

# Formları anlaşılır hale getirdik



## ERGO Sağlık Sigortaları Genel Müdür Yardımcısı Dr. Cem Köylüoğlu

Herhangi bir sağlık ürününe sahip olmak isteyen tüketiciler öncelikle güvence altına almak istedikleri ihtiyaçlarını çok iyi belirlemeli. Sunulacak ürün alternatifleri birincil olarak bu ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte olmalı, ilaveten sağlayacağı maddi veya manevi kazanımlar ise seçimde

yön verici olmalı. Tüketicilerin her türlü hakkını çok iyi aktarmak ve anlaşıldığından da emin olmamız gerekir. Öncelikle şirketler tarafında biz sigortacılar ve bu hizmeti alan tarafta da tüketiciler sorulayıcı olmalı, haklar (sözleşme ile kazandığı) sonuna kadar bilinmeli. Sigorta sözleşmeleri ekinde verilen "Bilgilendirme Formu" bu yönde atılan önemli adımlardan birisi olarak sayılabilir. Her ne kadar bilgilendirme yönetmeliği uygulansa da araçların poliçelere ait detay ve avantajları net şekilde açıklaması gerekiyor, özellikle sigortalılara yarar sağlayacak özelliklerin mutlaka araçlar tarafından aktarılması gerekiyor. Sağlık sigortalarının uzun süreli olduğunu düşünürsek araçlara burada büyük iş düşüyor, yanlış bir yönlendirme sigortalıların takip eden dönemlerini olumsuz etkileyebilir. Bu sebeple tüketicilerin öncelikli yapması gereken her açıdan almayı düşündükleri ürünleri detaylı incelemeli ve sorgulamaları gerekiyor.

### İhtiyaca göre ürün seçilmeli

Tüketicilerin genellikle ilk aradıkları; her şeyin karşılanması ve ödenmesi oluyor. Tüketiciler öncelikle kendi ihtiyaçlarını belirlemeli, ihtiyaç duyduğunda yararlanabileceği, beklentilerini karşılayacak ürünleri seçmeli. Büyük bir pazarda ve rekabetin çok olduğu bir ortamda çok cazip gözüken fiyatlar beklide sigortalıların mağdur edebilir. Çok fazla fiyat odaklı olmadan ürünün içinin dolu mu yoksa boş mu olduğunu araştırmaları kendileri açısından yararlı olacak. Sigorta yaptırırken şu hususlara dikkat edilmeli: Sağlık sigorta sözleşmeleri kişinin sağlık beyanı ile başlar. Tam ve öznel olarak doldurulması gerekir. Bilgilendirme Formu mutlaka alınmalı ve okunmalı. Poliçenizi, genel ve özel şartlarını mutlaka inceleyin. Teminatların limit ve kapsamını tam olarak öğrenin ve poliçenizin primlerini düzenli olarak ödeyin ve kontrol edin. Ergo Sigorta olarak sağlık branşında yaptığımız altyapı iyileştirme çalışmalarını ile gerek sigortalılarımıza gerekse araçlarımıza sürekli bilgilendirmeler, otomatik hatırlatmalar yapıyoruz. Yaptığımız çalışmalardan bazılarına örnek verirsek; Başvuru ve Beyan Formumuzu revize ederek daha basit anlaşılır hale getirdik, sigortalılarımızı ihtiyaç duydukları dokümanlara hem kendi e-bireysel web ekranlarından ve ERGO web sitesinden hem de acentelerimiz veya müşteri hizmetleri telefon hattımızdan ulaşabiliyorlar. Sigortalılarımıza almış oldukları sağlık sigortası poliçesi ile ilgili vermiş olduğumuz hizmetleri asistans hizmetleri ile desteklemeye ve sigortalılarımızın hayatını kolaylaştırmaya devam ediyoruz. Acil tıbbi yardım, psikolojik destek, dış koruma planı ve yurtdışı acil tıbbi yardım konularında verdiğimiz asistans hizmetlerinden oldukça olumlu geri bildirimler alıyoruz. Sigortalılarımıza verilen hizmetin kalitesinin artırılması için çözüm ortaklarımızla sürekli görüşüyor ve yoğun denetim faaliyetleri yürütüyoruz.

## sigortacınız diyorki

# Avantajlı poliçeleri tercih edin



## Evrım Sigortacılık Hizmetleri Genel Müdürü İbrahim Aydın

Ülkemizde tüketiciler 3'e ayrılıyor: Sadece fiyat odaklı avantaj arayan, sadece teminat odaklı avantaj arayan ve hem fiyat hem teminat olarak avantaj arayan tüketici. Sigorta poliçelerinde avantajlar poliçelerin kalitesini artırır ve poliçeyi güzelleştirir. Tüketici de bu detayları ve avantajları poliçelerde aramalı ve dikkat etmeli. Poliçenin detay ve avantajları, diğer şirketlerden farklılıkları önemlidir. Burada sigorta danışmanının önemi de çok büyük. Çünkü avantajları anlatanın verdiği güven yönlendiricidir. Tüketici danışmanını seçerken, tarafsız ve şeffaf olmasına dikkat etmeli. Sağlık sigortalarında dikkat edilmesi gereken en önemli nokta yenileme garantisidir. Ömür boyu yenileme garantisi alan kişiler farklı şirketlere geçişlerde aynı teminatları alamıyorsa asla değiştirmemeli. Sağlık sigortaları kasko gibi değildir. Unutulmamalı ki hak ve fiyatlar şirketten şirkete değişiklik gösterir. Sağlıkta fiyatlardan çok daha önemlisi geçmişten gelen hastalıklar, bir önceki poliçesinde kullandığı teminatlarıdır. Şirket değişikliği yapıldığı takdirde daha önceki hastalıklar unutulmuş olabilir. Mevcut şirket var olan hastalıkların hepsini bildiği için şirket değişikliğinde akla gelmeyen, cevaplanmayan sorunlar çıkabilir. Geçmişten gelen hastalıklar, ameliyatlar, vs. anlatılamayabilir.

### Tüketici ucuz poliçesinde mutlaka bir gedik aramalı

Bu durumda sağlık sigortalarını tamamen diğer sigorta poliçelerinin



den ayrı tutmak gerekir. Sağlık sigortalarında artık olarak hastane avantajlarını takip etmek lazım. Donanımlı olan hastane poliçeleri tercih edilmeli. Poliçe alırken yapılması gereken tek şey birçok sigorta şirketi ile karşılaştırma yapmak. Var-yok teminatlar, sürprimler, muafiyetlere dikkat edilmeli. Muafiyet şirketlerin bazılarında vardır bazılarında yoktur. Sel teminatında bazı şirketlerde muafiyet varken bazılarında tamamen muafiyetler kaldırılmıştır. Tüketici ucuz poliçesinde mutlaka bir gedik aramalı. Tüketici asistans hizmetlerini nasıl kullanacağını bilemiyor. Örneğin, tüketicinin kasko poliçesi var ise tüketici kasko hasarlarının dışında yararlanabileceği teminatlar var iken onlardan faydalanmadan yıl bitiyor, poliçe bitiyor. Dolayısıyla bu faydaları, teminatları tüketici sigorta şirketinden öğrenmeli. Sigorta şirketi de hizmetlerini açık bir şekilde anlatmalı. Poliçenin güzelliğini ve kalitesini ortaya çıkaran asistans teminatı birçok hizmet içinde barındırıyor, bu hizmetlerden bihaber yaşayan sigortalılarımız var. Ancak sadece sigortalılar değil, bu tür hizmetleri anlatamayan da bir sektör var.

### Antika değerler ayrıca sigortalanmalı

Konut sigortalarında paket poliçeler var. Paket poliçelerde her sigorta şirketinin kıymetli eşyalarda bir özel çalışma şekli var. Burada ziynet eşyalar, antika değerler bu sınırlamaya girdiği için bu değerler ayrıca sigorta ettirilmeli. Ayrıca mal ve bina sahipleri için ortak kullanım alanları vardır. Bu alanlar poliçede mutlaka belirtilerek, güvenceye alınmalı. Bina için istinat duvarları, uydu antenlerine kadar poliçeye dahil edilmeli. Aksi takdirde teminat dışında kalacak nedenlerdir. Birde poliçelerde eksik sigorta kuralına çok dikkat edilmeli. Bir eşya sigortalandığı andan itibaren gerçek değeri üzerinden sigortalanmalı ki eksik sigorta olarak tüketiciler mağdur olmamalı. Eksik sigorta da müşterinin canı yanmasın.