

## News release FOR IMMEDIATE RELEASE

---

### Press contacts:

Julie Vichi  
Marketing & Communications  
Tel: +352 451 452 130  
Email: [lupress@deloitte.lu](mailto:lupress@deloitte.lu)

---

## Luxembourg banks strive to improve digital maturity

**Deloitte Digital recently released the second edition of its Digital Banking Benchmark study, which puts the digital performance of Luxembourg banks under scrutiny.**

**Luxembourg, 9 June 2017:** Two years have passed since Deloitte Digital first decided to take a closer look at the digital performance of a selection of Luxembourg banks. The first Digital Banking Benchmark report, which was released in 2015, concluded that Luxembourg banks had quite some room for improvement when it came to their digital offering. The hot-off-the-press 2017 report indicates that Luxembourg banks are working to close the gap to banks in other countries, and that overall banks in Luxembourg have improved their digital performance over the last two years. The pace of change, however, remains slow.

Pascal Martino, Deloitte Digital Leader in Luxembourg, highlights the limited size of the Luxembourg market as one of the main reasons why banks in Luxembourg are struggling to keep up with the digital pace of banks in neighboring countries and beyond.

*"The investment needed to bring a traditional bank up to digital speed is considerable. Over the past years, the majority of banks in Luxembourg have focused on adapting to new regulations, and as a consequence, improvements to their digital channels and their digital offering take time,"* explains Pascal Martino.

### Adding new categories

The Digital Banking Benchmark 2017 offers an in-depth analysis of the Luxembourg digital banking market for retail clients, highlights the improvements carried out since the first benchmark study and compares the digital maturity of Luxembourg banks to that of banks in neighboring countries.

The study assesses about 10 selected banks in Luxembourg on eight dimensions representing a total of 230 criteria and covers web banking, mobile banking and the banks' public websites. As in the 2015 report, the analysis includes the onboarding process, content

#### About Deloitte

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients' most complex business challenges. To learn more about how Deloitte's approximately 245,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

#### About Deloitte in Luxembourg

In Luxembourg, Deloitte consists of more than 90 partners and over 1,900 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 harmonized 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.

& functionalities, design & ergonomics, navigation and cybersecurity. In addition, the 2017 report also covers three new categories: advice, credit & personal loans as well as account closing.

In an environment where fully-digital banks, FinTechs and new entrants are gaining traction, the report suggests that banks in Luxembourg would need to increase their efforts to meet customers' high expectations when it comes to user experience.

## **No online loan requests**

The findings indicate that Luxembourg banks should focus on improving five main aspects of their digital offering, such as allowing for automated account openings and online loan requests, offer customized advice and smart money management tools, 24/7 virtual assistance and a more customized client service as well as improved cybersecurity features for their mobile banking applications.

*"New entrants are already revolutionizing the traditional banking market mainly because they excel at offering a great user experience to digitally savvy customers. Our report shows that banks in Luxembourg have made considerable progress to their digital performance over the last two years, but a lot still remains to be done. Luxembourg banks would need to raise their game if they would like to match the efforts of banks in neighboring countries,"* concludes Pascal Martino.

Read the full report here:

<https://www2.deloitte.com/lu/en/pages/banking-and-securities/articles/digital-banking-benchmark.html>

## **VERSION FRANCAISE**

### **Les banques luxembourgeoises s'efforcent d'améliorer leur maturité numérique**

**Deloitte Digital vient de publier la seconde édition de son étude intitulée Digital Banking Benchmark qui analyse la performance numérique des banques au Luxembourg.**

**Luxembourg, le 9 juin 2017 :** Deux années se sont écoulées depuis que Deloitte Digital s'est penchée pour la première fois sur la performance numérique d'un panel de banques au Luxembourg. La conclusion de ce premier rapport publié en 2015 était que les banques avaient encore du chemin à parcourir pour améliorer leur offre numérique. L'édition 2017 indique que les banques luxembourgeoises cherchent le moyen de combler l'écart entre elles et les banques d'autres pays et que globalement les banques au Luxembourg ont amélioré leur performance numérique au cours des deux dernières années. Le rythme du changement reste néanmoins lent.

Pascal Martino, Digital Leader chez Deloitte Luxembourg, souligne la taille restreinte du marché luxembourgeois comme l'une des principales raisons pour lesquelles les banques au Luxembourg ont du mal à maintenir le rythme numérique des banques voisines.

« *La transformation numérique d'une banque traditionnelle représente un investissement considérable. Au cours des dernières années, la plupart des banques au Luxembourg s'attèlent en priorité à se conformer aux nouvelles réglementations, et par conséquent, l'amélioration de leur offre numérique prend du temps* », explique Pascal Martino.

## **Nouvelles catégories**

L'étude Digital Banking Benchmark 2017 apporte une analyse détaillée de l'offre numérique proposée par les banques de détail au Luxembourg, évalue les progrès réalisés depuis la première édition et compare leur degré de maturité numérique à celui des banques de pays voisins.

L'étude passe en revue une dizaine de banques sous huit angles différents, représentant au total pas moins de 230 critères, et couvre la banque en ligne, la banque mobile et les sites Internet. Comme en 2015, l'analyse porte sur la phase d'intégration, le contenu et les fonctionnalités, la conception et l'ergonomie, la navigation et, enfin, la cybersécurité. Le rapport 2017 couvre en outre trois nouvelles catégories, à savoir le conseil, le crédit ainsi que la fermeture de compte.

Dans un environnement où les banques numériques, les Fintechs et les nouveaux acteurs gagnent en popularité, l'étude montre que les banques au Luxembourg auraient besoin d'accroître leurs efforts pour répondre aux attentes élevées de leurs clients en ce qui concerne l'expérience de l'utilisateur.

## **Pas de demande de prêt en ligne**

L'étude invite les banques au Luxembourg à améliorer cinq aspects majeurs de leur offre numérique : permettre l'ouverture de compte automatique et la demande de crédit en ligne, offrir des conseils sur mesure et des outils de gestion des liquidités pertinents, une assistance virtuelle 24h/24 et un service client plus adapté et, enfin, améliorer la sécurité des applications de banque mobile.

« *Les nouveaux acteurs révolutionnent la banque traditionnelle en grande partie parce qu'ils offrent une expérience utilisateur de premier choix à leurs clients très portés sur le numérique. Notre étude montre que les banques au Luxembourg ont fait des progrès considérables dans leur performance numérique au cours des deux dernières années, mais le chemin est encore long. Les banques luxembourgeoises devraient mettre les bouchées doubles si elles souhaitent être au même niveau que les banques des pays voisins*», conclut Pascal Martino.

Le rapport complet est accessible ici :

<https://www2.deloitte.com/lu/en/pages/banking-and-securities/articles/digital-banking-benchmark.html>