

# Regulamin Rankingu Złoty Bankier – edycja 2019

## 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 Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie (03-736) przy Placu Konesera 9, 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 1 000 000,00 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 Rankingu**”), sposób ustalania zwycięzców poszczególnych **Kategorii Rankingu**, warunki zgłaszania produktów lub usług do **Rankingu** („**Regulamin**”).
4. Celem **Rankingu** jest wybór, w sposób określony dla poszczególnych **Kategorii Rankingu** 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](http://www.zlotybankier.pl) („**Strona Rankingu**”).
6. Wyniki **Rankingu** zostaną ogłoszone podczas uroczystej gali zaplanowanej na 11 kwietnia 2019 r.

## II. UCZESTNICZY RANKINGU

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

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

- 2) dla **Kategorii Rankingu**, o których mowa w **pkt V Regulaminu** – na podstawie oceny ekspertów, o których mowa w **pkt V.1 Regulaminu** wybranych przez **Organizatora**,
- 3) dla **Kategorii Rankingu**, o których mowa w **pkt VI Regulaminu** – na podstawie wyników głosowania internautów, którzy wezmą udział w organizowanym przez **Organizatora** konkursie zaakceptują jego regulamin, który został udostępniony do publicznej wiadomości na **Stronie Rankingu** i na zasadach w nim określonych oddadzą swój głos oraz w wyniku oceny przeprowadzonej przez ekspertów, o których mowa w **pkt VI.1 Regulaminu**.

### III. KATEGORIE RANKINGU

1. **Organizator** ustala następujące Kategorie Rankingu:
  - 1) ZŁOTY BANK – NAJLEPSZA WIELOKANAŁOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI,
  - 2) BEZPIECZEŃSTWO – NAJLEPSZE PRAKTYKI,
  - 3) KONTO OSOBISTE,
  - 4) KREDYT GOTÓWKOWY,
  - 5) KREDYT HIPOTECZNY,
  - 6) KARTA KREDYTOWA,
  - 7) INNOWACJA FIN-TECH,
  - 8) SPOT REKLAMOWY,
  - 9) BANK WRAŻLIWY SPOŁECZNIE,
  - 10) SOCIAL MEDIA.
2. Szczegółowy opis poszczególnych **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 na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, 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 22 marca 2019 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 za pośrednictwem komunikatorów i formularzy,
  - 2) wizyta w oddziale banku,
  - 3a) założenie rachunku on-line,
  - 3b) proces aktywacji bankowości internetowej i mobilnej,
  - 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) odczytanie informacji przesyłanych przez bank,
  - 4f) odnalezienie informacji kontaktowych.
4. **Kategoria Rankingu: BEZPIECZEŃSTWO - NAJLEPSZE PRAKTYKI** przyznana zostanie minimalnie dwóm i maksymalnie pięciu bankom, 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 II**”).
5. **Badanie II** zostanie przeprowadzone do 22 marca 2019 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 instytucją a klientem i ewentualnymi systemami trzecimi,
  - 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 systemów elektronicznych i obsługa zgłoszeń incydentów.
6. Do **Badania II** wybrane zostały banki, o których mowa w **pkt IV.2 Regulaminu**.
7. W przypadku, gdy podczas prac związanych z **Badaniem II** 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 FIN-TECH
- Organizator** powołuje zespół ekspertów („**Zespół Ekspertów**”).
2. Skład **Zespołu Ekspertów** zostanie ustalony przez **Organizatora**.
3. **Zespół Ekspertów** wyłoni najlepsze banki w **Kategoriach Rankingu**, o których mowa w **pkt V.1 Regulaminu** na podstawie wyników badania oferty banków z wykorzystaniem kwestionariusza. Badanie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym zostanie przeprowadzone w trzech turach – na dzień 30.01.2019 r., 20.02.2019 r. oraz 10.03.2019 r. Najlepsze banki zostaną wskazane na podstawie wyników porównania cenowych i niecenowych parametrów oferty.

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 stanowiąc będą 60% wagi wyniku końcowego. O pozostałych 40% zadecydują właściwe dla danych obszarów komisje ekspertów („**Komisje Ekspertów**”). Zwycięzca zostanie wyłoniony na podstawie sumy rezultatów obydwu głosowań z uwzględnieniem właściwych dla nich wag.

2. Skład każdej **Komisji Ekspertów** zostanie ustalony przez **Organizatora**.
3. **Regulamin Konkursu Organizator** udostępnia do publicznej wiadomości na stronie: [www.zlotybankier.pl](http://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 2018 r., poz. 2187) 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 FIN-TECH”.
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 FIN-TECH” uprawnione są banki, fintechy, czyli firmy nieposiadające licencji bankowej lub ubezpieczeniowej, oferujące usługi finansowe dla konsumentów i małych i średnich przedsiębiorstw lub rozwiązania technologiczne dla podmiotów z sektora finansowego oraz firmy ubezpieczeniowe.
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 FIN-TECH” dotyczą produktu lub usługi wprowadzonej na rynek w II., III., IV. kwartale 2018 r., lub I. kwartale 2019 r.
6. **Nominacje** należy zgłaszać za pośrednictwem formularza on-line dostępnego w domenie [zloty.bankier.pl](http://zloty.bankier.pl) w dniach 4 - 15 lutego 2019 r. Każdą **Nominację** należy uzupełnić o opis (maksymalnie 700 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](mailto:zloty@bankier.pl) lub za pośrednictwem poczty na adres **Organizatora** z dopiskiem „Złoty Bankier 2019” w terminie do 2 maja 2019 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
1.	ZŁOTY BANK	Bank, który cechuje się najlepszą wielokanałową jakością obsługi	Alior Bank Bank Pocztowy BGŻ BNP Paribas BOŚ Bank Citi Handlowy Credit Agricole Euro Bank Getin Bank ING Bank Śląski mBank Bank Millennium Nest Bank Pekao SA PKO BP Plus Bank Santander Bank Polska
2.	BEZPIECZEŃSTWO - BANK I NAJLEPSZE PRAKTYKI	Bank, którego system bankowości internetowej i mobilnej jest zgodny z najlepszymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa	Alior Bank Bank Pocztowy BGŻ BNP Paribas BOŚ Bank Citibank Credit Agricole Euro Bank Getin Bank ING Bank Śląski mBank Bank Millennium Nest Bank Pekao SA PKO BP Plus Bank Santander Bank Polska

## 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	Kredyty gotówkowe dla klientów

		przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	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 FIN-TECH	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
----	--------------	---	---------------------------------------