

Суніл Кадьян, Наріндер Бхасін, Вікас Мадукар

## **Вплив процедури врегулювання претензій медичних страхових компаній на задоволеність клієнтів під час пандемії: на прикладі зовнішніх адміністраторів**

Процес врегулювання претензій є одним із найважливіших аспектів медичного страхування. Багато власників страхових полісів починають висувати скарги під час процесу врегулювання претензій, що, ймовірно, вплине на репутацію страховика. Отже, метою цього дослідження є оцінювання взаємозв'язків між гіпотетичними чинниками, що стосуються процесу врегулювання претензій зовнішнім адміністратором, з погляду власників страхових полісів. У статті використано дані власників страхових полісів із Делі /Національного столичного регіону (Індія), які скористалися безготівковими виплатами за останні три роки. Загалом опитано 790 респондентів. На основі розгляду методології дослідження використано екстрактивний факторний аналіз, що містить у собі тест КМО, оцінювання надійності з допомогою Альфи Кронбаха та оцінювання кореляції. Була спроба оцінити всі сприятливі чинники, які формують поведінку зовнішнього адміністратора під час врегулювання претензій. Було визначено різні чинники (теми А, В, С і D) та підкреслено суттєвий взаємозв'язок між сприйняттям страхової компанії (0,162), сприйняттям мережевої лікарні (0,182), дизайном продукту (0,180), страховим агентом (0,332), комунікаціями (0,114), розкриттям інформації (0,122), внутрішньою практикою (0,143) та перспективами врегулювання скарг сторонніми адміністраторами в індійській перспективі. Контекстуальні наслідки для прийняття індивідуальних і групових рішень мають контролюватися та враховуватися в рамках ефективного управління державною політикою щодо врегулювання претензій стосовно медичного страхування. Результати дослідження можуть допомогти страховим компаніям створити бізнес-моделі, що сприяють підвищенню задоволеності клієнтів та узгодженості між агентами, власниками полісів, сторонніми адміністраторами та медичними страховими компаніями.

**Ключові слова:** безготівкове врегулювання претензій, включення політики, мережеві лікарні, Делі/Національний столичний регіон, Covid-19

**Класифікація JEL:** I13, G22



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.