



Κατερίνα Ιωαννίδου

Διευθύντρια Ανάλυσης Κινδύνων, *Interlife* ΑΑΕΓΑ

Προσαρμοζόμαστε στις εξατομικευμένες ανάγκες του πελάτη

Μόνο ο ασφαλιστής/διαμεσολαβητής είναι αυτός που μπορεί να δώσει έγκυρη πληροφόρηση στον πελάτη

Τα συμβόλαια μπορούν να ανταποκριθούν σε γενικές ή εξειδικευμένες απαιτήσεις και να προσαρμοστούν σε όλα τα βαθάνια, ενώ στον πελάτη παρέχονται πολλές δυνατότητες για την εξόφληση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, όπως μας διαβεβαιώνει η κυρία Κατερίνα Ιωαννίδου, διευθύντρια Ανάλυσης Κινδύνων στην *Interlife* ΑΑΕΓΑ.

Ο ασφαλιστής/διαμεσολαβητής είναι, ωστόσο, το πρόσωπο με το οποίο ο πελάτης πρέπει να επικοινωνεί ώστε να λάβει σωστή πληροφόρηση.

Αναφερόμενη στο θέμα της εκπαίδευσης των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, εξηγεί ότι η εταιρεία είναι αδειοδοτημένη για να προσφέρει σεμινάρια επαναπιστοποίησης δωρεάν όχι μόνο στους συνεργαζόμενους με διαμεσολαβητές, αλλά και σε όσους –εκτός εταιρείας– ενδιαφέρονται.

iw? Κυρία Ιωαννίδου, ο κλάδος αυτοκινήτου είναι από τους βασικούς μοχλούς ανάπτυξης της ασφαλιστικής αγοράς. Σήμερα, μετά από αλλαγές και προσαρμογές που έχουν γίνει, πώς βλέπετε να έχουν διαμορφωθεί οι καλύψεις, είναι κομμένες και ραμμένες στα μέτρα του πελάτη;

Κατερίνα Ιωαννίδου: Στις καλύψεις, σήμερα, υπάρχει μεγάλη δυνατότητα προσαρμογής στις εξατομικευμένες ανάγκες του πελάτη. Τα συμβόλαια μπορούν να ανταποκριθούν σε γενικές ή εξειδικευμένες απαιτήσεις και να προσαρμοστούν σε όλα τα βαθάνια. Αυτό που είναι σημαντικό όμως –και πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα– είναι να επικοινωνήσει ο ενδιαφερόμενος με τον ασφαλιστή/διαμεσολαβητή του, ώστε να αντλήσει έγκυρη πληροφόρηση, ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες του, κάτι που δεν μπο-

ρεί να του παρέχει ένας τηλεφωνητής ή ένα γκισέ τράπεζας.

iw? Τι δυνατότητες πληρωμής του ασφαλιστήριου υπάρχουν και πώς γίνονται οι αποζημιώσεις;

Κ.Ι.: Οι δυνατότητες πληρωμής του ασφαλιστήριου που παρέχονται σήμερα –και αναφέρομαι στην *Interlife*– είναι ευρύτατες. Η πληρωμή μπορεί να γίνει με οποιονδήποτε τρόπο επιθυμεί ο ασφαλισμένος, είτε μέσω τράπεζας με έμβασμα, είτε με ηλεκτρονική πληρωμή μέσω web banking, με ταχυδρομική επιταγή, με πιστωτική κάρτα, με δόσεις, χωρίς δόσεις, είτε ακόμη κατευθείαν στον ασφαλιστή μέσω του κλασικού συστήματος του εισιράκτορα κ.λπ.

Όσον αφορά τις αποζημιώσεις, οι περισσότερες εταιρείες παρέχουν το σύστημα «Φροντίδα Ατυχήματος», βάσει του οποίου –και μέσω του φιλικού διακανονισμού– τακτοποιείται επιτόπου το θέμα της ζημιάς, και ο δικαιούχος αποζημιώνεται από τη δική του εταιρεία. Εάν δεν υπάρχει φιλικός διακανονισμός, η διαδικασία αποζημίωσης διεκπεραιώνεται με τον κλασικό τρόπο.

iw? Στους νομούς στους οποίους ο δείκτης ζημιών είναι υψηλός υπάρχει υψηλότερο ασφαλιστήριο;

Κ.Ι.: Συνήθως, η Περιφέρεια έχει χαμηλότερα ασφαλιστήρια σε σχέση με τα μεγάλα αστικά κέντρα και σε συσχετισμό με την πιθανή συχνότητα ατυχημάτων. Αντίστοιχα, ένα χωριό μπορεί έχει χαμηλότερα ασφαλιστήρια από μια μικρή πόλη και αυτή να έχει χαμηλότερα ασφαλιστήρια από μια μεγαλύτερη πόλη κ.ο.κ.

iw? Τι έχετε κάνει μέχρι σήμερα για την εκπαίδευση και εξέλιξη του κλάδου της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης;

Κ.Ι.: Η *Interlife* έχει δώσει, από την ίδρυσή της, μεγάλη έμφαση στη διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση των διαμεσολαβητών. Είτε με την ενημέρωσή τους επιτόπου στα γραφεία τους από τον product manager της εταιρείας, είτε με τη διοργάνωση, πολλές φορές τον χρόνο, ειδικών σεμιναρίων επιμόρφωσης και επαναπιστοποίησης διαμεσολαβητών στις κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας, στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, στην Περιφέρεια, αλλά και μέσω τηλεκπαίδευσης. Άλλωστε, η *Interlife* είναι αδειοδοτημένη για να προσφέρει σεμινάρια επαναπιστοποίησης δωρεάν όχι μόνο στους συνεργαζόμενους με την εταιρεία διαμεσολαβητές, αλλά και σε όσους –εκτός εταιρείας– ενδιαφέρονται.

“ Η *Interlife* έχει δώσει, από την ίδρυσή της, μεγάλη έμφαση στη διαρκή εκπαίδευση και επιμόρφωση των διαμεσολαβητών ”