

Digital Banking Maturity Study 2020: πως ανταποκρίνονται οι τράπεζες στην ψηφιακή επανάσταση;

Αθήνα, 29 Οκτωβρίου 2020 - Η Deloitte πραγματοποίησε για 4^η φορά τη Μελέτη “Digital Banking Maturity” η οποία αποτελεί τη μεγαλύτερη παγκόσμια συγκριτική αξιολόγηση τραπεζών για τις ψηφιακές τους δυνατότητες. Η μελέτη συγκρίνει 318 τράπεζες, σε 39 χώρες, μεταξύ των οποίων και τις συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα, που συμμετέχει για πρώτη φορά.

Οι τράπεζες αξιολογήθηκαν σε περισσότερες από **χίλιες (1100+)** διαφορετικές λειτουργικότητες από μια ομάδα **180 ερευνητών (mystery shoppers)** εκ των οποίων **6 ανήκαν στην ελληνική ομάδα του Consulting** της Deloitte που άνοιξαν λογαριασμούς στα ψηφιακά κανάλια κάθε τράπεζας καταγράφοντας τις υπηρεσίες τους. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα πάνω σε **4.900 πελάτες (240 εκ των οποίων στην Ελλάδα)**, ώστε να χαρτογραφηθούν οι ανάγκες τους, τα κανάλια προτίμησής τους (φυσικό κατάστημα, διαδίκτυο, κινητό τηλέφωνο) και η εμπειρία χρήστη.

«Χρησιμοποιώντας τη συγκεκριμένη μεθοδολογία μάς δόθηκε η δυνατότητα να ξεχωρίσουμε μεταξύ των τραπεζών τις ψηφιακά πρωτοπόρες (digital champions) από τις υπόλοιπες τρεις κατηγορίες τραπεζών (smart followers, adopters, και digital latecomers). Οι digital champions (περίπου το 10% των τραπεζών που αναλύθηκαν), είναι τράπεζες που παρέχουν ευρεία γκάμα ψηφιακών λειτουργικότητων και εξαιρετική εμπειρία πελάτη. Χρησιμοποιούν πρωτοπόρες πρακτικές και δημιουργούν τις ψηφιακές τάσεις στον κλάδο. Ενδιαφέρον αποτελεί το ότι η πλειοψηφία των digital champions (περίπου 80%) προέρχεται από υφιστάμενες, παραδοσιακές τράπεζες και μόνο το 20% προέρχεται από τους νεοεισερχόμενους digital challengers. Πρόκειται για σημαντικό εύρημα που εμφανίζεται για πρώτη φορά και δείχνει ότι οι παραδοσιακές τράπεζες αντέδρασαν γρήγορα και αποτελεσματικά στην επίθεση των digital start-ups» εξηγεί ο Νίκος Χριστοδούλου, επικεφαλής του Consulting της Deloitte Ελλάδας.

Τα σημαντικότερα συμπεράσματα παρουσιάζονται πιο κάτω:

Οι πελάτες γενικά προτιμούν τα ψηφιακά κανάλια για συναλλαγές και διαχείριση λογαριασμών ενώ οι digital champions χτίζουν το πλεονέκτημά τους κυρίως στην παροχή πιστωτικών προϊόντων. Επίσης δεδομένων των χαμηλών επιτοκίων, εστιάζουν σε υπηρεσίες που δημιουργούν έσοδα από προμήθειες.

Οι μεγαλύτερες αποκλίσεις μεταξύ digital champions και latecomers ανιχνεύονται σε κατηγορίες όπως άνοιγμα λογαριασμού (71% vs 23%), αγορά ασφαλιστικών προϊόντων (44% vs 7%) και μη-τραπεζικές υπηρεσίες όπως αγορά εισιτηρίων ή ανανέωση χρόνου κινητής τηλεφωνίας (48% vs 11%). Επίσης οι digital champions χρησιμοποιούν την τεχνολογία για βελτίωση της παραγωγικότητας έχοντας επιτύχει μείωση κόστους προς έσοδα (cost to income ratio) κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες και καλύτερη απόδοση κεφαλαίων (return on equity) κατά 2 ποσοστιαίες μονάδες.

Στον αντίποδα, οι digital challengers τείνουν να δημιουργούν καινοτομίες γρηγορότερα, συγκριτικά με τις παραδοσιακές τράπεζες. Οι νέες λειτουργικότητες των τραπεζών-challengers συνήθως προσελκύουν ταχύτερα τους πελάτες από τις υπόλοιπες τράπεζες: παρέχοντας για παράδειγμα ψηφιακή χρεωστική κάρτα έναντι φυσικής κάρτας (26% vs 2%) και διαχωρισμό λογαριασμού - bill split (27% vs 2%).

Η πανδημία COVID-19 έχει επηρεάσει τον τραπεζικό κλάδο επιταχύνοντας περαιτέρω την, ούτως ή άλλως, ταχεία ανάπτυξη των ψηφιακών καναλιών. Το 60% των τραπεζών παγκοσμίως έκλεισε αριθμό καταστημάτων ή μείωσε το ωράριο λειτουργίας τους. Ταυτόχρονα πολλές τράπεζες επιτάχυναν την ανάπτυξη νέων ολοκληρωμένων ψηφιακών δυνατοτήτων, όπως δημιουργία λογαριασμών (34%), εξ' αποστάσεως διαδικασία ταυτοποίησης (23%), ανέπαφες μεθόδους πληρωμών (18%) κλπ.

Όσον αφορά τις Ελληνικές συστημικές Τράπεζες, έχουν σημαντικές ψηφιακές λειτουργικότητες που πλησιάζουν ορισμένες από τις δυνατότητες των digital champions. Μία σημαντική διαφορά είναι ότι δεν έχουν επενδύσει εξίσου στο κινητό τηλέφωνο σε σχέση με το διαδίκτυο.

Συγκεκριμένα, οι ελληνικές τράπεζες βαθμολογούνται ψηλά στην παροχή πληροφόρησης από τα ψηφιακά κανάλια και στο λεγόμενο day to day banking, που περιλαμβάνει τη διαχείριση λογαριασμών και καρτών, πληρωμές και μεταφορές. Αντίθετα, υπάρχει απόσταση με τους digital champions και περιθώριο βελτίωσης στο άνοιγμα και κλείσιμο λογαριασμών, στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών και στην παροχή μη τραπεζικών υπηρεσιών.

“Η συγκριτική αξιολόγηση του Digital Banking Maturity 2020 αναλύει πώς οι προτεραιότητες των Τραπεζών στις ψηφιακές επενδύσεις επηρεάζονται από το τοπικό ανταγωνιστικό περιβάλλον και αξιολογεί τη στρατηγική τοποθέτηση της κάθε τράπεζας συγκριτικά με τους τοπικούς και διεθνείς ανταγωνιστές σε τρία επίπεδα: **customer journeys, κανάλια & προϊόντα**. Οι Ελληνικές τράπεζες έχουν δυνατότητα να αποκτήσουν ολοκληρωμένη εικόνα των διεθνών πέρα των τοπικών τάσεων, ώστε να σχεδιάσουν το επόμενο βήμα τους. Οι σωστές στρατηγικές αποφάσεις είναι αυτές που θα καθορίσουν τη μελλοντική μορφή της τραπεζικής αγοράς. Τα δεδομένα των Ελληνικών Τραπεζών που έχουμε συγκεντρώσει αλλά και οι συγκριτικές αξιολογήσεις των Τραπεζών σε σχέση με τους παγκόσμιους digital champions μπορούν να βοηθήσουν τις Ελληνικές τράπεζες να προετοιμάσουν και να επαληθεύσουν επαρκώς την ψηφιακή τους στρατηγική» προσθέτει η Κατερίνα Γλαβά, υπεύθυνη του Financial Services Consulting της Deloitte Ελλάδας.

Για περισσότερες πληροφορίες

- Deloitte, Μαριαλένα Μανδρέκα, Senior Consultant Brand & Communications
email: mmandreka@deloitte.gr

This document has been prepared by Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme and Deloitte Alexander Competence Center Single Member Societe Anonyme of Business Consultants.

Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, a Greek company, registered in Greece with registered number 000665201000 and its registered office at Marousi Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25, Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi, Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25 and Deloitte Alexander Competence Center Single Member Societe Anonyme of Business Consultants, a Greek company, registered in Greece with registered number 144724504000 and its registered office at Thessaloniki, Municipality of Pylaia - Chortiatis of Thessaloniki, Vepe Technopolis Thessaloniki (5th and 3rd street), are one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. (“DCM”) countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of any of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte is a leading global provider of audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our global network of member firms and related entities in more than 150 countries and territories serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte’s approximately 312,000 people make an impact that matters at www.deloitte.com.

This communication contains general information only, and Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme and Deloitte Alexander Competence Center Single Member Societe Anonyme of Business Consultants, is not, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte organization shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication. Deloitte organization refers to Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms and their related entities collectively.