

Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021



Regulamin konkursu „Gazety Bankowej” (dalej: „Regulamin”) **Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021**

Warszawa, 19.10.2021 r.

§ 1

INFORMACJE OGÓLNE

1. Organizatorem Konkursu Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021 (dalej: „**Konkurs**”) jest wydawca magazynu „Gazeta Bankowa” – Fratria Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-472), ul. Legionów 126-128, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000429681, NIP 1132857790 (dalej: „**Organizator**”).
2. Konkurs jest prowadzony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Udział w Konkursie jest dobrowolny oraz bezpłatny.
4. Konkurs trwa **od 28.10.2021 r. do 25.11.2021 r.**
5. Warunkiem udziału w Konkursie jest akceptacja Regulaminu, która następuje poprzez zaznaczenie w Ankiecie pola potwierdzenia przy oświadczeniu o akceptacji postanowień Regulaminu i zapoznaniu się z jego treścią.
6. Przesłanie zgłoszenia niezawierającego potwierdzenia akceptacji Regulaminu i zapoznania się z jego treścią skutkuje pominięciem uczestnika w procesie oceniania i wyłaniania zwycięzców Konkursu.

§ 2

UCZESTNICY KONKURSU

1. W Konkursie mogą wziąć udział jedynie zakłady ubezpieczeń działające na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (dalej: „**ZU**”).
2. W Konkursie nie mogą brać udziału pracownicy i przedstawiciele Organizatora, inne osoby biorące udział w przygotowaniu i prowadzeniu Konkursu oraz członkowie najbliższej rodziny pracowników i przedstawiciele Organizatora.
3. W Konkursie mogą brać udział zwycięzcy poprzednich edycji Konkursu oraz inni przedstawiciele ZU, które są reprezentowane przez laureatów.
4. W Konkursie nie mogą brać udziału ZU, których przedstawiciele zasiadają w Jury.
5. Konkurs jest realizowany w 3 kategoriach konkursowych:

Kategoria I – ubezpieczenia z Działu I wskazane w wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: „**KNF**”);

Kategoria II – ubezpieczenia z Działu II Grupa 3 oraz Grupa 10 zgodnie z wytycznymi KNF;

Kategoria III – ubezpieczenia z Działu II z pominięciem Grupy 3 i Grupy 10, które zostały sklasyfikowane przez KNF.



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021

§ 3

ZASADY KONKURSU

1. Warunkiem udziału w Konkursie jest odesłanie samodzielnie wypełnionej ankiety konkursowej (dalej: „Ankieta”), stanowiącej Załącznik nr 1 do Regulaminu, w formie elektronicznej (plik w formacie xls), na adresy poczty elektronicznej: **magdalena.podbielska@fratria.pl** oraz **sylwia.szarfenberg@fratria.pl**.
2. Ankieta powinna być uzupełniona w oparciu o posiadane, rzeczywiste dane obejmujące okres od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020r., przekazywane od lub do:
 - a. KNF;
 - b. ZU;
 - c. Rzecznika Finansowego;
 - d. Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Ankieta powinna być odesłana w nieprzekraczalnym terminie do 25 listopada 2021 r.
4. W bieżącej edycji Konkursu w Jury zasiadają:
 - Prof. dr hab. Irena Jędrzejczyk – Wykładowca Katedry Zarządzania, Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej;
 - Prof. dr hab. Konrad Raczkowski – Dyrektor Instytutu Ekonomicznego w Społecznej Akademii Nauk;
 - Anna Gadomska - Dyrektor, Wydział Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego, Biuro Rzecznika Finansowego;
 - Łukasz Zoń – Prezes Zarządu Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych;
 - Andrzej Nużyński – Dyrektor w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym;
 - Romuald Orzeł – Prezes Zarządu, Fratria Sp. z o.o.;
 - Maciej Wośko – Redaktor Naczelny magazynu „Gazeta Bankowa”;
 - Stanisław Koczot – Zastępca Redaktora Naczelnego „Gazety Bankowej”.

§ 4

PRZEBIEG KONKURSU I KRYTERIA OCENY

1. Organizator przyznaje ZU pozycję po przeprowadzeniu dwóch etapów Konkursu.
2. Pierwszy etap Konkursu polega na weryfikacji danych wskazanych w Ankietach, w oparciu o przyjętą przez Organizatorów, następującą metodykę:
 - a. w Konkursie obliczany jest konkretny wskaźnik wyłącznie dla ZU uczestniczących w Konkursie;
 - b. dane zawarte w Ankiecie podlegają normalizacji (o ile to jest konieczne), przy uwzględnieniu wielkości poszczególnych ZU, tzn. przy wzięciu pod uwagę wysokości przypisu składki brutto – udziału w rynku;
 - c. w przypadku braku danych niezbędnych do obliczenia wskaźnika, wartość tego wskaźnika dla ZU, które nie udostępniło tej informacji, wynosi 0 („zero”). Konsekwencją jest brak punktów dla tego wskaźnika i gorszy wynik niż w sytuacji innego ZU, które – choć miało najstabszy wynik dla tego wskaźnika – otrzyma odpowiednie punkty rankingowe;
 - d. korzystając z obliczeń konkretnego wskaźnika, dochodzi do rankowania ZU wg obliczonych wskaźników uzyskanych przez nie, od najstabszego do najlepszego ZU, nadania im rosnąco numerów od 1 dla najgorszego do X dla najlepszego (gdzie X oznacza liczbę ZU branych pod uwagę dla wspomnianego wskaźnika);



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021

- 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 ani 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 ZU, otrzymaną w ramach tego wskaźnika.]

3. Kryteria oceny, wskaźniki posiadające określoną wagę rankingową oraz klasyfikacja, na podstawie której wyliczana, określana jest pozycja w pierwszym etapie Konkursu, stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. Drugi etap Konkursu polega na przeprowadzeniu oceny danych zgromadzonych w Ankietach, a następnie przyznaniu punktów przez niezależne Jury.
5. Suma punktów uzyskanych w pierwszym i drugim etapie Konkursu stanowi ostateczną liczbę punktów ZU, na podstawie której przyznawana jest pozycja w Konkursie.
6. W każdej z trzech kategorii konkursowych pierwszą pozycję zdobywa ZU, które uzyskało największą liczbę punktów ze wszystkich wskaźników składających się na tę kategorię.
7. Wyniki Konkursu zostaną zaprezentowane w wydaniu 2/2022 magazynu „Gazeta Bankowa”.

§ 5

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych osób wskazanych do kontaktu oraz realizujących czynności w związku z udziałem w Konkursie jest Fratria Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, ul. Legionów 126-128.
2. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w związku z udziałem w Konkursie oraz w celach jego realizacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b „RODO”.
3. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Ponadto dysponuje prawem do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych (obecnie: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych), jeśli stwierdzi, że przetwarzanie danych osobowych przez Administratora Danych narusza przepisy RODO.
4. Dane podmiotu danych nie będą podlegały zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym nie będą profilowane ani nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
5. Dane osobowe będą przekazywane partnerowi merytorycznemu Konkursu – A.T. Kearney Sp. z o.o. oraz członkom Jury.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez czas trwania Konkursu aż do przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z przeprowadzeniem Konkursu.
7. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, w tym w związku z realizacją przysługujących na podstawie RODO uprawnień, należy się kontaktować z Inspektorem Ochrony Danych, pisząc na adres e-mailowy: daneosobowe@fratria.pl.



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021

§ 6

REKLAMACJE

1. Reklamacje związane Konkursem, wraz z podaniem przyczyny reklamacji, należy składać na piśmie, listem poleconym, na adres Organizatora, w terminie 14 dni od ogłoszenia listy zwycięzców.
2. Reklamacje zostaną rozpatrzone przez Organizatora w terminie 14 dni od daty otrzymania.
3. Organizator o sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiadomi uczestnika Konkursu składającego reklamację na piśmie.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ustalone zasady Konkursu nie podlegają modyfikacjom aż do kolejnej edycji Konkursu.
2. Partnerem merytorycznym Konkursu jest A.T. Kearney Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, którego rolą jest koordynacja przebiegu Konkursu, w tym analiza otrzymanych danych, wsparcie Jury Konkursu w przygotowaniu metodyki, prowadzenie obrad Jury oraz przygotowanie i przekazanie oficjalnych wyników Konkursu.

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Kryteria oceny, wskaźniki posiadające określoną wagę rankingową oraz klasyfikacja konkursowa



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021

TABELA 1. PUNKTACJA NA POTRZEBY KONKURSU PRZYJAZNA FIRMA UBEZPIECZENIOWA ROKU 2021

Pytanie		Liczba punktów możliwa do uzyskania			Jednostka
		Dział I	Dział II		
			gr. 3 i 10	Bez gr. 3 i 10	
1	KATEGORIA: Ogólne	31	34	29	
1.1	Czy Zakład Ubezpieczeń posiada systemy informatyczne pozwalające klientowi na bezpośredni dostęp do informacji o historii klienta (kupno ubezpieczenia, szkoda itp.)?	3	2	3	TAK/NIE
1.2	Czy klient ma możliwość edycjizmiany swojego profiludanych samodzielnie za pośrednictwem systemu informatycznego?	3	2	3	TAK/NIE
1.3	Czy Zakład Ubezpieczeń wprowadził ofertę dla klientów posiadających Kartę Dużej Rodziny?	1	nie dotyczy	1	TAK/NIE
1.4	Średni wzrost ceny składki ubezpieczenia OC (liczonej jako udział przypisu brutto w ogólnej liczbie polis zawartych w danym roku) w okresie FY2020-FY2019/FY2019	nie dotyczy	3	nie dotyczy	%
1.5	Średni wzrost ceny składki ubezpieczenia AC (liczonej jako udział przypisu brutto w ogólnej liczbie polis zawartych w danym roku) w okresie FY2020-FY2019/FY2019	nie dotyczy	3	nie dotyczy	%
1.6	Jakim kanałami Zakład Ubezpieczeń prowadzi sprzedaż swoich produktów?				
	1.6.1 Oddział	1	1	1	TAK/NIE
	1.6.2 Agent ubezpieczeniowy	1	1	1	TAK/NIE
	1.6.3 Broker ubezpieczeniowy	1	1	1	TAK/NIE
	1.6.4 Bancassurance	1	1	1	TAK/NIE
	1.6.5 Rozmowa telefoniczna	1	1	1	TAK/NIE
	1.6.6 Kwestionariusz strony internetowej	2	2	2	TAK/NIE
	1.6.7 Aplikacja na telefon	2	2	2	TAK/NIE
	1.6.8 Media społecznościowe	1	1	1	TAK/NIE
	1.6.9 Inne (proszę wymienić)	1	1	1	TAK/NIE
1.7	Jaki jest średni czas oczekiwania klienta na połączenie w Call Center dla klientów TU (dla wszystkich połączeń odebranych, bez względu na powód, za rok 2020)	1	1	nie dotyczy	w sekundach
1.8	Jaki jest % odebranych połączeń w Call Center wewnętrznych i zewnętrznych TU w ogólnej liczbie połączeń telefonicznych oferowanych przez klientów (dla wszystkich połączeń odebranych, bez względu na powód, za rok 2020)	1	1	nie dotyczy	%
1.9	Średni czas rozliczania szkody bezspornej (w dniach kalendarzowych, do wydania decyzji, bez rozróżnienia, która szkoda jest bezsporna)	2	2	2	liczba dni
1.10	Czy jest możliwe zainicjowanie zakupu dowolnego produktu ubezpieczeniowego online (tj. poprzez stronę internetową, aplikację lub media społecznościowe)?	1	1	1	TAK/NIE
1.11	Czy jest możliwe sfinalizowanie zakupu dowolnego produktu ubezpieczeniowego online (tj. poprzez stronę internetową, aplikację lub media społecznościowe)?	1	1	1	TAK/NIE
1.12	Czy jest możliwe odnowienie dowolnego produktu ubezpieczeniowego online (tj. poprzez stronę internetową, aplikację lub media społecznościowe)?	1	1	1	TAK/NIE
1.13	Jaki % klientów loguje się do konta klienta online? (liczba klientów indywidualnych z przynajmniej jednym logowaniem w 2021 roku/liczba klientów indywidualnych)	1	1	1	%
1.14	Czy TU wykorzystuje obecnie elektroniczne metody weryfikacji klientaumożliwia elektroniczne metody podpisu?	1	1	1	TAK/NIE
1.15	Średni NPS transakcyjny, mierzony po kontakcie z klientem dla danego roku. Średnia ze wszystkich pomiarów NPS w danym roku	1	1	1	wartość wskaźnika NPS
1.16	Liczba klientów indywidualnych w danej grupie ubezpieczeń	1	1	1	liczba klientów
1.17	Dynamika liczby klientów indywidualnych (wzrost lub spadek rok do roku t.j. 2020 vs. 2019) w danych grupach ubezpieczeń	2	2	2	%
2	KATEGORIA: Nadzorcze	14	14	16	
2.1	Czy UOKiK lub KNF nałożył na TU karę w obszarze produkty/biznes?	1	1	2	TAK/NIE
2.2	Czy któryś z organów nadzorczych wydał pisemną decyzję o braku przejrzystości w OWU?	2	2	2	TAK/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
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
2.5	Czy KNF/UOKiK lub inne organy wносиły zastrzeżenia odnośnie do procesu rozpatrywania skarg?	1	1	2	TAK/NIE
2.6	Liczba skarg do KNF/UOKiK/Rzecznika Finansowego (razem skargi do wszystkich trzech instytucji)	2	2	2	%
2.7	Sprawy sądowe: Przyrost wystąpień do sądów w okresie sprawozdawczym – dane jak do Rzecznika Finansowego (wzór: FY2020/FY2019) Wyjaśnienie: Liczba wystąpień klientów przeciwko TU na drogę postępowania sądowego (zgodnie z art. 33 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym dane przekazywane do RF). Uwaga: W przypadku posiadania statystyki dotyczącej wyłącznie całej spółki zajmującej się ubezpieczeniami majątkowymi i osobowymi prosba o podanie danych dla całej spółki ze sprawozdania do RF wraz z odpowiednią adnotacją po prawej stronie	2	2	2	%
2.8	Czy bezpieczeństwo IT TU jest testowane przez niezależne zewnętrzne audyty minimum raz w roku?	2	2	2	TAK/NIE
3	KATEGORIA: Wskaźnikowe – niefinansowe	12	12	12	
3.1	Dynamika wypłaty odszkodowań brutto (poza klęskami żywiołowymi) – wzór: odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto FY2020/odszkodowania i świadczenia wypłacone brutto FY2019	4	4	4	%

Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2021

3.2	Rezerwy na skargi i pozwy w relacji do aktywów netto Zakładu Ubezpieczeń – wzór: Wartość rezerwy FY2020/Aktywa netto FY2020	4	4	4	%
3.3	Udział sum kar nałożonych przez organ nadzoru do składki przypisanej brutto – wzór: Suma kar z otrzymanych w roku 2020/składka przypisana brutto	4	4	4	%
4	KATEGORIA: Wskaźnikowe – finansowe	21	21	21	
4.1	Wskaźnik kosztów akwizycji – wzór: (koszty akwizycji + prowizje reasekuracyjne)/składka przypisana brutto	4	4	4	%
4.2	ROE – wzór: Wynik finansowy netto/kapitały własne	5	5	5	%
4.3	Dochodowość lokat – wzór: Dochody z lokat (dochody z polityki lokacyjnej)/wartość lokat	4	4	4	%
4.4	Poziom lokat – wzór: Wartość lokat/wartość kapitałów własnych + RTU	4	4	4	%
4.5	Szkodowość brutto – wzór: Wartość wypłaconych odszkodowań brutto/wartość składki zarobionej brutto	4	4	4	%
5	KATEGORIA: Wypłacalność	10	10	10	
5.1	SCR na koniec 2020	5	5	5	%
5.2	MCR na koniec 2020	5	5	5	%
6	KATEGORIA: Innowacje i trendy	12	9	12	
6.1	Jakie (które) elementy procesu (sprzedaż produktów ubezpieczeniowych, underwriting, bieżąca obsługa klienta, zgłoszenie szkody, likwidacja szkody, inne) są możliwe do przeprowadzenia w całości online? (Proszę opisać, które elementy procesu i w jaki sposób)	3	2	3	Proszę wymienić wraz z krótkim opisem
6.2	Czy TU wykorzystuje algorytmy oparte na sztucznej inteligencji w obszarach dystrybucji, underwritingu, zarządzania likwidacją szkód i/lub w klienckim procesie obsługi? (Proszę opisać, jeśli są)	1	1	1	Proszę wymienić wraz z krótkim opisem
6.3	Czy TU wykorzystuje rozwiązania z zakresu telematyki i/lub narzędzi IoT do zbierania danych i szacowania ryzyka? (Proszę opisać przykłady wdrożonych rozwiązań)	2	2	2	Proszę wymienić wraz z krótkim opisem
6.4	Konwergencja usług – czy TU oferuje swoim klientom również inne produkty i usługi (pozaubebezpieczeniowe)? (Jeśli tak, proszę wymienić przykłady)	2	2	2	Proszę wymienić pozaubebezpieczeniowe usługi lub produkty
6.5	Czy w ofercie TU są dostępne usługi z zakresu mental health/wellness?	2	nie dotyczy	2	Proszę wymienić wraz z krótkim opisem
6.6	Czy w strategii rozwoju TU są uwzględnione cele (oraz ich miary) z zakresu odpowiedzialności środowiskowej, społecznej i organizacyjnej (ESG)?	2	2	2	Proszę opisać cele wraz z miernikami/wskaźnikami służącymi do ich monitorowania
6.7	Pytanie jakościowe, niepункowane do subiektywnej oceny Jury: Jakie innowacyjne rozwiązanie (produkt/konstrukcja oferty/podejście do obsługi klienta) wprowadziło TU w zakresie danych Działów i Grup produktów w roku 2020?	n/a	n/a	n/a	Proszę wymienić wraz z krótkim opisem i korzyściami dla klienta
Suma punktów do uzyskania z Ankiety		100	100	100	
Suma punktów do uzyskania w głosowaniu Kapituły		100	100	100	
Suma punktów do uzyskania w Konkursie		200	200	200	

