

emoinsights.com/premios-banca

Bases I Premios EMO Excelencia en Banca de EMO INSIGHTS



Consideraciones generales

Emo Insights International S.L. entidad de nacionalidad española, con domicilio social en Madrid, Paseo de la Castellana 153, provista de N.I.F B86559135, en adelante el “Organizador”, convoca los I Premios EMO Excelencia en Banca (en adelante el “Certamen”) con arreglo a las siguientes bases.

Finalidad del certamen

Apoyar la **innovación emocional en las organizaciones** a través del reconocimiento de aquellas iniciativas pioneras en el **fomento de la vinculación emocional marca-cliente** y la puesta en valor de las emociones de los clientes en la gestión de las organizaciones.

Condiciones de participación

1. Podrán presentarse al certamen **todas las entidades que hayan sido medidas en el Estudio de Emociones en Banca** y que estén próximas a desarrollar o hayan desarrollado proyectos de innovación emocional. Solo se admitirá un proyecto por organización. La participación es totalmente gratuita.
2. El plazo de envío de las candidaturas comenzará tras hechos públicos los resultados del estudio, comenzando el 25 de abril del 2022 y terminando el 20 de septiembre de 2022 a las 23:59 horas.
3. La innovación emocional tendrá que hacer referencia a las emociones sintónicas que mueven el sector bancario. Concretamente al objetivo de mejorar la alegría, sorpresa, confianza, **agradecimiento** y al de disminuir **la inseguridad, irritación, frustración y la decepción** de las que se hace comunicación en el citado estudio a través de sus redes sociales ([LinkedIn](#) y [Twitter](#)). Más concretamente definidas con la siguiente descripción:
 - **SORPRESA POSITIVA:** Emoción asociada a que NOMBRE me ha dado o he visto en NOMBRE algo positivo que no esperaba (“*No esperaba esto de ti (en positivo)*”).
 - **ALEGRÍA:** Emoción producida como resultado de experiencias, condiciones o políticas positivas de NOMBRE que me benefician o recompensan como cliente. (“*Me recompensas. Me das algo a cambio*”).
 - **AGRADECIMIENTO/GRATITUD:** Emoción producida cuando NOMBRE me ofrece o ha ofrecido algo que valoro positivamente o que es importante para mí (“*Haces por adaptarte a mí, me entiendes y me cuidas. Te esfuerzas*”).
 - **CONFIANZA/TRANQUILIDAD/SEGURIDAD:** Emoción que se desencadena porque hay diferentes aspectos de NOMBRE (imagen, gestión o funcionamiento) que le



respaldan y afianzan mi decisión de ser cliente. (*“Eres como esperaba, todo funciona bien y sin sobresaltos”*).

- **FRUSTRACIÓN:** Emoción negativa con NOMBRE consecuencia de sus actitudes o políticas o de malas experiencias reiteradas. (*“Veo cosas en ti que no me gustan, es tu actitud y tu forma de ser”*).
 - **INSEGURIDAD/DESCONFIANZA:** Emoción generada por diferentes aspectos de NOMBRE (imagen, gestión o funcionamiento) que deterioran mi valoración y me generan inquietud. (*“No eres para nada como lo esperaba (mientes, me engañas) las cosas no funcionan y me haces dudar de ti”*).
 - **DECEPCIÓN/DESENCANTO:** Emoción producida cuando NOMBRE no me ha dado o no he visto en NOMBRE algo que esperaba. (*“Esperaba más de ti o no esperaba esto de ti (en negativo)”*).
 - **IRRITACIÓN:** Emoción asociada a un malestar con NOMBRE derivado de malas experiencias puntuales con sus productos y/o servicios en mi día a día (*“Cometes fallos en el día a día, no eres perfecto”*).
4. El envío de los trabajos se realizará exclusivamente a través del correo electrónico info@emoinsights.com, incluyendo los siguientes documentos:
- **Memoria técnica del proyecto** (existente o próximo a ser desarrollado en la organización) donde se harán constar los objetivos que persigue, así como las acciones realizadas para la consecución de los mismos y la propuesta de valor de los méritos que justifican el otorgamiento del premio. Dicho documento no deberá exceder las **20 páginas en A4 en formato Arial 12ptos, interlineado 1,5**.
 - **Equipo humano**, donde se hará constar el nombre y apellidos de las personas implicadas en el diseño y ejecución del proyecto, así como una breve semblanza profesional. Dicho documento no deberá exceder las **5 páginas en A4 en formato Arial 12ptos, interlineado 1,5**.

Jurado

1. El jurado estará compuesto por profesionales de dilatada experiencia en las disciplinas de calidad, marketing, experiencia de cliente y gestión estratégica relacionadas con la gestión de clientes en las organizaciones, así como profesionales de medios de comunicación especializados.
2. Los criterios de selección para valorar las candidaturas serán los siguientes:
 - a. Carácter innovador y grado de disrupción del proyecto.
 - b. Capacidad de transformación de los procesos de la organización hacia una mejor gestión de las emociones.
 - c. Impacto potencial en la vinculación emocional de clientes y otros *stakeholders* a raíz de la puesta en marcha del proyecto.
3. El fallo será inapelable y se dará a conocer durante una retransmisión online el día 20 de octubre de 2022.



Premio

1. Solo habrá un proyecto ganador al que se otorgará un sello distintivo de “Innovación en emociones” certificado por EMO Insights. También se reconocerán hasta tres finalistas, que recibirán un diploma acreditativo. El premio podrá considerarse desierto.
2. El proyecto ganador y los finalistas se comunicarán en el sitio web y redes sociales de EMO Insights con posterioridad al fallo.

Sobre las bases

1. La participación en este certamen implica la aceptación de la totalidad de las presentes bases.
2. La interpretación de estas bases es competencia exclusiva de la organización.
3. La organización se reserva el derecho de eliminar automáticamente aquellos envíos que no cumplan alguno de los requisitos expuestos en las mismas.
4. De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, la organización informa de que los datos proporcionados por los participantes pasarán a formar parte de un fichero cuyo objetivo es gestionar eficazmente la participación en el certamen. Los responsables del fichero son los componentes de la organización. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que legalmente asisten al participante, podrán hacerlo enviando un correo electrónico a info@emoinsights.com
5. Para cualquier diferencia que hubiere de ser dirimida por vía judicial, las partes renuncian al fuero propio y se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Madrid.