

Regulamin Konkursu Gazety Bankowej „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2015”

Warszawa, dnia 17 września 2015 roku.

1. Organizatorem Konkursu „Ubezpieczeniowy Menedżer Roku 2015”, zwanego dalej „Konkuresem”, jest Fratria sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-472) ul. Legionów 126-128, wydawca Gazety Bankowej, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, Gdańsk-Północ, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000429681, zwana dalej „Organizatorem”.
2. Konkurs jest prowadzony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Udział Towarzystwa Ubezpieczeniowego (dalej TU) w Konkursie Gazety Bankowej (dalej Konkurs) jest dobrowolny.
4. Konkurs za rok 2015 odnosi się do okresu **od 1 lipca 2014 roku do 30 czerwca 2015 roku** i został stworzony osobno w 3 kategoriach:
 - Dział I,
 - Dział II wyłącznie ubezpieczenia z Grupy 3 oraz 10,
 - Dział II pozostałe ubezpieczenia (z wyłączeniem Grupy 3 oraz 10).
5. Udział TU w Konkursie następuje wyłącznie przez odesłanie specjalnej ankiety konkursowej wypełnionej samodzielnie przez TU, w formie elektronicznej (plik xls) na adres: **magdalena.podbielska@fratria**, na bazie posiadanych danych obejmujących okres od 1 lipca 2014 roku do 30 czerwca 2015 roku, które pochodzą z TU i/lub zostały przekazane do nadzorca bądź innych instytucji.
6. Termin na odesłanie wypełnionej Ankiety to **20 października 2015 roku**.
7. Rodzaj danych/wskaźników branych pod uwagę w Konkursie oraz ich wagi rankingowe są corocznie ustalane przez Jury Konkursu.
8. Konkurs 2015 opiera się o dane/informacje przekazywane od/do:
 - Towarzystw Ubezpieczeniowych (TU),
 - Rzecznika Ubezpieczonych (Rz.U.),
 - Komisję Nadzoru Finansowego (UKNF)
 - Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK),
 - Konkurs dopełnia ocena niezależnego Jury.
9. Wskaźniki oraz ich wagi obowiązujące w Konkursie w roku 2015 są zaprezentowane w Tabeli nr 1, która stanowi integralną część niniejszego regulaminu.
10. Ustalanie zasad Konkursu, a w szczególności rodzaju wskaźników branych pod uwagę przy ocenie TU oraz ich wagi, odbywa się na posiedzeniu Jury poprzedzającym rozesłanie do uczestników Ankiety Konkursowych. Zasady Konkursu nie podlegają modyfikacjom aż do kolejnej edycji Konkursu.



11. Metodyka wyliczenia pozycji TU w Konkursie:

- a) w Konkursie obliczamy konkretny wskaźnik wyłącznie dla tych TU, których danymi dysponujemy (zostały nam przekazane);
- b) przekazane dane normalizujemy (o ile to jest konieczne), uwzględniając wielkość poszczególnych TU, tzn. biorąc pod uwagę wysokość przypisu składki brutto – udział rynku;
- c) w przypadku braku danych niezbędnych do obliczenia wskaźnika wartość tego wskaźnika dla TU, które nie udostępniło tej informacji, wynosi 0 („zero”). Konsekwencją jest brak punktów dla tego wskaźnika i gorszy wynik niż w sytuacji innego TU, które choć – miało najłabszy wynik dla tego wskaźnika – to jednak otrzyma odpowiednie punkty rankingowe;
- d) korzystając z obliczeń konkretnego wskaźnika, rankujemy TU wg obliczonych wskaźników uzyskanych przez nie, od najłabszego do najlepszego TU, nadając im rosnąco numery od 1 dla najgorszego do X dla najlepszego (gdzie X – oznacza liczbę TU branych po uwagę dla wspomnianego wskaźnika);
- e) w przypadku, gdy n TU (gdzie n oznacza liczbę) udzieliło tej samej odpowiedzi (lub ma taki sam wskaźnik liczbowy w ramach danego wskaźnika), stosowana jest zasada, że przypadająca tym wszystkim n TU pozycja w rankingu będzie taka sama, jak w sytuacji gdyby tę pozycję w ranking zajęło pojedyncze TU. Inaczej liczba TU z takim samym wynikiem nie wpływa na rankowanie tych TU pomiędzy sobą oraz na kolejność w rankingu pozostałych TU. Przykład: Są X=4 TU (TU są oznaczone dalej jako a, b, c, d), n=2 z nich (a oraz c) mają taki sam wynik, który dałby 2. pozycję w rankingu, a najlepsze jest b. Ranking i przydzielone poszczególnym TU numery byłyby następujące: 2-d; 3-a, c; 4-b;
- f) tak uzyskane numery mnożymy przez wagę wspomnianego wcześniej wskaźnika i w ten sposób obliczamy liczbę punktów dla każdego TU, otrzymaną w ramach tego wskaźnika.

12. W każdej z 3 kategorii wygrywa TU, które zdobyło najwięcej punktów ze wszystkich wskaźników składających się na tę kategorię.

13. W roku 2015 Jury Konkursu zasiadają:

- prof. dr hab. Irena Jędrzejczyk – Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie,
- prof.dr hab. Jan Monkiewicz – Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Politechnika Warszawska,
- Danuta Wałcerz – Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie,
- Aleksandra Wiktorow – Rzecznik Ubezpieczonych,
- Łukasz Zoń – prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów,
- Stanisław Nowak – prezes Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi,
- Tomasz Przybek – prezes Wydawnictwa Fratria Sp. z o.o.,
- Henryk Uzdrowski – członek zarządu Wydawnictwa Fratria Sp. z o.o., analityk rynków finansowych,
- Wojciech Surmacz – redaktor naczelny Gazety Bankowej.

14. Wyniki Konkursu zostaną zaprezentowane w styczniowym wydaniu Gazety Bankowej.



TABELA 1. WSKAŹNIKI I WAGI WSKAŹNIKÓW OBOWIĄZUJĄCE W KONKURSIE W ROKU 2015

Lp.	Wskaźnik	Jednostka	Dział I	Dział II		Waga
				Grupa 3 i 10	Pozostałe	
1	Świadczenia					
1.1	Obsługa					
1.1.1	Jaki jest średni czas wypłaty świadczenia i/lub odszkodowania, od przyjęcia zgłoszenia do wydania decyzji o wypłacie?	liczba dni				
1.3	% szkód podlegających skróconej ścieżce likwidacji – nie wymagających odrębnych oględzin (np. oględziny nie są wymagane, odbywają się w warsztacie)		**			
1.2	Komunikacja od/do klienta					
1.2.1	Czy jest możliwość osobistego zgłoszenia roszczenia w terenowej jednostce (oddział, filia, agent, przedstawiciel) w każdym województwie?	TAK/NIE				
1.2.2	Czy jest możliwość zgłoszenia roszczenia przez system telefoniczny?	TAK/NIE		**	**	
1.2.3	Czy jest możliwość obsługi roszczenia przez system telefoniczny?	TAK/NIE				
1.2.4	Czy jest możliwość zgłoszenia roszczenia przez system „on-line”?	TAK/NIE				
1.2.5	Czy jest możliwość obsługi roszczenia przez system „on-line”?	TAK/NIE				
1.2.6	Jaki jest średni czas uzyskania połączenia z doradcą i/lub likwidatorem, w kwestii zgłoszenia lub obsługi roszczenia.		**			
2	Obsługa posprzedażowa					
2.1	Komunikacja od/do klienta					
2.1.1	Czy jest możliwość wglądu do danych i zakresu ubezpieczenia własnej polisy na stronie WWW?	TAK/NIE				
2.1.2	Czy jest możliwość aktualizacji danych do polisy na stronie WWW?	TAK/NIE		**	**	
2.1.3	Czy jest system telefoniczny (call center, infolinia) w którym klient może dopytać się o informacje dotyczące polisy?	TAK/NIE				
						27,325%



Lp.	Wskaźnik	Jednostka	Dział I	Dział II		Waga
				Grupa 3 i 10	Pozostałe	
2.1.4	Czy jest system telefoniczny (call center), w którym klient może zgłosić chęć zmian w aktywnej polisie?	TAK/NIE		**	**	27,325%
2.1.5	Czy jest możliwość osobistego zgłoszenia zmiany w aktywnej polisie w terenowej jednostce (oddział, filia, agent, przedstawiciel) w każdym województwie?	TAK/NIE				
3	Wpłaty i wypłaty					
3.1	Wpłaty składek Które z wymienionych poniżej kanałów są wykorzystywane do przypominania o nadchodzących ratach (jeśli przypomnienia są stosowane):					
3.1.1	Pośrednik ubezpieczeniowy	TAK/NIE				
3.1.2	Telefonicznie	TAK/NIE				
3.1.3	E-mail	TAK/NIE				
3.1.4	Listownie	TAK/NIE				
3.1.5	SMS	TAK/NIE				
3.2	Wypłata świadczeń					
3.2.1	Jaki jest średni czas między decyzją o przyznaniu świadczenia a faktyczną wypłatą świadczenia?	liczba dni				
3.2.2	$\frac{\text{Liczba wniosków z których wypłacono kwotę bezsporną}}{\text{Ogólna liczba wniosków o odszkodowania}} \times 100\%$	%				
4	Instytucje regulacyjne/kontrolne/odwoławcze Skargi klientów, osób poszkodowanych, uprawnionych, pełnomocników		*	*	*	37%
4.1	Zgłoszone do Rzecznika Ubezpieczonych	liczba skarg				
4.2	Zgłoszone do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	liczba skarg				
4.3	Zgłoszone do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta	liczba skarg				



Lp.	Wskaźnik	Jednostka	Dział I	Dział II		Waga
				Grupa 3 i 10	Pozostałe	
5	Spory sądowe		*	*	*	
5.1	„Liczba wszystkich spraw przed sądem z wniesionym pozwem do sądu z powództwa: klientów, osób poszkodowanych, osób uprawnionych, pełnomocników, które zakończyły się w okresie od 1.07.2014 do 30.06.2015 z wyrokiem na niekorzyść TU”	liczba spraw				12%
6	Wypłacalność TU					
6.1	Pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami	%				3,675%
6.2	Czy TU poddało się ocenie ratingowej?	TAK/NIE				
7	Głosowanie Jury					20%
					Razem	100%

* – w Konkursie zostanie to znormalizowane, biorąc pod uwagę liczbę skarg/ sporów w odniesieniu do wysokości przypisu składki brutto – udział rynku TU

** – nie dotyczy

