

Regulamin Konkursu Gazety Bankowej „Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2014”

Warszawa, dnia 22 sierpnia 2014 roku

1. Udział Towarzystwa Ubezpieczeniowego (dalej TU) w Konkursie Gazety Bankowej (dalej Konkurs) jest dobrowolny.
2. Konkurs za rok 2014 odnosi się do okresu **od 1 lipca 2013 roku do 30 czerwca 2014 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).
3. Udział TU w Konkursie następuje wyłącznie przez odesłanie specjalnej Ankiety Konkursowej wypełnionej samodzielnie przez TU, w formie elektronicznej (plik xls) do Gazety Bankowej (urszula.nowicka@fratria.pl, magdalena.podbielska@fratria.pl), na bazie posiadanych danych obejmujących okres od 1 lipca 2013 roku do 30 czerwca 2014 roku, które pochodzą z TU i/lub zostały przekazane do nadzorcy lub innych instytucji.
4. Termin na odesłanie wypełnionej Ankiety to: **25 września 2014 roku**.
5. Rodzaj danych/wskaźników branych pod uwagę w Konkursie oraz ich wagi rankingowe są corocznie ustalane przez Jury Konkursu.
6. Konkurs 2014 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.
7. Wskaźniki oraz ich wagi obowiązujące w Konkursie w roku 2014 są zaprezentowane w Tabeli nr 1, która stanowi integralną część niniejszego regulaminu.
8. Ustalanie Zasad Konkursu, a w szczególności rodzaj 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.
9. 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.



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2014

- 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.
10. W każdej z 3 kategorii wygrywa TU, które zdobyło najwięcej punktów ze wszystkich wskaźników składających się na tę kategorię.
11. W roku 2014 Jury Konkursu zasiadają:
- prof. dr hab. Irena Jędrzejczyk – Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
 - Ewa Wanat-Poleć – prezes Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego,
 - Danuta Wałcerz – Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie
 - Aleksandra Wiktorow – Rzecznik Ubezpieczonych
 - Łukasz Zoń – prezes Stowarzyszenia Polskich Brokerów
 - prof. dr hab. Jan Monkiewicz – Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Uniwersytet Warszawski
 - Stanisław Nowak – prezes Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi
 - Andrzej Oślizło – prezes Expander Advisors
 - Adam Sankowski – prezes Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych
 - Tomasz Przybek – prezes Wydawnictwa Fratria Sp. z o.o.
 - Wojciech Surmacz – redaktor naczelny „Gazety Bankowej”
 - Maciej Goniszewski – zastępca redaktora naczelnego Gazety Bankowej
12. Partnerem merytorycznym Konkursu jest PwC, 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.
13. Wyniki Konkursu zostaną zaprezentowane w styczniowym wydaniu Gazety Bankowej.



TABELA 1. WSKAŹNIKI I WAGI WSKAŹNIKÓW OBOWIĄZUJĄCE W KONKURSIE W ROKU 2014

Lp.	Wskaźnik	Jednostka	Dział I	Dział II		Waga
				Grupa 3 i 10	Pozostałe	
1	Instytucje regulacyjne/ kontrolne/ odwoławcze Skargi klientów, osób poszkodowanych, uprawnionych, pełnomocników.		*	*	*	40%
1.1	Zgłoszone do Rz.U.	liczba skarg				
1.2	Zgłoszone do UKNF	liczba skarg				
1.3	Zgłoszone do UOKiK	liczba skarg				
2	Spory sądowe		*	*	*	12%
2.1	Liczba wszystkich spraw przed sądem z wniesionym pozwem do sądu z powodztwa: klientów, osób poszkodowanych, osób uprawnionych, pełnomocników.	liczba spraw				
3	Świadczenia					25,825%
3.1	Obsługa					
3.1.1	Średni czas wypłaty świadczenia i/lub odszkodowania, od przyjęcia zgłoszenia do wydania decyzji o wypłacie	liczba dni				
3.1.2	% szkód podlegających skróconej ścieżce likwidacji – nie wymagających odrębnych oględzin (np. oględziny nie są wymagane, odbywają się w warsztacie)	%	**			
3.2	Komunikacja od/do klienta					
3.2.1	Czy jest możliwość zgłoszenia roszczenia przez system "on-line"?	Tak/Nie				
3.2.2	Czy jest możliwość obsługi roszczenia przez system "on-line"?	Tak/Nie				
3.2.3	Czy jest możliwość zgłoszenia roszczenia przez system telefoniczny?	Tak/Nie		**	**	
3.2.4	Czy jest możliwość obsługi roszczenia przez system telefoniczny?	Tak/Nie				
3.2.5	Czy jest możliwość osobistego zgłoszenia roszczenia w terenowej jednostce (oddział, filia, agent, przedstawiciel) w każdym województwie?	Tak/Nie				
3.2.6	Jaki jest średni czas uzyskania połączenia z doradcą i/lub likwidatorem, w kwestii zgłoszenia lub obsługi roszczenia.	Liczba sekund	**			



Lp.	Wskaźnik	Jednostka	Dział I	Dział II		Waga
				Grupa 3 i 10	Pozostałe	
4	Obsługa posprzedażowa					
4.1	Komunikacja od/do klienta					
4.1.1	Czy jest możliwość wglądu do danych i zakresu ubezpieczenia własnej polisy na stronie WWW?	Tak/Nie				
4.1.2	Czy jest możliwość aktualizacji danych do polisy na stronie WWW?	Tak/Nie		**	**	
4.1.3	Czy jest system telefoniczny (call center), w którym klient może zgłosić chęć zmian w aktywnej polisie?	Tak/Nie				
4.1.4	Czy jest możliwość osobistego zgłoszenia zmiany w aktywnej polisie w terenowej jednostce (oddział, filia, agent, przedstawiciel) w każdym województwie?	Tak/Nie		**	**	
4.1.5	Czy jest możliwość osobistego zgłoszenia zmiany w aktywnej polisie w terenowej jednostce (oddział, filia, agent, przedstawiciel) w każdym województwie?		**			
5	Wpłaty i wypłaty					
5.1	Wpłaty składek					
	Które z wymienionych poniżej kanałów są wykorzystywane do przypominania o nadchodzących ratach (jeśli przypomnienia są stosowane):					
5.1.1	Pośrednik ubezpieczeniowy	Tak/Nie				
5.1.2	E-mail	Tak/Nie				
5.1.3	Telefonicznie	Tak/Nie				
5.1.4	Listownie	Tak/Nie				
5.1.5	SMS	Tak/Nie				
5.2	Wypłata świadczeń					
5.2.1	Jaki jest średni czas między decyzją o przyznaniu świadczenia a faktyczną wypłatą świadczenia?	Liczba dni				
6	Wypłacalność TU					
	Pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych aktywami					2,175%
7	Głosowanie Jury					20%
					Razem	100%

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

** – nie dotyczy



Przyjazna Firma Ubezpieczeniowa 2014