

## Τα εκπτωτικά προγράμματα διευρύνουν πελατολόγια

### Κερδίζουν σταδιακά έδαφος τα εκπτωτικά προγράμματα των ασφαλιστικών εταιρειών, που προωθούνται συνήθως μέσα από εναλλακτικά δίκτυα

Κερδίζουν σταδιακά έδαφος τα εκπτωτικά προγράμματα των ασφαλιστικών εταιρειών, που προωθούνται συνήθως μέσα από εναλλακτικά δίκτυα, όπως οι τράπεζες ή οι απευθείας πωλήσεις μέσω διαδικτύου. Οι προσφορές σε συγκεκριμένα είδη προγραμμάτων αποτελούν συνήθη προωθητική πολιτική των εταιρειών, προκειμένου να ενισχύσουν τις σταυροειδείς πωλήσεις στο πελατολόγιό τους, εξασφαλίζοντας εκπτώσεις της τάξης του 10% ή του 20% σε ειδικές κατηγορίες προγραμμάτων. Στόχος η ενίσχυση του cross selling, το οποίο στη χώρα μας βρίσκεται σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα, περιορίζοντας την κατοχή ασφαλιστικών προγραμμάτων ανά νοικοκυριό στη βασική υποχρεωτική ασφάλιση για το αυτοκίνητο ή την κατοχή ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής.

Σε πρώτη φάση τα εκπτωτικά πακέτα συνδυάζουν την ασφάλιση του αυτοκινήτου και την οδική βοήθεια, ενώ ειδικά προγράμματα έχουν δημιουργηθεί στην αγορά για την ασφάλιση π.χ. των υβριδικών οχημάτων ως κίνητρο για την ενίσχυση μιας πιο οικολογικής συμπεριφοράς. Μεγάλες εταιρείες του κλάδου, όπως η **Εθνική Ασφαλιστική**, η **Interamerican**, η **Axa Ασφαλιστική**, η **Allianz**, η **Chartis** έχουν δημιουργήσει ανάλογα πακέτα στο πλαίσιο της κοινωνικής εταιρικής ευθύνης, πρακτική που είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη στο εξωτερικό, επιβραβεύοντας μεταξύ άλλων την οικολογική συμπεριφορά του κατόχου αυτοκινήτου που επιδιώκει να ελαχιστοποιεί τη επιβάρυνση του περιβάλλοντος μέσα π.χ. από τη συντηρητική χρήση του αυτοκινήτου.

Τα ολοκληρωμένα πακέτα ασφαλιστικών καλύψεων που προσφέρουν αρκετές ασφαλιστικές εταιρείες προσφέρουν εκπτώσεις από 5% έως 10% στα μέλη της οικογένειας για την ασφάλιση δύο ή περισσότερων οχημάτων που έχει στην κατοχή της και ιδιαίτερα ελκυστικά πακέτα, εάν επιλεγεί ένα συμπληρωματικό πρόγραμμα ασφάλισης της κατοικίας για κλοπή ή ζημιά.

Στην αιχμή του ενδιαφέροντος είναι το πρόγραμμα «Anytime» της Interamerican που προωθείται μέσω του διαδικτύου, αλλά και το παραγωγικό δίκτυο της εταιρείας και έχει μέχρι σήμερα ασφαλίσει 85.000 πελάτες. Το κανάλι έχει ιδιαίτερη συμβολή φέτος στην αύξηση κατά 22% του ασφαλισμένου στόλου της εταιρείας, που φθάνει τις 450.000 ασφαλισμένων οχημάτων, προωθώντας παράλληλα τόσο την ασφάλιση κατοικίας όσο και τις υπηρεσίες βοήθειας.

Ειδικότερα στο αυτοκίνητο, η «Anytime» παρέχει με τρία προγράμματα - τα economic, value και premium - μια σειρά κλιμακούμενων καλύψεων που στο πληρέστερο από αυτά (premium) καλύπτει αστική ευθύνη, ζημιές από ανασφάλιστο όχημα, πυρκαγιά, φυσικά φαινόμενα, τρομοκρατικές ενέργειες, την ολική και μερική κλοπή, τη θραύση κρυστάλλων, το προσωπικό ατύχημα οδηγού (15.000 ευρώ) και τις ίδιες ζημιές (με απαλλαγή 1.000 ευρώ), ενώ και στα τρία προγράμματα παρέχεται η οδική βοήθεια Interamerican.

Η απευθείας ασφάλιση μέσω της «Anytime» ξεκινά από 156 ευρώ το εξάμηνο και εξασφαλίζει χαμηλότερα ασφάλιστρα για τον πελάτη, της τάξεως του 10% - 20% συγκριτικά με τους παραδοσιακούς τρόπους ασφάλισης, λόγω χαμηλότερου κόστους λειτουργίας και πρόσκτησης πελατών. Βασικό χαρακτηριστικό της απευθείας πώλησης είναι η απλότητα και η ταχύτητα της διαδικασίας που, χάρη στη μηχανογραφική υποστήριξη της εταιρείας, ολοκληρώνεται με εκτύπωση του συμβολαίου από τον πελάτη σε λιγότερα από 5 λεπτά από τη στιγμή της online αίτησης, περιλαμβάνοντας την εξόφληση των ασφαλιστρών με πιστωτική κάρτα. Η διαδικασία ασφάλισης με τηλεφωνική κλήση μέσω του contact center ολοκληρώνεται με παράδοση του συμβολαίου μέσα σε δύο μόλις ημέρες.

Πολλαπλές εκπτώσεις στα ασφάλιστρα αυτοκινήτου προσφέρει η Chartis, στα προγράμματα που συνδυάζουν την ασφάλιση αυτοκινήτου και κατοικίας. Τα προγράμματα προσφέρουν πρωτοποριακές καλύψεις που περιλαμβάνονται στο βασικό πρόγραμμα αυτοκινήτου πέρα από την αστική ευθύνη, όπως οδική βοήθεια, κάλυψη αντικατάστασης κλειδιών, κάλυψη προσωπικού ατυχήματος οδηγού και επιβαινόντων, κόστος επανέκδοσης εγγράφων, όπως διαβατήριο, άδεια οδήγησης κ.λπ., κάλυψη βλάβης ράδιο/CD, επίδομα συνεπείας πυρός/κλοπής, καθώς και αποκλειστικές παροχές, όπως η πρόσβαση στο πρόγραμμα επιλεγμένων συνεργείων, Easy Repair.

Το πρόγραμμα συνδυάζει πολλαπλές εκπτώσεις που λειτουργούν αθροιστικά και μπορούν να μειώσουν τα ασφάλιστρα έως και 15% για τον προσεκτικό οδηγό, 5% στα οχήματα που ανήκουν στην ίδια οικογένεια ή 10% στα ασφάλιστρα του αυτοκινήτου λόγω ασφάλισης της κύριας κατοικίας, το κόστος της οποίας ξεκινάει από μόλις 25 ευρώ το εξάμηνο.

#### **Οι εκπτώσεις για τους ασφαλιζόμενους αυτοκινήτου φθάνουν:**

- έως και 15% για τον προσεκτικό οδηγό
- 10% λόγω ασφάλισης κύριας κατοικίας
- 5% με τη συμπλήρωση ενός χρόνου ασφάλισης
- 5% στα υβριδικά οχήματα
- 5% στα καινούργια οχήματα με πλήρη κάλυψη
- 5% στα οχήματα που ανήκουν σε μέλη της ίδιας οικογένειας

Τα προγράμματα loyalty της Αχα Ασφαλιστική εξασφαλίζουν:

- στους κατόχους οποιουδήποτε ασφαλιστήριου ΑΧΑ άμεση πρόσβαση σε 5% έκπτωση στα ασφάλιστρα του προγράμματος ασφάλισης αυτοκινήτου που θα επιλέξουν να αποκτήσουν
- έκπτωση 10% στους κατόχους υβριδικών οχημάτων στο πλαίσιο των ενεργειών Εταιρικής Ευθύνης της ΑΧΑ
- 10% έκπτωση (συμπεριλαμβανομένης και της κάλυψης σεισμού) σε κάθε νέο ασφαλιστήριο κατοικίας (Κατοικία Plus, Κατοικία σε αξία καινούργιους, Maxi Home) που θα αποκτηθεί έως και τις 31.12.2011

Ολοκληρωμένα εκπτωτικά προγράμματα παρέχει και η Ευρωπαϊκή Πίστη, με αιχμή την πρωτοποριακή πιστωτική κάρτα - ασφάλιση Ευρωπαϊκή Πίστη LifeCard Visa, η οποία διευκολύνει για τους κατόχους της τις καθημερινές τους συναλλαγές, δίνοντας παράλληλα πρόσβαση σε ένα πλήθος προνομίων. Τα πλεονεκτήματα που παρέχει η Ευρωπαϊκή Πίστη LifeCard Visa είναι:

- Μηδέν συνδρομή, δωρεάν, για πάντα.
- Δυνατότητα εξόφλησης των ετήσιων ασφαλιστρών έως και σε 12 άτοκες μηνιαίες δόσεις.
- Επιστροφή 1% σε κάθε συναλλαγή (πέραν των συνήθων εκπτώσεων που γίνονται από τις επιχειρήσεις στους κατόχους καρτών), η οποία περνάει αυτόματα ως έκπτωση στα ασφάλιστρα στην Ευρωπαϊκή Πίστη, επιτυγχάνοντας μείωση έως και 90%.
- Δωρεάν αγορές ίσης αξίας με αυτές που έχετε πραγματοποιήσει σε προηγούμενο ίσο διάστημα με την Ευρωπαϊκή Πίστη Life Card Visa, σε περίπτωση Νοσοκομειακής Περίθαλψης από ατύχημα και μέχρι 6.000 ευρώ ετησίως.
- Εξόφληση του υπολοίπου της κάρτας σε περίπτωση απώλειας ζωής από ατύχημα μέχρι 1.000 ευρώ.
- Δυνατότητα μεταφοράς υπολοίπου από πιστωτική κάρτα άλλης τράπεζας με προνομιακό επιτόκιο 6,9% μέχρι την αποπληρωμή του υπολοίπου.
- Έκπτωση στα ασφάλιστρα 10%.

Διαδεδομένα είναι πλέον και τα προγράμματα υγείας που προωθούνται μέσω του τραπεζικού δικτύου και τα οποία εξασφαλίζουν σημαντικές εκπτώσεις για μια σειρά εξετάσεις σε νοσοκομεία ή διαγνωστικά κέντρα. Τα συγκεκριμένα προγράμματα συνδέονται συνήθως με έναν απλό λογαριασμό ταμειυτηρίου και προϋποθέτουν ένα χαμηλό ποσοστό κατάθεσης που ξεκινά ακόμη και από 40 ευρώ. Οι περισσότερες τράπεζες έχουν δημιουργήσει παρόμοια προγράμματα σε συνεργασία με

ασφαλιστικές εταιρείες και αν και η λογική τους δεν είναι η ίδια με αυτή των παραδοσιακών προγραμμάτων υγείας, αποτελούν μια διαδεδομένη πρακτική για την ενίσχυση των σταυροειδών πωλήσεων, που κερδίζει διαρκώς έδαφος. Οι μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας, όπως η Alpha Bank, η Εθνική τράπεζα, η EFG Eurobank, η Εμπορική Τράπεζα, η Τράπεζα Πειραιώς, η Marfin Bank και η Citibank, έχουν αναπτύξει παρόμοια πακέτα, αξιοποιώντας την πελατειακή τους βάση για την προώθηση συμπληρωματικών υπηρεσιών και τη βελτίωση των υπηρεσιών τους.

Τα περισσότερα από αυτά τα προγράμματα προσφέρουν δωρεάν διαγνωστικές εξετάσεις μέχρι ενός συγκεκριμένου ποσού, που συνήθως διαμορφώνεται στα 200 ευρώ σε ένα από τα συνεργαζόμενα νοσοκομεία, όπως το Ιατρικό Αθηνών, η Βιοϊατρική, η Euromedica, η Διάγνωση, ο όμιλος Υγεία κ.ά. Εκτός από τις διαγνωστικές εξετάσεις, προσφέρουν δωρεάν ένα ετήσιο check up ή προνομιακές τιμές στα συμβεβλημένα νοσηλευτήρια ή κέντρα, αλλά και απεριόριστες ιατρικές επισκέψεις σε βασικές ειδικότητες ή εκπώσεις και προνομιακές τιμές σε άλλες.

Τα προγράμματα υγείας αυτού του τύπου λειτουργούν ανταγωνιστικά στην αγορά, συμβάλλοντας στη μείωση του κόστους για τον καταναλωτή, ενώ μέσω ενός σημαντικού αριθμού δωρεάν ιατρικών επισκέψεων, συμβάλλουν στην αποσυμφόρηση της πρωτοβάθμιας περίθαλψης. Πρόκειται συνήθως για ατομικά προγράμματα, με δυνατότητα επέκτασής τους και στα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας με ένα μικρό επιπλέον κόστος ή ακόμα και δωρεάν. Τα συνδρομητικά προγράμματα απευθύνονται συνήθως σε όλο τον πληθυσμό, ανεξάρτητα από το φύλο ή άλλα χαρακτηριστικά, στοιχείο που τα διαφοροποιεί από τα παραδοσιακά ασφαλιστικά προϊόντα. Με αυτή την έννοια η διαφορά τους από τα κλασικά ασφαλιστικά προγράμματα υγείας είναι σημαντική στο βαθμό που πρόκειται για προγράμματα που δεν φέρουν ασφαλιστικό κίνδυνο.

Ως εκ τούτου δεν απαιτούν τη διαχείριση ασφαλιστικού κινδύνου και η λογική τους συνίσταται στην παροχή μιας πρόσθετης υπηρεσίας προς τους πελάτες τους μέσα από ειδικές συμφωνίες που επιτυγχάνουν με τους παρόχους υγείας, οι οποίοι με τη σειρά τους επωφελούνται μέσα από τη διεύρυνση της πελατειακής τους βάσης.

Η διάρκειά τους είναι ετήσια και ο καταναλωτής μπορεί να το διακόψει ή να το συνεχίσει και τον επόμενο χρόνο, αξιολογώντας το επίπεδο εξυπηρέτησης και τις παροχές που του προσφέρουν. Το κόστος τους είναι εξαιρετικά προσιτό και οι παροχές του αξιολογούνται με βάση τις ανάγκες του και το κατά πόσο καλύπτεται ικανοποιητικά από τους άλλους φορείς κάλυψης των αναγκών υγείας που έχει. Οι περισσότερες τράπεζες προωθούν τα σχετικά προγράμματα μέσα από τους λογαριασμούς ταμειευτηρίου, ενώ ορισμένες συνδέουν τις παροχές με τη χρήση της πιστωτικής κάρτας ή την απόκτησή τους μέσα από το διαδίκτυο.

Τα προγράμματα που κυκλοφορούν σήμερα στην αγορά είναι:

- Υγεία για Όλους από την Alpha Bank
- Go Health από την Εθνική τράπεζα
- Ζωή και Υγεία από τη Eurobank
- Double από την Εμπορική Τράπεζα
- Υγεία και Οικογένεια Plus / Value από την Τράπεζα Πειραιώς
- Safe Life από την Groupama
- Ταμειευτήριο και Υγεία από τη Marfin Bank
- Feel Good από την HSBC
- Health & Care από τη Citibank
- Προνομιακή Φροντίδα από τη Millennium Bank