27 Listopad, 2024

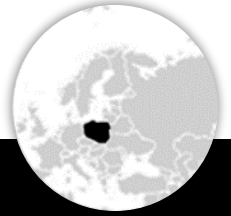
Digital Banking Maturity 2024

Kluczowe wnioski dla polskiego rynku na podstawie wyników raportu DBM



Deloitte.
Digital

Szósta edycja raportu DBM była największym dotychczas przeprowadzonym badaniem benchmarkingowym, obejmującym prawie 350 banków z całego świata

	POLSKA	CENTRALNA EUROPA	EMEA	MIĘDZYNARODOWY	GLOBALNY	MIĘDZYKONTYNENTALNY
						
KRAJE	1	16	38	39	41	44
BANKI	15	115	248	318	304	349
	2016	2017	2018	2020	2022	2024
	Materiał ekspercki przygotowany na potrzeby Europejskiego Kongresu Finansowego.	Dodanie 15 dodatkowych krajów Europy Środkowo-Wschodniej oraz ponad 100 banków	Rozszerzenie z Europy Środkowo-Wschodniej na Europę Zachodnią oraz region EMEA	Ekspansja na nowe regiony i kontynenty, w tym Amerykę i Azję	Największe globalne badanie cyfrowej bankowości z udziałem kluczowych światowych gospodarek: USA, Chin, Indii, Brazylii	DBM pozostaje największym badaniem cyfrowej bankowości, tym razem obejmującym jeszcze więcej banków ze wszystkich kontynentów

DBM może pomóc zidentyfikować obszary wymagające poprawy oraz zainspirować rzeczywistymi przykładami najlepszych praktyk

JAK BARDZO ROZWINIĘTY JEST RYNEK I JAK RADZI SOBIE KONKURENCJA?

JAKIE SĄ NAJNOWSZE GLOBALNE TRENDY I INNOWACJE?

JAK WYGLĄDA NAJLEPSZY UX W PRAKTYCE?

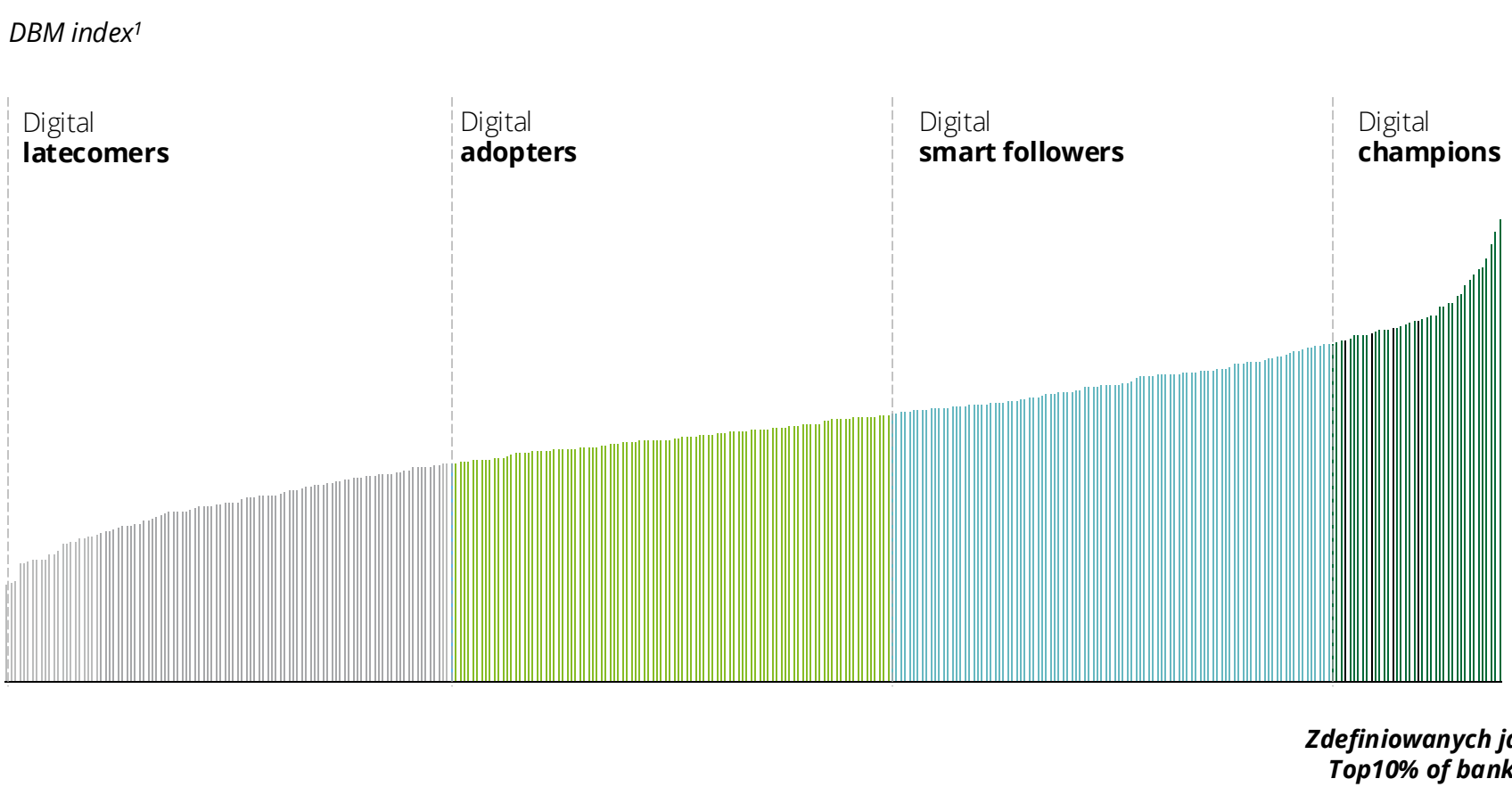
Nasze badanie dzieli banki na cztery grupy w zależności od poziomu ich cyfryzacji oraz identyfikuje Digital Champions

Co definiuje *Digital* **champions?**

Digital **Champions oferują szeroki zakres funkcjonalności** istotnych dla klientów oraz **atrakcyjne doświadczenie użytkownika.**

Digital champions **wyznaczają kluczowe trendy cyfrowe** i stosują wiodące praktyki rynkowe, co **czyni ich wzorem do naśladowania.**

4 z 40 Digital Champions pochodzi z Polski

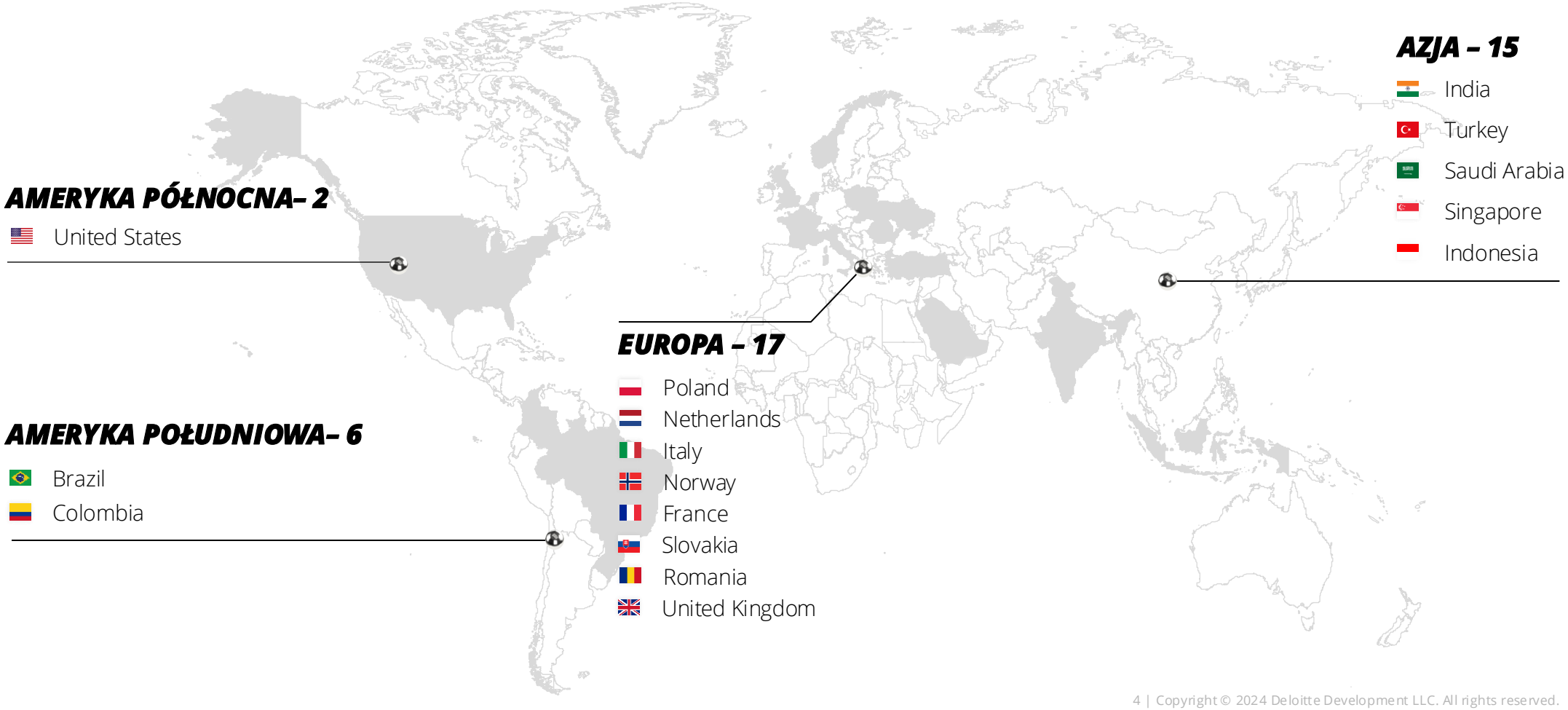


Note 1. DBM index mierzy dojrzałość kanałów i produktów oferowanych przez bank. Dane obejmują 349 banków uwzględnionych w edycji z 2024 roku.

 Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

Europa prowadzi z największą liczbą Digital Champions, za nią plasują się Indie, Turcja i Brazylia

DIGITAL CHAMPIONS W PODZIALE NA REGIONY



AMERYKA PÓŁNOCNA– 2

- United States

AMERYKA POŁUDNIOWA– 6

- Brazil
- Colombia

EUROPA – 17

- Poland
- Netherlands
- Italy
- Norway
- France
- Slovakia
- Romania
- United Kingdom

AZJA – 15

- India
- Turkey
- Saudi Arabia
- Singapore
- Indonesia

 Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

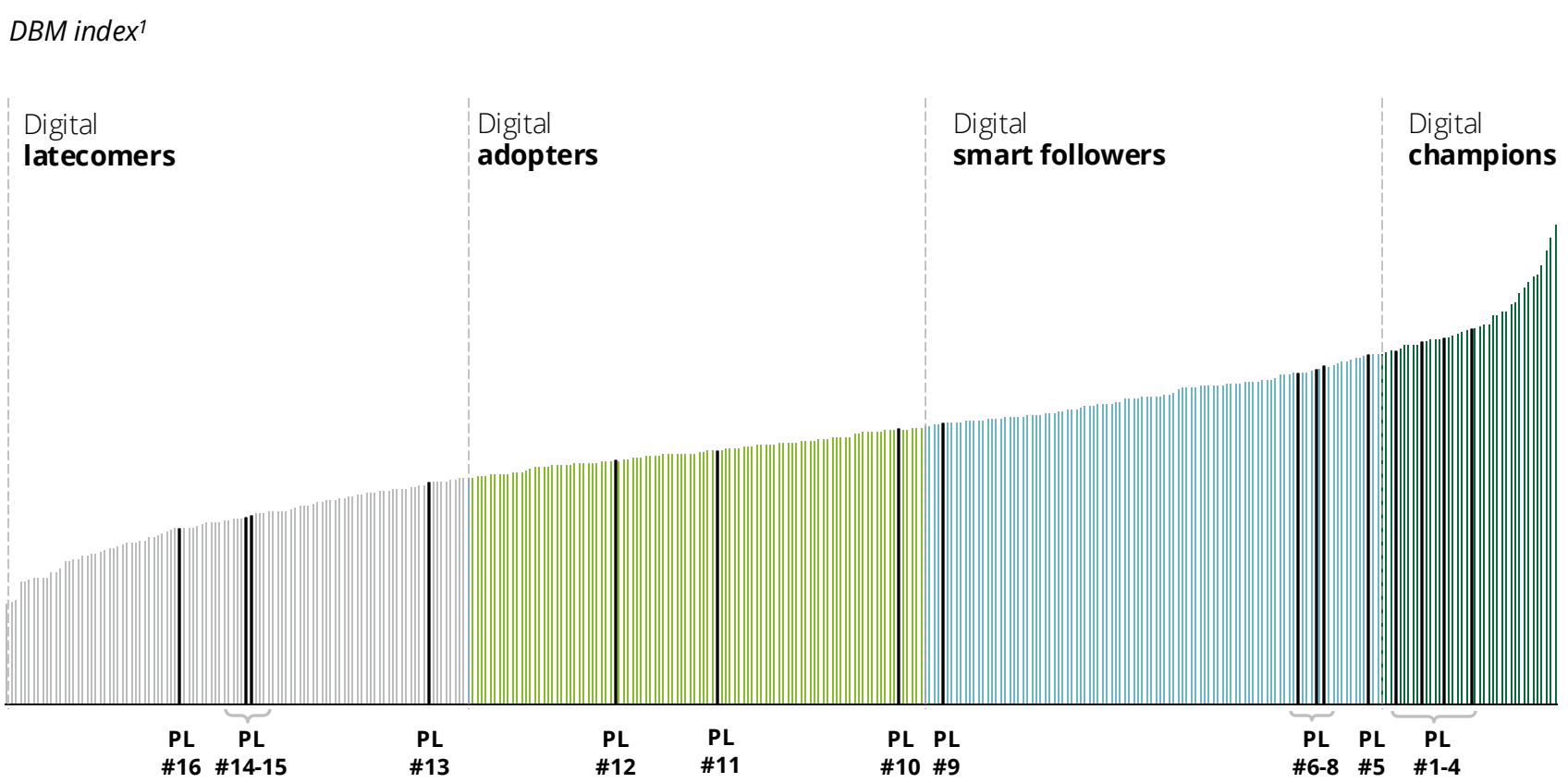
10% banków zakwalifikowanych jako Digital Champions pochodzi z Polski

Co definiuje *Digital* **champions?**

Digital **Champions oferują szeroki zakres funkcjonalności** istotnych dla klientów oraz **atrakcyjne doświadczenie użytkownika.**

Digital champions **wyznaczają kluczowe trendy cyfrowe** i stosują wiodące praktyki rynkowe, co **czyni ich wzorem do naśladowania.**

4 z 40 Digital Champions pochodzi z Polski

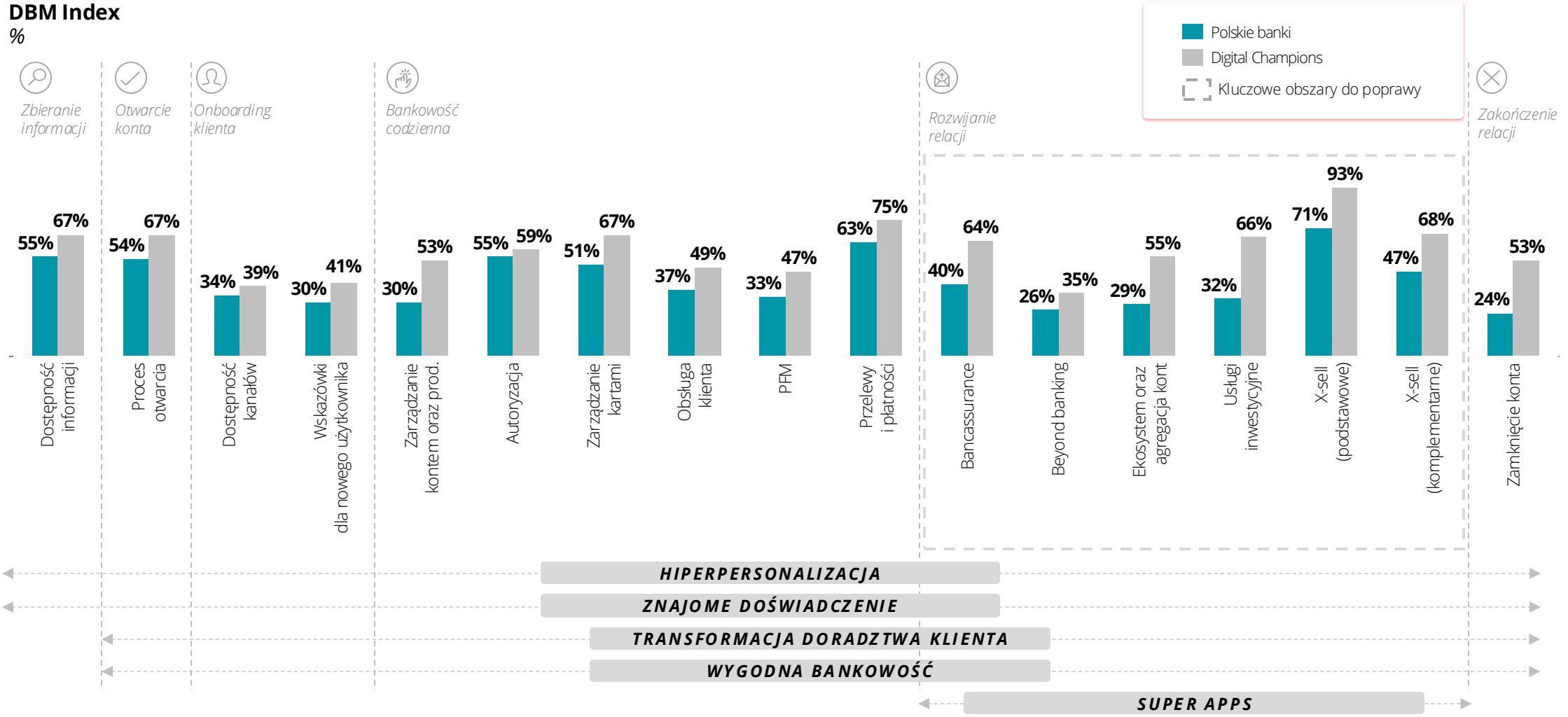


Zdefiniowanych jako Top10% of banks

Note 1. DBM index mierzy dojrzałość kanałów i produktów oferowanych przez bank. Dane obejmują 349 banków uwzględnionych w edycji z 2024 roku.

 Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

Polskie banki powinny czerpać inspirację od najlepszych banków na świecie, zwłaszcza w obszarze utrzymania i rozwoju relacji z klientem



Note 1. Cross-sell produktów (podstawowe) obejmuje kartę debetową, kartę kredytową, limit w rachunku oraz kredyt gotówkowy.
Note 2. Cross-sell produktów (komplementarne) obejmuje kredyt samochodowy, hipoteczny, rachunek walutowy, konto oszczędnościowe oraz lokatę terminową.

Ponieważ kanały cyfrowe są bramą do oferty banku, kluczowe znaczenie mają spersonalizowane i wygodne doświadczenia



EWOLUCJA ZAMIAST REWOLUCJI

Możemy być świadkami rodzącego się trendu, który prowadzi banki **w kierunku prostoty w projektowaniu usług**, z większym naciskiem na **jakość usług niż ich ilość**. Klienci bardzo cenią sobie możliwość wyboru i dostęp do usług na własnych warunkach. W przeładowanym bodźcami świecie **preferują przejrzystość** na żądanie.



WYGODNA BANKOWOŚĆ

Dzisiejsi klienci są bardziej przyzwyczajeni do usług online oraz spersonalizowanych, wygodnych rozwiązań. **Poszukują w pełni cyfrowego procesu otwierania konta**, **całodobowego wsparcia i obsługi**, a także **funkcji zapewniających płynne doświadczenie**, niezależnie od czasu czy lokalizacji, oraz płatności w czasie rzeczywistym.



WSZYSTKO W JEDNYM – SUPER APPS

Obecnie aplikacje bankowe obejmują szeroką gamę funkcji, od usług mobilności, przez opcje ubezpieczeń, po narzędzia związane z nieruchomościami, **umożliwiając klientom zarządzanie różnymi aspektami życia za pośrednictwem jednej platformy**. Oferując kompleksowe rozwiązania, banki dążą do tego, aby użytkownicy pozostawali w aplikacji nie tylko dla zadań finansowych, co wzmacnia lojalność klientów i wygodę.



TRANSFORMACJA DORADZTWA KLIENTA

Banki aktywnie poszukują nowych metod **zwiększania zaangażowania klientów i zaspokajania ich potrzeb**. Coraz większy nacisk kładą na podnoszenie wiedzy finansowej i świadomości wśród użytkowników, tworząc rozwiązania, które nie tylko spełniają oczekiwania klientów, ale także **edukują ich w zakresie lepszych praktyk finansowych**.



SZUKANIE ZNAJOMYCH DOŚWIADCZEŃ

Aplikacje bankowe są coraz częściej **przeprojektowywane, aby przypominały popularne platformy, takie jak Spotify, Uber, Amazon czy media społecznościowe**, wprowadzając funkcje takie jak tagi, notatki, komentarze, polubienia, emotikony czy geolokalizacja.



HIPERPERSONALIZACJA

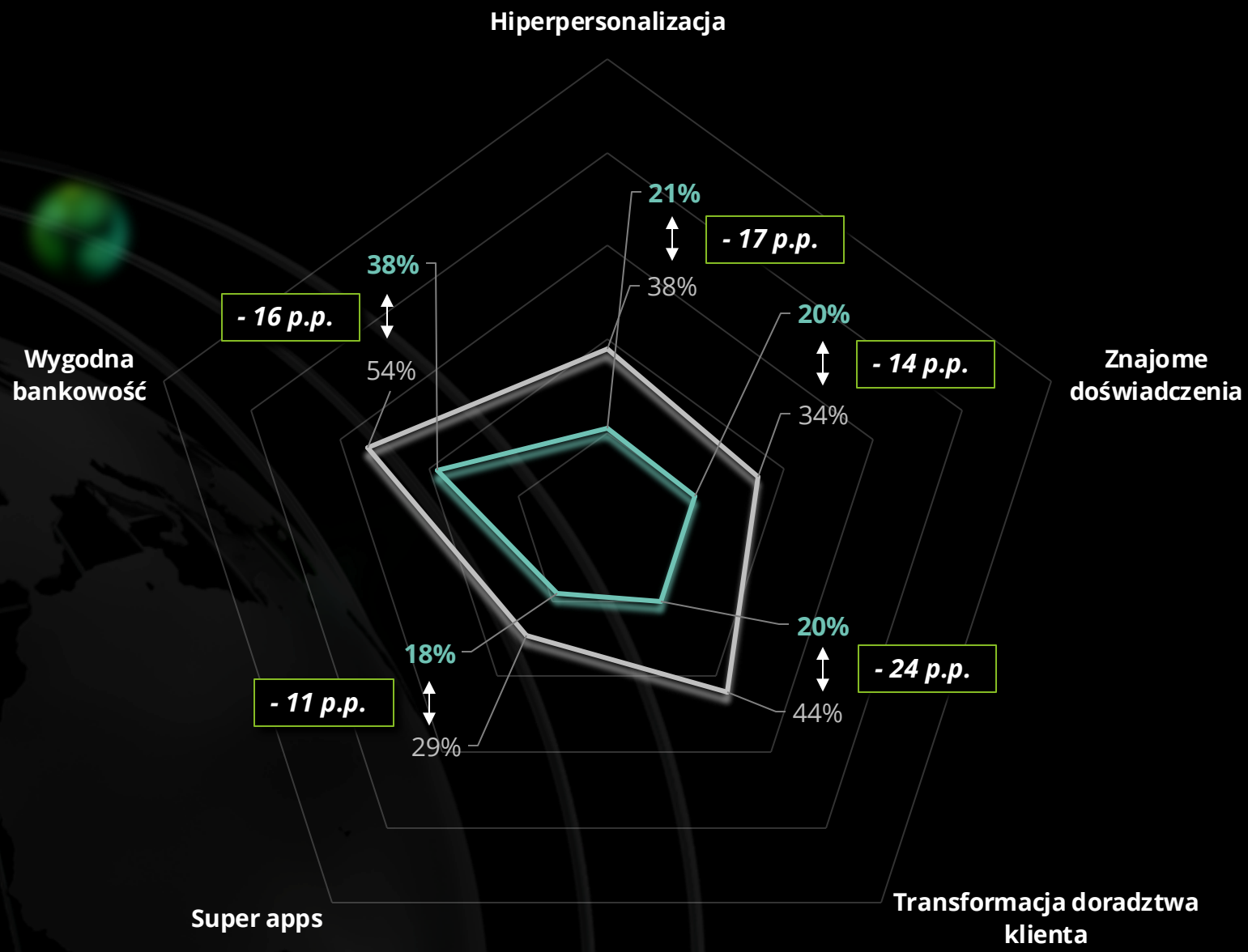
Widać zmianę w sposobie, w jaki banki komunikują swoje oferty klientom, z rosnącym naciskiem na **spersonalizowane treści, banery i pop-upy w aplikacji oraz porady**. Aplikacje bankowe zaczynają przyjmować półformalny ton, **zwracając się do użytkowników po imieniu i korzystając z metod komunikacji typowych dla e-commerce** oraz platform społecznościowych.

 Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

Polskie banki wciąż mają duże pole do poprawy w zakresie analizowanych obszarów, aby móc konkurować z Digital Champions

POLSKIE BANKI
DIGITAL CHAMPIONS

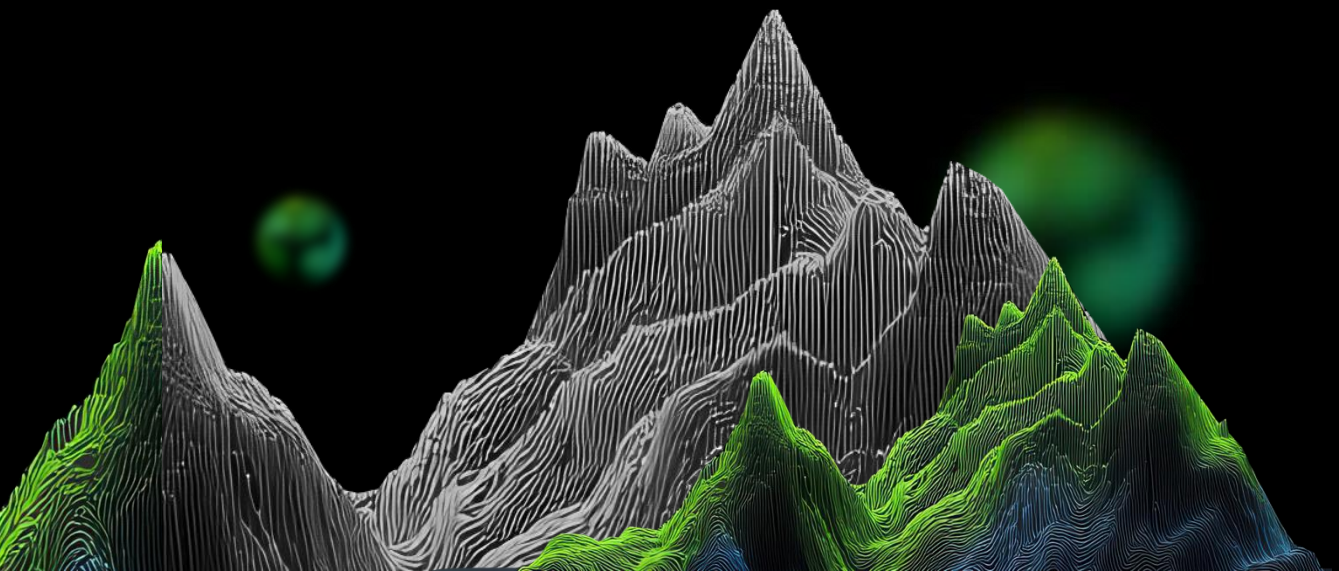
EWOLUCJA TRENDÓW I ICH ADOPCJA WŚRÓD BANKÓW



1. Wykres jest skalowany do 100% adopcji.

 Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

> The real value of digital banking is not about the number of features squeezed into an app, but **how well it serves customer needs at a given moment**.





WIESŁAW KOTECKI
Digital Banking Maturity
Global Leader

 Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.