

Regulamin Rankingu Złoty Bankier

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Organizatorem rankingu „Złoty Bankier” („**Ranking**”) jest spółka pod firmą: **Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o** z siedzibą w Warszawie przy ul. Kijowskiej 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000024847, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000 posługująca się numerami: NIP 113-015-52-10 oraz REGON 011823316 („**Organizator**”).
2. Partnerami Rankingu jest spółka pod firmą: **Kantar TNS S.A.** z siedzibą w Warszawie (00-687) przy ul. Wspólnej 56, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000059619, REGON: 011003524, NIP: 5260211819, kapitał zakładowy 500 000,00 zł w całości wpłacony oraz spółka pod firmą: **Obserwatorium.biz Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu (60 – 398) przy ul. Bukowskiej 132A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000546490, REGON: 360917490, NIP: 7792428710 („**Partnerzy**”).
3. Regulamin określa zasady przeprowadzenia **Rankingu**, w tym w szczególności poszczególne kategorie rankingowe („**Kategorie**”), sposób ustalania zwycięzców poszczególnych kategorii, warunki zgłaszania produktów lub usług do **Rankingu** („**Regulamin**”).
4. Celem **Rankingu** jest wybór, w sposób określony dla poszczególnych **Kategorii** ustalonych przez **Organizatora**, najlepszych produktów i usług oferowanych przez banki działające na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Wszelkie informacje dotyczące **Rankingu** udostępniane będą przez **Organizatora** do publicznej wiadomości na stronie dedykowanej, dostępnej pod adresem www.zlotybankier.pl („**Strona Rankingu**”).
6. Wyniki **Rankingu** zostaną ogłoszone podczas uroczystej gali zaplanowanej na 20 kwietnia 2017 r.

II. UCZESTNICZY RANKINGU

Ustalenie kolejności w **Rankingu** odbywać się w następujący sposób:

- 1) dla kategorii, o których mowa w **pkt IV Regulaminu** – na podstawie badania przeprowadzonego przez **Partnerów** obejmującego badanie jakości obsługi oraz weryfikacji systemów bezpieczeństwa na podstawie dedykowanej do badania metodologii opracowanej przez **Partnerów**,

- 2) dla kategorii, o których mowa w **pkt V Regulaminu** – na podstawie oceny ekspertów wybranych przez **Organizatora**,
- 3) dla kategorii, o których mowa w **pkt VI Regulaminu** – na podstawie wyników głosowania internautów, którzy wezmą udział w organizowanym przez **Organizatora** konkursie, którego regulamin został udostępniony do publicznej wiadomości na **Stronie Rankingu** i na zasadach w nim określonych oddadzą swój głos.

III. KATEGORIE RANKINGU

1. **Organizator** ustala następujące kategorie („**Kategorie Rankingu**”):
 - 1) ZŁOTY BANK - NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI WE WSZYSTKICH KANAŁACH KONTAKTU Z KLIENTEM
 - 2) BEZPIECZNY BANK,
 - 3) NAJLEPSZE KONTO OSOBISTE,
 - 4) NAJLEPSZY KREDYT GOTÓWKOWY,
 - 5) NAJLEPSZY KREDYT HIPOTECZNY,
 - 6) NAJLEPSZA KARTA KREDYTOWA,
 - 7) INNOWACJA FINANSOWA,
 - 8) NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY,
 - 9) BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE,
 - 10) NAJLEPSZY BANK W SOCIAL MEDIA.
2. Szczegółowy opis **Kategorii Rankingu** stanowi Załącznik do **Regulaminu**.

IV. KATEGORIE RANKINGU OCENIANE PRZEZ PARTNERÓW

1. Kategoria Rankingu: ZŁOTY BANK – NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI WE WSZYSTKICH KANAŁACH KONTAKTU Z KLIENTEM przyznana zostanie bankowi, który uzyska największą liczbę punktów w organizowanym i przeprowadzonym przez **Partnerów** badaniu wielokanałowej jakości obsługi („**Badanie I**”).
2. Do **Badania I** wybrane zostały banki działające w Polsce oferujące swoim klientom rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy wraz z kartą płatniczą do tego rachunku i posiadające takie kanały obsługi klienta jak sieć oddziałów oraz telefoniczny i elektroniczny dostęp do usług.
3. **Badanie I** zostanie przeprowadzone do 31 marca 2017 r. według odpowiednio wybranej przez Partnerów metodologii obejmującej badanie jakości obsługi podczas następujących procesów obsługi bankowej:
 - 1) kontakt z bankiem przez infolinię i formularz www w celu pozyskania informacji o ofercie
 - 2) wizyty w placówce banku w celu pozyskania informacji o ofercie banku dla klienta indywidualnego;
 - 3) otwarcie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego wraz z kartą płatniczą;
 - 4) aktywacji usług bankowości mobilnej i internetowej;
 - 5) obsługi posprzedażową przez telefoniczne i elektroniczne kanały kontaktu z bankiem.

4. **Kategoria Rankingu: BEZPIECZNY BANK** przyznana zostanie bankowi, który uzyska największą liczbę punktów w organizowanym i przeprowadzonym przez **Partnerów** badaniu polegającym na weryfikacji systemów bankowości internetowej i mobilnej, która pozwoli na sprawdzenie zgodności funkcjonowania systemów banków z najlepszymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa („**Badanie II**”).
5. **Badanie II** zostanie przeprowadzone do 31 marca 2017 r. według odpowiednio wybranej przez **Partnerów** metodologii, a głównymi obszarami **Badania II** będą:
 - 1) dostępność systemowa;
 - 2) stosowane narzędzia uwierzytelniania i autoryzacji;
 - 3) poufność połączenia między bankiem a klientem;
 - 4) proces rejestracji urządzenia mobilnego;
 - 5) logowanie do serwisu;
 - 6) jakość haseł i procedury ich odzyskiwania;
 - 7) analiza stosowanych limitów;
 - 8) edukacja klienta w zakresie bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej i obsługa zgłoszeń incydentów.
6. Do **Badania II** wybrane zostały te same banki co do **Badania I**.
7. W przypadku, gdy podczas prac związanych z **Badaniem II** zostanie wykryta krytyczna dla danego systemu luka, dany bank zostanie o tym fakcie bezzwłocznie poinformowany przez **Partnerów**.

V. KATEGORIE RANKINGU OCENIANE PRZEZ ZESPÓŁ EKSPERTÓW

1. W celu wyłonienia zwycięzców w następujących **Kategoriach Rankingu**:
 - 1) KONTO OSOBISTE,
 - 2) KREDYT GOTÓWKOWY,
 - 3) KREDYT HIPOTECZNY,
 - 4) KARTA KREDYTOWA,
 - 5) INNOWACJA FINANSOWA**Organizator** powołuje zespół ekspertów („**Zespół Ekspertów**”).
2. Skład **Zespołu Ekspertów** zostanie ustalony przez **Organizatora** wg własnego uznania.
3. Zespół Ekspertów wyłoni najlepsze banki w **Kategoriach Rankingu**, o których mowa w pkt V.1 na podstawie wyników badania oferty banków z wykorzystaniem kwestionariusza, które zostanie przeprowadzone trzykrotnie – na dzień 30.01.2017 r., 20.02.2017 r. oraz 10.03.2017 r. Najlepsze banki zostaną wskazane na podstawie wyników porównania cenowych i niecenowych parametrów oferty banków.

4. Oprócz uprawnienia do wyboru zwycięzcy **Rankingu** w **Kategoriach Rankingu**, o których mowa w Pkt V.1 **Regulaminu**, **Zespół Ekspertów** posiada kompetencje do podejmowania decyzji w przypadku niejednoznacznych rozstrzygnięć (np. równa liczba głosów na dany produkt lub usługę).

VI. KATEGORIE RANKINGU OCENIANE PRZEZ INTERNAUTÓW

1. W celu wyłonienia zwycięzców w następujących **Kategoriach Rankingu**:

- 1) NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY,
- 2) BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE,
- 3) NAJLEPSZY BANK W SOCIAL MEDIA,

Organizator zorganizuje i przeprowadzi otwarty konkurs („**Konkurs**”) umożliwiając jego uczestnikom oddanie głosu na każdą z Kategorii Rankingu, o których mowa powyżej.

2. Regulamin **Konkursu Organizator** udostępni do publicznej wiadomości na stronie: www.zlotybankier.pl.

VII. ZGŁOSZENIA DO RANKINGU

1. Każdy bank krajowy w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., nr 1376 z późn. zm.) jest uprawniony do zgłoszenia do **Rankingu** oferowanych produktów (usług) („**Bank**”). Jeżeli oferta danego **Banku** obejmuje produkty (usługi) udostępniane klientom jako produkty (usługi) oferowane pod różnymi markami, zgłoszenie może dotyczyć **osobno** każdej z marek wyodrębnionych w ramach oferty **Banku** („**Nominacje**”).
2. **Nominacje** mogą być przedstawiane w czterech **Kategoriach Rankingu** „NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY”, „BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE”, „NAJLEPSZY BANK W SOCIAL MEDIA” i „INNOWACJA FINANSOWA”.
3. **Nominacja** w danej **Kategorii Rankingu** może dotyczyć **jednego (1)** produktu (lub usługi). Powyższe ograniczenie dotyczy każdej z marek oferowanych przez dany **Bank**.
4. **Zgłoszenie nominacji** w **Kategoriach Rankingu** pod nazwą „NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY” i „BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE” jest równoznaczne ze złożeniem przez Bank zgłaszający oświadczenia, że przysługują mu autorskie prawa majątkowe oraz prawa własności przemysłowej do materiałów przesłanych do Organizatora i że ma pełne prawo nimi rozporządzać, nie naruszając praw osób trzecich, w zakresie niezbędnym do udziału **Rankingu**, w szczególności poprzez ich publiczną prezentację od chwili przekazania, jak również podczas gali kończącej **Ranking**, w tym w również w sieci Internet.
5. Zgłoszenie nominacji w **Kategoriach Rankingu** pod nazwą „NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY” i „INNOWACJA FINANSOWA” dotyczą produktu lub usługi wprowadzonej na rynek w 2016 roku, lub I kwartale 2017 r.

6. **Nominacje** należy wysłać na adres poczty elektronicznej zloty@bankier.pl w nieprzekraczalnym terminie do 27.02.2017 r. Każdą **Nominację** należy uzupełnić o opis (maksymalnie 500 znaków) uzasadniający wybór **Banku**. **Organizator** zastrzega sobie prawo skontaktowania się z **Bankiem** w celu zweryfikowania **Nominacji**.
7. **Nominacje** zostaną przekazane do publicznej wiadomości nie wcześniej niż w dniu rozpoczęcia **Konkursu**.
8. **Organizatorowi**, niezależnie od **Nominacji** zgłaszanych przez **Banki**, przysługuje prawo do zgłaszania **Nominacji** produktów (lub usług) **Banków** według własnego uznania, w każdej z **Kategorii Rankingu**.

VIII. REKLAMACJE

1. Reklamacje związane z **Rankingiem** mogą być kierowane do **Organizatora** wyłącznie w formie pisemnej, na adres zloty@bankier.pl lub za pośrednictwem poczty na adres **Organizatora** z dopiskiem „Złoty Bankier” w terminie do 5 maja 2017 r. Reklamacje rozstrzygać będzie komisja powołana przez **Organizatora**.
2. W przypadku przesłania reklamacji złożonej za pośrednictwem poczty, decyduje data doręczenia pisma **Organizatorowi**.
3. Złożone reklamacje będą rozpatrywane przez komisję nie później niż w terminie czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji.
4. Składający reklamacje zostanie powiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji listem poleconym wysłanym najpóźniej w terminie siedmiu (7) dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
5. Decyzja komisji co do zgłoszonej reklamacji jest ostateczna.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin **Rankingu** dostępny jest na **Stronie Rankingu**.
2. **Organizator** zastrzega sobie prawo opublikowania wyników **Rankingu** w środkach masowego przekazu, w tym w prasie, radiu i telewizji oraz w Internecie wg własnego uznania.
3. **Organizator** zastrzega sobie prawo zmiany postanowień **Regulaminu** w razie zmiany przepisów prawnych lub z innej ważnej przyczyny. Dotyczy to w szczególności zmian poszczególnych czynności w ramach **Rankingu** oraz terminów, o ile nie wpłynie to na pogorszenie warunków uczestnictwa w **Rankingu**.

ZAŁĄCZNIK NR 1

SZCZEGÓŁOWY OPIS KATEGORII

KATEGORIE RANKINGU ZŁOTY BANKIER

Lp.	KATEGORIE	OPIS KATEGORII	LISTA BADANYCH BANKÓW
1.	ZŁOTY BANK	Bank, który cechuje się najwyższą jakością wielokanałowej obsługi klienta	Bank Zachodni WBK; PKO Bank Polski;
2.	BEZPIECZNY BANK	Bank, którego system bankowości internetowej i mobilnej jest zgodny z najlepszymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa	Bank Pekao; mBank ING Bank Śląski; Alior Bank; Bank Millennium; Getin Bank; Deutsche Bank; BOŚ; Bank Pocztowy; Eurobank; Plusbank; Raiffeisen Polbank; Citibank; BGŻ BNP Paribas; Credit Agricole Nest Bank Podkarpacki Bank Spółdzielczy neoBank Krakowski Bank Spółdzielczy

KATEGORIE OCENIANE PRZEZ EKSPERTÓW

Lp.	KATEGORIE	OPIS KATEGORII	PRZEDMIOT ZGŁOSZEŃ
1.	NAJLEPSZE KONTO OSOBISTE	Bank oferujący rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe dla klientów indywidualnych
2.	NAJLEPSZY KREDYT GOTÓWKOWY	Bank oferujący kredyt gotówkowy, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Kredyty gotówkowe dla klientów indywidualnych
3.	NAJLEPSZY KREDYT HIPOTECZNY	Bank oferujący kredyt hipoteczny, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych
4.	NAJLEPSZA KARTA KREDYTOWA	Bank oferujący kartę kredytową, uznawaną przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszą	Karta kredytowa dla klientów indywidualnych
5.	INNOWACJA FINANSOWA	Innowacyjne rozwiązanie w zakresie produktów lub usług, wyróżniające się na tle rynku	Produkty i usługi bankowe o innowacyjnym charakterze

KATEGORIE INTERNAUTÓW

Lp.	KATEGORIE	OPIS KATEGORII	PRZEDMIOT ZGŁOSZEŃ
1.	NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY	Wyróżniająca się kampania reklamowa banku	Kampanie reklamowe instytucji bankowych
2.	BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE	Bank, który cechuje się wyróżniającą odpowiedzialnością społeczną	Akcja, działalność społeczna
3.	NAJLEPSZY BANK W SOCIAL MEDIACH	Bank szczególnie aktywny w social media, łatwo dostępny dla klienta, szybko reagujący na problemy klientów, prowadzący przejrzystą i szeroko zakrojoną komunikację z klientem	Marki banków aktywnych w social media