



ШУСТОРОВИЧ Константин Владимирович,
генеральный директор ЧАО «КОРИС Украина»

Изменение приоритетов: обслуживание выезжающих за рубеж в современных условиях

Ассистанс как род бизнеса существует достаточно давно. Формирование рынка услуг ассистанса пришлось на 70–80-ые годы прошлого века, когда основной added value ассистирующей компании было обеспечить медицинскую помощь клиенту в чужой стране. При отсутствии представителя на месте найти клинику или даже частнопрактикующего доктора было практически нереально, поэтому изначально ассистирующие компании развивались как сетевые структуры, представленные в каждой стране офисом или корреспондентом. Такая сетевая структура позволяла также избавить клиента от необходимости совершать невероятно дорогие международные звонки к себе на Родину. Наконец, даже выполнение международного платежа было сопряжено с рядом непростых процедур.

В наше время с развитием Интернета и поисковых систем эти сложности потеряли свою актуальность. При помощи Google можно, не вставая из-за стола, найти клинику в любой более-менее развитой стране. Точно так же ее может найти и сам клиент, находясь за рубежом. Международный роуминг уже не так дорог и разорителен, а платежи из страны в страну осуществляются намного проще.

Соответственно, в наши дни перед ассистансом ставятся несколько иные задачи, выполнение которых и характеризует качество работы сервисной ком-

пании. Первоочередной критерий – высокое качество клиентского сервиса (как собственного контакт-центра, так и своих субподрядчиков – зарубежных поставщиков медицинских услуг). Для обслуживания также важна быстрота реагирования и принятия решений, особенно по сложным случаям, когда сутки промедления значительно увеличивают размер выплаты. Большое внимание уделяется cashless service – избавлению застрахованного от необходимости платить за что бы то ни было из собственного кармана. Ну и наконец, стоимость услуг ассистанса должна быть адекватной и конкурентоспособной.

Исходя из этих новых задач, современные ассистирующие компании и сети по-разному подходят к самому ключевому моменту своей работы – управлению сетью субподрядчиков. «Классики» поддерживают собственные или привлекают партнерские офисы в максимальном количестве стран. Многие локальные компании напротив, с целью удешевления сервиса, пытаются обслуживать клиентов силами одного офиса, заключая договора с максимально возможным числом провайдеров, особенно по странам массового туризма. Разумеется, таким образом можно быстрее и проще обслужить подавляющее число туристов. Однако за пределами туристических зон сервис не всегда настолько же оперативный и качественный.

Впрочем, обслуживание всех клиентов с задействованием зарубежного партнера тоже не всегда эффективно: как минимум, это дополнительное звено на всех стадиях процесса урегулирования – от валидации полиса до гарантии оплаты расходов. В ряде случа-

ев, особенно простых, общение с врачом или клиникой напрямую более разумно и удобно.

В условиях сегодняшних реалий рынка группа CORIS – April International выбрала инновационный подход: за управление сетью клиник в каждой стране отвечает местный офис (их число растет и за счет открытия новых, и за счет приобретения уже существующих компаний). Отвечает за управление – это формирует сеть, используя знание медицинской инфраструктуры и ценовой политики, обеспечивает максимально выгодные ценовые условия, разрешает все проблемные вопросы. А непосредственно обслуживание клиентов осуществляет офис группы из страны проживания клиента, располагая прямыми контактами всех партнеров в каждой из стран. За счет этого обеспечиваются и круглосуточный прием звонков на украинском и русском языках, и быстрая валидация полиса, и оперативное оказание помощи. В условиях такого сотрудничества достигается оптимальное сочетание сетевого и локального принципов работы. А стандартизация IT-решений в виде единой CRM-системы обеспечивает простоту и прозрачность взаимодействия и документооборота.

Вероятно, в будущем глобализация внесет в процесс обслуживания выезжающих за рубеж дополнительные коррективы и рынок выдвинет новые требования. Задача ассистанса, как и любого другого сервиса, – максимально быстро адаптироваться к изменениям, максимально эффективно использовать свои ноу-хау и оставаться максимально эффективным защитником интересов страховщика посредством и качества сервиса, и тщательности урегулирования. ■



«КОРИС Украина» – 100% дочерняя компания группы CORIS International, работает на украинском страховом рынке с 1994 года. Компания оказывает широкий спектр услуг, таких как международный ассистанс для выезжающих за рубеж, ассистанс в добровольном медицинском страхова-

нии, транспортный ассистанс и прочие услуги в страховой сфере. С сентября 2010 года группа CORIS International полностью вошла в холдинг ведущего французского страхового брокера APRIL (акции группы котируются на Парижской фондовой бирже на уровне 1,7 млрд евро).