



## Regulamin Rankingu Złoty Bankier Edycja 2023

### 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 zł posługująca się numerami: NIP 113-015-52-10 oraz REGON 011823316 („**Organizator**”).
2. Partnerem merytorycznym Rankingu jest spółka pod firmą: **Minds & Roses sp. z o.o.** z siedzibą przy ul. Malborskiej 3/4.2; 03-286 Warszawa, wpisana pod numerem KRS: 0000804664 do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Sądu Rejestrowego kapitał zakładowy (wpłacony) 50 000 zł. NIP: 525-280-18-19, REGON: 384395989 („**Partner Merytoryczny**”).
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 w kwietniu 2023 r. w sposób ustalony przez Organizatora, o czym Organizator powiadomi podmioty uczestniczące w Rankingu i wszystkich zainteresowanych.

## II. UCZESTNICY 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 **Partnera Merytorycznego**, obejmującego badanie jakości obsługi,
- 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, które zostanie przeprowadzone przez **Organizatora**.

## III. KATEGORIE RANKINGU

1. **Organizator** ustala następujące Kategorie Rankingu:
  - 1) ZŁOTY BANK – NAJLEPSZA WIELOKANAŁOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI,
  - 2) KONTO OSOBISTE,
  - 3) KREDYT GOTÓWKOWY,
  - 4) KREDYT HIPOTECZNY,
  - 5) KONTO DLA DZIECKA,
  - 6) KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN,
  - 7) SOCIAL MEDIA.
2. Szczegółowy opis poszczególnych **Kategorii Rankingu** stanowi Załącznik do **Regulaminu**.

## IV. KATEGORIA RANKINGU OCENIANA PRZEZ PARTNERA MERYTORYCZNEGO

1. **Nagroda w Kategorii Rankingu: ZŁOTY BANK – NAJLEPSZA WIELOKANAŁOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI** przyznana zostanie bankowi, który uzyska największą liczbę punktów w organizowanym i przeprowadzonym przez **Partnera Merytorycznego** 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 31 marca 2023 r. według odpowiednio wybranej przez **Partnera Merytorycznego** metodologii, obejmującej:
  - 1) badanie jakości obsługi podczas następujących procesów obsługi bankowej:
    - a) kontakty telefoniczne z konsultantami infolinii banków,
    - b) kontakty korespondencyjne z wykorzystaniem kanałów cyfrowych banku oraz za pośrednictwem e-maila / formularzy,
    - c) kontakty bezpośrednie z pracownikami w oddziałach własnych banków,
  - 2) badanie opinii klientów banków na temat oferowanych rozwiązań cyfrowych – bankowości mobilnej i bankowości elektronicznej

## V. KATEGORIE RANKINGU OCENIANE PRZEZ ZESPOŁY EKSPERTÓW

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

- 1) KONTO OSOBISTE,
- 2) KREDYT GOTÓWKOWY,
- 3) KREDYT HIPOTECZNY,
- 4) KONTO DLA DZIECKA,
- 5) SOCIAL MEDIA.

**Organizator** powołuje zespoły ekspertów („**Zespoły Ekspertów**”).

2. Składy **Zespołów Ekspertów** zostaną ustalone przez **Organizatora**.
3. **Zespół Ekspertów** wyłoni najlepsze banki w **Kategoriach Rankingu**, o których mowa w **pkt V.1 1)-4) Regulaminu** na podstawie wyników badania oferty banków z wykorzystaniem kwestionariuszy. Najlepsze banki zostaną wskazane na podstawie wyników porównania cenowych i niecenowych parametrów oferty, jej dostępności oraz wyników sprzedażowych.
4. **Zespół Ekspertów** wyłoni najlepszy bank w **Kategorii Rankingu**, o której mowa w **pkt V.1 5) Regulaminu** na podstawie oceny przygotowanych przez banki prezentacji, analiz dokonanych przez podmioty specjalizujące się w badaniach social media oraz na podstawie własnych obserwacji działalności banków w mediach społecznościowych.
5. Oprócz uprawnienia do wyboru zwycięzcy **Rankingu w Kategoriach Rankingu**, o których mowa w **pkt V.1 Regulaminu**, **Zespoły Ekspertów** posiadają kompetencje do podejmowania decyzji w przypadku niejednoznacznych rozstrzygnięć (np. równa liczba głosów/punktów na dany produkt lub usługę).

## VI. KATEGORIA RANKINGU OCENIANA PRZEZ INTERNAUTÓW

1. W celu wyłonienia zwycięzców w kategorii „KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN” **Organizator** zorganizuje i przeprowadzi głosowanie („**Głosowanie**”) umożliwiając jego uczestnikom oddanie głosu. Laureat kategorii zostanie wyłoniony na podstawie liczby głosów, przy czym Organizator zastrzega sobie prawo do ustalenia limitu głosów ważnych z jednego adresu IP.

## VII. ZGŁOSZENIA DO RANKINGU

1. Każdy bank krajowy w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 1896) 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 **Kategoriach Rankingu**:

„KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN”, „SOCIAL MEDIA”, „KONTO OSOBISTE”, „KREDYT GOTÓWKOWY”, „KREDYT HIPOTECZNY”, „KONTO DLA DZIECKA”

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 **Kategorii Rankingu** pod nazwą „KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN” 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. Zgłoszenie może dotyczyć karty, która była lub jest dostępna w ofercie dla klientów indywidualnych banku w okresie pomiędzy marcem 2022 r. a 1 marca 2023 r., jest wydawana w fizycznej formie (wykluczamy karty wirtualne, wyłącznie mobilne itp.) i nie jest oparta na projekcie generowanym przez użytkownika (tzw. karty z własnym wzorem).
5. Zgłoszenie nominacji w **kategorii** „SOCIAL MEDIA” następuje poprzez wypełnienie dedykowanego szablonu prezentacji.
6. Zgłoszenia nominacji w **kategoriach** „KONTO OSOBISTE”, „KREDYT GOTÓWKOWY”, „KREDYT HIPOTECZNY”, „KONTO DLA DZIECKA” następuje poprzez wypełnienie dedykowanych kwestionariuszy.
7. **Nominacje** należy zgłaszać za pośrednictwem formularzy on-line dostępnych w domenie [zlotybankier.pl](http://zlotybankier.pl) w terminach określonych przez Organizatora, które zostaną podane do wiadomości na stronie [www.zlotybankier.pl](http://www.zlotybankier.pl). Organizator zastrzega sobie prawo skontaktowania się z **Bankiem** w celu zweryfikowania **Nominacji**.
8. **Nominacje** w kategorii KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN” zostaną przekazane do publicznej wiadomości nie wcześniej niż w dniu rozpoczęcia **Głosowania**.
9. **Organizatorowi i Partnerowi Merytorycznemu**, 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 2023” w terminie do 4 maja 2023 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 (+ Envelo Bank) BNP Paribas Bank Polska BOŚ Bank Citi Handlowy Credit Agricole Velo Bank ING Bank Śląski mBank Bank Millennium Nest Bank Bank Pekao PKO Bank Polski Santander Bank Polska

## KATEGORIE OCENIANE PRZEZ EKSPERTÓW

Lp.	Kategorie	Opis kategorii	Przedmiot zgłoszeń
1.	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.	KREDYT GOTÓWKOWY	Bank oferujący kredyt gotówkowy, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Kredyty gotówkowe dla klientów indywidualnych
3.	KREDYT HIPOTECZNY	Bank oferujący kredyt hipoteczny, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych
4.	KONTO DLA DZIECKA	Bank oferujący rachunek dla dziecka oszczędnościowo-rozliczeniowy, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe dla dzieci

5.	SOCIAL MEDIA	Bank prowadzący aktywną, spójną i kreatywną komunikację w social media	Strategia i komunikacja w social media
----	--------------	--	--

#### KATEGORIE OCENIANE PRZEZ INTERNAUTÓW

Lp.	Kategorie	Opis kategorii	Przedmiot zgłoszeń
1.	KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN	Najlepiej zaprojektowana karta płatnicza	Karty płatnicze dla klientów indywidualnych