



Regulamin Rankingu Złoty Bankier Edycja 2025

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. Partnerem merytorycznym nagrody Złota Tarcza Cyberbezpieczeństwa jest dodatkowo Mastercard Europe SA, Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, Plac Europejski 1, 00-844 Warszawa, wpisana do belgijskiego rejestru przedsiębiorstw pod numerem RPR 0448038446, z siedzibą przy 198/A, Chaussée de Tervuren, 1410 Waterloo, Belgia („**Partner Merytoryczny ds. cyberbezpieczeństwa**”).
4. 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**”).
5. 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.
6. Wszelkie informacje dotyczące **Rankingu** udostępniane będą przez **Organizatora** do publicznej wiadomości na stronie dedykowanej, dostępnej pod adresem www.zlotybankier.pl („**Strona Rankingu**”).
7. Wyniki **Rankingu** zostaną ogłoszone w kwietniu 2025 r. w sposób ustalony przez Organizatora, o czym Organizator powiadomi podmioty uczestniczące w Rankingu i wszystkich zainteresowanych.

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 **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 **Nagrody Złota Tarcza Cyberbezpieczeństwa**, o której mowa w **pkt. VI Regulaminu** – na podstawie oceny ekspertów po analizie badania ankietowego oceniającego wewnętrzne procesy, procedury i kompetencje oraz badania poziomu cyberhigieny domeny internetowej, przeprowadzonym przez **Partnera Merytorycznego ds. cyberbezpieczeństwa** określonego w **Pkt I.3 Regulaminu**.

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) KONTO PREMIUM
 - 7) PRODUKT/USŁUGA Z MISJĄ
 - 8) 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 2025 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) KONTO PREMIUM
- 6) PRODUKT/USŁUGA Z MISJĄ
- 7) 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)-6) 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 7) 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. NAGRODA ZŁOTA TARCZA CYBERBEZPIECZEŃTWA

1. **Nagroda Złota Tarcza Cyberbezpieczeństwa** zostanie przyznana bankowi, który uzyska największą liczbę punktów w badaniu ankietowym oceniającym wewnętrzne procesy, procedury i kompetencje oraz w badaniu poziomu cyberhigieny domeny internetowej a także bezpieczeństwo systemów informatycznych i infrastruktury krytycznej oraz ochrona danych klientów przed cyberzagrożeniami, przeprowadzonym przez **Partnera Merytorycznego ds. cyberbezpieczeństwa**. W tej kategorii zostanie nagrodzony jeden bank, który uzyska największą liczbę punktów – nie będzie tworzona lista rankingowa banków, które zajęły dalsze miejsca lub które nie przystąpiły do badania. Wyniki badania ankietowego będą poufne, nie będą udostępniane publicznie ani innym podmiotom poza **Organizatorem, Partnerem Merytorycznym i Partnerem Merytorycznym ds. cyberbezpieczeństwa**.

2. Zamiar **Nominacji** w tej kategorii Bank zainteresowany nominacją zgłasza do **Organizatora** za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: zloty@bankier.pl. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, **Organizator** na adres wskazany przez zgłaszającego w zgłoszeniu, prześle link do ankiety zgłoszeniowej. Bank zainteresowany nominacją, dokonuje **Nominacji** poprzez wypełnienie ankiety zgłoszeniowej. W przypadku niewypełnienia ankiety zgłoszeniowej do 14 marca 2025 r. przyjmuje się domniemanie iż **Bank** zrezygnował z nominacji. **Organizator, Partner Merytoryczny i Partner Merytoryczny ds. cyberbezpieczeństwa** zastrzegają sobie prawo skontaktowania się z bankiem w celu zweryfikowania zgłoszenia, jak również odmowy przyjęcia zgłoszenia w przypadku gdy zgłoszenie nie będzie spełniać warunków określonych w Regulaminie.

VII. ZGŁOSZENIA DO RANKINGU

1. Każdy bank krajowy w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jednolity Dz. U. z 2023 r., poz. 2488) 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**: „SOCIAL MEDIA”, „KONTO OSOBISTE”, „KREDYT GOTÓWKOWY”, „KREDYT HIPOTECZNY”, „KONTO PREMIUM”, „PRODUKT/USŁUGA Z MISJĄ”, „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** „SOCIAL MEDIA” następuje poprzez wypełnienie dedykowanego szablonu prezentacji.
5. Zgłoszenia nominacji w **kategoriach** „KONTO OSOBISTE”, „KREDYT GOTÓWKOWY”, „KREDYT HIPOTECZNY”, „KONTO DLA DZIECKA”, „KONTO PREMIUM”, „PRODUKT/USŁUGA Z MISJĄ” następuje poprzez wypełnienie dedykowanych kwestionariuszy.
6. Zgłoszenie do nagrody ZŁOTA TARCZA CYBERBEZPIECZEŃSTWA następuje poprzez wypełnienie kwestionariusza, do którego link udostępni **Partner Merytoryczny**
7. Z Zastrzeżeniem Pkt VI.2 Regulaminu, **Nominacje** należy zgłaszać za pośrednictwem formularzy on-line dostępnych w domenie zlotybankier.pl w terminach określonych przez Organizatora, które zostaną podane do wiadomości na stronie www.zlotybankier.pl. Organizator zastrzega sobie prawo skontaktowania się z **Bankiem** w celu zweryfikowania **Nominacji**.
8. **Organizatorowi i Partnerom Merytorycznym**, 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 2025” w terminie do 4 maja 2025 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 RANKINGU

Lp.	Kategorie	Opis kategorii	Lista badanych banków
1.	ZŁOTY BANK	Bank, który cechuje się najlepszą wielokanałową jakością obsługi	Alior Bank Bank Pocztowy 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 oszczędnościowo-rozliczeniowy dla dziecka, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe dla dzieci

5.	KONTO PREMIUM	Bank oferujący rachunek Premium, uznawany przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszy	Rachunki oszczędnościowo-rozliczające typu „premium” dla zamożniejszych klientów indywidualnych
6.	PRODUKT/USŁUGA Z MISJĄ	Bank oferujący produkt lub usługę, która spełnia oczekiwania klientów pod względem jakości i funkcjonalności, ale także w widoczny sposób przyczynia się do realizacji większego celu, np.: społecznego, środowiskowego, edukacyjnego, uznawana przez ekspertów na podstawie analizy przesłanych przez banki formularzy za najlepszą	Produkt lub usługa łączące korzyści ekonomiczne z wyraźnym wpływem społecznym, środowiskowym lub edukacyjnym.
7.	SOCIAL MEDIA	Bank prowadzący aktywną, spójną i kreatywną komunikację w social media	Strategia i komunikacja w social media