

## Regulamin projektu „Bank doceniony przez klientów”

### I. Informacje podstawowe

1. Odznaczenie „Bank doceniony przez klientów” przyznawane jest na zasadach niniejszego regulaminu.
2. Odznaczenie „Bank doceniony przez klientów” przyznawane są bankom, które zostały najwyżej ocenione przez swoich klientów w niezależnym badaniu zrealizowanym przez ARC Rynek i Opinia
3. Badanie konsumenckie to badanie ilościowe mające na celu wyłonienie banków odznaczających się najwyższym stopniem satysfakcji wśród swoich klientów.
4. Organizatorem rankingu jest instytut badawczy ARC Rynek i Opinia z siedzibą w Warszawie, przy ul. Słowackiego 12.
5. Patronem medialnym projektu w 2017 roku jest Gazeta Giełdy Parkiet.

### II. Informacja na temat badania

1. Badanie obejmuje 14 największych banków detalicznych działających w Polsce: Alior Bank, Bank Millennium, Bank Pekao SA, Bank Pocztowy, BGŻ BNP Paribas, BZ WBK, Citi Handlowy, Credit Agricole, Eurobank, Getin Bank, ING Bank Śląski, mBank, PKO BP, Raiffeisen Polbank.
2. Badanie jest realizowane za pomocą **mixu metod ilościowych**:
  - **Metoda CAWI** (epanel.pl)
  - **Metoda TAPI** – wywiady face-to-face realizowane przy użyciu tabletów w grupach demograficznych o niższej penetracji Internetu
3. W każdej fali realizowanych jest około 3 tysięcy wywiadów (po 200 wywiadów dla każdego banku), z czego 20% metodą TAPI.
4. Respondentami w badaniu są osoby w wieku 18-59 lat, które posiadają konto w banku.

### III. Zasady uzyskania tytułu „Bank doceniony przez klientów”

1. Tytuł „Bank doceniony przez klientów” otrzymują wszystkie banki, które w poszczególnych rankingach stanęły na podium (3 pierwsze miejsca):
  - Satisfakcja
  - Punkty styku
  - Opłaty i prowizje
2. Model satysfakcji zastosowany w badaniu Monitor Satisfakcji Detalicznych Klientów Banków opiera się na założeniu, że satysfakcja ma wpływ na lojalność klientów, zaś lojalność kształtowana jest przez wiele czynników, w tym m.in. wizerunek marki czy ceny.
3. Wyniki badania to subiektywna ocena usług banku przez jego klienta, odzwierciedlająca stopień spełnienia potrzeb klienta przez bank, która może także obejmować pozytywne lub negatywne emocje towarzyszące klientowi podczas korzystania z usług banku. Warto podkreślić, że zawężenie badania do respondentów, dla których oceniany bank jest bankiem głównym, ukierunkowuje ich na dokonywanie oceny w oparciu o swoje własne doświadczenia podczas interakcji z bankiem.
4. Zwycięzcy wyszczególnionych powyżej rankingów zostaną powiadomieni drogą mailową o swoich wyróżnieniach.
5. Informacja na temat zwycięskich banków ukaże się na stronie internetowej [www.arc.com.pl](http://www.arc.com.pl) oraz na łamach Gazety Giełdy Parkiet – patrona medialnego projektu.

### IV. Uprawnienia korzystania z tytułu „Bank doceniony przez klientów”

1. Banki, które otrzymały tytuł „Bank doceniony przez klientów” mogą przekazywać informację o swojej pozycji w komunikacji marketingowej.
2. Logo projektu „Bank doceniony przez klientów” może być wykorzystywane wyłącznie przez banki, które zakupiły pełen raport.



3. W przypadku bezprawnego użycia logotypu przez jakikolwiek podmiot – jest on zobowiązany do wniesienia na rzecz organizatora projektu – firmy ARC Rynek i Opinia – pełnej opłaty za raport.

#### V. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie kwestie związane z interpretacją lub zastosowaniem niniejszego regulaminu będą wyjaśniane i rozstrzygane przez Organizatora.