



# *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*

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

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.

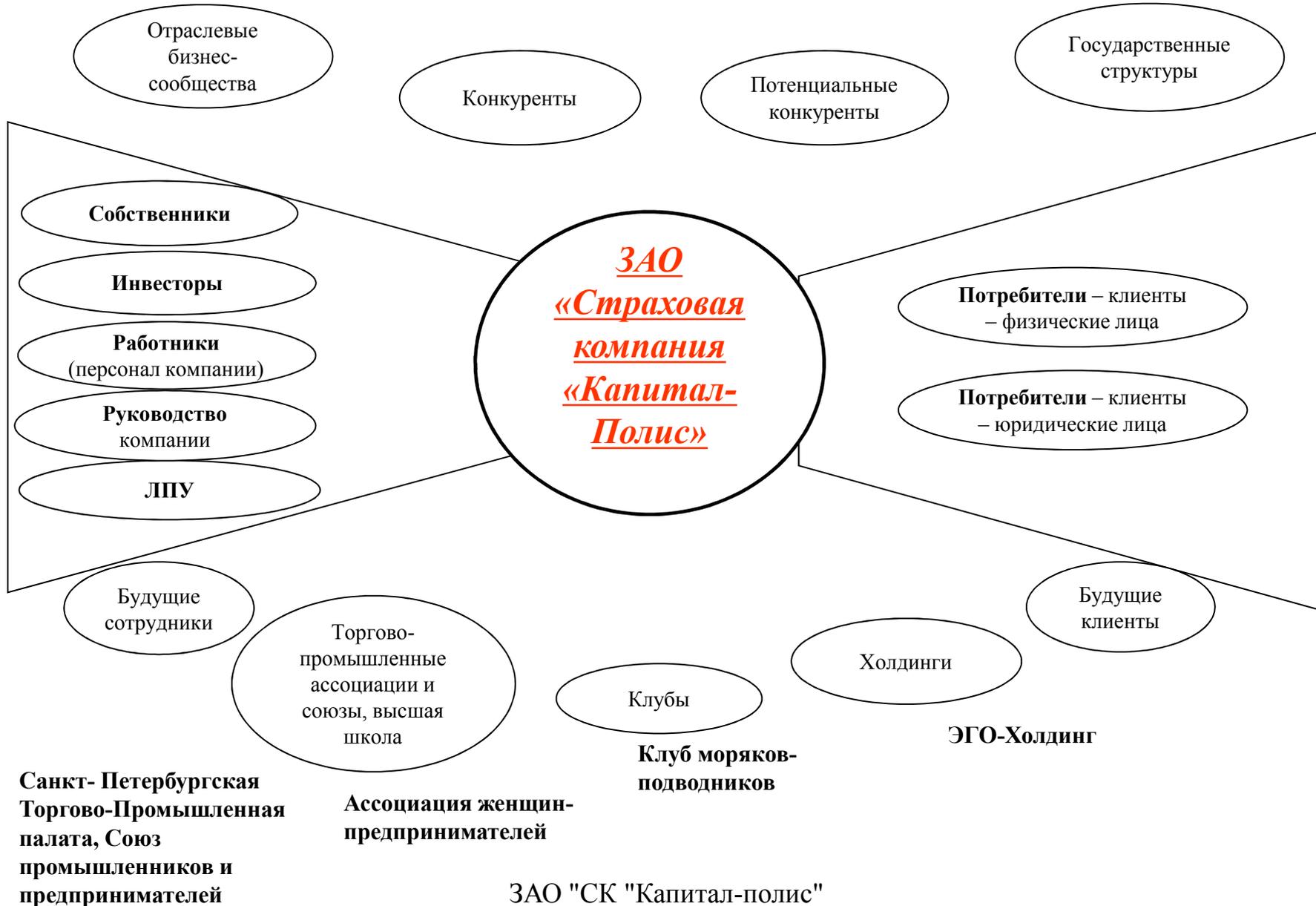
В рамках подготовки конкурса  
“Сделано в Санкт - Петербурге”  
была разработана

## **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"*