

EGAP splnil podmínky ISO 9001:2000

ÚVĚROVÁ POJIŠTOVNA

Pro české vývozce, kteří chtějí uspět na náročných zahraničních trzích, se dodržování kvality výrobků a procesu řízení kvality a jeho potvrzování prostřednictvím certifikátu kvality ISO stalo již před řadou let samozřejmostí a vzápětí je následovaly společnosti poskytující služby související s dodávkami vyvážených výrobků. Vysoká koncentrace českého vývozu do zemí Evropské Unie a členství České republiky v EU nepochybně přispěly k tomu, že dnes je certifikace kvality důležitým kritériem výběru dodavatele a partnera i při tuzemských obchodních vztazích.

Finanční služby jsou dnes již neoddelitelnou součástí obchodního styku a orientace na kvalitu služeb se stává prioritou i pro Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s. (EGAP). Představenstvo společnosti rozhodlo proto v prosinci 2003 zavést a následně udržovat v EGAP systém managementu jakosti podle mezinárodní normy ISO 9001:2000. Byl zpracován harmonogram zavedení systému, který stanovil, že všechny přípravné práce budou provedeny tak, aby certifikační audit proběhl do konce roku 2004.

Zmíněnému rozhodnutí představenstva EGAP předcházela interní analýza činnosti EGAP a její konfrontace s požadavky normy ISO 9001:2000. Tato analýza ukázala, že systém řízení a procesy uplatňované v EGAP v zásadě splňují požadavky normy, a že je potřeba provést určité úpravy a doplnění systému řízení tak, aby bylo možno požádat o provedení externího auditu certifikačním orgánem potvrzujícím, že EGAP splňuje požadavky normy ISO 9001:2000.

Po interním výběrovém řízení byla jako certifikační orgán vybrána společnost SGS Czech Republic, s.r.o., která v České republice zastupuje organizaci SGS SA, Systeme & Services Certification, Switzerland. S touto společností bylo dohodnuto provedení prověrky dokumentace systému řízení jakosti, předauditu a auditu pro certifikaci shody systému jakosti s normou ISO 9001:2000 a následných dozorů pro udržení certifikátu.

V rámci přípravných prací byla zpracována Příručka jakosti, která svým obsahem a členěním odpovídá požadavkům normy ISO.

Předmětem certifikace je „**Pojištění krátkodobých vývozních a tuzemských pohledávek, středně a dlouhodobých vývozních úvěrů, úvěrů na předexportní financování, bankovních záruk a investic proti rizikům nezaplacení a nesplnění kontraktu a služby související se správou úvěrů**“. Z uvedeného rozsahu vyplývá, že předmětem certifikace jsou všechny základní činnosti a procesy EGAP související jak s pojištěním se státní podporou, tak i s komerčním pojištěním a dále všechny související služby, jako je likvidace pojistných událostí a vymáhání pohledávek, tak i technická a programová podpora ze strany útvarů výpočetní techniky, systém dodatečného vzdělávání pracovníků EGAP apod.

Popisy hlavních a podpůrných procesů vztahujících se k předmětu certifikace byly znovu jednotně popsány a jsou obsahem Směrnice systému managementu jakosti. Dále byl zpracován Plán interních auditů jakosti na rok 2004. Před první fází certifikačního auditu, tj. předauditu, byly prověřeny hlavní a podpůrné procesy a provedeny potřebné úpravy a zpřesnění a byl proveden interní audit celého systému managementu jakosti.

Souběžně s přípravou systému managementu jakosti byla v roce 2004, v rámci normou ISO 9001:2000 vyžadovaného neustálého zlepšování činnosti, realizována řada opatření k dalšímu zlepšování poskytovaných služeb jak v oblasti pojišťování se státní podporou, tak v oblasti komerčního pojištění.

V pojišťování se státní podporou byly novelizovány všechny Všeobecné pojistné podmínky, tak aby byly v souladu se zákonem o pojistné smlouvě a byly upřesněny texty s cílem jednoznačného výkladu a lepší srozumitelnosti. Od počátku roku 2004 EGAP nabízí nový produkt – pojištění úvěrů na prospekci zahraničních trhů. Jako nový prvek činnosti byl v roce 2004 zaveden též režim pojišťování vývozu zvláštního národohospodářského významu do mimořádně rizikových teritorií a pro vývozce ve složité finanční situaci. Již v průběhu roku 2004 byl v rámci tohoto nového režimu schválen projekt vývozu zařízení pro rekonstrukci cementárny v Tádžikistánu.

Novelizace pojistných podmínek od počátku roku 2005 obsahuje i některá významná zlepšení produktů. Například mezi vývozci oblíbené pojištění úvěrů na předexportní financování výroby pro vývoz se nově rozšiřuje o možnost pojištění investic do exportní výroby s několikaletým splácením z vývozu z nové investice.

V komerčním pojištění byl zaveden jednoduchý způsob komunikace klienta s EGAP pomocí internetu. EGAP nabízí možnost využívat zdarma internetovou on-line komunikaci (EOL) a pojištěný tak získává přístup k základním parametrům pojistné smlouvy (včetně fakturace za poplatky a pojistné) a nově i aktivní vstup do databáze podnikatelských subjektů pojišťovny, kde může žádat o pojistné úvěrové limity s odezvou v reálném čase.

Kromě novelizace pojistných podmínek pro dosavadní typy pojištění je od počátku roku 2005 k dispozici **nový pojistný produkt GA-FI** určený pro finanční instituce, které vývozcům předfinancují jejich pohledávky a závazky.

V roce 2004 si EGAP nechal nezávislou organizací provést tzv. satisfakční studii, tj. studii spokojenosti zákazníků s produkty a službami nabízenými EGAP. Závěry z této studie byly již uplatněny v praxi a bylo rozhodnuto, že tyto studie budou zpracovávány každoročně a jejich výsledky budou podkladem pro další marketingovou činnost.

V roce 2004 probíhaly přípravné práce pro realizaci významné institucionální změny EGAP, tj. vyčlenění komerčního pojištění do dceřiné společnosti. Tyto práce byly završeny schválením tohoto záměru představenstvem EGAP a předložením tohoto záměru vládě ČR. Usnesením č. 1206 ze dne 1. prosince 2004 vláda ČR vzala na vědomí tento záměr a uložila ministrům ministerstev vykonávajících práva státu jako jediného akcionáře EGAP, aby tento záměr schválili a založili dceřinou společnost.

Vzhledem k uspokojivému postupu v zavádění systému managementu jakosti v EGAP, byla dne 22. listopadu 2004 provedena certifikačním orgánem první fáze certifikačního auditu, tzv. předaudit, se závěrem, že nebyly zjištěny žádné významné neshody s požadavky normy ISO 9001:2000. Vlastní certifikační audit proběhl ve dnech 20.–22. prosince 2004 úspěšně se závěrem, že certifikační orgán doporučil, aby byl pro EGAP následně vystaven vlastní certifikát certifikačním orgánem SGS SA, Systeme & Services Certification, Switzerland. Certifikát zavazuje EGAP dále zlepšovat své služby nabízené klientům, pravidelně přezkoumávat svůj systém managementu jakosti a prokazovat to při pravidelných dohledových auditech certifikačnímu orgánu.

EGAP se získáním certifikátu ISO zařadil mezi ty poskytovatele finančních služeb, kteří svým klientům, tj. českým vývozcům a podnikatelům, zaručují kvalitu svých služeb při jejím neustálém zlepšování. Výsledky, které ve své činnosti dosáhl EGAP v roce 2004 prokazují, že úsilí o maximální kvalitu služeb a orientaci na potřeby klientů se setkal s pozitivním ohlasem.

Ing. Jindřich Procházka, EGAP



EXPORTNÍ GARANČNÍ A
POJIŠŤOVACÍ SPOLEČNOST, a.s.