



Regulamin Rankingu Złoty Bankier Edycja 2022

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 postępująca się numerami: NIP 113-015-52-10 oraz REGON 011823316 („**Organizator**”).
2. Partnerami merytorycznymi Rankingu są: 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 oraz spółka pod firmą: **Obserwatorium.biz sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu (60 – 836) przy ul. A. Mickiewicza 10, 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 Merytoryczni**”).
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 („**Strona Rankingu**”).
6. Wyniki **Rankingu** zostaną ogłoszone podczas uroczystej gali zaplanowanej na kwiecień 2022 r. o ile jej organizacja będzie możliwa ze względu na sytuację epidemiczną oraz obowiązujące przepisy prawa (przy uwzględnieniu skali przedsięwzięcia i planowanej liczby uczestników gali). W przeciwnym wypadku

wyniki zostaną ogłoszone 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 **Partnerów Merytorycznych**, obejmującego badanie jakości obsługi oraz weryfikację systemów bezpieczeństwa na podstawie metodologii opracowanej przez **Partnerów Merytorycznych**,
- 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.

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) KARTA PŁATNICZA – NAJLEPSZY DESIGN,
 - 9) SOCIAL MEDIA.
2. Szczegółowy opis poszczególnych **Kategorii Rankingu** stanowi Załącznik do **Regulaminu**.

IV. KATEGORIE RANKINGU OCENIANE PRZEZ PARTNERÓW MERYTORYCZNYCH

1. **Nagroda w Kategorii Rankingu**: ZŁOTY BANK – NAJLEPSZA WIELOKANAŁOWA JAKOŚĆ OBSŁUGI przyznana zostanie bankowi, który uzyska największą liczbę punktów w organizowanym i przeprowadzonym przez **Partnerów Merytorycznych** 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 2022 r. według odpowiednio wybranej przez **Partnerów Merytorycznych** 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 ergonomii systemów transakcyjnych obejmujące wybrane czynności w aplikacji mobilnej realizowane przez dotychczasowych klientów banków,
- 3) dostępność systemów bankowości internetowej, w ramach którego dokonana będzie systematyczna weryfikacja możliwości zalogowania się do serwisów bankowości internetowej dla klienta indywidualnego.
4. **Nagroda w Kategorii Rankingu: BEZPIECZEŃSTWO - NAJLEPSZE PRAKTYKI** przyznana zostanie minimalnie dwóm i maksymalnie pięciu bankom, które uzyskają największą liczbę punktów w organizowanym i przeprowadzonym przez **Partnerów Merytorycznych** 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 2022 r. według odpowiednio wybranej przez **Partnerów Merytorycznych** metodologii, a głównymi obszarami **Badania II** będą:
 - 1) stosowane narzędzia uwierzytelniania i autoryzacji,
 - 2) poufność połączenia między instytucją a klientem
 - 3) proces rejestracji urządzenia mobilnego,
 - 4) logowanie do serwisu,
 - 5) powiadomienia o operacjach
 - 6) analiza stosowanych limitów,
 - 7) edukacja klienta w zakresie bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej i obsługa zgłoszeń incydentów,
 - 8) obsługa sesji, bezpieczeństwo HTTP.
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 poinformowana przez **Partnerów Merytorycznych**.

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) KARTA KREDYTOWA,
 - 5) SOCIAL MEDIA,
 - 6) INNOWACJA FIN-TECH**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.
4. **Zespół Ekspertów** wyłoni najlepszy bank w **Kategorii Rankingu**, o której mowa w **pkt V.1 5) Regulaminu** na podstawie analiz dokonanych przez podmiot specjalizujący się w badaniach social media oraz na podstawie własnych obserwacji działalności banków w mediach społecznościowych.
5. **Zespół Ekspertów** wyłoni najlepszą organizację w **Kategorii Rankingu**, o której mowa w **pkt V.1 6) Regulaminu** na podstawie analiz zgłoszeń nadesłanych przez formularz oraz na podstawie własnej wiedzy na temat rozwiązań funkcjonujących na rynku.
6. 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 otwarty konkurs („**Konkurs**”) 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.
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 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”, „INNOWACJA FIN-TECH”, „KONTO OSOBISTE”, „KREDYT GOTÓWKOWY”, „KREDYT HIPOTECZNY”, „KARTA KREDYTOWA”
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. Zgłoszenie nominacji

w kategorii „INNOWACJA FIN-TECH” dotyczą produktu lub usługi wprowadzonej na rynek w terminie od lutego 2021 do lutego 2022 włącznie.

5. 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 2021 r. a 1 marca 2022 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).
6. Zgłoszenia nominacji w **kategoriach** „KONTO OSOBISTE”, „KREDYT GOTÓWKOWY”, „KREDYT HIPOTECZNY”, „KARTA KREDYTOWA” następuje poprzez wypełnienie dedykowanych kwestionariuszy w trzech turach – według stanu oferty Banków na dzień 27.01.2022 r., 17.02.2022 r. oraz 6.03.2022 r.
7. **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. **Nominacje** zostaną przekazane do publicznej wiadomości nie wcześniej niż w dniu rozpoczęcia **Konkursu**.
9. **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 2022” w terminie do 4 maja 2022 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 Getin Bank ING Bank Śląski mBank Bank Millennium Nest Bank Bank Pekao PKO Bank Polski 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 (+Envelo Bank) BNP Paribas Bank Polska BOŚ Bank Citibank Credit Agricole Getin 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.	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 FIN-TECH	Innowacyjne rozwiązanie w zakresie produktów lub usług, wyróżniające się na tle rynku	Produkty i usługi o innowacyjnym charakterze

6.	SOCIAL MEDIA	Bank prowadzący aktywną, spójną i kreatywną komunikację w social media	Nie dotyczy
----	--------------	--	-------------

KATEGORIE OCENIANE PRZEZ INTERNAUTÓW

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