

Ranking kont firmowych 2012



Money.pl

Money.pl, już po raz drugi, przeprowadził unikalne badanie kont firmowych, jedyne tak szerokie w Polsce. Przeanalizowaliśmy 80 rachunków dedykowanych przedsiębiorcom przez 32 banki. Wybraliśmy najlepsze konto dla przedsiębiorcy, który prowadzi jednoosobowo działalność gospodarczą.

W naszym rankingu maksymalnie można było uzyskać 100 punktów. Nie udało się to żadnemu bankowi. Rachunki firmowe przeanalizowaliśmy pod kątem 40 kryteriów, podzielonych na trzy grupy:

- Koszty prowadzenia i obsługi konta (maksymalnie 70 punktów)
- Dostęp do konta i środków (maksymalnie 20 punktów)
- Obsługa klienta (maksymalnie 10 punktów)

Na potrzeby badania wybraliśmy modelowego klienta. Określił, że jego wpływ na konto wynosi 15 tysięcy złotych miesięcznie. Jest zainteresowany uruchomieniem linii kredytowej lub debetu w koncie. Poza tym wykonuje przelewy do kontrahentów, zlecenia stałe, polecenia przelewu oraz płatności do ZUS i urzędu skarbowego. Oczywiście, wykorzystuje najtańszą dostępną opcję, czyli załatwia to wszystko przez internet. Aktywnie korzysta z karty, dodatkowo też wpłaca i wypłaca pieniądze w oddziale banku. Bierze też pod uwagę bonusy oferowane do rachunku i możliwość sprawnej obsługi konta z komórki lub smartfona.

Oto najlepsze konta firmowe w rankingu Money.pl

	Bank	suma	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
1	Idea Bank Konto Firma to ZYSK	80,75	65,5	9,5	5,75
2	Idea Bank Konto Firma to JA	75,75	62,5	7,5	5,75
3	Bank Pocztowy - Pocztove Konto Firmowe	74,25	60,5	9,5	4,25
4	Inteligo Konto Firmowe	72	56,5	10	5,5
5	Deutsche Bank dbNET Biznes	70,5	58	9,5	3
6	ING Bank Śląski Konto z Lwem Direct	68,5	48	14	6,5
7	Millenium Konto Biznes Trade dla klientów makro	66,75	55,5	6,5	4,75
8	Credit Agricole Sonata Biznes	65	50,5	7	7,5
9	Credit Agricole Symfonia Biznes	64,5	50	7	7,5
10	ING Bank Śląski Konto z Lwem Zysk	64	48	9,5	6,5
11	Alior Bank Rachunek Zarabiający	63	48,5	9	5,5
12	Citibank Handlowy Pakiet Citikonto	62	50	10,5	1,5
12	Multikonto e-Business Class	62	49,5	8	4,5
14	Alior Bank Rachunek Zarabiający PLUS	61	46	9,5	5,5
15	Credit Agricole Solista Biznes	61	47,5	6	7,5
16	SGB Moja Firma	59,25	50,5	6	2,75
17	BGŻ Biznes Lider	59	50,5	4,5	4
18	FM Bank Rachunek Bieżący dla Firm	58,75	50,5	5	3,25

	Bank	suma	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
18	Pakiet Meritum Bez Granic	58,75	46	10	2,75
20	Alior Bank Rachunek gotówkowy	58,5	44	9	5,5
20	Multikonto Business Class	58,5	46	8	4,5
22	Pakiet Meritum Waluty	58,25	45,5	10	2,75
23	Alior Bank Rachunek Efektywny	57,5	44,5	7,5	5,5
23	PKO BP Pakiet Biznes Rozwój	57,5	44	8	5,5
25	BOS Konto Wyjątkowe Firma	57	49,5	5	2,5
26	Multikonto First Class	56,5	44	8,5	4
26	Nordea Bank Rachunek eFirma	56,5	44,5	6	6
28	BGŻ Biznes Lider Plus	56	47,5	4,5	4
28	Polbank - Pakiet Specjalny Własna Firma	56	46	6,5	3,5
30	BNP Paribas Biznes Profit Moja Firma	55,75	43	8,5	4,25
31	Alior Bank Rachunek Efektywny PLUS	55,5	42	8	5,5
32	BZ WBK Biznes Pakiet MINI	54,75	43,5	7	4,25
33	mBank mBiznes KONTO	54,5	41	6,5	7
34	Millenium Konto Biznes	54,25	43	6,5	4,75
35	Millenium Konto Biznes Profesja	53,75	42,5	6,5	4,75
36	BPH Biznes Symetria Direct	53,25	45,5	5	2,75
36	BNP Paribas Biznes Profit Class	53,25	41	8	4,25
36	BZ WBK Biznes Pakiet OPTI	53,25	41,5	7	4,75
39	Kredyt Bank Ekstrabiznes Direct	52,75	46	5	1,75
40	Citibank Handlowy Pakiet Citigold	52,5	40,5	10,5	1,5
41	Kredyt Bank Pakiet Ekstrabiznes Direct	52,25	46	5	1,25
42	BZ WBK Biznes Pakiet MAXI	51,75	35,5	11,5	4,75
43	BOS Konto Wyjątkowe Firma Plus	50	42,5	5	2,5
43	PKO BP Pakiet Biznes Komfort	50	36	8,5	5,5
43	Volkswagen Bank Plus Konto Biznes	50	41	2	7
43	Toyota Bank Rachunek firmowy	50	43	2	5
47	Kredyt Bank Ekstrabiznes Mikro	49,75	43	5	1,75
48	Getin Bank Moja firma 30	49,5	39	8	2,5
49	Pakiet Meritum Rozwoju	48,75	36	10	2,75

	Bank	suma	koszt roczny	dostęp	obsługa klienta
50	Getin Bank Moja firma 3	48,5	38	8	2,5
50	Raiffeisen Bank Pakiet Srebrny	48,5	39,5	5,5	3,5
52	BPS Pakiet e-Biznes	46	37,5	4,5	4
52	Raiffeisen Bank Pakiet Złoty	46	36,5	6	3,5
54	Pakiet Meritum Korzyści	45,75	33	10	2,75
55	BPH Biznes Symetria	45,25	37,5	5	2,75
56	BGŻ Biznes Lider Aktywny	44	35,5	4,5	4
57	Pekao SA Pakiet Mój Biznes Net	43	33	6	4
58	Kredyt Bank Ekstrabiznes	42,75	36	5	1,75
59	BPH Biznes Symetria Pro	40,25	31,5	6	2,75
59	Kredyt Bank Pozostali Klienci	40,25	33,5	5	1,75
61	Pekao SA Pakiet Mój Biznes Startowy	40	30	6	4
62	PKO BP Pakiet Biznes Waluta	39,5	28	6	5,5
63	Pekao SA Pakiet Mój Biznes Płatniczy	38,5	28,5	6	4
63	Raiffeisen Bank Pakiet Walutowy	38,5	28,5	6,5	3,5
65	Raiffeisen Bank Pakiet Platynowy	36,5	26,5	6,5	3,5
66	Invest Bank Pakiet Biznes	34,75	30,5	1	3,25
67	Getin Bank Moja firma 100	34,5	24	8	2,5
68	Pekao SA Pakiet Mój Biznes	34	24	6	4
69	PKO BP Pakiet Biznes Sukces	33	19	8,5	5,5
69	Pekao SA Pakiet Mój Biznes Dynamiczny	33	23	6	4
71	Invest Bank Konto Invest Biznes	32,75	28,5	1	3,25
72	DnB Nord Rachunek Bieżący	32,5	27,5	3	2
72	Deutsche Bank Konto powerBusiness	32,5	29,5	1,5	1,5
74	Alior Bank Rachunek FX	31,5	18,5	7,5	5,5
75	BGŻ Biznes Lider Prestiż	30,5	22	4,5	4
76	Deutsche Bank Konto easyBusiness	30	25	3,5	1,5
77	Invest Bank Pakiet Biznes Plus	29,75	25,5	1	3,25
78	Toyota Bank Konto firmowe z prawnikiem	26	19	2	5
79	Pekao SA Pakiet Mój Biznes FX	24,25	14,5	6	3,75
80	Pekao SA Pakiet Mój Biznes Premium	20,75	11	6	3,75

Zwycięzcą, tak jak rok temu, jest Konto Firma to Zysk, oferowane przez Idea Bank. Wszystko za sprawą zerowych opłat za korzystanie z rachunku i wysokiego oprocentowania środków. Jest to możliwe pod warunkiem, że na konto będzie wpływać co miesiąc co najmniej 1000 złotych oraz klient wykona kartą co najmniej pięć operacji. Warto zauważyć, że z kolei spory bonus, jakim jest 5 procentowe oprocentowanie na rachunku jest promocją czasową, przewidzianą na rok. Znaczący wpływ na pozycję w rankingu miał też brak opłat za wiele innych operacji – przelewy, opłaty do ZUS, US, wypłaty i wpłaty gotówki. Poza tym wszystkie bankomaty w Polsce są darmowe.

Drugie miejsce także przypadło też Idea Bankowi, tym razem za Konto Firma to Ja. Prowadzenie rachunku dla naszego modelowego klienta nic nie kosztuje, jednak by nie zapłacić za posiadanie karty, musi go aktywnie używać. Poza tym środki na tym koncie są nieoprocentowane.

Minusem obu rachunków jest brak możliwości wysłania przelewu zagranicznego do UE i niewielka liczba placówek banku w porównaniu z innymi.

Banki tną opłaty

Trzecie miejsce zdobyło konto Poczta Firmowe, którego koszt miesięczny to 0 złotych. Jednak płaci się za wpłaty gotówki w oddziale (można ich też dokonywać na poczcie), poza tym zapłacimy za kartę debetową, a także przelew zagraniczny SEPA. Koszt roczny dla rachunku to 100 złotych. Poza tym wszystkie inne operacje, które sprawdzaliśmy są darmowe.

W porównaniu z zeszłym rokiem banki, w wielu przypadkach, obniżyły opłaty. Średni koszt roczny prowadzenia rachunku firmowego jest o 130 złotych niższy niż rok temu. Jednak oferta dla klientów biznesowych nadal nie jest tak atrakcyjna cenowo, jak dla zwykłego Kowalskiego (w przypadku 40 procent badanych kont osobistych opłata miesięczna za rachunek wyniosła 0 złotych,

w tym badaniu dotyczyło to tylko dwudziestu pięciu procent rachunków firmowych).

Teraz liczą się zarobek i dodatki

W rankingu kont osobistych wygrywają rachunki, na których aktywny klient może zarabiać, zapewniając stałe wpływy pensji na konto i aktywnie płacąc kartą. Tego typu propozycje w przypadku kont firmowych są wyjątkiem (na przykład cashback oferuje tylko Alior Bank, Idea Bank i FM Bank).

Oczywiście, wszystkie banki liczą na to, że skutecznie zwiążą ze sobą klienta biznesowego. Dlatego proponują: dodatkową kartę debetową, kuszą kredytem inwestycyjnym lub darmowym kontem walutowym albo oszczędnościowym. Stąd nadal aktualne jest twierdzenie, że konta firmowe, to żyła złota dla banków.

Uważaj na dodatkowe opłaty

Banki, które każą sobie płacić za przelewy internetowe są w mniejszości. Rzadkością jest też pobieranie opłat za płacenie on-line podatków i składek na ZUS. Nie tak często jak rok temu pojawia się wysoka opłata za możliwość korzystania z bankowości internetowej (wydanie tokena to koszt od 20 zł do 130 zł). Dużo tańsze są SMS-y autoryzujące transakcję. Jednym z najwyższych wydatków są wpłaty i wypłaty gotówki w oddziałach banków. Na przykład wpłata gotówki w oddziale banku może kosztować nas aż 0,6 proc. wpłacanej kwoty, najczęściej wynosi ona jednak aż 0,3 lub 0,4 procent. Chyba że bank nie pobiera za to opłaty, co znacznie poprawia jego miejsce w rankingu.

Z kolei wypłata większej gotówki w oddziale banku może kosztować aż 0,5 procent wypłacanej sumy. Najczęściej jednak jest to 0,3 procenta, wszystko po to by ograniczyć pojawianie się klienta w placówce.

Często niemało trzeba płacić za zlecenia stałe

(nawet 10 zł) i polecenia zapłaty (5 zł) oraz za przelewy zagraniczne (90 zł za SEPA).

Mizerne oprocentowanie dla firm, za to jest opieka

Klienci biznesowi nie są też rozpieszczani w przypadku oprocentowania rachunku. Zaledwie kilka banków proponuje oprocentowanie wyższe niż 0,01 proc. (Idea Bank, Polbank i FM Bank). BOŚ z kolei chwali się tzw. lokatą nocną, jednak załapią się na nią tylko ci przedsiębiorcy, którzy zgromadzą na rachunku ponad 20 tysięcy złotych.

Za to częściej niż rok temu banki oferują bonusy do rachunku firmowego. Przykładowo niektóre proponują opiekę i doradztwo prawnicze (Alior Bank, BNP Paribas, FM Bank, Toyota Bank), pomoc przy zakładaniu firmy (usługa jednego okienka w Idea Bank), dozór mienia w siedzibie firmy, pomoc przy awarii sprzętu komputerowego (BNP Paribas, FM Bank). Poza tym można uzyskać pakiet medyczny w niższej cenie (CitiBank, BNP Paribas, FM Bank). Pół roku bezpłatnego doradztwa z zakresu księgowości oraz rabaty na przeloty samolotem, to kilka dodatków dla posiadaczy rachunku dbNET Biznes w Deutsche Banku. Niektórzy będą też wypłacać za darmo pieniądze z bankomatów zagranicą (posiadacze rachunku firmowego w Banku Pocztowym) lub w Europie (Pekao SA oferuje tę usługę w bankomatach Unicredit).

Banki najbardziej przyjazne firmom

Tegoroczny ranking potwierdza opinię, że obsługa klienta pozostawia wiele do życzenia. W tej kategorii ocenialiśmy infolinię, kontakt mailowy, za pośrednictwem czatu oraz przyjazność strony internetowej. Gorszą jakość obsługi klienta potwierdza średnia punktów w tej kategorii. Rok temu było to 4,56 punktów, obecnie zaledwie 3,85 pkt.

Bank najbardziej przyjazny firmie

	Bank	obsługa klienta
1	Credit Agricole	7,5
2	mBank	7
3	Volkswagen Bank	7
4	ING Bank Śląski	6,5
5	Nordea Bank	6
6	Idea Bank	5,75
7	Inteligo	5,5
8	Alior Bank	5,5
9	PKO BP	5,5
10	Toyota Bank	5

Pomijając męczące informacje o promocjach, klient nie czeka długo aż ktoś podniesie słuchawkę - rzadko kiedy trwało to dłużej niż 2 minuty. Niestety, zdarza się, że infolinia nie obsługuje klientów biznesowych, lecz konsultanci w oddziale (DnB Nord, Deutsche Bank). Nieczęsto też mieliśmy do czynienia ze znudzonym lub nieuprzejmym konsultantem. Za to nie zabrakło przykładów, gdy konsultanci nie znali aktualnej oferty banku, mylili opłaty zawarte w tabeli, błędzili po stronie internetowej. Czasem mylili polecenie zapłaty z poleceniem stałym, albo nie wiedzieli na czym polega bankowość mobilna lub jakie są różnice pomiędzy linią kredytową a debetem. Zdarzało się, że znikali na długie minuty, w poszukiwaniu prawidłowej odpowiedzi. Uzyskiwaliśmy też różne odpowiedzi na te same pytania. Zdarzyły się jednak pozytywne wyjątki, kiedy np. konsultant był dobrze przygotowany, sprawnie i prosto tłumaczył zawiłe informacje (infolinia w ING Banku Śląskim, PKO BP, Credit Agricole Banku, Nordea Banku, Volkswagen Banku, Alior Banku).

Problem z odpowiadaniem na maile

Nieco lepiej niż rok temu wypada kwestia szybkości odpowiedzi na maile. Poprawiła się szybkość reakcji. Spośród 37 banków, czternaście odpowiedziało już pierwszego dnia, drugiego kolejne dziewięć. Rekord to osiem dni oczekiwania na odzew (Multibank, Kredyt Bank). Niestety zupełnie bez odzewu pozostawiły naszego maila trzy banki (Getin Bank, CitiBank, Polski Bank Przedsiębiorczości). Z kolei kontakt mailowy z Invest Bankiem okazał się zupełnie niemożliwy. Adresu mailowego nie potrafiono nam podać na infolinii. A formularz kontaktowy na stronie służy tylko do umówienia się z konsultantem na telefon.

Niestety, nadal wiele do życzenia pozostawia jakość odpowiedzi na maile. Dostyc często mail zwrotny był wykorzystywany jako platforma reklamowa produktów, brakowało informacji, na których nam zależało. Kilka banków udzieliło niepełnych informacji w kwestiach związanych z kosztami odsyłając nas do tabel opłat i prowizji (podano linki) lub polecając kontakt z oddziałem. Zaledwie kilka z nich można było uznać za wzorcowe – wyczerpująco odpowiadano wprost na zadane pytanie, dołączono linki i wysokość opłat - takich odpowiedzi udzieliły: BGŻ, BNP Paribas, Credit Agricole, mBank, Nordea Bank, Pekao SA.

Sprawdziliśmy też możliwość dopytania o ofertę banku za pośrednictwem czatu. Taki kanał do kontaktu oferują tylko Bank Pocztowy, mBank i Multibank oraz ING Bank Śląskim, który ma wideo czat. W Invest Banku można porozumieć się z wirtualnym doradcą, ale ta forma pozyskiwania informacji pozostawia wiele do życzenia.

Szczegółowa metodologia rankingu

Rachunki analizowaliśmy pod kątem 40 kryteriów, podzielonych na trzy kategorie:

- Koszty prowadzenia i obsługi konta (maksymalnie 70 punktów)

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 oraz opłaty za przelewy do US, ZUS. Poza tym wzięliśmy pod uwagę ile kosztują wpłaty i wypłaty gotówki w oddziale banku. Dodatkowo interesował nas koszt przelewu za granicę. Ocenie poddaliśmy również warunki przyznawania oraz oprocentowanie debetów i linii kredytowych. Jeśli jakaś usługa była niedostępna, odejmowaliśmy punkt. Liczyliśmy średni koszt prowadzenia rachunku przez dwa lata, biorąc pod uwagę czas trwania ewentualnych promocji.

- Dostęp do konta i środków (maksymalnie 20 punktów)

Najwięcej punktów zdobyć można było za liczbę bankomatów własnych i bezpro wizyjnych. Uwzględniliśmy również obsługę konta przez internet i telefon, 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 sprawdzaliśmy dostępność bankowości mobilnej oraz to czy kartą można płacić bezstykowo.

- Obsługa klienta (maksymalnie 10 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 i jakość zawartej tam odpowiedzi. Poza tym ocenialiśmy stronę internetową banku.



Autor: **Anna Frankowska**, redaktor Money.pl