



Внедрение программы ДМС с нуля



Анастасия Варфоломеева
УкрСиббанк



УКРСИББАНК
BNP PARIBAS GROUP

Банк позитивних змін

Внедрение программы 2012-2013

Основные этапы:



Подготовка к тендеру

Сегментирование персонала и разработка программ

■ определены категории сотрудников для страхования на основании уровня должности (порядка 750 чел.):

| | |
|---|----------|
| Senior management | A |
| Middle management | B |
| Lower management & High Rank experts | C |

■ определены необходимые города покрытия

■ ключевые моменты, на которые обращалось внимание при разработке программ:

- benchmark (Банковский сектор)
- акцент на лечение, а не на профилактику
- возможность посещать частные клиники различного уровня всем застрахованным (система франшиз)



Подготовка к тендеру

- неотложный стационар в частных клиниках – 100% покрытие для всех программ
- медицинский скрининг 1 раз в год (рекомендованные исследования МОЗ Украины + УЗИ молочной железы)
- список исключений определён заранее
- общий корпоративный лимит на весь список исключений
- дополнительно разработаны более бюджетная программа + детские программы для сотрудников, которые не покрыты корпоративной программой и их членов семей с возможностью приобрести страховые полисы по корпоративным тарифам за свой счёт

■ требования к СК при тендере:

- не вносить изменения (ухудшения) в программы страхования и список исключений
- иметь широкое региональное покрытие ЛПУ и присутствие во всех указанных городах застрахованных сотрудников
- иметь договора с частными брендовыми клиниками, а также с профильными институтами Украины и онкодиспансерами



Подготовка к тендеру

Определение критериев оценки участников

- 50%/50% качественные показатели vs стоимость
- Показатели для оценки качества:
 - подтверждение покрытия программ и списка исключений в соответствии с запросом
 - база ЛПУ (кол-во ЛПУ, региональное покрытие)
 - наличие региональных докторов в регионах
 - количество колл-центров
 - загруженность докторов в Ассистансе (количество звонков на 1 доктора)
 - наличие клиентов сопоставимых с нашим коллективом
- Показатели для оценки стоимости:
 - страховая премия
 - разбивка платежа
 - отсрочка платежа



Тендер

- Не стандартная схема – одновременный тендер по выбору СК и брокера
- 1 брокер предоставляет 1 лучшее предложение от страховой компании
 - Long list – 12 страховых компаний
 - Short list – 6 компаний
 - Final list – 4 компании оценены и вынесены на комитет
 - Finalist – 1 компания

- вычитка и заключение договора, подготовка списков на передачу в страховую компанию



Коммуникация

- детальное и удобное описание программ
- Индивидуальная коммуникация каждому сотруднику
- доступные материалы на интрасайте
- информация в корпоративном издании
- консультации сотрудниками HR департамента, страховым брокером



Сопровождение договора

Результаты года обслуживания:

- 75% воспользовались страховкой
- использование корпоративного лимита 50%
- убыточность с учётом административных затрат – 106%
- «чистая» убыточность – 85%
- минимальное количество жалоб (до 5 жалоб)
- позитивные отзывы по результатам Global People Survey

«Работа над ошибками» в следующем году:

- разделение проведения тендера по брокерским услугам и ДМС
- увеличение кол-ва застрахованных до 2000 чел.
- усовершенствовали программы страхования (добавили покрытие хронических заболеваний, пересмотрели франшизы в клиниках, увеличили корпоративный лимит)





Спасибо за внимание!



УКРСИББАНК
BNP PARIBAS GROUP

Банк позитивних змін