

Najlepsi w bankowości 2014

Podsumowanie VI edycji Plebiscytu  **Złoty Bankier** 2014

Organizator plebiscytu

Bankier.pl

Partner

**Puls
Biznesu**



SPIS TREŚCI

SŁOWO WSTĘPNE	3
NAJLEPSZE PRODUKTY I USŁUGI FINANSOWE	4
NAJLEPSZE KONTO OSOBISTE	5
NAJLEPSZA LOKATA	6
NAJLEPSZY KREDYT GOTÓWKOWY	7
NAJLEPSZY KREDYT HIPOTECZNY	8
NAJLEPSZE KONTO DLA PRZEDSIĘBIORCY	9
NAJLEPSZY KREDYT DLA PRZEDSIĘBIORCY	10
NAJLEPSZA BANKOWOŚĆ MOBILNA.....	11
NAJLEPSZY BANK W SOCIAL MEDIA	12

NAJLEPSZE BANKI W KATEGORIACH SPECJALNYCH 13

Kapituła Plebiscytu Złoty Bankier 2014.....	14
NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY	15
INNOWACJA FINANSOWA ROKU	16
OSOBOWOŚĆ ROKU.....	17
ZŁOTY BANK 2014	18
Zwycięzcy Plebiscytu Złoty Bankier 2014.....	19

SŁOWO WSTĘPNE

Banki w społecznej służbie

Nagroda, za którą stoi wielotysięczna rzesza klientów, staje się szczególnie cenna, gdy trwa dyskusja o roli banków jako instytucji zaufania publicznego. Podczas gdy cały sektor bankowy dołożył już 3 mld zł do systemu wspierania klientów spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, egzamin rzetelności zdają praktycznie wszystkie banki. To przyspieszony test bezpieczeństwa, na dodatek zdany lepiej, niż można było się spodziewać.

Co ważne, te wydarzenia przenoszą się również na relacje banków z ich własnymi klientami. Bardziej elastyczne podejście do problemów kredytobiorców, czy większa wrażliwość na potrzeby deponentów powodują, że w tegorocznej edycji konkursu „Złoty Bankier” wygrały te banki, które od dawna dostrzegają wartość dobrych relacji z klientami i jednocześnie szukają najlepszych standardów w poszczególnych segmentach rynku.

Tegoroczne zwycięstwo mBanku, to wielki powrót

innowatora na rynku bankowych usług internetowych i kredytów hipotecznych. Duże inwestycje w innowacje i konsolidacja marek przyniosły wymierne efekty. Wyniki w poszczególnych kategoriach konkursowych również są ciekawe. Najlepiej postrzeganym depozytariuszem i jednocześnie kredytodawcą dla przedsiębiorców jest PKO Bank Polski – można powiedzieć, że to powrót do tradycji. Jeśli najlepszy kredyt hipoteczny, to w ING Banku Śląskim, ale pożyczka gotówkowa już raczej w Alior Banku. Liderem w social media został Bank Zachodni WBK.

Dobra bankowość to jednak przede wszystkim ludzie. „Złoty Bankier” w kategorii Osobowość roku wskazuje liderów uosabiających najlepsze wartości sektora w mijającym roku. W 2014 roku wśród nominowanych znaleźli się i przedstawiciele nadzoru finansowego, który był na pierwszej linii zmian w SKOK-ach, i bankowcy, którzy swym charakterem, wiedzą i doświadczeniem wspierali procesy doskonalenia bankowych biznesów.

„Złoty Bankier” stał się nagrodą pożądaną przez bankowców. To przede wszystkim zasługa internautów i klientów, którzy bardzo chętnie oceniają swoje relacje z bankami. A czy banki doceniają wymiar tej społecznej służby? Wierzymy, że te najlepsze – tak, biznes bankowy jest przecież budowany na lojalności i zaufaniu. Mocne przesłanie promowania dobrych zachowań idzie w ślad za tysiącami głosów oddanymi na najlepszych. Ta nagroda to także wskazanie kierunku oczekiwań klientów, co do sposobu działania dobrego banku na miarę „Złotego Bankiera”.

dr hab. Bogusław Półtorak
redaktor naczelny
Bankier.pl



O PLEBISCYCIE – OPIS IDEI

„Złoty Bankier” to doroczny konsumencki plebiscyt, w ramach którego klienci banków oceniają w internetowym głosowaniu dostępne na rynku produkty i usługi finansowe, wybierając liderów w poszczególnych kategoriach. Głosowanie odbywa się za pośrednictwem strony www.zlotybankier.pl.

Grono laureatów powiększają nagrodzeni w kategoriach specjalnych. Osobowość roku, Najlepszy spot reklamowy i Innowację finansową roku wskazują zasiadający w Kapitulie plebiscytu dziennikarze oraz rynkowi eksperci z zakresu finansów i reklamy.

Najlepsze produkty i usługi finansowe

Wyniki głosowania internautów w Plebiscycie Złoty Bankier 2014

NAJLEPSZE KONTO OSOBISTE

KOMENTARZ EKSPERTA

Konto osobiste to jeden z podstawowych produktów w ofercie każdego banku. To zarazem fundament nawiązania głębszych relacji z klientem. Musi być to produkt wygodny, niezawodny i cenowo przystępny. Czytelnicy Bankier.pl uznali, że takie warunki spełnia eKonto mobilne oferowane przez mBank.

Wojciech Boczoń
analityk Bankier.pl



NOMINOWANI:

mBank (eKonto mobilne)
T-Mobile Usługi Bankowe (T-Mobile Konto)
Alior Bank (Konto Wyższej Jakości)
Getin Noble Bank (Konto Getin UP)
Crédit Agricole (Konto PROSTOoszczędzające PREMIUM)
Bank Millennium (Konto 360°)
BNP Paribas Bank Polska (iKonto)
Bank Pocztowy (Pocztowe Konto ZawszeDarmowe)
Bank BPH (Lubię to! Konto)
Deutsche Bank Polska (dbNET z kartą debetową IQ MasterCard World)
Euro Bank (Konto Prestige z programem „Rodzina i Przyjaciele”)
Citi Handlowy (Citi Priority)
Meritum Bank (Proste Konto Osobiste)
Volkswagen Bank Polska (Konto e-direct)

ZWYCIĘZCY

- I. mBank (eKonto mobilne)
- II. T-Mobile Usługi Bankowe (T-Mobile Konto)
- III. Alior Bank (Konto Wyższej Jakości)



NAJLEPSZA LOKATA

KOMENTARZ EKSPERTA

W oszczędzaniu najważniejsza jest systematyczność. Można jednak odnieść wrażenie, że na rynku wciąż brakuje produktów wspierających długofalowe oszczędzanie. Czytelnicy Bankier.pl docenili Program Budowy Kapitału od PKO Banku Polskiego, bo jest to narzędzie odpowiadające na takie właśnie potrzeby. Program wspiera oszczędzanie celowe, a bank pozostawia wybór celu klientowi. Może to być nowy samochód, kapitał dla dzieci lub emerytura pod palmami.

Wojciech Boczoń
analityk Bankier.pl



NOMINOWANI:

PKO Bank Polski (Program Budowania Kapitału)

Idea Bank (Lokata Happy)

Raiffeisen Polbank (Lokata Mobilna)

Santander Consumer Bank (Lokata Zysk +)

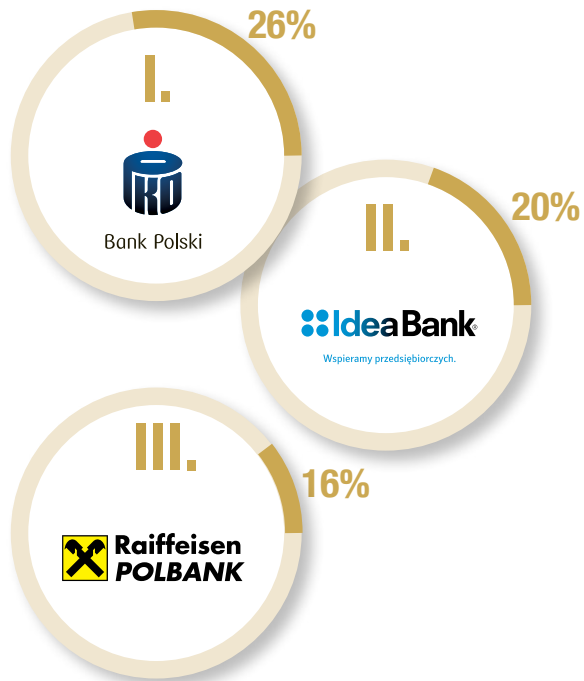
Bank Smart (SMART Lokata)

Deutsche Bank Polska (Majstersztyk – lokata z funduszami)

BOŚ Bank (Hity tygodnia na platformie bossabank)

ZWYCIĘZCY

- I. PKO Bank Polski (Program Budowania Kapitału)
- II. Idea Bank (Lokata Happy)
- III. Raiffeisen Polbank (Lokata Mobilna)



NAJLEPSZY KREDYT GOTÓWKOWY

KOMENTARZ EKSPERTA

O sukcesie sprzedażowym często decyduje opakowanie produktu. Dotyczy to w takim samym stopniu producenta proszku do prania, jak i banku. Bo jak sprzedać kredyt gotówkowy, którego cena jest taka sama albo tylko nieznacznie różni się od oferty konkurentów? Alior znalazł sposób: opakował kredyt miłym dla oka komunikatem dla klienta, że jeśli znajdzie na rynku tańszy produkt, zwróci mu różnicę. Patent ten świetnie sprawdza się na rynku bankowym, o czym najlepiej świadczy trzyletnia obecność kredytu z gwarancją najniższej raty na rynku.

Eugeniusz Twaróg
dziennikarz
„Pulsu Biznesu”

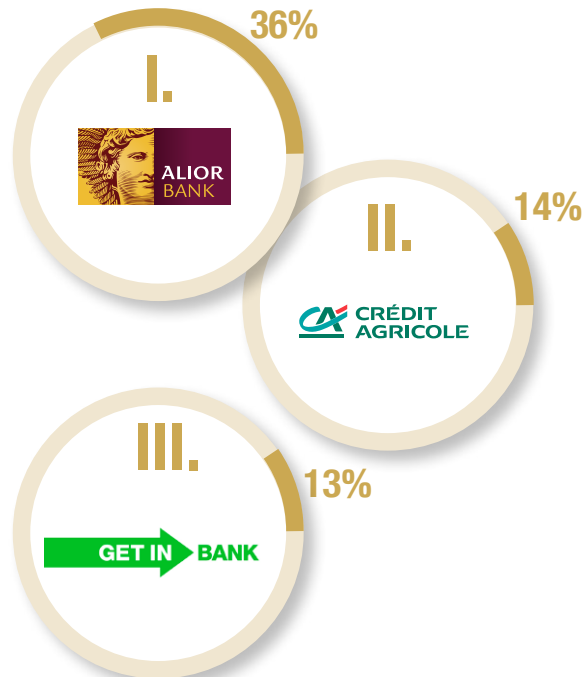


NOMINOWANI:

Alior Bank (Gwarancja najniższej raty przez cały okres obowiązywania)
Crédit Agricole (Kredyt Prostoliczony)
Getin Noble Bank (Promocja „Kredyt z Premią”)
Bank Millennium (Pożyczka Gotówkowa z Gwarancją Najniższego Oprocentowania)
Inteligo (Pożyczka Inteligo)
BNP Paribas Bank Polska (iGotówka)
Bank BPH (Kredyt gotówkowy Banku BPH)
Raiffeisen Polbank (Kredyt gotówkowy „Cud Miód”)
Bank Polskiej Spółdzielczości (Kredyt gotówkowy Bezpieczna Gotówka)

ZWYCIĘZCY

- I. Alior Bank (Gwarancja najniższej raty przez cały okres obowiązywania)
- II. Crédit Agricole (Kredyt Prostoliczony)
- III. Getin Noble Bank (Promocja „Kredyt z Premią”)



NAJLEPSZY KREDYT HIPOTECZNY

KOMENTARZ EKSPERTA

Oferta ING Banku Śląskiego regularnie gości w czołówkach rankingów kredytów hipotecznych Bankier.pl. Bank należy do grona instytucji konserwatywnych, wymagających co najmniej 20-procentowego wkładu własnego, ale oferuje atrakcyjne stawki marży i łatwe do zrealizowania warunki sprzedaży krzyżowej. Nie dziwi zatem fakt, że użytkownicy Bankier.pl uznali produkt za godny wyróżnienia jako najlepszy kredyt hipoteczny.

Michał Kisiel
analityk Bankier.pl

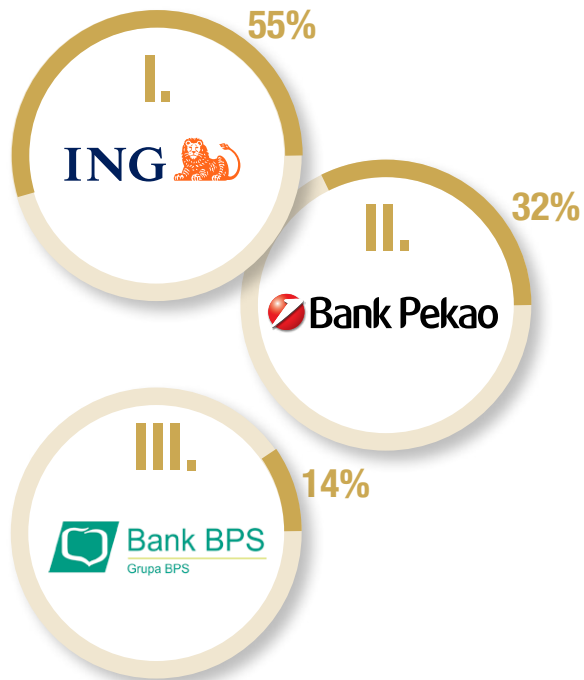


NOMINOWANI:

ING Bank Śląski (Mieszkaj bez kompromisów)
Bank Pekao (Kredyt mieszkaniowy Pekao)
Bank Polskiej Spółdzielczości (Kredyt hipoteczny MÓJ DOM)

ZWYCIĘZCY

- I. ING Bank Śląski (Mieszkaj bez kompromisów)
- II. Bank Pekao (Kredyt mieszkaniowy Pekao)
- III. Bank Polskiej Spółdzielczości (Kredyt hipoteczny MÓJ DOM)



NAJLEPSZE KONTO DLA PRZEDSIĘBIORCY

KOMENTARZ EKSPERTA

mBank skutecznie wykorzystuje know-how i powszechną opinię pierwszego banku, który silny nacisk położył na internet i mobile. Te elementy połączone z prostą i taną ofertą dla początkujących firm dały efekt w postaci największego zaufania klientów. Darmowe konto dla osób prowadzących działalność nie dłużej niż 12 miesięcy dobrze wpisuje się w oczekiwania.

Grzegorz Marynowicz
analityk Bankier.pl



NOMINOWANI:

mBank (mBiznes konto Start)
BZ WBK (Biznes Pakiet z Terminalem)
ING Bank Śląski (Konto Direct dla Firmy)
Alior Bank (Rachunek z terminalem POS)
Idea Bank (Firma To Ja)
Bank Pekao (Pakiet Mój Biznes Mobilny)
Getin Noble Bank (Pakiet Korzyści Moja Firma)
Inteligo (Konto firmowe Inteligo)
Deutsche Bank Polska (dbNET Biznes)
Meritum Bank (Meritum Bez Granic)
Bank Ochrony Środowiska (Konto Elastyczne)
BIZ Bank (BIZnes konto active)
Volkswagen Bank Polska (Plus Konto Biznes)
Bank Polskiej Spółdzielczości (startKonto)

ZWYCIĘZCY

- I. mBank (mBiznes konto Start)
- II. BZ WBK (Biznes Pakiet z Terminalem)
- III. ING Bank Śląski (Konto Direct dla Firmy)



NAJLEPSZY KREDYT DLA PRZEDSIĘBIORCY

KOMENTARZ EKSPERTA

Drobnym przedsiębiorcom o pożyczkę jest trudniej niż indywidualnym konsumentom. Nic dziwnego – bankom niełatwo ocenić zdolność kredytową firm i często chcą je prześwietlać na wskroś. Jednak widać też (i potwierdzają to dane NBP), że powoli łagodnieją kryteria udzielania kredytów dla biznesu. Przedsiębiorców przekonują obietnice szybkiej decyzji, łatwych procedur i minimum zabezpieczeń – a o tym zapewnia ich PKO BP, oferując zwycięską Pożyczkę MSP. Jeśli do tego kwota kredytu będzie odpowiednio wysoka, warunki spłaty elastyczne, a cena niezaporowa – przepis na sukces gotowy.

Katarzyna Latek
redaktor „Pulsu Biznesu”

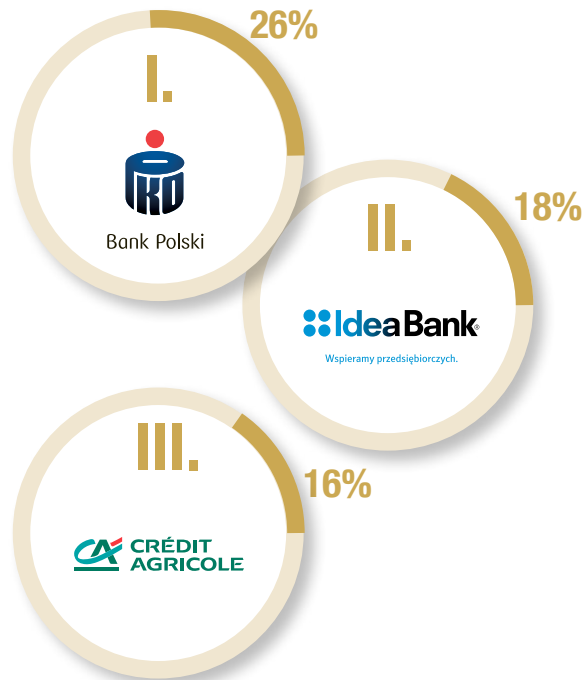


NOMINOWANI:

PKO Bank Polski (Pożyczka MSP)
Idea Bank (Kredyt obrotowy w programie Idea Wolności)
Crédit Agricole (Kredyt obrotowy dla firm 3x0)
Raiffeisen Polbank (Szybki Kredyt Firmowy)
BNP Paribas Bank Polska (Kredyt dla Firm 1,95%)
Bank BPH (Kredyt samochodowy Auto Sezam)
BIZ Bank (BIZnes Kredyt)

ZWYCIĘZCY

- I. PKO Bank Polski (Pożyczka MSP)
- II. Idea Bank (Kredyt obrotowy w programie Idea Wolności)
- III. Crédit Agricole (Kredyt obrotowy dla firm 3x0)



NAJLEPSZA BANKOWOŚĆ MOBILNA

KOMENTARZ EKSPERTA

mBank ze swoją nową aplikacją mobilną dowodzi słuszności hasła „ikona mobilności”. Bank już od samego powstania stara się wyprzedzać ducha czasów i kreować trendy na rynku. Zwycięstwo w kategorii bankowość mobilna jest tego najlepszym dowodem. Wygodna, przejrzysta, a przede wszystkim intuicyjna i wyposażona w użyteczne funkcje aplikacja zdobyła uznanie klientów i tym samym największą liczbę głosów.

Mateusz Gawin
redaktor Bankier.pl

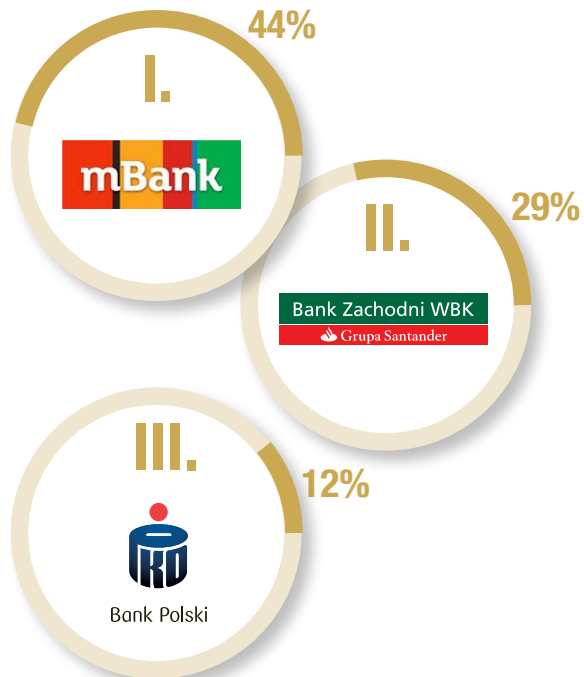


NOMINOWANI:

mBank (Aplikacja mBank)
BZ WBK (Bankowość mobilna BZWBK24 mobile)
PKO Bank Polski (IKO)
Bank Pekao (Aplikacja mobilna Pekao24)
PlusBank (Aplikacja Mobilna plusbank24)
Bank Smart (Aplikacja Bank SMART)
Meritum Bank (Meritum Bank Mobilny)

ZWYCIĘZCY

- I. mBank (Aplikacja mBank)
- II. BZ WBK (Bankowość mobilna BZWBK24 mobile)
- III. PKO Bank Polski (IKO)



NAJLEPSZY BANK W SOCIAL MEDIA

KOMENTARZ EKSPERTA

Media społecznościowe już kilka lat temu stały się bardzo ważnym narzędziem komunikacji na linii Klient – bank, często zastępującym wizytę w oddziale czy skorzystanie z infolinii. Klienci docenili wysiłki BZ WBK, który do tej formy kontaktu podchodzi z dużym zaangażowaniem. Pracownicy banku nie pozostawiają pytań użytkowników bez odpowiedzi i, co ważne, reagują w krótkim czasie. To wzmacnia relację z klientem, budując jego satysfakcję i zadowolenie.

Mateusz Szymański
redaktor prowadzący
ds. social media
Bankier.pl



NOMINOWANI:

BZ WBK
ING Bank Śląski
T-Mobile Usługi Bankowe
Citi Handlowy
Volkswagen Bank Direct

ZWYCIĘZCY

- I. BZ WBK
- II. ING Bank Śląski
- III. T-Mobile Usługi Bankowe



Najlepsze banki w kategoriach specjalnych

Wyniki głosowania Kapituły Plebiscytu Złoty Bankier 2014

Kapituła Plebiscytu Złoty Bankier 2014

OCENIANE KATEGORIE SPECJALNE:

Najlepszy spot reklamowy

Innowacja finansowa roku

Osobowość roku

SKŁAD KAPITUŁY:

dr hab. **Bogusław Półtorak**, redaktor naczelny Bankier.pl, przewodniczący Kapituły

Michał Kryński, redaktor prowadzący Bankier.tv, sekretarz Kapituły

Maciej Klepacki, dyrektor zarządzający Bankier.pl

dr **Michał Kisiel**, analityk Bankier.pl

Wojciech Boczoń, redaktor prowadzący PRNews.pl

Eugeniusz Twaróg, dziennikarz „Puls Biznesu”

Jacek Uryniuk, dziennikarz „Dziennik Gazeta Prawna”

Hubert Tworowski, head of sales Sotrender

Agnieszka Morawiecka, dziennikarz ISBnews

Wojtek Czajkowski, dyrektor zarządzający PayU

Artur Cichmiński, krytyk filmowy

NAJLEPSZY SPOT REKLAMOWY

NOMINOWANI:

Alior Bank „Pożyczka z gwarancją najniższej raty”

Bank Zachodni WBK „Świąteczna kampania kredytu gotówkowego z loterią”

Credit Agricole „Juliette Binoche w reklamie kont osobistych Banku Credit Agricole”

Euro Bank „Kampania Dziękujemy”

Idea Bank „Projekt Spółdzielnia”

ING Bank Śląski „Liczą się Ludzie”

mBank „Junior Designer”

PKO BP „Uronić łzę wzruszenia”

Santander Consumer Bank „Śpiewające portfele Mana Mana”

T-Mobile Bank „500 zł na transfer”

ZWYCIĘZCY

I. **ING Bank Śląski** – „Liczą się ludzie”

II. **Euro Bank** – „Dziękujemy”

III. **PKO Bank Polski** – „Uronić łzę wzruszenia”



INNOWACJA FINANSOWA ROKU

NOMINOWANI:

Bank SMART (Aplikacja Bank SMART)
BNP Paribas Bank Polska (Przelew w modelu PayU Express)
BOŚ Bank (BOŚ EKOsystem)
BZ WBK (Doradca online)
Citi Handlowy (Karta Citibank PremierMiles)
Credit Agricole Bank Polska (Terminale płatnicze POS)
Euro Bank S.A. (Karta kredytowa Visa Gold Select)
Getin Noble Bank (Elektroniczna Legitymacja Studencka z funkcją płatniczą)
Idea Bank (Mobilny Wpłatomat)
ING Bank Śląski (Portfel Elektroniczny V.me by Visa)
mBank (Nowoczesne placówki bankowe w centrach handlowych)
Meritum Bank (Bankowość głosowa)
Millenium Bank (Karta kredytowa Millennium Alfa)
Bank Pekao SA (Mobilne płatności w technologii HCE)
PKO Bank Polski S.A. (Gadżety i karty prepaid PKO Junior)
Plus Bank (Karta debetowa MasterCard Debit – Karta Korzyści)
Raiffeisen Polbank (Faktoring pełny PLUS)
Santander Consumer Bank (eRaty)
Volkswagen Bank Polska (AutoKredyt)

ZWYCIĘZCY

I. Bank Pekao – Mobilne płatności w technologii HCE

Za Innowację finansową roku 2014 Kapituła Plebiscytu Złoty Bankier uznała technologię mobilnych płatności Banku Pekao.

Zwycięska aplikacja pozwala zbliżeniowo płacić przy pomocy smartfona we wszystkich terminalach PayPass w kraju i zagranicą. Aby z niej skorzystać, można być klientem dowolnego banku i operatora komórkowego.

II. Meritum Bank – Bankowość głosowa

III. BOŚbank – BOŚ EKOsystem



OSOBOWOŚĆ ROKU

NOMINOWANI:

Tomasz Bogus, były prezes Banku Pocztowego
Andrzej Jakubiak, przewodniczący Komisji
Nadzoru Finansowego

Dariusz Kacprzyk, prezes zarządu Banku
Gospodarstwa Krajowego

Małgorzata Kołakowska, prezes ING Banku
Śląskiego

Luigi Lovaglio, prezes Banku Pekao

Józef Wancer, prezes BGŻ

ZWYCIĘZCA

Tomasz Bogus,

były prezes Banku Pocztowego

Nominowany za upowszechnienie produktów bankowości detalicznej dla osób, które miały bardzo tradycyjne podejście do pocztowych usług finansowych.

UZASADNIENIE

Kapituła doceniła skuteczność Tomasza Bogusa w realizowaniu strategii organicznego i samodzielnego rozwoju banku na trudnym rynku, a zwłaszcza sukcesy w zagospodarowaniu nieubankowanej niszy poza wielkimi miastami. Instytucja wykorzystała szanse synergii wynikające z partnerstwa z Poczta Polską. Pod przewodnictwem menedżera Bank Poczty systematycznie odnotowywał doskonałe wyniki, a w 2014 roku wypracował najwyższy w historii zysk netto i zdołał znacząco powiększyć grono klientów detalicznych.



ZŁOTY BANK 2014

ZWYCIĘZCY



* Tytuł „Złoty Bank” w Plebiscycie Złoty Bankier otrzymuje bank, który uzyskał najwięcej głosów łącznie we wszystkich kategoriach ocenianych przez internautów

Zwycięzcy Plebiscytu Złoty Bankier 2014

KATEGORIE PLEBISCYTU

Najlepsze konto osobiste – mBank

Najlepsza lokata – PKO Bank Polski

Najlepszy kredyt gotówkowy – Alior Bank

Najlepszy kredyt hipoteczny – ING Bank Śląski

Najlepsze konto dla przedsiębiorcy – mBank

Najlepszy kredyt dla przedsiębiorcy – PKO Bank Polski

Najlepsza bankowość mobilna – mBank

Najlepszy bank w social media – Bank Zachodni WBK

KATEGORIE SPECJALNE

Najlepszy spot reklamowy – ING Bank Śląski

Innowacja finansowa roku – Pekao SA

Osobowość roku – Tomasz Bogus

ZŁOTY BANK

mBank



Organizator:

Bankier.pl

Partner:



Partner strategiczny:



Patroni medialni:

BANK
Miesięcznik Finansowy

 **prnews.pl**

Kontakt:

Malwina Wrotniak-Chałada
zastępca redaktora naczelnego
e-mail: m.wrotniak@bankier.pl
tel. +48 509482044

