

Побудова системи управління добровільним медичним страхуванням на прикладі моделі впровадження ДМС ВАТ «СТ «Іллічівське» на ММК ім. Ілліча

Кризу легше переживають страхові компанії, які були готові до неї, а саме: страхові компанії, які будували свою політику виходячи з інтересів клієнта та не ставили за мету досягнення за будь-якої ціни високих кількісних показників; страхові компанії, які дотримувалися вимог регулятора щодо резервування коштів, не витрачали іноді не виправдано великі суми грошових коштів на рекламні кампанії та побудову великої, найчастіше збиткової, філіальної мережі.

Наприкінці 2009 року можна робити висновки та порівнювати стратегію роботи під час кризи українських страхових компаній. Досвід свідчить, що робота тих страхових компаній була успішною, де керівники зуміли побудувати дієву систему кризис-менеджменту.

Страховий ринок увійшов в економічну кризу нелегко. Більшість класичних страхових компаній, у портфелі яких більше 50% припадало на такі види страхування, як добровільне страхування наземного транспорту (далі КАСКО) та обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів (далі ОСАГО), в IV кварталі 2008 року зіштовхнулися з різким збільшенням обсягів виплат. Як відомо, курс долара вплинув на вартість автомобільних запчастин, що, у свою чергу, підвищило вартість послуг станцій технічного обслуговування і загальний розмір збитків. Незважаючи на те, що деякі страхові компанії відразу вжили необхідних заходів з оптимізації витрат і переглянули тарифну й андеррайтингову політику, позитивні результати їм вдалося одержати тільки в середині 2009 року. Аналогічна ситуація у зв'язку з різким ростом цін на медикаменти й медичні послуги зложилася й у сфері добровільного медичного страхування (далі ДМС).

Відкрите акціонерне товариство "Страхове товариство "Іллічівське" входить у п'ятірку страхових компаній - лідерів з добровільного медичного страхування. Про масштабність роботи вищезгаданого товариства говорить цифра – 123 тисячі урегульованих страхових випадків з ДМС за 2008 рік, або більше 10 тисяч випадків захворювань застрахованих осіб на місяць, де ВАТ «СТ «Іллічівське» приймало участь в їх урегулюванні, і саме тому автором було обрано як приклад антикризисного впровадження ДМС на підприємстві - ВАТ «СТ «Іллічівське» . Для реалізації в повному обсязі всіх видів медичних послуг ВАТ «СТ «Іллічівське» проводить серйозну технічну підготовку та залучає тільки висококваліфікованих кадрів. Таким чином клієнти ВАТ «СТ «Іллічівське» можуть одержати кваліфіковану допомогу в більш ніж 800 клініках країни. ДМС - складний і витратний вид страхування, впровадження й розбудову якого можуть дозволити собі тільки ті страхові компанії, які мають диверсифікований портфель та сформовані ліквідні активи.

Частка найбільш ризикових видів страхування, таких як КАСКО та ОСАГО, у портфелі ВАТ «СТ "Іллічівське" становить близько 25%. На ДМС приходиться приблизно 43%. Півріччя 2008 року ВАТ «СТ «Іллічівське» завершило з ростом продажів 12,5% у порівнянні з аналогічним періодом минулого року, у той час як увесь страховий ринок, за даними засобів масової інформації, скоротив обсяги на 15%. Станом на 1 вересня продажі вже перевищили показники 9 місяців минулого року й склали більш, ніж 63 млн грн. Такі показники вдалося досягнути завдяки розвитку нових каналів продажів, деяких видів страхування, регіональної мережі, збільшення ефективності керування. Резерви в I півріччі 2009 року також вирости до 37,4 млн грн. Та звичайно, як і в більшості компаній, збільшилися виплати страхових відшкодувань. Своім клієнтам за цей період ВАТ «СТ «Іллічівське» виплатило більше 20,7 млн. грн. за такими видами страхування, як медичне

страхування, автострахування та інші види, що на 16,9% більше, ніж у першому півріччі минулого року.

Що стосується показників по ДМС, то в 2008 році було зібрано 32,13 млн. грн. платежів, з яких 25,68 млн. грн. відноситься на ДМС працівників Маріупольського металургійного комбінату ім. Ілліча та дочірніх підприємств; були виплачені відшкодування на суму 25,4 млн. грн., у тому числі близько 22 млн. грн. - працівникам комбінату. Рівень виплат склав 84,1%, що відповідає світовим показникам. Однак в I кварталі 2009 року через постійне подорожчання медичних препаратів і послуг, даний показник виріс до 93,3%. Перший квартал поточного року був особливо критичним, оскільки дійсна рентабельність по ДМС працівників ММК, розрахована з урахуванням коливань резервів незароблених премій, склала "-16%" і необхідно було вжити заходів.

При проведенні розрахунків з'ясувалося, щоб зберегти рентабельність необхідно було несуттєво підвищити страхові тарифи з врахуванням подорожчання лікарських препаратів, медичних послуг, матеріалів медичного призначення, девальвації гривні та інфляційних процесів.

Проаналізувавши рівень виплат ВАТ «СТ «Іллічівське» за 2005-2008рр., можна зробити висновок, що тарифи залишались незмінними в 2005-2006рр., при цьому рівень виплат в 2006р. наблизився до 100%, а в деяких місяцях до 120%, тобто на протязі всіх місяців та всього андеррайтингового року ВАТ «СТ «Іллічівське» мало від'ємний прибуток та від'ємну рентабельність. В розрахунку тарифів товариства по ДМС закладено, що як мінімум 10% складе втрата кількості застрахованих. З врахуванням того, що в страховому портфелі ВАТ «СТ «Іллічівське» ДМС займає 44%, в тому числі ДМС ММК – 38%, товариству необхідно було зберегти загальний рівень виплат на тому ж рівні. Крім того треба було звернути увагу на те, що лікарські заклади змінюють свої тарифи в сторону збільшення кожного року.

Таким чином в ВАТ «СТ «Іллічівське» були розраховані тарифи та прописані програми ДМС для співробітників ММК ім. Ілліча із врахуванням наступних факторів: різьке подорожчання лікарських препаратів та товарів медичного призначення, медичних послуг, інфляційні процеси на рівні 10%, майбутнє підвищення вартості послуг лікарень, зниження купівельної спроможності потенційних застрахованих осіб, досягнення мінімальної рентабельності на рівні 5%.

Для того щоб зберегти свої позиції на ринку в період кризи, в компанії була сформована група антикризового керування, затверджені заходи щодо постійного моніторингу та усунення основних загроз по напрямках із вказівкою відповідальних осіб і строків виконання. Розуміючи, що найголовнішим для будь-якої компанії є її фінансова стабільність, пріоритетним напрямком став щомісячний контроль ряду показників і внесення оперативних змін у випадку виявлення негативних тенденцій. Крім того, оскільки ДМС посідає перше місце за обсягом портфеля, був створений механізм щотижневого контролю витрат на медикаменти й оптимізація роботи з базовими лікувальними установами на ММК.

У кризовому 2009 році перед ВАТ «СТ «Іллічівське» ставилося завдання створити програми медичного страхування таким чином, щоб за своїми умовами вони дозволяли покривати вартість лікування робітників комбіната, що забезпечує працездатність представників особливо затребуваних на комбінаті професій. Крім того, незважаючи на дво-трикратний ріст цін на медичні препарати й послуги, ВАТ «СТ «Іллічівське» мало забезпечити доступність страхових полісів ДМС для більшості працівників з урахуванням падіння заробітної плати в металургії. При цьому необхідно було зберегти досягнуті обсяги платежів і не втратити позитивну рентабельність протягом року.

Із самого початку функціонування компанії ВАТ «СТ «Іллічівське» визначило пріоритетом своєї діяльності медичне страхування фізичних осіб, вибравши тим самим для себе нелегкий шлях. Тому що задовго до введення в Україні обов'язкового медичного страхування (далі ОМС) ВАТ «СТ «Іллічівське» мало на меті пройти всі етапи

впровадження ОМС шляхом роботи з конкретною людиною, яка сама має вибрати страховий захист виходячи зі стану свого здоров'я, потреб і рівня власних доходів. Це було зроблено на умовах ДМС на ММК ім. Ілліча.

Перша передплатна кампанія по ДМС в ВАТ «СТ «Іллічівське» була проведена в 2005 році. В 2009 р. були остаточно дороблені й погоджено чотири програми ДМС, розроблені інформаційні й рекламні матеріали, проведена роз'яснювальна робота із працівниками підприємства. Загальна кількість застрахованих іллічівців у підписну кампанію 2009р. сягнуло 47,6 тис. чоловік.

На сьогоднішній день передплатна кампанія по ДМС організована в шість послідовних етапів:

I. розробка (адаптація й коректування) чотирьох Програм медичного страхування різних рівнів, узгодження змісту програм з керівництвом і профспілкою підприємства і їх затвердження;

II. проведення "Передплатної кампанії", широкої роз'яснювальної роботи, рекламна й PR-кампанія;

III. зустрічі в колективах;

IV. надходження заяв у страхове товариство;

V. обробка даних, внесення в базу;

VI. початок обслуговування застрахованих осіб.

Чимало часу представники ВАТ «СТ «Іллічівське» витратили разом з керівництвом комбінату й наглядаальною радою для вирішення цих завдань. За рахунок широкого охоплення застрахованих осіб на підприємствах ММК ім. Ілліча, успішно розроблених програм, оптимізації страхових виплат і поліпшення якості медичних послуг, що надаються, товариство зуміло втримати ріст вартості медичних програм у період кризи на рівні близько 20%. У той час як подорожчання цього виду страхування в Україні, за даними засобів масової інформації склало від 40-60% до двох разів. Також товариству вдалося зберегти досягнуті обсяги щомісячних платежів, що дозволить зберегти позитивну рентабельність протягом року.

Оптимізацію виплат ВАТ «СТ «Іллічівське» проводило наступним чином: були затверджені наприкінці 2008 року разом з Лікувально-діагностичним центром (ЛДЦ) ММК ім. Ілліча структура витрат з фіксованими граничними показниками; було переглянуто роботу зі сторонніми діагностичними центрами; був посилений контроль за випискою медикаментів лікарями ЛДЦ. Всі ці кроки дозволили втримати стрімке зростання страхових виплат, незважаючи на стрімке збільшення вартості медикаментів і медичних послуг.

ВАТ «СТ «Іллічівське» жорстко підходить до процесу планування, контролю над страховими виплатами й витратами, що дозволяє їй залишатися в числі 30 фінансово-стійких страхових компаній за даними аналізу страхового ринку представниками журналу «Експерт» і відповідати за своїми зобов'язаннями перед усіма своїми клієнтами. Особливістю діяльності товариства є значний ріст кількості застрахованих членів родин працівників комбінату й жителів Маріуполя, а в період проведення підписної кампанії у відділеннях товариства у Маріуполі спостерігалися черги. Цього вдалося досягти тільки завдяки тому, що ВАТ «СТ «Іллічівське» за весь час своєї діяльності твердо виконувало взяті зобов'язання, а також завдяки масштабній роз'яснювальній роботі.

На сьогоднішній день ВАТ «СТ «Іллічівське» отримало такий досвід впровадження страхової медицини, який державі та суспільству треба буде напрацьовувати ще не один рік, впроваджуючи обов'язкове медичне страхування. У масштабах такого гіганта, як ММК ім. Ілліча, ВАТ «СТ «Іллічівське» вдалося пройти та відробити модель впровадження медичного страхування, при якій страхувальники самі обирають програму страхового захисту та працює головний принцип - оплата медичних послуг за їх кількістю та якістю. Багатий досвід ВАТ «СТ «Іллічівське», накопичений при проведенні передплатних кампаній на металургійному гігантові, знадобився при вирішенні і менш

масштабних проблем на інших підприємствах при впровадженні на них програм ДМС. Кількість застрахованих ВАТ «СТ «Іллічівське» у цілому становить майже 52 тис. чоловік.

За ДМС, на погляд автора, майбутнє страхового ринку, оскільки найближчим часом Україна змушена буде перейти на обов'язкове медичне страхування, і це, природньо, підвищить інтерес до нього з боку населення.

Багаторічні спроби співтовариства страховиків додати імпульс процесу впровадження обов'язкового медичного страхування й реформам у медицині зіштовхнулися з повним неприйняттям ринкових страхових механізмів та винятково бажанням збирати нові податки з роботодавців й централізувати їх у державних фондах (організаціях). Тільки об'єднані зусилля страхових компаній і брокерів, що спеціалізуються на цьому виді страхування, як показала практика ВАТ «СТ «Іллічівське», дало б можливість роз'яснити населенню переваги наявності поліса ДМС. Але, на жаль, стан страхового ринку та галузі охорони здоров'я не дозволить цього зробити у найближчий час.