

Онлайн здравна консултация с MedUNIQA

Доверието на клиентите се печели всеки ден – независимо дали на живо, при посещения в наш офис или чрез дигиталните услуги, споделя Борис Паличев, главен изпълнителен директор на „УНИКА България“

✍ Венцислав Савов
📷 Николай Дойчинов

Господин Паличев, на кой етап от дигиталната трансформация сте?

Екипът ни развива динамично дигиталните услуги с темпо, отговарящо на високите очаквания на потребителите. В началото на годината всички компании в „УНИКА Груп“ въведохме нова организационна структура, която ни дава възможност бързо да споделяме познания и най-добрите технологични решения от 15-те пазара в Централна и Източна Европа, на които имаме присъствие. Нашите клиенти вече разполагат с възможности за самообслужване във всички сфери от дейността ни – грижа за здравето, дома и автомобила. Дигитализирахме и голяма част от бизнес процесите. Амбицията ни е да



направим компанията леснодостъпна във всеки един момент за нашите партньори и клиенти. През 2022 г. ще предложим редица иновативни решения и продукти, които ще бъдат отличителни за застрахователния пазар.

Какъв дял от клиентите ви избират дигиталните услуги?

Наблюдаваме силен интерес към дигиталните услуги, напълно логично, свързано и с обстановката и ежедневието, в които живеем. Всеки вто-

Борис Паличев

е главен изпълнителен директор на „УНИКА България“ и член на Управителния съвет на Асоциацията на българските застрахователи. Започва кариерата си през 2005 г. в „ПрайсуотърхаусКупърс“ (PwC), след което в периода от 2009 до 2018 г. преминава през редица ръководни позиции в „УНИКА България“, както и в централата на „УНИКА Груп“ във Виена. Преди да се присъедини отново към екипа на УНИКА, е бил изпълнителен директор „Финанси и риск“ в ДЗИ.

ри клиент по застраховките „Каско“ и „Имущество“ вече използва услугата самостоятелен оглед на увреден детайл на автомобил или възникнали щети в жилището. УНИКА е единствената застрахователна компания на българския пазар, която развива и работи със собствена мрежа от медицински специалисти през приложението MedUNIQA и предлага интегрирано решение за записване на час при лекар с възможност за изцяло онлайн консултация.

С приложението MedUNIQA до каква степен реализирате стратегията за телемедицина?

MedUNIQA е съвременно решение за нашето здраве, което улеснява в голяма степен клиентите ни в достъпа до здравната система и използването на медицински услуги. През 2021 г. изградихме и интеграция с платформа за записване на час за преглед. Към момента напълно автоматично и в реално време правим проверка на застрахователното покритие, след което веднага изпращаме потвърждение на мобилния телефон. С регистрацията в MedUNIQA нашите клиенти имат достъп до дигиталните си здравни карти, могат да получат резултатите от профилактични изследвания в своя профил, да направят онлайн консултация с медицински специалист, както и да възстановят разходи за ползваните услуги, изцяло онлайн. Телемедицината е в процес на развитие и благодарение на технологиите, и благодарение на промяната в поведението на пациентите, като оптими-

„УНИКА България“

Застрахователните компании УНИКА АД и „УНИКА Живот“ АД са собственост на „УНИКА Груп Австрия“, една от водещите застрахователни групи в Централна и Източна Европа. УНИКА е и втората по големина застрахователна компания в Австрия с пазарен дял над 20%. „УНИКА България“ предлага пълната гама от застрахователни продукти: автомобил, имущество, отговорности, здраве и живот и др. През 2021 г. компанията бе отличена с престижната награда „Застраховател на годината“ в категория „Животозастраховане“. www.uniqabg

зирането на времето за откриване на точния специалист и записването на час, както и бързината за получаване на медицинска консултация, ще играят все по-ключова роля. „УНИКА България“ провежда регулярно информационни здравни кампании, предоставя периодично безплатни онлайн консултации, а в пакета за корпоративни клиенти са включени 3 безплатни такива, за да може всеки, който желае, да изпробва услугата и нейните предимства.

Как се печели доверие през екраните, когато не се виждат очите на хората?

Доверието се печели всеки ден – независимо дали на живо, при посещения в наш офис или чрез дигиталните услуги, които предлагаме. Застрахователната индустрия все още е догон-

ваща в развитието на онлайн продажбите и те остават на ниски нива, сравнено с всички останали компании с дейност в сферата на финансовите услуги. Това се дължи и на нормативните изисквания, които е нужно да бъдат променени, за да направим застрахователните продукти достъпни по лесен начин и в дигиталното пространство. Добър пример за продукт, който би следвало да се осъвремени, е и най-масовата застраховка „Гражданска отговорност“, за която прогължава да се изисква гоставащата и поставянето на хартиен стикер.

Каква ще бъде 2022 г. за вас като бизнес лидер, за клиентите и екна ви?

През 2022 г., както и в следващите години, ключови за успеха ще са възможностите на компаниите бързо да се приспособяват към променящата се среда, както и да изградят нови партньорства в името на по-качествени и завършени услуги, спестяващи време на клиентите и поставящи превенцията на фокус. Благодарение на дигитализацията границите между индустрии и съществуващи стереотипи ще прогължат да падат. Активната роля в тези процеси все повече ще разделя развиващите се от изоставащите компании. Силно вярвам в способностите на нашия екип да се справи с всяка една предизвикателна ситуация и да я превърне във възможност. Вървим ръка за ръка с нашите клиенти и посредници и прогължаваме нашата цел „УНИКА България“ да бъде доверен и предпочитан международен партньор. **M**