



ДОБРОВІЛЬНЕ МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ

від

UNIVERSALNA
A FAIRFAX COMPANY



РИНКОВІ ПОЗИЦІЇ



- **31 РІК** РОБОТИ В УКРАЇНІ
- **UAAA+** РЕЙТИНГ ФІНАНСОВОЇ НАДІЙНОСТІ
- **3,5%** ЧАСТКА РИНКУ
- **24/7** ВЛАСНИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР
- **86% NPS** РІВЕНЬ ЛОЯЛЬНОСТІ КЛІЄНТІВ
- **TOP-2** АВІАЦІЙНЕ СТРАХУВАННЯ
- **TOP-2** АГРАРНЕ СТРАХУВАННЯ
- **TOP-3** СТРАХУВАННЯ ВІД НЕЩАСНОГО ВИПАДКУ
- **TOP-7** ТРАНСПОРТНЕ СТРАХУВАННЯ
- **TOP-12** МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ
- **2020 РІК ЛІДЕР СТРАХОВОГО РИНКУ** ЗА ВЕРСІЄЮ ЖУРНАЛУ БІЗНЕС В ДИНАМІЧНОМУ РОЗВИТКУ ПРОДУКТУ КАСКО
- **UNIVERSALNA BY KASKO2GO** - ПЕРШИЙ REAL INSURTECH ПРОЄКТ В УКРАЇНІ
- **FISHKA** НАЙКРАЩА ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ
- **500 000** КЛІЄНТІВ ФІЗИЧНИХ ОСІБ
- **50 000** КЛІЄНТІВ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ
- **ПОНАД 30** БАНКІВ ПАРТНЕРІВ
- **ПОНАД 70** АВТОСАЛОНІВ ПАРТНЕРІВ
- **ПОНАД 16** БРЕНДІВ АВТОІМПОРТЕРІВ



FAIRFAX

Акціонер UNIVERSALNA
з 2019 року!

70% UNIVERSALNA належать **FAIRFAX**

Fairfax представлений на Канадському, Американському страхових ринках, а також в Південно-Східній Азії, Європі, на Близькому Сході і в Латинській Америці

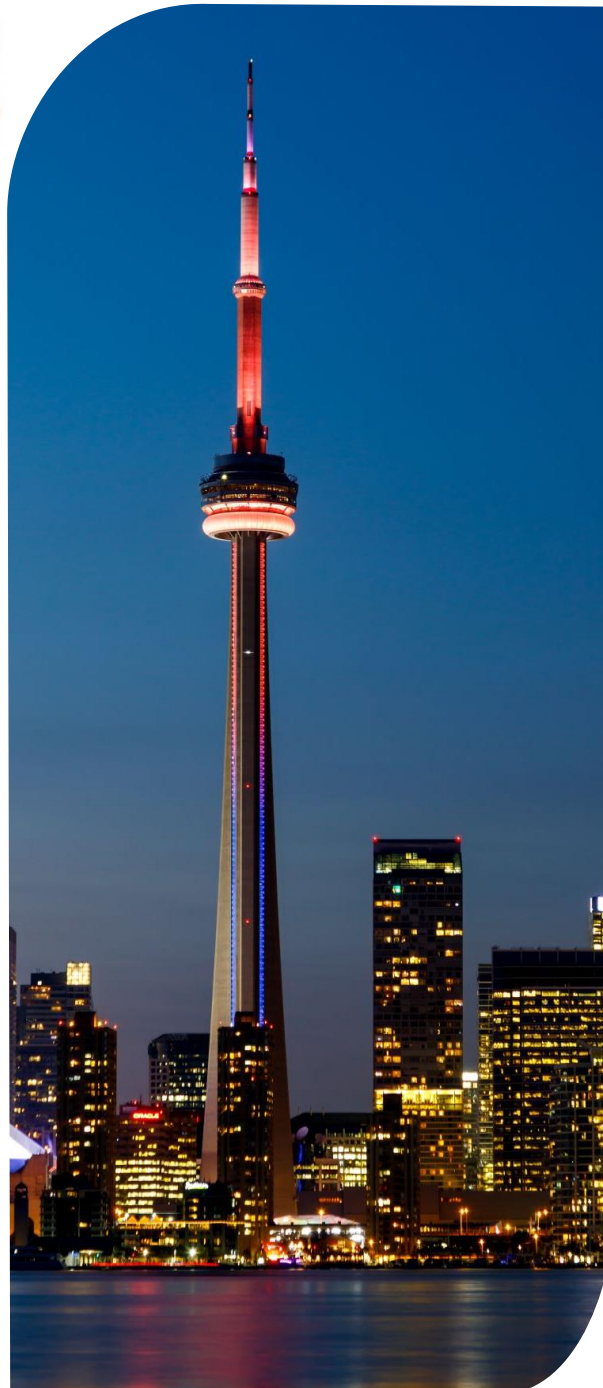
2021 рік - дохід компанії склав 26,5 млрд. доларів США

Обсяг страхових премій Fairfax склав 23,8 млрд. доларів США

Активи компанії зросли на 12,6 млрд. і становлять 86,6 млрд. доларів США

Ринкова капіталізація Fairfax складає 17,5 млрд. канадських доларів

Структура Fairfax налічує понад 26 дочірніх страхових та перестрахових компаній у всьому світі



FAIRFAX з штаб-квартирою в
Торонто (Канада)

Fairfax була заснована в 1985 році
нинішнім Головою та Виконавчим
директором В. Прем Ватса, що і зараз
здійснює керівництво компанією

www.fairfax.ca

FAIRFAX володіє 4 страховими
компаніями в Україні: **Universalna**,
ARX, Arxlife, Colonnade

15% доля ринку України



EBRD Акціонер UNIVERSALNA з 2011 року!

30% UNIVERSALNA належать **EBRD**

Акціонерами ЄБРР є 69 країн, Європейський Союз і Європейський інвестиційний банк

Банк фінансує проекти в 38 країнах світу і тісно співпрацює з державними компаніями, банками, підтримує процеси структурної реорганізації і покращення комунального господарства України. Створює сприятливі умови для розвитку підприємницької діяльності в Україні



EBRD з штаб-квартирою в Лондоні (Великобританія)

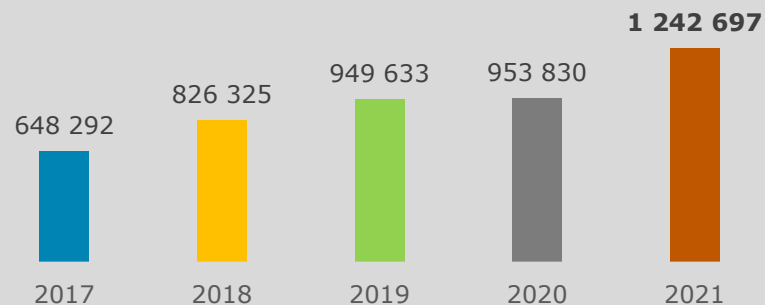
ЄБРР - найбільший міжнародний фінансовий інвестор в Україні

445 проекти в Україні

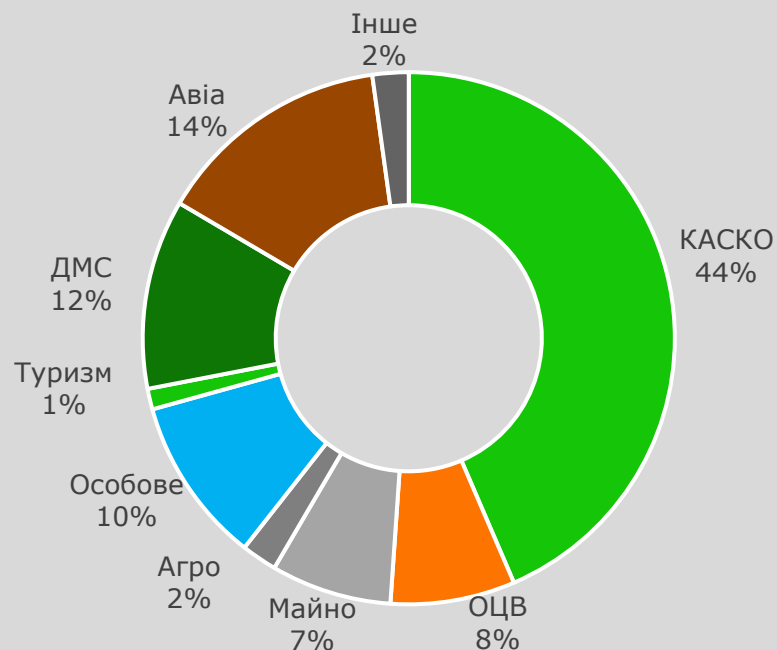
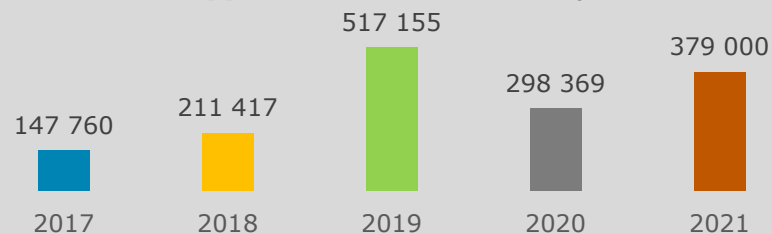
З початку своєї діяльності в 1993 році Банк взяв на себе сукупне зобов'язання майже на 14,6 млрд євро

www.ebrd.com

ПЛАТЕЖІ. ДИНАМІКА ПО РОКАХ, ТИС.ГРН



ВИПЛАТИ. ДИНАМІКА ПО РОКАХ, ТИС.ГРН



ОСНОВНІ ФІНАНСОВІ ПОКАЗНИКИ

- >12 РОКІВ МІЖНАРОДНОЇ ФІНАНСОВОЇ ЗВІТНОСТІ
- АУДИТ «ВЕЛИКОЇ ЧЕТВІРКИ» (PwC, DELOITTE TA ERNST&YOUNG)
- ВИСОКИЙ ТА СТАБІЛЬНИЙ ЗАПАС ЛІКВІДНОСТІ
- НБУ УКРАЇНИ - КОМПАНІЯ ВХОДИТЬ ДО СКЛАДУ НАДІЙНИХ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ
- ПОКАЗНИК ПЛАТОСПРОМОЖНОСТІ SOLVENCY – 192%
- СТАБІЛЬНА ПРИБУТКОВА ДІЯЛЬНІСТЬ
- НАЙКРАЩИЙ ЗБЛАНСОВАНИЙ СТРАХОВИЙ ПОРТФЕЛЬ УКРАЇНИ
- ВІДСУТНЄ ДОМІНУВАННЯ ОДНОГО ВИДУ СТРАХУВАННЯ

Фінансові показники (2021)	ГРН'000	USD'000
Капітал	399 151	14 633
Резерви	741 549	27 185
Активи	1 324 268	48 547
Готівка та депозити	587 268	21 529
Нараховані страхові премії	1 242 697	45 556
Комбінований коефіцієнт	97,3%	97,3%
Чистий прибуток (тис.)	43 783	1 605

399 млн грн

КАПІТАЛ

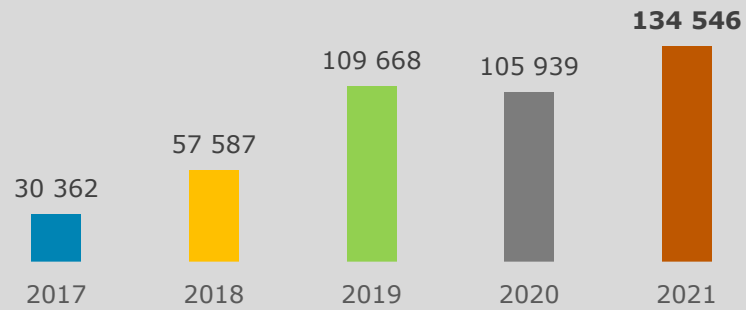
1 млрд 324 млн

АКТИВИ

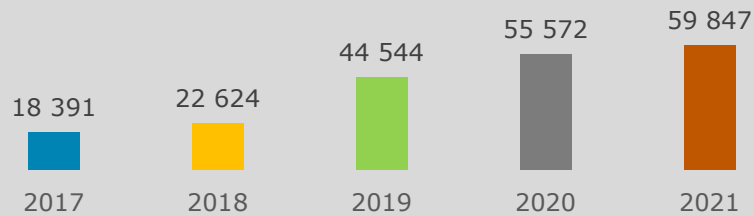
587 млн грн

ГРОШОВІ КОШТИ

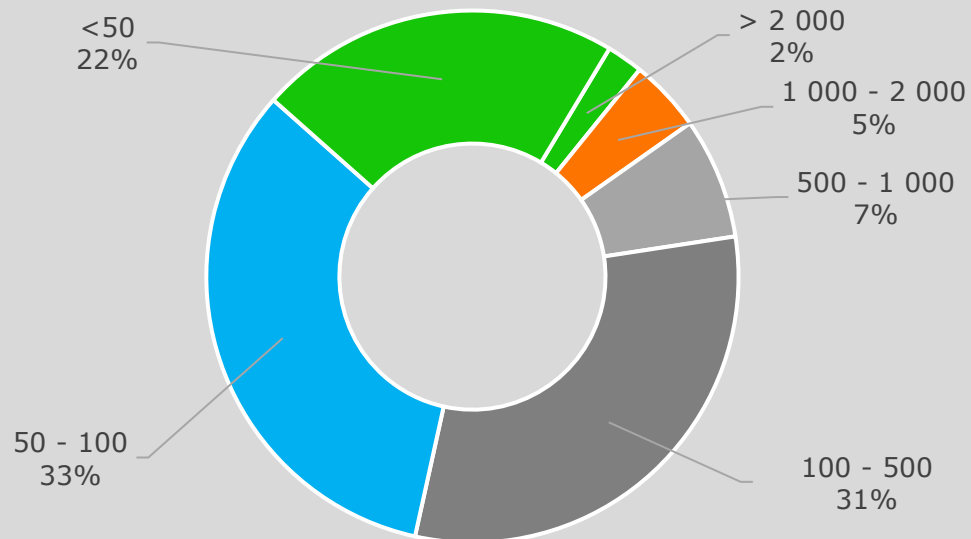
ПЛАТЕЖІ. ДИНАМІКА ПО РОКАХ, ТИС.ГРН



ВИПЛАТИ. ДИНАМІКА ПО РОКАХ, ТИС.ГРН



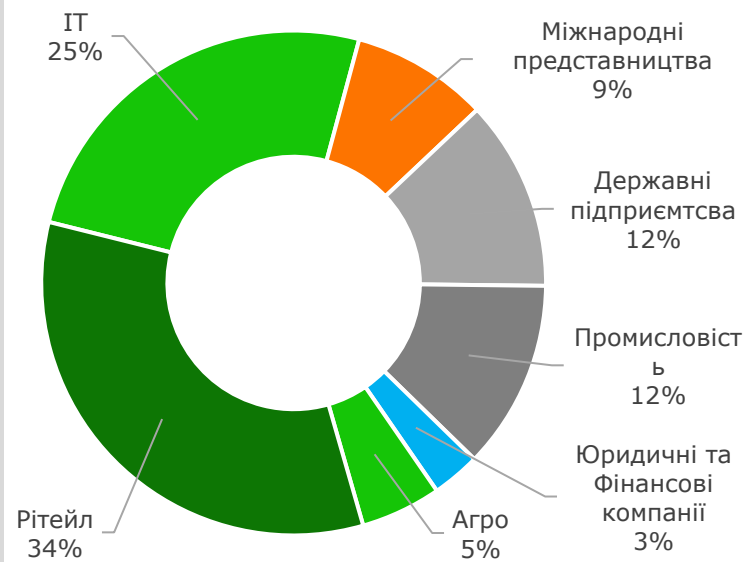
Розподіл Клієнтів по кількості Застрахованих



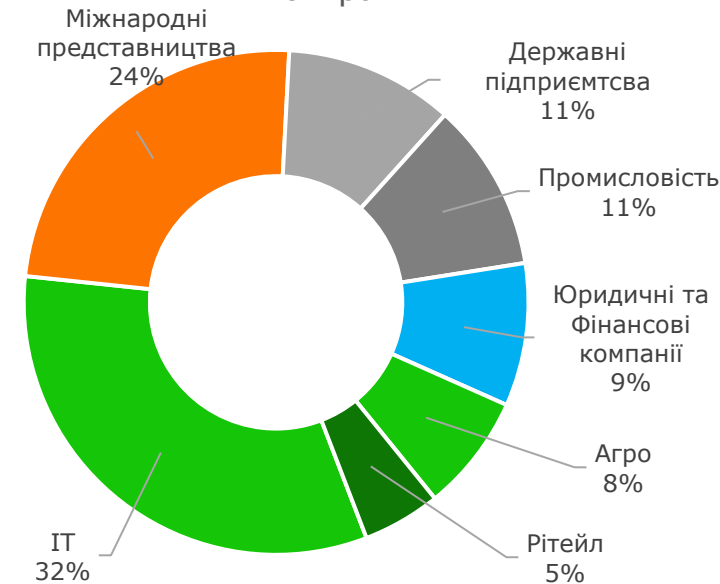
МЕДИЧНЕ СТРАХУВАННЯ В ЦИФРАХ

- **>14 РОКІВ** НА РИНКУ МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ
- ВЛАСНИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ **МЕДИЧНИЙ АССИСТАНС**
- БІЛЬШЕ **30 000 ЗАСТРАХОВАНИХ** ЩОРІЧНО
- **БІЛЬШЕ 8 500** ДОГОВІРНИХ МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДІВ
- РІВЕНЬ ЛОНГАЦІЙ ДОГОВОРІВ ДМС **92%**
- КЛІЄНТИ В **УСІХ СФЕР ДІЯЛЬНОСТІ**
- **НАЙКРАЩА ЗБЛАНСОВАНА ДОЛЯ ДМС** В СТРАХОВОМУ ПОРТФЕЛІ УКРАЇНИ

Розподіл Клієнтів по кількості Застрахованих



Розподіл Клієнтів за кількістю контрактів



НАМ ДОВІРЯЮТЬ ЗДОРОВ'Я
СВОЇХ ПРАЦІНИКІВ

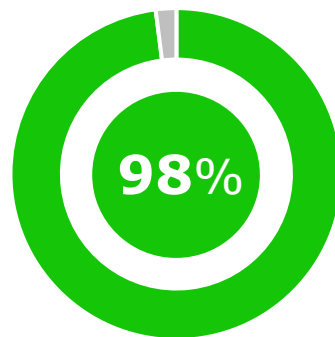


PHILIPS

Panasonic

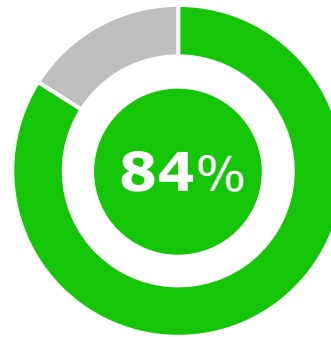


- **24/7** медичний call center;
- **35** професійних лікарів-координаторів;
- **CALL BACK** – жодного пропущеного звернення;
- **ЗАПИС** усіх телефонних розмов;
- Щоденний **КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ** - смс-опитування Застрахованих осіб після отримання послуги;
- **Персональний менеджер** (для роботи із HR) – швидке вирішення важливих питань
- **8 780 Медичних закладів-партнерів** по всій Україні (клініки, лабораторії, аптеки)
- **665 Населених пунктів** присутності



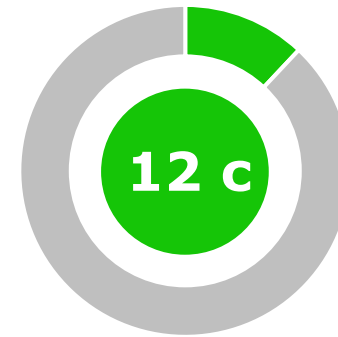
**Рівень дозвону
98%**

98% всіх телефонних
звернень обробляються



SLA – 84%

84% всіх вхідних
дзвінків обробляються
протягом перших 20
секунд



**Час очікування на
лінії 12 секунд**

Середній час
очікування на лінії – 12
секунд

ФУНКЦІОНАЛЬНІ ЧАТ-БОТИ

ЕЛЕКТРОНА КАРТКА

Кожна Застрахована особа може згенерувати свою Індивідуальну картку. Картку можна зберегти на пристрої, або використовувати безпосередньо з гаджету

ЗАПИС ДО МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ

Зручний формат запису до медичного закладу з вибором міста, району, зручної дати та часу запису.

НАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ВІДШКОДУВАННЯ

Легко та зручно завантажити фотокопії документів про надані послуги та їх сплату, та отримати відшкодування витрат

ПІДТВЕРДЖЕННЯ САМОСТІЙНОГО ЗАПИСУ

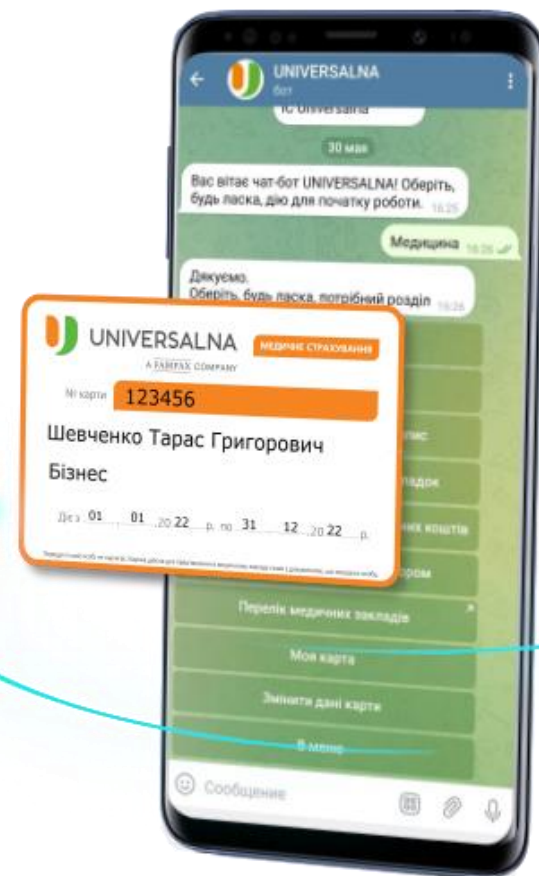
В разі самостійного запису до медичного закладу, легко та зручно повідомити Ассистанс та одержати підтвердження візиту

ЧАТ З ЛІКАРЕМ АССИСТАНСУ

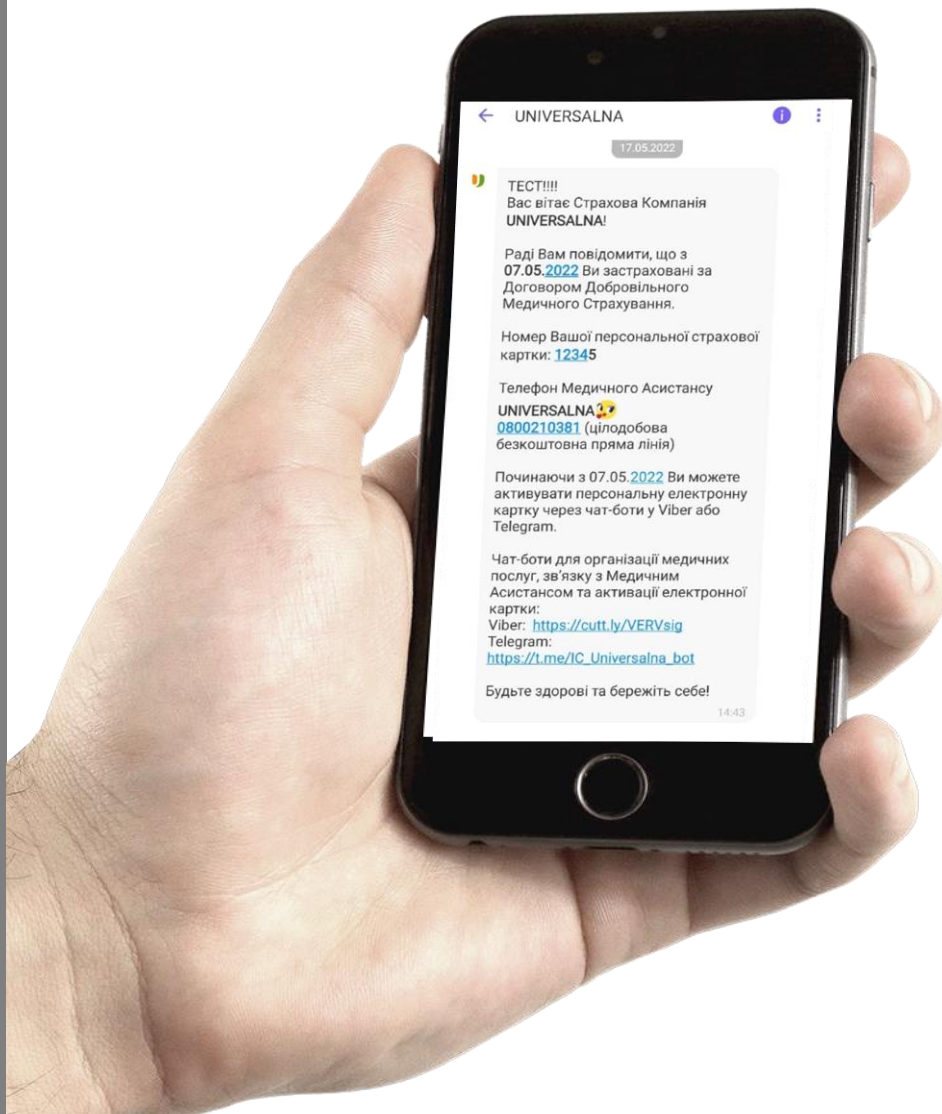
Вирішити будь-які питання в живому чаті з лікарем-координатором Ассистансу

ПЕРЕЛІК ДОГОВІРНИХ ЛПЗ

В будь-який момент можна завантажити перелік всіх договірних медичних закладів по Україні



Після укладення Договору страхування, кожній Застрахованій особі ми надсилаємо VIBER повідомлення, яке містить:



ОСНОВНУ ІНФОРМАЦІЮ ПО ДОГОВОРУ

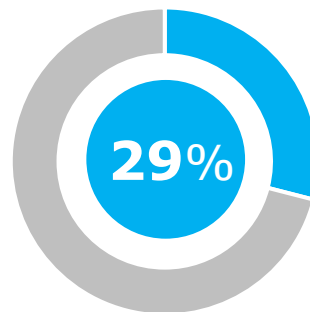
- **Дата початку** дії Договору страхування
- **Номер персональної страхової картки**
- **Телефони Асистансу** – цілодобові безкоштовні номери
- **Посилання на ЧАТ-БОТИ** – Viber та Telegram

ДОДАТКОВУ ІНФОРМАЦІЮ (за погодженням)

- **Окремі телефонні лінії** – якщо для клієнта виділені окремі лінії
- **Номери VIP лінії** – якщо такі виділені
- **Посилання на документи по Договору** – публічна оферта, програма страхування, перелік ЛПЗ тощо.
- **Додаткова інформація за погодженням** – контакти Брокера або інша інформація

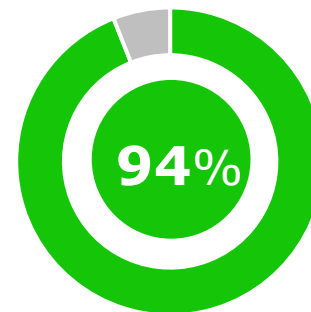


- **Щоденне опитування** всіх Застрахованих, які звертались до Медичного Асистансу
- **Аналітика** відгуків застрахованих
- **Трьох-факторний аналіз** кожного відгуку:
 - Загальна задоволеність наданими послугами
 - Якість роботи асистансу
 - Якість надання послуг медичним закладом
- **Кожен відгук** обробляється службою контролю якості. Оцінюємо роботу кожного лікаря - координатора. Це виплаває на мотивацію персоналу.
- **Об'єктивні скарги** – розбираються спеціальною комісією з якості обслуговування
- **Суб'єктивні скарги** – детально роз'яснюються кожному клієнту



Конверсія 29%

Кожен третій
Застрахований, кому
була надана допомога –
зфлишає свій відгук

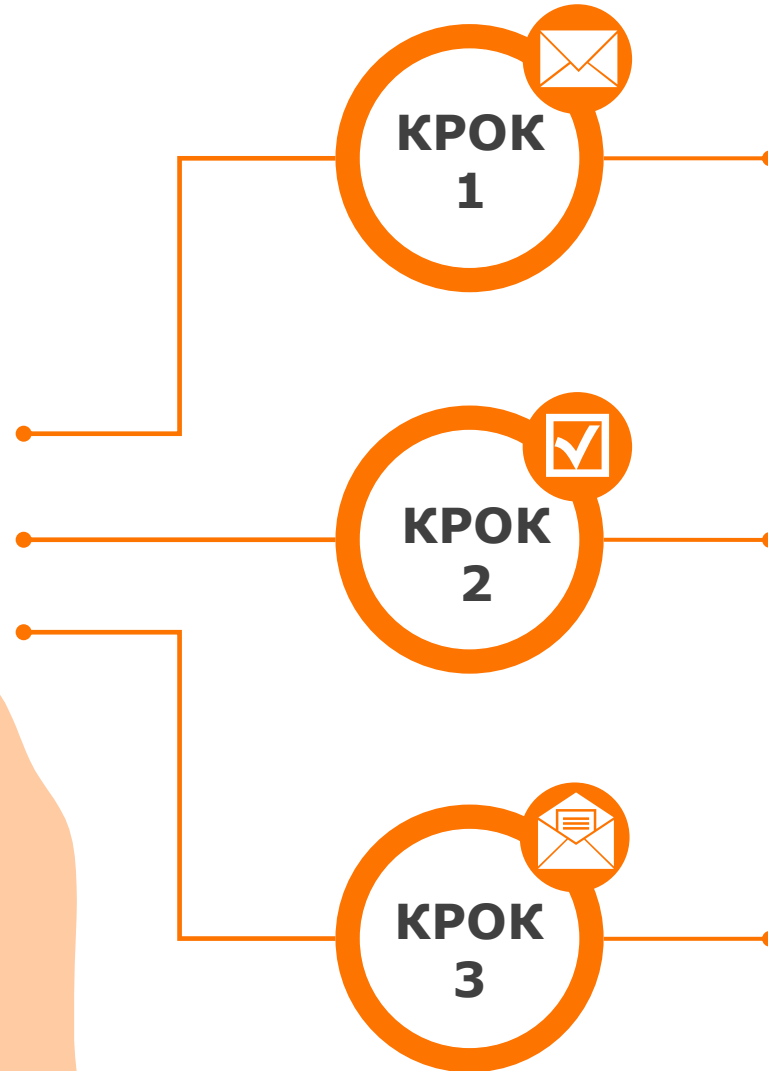
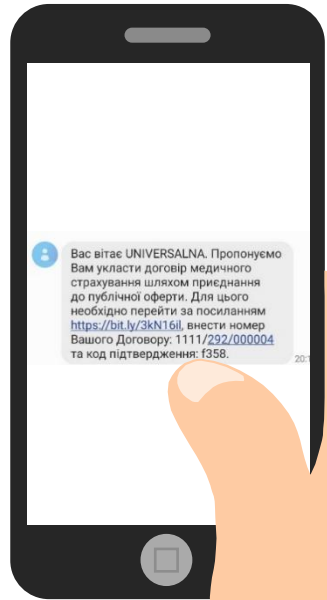


**Задоволеність
94%**

94% всіх
Застрахованих, які
лишають відгуки –
повністю задоволені
обслуговуванням

ПІДПИСАННЯ ДОГОВОРУ (АКЦЕПТУ) ЗА ДОПОМОГОЮ СМС

Можливість одночасного підписання необмеженої кількості електронних Акцептів в найкоротші строки



1 ОТРИМАТИ СМС

- **Застрахованій особі** приходить СМС з інформацією:
- Посилання для підписання
- Номер Договору страхування (акцепту)
- Індивідуальний OTP пароль для підписання договору

2 ПЕРЕЙТИ ЗА ПОСИЛАННЯМ ТА ВНЕСТИ ДАНІ З СМС

- **Застрахована особа** переходить за посиланням:
- Вносить номер договору з СМС
- Вводить індивідуальний OTP пароль

3 ОТРИМАТИ ГОТОВИЙ АКЦЕПТ НА EMAIL

Після підписання за допомогою СМС, на електронну пошту приходить індивідуальний Акцепт (договір)



- **РОБОТА АССИСТАНСУ**

Ассистанс не припиняв роботу ні на хвилину! Працювали і працюють всі служби, чат-боти, месенджери!

- **ПОКРИТТЯ ПОРАНЕНЬ**

UNIVERSALNA організовує та оплачує лікування поранень цивільних осіб внаслідок воєнних дій (вирішується індивідуально).


- **ВІДШКОДУВАННЯ ПО ЕЛЕКТРОНИМ КОПІЯМ**

На час воєнного стану, по фотокопіям відшкодовуються витрати незалежно від розміру (ми знали ліміти та обмеження)

- **ЕЛЕКТРОНИЙ ПІДПИС ДОГОВОРІВ**

Запровадили можливість підписання електронних акцептів за допомогою СМС.

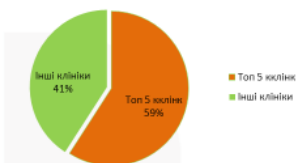
Клієнт отримує щомісяця, та щоквартально:

- Звіт по збиткам по **кожному** Застрахованому
- Звіт по **Нозологіям** (захворюванням)
- Звіт по збиткам **за Опціями** та конкретними послугами  **Універсальна**
- Звіт по використанню **корпоративних лімітів**
- Звіт по **відмовах** (повних та часткових)
- Звіт по виплатам **медичним закладам**
- Звіт по **відгуках** Застрахованих
- Поточну збитковість**

ПРИКЛАДИ АНАЛІТИЧНИХ ЗВІТІВ

Основні клініки

Ловно найменування клініки	Кількість послуг	Сума послуг, грн
ТОВ Медичний центр Світло Парасюки	23	8 356
ПРАТ Медичний центр ДОБРОБУТ	14	9 028
ТОВ Універсум клініки	13	3 074
ТОВ Медичний центр Медіат (Інфо-Сенс)	10	2 252
ТОВ "Онофод Медікал Захід"	8	2 959
Інші клініки	68	26 708
ТОВ "ГАРМОНІЯ КРАСИ"	7	2 352
ТОВ Медичний центр Зарова's Столиця	5	3 888
ПРАТ Медичний центр ДОБРОБУТ	5	2 197
ТОВ "Віта Медікал"	5	1 330
Військово-медичний клінічний центр Західного регіону	4	725
Лабораторія "СІНЕВО"	2	1 550
ТОВ "ВНІ"	2	300
Медична лабораторія Діла	2	615
ТОВ АМЕДА ГОЛД	2	699
ПАТ «Український»		
Медична клінічна лікарня на залізничному транспорті/пед вулі «Центр шкороми здоров'я»	2	272
ТОВ Інформ	2	900
ТОВ "Біоскоп плюс"	2	1 300
Медичний центр ІНТЕРСОН	1	500
ТОВ АТ АМЕДА	1	270
ДУ "Територіальне медичне об'єднання МВС України по Львівській"	1	52
Спеціалізована медико-санітарна частина №01 МОЗ України	1	123
(пусто)	1	2 445
ТОВ Медичний центр Наш Родина	1	280
Львівська обласна клінічна лікарня	1	100
Всього	116	46 409



- 68 клієнтів із 116 отримали медичні послуги в Топ5 найпопулярніших клінік
- Середня вартість одного звернення 400 грн



Часоток дії договору	15.02.2018
Поточна дата	18.07.2018
Кількість днів	153

Кількість днів дії Договору	154
Поточно надано послуг працівникам компанії, грн	109 104
Річний платіж по договору, грн	454 850
Фактично оплачено підприємством на поточну дату, грн	143 500
Розрахована поточна зароблена премія, грн	191 909
Збитковість по заробленій, підписаній премії	56,85
РВБ %, (асистанс, податок, інше)	30,00
Збитковість по заробленій премії з врахуванням РВБ	86,85

Група послуг	Кількість послуг	Надано послуг, грн
Амбулаторно – поліклінічна допомога	116	46 959
Додаткові послуги	3	7 317
Захворювання виключення	7	12 070
Медикаменти	55	28 559
Нейрохірургічна допомога	1	900
Стоматологічна допомога	10	4 718
Стоматологія неоплачена	8	8 611
Разом	200	109 104

- Збитковість ринкова
- Працівники користуються послугами активно
- 86% звернень – амбулаторія + медикаменти
- 10% звернень – стоматологічною допомогою
- Стационар – не користувались
- Швидка допомога – 1 звернення
- Використано 12 тисяч грн корпоративного ліміту

Загальна інформація

Кількість послуг, %



Застрахована особа	Кількість послуг	Сума послуг
Ермошова Людмила Олександрівна	24	22 154
Любчик Ольга Сергіївна	19	8 064
Вагун Дарина Олександрівна	17	6 642
Ковалова Марина Володимирівна	15	9 429
Варбач Анастасія Сергіївна	14	10 717
Яворченко Анна Сергіївна	12	5 886
Яворський Юрій Володимирович	8	2 701
Ніколасенко Олександра Ігорівна	7	1 888
Паламарчук Павло Ігорович	6	3 070
Дуторчина Богданівна	5	2 568
Чуйкова Юлія Ігорівна	5	1 776
Якимович Юлія Михайлівна	5	3 882
Кузавкін Максим Вікторович	5	2 084
Бойко Тетяна Орестівна	5	1 352
Врач в офіс	4	2 754
Моспан Яків Павлович	4	841
Молодечко Юлія Володимирівна	4	2 726
Кривич Наталя Григорівна	4	1 438
Гончаренко Денис Олександрович	3	384
Федорук Тетяна Євдокимівна	3	613
Коваленко Роман Михайлович	3	1 066
Виноградов Борис Константинович	3	1 755
Кожанов Олександр Андрійович	3	376
Лук'янов Євген Андрійович	3	2 810
Громик Євдоким Ігорович	3	3 583
Вагун Олександр Валентинович	2	560
Горбач Роман Валерійович	2	2 509
Турчин Дмитро Олександрович	2	375
Кушнір Юлія Олександрівна	2	2 105
Власов Віталій Дмитрович	2	649
Калиновський Юрій Анатолійович	1	261
Мартиненко Євген Іванович	1	700
Карпен Віталій Олександрович	1	245
Мін Константин Олександрович	1	126
Старососіа Ольга Романівна	1	448
Майба Олег Володимирович	1	75
Общий итог	200	109104

Надані послуги по захворюванням та працівникам

Найменування захворювання	Всього
ІНФЕКЦІОЗНО-СЕНЕЦІАЛЬНІ СИСТЕМИ	25
ЗАХВОРЮВАННЯ НЕВРОЛОГІЧЕСЬКИМИ СИСТЕМАМИ	23
ЗАХВОРЮВАННЯ ЛОР-ОРГАНІВ	23
ГРІВ	21
ГІПЕРЛОГІСМІ ЗАХВОРЮВАННЯ	20
ЗАХВОРЮВАННЯ ЗУБІВ ТА РОТОВОЇ ПОРОЖНИНИ	18
ЗАХВОРЮВАННЯ ОПОРО-РУХОВОГО АПАРАТУ ТА СПОЛУЧНОЇ ТКАНИНИ	14
ЗАХВОРЮВАННЯ ОРГАНІВ ТРАВЛЕННЯ	14
ІНШЕ	13
ЗАХВОРЮВАННЯ СЕРЦЯ ТА ОРГАНІВ КРОВООБІГУ	13
ЗАХВОРЮВАННЯ ОРГАНІВ ДИХАННЯ	5
ЗАХВОРЮВАННЯ ШКИРИ ТА ПИДКОЖНОЇ КЛІТИНИ	5
ХІРУРГІЧНІ ЗАХВОРЮВАННЯ	4
ЗАХВОРЮВАННЯ ЕНДОКРИННОЇ СИСТЕМИ	4
ЗАХВОРЮВАННЯ ПОВ'ЯЗАНІ ІЗ ТРАВМАМИ ТА ОПУРЮВАННЯМИ	4
ЗАХВОРЮВАННЯ ОЧЕЙ	1
МАМАЛОГІЯ	1
Разом	200





Оксана Малиш

Керівник з підтримки продажів ДМС в регіональній мережі та по роботі з міжнародними брокерами

Страхова компанія UNIVERSALNA

+38 (067) 223-01-23

omalysh@universalna.com

www.universalna.com