

Ranking infolinii bankowych „Gazety Prawnej” i Open Finance	Ilość rozbieżności	czas oczekiwania na szukane informacje			ilość nie- dostępnych inf.	średnia ilość dodatkowych rozmówców	średnia ocena uprzejm.	ilość uwag dodatkw.	wynik
		kred. got.	kred. refin.	TFI					
	4	3			2	2	1	1	
Parametry i ich wagi									
Kredyt Bank	0	1	1	0	0	0	1,5	0	7,5
Bank Ochrony Środowiska	0	0	1	1	1	0	3	0	7
Bank Millennium	0	1	1	-1	0	0	3	1	5
Deutsche Bank PBC	0	1	0	0	1	0	3	0	4
Polbank EFG	1	1	-1	1	0	0	3	0	2
Bank Pocztowy	1	0	1	1	0	2	2,5	0	0,5
VW Bank direct	1	0	0	0	0	0	3	0	-1
Dominet Bank	0	1	1	-1	3	0	2,5	1	-1,5
Bank BPH	1	0	0	0	0	0	3	1	-2
Bank Gospodarstwa Krajowego	1	0	0	1	1	1	2,5	1	-3,5
ING Bank Śląski	1	0	0	0	0	2	3	0	-5
Nordea Bank Polska	1	0	0	0	0	2,5	2,5	0	-6,5
Invest-Bank	1	0	-1	0	1	0	2,5	0	-6,5
PKO BP	1	0	0	0	2	0	2,5	1	-6,5
Getin Bank	1	0	0	-1	0	2	2	0	-9
Raiffeisen Bank Polska	2	0	0	0	0	2	2	0	-10
Bank Pekao	2	-1	0	0	1	0,5	2,5	0	-11,5
Santander Consumer Bank	0	0	0	0	6	0	2,5	2	-11,5
Bank BGŻ	2	-1	-1	0	0	0	3	1	-12
MultiBank	2	-1	0	0	1	0,5	2,5	1	-12,5
Bank Zachodni WBK	1	-1	0	0	1	2	2,5	2	-12,5
mBank	2	0	0	0	2	1	1,5	2	-14,5
Fortis Bank Polska	2	0	-1	0	2	1	2,5	1	-15,5
Euro Bank	2	0	0	1	6	0	2	1	-16
Citibank Handlowy	3	0	0	-1	0	2	2,5	1	-17,5
LUKAS Bank	2	0	0	0	4	2	2,5	1	-18,5
Bank BISE	2	-1	-1	0	0	2,5	1	2	-20
GE Money Bank	2	0	0	-1	5	2	2	2	-25

Przygotowując zestawienie braliśmy pod uwagę kilka czynników: rozbieżności między podawanymi wiadomościami, czas oczekiwania na dane, ilość informacji, których nie mogliśmy uzyskać przez telefon, ilość osób, z którymi rozmawialiśmy, oraz uprzejmość konsultantów. Analizując każdy z czynników ustaliliśmy jak istotny jest on dla ostatecznej oceny (i tak rozbieżności między rozmowami uznaliśmy za największe uchybienie konsultantów, zaś ocena uprzejmości – z natury subiektywna – miała najmniejszy wpływ na wynik). Nota, jaką uzyskała infolinia w danym kryterium, została pomnożona przez ustaloną przez nas „istotność” tego kryterium (wagę). Suma wyników cząstkowych złożyła się na wynik ostateczny dla każdej infolinii.