# Η εικόνα της ιδιωτικής ασφάλισης και του ασφαλιστικού πράκτορα

## Πανελλαδική έρευνα κοινής γνώμης

Ιούλιος 2026

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ

marc

# ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ



Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την MARC A.E. -- Αριθμός Μητρώου Ε.Σ.Ρ.: 1 (ένα).

| | |
|---|---|
| ΕΝΤΟΛΕΑΣ | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ |
| ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ | Άνδρες και γυναίκες, 25-65 ετών. |
| ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ | 802 άτομα αντιπροσωπευτικής επιλογής |
| ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ | Ιούνιος-Ιούλιος 2026 |
| ΠΕΡΙΟΧΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ | Πανελλαδική κάλυψη (Μεγάλα αστικά κέντρα) |
| ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ | Πολυσταδιακή τυχαία δειγματοληψία με χρήση quota βάσει φύλου, ηλικίας και γεωγραφικής κατανομής. |
| ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Online συνεντεύξεις βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (online panel). |
| ΜΕΓΙΣΤΟ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ ΣΦΑΛΜΑ | ±3.4% |
| ΣΤΑΘΜΙΣΕΙΣ | Με βάση το φύλο & την ηλικία |
| ΕΛΕΓΧΟΙ | Έλεγχος πληρότητας & λογικής συνέπειας στο 100%. |
| Η MARC A.E. | Είναι μέλος του ΣΕΔΕΑ, της ESOMAR και τηρεί τον κανονισμό του Π.Ε.Σ.Σ. και τους διεθνείς κώδικες δεοντολογίας για την διεξαγωγή και δημοσιοποίηση ερευνών κοινής γνώμης. |

AWARDED Superbrands GREECE'S CHOICE 2022

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

marc

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 1



Η έρευνα διεξήχθη για λογαριασμό του Επαγγελματικού Επιμελητήριου Αθηνών από την MARC A.E. σε αντιπροσωπευτικό πανελλαδικό δείγμα 802 κατοίκων στα μεγάλα αστικά κέντρα της χώρας, 25-65 ετών, την περίοδο Ιουνίου-Ιουλίου 2026. Στόχος της έρευνας ήταν η συλλογή πληροφοριών, οι οποίες θα συμβάλλουν στην προσπάθεια βελτίωσης του ασφαλιστικού κλάδου και ιδιαίτερα στην εικόνα του ασφαλιστικού πράκτορα.

Στα αντικείμενα διερεύνησης περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων τα εξής:

- Η ασφαλιστική διείσδυση και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της
- Ο βαθμός της ασφαλιστικής συνείδησης στην Ελλάδα
- Κίνητρα και αντικίνητρα ασφάλισης
- Αποτύπωση της εικόνας του ασφαλιστικού πράκτορα
- Διερεύνηση των παραγόντων που οδηγούν στην επιλογή του ή μη επιλογή του
- Καταγραφή των προσδοκιών των πολιτών από τον επαγγελματία ασφαλιστικό διαμεσολαβητή
- Συγκριτική αξιολόγηση των λοιπών καναλιών διανομής ασφαλιστικών προϊόντων

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 2



Για την συλλογή των πληροφοριών επιλέχθηκε η μέθοδος των online συνεντεύξεων σε πιστοποιημένο από την ESOMAR panel, βάσει ημιδομημένου ερωτηματολογίου με κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις ώστε να διερευνηθούν σε βάθος οι ποιοτικές ερωτήσεις που αφορούν κίνητρα, αιτιολογήσεις και αναπαραστάσεις εικόνας.

Η επιστημονικά τυχαία δειγματοληψία με χρήση αντιπροσωπευτικών ποσοστώσεων και η εξομάλυνση των όποιων μικρών αποκλίσεων των δημογραφικών χαρακτηριστικών, εξασφαλίζουν την μέγιστη αξιοπιστία και επιτρέπουν την προβολή των ευρημάτων στον πληθυσμό αναφοράς.

Στην παρούσα έκθεση, εκτός από τις απαντήσεις του συνόλου του εξεταζόμενου πληθυσμού που παρουσιάζονται σε διαγράμματα, περιλαμβάνονται και αναλυτικοί πίνακες με τις απαντήσεις των βασικών υποομάδων του δείγματος που αφορούν τόσο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του συμμετέχοντος (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, εισοδηματική δυνατότητα νοικοκυριού, περιοχή κατοικίας) όσο και αναλύσεις που αφορούν την σχέση του με την ασφαλιστική αγορά και τον βαθμό ασφαλιστικής συνείδησης.

**Στην έρευνα σκιαγραφείται μια ασφαλιστική αγορά σε φάση μετασχηματισμού, που επιβάλλει τον στρατηγικό ανασχεδιασμό του κλάδου και την ενίσχυση της επαγγελματικής ταυτότητας του ασφαλιστικού πράκτορα.**

**Στο τέλος της παρουσίασης αναφέρονται 10 προτάσεις σχετικά με την στρατηγική, την επικοινωνία και την επανατοποθέτηση/ανάπτυξη του κλάδου και του ασφαλιστικού πράκτορα ειδικότερα.**

# ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | |

## Η ασφαλιστική διείσδυση και τα χαρακτηριστικά της | |

- **Η ασφαλιστική διείσδυση στην Ελλάδα παραμένει ισχυρά συνδεδεμένη με την υποχρεωτικότητα και όχι με μια ώριμη κουλτούρα πρόληψης.** Η ασφάλιση οχήματος κυριαρχεί με **77,6%**, ενώ η ασφάλιση υγείας ακολουθεί σε μεγάλη απόσταση με **35,9%**. Οι υπόλοιπες εθελοντικές καλύψεις παραμένουν περιορισμένες: κατοικία από ελεύθερη βούληση **15,4%**, ζωή και προστασία οικογένειας **15%**, αποταμιευτικά ή επενδυτικά προγράμματα **14,2%** και συνταξιοδοτικά μόλις **8,2%**. Παράλληλα, **10,2%** δεν διαθέτει κανένα συμβόλαιο. Η αγορά είναι, επομένως, ευρεία ως προς την τυπική παρουσία της ασφάλισης, αλλά σαφώς πιο ρηχή ως προς την ουσιαστική ασφαλιστική προστασία.
- **Η ασφαλιστική κάλυψη** εμφανίζει διαφοροποιήσεις ανά ομάδα πληθυσμού και **εξαρτάται ιδιαίτερα από το εισόδημα και το εκπαιδευτικό επίπεδο.**
- **Σχεδόν ένας στους δύο πολίτες ασφαλίζεται αποκλειστικά επειδή είναι υποχρεωμένος.** Το **48,8%** δηλώνει ως κύριο κίνητρο τη νομική ή συμβατική υποχρέωση, έναντι **23,9%** που ασφαλίστηκε καθαρά από προσωπική πρόνοια και **15,1%** που συνδυάζει υποχρεωτικές και εθελοντικές καλύψεις. Συνεπώς, **μόνο το 39% εμφανίζει εθελοντική ασφαλιστική συμπεριφορά και σχετικά υψηλή ασφαλιστική συνείδηση.** Το εύρημα αναδεικνύει ένα βασικό πρόβλημα του κλάδου: η ιδιωτική ασφάλιση δεν έχει εδραιωθεί πλήρως ως εργαλείο οικονομικού σχεδιασμού και προστασίας, αλλά συχνά αντιμετωπίζεται ως ακόμη μία υποχρέωση.

# ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | 2

## Η ασφαλιστική διείσδυση και τα χαρακτηριστικά της | 2

- **Το κόστος αποτελεί το συντριπτικά σημαντικότερο εμπόδιο για την εθελοντική ασφάλιση.** Μεταξύ όσων δεν έχουν ασφάλιση ή διαθέτουν μόνο υποχρεωτική κάλυψη, το **74,9%** θεωρεί ότι τα ασφάλιστρα είναι υπερβολικά υψηλά για τον προϋπολογισμό του. Ακολουθεί η έλλειψη εμπιστοσύνης προς τις ασφαλιστικές εταιρείες με **24%**, ενώ **14,9%** πιστεύει ότι καλύπτεται επαρκώς από το κράτος. Αντίθετα, η δυσκολία κατανόησης των συμβολαίων αναφέρεται αυθόρμητα από μόλις **4,1%**. Αυτό δεν σημαίνει ότι η πολυπλοκότητα είναι αμελητέα, αλλά ότι επισκιάζεται κυρίως από την οικονομική πίεση αλλά και το έλλειμα εμπιστοσύνης.

- **Η αγορά διαθέτει σημαντικό περιθώριο ανάπτυξης, εφόσον μεταβληθούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις.** Το **75,1%** των ανασφάλιστων ή μόνο υποχρεωτικά ασφαλισμένων θα εξέταζε ένα οικονομικότερο πρόγραμμα, προσαρμοσμένο στο εισόδημά του. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι **24,4%** θα ενδιαφερόταν εάν έβρισκε έναν αντικειμενικό ασφαλιστικό πράκτορα χωρίς πωλησιακή πίεση, ενώ **22,9%** ζητά φορολογικά κίνητρα και **12,2%** απλούστερους όρους. Μόλις **5,8%** αποκλείει κατηγορηματικά την ιδιωτική ασφάλιση. Συνεπώς, η χαμηλή διείσδυση δεν φαίνεται να οφείλεται σε καθολική απόρριψη, αλλά σε ανεπαρκή σχέση αξίας, κόστους και εμπιστοσύνης.

- **Η υφιστάμενη προσέγγιση πωλήσεων φαίνεται να παράγει επαφές, αλλά όχι πάντα εμπιστοσύνη ή αποτέλεσμα.** Το **67%** των ανασφάλιστων ή μόνο υποχρεωτικά ασφαλισμένων έχει δεχθεί πρόταση από ασφαλιστή. Ωστόσο, ο σημαντικότερος λόγος απόρριψης ήταν η υπερβολικά πιεστική προσέγγιση με **29,2%**, ενώ **25,6%** δεν αισθάνθηκε να υπάρχει από τον ασφαλιστή πραγματικό ενδιαφέρον για τις ανάγκες του. Ακολουθούν οι μη σαφείς εξηγήσεις με **14,1%** και το κόστος με **13,8%**. Άρα, το πρόβλημα δεν είναι απλώς η ανεπαρκής εμπορική δραστηριότητα. Είναι κυρίως η ποιότητα και η φιλοσοφία της προσέγγισης.

## Τα κανάλια διανομής ασφαλιστικών προϊόντων

- **Ο ασφαλιστικός πράκτορας διατηρεί σαφές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των εναλλακτικών καναλιών.** Για την ασφάλιση ενός σημαντικού περιουσιακού στοιχείου, το **45,9%** θα επέλεγε φυσικό ασφαλιστή, έναντι **20,1%** που θα απευθυνόταν απευθείας στην εταιρεία, **18,8%** σε ψηφιακή πλατφόρμα και **11%** σε τράπεζα. Η προσωπική επαφή αποτελεί κριτήριο επιλογής για το **54%**, η εξειδικευμένη ανάλυση σύνθετων κινδύνων για το **38%** και η υποστήριξη κατά την αποζημίωση για το **33%**. Ο πράκτορας δεν απειλείται επειδή είναι ανθρώπινο κανάλι. Απειλείται όταν δεν αξιοποιεί επαρκώς αυτή την ανθρώπινη διάσταση.

- **Η πωλησιακή πίεση είναι η μεγαλύτερη αδυναμία της εικόνας του επαγγέλματος.** Το **46,9%** δηλώνει ότι η πιθανότητα πίεσης θα το απέτρεπε από την επιλογή πράκτορα. Ακολουθούν οι καλύτερες τιμές των εναλλακτικών δικτύων με **35,2%**, το περιορισμένο ωράριο με **19,8%**, η απουσία ψηφιακής πρόσβασης στα έγγραφα με **19,6%** και η μεγαλύτερη ταχύτητα των online καναλιών με **13,5%**. Ο σύγχρονος καταναλωτής δεν θέλει να επιλέξει μεταξύ ανθρώπινης εξυπηρέτησης και ψηφιακής ευκολίας. Αναμένει και τα δύο.

- **Οι πλατφόρμες** επιλέγονται κυρίως λόγω της ευκολίας, της αμεσότητας και της οικονομίας/δυνατότητας σύγκρισης τιμών.

- **Οι τράπεζες** λόγω της αξιοπιστίας, ασφάλειας και εμπιστοσύνης που εμπνέουν.

- **Οι ασφαλιστικές εταιρίες** λόγω της αδιαμεσολάβητης επαφής και της σιγουριάς μιας μεγάλης εταιρίας.

- **Η τιμή είναι ο κυριότερος παράγοντας αλλαγής καναλιού, αλλά η εξυπηρέτηση παραμένει κρίσιμος παράγοντας διατήρησης.** Το **64,8%** θα άλλαζε κανάλι για το ίδιο συμβόλαιο σε σημαντικά χαμηλότερη τιμή. Παράλληλα, **33,7%** θα άλλαζε εάν δεν υποστηριζόταν αποτελεσματικά σε μια ζημιά και **29,6%** για πιο προσωποποιημένη και ποιοτική εξυπηρέτηση. Επομένως, η σχέση με τον πελάτη δεν αρκεί από μόνη της για να υπερνικήσει μεγάλες διαφορές τιμής, μπορεί όμως να αποτελέσει ουσιαστικό φραγμό αποχώρησης όταν αποδεικνύεται χρήσιμη στην πράξη.

## Εικόνα κλάδου και ασφαλιστικού πράκτορα

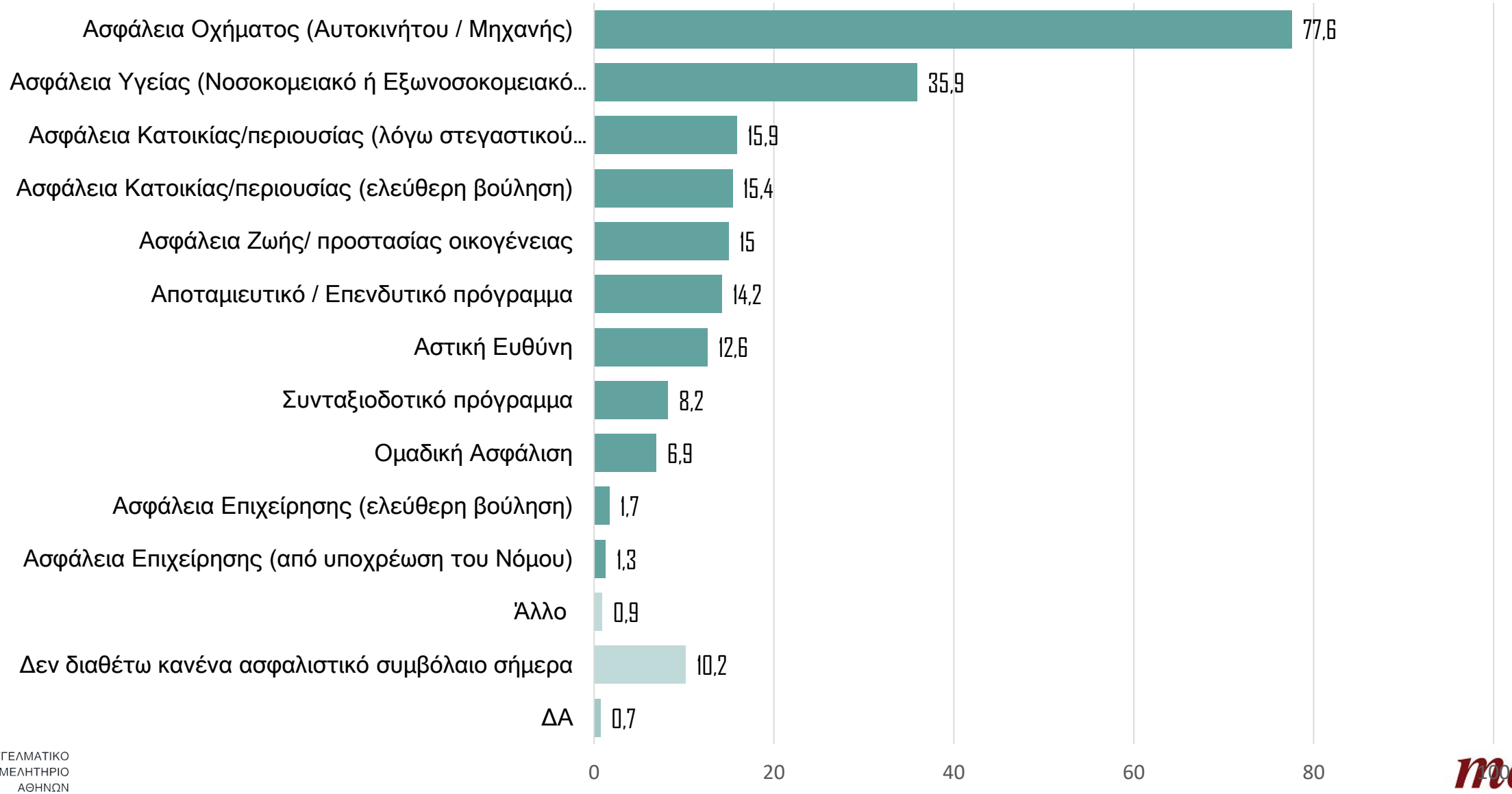
- **Καταγράφεται έντονη απόσταση ανάμεσα στη γενική κοινωνική εικόνα και στην πραγματική εμπειρία συνεργασίας.** Η ιδιωτική ασφάλιση αξιολογείται θετικά ή μάλλον θετικά από **57,3%**, αλλά οι πράκτορες μόνο από **50%**, ενώ **48,5%** παραμένει επιφυλακτικό ή αρνητικό. Ωστόσο, μεταξύ όσων συνεργάζονται με πράκτορα, η θετική στάση φτάνει το **64,5%**, έναντι μόλις **33,8%** μεταξύ όσων δεν συνεργάζονται. Επιπλέον, το **91%** των πελατών δηλώνει πολύ ή αρκετά ικανοποιημένο και το **93,3%** αναφέρει ότι ο πράκτορας εξηγεί κατανοητά τα δικαιώματά του. Η πραγματική εμπειρία είναι σαφώς καλύτερη από τη συλλογική φήμη του επαγγέλματος.
- **Η αρνητική εικόνα αναπαράγεται σε μεγάλο βαθμό κοινωνικά και όχι μόνο μέσα από προσωπικές εμπειρίες.** Μεταξύ των επιφυλακτικών ή αρνητικών πολιτών, το **41,8%** αποδίδει τη στάση του στη γενικότερη εικόνα που επικρατεί στην κοινωνία, **26,2%** σε προσωπική κακή εμπειρία και **24,9%** σε εμπειρίες του συγγενικού ή φιλικού περιβάλλοντος. Συνολικά, **67%** θεωρεί ότι η κοινωνία αντιμετωπίζει το επάγγελμα με μεγάλη καχυποψία ή σχετική επιφύλαξη, ενώ μόνο **6,6%** θεωρεί ότι αντιμετωπίζεται με εκτίμηση ή μεγάλη εμπιστοσύνη.
- **Το επάγγελμα δεν θεωρείται υποδεέστερο, αλλά παραμένει ασαφώς διαφοροποιημένο και εγκλωβισμένο μεταξύ συμβούλου και πωλητή.** Το **75,1%** τοποθετεί το κοινωνικό κύρος του ασφαλιστή στο ίδιο επίπεδο με τα περισσότερα επαγγέλματα, **12,8%** χαμηλότερα και **9,8%** υψηλότερα. Ως προς τον ρόλο του, **44,1%** τον αντιλαμβάνεται ως διεκπεραιωτή, **27,4%** ως πωλητή και μόνο **25,4%** ως σύμβουλο διαχείρισης κινδύνου. Την ίδια στιγμή, ο ιδανικός ασφαλιστής περιγράφεται ως αξιόπιστος από **31%**, διαθέσιμος από **19,8%**, ανθρώπινος από **19,8%** και ειλικρινής από **14,3%**. Το ζητούμενο είναι η μετατροπή αυτών των προσδοκιών σε αναγνωρίσιμη επαγγελματική ταυτότητα.

# Αποτελέσματα έρευνας

# ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ



*ΕΡ: Ποια από τα παρακάτω ασφαλιστικά προϊόντα διαθέτετε ΣΗΜΕΡΑ στο όνομά σας; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*



# ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ



*ΕΡ: Ποια από τα παρακάτω ασφαλιστικά προϊόντα διαθέτετε ΣΗΜΕΡΑ στο όνομά σας; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Ασφάλεια Οχήματος (Αυτοκινήτου / Μηχανής) | 76.2 | 79.1 | 85.2 | 70.1 | 72.9 | 80 | 81.5 | 74.7 |
| Ασφάλεια Υγείας (Νοσοκομειακό ή Εξωνοσοκομειακό πρόγραμμα) | 38.1 | 33.7 | 34.7 | 37.1 | 47.8 | 40.1 | 31.5 | 28.2 |
| Ασφάλεια Κατοικίας/περιουσίας (λόγω στεγαστικού δανείου) | 16.1 | 15.7 | 17.9 | 13.9 | 9.7 | 15.5 | 19.4 | 17 |
| Ασφάλεια Κατοικίας/περιουσίας (ελεύθερη βούληση) | 15.1 | 15.8 | 16.6 | 14.3 | 13.3 | 15.4 | 10.4 | 22.1 |
| Ασφάλεια Ζωής/ προστασίας οικογένειας | 16.6 | 13.2 | 15.9 | 14 | 20.4 | 20.8 | 10.7 | 10 |
| Αποταμιευτικό / Επενδυτικό πρόγραμμα | 14.6 | 13.7 | 18.1 | 10.3 | 15.3 | 14.2 | 15.6 | 11.9 |
| Αστική Ευθύνη | 12.5 | 12.7 | 15.2 | 10 | 11.4 | 14.2 | 11.8 | 12.7 |
| Συνταξιοδοτικό πρόγραμμα | 7.4 | 9.1 | 7.8 | 8.6 | 5.4 | 7.4 | 8.2 | 10.9 |
| Ομαδική Ασφάλιση | 10.5 | 3.3 | 8.3 | 5.6 | 9.2 | 6 | 8.2 | 4.9 |
| Ασφάλεια Επιχείρησης (ελεύθερη βούληση) | 1.9 | 1.5 | 2.7 | 0.6 | 3.7 | 2.8 | 0 | 1 |
| Ασφάλεια Επιχείρησης (από υποχρέωση του Νόμου) | 1 | 1.6 | 1.5 | 1 | 1.8 | 1.8 | 0 | 1.7 |
| Άλλο | 1.6 | 0.2 | 1 | 0.9 | 1.2 | 1.8 | 0.4 | 0.5 |
| Δεν διαθέτω κανένα ασφαλιστικό συμβόλαιο σήμερα | 10.5 | 9.9 | 6.3 | 14.2 | 10.3 | 7.6 | 10.8 | 12.2 |
| ΔΑ | 0.9 | 0.6 | 0.2 | 1.2 | 1.1 | 0.8 | 0.4 | 0.7 |

# ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ



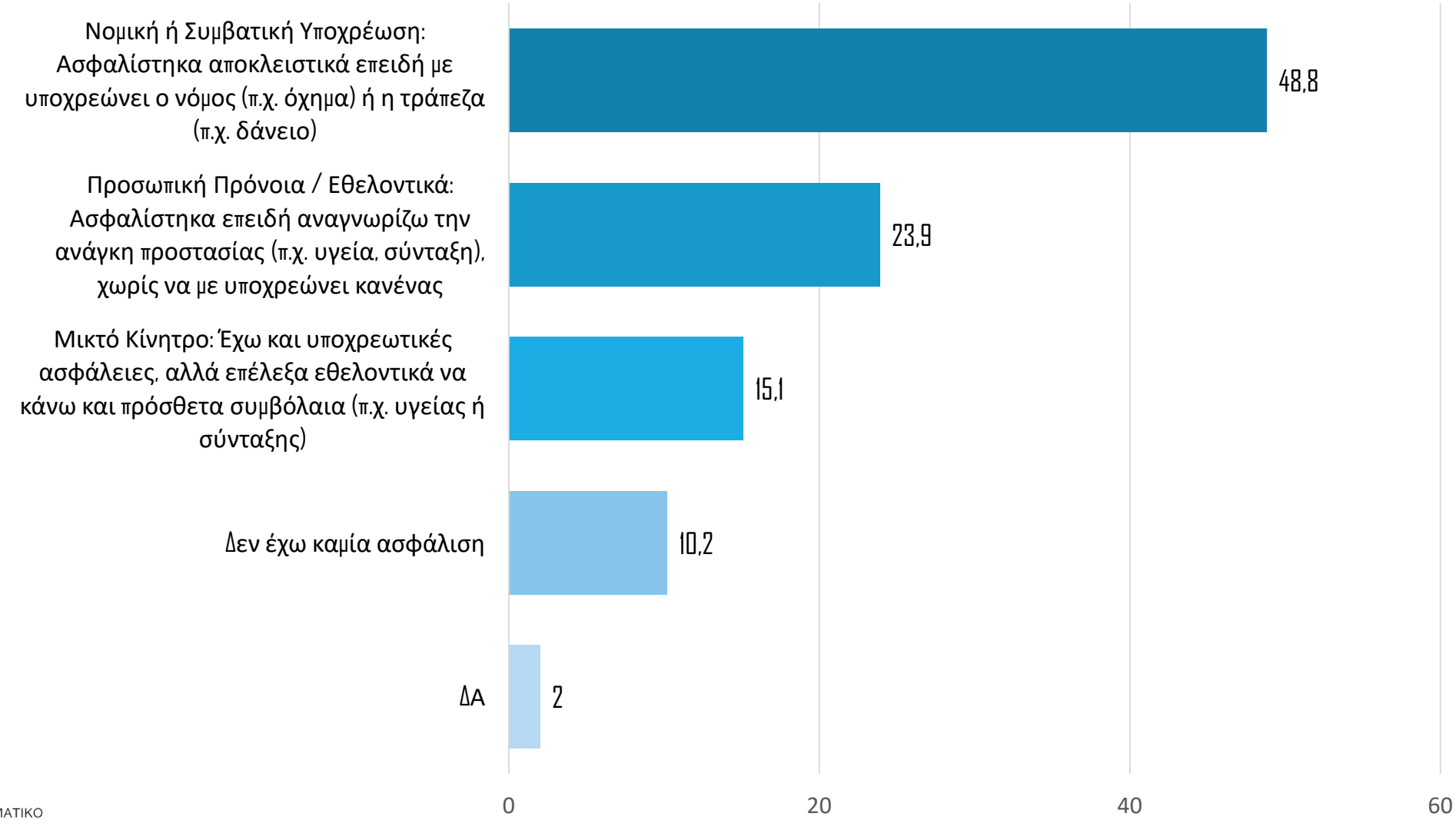
*ΕΡ: Ποια από τα παρακάτω ασφαλιστικά προϊόντα διαθέτετε ΣΗΜΕΡΑ στο όνομά σας; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη |
| Ασφάλεια Οχήματος (Αυτοκινήτου / Μηχανής) | 89.2 | 82.8 | 80 | 54.9 | 66.9 | 84.3 | 85.7 | 80.5 | 81.7 | 68.6 |
| Ασφάλεια Υγείας (Νοσοκομειακό ή Εξωνοσοκομειακό πρόγραμμα) | 31.7 | 42.2 | 42.8 | 24.3 | 25 | 40.4 | 49.1 | 47.5 | 37.5 | 27.2 |
| Ασφάλεια Κατοικίας/περιουσίας (λόγω στεγαστικού δανείου) | 23.7 | 17.1 | 11.9 | 7.7 | 11.9 | 18.6 | 18.5 | 9.8 | 19.1 | 13.2 |
| Ασφάλεια Κατοικίας/περιουσίας (ελεύθερη βούληση) | 15.4 | 13.1 | 21.8 | 16.3 | 10.7 | 18.8 | 18.2 | 20.4 | 18.5 | 7.4 |
| Ασφάλεια Ζωής/ προστασίας οικογένειας | 13.9 | 18.1 | 18.7 | 8 | 12.8 | 15.9 | 17.5 | 24.9 | 15.7 | 8.5 |
| Αποταμιευτικό / Επενδυτικό πρόγραμμα | 14.7 | 17.7 | 16.9 | 4.8 | 8.8 | 15.9 | 21.6 | 21.9 | 15.7 | 7.3 |
| Αστική Ευθύνη | 19.2 | 11.4 | 14.8 | 7.1 | 8.4 | 14.3 | 17.5 | 18.6 | 12.2 | 10.1 |
| Συνταξιοδοτικό πρόγραμμα | 8.8 | 8.4 | 7.5 | 8.2 | 6.5 | 9.5 | 9.2 | 13.4 | 7.1 | 7.5 |
| Ομαδική Ασφάλιση | 4.6 | 12.9 | 0 | 1.5 | 3.5 | 8.6 | 10.4 | 9 | 8.3 | 3.4 |
| Ασφάλεια Επιχείρησης (ελεύθερη βούληση) | 0 | 0 | 11.8 | 0 | 1.4 | 1.5 | 2.5 | 3.2 | 1.3 | 1.5 |
| Ασφάλεια Επιχείρησης (από υποχρέωση του Νόμου) | 0 | 0 | 8 | 0 | 0.6 | 1.9 | 1.2 | 0.9 | 1.3 | 1.4 |
| Άλλο | 0 | 1.1 | 0.7 | 1.8 | 1.2 | 1.1 | 0 | 0 | 1.3 | 0.8 |
| Δεν διαθέτω κανένα ασφαλιστικό συμβόλαιο σήμερα | 4.9 | 6 | 8.2 | 25.2 | 17.9 | 5.3 | 4.6 | 8.4 | 6.4 | 18.3 |
| ΔΑ | 0 | 0 | 0.9 | 3 | 1.3 | 0.3 | 0.6 | 0 | 0.7 | 1.1 |

# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ



*ΕΡ: Αν διαθέτετε οποιαδήποτε ασφάλιση, ποιο από τα παρακάτω περιγράφει καλύτερα τον κύριο λόγο που οδηγηθήκατε στην αγορά της; Αν δεν έχετε σημειώστε το.*



# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ



*ΕΡ: Αν διαθέτετε οποιαδήποτε ασφάλιση, ποιο από τα παρακάτω περιγράφει καλύτερα τον κύριο λόγο που οδηγηθήκατε στην αγορά της; Αν δεν έχετε σημειώστε το.*

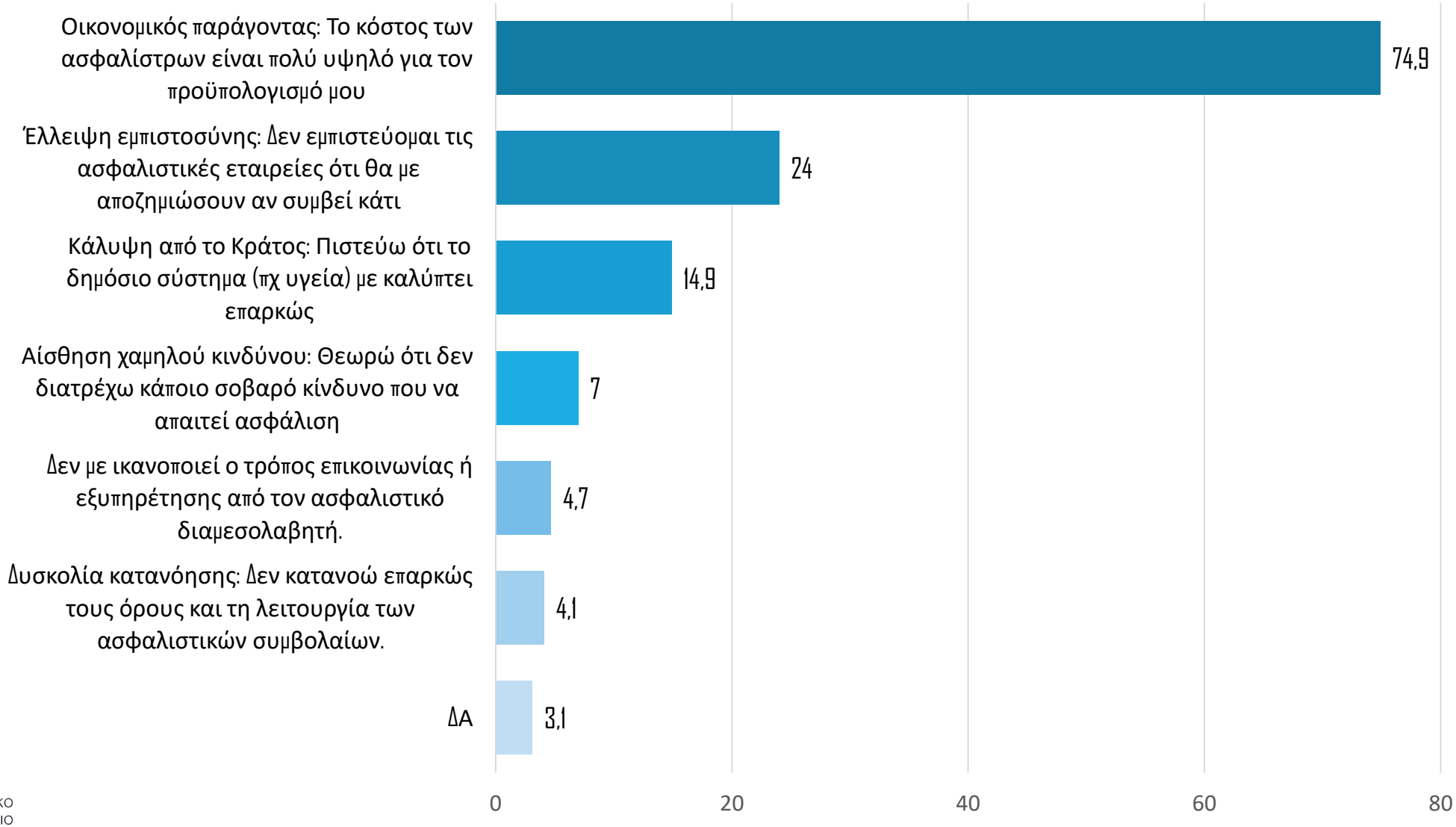
| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Νομική ή Συμβατική Υποχρέωση | 45.9 | 51.8 | 52.8 | 44.9 | 44.4 | 47.3 | 51.7 | 50.4 |
| Προσωπική Πρόνοια / Εθελοντικά | 25.2 | 22.5 | 24.5 | 23.2 | 31.8 | 28.5 | 18.9 | 19 |
| Μικτό Κίνητρο | 17.1 | 13.1 | 15.4 | 14.8 | 10.1 | 15.5 | 16.8 | 16.5 |
| Δεν έχω καμία ασφάλιση | 10.5 | 9.9 | 6.3 | 14.2 | 10.3 | 7.5 | 10.8 | 12.2 |
| ΔΑ | 1.3 | 2.6 | 1 | 2.9 | 3.3 | 1.2 | 1.7 | 1.9 |

| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη |
| Νομική ή Συμβατική Υποχρέωση | 59.6 | 48 | 46.3 | 42.2 | 46.1 | 52.4 | 47.2 | 44.5 | 49.1 | 50.6 |
| Προσωπική Πρόνοια / Εθελοντικά | 20.6 | 24.2 | 31.2 | 20.8 | 22.3 | 24.5 | 25.7 | 27.3 | 23.9 | 22.1 |
| Μικτό Κίνητρο | 14.3 | 20.8 | 12 | 6.8 | 10 | 17.3 | 20.9 | 19.8 | 18.3 | 6.8 |
| Δεν έχω καμία ασφάλιση | 4.9 | 5.9 | 8.2 | 25.2 | 17.9 | 5.3 | 4.5 | 8.4 | 6.4 | 18.2 |
| ΔΑ | 0.6 | 1 | 2.3 | 5 | 3.6 | 0.5 | 1.6 | 0 | 2.3 | 2.3 |

# ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΜΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



*ΕΡ: Ποιος είναι ο κύριος λόγος που δεν διαθέτετε κάποιο (εθελοντικό) ασφαλιστικό συμβόλαιο σήμερα; (Επιλέξτε έως 2)*
***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***



# ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΜΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



*ΕΡ: Ποιος είναι ο κύριος λόγος που δεν διαθέτετε κάποιο (εθελοντικό) ασφαλιστικό συμβόλαιο σήμερα; (Επιλέξτε έως 2)*
***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***

| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Οικονομικός παράγοντας: Το κόστος των ασφαλίστρων είναι πολύ υψηλό για τον προϋπολογισμό μου | 77.1 | 72.9 | 74.6 | 75.2 | 71.5 | 76.9 | 74.5 | 75.9 |
| Έλλειψη εμπιστοσύνης: Δεν εμπιστεύομαι τις ασφαλιστικές εταιρείες ότι θα με αποζημιώσουν αν συμβεί κάτι | 21.7 | 26.2 | 26.5 | 21.6 | 33.3 | 23.5 | 20.8 | 22.2 |
| Κάλυψη από το Κράτος: Πιστεύω ότι το δημόσιο σύστημα (πχ υγεία) με καλύπτει επαρκώς | 12.4 | 17.3 | 15.9 | 13.9 | 13 | 13.8 | 15.2 | 16.7 |
| Αίσθηση χαμηλού κινδύνου: Θεωρώ ότι δεν διατρέχω κάποιο σοβαρό κίνδυνο που να απαιτεί ασφάλιση | 8.3 | 5.8 | 6.9 | 7.2 | 10 | 8.7 | 5.5 | 5.4 |
| Δεν με ικανοποιεί ο τρόπος επικοινωνίας ή εξυπηρέτησης από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. | 2.9 | 6.4 | 6.4 | 3.1 | 6.8 | 8.9 | 2.1 | 2.7 |
| Δυσκολία κατανόησης: Δεν κατανοώ επαρκώς τους όρους και τη λειτουργία των ασφαλιστικών συμβολαίων. | 5.3 | 3 | 3.9 | 4.4 | 8.8 | 3.8 | 4.1 | 1.6 |
| ΔΑ | 2.1 | 4.1 | 3 | 3.3 | 1 | 1.7 | 5.5 | 3.1 |

# ΕΜΠΟΔΙΑ ΓΙΑ ΜΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



*ΕΡ: Ποιος είναι ο κύριος λόγος που δεν διαθέτετε κάποιο (εθελοντικό) ασφαλιστικό συμβόλαιο σήμερα; (Επιλέξτε έως 2)*
***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***

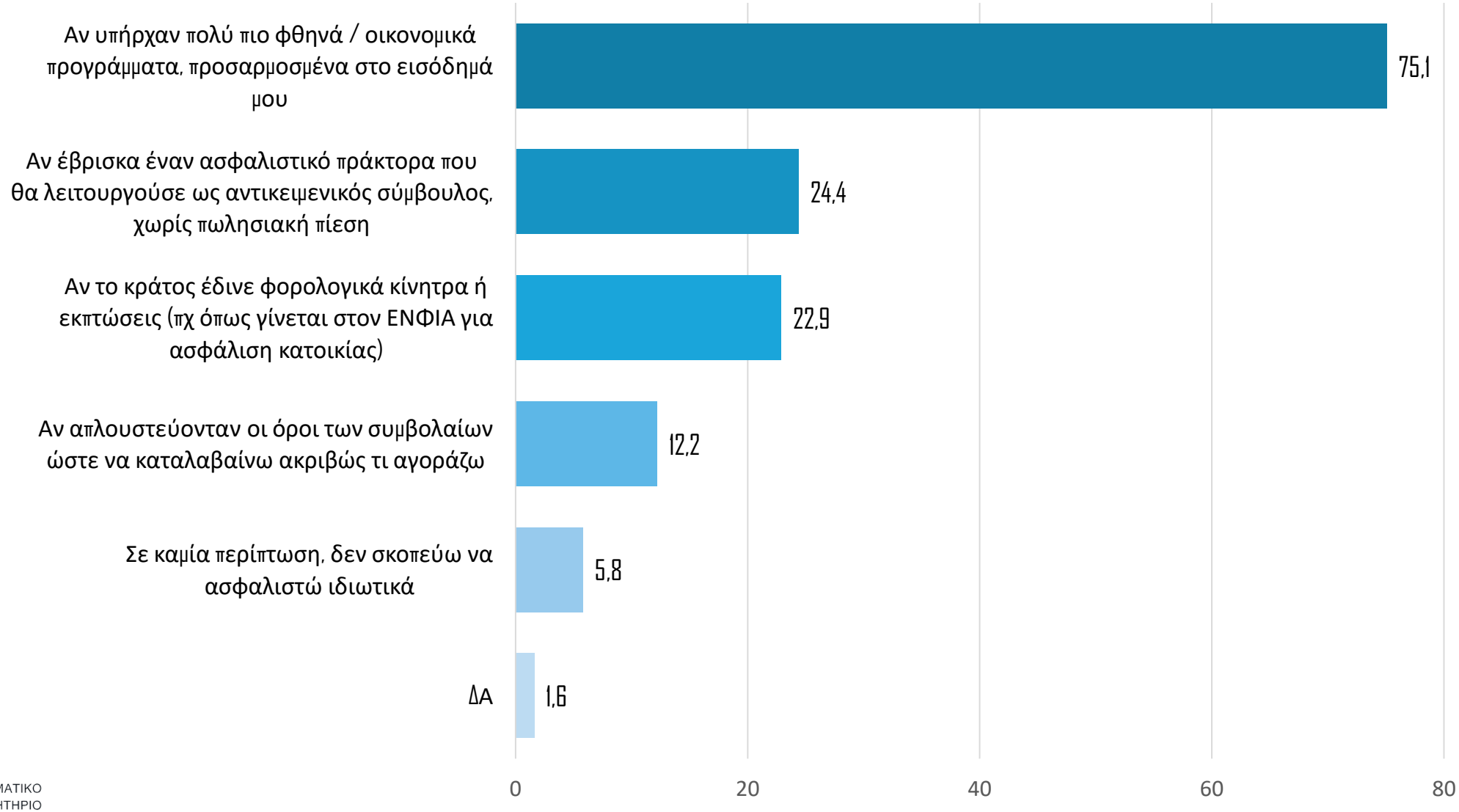
| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη |
| Οικονομικός παράγοντας: Το κόστος των ασφαλίστρων είναι πολύ υψηλό για τον προϋπολογισμό μου | 79.5 | 76.2 | 70.6 | 70.3 | 73.8 | 74.5 | 79.5 | 50 | 74.5 | 85.2 |
| Έλλειψη εμπιστοσύνης: Δεν εμπιστεύομαι τις ασφαλιστικές εταιρείες ότι θα με αποζημιώσουν αν συμβεί κάτι | 24.6 | 22.8 | 23.4 | 26.2 | 22.7 | 22.6 | 29.8 | 32.1 | 26.8 | 16.7 |
| Κάλυψη από το Κράτος: Πιστεύω ότι το δημόσιο σύστημα (πχ υγεία) με καλύπτει επαρκώς | 17.4 | 13.6 | 9.5 | 17.8 | 16.4 | 16.4 | 8.1 | 28.5 | 13.8 | 11.3 |
| Αίσθηση χαμηλού κινδύνου: Θεωρώ ότι δεν διατρέχω κάποιο σοβαρό κίνδυνο που να απαιτεί ασφάλιση | 7.2 | 6.4 | 10.6 | 6.3 | 4.5 | 9 | 8.9 | 15 | 7.4 | 3.4 |
| Δεν με ικανοποιεί ο τρόπος επικοινωνίας ή εξυπηρέτησης από τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. | 6.3 | 4.4 | 4.9 | 3.9 | 4.2 | 4.4 | 6.9 | 12 | 3.1 | 4.4 |
| Δυσκολία κατανόησης: Δεν κατανοώ επαρκώς τους όρους και τη λειτουργία των ασφαλιστικών συμβολαίων. | 5.6 | 3.7 | 4.8 | 3.2 | 3.4 | 5.3 | 3.4 | 5.8 | 5.3 | 1.8 |
| ΔΑ | 3.3 | 2.6 | 3.2 | 3.1 | 4.2 | 2.9 | 1 | 2.5 | 4 | 2.1 |

# ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

*ΕΡ: Υπό ποια προϋπόθεση θα εξετάζατε σοβαρά το ενδεχόμενο να αγοράσετε (εθελοντικά) ένα ασφαλιστικό προϊόν στο μέλλον; (Επιλέξτε έως 2)*

***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***





# ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ



*ΕΡ: Υπό ποια προϋπόθεση θα εξετάζατε σοβαρά το ενδεχόμενο να αγοράσετε (εθελοντικά) ένα ασφαλιστικό προϊόν στο μέλλον; (Επιλέξτε έως 2)*

***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***

| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Αν υπήρχαν πολύ πιο φθηνά / οικονομικά προγράμματα, προσαρμοσμένα στο εισόδημά μου | 76.7 | 73.5 | 74.8 | 75.4 | 66.7 | 79.2 | 75.2 | 76.7 |
| Αν έβρισκα έναν ασφαλιστικό πράκτορα που θα λειτουργούσε ως αντικειμενικός σύμβουλος, χωρίς πωλησιακή πίεση | 27.3 | 21.6 | 27.9 | 20.9 | 31.3 | 21.8 | 22.2 | 24.5 |
| Αν το κράτος έδινε φορολογικά κίνητρα ή εκπτώσεις (πχ στον ΕΝΦΙΑ για ασφάλιση κατοικίας) | 18.5 | 27.1 | 25.3 | 20.6 | 33.3 | 17.2 | 24.8 | 19.5 |
| Αν απλουστεύονταν οι όροι των συμβολαίων ώστε να καταλαβαίνω ακριβώς τι αγοράζω | 11.4 | 13 | 14.2 | 10.2 | 16.7 | 9.7 | 9 | 14.8 |
| Σε καμία περίπτωση, δεν σκοπεύω να ασφαλιστώ ιδιωτικά | 4.8 | 6.7 | 5.2 | 6.4 | 3.2 | 6.3 | 6.9 | 5.8 |
| ΔΑ | 1.9 | 1.2 | 1.3 | 1.8 | 1 | 0.9 | 2.1 | 1.9 |

# ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ



*ΕΡ: Υπό ποια προϋπόθεση θα εξετάζατε σοβαρά το ενδεχόμενο να αγοράσετε (εθελοντικά) ένα ασφαλιστικό προϊόν στο μέλλον; (Επιλέξτε έως 2)*

***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***

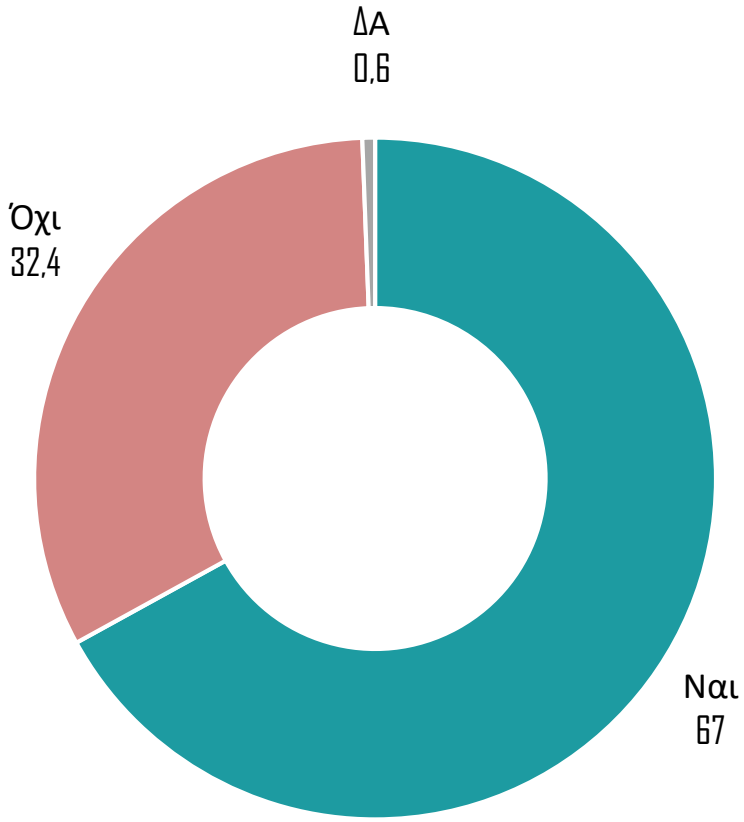
| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη |
| Αν υπήρχαν πολύ πιο φθηνά / οικονομικά προγράμματα, προσαρμοσμένα στο εισόδημά μου | 77.2 | 78 | 70.4 | 69.3 | 76.8 | 71.1 | 80.9 | 67.7 | 74.6 | 78.6 |
| Αν έβρισκα έναν ασφαλιστικό πράκτορα που θα λειτουργούσε ως αντικειμενικός σύμβουλος, χωρίς πωλησιακή πίεση | 24.2 | 25.2 | 33 | 18.5 | 19.1 | 27.1 | 31.2 | 39.2 | 24 | 19.1 |
| Αν το κράτος έδινε φορολογικά κίνητρα ή εκπτώσεις (πχ στον ΕΝΦΙΑ για ασφάλιση κατοικίας) | 28.3 | 25 | 16.9 | 17.9 | 23 | 21.3 | 25.5 | 28.3 | 27.5 | 14 |
| Αν απλουστεύονταν οι όροι των συμβολαίων ώστε να καταλαβαίνω ακριβώς τι αγοράζω | 13.2 | 11.8 | 16.8 | 8.2 | 12.9 | 12 | 11.2 | 17.8 | 12 | 10.4 |
| Σε καμία περίπτωση, δεν σκοπεύω να ασφαλιστώ ιδιωτικά | 6.2 | 4 | 0 | 12.1 | 6 | 5.6 | 5.9 | 6.1 | 4.5 | 7.7 |
| ΔΑ | 1.8 | 0.5 | 1.7 | 3.1 | 1.8 | 1.6 | 1 | 0 | 1.1 | 2.8 |

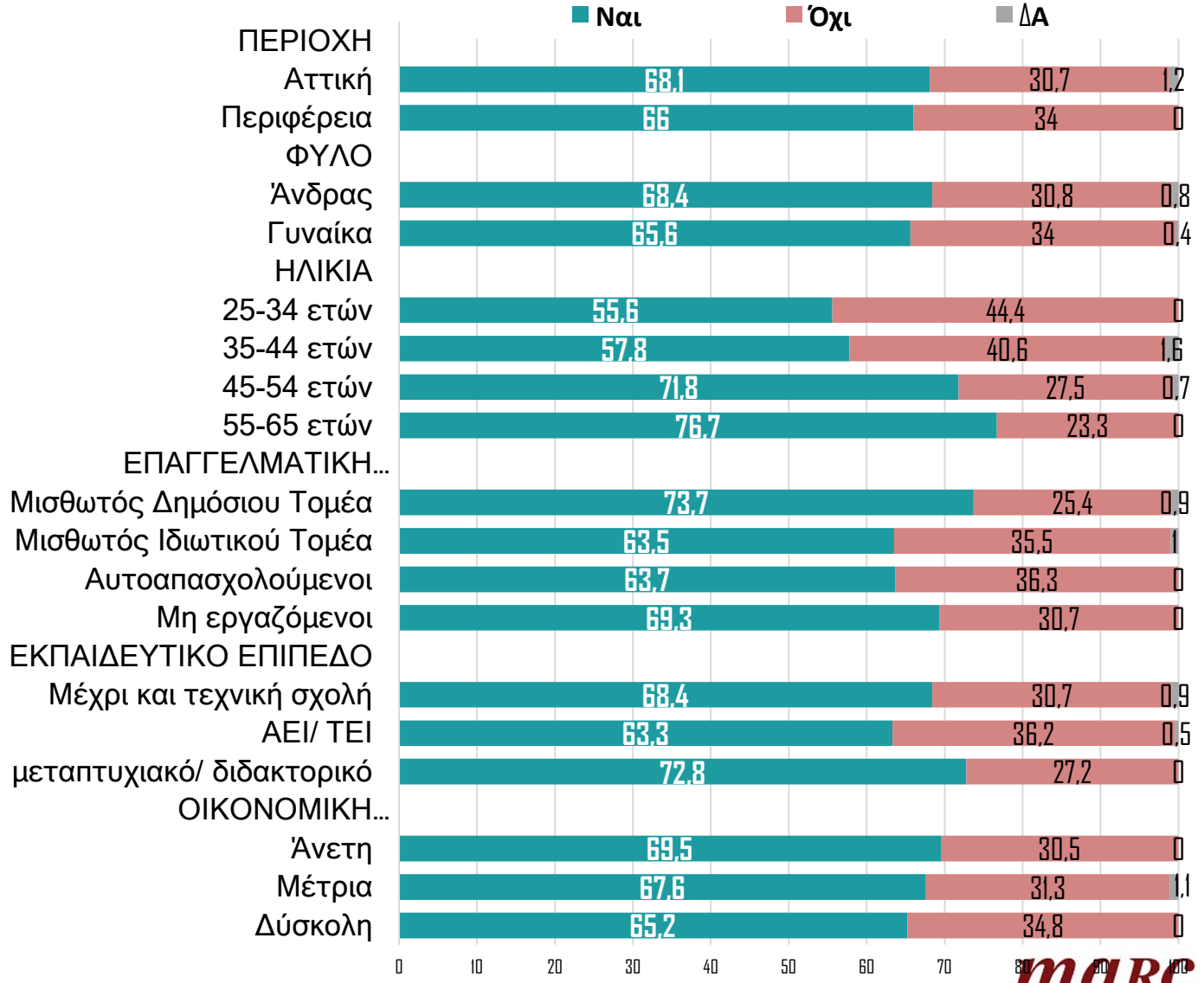
# ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΑΠΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ: Σας έχει προσεγγίσει στο παρελθόν κάποιος ασφαλιστής για να σας προτείνει κάποιο ασφαλιστικό προϊόν; (πχ υγείας, συνταξιοδοτικό, ζωής κλπ.)*

***Βάση: δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***




ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

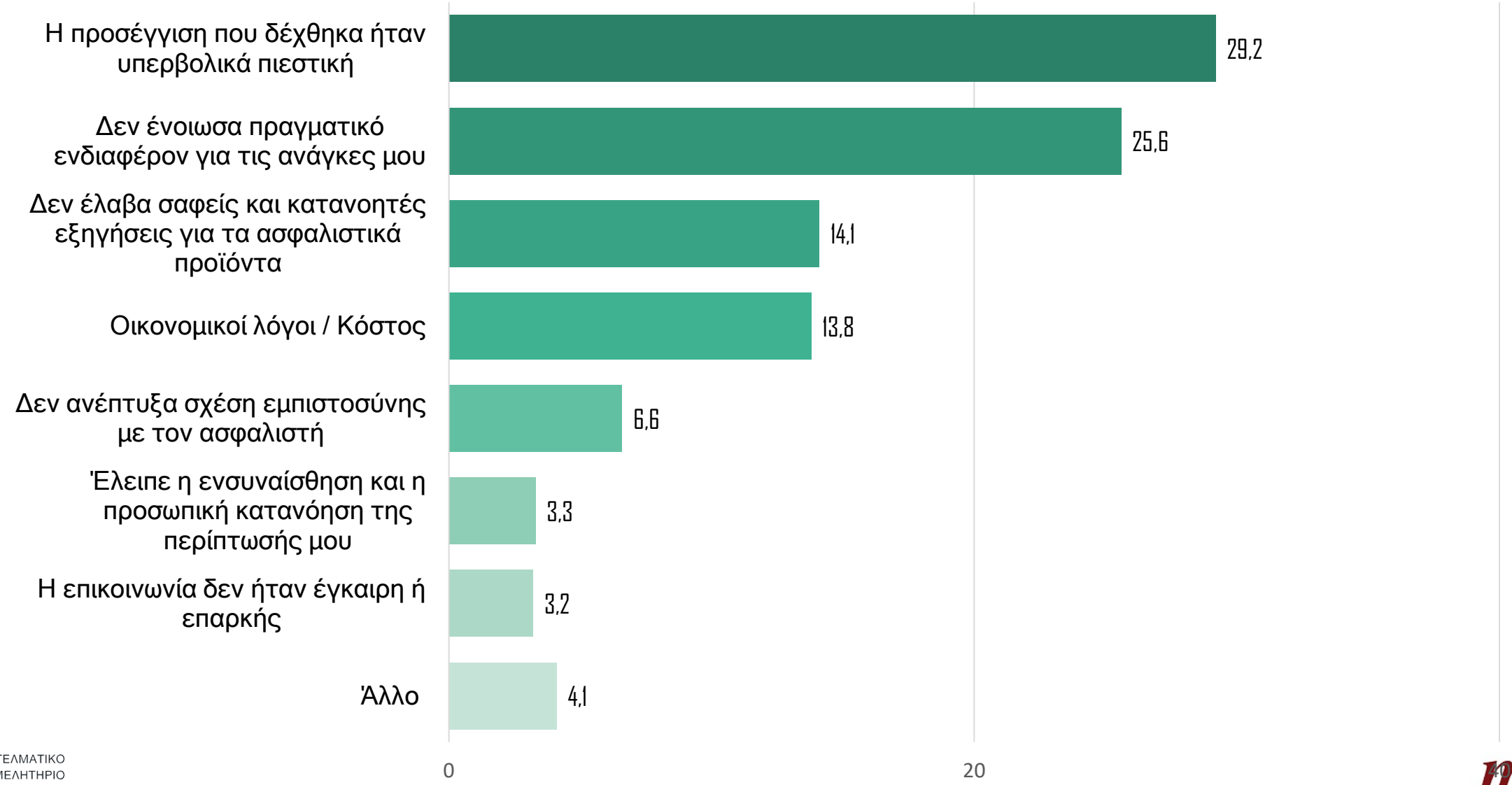
marc

# ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο τον απορρίψατε;*

***Βάση: Τους προσέγγισε ασφαλιστής αλλά δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***



# ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο τον απορρίψατε;*

***Βάση: Τους προσέγγισε ασφαλιστής αλλά δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***

| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Η προσέγγιση που δέχθηκα ήταν υπερβολικά πιεστική | 22.6 | 35.7 | 27.2 | 31.2 | 44.1 | 36.2 | 26 | 21.3 |
| Δεν ένοιωσα πραγματικό ενδιαφέρον για τις ανάγκες μου | 29.6 | 21.8 | 27.7 | 23.6 | 17.6 | 34.7 | 28 | 21.3 |
| Δεν έλαβα σαφείς και κατανοητές εξηγήσεις για τα ασφαλιστικά προϊόντα | 13.5 | 14.8 | 16.6 | 11.6 | 18.2 | 11.1 | 12.4 | 15.7 |
| Οικονομικοί λόγοι / Κόστος | 17.3 | 10.4 | 12.7 | 15 | 4 | 9.4 | 14.5 | 20.3 |
| Δεν ανέπτυξα σχέση εμπιστοσύνης με τον ασφαλιστή | 6.6 | 6.6 | 5.6 | 7.7 | 8.5 | 0 | 10.6 | 6.1 |
| Έλειπε η ενσυναίσθηση και η προσωπική κατανόηση της περίπτωσής μου | 1.1 | 5.4 | 3.8 | 2.7 | 3.6 | 4.5 | 0.9 | 4.6 |
| Η επικοινωνία δεν ήταν έγκαιρη ή επαρκής | 3.4 | 3.1 | 2.5 | 4 | 0 | 2.8 | 5.7 | 2.5 |
| Άλλο | 6 | 2.3 | 3.9 | 4.3 | 4 | 1.3 | 1.9 | 8.1 |

# ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο τον απορρίψατε;*

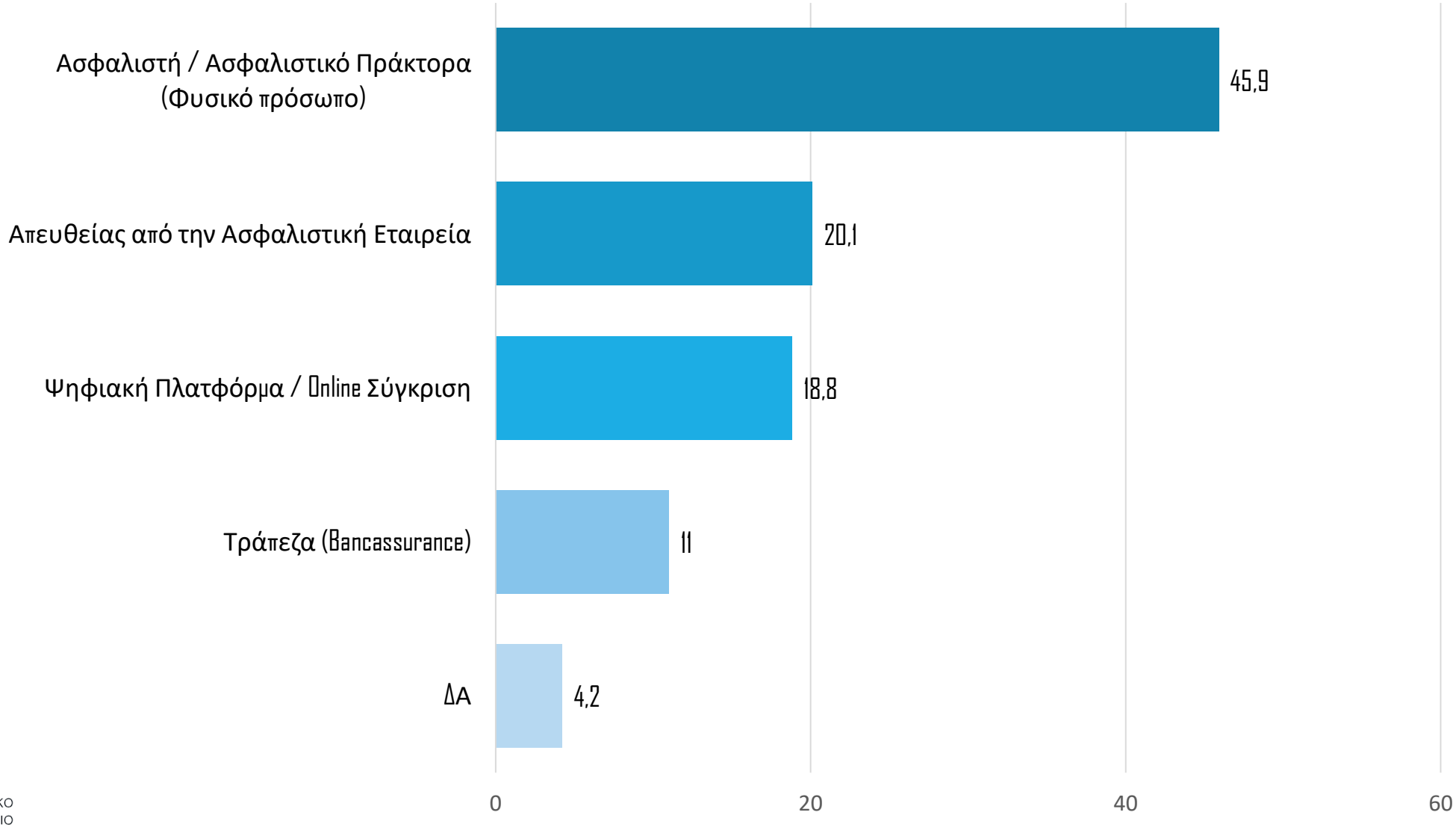
***Βάση: Τους προσέγγισε ασφαλιστής αλλά δεν έχουν καμία ασφάλιση ή έχουν μόνο υποχρεωτική***

| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη |
| Η προσέγγιση που δέχθηκα ήταν υπερβολικά πιεστική | 31.9 | 26.2 | 30.4 | 30.3 | 24.9 | 29.6 | 38.3 | 33.3 | 25.5 | 33.2 |
| Δεν ένοιωσα πραγματικό ενδιαφέρον για τις ανάγκες μου | 21.3 | 28.5 | 36.9 | 20.8 | 28 | 23.9 | 23.6 | 23.3 | 30.6 | 18.9 |
| Δεν έλαβα σαφείς και κατανοητές εξηγήσεις για τα ασφαλιστικά προϊόντα | 21.1 | 12.1 | 21.6 | 5.4 | 15 | 14.6 | 11.1 | 23.7 | 14.1 | 10.2 |
| Οικονομικοί λόγοι / Κόστος | 7.1 | 18.1 | 6.2 | 17.4 | 18.4 | 13.8 | 3.2 | 0 | 10.1 | 25.3 |
| Δεν ανέπτυξα σχέση εμπιστοσύνης με τον ασφαλιστή | 7.7 | 6.5 | 5 | 6.7 | 5.8 | 5.4 | 10.7 | 4.5 | 8.7 | 4.2 |
| Έλειπε η ενσυναίσθηση και η προσωπική κατανόηση της περίπτωσής μου | 2.6 | 3.1 | 0 | 6 | 0.8 | 4.5 | 6.5 | 6.3 | 3.6 | 1.5 |
| Η επικοινωνία δεν ήταν έγκαιρη ή επαρκής | 5 | 2.4 | 0 | 4.6 | 2.7 | 3.8 | 3.2 | 2.1 | 2.9 | 4.1 |
| Άλλο | 3.4 | 3.1 | 0 | 8.8 | 4.3 | 4.3 | 3.4 | 6.8 | 4.5 | 2.5 |

# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

*ΕΡ: Αν έπρεπε να επιλέξετε ΜΟΝΟ ΕΝΑ κανάλι για να ασφαλίσετε το πιο σημαντικό σας περιουσιακό στοιχείο (π.χ. Υγεία, Κατοικία), ποιο θα επιλέγατε;*





# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

*ΕΡ: Αν έπρεπε να επιλέξετε ΜΟΝΟ ΕΝΑ κανάλι για να ασφαλίσετε το πιο σημαντικό σας περιουσιακό στοιχείο (π.χ. Υγεία, Κατοικία), ποιο θα επιλέγατε;*



| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο) | 45.6 | 46.2 | 46.3 | 45.5 | 43.8 | 45.7 | 46.9 | 46.5 |
| Απευθείας από την Ασφαλιστική Εταιρεία | 20.4 | 19.9 | 17.1 | 23.1 | 22.1 | 16.5 | 18 | 24.3 |
| Ψηφιακή Πλατφόρμα / Online Σύγκριση | 20.9 | 16.7 | 23.4 | 14.3 | 16.6 | 17.8 | 24.7 | 15.3 |
| Τράπεζα (Bancassurance) | 8.2 | 13.8 | 10.9 | 11 | 13.5 | 15.5 | 8.1 | 7.8 |
| ΔΑ | 5 | 3.4 | 2.3 | 6.1 | 4 | 4.6 | 2.2 | 6.1 |

# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

*ΕΡ: Αν έπρεπε να επιλέξετε ΜΟΝΟ ΕΝΑ κανάλι για να ασφαλίσετε το πιο σημαντικό σας περιουσιακό στοιχείο (π.χ. Υγεία, Κατοικία), ποιο θα επιλέγατε;*



| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό |
| Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο) | 50.1 | 47.3 | 52 | 35.8 | 40.4 | 50.2 | 48.5 |
| Απευθείας από την Ασφαλιστική Εταιρεία | 14.1 | 17.5 | 17.6 | 32.8 | 24.5 | 17.2 | 17.3 |
| Ψηφιακή Πλατφόρμα / Online Σύγκριση | 21.8 | 22.9 | 12.1 | 10.9 | 18.1 | 19.4 | 18.7 |
| Τράπεζα (Bancassurance) | 11.2 | 10.5 | 16.6 | 7.8 | 10.3 | 11.6 | 11 |
| ΔΑ | 2.7 | 1.8 | 1.6 | 12.6 | 6.7 | 1.7 | 4.5 |

# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

*ΕΡ: Αν έπρεπε να επιλέξετε ΜΟΝΟ ΕΝΑ κανάλι για να ασφαλίσετε το πιο σημαντικό σας περιουσιακό στοιχείο (πχ. Υγεία, Κατοικία), ποιο θα επιλέγατε;*



| | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | | ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη | Υποχρεωτική | Εθελοντικά | Μικτό Κίνητρο | Δεν έχω καμία ασφάλιση |
| Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο) | 50.8 | 47.1 | 41.3 | 47.7 | 45.7 | 51.8 | 30.2 |
| Απευθείας από την Ασφαλιστική Εταιρεία | 14.9 | 18.5 | 25.7 | 19.5 | 18.2 | 14.6 | 37.1 |
| Ψηφιακή Πλατφόρμα / Online Σύγκριση | 16.1 | 22 | 14.5 | 18.5 | 19.2 | 23.7 | 14.5 |
| Τράπεζα (Bancassurance) | 15.5 | 9.5 | 11.2 | 12.2 | 13.3 | 7.9 | 4.3 |
| ΔΑ | 2.8 | 2.9 | 7.3 | 2.1 | 3.6 | 2 | 13.8 |

# ΒΑΣΙΚΟΙ ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Συγκριτικό συμπέρασμα

| Ασφαλιστικός πράκτορας | Ασφαλιστική εταιρία | Τράπεζα | Πλατφόρμα |
|---|---|---|---|
| • Ανάγκη προσωπικής επαφής/επικοινωνίας<br>• Κατανόηση/ανάλυση<br>• Βοήθεια στην ανάγκη | • Αμεσότητα<br>• Σιγουριά<br>• Αδιαμεσολάβητα | • Αξιοπιστία<br>• Ασφάλεια<br>• Εμπιστοσύνη | • Ευκολία<br>• Αμεσότητα<br>• Οικονομία – σύγκριση τιμών |

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο)



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*

- Μου αρέσει η προσωπική επαφή
- Άμεση επαφή πιο προσωποποιημένη
- Άμεση επικοινωνία, κατανόηση προσωπικών αναγκών, προσωποποιημένη επικοινωνία
- Αμεσότητα και εμπιστοσύνη
- Ανθρώπινη επικοινωνία
- Για εξατομίκευση
- Για καλύτερη συνεννόηση και να ξέρω πού θα απευθυνθώ αν χρειαστώ κάτι.
- Για να αισθάνομαι πιο ασφαλής
- Για να είναι πιο κατανοητό το πρόγραμμα
- Για να έχω άμεση επαφή σε περίπτωση ανάγκης
- Για να έχω ένα συγκεκριμένο contact όταν χρειαστώ βοήθεια και όχι όποιον υπάλληλο μου τύχει
- Για να έχω με κάποιον να συνεννοούμαι
- Για να με συμβουλεύει και να μου προτείνει το καλύτερο δυνατό
- Για να μπορώ να έχω άμεση απάντηση στις ερωτήσεις μου αλλά και για να έχω κάποιον δίπλα μου, όχι ένα απρόσωπο τηλέφωνο

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο)



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*

- Για να πάρω αναλυτικά πληροφορίες
- Γιατί αυτός γνωρίζει καλύτερα
- Γιατί έχει πολύ καλύτερη επαφή με τις ασφάλειες
- Γιατί θα είναι άτομο εμπιστοσύνης, θα έχω πάρει συστάσεις από αλλού και η επικοινωνία δεν θα είναι απρόσωπη και απόμακρη
- Γιατί θα μπορούσε να μου προτείνει από πολλές ασφαλιστικές εταιρείες
- Γιατί μου αρέσει να τον βλέπω τον άλλον όταν πρόκειται να κάνω κάτι
- Γιατί ο ασφαλιστής είναι οικογενειακός φίλος και τον εμπιστεύομαι να μου προτείνει το καλύτερο για μένα πρόγραμμα
- Γιατί υπάρχει καλύτερη επικοινωνία
- Διότι γνωρίζω πολλές δεκαετίες τον ασφαλιστή και μέχρι τώρα έχουμε μια αγαστή συνεργασία
- Είναι καλύτερη η επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο για αυτές τις περιπτώσεις
- Εμπιστεύομαι περισσότερο τα φυσικά πρόσωπα
- Εμπιστοσύνη και άμεση προσωπική επαφή για οποιοδήποτε πρόβλημα
- Επειδή θα ήθελα έναν άνθρωπο που θα δημιουργούσαμε μια σχέση και θα με έκανε να τον εμπιστευτώ

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο)



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*

- Επέλεξα τον ασφαλιστή / ασφαλιστικό πράκτορα (φυσικό πρόσωπο) επειδή η ασφάλιση των πιο σημαντικών περιουσιακών στοιχείων (όπως η υγεία ή η κατοικία) απαιτεί εξατομικευμένη προσέγγιση, απόλυτη καθοδήγηση και μια σχέση εμπιστοσύνης που μόνο η προσωπική, ανθρώπινη επαφή μπορεί να προσφέρει, ειδικά σε μια στιγμή ανάγκης ή αποζημίωσης.
- Έχω δικό μου άτομο που εμπιστεύομαι
- Η τράπεζα είναι περισσότερο απρόσωπη
- Θέλω εκπρόσωπο να μου τα εξηγεί αναλυτικά
- Θεωρώ ότι με προσωπική επαφή θα διασφαλίσω το καλύτερο δυνατόν για εμένα
- Καλύτερη επικοινωνία
- Με ενδιαφέρει η προσωπική επικοινωνία δεν θα ήθελα κάτι απρόσωπο
- Μου παρέχει προσωποποιημένες συμβουλές και κάνει την έρευνα αγοράς για εμένα χωρίς να κοπιάζω.
- Να μπορώ να μιλάω μαζί του για ότι με απασχολεί και θέλω ενημέρωση
- Ο πράκτορας έχει πολλές λύσεις και είναι πάντα εκεί για να εξυπηρετήσει
- Πιο προσωποποιημένη επικοινωνία όταν τον χρειάστηκα ήταν εκεί
- Προσωπική επαφή, εξυπηρέτηση και συμβουλευτική
- Προτιμώ την προσωπική επαφή, να έχω κάποιον να συνεννοηθούμε πιο άμεσα σε περίπτωση ανάγκης.

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν: Απευθείας από την Ασφαλιστική Εταιρεία

*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*



- Αμεσότητα και ασφάλεια στις συναλλαγές
- Για να έχω άμεση επαφή με την ασφαλιστική εταιρεία
- Για να έχω έγκυρη πληροφόρηση
- Για να μην δέχομαι πιέσεις
- Για περισσότερη σιγουριά
- Γιατί είναι κατευθείαν οι αρμόδιοι
- Γιατί θέλω να λύνω τα προβλήματα απευθείας
- Γιατί ο ασφαλιστής μπορεί να μην είναι για πάντα. Μιλάμε για το πιο σημαντικό πράγμα για εμένα. Άρα και αυτό που θα έχει μεγαλύτερη αξιοπιστία και διάρκεια στο χρόνο
- Δεν εμπιστεύομαι τις γνώσεις των ασφαλιστών
- Δεν θέλω διαμεσολαβητές διότι αυτοί τα φουσκώνουν και βγάζουν πολύ μεγάλο κέρδος
- Δεν θέλω μεσάζοντες. Οι ασφαλιστές είναι ξεπερασμένο επάγγελμα.
- Είναι σχεδόν ανενημέρωτοι οι ασφαλιστές και από την εταιρεία θα έχω εγγράφως όλες τις λεπτομέρειες την ίδια ώρα
- Έτσι το κάνει και ένας φίλος μου, γι' αυτό το έκανα έτσι το εμπιστεύομαι καλύτερα

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν: Απευθείας από την Ασφαλιστική Εταιρεία

*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*



- Θα είχα περισσότερες επιλογές ασφαλείας και μεγαλύτερη εγγύηση σε περίπτωση αποζημίωσης.
- Θα ένιωθα πιο ασφαλής απευθείας με την ασφαλιστική εταιρεία
- Θα μπορούσα να διαλέξω τι ταιριάζει σε μένα χωρίς να έχω την πίεση από κάποιον
- Θέλω να γνωρίζω με ποιον έχω να κάνω
- Θεωρώ ότι είναι ο πιο ασφαλής τρόπος
- Θεωρώ ότι εκεί θα έχω μια πληρέστερη εικόνα. Θα κάνω τις ερωτήσεις που θέλω δίχως τόσο την πώληση.
- Κακό προηγούμενο με ασφαλιστή
- Λόγω άμεσης επαφής με την εταιρεία, χωρίς μεσάζοντα
- Μεγαλύτερη εμπιστοσύνη
- Νιώθω μεγαλύτερη εμπιστοσύνη
- Πια προτιμώ να έχω επαφή κατευθείαν με την πηγή
- Πιστεύω πως είναι πιο οικονομική επιλογή
- Χωρίς προμήθειες

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν Ψηφιακή Πλατφόρμα / Online Σύγκριση



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*

- Άμεση και γρήγορη σύγκριση και επιλογή
- Απλή περιγραφή χωρίς πίεση από κάποιον
- Για ευκολία, έχει καλύτερες προσφορές
- Για να βλέπω, να συγκρίνω τιμές, παροχές και να έχω το χρόνο να το σκεφτώ περισσότερο
- Για να έχω εγώ τον έλεγχο
- Για να έχω την άνεση να κάνω τις συγκρίσεις που χρειάζομαι, εξατομικευμένα στις ανάγκες μου
- Για να μπορώ να δω ακριβώς τις παροχές και να συγκρίνω με άλλες
- Για περισσότερες τιμές, καλύτερες προσφορές
- Για σύγκριση παροχών και τιμών
- Για φθηνότερα ασφάλιστρα
- Γιατί θα ήταν πιο κατανοητές οι πληροφορίες από το να μου εξηγεί κάποιος άνθρωπος και να μου τα μπερδεύει.
- Γιατί υπάρχουν πολλαπλές επιλογές σε έναν ενιαίο χώρο, άμεση σύγκριση τιμών, εύκολη επιλογή, χωρίς πολλές διαδικασίες και χάσιμο χρόνου!
- Γίνεται το χρόνο που θέλω και έχω την πολυτέλεια να συγκρίνω και να επιλέξω αυτό που είναι ακριβώς στις ανάγκες μου.
- Γλιτώνεις χρόνο
- Δεν εμπιστεύομαι τους ασφαλιστές
- Δυνατότητα σύγκρισης τιμών και χρονική ευελιξία + bonus

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν Ψηφιακή Πλατφόρμα / Online Σύγκριση



*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επιλογή;*

- Είναι πιο εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες
- Ευκολία
- Ευκολία στη χρήση
- Έχω πιο ελεύθερη βούληση χωρίς να με επηρεάζει κανένα φυσικό πρόσωπο
- Θα διάλεγα ψηφιακή πλατφόρμα για ασφάλεια ζωής ή κατοικίας γιατί είναι πιο γρήγορη, εύκολη και μου επιτρέπει να συγκρίνω τιμές και καλύψεις άμεσα.
- Θα το έλεγχα μόνος μου χωρίς πίεση
- Θεωρώ ότι γνωρίζω αρκετά καλά το πώς να το χρησιμοποιώ και μπορώ να εξοικονομήσω χρόνο
- Καλύτερη τιμή
- Λόγω έλλειψης χρόνου
- Μεγαλύτερη δυνατότητα σύγκρισης και χωρίς χρονικού περιορισμούς και μεγαλύτερες προσφορές
- Οικονομική και επιλέγω εγώ
- Πιο εύκολη επιλογή
- Πιο φθηνά
- Πολύ περισσότερες προσφορές
- Ταχύτητα και ακρίβεια

# ΛΟΓΟΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ

## Θα επέλεγαν Τράπεζα (Bancassurance)

*ΕΡ: Για ποιόν λόγο θα κάνατε αυτή την επλογή;*

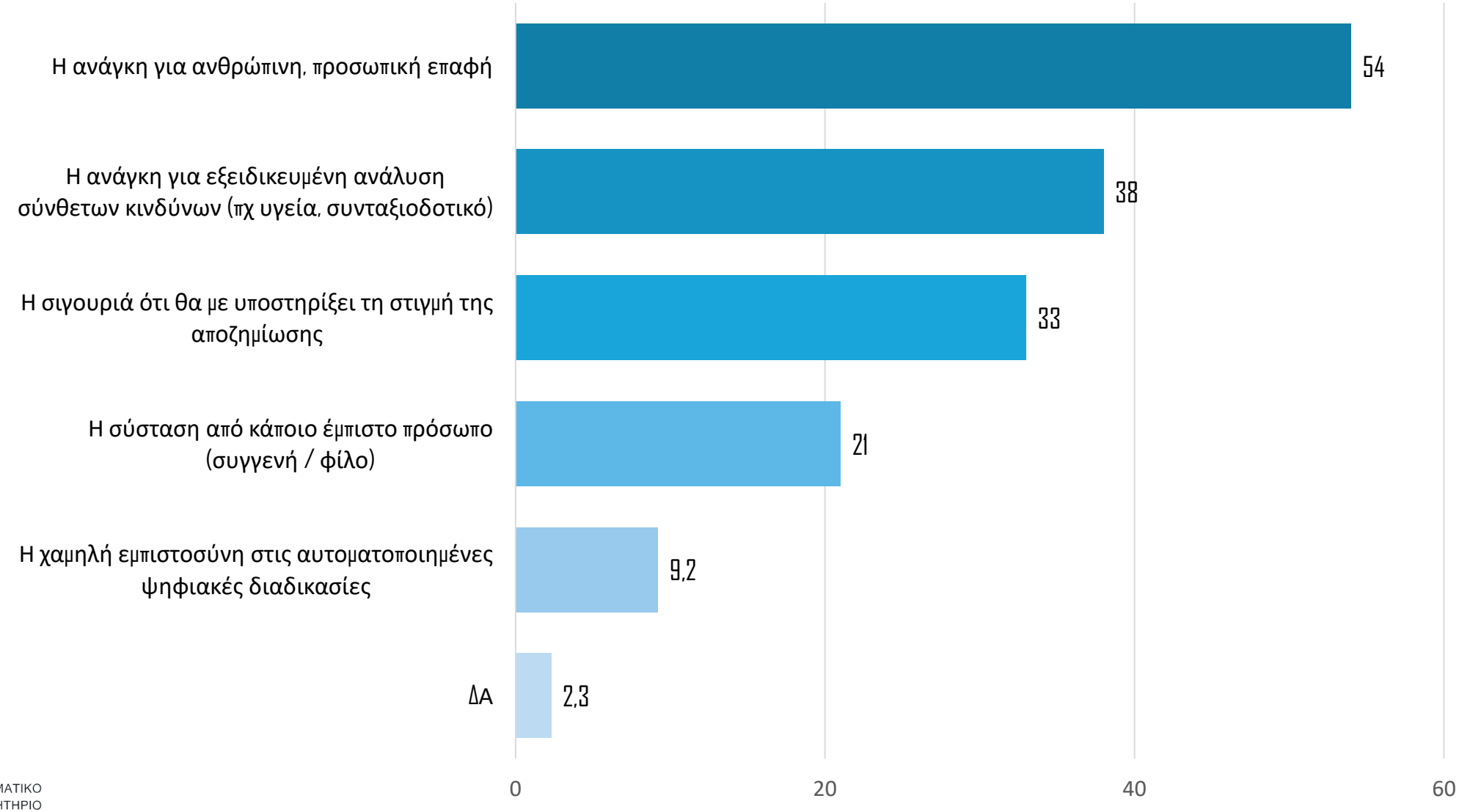


- Αξιοπιστία
- Για ασφάλεια
- Για να είμαι σίγουρη
- Γιατί αν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο ή online αγορά ασφαλιστηρίου, δεν είμαι σίγουρη ότι θα αποζημιωθώ.
- Γιατί νιώθω εμπιστοσύνη
- Γιατί στην τράπεζα διαθέτω ήδη επενδυτικά προγράμματα και η επικοινωνία είναι πιο εύκολη
- Διότι μια ασφάλιση μέσω τράπεζας παρέχει περισσότερες ασφαλιστικές δικλείδες για τον ασφαλισμένο
- Είναι αξιόπιστη, μπορώ να λάβω συμβουλές από τραπεζικό υπάλληλο άμεσα
- Είναι πιο ξεκάθαρη η συνεργασία και πληροφόρηση
- Εμπιστεύομαι πιο πολύ από άλλες
- Έχω εμπιστοσύνη στην ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ και στην ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
- Λόγω μεγαλύτερης αξιοπιστίας
- Νιώθω περισσότερο ασφαλής
- Οι τράπεζες νομίζω δρουν πιο επαγγελματικά
- Οικονομική ασφάλεια
- Την θεωρώ πιο εύκολη και σίγουρη

# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ έναν προσωπικό ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα) αντί για μια online πλατφόρμα; (Επιλέξτε έως 2)*





# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ έναν προσωπικό ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα) αντί για μια online πλατφόρμα; (Επιλέξτε έως 2)*



| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Η ανάγκη για ανθρώπινη, προσωπική επαφή | 56.6 | 51.5 | 54.9 | 53.2 | 48.3 | 52.7 | 54.2 | 59.1 |
| Η ανάγκη για εξειδικευμένη ανάλυση σύνθετων κινδύνων (πχ υγεία, συνταξιοδοτικό) | 38.6 | 37.4 | 35.7 | 40.2 | 49.6 | 39.4 | 31.4 | 35.3 |
| Η σιγουριά ότι θα με υποστηρίξει τη στιγμή της αποζημίωσης | 30.6 | 35.5 | 36.1 | 30 | 21 | 35.9 | 36.2 | 35.5 |
| Η σύσταση από κάποιο έμπιστο πρόσωπο (συγγενή / φίλο) | 23.6 | 18.4 | 22.2 | 19.8 | 19.7 | 22.8 | 26.8 | 14.4 |
| Η χαμηλή εμπιστοσύνη στις αυτοματοποιημένες ψηφιακές διαδικασίες | 9.5 | 8.9 | 7.6 | 10.8 | 7.7 | 5.1 | 12.5 | 10.7 |
| ΔΑ | 2.3 | 2.4 | 2 | 2.6 | 2.8 | 1.4 | 1.3 | 3.9 |

# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ έναν προσωπικό ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα) αντί για μια online πλατφόρμα; (Επιλέξτε έως 2)*



| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό |
| Η ανάγκη για ανθρώπινη, προσωπική επαφή | 55.9 | 53.3 | 60.3 | 50.5 | 51.7 | 57.6 | 51.6 |
| Η ανάγκη για εξειδικευμένη ανάλυση σύνθετων κινδύνων (πχ υγεία, συνταξιοδοτικό) | 37.7 | 41.1 | 48.4 | 25.7 | 32.3 | 41.1 | 43.3 |
| Η σιγουριά ότι θα με υποστηρίξει τη στιγμή της αποζημίωσης | 35.9 | 35.1 | 28 | 28.6 | 33.3 | 32.3 | 34.1 |
| Η σύσταση από κάποιο έμπιστο πρόσωπο (συγγενή / φίλο) | 20.2 | 23 | 14.2 | 21.8 | 19.3 | 22.4 | 21.7 |
| Η χαμηλή εμπιστοσύνη στις αυτοματοποιημένες ψηφιακές διαδικασίες | 8.3 | 7 | 14 | 11.8 | 11.9 | 7.8 | 5.9 |
| ΔΑ | 0.6 | 1.1 | 0 | 7.6 | 4.1 | 1.5 | 0.6 |

# ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΕΠΙΛΕΞΕΤΕ έναν προσωπικό ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα) αντί για μια online πλατφόρμα; (Επιλέξτε έως 2)*

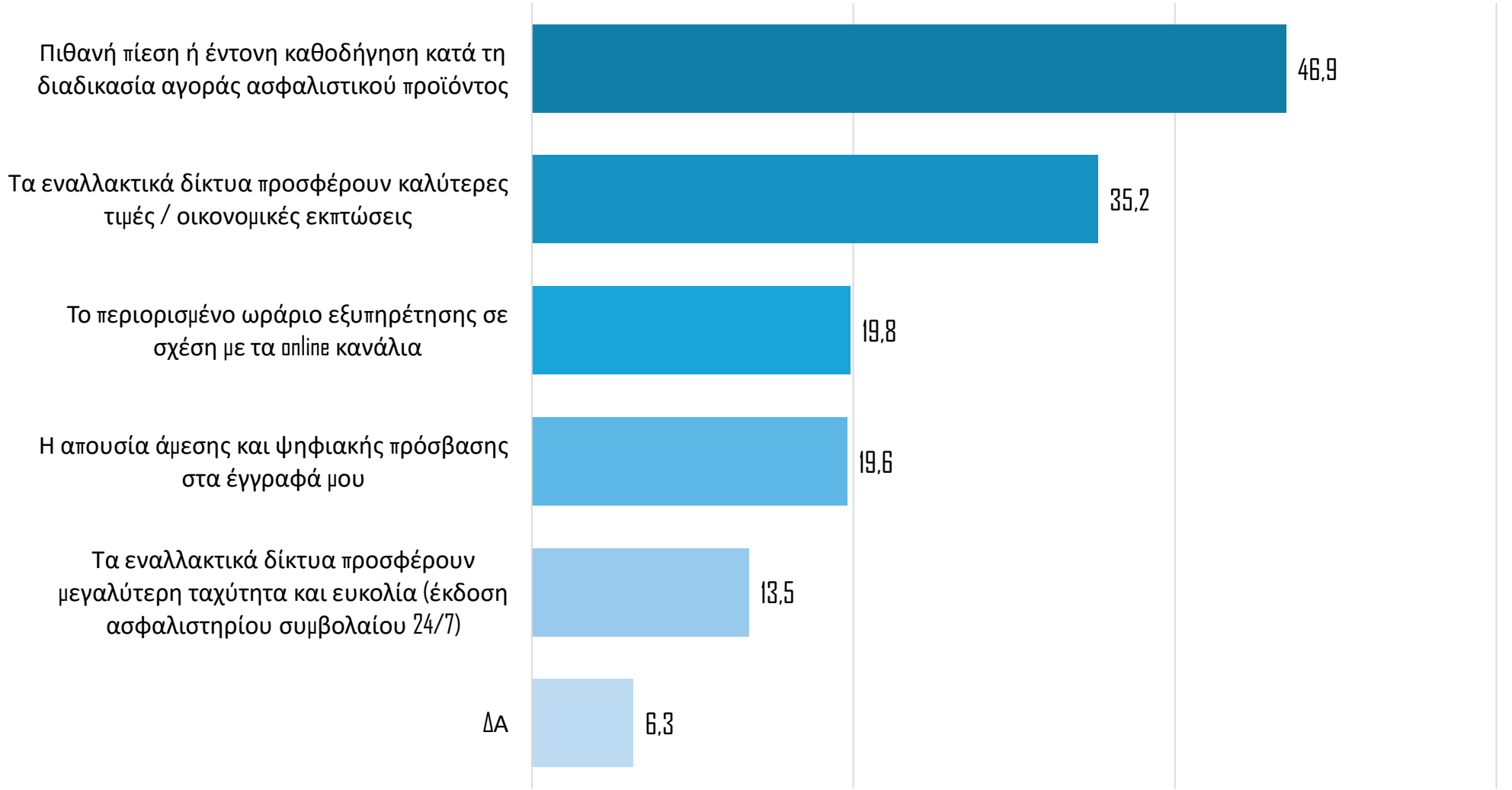


| | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | | ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη | Υποχρεωτική | Οικειοθελώς | Μικτό Κίνητρο | Δεν έχω καμία ασφάλιση |
| Η ανάγκη για ανθρώπινη, προσωπική επαφή | 58.6 | 55.9 | 48.3 | 58.6 | 48.7 | 53 | 50.8 |
| Η ανάγκη για εξειδικευμένη ανάλυση σύνθετων κινδύνων (πχ υγεία, συνταξιοδοτικό) | 43.7 | 37.6 | 35.7 | 35.7 | 42.4 | 46.6 | 28.1 |
| Η σιγουριά ότι θα με υποστηρίξει τη στιγμή της αποζημίωσης | 31.2 | 36.2 | 28.1 | 31 | 36.9 | 39.2 | 21 |
| Η σύσταση από κάποιο έμπιστο πρόσωπο (συγγενή / φίλο) | 20 | 21.5 | 20.6 | 19.6 | 25.5 | 20.8 | 20.5 |
| Η χαμηλή εμπιστοσύνη στις αυτοματοποιημένες ψηφιακές διαδικασίες | 6 | 8 | 12.8 | 8.2 | 8.5 | 9.8 | 14.1 |
| ΔΑ | 1.4 | 1.4 | 4.6 | 2.4 | 0.4 | 0 | 6.4 |

# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΜΗΝ επιλέξετε έναν ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα); (Επιλέξτε έως 2)*





# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΜΗΝ επιλέξετε έναν ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα); (Επιλέξτε έως 2)*



| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Πιθανή πίεση ή έντονη καθοδήγηση κατά τη διαδικασία αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος | 46.4 | 47.4 | 48.3 | 45.4 | 51.5 | 46.2 | 48.3 | 42.8 |
| Τα εναλλακτικά δίκτυα προσφέρουν καλύτερες τιμές / οικονομικές εκπτώσεις | 37.5 | 32.7 | 38.6 | 31.8 | 27.4 | 33.2 | 40 | 37.5 |
| Το περιορισμένο ωράριο εξυπηρέτησης σε σχέση με τα online κανάλια | 18.9 | 20.7 | 21.9 | 17.8 | 23.2 | 22.6 | 14.7 | 20 |
| Η απουσία άμεσης και ψηφιακής πρόσβασης στα έγγραφά μου | 19.4 | 19.8 | 20.1 | 19.1 | 20.2 | 20.2 | 23.3 | 14.8 |
| Τα εναλλακτικά δίκτυα προσφέρουν μεγαλύτερη ταχύτητα και ευκολία (έκδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου 24/7) | 12.9 | 14 | 13.4 | 13.5 | 11.1 | 16.4 | 10.3 | 15.6 |
| ΔΑ | 6.6 | 6 | 5 | 7.6 | 4.7 | 6.1 | 4.3 | 9.7 |

# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΜΗΝ επιλέξετε έναν ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα); (Επιλέξτε έως 2)*



| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό |
| Πιθανή πίεση ή έντονη καθοδήγηση κατά τη διαδικασία αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος | 51.4 | 45.3 | 53.1 | 42.5 | 42 | 50.7 | 48.4 |
| Τα εναλλακτικά δίκτυα προσφέρουν καλύτερες τιμές / οικονομικές εκπτώσεις | 35.9 | 34.9 | 43.2 | 28.7 | 32.1 | 35.4 | 41 |
| Το περιορισμένο ωράριο εξυπηρέτησης σε σχέση με τα online κανάλια | 19.8 | 23.8 | 17 | 13.6 | 21.8 | 19.7 | 16.1 |
| Η απουσία άμεσης και ψηφιακής πρόσβασης στα έγγραφά μου | 20.1 | 19.4 | 22.6 | 16 | 19.4 | 20.5 | 18.3 |
| Τα εναλλακτικά δίκτυα προσφέρουν μεγαλύτερη ταχύτητα και ευκολία (έκδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου 24/7) | 13.4 | 14 | 10.5 | 14.5 | 12.4 | 12.7 | 17.3 |
| ΔΑ | 4.5 | 4.4 | 4.3 | 13.9 | 8.6 | 4.8 | 4.9 |

# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

*ΕΡ: Ποιοι παράγοντες θα σας οδηγούσαν στο να ΜΗΝ επιλέξετε έναν ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα); (Επιλέξτε έως 2)*



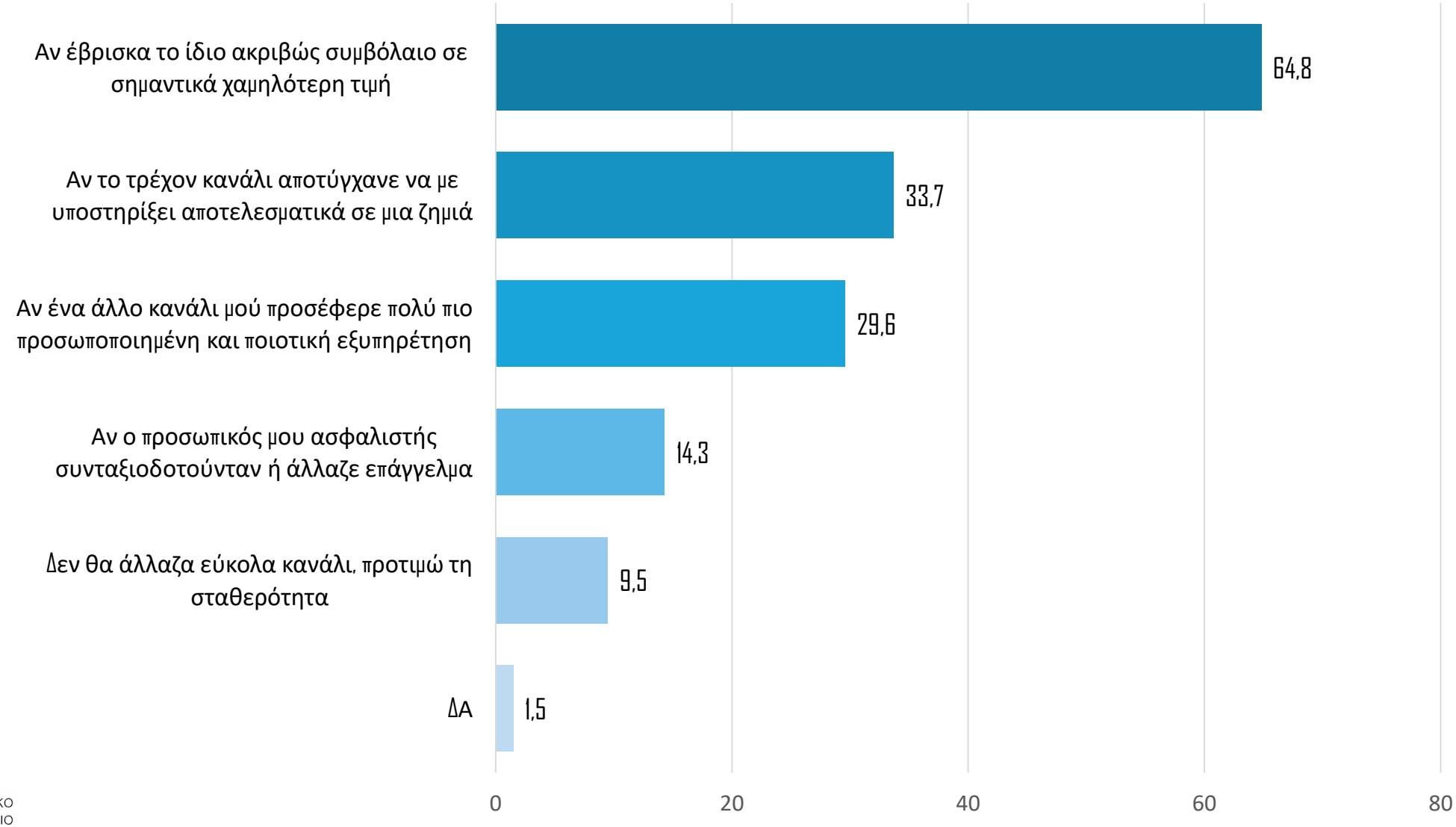
| | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | | ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη | Υποχρεωτική | Οικειοθελώς | Μικτό Κίνητρο | Δεν έχω καμία ασφάλιση |
| Πιθανή πίεση ή έντονη καθοδήγηση κατά τη διαδικασία αγοράς ασφαλιστικού προϊόντος | 45.6 | 49.2 | 43.2 | 52 | 41.1 | 41.8 | 48.1 |
| Τα εναλλακτικά δίκτυα προσφέρουν καλύτερες τιμές / οικονομικές εκπτώσεις | 38.1 | 32.8 | 38 | 40.9 | 29.1 | 35 | 21.8 |
| Το περιορισμένο ωράριο εξυπηρέτησης σε σχέση με τα online κανάλια | 23.4 | 21.2 | 15.5 | 16.1 | 27.9 | 23.4 | 13.7 |
| Η απουσία άμεσης και ψηφιακής πρόσβασης στα έγγραφά μου | 19.1 | 21.9 | 15.6 | 16.7 | 23.1 | 22.3 | 20.6 |
| Τα εναλλακτικά δίκτυα προσφέρουν μεγαλύτερη ταχύτητα και ευκολία (έκδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου 24/7) | 15.7 | 12.5 | 14.1 | 11.4 | 15 | 22 | 7.5 |
| ΔΑ | 7.1 | 5.3 | 7.7 | 4.8 | 5.3 | 5.7 | 13.9 |

# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ



*ΕΡ: Υπό ποιες προϋποθέσεις εσείς θα αποφασίζατε να αλλάξετε το τρέχον κανάλι διανομής με το οποίο ασφαλίζεστε; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

***Βάση: έχουν κάποια ασφάλεια, έστω υποχρεωτική***



# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ



*ΕΡ: Υπό ποιες προϋποθέσεις εσείς θα αποφασίζατε να αλλάξετε το τρέχον κανάλι διανομής με το οποίο ασφαλίζεστε; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

***Βάση: έχουν κάποια ασφάλεια, έστω υποχρεωτική***

| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Αν έβρισκα το ίδιο ακριβώς συμβόλαιο σε σημαντικά χαμηλότερη τιμή | 66.7 | 62.9 | 65.5 | 64.1 | 57.1 | 59.3 | 66 | 74.7 |
| Αν το τρέχον κανάλι αποτύγχανε να με υποστηρίξει αποτελεσματικά σε μια ζημιά | 34 | 33.5 | 35.1 | 32.2 | 36.8 | 33.4 | 30.3 | 35.4 |
| Αν ένα άλλο κανάλι μού προσέφερε πολύ πιο προσωποποιημένη και ποιοτική εξυπηρέτηση | 28.5 | 30.7 | 32.8 | 26.1 | 31.7 | 27.8 | 29 | 30.5 |
| Αν ο προσωπικός μου ασφαλιστής συνταξιοδοτούνταν ή άλλαζε επάγγελμα | 13.8 | 14.9 | 14.3 | 14.3 | 14.7 | 16.3 | 13.1 | 13.5 |
| Δεν θα άλλαζα εύκολα κανάλι, προτιμώ τη σταθερότητα | 12 | 7 | 8.4 | 10.7 | 5.1 | 8.6 | 9.8 | 13.5 |
| ΔΑ | 1.2 | 1.8 | 1.3 | 1.7 | 3.1 | 1.8 | 0.9 | 0.6 |

# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ



*ΕΡ: Υπό ποιες προϋποθέσεις εσείς θα αποφασίζατε να αλλάξετε το τρέχον κανάλι διανομής με το οποίο ασφαλίζεστε; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

***Βάση: έχουν κάποια ασφάλεια, έστω υποχρεωτική***

| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό |
| Αν έβρισκα το ίδιο ακριβώς συμβόλαιο σε σημαντικά χαμηλότερη τιμή | 70.8 | 63.4 | 63.1 | 63.4 | 64.7 | 65.6 | 63.1 |
| Αν το τρέχον κανάλι αποτύγχανε να με υποστηρίξει αποτελεσματικά σε μια ζημιά | 31.5 | 35.7 | 38 | 28 | 34.5 | 33.2 | 33.8 |
| Αν ένα άλλο κανάλι μού προσέφερε πολύ πιο προσωποποιημένη και ποιοτική εξυπηρέτηση | 36 | 30.3 | 30.8 | 18.5 | 29.6 | 30.4 | 28 |
| Αν ο προσωπικός μου ασφαλιστής συνταξιοδοτούνταν ή άλλαζε επάγγελμα | 13 | 13.2 | 15.7 | 17.4 | 15.7 | 10.5 | 19.9 |
| Δεν θα άλλαζα εύκολα κανάλι, προτιμώ τη σταθερότητα | 6 | 8.9 | 8.3 | 17.1 | 9.6 | 10.1 | 8.3 |
| ΔΑ | 0.6 | 1.6 | 1 | 2.8 | 2.3 | 0.9 | 1.2 |

# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ



*ΕΡ: Υπό ποιες προϋποθέσεις εσείς θα αποφασίζατε να αλλάξετε το τρέχον κανάλι διανομής με το οποίο ασφαλίζεστε; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

***Βάση: έχουν κάποια ασφάλεια, έστω υποχρεωτική***

| | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | | ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη | Υποχρεωτική | Οικειοθελώς | Μικτό Κίνητρο | Δεν έχω καμία ασφάλιση |
| Αν έβρισκα το ίδιο ακριβώς συμβόλαιο σε σημαντικά χαμηλότερη τιμή | 59.5 | 66.7 | 64.1 | 70.8 | 51.5 | 65.7 | 65.1 |
| Αν το τρέχον κανάλι αποτύγχανε να με υποστηρίξει αποτελεσματικά σε μια ζημιά | 39.1 | 34.2 | 29.7 | 31.8 | 36.4 | 37.2 | 32.8 |
| Αν ένα άλλο κανάλι μού προσέφερε πολύ πιο προσωποποιημένη και ποιοτική εξυπηρέτηση | 34.5 | 31.5 | 22.6 | 26.3 | 33 | 38.1 | 24.2 |
| Αν ο προσωπικός μου ασφαλιστής συνταξιοδοτούνταν ή άλλαζε επάγγελμα | 8.9 | 14.4 | 17.4 | 10 | 15.5 | 25.4 | 12.7 |
| Δεν θα άλλαζα εύκολα κανάλι, προτιμώ τη σταθερότητα | 12.3 | 6.8 | 13.5 | 8.8 | 13.3 | 6.8 | 0 |
| ΔΑ | 1.5 | 1.7 | 1 | 1.5 | 0.4 | 1.4 | 8.4 |

# ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΝΑΛΙΟΥ



*ΕΡ: Υπό ποιες προϋποθέσεις εσείς θα αποφασίζατε να αλλάξετε το τρέχον κανάλι διανομής με το οποίο ασφαλίζεστε; (Επιλέξτε όσα ισχύουν)*

***Βάση: έχουν κάποια ασφάλεια, έστω υποχρεωτική***

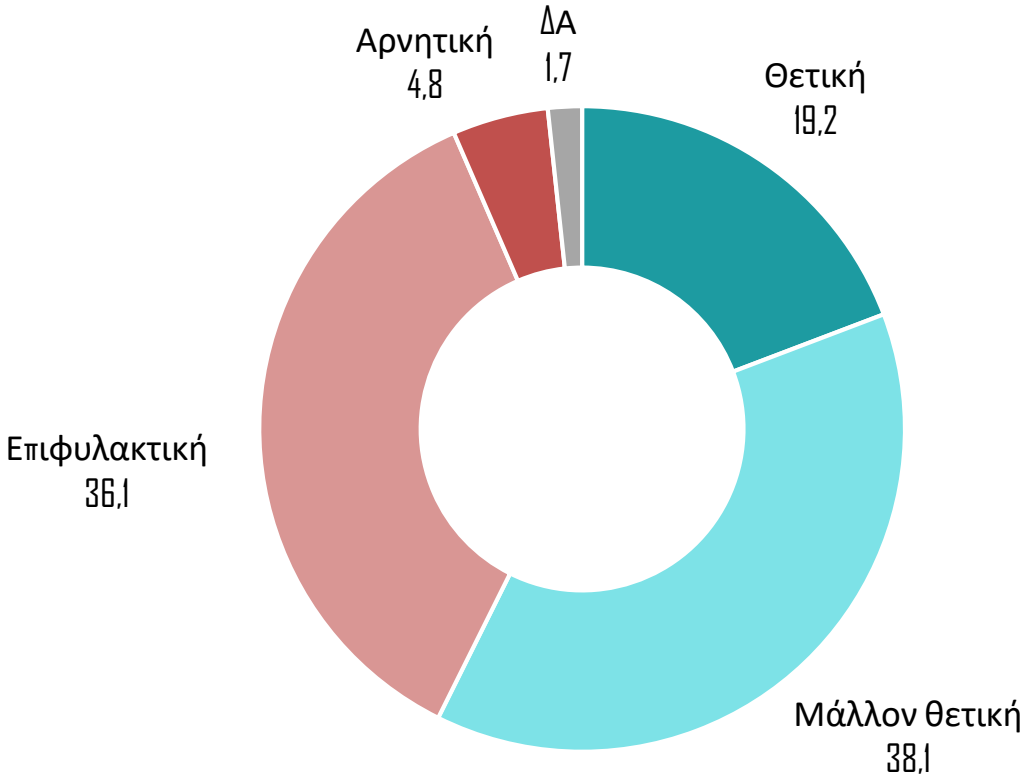
| | ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΚΑΝΑΛΙΟΥ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Ασφαλιστή / Ασφαλιστικό Πράκτορα (Φυσικό πρόσωπο) | Τράπεζα (Bancassurance) | Ψηφιακή Πλατφόρμα / Online Σύγκριση | Απευθείας από την Ασφαλιστική Εταιρεία |
| Αν έβρισκα το ίδιο ακριβώς συμβόλαιο σε σημαντικά χαμηλότερη τιμή | 63.1 | 57.2 | 67.3 | 73.9 |
| Αν το τρέχον κανάλι αποτύγχανε να με υποστηρίξει αποτελεσματικά σε μια ζημιά | 36 | 32.2 | 36.8 | 28.4 |
| Αν ένα άλλο κανάλι μού προσέφερε πολύ πιο προσωποποιημένη και ποιοτική εξυπηρέτηση | 25.7 | 33.1 | 32.7 | 34.4 |
| Αν ο προσωπικός μου ασφαλιστής συνταξιοδοτούνταν ή άλλαζε επάγγελμα | 16.8 | 13.8 | 12.5 | 9.8 |
| Δεν θα άλλαζα εύκολα κανάλι, προτιμώ τη σταθερότητα | 12 | 5.2 | 6.4 | 7.4 |
| ΔΑ | 2.1 | 0 | 1.3 | 0.6 |

# ΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

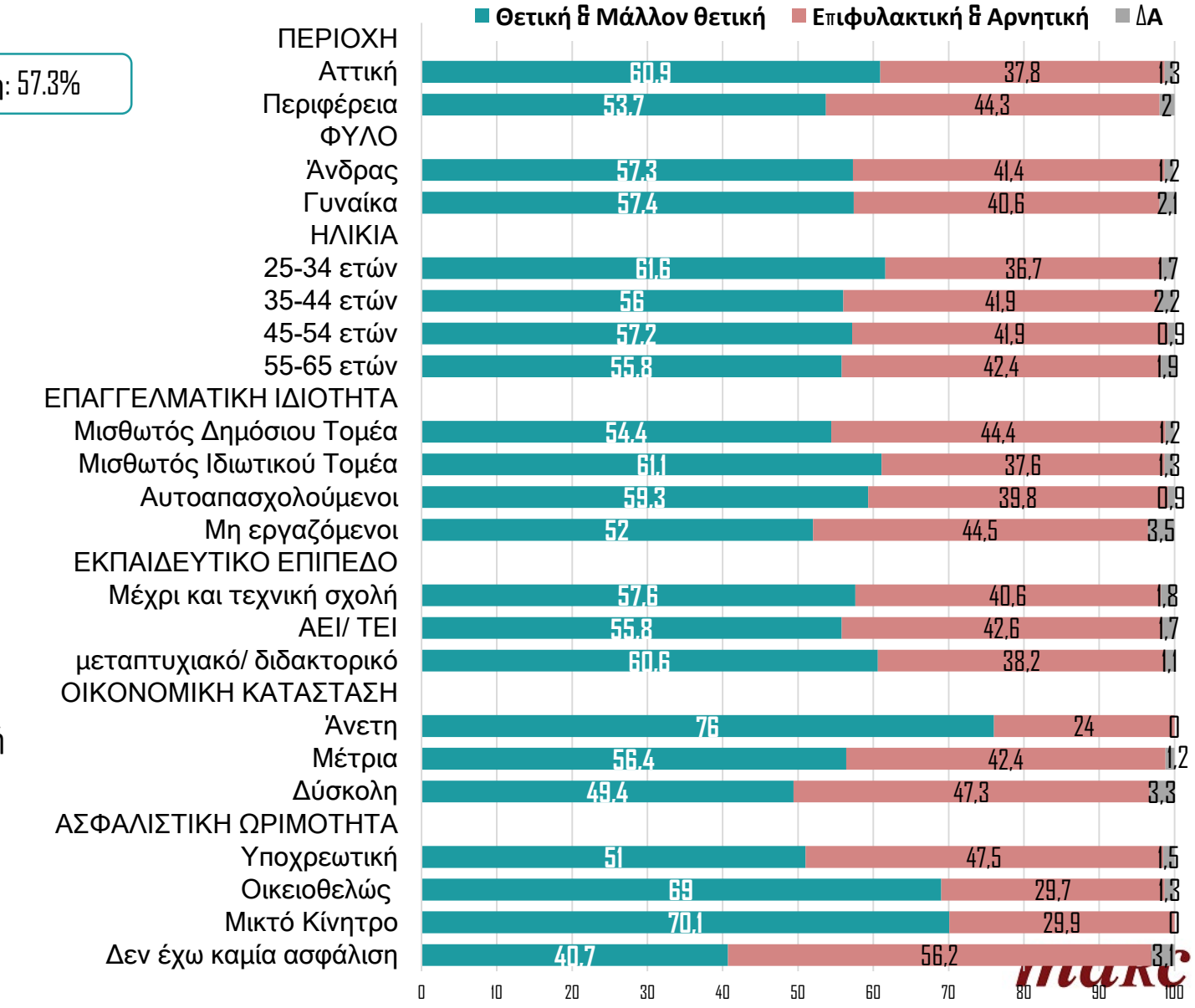


*ΕΡ: Γενικά ποια είναι η άποψή σας σας απέναντι στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης;*

Θετική & Μάλλον θετική: 57.3%



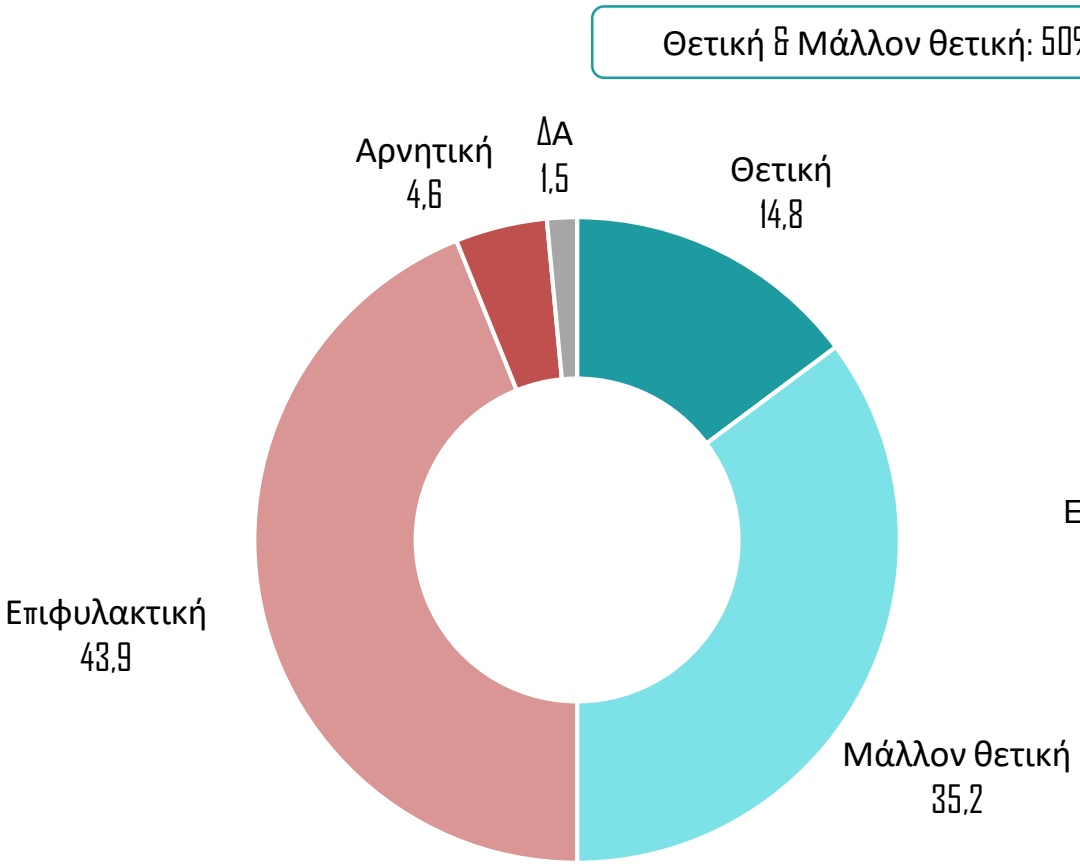

Επιφυλακτική & Αρνητική: 40.9%

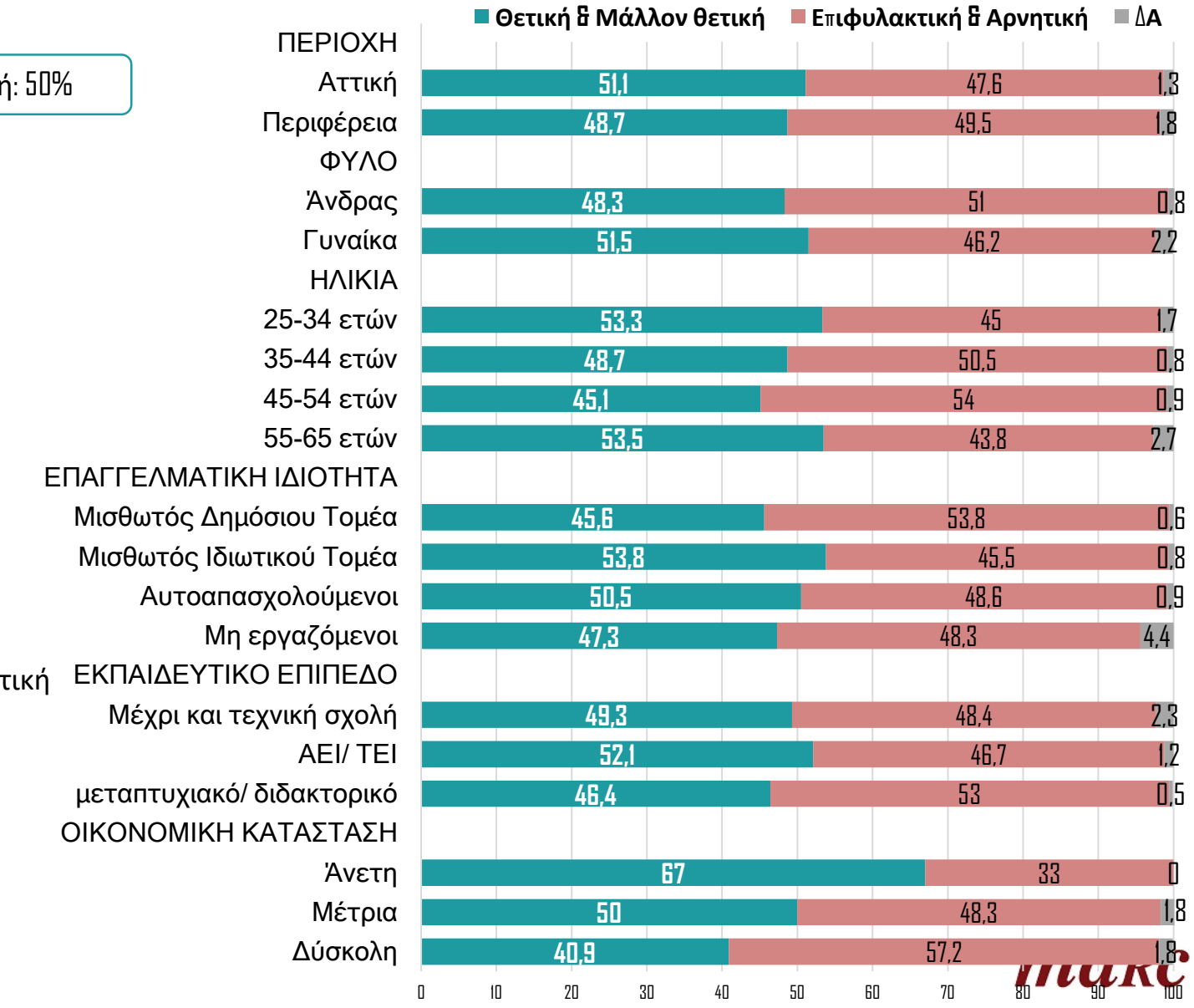


# ΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ



*ΕΡ: Και γενικά ποια είναι η στάση σας απέναντι τους ασφαλιστές (ασφαλιστικούς πράκτορες);*

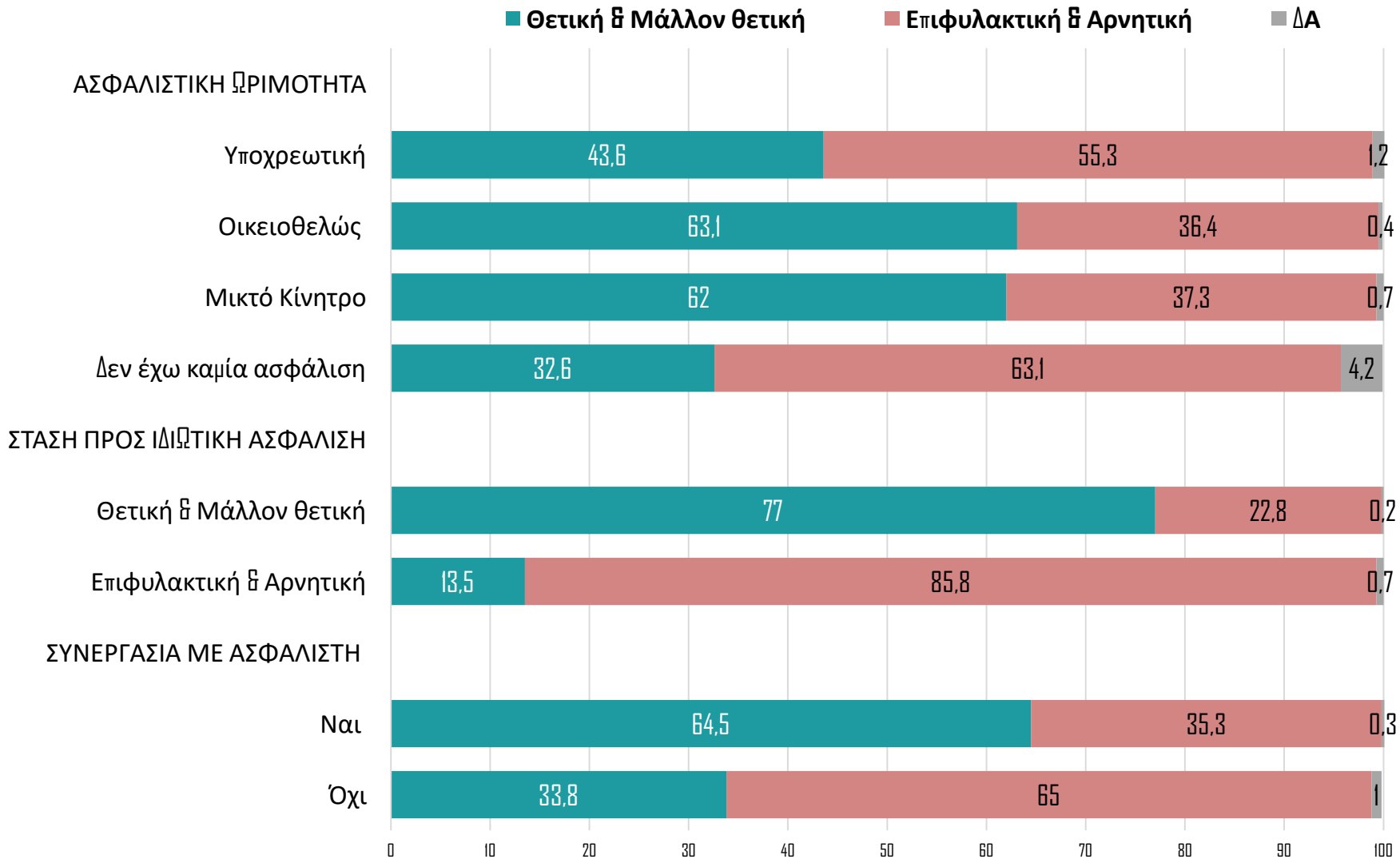


# ΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ



*ΕΡ: Και γενικά ποια είναι η στάση σας απέναντι τους ασφαλιστές (ασφαλιστικούς πράκτορες);*

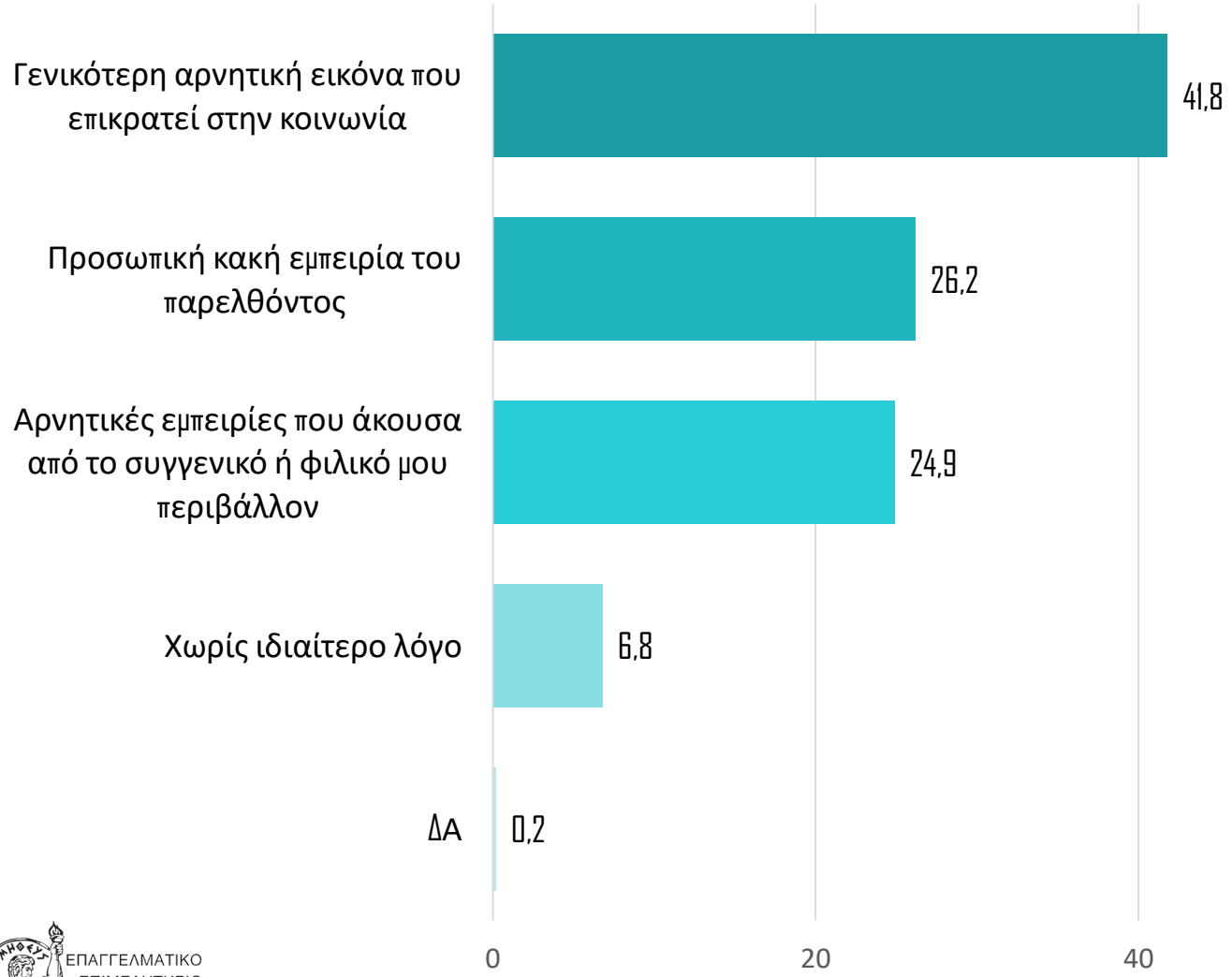


# ΒΑΣΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΕΠΙΦΥΛΑΚΤΙΚΗΣ / ΑΡΝΗΤΙΚΗΣ ΣΤΑΣΗΣ



*ΕΡ: Η αρνητική ή επιφυλακτική σας στάση απέναντι στους ασφαλιστές διαμορφώθηκε κυρίως από: (ΕΠΙΛΟΓΗ)*

***Βάση: έχουν επιφυλακτική ή αρνητική στάση απέναντι στους ασφαλιστές***

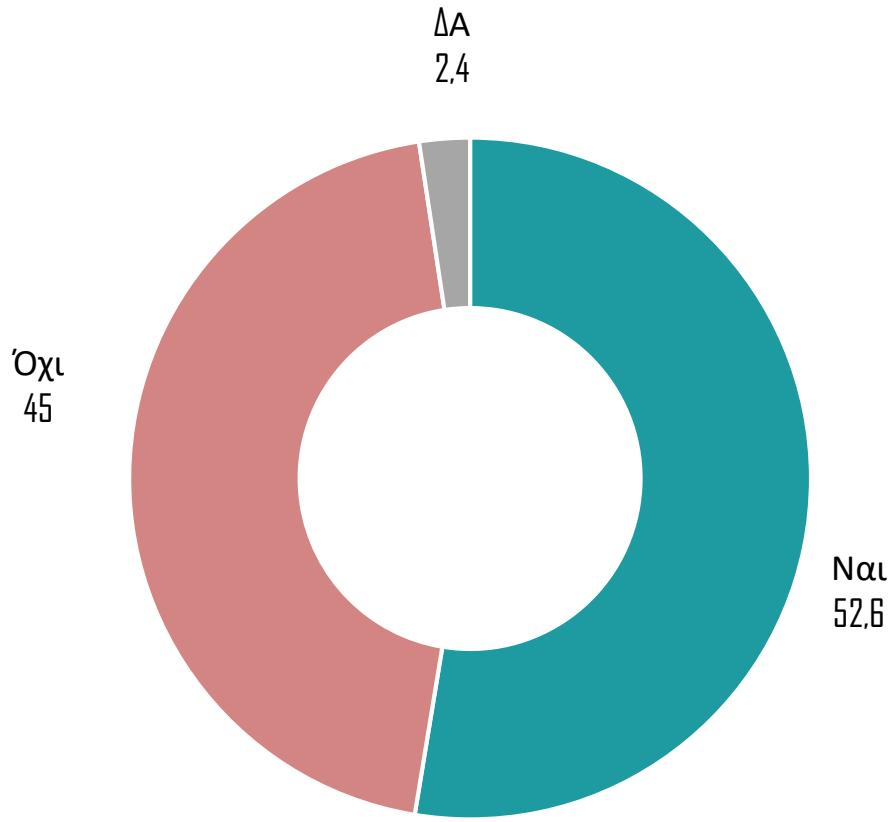


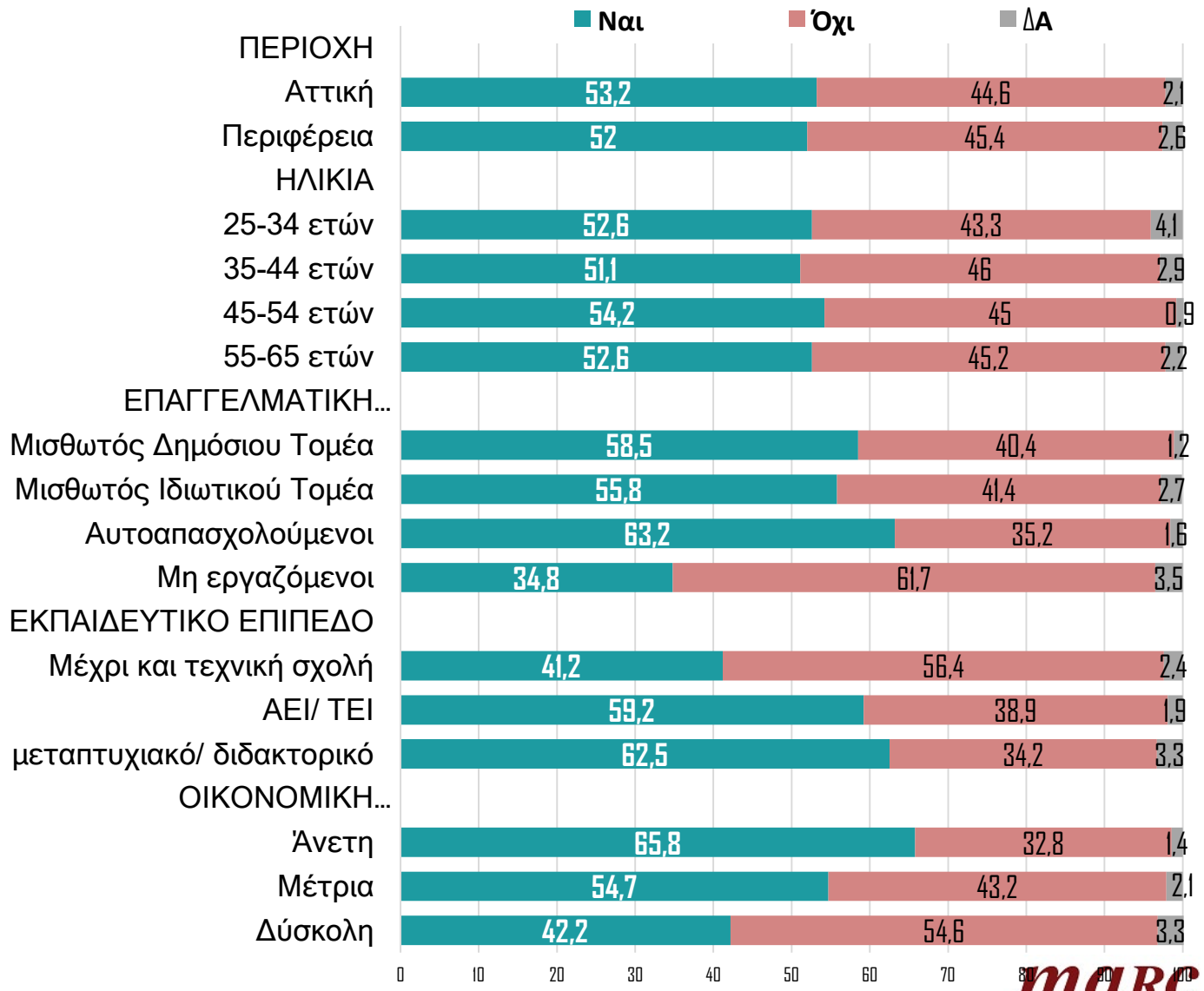

| | Έχουν ασφάλιση | Δεν έχουν ασφάλιση |
|---|---|---|
| Γενικότερη αρνητική εικόνα που επικρατεί στην κοινωνία | **42.4** | **38.6** |
| Προσωπική κακή εμπειρία του παρελθόντος | 25.1 | 34.3 |
| Αρνητικές εμπειρίες που άκουσα από το συγγενικό ή φιλικό μου περιβάλλον | 26.5 | 13.2 |
| Χωρίς ιδιαίτερο λόγο | 5.7 | 13.9 |
| ΔΑ | 0.3 | 0 |

# ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΡΑΚΤΟΡΑ



*ΕΡ: Συνεργάζεστε με ασφαλιστή (ασφαλιστικό πράκτορα) αυτήν την περίοδο;*




ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

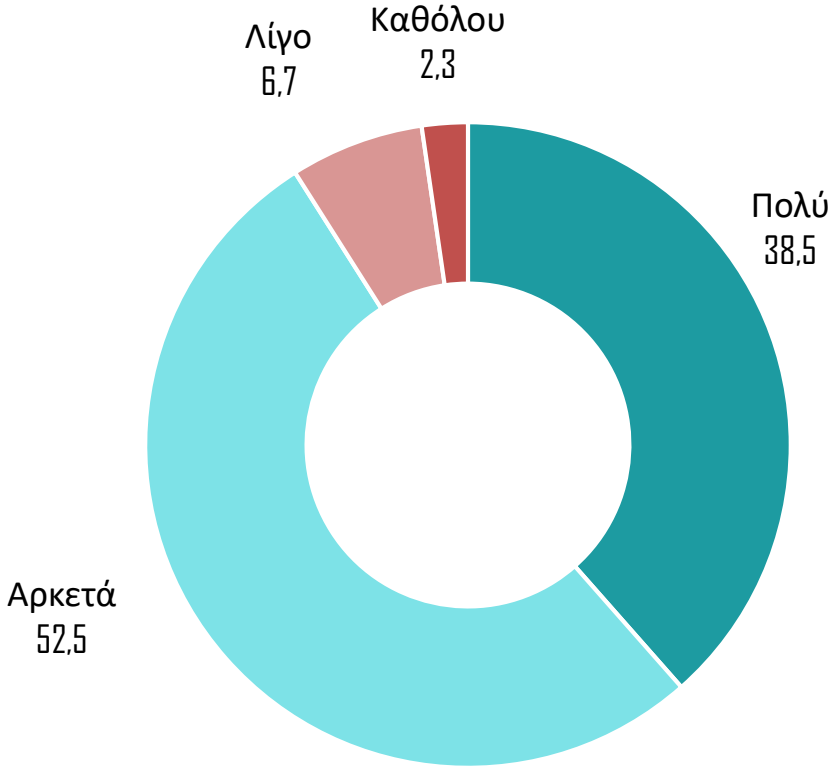
marc

# ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΡΑΚΤΟΡΑ

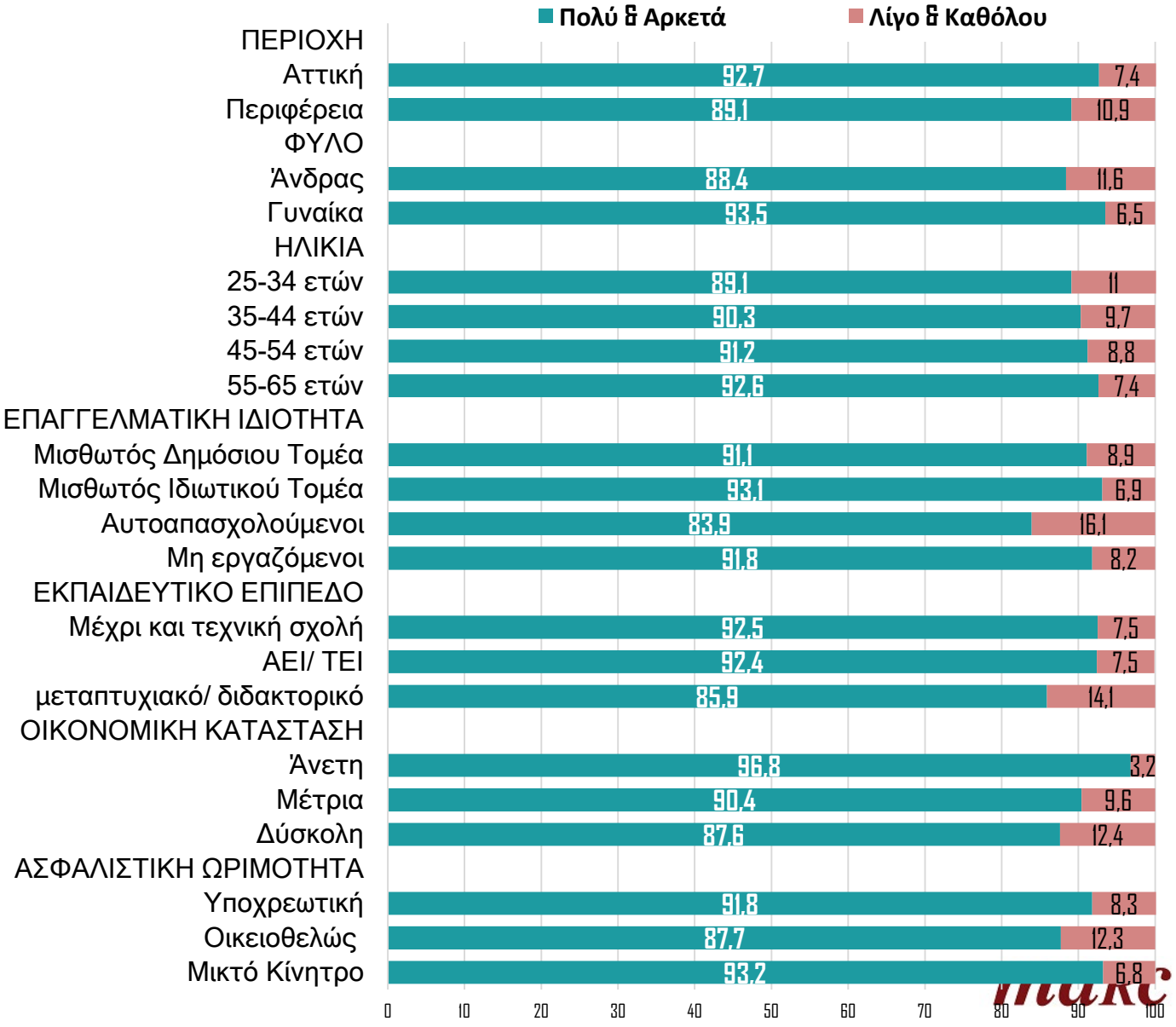


*ΕΡ: Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον ασφαλιστικό σας πράκτορα;*
***Βάση: συνεργάζονται με ασφαλιστικό πράκτορα***

Λίγο & Καθόλου: 9%




Πολύ & Αρκετά: 91%




ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΡΑΚΤΟΡΑ



*ΕΡ: Ποιος είναι ο βασικός λόγος που το λέτε αυτό;*
***Βάση: λίγο έως καθόλου ικανοποιημένοι από τον ασφαλιστικό τους πράκτορα***

- Ψεύτης
- Σε ζημιά αυτοκίνητου δεν απάντησε ούτε στα τηλεφωνήματα μου ούτε στα μηνύματα μου ποτέ, οπότε βρήκα εγώ γερανό να πάω το αυτοκίνητο μου μόνος μου στο συνεργείο
- Προσπάθεια υπεράσπισης συμφερόντων εταιρείας και όχι δικών μου
- Πολλή πίεση
- Πιεστική
- Πίεση για νέα προϊόντα
- Πανάκριβες υπηρεσίες
- Μερική υποστήριξη στα θέματά μου, αργή ανταπόκριση στα ζητήματά μου
- Λίγο ενδιαφέρον
- Κάποιες φορές χάνεται
- Κάνει την έξυπνη
- Θα προτιμούσα πιο συχνή επαφή
- Έλλειψη εμπειρίας
- Είναι φορτικός, πιεστικός, χωρίς επαρκείς γνώσεις
- Είναι αγενής

# ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΡΑΚΤΟΡΑ



*ΕΡ: Ποιος είναι ο βασικός λόγος που το λέτε αυτό;*
***Βάση: λίγο έως καθόλου ικανοποιημένοι από τον ασφαλιστικό τους πράκτορα***

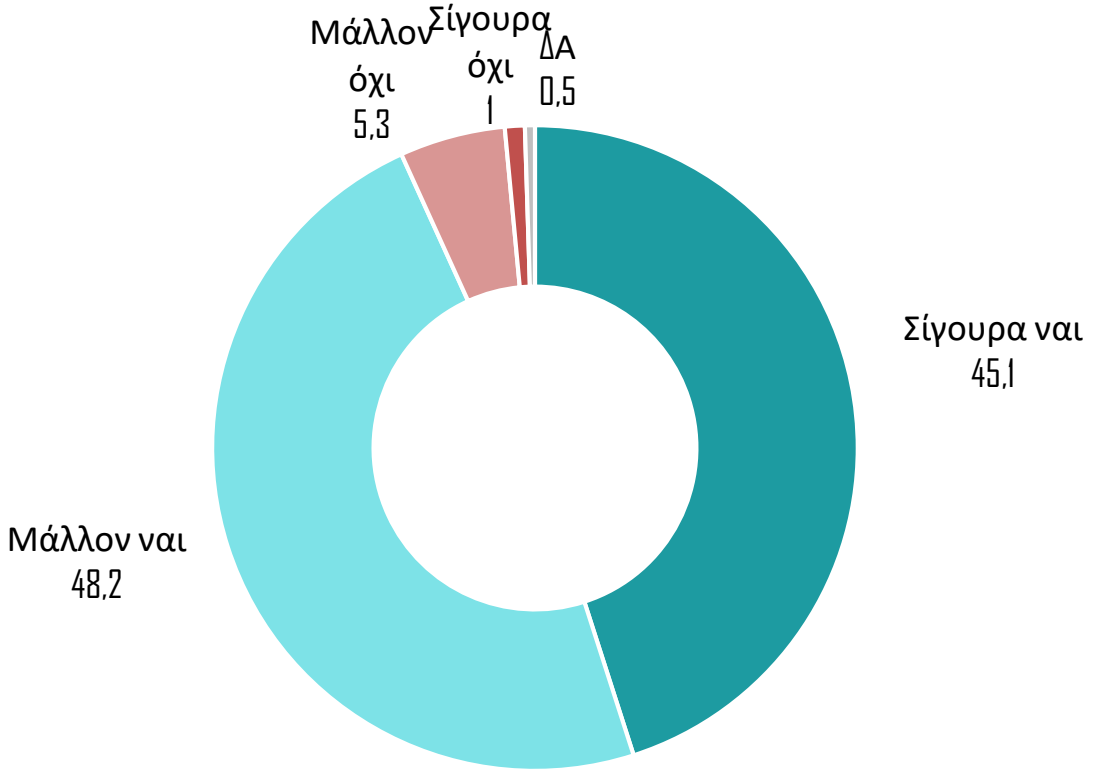
- Δεν μπορώ να έχω άμεση επικοινωνία
- Δεν μπορεί να μου δώσει οικονομικό πακέτο
- Δεν λαμβάνω τις πληροφορίες όπως τις θέλω
- Δεν κάνει μείωση στην τιμή ασφαλιστηρίου
- Δεν έχω εξυπηρετηθεί άμεσα όταν προέκυψε κάποιο πρόβλημα
- Δεν έχω γρήγορη επικοινωνία μαζί του
- Δεν είχα τη βοήθεια που χρειάστηκε
- Δεν έγιναν πράξη αυτά που μου είπε
- Δε τρελαίνομαι με τη συνεργασία μας κιόλας, απλά πρέπει
- Αυτοί σε βλέπουν σαν χρήμα, δεν νοιάζονται αληθινά για σένα
- Αργός στα διαδικαστικά
- Ακριβές τιμές
- Ακριβά ασφάλιστρα
- Αδιαφορία
- Δεν ψάχνει ιδιαίτερα τα πράγματα
- Δεν αποζημιώνομαι για ζημιά που προκλήθηκε από τον Ντάνιελ

# Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ ΕΞΗΓΕΙ ΑΠΛΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥΣ ΩΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ



*ΕΡ: Ο ασφαλιστής σας, σας εξηγεί απλά και κατανοητά τα δικαιώματά σας ως ασφαλισμένος;*
***Βάση: συνεργάζονται με ασφαλιστικό πράκτορα***

Σίγουρα όχι & Μάλλον όχι: 6.3%



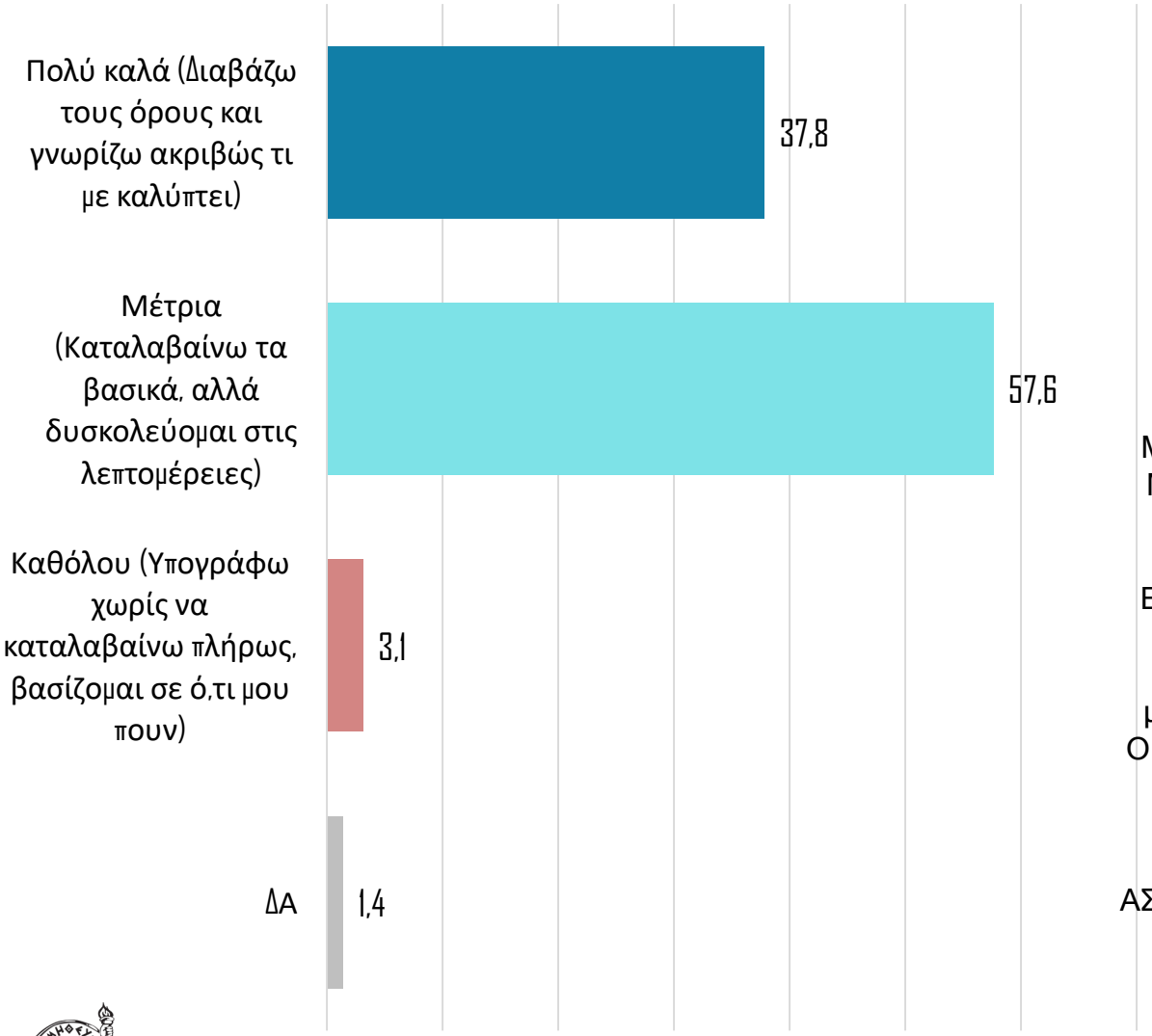

Σίγουρα ναι & Μάλλον ναι: 93.3%

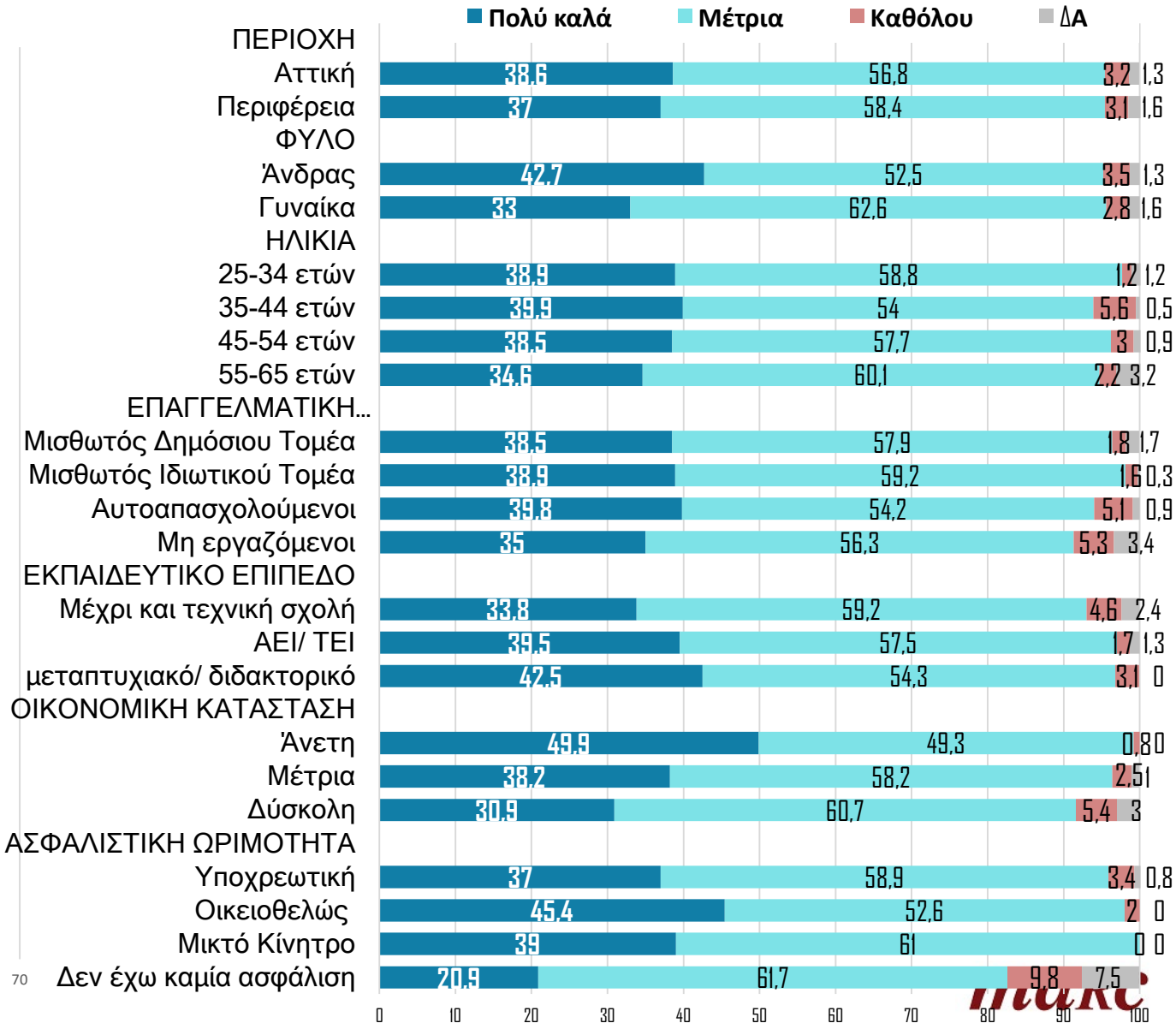
| | ΠΕΡΙΟΧΗ | |
|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια |
| Σίγουρα ναι | 46.5 | 43.6 |
| Μάλλον ναι | 47.3 | 49 |
| Μάλλον όχι | 5.2 | 5.4 |
| Σίγουρα όχι | 0.9 | 1 |
| ΔΑ | 0 | 1 |
| Σίγουρα ναι & Μάλλον ναι | 93.8 | 92.6 |
| Σίγουρα όχι & Μάλλον όχι | 6.1 | 6.4 |

# ΒΑΘΜΟΣ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ



*ΕΡ: Πόσο καλά θεωρείτε ότι κατανοείτε τους βασικούς όρους ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου (π.χ. τι είναι η απαλλαγή, το όριο κάλυψης, οι εξαιρέσεις);*



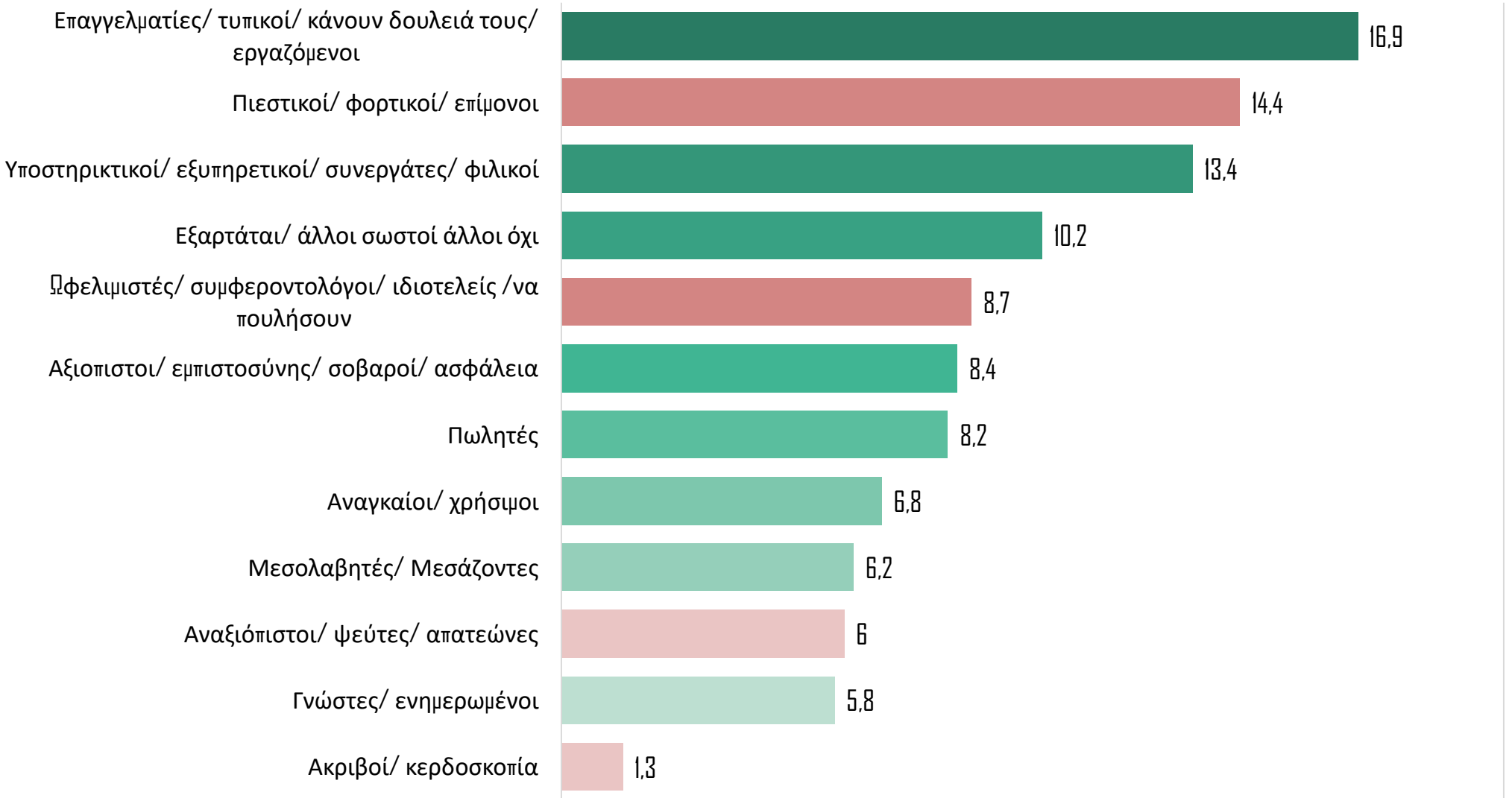




ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*



# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

- Ακαταλαβίστικοι
- Άμεσοι και δεκτικοί στις ερωτήσεις
- Αν έχεις κάποιον που ξέρεις και εμπιστεύεσαι οκ, αλλά έχει και κάποιους που δεν τους βρίσκεις ποτέ
- Αναγκαιότητα
- Ανάλογα με την εταιρεία που εκπροσωπούν έχουν και την ανάλογη πρακτική
- Ανάλογα το άτομο, άλλοι ευγενικοί άλλοι πιεστικοί
- Αναξιόπιστοι
- Άνθρωποι που εμπνέουν εμπιστοσύνη και έχουν κατανόηση για τα προβλήματα και τις ανάγκες μου
- Άνθρωποι που σε βοηθούν να διαλέξεις την κατάλληλη ασφάλεια
- Άνθρωποι που συνήθως δεν είναι η κύρια δουλειά τους, όποτε κοιτάνε για αρπαχτή. Λίγοι είναι τίμιοι & ειλικρινείς & δε γίνονται φορτικοί
- Σύμβουλοι που προσφέρουν καθοδήγηση και ασφάλεια με προσωπική επαφή.
- Αξιόπιστοι
- Απαραίτητοι και ταυτόχρονα αχρείαστοι
- Αρκετά καλοί καθώς τα εξηγούν όλα με σωστό και κατανοητό τρόπο

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

- Αρκετά πιεστικοί. Προτιμώ online διεκπεραίωση
- Βιοπαλαιστές που προσπαθούν να επιβιώσουν
- Βοηθητικοί και παρεξηγημένοι
- Γίνονται πιεστικοί πολύ και αυτό με ενοχλεί. Εδώ στην Ελλάδα τουλάχιστον.
- Γνώστες πολλών εταιρειών και προγραμμάτων
- Δεν είναι όλοι οι επαγγελματίες το ίδιο. Θέλει ψάξιμο.
- Δεν εμπιστεύομαι και πολύ ό,τι σου λένε, υπάρχουν ψιλά γράμματα
- Δεν λένε πάντα όλη την αλήθεια
- Δεν νομίζω ότι μπορείς να χαρακτηρίσεις, ο καθένας τους έχει άλλη επαγγελματική ηθική
- Δεν τους εμπιστεύομαι, πρέπει κάποιος να είναι γνωστός για να σε βοηθήσει και να σου εξηγήσει τους κρυφούς όρους κτλ
- Διαμεσολαβητές
- Διαχειριστές της ανθρώπινης ανασφάλειας
- Διπλωμάτες
- Δυστυχώς στην πλειοψηφία αρκετά πιεστικοί και όχι τόσο ξεκάθαροι, όμως αν βρεθεί ο κατάλληλος, τον θεωρώ αναντικατάστατο.
- Εγγύηση  για οποιοδήποτε πρόβλημα, είτε αποζημιώσεις, είτε εξηγήσεις προϊόντων.
- Εγγύηση μέσα σε ένα κυκεώνα προσφορών αλλά και παγίδων.

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

- Είναι αναγκαίοι για διευκρινίσεις.
- Είναι επαγγελματίες που προσπαθούν να κάνουν το καλύτερο για τους πελάτες τους αλλά μερικές φορές γίνονται πιεστικοί
- Είναι μία αναγκαία κατηγορία επαγγελματιών αρκεί να λειτουργούν θεσμικά
- Είναι πιεστικοί και δεν είναι εμπιστοσύνης καθώς η δουλειά τους είναι να πουλάνε ασφάλειες
- Εμπιστεύομαι αλλά με επιφύλαξη
- Έμπιστοι μέχρι αποδείξεως του αντιθέτου
- Εμπιστοσύνης
- Εμπόρους προγραμμάτων
- Εξαρτάται από τον καθένα ξεχωριστά. Ωστόσο κυρίως είναι τυπικοί και αποστασιοποιημένοι
- Εξαρτάται δεν είναι όλοι ίδιοι! Υπάρχουν ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ και έχω συναντήσει και κάπως αδιάφορους, μετά από την υπογραφή των συμβολαίων, με τυπική όχι ανθρώπινη εξυπηρέτηση! Ο πράκτορας θα πρέπει να είναι 24/7 στην εξυπηρέτηση των πελατών του, γιατί συνήθως εκπροσωπούν μεγάλες ασφαλιστικές εταιρείας και η κάθε συμπεριφορά έχει αντίκτυπο σε αυτές, αρνητικό ή θετικό!
- Εξυπηρετικοί
- Εξυπηρετούν και εμάς αλλά και τις ασφαλιστικές τους
- Επαγγελματίες με εμπορική προσέγγιση
- Επαγγελματίες που προσφέρουν ασφάλεια και σιγουριά
- Επεξηγηματικοί αλλά και λίγο επίμονοι

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

- Επίμονοι
- Εργαζόμενοι που προσπαθούν να εξυπηρετήσουν αλλά και να κερδίσουν παραπάνω
- Ευγενείς, ομιλητικοί και προσεγγίσιμοι
- Η επικοινωνία τους χαρακτηρίζει
- Ιδιοτελείς
- Ίσως περιττοί πλέον, αφού μπορείς να κάνεις τα πάντα online
- Καλοί
- Καλοί πωλητές
- Κάνουν τη δουλειά τους
- Καταρτισμένοι
- Κοιτάνε να πάρουν πελάτες για προμήθεια
- Κυρίως ως πωλητές παρά ως σύμβουλοι
- Λίγο πιεστικοί για να υπογράψεις συμβόλαια
- Λίγοι είναι αξιόπιστοι και θα αναλάβουν να φέρουν εις πέρας μια περίπτωση πελάτη. Πωλητές είναι, αλλά στο πρόβλημα φαίνεται η αξία τους.
- Μεσάζοντες
- Μεσολαβητές

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

- Μια δουλειά είναι κι αυτή. Αναγκαίο κακό! Κανείς δεν είναι τέλειος!
- Νομίζω ότι είναι μια κοινωνική προσφορά εξασφάλισης
- Ξέρουν να αγοράζουν το φόβο του άλλου
- Οι νέοι πράκτορες είναι τυχοδιώκτες. Είχα παλιότερα έναν πρακτορείο με 30ετη εμπειρία και απίστευτη προσωπικά σχέση.
- Οι περισσότεροι είναι πιεστικοί σε σημείο που σε κάνει να μην θες να ξανά ακούσεις κανέναν
- Όπως με όλους τους επαγγελματίες, υπάρχουν καλοί και κακοί
- Ό,τι πιο σημαντικό μετά το δικηγόρο και το λογιστή
- Όχι ιδιαίτερα άνθρωποι εμπιστοσύνης. Προσπαθούν να σου πουλήσουν οτιδήποτε με στόχο την προμήθειά τους
- Παρεξηγημένοι ίσως
- Περίεργοι
- Πιεστικά άτομα προκειμένου να πουλήσουν το προϊόν τους
- Πιεστικοί όσο δεν πάει
- Πιεστικοί
- Πιεστικούς και απόντες όταν χρειάζεται κάτι
- Πιεστικούς, επίμονους κι όταν τους χρειάζεσαι απόντες
- Πλασιέ

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

- Πολύ εξυπηρετικοί προς τους πελάτες τους
- Πολύ καλοί άνθρωποι και επαγγελματίες
- Πολυλογάδες
- Πονηρούς
- Προσιτοί, αξιόπιστοι
- Προσπαθούν να είναι φιλικοί για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη μας
- Πωλητές
- Πωλητές αλλά και σύμβουλοι ταυτόχρονα
- Πωλητές πολυτελείας
- Σίγουρα υπάρχουν πιεστικοί και ακατάλληλοι, αλλά υπάρχουν και σωστοί επαγγελματίες
- Σπάνια πλήρως ενημερωμένοι
- Στη πλειοψηφία τους είναι επίμονοι αρνητικά όμως
- Σύμβουλοι ασφάλειας και καθοδηγητές σε δύσκολες στιγμές
- Συμφεροντολόγοι
- Συνεργάτες
- Την δουλειά τους κάνουν

# ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ ΜΕ ΜΙΑ ΦΡΑΣΗ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



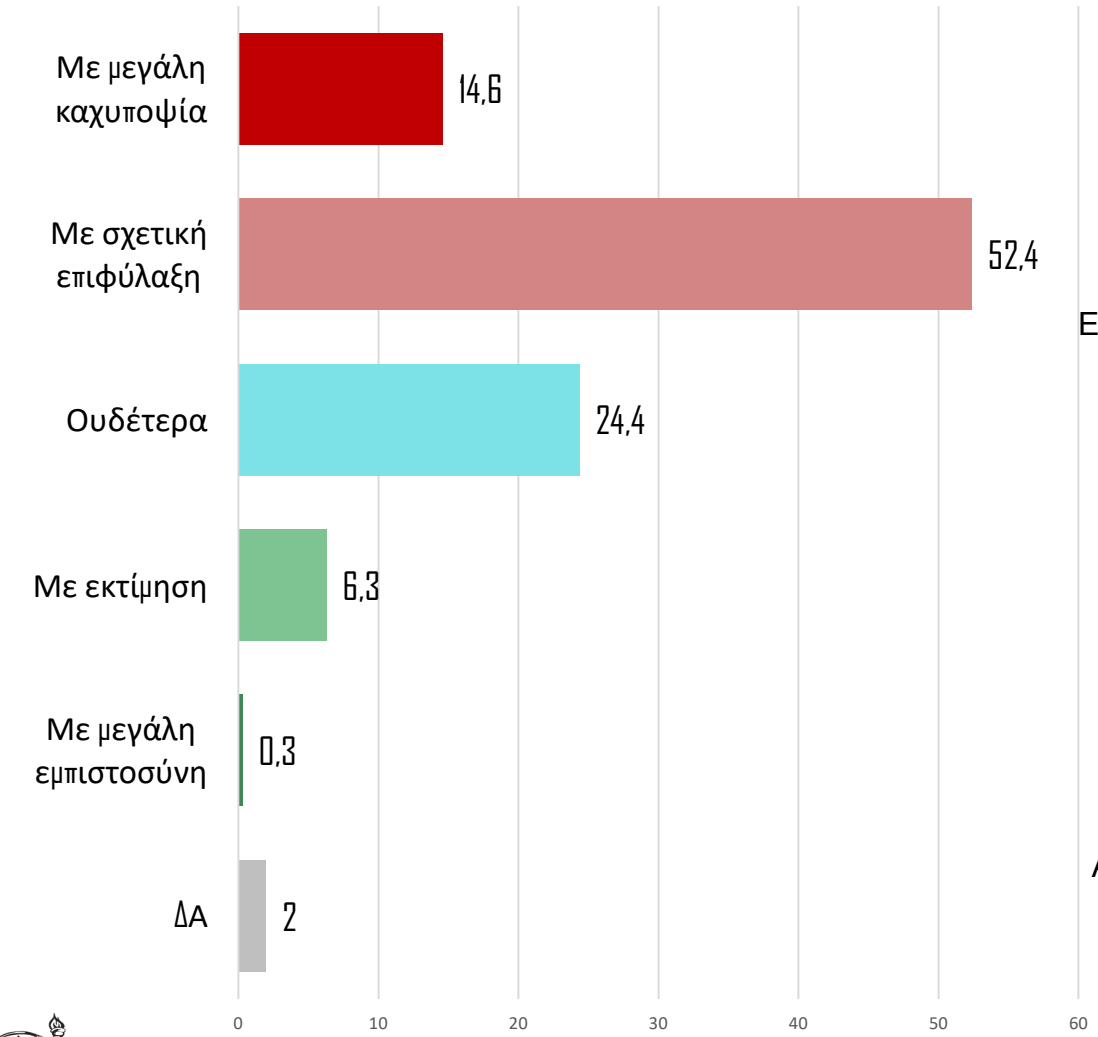
*ΕΡ: Πώς θα περιγράφατε/χαρακτηρίζατε με μια φράση τους ασφαλιστικούς πράκτορες; (ανοιχτή)*

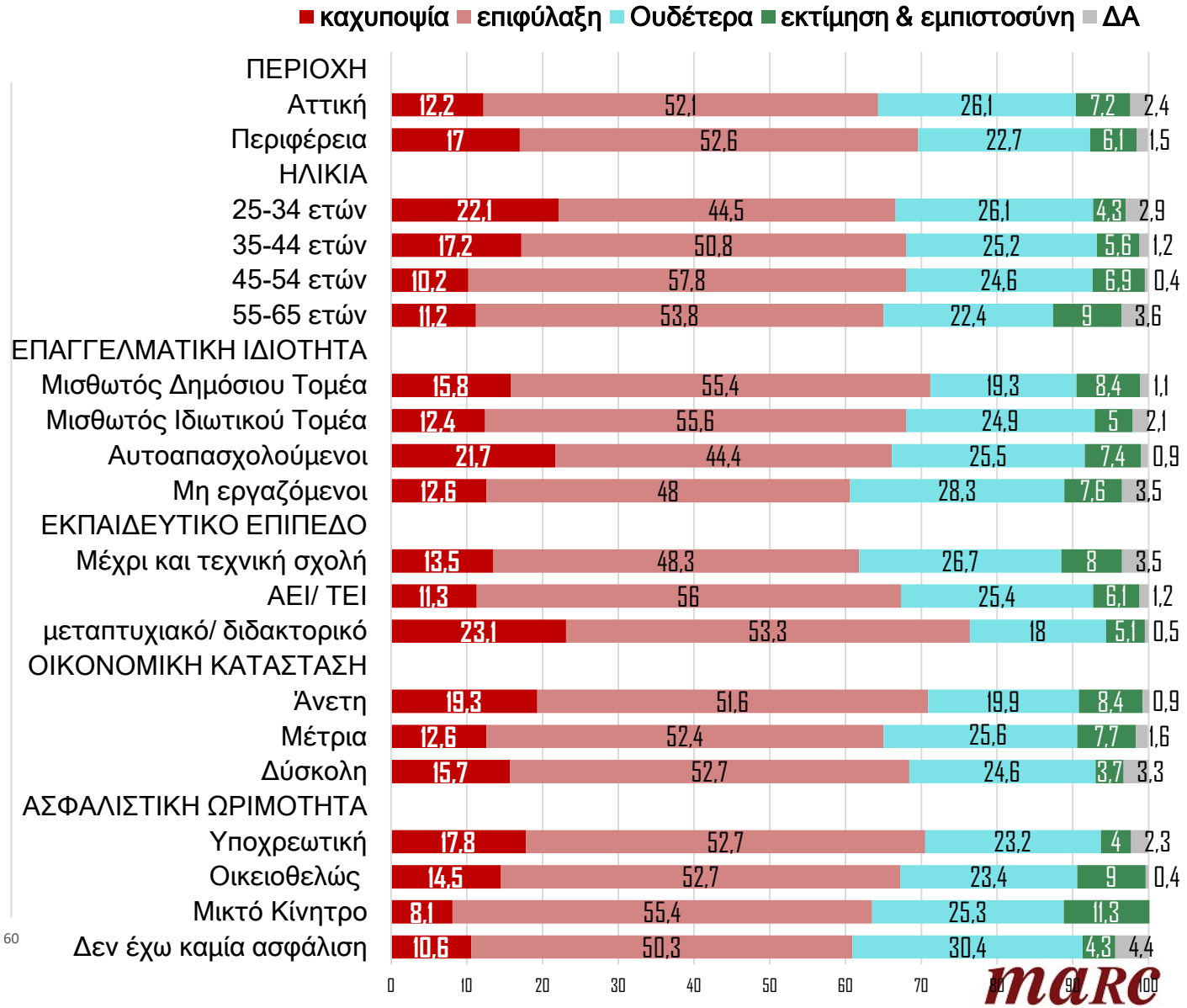
- Τους ενδιαφέρει η προώθηση των υπηρεσιών
- Τσιμπούρια
- Υπάρχουν και καλοί και κακοί επαγγελματίες, όπως άλλωστε σε όλους τους κλάδους.
- Υποστηρικτικοί
- Φαφλατάδες
- Φορτικοί αλλά χρήσιμοι
- Χρήσιμοι
- Χρήσιμοι για κάποια μερίδα του κόσμου, πχ ανθρώπους μεγάλης ηλικίας
- Ψάχνουν εύκολο κέρδος
- Ψεύτες λόγω συμφέροντος
- Ωφελιμιστές

# ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ:* **Κατά την άποψή σας, πώς αντιμετωπίζει η ελληνική κοινωνία το επάγγελμα του ασφαλιστή;**



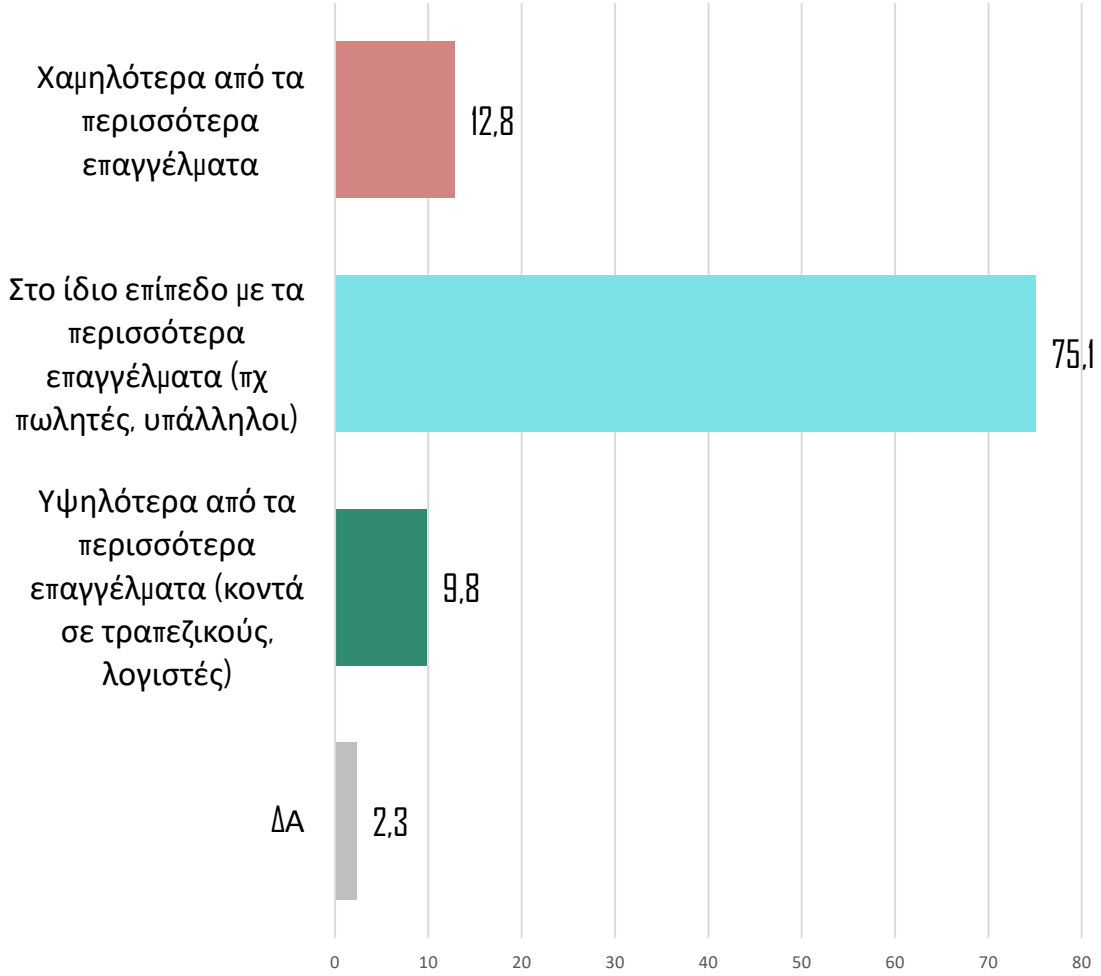

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

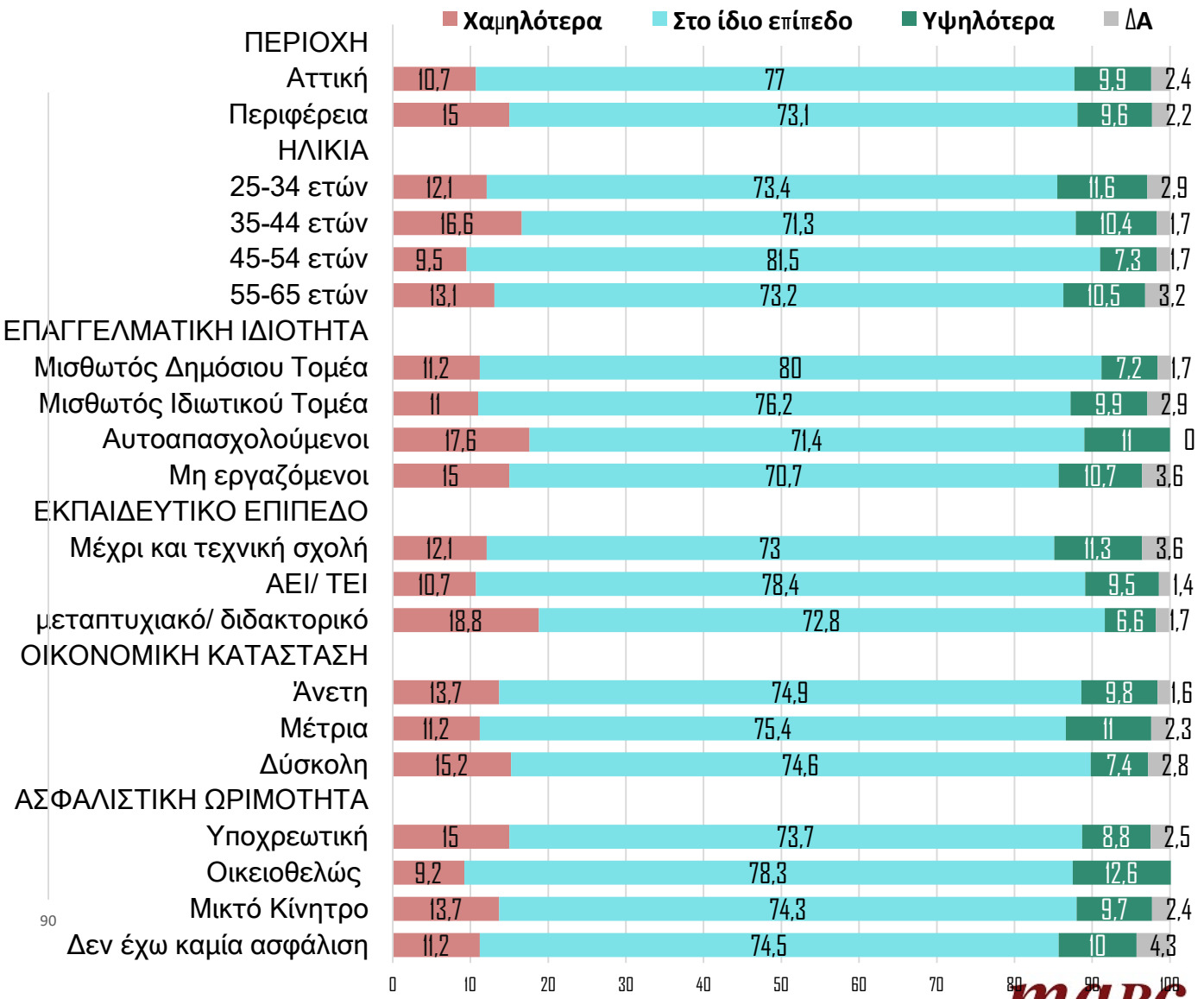
maRC

# ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΥΡΟΣ (STATUS) ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ: Σε σύγκριση με άλλα επαγγέλματα, πού θα τοποθετούσατε το κοινωνικό κύρος (status) του ασφαλιστή;*



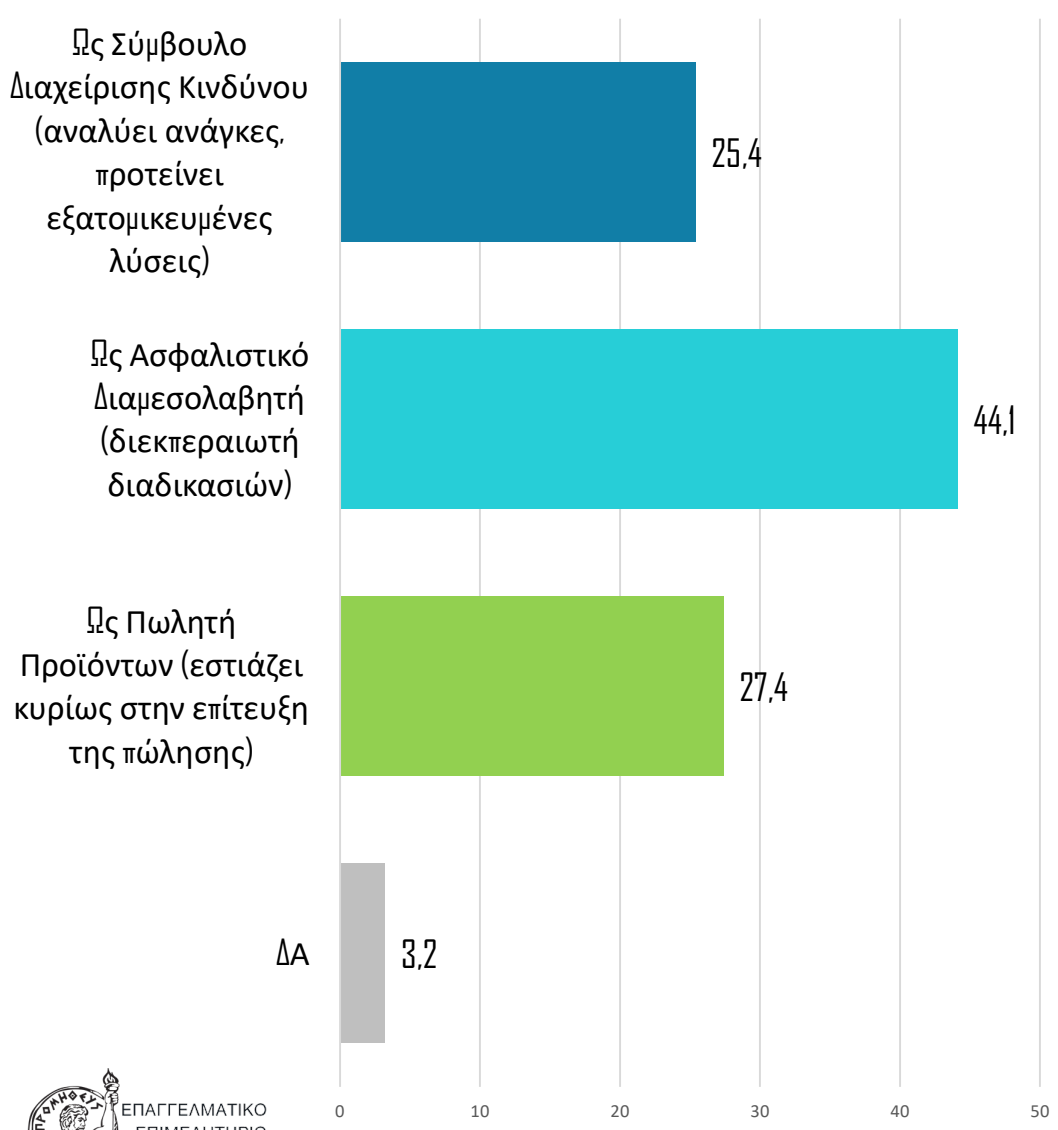

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

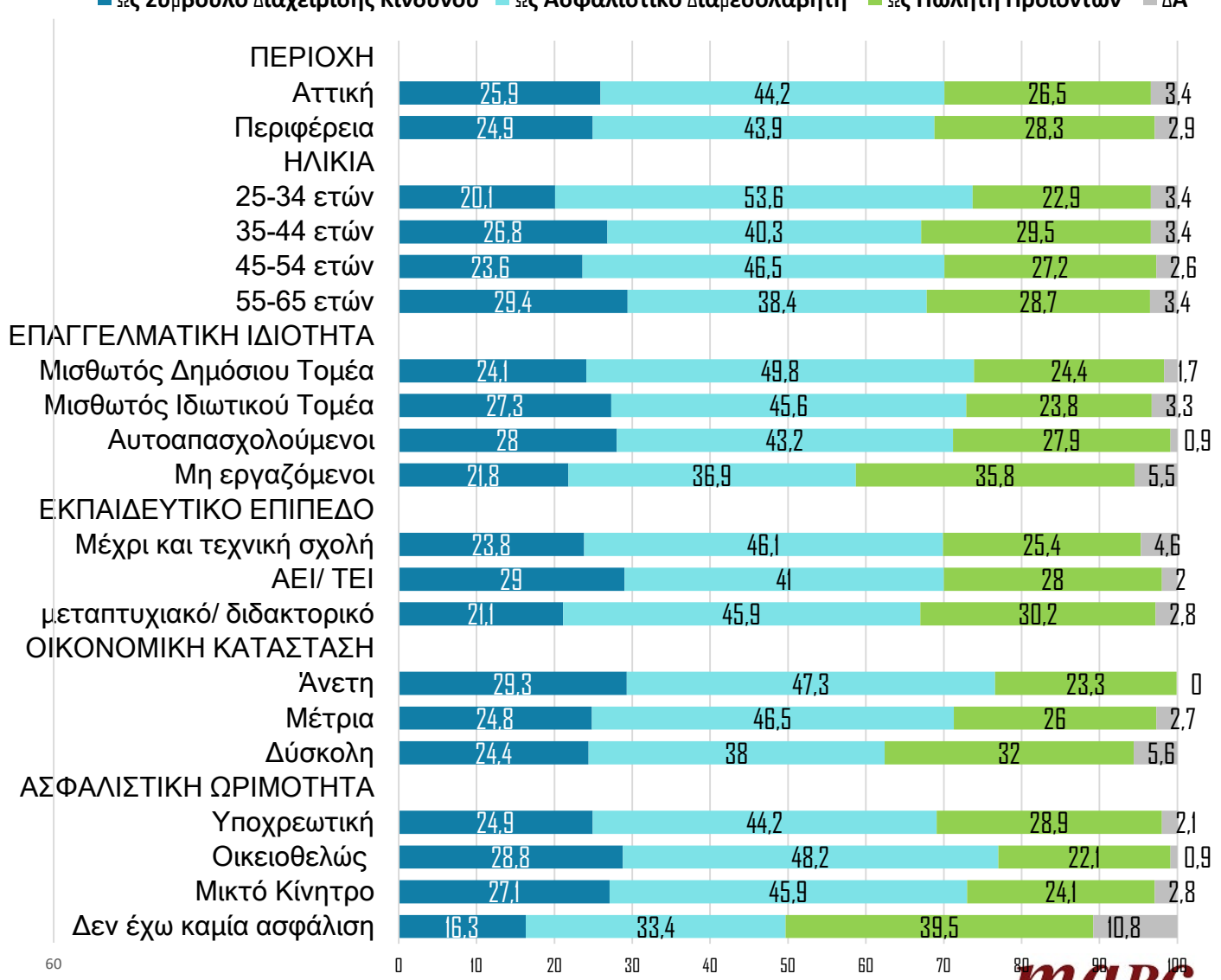
marc

# ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



*ΕΡ: Με βάση την εμπειρία σας, πώς αξιολογείτε και πώς αντιλαμβάνεστε κυρίως τον ρόλο του ασφαλιστή/ασφαλιστικού πράκτορα σήμερα;*



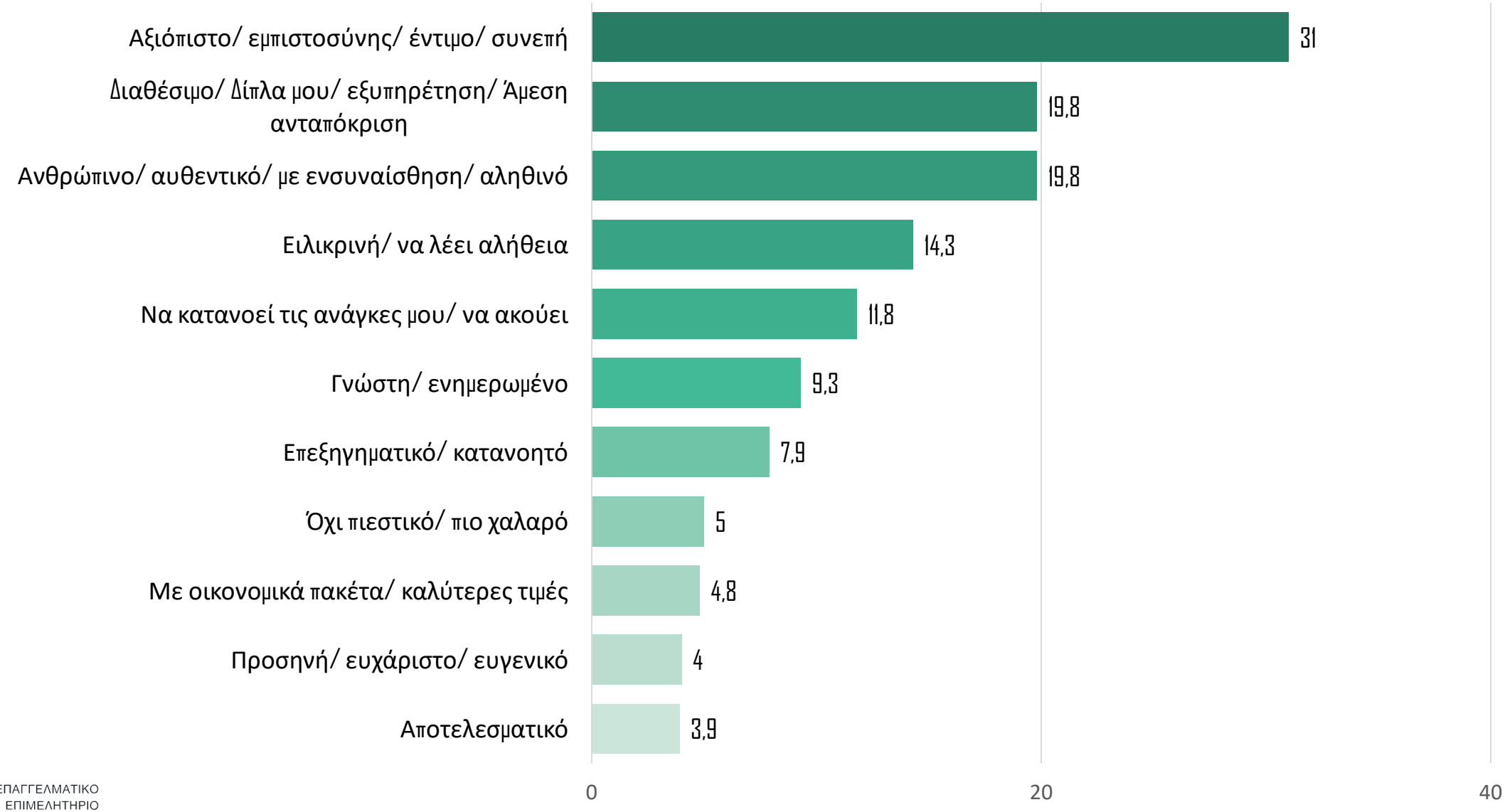

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

marc

# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ



*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*



# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*

- Focus στις ανάγκες του πελάτη
- Αλήθεια και διαφάνεια
- Αληθινός με σκοπό να βοηθήσει τον άνθρωπο
- Άμεση ανταπόκριση
- Άμεση ενημέρωση των καλύτερων για εμένα παροχών και όχι αυτές από τις οποίες λαμβάνει ο ίδιος μεγαλύτερο ποσοστό κέρδους
- Άμεση επικοινωνία και γρήγορη εξυπηρέτηση
- Άμεσος κατανοητός
- Αναλυτική πληροφόρηση και ουσιαστική εξυπηρέτηση την ώρα ανάγκης
- Ανθρωπιά
- Ανθρώπινη επικοινωνία χωρίς δεύτερες σκέψεις
- Άνθρωπος με ενσυναίσθηση
- Αντικειμενικός και προς όφελος κατά ένα μεγάλο ποσοστό προς τον αγοραστή
- Αξιοπιστία, ενσυναίσθηση
- Αξιοπιστία και ειλικρίνεια
- Αξιόπιστος και ανθρώπινος
- Αποτελεσματικός

# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*

- Αποτελεσματικός
- Άτομο με αληθινά επιχειρήματα και προτροπές, ειλικρινής, αληθής και να μου εμπνέει ασφάλεια.
- Γνωρίζει καλά τις ασφαλιστικά προϊόντα
- Διαθέσιμος 24/7
- Διαθέσιμος και προσιτός
- Διαφάνεια και ειλικρινείς συμβουλές
- Διαφάνεια και κατανόηση του πελάτη
- Διαφανής, αξιόπιστος και με μεγάλη εμπειρία
- Ειλικρίνεια, ανθρωπιά, συμπαράσταση
- Ειλικρίνεια ως προς το τι καλύπτει κάθε ασφάλεια και σεβασμός στα θέλω του πελάτη χωρίς να προσπαθεί να επιβληθεί
- Ειλικρινής και προσιτός
- Εμπιστοσύνη
- Εμπιστοσύνη, ανθρώπινος παράγοντας, ενημερωμένο με τις εξελίξεις και τις αλλαγές των ασφαλιστηρίων.
- Εμπιστοσύνη και αξιοπιστία
- Εμπιστοσύνη ότι θα βοηθήσει στη δύσκολη στιγμή
- Ένας αξιόπιστος και ειλικρινής σύμβουλος που βάζει τις ανάγκες του πελάτη πάνω από την πώληση

# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*

- Ένας αξιόπιστος σύμμαχος που βάζει το συμφέρον του πελάτη πάνω από το κέρδος. Προσδοκία: θα προσδοκούσα απόλυτη διαφάνεια στους όρους των συμβολαίων, άμεση ανταπόκριση όταν υπάρχει ανάγκη και ειλικρίνεια χωρίς κρυφές χρεώσεις
- Ενδιαφέρον για τον πελάτη και άμεση ανταπόκριση σε οποιοδήποτε αίτημα χωρίς δικαιολογίες και αδικαιολόγητες καθυστερήσεις
- Ενημέρωση, καθοδήγηση, εκεί όταν τον χρειαστείς
- Ενσυναίσθηση, ηρεμία, εμπιστοσύνη
- Έντιμος
- Εξυπηρέτηση
- Επαγγελματίας σωστός και να λειτουργεί με διαφάνεια
- Επεξηγηματικός σε σχέση με το πρόγραμμα που πουλάει, άλλα και παρών όταν τον χρειαστώ
- Εστιασμένος στις ανάγκες του ασφαλιζόμενου
- Ευγενικό, να έχει κατανόηση και να μου βρίσκει πακέτα που με εξυπηρετούν
- Ευγενικός και με πρόθεση να κατανοήσει το κάθε ατομικό πρόβλημα του πελάτη του
- Ευχάριστη προσωπικότητα
- Θα έπρεπε να είναι φίλος
- Θα ήθελα να με ενημερώνει για τις τρέχουσες και μελλοντικές εξελίξεις σχετικά με τα συμβόλαια μου
- Θα ήθελα να προσπαθεί να δώσει την καλύτερη προσφορά σε μένα, όσον αφορά τα θέλω μου, χωρίς να νοιάζεται να πουλήσει την πιο ακριβή

# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*

- Καλή επικοινωνία χωρίς πιέσεις
- Καλός άνθρωπος
- Καλοσυνάτος
- Κάποιος με ενδιαφέρον και ενσυναίσθηση
- Κάποιος που να δείχνει προσωπικό ενδιαφέρον όταν χρειαστεί να ενεργοποιηθεί η ασφαλιστική κάλυψη
- Κατανόηση αναγκών
- Κοντά μου όταν τον χρειάζομαι
- Με απόλυτες γνώσεις και έμφαση στον άνθρωπο
- Να ακούει και να καταγράφει πραγματικές ανάγκες
- Να ακούει τις επιθυμίες του πελάτη και να εστιάζει σε αυτές, και όχι σε αυτό που εκείνος θέλει να πουλήσει
- Να γνωρίζει τα προϊόντα που πουλάει και τις διαδικασίες
- Να είναι ανά πάσα στιγμή δίπλα σου όταν τον χρειαστείς και να γνωρίζει τι είναι καλύτερο για εσένα
- Να είναι απόλυτα κατανοητός
- Να είναι δίπλα όταν χρειαστεί
- Να είναι ειλικρινής
- Να είναι ενήμερος, να καταλαβαίνει τις διαφορετικές ανάγκες του κάθε ανθρώπου, να είναι προσιτός στην επικοινωνία , να είναι σαφής και ακριβής στις πληροφορίες.

# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*

- Να είναι ο προσωπικός μου σύμβουλος
- Να είναι συγκεκριμένος και να σου δίνει πλήρη εικόνα των καλύψεων χωρίς κρυφά παραθυράκια υπέρ της ασφαλιστικής
- Να είναι φερέγγυος.
- Να ενδιαφέρεται πραγματικά και όχι να σε κοιτάει σαν πορτοφόλι
- Να εξηγεί όλες τις λεπτομέρειες και τα ψιλά γράμματα του συμβολαίου
- Να έχει ενσυναίσθηση, γνώσεις και διορατικότητα για την επιλογή των πλέον κατάλληλων λύσεων κάθε φορά.
- Να ήταν τίμιος
- Να κόβει και να ράβει τα προγράμματα στα μέτρα μου και στις ανάγκες μου.
- Να με ακούσει, να καταλάβει, να προτείνει τα κατάλληλα
- Να μην με πιέζει και όντως να καταλάβει τις ανάγκες μου
- Να μου εξηγεί ακριβώς τι καλύπτει η ασφάλειά μου, να μου λύνει τις απορίες και να επικοινωνεί με απλά λόγια.
- Να μου περιέγραφε την κάθε διαδικασία με απλά λόγια, κατανοητά στο μέσο πολίτη και να μου εξηγούσε όλες τις απορίες μου απλές ή πιο σύνθετες
- Να ναι φιλικός και να μη μεροληπτεί
- Να προσφέρει ξεκάθαρες, ειλικρινείς και εξατομικευμένες ασφαλιστικές λύσεις
- Να σου συμπεριφέρεται σαν ένας πολύ καλός σου φίλος.

# Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



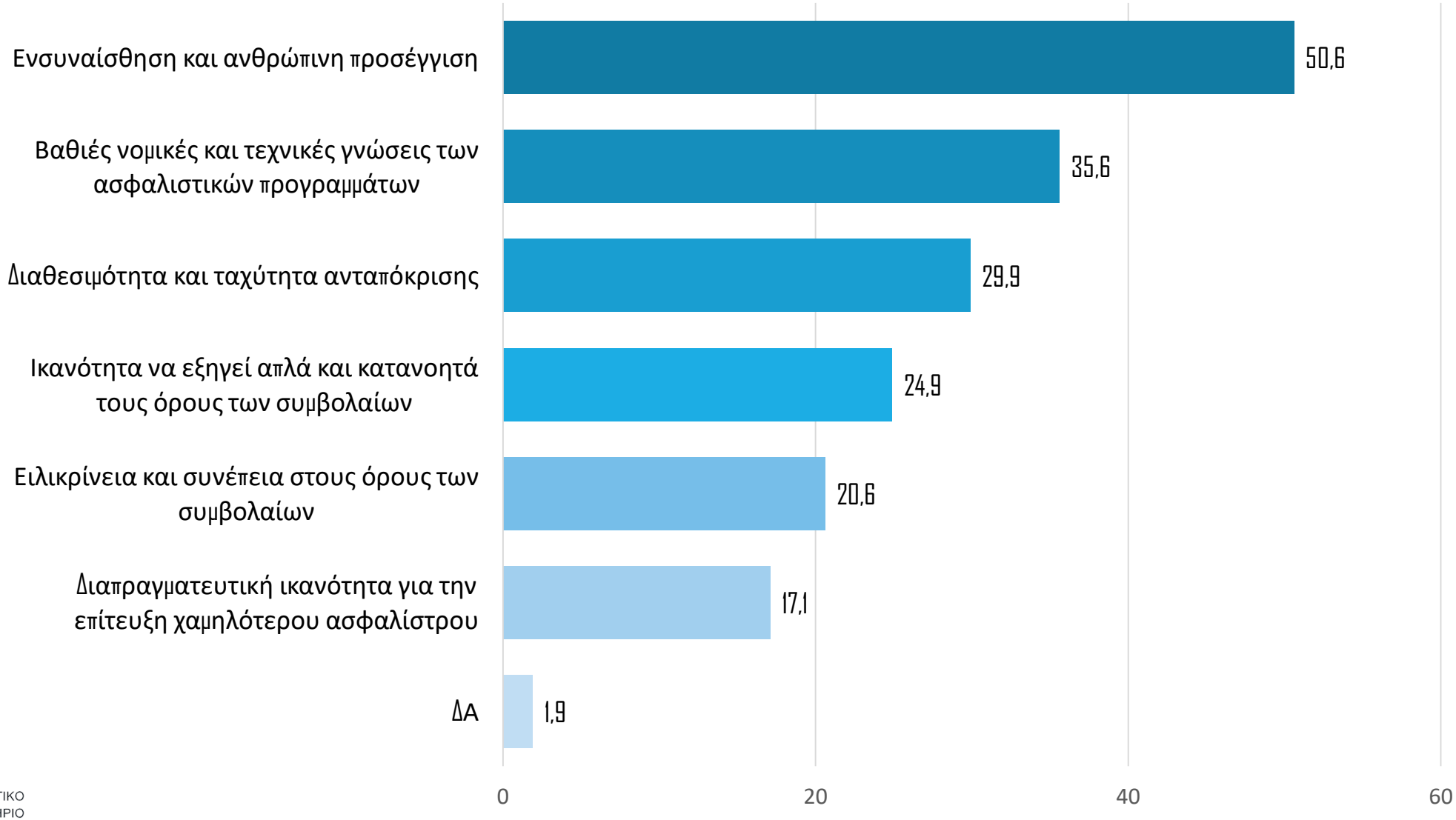
*ΕΡ: Αν έπρεπε να περιγράψετε τον «ιδανικό ασφαλιστή» με μία μόνο φράση, ποια θα ήταν αυτή; Τι θα προσδοκούσατε από αυτόν;*

- Ο ιδανικός ασφαλιστής για μένα είναι αυτός που προτείνει αυτό το ασφαλιστικό πρόγραμμα που ταιριάζει πολύ με τα οικονομικά μου.
- Ο ιδανικός ασφαλιστής είναι ο έμπιστος σύμμαχος που αποκωδικοποιεί τους κινδύνους της ζωής σου, νοιάζεται για τον άνθρωπο πίσω από το συμβόλαιο και εμφανίζεται πρώτος όταν όλα πάνε στραβά.
- Οικονομικά πακέτα, εύκολη πρόσβαση, διαδικασία αποπληρωμής με δόσεις
- Όχι πολύ ενοχλητικό
- Πλήρως ενημερωμένο και χωρίς να προσπαθήσει να σε ξεγελάσει
- Προσαρμογή στις ανάγκες του κάθε πελάτη
- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση
- Προτείνει το καλύτερο προϊόν ασφάλισης για τις ανάγκες μου στο χαμηλότερο κόστος
- Σοβαρό, με πλήρη ενημέρωση των ασφαλιστικών προϊόντων
- Σχέση εμπιστοσύνης. Επικοινωνία περιστασιακά και προβολή νέων πιθανών συμβολαίων όταν το υφιστάμενο γίνεται ασύμφορο.
- Τίμιος
- Φερεγγυότητα
- Φιλικό, ενημερωμένο, εξυπηρετικό και να είναι παρών όταν τον χρειαστείς
- Φιλικός και κατατοπιστικός
- Φύλακα άγγελο
- Χτίζει εμπιστοσύνη και προσφέρει σιγουριά.

# ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ

*ΕΡ: Ποιες από τις παρακάτω δεξιότητες θεωρείτε πιο απαραίτητες για έναν σύγχρονο ασφαλιστικό πράκτορα ώστε να τον επιλέξετε; (Επιλέξτε έως 2)*





# ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ

*ΕΡ: Ποιες από τις παρακάτω δεξιότητες θεωρείτε πιο απαραίτητες για έναν σύγχρονο ασφαλιστικό πράκτορα ώστε να τον επιλέξετε; (Επιλέξτε έως 2)*



| | ΠΕΡΙΟΧΗ | | ΦΥΛΟ | | ΗΛΙΚΙΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Αττική | Περιφέρεια | Άνδρας | Γυναίκα | 25-34 ετών | 35-44 ετών | 45-54 ετών | 55-65 ετών |
| Ενσυναίσθηση και ανθρώπινη προσέγγιση | 50.4 | 50.8 | 51.9 | 49.3 | 50.8 | 49 | 50.6 | 51.8 |
| Βαθιές νομικές και τεχνικές γνώσεις των ασφαλιστικών προγραμμάτων | 35.5 | 35.8 | 37.6 | 33.7 | 34.7 | 32.3 | 34 | 41.1 |
| Διαθεσιμότητα και ταχύτητα ανταπόκρισης | 33.9 | 25.8 | 33.1 | 26.7 | 31.5 | 31.1 | 28.6 | 29 |
| Ικανότητα να εξηγεί απλά και κατανοητά τους όρους των συμβολαίων | 25.9 | 23.9 | 23.4 | 26.4 | 17 | 30.1 | 29.2 | 21.2 |
| Ειλικρίνεια και συνέπεια στους όρους των συμβολαίων | 20.3 | 20.9 | 18 | 23.2 | 16.5 | 19.3 | 20.6 | 24.8 |
| Διαπραγματευτική ικανότητα για την επίτευξη χαμηλότερου ασφαλίστρου | 15.3 | 19 | 18.2 | 16.1 | 20.6 | 18.3 | 19.8 | 11 |
| ΔΑ | 2.1 | 1.7 | 0.5 | 3.3 | 3.3 | 1.2 | 0.9 | 2.7 |

# ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ

*ΕΡ: Ποιες από τις παρακάτω δεξιότητες θεωρείτε πιο απαραίτητες για έναν σύγχρονο ασφαλιστικό πράκτορα ώστε να τον επιλέξετε; (Επιλέξτε έως 2)*



| | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΌΤΗΤΑ | | | | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Μισθωτός Δημόσιου Τομέα | Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα | Αυτοαπασχολούμενοι | Μη εργαζόμενοι | Μέχρι και τεχν. σχολή | ΑΕΙ/ ΤΕΙ | μεταπτυχιακό/ διδακτορικό |
| Ενσυναίσθηση και ανθρώπινη προσέγγιση | 51.2 | 51.5 | 47.3 | 50.6 | 46.1 | 54.1 | 52.5 |
| Βαθιές νομικές και τεχνικές γνώσεις των ασφαλιστικών προγραμμάτων | 40.3 | 34.8 | 39.3 | 30.7 | 36 | 33.1 | 40.3 |
| Διαθεσιμότητα και ταχύτητα ανταπόκρισης | 30.5 | 31.2 | 38.1 | 22.3 | 25.9 | 30.3 | 36.7 |
| Ικανότητα να εξηγεί απλά και κατανοητά τους όρους των συμβολαίων | 27.8 | 25.6 | 22.7 | 21.4 | 21.9 | 27.9 | 25.1 |
| Ειλικρίνεια και συνέπεια στους όρους των συμβολαίων | 19.1 | 18.1 | 18.1 | 28.6 | 21.3 | 22.8 | 14.9 |
| Διαπραγματευτική ικανότητα για την επίτευξη χαμηλότερου ασφαλίστρου | 16.7 | 18.5 | 17.7 | 13.7 | 17.7 | 18.7 | 13 |
| ΔΑ | 0.6 | 1.3 | 0 | 6 | 4.3 | 0 | 1.1 |

# ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΑ

*ΕΡ: Ποιες από τις παρακάτω δεξιότητες θεωρείτε πιο απαραίτητες για έναν σύγχρονο ασφαλιστικό πράκτορα ώστε να τον επιλέξετε; (Επιλέξτε έως 2)*

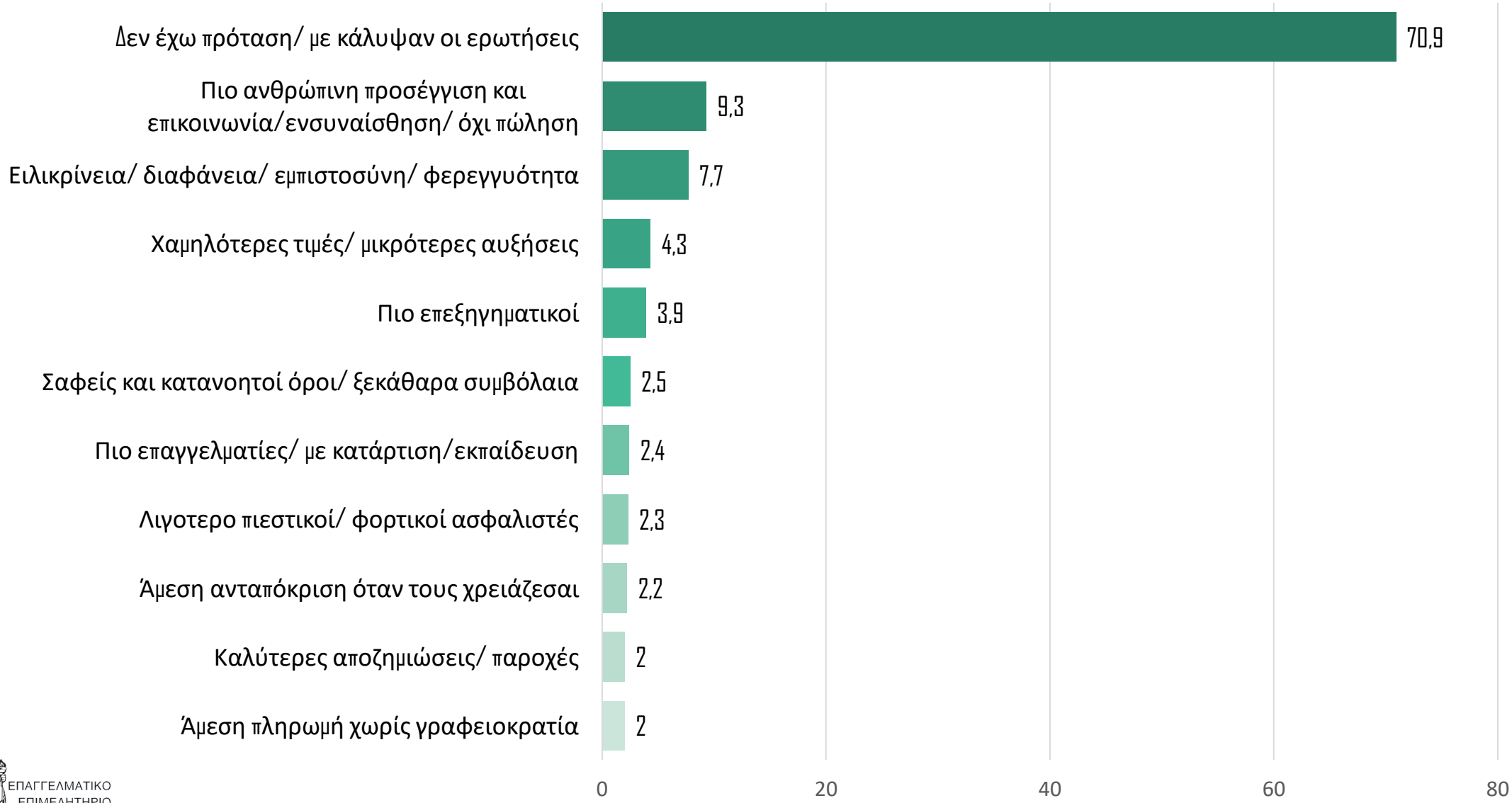


| | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ | | | ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Άνετη | Μέτρια | Δύσκολη | Υποχρεωτική | Εθελοντικά | Μικτό Κίνητρο | Δεν έχω καμία ασφάλιση |
| Ενσυναίσθηση και ανθρώπινη προσέγγιση | 54.7 | 49.5 | 50.4 | 51.2 | 46.8 | 52 | 57.3 |
| Βαθιές νομικές και τεχνικές γνώσεις των ασφαλιστικών προγραμμάτων | 37.9 | 35.6 | 34.6 | 39.5 | 34.4 | 29.5 | 30.6 |
| Διαθεσιμότητα και ταχύτητα ανταπόκρισης | 39.1 | 30.3 | 24.3 | 28.8 | 36 | 33.7 | 15.2 |
| Ικανότητα να εξηγεί απλά και κατανοητά τους όρους των συμβολαίων | 22.9 | 28.1 | 20.2 | 23.5 | 25 | 31.5 | 23.1 |
| Ειλικρίνεια και συνέπεια στους όρους των συμβολαίων | 16.6 | 21.3 | 21.4 | 22.8 | 17.9 | 19.1 | 22.8 |
| Διαπραγματευτική ικανότητα για την επίτευξη χαμηλότερου ασφαλίστρου | 13.5 | 17.5 | 18.4 | 17 | 17.5 | 20.6 | 10.9 |
| ΔΑ | 0 | 1.5 | 3.6 | 0.2 | 0.9 | 0.7 | 8.5 |

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*



# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*

- Πιο γρήγορη εξυπηρέτηση
- Να μην προσβλέπουν μόνο στο προσωπικό κέρδος
- Δεν μπορούν όλοι οι άνθρωποι να γίνουν ασφαλιστές. Χρειάζονται επικοινωνιακά χαρίσματα
- Οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι απάτη ειδικά όταν χρειαστεί να σε αποζημιώσουν. Οι πράκτορες κοιτάζουν μόνο να πουλήσουν τα προϊόντα των ασφαλιστικών
- Περισσότερη διαφάνεια, ξεκάθαρη επικοινωνία και συνέπεια στις αποζημιώσεις θα ενίσχυαν την εμπιστοσύνη μου προς τον κλάδο.
- Να είναι πιο ενήμεροι για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα. Ιδιαίτερα για όσα δεν εγγυώνται κάποιο όφελος αλλά είναι επενδυτικά ρίσκου
- Γενικά οι ασφαλιστές δεν νοιάζονται για την βοήθεια και προτιμούν να μην βοηθήσουν ώστε να μην χάσουν λεφτά
- Ο μόνος τρόπος να αυξηθεί η εμπιστοσύνη είναι να ελαχιστοποιήσεις το κόστος της ασφάλισης και να πληρώνεις ως ασφαλιστική χωρίς υπεκφυγές.
- Να μην κοιτούν μόνο να σε δεσμεύσουν και να παίζουν τον καλό και μετά να χάνονται
- Θα ήθελα να ενημερωθώ πλήρως και για τα θετικά και για τα αρνητικά
- Μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, απλή καθοδήγηση και λεπτομερής ανάλυση
- Φρένο στις αυξήσεις των ασφαλίστρων
- Να έχουν οικονομικά βιώσιμο προγράμματα
- Θα ήθελα να υπάρχει ειλικρίνεια και ανθρωπιά
- Απλά θα πρέπει να μας βλέπουν ως ανθρώπους και όχι ως πελάτες

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*

- Καθαρά οικονομικά ασφάλιστρα με ξεκάθαρους όρους
- Εμπιστοσύνη για αξιόπιστη ασφάλεια
- Ίσως να πέσουν λίγο οι τιμές των ασφαλίστρων γιατί έχουν αυξηθεί σημαντικά και οι μισθοί μας έμειναν στάσιμοι
- Δεν υπάρχουν ανθρώπινες σχέσεις
- Είναι η ποιότητα των ανθρώπων που ασχολούνται με τον κλάδο και η ευκολία που μπορεί κάποιος να πάρει το δίπλωμα του ασφαλιστή
- Να τηρεί αυτά που λέει και να τα εξηγεί πολύ καλά
- Χαμηλότερες τιμές στις ασφάλειες υγείας
- Να είναι πιο ανθρώπινοι και επεξηγηματικοί
- Θέλω καλά ασφαλιστικά πακέτα, αμεσότητα και λιγότερη πίεση
- Δεν είχα άλλες ασφάλειες εκτός από αυτοκίνητο και μηχανή, τα άλλα φοβάμαι
- Έγκαιρη ενημέρωση για αλλαγή όρων και τιμών
- Καμία πρόταση απλά να είναι πιο ανθρώπινη η συμπεριφορά τους
- Λίγο πιο ανθρώπινη προσέγγιση, όχι μεγάλη πίεση για πώληση συμβολαίων.
- Καλύτερα καταρτισμένοι & όχι φορτικοί.
- Απλά να μην είναι ενοχλητικοί και πιεστικοί
- Αυτό που θα ήθελα να αλλάξει είναι οι ιδιωτικοί ασφαλιστές να μη βλέπουν τον κόσμο σαν πορτοφόλι μόνο αλλά και σαν μέλος της οικογένειας του που θα του προτείνει την κατάλληλη ασφάλεια σύμφωνα με τις δικές του ανάγκες χωρίς επιπλέον επιβαρύνσεις

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*

- Καλύτερες τιμές και ειλικρίνεια
- Περισσότερη διαθεσιμότητα και ανταπόκριση
- Να απαντάει όταν τον χρειάζομαι και να λύνει τυχόν προβλήματα
- Θα ήθελα ευελιξία στις πληρωμές και μεγαλύτερη σαφήνεια στις καλύψεις
- Γρήγορη πληρωμή
- Θα ήθελα να συνεργάζονται με περισσότερες ασφαλιστικές ώστε στο τέλος να πετυχαίνουμε καλύτερες τιμές
- Χαμηλότερες αυξήσεις στα ασφάλιστρα
- Να ενδιαφέρονται πραγματικά για τις ανάγκες και να μην πιέζουν για να πουλήσουν κάτι
- Να κάνουν όσα υπόσχονται
- Καλύτερα ασφαλιστικά πακέτα
- Η ειλικρίνεια στην εξήγηση των όρων ενός συμβολαίου και τα μικρά γράμματα και η ανταπόκριση σε περίπτωση ανάγκης.
- Θα ήθελα αρχικά να μην είναι τόσο πιεστικοί πριν το συμβόλαιο και αδιάφοροι μετά. Να παρέχονται όλες οι πληροφορίες εξαρχής και καθοδήγηση σε όλες τις φάσεις πριν και μετά.
- Είναι πολύ επίμονοι
- Η συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει εν έτει 2026 να γίνει μέρος και αυτού του κλάδου που κοιτάει μόνο όπως όλοι την τσέπη του
- Μεγαλύτερη διαφάνεια στους όρους των συμβολαίων και λιγότερα 'ψιλά γράμματα'. Θα βοηθούσε αν οι καλύψεις και οι εξαιρέσεις επεξηγούνταν με πιο απλό και κατανοητό τρόπο από τους ασφαλιστές, χωρίς περίπλοκη νομική ορολογία.

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*

- Να κόψουν τα ψιλά γράμματα και τις κοροϊδίες
- Επισημαίνω ότι η επικοινωνία πρέπει να είναι άμεση όταν υπάρχει ανάγκη από τον πελάτη η σε εξέλιξη κάποιο συμβάν καθώς επίσης και οι προτάσεις για μεταφορά συμβολαίου όταν ακριβαίνουν
- Η σύνδεση των ασφαλιστών με ειδικό κρατικό ταμείο που θα παρέχει πρόσθετη κάλυψη σε περίπτωση αδυναμίας ανταπόκρισης του ασφαλιστή στις υποχρεώσεις του έναντι των ασφαλισμένων λόγω πτώχευσης ή απάτης
- Θα πρέπει να υπάρχει συνεχής εκπαίδευση
- Να δίνουν σημασία στις ανάγκες του πελάτη τους και να μην γίνονται πιεστικοί για να υπογράψει κάποιος συμβόλαιο
- Το κόστος της ασφαλιστικής εισφοράς να εκπίπτουν από την φορολογία
- Θα ήθελα πιο διαφανείς όρους. Όχι να πρέπει εγώ να "ψαρεύω" για να μάθω τα ψιλά γράμματα
- Ανθρώπινη προσέγγιση
- Το μόνο μου θέμα είναι ότι άνθρωποι έχουν ασφαλιστεί σε εταιρείες, μετά αυτές πτωχεύουν και χάνουν τα λεφτά τους. Έτσι απλά.
- Να μην είναι τόσο πελατειακή η σχέση, να μην υπάρχει επιφυλακτικότητα στο ότι θα σε κοροϊδέψουν και να αποζημιώνουν τους πελάτες τους
- Πιο σαφείς όροι και να τους λένε εξαρχής
- Στο να "φιλτράρονται" ίσως καλύτερα οι πιθανοί ασφαλιστές που σημαίνει καλύτερη εκπαίδευση από τις ασφαλιστικές εταιρείες αλλά φυσικά και καλύτερο μισθό ή ποσοστά!
- Να είναι απλοί, ειλικρινείς, υπομονετικοί και διαθέσιμοι στις προσκλήσεις και προκλήσεις των ενδιαφερομένων και υποψηφίων πελατών.
- Τάζουν πολλά, αλλά πάντα φοβάσαι αν θα ανταποκριθούν την κρίσιμη ώρα

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*

- Έχω μια επιφύλαξη σχετικά με τη γραφειοκρατία που αποτρέπει την πληρωμή, όταν χρειάζεται
- Να μην κοιτάνε τόσο πολύ μόνο την τσέπη τους
- Περισσότερη τεχνογνωσία
- Περισσότερη ανθρωπιά και άμεση εξυπηρέτηση
- Να έχουν εξατομικευμένα προϊόντα, καθώς δεν είμαστε όλοι ίδιοι
- Να μην είναι τόσο πιεστικοί
- Πιο καλή ανάλυση των προϊόντων
- Να είναι λίγο πιο φθηνά τα ασφάλιστρα γιατί υπάρχουν χιλιάδες άνθρωποι με πολύ σοβαρά οικονομικά προβλήματα και θέλουν να έχουν και ιδιωτική ασφάλιση
- Να νιώθω ότι αν μου συμβεί κάτι θα έχω κάποιον
- Να δίνονται δύσκολα πιστοποιήσεις σε κάποιον για να γίνει ασφαλιστής. Όλοι κοιτάνε να κάνουν αρπαχτή.
- Να αφήσουν πιο πίσω το κέρδος και να εστιάσουν στον άνθρωπο
- Τα συμβόλαια αφήνουν πολλές φορές περιθώριο για παρερμηνεία. Καλά θα ήταν αν είναι πιο ξεκάθαρα γραμμένα.
- Σταθερό κόστος, πλήρη αποζημίωση, όχι κατά περίπτωση
- Θεωρώ πως πρέπει να υπάρχει περισσότερη ειλικρίνεια ανάμεσα στους ασφαλιστές και τους πελάτες
- Πιο εύκολα συμβόλαια

# ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ



*ΕΡ: Έχετε κάποια πρόταση, παρατήρηση ή αλλαγή ώστε να νιώθετε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης και τους ασφαλιστές;*

- Ευέλικτα προγράμματα με μεγάλη διαφάνεια, να ξέρει ο άλλος τι πληρώνει
- Να υπάρχουν σημαντικές κυρώσεις σε ασφαλιστικές εταιρείες που ξεγελούν τον πελάτη τους και χρεοκοπούν έχοντας πάρει τις οικονομίες των ανθρώπων
- Όχι ψιλά γράμματα
- Αμεσότερη επικοινωνία
- Θα ήθελα ενημέρωση πιο συχνή και όχι μόνο όταν είναι αλλάξουν τα ασφάλιστρα
- Να τα λένε απλά και ειλικρινά
- Καλύτερη ενημέρωση και πιο απλή
- Θα επιθυμούσα πιο πολλές και οικονομικές παροχές
- Σιγουριά στις αποζημιώσεις
- Ειλικρίνεια, υποστήριξη, τιμιότητα
- Θα επιθυμούσα ειλικρίνεια και άμεση ανταπόκριση στο θέμα μου
- Να ακούνε περισσότερο και να μιλάνε λιγότερο
- Οι εταιρείες και οι τράπεζες πρέπει να αυξήσουν τις αποζημιώσεις