

Użyteczność portali banków działających na polskim rynku

## Banki w Internecie - aneks

---

Monika Telega  
Hubert Turaj

Raport pod patronatem „Gazety Bankowej”



MAKING WAVES

Kraków, Grudzień 2008



# Uwagi

W aneksie do raportu „Banki w Internecie” prezentujemy kryteria, które stosowaliśmy przy ocenie użyteczności serwisów bankowych. Liczby w nawiasach oznaczają wagi, które zastosowaliśmy przy obliczaniu ostatecznej punktacji (istotniejsze elementy mają wyższe wagi).

## Strona główna i serwis

### Jakość strony głównej (5)<sup>1</sup>

- 6 Doskonały, przejrzysty projekt, priorytetowe treści wyróżnione
- 5 Dobry projekt, dobrze opisane kategorie, nieco gorsza przejrzystość
- 4 Umiarkowana przejrzystość, co może utrudniać dotarcie do informacji
- 3 Niejasna organizacja, zbyt dużo lub brak informacji, nieczytelnie opisane kategorie
- 2 Natłok lub brak informacji, bardzo słaba organizacja
- 1 Układ chaotyczny, nie wzbudzający zaufania

### Nawigacja w serwisie (5)

- 6 Doskonała, spójna, intuicyjna
- 5 Zrozumiała i dobrze widoczna
- 4 Miejscami nieintuicyjna i niespójna
- 3 Pewne problemy ze zrozumieniem logiki nawigacji
- 2 Duże problemy z intuicyjnością i prostotą
- 1 Nawigacja bardzo niejasna, niespójna, nielogiczna

### Informacje o banku – wyniki finansowe i władze<sup>2</sup> (2)

- 6 Łatwe do znalezienia, pełne dane, dostępne bieżące raporty wraz z opisem
- 5 Dość łatwe do znalezienia, pełne dane o banku
- 4 Pełne, lecz trudne do znalezienia informacje o banku
- 3 Skrótowe i trudne do znalezienia informacje, zawierające przynajmniej podsumowanie wyników banku, bez szczegółów
- 2 Informacje bardzo skrótowe, trudne do znalezienia
- 1 Brak bieżących informacji lub bardzo trudne do zlokalizowania

<sup>1</sup> W nawiasach podane są wagi poszczególnych kryteriów

<sup>2</sup> Wyniki finansowe, pozycja finansowa (w tym kapitał, wypłacalność i płynność), informacje o podstawowej działalności, zarządzie i nadzorze właścicielskim

## Numer infolinii (4)

- 6 Kontakt dobrze widoczny na każdej stronie
- 5 Kontakt słabiej widoczny na niektórych stronach
- 4 Kontakt słabiej widoczny na większości stron
- 3 Pojawiają się problemy ze znalezieniem kontaktu
- 2 Kontakt bardzo trudny do znalezienia
- 1 Brak możliwości odnalezienia kontaktu lub tylko kontakt osobisty

## Wyszukiwarka (4)

- 6 Działa na wszystkie słowa kluczowe, podaje adekwatny i bardzo dobrze opisany link
- 5 Działa na wszystkie słowa kluczowe, poprawny i czytelny link
- 4 Działa na większość słów kluczowych, podaje poprawny link
- 3 Działa na niektóre słowa kluczowe, podaje link w niejasny sposób
- 2 Nie działa na żadne słowa kluczowe lub nie podaje właściwego linku
- 1 Brak wyszukiwarki

Słowa kluczowe: kredyt hipoteczny, konto dla firm, rachunek maklerski, pożyczka, karta kredytowa

## Lista oddziałów i bankomatów wraz z lokalizacjami (4)

- 6 Łatwo dostępna, pełne dane
- 5 Raczej dostępna, pełna, ale mało przejrzysta lista
- 4 Niezbyt łatwa do znalezienia lub bardzo mało przejrzysta
- 3 Trudna do znalezienia, bardzo nieczytelna, niekompletne dane
- 2 Możliwa do znalezienia tylko przez wyszukiwarkę
- 1 Brak listy

# Prezentacja i opis produktów

## Informacje o oprocentowaniu lokat (4)

- 6 Bardzo łatwo dostępne, bardzo szczegółowe, przejrzyste informacje
- 5 Łatwe do znalezienia, pełne, choć mniej przejrzyste
- 4 Trudne do zlokalizowania, ale pełne
- 3 Czasochłonne lokalizowanie, mało szczegółowe
- 2 Bardzo trudne do znalezienia, dostępne przez wyszukiwarkę, niekompletne
- 1 Niemożliwe do znalezienia za pomocą wyszukiwarki

## Oprocentowanie kredytów hipotecznych (3)

- 6 Doskonała informacja o oprocentowaniu, łatwo dostępny kalkulator kredytów
- 5 Wyczerpująca informacja o oprocentowaniu, dostępny kalkulator kredytów
- 4 Mniej dokładna i trudno dostępna informacja o oprocentowaniu
- 3 Zdawkowa, trudna do odszukania informacja o oprocentowaniu
- 2 Ogólna informacja o oprocentowaniu
- 1 Brak informacji o oprocentowaniu kredytów i/lub brak kalkulatora

### **Wymagania dla osób biorących kredyt hipoteczny (3)**

- 6 Łatwe do zlokalizowania, jasne, dostępne dokumenty do pobrania (regulaminy itp.)
- 5 Nie sprawiające problemów ze znalezieniem, w miarę przejrzyste
- 4 Raczej łatwe do znalezienia, ale niekompletne
- 3 Trudne do znalezienia, mało przejrzyste
- 2 Możliwe do znalezienia tylko przez wyszukiwarkę, ogólne informacje
- 1 Brak informacji lub bardzo okrojone

### **Opis konta bankowego (on-line) (3)**

- 6 Zwięzły, zrozumiały opis łatwy do znalezienia
- 5 Mniej przejrzysty, ale łatwy do znalezienia
- 4 Trudniejszy do znalezienia i mniej czytelny opis
- 3 Opis trudny do znalezienia, nieczytelny
- 2 Opis produktu szczątkowy lub bardzo trudny do znalezienia
- 1 Brak opisu produktu

### **Zachęta do założenia konta bankowego (on-line) (2)**

- 6 Czytelne i widoczne wezwanie do działania, podane korzyści
- 5 Widoczne i czytelne wezwanie do działania
- 4 Mniej wyraźna lub niejasna w treści
- 3 Wezwanie do działania jest słabo widoczne albo niezrozumiałe
- 2 Bardzo trudna do odnalezienia, niejasny komunikat
- 1 Brak jakiegokolwiek zachęty

### **Regulamin i zakładanie konta on-line (5)**

- 6 Dostępny pełen regulamin, informacje o zabezpieczeniach, dokumentach itp. otwarcie on-line
- 5 Dostępny regulamin, niekompletne informacje lub mało przystępna forma; zapisy on-line
- 4 Informacje o warunkach szczątkowe. Zapisy przez Internet tylko częściowe – trzeba kontynuować telefonicznie z konsultantem lub osobiście w banku
- 3 Za mało informacji o regulaminie, zabezpieczeniach itp. zapisy do banku tylko osobiście lub z pomocą konsultanta
- 2 Brak informacji o warunkach, zapisy tylko osobiście, brak informacji o wymaganych dokumentach i zabezpieczeniach
- 1 Brak regulaminu, informacji o zabezpieczeniach. Brak informacji o sposobach zakładania konta

## **Logowanie do bankowości elektronicznej**

### **Link do logowania na stronie głównej (3)**

- 6 Doskonale się wyróżnia, dobry opis
- 5 Dobre wyróżnienie, widoczny opis
- 4 Dostrzegalne, w miarę dobrze opisane
- 3 Trudne do zauważenia, opisane
- 2 Trudne do zauważenia, niejasno opisane
- 1 Brak linku/okna do logowania na stronie głównej

### Informacja o zabezpieczeniach (4)

- 6 Doskonale widoczna i opisana
- 5 Czytelna i dobrze widoczna
- 4 Mało widoczna lub niejasno opisana
- 3 Bardzo słabo opisana lub niewidoczna
- 2 Informacja szczątkowa
- 1 Brak informacji o zabezpieczeniach

### Informacje o phishingu (2)

- 6 Doskonała informacja o zagrożeniach i wymaganych zabezpieczeniach, uwrażliwianie użytkownika na konieczność bezpiecznego logowania
- 5 Dokładna informacja; wyróżnione najważniejsze elementy
- 4 Dość dokładna informacja i uwrażliwianie użytkownika na konieczne zabezpieczenia
- 3 Lakoniczna informacja o zasadach bezpieczeństwa
- 2 Mało widoczne, nieaktualizowane informacje o konieczności bezpiecznego logowania
- 1 Brak informacji o zachowaniu ostrożności

## Bankowość online

### Link do wersji demo (2)

- 6 Doskonale widoczny, demo nie wymaga instalacji dodatkowych programów
- 5 Dobrze widoczny, nie wymagający dodatkowych programów
- 4 Słabo widoczny lub wymagający instalacji dodatkowych programów
- 3 Bardzo trudny do znalezienia, wymagający dodatkowych programów
- 2 Demo tylko w postaci gotowej prezentacji lub dokumentacji (plik PDF, doc lub inne)
- 1 Brak demo

### Sposób działania demo (3)

- 6 Doskonale, dokładnie tłumaczy zasady działania
- 5 Dobre, wyjaśnia dokładnie działanie, wymaga jednak więcej czasu, by zrozumieć ukazywane funkcjonalności
- 4 Mało przejrzyste, momentami niezrozumiałe, trzeba mu poświęcić więcej czasu
- 3 Trudne do zrozumienia, niezbyt intuicyjne
- 2 Bardzo trudne do zrozumienia, niejasne, nieintuicyjne
- 1 Kompletnie nieprzydatne, brak przydatnych informacji - lub w ogóle nie działa

### Nawigacja (4)

- 6 Bardzo przejrzyste, udostępnia użytkownikowi wiele funkcji, logiczne i intuicyjne
- 5 Przejrzyste i raczej intuicyjne
- 4 Dość przejrzyste, choć czasem nieintuicyjne
- 3 W miarę przejrzyste, ale sprawia problemy przy poruszaniu się; raczej ogranicza użytkownika
- 2 Niezbyt przejrzyste menu lub przesadnie rozbudowane; brak logiki w rozmieszczeniu funkcji
- 1 Zupełnie nieprzejrzyste; chaotyczne, trudne do poruszania się

## **Dane osobowe – wyświetlanie, edycja i potwierdzanie (2)**

- 6 Dostęp do pełnej informacji o danych osobowych; przejrzysta i łatwa edycja; potwierdzenie z banku o zapisaniu dokonanych zmian
- 5 Łatwy dostęp, możliwa ograniczona edycja on-line, potwierdzenie z banku o dokonanych zmianach
- 4 Łatwy dostęp do danych, bez możliwości edycji lub brak potwierdzenia z banku
- 3 Utrudniony dostęp do danych, brak możliwości edycji
- 2 Tylko częściowy dostęp do danych, brak możliwości edycji
- 1 Brak dostępu do danych

## **Zmiana hasła (2)**

- 6 Łatwo dostępna; wyczerpująca informacja o wymaganiach dotyczących hasła; możliwość zmiany hasła on-line, telefonicznie lub osobiście
- 5 W miarę dostępna edycja on-line – lub osobiście; zdawkowa informacja o wymaganiach dotyczące hasła
- 4 Trudna do znalezienia; brak podpowiedzi o wymogach dotyczące hasła
- 3 Bardzo trudna do znalezienia; umieszczona w nieintuicyjnym miejscu lub dostępna tylko telefoniczna zmiana hasła
- 2 Brak możliwości zmiany hasła on-line, konieczność kontaktowania się telefonicznie lub osobiście
- 1 Brak tej opcji. Brak wymogu zmiany hasła

## **Szczegóły dotyczące konta (oprocentowanie, właściciel, numer konta itp.) oraz ustawienia (otwieranie nowych kont, zamykanie bieżących itp.) (1)**

- 6 Doskonale widoczne, przejrzyste, możliwa edycja
- 5 Łatwo znaleźć, widoczne i przejrzyste, ograniczona opcja edycji
- 4 Niełatwe do znalezienia, w miarę dokładne informacje, z możliwością uzyskania szczegółów, bez możliwości edytowania (tylko mailowo, telefonicznie lub osobiście)
- 3 Trudne do znalezienia, bardzo skrócone informacje; brak dodatkowych opcji
- 2 Bardzo trudne do znalezienia, zdawkowe informacje, brak możliwości edycji
- 1 Brak informacji o koncie

## **Dostęp do przelewów**

- 6 Łatwo znaleźć; dostępne różne rodzaje (stałe, jednorazowe, inna waluta itp.); intuicyjny proces
- 5 Łatwe do znalezienia; w miarę jasne opcje ustalania przelewów; dostępne różne rodzaje
- 4 W miarę łatwe do znalezienia, dostępne kilka rodzajów przelewów, czasem problematyczne
- 3 Trudny dostęp lub problemy przy wykonywaniu przelewów
- 2 Bardzo trudny dostęp, brak zróżnicowania przelewów, niejasne kroki
- 1 Brak opcji samodzielnego dokonywania przelewów

## Ogólna prostota formularza przelewu (5)

- 6 Wyraźne komunikaty, niezbyt długi i bardzo intuicyjny
- 5 Prosty i intuicyjny, są komunikaty
- 4 Pojawiają się niewielkie problemy, ale są komunikaty
- 3 Formularz jest umiarkowanie uciążliwy; zbyt szczegółowy lub skomplikowany
- 2 Formularz sprawia bardzo dużo problemów, brak wyjaśnień
- 1 Wypełnienie sprawia olbrzymie problemy, zupełny brak podpowiedzi

## Informacja o postępie podczas dokonywania przelewu (1)

- 6 Doskonale widoczna i opisana; dokładnie wiadomo, jaki będzie kolejny krok
- 5 Czytelna i dobrze widoczna; raczej przewidywalne kolejne kroki
- 4 Mało widoczna lub niejasno opisana
- 3 Bardzo słabo opisana lub niewidoczna
- 2 Informacja szczątkowa
- 1 Brak informacji o postępie

## Podsumowanie danych przed wysłaniem (4)

- 6 Czytelne, możliwość korekty danych
- 5 Dość jasne, możliwość korekty danych
- 4 Czytelne, brak możliwości korekty danych
- 3 Nieczytelne lub brak możliwości korekty danych
- 2 Podsumowanie szczątkowe
- 1 Brak podsumowania

## Historia operacji (4)

- 6 Łatwo dostępna, zawiera bardzo szczegółowe dane; możliwość filtrowania; zapisywania wyników, drukowania potwierdzeń
- 5 Łatwo dostępna, zawiera główne informacje, jest możliwe częściowe filtrowanie; możliwość wydruku potwierdzenia
- 4 Raczej dostępna, ograniczona ilość filtrowania; narzucony sposób zapisywania danych, problemy z potwierdzeniami
- 3 Trudna do znalezienia; brak filtrowania lub bez opcji zapisywania danych, drukowania
- 2 Trudno dostępna, bez możliwości filtrowania czy zachowania wyników; opóźniona aktualizacja, trudny dostęp do potwierdzeń
- 1 Brak dostępu do niej; brak opcji drukowania potwierdzeń

## Przycisk wylogowywania (2)

- 6 Bardzo wyraźny; ostrzeżenie o automatycznym wylogowaniu przy wyłączeniu strony
- 5 W miarę wyraźny, ale w nietypowym miejscu; wylogowanie automatyczne przy wyłączeniu strony, bez ostrzeżenia
- 4 Słabo widoczny, w zależności od podstrony różnie ulokowany; automatyczne wylogowanie przy wyłączeniu strony, bez ostrzeżenia
- 3 Słabo widoczny, ulokowany w nieprzewidywalnym miejscu lub brak automatycznego wylogowania po zamknięciu strony
- 2 Praktycznie niemożliwy do zauważenia, brak automatycznego wylogowania po zamknięciu strony
- 1 Brak dostępu do wylogowania ze wszystkich (pod)stron; brak automatycznego wylogowania przy zamknięciu strony

## Lista ocenianych banków

Poniżej znajduje się ranking, który posłużył nam jako punkt wyjścia przy wyborze banków do oceny.

Aktywa i pasywa banków (stan na 30 czerwca 2008 roku w mln zł)							
30.06.2008	Nazwa banków	Suma bilansowa		Należności od sektora finansowego netto		Należności od sektora niefinansowego i budżetowego netto	
		30.06.2008	wzrost (proc.)	30.06.2008	wzrost (proc.)	30.06.2008	wzrost (proc.)
1.	Pekao	121 653,0	-0,8	7 857,5	-43,3	68 910,2	6,2
2.	PKO Bank Polski	117 788,4	12,8	7 321,7	-15,3	85 624,8	28,5
3.	BRE Bank	64 702,2	32,2	4 747,7	101,0	39 674,5	36,7
4.	ING Bank Śląski	60 527,1	13,8	9 002,0	-50,2	20 385,7	39,9
5.	Bank Zachodni WBK	44 469,0	34,4	2 538,4	-7,0	26 012,1	38,0
6.	Bank Handlowy w Warszawie	38 294,0	4,1	7 768,0	23,2	14 119,7	19,0
7.	Bank Millennium	34 253,0	25,1	1 595,5	51,7	25 208,8	34,3
8.	Bank Gospodarstwa Krajowego	30 921,9	20,5	7 302,0	39,2	14 039,8	21,9
9.	Kredyt Bank S.A.	30 093,7	25,0	983,7	-66,3	19 522,9	42,0
10.	Raiffeisen Bank Polska	18 974,0	34,4	1 452,9	13,4	14 073,0	27,2
11.	GE Money Bank	18 643,0	45,9	0,0		16 418,7	31,9
12.	Fortis Bank Polska	18 377,9	54,0	421,6	133,2	12 641,2	40,6
13.	GETIN Bank	17 899,5	26,8	2 170,3	-25,1	12 337,9	52,7
14.	Polbank	13 658,0	202,2				
15.	Nordea Bank Polska	12 308,8	55,0	302,6	0,7	10 415,2	54,7
16.	Bank BPH	11 901,2	-79,6	1 704,9	-73,5	6 894,3	-79,2
17.	Lukas Bank	10 374,4	46,1	1 304,1	32,4	7 578,7	38,8
18.	Bank Polskiej Spółdzielczości	10 324,0	4,7				
19.	Bank Ochrony Środowiska	9 894,6	4,0	859,1	-17,0	6 117,4	5,8
20.	Santander Consumer Bank S.A.	8 465,4	22,0	0,0		8 203,9	24,2