



**Τατιάνα Δικαστοπούλου**

**Νίκος Δελένδας**

**Δημήτρης Γαβαλάκης**

# μιλούν

για τον κλάδο υγείας  
και τα προγράμματα  
της **Eurolife ERB Ασφαλιστικής**

«Κάθε μήνα ασφαλίζονται  
σ' εμάς πάνω από 2.000 νέοι ασφαλισμένοι»

Η επόμενη μέρα για την ιδιωτική ασφάλιση θα κριθεί –σε πολύ μεγάλο ποσοστό– από τις επιδόσεις της σε δύο πυλώνες: τις συνταξιοδοτικές παροχές και την ασφάλιση υγείας. Αυτό προκύπτει, κυρίως, από την ανεπάρκεια του δημόσιου τομέα να προσφέρει λύσεις στους πολίτες, γεγονός που τους οδηγεί να εξετάζουν σήμερα, με εγνωσμένη και αναμφισβήτητη την ανάγκη, τις δυνατότητες που παρέχει η ιδιωτική ασφάλιση.

Όλες σχεδόν οι ασφαλιστικές εταιρείες φιλοδοξούν να διαδραματίσουν ουσιαστικό ρόλο, με την παροχή νοσοκομειακών προγραμμάτων· είναι, όμως, όλες σε θέση να το πετύχουν;

Η Eurolife ERB είναι μια εταιρεία που, λόγω και της σχετικά βραχύχρονης δραστηριοποίησής της στον κλάδο υγείας, είχε τη δυνατότητα να σχεδιάσει την πολιτική και τα προϊόντα της, συνυπολογίζοντας τόσο τις νέες απαιτήσεις και δυνατότητες των καταναλωτών, όσο και τα λάθη και τις αστοχίες, στα οποία υπέπεσε στο παρελθόν η ασφαλιστική αγορά. Παράλληλα, πρόκειται για μια εταιρεία, η οποία ενσωματώνει στους σχεδιασμούς της την άποψη και την εμπειρία των συνεργατών που την έχουν επιλέξει για τη διανομή των προϊόντων της. Είναι η αίσθησή μας ότι κάτι φρέσκο και διαφορετικό δημιουργείται από τους ανθρώπους της Eurolife ERB, τη στιγμή που είναι πιο απαραίτητο από ποτέ, τόσο από τους πελάτες-καταναλωτές,

όσο και από τους επαγγελματίες ασφαλιστικούς συμβούλους.

Θέλοντας να διαπιστώσουμε από κοντά τη δυναμική και το όραμα που κινεί αυτές τις εξελίξεις, διαλέξαμε να συνομιλήσουμε με δύο στελέχη της Eurolife ERB:

τον κ. **Νίκο Δελένδα**, Γενικό Διευθυντή Πωλήσεων και Εκπαίδευσης και καταξιωμένο στέλεχος της αγοράς, και την κα **Τατιάνα Δικαστοπούλου**, Διευθύντρια Marketing και Ανάπτυξης Εργασιών, καθώς και με τον κ. **Δημήτρη Γαβαλάκη**, έμπειρο ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Ο κ. Γαβαλάκης ξεκίνησε την επαγγελματική του σταδιοδρομία το 1991 ως ασφαλιστικός σύμβουλος.

Από το 2010 είναι συνιδρυτής της *LP Insurance*, ανεξάρτητης εταιρείας διαμεσολάβησης στα πρότυπα του Agency System, και στο διάστημα αυτό στενός συνεργάτης της Eurolife ERB, στην οποία διατηρεί σημαντικό όγκο χαρτοφυλακίου, αξιοποιώντας την υποστήριξη που του παρέχει η Εταιρεία για την περαιτέρω ανάπτυξή του.

Διαπιστώσαμε κλίμα σύμπνοιας, συνεννόησης και εξωστρέφειας. Η σύνθεση των απόψεών τους, όπως καταγράφεται στην κοινή τους συνέντευξη, αποτελεί και εγγύηση για την πολύπλευρη και ουσιαστική προσέγγιση που ακολούθησε η Εταιρεία στο σχεδιασμό των νοσοκομειακών της προγραμμάτων, καθιστώντας τα πολύτιμο εργαλείο για κάθε επαγγελματία ασφαλιστή.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΣΤΗΝ ΑΜΑΛΙΑ ΡΟΥΚΩΤΑ

**Γ**ιατί, σήμερα περισσότερο από ποτέ, είναι επιτακτική ανάγκη να μεριμνήσουμε οι ίδιοι για τη νοσοκομειακή μας κάλυψη;

**Τατιάνα Δικαστοπούλου:** Χαίρομαι που μας θέτετε αυτήν την ερώτηση, γιατί μου δίνεται η ευκαιρία να σημειώσω πως η απόκτηση ενός προγράμματος υγείας ήταν πάντοτε υψίστης σημασίας για κάθε ώριμο, συνειδητοποιημένο άνθρωπο, ο οποίος θεωρεί προτεραιότητα το να είναι εξασφαλισμένος σε κάθε περίπτωση μικρότερης ή μεγαλύτερης αρρώστιας. Προσωπικά, εκτιμώ πως η **οικονομική αστάθεια**, που έχει επηρεάσει σημαντικά την ελληνική κοινωνία, σε συνδυασμό με την προφανή πλέον **ανεπάρκεια του κράτους και στον τομέα της υγείας** απλά βοήθησε μια μεγαλύτερη μερίδα ανθρώπων να συνειδητοποιήσουν αυτήν την ανάγκη και να αναζητήσουν τις κατάλληλες λύσεις, για να καλύψουν όσο το δυνατόν καλύτερα την ανάγκη αυτή.

**Με βάση την εμπειρία σας, τι αποτελεί**

**συνήθως προτεραιότητα για έναν υποψήφιο πελάτη και τι θα συμβουλευάτε να προσέχει ιδιαίτερα στη σύναψη ενός προγράμματος υγείας;**

**Τατιάνα Δικαστοπούλου:** Έχοντας πραγματοποιήσει στη Eurolife ERB αρκετές ποιοτικές έρευνες όσον αφορά στον τομέα της υγείας αλλά και μιλώντας προσωπικά με φίλους και γνωστούς για το θέμα αυτό, θεωρώ πως **οι προτεραιότητες διαφοροποιούνται από πελάτη σε πελάτη**. Για παράδειγμα, υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι αναζητούν να έχουν το κεφάλι τους ήσυχο ό,τι κι αν συμβεί και γι' αυτό επιλέγουν προγράμματα υγείας με 100% κάλυψη. Άλλοι εκτιμούν πως ένα πρόγραμμα υγείας είναι απαραίτητο, κυρίως για να είσαι καλυμμένος αν σου συμβεί ένα σημαντικό ατυχές συμβάν. Έτσι, σε κάθε περίπτωση, πριν συζητήσει κάποιος με τον Ασφαλιστικό του Σύμβουλο, είναι σημαντικό **να θέσει στον εαυτό του ορισμένες απλές ερωτήσεις**, ώστε να είναι σίγουρος για ποιο κύριο σκοπό αισθάνεται ότι θα χρειαστεί να κάνει χρήση του

ασφαλιστηρίου του, σε ποιο βαθμό είναι οικονομικά προετοιμασμένος για να καλύψει τυχόν ιατρικές δαπάνες που μπορεί να προκύψουν, ποια άλλα βοηθήματα μπορεί να έχει σε περίπτωση που χρειαστεί (όπως παροχές και καλύψεις από ένα ομαδικό συμβόλαιο), κ.λπ. Όσον αφορά στο δεύτερο σκέλος του ερωτήματός σας, δηλαδή τι να προσέξει στη σύναψη του ασφαλιστηρίου, θα αφήσω τον κατεξοχήν αρμόδιο να απαντήσει, σημειώνοντας μόνο πως, πέραν της εμπιστοσύνης που μπορεί να τρέφει ένας πελάτης στον Ασφαλιστή του και στην Ασφαλιστική Εταιρεία, είναι σημαντικό να πάρει το χρόνο του, **να διαβάσει τους όρους του Συμβολαίου** και να **ρωτήσει χωρίς κανένα ενδοιασμό ό,τι δεν καταλαβαίνει**. Δυστυχώς, εμείς οι Έλληνες έχουμε την τάση να μη διαβάζουμε το “manual”, πριν θέσουμε σε λειτουργία μια συσκευή. Αυτό, στην περίπτωση ενός Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου, δεν πρέπει να συμβαίνει.

**Δημήτρη Γαβαλάκης:** Νομίζω ότι ανα-

φέρθηκε πολύ σωστά από την κα Δικαστοπούλου ότι οι προτεραιότητες διαφέρουν από πελάτη σε πελάτη. Ακριβώς εδώ, ή μάλλον και εδώ, είναι καθοριστική η συμβολή του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Η διαδικασία της ανάλυσης αναγκών, τόσο σε ευρύτερο πλαίσιο, αλλά ακόμα και σε κάθε επιμέρους ασφαλιστική ανάγκη, είναι αυτή που θα βοηθήσει τον υποψήφιο πελάτη να προσδιορίσει και να ιεραρχήσει τις απαιτήσεις για την πρόνοια της νοσοκομειακής του περίθαλψης. Συνήθως, τα ερωτήματα που απαντώνται, κατά τη διαδικασία του σχεδιασμού ενός νοσοκομειακού προγράμματος, αφορούν τη συμμετοχή ή όχι του ασφαλισμένου στα έξοδα νοσηλείας κατά την επέλευση του ασφαλιστικού κινδύνου, τη θέση νοσηλεί-

**Η διαδικασία ανάλυσης αναγκών, με τη συμβολή του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, θα βοηθήσει τον υποψήφιο πελάτη να προσδιορίσει και να ιεραρχήσει τις απαιτήσεις για την πρόνοια της νοσοκομειακής του περίθαλψης.**



ας για την οποία παρέχεται η κάλυψη και, τέλος, την ανάγκη για κάλυψη εξόδων πρωτοβάθμιας περίθαλψης. Για το δεύτερο ερώτημά σας θα ήθελα, καταρχάς, να τονίσω ότι η αξία της υπηρεσίας που προσφέρουμε κρίνεται κυρίαρχα την ώρα της αποζημίωσης. Εκείνη τη στιγμή πρέπει να λειτουργήσουν όλα σωστά. Για να συμβεί όμως αυτό, πρέπει κατά την υπογραφή της αίτησης ασφάλισης αλλά και κατά την παράδοση του συμβολαίου όλα τα εμπλεκόμενα μέρη να έχουν λειτουργήσει με ειλικρίνεια και διαφάνεια.

Ο υποψήφιος ασφαλισμένος να έχει απαιτήσεις με λεπτομέρεια και ακρίβεια στο ιατρικό του ιστορικό και, επίσης, να μελετήσει με προσοχή τόσο την προσφορά ασφάλισης όσο και τους όρους του συμβολαίου που του παραδίνεται, όπως σωστά αναφέρθηκε.

Η ασφαλιστική εταιρεία οφείλει να εκπονή συμβόλαια με απλούς και σαφείς όρους ασφάλισης και να παρέχει έντυπο υλικό, που λειτουργεί υποστηρικτικά στο έργο του διαμεσολαβούντα.

Ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει,

με τη σειρά του, να ενημερώνει με σαφήνεια τον ασφαλισμένο, όχι μόνο για τις παροχές του, αλλά και για την έννοια της προϋπάρχουσας ασθένειας, για πιθανές αναμονές και, βέβαια, για τις εξαιρέσεις του συμβολαίου.

Εάν αυτά τηρηθούν, νομίζω ότι ο υποψήφιος πελάτης μας μπορεί να νιώθει "ήσυχος" και ασφαλής. Η συνεργασία μου με τη Eurolife στηρίζεται ακριβώς σε αυτές τις βάσεις, σε αυτή τη λογική, γι' αυτό και νιώθω σίγουρος όταν την προτείνω στους πελάτες μου.

**Πώς θα προσδιορίζετε την ορθή χρήση ενός νοσοκομειακού προγράμματος από τον ασφαλισμένο και ποια είναι τα οφέλη αυτής μακροπρόθεσμα;**

**Δημήτρης Γαβαλάκης:** Οφείλω να ομολογήσω ότι η ερώτησή σας αναδεικνύει ένα διαχρονικό πρόβλημα που παρατηρείται στην ασφαλιστική αγορά, στον τομέα των νοσοκομειακών προγραμμάτων. Τι προσδιορίζει άραγε την «ορθή» χρήση; Η πιθανή μελλοντική επίπτωση στο ασφάλιστρο ή η κάλυψη του ασφαλισμένου, ακόμα και τις στιγμές που μπορεί να υπερ-

βάλλει σε ανησυχία για περίθαλψη; Αν προσδιορίζεται ως ορθή χρήση η έντιμη συναλλαγή του πελάτη με την ασφαλιστική εταιρεία, τότε προφανώς αυτή θεωρείται αναγκαία και ταυτόχρονα, μελλοντικά, θα βοηθήσει και τον ίδιο αλλά και τους υπόλοιπους ασφαλισμένους της εταιρείας να απολαμβάνουν το καλύτερο δυνατό ασφάλιστρο. Δεν θα μπορούσα, όμως, σε καμία περίπτωση να εντάξω στα πλαίσια της ορθής χρήσης την αποτροπή του ασφαλισμένου, είτε από την εταιρεία είτε από το διαμεσολαβητή, να αντιμετωπίσει το πρόβλημα υγείας του με βάση την ψυχολογία του και την πιθανή ανασφάλειά του, αλλά με βάση την ψυχρή λογική για τον προσδιορισμό της αναγκαϊότητας μιας πιθανής νοσηλείας.

**Πόσο σημαντική θα λέγατε ότι είναι για τον ασφαλισμένο η ύπαρξη δικτύου συμβεβλημένων νοσοκομείων και διαγνωστικών κέντρων;**

**Δημήτρης Γαβαλάκης:** Η ώρα της αποζημίωσης, όπως αναφέραμε και πιο πάνω, είναι η στιγμή, και μάλιστα μια δύσκολη στιγμή, που ο ασφαλισμένος δικαιώνεται

για την επιλογή του. Είναι η στιγμή που νιώθει ήσυχος ότι έχει όσα χρήματα χρειάζεται, για να αφοσιωθεί απρόσκοπτα στην αντιμετώπιση του προβλήματος υγείας του. Δεν είναι όμως αρκετό να γνωρίζει ότι όσες δαπάνες κάνει θα καλυφθούν. Τις περισσότερες φορές, **είναι απολύτως επιβεβλημένο να έχει εξασφαλιστεί η ρευστότητα' η άμεση, δηλαδή, καταβολή της αποζημίωσής του στο νοσηλευτικό ίδρυμα.**

Ο μόνος τρόπος για να εξασφαλιστεί αυτή η διαδικασία, είναι η ύπαρξη συμβεβλημένου δικτύου. Είναι, λοιπόν, **αυτοπόδεικτη η αξία που προκύπτει.** Επιπλέον, η αίσθηση που δημιουργείται στον ασφαλισμένο εκείνη τη δύσκολη στιγμή, ότι δηλαδή με ένα απλό τηλεφώνημα, δικό του ή οικείου του προσώπου, μπορεί

**Στη Eurolife προσπαθούμε να συνδυάζουμε τα πλεονεκτήματα ενός ετησίως ανανεούμενου σε ό,τι αφορά το ασφάλιστρο με στοιχεία που να διασφαλίζουν και τον πελάτη, διαμορφώνοντας προγράμματα τα οποία αξίζουν τα λεφτά τους.**



να λύσει κάθε διαδικαστικό και οικονομικό θέμα που θα προκύψει, προσδίδει στην παρεχόμενη υπηρεσία την ποιότητα που η ίδια η έννοια της ασφάλισης απαιτεί.

**Κύριε Δελένδα, θα ήθελα ένα σχόλιό σας για τις αλλαγές που έχουν επέλθει στη διαχείριση του κλάδου υγείας σε σχέση με το παρελθόν και τι διαφορετικό έχει κάνει η Eurolife ERB ως προς τον ανταγωνισμό της.**

**Νίκος Δελένδας:** Τα τελευταία χρόνια, και λόγω της μείωσης των εισοδημάτων του καταναλωτικού κοινού, υπάρχει σαφέστατα **ανάγκη για προσφορά πιο «οικονομικών προϊόντων»**, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη και την εμπειρία του παρελθόντος (λιγότερες παροχές, όρια στις αμοιβές ιατρών, επιδόματα αντί για 100% κάλυψη σε συγκεκριμένες παροχές, αξιοποίηση συμμετοχής Ταμείων, όπως ΕΟΠΥΥ, κ.λπ). Είναι πάντως σαφές ότι όσες εταιρείες ακολούθησαν πρώτες αυτή τη λογική, όπως η Eurolife, έχουν σήμερα ένα σαφές προβάδισμα σε σχέση με τις υπόλοιπες, οι οποίες παραμέ-

νουν με προγράμματα που δεν είναι προσαρμοσμένα στη νέα πραγματικότητα.

**Θα ήθελα στο σημείο αυτό να εστιάσουμε στα ετησίως ανανεούμενα προγράμματα υγείας.**

**Κύριε Δελένδα, γιατί ο υποψήφιος ασφαλιζόμενος να επιλέξει ένα τέτοιου είδους πρόγραμμα;**

**Νίκος Δελένδας:** Το πλεονέκτημα ενός ετησίως ανανεούμενου προγράμματος για τον καταναλωτή είναι πρακτικά το **χαμηλότερο κόστος**, που προκύπτει, αφενός, από το χαμηλότερο ή μηδενικό ασφάλιστρο βασικής κάλυψης (ας μην ξεχνάμε ότι και μετά την τιμολογιακή εξίσωση των δύο φύλων η ισόβια ασφάλιση είναι πανάκριβη, ενώ η πρόσκαιρη έχει μειωθεί) και, αφετέρου, από το γεγονός ότι, θεωρητικά, η ευελιξία για αλλαγές που παρέχει στις εταιρείες (μαζί με την ανάγκη για χαμηλότερα κεφάλαια) οδηγεί σε ελκυστικότερη τιμολόγηση.

**Το θέμα, λοιπόν, είναι τι εγγυήσεις δίνει το εκάστοτε ετησίως ανανεούμενο πρόγραμμα:** προβλέπει κάποια εγγύηση για τις παροχές, επιτρέπεται στην εταιρεία

να το σταματήσει εντελώς, θα υπάρχει άλλο αντίστοιχο πρόγραμμα, κ.λπ.

Εμείς στη Eurolife **προσπαθούμε να συνδυάζουμε τα πλεονεκτήματα ενός ετησίως ανανεούμενου σε ό,τι αφορά το ασφάλιστρο με στοιχεία που να διασφαλίζουν και τον πελάτη**, διαμορφώνοντας προγράμματα τα οποία αξίζουν τα λεφτά τους.

**Εσείς κύριε Γαβαλάκη, τι απαντάτε στους υποψήφιους προς ασφάλιση, όταν σας διατυπώνουν “φόβους”, ότι μπορεί να μην ανανεωθεί το συμβόλαιό τους, αν προκύψει μια σοβαρή ασθένεια;**

**Δημήτρης Γαβαλάκης:** Προφανώς αυτό είναι ένα ερώτημα που απασχολεί την αγορά μας τα τελευταία χρόνια και δημιουργήθηκε παράλληλα με την εμφάνιση των προγραμμάτων που χαρακτηρίζονται ως ετησίως ανανεούμενα. Είναι βεβαίως μία **λογική απορία**, όταν περιγράψεις σε έναν υποψήφιο πελάτη τη φιλοσοφία των συγκεκριμένων προγραμμάτων.

**Η απάντηση δεν μπορεί παρά να πηγάει από τους όρους της ασφαλιστικής του σύμβασης.** Άλλωστε, αυτοί αποτελούν

την ουσιαστική κατοχύρωση του ασφαλισμένου. Σε ένα συμβόλαιο, λοιπόν, επτισίως ανανεούμενο, η τροποποίηση όρων της ασφαλιστικής σύμβασης στην ανανέωσή του, συνήθως, προβλέπεται για το σύνολο των ασφαλισμένων και όχι μεμονωμένα. Ταυτόχρονα, υπάρχουν προγράμματα στην αγορά, όπως για παράδειγμα στη Eurolife, τα οποία, παρότι επτισίως ανανεούμενα, η εταιρεία δεσμεύεται ότι δεν έχει τη δυνατότητα μονομερώς να τροποποιήσει τις καλύψεις του συμβολαίου, με την προϋπόθεση βέβαια ότι ο πελάτης θα καταβάλλει έγκαιρα το ασφαλιστρο. Είναι προφανές ότι τέτοια συμβόλαια δημιουργούν ακόμα μεγαλύτερη σιγουριά στον υποψήφιο πελάτη.

**Κύριε Δελένδα, με αφορμή και την παραπάνω απάντηση του κ. Γαβαλάκη, θα ήθελα να μας πείτε ποια είναι η εκπαίδευση που παρέχετε στους ασφαλιστικούς συμβούλους, έτσι ώστε να είναι σφαιρικά και επαρκώς ενημερωμένοι;**

**Νίκος Δελένδας:** Στη Eurolife ERB Ασφαλιστική θεωρούμε την εκπαίδευση σημαντικό συστατικό μιας καλής σχέσης με τους συνεργάτες μας, προς όφελος πάντα των πελατών τους. Συνεπώς, έχουμε δώσει έμφαση τα τελευταία χρόνια στις εκπαιδευτικές ημερίδες, όχι μόνο για τα προϊόντα, αλλά και για τις διαδικασίες και εφαρμογές της εταιρείας, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και, φυσικά, θέματα που ενδιαφέρουν το σύγχρονο επαγγελματία ασφαλιστή.

Στο πλαίσιο αυτό, δεν θα μπορούσε να λείπει και η εκπαίδευση των συνεργατών μας στον κλάδο υγείας, η οποία γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα στο Εκπαιδευτικό μας Κέντρο, αλλά και κατά περίπτωση στα γραφεία των συνεργατών μας, τόσο στην Αθήνα, όσο και εκτός Αθηνών. Η εκπαίδευση αυτή περιλαμβάνει, φυσικά, αναλυτική περιγραφή των προϊόντων μας, αλλά και ενημέρωση για τις τάσεις της αγοράς στο συγκεκριμένο χώρο.

**Ποιο είναι το ποσοστό του χαρτοφυλακίου που αντιπροσωπεύει σήμερα ο κλάδος Υγείας στη Eurolife ERB;**

**Νίκος Δελένδας:** Η ανάπτυξη της Eurolife στον κλάδο υγείας είναι σημαντική τα τελευταία χρόνια, καθώς κάθε μήνα ασφαλιζονται σ' εμάς πάνω από 2.000 νέοι ασφαλισμένοι. Στο σύνολο του χαρτοφυλακίου ασφαλιστρων Ζωής, όμως, ο κλάδος υγείας αντιπροσωπεύει μόλις το 13% (με τα νοσοκομειακά στο 7%), γεγονός που οδηγεί σε ένα πολύ καλό mix την εταιρεία, με όλα τα θετικά αποτελέσματα που αυτό έχει.

**Κύριε Γαβαλάκη, θεωρείτε ότι τα νοσοκομειακά προγράμματα θα έπρεπε να ενδιαφέρουν τόσο έναν σύμβουλο που ειδικεύεται στις ασφαλίσεις Ζωής όσο και κάποιον που ασχολείται κυρίως με ασφαλίσεις Περιουσίας και Ατυχημάτων;**

**Δημήτρης Γαβαλάκης:** Η ασφαλιστική κάλυψη δεν αποτελεί τίποτα άλλο παρά την εξασφάλιση ύπαρξης οικονομικού αποθέματος για απρόοπτες στιγμές της ζωής μας, των οποίων οι οικονομικές συνέπειες μεταβάλλουν, μόνιμα ή πρόσκαιρα, τη δυνατότητά μας για αξιοπρεπή διαβίωση. Αυτή, λοιπόν, η οικονομική συνέπεια επιφέρει το ίδιο οικονομικό αποτέλεσμα στον ασφαλισμένο, ανεξάρτητα από το αίτιο που την προκαλεί – μπορεί να είναι μια φωτιά, μια κλοπή ή μπορεί να είναι μια ασθένεια ή ένα ατύχημα. Η διαδικασία, δηλαδή, της ανάλυσης αναγκών, που ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής οφείλει να ακολουθήσει πριν την πρόταση που θα υποβάλει για την ασφαλιστική κάλυψη του υποψήφιου πελάτη του, αποτελεί όχι μόνο υποχρέωσή μας, αλλά και ουσιαστική βοήθεια για τη σωστή εξασφάλιση των συμφερόντων του πελάτη. Τέλος, είναι περιττό να διευκρινίσω ότι η ενασχόλησή μας με το σύνολο των ασφαλιστικών αναγκών του υποψήφιου πελάτη βελτιώνει ουσιαστικά το πλαίσιο που απαιτείται για την επαγγελματική μας επιτυχία.

**Ολοκληρώνοντας τη συζήτησή μας, θα ήθελα να μιλήσουμε και πιο συγκεκριμένα για τα προγράμματα υγείας που προσφέρει η Eurolife ERB.**

**Κυρία Δικαστοπούλου, θα μας τα περιγράψετε συνοπτικά;**

**Τατιάνα Δικαστοπούλου:** Στη Eurolife, διαθέτουμε μία σειρά ολοκληρωμένων προγραμμάτων υγείας, τα οποία καλύπτουν ανάγκες νοσοκομειακής και έξω-νοσοκομειακής περίθαλψης (διαγνωστικών εξετάσεων, ιατρικών επισκέψεων), καθώς και επιδόματα, τα οποία συμπληρώνουν την κάλυψη των ασφαλισμένων. Τα Προγράμματα Περίθαλψης «Premium» αποτελούν σύγχρονα προγράμματα περίθαλψης, ειδικά σχεδιασμένα ώστε να προσφέρουν, σε μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική τιμή, ολοκληρωμένη κάλυψη, σε οποιοδήποτε νοσοκομείο επιλέξει ο ασφαλιζόμενος.

Η έναρξη της ασφάλισης γίνεται εύκολα, χωρίς απαραίτητα ιατρικές εξετάσεις και μπορούν να ασφαλιστούν άτομα από 3 μηνών έως και 60 ετών. Υπάρχει και η δυνατότητα κάλυψης εξαρτώμενων μελών με το ίδιο συμβόλαιο, ώστε να είναι πιο ελκυστικό, από άποψη κόστους, για οικογενειάρχες. Η διάρκεια είναι ετήσια με

ανανέωση στη λήξη του συμβολαίου, για μια ασφαλιστική περίοδο κάθε φορά, με τους ίδιους όρους και παροχές, όπως αυτό προσδιορίζεται σε σχετικό άρθρο των Ειδικών Όρων του Ασφαλιστηρίου.

**Ποιες είναι οι παροχές των συγκεκριμένων προγραμμάτων;**

**Τατιάνα Δικαστοπούλου:** Τα προγράμματα Υγείας «Premium» εξασφαλίζουν πλήρη νοσοκομειακή περίθαλψη, καλύπτοντας έξοδα για:

- δωμάτιο και διατροφή σε Α' ή Β' θέση (μονόκλινο ή δίκλινο δωμάτιο)
- μονάδα Εντατικής Θεραπείας & μονάδα Υψηλής Φροντίδας
- δαπάνες νοσοκομείου
- δαπάνες μεταμοσχεύσεων
- δαπάνες για νοσηλεία μίας ημέρας
- δαπάνες για ημερήσια χειρουργική επέμβαση
- διάφορες θεραπείες, όπως ακτινοθεραπείες, χημειοθεραπείες
- δαπάνες αγοράς απλών προσθετικών μελών άνω ή κάτω άκρων
- δαπάνες Ασθενοφόρου
- ιατρικές αμοιβές
- αμοιβή αποκλειστικής νοσοκόμας
- έξοδα συνοδού
- δαπάνες για την αντιμετώπιση επείγουστων περιστατικών στα εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείου
- ετήσιο προληπτικό έλεγχο υγείας (check-up).

Το ανώτατο όριο εξόδων φτάνει μέχρι και €700.000 το χρόνο, ανά άτομο και ανά περιστατικό νοσηλείας, και αυξάνεται κατά €10.000 κάθε χρόνο, χωρίς περιορισμό. Ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει το πρόγραμμα «Premium», ανάλογα με το αν θα συμμετέχει στα έξοδα νοσοκομειακής περίθαλψης με συγκεκριμένο ποσό ή ποσοστό ή αν όλα τα έξοδα θα καλύπτονται στο 100% από τη Eurolife ERB Ασφαλιστική.

Η κάλυψη των αναγνωρισμένων εξόδων νοσηλείας είναι στην Ελλάδα και στην Ευρώπη 100%, στο εξωτερικό 80% και σε ΗΠΑ ή Καναδά 70%. Τα ποσοστά αυτά ισχύουν, τόσο σε συμβεβλημένα, όσο και σε μη συμβεβλημένα νοσοκομεία. Οι ιατρικές αμοιβές καθορίζονται με βάση πίνακα, μόνο για τα μη συμβεβλημένα με την Εταιρεία νοσοκομεία, ενώ ισχύει διπλασιασμός των ανώτατων ορίων, αν πρόκειται για νοσηλεία σε ΗΠΑ ή Καναδά.

**Επιπλέον, να σημειώσουμε ότι όλα τα προγράμματα «Premium» παρέχουν:**

- €1.500 για έξοδα που θα πραγματοποιηθούν πριν και μετά τη νοσηλεία που σχετίζονται με το περιστατικό νοσηλείας.

- ειδικά επιδόματα σε περίπτωση χρήσης Ταμείου Κοινωνικής Ασφάλισης (Επίδομα Συμμετοχής που φτάνει το 40% της συμμετοχής άλλου φορέα, Ημερήσιο Επίδομα νοσηλείας €100 την ημέρα, Χειρουργικό Επίδομα)
- επίδομα για Φυσιολογικό τοκετό ή Καισαρική τομή
- επείγουσα Ιατρική βοήθεια στην Ελλάδα και το Εξωτερικό
- ειδικά προνόμια για έκτακτα περιστατικά σε συνεργασία με τους Ομίλους Ευρωκλινικής (Ευρωκλινική Αθηνών & Ευρωκλινική Παίδων), ΥΓΕΙΑ, Metropolitan και Euromedica. Στα συμβεβλημένα νοσοκομεία, τα έξοδα καταβάλλονται απευθείας από την εταιρεία και ο πελάτης δεν χρειάζεται να εκταμιεύσει χρήματα.

#### Προβλέπονται πρόσθετες καλύψεις;

**Τατιάνα Δικαστοπούλου:** Υπάρχει δυνατότητα προσθήκης συμπληρωματικών καλύψεων (με επιπλέον ασφάλιστρο), όπως Απώλεια Εισοδήματος, Premium επίδομα Χειρουργικό, κ.ά. Μπορεί, επίσης, να προστεθεί ένα από τα προγράμματα εξω-νοσοκομειακών παροχών Prime Care: Basic, Benefit, Plus, Advanced.

#### Θα μας δώσετε ένα ενδεικτικό παράδειγμα τιμολόγησης;

**Τατιάνα Δικαστοπούλου:** Για Άνδρα ή Γυναίκα ηλικίας 35 ετών, με το πρόγραμμα ασφάλισης Premium Comfort (με εκπιπτόμενο ποσό €1.500), σε Β' θέση νοσηλείας, το ετήσιο κόστος είναι €286. Το μικτό ετήσιο ασφάλιστρο ανέρχεται στα €319,02.

Εάν στο ίδιο πρόγραμμα επιθυμεί να έχει προστατευόμενα μέλη τη σύζυγό του 30 ετών και το ανήλικο παιδί τους ηλικίας 5 ετών, το ετήσιο συνολικό ασφάλιστρο για την τριμελή αυτή οικογένεια ανέρχεται στα €727,41 ή στα €61,84 το μήνα, μαζί με τα εξαρτώμενα μέλη.

#### Για τις περιπτώσεις κάλυψης των μελών μιας οικογένειας προβλέπονται εκπτώσεις;

**Νίκος Δελένδας:** Όπως γνωρίζουν οι συνεργάτες και οι πελάτες μας, τα προγράμματα της Eurolife είναι ιδιαίτερα προσιτά σε μικρές ηλικίες, ειδικά στα παιδιά, όπου θεωρούμαστε οι πιο ανταγωνιστικοί. Συνεπώς, **μέχρι στιγμής δεν υπήρχε ανάγκη για εκπτώσεις στα μέλη μίας οικογένειας, καθώς ήδη το συνολικό**



**Η απόκτηση ενός προγράμματος υγείας ήταν πάντοτε υψίστης σημασίας για κάθε συνειδητοποιημένο άνθρωπο, ο οποίος θεωρεί προτεραιότητα το να είναι εξασφαλισμένος σε κάθε περίπτωση.**

**ασφάλιστρο είναι ιδιαίτερα προσιτό.** Για να σας δώσω μία αίσθηση, μία τετραμελής οικογένεια με άνδρα 40 ετών και γυναίκα 35, σε προϊόν Β' θέσης, με απαλλαγή 1.500 ευρώ, πληρώνει σήμερα 995 ευρώ το χρόνο.

**Δημήτρης Γαβαλάκης:** Σήμερα στην αγορά θα συναντήσουμε εταιρείες που προβλέπουν σχετικές εκπτώσεις σε περιπτώσεις οικογενειακής κάλυψης, αλλά και εταιρείες που δεν έχουν σχετική πρόβλεψη. Σε κάθε περίπτωση, όμως, **αυτό που έχει σημασία για τον ασφαλισμένο μας είναι το συνολικό ασφάλιστρο που θα κληθεί να καταβάλει και οι παροχές που θα αποκτήσει, ανεξάρτητα με το πώς φαίνεται να έχει διαμορφωθεί το ασφάλιστρο αυτό.** Αν μου επιτρέπετε, για το συγκεκριμένο θέμα θα ήθελα να εκφράσω και μία προσωπική άποψη. Η εμπειρία μου έχει δείξει ότι, σε περίπτωση ασφάλισης οικογένειας, συνήθως αποδεικνύεται **ωφέλιμη, κατά τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου, η ύπαρξη αυτόνομων συμβολαίων για τον κάθε ασφαλισμένο.** Η συγκεκριμένη επιλογή προσδίδει περισσότερη ευελιξία στη διαχείρισή τους, ανάλογα με την πορεία της ζωής των ασφαλισμένων. \*