

Ассистанские услуги: не проморгать возможности

Когда возникает конфликт интересов со страховой компанией, часто потребители оказываются в позиции слабого. Скорее всего, для них это первый такой случай, в то время как организации имеют дело с подобными клиентами каждый день и выработали успешный алгоритм действий. К тому же большинство людей плохо разбирается в нюансах договора и его правовых аспектах. Решение проблемы уже давно придумано - ассистанские услуги. Однако уровень этого рынка в нашей стране сильно отстает по сравнению с развитыми странами. Специалисты изучили международный опыт и выработали меры для улучшения ситуации.

Ассистанс-услуги становятся одним из основных двигателей экономики государств. По данным финансово-экономического издания "Forbes", совокупный доход от деятельности крупнейших мировых компаний отрасли в 2017-м составил более 35 трлн долларов, увеличившись на шесть процентов за год. По мнению экспертов, этому способствовал рост количества стихийных бедствий и климатических изменений на планете, а также уровень распространения заболеваний, развитие автомобилестроения и другие факторы.

Совершенствование рынка страхования напрямую зависит от экономических тенденций, которые актуальны во всемирной экономике. Кризисные явления в финансовой сфере, валютные колебания, смена ценовой конъюнктуры оказывают непосредственное влияние на страховой рынок в целом и ассистанс-компании (АК) в частности.

Последние выполняют роль посредников между страховой организацией и медицинскими центрами, туристическими агентствами, транспортными организациями. Работа службы ассистанс предоставляется бесплатно. Она является круглосуточной и включает широкий спектр услуг застрахованным лицам по ликвидации последствий страхового события и урегулированию претензий.

Следовательно, для эффективности АК проводят пересмотр стратегии, реагируют на потребности клиентов, разрабатывая программы, постоянно находятся в поиске новых рынков. Эти тенденции вносят коррективы в функционирование мировой страховой сферы, в которой наблюдается стремительная модернизация технологий и создание программ как ответ на требования рынка.

Основные функции АК - круглосуточный прием сообщений от клиентов о страховых событиях, оказание им необходимой помощи в минимальные сроки, рассмотрение и урегулирование страховых случаев, контроль объема и качества работ, гарантирование оплаты расходов, сбор статистики и формирование отчетов для страховщика.

Основные направления ассистанса:

Медицинский: организация консультации, амбулаторной и стационарной помощи; обследование и лечение на дому (в гостинице), услуг "скорой помощи" на месте страхового события, медицинская и посмертная репатриация (отправка останков на родину), а также подготовка необходимой документации и получение соответствующего разрешения.

Технический: транспортировка автомобиля до автосервиса при технической неисправности или повреждении при дорожно-транспортном происшествии, ремонт, а также услуги по предоставлению гостиницы на время ремонта или бесплатная аренда машины при необходимости.

Юридический: представительство в суде, арбитражном и третейском разбирательствах, в том числе зарубежных стран, рассмотрение и урегулирование страховых событий, аджастерские и сюрвейерские услуги, а также реализация регрессного права.

Туристический: обширный спектр услуг, включающий более 20 программ по защите интересов туристов, информационно-консультационная поддержка, бронирование мест в гостиницах,

обеспечение билетами на авиа- и железнодорожный транспорт, услуги переводчиков, такси и других.

Успешное функционирование АК обеспечивает ряд факторов. Уделяется большое внимание качеству разговора оператора, так как именно он - визитная карточка подобных компаний. Посредством выборочного и постоянного прослушивания записей бесед всех операторов менеджеры по качеству систематизируют процесс оценки для своевременного исключения конфликтных ситуаций с застрахованными лицами.

Одна из значимых характеристик надежности сервисной компании - продолжительность работы на рынке услуг. Организации с показателями более 15 лет успешной деятельности гарантируют сервис на высоком уровне, тем самым становясь приоритетными в выборе ассистанских услуг.

менее важный фактор - наличие филиалов. Региональная сеть представительств, а также непосредственное присутствие подразделений в провинциях и нескольких государствах выступают залогом устойчивого положения и финансовой состоятельности компании.

Одним из важнейших критериев выбора того или иного поставщика услуг является наличие значительного количества медицинских клиник и сервисных центров с качественным обслуживанием. Отзывы застрахованных лиц выступают основными регуляторами рейтинга ассистанс-учреждений.

Преобразования в развитии этого рынка осуществляются с помощью Закона "О страховой деятельности", нормативно-правовой базы, а также национальных программ и положений о профессиональных участниках страхового рынка. Финансируются компании посредством государственных вложений, средств фининститутов, иностранных инвесторов, дополнительных денежных вкладов учредителей предприятия.

Лидеры рынка - организации США, Китая, Японии, Великобритании и Франции. В последние годы наблюдается прирост роли в этом секторе Индии, Испании, Турции и России. Тенденцию эксперты связывают с активными мерами, принимаемыми правительствами этих стран, по облегчению ведения бизнеса и развития туризма.

Во Франции зарегистрировано 137 профильных холдингов. На долю четырех крупнейших из них ("Mondial Assistance", "Europe Assistance", "AXA Assistance" и "CORIS International") приходится более 40 процентов общего страхового объема страны. Они входят в десятку лучших АК мира, имеют более 300 млн клиентов, ряд представительств в 70 государствах. Ежедневное урегулирование обращений достигает восьми тысяч, разработаны специальные мобильные приложения.

Среди быстроразвивающихся профильных рынков - Турция. Здесь более 40 АК, лидируют "Remed Assistance" и "Kaliptus Medical Assistance Company". Они имеют представительства более чем в десяти странах, ежедневно обслуживают около 1,5 тысячи застрахованных лиц.

Ключевыми факторами развития отрасли в вышеуказанных державах являются создание благоприятного налогового режима для всех участников рынка (страховые и ассистанс-компании, медучреждения, организации техобслуживания), предоставление льготных субсидий для внедрения новейших технологий в отрасль и совершенствование качества кадрового образования.

Ассистанс-компании Узбекистана работают по коду ОКЭД, предназначенному для страховых фирм (хотя таковыми не являются), и вынуждены сдавать ряд форм статистической и финансовой отчетности, не предполагающей работу рынка ассистанских услуг.

Только в Ташкентском финансовом институте имеется факультет "Страховое дело", который ежегодно выпускает всего 10-15 молодых специалистов.

Таким образом, имеющийся кадровый и научно-технический потенциал Узбекистана

актуализирует вопрос более активного применения зарубежного опыта в области развития рынка ассистанских услуг как огромного, но малоиспользуемого направления.

В связи с этим представляется целесообразным усовершенствование нормативно-правовой базы страхования, страховой деятельности и надзора, в том числе внесение изменений и дополнений в Закон "О страховой деятельности" и Положение о профессиональных участниках страхового рынка в части, касающейся расширения состава профессиональных участников, определения их прав и обязанностей, порядка осуществления деятельности.

Важно рассмотреть вопрос о возможном освобождении АК и партнерских ведомств (медицинские учреждения, аварийные и эвакуационные службы, центры судебной экспертизы и другие) от уплаты налога на прибыль, полученную в виде дивидендов и страховых премий.

Поможет ускорить развитие сферы организация учебных стажировок, "круглых столов", семинаров и конференций с привлечением ведущих иностранных экспертов для подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров по страховому ассистансу из стран, имеющих успешный опыт в этом направлении.

Требуется рассмотреть вопрос о включении предметов или специальных курсов по изучению страхового дела и права, в том числе улучшению качества и разновидности рынка ассистанских услуг, в соответствующих отечественных вузах.

Фазилатхон Абдуллаева.

*Главный научный сотрудник ИСМИ
при Президенте Республики Узбекистан*