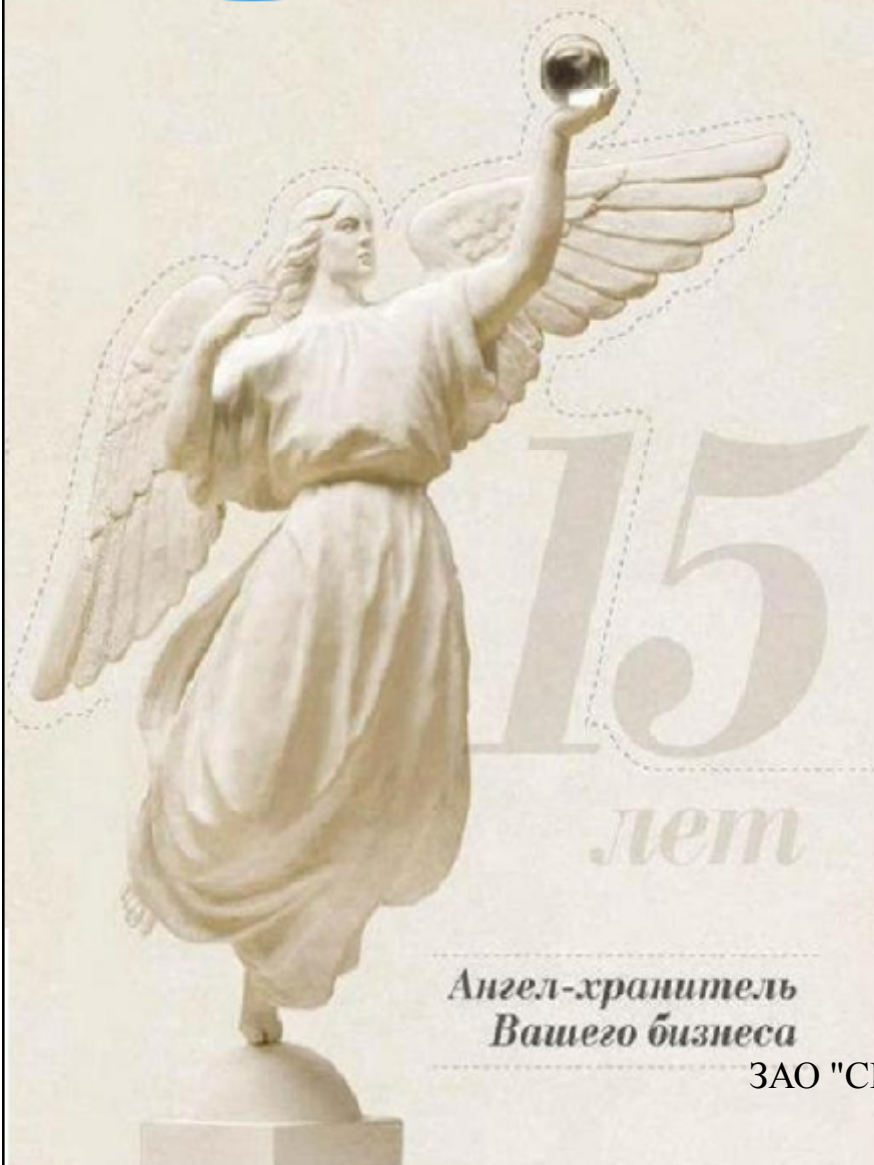




ЗАО СК «Капитал-полис» Здоровье - Ваш капитал!



*«Формирование
основных критериев
качества услуг по ДМС
в Санкт-Петербурге,
как результат участия
страховщиков в первом
отраслевом конкурсе»*

*Ангел-хранитель
Вашего бизнеса*

ЗАО "СК "Капитал-полис"

Для страхового сообщества
Конкурс
«Сделано в Санкт-Петербурге»
*- это **первый** опыт*
совместной проработки
критериев качества по
социально значимому виду
*страхования - **ДМС.***



ЗАО "СК "Капитал-полис"

Подготовительная работа

- ❖ Разработана «**Анкета участника**»;
- ❖ Предложено **12** номинаций Конкурса;
- ❖ Разработана **Балльная система оценки критериев качества**;
- ❖ Разработано **Положение о Конкурсе «Конкурс страховых компаний Санкт-Петербурга»**;
- ❖ Комитет по медицинскому страхованию утвердил все выше перечисленные документы и предложил кандидатуры независимого **Экспертного совета**;

Положение о Конкурсе

«Конкурс страховых компаний Санкт-Петербурга»

«Согласовано»

Директор
СПБ ГУ ЦКК ТРУ

_____ Герман А.В.

«Утверждаю»

Президент
«СОЮЗ СТРАХОВЩИКОВ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
И СЕВЕРО-ЗАПАДА»

_____ Сумбаров А.В.



В положении о конкурсе определены:

Главные принципы участия в Конкурсе (добровольность, гласность, открытость, объективность)

Цели конкурса

содействовать:

- ❖ Развитию социальной активности бизнеса.
- ❖ Оказанию помощи в понимании экономической выгоды, внедрения корпоративной социальной ответственности в бизнесе.
- ❖ Развитию системы социальных отношений бизнеса и общества.
- ❖ Повышению страховой культуры жителей Санкт-Петербурга.

Требования к участникам

ЗАО "СК "Капитал-полис"

Анкета участника

Основное содержание:

- ❖ Информационная справка об организации.
- ❖ Информация о заявленной услуге.
- ❖ Социальная ответственность бизнеса.
- ❖ Заявляемые номинации.
- ❖ Категории заказчиков.
- ❖ Процент перезаключенных договоров за период 2006-2007гг.

Балльная система оценки критериев качества

Содержит:

1. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВЛЕННОЙ УСЛУГЕ

- ❖ Динамика изменения объема собранных страховых премий по личному страхованию (в %) данные ФССН за 2006-2007 гг.
- ❖ Наличие собственной диспетчерской службы.
- ❖ Наличие экспертной медицинской службы.
- ❖ Контроль качества услуг.
- ❖ Внутренняя система контроля качества услуг.
- ❖ Повышение уровня образования мед. персонала (стажировки, переподготовки и т.п.).
- ❖ Аттестации персонала.

(продолжение)

- ❖ Наличие отзывов потребителей, благодарственных писем, статей в печати, публикаций.
- ❖ Участие в общественных организациях.
- ❖ Наличие корпоративной культуры (ее атрибуты).
- ❖ Благотворительность.
- ❖ Спонсорство.
- ❖ Процент перезаключенных договоров за период 2006-2007гг.
- ❖ Количество программ ДМС по номинации.
- ❖ Количество ЛПУ по программе.

(продолжение)

2. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВЛЕННОЙ НОМИНАЦИИ

- ❖ Описание бизнес-процесса
- ❖ Описание услуги
- ❖ Технология получения услуги
- ❖ Наличие зарегистрированного товарного знака (патент на название программы)

Итоги первого этапа конкурса

№ п/п	Номинация	Страховая организация – победитель конкурса по номинации
1.	<i>Семейное страхование</i>	ЗАО «АВЕСТА»
2.	<i>ДМС среднего и малого бизнеса</i>	ЗАО «СК «Капитал-полис»
3.	<i>Страхование выезжающих за рубеж</i>	ООО Росгосстрах «Северо - Запад»
4.	<i>ДМС крупного бизнеса</i>	ОАО «СК «Русский мир»
5.	<i>Корпоративное страхование</i>	СЗАО «Медэкспресс»

ЗАО "СК "Капитал-полис"

Союзом Страховщиков Санкт-Петербурга и Северо-Запада был проведен брифинг, посвященный Конкурсу страховых компаний Санкт-Петербурга.



ЗАО "СК "Капитал-полис"

В рамках конкурса
“Сделано в Санкт-Петербурге”
руководители
ЗАО «СК «Капитал-полис» и СК «Авеста»
прошли курсы подготовки
Эксперта Конкурсов по качеству
«Сделано в Санкт-Петербурге» в «ГУАП».

Наш *конкурс* привлёк внимание не только страховщиков, но и потребителей.

Для наших клиентов страховой бизнес становится прозрачнее и понятнее, повышается доверие к страховым компаниям и общая страховая культура.

Для *страхового сообщества* - это был первый опыт совместной проработки критериев качества по социально значимому виду страхования - ДМС. В дальнейшем возможно участие в конкурсе страховщиков по другим видам страхования, но им будет уже легче разрабатывать конкурсную документацию.

Проведенная работа по определению оценки критериев качества услуг по *Добровольному Медицинскому Страхованию (ДМС)* для *ЗАО «СК «Капитал-полис»* стала одним из ключевых факторов нового видения нашей конкурентоспособности на страховом рынке.

Это позволило оценить
собственное положение на рынке
личного страхования, качество
услуги, предлагаемой нами, а также-
более внимательно отнестись к
социальной значимости компании.

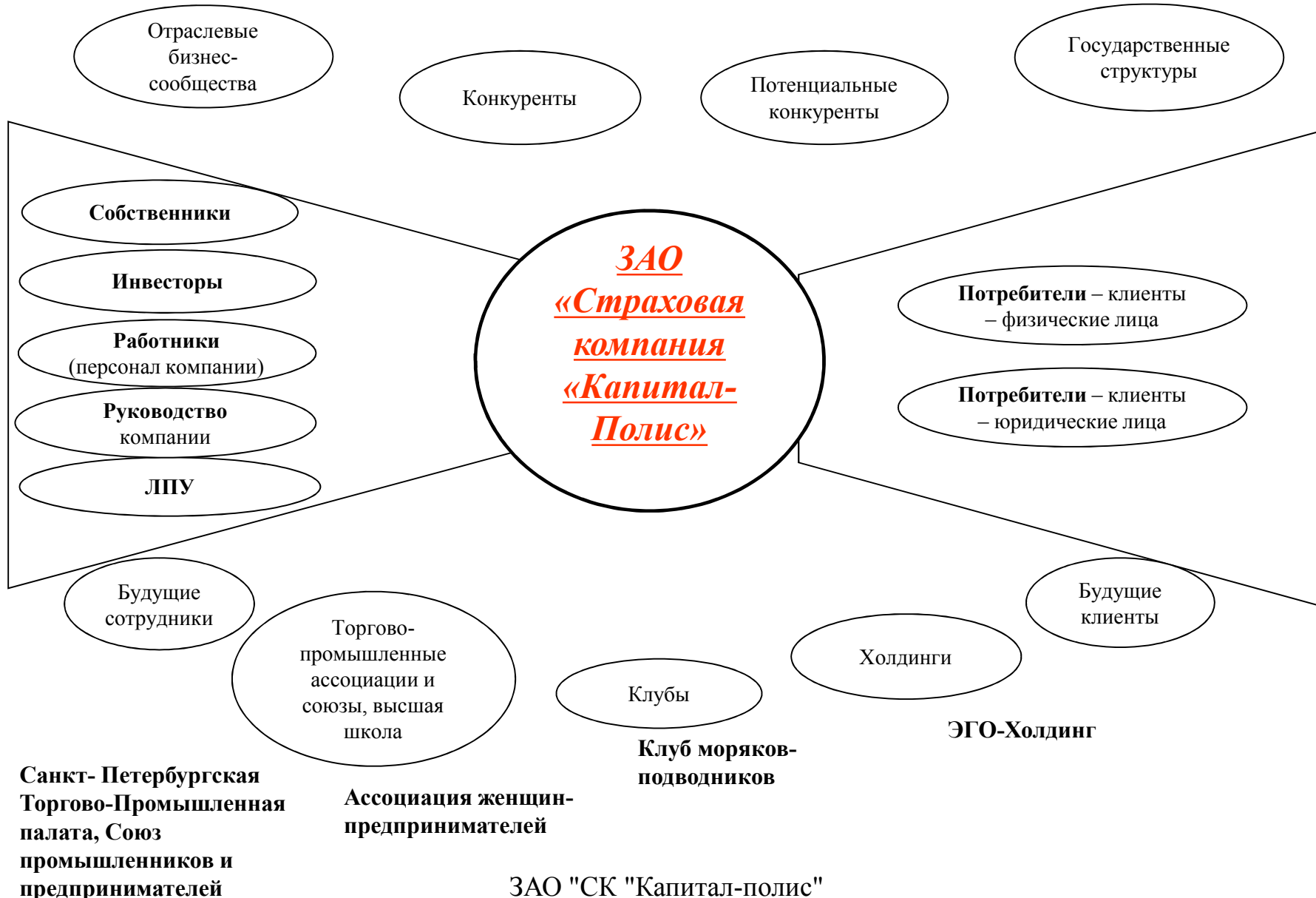
В рамках подготовки конкурса
“Сделано в Санкт - Петербурге”
была разработана

Схема стейкхолдеров

«ЗАО «СК «Капитал – полис».

Применение нового подхода
позволило компании оценить свое
место на рынке страховых услуг.

Схема стейкхолдеров



Бизнес-среда

представляется единым организмом,
который гармонично развивается
при условии, что каждый
элемент организма нашел
свое место в его пространстве.



ЗАО "СК "Капитал-полис"



ЗАО "СК "Капитал-полис"



ЗАО «СК «Капитал-полис»

*Спасибо за
внимание!*

*Директор по
развитию*

*Стрелец Надежда
Александровна*

*Ангел-хранитель
Вашего бизнеса*

ЗАО "СК "Капитал-полис"