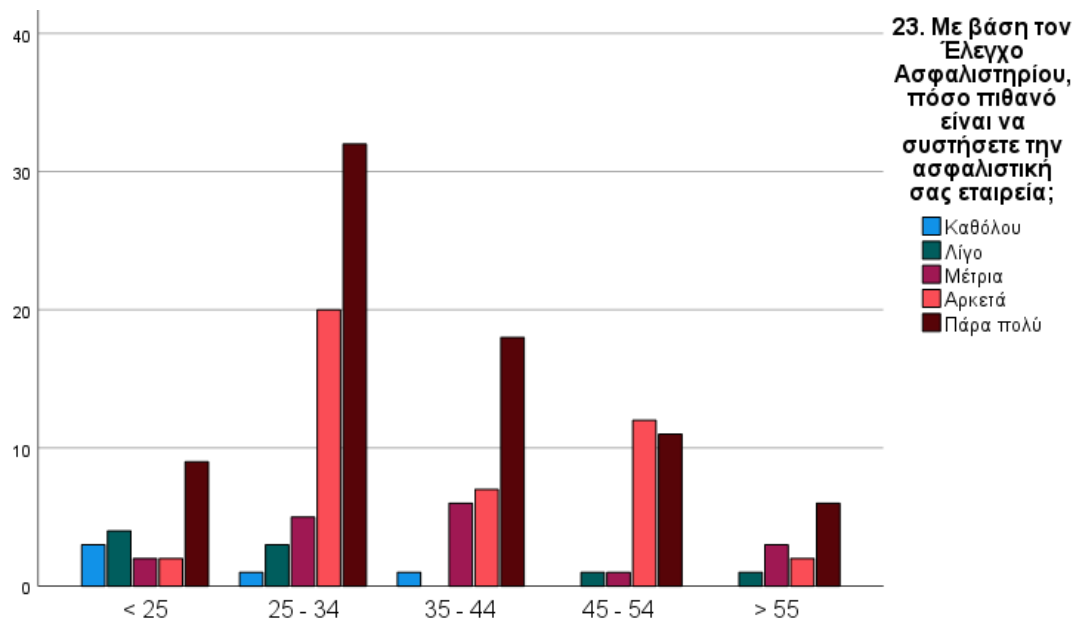
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,593 ^a	16	,008



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τον έλεγχο του ασφαλιστηρίου, με $p = 0.011 < 0.05$.

		23. Με βάση τον Έλεγχο Ασφαλιστηρίου, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	3	4	2	2	9	20
	25 - 34	1	3	5	20	32	61
	35 - 44	1	0	6	7	18	32
	45 - 54	0	1	1	12	11	25
	> 55	0	1	3	2	6	12
Total		5	9	17	43	76	150

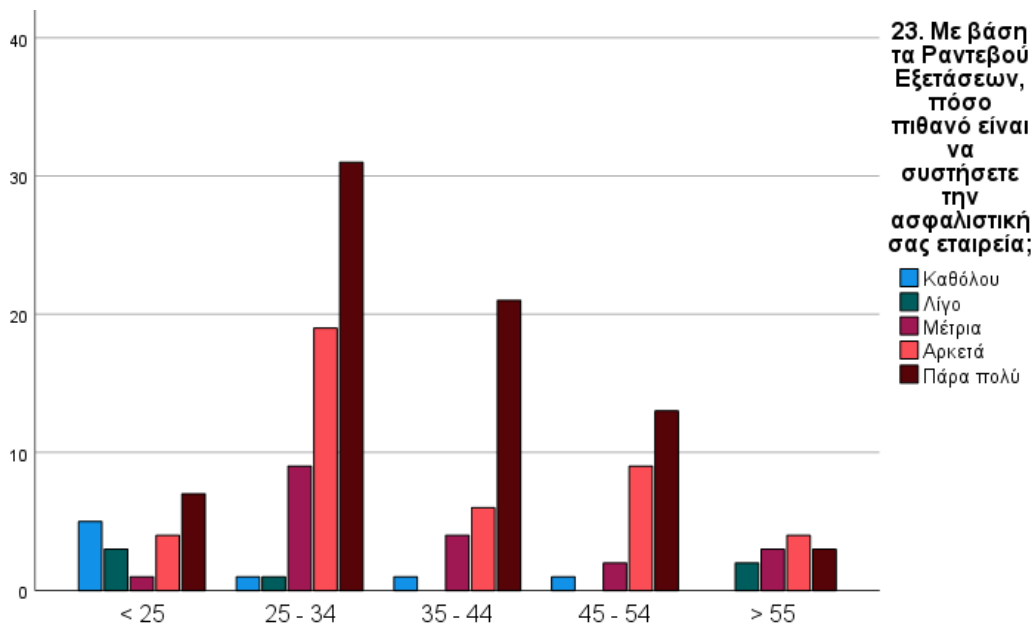
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,807 ^a	16	,011



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τα ραντεβού των εξετάσεων, με $p = 0.001 < 0.05$.

		23. Με βάση τα Ραντεβού Εξετάσεων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	5	3	1	4	7	20
	25 - 34	1	1	9	19	31	61
	35 - 44	1	0	4	6	21	32
	45 - 54	1	0	2	9	13	25
	> 55	0	2	3	4	3	12
Total		8	6	19	42	75	150

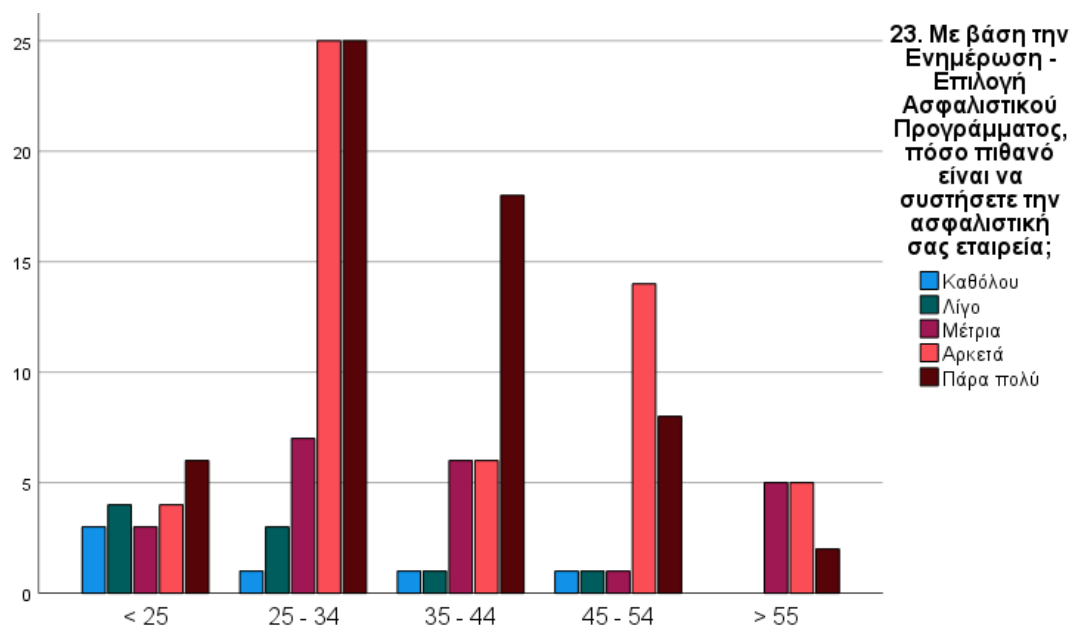
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,418 ^a	16	,001



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση και επιλογή ασφαλιστικού προγράμματος, με $p = 0.003 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ενημέρωση - Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	3	4	3	4	6	20
	25 - 34	1	3	7	25	25	61
	35 - 44	1	1	6	6	18	32
	45 - 54	1	1	1	14	8	25
	> 55	0	0	5	5	2	12
Total		6	9	22	54	59	150

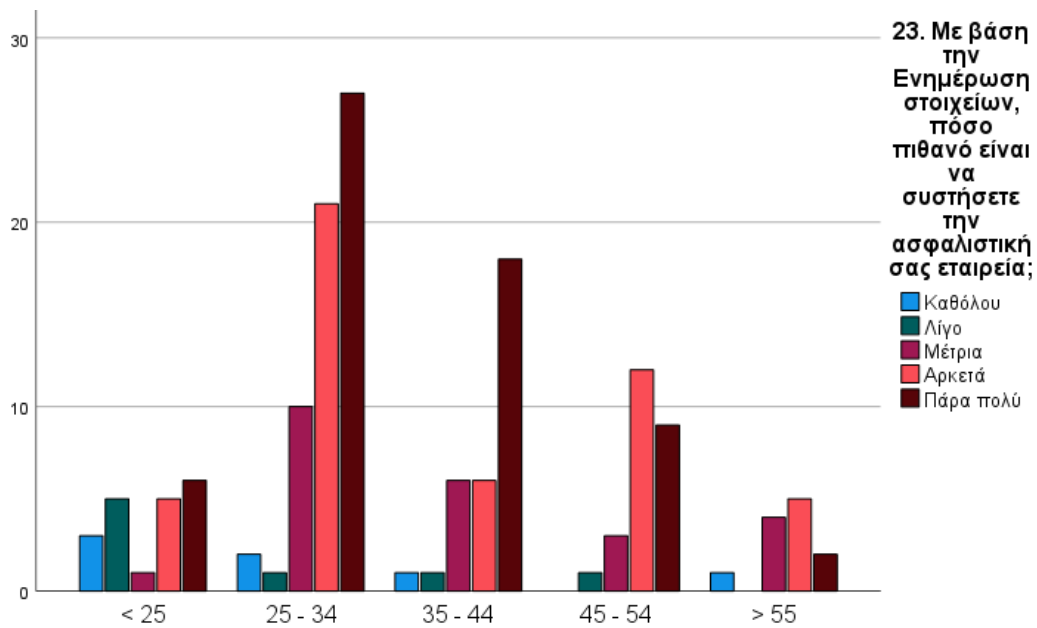
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,209 ^a	16	,003



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση στοιχείων, με $p = 0.002 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ενημέρωση στοιχείων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	<25	3	5	1	5	6	20
	25 -24	2	1	10	21	27	61
	35 - 44	1	1	6	6	18	32
	45 - 54	0	1	3	12	9	25
	> 55	1	0	4	5	2	12
Total		7	8	24	49	62	150

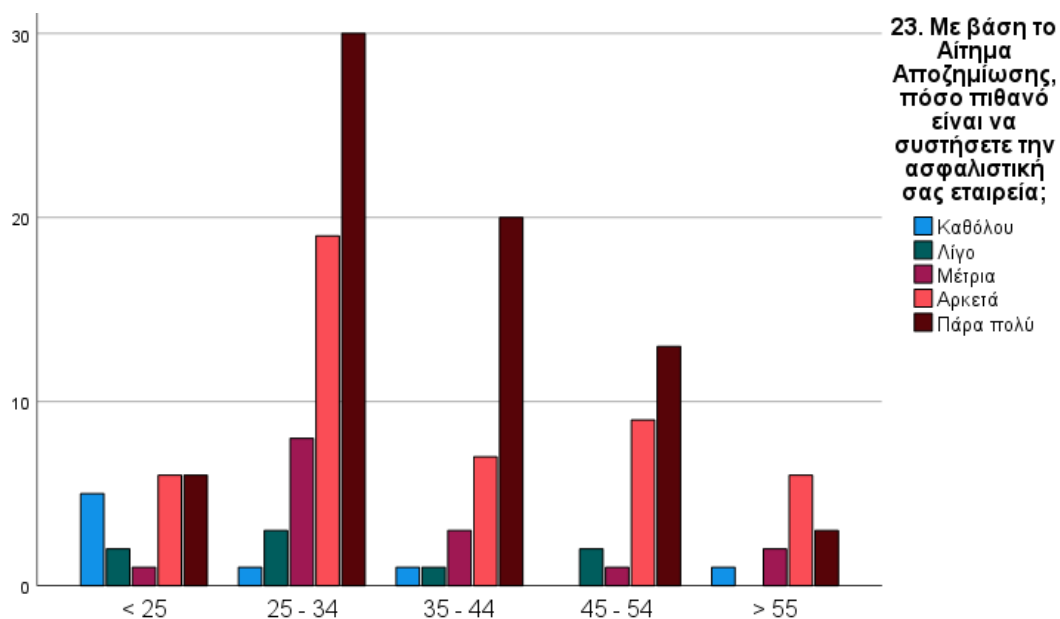
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,578 ^a	16	,002



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το αίτημα αποζημίωσης, με $p = 0.023 < 0.05$.

		23. Με βάση το Αίτημα Αποζημίωσης, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
2. Ποια είναι η ηλικία σας;	< 25	5	2	1	6	6	20
	25 - 34	1	3	8	19	30	61
	35 - 44	1	1	3	7	20	32
	45 - 54	0	2	1	9	13	25
	> 55	1	0	2	6	3	12
Total		8	8	15	47	72	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,142 ^a	16	,023

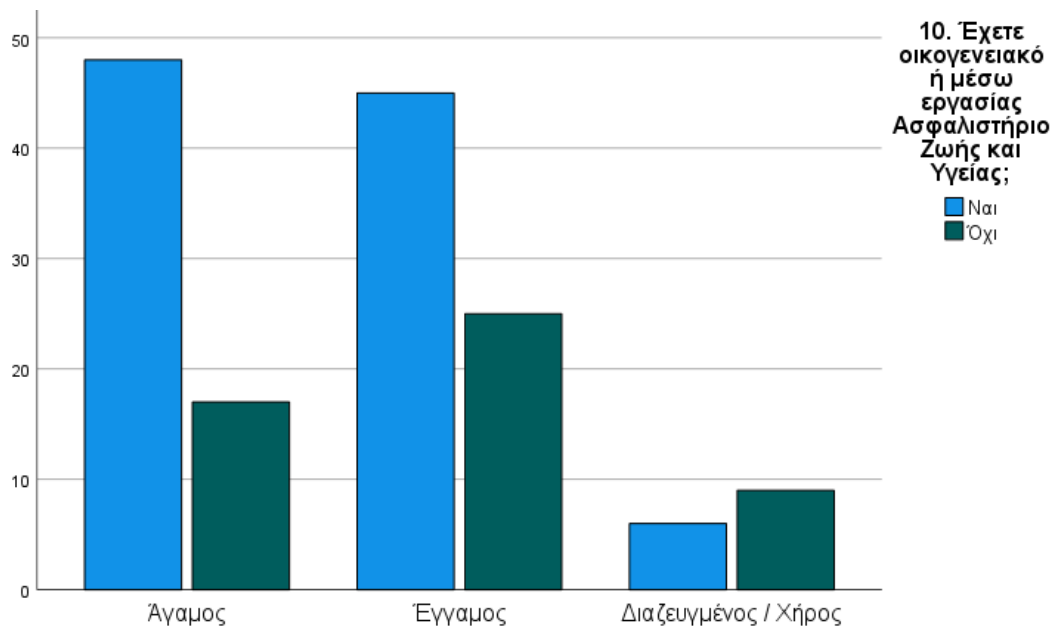


Στατιστικά σημαντική σχέση παρατηρήθηκε επίσης ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση και

- Το αν οι ερωτώμενοι έχουν οικογενειακό ή μέσω εργασίας ασφαλιστήριο ζωής και υγείας, με $p = 0.041 < 0.05$.

		10. Έχετε οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας;		Total
		Ναι	Όχι	
3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;	Άγαμος	48	17	65
	Έγγαμος	45	25	70
	Διαζευγμένος / Χήρος	6	9	15
Total		99	51	150

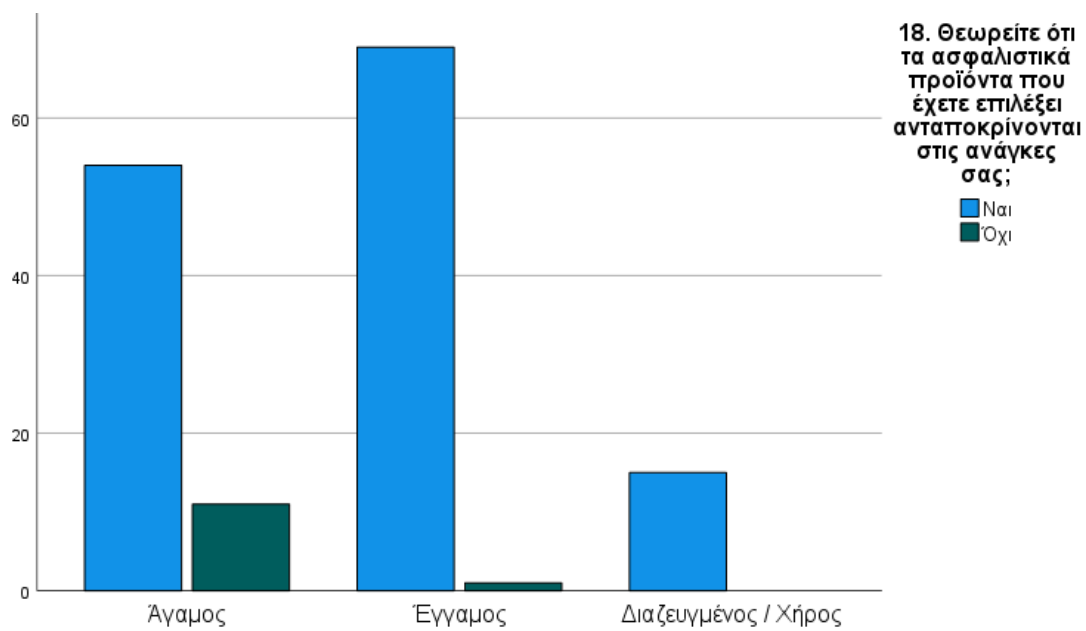
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,394 ^a	2	,041



- Το αν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχουν επιλέξει ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους, με $p = 0.002 < 0.05$.

		18. Θεωρείτε ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχετε επιλέξει ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;		Total
		Ναι	Όχι	
3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;	Άγαμος	54	11	65
	Έγγαμος	69	1	70
	Διαζευγμένος / Χήρος	15	0	15
Total		138	12	150

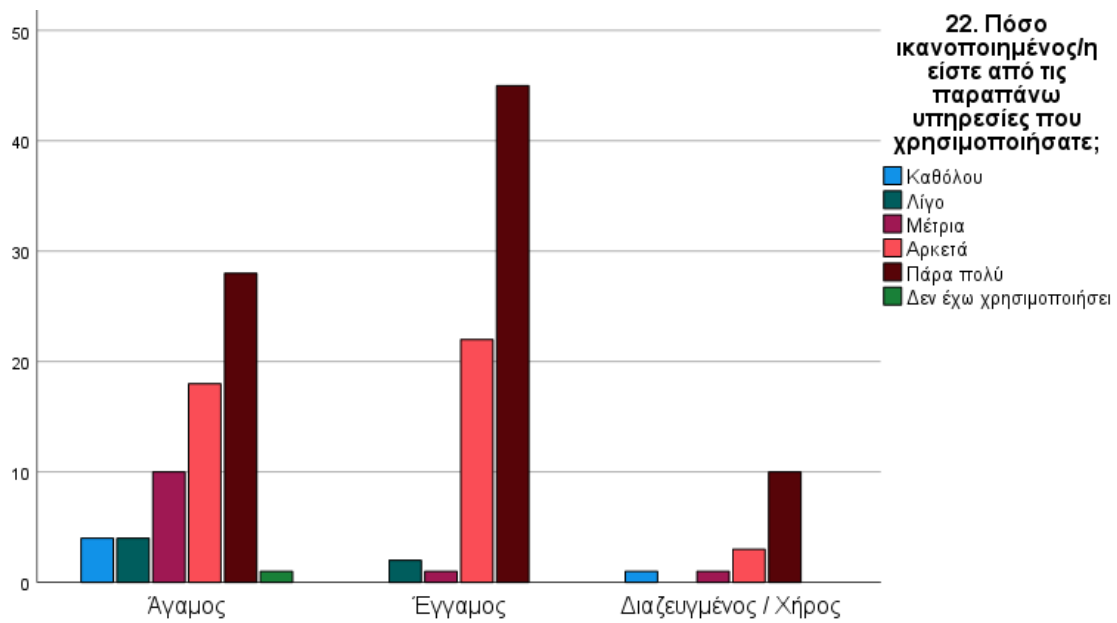
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,443 ^a	2	,002



- Το βαθμό ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει, με $p = 0.037 < 0.05$.

		22. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις παραπάνω υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε;						Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	Δεν έχω χρησιμοποιήσει	
3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;	Άγαμος	4	4	10	18	28	1	65
	Έγγαμος	0	2	1	22	45	0	70
	Διαζευγμένος / Χήρος	1	0	1	3	10	0	15
Total		5	6	12	43	83	1	150

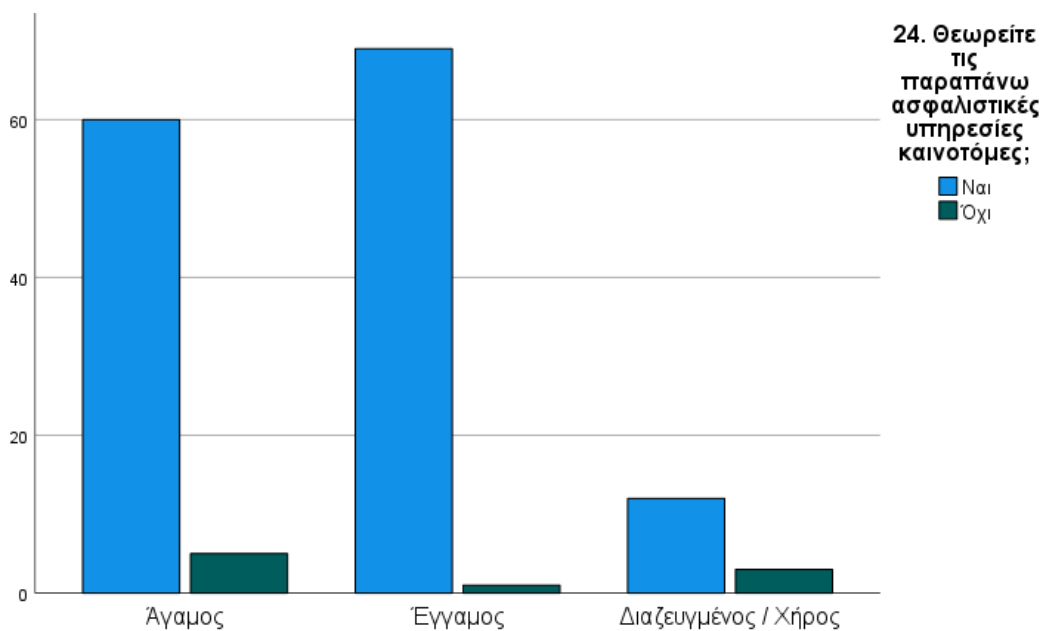
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,245 ^a	10	,037



- Το αν οι ερωτώμενοι θεωρούν καινοτόμες τις ασφαλιστικές υπηρεσίες που τους προσφέρει η ασφαλιστική τους εταιρεία, με $p = 0.017 < 0.05$.

		24. Θεωρείτε τις παραπάνω ασφαλιστικές υπηρεσίες καινοτόμες;		Total
		Ναι	Όχι	
3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;	Άγαμος	60	5	65
	Έγγαμος	69	1	70
	Διαζευγμένος / Χήρος	12	3	15
Total		141	9	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,137 ^a	2	,017

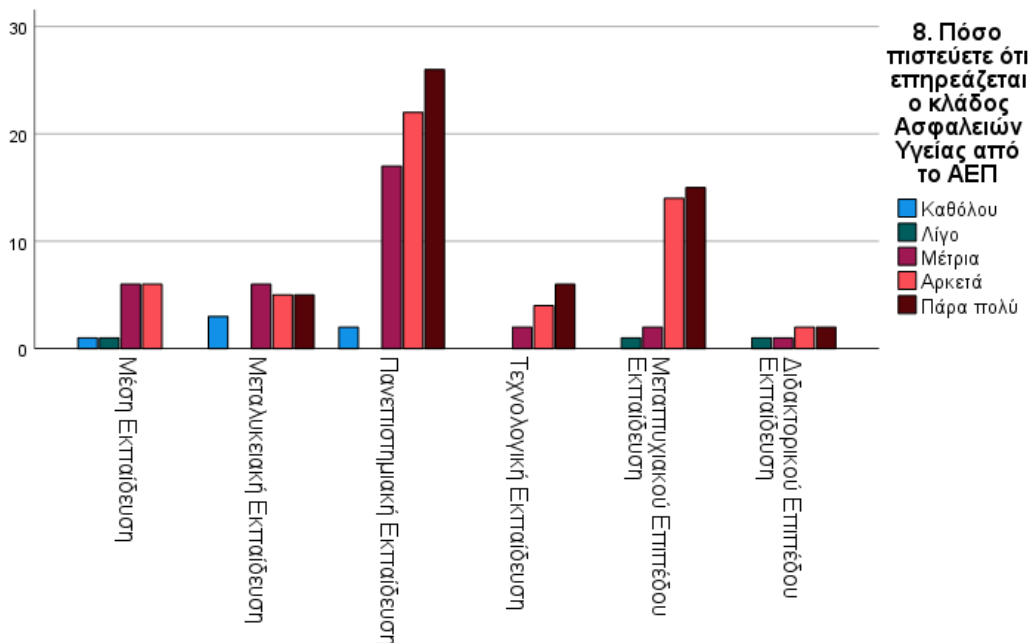


Στατιστικά σημαντική σχέση παρατηρήθηκε επίσης με το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων και

- Το αν θεωρούν οι ερωτώμενοι ότι το ΑΕΠ επηρεάζει τον κλάδο των ασφαλειών υγείας, με $p = 0.016 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από το ΑΕΠ					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	1	1	6	6	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	3	0	6	5	5	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	2	0	17	22	26	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	0	2	4	6	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	1	2	14	15	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	1	1	2	2	6
Total		6	3	34	53	54	150

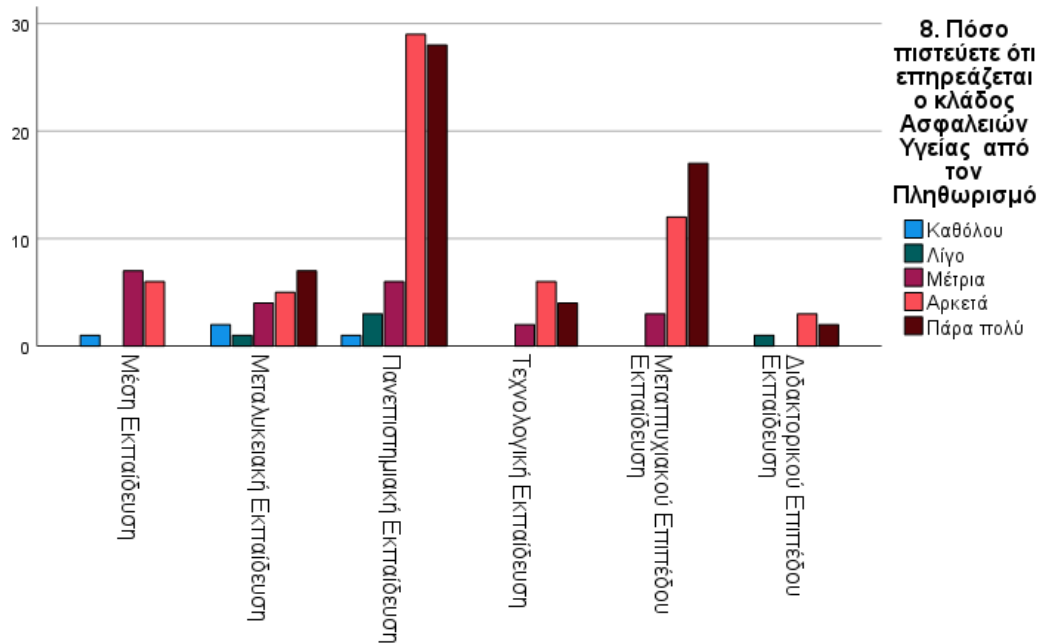
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,918 ^a	20	,016



- Το αν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι ο πληθωρισμός επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.011 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τον Πληθωρισμό					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	1	0	7	6	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	2	1	4	5	7	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	3	6	29	28	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	0	2	6	4	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	3	12	17	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	1	0	3	2	6
Total		4	5	22	61	58	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,218 ^a	20	,011

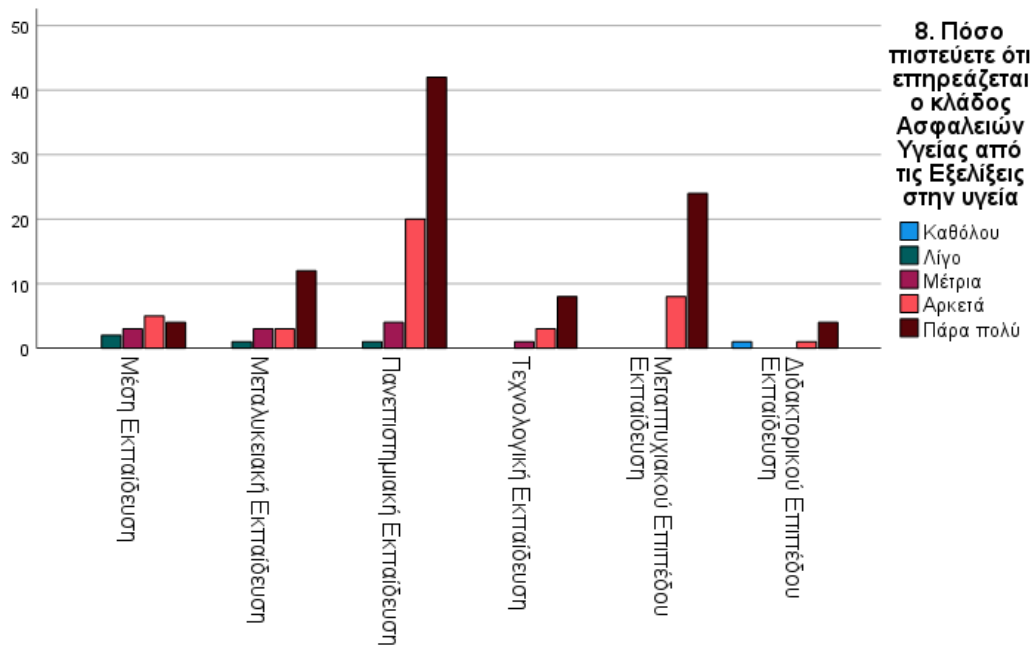


- Το αν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι εξελίξεις στην υγεία επηρεάζουν τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.001 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τις Εξελίξεις στην υγεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	0	2	3	5	4	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	0	1	3	3	12	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	0	1	4	20	42	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	0	1	3	8	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	0	8	24	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	0	0	1	4	6

Total	1	4	11	40	94	150
-------	---	---	----	----	----	-----

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47,085 ^a	20	,001

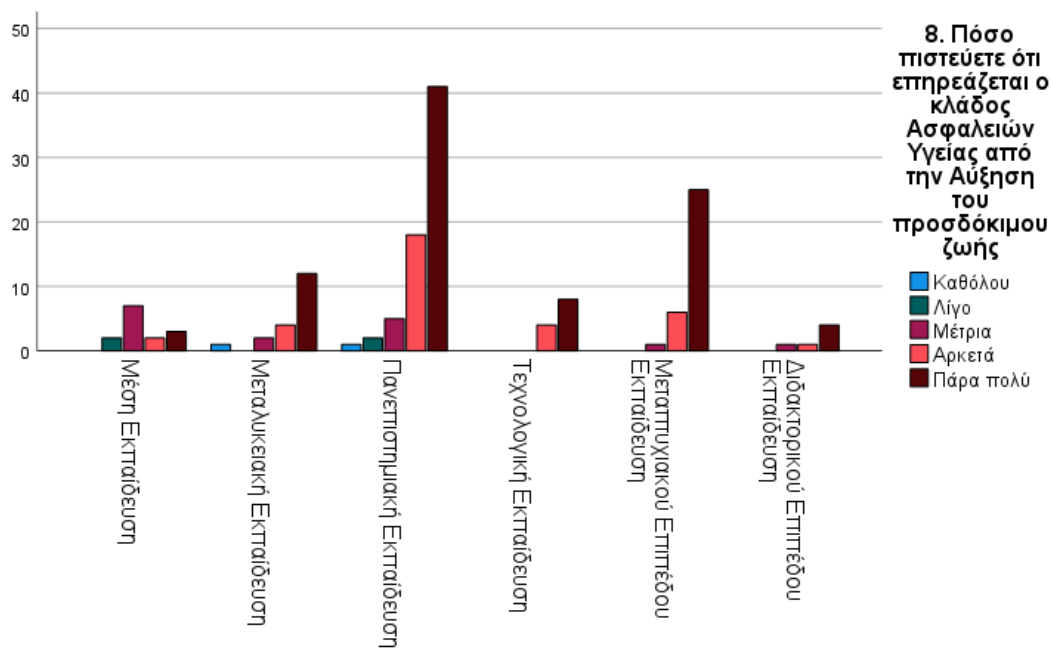


- Το αν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι η αύξηση του προσδόκιμου ζωής επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.002 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από την αύξηση του προσδόκιμου ζωής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	0	2	7	2	3	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	0	2	4	12	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	2	5	18	41	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	0	0	4	8	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	1	6	25	32

	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	1	1	4	6
Total		2	4	16	35	93	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	43,101 ^a	20	,002

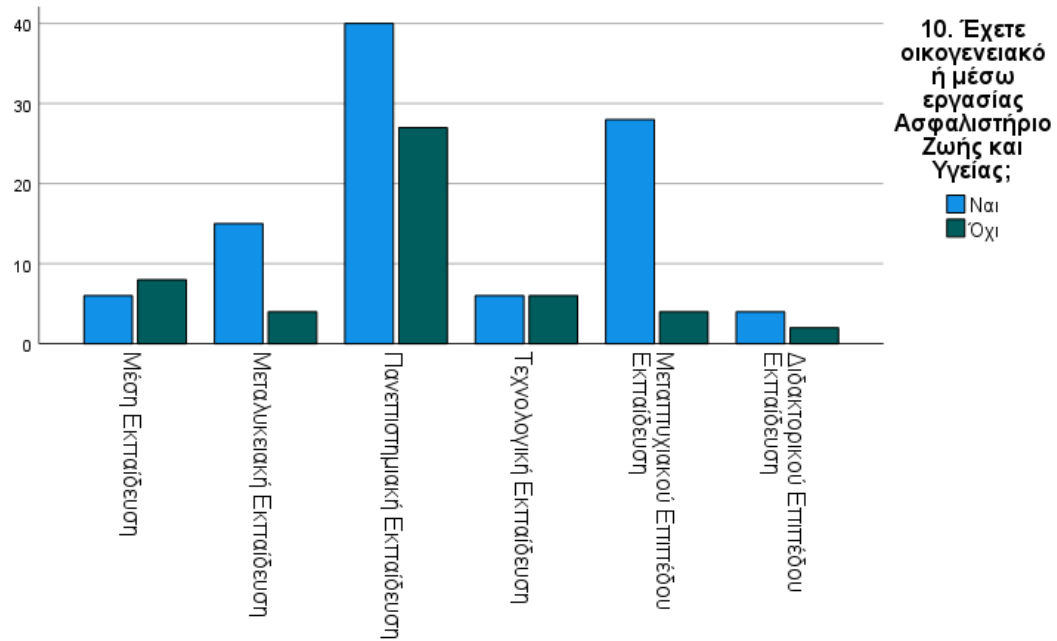


- Το αν οι ερωτώμενοι έχουν οικογενειακό ή μέσω εργασίας ασφαλιστήριο ζωής και υγείας, με $p = 0.016 < 0.05$.

		10. Έχετε οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας;		Total
		Ναι	Όχι	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	6	8	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	15	4	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	40	27	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	6	6	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	28	4	32

	Διδακτορικού Εκπαίδευση	Επιπέδου	4	2	6
Total			99	51	150

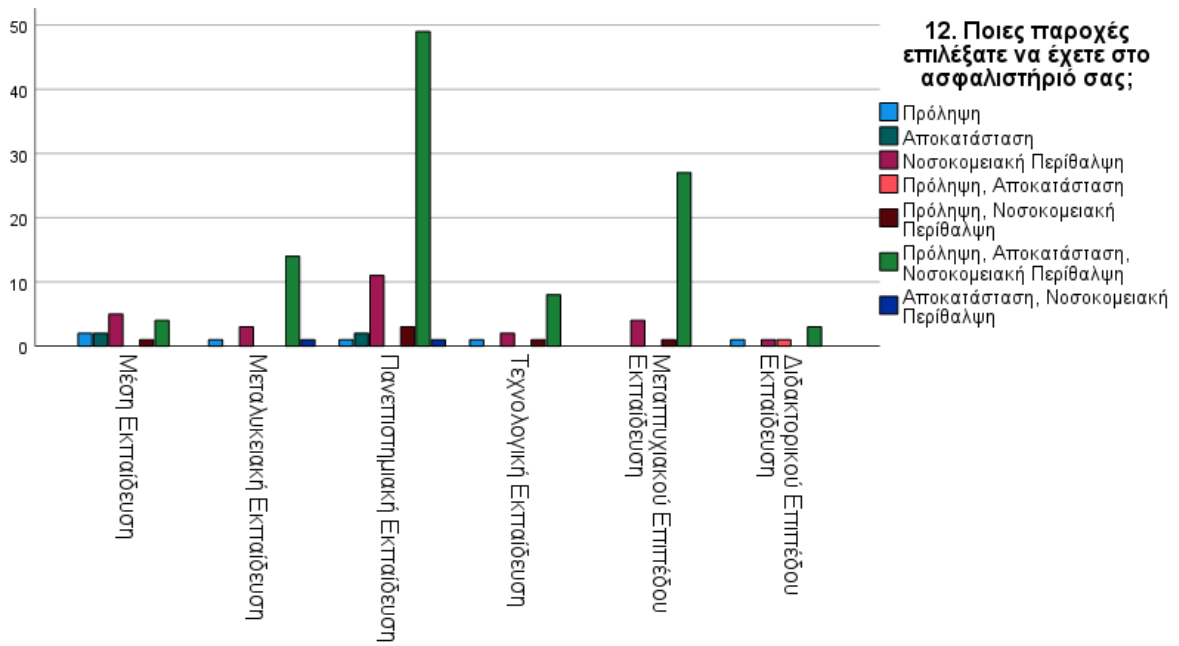
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,907 ^a	5	,016



- Το ποιες παροχές έχουν επιλέξει οι ερωτώμενοι στο ασφαλιστήριό τους, με $p = 0.003 < 0.05$.

		12. Ποιες παροχές επιλέξατε να έχετε στο ασφαλιστήριό σας;							Total
		Πρόληψη	Αποκατάσταση	Νοσοκομική Περίθαλψη	Πρόληψη, Αποκατάσταση	Πρόληψη, Νοσοκομική Περίθαλψη	Πρόληψη, Αποκατάσταση, Νοσοκομική Περίθαλψη	Αποκατάσταση, Νοσοκομική Περίθαλψη	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	2	2	5	0	1	4	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	0	3	0	0	14	1	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	2	11	0	3	49	1	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	1	0	2	0	1	8	0	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	4	0	1	27	0	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	0	1	1	0	3	0	6
Total		6	4	26	1	6	105	2	150

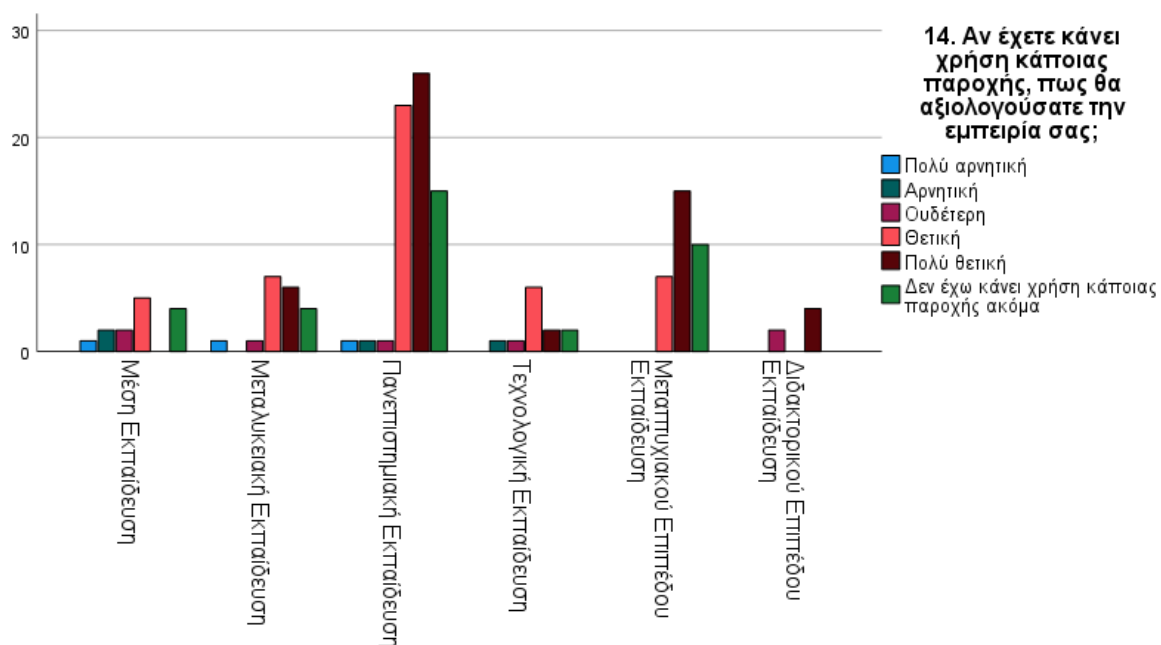
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	55,204 ^a	30	,003



- Την αξιολόγηση της εμπειρίας μετά τη χρήση των παροχών, με $p = 0.004 < 0.05$.

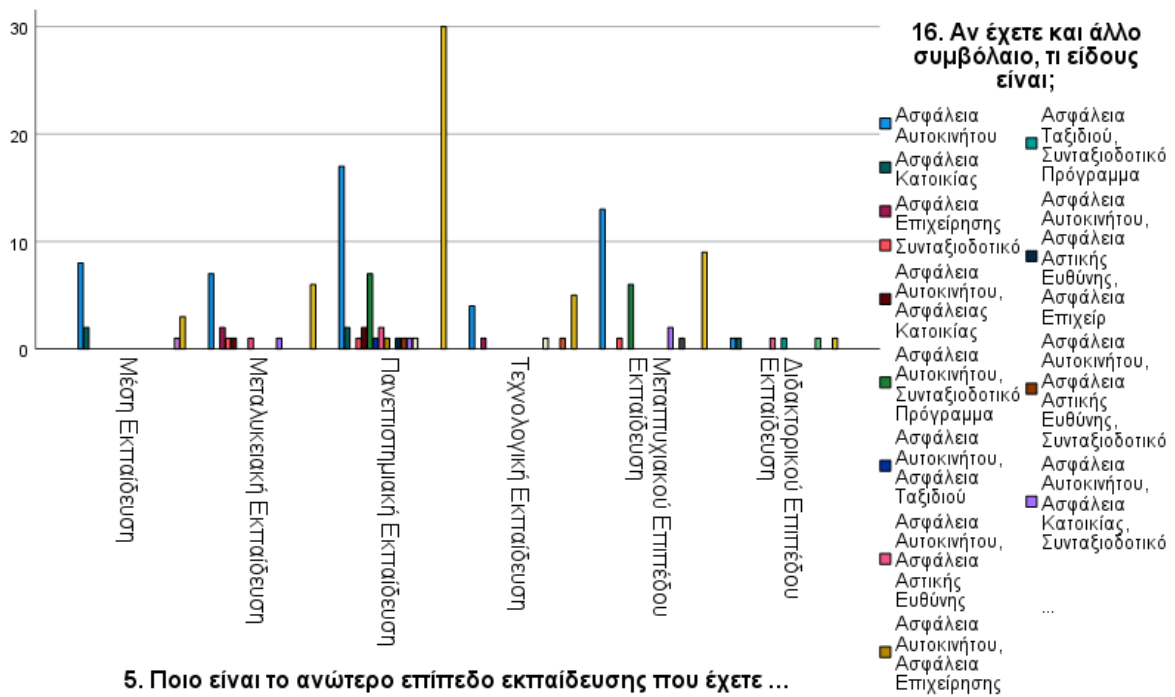
		14. Αν έχετε κάνει χρήση κάποιας παροχής, πως θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας;						Total
		Πολύ αρνητική	Αρνητική	Ουδέτερη	Θετική	Πολύ θετική	Δεν έχω κάνει χρήση κάποιας παροχής ακόμα	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	1	2	2	5	0	4	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	0	1	7	6	4	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	1	1	23	26	15	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	1	1	6	2	2	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	0	7	15	10	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	2	0	4	0	6
Total		3	4	7	48	53	35	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47,492 ^a	25	,004



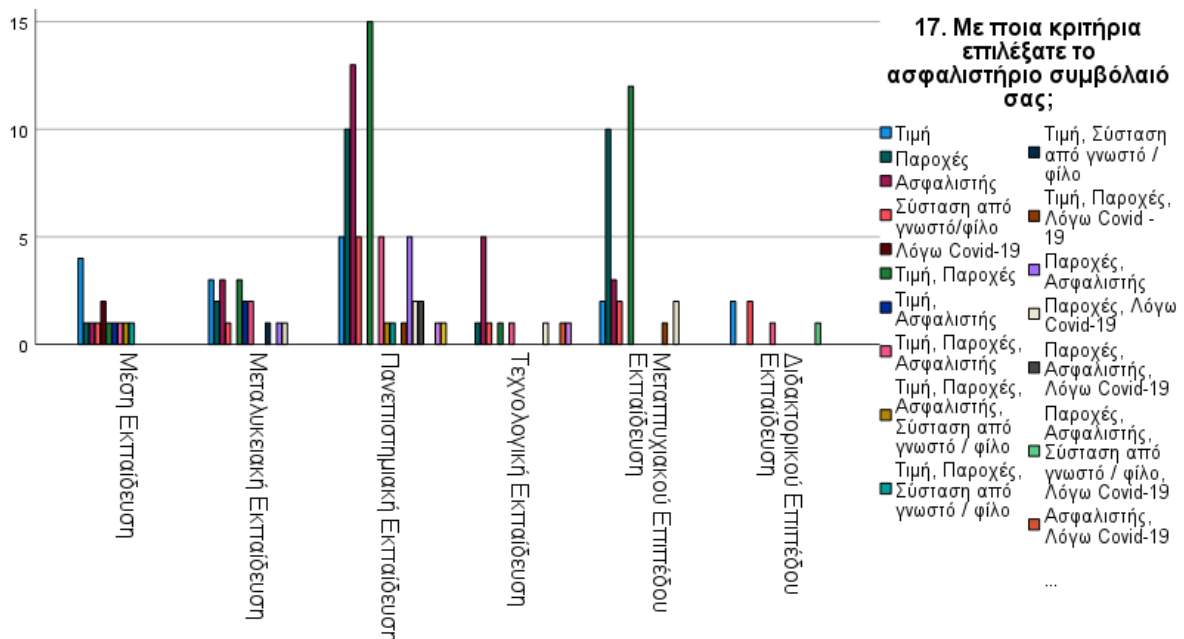
- Με το αν οι ερωτώμενοι έχουν κάποιο άλλο συμβόλαιο και τι είδους, με $p = 0.001 < 0.05$.

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	136,320 ^a	90	,001



- Τα κριτήρια με τα οποία οι ερωτώμενοι επέλεξαν το ασφαλιστήριο συμβόλαιό τους, με $p = 0.001 < 0.05$.

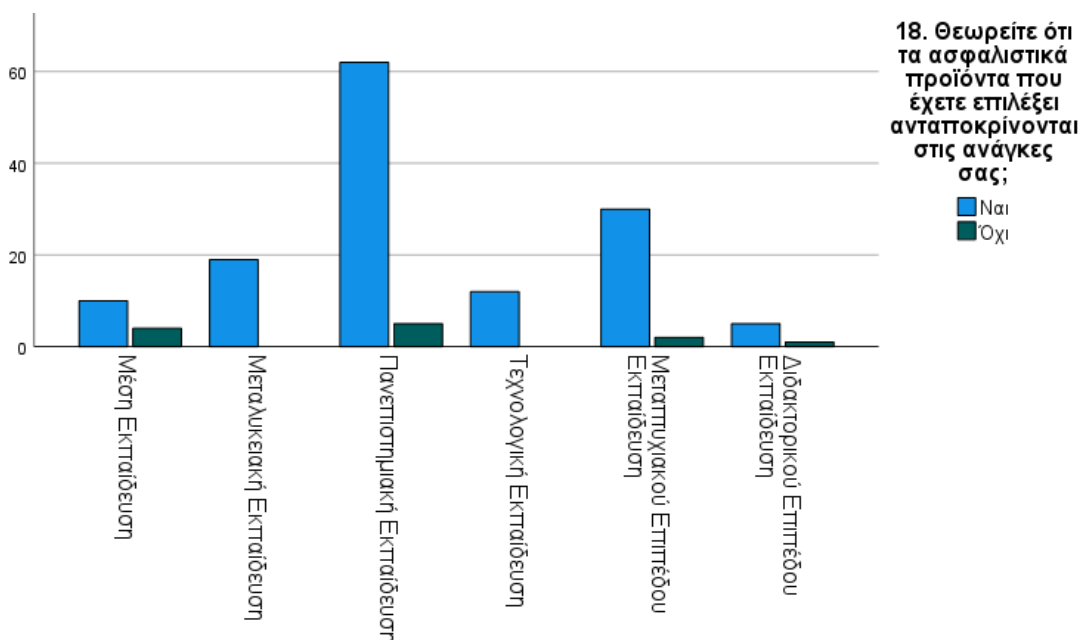
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	140,404 ^a	90	,001



- Το αν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχουν επιλέξει ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους, με $p = 0.042 < 0.05$.

		18. Θεωρείτε ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχετε επιλέξει ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;		Total
		Ναι	Όχι	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	10	4	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	19	0	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	62	5	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	12	0	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	30	2	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	5	1	6
Total		138	12	150

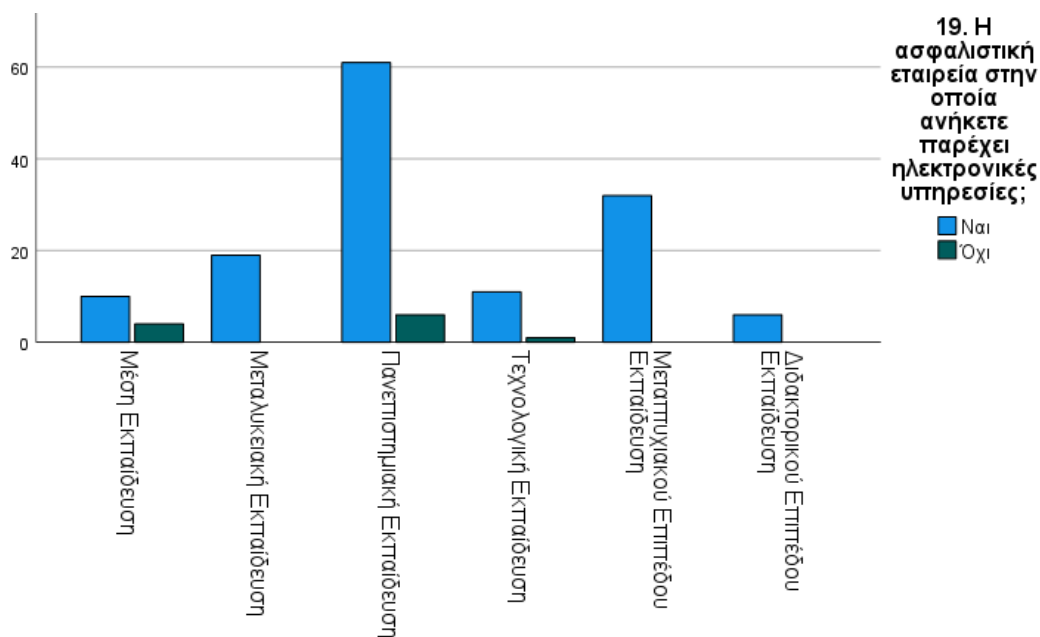
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,517 ^a	5	,042



- Το αν η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκουν παρέχει ηλεκτρικές υπηρεσίες, με $p = 0.015 < 0.05$.

		19. Η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκετε παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες;		Total
		Ναι	Όχι	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	10	4	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	19	0	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	61	6	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	11	1	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	32	0	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	6	0	6
Total		139	11	150

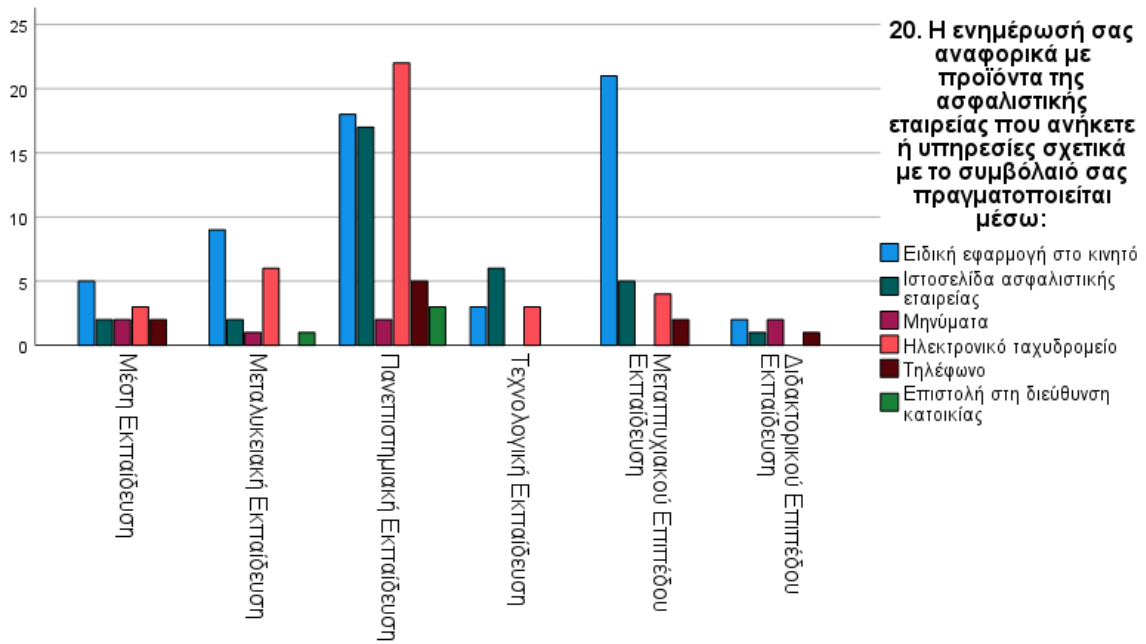
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,080 ^a	5	,015



- Τα μέσα μέσω των οποίων γίνεται η ενημέρωση των ερωτώμενων αναφορικά με τα προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκουν ή τις υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό τους, με $p = 0.009 < 0.05$.

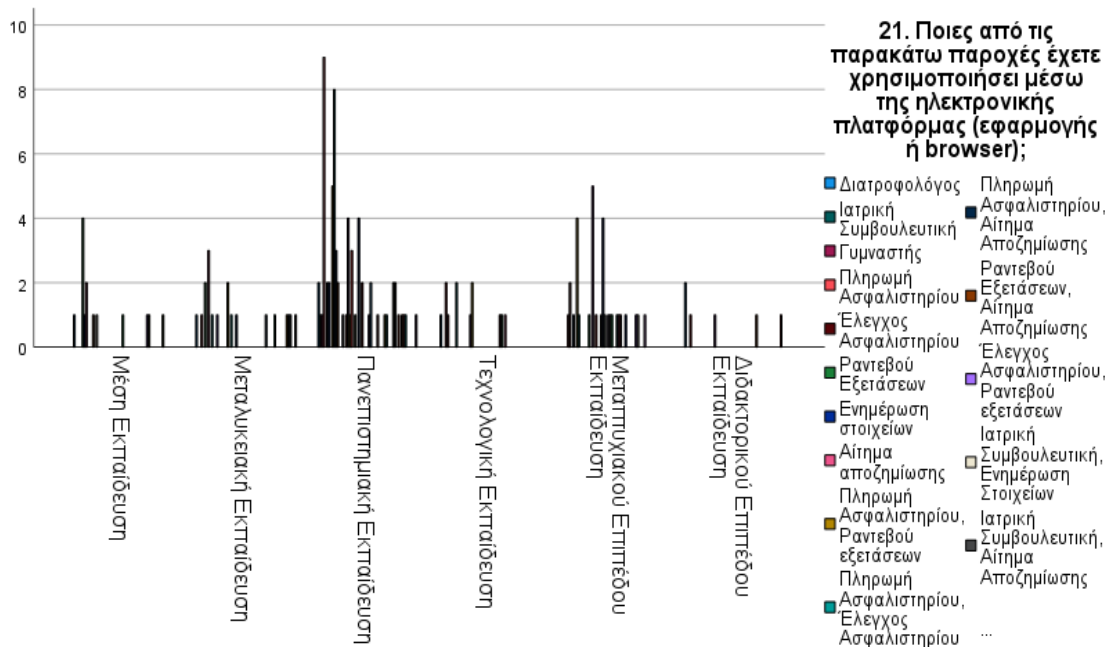
		20. Η ενημέρωσή σας αναφορικά με προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκετε ή υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό σας πραγματοποιείται μέσω:						Total
		Ειδική εφαρμογή στο κινητό	Ιστοσελίδα ασφαλιστικής εταιρείας	Μηνύματα	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	Τηλέφωνο	Επιστολή στη διεύθυνση κατοικίας	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	5	2	2	3	2	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	9	2	1	6	0	1	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	18	17	2	22	5	3	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	3	6	0	3	0	0	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	21	5	0	4	2	0	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	2	1	2	0	1	0	6
Total		58	33	7	38	10	4	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	44,813 ^a	25	,009



- Τις παροχές που χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, με $p = 0.031 < 0.05$.

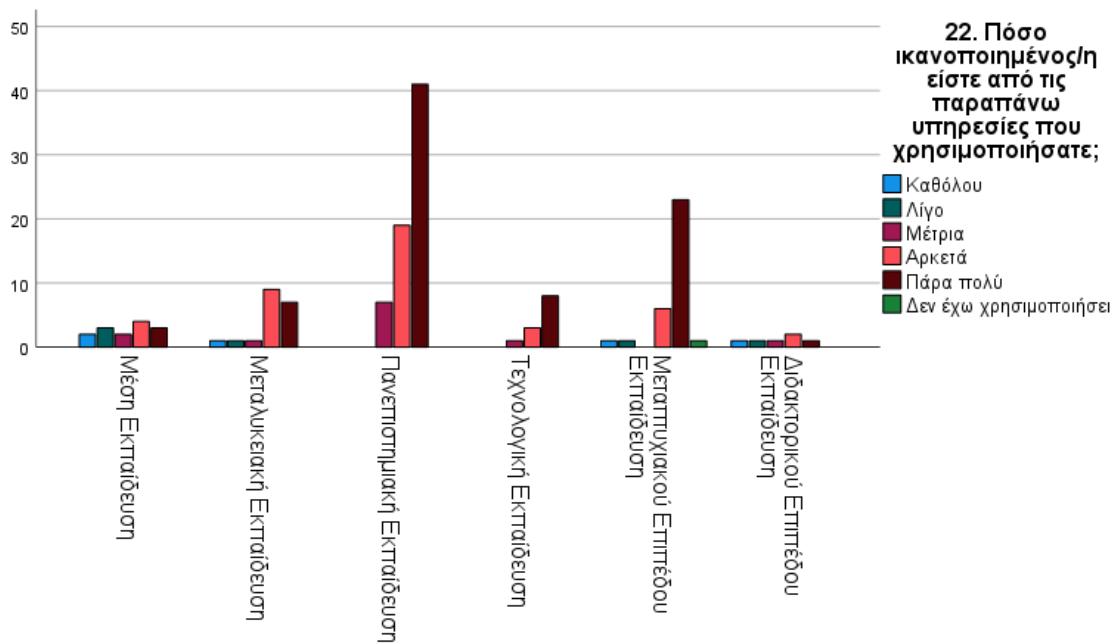
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	331,324 ^a	285	,031



- Το βαθμό ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις υπηρεσίες του ασφαλιστηρίου που έχουν χρησιμοποιήσει, με $p = 0.005 < 0.05$.

		22. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις παραπάνω υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε;						Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	Δεν έχω χρησιμοποιήσει	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	2	3	2	4	3	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	1	1	9	7	0	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	0	0	7	19	41	0	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	0	1	3	8	0	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	1	0	6	23	1	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	1	1	2	1	0	6
Total		5	6	12	43	83	1	150

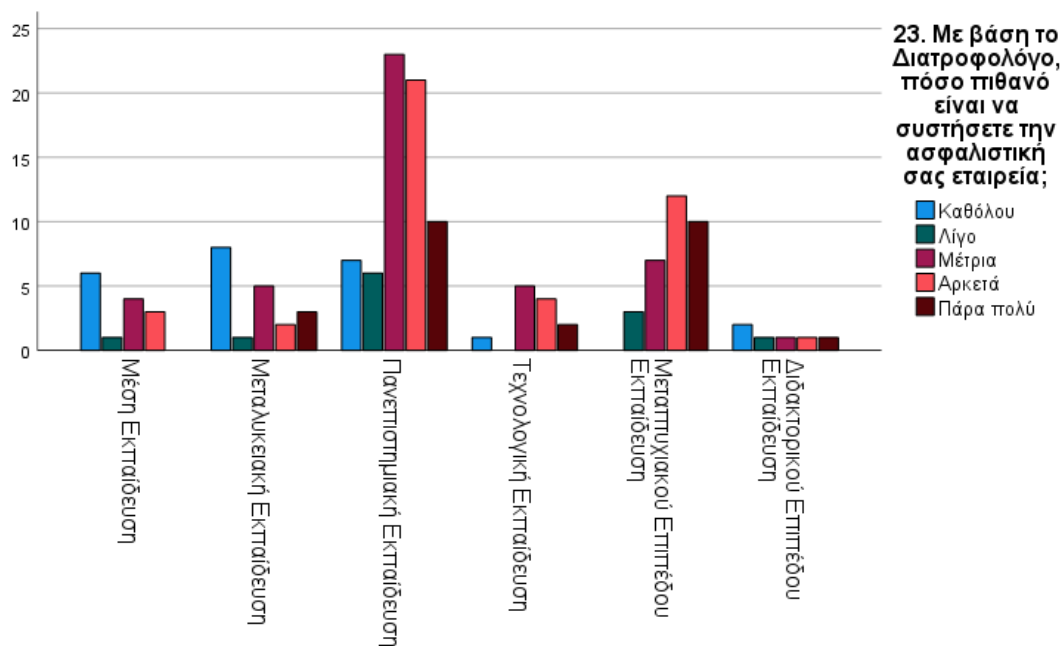
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47,107 ^a	25	,005



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το Διατροφολόγο, με $p = 0.013 < 0.05$.

		23. Με βάση το Διατροφολόγο, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	6	1	4	3	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	8	1	5	2	3	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	7	6	23	21	10	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	1	0	5	4	2	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	3	7	12	10	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	2	1	1	1	1	6
Total		24	12	45	43	26	150

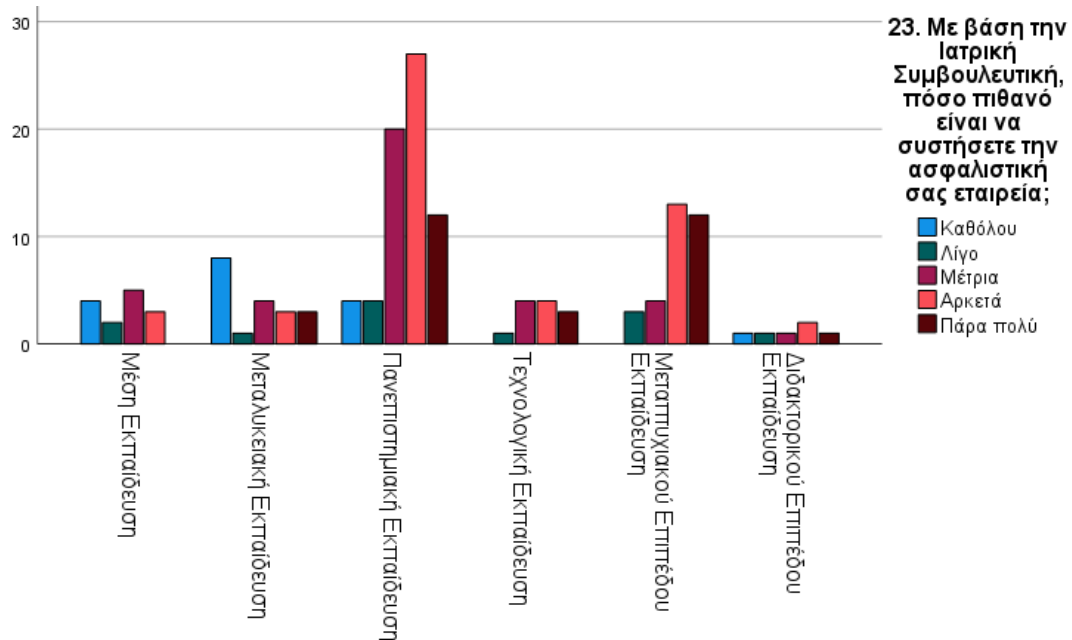
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,492 ^a	20	,013



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την Ιατρική Συμβουλευτική, με $p = 0.002 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ιατρική Συμβουλευτική, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	4	2	5	3	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	8	1	4	3	3	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	4	4	20	27	12	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	1	4	4	3	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	3	4	13	12	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	1	1	2	1	6
Total		17	12	38	52	31	150

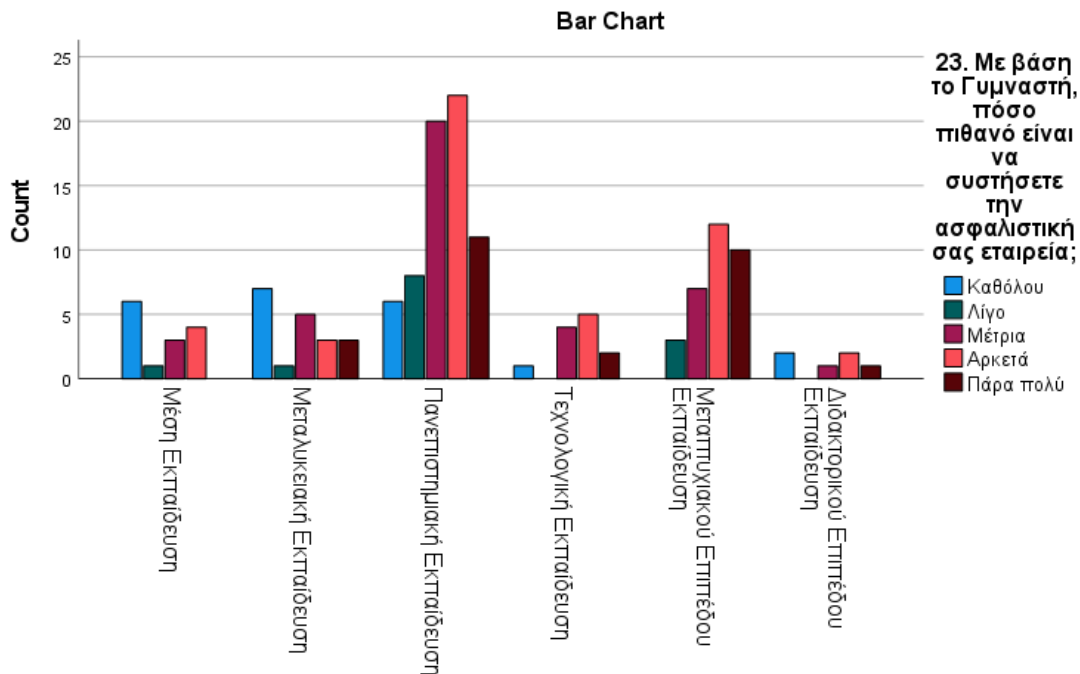
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,584 ^a	20	,002



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το γυμναστή, με $p = 0.028 < 0.05$.

		23. Με βάση το Γυμναστή, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	6	1	3	4	0	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	7	1	5	3	3	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	6	8	20	22	11	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	1	0	4	5	2	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	3	7	12	10	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	2	0	1	2	1	6
Total		22	13	40	48	27	150

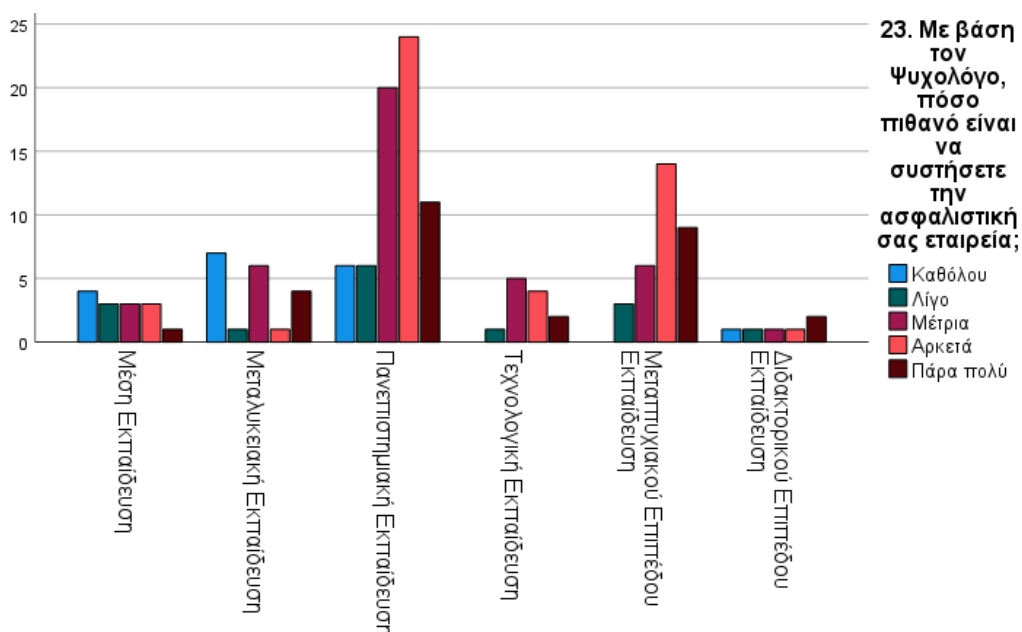
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,778 ^a	20	,028



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τον ψυχολόγο, με $p = 0.024 < 0.05$.

		23. Με βάση τον Ψυχολόγο, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	4	3	3	3	1	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	7	1	6	1	4	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	6	6	20	24	11	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	1	5	4	2	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	3	6	14	9	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	1	1	1	2	6
Total		18	15	41	47	29	150

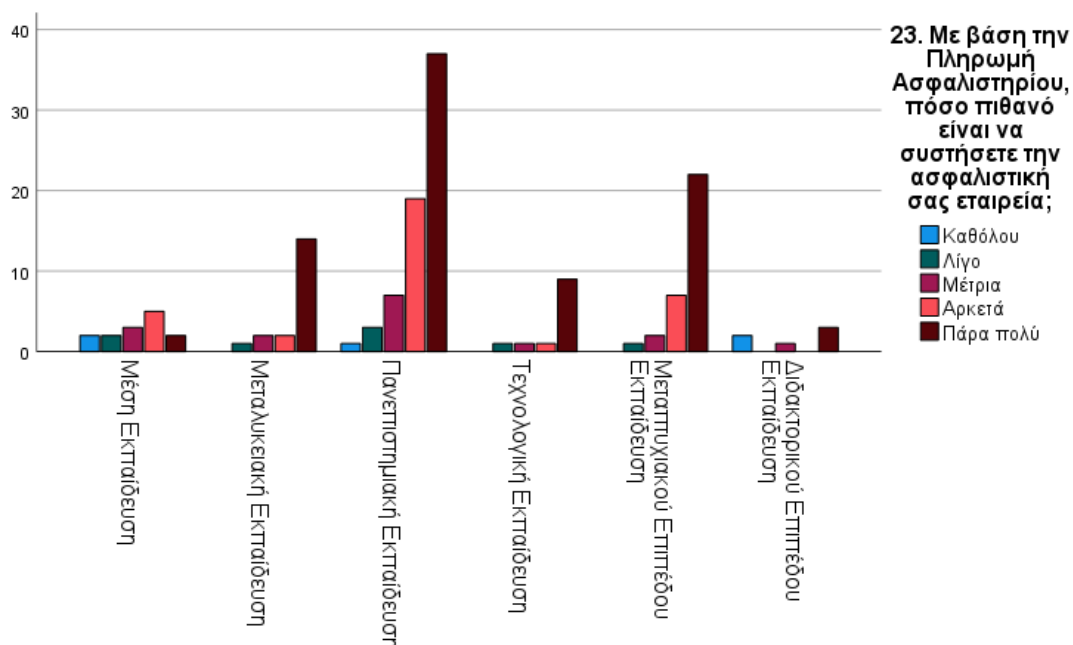
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,319 ^a	20	,024



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστή τους εταιρεία, αναφορικά με την πληρωμή ασφαλιστηρίου, με $p = 0.003 < 0.05$

		23. Με βάση την Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	2	2	3	5	2	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	0	1	2	2	14	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	3	7	19	37	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	1	1	1	9	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	1	2	7	22	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	2	0	1	0	3	6
Total		5	8	16	34	87	150

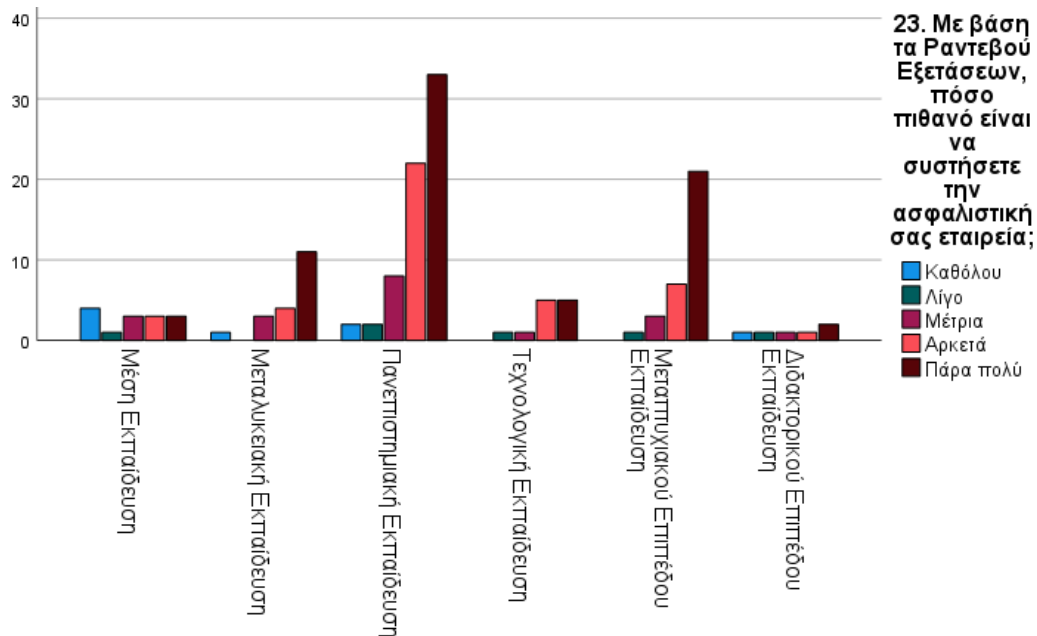
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	41,913 ^a	20	,003



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τα ραντεβού των εξετάσεων, με $p = 0.046 < 0.05$.

		23. Με βάση τα Ραντεβού Εξετάσεων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	4	1	3	3	3	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	0	3	4	11	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	2	2	8	22	33	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	1	1	5	5	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	1	3	7	21	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	1	1	1	2	6
Total		8	6	19	42	75	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,719 ^a	20	,046

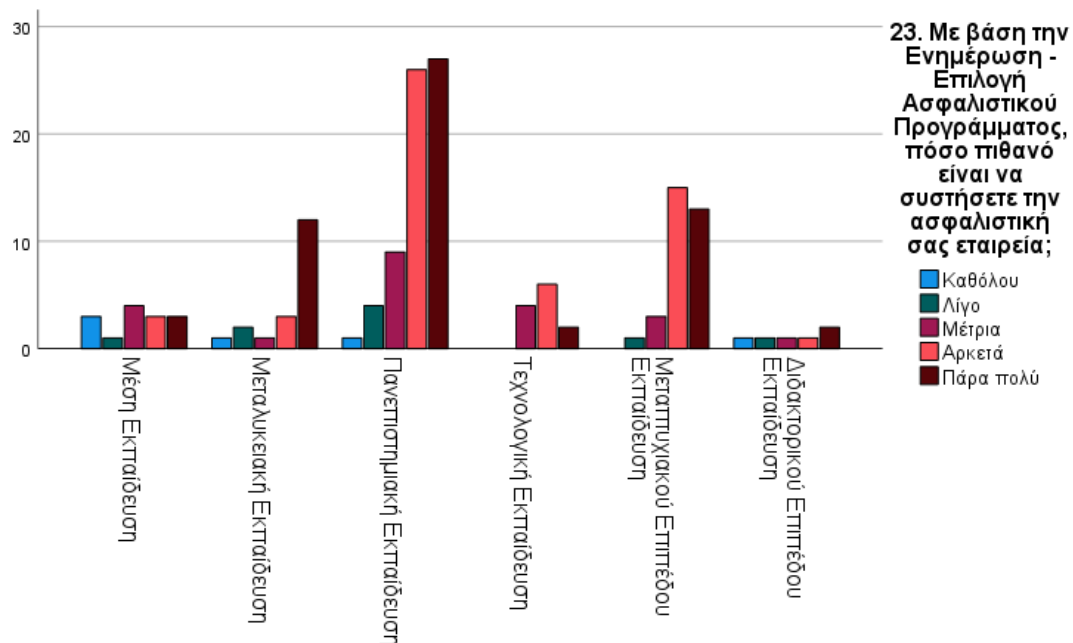


- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση και επιλογή του ασφαλιστικού προγράμματος, με $p = 0.014 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ενημέρωση - Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	3	1	4	3	3	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	2	1	3	12	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	4	9	26	27	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	0	0	4	6	2	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	1	3	15	13	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	1	1	1	1	2	6

Total	6	9	22	54	59	150
-------	---	---	----	----	----	-----

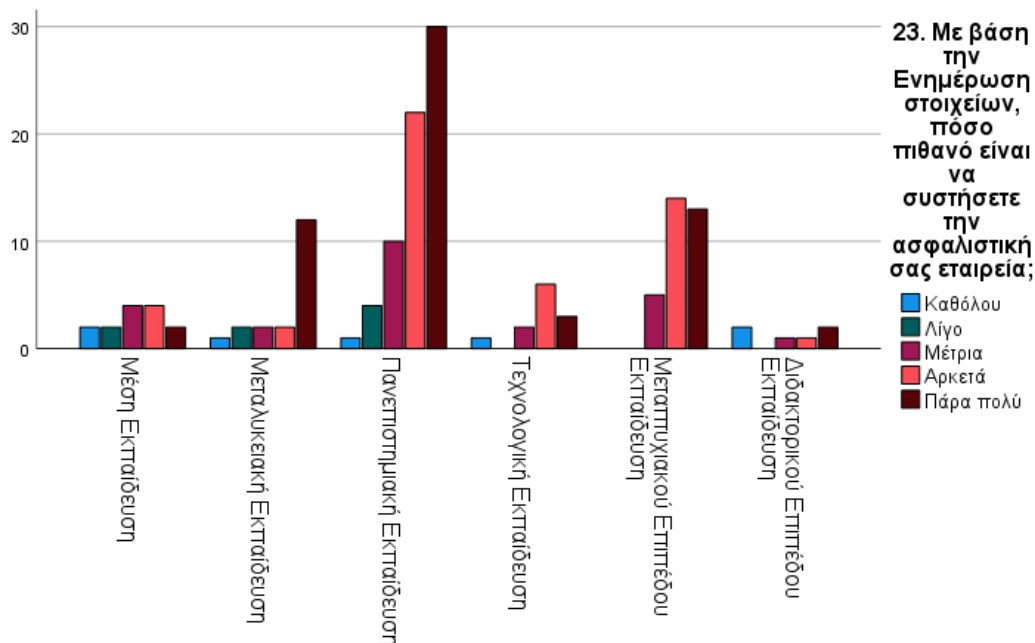
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,434 ^a	20	,014



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση στοιχείων, με $p = 0.017 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ενημέρωση στοιχείων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;	Μέση Εκπαίδευση	2	2	4	4	2	14
	Μεταλυκειακή Εκπαίδευση	1	2	2	2	12	19
	Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση	1	4	10	22	30	67
	Τεχνολογική Εκπαίδευση	1	0	2	6	3	12
	Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση	0	0	5	14	13	32
	Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση	2	0	1	1	2	6
Total		7	8	24	49	62	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,650 ^a	20	,017

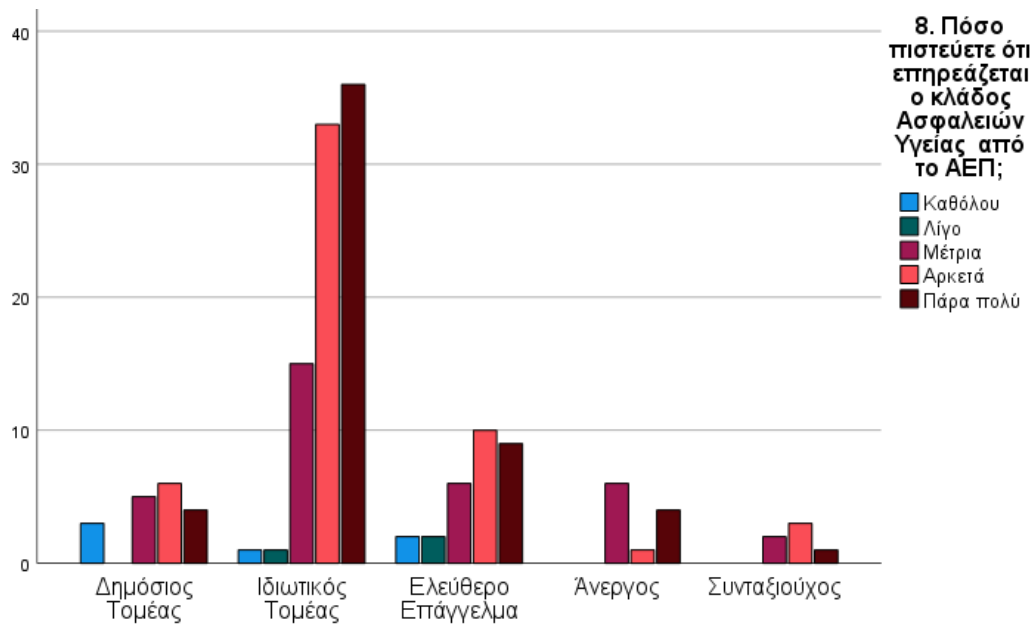


Επιπρόσθετα, στατιστικά σημαντική σχέση παρατηρήθηκε ανάμεσα στον τομέα εργασίας των ερωτώμενων και:

- Το πόσο θεωρούν οι ερωτώμενοι ότι το ΑΕΠ επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.046 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από το ΑΕΠ					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	3	0	5	6	4	18
	Ιδιωτικός Τομέας	1	1	15	33	36	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	2	2	6	10	9	29
	Άνεργος	0	0	6	1	4	11
	Συνταξιούχος	0	0	2	3	1	6
Total		6	3	34	53	54	150

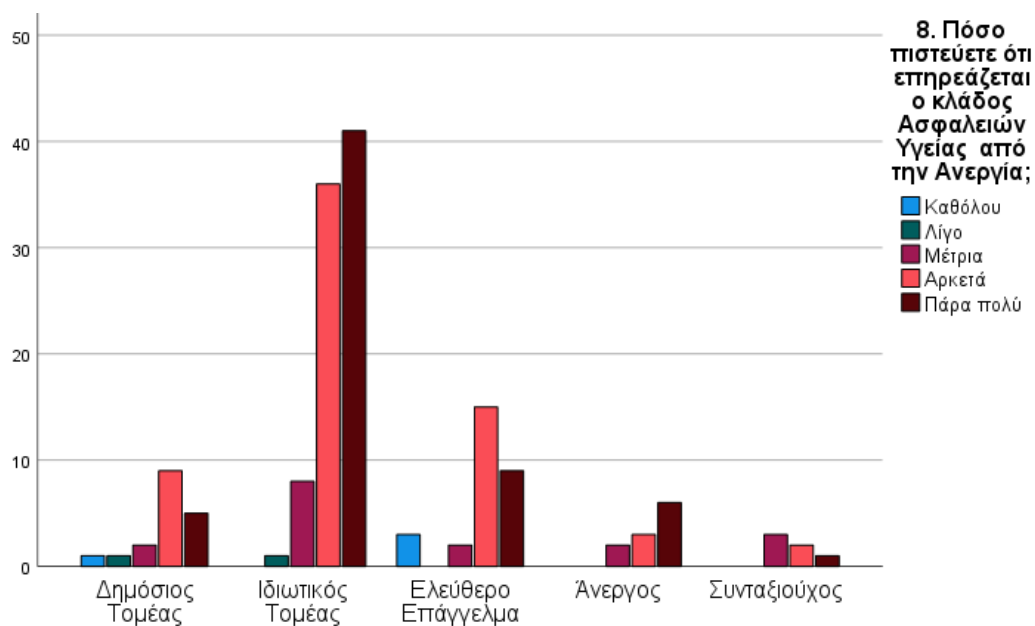
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,595 ^a	16	,046



- Το πόσο θεωρούν οι ερωτώμενοι ότι η ανεργία επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.040 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από την Ανεργία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	1	1	2	9	5	18
	Ιδιωτικός Τομέας	0	1	8	36	41	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	3	0	2	15	9	29
	Άνεργος	0	0	2	3	6	11
	Συνταξιούχος	0	0	3	2	1	6
Total		4	2	17	65	62	150

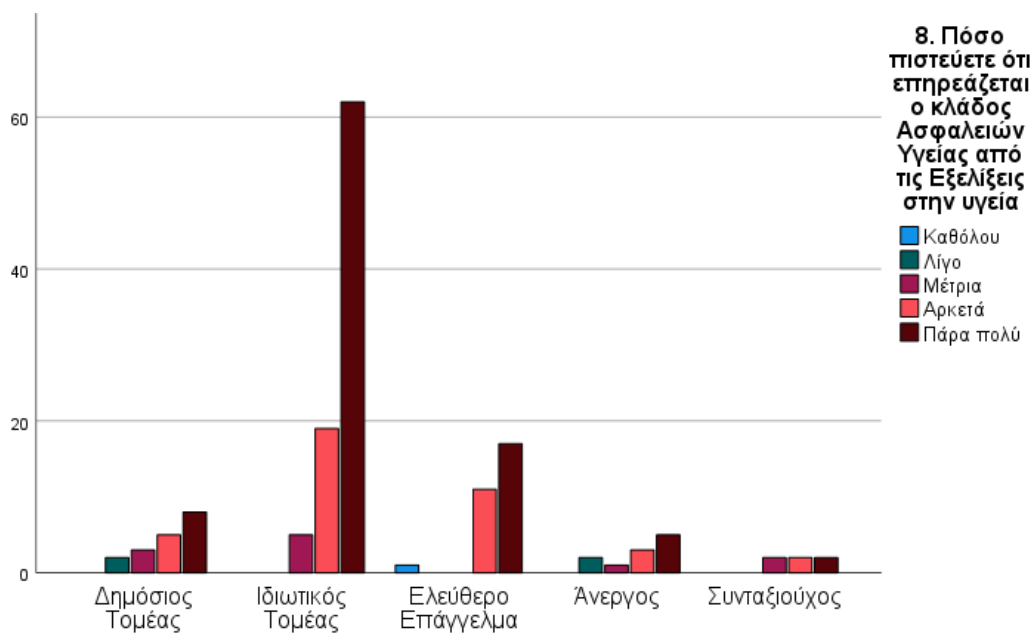
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,169 ^a	16	,040



- Το πόσο θεωρούν οι ερωτώμενοι ότι οι εξελίξεις στην υγεία επηρεάζουν τον κλάδο των ασφαλειών υγείας, με $p = 0.002 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τις Εξελίξεις στην υγεία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	0	2	3	5	8	18
	Ιδιωτικός Τομέας	0	0	5	19	62	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	1	0	0	11	17	29
	Άνεργος	0	2	1	3	5	11
	Συνταξιούχος	0	0	2	2	2	6
Total		1	4	11	40	94	150

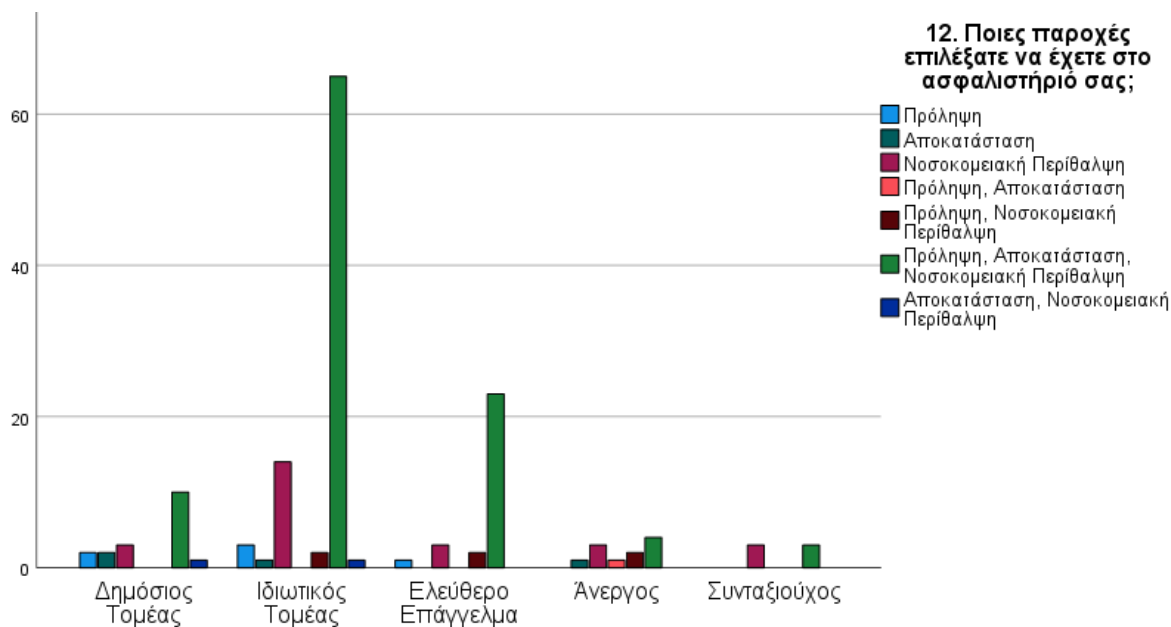
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	38,012 ^a	16	,002



- Το ποιες παροχές έχουν επιλέξει οι ερωτώμενοι για το ασφαλιστήριό τους, με $p = 0.009 < 0.05$.

		12. Ποιες παροχές επιλέξατε να έχετε στο ασφαλιστήριό σας;							Total
		Πρόληψη	Αποκατάσταση	Νοσοκομειακή Περίθαλψη	Πρόληψη, Αποκατάσταση	Πρόληψη, Νοσοκομειακή Περίθαλψη	Πρόληψη, Αποκατάσταση, Νοσοκομειακή Περίθαλψη	Αποκατάσταση, Νοσοκομειακή Περίθαλψη	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	2	2	3	0	0	10	1	18
	Ιδιωτικός Τομέας	3	1	14	0	2	65	1	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	1	0	3	0	2	23	0	29
	Άνεργος	0	1	3	1	2	4	0	11
	Συνταξιούχος	0	0	3	0	0	3	0	6
Total		6	4	26	1	6	105	2	150

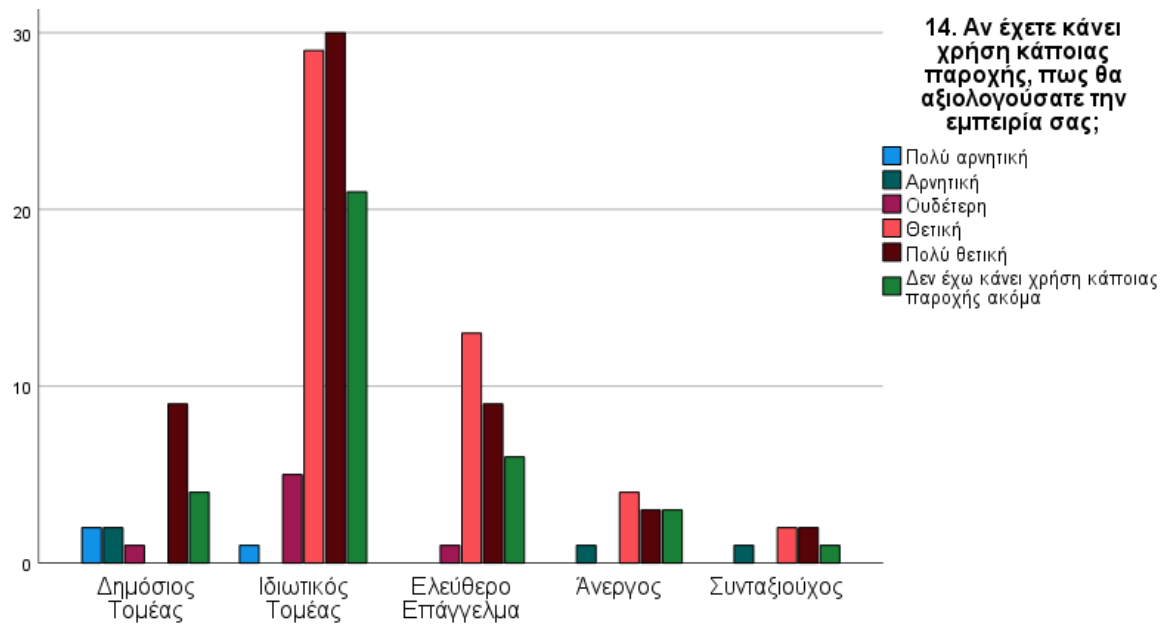
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,186 ^a	24	,009



- Το πως οι ερωτώμενοι αξιολογούν την εμπειρία τους από τη χρήση των παροχών, με $p = 0.033 < 0.05$

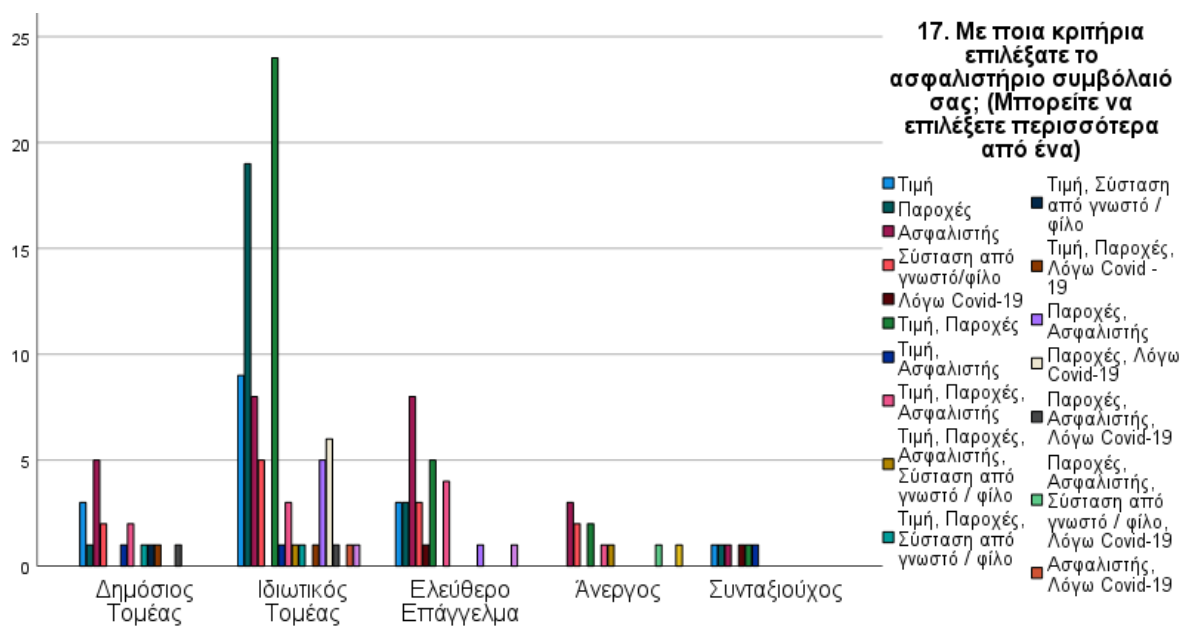
		14. Αν έχετε κάνει χρήση κάποιας παροχής, πως θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας;						Total
		Πολύ αρνητική	Αρνητική	Ουδέτερη	Θετική	Πολύ θετική	Δεν έχω κάνει χρήση κάποιας παροχής ακόμα	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	2	2	1	0	9	4	18
	Ιδιωτικός Τομέας	1	0	5	29	30	21	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	0	0	1	13	9	6	29
	Άνεργος	0	1	0	4	3	3	11
	Συνταξιούχος	0	1	0	2	2	1	6
Total		3	4	7	48	53	35	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,032 ^a	20	,033



- Τα κριτήρια σύμφωνα με τα οποία οι ερωτώμενοι επέλεξαν το ασφαλιστήριο συμβόλαιό τους, με $p = 0.006 < 0.05$.

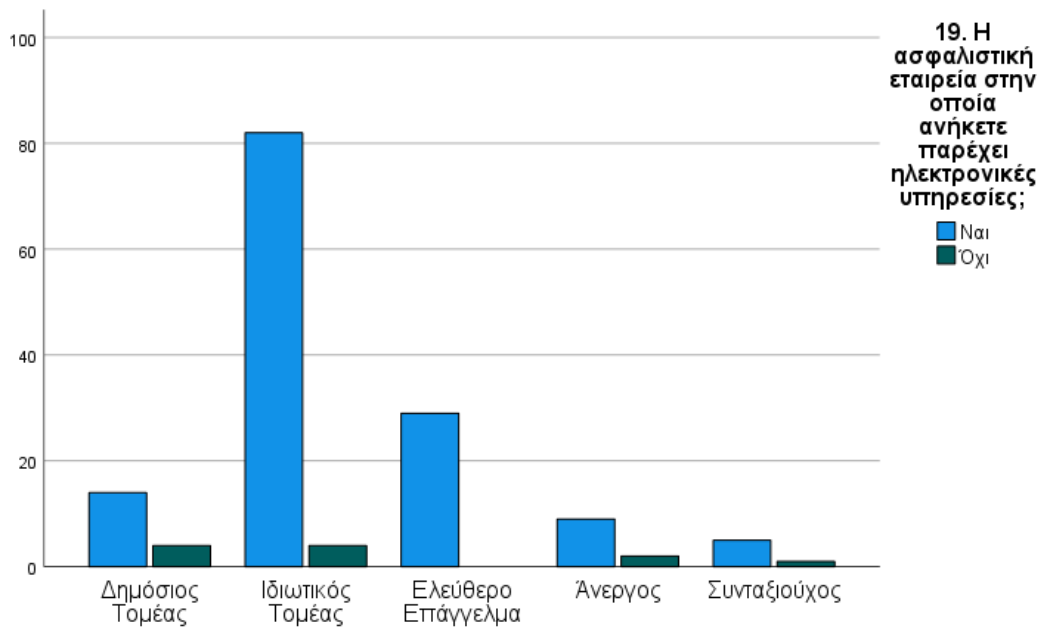
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	105,792 ^a	72	,006



- Το αν η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκουν παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με $p = 0.019 < 0.05$.

		19. Η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκετε παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες;		Total
		Ναι	Όχι	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	14	4	18
	Ιδιωτικός Τομέας	82	4	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	29	0	29
	Άνεργος	9	2	11
	Συνταξιούχος	5	1	6
Total		139	11	150

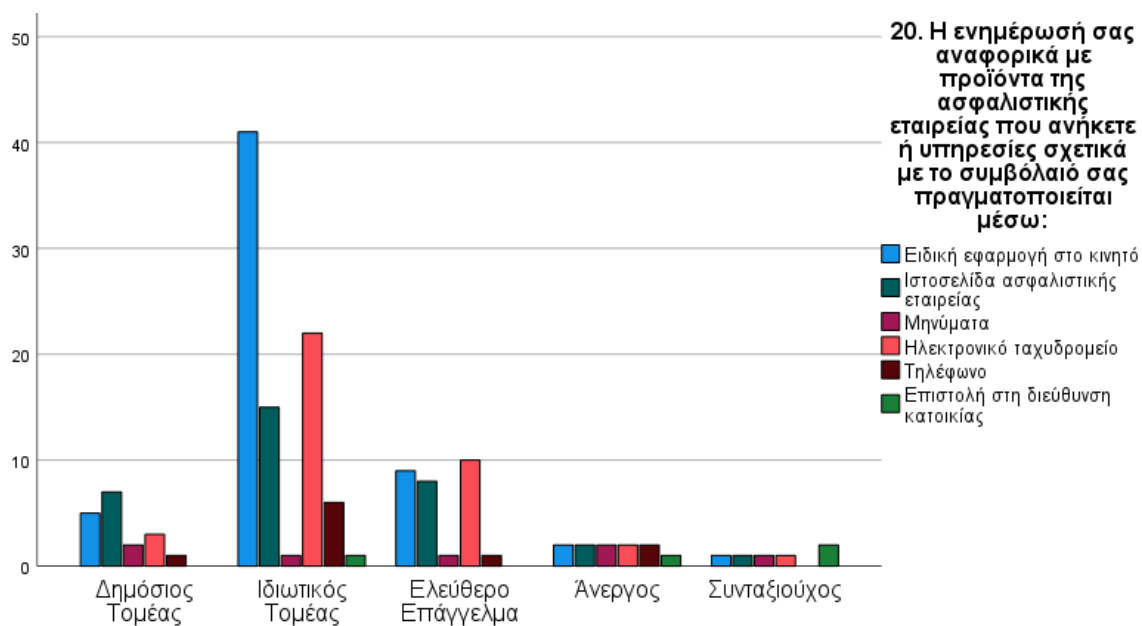
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,751 ^a	4	,019



- Το μέσο με το οποίο πραγματοποιείται ενημέρωση αναφορικά με τα προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκουν οι ερωτώμενοι ή των υπηρεσιών που αφορούν το συμβόλαιό τους, με $p = 0.000 < 0.05$.

		20. Η ενημέρωσή σας αναφορικά με προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκετε ή υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό σας πραγματοποιείται μέσω:						Total
		Ειδική εφαρμογή στο κινητό	Ιστοσελίδα ασφαλιστικής εταιρείας	Μηνύματα	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	Τηλέφωνο	Επιστολή στη διεύθυνση κατοικίας	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	5	7	2	3	1	0	18
	Ιδιωτικός Τομέας	41	15	1	22	6	1	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	9	8	1	10	1	0	29
	Άνεργος	2	2	2	2	2	1	11
	Συνταξιούχος	1	1	1	1	0	2	6
Total		58	33	7	38	10	4	150

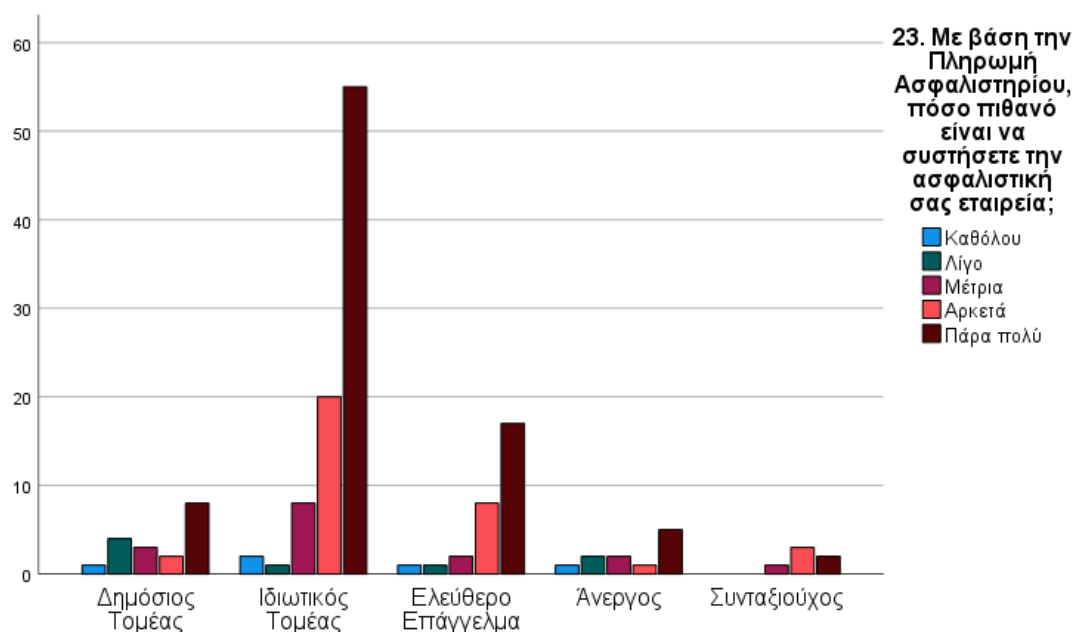
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,383 ^a	20	,000



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την πληρωμή ασφαλιστηρίου, με $p = 0.049 < 0.05$.

		23. Με βάση την Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	1	4	3	2	8	18
	Ιδιωτικός Τομέας	2	1	8	20	55	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	1	1	2	8	17	29
	Άνεργος	1	2	2	1	5	11
	Συνταξιούχος	0	0	1	3	2	6
Total		5	8	16	34	87	150

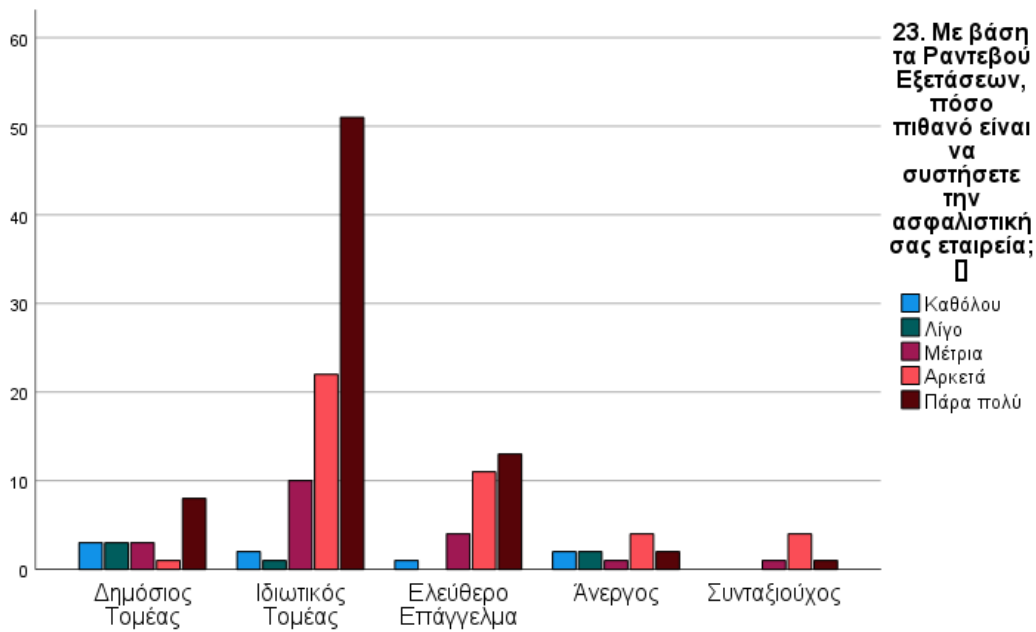
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,383 ^a	16	,049



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τα ραντεβού των εξετάσεων, με $p = 0.001 < 0.05$.

		23. Με βάση τα Ραντεβού Εξετάσεων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	3	3	3	1	8	18
	Ιδιωτικός Τομέας	2	1	10	22	51	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	1	0	4	11	13	29
	Άνεργος	2	2	1	4	2	11
	Συνταξιούχος	0	0	1	4	1	6
Total		8	6	19	42	75	150

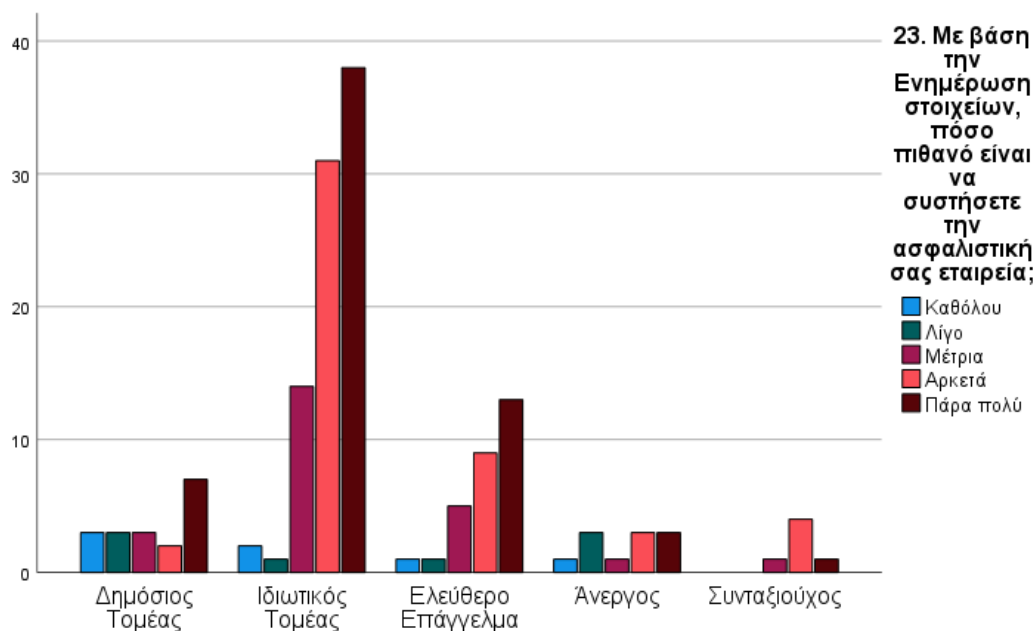
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,343 ^a	16	,001



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση στοιχείων, με $p = 0.10 < 0.05$

		23. Με βάση την Ενημέρωση στοιχείων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	3	3	3	2	7	18
	Ιδιωτικός Τομέας	2	1	14	31	38	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	1	1	5	9	13	29
	Άνεργος	1	3	1	3	3	11
	Συνταξιούχος	0	0	1	4	1	6
Total		7	8	24	49	62	150

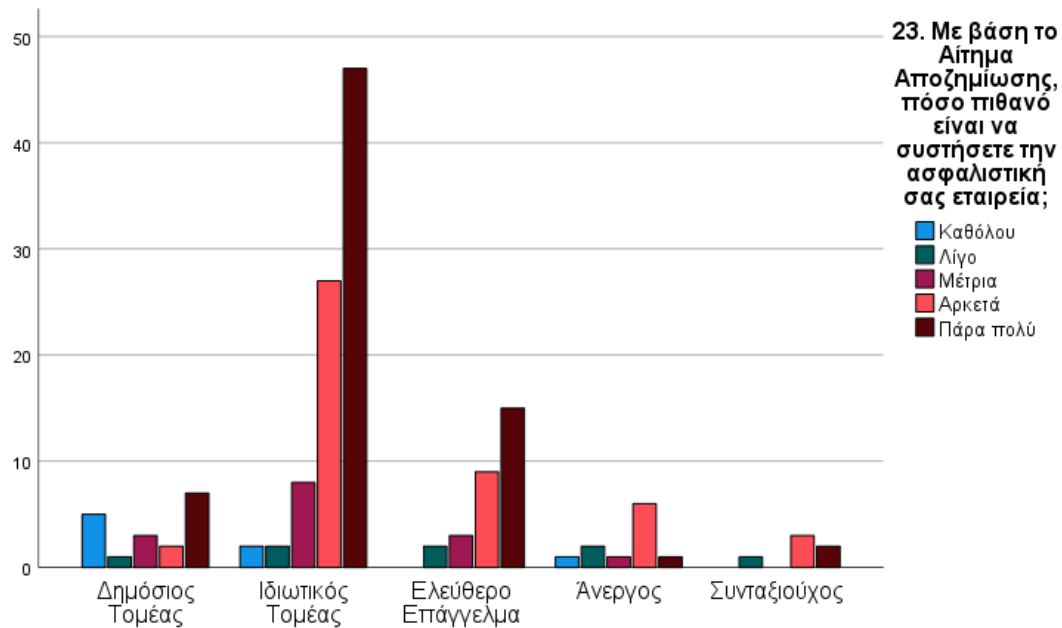
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,142 ^a	16	,010



- Το πόσο πιθανό είναι οι ερωτώμενοι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το αίτημα αποζημίωσης, με $p = 0.001 < 0.05$.

		23. Με βάση το Αίτημα Αποζημίωσης, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;	Δημόσιος Τομέας	5	1	3	2	7	18
	Ιδιωτικός Τομέας	2	2	8	27	47	86
	Ελεύθερο Επάγγελμα	0	2	3	9	15	29
	Άνεργος	1	2	1	6	1	11
	Συνταξιούχος	0	1	0	3	2	6
Total		8	8	15	47	72	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	38,351 ^a	16	,001

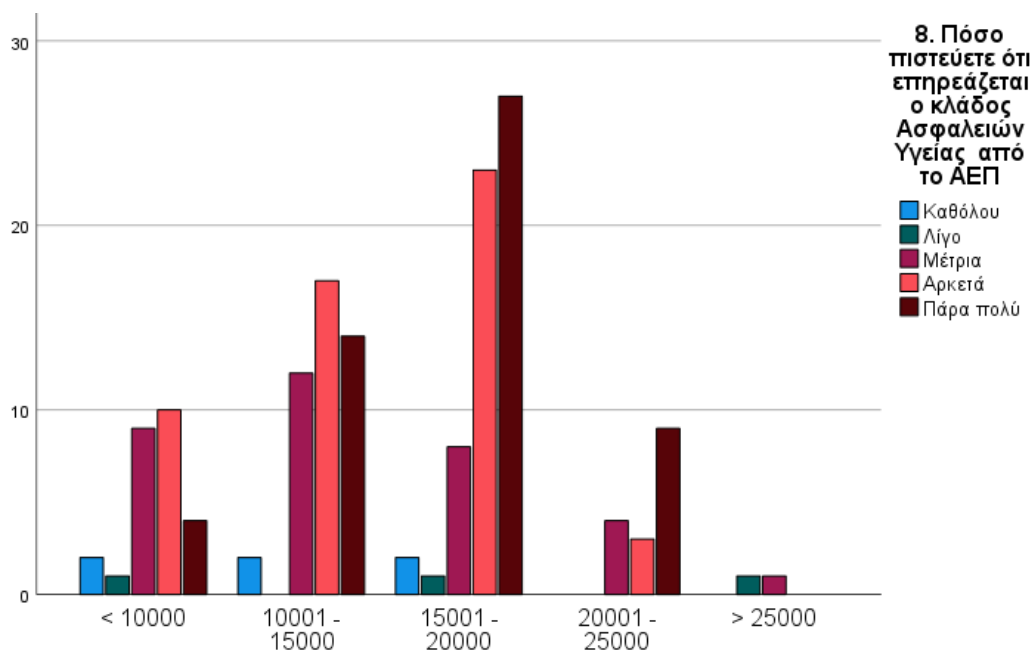


Επίσης, παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στο ετήσιο εισόδημα των ερωτώμενων και:

- Το πόσο πιστεύουν ότι το ΑΕΠ επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.001 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από το ΑΕΠ					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	1	9	10	4	26
	10001 - 15000	2	0	12	17	14	45
	15001 - 20000	2	1	8	23	27	61
	20001 - 25000	0	0	4	3	9	16
	> 25000	0	1	1	0	0	2
Total		6	3	34	53	54	150

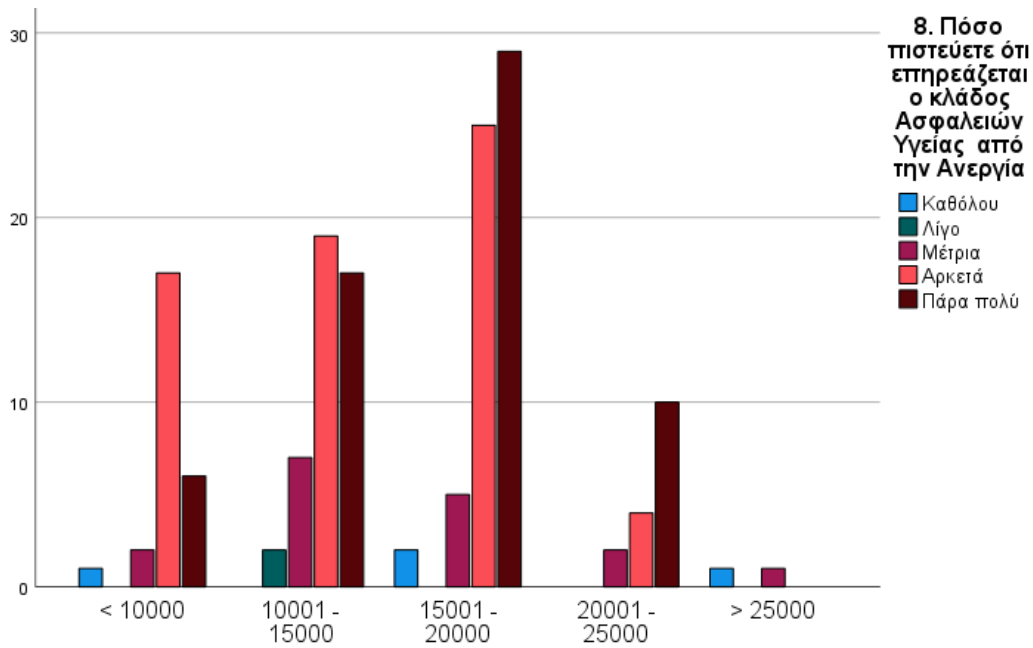
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,823 ^a	16	,001



- Το πόσο πιστεύουν ότι η ανεργία επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.002 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από την Ανεργία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	1	0	2	17	6	26
	10001 - 15000	0	2	7	19	17	45
	15001 - 20000	2	0	5	25	29	61
	20001 - 25000	0	0	2	4	10	16
	> 25000	1	0	1	0	0	2
Total		4	2	17	65	62	150

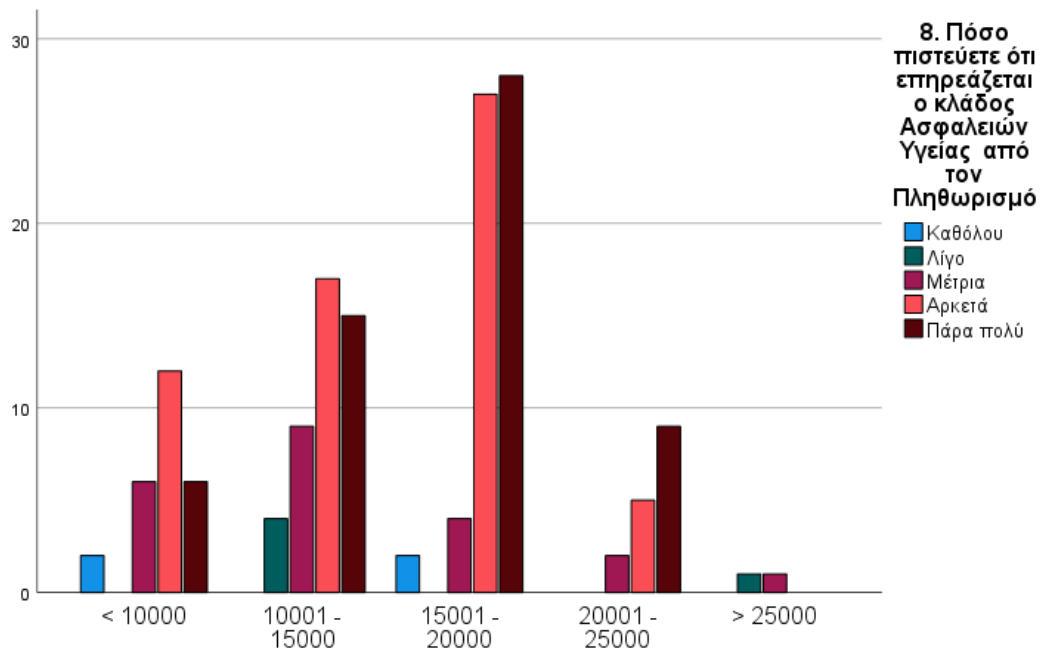
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,997 ^a	16	,002



- Το πόσο πιστεύουν ότι ο πληθωρισμός επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.002 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τον Πληθωρισμό					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	0	6	12	6	26
	10001 - 15000	0	4	9	17	15	45
	15001 - 20000	2	0	4	27	28	61
	20001 - 25000	0	0	2	5	9	16
	> 25000	0	1	1	0	0	2
Total		4	5	22	61	58	150

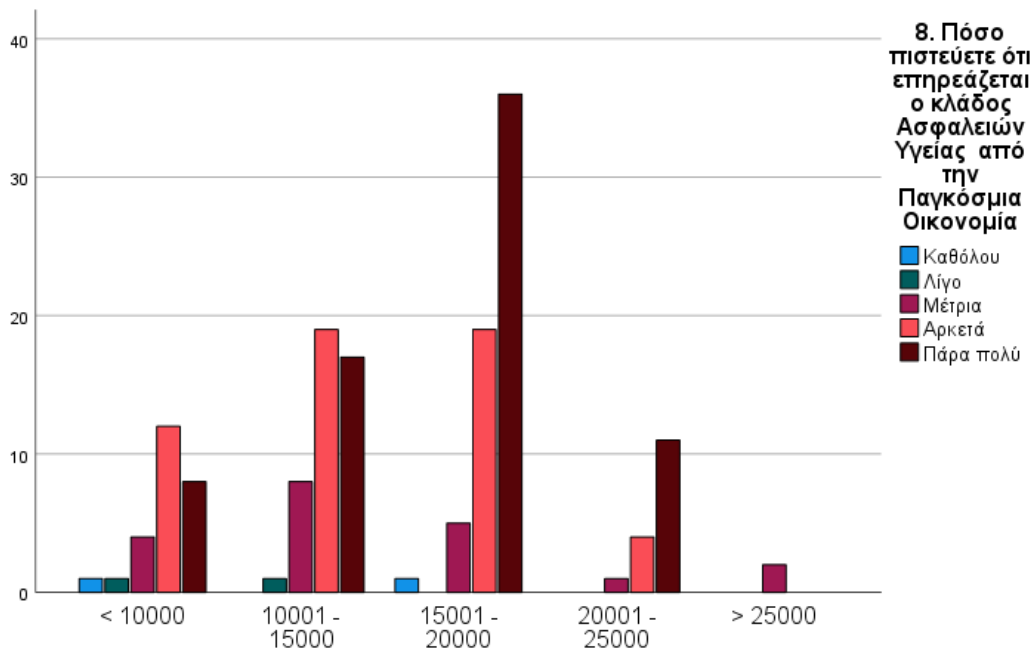
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,995 ^a	16	,002



- Το πόσο πιστεύουν ότι η παγκόσμια οικονομία επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.032 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από την Παγκόσμια Οικονομία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	1	1	4	12	8	26
	10001 - 15000	0	1	8	19	17	45
	15001 - 20000	1	0	5	19	36	61
	20001 - 25000	0	0	1	4	11	16
	> 25000	0	0	2	0	0	2
Total		2	2	20	54	72	150

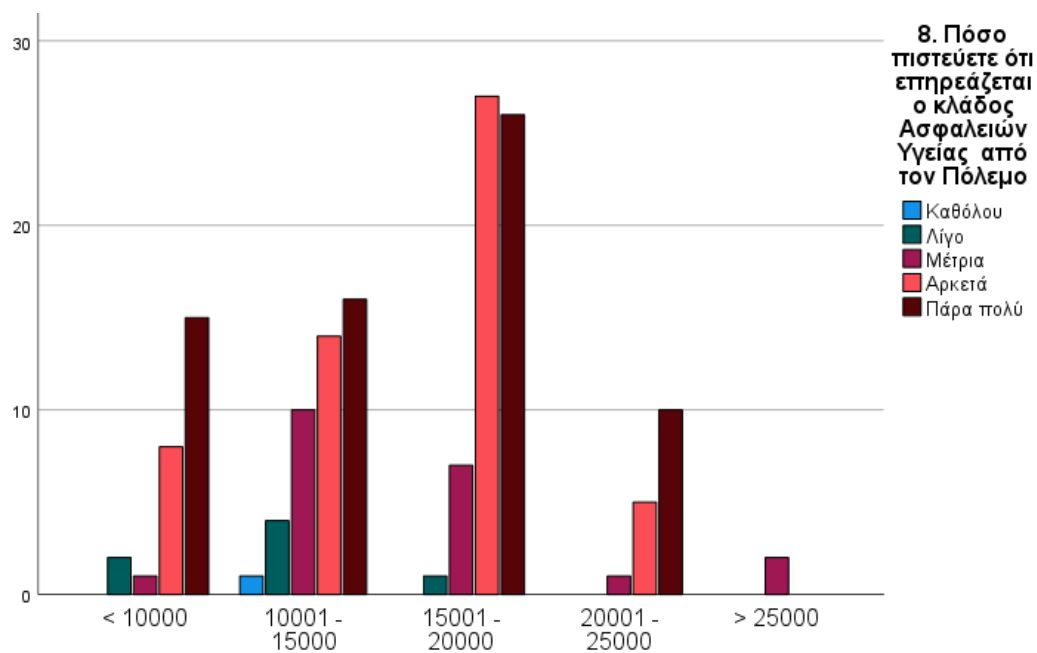
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,901 ^a	16	,032



- Το πόσο πιστεύουν ότι ο πόλεμος επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.027 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τον Πόλεμο					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	0	2	1	8	15	26
	10001 - 15000	1	4	10	14	16	45
	15001 - 20000	0	1	7	27	26	61
	20001 - 25000	0	0	1	5	10	16
	> 25000	0	0	2	0	0	2
Total		1	7	21	54	67	150

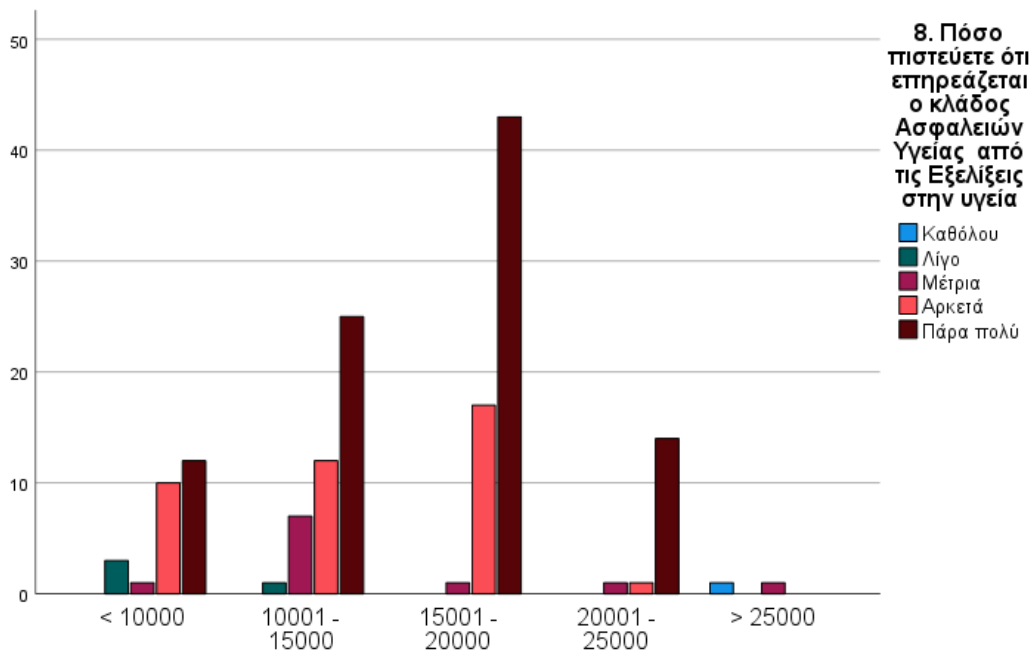
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	28,605 ^a	16	,027



- Το πόσο πιστεύουν ότι οι εξελίξεις στην υγεία επηρεάζουν τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.000 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από τις Εξελίξεις στην υγεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	0	3	1	10	12	26
	10001 - 15000	0	1	7	12	25	45
	15001 - 20000	0	0	1	17	43	61
	20001 - 25000	0	0	1	1	14	16
	> 25000	1	0	1	0	0	2
Total		1	4	11	40	94	150

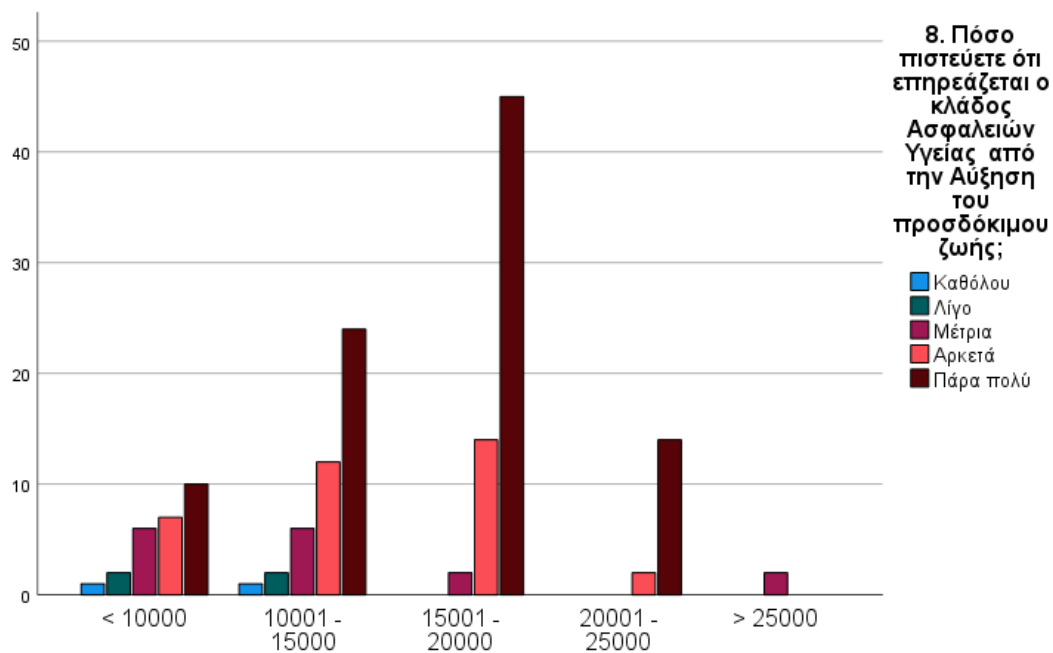
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	105,423 ^a	16	,000



- Το πόσο πιστεύουν ότι η αύξηση του προσδόκιμου ζωής επηρεάζει τον κλάδο ασφαλειών υγείας, με $p = 0.001 < 0.05$.

		8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από την Αύξηση του προσδόκιμου ζωής					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	1	2	6	7	10	26
	10001 - 15000	1	2	6	12	24	45
	15001 - 20000	0	0	2	14	45	61
	20001 - 25000	0	0	0	2	14	16
	> 25000	0	0	2	0	0	2
Total		2	4	16	35	93	150

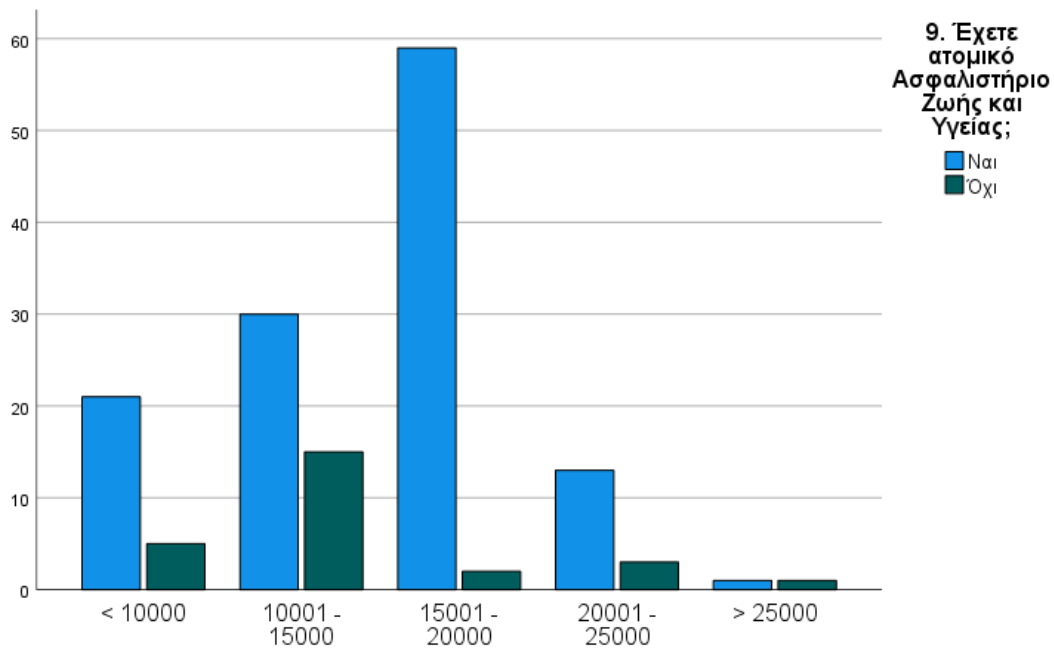
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,282 ^a	16	,001



- Το αν οι ερωτώμενοι έχουν ατομικό ασφαλιστήριο ζωής και υγείας, με $p = 0.001 < 0.05$.

		9. Έχετε ατομικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας;		Total
		Ναι	Όχι	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	21	5	26
	10001 - 15000	30	15	45
	15001 - 20000	59	2	61
	20001 - 25000	13	3	16
	> 25000	1	1	2
Total		124	26	150

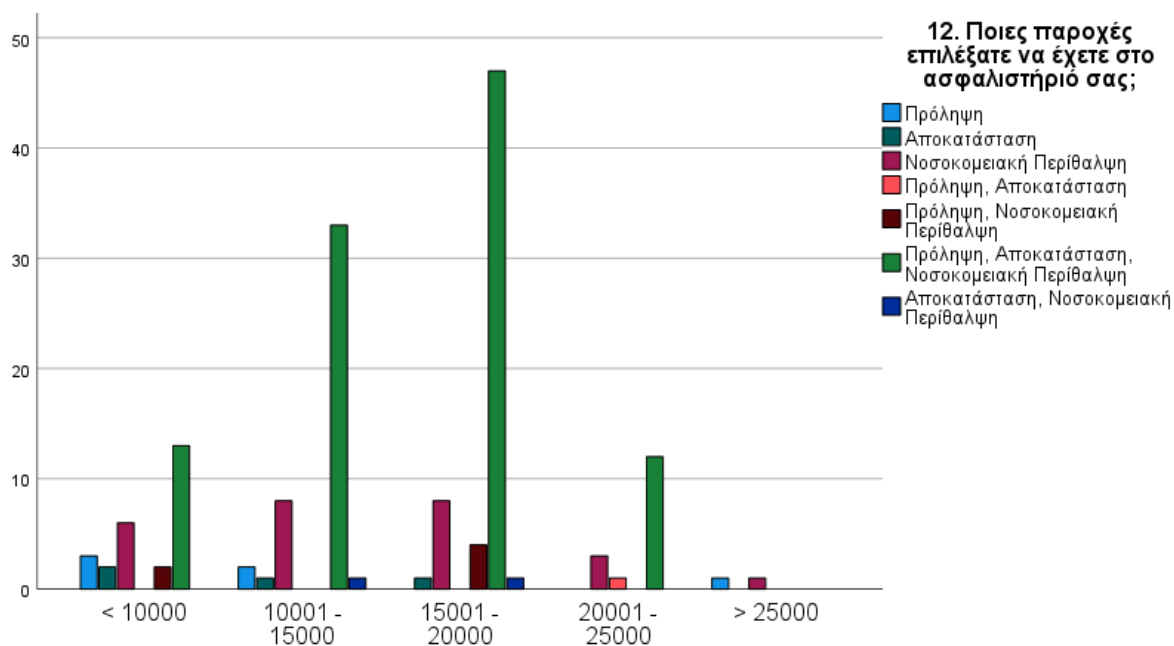
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,026 ^a	4	,001



- Τις παροχές που έχουν επιλέξει για το ασφαλιστήριό τους, με $p = 0.021 < 0.05$.

	12. Ποιες παροχές επιλέξατε να έχετε στο ασφαλιστήριό σας;							Total	
	Πρόληψη	Αποκατάσταση	Νοσοκομειακή Περίθαλψη	Πρόληψη, Αποκατάσταση	Πρόληψη, Νοσοκομειακή Περίθαλψη	Πρόληψη, Αποκατάσταση, Νοσοκομειακή Περίθαλψη	Αποκατάσταση, Νοσοκομειακή Περίθαλψη		
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	3	2	6	0	2	13	0	26
	10001 - 15000	2	1	8	0	0	33	1	45
	15001 - 20000	0	1	8	0	4	47	1	61
	20001 - 25000	0	0	3	1	0	12	0	16
	> 25000	1	0	1	0	0	0	0	2
Total	6	4	26	1	6	105	2	150	

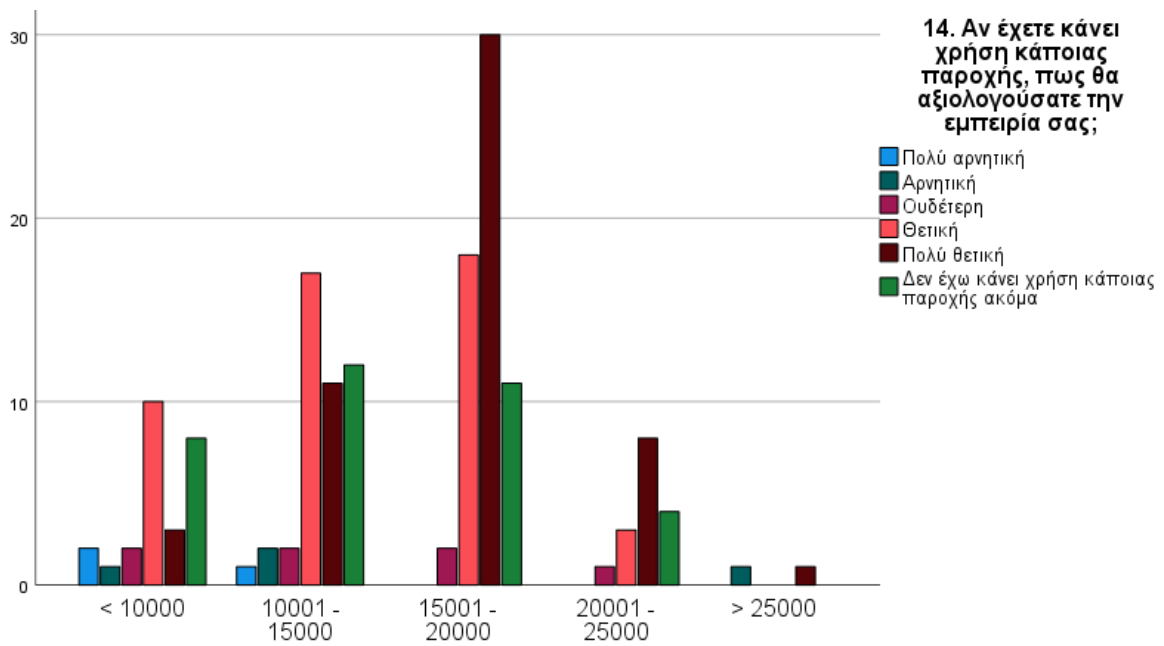
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,091 ^a	24	,021



- Την αξιολόγηση της εμπειρίας τους από τη χρήση των παροχών του ασφαλιστηρίου τους, με $p = 0.004 < 0.05$.

		14. Αν έχετε κάνει χρήση κάποιας παροχής, πως θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας;						Total
		Πολύ αρνητική	Αρνητική	Ουδέτερη	Θετική	Πολύ θετική	Δεν έχω κάνει χρήση κάποιας παροχής ακόμα	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	1	2	10	3	8	26
	10001 - 15000	1	2	2	17	11	12	45
	15001 - 20000	0	0	2	18	30	11	61
	20001 - 25000	0	0	1	3	8	4	16
	> 25000	0	1	0	0	1	0	2
Total		3	4	7	48	53	35	150

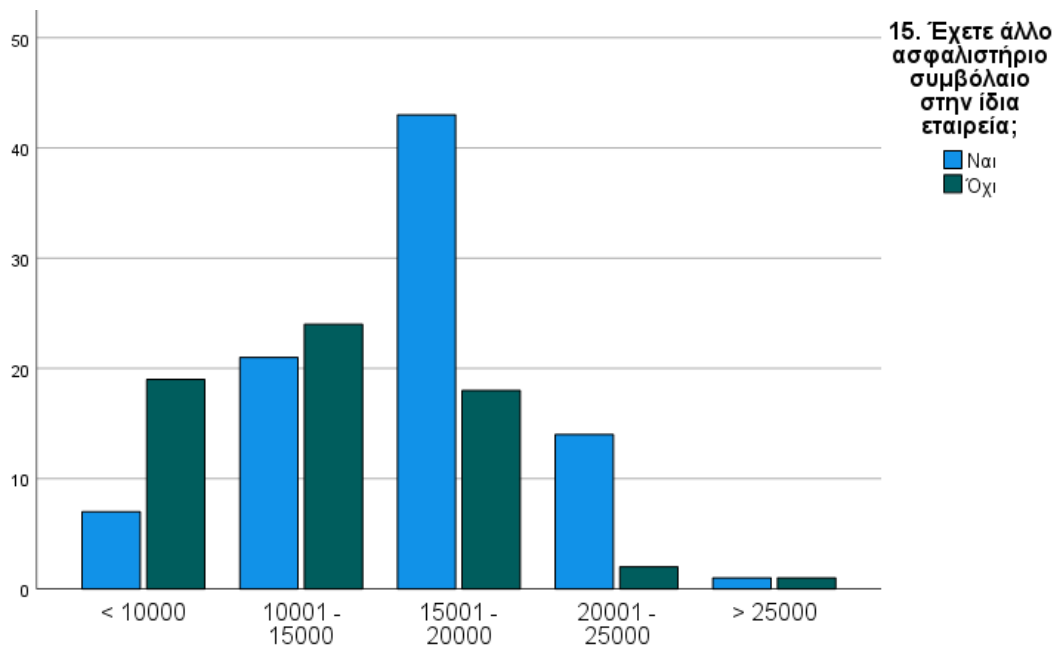
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,853 ^a	20	,004



- Το αν έχουν και άλλο ασφαλιστήριο συμβόλαιο στην ίδια εταιρεία, με $p = 0.000 < 0.05$.

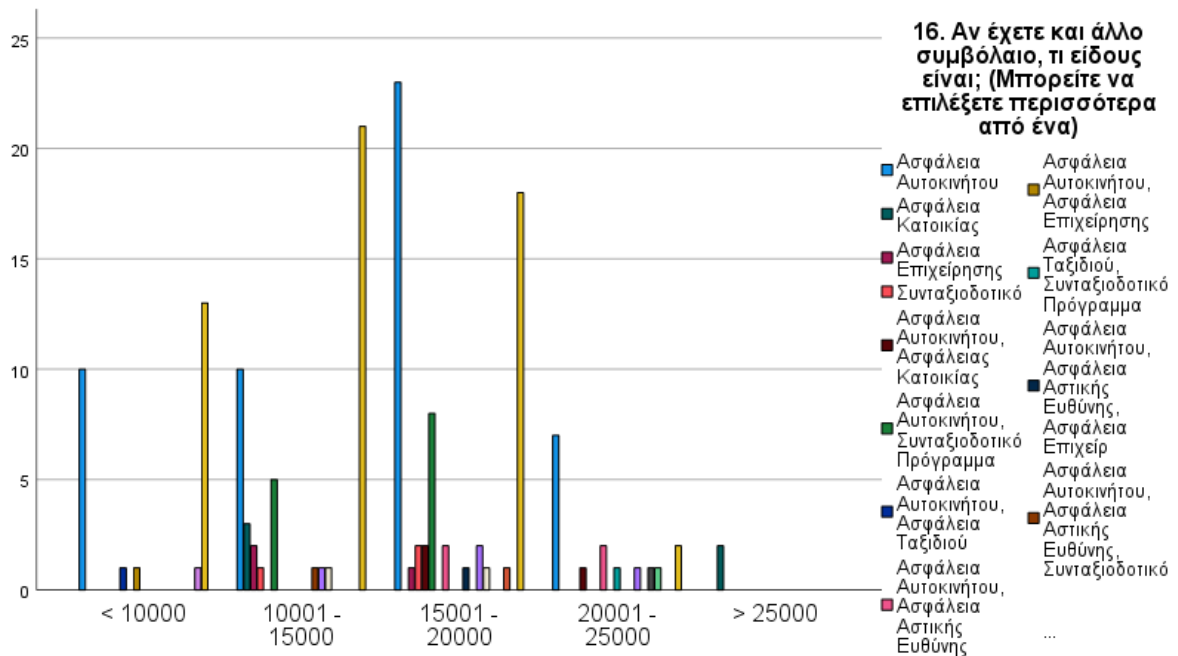
		15. Έχετε άλλο ασφαλιστήριο συμβόλαιο στην ίδια εταιρεία;		Total
		Ναι	Όχι	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	7	19	26
	10001 - 15000	21	24	45
	15001 - 20000	43	18	61
	20001 - 25000	14	2	16
	> 25000	1	1	2
Total		86	64	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,236 ^a	4	,000



- Το άλλος είδος συμβολαίου που μπορεί να έχουν, με $p = 0.000 < 0.05$.

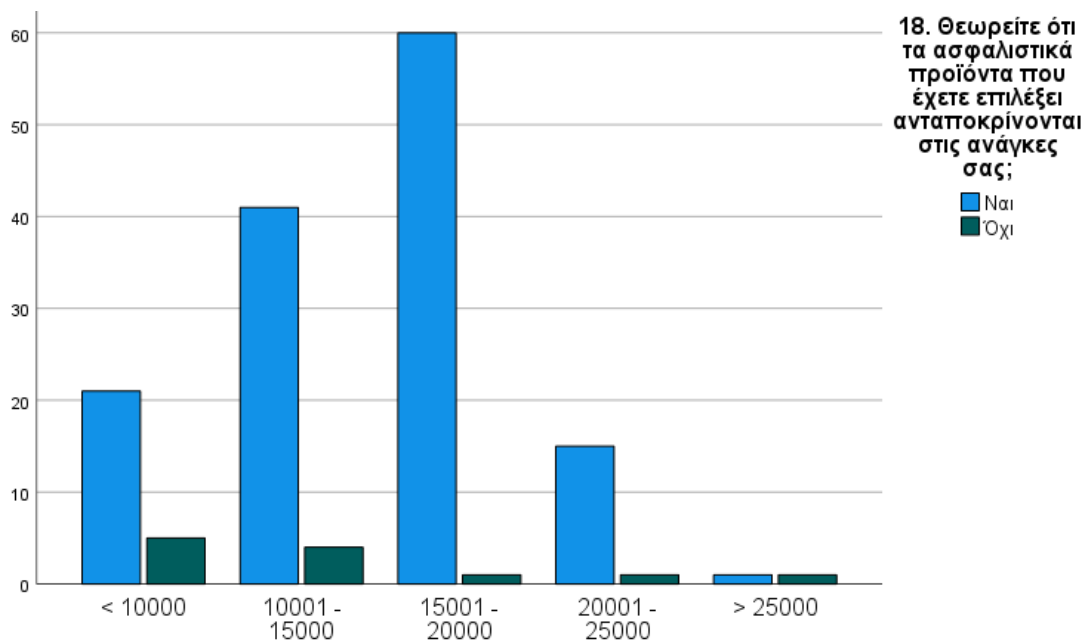
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	138,759 ^a	72	,000



- Το αν θεωρούν ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχουν επιλέξει ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες τους, με $p = 0.013 < 0.05$.

		18. Θεωρείτε ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχετε επιλέξει ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;		Total
		Ναι	Όχι	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	21	5	26
	10001 - 15000	41	4	45
	15001 - 20000	60	1	61
	20001 - 25000	15	1	16
	> 25000	1	1	2
Total		138	12	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,717 ^a	4	,013

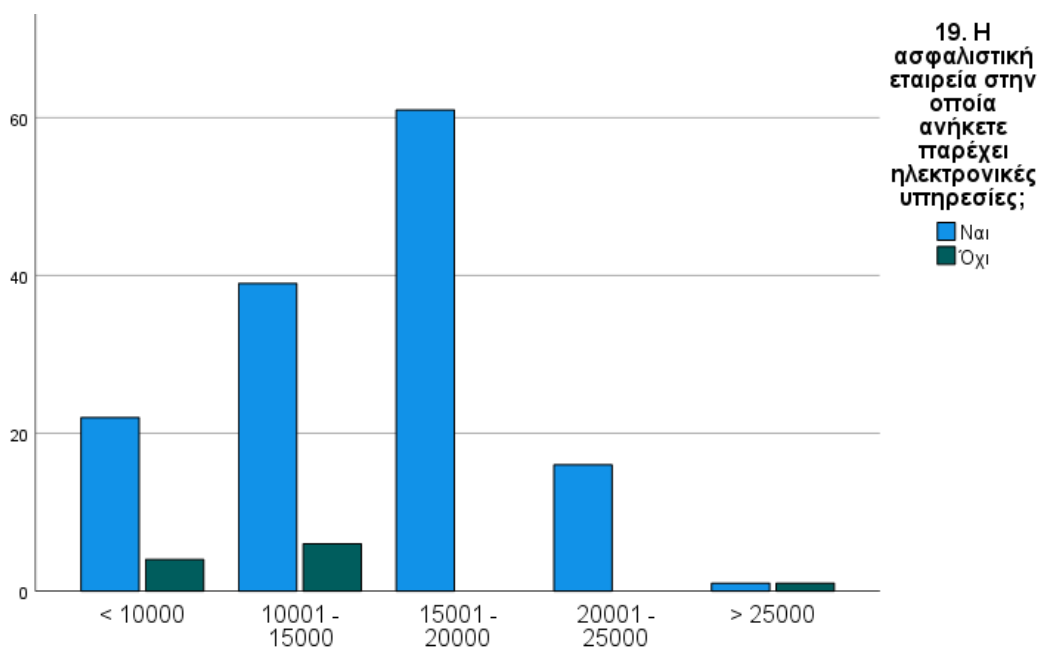


- Το αν η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκουν παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με $p = 0.003 < 0.05$.

		19. Η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκετε παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες;		Total
		Ναι	Όχι	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	22	4	26
	10001 - 15000	39	6	45
	15001 - 20000	61	0	61
	20001 - 25000	16	0	16
	> 25000	1	1	2

Total	139	11	150
-------	-----	----	-----

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,315 ^a	4	,003

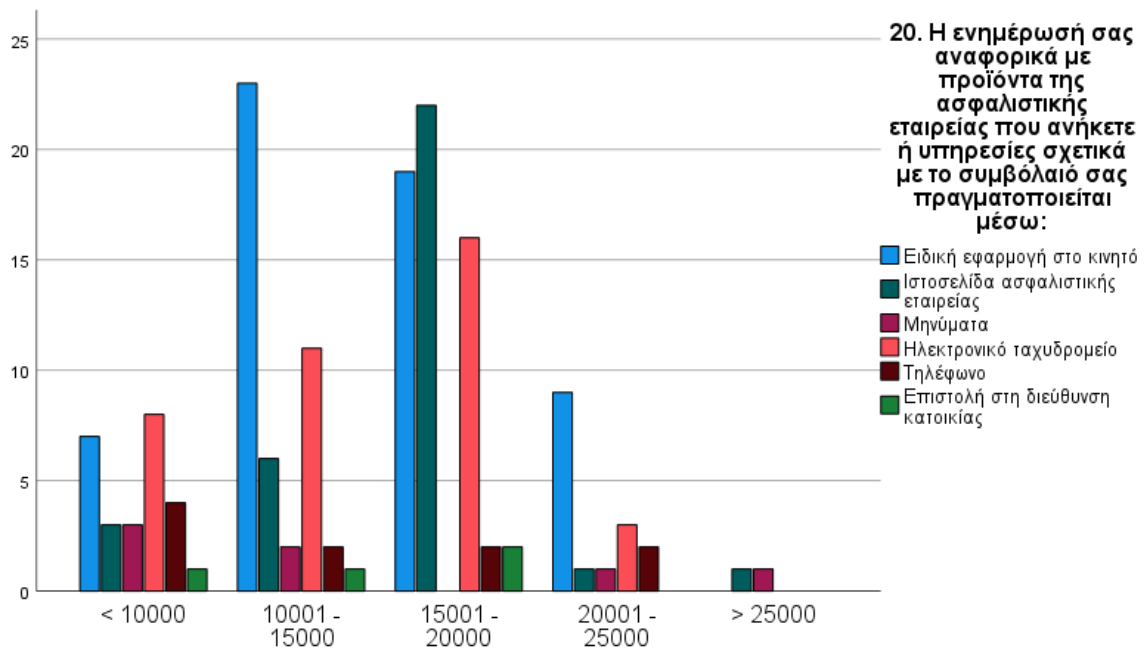


- Τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η ενημέρωση αναφορικά με τα προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκουν ή τις υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό τους, με $p = 0.009 < 0.05$.

		20. Η ενημέρωσή σας αναφορικά με προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκετε ή υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό σας πραγματοποιείται μέσω:						Total
		Ειδική εφαρμογή στο κινητό	Ιστοσελίδα ασφαλιστικής εταιρείας	Μηνύματα	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	Τηλέφωνο	Επιστολή στη διεύθυνση κατοικίας	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	7	3	3	8	4	1	26
	10001 - 15000	23	6	2	11	2	1	45
	15001 - 20000	19	22	0	16	2	2	61
	20001 - 25000	9	1	1	3	2	0	16

	> 25000	0	1	1	0	0	0	2
Total		58	33	7	38	10	4	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	38,032 ^a	20	,009

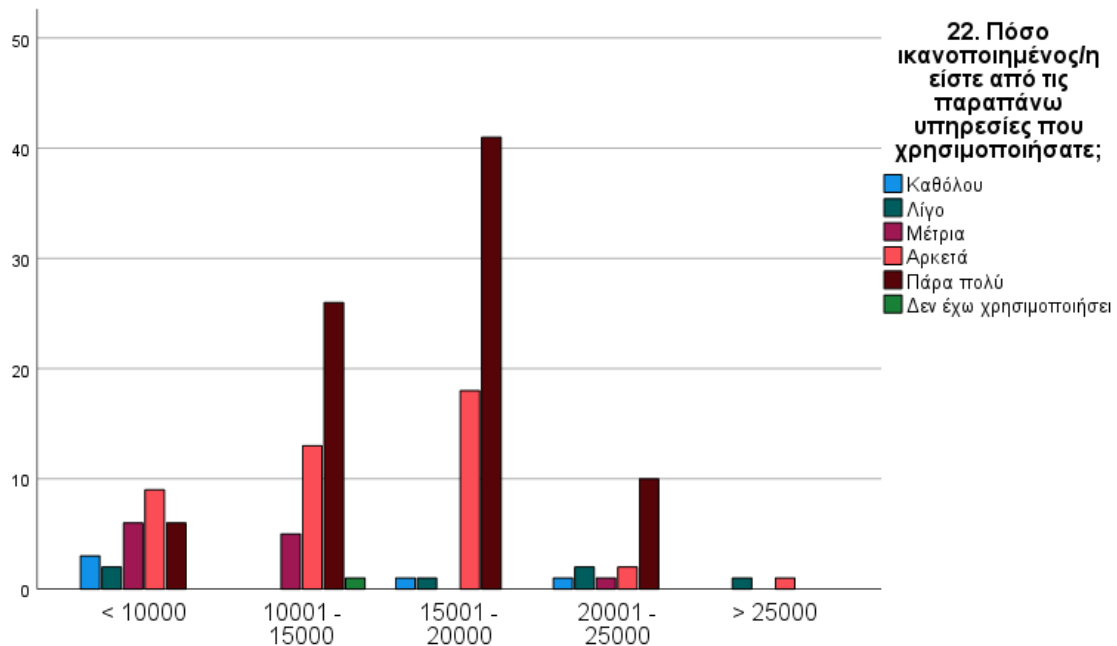


- Το πόσο ικανοποιημένοι είναι από τις υπηρεσίες του ασφαλιστηρίου που χρησιμοποιούν, με $p = 0.000 < 0.05$.

		22. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις παραπάνω υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε;						Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	Δεν έχω χρησιμοποιήσει	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	3	2	6	9	6	0	26
	10001 - 15000	0	0	5	13	26	1	45
	15001 - 20000	1	1	0	18	41	0	61
	20001 - 25000	1	2	1	2	10	0	16
	> 25000	0	1	0	1	0	0	2

Total	5	6	12	43	83	1	150
-------	---	---	----	----	----	---	-----

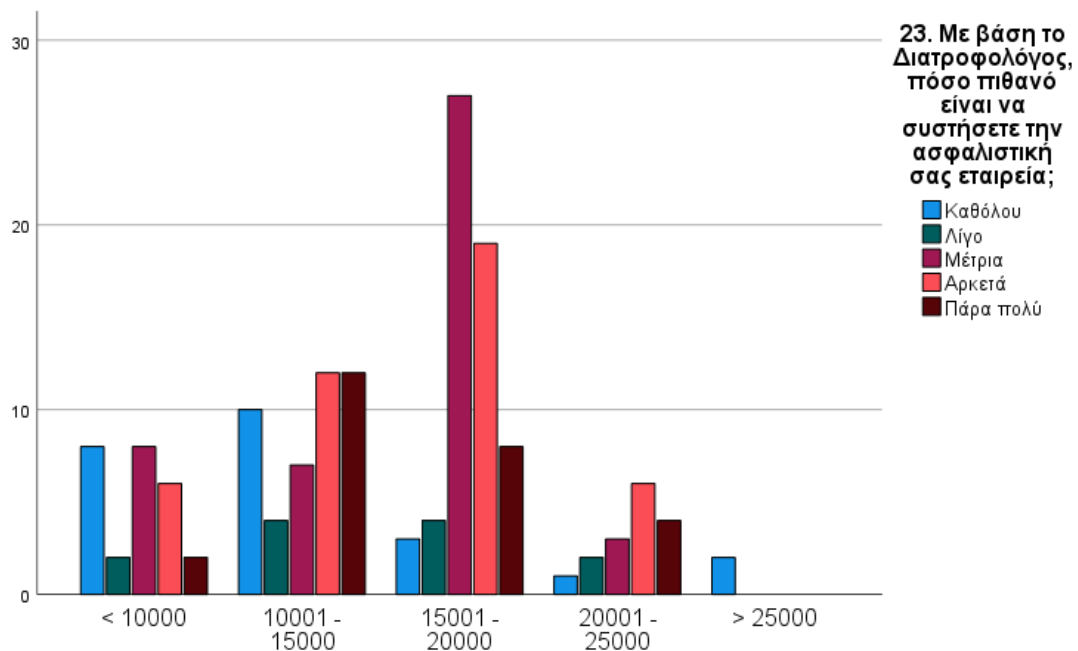
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	49,986 ^a	20	,000



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το διατροφολόγο, με $p = 0.004 < 0.05$.

		23. Με βάση το Διατροφολόγο, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	8	2	8	6	2	26
	10001 - 15000	10	4	7	12	12	45
	15001 - 20000	3	4	27	19	8	61
	20001 - 25000	1	2	3	6	4	16
	> 25000	2	0	0	0	0	2
Total		24	12	45	43	26	150

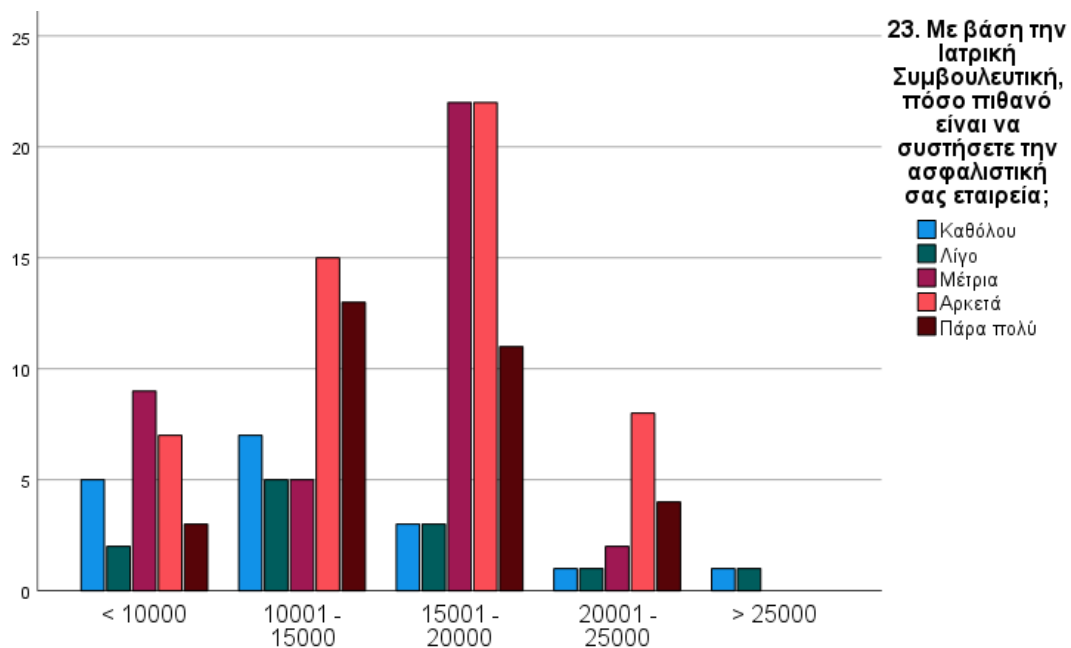
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,061 ^a	16	,004



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ιατρική συμβουλευτική, με $p = 0.037 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ιατρική Συμβουλευτική, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	5	2	9	7	3	26
	10001 - 15000	7	5	5	15	13	45
	15001 - 20000	3	3	22	22	11	61
	20001 - 25000	1	1	2	8	4	16
	> 25000	1	1	0	0	0	2
Total		17	12	38	52	31	150

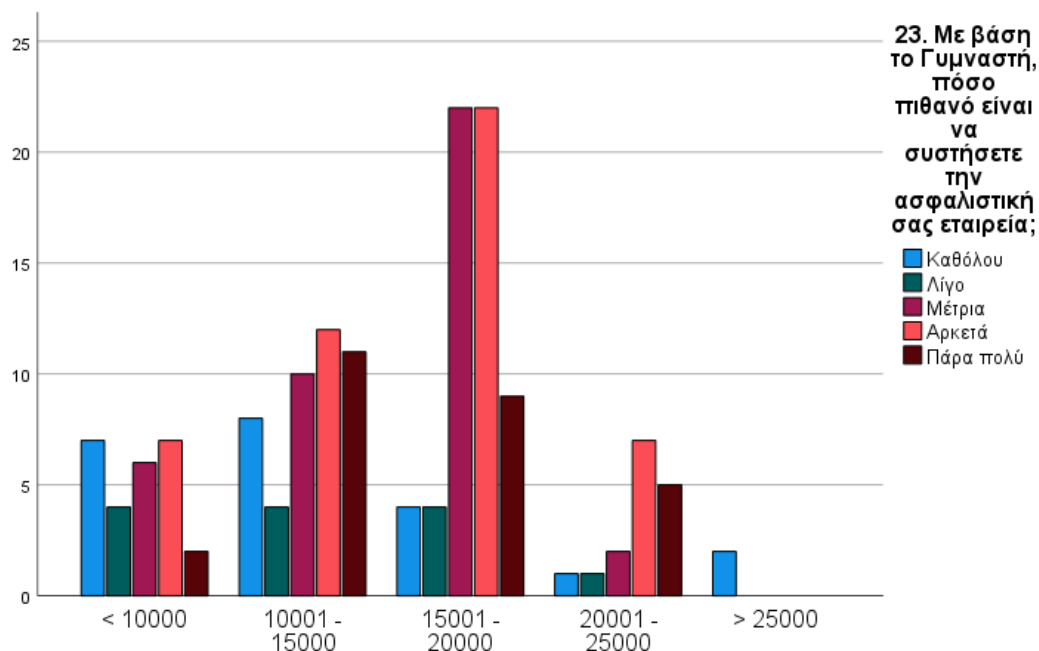
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,467 ^a	16	,037



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το γυμναστή, με $p = 0.020 < 0.05$.

		23. Με βάση το Γυμναστή, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	7	4	6	7	2	26
	10001 - 15000	8	4	10	12	11	45
	15001 - 20000	4	4	22	22	9	61
	20001 - 25000	1	1	2	7	5	16
	> 25000	2	0	0	0	0	2
Total		22	13	40	48	27	150

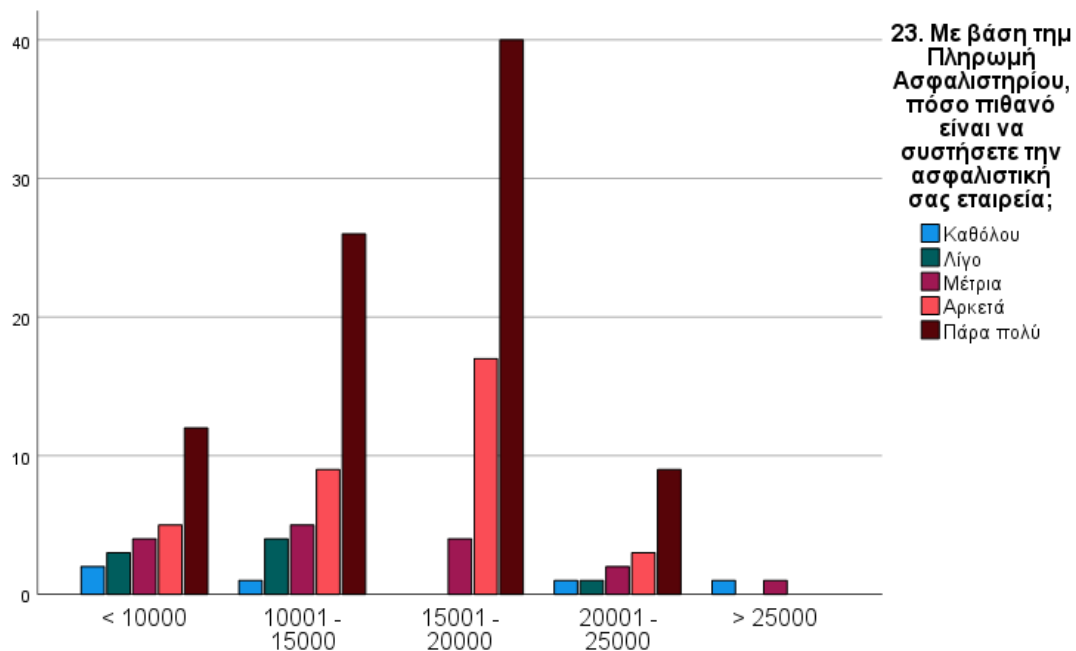
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,671 ^a	16	,020



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την πληρωμή ασφαλιστηρίου, με $p = 0.010 < 0.05$.

		23. Με βάση την Πληρωμή Ασφαλιστηρίου, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	3	4	5	12	26
	10001 - 15000	1	4	5	9	26	45
	15001 - 20000	0	0	4	17	40	61
	20001 - 25000	1	1	2	3	9	16
	> 25000	1	0	1	0	0	2
Total		5	8	16	34	87	150

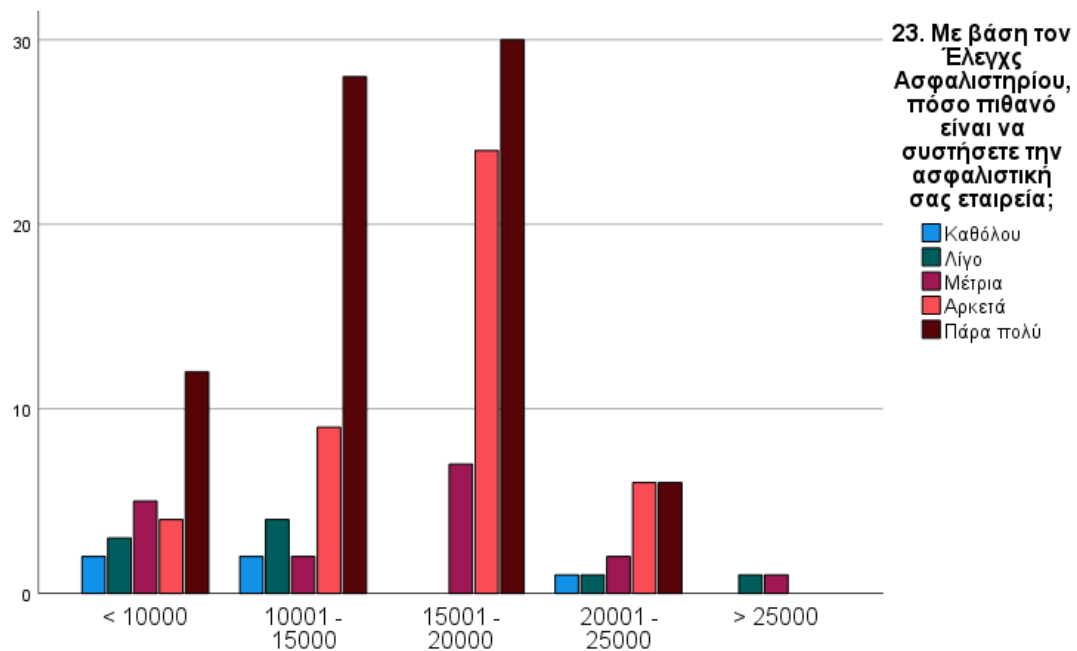
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,922 ^a	16	,010



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τον έλεγχο του ασφαλιστηρίου, με $p = 0.012 < 0.05$.

		23. Με βάση τον Έλεγχο Ασφαλιστηρίου, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	3	5	4	12	26
	10001 - 15000	2	4	2	9	28	45
	15001 - 20000	0	0	7	24	30	61
	20001 - 25000	1	1	2	6	6	16
	> 25000	0	1	1	0	0	2
Total		5	9	17	43	76	150

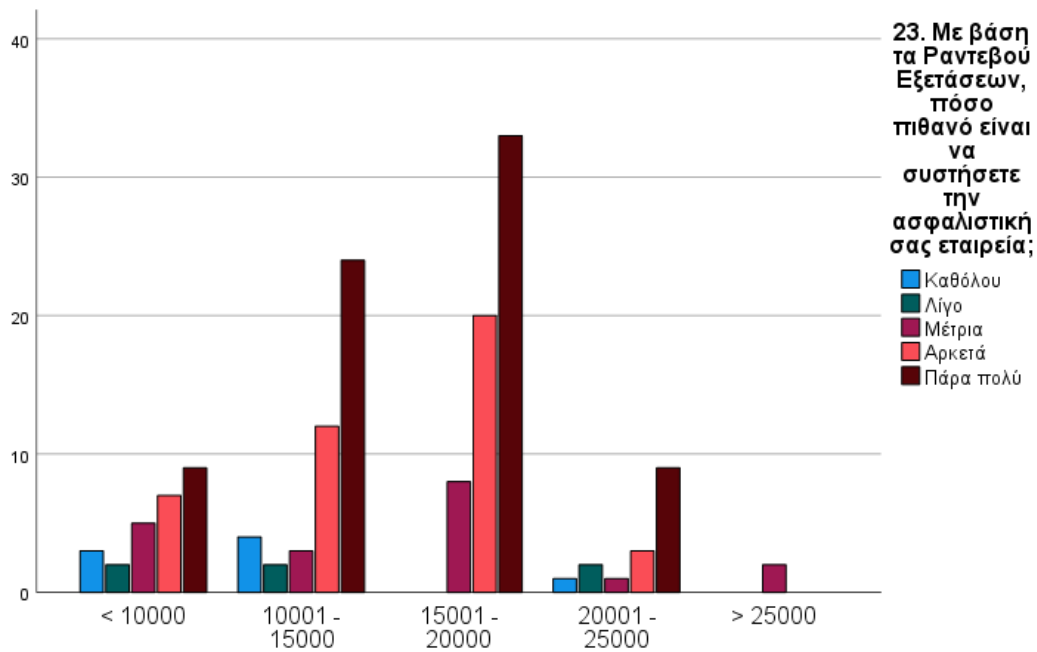
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,293 ^a	16	,012



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με τα ραντεβού των εξετάσεων, με $p = 0.011 < 0.05$

		23. Με βάση τα Ραντεβού Εξετάσεων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	3	2	5	7	9	26
	10001 - 15000	4	2	3	12	24	45
	15001 - 20000	0	0	8	20	33	61
	20001 - 25000	1	2	1	3	9	16
	> 25000	0	0	2	0	0	2
Total		8	6	19	42	75	150

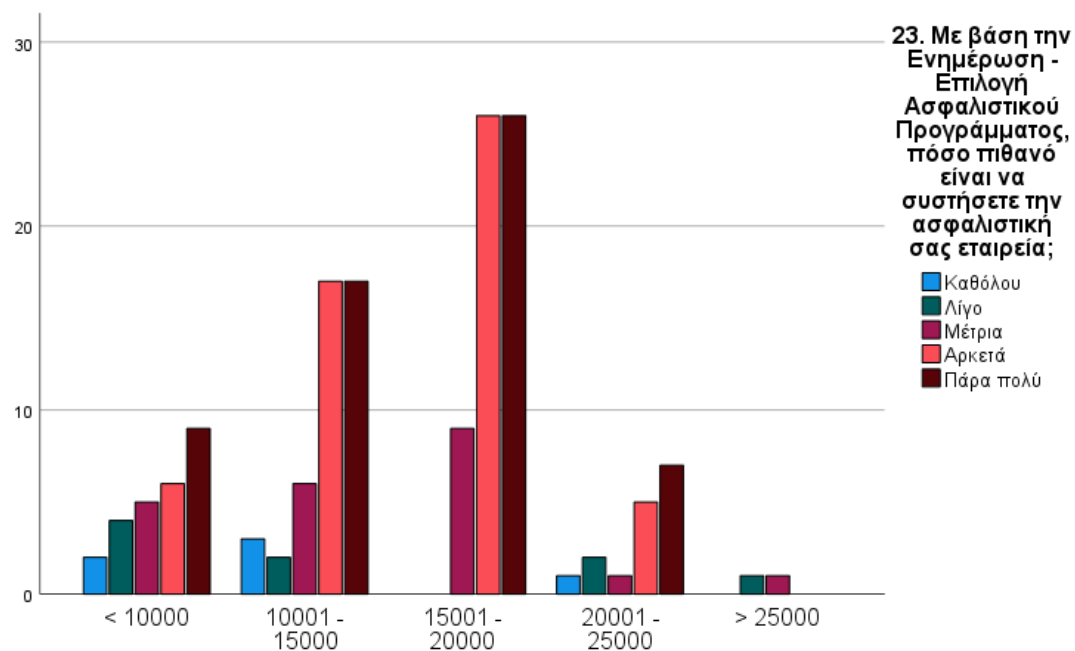
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,631 ^a	16	,011



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση και επιλογή ασφαλιστικού προγράμματος, με $p = 0.047 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ενημέρωση - Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	4	5	6	9	26
	10001 - 15000	3	2	6	17	17	45
	15001 - 20000	0	0	9	26	26	61
	20001 - 25000	1	2	1	5	7	16
	> 25000	0	1	1	0	0	2
Total		6	9	22	54	59	150

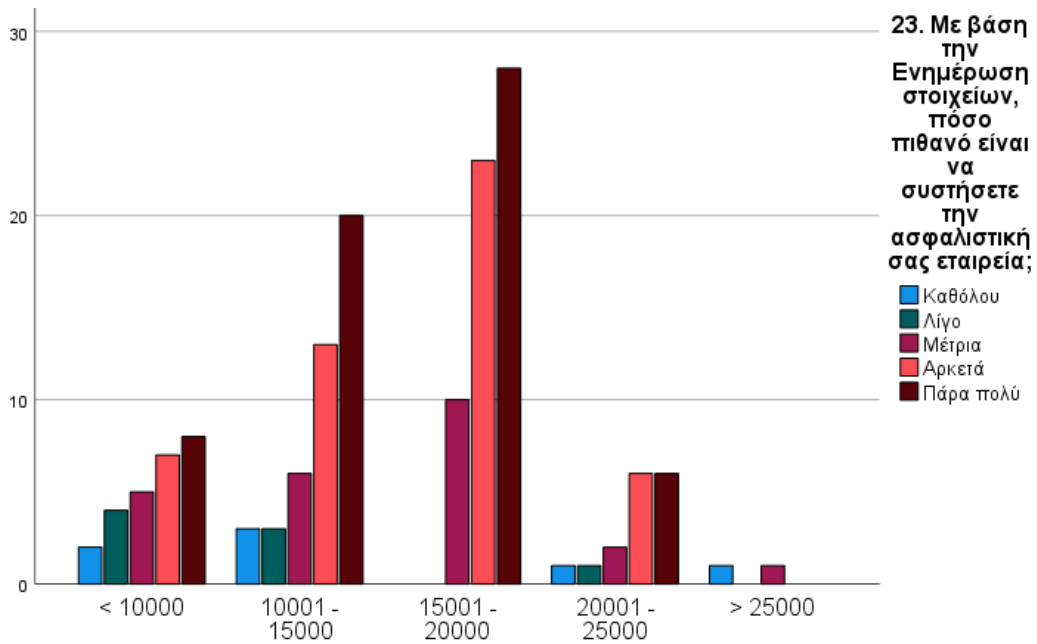
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,564 ^a	16	,047



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με την ενημέρωση στοιχείων, με $p = 0.044 < 0.05$.

		23. Με βάση την Ενημέρωση στοιχείων, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	2	4	5	7	8	26
	10001 - 15000	3	3	6	13	20	45
	15001 - 20000	0	0	10	23	28	61
	20001 - 25000	1	1	2	6	6	16
	> 25000	1	0	1	0	0	2
Total		7	8	24	49	62	150

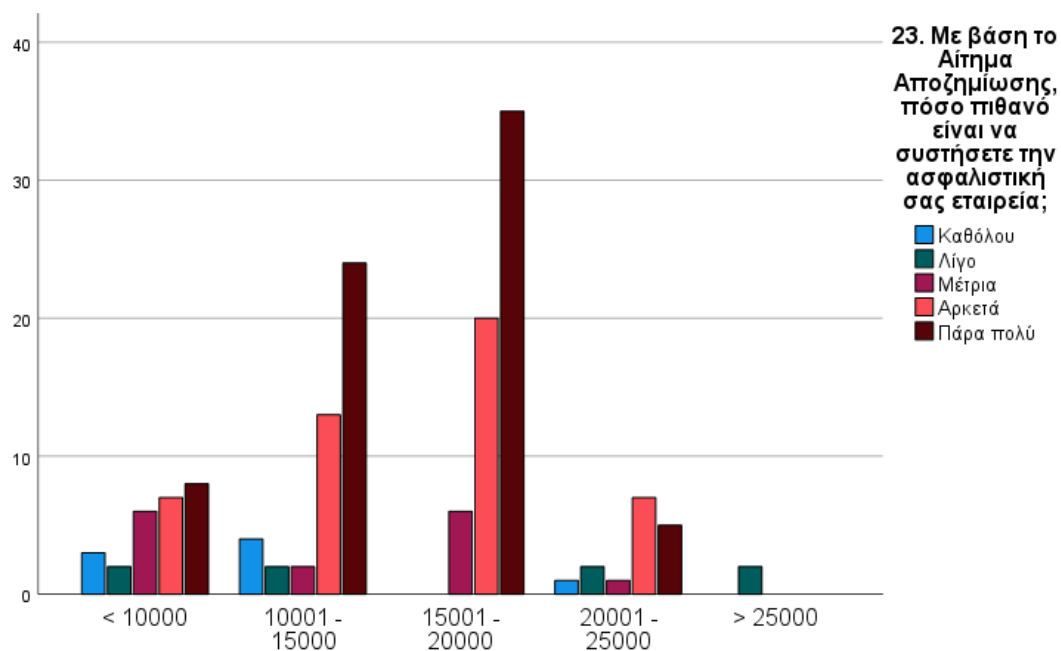
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,739 ^a	16	,044



- Το πόσο πιθανό είναι να συστήσουν την ασφαλιστική τους εταιρεία, αναφορικά με το αίτημα αποζημίωσης, με $p = 0.000 < 0.05$.

		23. Με βάση το Αίτημα Αποζημίωσης, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;					Total
		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	3	2	6	7	8	26
	10001 - 15000	4	2	2	13	24	45
	15001 - 20000	0	0	6	20	35	61
	20001 - 25000	1	2	1	7	5	16
	> 25000	0	2	0	0	0	2
Total		8	8	15	47	72	150

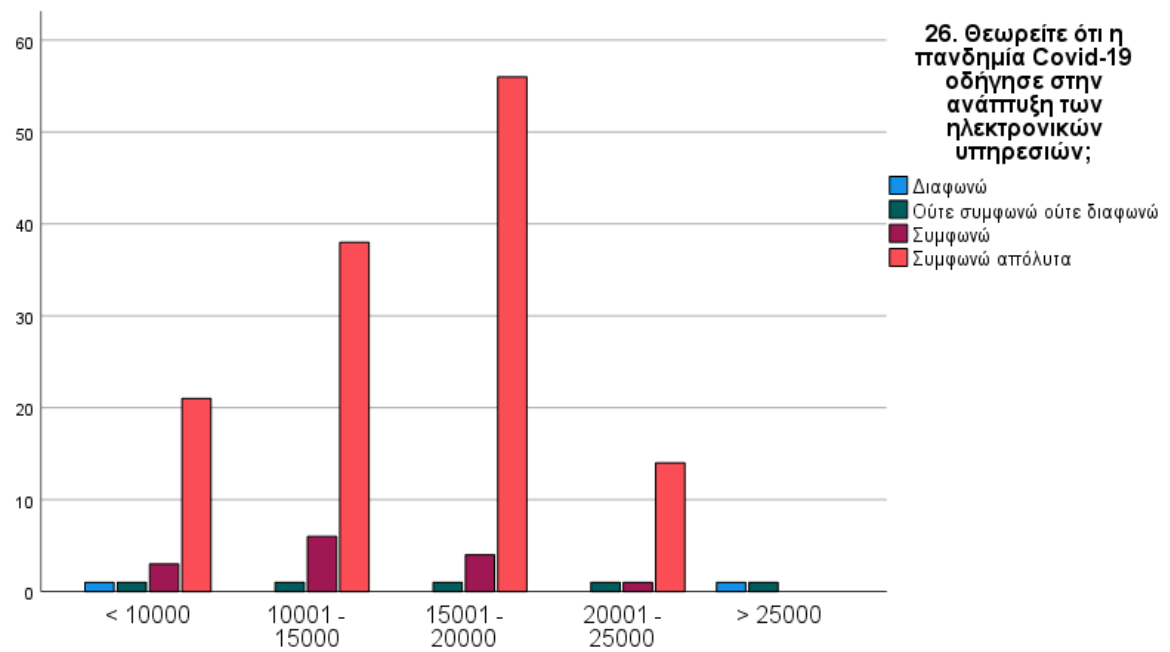
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,919 ^a	16	,000



- Το αν θεωρούν ότι η πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με $p = 0.000 < 0.05$.

		26. Θεωρείτε ότι η πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;				Total
		Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:	< 10000	1	1	3	21	26
	10001 - 15000	0	1	6	38	45
	15001 - 20000	0	1	4	56	61
	20001 - 25000	0	1	1	14	16
	> 25000	1	1	0	0	2
Total		2	5	14	129	150

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	56,391 ^a	12	,000



4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η καινοτομία αποτελεί μία σημαντική και επιτακτική μεταβλητή για τον εκσυγχρονισμό της ασφάλισης γενικότερα. Από την μελέτη της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι οι Έλληνες πολίτες, συγκριτικά με άλλες χώρες τις Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεν είναι ικανοποιημένοι από το εθνικό σύστημα υγείας. Η σύμπραξη μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα θα μπορούσε να επιτευχθεί σε πολλά επίπεδα, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης δομών πρόληψης και περίθαλψης. Με αυτό τον τρόπο, η δημόσια υγεία θα μπορούσε να ωφεληθεί από την ασφαλιστική καινοτομία με άμεσα τα οφέλη για τον πολίτη, ενώ θα μπορούσαν να επιφέρουν σημαντικά οφέλη τόσο στους Έλληνες πολίτες όσο και στην ανάπτυξη του ΑΕΠ αλλά και στην Ασφαλιστική Αγορά.

Επιπλέον, οι δαπάνες που απαιτούνται για την επίτευξη καινοτομιών και για την βελτίωση του συστήματος υγείας από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, δεν πρέπει να θεωρούνται κόστη αλλά επένδυση.

Επιπρόσθετα από την βιβλιογραφία προκύπτει ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν προχωρήσει στην εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών, είτε στον τομέα της εξυπηρέτησης, είτε στον τομέα των υπηρεσιών υγείας και ιατρικής περίθαλψης.

Το 2020 ήταν μία χρόνια όπου η ελληνική οικονομία βρέθηκε σε ύφεση, όπως και η διεθνής και ευρωπαϊκή αγορά, γεγονός το οποίο κλυδώνισε την ασφαλιστική αγορά, ενώ κυρίως από το δεύτερο τρίμηνο κατάφερε να προσαρμοστεί η ασφαλιστική αγορά στα νέα δεδομένα της πανδημίας.

Ο κλάδος των ασφαλειών υγείας είναι πολύ σημαντικός για αυτό είναι και σημαντική η έρευνα και η ανάλυση των καινοτομιών που πρέπει να χρησιμοποιούνται στον συγκεκριμένο κλάδο. Σύμφωνα με την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε, οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι ο κλάδος των ασφαλειών υγείας επηρεάζεται από το ΑΕΠ, τον πληθωρισμό, τον πόλεμο, την ανεργία, τις εξελίξεις στην υγεία και την αύξηση του προσδόκιμου ζωής.

Οι παράγοντες αυτοί προέκυψαν στατιστικά σημαντικοί όσο αναφορά την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, τον τομέα στον οποίο εργάζονται οι ασφαλισμένοι αλλά και το ετήσιο εισόδημά τους. Όπως είναι αναμενόμενο, καθώς ο άνθρωπος μεγαλώνει αλλάζουν οι ανάγκες του για αυτό κιόλας παρατηρήθηκαν αυτές οι στατιστικά σημαντικές σχέσεις.

Επίσης, με την αύξηση της ηλικίας αυξάνεται και η ανάγκη για ασφαλιστήριο ζωής και υγείας. Επίσης, η ηλικία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο αν κάποιος επιθυμεί

η ασφαλιστική εταιρεία που ανήκει να παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αναφορικά με την ηλικία και την εκπαίδευση είναι στατιστικά σημαντικοί και οι τρόποι με τους οποίους πραγματοποιούνται οι ενημερώσεις σχετικά με το συμβόλαιο που έχουν οι ερωτώμενοι. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων θεωρεί καλύτερη την ειδική εφαρμογή στο κινητό μέσα από την οποία μπορούν να ενημερώνονται για ότι χρειάζονται.

Επιπρόσθετα, από τις παροχές που έχουν τα ασφαλιστήρια, ο διατροφολόγος, η ιατρική συμβουλευτική, ο γυμναστής, ο ψυχολόγος, η πληρωμή ασφαλιστηρίου, ο έλεγχος ασφαλιστηρίου, τα ραντεβού εξετάσεων, η ενημέρωση – επιλογή ασφαλιστικού προγράμματος, η ενημέρωση στοιχείων, το αίτημα αποζημίωσης θεωρούνται στατιστικά σημαντικά αναφορικά με την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και τον τομέα εργασίας τους.

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, προέκυψε ότι ανάλογα με το αν οι ερωτώμενοι είναι έγγαμοι ή μη, προτιμούν τα ασφαλιστήρια ζωής και υγείας είτε οικογενειακά είτε μέσω εργασίας, τα οποία θεωρούν ότι ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες τους.

Παρατηρήθηκε επίσης στατιστικά σημαντική σχέση και ως προς το βαθμό ικανοποίησης που έχουν σχετικά με τις υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει. Θεωρούν επίσης αρκετά καινοτόμες τις υπηρεσίες που έχουν οι ασφαλιστικές τους εταιρείες. Το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων και ο τομέας εργασίας τους οδηγεί σε στατιστικά σημαντική σχέση και ως προς τις παροχές που επιλέγουν να έχουν οι ασφαλισμένοι. Οι παροχές που επιλέγονται κατά κύριο λόγο, ειδικά από όσους έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση και μέσο ετήσιο εισόδημα είναι η πρόληψη, η αποκατάσταση και η νοσοκομειακή περίθαλψη και αισθάνονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από αυτές.

Το είδος των ασφαλιστηρίων που διαθέτουν, πέρα από την ασφάλεια ζωής, είναι συνήθως ασφάλεια αυτοκινήτου και ασφάλεια επιχείρησης. Με βάση τα κριτήρια που τους οδήγησαν να επιλέξουν το ασφαλιστήριο συμβόλαιό τους, τα πιο σημαντικά σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων είναι η τιμή, οι παροχές και αν τους το έχει προτείνει κάποιος φίλος ή γνωστός.

Επιπρόσθετα, θεωρούν ότι η πανδημία είναι αυτή που έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τέλος, ως μελλοντική πρόταση για έρευνα, θα μπορούσε να εξεταστεί ο βαθμός αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μετά την υιοθέτηση των

τεχνολογικών επιτευγμάτων, τα αποτελέσματα από την ενδεχόμενη σύμπραξη δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στον τομέα της ασφάλισης, ιατρικής περίθαλψης και φροντίδας, καθώς και τα οφέλη σε κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο, όπως τους δείκτες οικονομία (ΑΕΠ, ανεργία, κτλ.)

Βιβλιογραφία

- Asfalinet. (2022, 05 13). *Asfalinet*. Ανάκτηση από Κάρολος Σαΐας: Η καινοτομία αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την Ασφαλιστική Βιομηχανία: <https://www.asfalinet.gr/%CE%BA%CE%AC%CF%81%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CF%83%CE%B1%CE%90%CE%B1%CF%82-%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1-%CE%B1%CF%80%CE%BF%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B5%CE%AF-%CE%B5/>
- Insurance daily. (2022, 04 26). *Insurance daily*. Ανάκτηση από Τι αναφέρει η ετήσια έκθεση της ΤτΕ για τις Ασφαλιστικές: <https://www.insurancedaily.gr/ti-anaferei-etisia-ekthesi-tis-tte-gia-tis-asfalistikes/>
- Insurance forum. (2022, 05 14). *Insurance forum*. Ανάκτηση από Τα τρία πρόσωπα της ασφαλιστικής καινοτομίας: <https://insuranceforum.gr/eidiseis/ta-tria-prosopa-tis-asfalistikis-kainotomias/>
- Insurance world. (2022, 05 17). *Insurance world*. Ανάκτηση από 6 στις 10 ασφαλιστικές εταιρείες καινοτομούν: <https://insuranceworld.gr/80347/eidiseis/asfalistikes-eidiseis/6-stis-10-asfalistikes-etaireies-kainotomoun/>
- Interamerican. (2022, 05 30). *Interamerican*. Ανάκτηση από Προϊόντα & Υπηρεσίες: <https://www.interamerican.gr/>
- KPMG. (2022, 04 30). *KPMG*. Ανάκτηση από Ιδιωτική ασφαλιστική αγορά: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/gr/pdf/2021/12/gr-insurance-market-report-2021.pdf>
- Naftemporiki. (2022, 05 22). *Naftemporiki*. Ανάκτηση από Generali: Νέες τάσεις στις ασφαλίσεις υγείας: <https://m.naftemporiki.gr/story/1651364/generali-nees-taseis-stis-asfaliseis-ugeias>
- Naftemporiki. (2022, 05 29). *Naftemporiki*. Ανάκτηση από Ηρακλής Δασκαλόπουλος: Βελτίωση υπηρεσιών υγείας και μείωση κόστους με ΣΔΙΤ: <https://m.naftemporiki.gr/story/1263560>
- Nextdeal newsroom. (2022, 05 09). *Nextdeal newsroom*. Ανάκτηση από Πώς η τεχνολογία και η καινοτομία μπορούν να καλύψουν το κενό προστασίας στην μικροασφάλιση: <https://www.nextdeal.gr/asfalistikes-eidiseis/idiotiki-asfalisi/115499/pos-i-tehnologia-kai-i-kainotomia-mporoun-na>
- Nextdeal newsroom. (2022, 05 28). *Nextdeal newsroom*. Ανάκτηση από Η ψηφιακή υγεία και η καινοτομία έρχονται προς όφελος των ασθενών: <https://www.nextdeal.gr/asfalistikes-eidiseis/idiotiki-asfalisi/125910/i-psifiaki-ygeia-kai-i-kainotomia-erhontai-pros>
- Underwriter. (2022, 04 25). *Underwriter*. Ανάκτηση από Η Συμμετοχή της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελληνική Οικονομία: <https://underwriter.gr/%CE%B7-%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%BF%CF%87%CE%AE-%CF%84%CE%B7%CF%82-%>

%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-
%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B9%CF%83%CE%B7%CF%82-%CF%83/

Vaughana, E. J. (2003). *Fundamentals of Risk and Insurance*. United States of America: John Wiley & Sons In.

Ασφαλιστική Αγορά. (2022, 05 26). *Ασφαλιστική Αγορά*. Ανάκτηση από ΕΥ: Τεχνολογία και καινοτομία κλειδί για την ανάπτυξη των ασφαλιστικών: <https://www.aagora.gr/ev-technologia-ke-kenotomia-klidi-gia-tin-anaptyxi-ton-asfalistikon/>

Βελιώτης, Γ. (2022, 04 12). *Broker's Time*. Ανάκτηση από Η δοκιμασία της πανδημίας αλλάζει και την ασφάλιση υγείας: <https://brokerstime.gr/%CE%B7-%CE%B4%CE%BF%CE%BA%CE%B9%CE%BC%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%AF%CE%B1%CF%82-%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B6%CE%B5%CE%B9-%CE%BA%CE%B1%CE%B9/>

Διενεκής Συμβουλευτική. (2022, 05 03). *Διενεκής Συμβουλευτική*. Ανάκτηση από Τι είναι Καινοτομία: <https://diinekis.gr/%CF%84%CE%B9-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1%CE%B9-%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1/>

Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2022, 05 12). *Ελληνική Στατιστική Αρχή*. Ανάκτηση από Οικονομία, Δείκτες: <https://www.statistics.gr/statistics/eco>

Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος. (2022, 04 20). *Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος*. Ανάκτηση από Ετήσια έκθεση 2021: <http://www1.eaee.gr/sites/default/files/annualreport2021.pdf>

Λαζαρίδης, Γ. &. (2002). *Χρηματοοικονομική Διοίκηση: Μακροχρόνιος Χρηματοοικονομικός Σχεδιασμός και Χρηματοοικονομική Ανάλυση Επενδύσεων Παγίου Κεφαλαίου της Επιχείρησης*. Θεσσαλονίκη.

Λιακοπούλου, Ν. (2006). *Ιδιωτική ασφάλιση υγείας: Ανάλυση δεδομένων χρήσης υπηρεσιών υγείας ατομικών συμβολαίων*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιά, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών: Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική.

Μάρκος, Α. (2012). Σημειώσεις μαθήματος «Πολυμεταβλητή Στατιστική Ανάλυση, «Οδηγός Ανάλυσης Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας Ψυχομετρικών Κλιμάκων με το SPSS»». Αλεξανδρούπολη.

Μπατσίδης, Α. (2019). *Πρόχειρες Σημειώσεις «Ανάλυση Αξιοπιστίας και SPSS»*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.

Νεκτάριος, Μ. (2003). *Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση*. Αθήνα: Financial Forum.

- Ρεσμίθια, Σ. &. (2013). Οι επιπτώσεις της ύφεσης στην οικονομία και πως επηρεάζεται στον κλάδο ασφάλισης οχημάτων στην Υδρόγειο Α.Α. & Α.Ε. σε περίοδο ανάλυσης 2008 - 2011. Αθήνα: ΑΤΕΙ Πειραιά, Σχολή Διοίκηση και Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής.
- Σακελλαρίου, Ν. (2022, 04 15). *Ημερησία*. Ανάκτηση από Ο κλάδος ιδιωτικής ασφάλισης υγείας κατά την πανδημία: https://www.imerisia.gr/epiheiriseis/9461_o-klados-idiotikis-asfalisis-ygeias-kata-tin-pandimia
- Τράπεζα της Ελλάδας . (2022, 05 10). *Τράπεζα της Ελλάδας* . Ανάκτηση από Ελληνική αγορά ιδιωτικής ασφάλισης: <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/eropteia/eropteia-idiwtikhs-asfalishs/epixeirhseis-idiwtikhs-asfalishs>
- Τράπεζα της Ελλάδας. (2022, 05 12). *Τράπεζα της Ελλάδας*. Ανάκτηση από Θεσμικό πλαίσιο ιδιωτικής ασφάλισης: <https://www.bankofgreece.gr/kiries-leitourgies/eropteia/eropteia-idiwtikhs-asfalishs/thesmiko-plaisio-idiwtikhs-asfalishs>
- Τράπεζα της Ελλάδας. (2022, 05 13). *Τράπεζα της Ελλάδας*. Ανάκτηση από Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης: <https://www.bankofgreece.gr/trapeza/dioikisi-domi/organogramma/dieythynsh-eropteias-idiwtikhs-asfalishs>
- Τσιλικοπούλου, Θ. (2011). Ο θεσμός της ιδιωτικής ασφάλισης και η αποδοτικότητα του ασφαλιστικού κλάδου της Ελλάδας. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονία, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Λογιστική και Χρηματοοικονομική .

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Στο πλαίσιο της φοίτησής μου στο ΠΜΣ «Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας» του Πανεπιστημίου Πειραιώς, εκπονώ τη Διπλωματική εργασία μου με τίτλο «Η καινοτομία στον κλάδο ασφαλειών Υγείας. Μελέτη με τη βοήθεια στατιστικής ανάλυσης».

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για να καταγράψει τις απόψεις των ατόμων με ασφαλιστήριο συμβόλαιο αναφορικά με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες στον τομέα υγείας.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο ενώ τα δεδομένα που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για επιστημονικούς λόγους, για τη στατιστική επεξεργασία και ανάλυση της έρευνας.

Εκτιμώντας ότι η γνώμη σας είναι σημαντική, θα σας παρακαλούσα να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο επιλέγοντας την απάντηση που σας εκφράζει, λαμβάνοντας υπόψη σας ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο και την συνεργασία σας.

Με εκτίμηση,

Αδαμαντία Χατζίκου

ΜΕΡΟΣ Α

1. Ποιο είναι το φύλο σας;

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

< 25

25– 34

35– 44

45– 54

>55

3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Άγαμος

Έγγαμος

Διαζευγμένος / Χήρος

4. Πόσα παιδιά έχετε;

Κανένα

1

2

3

Περισσότερα από 3

5. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει;

Μέση Εκπαίδευση

Μεταλυκειακή Εκπαίδευση

Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση

Τεχνολογική Εκπαίδευση

Μεταπτυχιακού Επιπέδου Εκπαίδευση

Διδακτορικού Επιπέδου Εκπαίδευση

6. Σε ποιον τομέα εργάζεστε;

Δημόσιο Τομέα

Ιδιωτικό Τομέα

Ελεύθερο Επάγγελμα

Άνεργος

Συνταξιούχος

7. Το ετήσιο εισόδημά σας είναι:

< 10000

10001 - 15000

15001 - 20000

20001 – 25001

>25000

8. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζεται ο κλάδος Ασφαλειών Υγείας από:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
ΑΕΠ					
Ανεργία					
Πληθωρισμό					
Παγκόσμια Οικονομία					
Πόλεμο					
Εξελίξεις στην Υγεία					
Αύξηση του προσδόκιμου ζωής					

9. Θεωρείτε το Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας:

Χρήσιμο

Είδος πολυτελείας

10. Έχετε ατομικό Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας;

Ναι

Όχι

11. Έχετε οικογενειακό ή μέσω εργασίας Ασφαλιστήριο Ζωής και Υγείας;

Ναι

Όχι

12. Σε ποια ασφαλιστή εταιρεία έχετε συμβόλαιο Ζωής και Υγείας;

ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

ALLIANCE

ANYTIME

ERGO

EUROLIFE

GENERALI

INTERAMERICAN

NN

Άλλο

Δεν έχω ακόμα ασφαλιστήριο

13. Επιλέγετε να κλείσετε το συμβόλαιό σας:

Μόνοι σας, από πλατφόρμα

Μέσω Ασφαλιστή

14. Ποιες παροχές επιλέξατε να έχετε στο ασφαλιστήριό σας;

Πρόληψη

Αποκατάσταση

Νοσοκομειακή περίθαλψη

15. Με ποιο κριτήριο επιλέξατε τις παροχές του ασφαλιστηρίου σας;

Οικονομικό κριτήριο - Προσφορά

Πρόταση του Ασφαλιστή

Κάλυψη αναγκών

16. Έχετε κάνει χρήση κάποιας από τις παραπάνω παροχές κατά τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου σας;

Ναι

Όχι

17. Αν έχετε κάνει χρήση κάποιας παροχής, πως θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας;

Πολύ αρνητική

Αρνητική

Ουδέτερη

Θετική

Πολύ θετική

Δεν έχω κάνει χρήση κάποιας παροχής ακόμα

18. Έχετε άλλο ασφαλιστήριο συμβόλαιο στην ίδια εταιρεία;

Ναι

Όχι

19. Αν έχετε και άλλο συμβόλαιο, τι είδους είναι: (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)
- Ασφάλεια Αυτοκινήτου
 - Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης
 - Ασφάλεια Κατοικίας
 - Ασφάλεια Επιχείρησης
 - Ασφάλεια Ταξιδιού
 - Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα
 - Δεν έχω άλλο συμβόλαιο
20. Με ποια κριτήρια επιλέξατε το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)
- Τιμή
 - Παροχές
 - Ασφαλιστής
 - Σύσταση από γνωστό / φίλο / συγγενή
 - Λόγω Covid – 19
 - Άλλο
21. Θεωρείτε ότι τα ασφαλιστικά προϊόντα που έχετε επιλέξει ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας;
- Ναι
 - Όχι
22. Η ασφαλιστική εταιρεία στην οποία ανήκετε παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες;
- Ναι
 - Όχι
23. Η ενημέρωσή σας αναφορικά με προϊόντα της ασφαλιστικής εταιρείας που ανήκετε ή υπηρεσίες σχετικά με το συμβόλαιό σας πραγματοποιείται μέσω:
- Ειδική εφαρμογή στο κινητό
 - Ιστοσελίδας ασφαλιστικής εταιρείας
 - Μηνυμάτων
 - Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
 - Τηλεφώνου
 - Επιστολής στη διεύθυνση κατοικίας
24. Ποιες από τις παρακάτω παροχές έχετε χρησιμοποιήσει μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία)
- Διατροφολόγος
 - Ιατρική Συμβουλευτική
 - Γυμναστής

Ψυχολόγος
 Πληρωμή Ασφαλιστηρίου
 Έλεγχος Ασφαλιστήριου
 Ραντεβού Εξετάσεων
 Ενημέρωση – Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος
 Ενημέρωση στοιχείων
 Αίτημα Αποζημίωσης

25. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις παραπάνω υπηρεσίες που χρησιμοποιήσατε;
 Καθόλου
 Λίγο
 Μέτρια
 Αρκετά
 Πάρα πολύ
 Δεν έχω χρησιμοποιήσει

26. Με βάση τις παραπάνω υπηρεσίες, πόσο πιθανό είναι να συστήσετε την ασφαλιστική σας εταιρεία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
Διατροφολόγος					
Ιατρική Συμβουλευτική					
Γυμναστής					
Ψυχολόγος					
Πληρωμή Ασφαλιστηρίου					
Έλεγχος Ασφαλιστηρίου					
Ραντεβού Εξετάσεων					
Ενημέρωση – Επιλογή Ασφαλιστικού Προγράμματος					
Ενημέρωση στοιχείων					
Αίτημα Αποζημίωσης					

27. Θεωρείτε τις παραπάνω ασφαλιστικές υπηρεσίες καινοτόμες;

Ναι
 Όχι

28. Διατηρούσατε ασφαλιστήριο συμβόλαιο πριν την έναρξη της πανδημίας;

Ναι
 Όχι

29. Θεωρείτε ότι η πανδημία Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ασφαλιστικών εταιρειών;

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

