Randall MacDormand –
почетный член консалтинговой компании Individual Disability Benefit Consultant for JHA, которая является дочерней компанией General Re Life Corporation. Принимает решения по выплатам и пролонгациям страховок по личному страхованию риска от потери трудоспособности.

Jennifer Daigle –
вице-президент LTD Claim Management Services, которая является дочерней компанией General Re Life Corporation. Руководитель отдела претензий.

ИНТЕРНЕТ И УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ ПРИ СТРАХОВАНИИ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ

С помощью Интернета можно найти большое количество информации, принципиально важной для принятия решений о выплатах при страховании нетрудоспособности.

Впервые статья была опубликована в журнале «Risk Insights».

Виртуальные группы поддержки

Многие пользователи Интернета при возникновении любого вопроса ищут ответ на сайтах Мировой паутины. А раз есть спрос, есть и предложение – в том числе, и в области страховых услуг. Существует множество сайтов, включая адвокатские конторы и медицинские центры, на которых представлена информация, способная помочь клиентам в получении страховых выплат. Так, специальные группы поверенных, опираясь на статистику заявлений, отвергнутых страховыми компаниями, разрабатывают для клиентов инструкции типа «как подать дело так, чтобы оно было выигрышным». Попутно отметим, что использование онлайновых групп поддержек совсем не обязательно определяется возрастом, доходом или образованием – наоборот, этими ресурсами пользуются самые широкие слои населения вплоть до инвалидов,

возможности которых до появления Интернета были значительно более ограничены.

Поскольку львиная доля получаемой через Интернет информации бесплатна, клиенты лучше подготовлены в вопросах страхования и отстаивания своих потребительских прав. Таким образом, доступность информации представляет собой вызов компаниям, страхующим от потери трудоспособности. Страховщикам приходится адаптировать свою практику урегулирования убытков, повышать квалификацию персонала и более основательно готовиться к ответу потерпевшим.

Кстати, для клиентов, работающих со своими заявлениями в режиме онлайн, многие американские страховщики подняли планку требований относительно точности документов и сроков подачи.

Как найти информацию о состоянии здоровья застрахованного

Интернет предоставляет сотрудникам отдела претензий широкий выбор ресурсов для облегчения принятия решений о страховой выплате. Часто в Мировой паутине можно найти информацию о состоянии здоровья застрахованного, враче, который его лечит, и даже о назначении медицинских препаратов. Сотрудникам отделов претензий американских страховых компаний будут очень полезны следующие сайты, предоставляющие данные по перечисленным вопросам:

• www.rxlist.com – сайт о медицинских препаратах, включая их использование и дозировку

• www.ama-assn.org – сайт Американской медицинской ассоциации о врачах, имеющих лицензии

• www.colapublib.org/services/chipsites.html – сайт Общественной библиотеки Лос-Анджелеса,объединяющий данные разных медицинских сайтов.

Иногда принятию решения о страховой выплате может помочь и простой поиск в Интернете. Известен случай, когда застрахованный подал заявление о потере трудоспособности в результате необычного инцидента на рабочем месте. Имя потерпевшего, набранное в строке

поисковика, дало ссылки на нескольких газетных статей о случившемся. Описание события полностью соответствовало заявлению клиента, поданному в страховую компанию. Однако последующий поиск по нику (сетевому псевдониму) клиента привел на его личный сайт. На сайте было вывешено подробное дневниковое описание его поездки за границу, проиллюстрированное фотографиями. Однако самым интересным для отдела урегулирования убытков был тот факт, что время поездки совпадало со временем потери трудоспособности. Таким образом, согласно заявлению и медицинской справке, клиент был серьезно болен, и в то же самое время – судя по сайту – находился в отпуске за границей! По всему получалось, что потери трудоспособности не было, и выплата не была произведена.

Для отдела урегулирования убытков самым интересным было, что время путешествия клиента совпало со временем потери трудоспособности.

Если потеря трудоспособности связана с серьезной болезнью, а контакт с клиентом потерян, важно установить, жив ли он. Информацией о всех умерших располагает Администрация социальной безопасности (SSA). И хотя нет прямого доступа к этим данным через Интернет, некоторые сайты, посвященные генеалогии, предоставляют информацию SSA. Введя имя, фамилию или специальный идентификационный номер, можно попытаться узнать, жив человек или нет.

Лицензирование, банкротство и нетрудоспособность

Если профессиональная деятельность клиента требует лицензирования, то потеря трудоспособности напрямую связана с утратой лицензии. Информацию о ее наличии сотрудник отдела претензий может найти на соответствующих сайтах – иногда там же предоставляются данные о дисциплинарных взысканиях и случаях привлечения к суду.

Если лицензия клиента истекла или была аннулирована до подачи заявления о потере трудоспособности, то для сотрудника страховой компании важно понять следующее: мог застрахованный работать в официальной должности на момент потери трудоспособности или нет.

Не исключено, что несмотря на потерю трудоспособности, он продолжал работать, чтобы не потерять доход. И так продолжалось до тех пор, пока лицензия не была отозвана или ограничена.

Что касается судебных решений, то они могут касаться каких-то инцидентов, в которых был замешан застрахованный, и даже его криминальной деятельности. Кроме того, судебные записи могут содержать информацию о проблемах здоровья клиента, которые могут оказаться существенными при заполнении заявления.

Американский сайт http://pacer.psc.uscourts.gov предоставляет доступ к информации о судебных решениях районных, апелляционных судов и банкротствах в США. Факт банкротства клиента может означать, что полис не был действительным на момент его продажи.

Заработки, налоги, ограничения по здоровью

Чтобы уточнить ограничения по здоровью и условия труда для людей определенных профессий, сотрудник отдела урегулирования может обратиться к сайту www.bls.govioco. Здесь Департамент рабочей статистики США (Bureau of Labor Statistics) в свободном доступе размещает информацию по нескольким сотням профессий. На сайте представлены данные о типичном заработке работников, требованиях к образованию, здоровью и условиях труда.

Вторая причина обращения сотрудника отдела урегулирования убытков к этому ресурсу – проверка деталей описания профессии, предъявленных заявителем.

На американском сайте www.irs.gov отдела International Revenue Service (Международная ассоциация доходов) можно найти информацию по уплате налогов физическими и юридическими лицами. Предоставляются данные о сумме налога, времени его уплаты и самом налогоплательщике. Больше того, при авторизации можно даже получить копии деклараций!

Чем может быть полезна информация такого рода? Недавно для определения точной суммы выплаты по нетрудоспособности потребовалась дополнительная инфор-

мация. Сотрудник отдела убытков с помощью сайта www.irs.gov установил, что клиент зарабатывает гораздо меньше, чем он сообщил страховой компании. Дело было передано в суд, который признал, что клиент действовал в целях мошенничества. Естественно, выплата не была произведена, и кроме того, в департамент защиты интересов страховых компаний была передана претензия.

Поддержка экспертизы в режиме онлайн

Еще одно направление эффективного использования Интернета в страховании – это проведение экспертизы. Некоторые страховщики пользуются услугами консультантов для осуществления медицинской экспертизы. Следует иметь в виду, что многие экспертные организации предоставляют возможность для удаленного общения через свои сайты. Это позволяет сотрудникам выплатных отделов оперативно подавать запросы на экспертизу, в режиме реального времени справляться о текущем статусе дела и получать заключения в режиме онлайн. Очевидно, что удаленное проведение экспертизы позволяет ускорить принятие решений и предоставить лучшее обслуживание клиентам.

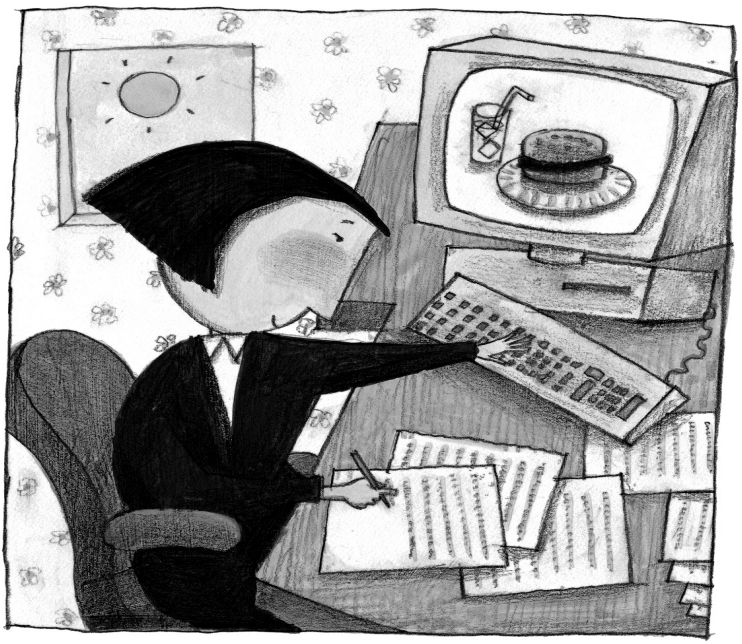
Удаленное обучение и работа на дому

Сотрудники отдела урегулирования убытков могут заниматься самообразованием, сдавать экзамены и получать сертификаты через Интернет. Один из примеров – сертификат ALHC (Assocciate, Life and Health Claims – Ассоциации по урегулированию претензий в области страхования жизни и здоровья). Его можно получить через International Claim Assocciation (Международная ассоциация по урегулированию претензий). Для официального подтверждения квалификации экзамен надо сдавать очным порядком, но все равно удаленная форма обучения предоставляет больше самостоятельности при получении дополнительного образования.

Интернет можно рассматривать еще и как способ удержания квалифицированных сотрудников. Одна из совре-

менных стратегий управления персоналом – предоставление некоторым ключевым сотрудникам возможности работать на дому. Интернет позволяет обеспечить обмен данными с компанией и в то же время удовлетворяет потребность сотрудников в гибком графике работы.

Не только плюсы

Мы рассмотрели возможности получения дополнительной информации о клиентах с помощью Интернета для принятия обоснованных решений по страховым выплатам. В заключение хотелось бы отметить, что электронные процессы обмена информацией не только экономят время, но и несут некоторые риски (о которых тоже было сказано выше). Чтобы сохранять конкурентоспособность, страховые компании должны обязательно учитывать эти риски при урегулировании убытков по потери трудоспособности.

Перевод Юлии Третьяковой,
ООО «Современные страховые технологии»