

*Сейчас уже можно понять, что происходило с рынком страхования в непростом 2020 году: подведены первые итоги, проанализирована статистика.*

Итоги 2020 года

Квартальные темпы прироста/снижения взносов по ключевым видам страхования, %

□ I кв 2020

□ II кв 2020

□ III кв 2020

□ IV кв 2020

□

□ ДМС

□ 9%

▣ -15%

▣ -12%

▣ -3%

▣

▣ Страхование от НС и болезней

▣ 15%

▣ -19%

▣ 18%

▣ 19%

▣

▣ Страхование жизни, кроме страхования жизни заемщика

▣ 19%

▣ -14%

▣ 13%

▣ 7%

▣

▣ Страхование жизни заемщика

▣ 6%

▣ -31%

▣ 25%

▣ 12%

▣

▣ Страхование средств наземного транспорта

▣ 9%

▣ -14%

▣ 10%

▣ 7%

▣

▣ Страхование прочего имущества юридических лиц

▣ 30%

▣ 3%

▣ 3%

▣ -6%

▣

▣ ОСАГО

▣ 3%

□ 0%

□ 16%

□ -6%

□

□ Источник: ЕУ в России и странах СНГ

Рост страхового рынка составил 4,1% , а объем страховых премий превысил 1,5 трлн руб.

Прибыль страховщиков оценивается в 247,5 млрд руб.

Драйверами такого роста оказались накопительное страхование жизни (НСЖ) и сегменты страхования, связанные с кредитованием.

При этом выплаты по договорам страхования увеличились на 8,1%, до 659,3 млрд руб.

К положительным последствиям пандемии можно отнести интенсивное внедрение цифровых технологий в страхование:

□ электронный документооборот;

- онлайн продажи;
- удаленное урегулирование убытков;
- телемедицина по договорам ДМС;
- увеличение популярности ситуативных страховых продуктов по подписке.

### ДМС 2020/2021 – препятствия и новые возможности

Пользователи программ ДМС во всем мире столкнулись с ограничением услуг в клиниках и даже с отказом в медицинской помощи.

Клиники ощущали нехватку медицинского персонала, мест в стационаре, карет скорой помощи.

И все это на фоне закрытия границ с большинством стран, что значительно ограничило возможности лечения больных, и общего панического настроения.

В этот период в компании ЕУ предприняли все возможные шаги по поддержке своих сотрудников, застрахованных по ДМС.

Например, взяли на себя оформление онлайн полисов ОМС. Судя по тому, что было выдано более 400 полисов, это оказалось очень востребованным и важным для сотрудников, потому что во II квартале страховщики ОМС практически не работали.

Тесно взаимодействовали со страховщиками при урегулировании страховых случаев сотрудников компании и их близких, оказывали информационную поддержку.

Наблюдался постоянный рост количества обращений, работа по сопровождению велась практически 24/7, так как люди были в панике, не знали, что им делать, куда обратиться.

Такой режим работы негативно отразился на врачах — кураторах, так из-за нагрузок и эмоционального выгорания ушли 6 врачей, сопровождавшие договор ДМС компании ЕУ.

#### Неожиданные показатели ДМС 2020

Снижение убыточности по договору ДМС компании ЕУ можно отнести к положительным моментам прошедшего года.

Убыточность по ДМС по группам застрахованных в 2019 и 2020, в % от общего показателя убыточности

#### Группы застрахованных

▣ 2019 год

▣ 2020 год

▣

□ Сотрудники

□ 103,9

□ 80,4

□

□ Взрослые члены семьи

□ 150,5

□ 130,2

□

□ Дети

□ 112,1

□ 59,3

□

□ Источник: ЕУ в России и странах СНГ

Связано это с сокращением обращений по другим, отличным от COVID-19, заболеваниям и карантинном.

Что удалось реализовать в ЕУ в 2020?

Так же к положительным результатам 2020 года относится и освоение новых технологий, получение уникального опыта работы в сложных условиях пандемии:

- переход команд на удаленный режим работы;
- переход на электронный документооборот с поставщиками;
- активное внедрение телемедицины в полисы ДМС;

Кроме того, удалось организовать психологическую поддержку 24/7 для всех сотрудников ЕУ в СНГ.

Ввели дополнительную опцию в договор ДМС — анализы на дому, в том числе на COVID-19, если врач обнаруживал все признаки заболевания.

Для оптимизации расходов компания включилась в программу государственно — частного партнерства для организации тестирования на антитела к COVID-19 в офисе ЕУ.

## Новый режим работы 2020/2021

В марте 2020, когда стало очевидно, что COVID-19 — это всерьез и надолго, компания перевела своих работников на удаленный режим работы.

По результатам года выяснилось, что некоторым сотрудникам такой режим даже понравился. Они легко справились с изоляцией и продолжали эффективно работать.

Но большинство сотрудников все же скучает по живому общению, по команде, по офису. В связи с

этим изменился даже стиль общения по электронной почте, он стал более теплым и дружелюбным.

Также появилась очень интересная тенденция — за период 2020 года увеличилось количество прикреплений к программам ДМС по ведению беременности и родовспоможению для наших сотрудниц и жен наших сотрудников.

## Международное медицинское страхование во время локдауна

Самые большие проблемы в период карантина и закрытия границ возникли, конечно, в международном медицинском страховании (ММС).

Многие клиники за рубежом до сих пор не принимают иностранных пациентов, либо принимают при условии соблюдения двухнедельного карантина.

Программы ММС и ВЗР покрывают лечение от COVID-19, при этом средний чек на лечение — 25 — 30 EUR. Такие суммы не могли не сказаться на убыточности, которая

составила более 140%.

Примером возникших в ММС проблем может служить случай, который произошел в мае 2020 года. Ребенку, застрахованному по договору ММС, необходимо было провести срочную операцию на сердце в другой стране. Со своей стороны страховщик сделал все возможное для организация специального борта, но решение об открытии границы и транспортировке пришлось принимать на уровне первых лиц стран.

#### Тестирование на антитела к COVID-19 в офисе ЕУ

В конце мая 2020 вышел указ мэра Москвы, в котором говорилось о необходимости проведении работодателями тестирования сотрудников, посещающих офис каждые 2 недели.

В компании ЕУ это было реализовано следующим образом:

- Выбор лучший поставщик по соотношению цена/качество.
- Финансирование по программе государственно — частного партнерства.
- Отражение результатов в личном кабинете работодателя в системе ЕМИАС,

Тестирование на антитела к COVID-19 прошли 1480 чел.

Выявлено болеющих 5% или 55 человек (имеют антитела IgM)

Выявлено переболевших 8,6% или 94 человека (имеют антитела IgG).

Основные тенденции медицинского страхования в 2021 году

Убыточность по ДМС у большинства компаний была низкой, это позволит страхователям перезаключить договоры по низким тарифам, либо добавить новые опции, например, забор анализов на дому и реабилитация переболевших коронавирусной инфекцией.

Актуально расширение списка клиник в других городах, поскольку сотрудники на удаленной работе могут уехать в свои родные города.

Уже сейчас компания EY создает базу страхования по программам «Москва — Тула» и «Москва — Курск». Это не требует дополнительных затрат, но является проявлением заботы о сотрудниках, что повышает их лояльность.

По ММС убыточность выше, чем в предыдущие годы, поэтому страховщики будут комбинировать свои портфели и смотреть итоговый результат при формировании своих предложений по ММС.

Планы

Группа страхования EY в России планирует расширить страхование ДМС и страхование жизни до 20 стран, сейчас в ее ведении находится около 10 стран .

Также планируется организация вакцинации сотрудников в офисе, что является востребованной услугой.

Для справки: в среднем цена выездной вакцинации составляет 7 000 рублей на человека, и это достаточно дорого, поэтому ведутся поиски возможности снижения стоимости.

В планах и оказание информационных услуг для других компаний, поскольку накоплен большой опыт и компания EY всегда готова поделиться своими лучшими практиками.

Агата Серополова, Руководитель Группы страхования EY в России и странах СНГ

Мария Бутакова, Супервайзер Группы страхования EY в России и странах СНГ

на VIII Ежегодной конференции «Доступные медицинские решения» 18.03.2021