

**BANK PRZYJAZNY**



**DLA PRZEDSIĘBIORCÓW**

Regulamin XVIII edycji konkursu

**Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców**

**Bankowa Nagroda Jakości**



## Regulamin XVIII edycji konkursu

# **Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców** Bankowa Nagroda Jakości

2017

## Spis treści

1. Cel konkursu. Podstawowe definicje .....	4
2. Organizatorzy konkursu .....	4
3. Kapituła Konkursu i Organy Współdziałające.....	4
4. Kategorie konkursu .....	5
5. Nagrody.....	5
6. Przebieg konkursu .....	7
7. Ocena poszczególnych etapów konkursu .....	8
8. Tryb oceny konkursowej.....	8
9. Harmonogram realizacji konkursu .....	9
10. Opłaty związane z udziałem w konkursie.....	9
11. Kontakt z Organizatorami .....	11

## 1. Cel konkursu. Podstawowe definicje

### 1.1. Cel konkursu

Celem konkursu **Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości** jest wyróżnienie banków, które systematycznie wdrażają wysokie standardy obsługi jakości przedsiębiorców, osiągają dobre i bardzo dobre wyniki w zakresie obsługi finansowej małych i średnich przedsiębiorstw (MSP)<sup>1</sup>, a także dążą do wzbogacania oferty o innowacyjne produkty i usługi finansowe.

Godło Promocyjne *Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości* wskazuje przedsiębiorcom te banki, które osiągnęły wysoki poziom obsługi finansowej MSP, zapewniają stabilny oraz wysoki poziom jakości, a także charakteryzują się rzeczowym podejściem i zrozumieniem specyfiki działania przedsiębiorców.

### 1.2. Definicja Banku Przyjaznego dla Przedsiębiorców

Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców to instytucja, która:

- posiada ofertę produktów i usług bankowych dostosowanych do specyfiki małych i średnich przedsiębiorstw,
- systematycznie wdraża standardy lub procedury podnoszenia jakości obsługi finansowej MSP,
- zatrudnia kadrę, która legitymuje się stosownym doświadczeniem w zakresie obsługi MSP lub obecnie szkoli się w tym zakresie,
- posiada wysoką kulturę korporacyjną i potrafi ją wykorzystać do budowy pozytywnych relacji z sektorem przedsiębiorczości,
- dąży do tworzenia nowych produktów, usług i innowacji bankowych w segmencie przedsiębiorczości i osiąga w tym zakresie pozytywne wyniki.

## 2. Organizatorzy konkursu

Organizatorami konkursu są:

- 2.1. **Krajowa Izba Gospodarcza (KIG)**. Krajowa Izba Gospodarcza jest największą niezależną organizacją biznesu w Polsce. Powstała w 1990 roku. Reprezentuje największą liczbę przedsiębiorców, łącząc ponad 150 organizacji biznesowych. Krajowa Izba Gospodarcza promuje społeczną wrażliwość biznesu.
- 2.2. **Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym**, który jest fundacją założoną w 1992 roku przez Krajową Izbę Gospodarczą dla promocji rozwoju gospodarki rynkowej i demokracji w Polsce. Celem Fundacji jest wspieranie rozwoju przedsiębiorczości prywatnej oraz budowa społeczeństwa demokratycznego w Polsce.

## 3. Kapituła Konkursu i Organy Współdziałające

- 3.1. **Kapituła Konkursu** jest najważniejszą władzą konkursu, która podejmuje decyzje o nadaniu nagród. Kapituła składa się z przedstawicieli władz, organizacji zrzeszających przedsiębiorców, jednostek wspierania przedsiębiorczości oraz przedstawicieli nauki.
- 3.2. **Zespół Audytorów Jakości** - zadaniem Audytorów jest dokonanie ocen wstępnych w oparciu o pisemny kwestionariusz i dołączone załączniki potwierdzające informacje zawarte w kwestionariuszu w ramach I etapu

---

<sup>1</sup> Małe i średnie przedsiębiorstwa to firmy zatrudniające do 250 pracowników.

konkursu. Ponadto, w II etapie konkursu Audytorzy analizują wyniki badań jakości obsługi finansowej przedsiębiorców przeprowadzone w oddziałach banków przez tajemniczych klientów, badają zgodność posiadanych przez bank systemów obsługi (opisanych w formie procedur, praktyk czy standardów) z uzyskanymi wynikami badań klientów oraz oceniają działalność promocyjno-informacyjną banku wobec małych i średnich przedsiębiorstw. Następnie Zespół Audytorów Jakości przygotowuje rekomendacje dla Kapituły, która podejmuje ostateczną decyzję dotyczącą przyznania poszczególnych nagród.

## 4. Kategorie konkursu

4.1. Konkurs jest prowadzony w następujących kategoriach:

1. banków uniwersalnych,
2. banków spółdzielczych i małych banków lokalnych,
3. oddziałów bankowych.

4.2. Dla potrzeb konkursu przyjęto następujące definicje:

**4.2.1. Bank uniwersalny**, to bank prowadzący działalność w większym rozmiarze, którego zasięg oddziaływania obejmuje cały kraj lub co najmniej kilka regionów, prowadzący różne usługi bankowe, posiadający wyodrębnioną strukturę do finansowania przedsiębiorstw, w tym również małych i średnich, bez względu na formę prawną. W banku uniwersalnym sektor MSP powinien być zaliczany do jednego z głównych segmentów klientów. W kategorii tej mogą też uczestniczyć ogólnokrajowe banki rozwojowe, prowadzące działania zlecone przez władze publiczne.

**4.2.2. Bank spółdzielczy i mały bank lokalny**, to bank działający lokalnie lub co najwyżej na obszarze kilku województw, oparty na zasadach członkowskich (banki spółdzielcze) lub kapitałowych (spółki akcyjne), budujący silne więzi współpracy ze społecznością lokalną, w tym w szczególności z miejscowym sektorem przedsiębiorczości, w tym również rolniczej. W banku spółdzielczym i małym banku lokalnym sektor MSP powinien być głównym segmentem z grupy przedsiębiorstw<sup>2</sup>.

**4.2.3. Oddział bankowy** jest wyodrębnionym organizacyjnie centrum przedsiębiorczości bankowej, świadczącym usługi bankowe dla przedsiębiorstw z sektora MSP, niezależnie od formy tego wyodrębnienia. W praktyce wszystkie centra przedsiębiorczości bankowej dokonujące pozyskiwania klientów i sprzedające usługi bankowe dla sektora MSP mogą być zaliczone do tej kategorii.

## 5. Nagrody

5.1. W ramach każdej kategorii konkursowej przyznaje się nagrody:

**5.1.1. Tytuł laureata konkursu:** *Bankowy Lider Jakości 2017*. Laureatem konkursu zostaje od 1 do 3 uczestników biorących udział w konkursie w każdej z kategorii konkursowej, którzy otrzymali najwyższą punktację konkursową – w swojej kategorii.

**5.1.2. Wyróżnienie Honorowe.** Wyróżnienia honorowe mogą być przyznane od 1 do 3 uczestnikom konkursu poza laureatami – w każdej kategorii konkursu.

---

<sup>2</sup> Do przedsiębiorców wchodzących w skład sektora MSP, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, zaliczono również przedsiębiorców rolnych i rolników.

- 5.1.3 **Godło Promocyjne** nazwane odpowiednio: w kategorii 1 i 2: *Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości*, w 3: *Oddział Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości*. Godło Promocyjne otrzymują wszystkie banki i oddziały, które spełniają kryteria określone w *Regulaminie* oraz zostały pomysłnie zweryfikowane w II etapie konkursu. Godło Promocyjne składa się z nazwy określonej powyżej oraz logo konkursu.
- 5.1.4 **Złote Gwiazdy** umieszczane pod logo konkursu dla banków, oddziałów, które uczestniczyły w kolejnych edycjach w liczbie równej liczbie edycji.
- 5.1.5. Specjalny tytuł honorowy dla pracowników banków, bądź oddziałów: „**Bankowiec Polskiego Biznesu**”, który może być przyznany za:
- innowacyjność w zakresie bankowości MSP,
  - szczególny wkład do rozwoju społeczności lokalnej,
  - niekonwencjonalne projekty realizowane wspólnie z sektorem MSP,
  - szczególny wkład w rozwój kultury korporacyjnej,
  - wybitne osiągnięcia w zakresie społecznej odpowiedzialności i etyki bankowej,
  - szczególny wkład w rozwój współpracy europejskiej,
  - wybitny wkład w kreatywne wykorzystanie kapitału ludzkiego w bankowości MSP oraz w podniesienie jego poziomu edukacyjnego,
  - inne wybitne osiągnięcia biznesowe, społeczne (np. w zakresie CSR) oraz kulturalne realizowane w ramach instytucji finansowej.
- 5.1.6. Specjalny tytuł honorowy „**Bankowiec Polskiego Biznesu**” może być przyznany od 1 do 3 osób w każdej z kategorii konkursowej.
- 5.1.7. **Platynową Statuetkę – wyróżnienie** dla banku bądź oddziału, który w swoich działaniach kładzie nacisk na podnoszenie jakości obsługi MSP i unowocześnianie oferty uczestnicząc w konkursie w kolejnych (następujących po sobie) 5 edycjach.
- 5.1.8. **Diamentową Statuetkę** – dla uczestników, którzy dziesięciokrotnie pod rząd zdobyli Godło Promocyjne.
- 5.1.9. **Statuetkę Orła Polskiej Bankowości** – dla uczestników, którzy piętnastokrotnie pod rząd zdobyli Godło Promocyjne.
- 5.2. Nagrody w konkursie przyznaje się **na 1 rok**.
- 5.3. Bank bądź oddział, który uzyskał nagrodę ma prawo używania logo konkursu we wszelkich materiałach informacyjnych oraz promocyjnych w okresie 1 roku od dnia przyznania nagrody. W przypadku nieotrzymania godła promocyjnego w kolejnych edycjach, logo konkursu może być używane tylko i wyłącznie z podaniem roku, w którym został przyznany tytuł (dla przykładu: Bank/Oddział Przyjazny dla Przedsiębiorców - Bankowa Nagroda Jakości 2016 r.).
- 5.4. **Bank, oddział uczestniczący w konkursie** ma prawo informowania o tym klientów podczas trwania konkursu. Dopuszczalna formuła informacji: Bank/Oddział uczestniczy w (...)<sup>3</sup> **edycji konkursu Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców - Bankowa Nagroda Jakości w kategorii (...)**.<sup>4</sup>
- 5.5. Kapituła Konkursu zastrzega sobie prawo do dokonania innego podziału nagród niż określone w Regulaminie, przyznania nagród niewymienionych w Regulaminie bądź odstąpienia od przyznania nagrody.

<sup>3</sup> Tutaj wstawić aktualny numer edycji.

<sup>4</sup> Tutaj wstawić nazwę odpowiedniej kategorii konkursowej.



## 6. Przebieg konkursu

- 6.1. Instytucja, która chce wziąć udział w programie musi uzupełnić deklarację zgłoszeniową i wysłać ją do biura konkursu w formie skanu, na adres: [instytut@kiq.pl](mailto:instytut@kiq.pl), po czym niezwłocznie należy dostarczyć podpisany oryginał na adres biura konkursu, ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa.
- 6.2. Na podstawie przesłanego oryginału deklaracji Organizatorzy wystawią FV, po której uregulowaniu Bank zostaje wpisany na listę uczestników konkursu.
- 6.3. **I etap konkursu** polega na wypełnieniu **prostego kwestionariusza** (prezentacji banku, której wersję elektroniczną Bank otrzyma z Biura Programu po wykonaniu działań opisanych w pkt 6.1. i 6.2.) oraz dołączeniu do niego załączników, potwierdzających niektóre dane zawarte w kwestionariuszu. Kwestionariusz należy przesłać w dwóch wersjach: elektronicznej oraz papierowej (elektroniczną wersję na adres: [instytut@kiq.pl](mailto:instytut@kiq.pl); wersją papierową prosimy przesłać pod adres: Trębacka 4, 00-074 Warszawa).
- 6.4. **II etapu konkursu** obejmuje działania:
- 6.4.1. **Badanie jakości usług i oferty dla klienta** przeprowadzone „metodą tajemniczych klientów” w formie wizyt, rozmów telefonicznych czy korespondencji. Tajemniczy klienci będą badali między innymi:
- decyzyjność oddziału (zakres możliwych decyzji do podjęcia na miejscu w różnych sprawach),
  - szerokość (zakres podmiotowy) i innowacyjność (zróżnicowanie, wielofunkcyjność, trafność) oferty,
  - korzystność oferty wstępnej usług i produktów finansowych dla MSP,
  - elastyczność w dopasowaniu się do potrzeb klientów,
  - czas reakcji na zapytania,
  - zrozumiałość informacji,
  - poziom trudności procedur,
  - czas trwania procedur,
  - jakość argumentów sprzedażowych,
  - sposoby udzielania odpowiedzi na pytania,
  - stopień zainteresowania klientem (głębia poznania problemu),
  - otwartość w odpowiedzi na pytania klienta,
  - skłonność i promień dojazdu do klienta,
  - formy i liczba możliwych kontaktów,
  - możliwe środki techniczne kontaktów, w tym kontakty zdalne.
- 6.4.2. **Badanie zgodności** systemów, procedur, praktyk zapewniania jakości obsługi MSP z faktycznie uzyskanymi wynikami przez tajemniczych klientów. W ramach II etapu konkursu Zespół Audytorów Jakości przeprowadzi porównanie zdiagnozowanej jakości obsługi klienta przez tajemniczych klientów a elementami systemu zarządzania tą sferą określającymi wymagania wobec pracowników (standardy jakości, procedury lub stosowane praktyki obsługi). Wyniki badania zgodności zostaną dołączone do raportu benchmarkingowego.
- 6.4.3. **Badanie jakości promocji i informacji skierowanej do małych i średnich przedsiębiorstw.** Badanie to będzie polegało na ocenie spójności przekazu promocyjno-informacyjnego skierowanego do MSP przez bank z zakresem oferty i strategią banku w tym zakresie. Zespół Audytorów Jakości otrzyma od banku do analizy materiały promocyjne. Wynik tej oceny zostanie również dołączony do raportu benchmarkingowego dla banku.
- 6.5. **III etap konkursu - przekazanie uczestnikom raportów benchmarkingowych.** Po zakończeniu konkursu banki i oddziały zostaną zapoznane z oceną jakości oferty i systemu obsługi przeprowadzoną przez tajemniczych klientów opracowaną w formie **badania benchmarkingowych (raportów)**. Ocena ta będzie mogła być wykorzystana do podniesienia jakości pracy banku - uczestnika konkursu. Ocena benchmarkingowa w edycji 2016/17 zostanie przeprowadzona w **3 wymiarach**:
- 1) badania systemu obsługi klienta MSP przez **tajemniczych klientów**,

- 2) badania **zgodności standardów, procedur i stosowanych praktyk** zapewnienia jakości z faktyczną ich realizacją,
- 3) **badania spójności** oferty z promocją i informacją skierowaną do MSP.

Banki - uczestnicy konkursu mogą zgodzić się, aby w raporcie z badań benchmarkingowych ujawnić tożsamość innym uczestnikom konkursu. Wymaga to jednak zgody wszystkich uczestników. W przeciwnym przypadku wyniki wszystkich banków będą ujawnione w raporcie, ale pod nazwami zakodowanymi (np. B1, B2 itp.). Raporty z badań benchmarkingowych nie podlegają publicznemu ujawnieniu. Jest to zobowiązanie organizatorów oraz uczestników.

Organizatorzy konkursu Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości informują, że wszelkie informacje i dane uzyskane w toku postępowania konkursowego mogące mieć charakter tzw. tajemnicy handlowej stanowią wyłączną własność Organizatorów i będą wykorzystywane wyłącznie na potrzeby konkursu. Tym samym Organizatorzy zobowiązują się do zachowania w poufności i nie ujawniania do wiadomości publicznej informacji i danych, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji) stanowią tajemnicę Organizatorów i są objęte klauzulą poufności, uzyskanych w ramach realizacji konkursu, przekazanych w dowolnej formie, w tym również w formie rozmowy, zarówno bezpośredniej, telefonicznej oraz korespondencji elektronicznej.

## 7. Ocena poszczególnych etapów konkursu

- 7.1. **I etap konkursu** - kwestionariusz obowiązujący w I etapie zostanie oceniony przez Zespół Audytorów Jakości. Warunkiem przejścia do II etapu konkursu jest uzyskanie co najmniej *70 punktów na 100 możliwych*.
- 7.2. **II etap konkursu** – weryfikacja w tym etapie będzie uwzględniała wyniki badań „tajemniczego klienta” oraz wynik, który uzyskał Bank w ocenie kwestionariusza wraz z jego załącznikami (I etap). Banki i oddziały, które uzyskają *70 punktów na 100 możliwych* w II etapie będą rekomendowane przez Zespół Audytorów Jakości do przyznania Godła Promocyjnego. W oparciu o ten ostateczny wynik (I i II etap) Kapituła Konkursu podejmuje decyzję o przyznaniu poszczególnych nagród. Kapituła Konkursu ma prawo zwrócić się do Audytorów z prośbą o przedstawienie szerszej dokumentacji.
- 7.3. Audytorzy poproszą banki, oddziały biorące udział w konkursie o **uzupełnienie** ewentualnych braków **w terminie 14 dni** lub innym uzgodnionym terminie.
- 7.4. Ostateczną decyzję w zakresie przyznawanych nagród podejmuje Kapituła Konkursu.

## 8. Tryb oceny konkursowej

- 8.1. Oceny Zespołu Audytorów Jakości formułowane są między innymi w oparciu o **osobiste wizyty, telefony lub korespondencję tajemniczych klientów** w bankach, bądź oddziałach.
- 8.2. Organizatorzy zorganizują badania tajemniczych klientów w banku uniwersalnym lub banku spółdzielczym (małym banku lokalnym):

w co najmniej 1 jednostce - jeżeli instytucja finansowa posiada do 3 oddziałów,  
w co najmniej 3 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada 4-7 oddziałów,  
w co najmniej 5 oddziałach - jeżeli instytucja posiada od 8 do 14 oddziałów,  
w co najmniej 8 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada od 15 do 22 oddziałów,



w co najmniej 10 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada od 23 do 36 oddziałów,  
 w co najmniej 12 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada od 37 do 49 oddziałów,  
 w co najmniej 15 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada od 50 do 99 oddziałów,  
 w 20 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada od 100 do 199 oddziałów,  
 w 25 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada od 200 do 499 oddziałów,  
 w 30 oddziałach - jeżeli instytucja finansowa posiada ponad 500 oddziałów.

Tajemniczy klienci będą weryfikowali różne aspekty jakości obsługi przedsiębiorców. Organizatorzy zastrzegają sobie możliwość zorganizowania wizyt różnych typów tajemniczych klientów, dla przekrojowego zbadania jakości obsługi przedsiębiorców. Pojęcie "oddział" obejmuje placówkę, w której dokonuje się obsługi przedsiębiorców i **nie musi to być jednoznaczne z oddziałem** (może być to filia lub punkt obsługi jednostek gospodarczych). Jeżeli w konkursie uczestniczy oddział regionalny to musi się on poddać badaniom klientów w zależności od liczby podległych mu jednostek obsługujących przedsiębiorców.

## 9. Harmonogram realizacji konkursu

Szczegółowy terminarz realizacji konkursu **Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości** w edycji 2016/17 zawiera Tabela 1.

Tabela 1

Harmonogram realizacji konkursu **Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości 2016/17**

Lp.	Rodzaj działania	Termin
1.	Inauguracja XVIII edycji	do 30 listopada 2016 r.
2.	Składanie deklaracji uczestnictwa w konkursie	trwa
3.	Przygotowanie pisemnej prezentacji: kwestionariusz + załączniki	do 30 kwietnia 2017 r.
4.	Ocena prezentacji i podjęcie decyzji o dopuszczeniu do II etapu konkursu	do 31 maja 2017 r.
5.	Ocena uczestników przez audytorów w ramach II etapu konkursu. Badania tajemniczych klientów i zgodności systemów jakości z realizacją	do 30 września 2017 r.
6.	Ocena wyników II etapu konkursu przez Kapitułę. Przyznanie tytułów laureatów konkursu. Przyznanie wyróżnień honorowych. Przyznanie godła promocyjnego bankom pomyślnie zweryfikowanym w II etapie konkursu.	do 31 października 2017 r.
7.	Gala i wręczenie statuetek oraz godeł promocyjnych	do 31 grudnia 2017 r.
8.	Przekazanie uczestnikom konkursu raportów benchmarkingowych	do 31 grudnia 2017 r.

## 10. Opłaty związane z udziałem w konkursie

10.1. Opłaty netto z tytułu uczestnictwa w konkursie dokonywane są na podstawie faktur VAT (+23%) wystawionych przez Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym w I i II etapie konkursu według poniższych tabel:

Tabela 1

Uczestnik – Bank Uniwersalny	W I etapie konkursu	W II etapie konkursu
Uczestnik do 1-3 oddziałów	3 400	9 015
Uczestnik od 4 do 7 oddziałów	4 200	13 515
Uczestnik od 8 do 14 oddziałów	4 200	14 515
Uczestnik od 15 do 22 oddziałów	4 200	15 515
Uczestnik od 23 do 36 oddziałów	5 700	17 515
Uczestnik od 37 do 49 oddziałów	5 700	18 515
Uczestnik od 50 do 99 oddziałów	7 700	20 515
Uczestnik od 100-199 oddziałów	9 200	23 515
Uczestnik od 200-499 oddziałów	10 700	29 640
Uczestnik od 500 oddziałów	12 200	36 640

Tabela 2

Uczestnik – Bank Spółdzielczy, Mały Bank Lokalny	W I etapie konkursu	W II etapie konkursu
Uczestnik do 7 oddziałów (włącznie)	1 950	4 315
Uczestnik od 8 – 14 oddziałów	2 800	6 415
Uczestnik od 15 - 22 oddziałów	3 400	7 315
Uczestnik od 23 – 36 oddziałów	3 800	8 315
Uczestnik od 37 - 49 oddziałów	3 800	9 115
Uczestnik od 50 oddziałów	4 200	9 915

Tabela 3

Uczestnik – Oddział Bankowy	W I etapie konkursu	W II etapie konkursu
Oddział	1 800	3 115

Uwaga: opłaty mają na celu pokrycie kosztów organizacji konkursu i nie służą do osiągnięcia zysku.

- 10.2. Opłaty za udział w konkursie są przeznaczone na jego realizację, w tym pokrycie kosztów pracy Zespołu Audytorów Jakości oraz badania tajemniczych klientów w jednostkach operacyjnych prowadzących rachunki przedsiębiorców, przy czym ich wysokość jest uzależniona od liczby jednostek objętych wizytami, zgodnie z zasadami z Rozdziału 8. *Regulaminu*.
- 10.3. Pierwsza faktura za „promocję wśród przedsiębiorców podczas udziału w XVIII edycji konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – Bankowa Nagroda Jakości” – rejestracja udziału i weryfikacja w I etapie konkursu” zostanie wystawiona po przyjęciu i zweryfikowaniu przez Organizatora oryginału otrzymanej deklaracji uczestnictwa w konkursie.
- 10.4. Druga faktura za „promocję wśród przedsiębiorców podczas udziału w XVIII edycji konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców– Bankowa Nagroda Jakości” – weryfikacja w II etapie konkursu” zostanie wystawiona po zakwalifikowaniu się uczestnika do II etapu konkursu.
- 10.5. Organizator nie będzie pobierał od Uczestników innych opłat niż wskazane w Rozdziale 10. *Regulaminu*.
- 10.6. Opłaty należy wносить na rachunek bankowy Organizatora wskazany na fakturze VAT w ciągu 14 dni od jej wystawienia.

## 11. Kontakt z Organizatorami

Informacje na temat konkursu **Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców** można uzyskać w biurze konkursu:

- **Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym**  
00-074 Warszawa, ul. Trębacka 4, tel. (22) 630 96 21, [instytut@kig.pl](mailto:instytut@kig.pl)  
dr Mieczysław Bak

lub

- **Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym - Biuro Gdynia**  
81-603 Gdynia, ul. J. Kamrowskiego 3a lok. 5. tel. 533 858 138, [pk1@post.pl](mailto:pk1@post.pl)  
prof. Przemysław Kulawczuk

[www.bankprzyjazny.pl](http://www.bankprzyjazny.pl)