

# КОНКУРЕНТНЫЕ ЦЕЛИ – ПРОЕКТНЫЕ РЕШЕНИЯ



**В 2012 году Белгосстрах продолжил курс стратегических преобразований системы бизнес-процессов компании. О главных векторах развития рассказывает генеральный директор компании Сергей ЯКУБИЦКИЙ.**

**— Сергей Леонидович, какими событиями в работе крупнейшего страховщика республики запомнится Вам уходящий год?**

— Прежде всего, проектами, связанными с изменениями в части сервисных составляющих компании. Если в первом полугодии это

касалось качества сервисного обслуживания лиц, застрахованных по медицинским программам, то во втором полугодии – транспортного страхования. В этом смысле фундаментальным решением третьего квартала стало создание в столице нового обособленного подразделения Белгосстраха по урегулированию убытков транспортного страхования. За счет внедрения функциональных технологий и совершенствования на их основе бизнес-процесса урегулирования убытков мы планируем вывести работу с клиентами на качественно новый уровень. Именно эта задача поставлена перед руководством созданного филиала.

— **Каких аспектов коснулись изменения процесса урегулирования убытков при создании филиала? За счет чего планируется достичь качественных улучшений в его работе?**

— Учитывая, что данное подразделение создавалось на базе центра урегулирования убытков филиала по г. Минску, преобразования напрямую затронули процедуры на тех участках, где ранее диагностировались узкие места. Собственно говоря, они и стали сигналом к переменам. Очевидно, что формальные изменения структуры вряд ли помогли бы улучшить

сервисную ситуацию. В связи с чем проведена комплексная модификация системы управления в сторону оптимального распределения полномочий. В этом отношении концептуально реализован механизм ориентации на клиента по принципу персонального менеджера, который сопровождает клиента по закрепленному делу от момента подачи заявления до факта выплаты страхового возмещения.

Базисно проект подкреплен внедрением целеполагающих условий мотивации труда и учитывает показатели премирования за обеспечение качества оказания страховых услуг в соответствии с установленными стандартами и регламентами. Разработанные мотивационные программы дифференцированы для различных категорий работников филиала, включая экспертов по оценке стоимости транспортных средств. В каждой из них сделан акцент на качество оказания страховых услуг.

Уже получена первая статистика. По итогам первого месяца работы филиала за октябрь текущего года среди обращений граждан, поступивших в Белгосстрах, объективные жалобы на работу филиала не зафиксированы. Для нас это индикатор эффективности внедренной системы контроля качества.

## ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПАРАМЕТРОВ БИЗНЕС-ПЛАНА ЗА 10 МЕСЯЦЕВ 2012 ГОДА

Виды страхования	ПЛАН	ФАКТ	Плановый темп роста	Фактический темп роста	Выполнение плана
Единицы измерения	млрд. Вг	млрд. Вг	%	%	%
Все виды страхования	1 640,9	1 778,3	181,1	196,3	108,4
Обязательные виды страхования	1 201,7	1 303,9	184,2	199,9	108,5
Добровольные виды страхования	439,2	474,4	173,2	187,0	108,0