



συνέντευξη



Γιώργος  
Γεωργακόπουλος  
Γενικός Διευθυντής,  
CNP Ζωής



## Η CNP Ζωής μπορεί και προσφέρει τις κατάλληλες λύσεις

**Συνεργαζόμαστε με ανεξάρτητους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, στους οποίους παρέχουμε όλα τα απαραίτητα εφόδια**

**Η** σωστή οργάνωση ενός ευρέος δικτύου παρόχων υγείας, η ορθή εκπαίδευση των συνεργατών, αλλά και τα ολοκληρωμένα/ευέλικτα προγράμματα που παρέχει η CNP Ζωής, την έχουν καταστήσει έναν δυνατό «παίκτη» στον κλάδο, προσφέροντας κατάλληλες λύσεις για όλους.

Σε συνέντευξή του στο iw, ο κ. Γιώργος Γεωργακόπουλος, γενικός διευθυντής της CNP Ζωής, παρουσιάζει όλες τις παραμέτρους που καθορίζουν το κόστος υγείας, μιλά για την αγαστή συνεργασία της εταιρείας με τους συνεργάτες της, ενώ παραθέτει τις δράσεις της ασφαλιστικής για την κάλυψη ακόμη και των πιο αδύναμων οικονομικά πολιτών, που αναζητούν υπηρεσίες και παροχές υψηλού επιπέδου, που να ταιριάζουν στις δικές τους ανάγκες.

**iw?** Η οικονομική κρίση άφησε πίσω της σειρά προβλημάτων, με ένα δημόσιο σύστημα υγείας που αδυνατεί να καλύψει μεγάλη μερίδα πολιτών. Ποιες θεωρείτε πως είναι οι μεγαλύτερες παθογένειες; Η ασφαλιστική σας πώς παρεμβαίνει σε αυτό το οδυόνα και εντεινόμενο πρόβλημα;

**απ.** Ακόμα και πριν την περίοδο της οικονομικής κρίσης, δεν ήταν λίγες οι φωνές που έλεγαν ότι το δημόσιο σύστημα υγείας έπασχε. Η χώρα μας την τελευταία δεκαετία βιώνει μια βαθιά οικονομική κρίση, μέσα στην οποία το δημόσιο σύστημα υγείας λειτουργεί υπό συνθήκες σημαντικά μειωμένης χρηματοδότησης (οι δημόσιες δαπάνες υγείας ως ποσοστό του ΑΕΠ είναι από τα χαμηλότερα στην Ευρώπη), γεγονός το οποίο ενέτεινε τα παλαιά προβλήματα, προκαλώντας ταυτόχρονα την εμφάνιση νέων.

Η γραφειοκρατία, οι μεγάλες αναμονές, η ανεπάρκεια σε ανθρώπινους πόρους και υλικοτεχνική υποδομή, οι συνθήκες που συναντούμε κάποιες φορές στις δημόσιες δομές –όπως για παράδειγμα η περίπτωση των ασθενών σε ράντζα στους διαδρόμους νοσηλευτικών ιδρυμάτων–, η



αύξηση της συμμετοχής του πολίτη στις δαπάνες για την υγεία του, είναι μέρος των προβλημάτων. Με αυτά ως δεδομένα, οι πολίτες στρέφονται προς την ιδιωτική ασφάλιση, ο ρόλος της οποίας είναι εξαιρετικά σημαντικός.

Η CNP Ζωής, με τα ολοκληρωμένα και ευέλικτα προγράμματα υγείας τα οποία διαθέτει, την ποιοτική εξυπηρέτηση που προσφέρει, τις απλές και γρήγορες διαδικασίες τις οποίες εφαρμόζει και με συνεργασίες που εξασφαλίζουν πρόσβαση των ασφαλισμένων της σε ένα ευρύ δίκτυο παρόχων υπηρεσιών υγείας, μπορεί και προσφέρει τις κατάλληλες λύσεις. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η οικονομική κρίση έχει συρρικνώσει τα εισοδήματα των πολιτών, τα προγράμματα της CNP Ζωής έχουν σχεδιαστεί με τρόπο που επιτρέπει να είναι προσιτά σε όλους. Επιπλέον, μπορούν να συνδυάζονται και με τα ειδικά μας προγράμματα που δίνουν έμφαση στην κάλυψη ιδιαίτερα σοβαρών παθήσεων, ενισχύοντας έτσι ακόμα περισσότερο την προστασία και το αίσθημα ασφάλειας που απολαμβάνουν όσοι εμπιστεύονται τη CNP Ζωής.

**iw2** **Με ποιον τρόπο διαμορφώνονται σήμερα τα ασφαλιστρα στον κλάδο; Ποιες είναι οι τάσεις και με ποιον γνώμονα καθορίζονται;**

**απ.** Συνοπτικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι βασικότεροι από τους παράγοντες που συμμετέχουν στη διαμόρφωση του ασφαλιστρου είναι η πρόβλεψη για το ύψος των αναμενόμενων αποζημιώσεων με βάση την εμπειρία κάθε εταιρείας, το κόστος πρόσκτησης εργασιών και τα γενικά/λειτουργικά έξοδα της εταιρείας. Στην αγορά, σήμερα, συνυπάρχουν προγράμματα υγείας με μακροχρόνιες διάρκειες, όπως για παράδειγμα τα ισόβια προγράμματα υγείας, τα οποία κατά το παρελθόν είχαν σχεδόν μονοπωλήσει το ενδιαφέρον

των καταναλωτών, και τα ετησίως ανανεούμενα προγράμματα υγείας, τα οποία αποτελούν την κυρίαρχη τάση του «σήμερα».

Και για τους δύο τύπους ασφάλισης, εταιρείες συνθηρίζουν να πραγματοποιούν κατ' έτος μια προβλεπόμενη από τους όρους ασφάλισης αναπροσαρμογή των τιμολογίων τους, με γνώμονα το να προσεγγίζεται η ισορροπία που απαιτείται μεταξύ των ασφαλιστρων που εισπράττουν και των αποζημιώσεων που καταβάλλουν. Και τούτο προκειμένου να διαφυλαχθεί η βιωσιμότητα των προγραμμάτων τους, αφού η εξέλιξη της ιατρικής τεχνολογίας, των ιατρικών μεθόδων και θεραπειών, η γήρανση του πληθυσμού και η όλο και συχνότερη εμφάνιση σοβαρών παθήσεων, οδηγούν σε μια συνεχή αύξηση του κόστους υγείας, που αρκετές φορές, και ειδικά κατά το μέτρο που αφορά στα ισόβια προγράμματα, είναι και δύσκολο να προβλεφθεί.

Αξίζει να αναφερθεί πως σε μελέτη η οποία εκπονήθηκε από το IOBE (με σκοπό τον σχεδιασμό και υπολογισμό δεικτών παρακολούθησης του κόστους αποζημιώσεων των μακροχρόνιων ασφαλιστικών νοσοκομειακών προγραμμάτων) παρουσιάστηκε ο Ενιαίος Δείκτης Υγείας (ΕΔΥ) μέσω του οποίου κατεγράφη η έντονα ανοδική πορεία του κόστους υγείας για τις εταιρείες (2011-2017: 45,2%).

**iw2** **Πώς μπορούν οι ασφαλισμένοι να περιορίσουν το κόστος υγείας;**

**απ.** Ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιρειών έχει οδηγήσει την αγορά στο να προσφέρει πληθώρα ασφαλιστικών προγραμμάτων με στόχο όχι μόνο την κάλυψη πολλών και διαφορετικών αναγκών, αλλά και για να φτάσει η ασφάλιση υγείας σε όλο και περισσότερους, με προγράμματα προσιτά σε άτομα κάθε οικονομικής δυνατότητας.

Πληθώρα επιλογών προσφέρονται

επίσης και σε επίπεδο εταιρείας. Η CNP Ζωής, για παράδειγμα, προσφέρει τα νοσοκομειακά της προγράμματα Bonjour Health και Bonjour Choice με 21 διαφορετικές επιλογές, ώστε καθένας να μπορεί να βρει εκείνη που ταιριάζει καλύτερα στις οικονομικές του δυνατότητες.

Οι επιλογές που παρέχονται από τις εταιρείες, και θα μπορούσαν οι ασφαλισμένοι να αξιοποιήσουν για να περιορίσουν το κόστος του ασφαλιστικού τους προγράμματος, περιλαμβάνουν, κατά κύριο λόγο, τη δυνατότητα επιλογής ετησίως ανανεούμενου προγράμματος υγείας, αντί ενός μακροχρόνιου προγράμματος (π.χ. ισόβιο, το κόστος του οποίου είναι συγκριτικά υψηλότερο), σε συνδυασμό με τη δυνατότητα επιλογής του ανώτατου ορίου κάλυψης (το κόστος είναι μεγαλύτερο στα προγράμματα με υψηλά ανώτατα όρια κάλυψης).

Επιπρόσθετα, ο ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει κατά την αγορά του προγράμματος υγείας το ποσό ή το ποσοστό με το οποίο θα επιθυμούσε και ο ίδιος να συμμετέχει στις δαπάνες υγείας που τυχόν θα πραγματοποιήσει. Λαμβανομένου μάλιστα υπόψη του ότι, σε αρκετές περιπτώσεις, δύναται να υπάρχει παράλληλη κάλυψη του ασφαλισμένου από κάποιον κοινωνικό φορέα (π.χ. ταμείο ασφάλισης) ή/και κάποιο άλλο πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης (π.χ. παλαιότερο ατομικό συμβόλαιο υγείας, συμμετοχή του σε πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης), τότε το ενδεχόμενο η τελική συμμετοχή του ασφαλισμένου να είναι σημαντικά μικρότερη από αυτήν που είχε επιλέξει είναι πολύ πιθανό.

Στις περισσότερες εταιρείες, το ποσό που καλύπτουν άλλοι φορείς ασφάλισης συμπληφίζεται με το ποσό το οποίο αντιστοιχεί στη συμμετοχή που έχει επιλέξει ο ασφαλισμένος για το δικό του πρόγραμμα.

Τέλος, και υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα αποτελούσε τροχοπέδη



## Νοσοκομειακά προγράμματα Bonjour Health και Bonjour Choice με 21 διαφορετικές επιλογές

για τη σύναψη της ασφάλισης, η επιλογή πληρωμής των ασφαλιστρών σε μία δόση (καταβολή ετήσιου ασφαλιστρου) συνεπάγεται μια μικρή εξοικονόμηση χρημάτων για τον πελάτη, μιας και συνήθως προβλέπεται κάποια μικρή ποσοστιαία επιβάρυνση του ασφαλιστρου στην περίπτωση που η καταβολή του ετήσιου ασφαλιστρου συμφωνηθεί να πραγματοποιείται σε περισσότερες της μίας δόσης, π.χ. εξαμηνιαίες, τριμηνιαίες δόσεις.

**iw2** Η Υγεία αποτελεί έναν κλάδο που πρωταγωνιστεί στον ασφαλιστικό χώρο και για τον λόγο αυτό είναι μείζονος σημασίας η ορθή και επαρκής κατάρτιση. Ποια χαρακτηριστικά διακρίνουν έναν καλό διαμεσολαβητή για ένα τόσο κρίσιμο προϊόν και ποιες λύσεις παρέχει η εταιρεία σας;

**απ.** Το νέο κανονιστικό πλαίσιο το οποίο διέπει την ασφαλιστική διαμεσολάβηση έχει μεταβάλει καθοριστικά τον τρόπο άσκησης του επαγγέλματος και έχει συμβάλει στην ενίσχυση της άποψης ότι αναφερόμαστε σε ένα ιδιαίτερα απαιτητικό επάγγελμα.

Εκτός από τα τυπικά προσόντα τα οποία υποχρεούται εκ του Νόμου να κατέχει ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής, βασική προϋπόθεση για να διακριθεί και να ξεχωρίσει είναι, πρώτα από όλα, να έχει αντιληφθεί την αξία του θεσμού της ασφάλισης και να τον υπηρετεί με σεβασμό. Έχοντας ως πυξίδα το τελευταίο, μεριμνά για τη διαρκή επαγγελμα-

τική και προσωπική του εξέλιξη και δρα πάντα με γνώμονα την κάλυψη πραγματικών αναγκών των πελατών του. Ποιοτικά ατομικά χαρακτηριστικά, όπως δυνατή και θετική προσωπικότητα, πειθαρχία, επιμονή και τιμιότητα, αποτελούν επίσης «στατικά» ενός καλού ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

Η CNP Ζωής συνεργάζεται σήμερα με ανεξάρτητους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, στους οποίους μεριμνά να παρέχει όλα τα απαραίτητα εφόδια για την υποστήριξη των εργασιών τους και να βρίσκεται δίπλα τους ως αρωγός σε κάθε τους ανάγκη, με αναλυτικές παρουσιάσεις και εκπαιδευτικές συναντήσεις. Επιπλέον, επιδιώκουμε να διατηρούμε «ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας» με όλους τους συνεργάτες μας, για την άμεση παροχή διευκρινίσεων ή/και την πραγματοποίηση διορθωτικών κινήσεων εάν τυχόν απαιτηθεί, με έναν και μοναδικό κοινό στόχο, που δεν είναι άλλος από την ορθή και ποιοτική παροχή υπηρεσίας στον ασφαλισμένο.

Η CNP Ζωής, ως μέλος ενός μεγάλου ομίλου ο οποίος παρακολουθεί τις εξελίξεις και μεριμνά για τον ανασχεδιασμό των εκπαιδευτικών του προγραμμάτων, ώστε να ανταποκρίνονται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες για την κατάρτιση των διαμεσολαβητών σε τομείς πέρα από τεχνικές πωλήσεων και ανάπτυξη δεξιοτήτων, είναι σε θέση να παρέχει λύσεις στους συνεργάτες της και για τις ανάγκες της επόμενης ημέρας.

**iw2** Τόσο στο εξωτερικό όσο και στη χώρα μας οι νέες τεχνολογίες επηρεάζουν καταλυτικά τη διαμόρφωση νέων πολιτικών στον κλάδο. Ψηφιοποίηση και τεχνητή νοημοσύνη είναι δύο βασικά παραδείγματα των εξελίξεων που «τρέχουν». Τι καινοτόμο προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και η ψηφιοποίηση της αγοράς στα προϊόντα υγείας;

**απ.** Σε ένα περιβάλλον το οποίο αλλιάζει με γοργούς ρυθμούς, ο ψηφιακός κόσμος δημιουργεί νέα δεδομένα για όλους. Υπό το πρίσμα αυτό, η έλευση των νέων τεχνολογιών έχει συμβάλει στο να δημιουργηθούν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, να απλοποιηθούν και να αυτοματοποιηθούν διαδικασίες, καθώς επίσης έχει συντελέσει στη μείωση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων και την καλύτερη και πιο προσωποποιημένη εξυπηρέτηση των πελατών αλλιά και των συνεργατών τους.

Με σύμμαχο την τεχνολογία, ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής απαιθιάσσεται από γραφειοκρατικές διαδικασίες και, ταυτόχρονα, αναβαθμίζεται ο ρόλος του.

Η ψηφιοποίηση καθιστά τις πληροφορίες εύκολα διαθέσιμες στους δυνητικούς πελάτες, με τρόπο που επιτρέπει να είναι εύκολα κατανοητές από τον μέσο καταναλωτή. Συμβάλλοντας, έτσι, στη βελτίωση της σύγκρισης ασφαλιστικών προγραμμάτων, γεγονός το οποίο σαφώς ενισχύει τη θέση των καταναλωτών πριν αυτοί πραγματοποιήσουν την επιλογή τους.

Περαιτέρω, μέσω της διαδικασίας ανάλυσης μαζικών δεδομένων (Big Data Analytics) και βεβαίως υπό την προϋπόθεση της ορθής συλλογής και χρήσης τους, είναι δυνατό να κατανοηθούν καλύτερα οι ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων καταναλωτών και, συνεπώς, να μπορούν να προσφερθούν προς αυτούς κατάλληλες για εκείνους ασφαλιστικές προτάσεις.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η ανάπτυξη τεχνολογικά προηγμένων εφαρμογών αποτελούν βασικό άξονα στρατηγικής ανάπτυξης του ομίλου στον οποίο ανήκει η CNP Ζωής, με κύριο στόχο την ανταπόκριση στις νέες ανάγκες των πελατών και τη συνεχή βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρει στους πελάτες και τους συνεργάτες της.