

Ranking kont osobistych 2012

Money.pl

Darmowe konto to za mało, by skutecznie przyciągnąć klientów. Wygrywają te, które dają zarobić. Money.pl przeanalizował 110 ofert i wybrał najlepszą. Zobacz, któremu bankowi warto powierzyć pieniądze.

Money.pl po raz trzeci przeanalizował ofertę 33 banków, które oferują klientom indywidualnym konto bankowe. To unikalne, tak dokładne i szerokie badanie w Polsce. Wzięliśmy pod lupę 84 konta osobiste oraz 27 dedykowanych młodzieży i studentom.

| Najlepsze konta osobiste 2012 | Razem | Koszty | Dostęp | Obsługa |
|--|--------------|--------|--------|---------|
| 1. BGŻ Konto z Podwyżką | 74,00 | 56,00 | 15,00 | 3,00 |
| 2. Millennium Dobre Konto | 72,50 | 53,00 | 16,50 | 3,00 |
| 3. BOŚ Konto bez Kantów | 72,00 | 48,50 | 18,00 | 5,50 |
| 4. ING Bank Śląski Konto z Lwem Direct | 70,50 | 45,00 | 18,00 | 7,50 |
| 5. Pekao SA Eurokonto Mobilne | 70,00 | 45,50 | 19,50 | 5,00 |
| 6. Kredyt Bank Ekstrakonto Plus | 69,00 | 47,50 | 17,50 | 4,00 |
| 7. Alior Bank konto osobiste | 68,00 | 43,50 | 18,00 | 6,50 |
| 7. BZWBK Konto Wydajesz Zarabiasz* | 68,00 | 45,00 | 18,00 | 5,00 |
| 9. BZWBK Konto na Obcasach* | 67,50 | 45,00 | 17,50 | 5,00 |
| 10. Alior Bank konto z programem Lotos Navigator | 67,00 | 43,50 | 17,00 | 6,50 |
| 10. Raiffeisen Bank Konto Comfort Direct | 67,00 | 43,00 | 16,50 | 7,50 |
| 12. Meritum Bank Konto Zarabiające | 66,50 | 41,50 | 18,50 | 6,50 |
| 13. Bank Inteligo Konto Prywatne | 66,00 | 44,50 | 15,50 | 6,00 |
| 14. Bank Citi Handlowy. Internetowe CitiKonto Direct | 65,50 | 45,50 | 17,50 | 2,50 |
| 15. ING Konto z Lwem Komfort | 65,00 | 39,50 | 18,00 | 7,50 |
| 15. DB Konto internetowe dbNET | 65,00 | 46,00 | 15,00 | 4,00 |
| 17. Credit Agricole Konto Plus | 64,50 | 42,50 | 16,00 | 6,00 |
| 17. Euro Bank konto on line | 64,50 | 42,00 | 17,00 | 5,50 |
| 19. Bank Nordea Konto Spektrum | 63,50 | 43,50 | 15,50 | 4,50 |
| 19. PKO BP PKO Konto bez Granic | 63,50 | 40,00 | 20,50 | 3,00 |
| 19. mBank eKonto z internetem | 63,50 | 43,00 | 14,00 | 6,50 |
| 22. mBank eKONTO | 62,50 | 43,00 | 13,00 | 6,50 |
| 22. Bank Citi Handlowy. Konto Osobiste CitiKonto | 62,50 | 42,50 | 17,50 | 2,50 |
| 22. Raiffeisen Bank Konto Comfort | 62,50 | 38,50 | 16,50 | 7,50 |

| Najlepsze konta osobiste 2012 | | Razem | Koszty | Dostęp | Obsługa |
|--------------------------------------|---|--------------|---------------|---------------|----------------|
| 25. | Getin Online Konto Skarbonkowe | 62,00 | 43,50 | 16,50 | 2,00 |
| 26. | PKO BP SUPERKONTO Oszczędne | 61,00 | 38,00 | 20,00 | 3,00 |
| 27. | PKO BP PKO Konto za Zero | 60,50 | 42,50 | 15,00 | 3,00 |
| 27. | Paribas Konto z pakietem L | 60,50 | 35,00 | 19,00 | 6,50 |
| 29. | Getin Online Konto Swobodne | 59,50 | 41,00 | 16,00 | 2,50 |
| 29. | BPH Konto Sezam Direct | 59,50 | 41,00 | 16,50 | 2,00 |
| 29. | Idea Bank Konto Idealne | 59,50 | 43,00 | 15,50 | 1,00 |
| 32. | Euro Bank konto classic | 59,00 | 36,50 | 17,00 | 5,50 |
| 33. | Pekao SA Eurokonto Net | 58,00 | 37,00 | 16,00 | 5,00 |
| 34. | BPH Kapitalne Konto | 57,50 | 39,50 | 16,00 | 2,00 |
| 34. | Pekao SA Eurokonto Aktywne Plus | 57,50 | 35,50 | 17,00 | 5,00 |
| 34. | BOŚ e-Konto | 57,50 | 45,50 | 6,50 | 5,50 |
| 34. | Toyota Bank Konto osobiste z kartą | 57,50 | 35,50 | 16,00 | 6,00 |
| 38. | Millennium Konto Internetowe | 57,00 | 48,00 | 6,00 | 3,00 |
| 39. | Millennium Konto Osobiste Premium | 56,50 | 37,00 | 16,50 | 3,00 |
| 39. | SGB BANK SA - eKONTO | 56,50 | 43,00 | 11,00 | 2,50 |
| 41. | Pekao SA Eurokonto Aktywne | 56,00 | 34,50 | 16,50 | 5,00 |
| 41. | BGŻ ePlan | 56,00 | 43,00 | 10,00 | 3,00 |
| 41. | Raiffeisen Bank konto osobiste Standard | 56,00 | 32,50 | 16,00 | 7,50 |
| 44. | SGB 24 Konto Prywatne Standard | 55,50 | 42,50 | 11,00 | 2,00 |
| 44. | Credit Agricole e-Konto | 55,50 | 43,00 | 6,50 | 6,00 |
| 46. | BPH Maksymalne Konto | 55,00 | 36,50 | 16,50 | 2,00 |
| 46. | SGB BANK SA Priorytet | 55,00 | 41,50 | 11,00 | 2,50 |
| 46. | Pekao SA Eurokonto Optymalne | 55,00 | 33,50 | 16,50 | 5,00 |
| 46. | Multibank MultiKonto ja | 55,00 | 31,00 | 16,00 | 8,00 |
| 50. | Euro Bank konto prestige | 54,50 | 32,00 | 17,00 | 5,50 |
| 50. | Alior Bank konto zakupowe | 54,50 | 36,00 | 12,00 | 6,50 |
| 52. | Millennium Konto Osobiste | 54,00 | 45,00 | 6,00 | 3,00 |
| 52. | SGB 24 Konto Prywatne Tradycja | 54,00 | 42,50 | 9,50 | 2,00 |
| 52. | BGŻ Plan Aktywny | 54,00 | 35,00 | 16,00 | 3,00 |
| 52. | Credit Agricole Konto Premium | 54,00 | 31,00 | 17,00 | 6,00 |

| Najlepsze konta osobiste 2012 | | Razem | Koszty | Dostęp | Obsługa |
|-------------------------------|---|--------------|--------|--------|---------|
| 56. | DB Konto osobiste db Open | 53,00 | 42,50 | 6,50 | 4,00 |
| 56. | Bank Citi Handlowy. Konto CitiOne | 53,00 | 33,00 | 17,50 | 2,50 |
| 58. | Credit Agricole Konto Klasyczne | 52,50 | 40,00 | 6,50 | 6,00 |
| 58. | Polbank Mistrzowskie Konto Osobiste | 52,50 | 39,50 | 8,50 | 4,50 |
| 60. | Paribas Konto z pakietem S | 52,00 | 38,50 | 7,00 | 6,50 |
| 60. | BOŚ Konto START | 52,00 | 40,50 | 6,00 | 5,50 |
| 60. | Paribas Konto z Pakietem M | 52,00 | 34,00 | 11,50 | 6,50 |
| 60. | Kredyt Bank Profil Aktywny | 52,00 | 30,00 | 18,00 | 4,00 |
| 64. | VOLKSWAGEN Bank. E-direct Pakiet Standard | 51,50 | 39,50 | 6,00 | 6,00 |
| 65. | DB Konto osobiste db Life | 50,50 | 31,00 | 15,50 | 4,00 |
| 65. | Toyota Bank. Konto Hybrydowe | 50,50 | 28,50 | 16,00 | 6,00 |
| 67. | Getin Konto Uniwersalne Plus | 49,50 | 39,50 | 8,00 | 2,00 |
| 68. | BGŻ Plan Standardowy | 48,50 | 34,50 | 11,00 | 3,00 |
| 69. | DnB Nord Pakiet Personale | 48,00 | 32,50 | 13,50 | 2,00 |
| 70. | Bank Pocztowy Konto Standard | 47,50 | 28,50 | 15,50 | 3,50 |
| 71. | FM Bank ROR | 47,00 | 39,00 | 8,00 | 0,00 |
| 72. | Kredyt Bank Profil Ambitny | 46,50 | 24,00 | 18,50 | 4,00 |
| 72. | BOŚ Konto VIP | 46,50 | 21,50 | 19,50 | 5,50 |
| 74. | Bank Nordea Konto Nordea | 46,00 | 34,50 | 7,00 | 4,50 |
| 75. | BPS POL-Konto | 45,50 | 29,00 | 14,00 | 2,50 |
| 76. | Kredyt Bank Profil Spokojny | 45,00 | 33,00 | 8,00 | 4,00 |
| 77. | Invest-Konto LIDER | 44,50 | 36,00 | 4,50 | 4,00 |
| 78. | DnB Nord Pakiet Klassikk | 43,50 | 33,50 | 8,00 | 2,00 |
| 79. | BPH Sezam start | 42,50 | 32,50 | 8,00 | 2,00 |
| 80. | Invest-Konto EFEKT | 39,50 | 32,00 | 3,50 | 4,00 |
| 81. | Raiffeisen Bank Konto Premium | 36,50 | 12,00 | 17,00 | 7,50 |
| 82. | INVEST Konto Start | 36,00 | 28,50 | 3,50 | 4,00 |
| 82. | Konto osobiste db Invest | 36,00 | 16,00 | 16,00 | 4,00 |
| 84. | Kredyt Bank Profil Zdobywcy | 29,00 | 5,50 | 19,50 | 4,00 |

* oferta BZ WBK ważna do końca lutego 2012, potem następuje zmiana taryfy opłat

Oferty banków sprawdziliśmy pod kątem 41 kryteriów, podzielonych na trzy grupy.

- **Koszty prowadzenia i obsługi**

Na punktację największy wpływ miały opłaty za prowadzenie rachunku, wydanie i obsługę karty, prowizje za korzystanie z bankomatów oraz przelewy. Punktowaliśmy również koszty związane z poleceniami zapłaty, stałymi zleceniami i przelewami zagranicznymi. Ocenie poddaliśmy również warunki przyznawania oraz oprocentowanie debetów i linii kredytowych.

- **Dostęp do konta i środków**

Najwięcej punktów zdobyć można było za liczbę bankomatów własnych i bezprowizyjnych. Uwzględniliśmy również obsługę konta przez internet i telefon oraz dostępność aplikacji do obsługi konta przez telefony komórkowe. Poza tym metody zabezpieczeń i sposoby weryfikacji samodzielnie składanych zleceń. Punktowaliśmy też możliwość wpłat gotówki we wpłatomatach oraz bonusy, na jakie liczyć mogą posiadacze poszczególnych kont.

- **Obsługa klienta**

Sprawdziliśmy kompetencję i podejście do klienta konsultantów obsługujących bankowe infolinie i czaty. Zbadaliśmy też, ile trzeba czekać na odpowiedź na wysłanego do banku e-maila. Badanie zostało przeprowadzone od 2 stycznia do 13 stycznia 2012 roku.

W sumie można było zdobyć maksymalnie 100 punktów. Jednak tak wysokiego wyniku nie uzyskało żadne z oferowanych kont.

Tegoroczne badanie potwierdza wnioski z zeszłego roku. By znaleźć się na początku stawki, trzeba płacić klientom za aktywne użytkowanie konta. Pierwsze i trzecie miejsce przypadło tym samym rachunkom, co w 2011 roku.

W naszym modelu, potencjalny klient banku miesięcznie uzyskuje co najmniej 2,5 tysiąca złotych wpływów oraz wykonuje operacje kartą na co najmniej 500 złotych. Spośród 84 kont, których założenie nie jest uwarunkowane wysokimi dochodami czy odpowiednim wiekiem, zwyciężyło Konto z Podwyżką, oferowane przez BGŻ. Wystarczy

trzy razy w miesiącu zapłacić za zakupy kartą, aby bank przelał na konto posiadacza procent tego, co wpływa na nie, na przykład tytułem pensji. To, właścicielowi konta, pozwala na takim rachunku zarabiać. Maksymalnie można uzyskać premię do 50 złotych miesięcznie. Rekompensuje to dosyć wysokie oprocentowanie linii kredytowej oraz opłatę za tokena do obsługi konta przez internet. Płaci się też za użytkowanie karty debetowej. By wziąć udział w programie premiowym trzeba jednak zgodzić się na otrzymywanie ofert marketingowych banku, co często bywa męczące. Ponadto bank ma miesiąc na wypowiedzenie korzystnej promocji i jej zakończenie.

Konto Dobre Konto oferowane przez Bank Millennium, przy naszych założeniach, także pozwala zarobić, jednak mniej niż zwycięzca rankingu. Tutaj premiowane jest aktywne użytkowanie karty. Za bezgotówkowe płatności w sklepach spożywczych, hipermarketach i na stacjach benzynowych, można uzyskać zwrot nawet 3 procent wydatków. Standardowa opłata za posiadanie konta - 7 złotych - jest znoszona, jeśli zapewnimy wpływ na rachunek co najmniej 1000 złotych.

Trzeci medalista, Konto bez Kantów BOŚ Banku, wprowadza wprawdzie opłatę w wysokości 10 złotych za prowadzenie konta, można jednak ją odzyskać i wyjść na plus, dzięki finansowym premiom za przelewy, polecenia zapłaty, zlecenia stałe oraz operacje kartą. Wszystko jest premiowane. Bank pobiera jednak opłatę za wydanie tokena. Wszystkie, trzy zwycięskie konta oferują bezpłatny dostęp do każdego bankomatu w Polsce.

Najlepsze konta studenckie

Spośród trzynastu kont dedykowanych studentom, pierwsze miejsca zajęły te oferty, których aktywne użytkowanie - korzystanie z bankomatów, wykonywanie przelewów, poleceń zapłaty - okazały się darmowe.

Darmowe konto to za mało, by skutecznie przyciągnąć klientów. Wygrywają te, które dają zarobić. Money.pl przeanalizował 110 ofert i wybrał najlepszą. Zobacz, któremu bankowi warto powierzyć pieniądze.

Money.pl po raz trzeci przeanalizował ofertę 33 banków, które oferują klientom indywidualnym konto bankowe. To unikalne, tak dokładne i szerokie badanie w Polsce. Wzięliśmy pod lupę 84 konta osobiste oraz 26 dedykowanych młodzieży i studentom.

| Najlepsze konta studenckie 2012 | Razem | Koszty | Dostęp | Obsługa |
|--------------------------------------|--------------|--------|--------|---------|
| 1. ING Konto z Lwem Direct <26 | 79,00 | 53,00 | 18,50 | 7,50 |
| 2. mBank eKONTO dla młodych(18-26) | 75,00 | 54,00 | 14,50 | 6,50 |
| 3. Credit Agricole 1 Konto | 70,50 | 53,50 | 11,00 | 6,00 |
| 4. PKO BP Konto dla Młodych | 68,00 | 44,50 | 20,50 | 3,00 |
| 5. BGŻ Plan Student | 66,50 | 54,00 | 9,50 | 3,00 |
| 6. Multibank MultiKonto jestem | 62,50 | 41,50 | 13,00 | 8,00 |
| 7. BZWBK Konto <30* | 61,50 | 47,00 | 9,50 | 5,00 |
| 8. Pekao Eurokonto Intro | 52,50 | 30,00 | 17,50 | 5,00 |
| 9. SGB KONTO IMPULS | 52,00 | 40,00 | 9,50 | 2,50 |
| 10. BPS Konto Dla Studentów | 49,00 | 36,00 | 10,50 | 2,50 |
| 11. Millenium Konto Osobiste Student | 42,00 | 30,00 | 9,00 | 3,00 |
| 12. Kredyt Bank Ekstra Konto Student | 24,00 | 7,00 | 13,00 | 4,00 |
| 13. BPH Konto Sezam<26 | 13,00 | 2,50 | 8,50 | 2,00 |

* oferta BZ BWK ważna do końca lutego 2012, potem następuje zmiana tabeli opłat i prowizji

Zwycięzca, Konto z Lwem Direct <26, wprowadza wprawdzie opłatę za kartę - 7 złotych miesięcznie - nie jest ona jednak pobierana, jeśli student wykona jedną 100 złotową transakcję kartą. Szalę zwycięstwa przeważył brak opłat za korzystanie ze wszystkich bankomatów w Polsce oraz darmowy dostęp do bankowości internetowej. Dodatkowo bank uzyskał bardzo wysokie noty za obsługę klienta.

Studenci kuszeni są różnego rodzaju bonusami. Na przykład mBank proponuje 50 złotych za skuteczne zachęcenie znajomego do użytkowania konta, z kolei ING oferuje program bankujesz-kupujesz oraz możliwość stworzenia karty ze zdjęciem na przykład z wakacji. Credit Agricole proponuje szybką pożyczkę gotówki w ramach konta. Niemal wszystkie banki wśród młodych klientów promują różne nowinki - mobilną bankowość, karty debetowe do zakupów w sieci oraz możliwość doładowania telefonu komórkowego z konta.

Najlepsze konta młodzieżowe

Dobrego klienta warto sobie wychować. Z tego założenia wyszło kilkanaście banków, które oferują konta dla młodzieży w wieku od 13 do 18 lat. Money.pl pod uwagę wziął

oferę tylko tych banków, które nie stawiają żadnych dodatkowych warunków. Np. nie zmuszają rodziców do założenia tam własnego konta.

Dodatkowo uwzględniliśmy te konta, które - pomimo że były już badane w ramach oferty dla studentów - mogą także założyć młodsze osoby. Różnice punktowe w ich przypadku biorą się z zastosowania symulacji różnych kosztów dla poszczególnych kategorii.

Walka o trzy pierwsze miejsca była bardzo wyrównana, wszystkie trzy konta okazały się darmowe dla aktywnego użytkownika.

| Najlepsze konto młodzieżowe 2012 | Razem | Koszty | Dostęp | Obsługa |
|--|--------------|---------------|---------------|----------------|
| 1. ING Konto z Lwem Direct <26 13-18 lat | 84,50 | 60,00 | 17,00 | 7,50 |
| 2. Inteligo Konto Prywatne dla małoletnich | 81,50 | 60,00 | 15,50 | 6,00 |
| 3. mBank izzyKONTO (13-18) | 81,00 | 60,50 | 14,00 | 6,50 |
| 4. Multibank Multikonto młodzieżowe | 80,00 | 60,00 | 12,00 | 8,00 |
| 5. Polbank Ale! Konto | 75,00 | 62,50 | 8,00 | 4,50 |
| 6. BPS POL-Konto Junior | 74,00 | 60,00 | 11,50 | 2,50 |
| 6. BZ WBK Konto <30* | 74,00 | 60,00 | 9,00 | 5,00 |
| 8. DB Konto osobiste db Smart-out | 71,00 | 60,00 | 7,00 | 4,00 |
| 9. Toyota Bank. Konto młodzieżowe Click | 64,00 | 43,00 | 15,00 | 6,00 |
| 10. SGB KONTO IMPULS | 64,00 | 52,00 | 9,50 | 2,50 |
| 11. Pekao Eurokonto Kieszonkowe | 51,00 | 30,00 | 16,00 | 5,00 |
| 12. Kredyt Bank Ekstra Konto Junior | 31,00 | 12,00 | 15,00 | 4,00 |
| 13. PKO BP PKO Konto Pierwsze | 23,00 | 0,00 | 20,00 | 3,00 |
| 14. BGŻ Konto Maax | 22,50 | 10,00 | 9,50 | 3,00 |

* oferta BZ BWK ważna do końca lutego 2012, potem następuje zmiana tabeli opłat i prowizji

Zwyciężyło konto z Lwem Direct <26, stworzone dla osób pomiędzy 13 a 18 rokiem życia. Szalę na korzyść ING Banku Śląskiego przeważał brak opłat za korzystanie ze wszystkich bankomatów w kraju. O drugim miejscu Inteligo zdecydowała większa dostępność do bankowości internetowej i mobilnej oraz możliwość doładowania telefonu komórkowego

z konta. Laureat na trzecim miejscu izzyKonto mBanku należy do kilku kont, których roczny koszt wyniósł zero złotych. Reszta rachunków generuje koszty od kilku do kilkudziesięciu złotych.

Darmowe konto to za mało

By skutecznie pozyskiwać klientów banki oferują coraz więcej za darmo. Rok temu, roczny koszt aktywnie użytkowanego ROR-u (wypłaty z bankomatów, przelewy, zlecenia stałe i polecenia zapłaty) przy zakładanych wpływach 2 500 złotych miesięcznie, wynosił prawie 167 złotych. W tym roku jest o 27 złotych niższy. Zwyciężają te banki, które oferują procentowy zwrot opłat wykonywanych kartą lub wpływów na konto.

W przypadku 40 procent badanych kont osobistych opłata miesięczna wynosi 0 złotych. Banki rekompensują sobie to pobierając opłaty np. za zlecenia stałe lub przelewy zagraniczne lub żądając opłaty za tokena. Jeśli wszystkie usługi w koncie są darmowe, banki odbijają sobie to, skutecznie sprzedając inne produkty finansowe. Z roku na rok rośnie liczba rachunków, których posiadacz może za darmo korzystać ze wszystkich bankomatów w kraju. Tegoroczne badanie wykazało, że posiadacze ponad połowy rachunków osobistych, nie muszą sprawdzać do jakiej sieci należy bankomat, z którego chcą skorzystać.

Utrzymuje się stały już trend promowania obsługi konta za pośrednictwem internetu. Jest to wygodniejsze i znacznie tańsze, nawet o 200-300 złotych rocznie. Banki idą krok dalej i stawiają na mobilną bankowość. Chętnie proponowane są specjalne aplikacje na telefony komórkowe i smartphony, możliwość doładowania telefonu z konta za pośrednictwem smsa oraz karty debetowe, którymi można płacić w internecie. Rzadziej niż rok temu pobierane są opłaty za zlecenia wykonywane za pośrednictwem infolinii. Konto można też założyć bez wychodzenia z domu czy przenieść dotychczasowe bez wizyty w banku. Nowy świadczeniodawca oferuje się, że załatwi wszystkie formalności za nas. Wszystko po to by skutecznie przejąć klienta. Niestety nadal wiele do życzenia pozostawia obsługa klienta. Oczywiście, od tej reguły są godne pochwały wyjątki, jednak średnia ocen za obsługę, co roku jest niższa. Dwa lata było to za 5,8 punkta, w tym roku jest to 4,3 pkt.

Co roku potwierdza się to, że czasem lepiej nie ufać temu co mówią pracownicy na infolinii. Zdarzało im się mylić polecenie zapłaty ze zleceniem stałym, podawać sprzeczne informacje na temat opłat zawartych w tabeli, a nawet z rozbijającą szczerością tłumaczyć się, że znają się na kredytach, a nie rachunkach osobistych. Czasem brakowało im wiedzy na temat tego jak rozliczane są transakcje kartą za granicą.

Nie lepiej wypada kwestia odpowiedzi na maile. Zaledwie kilka z nich można było uznać za wzorcowe - odpowiedź była szybka i pełna. Niestety dosyć często mail zwrotny był wykorzystywany jako platforma reklamowa produktów, a nie rzetelna odpowiedź na pytanie. Dodatkowo jedna czwarta banków nie odpowiedziała wcale.