

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
1. Specyfika i uwarunkowania prawne działalności ubezpieczeniowej	11
1.1. Specyfika działalności ubezpieczeniowej	12
1.2. Uwarunkowania prawne działalności ubezpieczeniowej	15
1.3. Zarządzanie procesami w działalności ubezpieczeniowej	20
1.3.1. Pojęcie procesu	21
1.3.2. Podejście procesowe w organizacjach	26
1.3.3. Istota zarządzania procesowego	29
1.4. Autorska koncepcja dekompozycji procesów działalności ubezpieczeniowej	32
2. Charakterystyka procesów podstawowych działalności ubezpieczeniowej	42
2.1. Proces tworzenia i sprzedaży produktów ubezpieczeniowych	42
2.1.1. Struktura procesu tworzenia i sprzedaży produktów ubezpieczeniowych	44
2.1.2. Relacje między procesem tworzenia i sprzedaży produktów ubezpieczeniowych a innymi procesami	55
2.1.3. Mierniki oceny realizacji procesu tworzenia i sprzedaży produktów ubezpieczeniowych	57
2.2. Proces obsługi roszczeń ubezpieczeniowych	59
2.2.1. Struktura procesu obsługi roszczeń ubezpieczeniowych	62
2.2.2. Relacje między procesem obsługi roszczeń ubezpieczeniowych a innymi procesami	68
2.2.3. Mierniki oceny realizacji procesu obsługi roszczeń ubezpieczeniowych	70
3. Charakterystyka procesów pomocniczych działalności ubezpieczeniowej	72
3.1. Proces zarządzania marketingiem	72
3.1.1. Struktura procesu zarządzania marketingiem	74
3.1.2. Relacje między procesem zarządzania marketingiem a innymi procesami	81
3.1.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania marketingiem	82
3.2. Proces zarządzania ryzykiem	83
3.2.1. Struktura procesu zarządzania ryzykiem	88
3.2.2. Relacje między procesem zarządzania ryzykiem a innymi procesami	95
3.2.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania ryzykiem	96
3.3. Proces zarządzanie reasekuracją	96
3.3.1. Struktura procesu zarządzania reasekuracją	107
3.3.2. Relacje między procesem zarządzania reasekuracją a innymi procesami	112
3.3.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania reasekuracją	114
3.4. Proces zarządzania finansami	115
3.4.1. Struktura procesu zarządzania finansami	131
3.4.2. Relacje między procesem zarządzania finansami a innymi procesami	135
3.4.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania finansami	136

3.5. Proces zarządzania rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi	138
3.5.1. Struktura procesu zarządzania rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi	144
3.5.2. Relacje między procesem zarządzania rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi a innymi procesami	149
3.5.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi	151
3.6. Proces zarządzania działalnością inwestycyjną	152
3.6.1. Struktura procesu zarządzania działalnością inwestycyjną	156
3.6.2. Relacje między procesem zarządzania działalnością inwestycyjną a innymi procesami	160
3.6.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania działalnością inwestycyjną	161
3.7. Proces zarządzania zbiorami statystyki ubezpieczeniowej	163
3.7.1. Struktura procesu zarządzania zbiorami statystyki ubezpieczeniowej	168
3.7.2. Relacje między procesem zarządzania zbiorami statystyki ubezpieczeniowej a innymi procesami	170
3.7.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania zbiorami statystyki ubezpieczeniowej	171
3.8. Proces zarządzania obsługą prawną i windykacyjną	172
3.8.1. Struktura procesu zarządzania obsługą prawną i windykacyjną	173
3.8.2. Relacje między procesem zarządzania obsługą prawną i windykacyjną a innymi procesami	175
3.8.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania obsługą prawną i windykacyjną	176
3.9. Proces zarządzania kontrolą wewnętrzną	177
3.9.1. Struktura procesu zarządzania kontrolą wewnętrzną	178
3.9.2. Relacje między procesem zarządzania kontrolą wewnętrzną a innymi procesami	180
3.9.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania kontrolą wewnętrzną	181
3.10. Proces zarządzania audytem	182
3.10.1. Struktura procesu zarządzania audytem	183
3.10.2. Relacje między procesem zarządzania audytem a innymi procesami	185
3.10.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania audytem	186
3.11. Proces zarządzania zasobami ludzkimi	186
3.11.1. Struktura procesu zarządzania zasobami ludzkimi	188
3.11.2. Relacje między procesem zarządzania zasobami ludzkimi a innymi procesami	191
3.11.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania zasobami ludzkimi	192
3.12. Proces zarządzania obsługą administracyjną	192
3.12.1. Struktura procesu zarządzania obsługą administracyjną	193
3.12.2. Relacje między procesem zarządzania obsługą administracyjną a innymi procesami	195
3.12.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania obsługą administracyjną	196
3.13. Proces zarządzania obsługą informatyczną	196
3.13.1. Struktura procesu zarządzania obsługą informatyczną	198
3.13.2. Relacje między procesem zarządzania obsługą informatyczną a innymi procesami	202
3.13.3. Mierniki oceny realizacji procesu zarządzania obsługą informatyczną	203
Zakończenie	205
Bibliografia	208