

Ranking przejrzystości ofert banków: tabela opłat i prowizji

Analitycy największej porównywarki finansowej sprawdzili, który z 21 wiodących banków jest najbardziej przyjazny dla przeciętnego konsumenta

W ramach nowego cyklu rankingów portal eBroker.pl będzie oceniał przejrzystość oferty, którą krajowe banki kierują do osób nieprowadzących działalności gospodarczej. W pierwszej kolejności pod lupę serwisu eBroker.pl trafiły tabele opłat i prowizji (TOiP).

Najlepiej oceniono kompletność bankowych cenników...

Tabele opłat i prowizji, które są dostępne na stronach internetowych dwudziestu jeden banków zostały

sprawdzone pod kątem dostępności, kompletności i przejrzystości (patrz tabela 1). W ramach każdej z wymienionych kategorii przyznano od 1 do 5 punktów. Na końcowy wynik wpłynęły również oceny użytkowników serwisu Opinie24.pl, który należy do Grupy eBroker. Można w nim znaleźć ponad 14 000 opinii dotyczących instytucji i produktów finansowych.

Informacje zaprezentowane w zestawieniu wskazują, że wszystkie porównywane banki uzyskały dobre oceny. Łączny wynik waha się od

16 punktów (Getin Bank) do 20 punktów (ING Bank Śląski). Średnia ocena to 18 punktów na 20 możliwych do uzyskania.

Analitycy eBroker.pl najlepsze oceny przyznali w kategorii „kompletność tabeli opłat i prowizji” (średni wynik: 4,95 pkt). Tylko jeden sprawdzany bank nie zasłużył na maksymalną notę za zawartość TOiP. Znacznie gorzej została oceniona przejrzystość tabel opłat i prowizji (średni wynik: 4,62 pkt) oraz ich dostępność na stronach banków (średni wynik: 4,05 pkt).

Użytkownicy serwisu Opinie24.pl dość przychylnie wypowiedzieli się na temat przejrzystości oferty analizowanych instytucji (średni wynik: 4,38 pkt). Niemal każdy z banków w tej kategorii uzyskał 4 lub 5 punktów. Jedyny wyjątek stanowi Raiffeisen Polbank (patrz poniższe zestawienie).

Banki powinny zwracać większą uwagę na szczegóły

Wszystkie oceniane banki ustrzegły się kardynalnych błędów w sposobie prezentacji opłat i prowizji. Na ich pozycję rankingową wpłynęły mniej poważne, ale dość uciążliwe niedociągnięcia.

Takie błędy utrudniają klientom uzyskanie informacji na temat aktualnej oferty. Najczęstszym powodem obniżenia końcowej oceny był:

- brak bezpośredniego dostępu do TOiP z głównej strony banku,
- nieodpowiedni sposób graficznej prezentacji tabeli (np. brak wewnętrznej siatki),
- brak zbiorczej tabeli opłat i prowizji dla klientów nieprowadzących działalności gospodarczej,
- niekonsekwentne umieszczenie informacji o wysokości opłat i prowizji przy opisach poszczególnych produktów,

- brak odnośników w spisie treści, który jest dołączony do pełnej wersji tabeli opłat i prowizji,
- niejednolity sposób informowania o opłatach i prowizjach w opisach produktów (np. zamienne stosowanie wyciągów i linków do pełnej wersji TOiP).

Warto zwrócić uwagę, że usunięcie wymienionych usterek nie wymaga poważnej ingerencji w strony internetowe. Banki, które chcą poprawić sposób prezentacji opłat i prowizji, powinny brać przykład z najlepiej ocenionych konkurentów. ■

Tabela 1. Ranking przejrzystości ofert 21 największych krajowych banków: table opłat i prowizji dla konsumentów

Nazwa banku	Ocena eBroker.pl: Dostępność tabeli opłat i prowizji na stronie banku	Ocena eBroker.pl: Kompletność tabeli opłat i prowizji	Ocena eBroker.pl: Przejrzystość tabeli opłat i prowizji	Ocena użytkowników serwisu Opinie24.pl (kategoria „przejrzystość oferty”*)	Uwagi	Końcowa ocena punktowa
	Skala: od 1 pkt (najniższa ocena) do 5 pkt (najwyższa ocena)					
ING Bank Śląski	5	5	5	5	Tabela opłat i prowizji jest czytelna i dostępna bezpośrednio ze strony głównej. Bank umieszcza czytelne wyciągi z TOiP oraz odnośniki przy opisach produktów. Analizowanemu bankowi można zarzucić tylko bardzo małą czcionkę w opisie odnośników (uwaga dotyczy pełnej wersji TOiP).	20
Bank Zachodni WBK	5	5	4	5	Tabela opłat i prowizji jest kompletna i czytelna. Bank powinien jednak zastosować odnośniki w spisie treści do obszernego dokumentu. Dostępność TOiP nie budzi zastrzeżeń. Na stronie głównej banku znajduje się odnośnik do tego dokumentu. Wyciągi z TOiP lub linki do pełnej wersji TOiP można znaleźć przy opisach produktów.	19
mBank	5	5	4	5	Klienci mBanku nie powinni mieć żadnych problemów z uzyskaniem kompletnej informacji na temat prowizji i opłat. Dostęp do TOiP oraz wyciągów z tego dokumentu jest bardzo łatwy. Jedynie zastrzeżenie dotyczy braku odnośników w spisie treści obszernej TOiP.	19

BGŻ	4	5	5	5	Klienci BGŻ mają dostęp do czytelnej tabeli opłat i prowizji z poziomu strony głównej. Bank powinien umieścić wyciągi z TOiP lub linki do tego dokumentu w opisach wszystkich produktów.	19
Deutsche Bank	5	5	4	5	Pełna wersja tabeli opłat i prowizji jest dostępna ze strony głównej. Bank powinien jednak zastosować odnośniki w spisie treści do obszernego dokumentu. W opisach produktów bank podaje linki do wyciągów z TOiP, ale są one umieszczane w różnych sekcjach („Dokumenty” lub „Opłaty”).	19
Credit Agricole	5	5	5	4	Tabela opłat i prowizji jest czytelna i dostępna ze strony głównej. Bank umieszcza linki do niej albo odpowiednie wyciągi przy opisach produktów. Analizowanemu bankowi można zarzucić tylko brak odnośników do wyjaśnień oznaczonych indeksami.	19
Alior Bank (z wyłączeniem Alior Sync)	4	5	5	5	Link do tabeli opłat i prowizji został umieszczony na stronie głównej. Sposób opisanie poszczególnych wersji tego dokumentu jest jednak mylący (podano błędny termin obowiązywania poszczególnych TOiP). Bank zamieszcza wyciągi z TOiP lub linki do wyciągów w opisach swoich produktów. Tabele prezentujące opłaty i prowizje są czytelne. Bank powinien rozważyć wprowadzenie odnośników do wyjaśnień oznaczonych indeksami.	19
PKO BP	5	5	4	4	Tabela opłat i prowizji jest kompletna i dostępna bezpośrednio ze strony głównej. Bank umieszcza również wyciągi z TOiP lub odnośniki do pełnej wersji dokumentu przy opisach produktów. Brak wyraźnych linii (tzw. siatki) w tabelach oraz wyróżnionych nagłówek zmniejsza czytelność TOiP. Bank powinien wyeliminować konieczność przewijania TOiP w poziomie.	18
Pekao	4	5	5	4	Tabela opłat i prowizji jest kompletna, ale nie można jej obejrzeć bezpośrednio po przejściu na stronę główną. Linki do TOiP są konsekwentnie zamieszczane w opisach produktów. Czytelność TOiP nie budzi większych zastrzeżeń. Bank powinien jednak wprowadzić odnośniki do wyjaśnień oznaczonych indeksami.	18

Nazwa banku	Ocena eBroker.pl: Dostępność tabeli opłat i prowizji na stronie banku	Ocena eBroker.pl: Kompletność tabeli opłat i prowizji	Ocena eBroker.pl: Przejrzystość tabeli opłat i prowizji	Ocena użytkowników serwisu Opinie24.pl (kategoria „przejrzystość oferty”)*	Uwagi	Końcowa ocena punktowa
	Skala: od 1 pkt (najniższa ocena) do 5 pkt (najwyższa ocena)					
BPH	4	5	5	4	Tabela opłat i prowizji jest dostępna ze strony BPH, ale nazwa linku („Przydatne informacje”) może być myląca. Bank zamieszcza wyciągi z TOiP, linki do wyciągów lub linki do pełnego dokumentu w opisach swoich produktów. W tym zakresie należałoby wprowadzić jednolite rozwiązanie. Na pochwałę zasługują odnośniki w pełnej wersji TOiP.	18
BNP Paribas	4	5	5	4	Czytelna tabela opłat i prowizji jest dostępna bezpośrednio z poziomu strony głównej. Bank niekonsekwentnie zamieszcza informacje o opłatach i prowizjach w opisach produktów. W przypadku niektórych ofert brakuje linku do TOiP lub wyciągu z tego dokumentu.	18
SGB-Bank	4	5	4	5	Klienci SGB-Banku mają dostęp do pełnej tabeli opłat i prowizji z poziomu strony głównej. Jej użyteczność można jeszcze poprawić (m.in. dzięki odnośnikom w spisie treści i liniom siatki). W opisach produktów bank konsekwentnie umieszcza linki do pełnej wersji TOiP. W przypadku większości produktów bardziej użyteczne byłyby wyciągi umieszczone na samej podstronie.	18
Bank Pocztowy	4	5	5	4	Tabela opłat i prowizji jest czytelna i dostępna ze strony głównej. Bank zamieszcza tylko linki do TOiP w opisie swojej oferty. Można mu również zarzucić brak spisu treści w pełnej wersji wspomnianego dokumentu.	18
Raiffeisen Polbank	4	5	5	3	Bank nie publikuje zbiorczej tabeli opłat i prowizji, co utrudnia porównywanie jego produktów. Klienci mogą znaleźć przejrzyste wyciągi z TOiP przy opisach produktów.	17
Bank Millennium	3	5	4	5	Bank nie publikuje zbiorczej tabeli opłat i prowizji. Wyciągi są umieszczone w miejscu, które można łatwo przeoczyć (dolna, lewa część strony). Do kompletności zamieszczonych dokumentów nie można mieć zastrzeżeń. Bank powinien wprowadzić odnośniki do wyjaśnień oznaczonych indeksami.	17



Bank Handlowy	3	5	5	4	Citi Handlowy przy opisach swoich produktów niekonsekwentnie zamieszcza linki do tabeli opłat i prowizji. Sekcja „Dokumenty”, do której można przejść ze strony głównej, jest nieczytelna ze względu na dużą liczbę zamieszczonych dokumentów i nielogiczny rozkład (przykład: TOiP kredytu mieszkaniowego w dziale „Pożyczki”).	17
Eurobank	3	5	5	4	Klienci Eurobanku nie mogą obejrzeć zbiorczej tabeli opłat i prowizji. Poszczególne części TOiP są jednak przejrzyste. Jeżeli chodzi o opisy produktów, to linki do wyciągów z TOiP można łatwo przeoczyć. Przejrzyste informacje o opłatach i prowizjach są dostępne tylko w przypadku kont.	17
BOŚ (z wyłączeniem BossaBanku)	3	5	5	4	Tabela opłat i prowizji nie jest bezpośrednio dostępna ze strony głównej. Bank powinien poprawić jej czytelność poprzez wprowadzenie wewnętrznych linii. Bank nie zawsze umieszcza linki do TOiP w opisach swoich produktów.	17
Santander Consumer Bank	3	5	5	4	Bank nie publikuje zbiorczej tabeli opłat i prowizji. Poszczególne części TOiP są przejrzyste, ale sposób ich umieszczenia w opisach produktów jest bardzo niejednorodny. Ta różnorodność utrudnia orientację na stronie.	17
Getin Noble Bank (z wyłączeniem Getin Online)	3	4	5	4	Bank nie publikuje zbiorczej tabeli opłat i prowizji na swojej stronie. Przy opisach produktów znajdują się odnośniki do wyciągów z TOiP. Klient może mieć jednak problem z odnalezieniem właściwego dokumentu (ze względu na dużą liczbę linków). Osoby zaciągające kredyty gotówkowe, samochodowe i hipoteczne w wyciągach z TOiP nie znajdują informacji na temat prowizji przygotowawczej.	16

* Procentową ocenę z serwisu Opinie24.pl przeliczono w następujący sposób: (0-20%) – 1 punkt, (21-40%) – 2 punkty, (41-60%) – 3 punkty, (61-80%) – 4 punkty, (81-100%) – 5 punktów