

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 i FinTechy 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 24 kwietnia 2018 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 i komisji eksperckich. Internauci, którzy wezmą udział w organizowanym przez **Organizatora** konkursie zaakceptują regulamin, który 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 – NAJLEPSZA WIELOKANAŁOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI,
 - 2) ZŁOTY FINTECH – OPERATOR PŁATNOŚCI INTERNETOWYCH
 - 3) ZŁOTY FINTECH – INTERNETOWE KANTORY I PLATFORMY WALUTOWE,
 - 4) BEZPIECZEŃSTWO – BANK I FINTECH. NAJLEPSZE PRAKTYKI.
 - 5) KONTO OSOBISTE,
 - 6) KREDYT GOTÓWKOWY,
 - 7) KREDYT HIPOTECZNY,
 - 8) KARTA KREDYTOWA,
 - 9) INNOWACJA,
 - 10) SPOT REKLAMOWY,
 - 11) BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE,
 - 10) SOCIAL MEDIA.
2. Szczegółowy opis **Kategorii Rankingu** stanowi Załącznik do **Regulaminu**.

IV. KATEGORIE RANKINGU OCENIANE PRZEZ PARTNERÓW

1. **Kategoria Rankingu: ZŁOTY BANK – NAJLEPSZA WIELOKANAŁOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI** 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 2018 r. według odpowiednio wybranej przez Partnerów metodologii obejmującej badanie jakości obsługi podczas następujących procesów obsługi bankowej:
 - 1a) kontakt telefoniczny z bankiem;
 - 1b) kontakt z bankiem przez formularz;
 - 2a) wizyta w oddziale;
 - 2b) założenie rachunku;
 - 3a) proces aktywacji;
 - 3b) dodatkowa czynność online;
 - 4) badanie ergonomii systemów transakcyjnych bankowości mobilnej i internetowej obejmujące:
 - 4a) sprawdzenie salda rachunku;

- 4b) odczytanie historii transakcji;
- 4c) wykonanie przelewu dowolnego;
- 4d) weryfikację dostępności funkcji umożliwiających zakup produktów bankowych;
- 4e) odnalezienie informacji kontaktowych.

4. **Kategorie Rankingu: ZŁOTY FINTECH – OPERATOR PŁATNOŚCI INTERNETOWYCH** oraz **ZŁOTY FINTECH - INTERNETOWE KANTORY I PLATFORMY WALUTOWE** przyznana zostanie FinTechom, które uzyskają największą liczbę punktów w organizowanym i przeprowadzonym przez **Partnerów** badaniu jakości obsługi („**Badanie II**”).
5. Do **Badania II** wybrane zostały FinTechy działające w Polsce w segmencie B2C. Podczas oceny zastosujemy metodologię wykorzystywaną w badaniach dla branży bankowej, koncentrując się na: jakości i standaryzacji obsługi, funkcjonalności i użyteczności rozwiązań oraz optymalizacji procesów.
6. **Badanie II** zostanie przeprowadzone do 31 marca 2018 r. według odpowiednio wybranej przez **Partnerów** metodologii obejmującej badanie jakości obsługi podczas następujących procesów:
 - 1) weryfikacja informacji - kontakt zdalny z operatorem;
 - 2) realizacja transakcji płatniczej w kanale Internet;
 - 3) realizacja transakcji płatniczej w kanale Mobile;
 - 4) Obsługa posprzedażowa – kontakt reklamacyjny z operatorem.
7. **Kategoria Rankingu: BEZPIECZEŃSTWO - BANK I FINTECH. NAJLEPSZE PRAKTYKI** przyznana zostanie minimalnie dwóm i maksymalnie pięciu bankom lub fintechom, które uzyskają 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 III**”).
8. **Badanie III** zostanie przeprowadzone do 31 marca 2018 r. według odpowiednio wybranej przez **Partnerów** metodologii, a głównymi obszarami **Badania III** będą:
 - 1) dostępność systemowa (dotyczy banków i fintechów);
 - 2) stosowane narzędzia uwierzytelniania i autoryzacji (dotyczy banków i fintechów);
 - 3) poufność połączenia między instytucją a klientem i ewentualnymi systemami trzecimi (dotyczy banków i fintechów);
 - 4) proces rejestracji urządzenia mobilnego (dotyczy banków);
 - 5) logowanie do serwisu (dotyczy banków);
 - 6) jakość haseł i procedury ich odzyskiwania (dotyczy banków);
 - 7) analiza stosowanych limitów (dotyczy banków);
 - 8) edukacja klienta w zakresie bezpiecznego korzystania z systemów elektronicznych i obsługa zgłoszeń incydentów (dotyczy banków i fintechów).
9. Do **Badania III** wybrane zostały te same banki, co do **Badania I**.
10. Do **Badania III** wybrane zostały te same FinTechy, co do **Badania II**.
11. W przypadku, gdy podczas prac związanych z **Badaniem III** zostanie wykryta krytyczna dla danego systemu luka, dana instytucja 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

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 30.01.2018 r., 20.02.2018 r. oraz 09.03.2018 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 I EKSPERTÓW

1. W celu wyłonienia zwycięzców w następujących **Kategoriach Rankingu**:
 - 1) SPOT REKLAMOWY,
 - 2) BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE,
 - 3) SOCIAL MEDIA

Organizator zorganizuje i przeprowadzi otwarty konkurs („**Konkurs**”) umożliwiając jego uczestnikom oddanie głosu na każdą z **Kategorii Rankingu**, o których mowa powyżej. Głosy internautów stanowić będą 60% wagi wyniku końcowego. O pozostałych 40% zadecydują właściwe dla danych obszarów **Zespoły Ekspertów**. Zwycięzca zostanie wyłoniony na podstawie sumy rezultatów obydwu głosowań z uwzględnieniem właściwych dla nich wag.
2. Skład **Zespołów Ekspertów** zostanie ustalony przez **Organizatora** wg własnego uznania.
3. **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** „SPOT REKLAMOWY”, „BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE”, „SOCIAL MEDIA” i „INNOWACJA”.
 3. **Nominacja** w danej **Kategorii Rankingu** może dotyczyć **jednego (1)** produktu (lub usługi). Powyższe ograniczenie dotyczy każdej z marek oferowanych przez dany **Bank**.
 4. Do zgłoszenia w kategorii „INNOWACJA” uprawione są również FinTechy, czyli pozabankowe firmy finansowe (operatorzy płatności internetowych, internetowe kantory, platformy walutowe) działające w segmencie B2C.
 5. Zgłoszenie nominacji w **Kategoriach Rankingu** pod nazwą „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.
 6. Zgłoszenie nominacji w **Kategoriach Rankingu** pod nazwą „SPOT REKLAMOWY” i „INNOWACJA” dotyczą produktu lub usługi wprowadzonej na rynek w II, III, IV kwartale 2017 roku, lub I kwartale 2018 r.
 6. **Nominacje** należy wysyłać na adres poczty elektronicznej zloty@bankier.pl w nieprzekraczalnym terminie do 28.02.2018 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 4 maja 2018 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

| Lp. | Kategorie | Opis kategorii | Lista badanych banków i FinTechów |
|-----|---|--|--|
| 1. | ZŁOTY BANK | Bank, który cechuje się najlepszą wielokanałową jakością obsługi | Alior Bank Bank Pocztowy Bank Zachodni WBK BGŻ BNP Paribas BOŚ Bank Citi Handlowy Credit Agricole Deutsche Bank Eurobank Getin Bank ING Bank Śląski mBank Millennium Nest Bank Pekao SA PKO BP Plus Bank Raiffeisen Polbank |
| 2. | ZŁOTY FINTECH | a. FinTech z kategorii OPERATOR PŁATNOŚCI INTERNETOWYCH cechujące się najlepszą jakością obsługi | CashBill Eservice Przelewy24 Tpay.com BlueMedia PayU Dotpay First Data Pay Lane Ecard |
| | | b. FinTech z kategorii INTERNETOWE KANTORY I PLATFORMY WALUTOWE cechujące się najlepszą jakością obsługi | Cinkciarz.pl Dobrykantor.pl Rkantor.pl Alior Bank Kantor Walutowy Internetowykantor.pl Walutomat Trejdo KantorEkspert.pl Liderwalut.pl Inkantor.pl |
| 3. | BEZPIECZEŃSTWO - BANK I FINTECH. NAJLEPSZE PRAKTYKI | Bank oraz FinTech którego system bankowości internetowej i mobilnej jest zgodny z najlepszymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa | Alior Bank Bank Pocztowy Bank Zachodni WBK BGŻ BNP Paribas BOŚ Bank Citibank Credit Agricole Deutsche Bank Eurobank Getin Bank ING Bank Śląski mBank Millennium Nest Bank |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | Pekao SA PKO BP Plus Bank Raiffeisen Polbank CashBill Eservice Przelewy24 Tpay.com BlueMedia PayU Dotpay First Data Pay Lane Ecard Cinkciarz.pl Dobrykantor.pl Rkantor.pl Alior Bank Kantor Walutowy Internetowykantor.pl Walutomat Trejdo KantorEkspert.pl Liderwalut.pl Inkantor.pl |
|--|--|--|--|

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 | Innowacyjne rozwiązanie w zakresie produktów lub usług, wyróżniające się na tle rynku | Produkty i usługi o innowacyjnym charakterze |

KATEGORIE OCENIANE PRZEZ INTERNAUTÓW I EKSPERTÓW

| Lp. | Kategorie | Opis kategorii | Przedmiot zgłoszeń |
|-----|--------------------------|---|---|
| 1. | 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. | SOCIAL MEDIA | 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 |