

Money.pl po raz czwarty wziął pod lupę ponad 110 kont osobistych, młodzieżowych i studenckich. To jedyne tak dokładne i szerokie badanie w Polsce. Dowiesz się, w którym banku warto trzymać pieniądze.

Podobnie jak rok temu przeanalizowaliśmy aktualną ofertę dla klientów indywidualnych w trzydziestu działających w Polsce bankach. Badaniu poddaliśmy w sumie **82 konta osobiste oraz 30 rachunków dedykowanych młodzieży i studentom**.

Szukaliśmy najbardziej atrakcyjnego rozwiązania dla osoby, która zarabia na rękę około 2,5 tys. złotych miesięcznie, a jej saldo na rachunku wynosi tysiąc złotych. Wykonuje ona operacje kartą debetową (na co najmniej 500 złotych miesięcznie). Korzysta też z polecenia zapłaty i zlecenia stałego, wykonuje zwykłe przelewy (natychmiastowe oraz zagraniczne). Poza tym jest zainteresowany bankowością mobilną oraz możliwością dokonywania płatności zbliżeniowych.



Oferty 30 banków sprawdziliśmy pod kątem 41 kryteriów, podzielonych na trzy grupy:

• **Koszty prowadzenia i obsługi (maksymalnie 64 punkty)**

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, także za granicę. Ocenie poddaliśmy również warunki przyznawania, opłaty oraz oprocentowanie debetów i linii kredytowych.

• **Dostęp do konta i środków (maksymalnie 33 punktów)**

Najwięcej punktów zdobyć można było za liczbę bankomatów własnych i bezprowizyjnych. Uwzględnialiśmy również obsługę konta przez internet, metody zabezpieczeń i sposoby weryfikacji samodzielnie składanych zleceń. Punktowaliśmy też możliwość wpłat gotówki we wpłatomatach oraz bonusy, na jakie liczyć mogą posiadacze poszczególnych kont. Dodatkowo premiowaliśmy możliwość dokonywania płatności zbliżeniowych (kartą i komórką), oferowanie przez bank aplikacji na smartfony oraz możliwość dokonania tzw. natychmiastowego przelewu.

• **Obsługa klienta (maksymalnie 13 punktów)**

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. Oceniliśmy przejrzystość i funkcjonalność strony internetowej.

W kategorii konta osobiste i studenckie można było zdobyć maksymalnie 110 punktów. Za konto młodzieżowe maksymalna liczba punktów to 105. Jednak tak wysokiego wyniku nie uzyskało żadne.

(Badanie zostało przeprowadzone w dniach 7 do 20 stycznia 2013. Analizowaliśmy ofertę banków dostępną w tych dniach).

Najlepsze konta osobiste

Zero opłat za aktywne użytkowanie konta czy darmowy dostęp do wszystkich bankomatów to atrakcyjna oferta. Ale wciąż są banki, które idą znacznie dalej. Pozwalają klientowi zarobić, bo płacą mu za użytkowanie karty lub konta. Najbardziej aktywni klienci mogą rocznie zarobić nawet kilkaset złotych. Tak jak rok temu, tego typu rachunki znalazły się na szczycie zestawienia.

Spośród 83 kont, których założenie nie jest uwarunkowane wysokimi dochodami czy odpowiednim wiekiem, wyłoniliśmy najlepsze dla naszego potencjalnego klienta.



Najlepsze konta osobiste 2013

miejsce	bank	suma punktów	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
1.	BGŻ Konto z Premią	78,5	55,5	17	6
2.	Millennium Dobre Konto	78	52,5	19	6,5
3.	Alior Sync konto osobiste	74,5	39,5	27,5	7,5
4.	"BOŚ konto bez kantów"	73	48,5	19,5	5
5.	Euro Bank konto on line	70,75	45	19,5	6,25
6.	Alior Bank konto osobiste	70,5	37,5	26	7
7.	ING Bank Śląski Konto z Lwem Direct	68,5	38,5	21,5	8,5
7.	mBank eKONTO	68,5	37	22	9,5
9.	Alior Bank konto z programem Lotos Navigator	67,5	37,5	23	7
10.	Euro Bank konto classic	67,25	42,5	18,5	6,25
11.	BZ WBK Konto na Obcasach	67	38	24,5	4,5
11.	Citi Handlowy Internetowe CitiKonto Direct	67	39,5	19	8,5
13.	Credit Agricole Konto PROSTOoszczędzające PLUS	66,5	37,5	20,5	8,5
14.	BZ WBK Konto Wydajesz Zarabiasz	66,25	38	23,75	4,5
15.	ING Konto z Lwem Komfort	65	35	21,5	8,5
15.	Meritum Bank Konto Zarabiające	65	34,5	23,5	7
17.	Citi Handlowy Konto Osobiste CitiKonto	64,5	37,5	18,5	8,5
18.	Pekao SA Eurokonto Mobilne	64	37,5	18	8,5
18.	PKO BP Konto za Zero	64	36,5	19	8,5
20.	Millennium Konto Internetowe	63,5	48	9	6,5
20.	DB Konto internetowe dbNET	63,5	39,5	17,5	6,5
22.	Credit Agricole Konto PROSTOoszczędzające Premium	63	34	20,5	8,5
22.	PKO BP Konto bez Granic	63	33,5	21	8,5
22.	PKO BP SUPERKONTO Oszczędne	63	33,5	21	8,5
25.	Alior Bank konto zakupowe	62,5	35,5	20	7
26.	Millennium Konto Osobiste Premium	62	34	21,5	6,5
26.	Citi Handlowy Konto CitiOne	62	32,5	21	8,5
26.	Bank Zachodni WBK (oferta pod marką danego Kredyt Banku) Ekstrakonto Plus	62	39,5	18	4,5
26.	Raiffeisen Polbank Konto Comfort Direct	62	37,5	16,5	8
30.	Raiffeisen Polbank Konto Comfort	61,5	35,5	18	8
31.	Inteligo Konto Prywatne	61,25	37	14,25	10

Najlepsze konta osobiste 2013

miejsce	bank	suma punktów	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
32.	Paribas Konto z pakietem L	60,5	33	21,5	6
33.	Pekao SA Eurokonto Net	58,75	33,5	16,75	8,5
34.	Pekao SA Eurokonto Aktywne Plus	58,5	32,5	17,5	8,5
34.	Pekao SA Eurokonto Aktywne	58,5	32,5	17,5	8,5
36.	Euro Bank konto prestige	58,25	32	20	6,25
37.	Bank Nordea Konto Spektrum	57,5	32	18	7,5
38.	BGŻ ePlan	56	37	15	4
38.	Credit Agricole Konto PROSTOoszczędzające	56	35,5	12	8,5
38.	Idea Bank Konto Idealne	56	36	17	3
41.	BPH Lubię to! Konto	55,5	36	17	2,5
41.	BPH Kapitałne Konto	55,5	34,5	18,5	2,5
41.	BPH Maksymalne Konto	55,5	33	20	2,5
44.	DB Konto osobiste db Life	55	31	17,5	6,5
44.	Multibank MultiKonto ja	55	28,5	18	8,5
46.	Paribas Konto z Pakietem M	54,5	32,5	16	6
47.	Getin Konto Getin Up	54,25	34	16,75	3,5
48.	Bank Zachodni WBK (oferta pod marką danego Kredyt Banku) Profil Aktywny	54	32,5	17	4,5
49.	Pekao SA Eurokonto Optymalne	53,75	29,5	15,75	8,5
50.	"BOŚ konto VIP"	53,5	28	20,5	5
50.	BPS Pakiet Aktywny	53,5	32,5	14	7
50.	BGŻ Plan Aktywny	53,5	33	16,5	4
50.	Raiffeisen Polbank konto osobiste Standard	53,5	32,5	13	8
54.	BGŻ Plan Standardowy	52,5	32,5	16	4
54.	BZ WBK Konto VIP	52,5	22,5	25,5	4,5
54.	DB Konto osobiste db Open	52,5	37	9	6,5
57.	Millennium Konto Osobiste	52	34	11,5	6,5
58.	Bank Poczty Pocztove Konto Standard	51,5	32	14,5	5
58.	Bank Zachodni WBK (oferta pod marką danego Kredyt Banku) Profil Ambitny	51,5	29,5	17,5	4,5
58.	Bank Nordea Konto Nordea	51,5	34,5	9,5	7,5
58.	Raiffeisen Polbank Konto Premium	51,5	23	20,5	8

Najlepsze konta osobiste 2013

miejsce	bank	suma punktów	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
62.	"BOŚ e-konto"	51	38,5	7,5	5
63.	Paribas Konto z pakietem S	50,5	35	9,5	6
63.	SGB BANK SA eKONTO	50,5	36	12,5	2
65.	Bank Zachodni WBK (oferta pod marką danego Kredyt Banku) Profil Spokojny	50	32	13,5	4,5
65.	SGB BANK SA Konto Priorytet	50	35,5	12,5	2
67.	BPS Pakiet Standardowy	49,5	32,5	10	7
68.	BPH Dopasowane Konto	48,5	34	12	2,5
69.	Raiffeisen Polbank Mistrzowskie Konto Osobiste	48	31,5	12	4,5
69.	SGB 24 Konto Prywatne Standard	48	35	10,5	2,5
71.	Konto osobiste db Invest	47,5	23,5	17,5	6,5
71.	"VOLKSWAGEN Bank E-direct "	47,5	34	7	6,5
73.	Paribas Konto z pakietem XL	47	21,5	19,5	6
74.	"BOŚ konto start"	46	35,5	5,5	5
75.	SGB 24 Konto Prywatne Tradycja	45,5	35	8	2,5
76.	Invest Bank Konto LIDER	45	32	5	8
76.	Bank Zachodni WBK (oferta pod marką danego Kredyt Banku) Profil Zdobywcy	45	19,5	21	4,5
78.	FM Bank Konto Osobiste	44,5	33,5	7	4
78.	Toyota Bank Konto osobiste z kartą	44,5	27	12,5	5
80.	BnD Nord Pakiet Klassikk	44	29,5	11,5	3
80.	Invest Bank Konto EFEKT	44	31	5	8
82.	Toyota Bank Konto Hybrydowe	42,5	25	12,5	5
83.	Invest Bank Konto Start	38,5	27	3,5	8

Tak jak w zeszłym roku, pierwsze miejsce zajęło Konto Osobiste z Premią oferowane przez bank BGŻ. Nasz modelowy klient na tym koncie jest w stanie uzyskać bonus w wysokości 240 złotych rocznie. Pod warunkiem, że na rachunku systematycznie pojawiają się pieniądze (np. pensja). Bank zwraca mu wtedy 1 procent najwyższego wpływu na konto, maksymalnie 50 złotych miesięcznie. Posiadacz rachunku powinien też wykonywać odpowiednio wysokie operacje kartą. Warto pamiętać, że tak atrakcyjne warunki promocji bank ma prawo zmienić lub zakończyć w terminie miesiąca. Płaci się za użytkowanie karty debetowej - 5 złotych miesięcznie.

Na drugim miejscu wśród najlepszych rachunków osobistych znalazło się Dobre Konto oferowane przez Bank Millennium. To powtórzenie wyników z zeszłego roku. Ten rachunek, przy naszych założeniach, także pozwala zarobić (zyskamy 168 złotych w ciągu roku). Wystarczy, że często korzystamy z karty i płacimy nią we wskazanych rodzajach sklepów - spożywczych, hipermarketach i na stacjach benzynowych, a od marca także w aptekach i punktach medycznych. Wówczas za nie otrzymamy zwrot 3 proc. wydatków. Standardowa opłata za posiadanie konta - 7 złotych - jest znoszona, jeśli zapewnimy wpływ na rachunek co najmniej 1000 złotych i jednocześnie wykonamy co najmniej jedną płatność kartą.

Trzecie miejsce zajęło konto osobiste z oferty internetowego banku Alior Sync. Jest nie tylko darmowe. Pozwala też na zwrot 5 procent wydatków dokonanych w sklepach internetowych. Poza tym to rachunek, w którym mocno stawia się na nowoczesne rozwiązania. Mamy tu wirtualny oddział banku, gdzie można na różne sposoby skontaktować się z doradcą przez 24 godziny na dobę. I oczywiście aplikacje na smartphony, a także możliwość dokonywania przelewów przez Facebooka oraz darmowy dostęp do filmów i muzyki.

Wszystkie trzy zwycięskie konta oferują bezpłatny dostęp do każdego bankomatu w Polsce.

Najlepsze konta studenckie

W tej kategorii przyjęliśmy założenie, że na konto studenta wpływa miesięcznie tysiąc złotych a jego posiadacz aktywnie korzysta z karty debetowej.

Spośród jedenastu kont dedykowanych studentom pierwsze miejsca zajęły te, które nie generują żadnych kosztów. Wykonywanie przelewów, poleceń zapłaty, zleceń stałych przez internet oraz wypłaty z bankomatów - wszystko jest darmowe.

I tak najlepsza okazała się propozycja mBanku, który w czasie badania oferował eKONTO dla młodych (18-26). Oprócz braku opłat dla wymaganych przez nas operacji, darmowych bankomatów, zaproponował też ciekawe dodatki do konta. Na drugim miejscu znalazło się Konto z Lwem Direct <26 w ING Banku. Oba banki mocno stawiają na nowoczesność. Trzecie miejsce zajęło, kolejne darmowe konto - 1 Konto oferowane przez bank Credit Agricole.



Najlepsze konta studenckie 2013

miejsce	bank	suma punktów	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
1.	mBank eKONTO dla młodych (18-26)	90	58,5	22	9,5
2.	ING Konto z Lwem Direct <26	89	59,5	21	8,5
3.	Credit Agricole 1 Konto	88	60	19,5	8,5
4.	PKO Konto dla młodych	79,5	49	22	8,5
5.	BZ WBK Konto <30	71	51,5	15	4,5
6.	MultiKonto jestem (do 26 roku życia)	70,5	42,5	19,5	8,5
7.	Getin Konto Młodzieżowe (Studenckie)	59,25	36	19,75	3,5
7.	Pekao Eurokonto Intro	54	26,5	19	8,5
9.	SGB Konto Impuls	52,5	38	12,5	2
10.	Bank Zachodni WBK Ekstra Konto Student (oferta dawnego Kredyt Banku)	33	12,5	16	4,5
11.	"Millennium Konto osobiste student"	29	9,5	13	6,5

W tej kategorii standardem jest darmowe użytkowanie konta. O atrakcyjności decydują dodatki szczególnie pożądane przez młodych. Np. karty do płatności w internecie, możliwość dokonywania operacji komórką czy płatności zbliżeniowe w różnej formie.

Nie bez znaczenia są też ciekawe bonusy, skrojone właśnie na miarę studentów. Są to np. zniżki na kursy językowe (BZ WBK), rabaty w sklepach internetowych (mBank), specjalna oferta kredytu studenckiego (Pekao SA) oraz kredyt na prawo jazdy (Credit Agricole). Czasem można otrzymać kartę debetową z własnym zdjęciem (ING Bank) lub kartę z wyświetlaczem, na

którym wyświetli nam się saldo lub wiadomość od banku (Getin Bank).



Najlepsze konta młodzieżowe

W tej kategorii wybraliśmy najlepsze rachunki dla młodzieży (13-18 lat), która na koncie ma kieszonkowe w wysokości co najmniej 300 złotych. Dodatkowo uwzględniliśmy te rachunki, 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. Punktowaliśmy też dodatkowe bonusy oraz możliwość płatności zbliżeniowych kartą i komórką. Premiowaliśmy, gdy bank nie zmuszał rodzica do posiadania konta w tym samym banku.

W tej kategorii walka o podium była bardzo wyrównana. Pierwsze trzy konta:

Izzy Konto mBanku, Konto z Lwem Direct (ING Banku) oraz Konto Prywatne dla Małoletnich z oferty Inteligo, są darmowe dla aktywnego użytkownika. O kolejności na podium zdecydowały ciekawe bonusy oraz ocena za obsługę klienta.

Najlepsze konta młodzieżowe 2013					
miejsce	bank	suma punktów	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
1.	mBank Izzy Konto	88	60	18,5	9,5
2.	ING Konto z Lwem Direct <26 (13-18)	87	60	18,5	8,5
3	Inteligo Konto Prywatne dla małoletnich	86,5	60	16,5	10
4.	Multikonto Młodzieżowe	86	60	17,5	8,5
5.	Getin Konto Młodzieżowe	80	60	16,5	3,5
6.	"Bank BPH Cool konto"	76,5	60	14	2,5
7.	Raiffeisen Polbank Ale Konto!	76	60	11,5	4,5
7.	BZ WBK Konto <30	76	60	11,5	4,5
9.	Pekao Eurokonto Kieszonkowe	74	49	16,5	8,5
10.	Nordea Bank Konto Spektrum (od 13 lat)	73	46	19,5	7,5
11.	Toyota Bank Konto młodzieżowe Click	71	51	15	5
12.	Deutsche Bank Konto osobiste db Smart	70	51	12,5	6,5
13.	EuroBank Konto Junior	61,25	37,5	17,5	6,25
14.	PKO BP Konto Pierwsze	61	32,5	20	8,5
15.	Meritum Bank Konto Junior	52	41,5	3,5	7
16.	Bank Zachodni WBK Konto Junior (oferta pod marką danego Kredyt Banku)	47	28,5	14	4,5
17.	BPS Pakiet Młodzieżowy	33,5	14	12,5	7
18.	"Millennium Konto osobiste Junior"	15	0	8,5	6,5
19.	"BOŚ H2O"	7,5	0	2,5	5



Obsługa klienta do poprawki

Kontakt z klientem (infolinia, mail, czat) miały zresztą niebagatelną rolę przy ostatecznej punktacji dla wszystkich rodzajów rachunków. Niestety, jak co roku, jakość kontaktu z klientami ocenione zostały słabo. Oczywiście od tej reguły są godne pochwały wyjątki, jednak średnia ocen za obsługę, co roku jest niższa. Trzy lata było to 5,8 pkt, rok temu 4,3, a obecnie 4,1 pkt.

Najlepiej w kontakcie z klientem wypada infolinia. Jednak nie brakowało konsultantów, którzy nie znali tabeli opłat i prowizji lub każdy z nich twierdził inaczej. Zdarzało się, że byliśmy przełączani pomiędzy działami lub natarczywie nagabywani do założenia konta.

Najgorzej oceniliśmy mailową formę kontaktu z klientem. To już niemal tradycja, bo także w tym roku co czwarty bank nie odpowiedział na zadane pytanie. Spośród zwrotnych odpowiedzi, tylko kilka było wzorcowych. Większość była nośnikiem reklamowym lub odpowiedzią w stylu kopiuj, wklej. Podsumowując, obsługa klienta to na pewno dziedzina, którą wypadałoby poprawić.

Płacimy coraz więcej

W tym roku nieco mniej niż rok temu jest rachunków, za których prowadzenie miesięcznie nie trzeba płacić (około 40 procent badanych kont). Banki zerowe stawki za prowadzenie konta rekompensują sobie inkasując np. za zlecenia stałe lub przelewy zagraniczne. W efekcie średni roczny koszt dla wszystkich badanych rachunków osobistych - to 163 złote. To o 23 złote więcej niż rok temu.

Do absolutnych wyjątków należą konta, które mają oprocentowanie. Najwyższe - 6,7 procent w skali roku - to rzadkość, przypisana jednak do kont, za które trzeba płacić.

Powiększyła się za to liczba kont, w których użytkownik nie musi sprawdzać, do jakiej sieci należy bankomat, z którego chce skorzystać. W tym roku jest to niemal trzy czwarte badanych rachunków, w zeszłym była to połowa.

W porównaniu z poprzednim badaniem coraz więcej banków kładzie nacisk na nowoczesność i rozwija m.in. bankowość mobilną, różne formy płatności zbliżeniowych oraz zakres usług internetowych.





Autorzy rankingu:

Anna Frankowska, Bartosz Wawryszuk,
Anna Anagnostopulu, Maciej Miskiewicz, Konrad Pluciński