

Страхування працівників під час війни



Своїми спостереженнями щодо моделей підходу українських підприємств у роботі зі страхуванням персоналу у воєнний час поділився голова правління страхової компанії UNIVERSALNA **Олексій Музичко**. У цей важкий рік UNIVERSALNA збільшила кількість укладених договорів ДМС на 21%, а загальний обсяг продажу компанії зріс на 40% на тлі падіння ринку на 15%. Це очевидний успіх. Олексій Музичко докладно розповів про реалії роботи українських підприємств та новий досвід оптимізації програм страхування до потреб клієнта.

Які основні підходи та тренди у виборі ДМС використовували українські підприємства у 2022 році?

Можна окреслити три моделі використання ДМС у 2022 році українськими підприємствами.

Модель перша: сумна. За нашою статистикою, майже 15% раніше застрахованих підприємств припинили бізнес. Вони не закрилися, а припинили роботу на невизначений період. Звичайно, HR-керівникам таких компаній дуже важко, вони намагаються мінімізувати витрати через втрату бізнесу, надати працівникам всі соціальні гарантії під час звільнення. Добровільне медичне страхування для таких підприємств стає неактуальним, вони відмовляються від послуг страхової компанії. Від цього сумно всім. Торік ми втратили п'ять контрактів саме через повне припинення діяльності нашого клієнта.

Модель друга: жорстка оптимізація витрат на страхування паралельно з вимогою до страховика не втратити рівень сервісу з медичного страхування для персоналу підприємства. І UNIVERSALNA доклала максимальних зусиль, щоб відповідати цьому критерію.

Можу сказати, що 70% підприємств серед наших клієнтів обрали цю модель. У лютому та березні ми фіксували обнуління попиту на страхування колективів. Багато працівників та членів їхніх сімей релокувалися,

зокрема за кордон. Тому в квітні ми отримували масові звернення наших партнерів щодо додаткового покриття з туристичного страхування, дистанційних медичних консультацій, перегляду кількості застрахованих, які залишилися в Україні, тощо. Але водночас такі підприємства реалізували достатньо жорсткі заходи щодо витрат на страхування. Деякі клієнти призупинили дію покриття для певних категорій працівників у перші місяці війни, але потім відновлювали. Роботодавці побачили, що сервісна складова медичного страхування працює стабільно, відновилися доставка ліків, люди почали записуватися до медичних закладів. Ба більше, тепер застрахована особа отримала ще одну перевагу — страхова компанія володіла інформацією про змінні умови роботи медзакладів, наявність лікарів тощо. Самотужки клієнтові було важко розібратись, які клініки та лабораторії продовжують працювати і що змінилось у переліку їхніх послуг. Деякі підприємства, які раніше диференціювали програми ДМС залежно від категорії працівників, перейшли на єдиний стандарт програми для всіх. Кожне друге підприємство активно працювало з нами над оптимізацією програм страхування, здешевленням вартості, зміною переліку послуг. Нормою стало здешевлення програм через використання франшиз на медикаменти та медичні послуги.

Як саме компанії реагували на один із найбільших викликів — подорожчання ліків, медичних послуг, а отже, страхування?

Так, подорожчання вартості страхування відбувалося саме на тлі збільшення цін на медичні послуги та медикаменти, але ж при цьому бюджети у підприємств на страхування працівників залишалися незмінними, а, можливо, навіть зменшувалися. Потрібно було врахувати суму бюджету, а ми щоденно фіксували зростання вартості візиту до лікаря у клініках усіх категорій та вартість лікарських засобів.

За нашою статистикою, у 2022 році середня вартість медичних послуг зросла у середньому на 22,5%, а вартість медикаментів — на 34,5%. Тож додаткові опції, як-от оздоровлення, профілактичні послуги, масажі та навіть стоматологія, які були дуже популярні у мирний час, істотно знизили свою актуальність — клієнти зараз не завжди готові платити за це. Навіть фінансово стабільні підприємства, які раніше сплачували річний страховий платіж одноразово, почали активно користуватися можливістю оплати поквартально.

Приємним фактом було те, що більшість підприємств, які страхували працівників та членів їхніх родин, не відмовилися від страхування близьких родичів. Безумовно акціонери та керівники таких працівників заслуговують

на повагу. Але варто наголосити, що не всі індустрії змогли собі це дозволити.

Багато підприємств, які роками страхували свої колективи в одній страховій компанії, задумалися над проведенням тендерів із медичного страхування задля отримання більш фінансово доступних умов. І тут ще один тренд, який ми побачили: для українців стало важливим, хто є акціонером компанії та яка репутаційна складова цього акціонера. Сьогодні перевага надається страховим компаніям з хорошою діловою репутацією, фінансово стабільним, з гарно побудованим сервісом обслуговування. UNIVERSALNA входить до фінансового холдингу FairFax (Канада, Торонто) та працює на ринку добровільного медичного страхування понад 15 років, входить до десятки страхових компаній України за обсягом продажів, має власний контактний центр і понад 1500 партнерів медичних закладів.

А яка третя модель підходу українських підприємств у роботі зі страхуванням персоналу в період війни?

Модель третя — використати можливість. За нашими спостереженнями, до 15% компаній в Україні можуть дозволити собі розширення бізнесу. Йдеться насамперед про ті компанії, які можуть працювати дистанційно (наприклад IT-компанії). Після релокації працівників у більш безпечні місця саме ці компанії шукають нові проекти та фокусуються на нових ринках, здійснюють перекваліфікацію українців. Тому чисельність персоналу в них поступово збільшується. Бюджети на страхування персоналу вони використовують раціонально без lux-опцій. Ця категорія клієнтів дуже вибаглива до IT-сервісів, можливостей дистанційного обслуговування та дистанційного отримання медичних консультацій.

Здебільшого саме серед таких компанії протягом року спостерігалися запити на покращення умов страхування своїх працівників. Працедавці розширювали програми страхування для своїх колег. Таким чином, покращене медичне страхування виступило дієвим інструментом додаткової соціальної підтримки працівників з боку працедавців у важкий для всіх період. Така ж тенденція спостерігається і на початку 2023 року.

У роботі нашої компанії 2022-го сформувався новий тренд — пріоритетне використання чатбота UNIVERSALNA у найпопулярніших месенджерах Viber і Telegram. Ми розуміємо, чому чатбот став таким популярним. Згадаймо, як починається наш день: перше, що ми зазвичай робимо, це дивимось актуальні новини на фронті у каналах, що транслюють новини.

UNIVERSALNA Viber і UNIVERSALNA Telegram б'ють рекорди за кількістю використань за потреби отримання медичної допомоги. Це зручно, швидко і функціонально, адже за допомогою чатбота можна за кілька кліків записатися до лікаря у зручному районі в зручний час, повідомити про самостійний запис, подати документи на відшкодування витрат тощо.

Чатботи — це лише початок, ми не зупиняємося і будемо розвивати онлайн-сервіси для наших клієнтів.

Як вам вдалося збільшити кількість застрахованих та обсяги продажу, зважаючи на ситуацію на ринку?

Упродовж 2021 року ми інвестували у медичний асистанс, IT та розширення сервісів для клієнтів. Тому 2022-го наша компанія була максимально готова до обслуговування більшої кількості застрахованих в умовах воєнного стану. З початком війни ми ні на хвилину не припиняли обслуговувати застрахованих. Наші оператори працювали часом з укриття під час тривоги. У період активних бойових дій у центральній частині України (наш контактний центр розташований у Києві) ми постійно відстежували параметри дозвону та оброблення дзвінків. Рівень дозвону в асистанс становить на тепер 98%. Тобто 98% всіх застрахованих додзвонюються з першого разу. Решті 2% ми обов'язково перетелефонуємо самі. Це відбувається автоматично завдяки функції call back.

Нагородою для нас були позитивні відгуки від HR-керівників підприємств про високий рівень обслуговування їхніх працівників у нових умовах. Ми пам'ятаємо початок війни, коли в аптеках зникли деякі лікарські засоби для пацієнтів зі складними або рідкісними хворобами чи критично важливими медикаментами від гіпертонічної хвороби, не працювала частина приватних медичних закладів, до яких ми регулярно здійснювали візити, частково були закриті діагностичні центри. Однак ми подолали ці виклики, дякуючи нашій надійній мережі з 1500 медичних закладів, мережі діагностик із 850 окремих лабораторій та 7000 аптек по всій Україні. Важливу роль у співпраці з медзакладами зіграло те, що ми не припиняли розрахунки з ними ані на день. Наші фахівці з напряму врегулювання оперативного опрацювали всі рахунки. Це також зумовило перехід деяких застрахованих підприємств до UNIVERSALNA.

Ми підбирали для застрахованих максимально доступні на той момент медичні сервіси, шукали та передавали медикаменти навіть з інших областей,

де вони були ще на складах. Ми допомагали з організацією допомоги навіть у тих випадках, які не були страховими: наприклад, надавали консультації про отримання медичних послуг для сімей наших застрахованих. Ми жодної хвилини не залишали наших клієнтів сам на сам. Намагалися бути поруч, і це є частиною нашої корпоративної культури щодо наших клієнтів.

Ми щоденно в умовах війни проводимо опитування задоволеністю сервісом серед застрахованих, і результати цих опитувань свідчать, що 97% наших клієнтів повністю задоволені сервісом. «UNIVERSALNA — надійна, відкрита та доступна», — так написав один із наших клієнтів у листі-подяці. До речі, саме з цим клієнтом ми мали сумний кейс медичного обслуговування застрахованого внаслідок військових дій.

ДЛЯ УКРАЇНЦІВ СТАЛО ВАЖЛИВИМ, ХТО Є АКЦІОНЕРОМ КОМПАНІЇ ТА ЯКА РЕПУТАЦІЙНА СКЛАДОВА ЦЬОГО АКЦІОНЕРА

Які ваші прогнози щодо медичного страхування на 2023 рік?

Сподіваюсь, що 2023 рік принесе Україні перемогу. Я впевнений, що це зараз мрія всіх українців. Прогнозую, що після перемоги потреба у медичному страхуванні зростатиме рік за роком, але дуже багато буде залежати від стану української економіки. Адже медичне страхування є одним із найбільш ефективних засобів фінансової підтримки працівників для українських компаній у такий момент.

Нам всім потрібно буде емоційне відновлення та психологічний відпочинок. Як стверджують психологи, вихід із такого тривалого стресу, в якому опинилися українці, потребуватиме зокрема додаткової медичної підтримки. Тому всім нам бажано дбати про власне фізичне та ментальне здоров'я вже сьогодні і обов'язково мати поліс добровільного медичного страхування та відповідально ставитися до вибору страхового партнера.

А ми, UNIVERSALNA, будемо поряд та у найближчому майбутньому запропонуємо як нові сервіси з медичного страхування, так і нові продукти для різного кола наших клієнтів та партнерів. **ію**