

## **Τίτλος Διαδικτυακού Σεμιναρίου: Ιδιωτικά Ασφαλιστήρια Υγείας: Οι Λόγοι πίσω από την Απόρριψη Απαιτήσεων και ο Χειρισμός της Απόρριψης**

### **Σκοπός Κατάρτισης:**

Η νέα νομοθεσία περί Ασφαλιστικών εργασιών του 2019 θεσμοθετεί την εκπαίδευση του ασφαλιστικού προσωπικού των εταιριών αυτών με ελάχιστες ώρες υποχρεωτικής εκπαίδευσης και απαιτεί τη σύνδεση όλων των ασφαλιστικών εργασιών με το θεσμικό πλαίσιο και την εξειδίκευση στον τομέα που ασχολείται. Το σεμινάριο αυτό αποσκοπεί στην ανάλυση των βασικών παραμέτρων που άπτονται της Διαχείρισης των Απορρίψεων Απαιτήσεων στα Ασφαλιστήρια Υγείας και των συνεπειών της εφαρμογής της νομοθεσίας ως βάση για την ανάπτυξη πιο εξειδικευμένων ασφαλιστικών προϊόντων. Μέσα από την ανάλυση και ερμηνεία των όρων, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες όχι μόνο για να κατανοούν καλύτερα το ασφαλιστικό προϊόν αλλά και να αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κατά την προώθησή του.

### **Στόχοι Κατάρτισης:**

Με τη λήξη του προγράμματος κατάρτισης οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Προσδιορίζουν τα αίτια της απόρριψης μιας αίτησης
- Εξηγούν το λεκτικό των ασφαλιστηρίων
- Αναπτύξουν δεξιότητες που τους δίνουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Εφαρμόζουν καλές πρακτικές παροχής εξατομικευμένων συμβουλών
- Προσδιορίζουν τις αλλαγές που προκύπτουν ανάμεσα στα ασφαλιστήρια διαφορετικών εταιρειών
- Είναι σε θέση να καθοδηγήσουν τους πελάτες τόσο κατά τη σύναψη του ασφαλιστηρίου όσο και μετά
- Αναπτύξουν δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων που προκύπτουν κατά την εξυπηρέτηση πελατών
- Αναγνωρίζουν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της απόρριψης αιτημάτων
- Αναλύουν τεχνικά πώς γίνεται η διαχείριση μιας απόρριψης

**Σε ποιους απευθύνεται:** Ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές – μέλη του Π.Σ.Ε.Α.Δ. με τακτοποιημένη την ετήσια συνδρομή τους για το 2026.

**Διάρκεια:** 5 ώρες

**Μέθοδος διεξαγωγής:** Ζωντανή τηλεδιάσκεψη μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ZOOM (θα δοθούν λεπτομέρειες και οδηγίες από το EIMF και τον Π.Σ.Ε.Α.Δ. μέσω email).

**Γλώσσα:** Ελληνικά

**Ημερομηνία:**

**Πιστοποιητικό για σκοπούς CPD:** Οι συμμετέχοντες – νοουμένου ότι παρακολουθήσουν επιτυχώς την εκπαίδευση – θα παραλάβουν το σχετικό Πιστοποιητικό ( 5 μονάδες) μέσω email από τον Π.Σ.Ε.Α.Δ.

**Εισηγήτρια:** Φρύνη Σόλωνος

Η κ. Φρύνη Σόλωνος έχει μια μακρόχρονη εμπειρία στο χώρο των ασφαλίσεων, τον οποίο έχει υπηρετήσει από διάφορες διευθυντικές θέσεις.

Είναι κάτοχος του Certificate of Proficiency in Insurance/Advanced Diploma in Insurance Practice και έχει πιστοποιηθεί ως Certified Claims Specialist, Motor Insurance Specialist, Underwriting Specialist, Household Insurance Specialist και Health Insurance Specialist.

Τα τελευταία χρόνια ασχολείται κυρίως με το στήσιμο εταιρειών, την εσωτερική διακυβέρνηση και την επέκταση των εργασιών τους. Σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού με στόχο την επαγγελματική τους κατάρτιση και κατ' επέκταση την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Έχει μεγάλη εμπειρία στη διαχείριση παραπόνων, στην καταγραφή και τροποποίηση διαδικασιών και στον εσωτερικό έλεγχο.

Η Φρύνη είναι ιδρύτρια της FS Fiery Success Ltd και έχει το δικό της podcast, με τίτλο F-Spot το οποίο μεταδίδεται μέσα από το διαδικτυακό κανάλι HPO Max. Έχει μεγάλη προϋπηρεσία τόσο στην εκπαίδευση ανηλίκων όσο και στην εκπαίδευση ενηλίκων. Έχει σπουδάσει Βιολογία και κατέχει μεταπτυχιακά στην Εκπαιδευτική Διοίκηση και τη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Είναι πιστοποιημένη εκπαιδύτρια Επαγγελματικής Κατάρτισης της ΑναΔ, είναι μέλος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου, του European Mentoring and Coaching Council (EMCC) και του Cyprus International Businesses Association (CIBA).

Η εμπειρία της εκτείνεται σε πολλούς κλάδους και βιομηχανίες, με πιο ενδεικτικές την εστίαση, τις κατασκευές, τη ναυτιλία και την εκπαίδευση. Έχει δώσει διαλέξεις για τη βία κατά των ανηλίκων και των γυναικών και πραγματοποιήσει σειρά σεμιναρίων για εκπαίδευση των εκπαιδευτικών στα σχολεία.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

08:45 – 09:00	Προσέλευση των συμμετεχόντων στην ηλεκτρονική πλατφόρμα
09:00 – 10:30	Απαιτήσεις στα Ασφαλιστήρια Υγείας Το Τμήμα Απαιτήσεων <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασίες</li> <li>• Τρόπος Λειτουργίας</li> </ul> Το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο <ul style="list-style-type: none"> <li>• Όροι</li> <li>• Προϋποθέσεις</li> <li>• Λεκτικό</li> </ul>
10:30 – 10:45	Διάλειμμα
10:45 – 12:15	Απόρριψη Απαίτησης <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα αίτια</li> <li>• Δικαιολογητικά</li> <li>• Το χρονικό της απόρριψης</li> <li>• Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ή μειονέκτημα;</li> </ul>
12:15 – 12:30	Διάλειμμα
12:30 – 13:45	Η Στρατηγική του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχείριση Απόρριψης</li> <li>• Λογική και Συναίσθημα</li> <li>• Ανάλυση Ευθυνών</li> <li>• Προσωπικές Σχέσεις με Πελάτες</li> <li>• Το Plan B – Εναλλακτικός Σχεδιασμός</li> </ul>
13:45 – 14:15	Εξέταση Μαθήματος