

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΖΩΗΣ & ΥΓΕΙΑΣ

Προς
Όλο το Παραγωγικό Δίκτυο,
Καταστήματα

Αθήνα, 13 Ιανουαρίου 2023

ΘΕΜΑ: Βελτίωση διαδικασιών αποζημιώσεων

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Στόχος των ενεργειών μας και τη νέα χρονιά είναι η δημιουργία ενός συστήματος αποζημιώσεων που στο επίκεντρό του θα έχει τον πελάτη και θα βασίζεται σε απλές, σύγχρονες, άμεσες και ευέλικτες διαδικασίες, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες.

Ταυτόχρονα επανεξετάζουμε τις παροχές των προϊόντων μας και τις πολιτικές μας, στοχεύοντας στην περαιτέρω ενίσχυση της εμπορικότητας των προϊόντων μας και του πελατοκεντρικού μας προφίλ, καθώς και στην υιοθέτηση ξεκάθαρων και αποτελεσματικών κανόνων στην καθημερινή μας συνεργασία.

Στο πλαίσιο αυτό, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τις παρακάτω αλλαγές, οι οποίες θεωρούμε ότι θα επιδράσουν θετικά στην καθημερινή σας επαφή με τους πελάτες, αλλά και στη μεταξύ μας συνεργασία, απελευθερώνοντας ταυτόχρονα πολύτιμο παραγωγικό χρόνο.

➤ **Επέκταση λειτουργικότητας e-claims** (αφορά Κλ. Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής)

Υλοποιώντας ένα μακρόπνοο και εξαιρετικά σύνθετο έργο, από την 1/1/2023, το σύνολο των αποζημιώσεων υγείας του Κλάδου Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής εξυπηρετείται μέσω της εφαρμογής **e-omadika**, με αυτοματοποιημένες διαδικασίες, καταργώντας την ανάγκη προσκόμισης πρωτότυπων δικαιολογητικών (στην πλειοψηφία των περιπτώσεων) και ολοκληρώνοντας την επεξεργασία και καταβολή της αποζημίωσης **εντός 5 εργάσιμων ημερών**.

➤ **Ηλεκτρονική υποβολή δικαιολογητικών (αφορά Κλ. Ατομικών Ασφαλίσεων Ζωής)**

Έχοντας υιοθετήσει πιλοτικά, προ έτους, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δαπανών έως 200€ (μέσω email), και αφού προσαρμόσαμε κατάλληλα τις διαδικασίες μας, **αυξάνουμε το όριο ηλεκτρονικής υποβολής δαπανών στα 500€.**

Επίσης, διατηρείται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των απαραίτητων δικαιολογητικών για επιδοματικές αποζημιώσεις, **ανεξαρτήτως ποσού**, (π.χ. επίδομα νοσηλείας, τοκετού, χειρουργικό), για αποζημιώσεις θανάτου και ανικανότητας, καθώς επίσης και των συμπληρωματικών εγγράφων που απαιτούνται για την ολοκλήρωση εκκρεμών αποζημιώσεων.

Ακολουθούν ορισμένες απαραίτητες επισημάνσεις, προκειμένου η διαδικασία της ηλεκτρονικής υποβολής να αποδώσει τα μέγιστα οφέλη, μειώνοντας το χρόνο επεξεργασίας αποζημιώσεων μικρού ύψους, χωρίς να δημιουργεί πρόσθετο διαχειριστικό κόστος:

- Σε όσες περιπτώσεις προβλέπεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δικαιολογητικών, δεν θα πρέπει να αποστέλλονται και τα πρωτότυπα έγγραφα, παρά μόνο αν ζητηθούν.
- Δεν θα πρέπει να υποβάλλονται δαπάνες που έχουν υποβληθεί ή πρόκειται να υποβληθούν προς αποζημίωση σε άλλους ασφαλιστικούς φορείς.
- Τα πρωτότυπα παραστατικά εξόδων θα πρέπει να κρατούνται από τον ασφαλισμένο για **τουλάχιστον 12 μήνες** μετά την εκκαθάριση της απαίτησής του, σε περίπτωση που ζητηθούν από το αρμόδιο Τμήμα Αποζημιώσεων.
- Σε κάθε περίπτωση, τα έγγραφα αποζημιώσεων θα πρέπει να υποβάλλονται με τα απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα (Έντυπο Υποβολής - Δήλωση GDPR, αποδεικτικό IBAN κτλ.).
- Σε περίπτωση που μετά την εκκαθάριση της αρχικής ηλεκτρονικής υποβολής (μέχρι ποσού 500€) προκύψει συμπληρωματική απαίτηση για την ίδια ζημιά, θα πρέπει να αποστέλλεται το σύνολο των πρωτότυπων παραστατικών (δηλ. και τα παραστατικά της αρχικής υποβολής).

- Οι ηλεκτρονικές δ/νσεις στις οποίες γίνεται η υποβολή δικαιολογητικών, ανάλογα με το είδος της αποζημίωσης:

- ✓ zimies.ygeias@insurance.nbg.gr (για αποζημιώσεις υγείας Κλ. Ατομικών Ζωής)
- ✓ zimies.life@insurance.nbg.gr (για αποζημιώσεις θανάτων, ανικανοτήτων, **προσωπικών ατυχημάτων** Κλ. Ατομικών & Ομαδικών Ασφαλίσεων Ζωής)

➤ **Απολογιστικές ιατρικές αμοιβές**

Σε περίπτωση προσκόμισης απολογιστικών ιατρικών αμοιβών (μετά από καλυπτόμενη νοσηλεία σε συμβεβλημένο νοσοκομείο), εφόσον έχουν χρεωθεί βάσει σύμβασης, θα εκκαθαρίζονται ταυτόχρονα με το τιμολόγιο του νοσοκομείου ή το αργότερο εντός 30 ημερών.

➤ **Απαλλαγή Πλεονεκτικού (Ε5Θ, 5ΕΘ, 5ΖΘ)**

Σε περίπτωση πραγματοποίησης καλυπτόμενης νοσηλείας με ολιγόωρη παραμονή (ODC, ODS) σε συμβεβλημένο νοσοκομείο, **θα εφαρμόζεται η μειωμένη απαλλαγή που αντιστοιχεί σε θέση νοσηλείας τρίκλινου (1.050€)**.

➤ **Κάλυψη ΧΜΘ, ΑΚΘ (χωρίς διανυκτέρευση) στα προγράμματα γενιάς ΘΔ, περιόδου έκδοσης 2001 – 2009**

Όπως γνωρίζετε, στα προγράμματα υγείας, γενιάς ΘΔ, έκδοσης 2001 - 2009, οι δαπάνες χημειοθεραπειών και ακτινοθεραπειών δεν περιλαμβάνονται στα καλυπτόμενα έξοδα χωρίς διανυκτέρευση.

Πρόθεσή μας είναι να καλύψουμε το συγκεκριμένο κενό, ώστε όλοι οι ασφαλισμένοι μας να είναι σε θέση να ενεργοποιήσουν την ασφαλιστική τους κάλυψη, ειδικά σε αυτές τις περιπτώσεις που είναι απολύτως αναγκαία.

Καταργώντας, λοιπόν, οποιαδήποτε προηγούμενη σχετική εγκύκλιο, εφεξής σε αυτές τις περιπτώσεις θα ενεργοποιείται η κάλυψη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, σε οποιοδήποτε συμβεβλημένο νοσοκομείο επιλέξει ο ασφαλισμένος, με μόνη προϋπόθεση την ενεργοποίηση της κοινωνικής του ασφάλισης. Ειδικά στις ΧΜΘ αρκεί η κάλυψη/προμήθεια των φαρμάκων μέσω του ΕΟΠΥΥ.

➤ **Bonus χρήσης άλλου ασφαλιστικού φορέα**

- **Επεκτείνουμε το bonus χρήσης άλλου φορέα σε όλα τα προγράμματα στα οποία δεν προβλέπεται σχετική παροχή από τους όρους.**

Το bonus θα ανέρχεται σε **10%** επί του ποσού συμμετοχής του άλλου φορέα, **εφόσον αυτό ανέρχεται τουλάχιστον σε 750€ και αφορά δαπάνες για τις οποίες θα καταβαλλόταν αποζημίωση** (αν δεν είχε γίνει χρήση άλλου φορέα).

Ως εκ τούτου, δεν καταβάλλεται bonus αν η συμμετοχή άλλου φορέα αφορά:
α) μη αναγνωρισθείσες ή μη καλυπτόμενες δαπάνες, β) δαπάνες εντός απαλλαγής κτλ.

Στις περιπτώσεις που πληρούνται οι ανωτέρω προϋποθέσεις για την καταβολή bonus προς τον πελάτη, θα καταβάλλεται bonus και στον συνεργάτη, το οποίο θα ισούται με το **5%** επί του ποσού συμμετοχής του άλλου φορέα.

- Στα προγράμματα FULL και Πλεονεκτικό (Ε5Θ, 5ΕΘ, 5ΖΘ), στα οποία προβλέπεται από τους όρους bonus **20%** προς τον πελάτη επί της συμμετοχής άλλου φορέα, **θα καταβάλλεται bonus 5% και στον συνεργάτη**, υπό την προϋπόθεση ότι το ποσό συμμετοχής άλλου φορέα ανέρχεται **τουλάχιστον στα 750€** και αφορά δαπάνες για τις οποίες θα καταβαλλόταν αποζημίωση (αν δεν είχε γίνει χρήση άλλου φορέα).

Προσοχή! Τα ανωτέρω θα ισχύσουν πιλοτικά για ένα έτος από την 1/1/2023 και θα επανεξεταστούν αναλόγως του οφέλους που θα δημιουργήσουν.

Προκειμένου να προκύψουν τα μέγιστα δυνατά οφέλη για τους ασφαλισμένους μας και την Εταιρία από την ανωτέρω ενέργεια, εφιστούμε την προσοχή σας και παρακαλούμε όπως ενημερώνετε τους ασφαλισμένους έγκαιρα, ώστε να προμηθεύονται μέσω του ΕΟΠΥΥ τα φάρμακά τους για θεραπείες υψηλού κόστους (π.χ. ΧΜΘ, ανοσοθεραπείες), να ενεργοποιούν την κοινωνική τους ασφάλιση σε κάθε περίπτωση και ειδικά στις ακτινοθεραπείες, στις χειρουργικές επεμβάσεις με ειδικά υλικά υψηλού κόστους κτλ.

Επισημαίνεται ότι για νοσηλείες σε Δημόσια νοσοκομεία καταβάλλεται μόνο το προβλεπόμενο επίδομα νοσηλείας.

➤ **Επίδομα νοσηλείας σε Δημόσιο νοσοκομείο**

Διευκρινίζεται ότι, κατά τον υπολογισμό του επιδόματος νοσηλείας σε Δημόσιο νοσοκομείο, εφαρμόζοντας τους όρους των ασφαλιστηρίων μας, λαμβάνεται υπόψιν, εκτός της πραγματοποιηθείσας διάρκειας νοσηλείας, η τελική διάγνωση εξόδου, το είδος της θεραπείας που παρασχέθηκε, καθώς και η μέση διάρκεια νοσηλείας που προβλέπεται (βάσει ΦΕΚ 946/2012) ως ιατρικώς αναγκαία για την αναφερόμενη διάγνωση εξόδου.

➤ **Test covid-19**

Βάσει των τελευταίων οδηγιών του ΕΟΔΥ, πριν την πραγματοποίηση νοσηλείας, ανεξαρτήτως αιτίας/πάθησης, είναι απαραίτητη η πραγματοποίηση ενός PCR test. Ως εκ τούτου, **για κάθε καλυπτόμενη προγραμματισμένη νοσηλεία καλύπτεται ένα PCR test**, ενώ σε περίπτωση έκτακτης εισαγωγής καλύπτεται (εφόσον απαιτηθεί) και ένα rapid test (έως τα ανώτατα προβλεπόμενα όρια, βάσει ΦΕΚ).

Είμαστε βέβαιοι για το θετικό αποτύπωμα των παραπάνω παρεμβάσεων, στόχος των οποίων είναι ο εκσυγχρονισμός και απλοποίηση των διαδικασιών μας, η ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας, η επιβράβευση και του συνεργάτη όταν συμβάλλει στον περιορισμό των δαπανών και εν τέλει η επίτευξη άριστου επιπέδου εξυπηρέτησης σε όλους όσους μας εμπιστεύονται για την ασφάλισή τους.

ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Γ. ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ

Κοινοποίηση:

- Διευθύνοντα Σύμβουλο, κ. Robert Gauci
- Γενικό Διευθυντή, κ. Η. Δασκαλόπουλο
- Γενικό Διευθυντή, κ. Α. Χρηστίδη
- Γενικό Διευθυντή, κ. Τ. Αναστασίου
- Γενικό Διευθυντή, κ. Σ. Καραγρηγορίου
- Γενική Διευθύντρια, κα Α. Σκανδαλιάρη