

Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2018



Regulamin konkursu Gazety Bankowej „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2018”

Warszawa, 10.09.2018r.

1. Organizatorem Konkursu „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2018”, 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 Zakładu Ubezpieczeń (dalej „ZU”) w „Konkursie” „Gazety Bankowej” jest dobrowolny.

4. Konkurs odnosi się do okresu od 1.01.2017 do 31.12. 2017 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 ZU w Konkursie następuje wyłącznie przez odesłanie specjalnej ankiety konkursowej wypełnionej samodzielnie przez ZU, w formie elektronicznej (plik xls) na adres: **magdalena.podbielska@fratria.pl**, oraz **joanna.mazur@fratria.pl** na bazie posiadanych danych obejmujących okres od 1 stycznia 2017 roku do 31 grudnia 2017 roku, które pochodzą z ZU i/lub zostały przekazane do KNF bądź innych instytucji.

6. Termin na odesłanie wypełnionej Ankiety to 12 października 2018 roku.

7. Rodzaj danych/wskaźników branych pod uwagę w Konkursie oraz ich wagi rankingowe są corocznie ustalane przez Jury Konkursu.

8. Konkurs 2018 opiera się o dane/informacje przekazywane od/do:

- Zakładów Ubezpieczeń (ZU),
- 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 2018 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 ZU w Konkursie:

- a) w Konkursie obliczamy konkretny wskaźnik wyłącznie dla tych ZU, których danymi dysponujemy (zostały nam przekazane);
- b) przekazane dane normalizujemy (o ile to jest konieczne), uwzględniając wielkość poszczególnych ZU, tzn. biorąc pod uwagę wysokość przypisu składki brutto – udział w rynku;
- c) w przypadku braku danych niezbędnych do obliczenia wskaźnika wartość tego wskaźnika dla ZU, które nie



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2018

udostępniło tej informacji, wynosi 0 („zero”). Konsekwencją jest brak punktów dla tego wskaźnika i gorszy wynik niż w sytuacji innego ZU, które – choć miało najniższy wynik dla tego wskaźnika – to jednak otrzyma odpowiednie punkty rankingowe;

d) korzystając z obliczeń konkretnego wskaźnika, rankujemy ZU wg obliczonych wskaźników uzyskanych przez nie, od najłagodszego do najlepszego ZU, nadając im rosnąco numery od 1 dla najgorszego do X dla najlepszego (gdzie X oznacza liczbę ZU branych pod uwagę dla wspomnianego wskaźnika);

e) w przypadku, gdy n ZU (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 ZU pozycja w rankingu będzie taka sama, jak w sytuacji gdyby tę pozycję w rankingu zajęło pojedyncze ZU. Inaczej liczba ZU z takim samym wynikiem nie wpływa na rankowanie tych ZU pomiędzy sobą oraz na kolejność w rankingu pozostałych ZU. Przykład: Są X=4 ZU (ZU 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 ZU 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 ZU, które zdobyło najwięcej punktów ze wszystkich wskaźników składających się na tę kategorię.

13. W roku 2018 w Jury Konkursu zasiadają:

- prof. dr hab. Irena Jędrzejczyk – Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej
- Aleksandra Wiktorow – Rzecznik Finansowy
- Marzanna Lament – Adiunkt w Katedrze Finansów i Ubezpieczeń, UTH w Radomiu
- Andrzej Nużyński – Zastępca Dyrektora Departamentu Analiz Rynku, UOKiK
- Romuald Orzeł – Prezes Wydawnictwa Fratris sp. z o.o.
- Maciej Wośko – Redaktor Naczelny „Gazety Bankowej”
- Stanisław Koczot – Zastępca Redaktora Naczelnego „Gazety Bankowej”

14. Partnerem merytorycznym Konkursu jest BDO, którego rolą jest koordynacja przebiegu Konkursu, a w tym analiza otrzymanych danych, wsparcie Jury Konkursu w przygotowaniu metodyki, prowadzenie obrad Jury oraz przygotowanie i przekazanie oficjalnych wyników Konkursu.

15. W Konkursie nie mogą brać udziału ZU, których przedstawiciele zasiadają w Jury.

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



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2018

TABELA 1. WSKAŹNIKI I WAGI WSKAŹNIKÓW OBOWIĄZUJĄCE W KONKURSIE W ROKU 2018

1	Wskaźnik	Ilość punktów możliwa do uzyskania			Jednostka	Sposób punktowania
		Dział I	Dział II			
			gr. 3 i 10	Bez gr. 3 i 10		
1	Ogólne					
1.1	Czy Zakład Ubezpieczeń posiada systemy informatyczne pozwalające klientowi na bezpośredni dostęp do informacji o historii klienta (kupno ubezpieczenia, szkoda, itp.)?	3	3	4	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
1.2	Czy Zakład Ubezpieczeń wprowadził ofertę dla klientów posiadających Kartę Dużej Rodziny?	3	nie dotyczy	4	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
1.3	Średni wzrost ceny składki ubezpieczenia OC	nie dotyczy	3	nie dotyczy	%	Waga wskaźnika - rankowanie
1.4	Jakim kanałami Zakład Ubezpieczeń prowadzi sprzedaż swoich produktów?					ZU dostaje punkty za każdy rodzaj dystrybucji
	1.4.1 Oddział	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.2 Agent ubezpieczeniowy	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.3 Broker ubezpieczeniowy	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.4 Bankassurance	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.5 Rozmowa telefoniczna	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.6 Kwestionariusz strony interentowaej	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.7 Aplikacja na telefon	1	1	1	TAK/NIE	
	1.4.8 Inne (proszę wymienić)	1	1	1	TAK/NIE	
1.4	Czy w podstawowym ubezpieczeniu na życie trzeba podpisać dodatkową klauzulę aby ubezpieczyć też zdrowie?	2	nie dotyczy	nie dotyczy	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
1.5	Średni wzrost ceny składki ubezpieczenia AC	nie dotyczy	2	nie dotyczy	%	Waga wskaźnika - rankowanie
1.6	Średni czas rozliczania szkody bezspornej (w dniach)	3	3	3	liczba dni	Waga wskaźnika - rankowanie
2	Nadzorcze					
2.1	Czy UOKiK lub KNF nałożył na ZU karę w obszarze produkty/biznes?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
2.2	Czy któryś z organów nadzorczych wydał pisemną decyzję o braku przejrzystości w OWU?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
2.3	Czy KNF nałożył na zakład ubezpieczeń/reasekuracji karę w obszarze relacji z klientami np. w związku z nieterminową likwidacją szkód lub zbyt wysokimi opłatami likwidacyjnymi ?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
2.4	Czy UOKiK nałożył na zakład ubezpieczeń/reasekuracji karę w obszarze relacji z klientami np. w związku z nieterminową likwidacją szkód lub zbyt wysokimi opłatami likwidacyjnymi ?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
2.5	Czy KNF/UOKiK lub inne organy wnosyły zastrzeżenia odnośnie procesu rozpatrywania skarg?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
2.6	Skargi do KNF	2	2	2	%	Waga wskaźnika - rankowanie
2.7	Skargi do UOKiK	2	2	2	%	Waga wskaźnika - rankowanie
2.8	Skargi do Rzecznika Finansowego	2	2	2	%	Waga wskaźnika - rankowanie
2.9	Reklamacje do Rzecznika Finansowego	2	2	2	%	Waga wskaźnika - rankowanie
2.10	Sprawy sądowe: Przyrost wystąpień do sądów w okresie sprawozdawczym - dane jak do Rzecznika Finansowego	2	2	2	%	Waga wskaźnika - rankowanie
2.11	Czy Zakład Ubezpieczeń korzystał z Sądu Polubownego przy KNF?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
2.12	Czy biegły rewident w liście do Zarządu wniósł zastrzeżenia do ochrony danych lub bezpieczeństwa systemów IT?	2	2	2	TAK/NIE	ZU dostaje punkty lub nie
3	Wskaźnikowe - niefinansowe					
3.1	Dynamika wypłaty odszkodowań brutto (poza klęskami żywiołowymi)	4	4	4	%	Waga wskaźnika - rankowanie
3.2	Rezerwy na skargi i pozwy w relacji do aktywów netto Zakładu Ubezpieczeń	4	4	4	%	Waga wskaźnika - rankowanie
3.3	Udział sum kar nałożonych przez organ nadzoru do składki przypisanej brutto	4	4	4	%	Waga wskaźnika - rankowanie
4	Wskaźnikowe finansowe					
4.1	Wskaźnik kosztów akwizycji	3	3	3	%	Waga wskaźnika - rankowanie
4.2	ROE	3	3	3	%	Waga wskaźnika - rankowanie
4.3	Dochodowość Lokat	3	3	3	%	Waga wskaźnika - rankowanie
4.4	Poziom lokat	3	3	3	%	Waga wskaźnika - rankowanie
4.5	Szkodowość brutto	3	3	3	%	Waga wskaźnika - rankowanie
5	Wypłacalność					
5.1	SCR na koniec 2017	5	5	5	%	Waga wskaźnika - rankowanie
5.2	MCR na koniec 2017	5	5	5	%	Waga wskaźnika - rankowanie
6	Jury	20	20	20		
	SUMA	100	100	100		