

Press release

Julie Vichi
Marketing & Communications
Tel: +352 451 452 130
Email: lupress@deloitte.lu

Deloitte releases report on the digital maturity of banks in Luxembourg

Deloitte Luxembourg recently tested and analyzed the current digital offering of the main retail banks in Luxembourg. The findings are presented this week in the report *Deloitte Luxembourg Digital Banking Benchmark – improving the digital performance*. The report offers a complete overview of the digital maturity of Luxembourg-based banks and shows that the road is still long before these banks can claim to offer a fully digital user experience.

“Banks will have to increase their operational efficiency and improve the customer experience if they want to keep their position in core markets. Non-traditional and digitally mature companies are winning market share partly because they are able to match the digital expectations of the 21st century customers,” explains Pascal Martino, Partner and Digital Leader at Deloitte Luxembourg.

Lagging behind

Deloitte analyzed the banks’ digital offering across five dimensions; onboarding, content and functionalities, design and ergonomics, navigation and finally safety and security. The results show an important gap between the digital performance of banks in Luxembourg compared to the digital maturity of banks abroad.

“Banks that belong to a larger group may be able to capitalize on group investment and learn from best practices abroad. This includes reinventing customer assistance such as 24/7 chat and P2P-support. Another important aspect is the possibility to personalize the online experience and customize the landing page based on user profile,” comments Petra Hazenberg, Partner and Customer & Market Strategy Leader at Deloitte Luxembourg.

Changing customer demographics, the emergence of non-traditional competitors combined with multiple regulatory requirements and increased pressure on fees are changing the competitive environment in which banks operate. While multiple banks abroad have put customer-centricity and tech savviness at the core of their strategy, the degree of digital maturity of the banks in Luxembourg vary substantially.

“None of the banks included in our analysis allow the customer to open an account end-to-end online. It is currently easier for customers in Luxembourg to open a bank account by visiting the brick-and-mortar branch than through online channels. In this

area, banks differ strikingly from the new market players who offer a convenient end-to-end online process,” concludes Petra Hazenberg

The full report is available here:

http://www.anywealth.lu/report/2015_11_11_Deloitte_Digital_Web.pdf

Deloitte publie un rapport sur la maturité numérique des banques au Luxembourg

Deloitte Luxembourg a récemment testé et analysé l'offre numérique actuelle des principales banques de détail au Luxembourg. Les résultats sont présentés cette semaine dans un rapport intitulé « *Deloitte Luxembourg Digital Banking Benchmark – improving the digital performance* » (*Comparaison des offres de banque numérique par Deloitte Luxembourg – améliorer la performance numérique*). Ce rapport donne une vue d'ensemble complète de la maturité numérique des banques basées au Luxembourg et montre qu'il reste un long chemin à parcourir avant que ces banques puissent prétendre offrir une expérience entièrement numérique à leurs clients.

« Les banques vont devoir renforcer leur efficacité opérationnelle et améliorer l'expérience client si elles souhaitent maintenir leur position sur les principaux marchés. Les sociétés non traditionnelles et matures sur le plan numérique gagnent des parts de marché grâce, en partie, à leur capacité à répondre aux attentes numériques des clients du 21^e siècle », explique Pascal Martino, Partner et Digital Leader chez Deloitte Luxembourg.

À la traîne

Deloitte a analysé l'offre numérique des banques selon cinq dimensions : l'intégration, le contenu et les fonctionnalités, la conception et l'ergonomie, la navigation et, enfin, la sécurité et la sûreté. Les résultats révèlent un écart important entre la performance numérique des banques au Luxembourg et la maturité numérique des banques situées à l'étranger.

« Les banques qui font partie d'un grand groupe peuvent bénéficier des investissements au niveau du groupe et s'inspirer des bonnes pratiques mises en œuvre à l'étranger. Ces pratiques incluent par exemple la redéfinition de l'assistance clientèle par un service de messagerie instantanée 24/7 et un soutien P2P. Un autre aspect important est la possibilité de personnaliser l'expérience en ligne et la page d'accueil en fonction du profil de l'utilisateur », observe Petra Hazenberg, Partner et Customer & Market Strategy Leader chez Deloitte Luxembourg

L'évolution démographique de la clientèle, l'émergence de concurrents non traditionnels, les prescriptions réglementaires multiples et la pression accrue à la baisse des frais bouleversent l'environnement de concurrence dans lequel les banques évoluent. Alors que de nombreuses banques étrangères ont mis le savoir-faire technologique au cœur de leur stratégie, le degré de maturité numérique des banques au Luxembourg varie considérablement.

« Aucune des banques reprises dans notre analyse ne permet à un client d'ouvrir un compte entièrement en ligne. À l'heure actuelle, il est plus facile pour les clients situés au Luxembourg d'ouvrir un compte bancaire en visitant une agence que par les canaux en ligne. Dans ce domaine, les banques sont très différentes des nouveaux acteurs du marché qui proposent un processus en ligne de bout en bout », conclut Petra Hazenberg.

Le rapport complet est disponible à l'adresse suivante :

http://www.anywealth.lu/report/2015_11_11_Deloitte_Digital_Web.pdf

About Deloitte

"Deloitte" is the brand under which tens of thousands of dedicated professionals in independent firms throughout the world collaborate to provide audit, consulting, financial advisory, risk management, and tax services to selected clients. These firms are members of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), a UK private company limited by guarantee. Each member firm provides services in a particular geographic area and is subject to the laws and professional regulations of the particular country or countries in which it operates. DTTL does not itself provide services to clients. DTTL and each DTTL member firm are separate and distinct legal entities, which cannot obligate each other. DTTL and each DTTL member firm are liable only for their own acts or omissions and not those of each other. Each DTTL member firm is structured differently in accordance with national laws, regulations, customary practice, and other factors, and may secure the provision of professional services in its territory through subsidiaries, affiliates, and/or other entities.

About Deloitte in Luxembourg

In Luxembourg, Deloitte consists of more than 90 partners and around 1,800 employees and is amongst the leading professional service providers on the market. For over 65 years, Deloitte has delivered high added-value services to national and international clients. Our multidisciplinary teams consist of specialists from different sectors and guarantee harmonised quality services to our clients in their field. Deloitte General Services, société à responsabilité limitée, is an affiliate of the Luxembourg member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, one of the world's leading networks of professional services firms.