

REGULAMIN KONKURSU GAZETY BANKOWEJ PRZYJAZNA FIRMA UBEZPIECZENIOWA 2016



WARSZAWA, 25 SIERPNIA 2016 ROKU

- 1.** Organizatorem Konkursu „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2016”, zwanego dalej „Konkursem”, 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 2016 odnosi się do okresu **od 1 lipca 2015 roku do 30 czerwca 2016 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.pl**, na bazie posiadanych danych obejmujących okres **od 1 lipca 2015 roku do 30 czerwca 2016 roku**, które pochodzą z TU i/lub zostały przekazane do nadzorca bądź innych instytucji.
- 6.** Termin na odesłanie wypełnionej Ankiety to **30 września 2016 roku**.
- 7.** Rodzaj danych/wskaźników branych pod uwagę w Konkursie oraz ich wagi rankingowe są corocznie ustalane przez Jury Konkursu.
- 8.** Konkurs 2016 opiera się o dane/informacje przekazywane od/do:
 - Towarzystw Ubezpieczeniowych (TU),
 - Rzecznika Finansowego (Rz.F.),
 - Komisji Nadzoru Finansowego (KNF),
 - Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK),
 - Konkurs dopełnia ocena niezależnego Jury.
- 9.** Wskaźniki oraz ich wagi obowiązujące w Konkursie w roku 2016 są zaprezentowane w Tabeli nr 1, która stanowi integralną część niniejszego regulaminu.
- 10.** 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 (zostali nam przekazane);
- b) przekazane dane normalizujemy (o ile to jest konieczne), uwzględniając wielkość poszczególnych TU, tzn. biorąc pod uwagę wysokość przypisu składki brutto – udział w 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 pod 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 rankingu 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 2016 w Jury Konkursu zasiadają:

- prof. dr hab. Irena Jędrzejczyk – Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie,
- Danuta Wałczak – członek Rady Programowej Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka,
- Aleksandra Wiktorow – Rzecznik Finansowy,
- Paweł Witkiewicz - prezes zarządu CUBE.ITG SA,
- Marek Czerski – prezes zarządu KUKE,
- Łukasz Zoń – prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów,
- Stanisław Nowak – prezes Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka,
- Henryk Uzdrowski – prokurent w Wydawnictwie Fratria sp. z o.o., analityk rynków finansowych,
- Maciej Wośko – redaktor naczelny „Gazety Bankowej”.

14. W Konkursie nie mogą brać udziału TU, których przedstawiciele zasiadają w Jury.

15. Wyniki Konkursu zostaną zaprezentowane w styczniowym wydaniu „Gazety Bankowej”.



TABELA 1. WSKAŹNIKI I WAGI WSKAŹNIKÓW OBOWIĄZUJĄCE W KONKURSIE W ROKU 2016

Wskaźnik	Jednostka	Dział I		Dział II		Waga
				Grupa 3 i 10	Pozostałe	
1 ŚWIADCZENIA						27,325%
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					
1.1.2 % szkód podlegających skróconej ścieżce likwidacji – niewymagających 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 „online”?	TAK/NIE					
1.2.5 Czy jest możliwość obsługi roszczenia przez system „online”?	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 dotyczącej jego polisy?	TAK/NIE					
2.1.4 Czy jest system telefoniczny (call center), w którym klient może zgłosić chęć zmian w aktywnej polisie?	TAK/NIE		**	**		
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						37%
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 $\frac{\text{Liczba wniosków, z których wypłacono kwotę bezsporną}}{\text{Ogólna liczba wniosków o odszkodowanie}} \times 100 \text{ proc.}$	%					
4 INSTYTUCJE REGULACYJNE/KONTROLNE/ODWOŁAWCZE SKARGI KLIENTÓW, OSÓB POSZKODOWANYCH, UPRAWNIONYCH, PEŁNOMOCNIKÓW.		*	*	*		12%
4.1 Zgłoszone do Rzecznika Finansowego	liczba skarg					
4.2 Zgłoszone do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego	liczba skarg					
4.3 Zgłoszone do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta	liczba skarg					
5 SPORY SĄDOWE		*	*	*		3,675%
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 1.07.2015 do 30.06.2016 z wyrokiem na niekorzyść TU”	liczba spraw					
6 WYPŁACALNOŚĆ TU						20%
6.1 Pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami	%					
6.2 Czy TU poddało się ocenie ratingowej?	TAK/NIE					100%
7 GŁOSOWANIE JURY						
Razem						100%