

3. Карачун, И. Механизм секьюритизации активов на примере ипотеки // И. Карачун, В. Лазюк // Банкаўскі веснік. – 2016. – № 9 (638). – С. 21–30.

4. Официальный сайт «Белгазпромбанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.belgazprombank.by/>. – Дата доступа : 03.05.2020.

АССИСТАНС КОМПАНИИ И ИХ МЕСТО НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Д. Д. Фандеева

студентка экономического факультета,
Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь

DianaFandeeva@mail.ru

В данной статье выделены характерные черты организации системы медицинского страхования, рассматривается его социально-экономическое назначение. Обосновывается экономическая эффективность и целесообразность осуществления деятельности ассистанс-компаний. Предметом исследования является практическая деятельность ассистанс-компаний в организации медицинских и иных услуг застрахованным лицам. Объектом исследования является ассистирующая компания закрытое акционерное общество «Ваш Ассистанс».

Ключевые слова: ассистанс; медицинское страхование; страховые компании; колл-центр.

Сегодня в Беларуси, как и в ряде других стран (Великобритания, Италия, Швеция), традиционной системой обеспечения населения медицинскими услугами является национальное здравоохранение, в соответствии с которой услуги здравоохранения оплачиваются государством. По мере роста спроса граждан на получение более качественных, а также дополнительных медицинских услуг развитие получает добровольное медицинское страхование (ДМС), предназначенное для финансирования оказания медицинской помощи сверх социально гарантированного объема. [1]

С развитием страховых услуг у страховщиков появилась актуальность диверсификации зоны ответственности, а именно передача договоров страхования на обслуживание ассистирующих компаний. В результате страховая компания получает возможность осуществлять свою деятельность в соответствии с клиентоориентированной стратегией, и, кроме того, оптимизировать численность персонала; уменьшить функциональное распыление кадров; снизить затраты, а значит повысить прибыль и рентабельность страховой деятельности.

Актуальность создания ассистанс-компаний в Республике Беларусь была обусловлена тем, что до 2014 года страховые полисы иностранных страховых компаний не обслуживались. Согласно действовавшей в то время редакции Указа Президента Республики Беларусь от 25.08.2006 № 530 «О страховой деятельности» (с изменениями и дополнениями от 08.01.2013 № 8) для иностранных граждан и лиц без гражданства в период временного пребывания или временного проживания на территории Республики Беларусь медицинское страхование являлось обязательным. Т. е. иностранному гражданину в пункте пропуска необходимо было в обязательном порядке заключить договор медицинского страхования.

Сложившаяся ситуация приводила к увеличению времени прохождения пограничного контроля, недовольству иностранных граждан по причине невозможности использования медицинской страховки по программам полного покрытия медицинских расходов иностранных страховых компаний.

В 2014 году был внесен ряд изменений в Указ Президента Республики Беларусь от 25.08.2006 № 530 «О страховой деятельности», касающийся организации работы государственных страховых компаний по обязательному медицинскому страхованию иностранных граждан. Выполнение требований Указа требовало от страховщиков заключения договоров о сотрудничестве практически со всеми международными и национальными ассистансами по всему миру.

В результате, для эффективного решения сложившейся ситуации, страховыми компаниями БРУСП «Белгосстрах» и БРУПЭИС «Белэксимгарант» был подписан меморандум о создании национального ассистанса, который и взял на себя задачу по заключению договоров о сотрудничестве с международными ассистансами и урегулированию убытков иностранных страховых компаний.

Национальная ассистирующая компания ЗАО «Ваш Ассистанс» начало свою деятельность 16.06.2014. На сегодняшний день это крупнейшая ассистанс-компания в Беларуси. Компания обслуживает более 800 звонков в сутки, ежедневно организовывая медицинскую и техническую помощь. На сопровождении находятся более 40 000 застрахованных лиц. Наличие большого количества партнеров как резидентов Республики Беларусь, так и нерезидентов.

Существующая в настоящее время в стране система добровольного медицинского страхования включает:

- добровольное страхование медицинских расходов;
- добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу.

ДМС предусматривает, что застрахованное лицо может получить качественную, полноценную медицинскую помощь и медицинское обеспечение, а также сопутствующие сервисные услуги в любом месте и в любое время, согласно выбранного страхового плана.

В целях максимального удовлетворения нужд клиентов в ассистанс-компаниях круглосуточно действует система коммуникаций, которая в настоящее время представлена колл-центрами или контакт-центрами.

Технически колл-центр представляет собой многоканальную телефонную линию, которую круглосуточно обслуживают операторы, что особенно важно при наступлении страхового случая.

Современные технологии обеспечивают запись и хранение всех разговоров операторов, что значительно упрощает разрешение возможных конфликтных ситуаций и способствует повышению лояльности клиентов [5].

Ассистанс-компании играют определяющую роль в этой системе. Именно от их действий зависит то, как будет урегулирован страховой случай и сколько это будет стоить.

Также главным является то, что от работы ассистанс-компании зависит имидж страховщика, так как если клиент остался доволен сервисом, это будет гарантией, что в ближайшее время он не сменит страховую компанию.

Основные направления деятельности ассистанс-компаний – организация оказания медицинских, технических и юридических услуг.

При этом важным моментом является то, что страховщик передает сервисной компании обязанности не только по весьма сложной организации тех или иных услуг, но и по их оплате. В дальнейшем ассистанс-компания выставляет счета страховой компании, которая оплачивает все оказанные услуги.

Для осуществления качества оказываемых услуг к ЗАО «Ваш Ассистанс» предъявляется ряд требований:

- экстренное реагирование, т. е. круглосуточная работа, невзирая на выходные, праздники, политическую обстановку и т. д.;
- координация действий всех участников процесса: застрахованного, больницы, турагентства.
- уровень компетентности, позволяющий персоналу экспертно оценивать каждый страховой случай.

Актуальность создания ассистанс-компании также подтверждается тем, что добровольное страхование медицинских расходов и страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу продолжают набирать популярность, и с каждым годом спрос только растет. В 2019 году данные виды страхования осуществляли 13 страховых организаций. Рост количества застрахованных в 2019 г. по сравнению с 2018 годом составил в 1,3 и 1,1 раза соответственно, что показывает таблица 1 [2].

Таблица 1 - Основные показатели деятельности страховых компаний Республики Беларусь по итогам 2019 года в разрезе добровольного страхования медицинских расходов и добровольного страхования от несчастных случаев и болезней на время выезда за границу

№	Вид страхования	Начислено страховых взносов за 2019 год, тыс. руб.	Начислено страховых взносов за 2018 год, тыс. руб.	Темпы роста к 2018 г., раз	Кол-во застрахованных лиц за 2019 г.	Кол-во застрахованных лиц за 2018 г.
1	Добровольное страхование медицинских расходов	126 870,40	94 886,20	1,3	549 472	473 529
2	Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней на время поездки за границу	32 993,2	29 441,5	1,1	2 114 413	1 885 970

Примечание - Источник: собственная разработка.

Причинами высокого развития данных видов страхования являются:

- целенаправленные действия страховых организаций по продвижению страховых медицинских продуктов;
- повышение страховой культуры и грамотности населения.

Вместе с тем, недостаточная информированность клиентов обо всех преимуществах полиса медицинского страхования негативно сказывается на мотивации приобретения предлагаемых программ. Страховым компаниям необходимо в большей степени использовать современные принципы маркетинга для организации работы среди потенциальных клиентов, включая как физических лиц, так и руководителей предприятий, для более ясного понимания всех преимуществ, которые дает полис ДМС.

Снижение стоимости договоров страхования также может увеличить количество застрахованных лиц, но здесь велик риск потери доходности бизнеса, что совсем неинтересно страховщикам. В силу этого страховые компании, к сожалению, не формируют спрос, а пассивно следуют за ним. Поэтому рынок пока растет в основном за счет ежегод-

ной инфляции, увеличивающей стоимость медицинского оборудования и лекарственных средств [4].

Качество предоставляемых услуг страховыми и ассистанс-компаниями по сопровождению договоров медицинского страхования напрямую зависит от организации платных услуг в медицинских учреждениях. На сегодняшний день в данном направлении существует ряд проблем:

- ограниченность материальных и технических средств в медицинских учреждениях для организации платных услуг, что усложняет процедуру направления заявки на организацию медицинской помощи;
- не всегда достаточный уровень качества оказываемой медицинской помощи;
- при обращении иностранного застрахованного лица в приемный покой больницы в вечернее либо ночное время амбулаторно, помощь он получит бесплатно из-за невозможности оплаты;
- в целях привлечения большего количества денежных средств чрезмерное назначение медицинских исследований, не соответствующих поставленному диагнозу;
- сохраняется проблема доступа к медицинской инфраструктуре за пределами крупных городов для населения, проживающего в малых городах и сельской местности. Привлекательность добровольного медицинского страхования значительно снижается из-за проблем с географической доступностью.

Выйти на новый уровень организации и оказания медицинских услуг возможно при реализации следующих мероприятий:

- создание единого программного обеспечения для записи застрахованных лиц к специалистам государственных медицинских учреждений, что значительно сократит время обработки заявки;
- развитие информационной инфраструктуры и наличие высокоскоростных каналов связи;
- повышение уровня компьютерной грамотности, как медицинского персонала, так и населения в целом;
- легкость доступа к сети Интернет;
- широкое вовлечение медицинских работников, менеджеров здравоохранения всех уровней, пациентов, общественности в процессы разработки, внедрения и развития информационных систем;
- внедрение пилотных проектов на базе одной или нескольких организаций здравоохранения. [5]

Наиболее динамично и комплексно развитие и информатизация осуществляется в г. Минске, что позволяет изменять технологию работы с организациями здравоохранения столицы и поднимать ее на качественно новый уровень.

Библиографические ссылки

1. Амбросьева, Т. Г. Проблемы модернизации современной системы медицинского страхования в РФ / Т. Г. Амбросьева, А. А. Силаева // Страхование в Беларуси. – 2020. – № 2. – С. 24–25.
2. Контакт-центр для страховой компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.contact-center.ru/uslugi/contact-center-dlya-strahovoy-kompanii/> – Дата доступа : 11.05.2020.
3. Сусякова, О. Н. Драйверы развития страхового рынка России / О. Н. Сусякова // Российская экономика: взгляд в будущее [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-avtostrahovaniya-kasko-v-rossiyskoy-federatsii>. – Дата доступа : 11.05.2020.
4. Концепция развития электронного здравоохранения Республики Беларусь на период до 2022 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа : - <http://belcmt.by/ru/sanitation>. – Дата доступа : 12.05.2020.

ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ИГРОТЕКИ КАК МЕТОДА ОБУЧЕНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВУ СРЕДИ МОЛОДЕЖИ

М. В. Шарпило

студентка экономического факультета,
Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь

marisha_sharp@mail.ru

Е. В. Барашкова

студентка экономического факультета
Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь

katya-khoran@mail.ru

Представлены цели и принципы игротеки на примере экономической игры «БИЗНЕСБОЛ», которая будет способствовать развитию предпринимательских навыков среди молодежи. В результате серии целенаправленно проведенных игротек и турниров игра создаст следующие концепты у ее участников: предприимчивость, нацеленность на профессиональное образование, деловую культуру, творчество, компетентность, коммуникативность, познавательную деятельность, профессиональную мобильность, социальную успешность, инновационное мышление, моделирование, лидерские качества и др.

Ключевые слова: игротека; цели и принципы; предпринимательство; молодежь; компетенции.