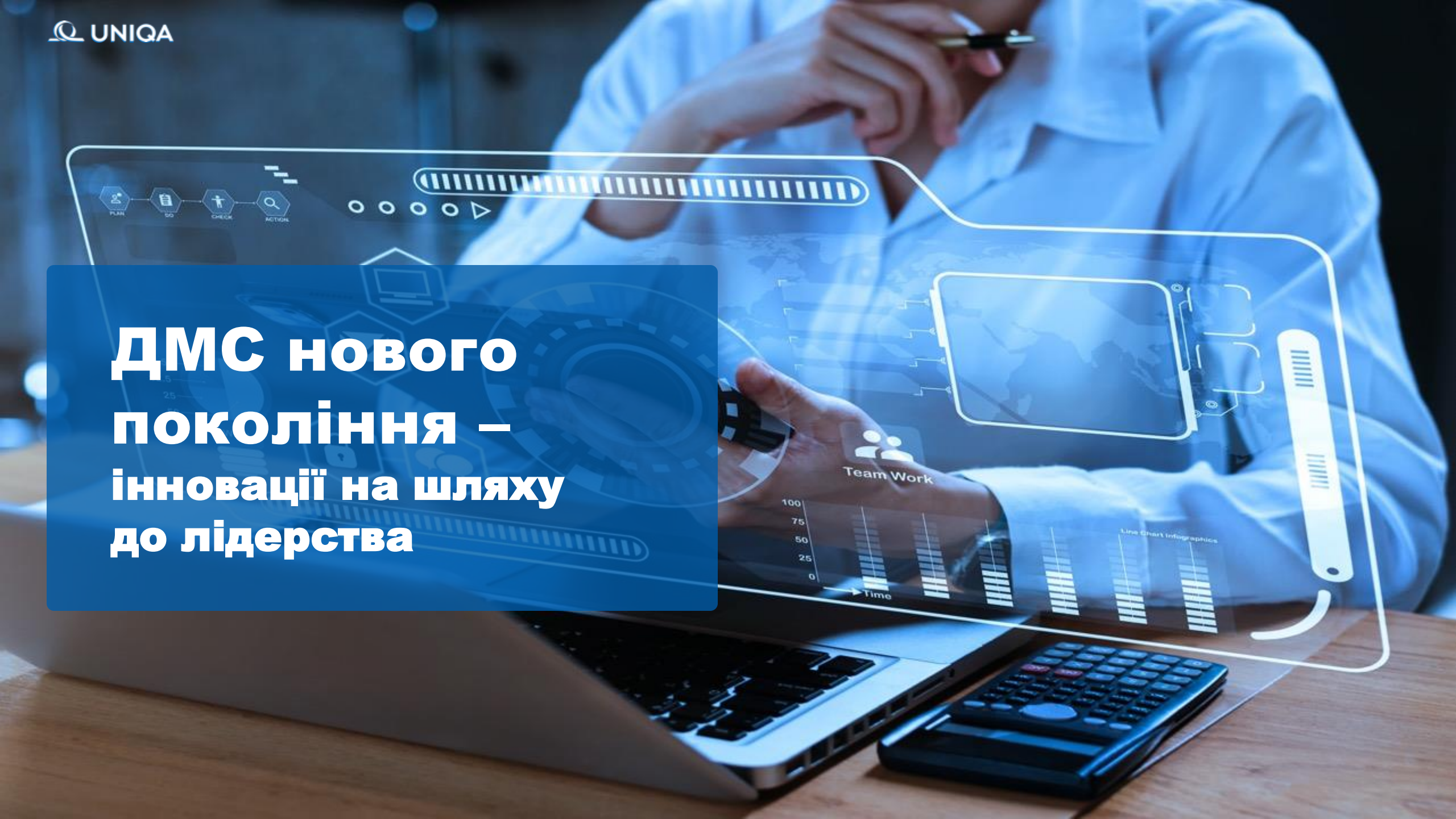


**ДМС нового  
покоління –  
інновації на шляху  
до лідерства**



# UNIQA – лідер ринку ДМС





# Зростання портфелю ДМС



**UNIQA – №1 у ДМС**  
 провідний провайдер ДМС в Україні **6 років поспіль**

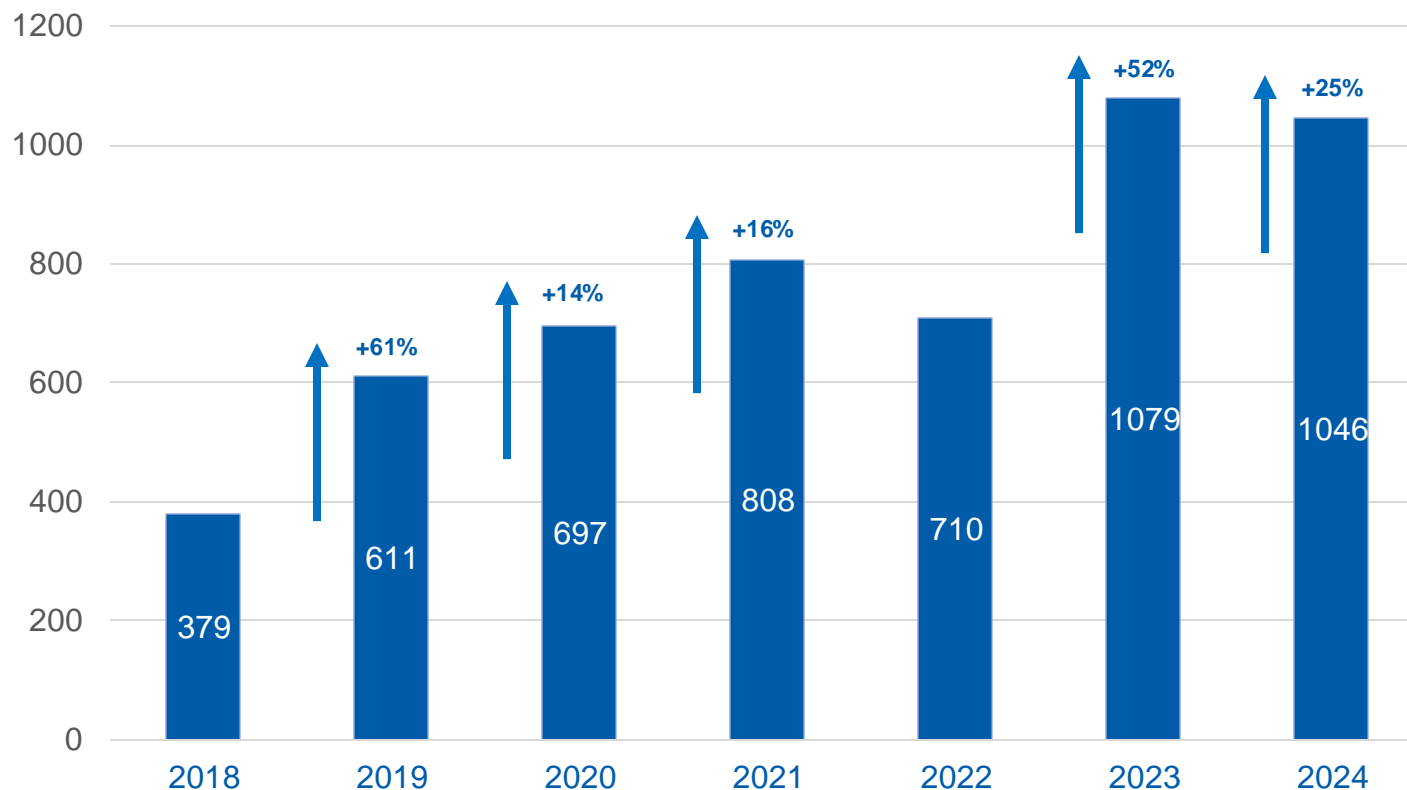


**24% клієнтського ринку**



**185% зростання портфелю**  
 у 2018-2023 роках. Премії за 9М 2024 = 12М 2023 (+25%)

Страхові премії, млн грн



\* показник за 9 місяців 2024 року

# Зростання кількості контрактів



**+70% ріст кількості контрактів у 2018-2023 роках**

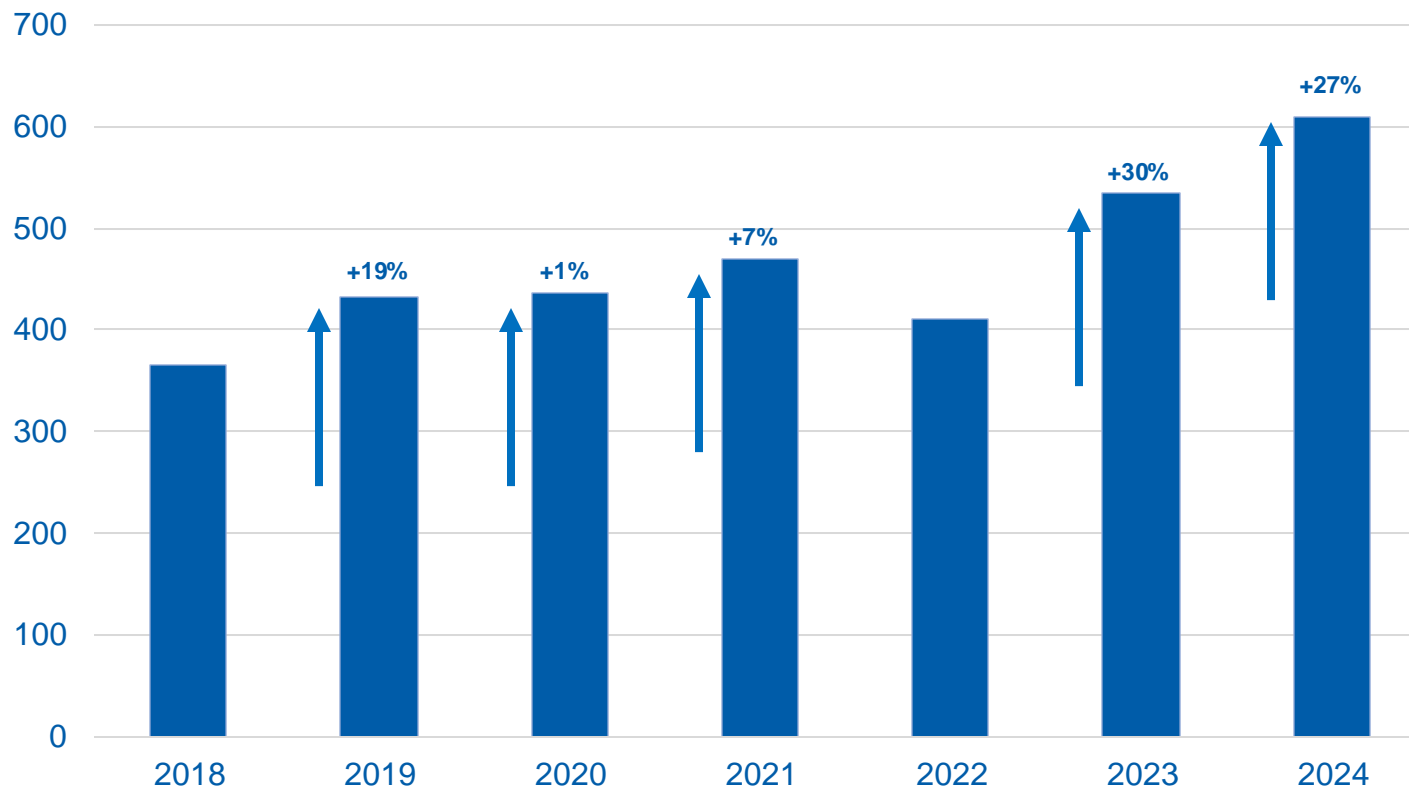


**+27% зростання у 2024**  
Кількість контрактів за 9М 2024 перевищує 12М 2023



**Концентрація середнього та великого бізнесу – 38% від усіх контрактів (96% портфелю UNIQA)**

Кількість контрактів юридичних осіб



\* показник за 9 місяців 2024 року

# Зростання кількості застрахованих

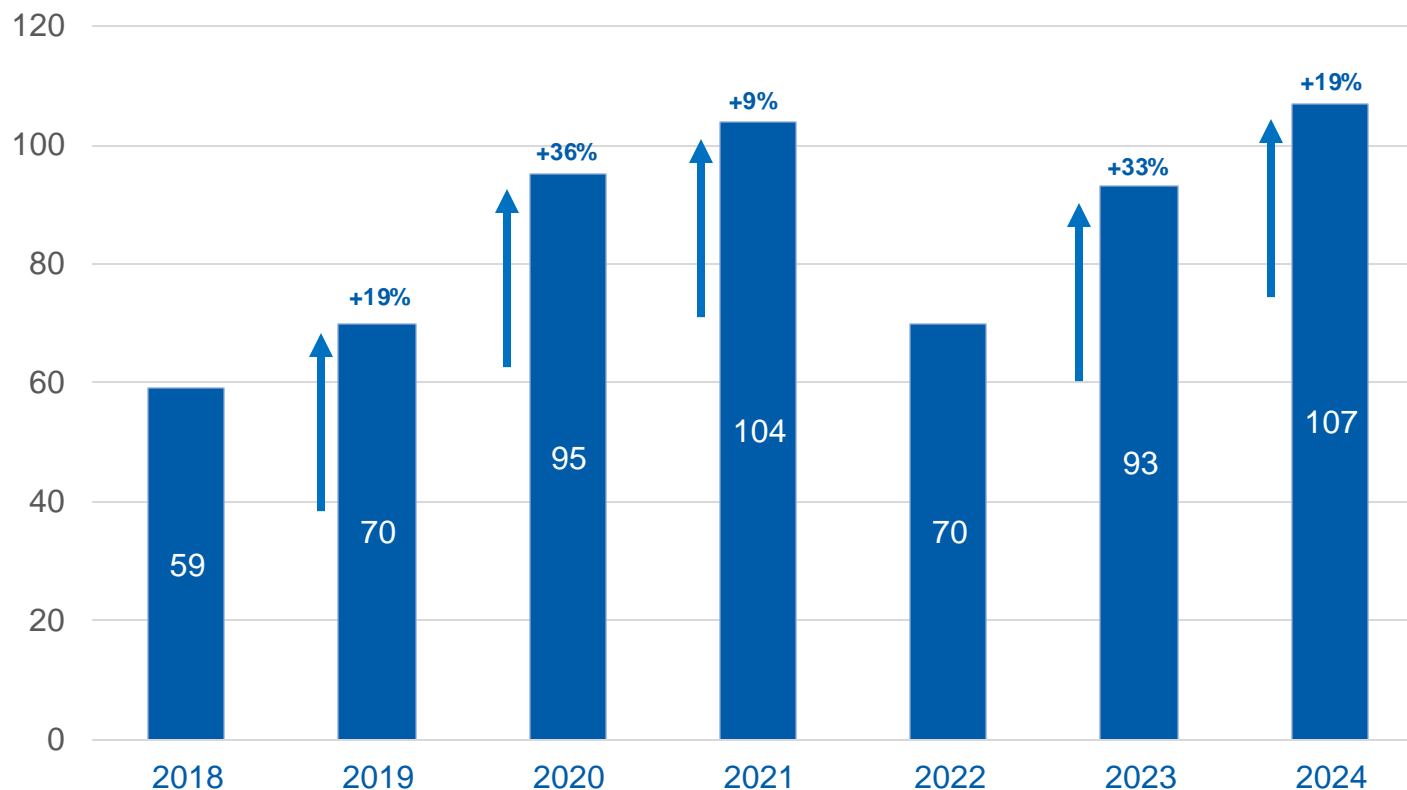


**+81% ріст кількості застрахованих осіб у 2018-2023 роках**



**+19% застрахованих осіб у 2024**  
Показник за 9М 2024 перевищує 12М 2023

Кількість застрахованих осіб, тис



\* показник за 9 місяців 2024 року

Тип страхування

Non-life

Види страхування

- Автоцивілка
- КАСКО
- ДМС**
- НС
- Медичні витрати
- Майно
- Вантажі

Сума премій за 9 міс. 2024

4,94 млрд

Приріст до п.п. 2024

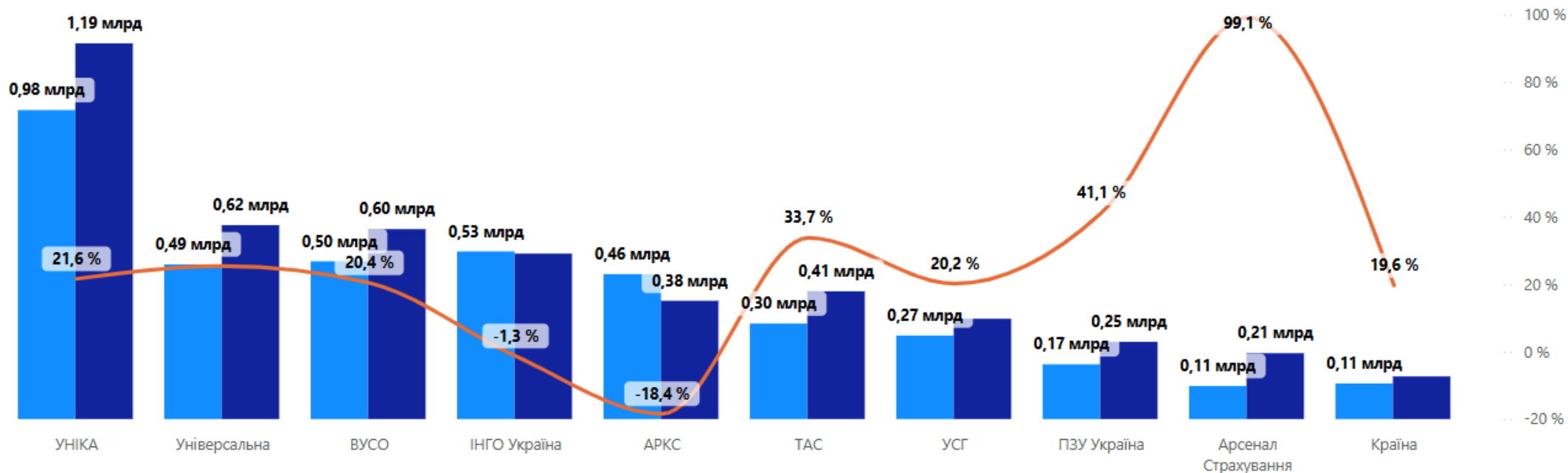
12,7 %

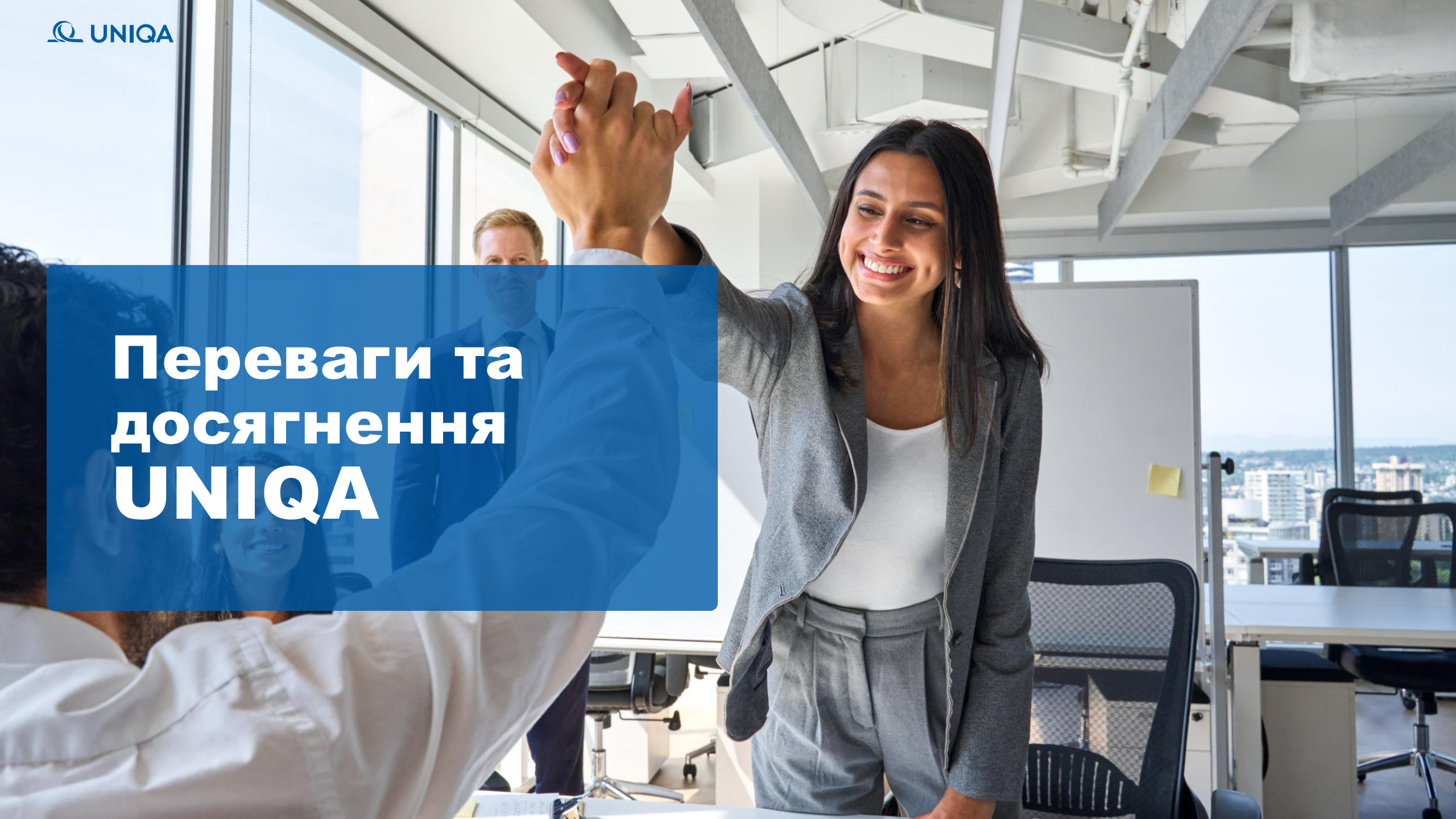
Зелена картка

Без

ТОП-10 конкурентів за страховими преміями за період

Рік ● 2023 ● 2024 ● Премія % PY 2024 vs 2023



A woman in a grey suit is smiling and raising her hand in a celebratory gesture, surrounded by colleagues in a modern office setting with large windows overlooking a city.

# Переваги та досягнення UNIQA

# Медичне страхування від UNIQA – це:



## Професійна команда експертів

- Доказова медицина
- Міжнародні стандарти



## Високоякісний сервіс

- myUNIQA Ukraine Mobile App
- Digital-канали зв'язку, чат-боти



## Контроль оцінки якості послуг

- Використання платформ Ender Turing на базі AI та Qualtrics



## Оперативність взаємодії

- Інтеграція з платформами
- Medikit, Liki24, Tabletki.ua, DrELEKS, SYNEVO



# Професійність команди UNIQA

**UNIQA Україна** – найкращі страхові рішення та моделі роботи українського страхового ринку. Додаткові переваги - європейський досвід та технології глобальної UNIQA Group.



## Команда по роботі з корпоративними клієнтами:

- професіонали з великим досвідом роботи із продуктом, знанням ринку та розумінням потреб клієнтів
- постійний зв'язок з клієнтами, максимальна оперативність обробки запитів, гнучкість у реалізації нестандартних страхових рішень
- 100% залученість до вирішення будь-якого страхового питання
- цінуємо кожного клієнта та партнера.



## Команда Медичного Асистансу:

- наймасштабніший та найбільш професійний Медичний Асистанс – 300+ працівників
- 40% координаторів мають медичну освіту
- забезпечує клієнтський сервіс найвищого рівня
- оперативно та якісно організовує медичну допомогу 24/7
- віддалена робота співробітників – безперервне функціонування Асистансу, незалежно від блекаутів та повітряних тривог.



## Команда по роботі з лікувально-профілактичними закладами:

- найбільша в Україні мережа партнерських клінік та аптек – понад 12 000
- договірні відносини з найкращими медичними закладами, що забезпечують Клієнтів медичним сервісом найвищого рівня.

# Новий мобільний застосунок myUNIQA Ukraine

Все страхування у смартфоні



## Комфорт

Телемедицина та замовлення медикаментів онлайн



## Швидкість

Запис до лікаря онлайн, отримання результатів обстежень та консультацій



## Безпека

Реєстрація та двофакторна автентифікація



## Зручність

Всі договори страхування в одному місці, у вашому **Insurance Wallet** (ДМС, Автоцивілка, Каско, Майно)



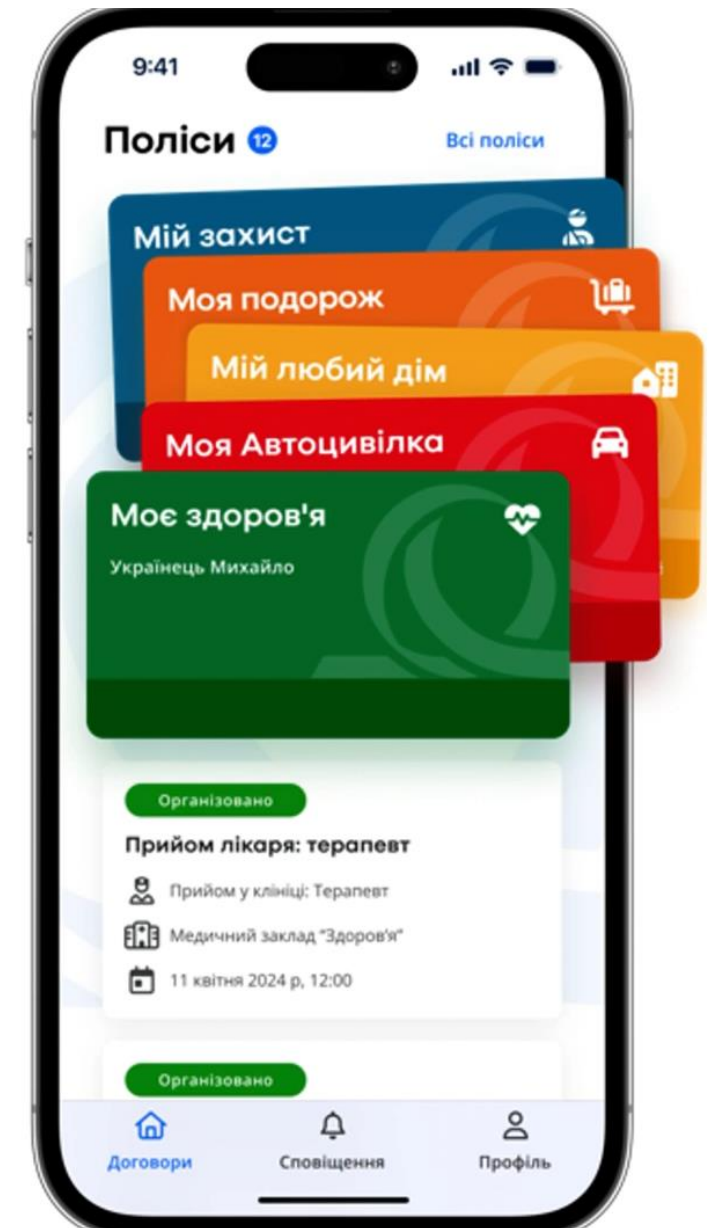
## Інноваційність

Інтелектуальний інструмент **Symptomate** на базі (AI) для самостійної оцінки стану здоров'я



## Підтримка 24/7

в Viber, Telegram, SMS-інформування



# Інтегровано у внутрішні системи UNIQA:



**250+** висококваліфікованих лікарів онлайн

**70+** спеціалізацій (терапевт, педіатр, уролог, гінеколог, дерматолог та інші)

**200 000+** клієнтів

**Доступно у застосунку myUNIQA**



- Швидкий **онлайн пошук** ліків
- Миттєво визначає **наявність препарату на ринку** і де його замовити
- **Скорочує час пошуку ліків** та організації послуги



- **Легкий пошук** необхідних ліків та товарів для здоров'я за кілька секунд
- **Бронювання ліків** та їх отримання у зручний час в аптеці або магазині поруч

# TOP-3 досягнень UNIQA з інтеграцій



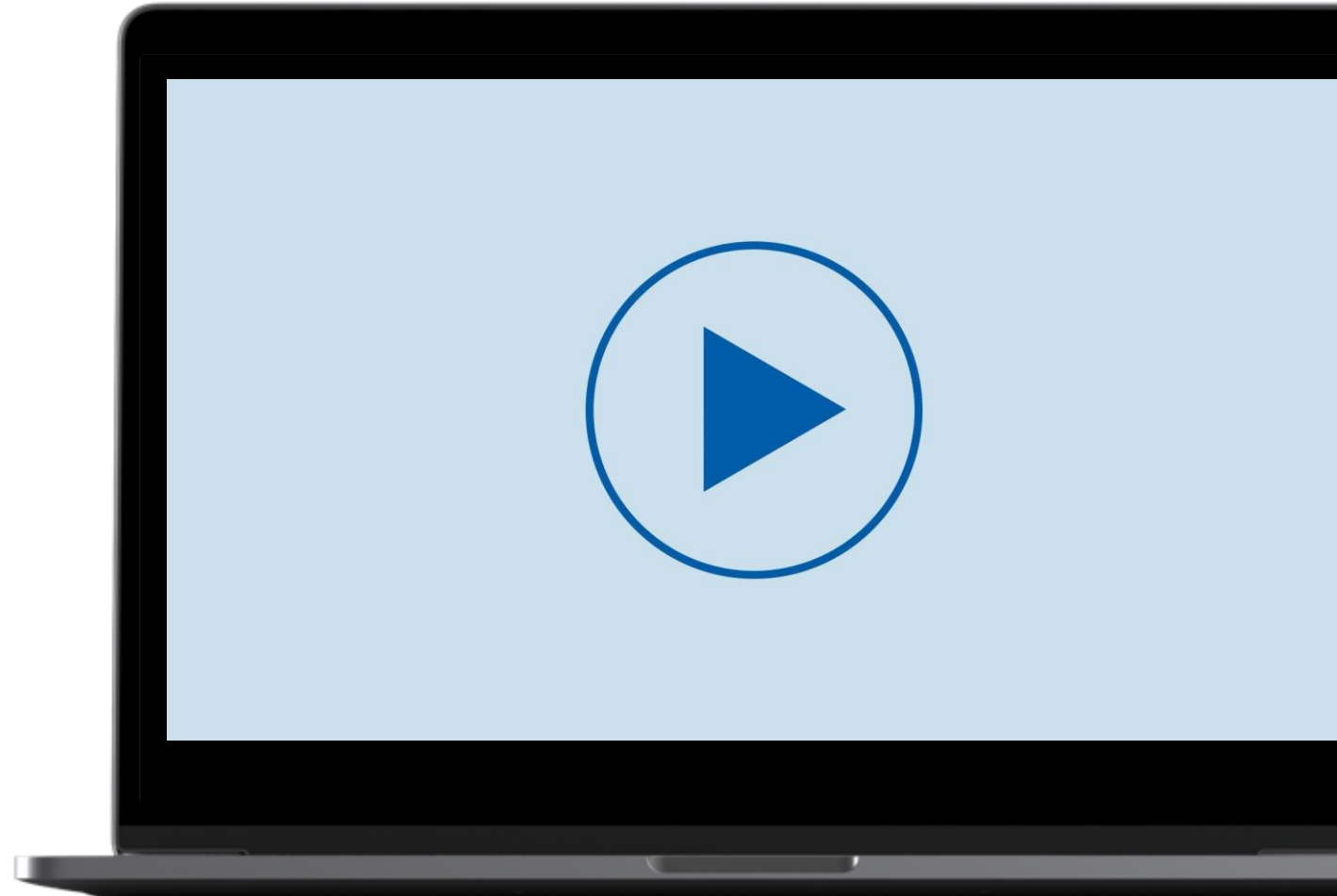
**Автоматична**  
організація медикаментів



**DrELEKS**  
повноцінна інтеграція



**SYNEVO**  
інтеграція з мережею





# Медичний Асистанс UNIQA



# Медичний асистанс UNIQA



## Найбільший власний медичний асистанс

- 300+ працівників штатного персоналу, в складі якого лікарі
- Масштабування залежно від кількості клієнтів та сезонності



## Сучасне обладнання та IT-рішення

- Cisco, Siebel, Ender Turing, Геолокація клієнта при вхідному виклику

**Автономне забезпечення роботи,**  
з урахуванням наявності генераторів та Starlink

**Організація медичної допомоги 24/7,**  
незалежно від відключення світла завдяки забезпеченню генераторами та Starlink

**Сервери розміщені в Австрії –**  
це максимально захищає особисті дані та дає доступ до інформації незалежно від будь-яких обставин



**SIEBEL**



# Медичний асистанс UNIQA

Постійний контроль якості надання послуг  
Повна, прозора та своєчасна звітність



**80%**

дзвінків за 20 секунд



**3 200**

прийнятих звернень на добу



# Оцінка якості





# Еволюція контролю оцінки якості обслуговування



## Google

Надання клієнтами  
відповідей щодо задоволення  
якістю послуг, заповнюючи  
Google Таблиці

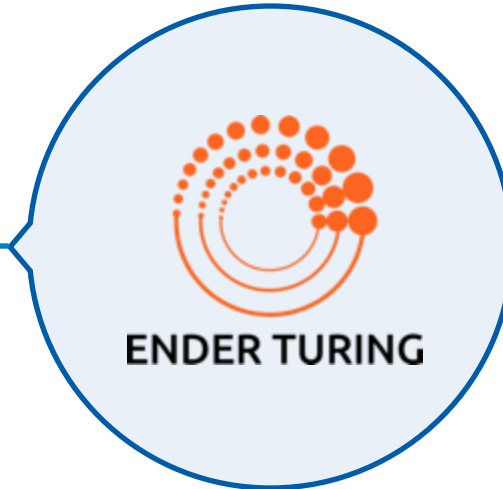
2018-2022



## Qualtrics

Комплексна платформа  
для опитувань та аналізу  
рівня задоволеності  
послугами

2022-2024



## Ender Turing

Технології AI для аналізу  
якості розмов з клієнтами

2024

# Ender Turing –

## платформа ШІ для аналізу та покращення клієнтського сервісу.

**100% дзвінків** якісно  
аналізуються шляхом  
переводу мовлення у  
текст.

- Навчання координаторів
- Контроль їх успішності
- Покращення навичок

- Моніторинг скриптів  
та алгоритмів розмов
- Виявлення помилок

- Автоматизовані звіти
- Швидкий зворотній зв'язок
- Система миттєвих  
сповіщень



# Результати роботи платформи



Покращення клієнтського досвіду



Оцінка розмов в онлайн



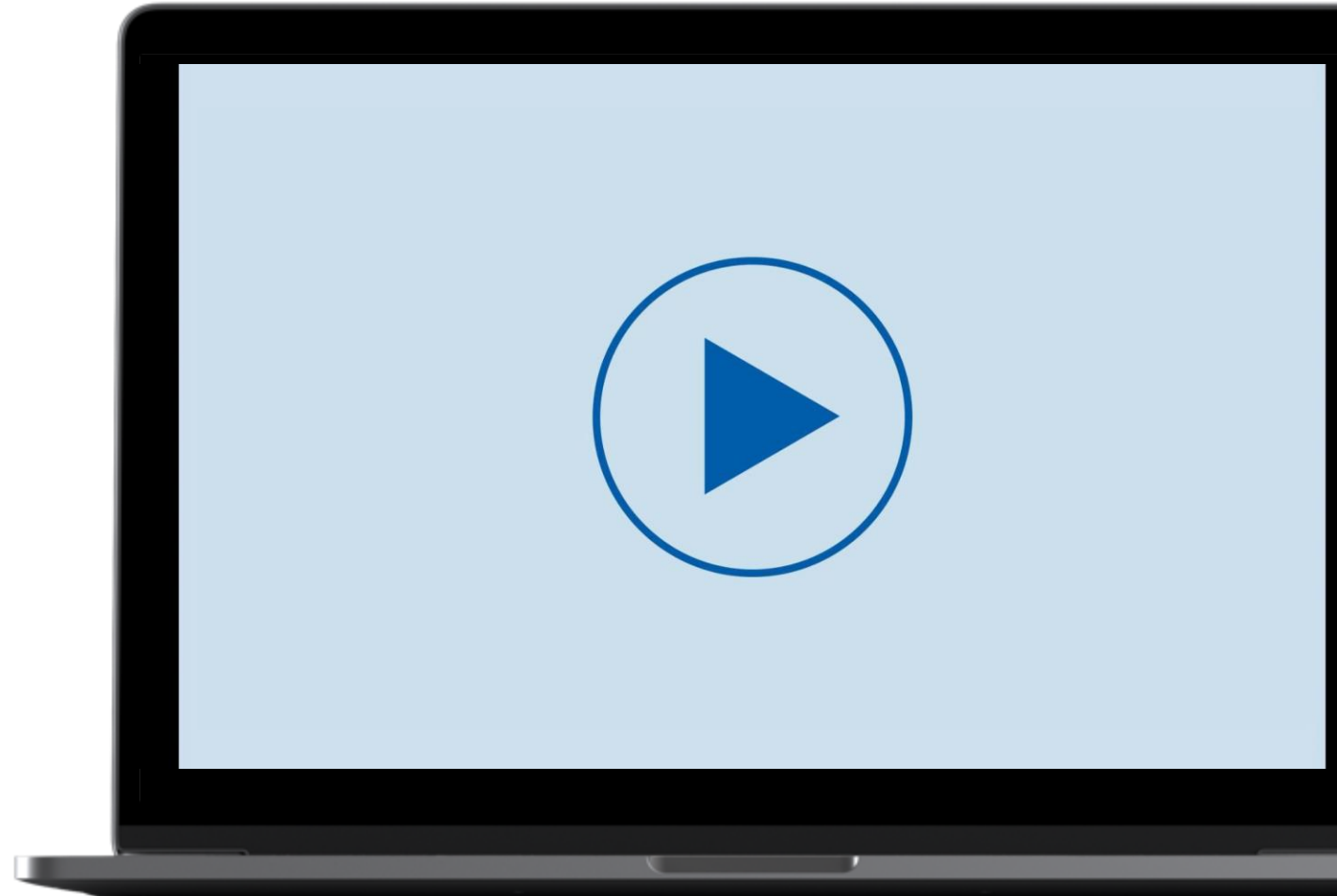
Голос клієнта почуто



Підвищення якості навичок координаторів



Формування звітів за результатами роботи



# Високий рівень задоволеності клієнтів

За рахунок системного контролю: Ender Turing (AI для аналізу якості розмов з клієнтами) та Qualtrics (аналіз рівня задоволеності послугами)



# 4,56

оцінка CSI за 10 місяців 2024

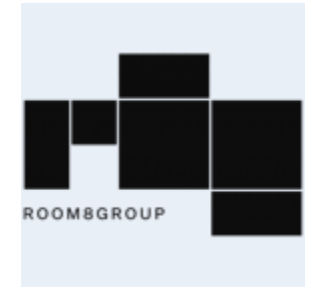
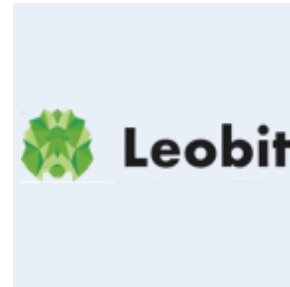
- **105 тис** опрацьованих відповідей
- конверсія **12,57%**





# Наші клієнти

# IT



# Логістика



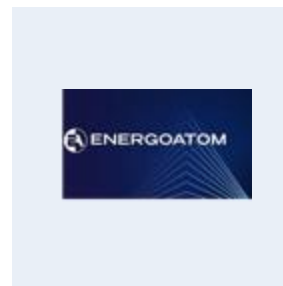
# Банки



## Мережа супермаркетів



## Енергетика



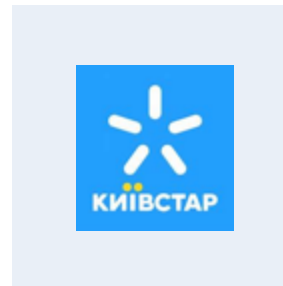
## Автодилер




## Громадська організація



## Провайдери







**UNIQA Україна  
– Вибір Країни  
2024**



# UNIQA Україна – найкраща на страховому ринку

- Щорічна премія «Вибір Країни» визначає **найкращі українські** бренди товарів та послуг
- **Вибір TOP-1** у кожній сфері бізнесу на основі дослідження споживчих уподобань
- Методологія «Споживчих уподобань» – оцінка якості обслуговування українців за **20+ критеріями**



# Дякуємо!

Долучайтесь  
до спільноти  
myUNIQA 😊

