

News release FOR IMMEDIATE RELEASE

Contact: Lise Umulisa
Title: Marketing & Communication
Tel: +352 (0) 451 453 761
Email: lupress@deloitte.lu

Spotlight on digital banking at ICT Spring 2018

Deloitte Digital chaired the afternoon session dedicated to FinTech at this year's ICT Spring Summit on 15 May. Digital maturity of banks was the topic of the day.

Luxembourg, 23 May 2018: Deloitte Digital was a Platinum Sponsor of the global tech conference ICT Spring 2018. This two-day yearly event offered the participants a unique opportunity to deepen their digital knowledge, capture the value of the fast-growing FinTech industry, and explore the impact of space technologies on terrestrial businesses.

Going beyond banking

During the FinTech session chaired by Deloitte Digital, Xavier Turquin, Ideator at Deloitte Digital Luxembourg, talked about *5 Things Every Luxembourg Banking Executive Should Know About Digital*. His speech was based on the findings of the EMEA Digital Banking Maturity study 2018 with a focus on digital banks in Luxembourg. Xavier Turquin addressed the banking professionals in the room and encouraged them to seize the opportunities brought by FinTechs: *"to become a digital champion, you need to open yourself and go beyond banking by partnering with FinTechs, to combine the clients of the banks with the technology and user experience of the FinTechs."*

The EMEA Digital Banking Maturity study 2018 was conducted by Deloitte member firms across EMEA who teamed up to conduct the most comprehensive and objective digital maturity study to date. Deloitte teams analyzed 238 banks and 10 FinTechs across 38 countries, comparing them on 826 functionalities, and mapped their performance against customer preferences derived from over 8,000 interviews.

Financial services stepping up their game

At ICT Spring, a handful of selected experts with different perspectives on FinTech shared their views and experience, focusing on the complex but essential relationship between traditional banks and tech-savvy startups. Hans van Grieken, Deloitte EMEA Technology Research & Insights Leader, guided the audience through the changing landscape of financial

About Deloitte

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte is a leading global provider of audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our network of member firms in more than 150 countries serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte's approximately 264,000 people make an impact that matters at www.deloitte.com.

About Deloitte in Luxembourg

In Luxembourg, Deloitte consists of 100 partners and over 2,200 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.

services, and illustrated how technology and digitalization are disrupting everything from operating models to client expectations.

"Many banks consider themselves as leaders when it comes to digital but the reality is that banks in Luxembourg do not yet fully match clients' expectations in terms of their digital service offering. We are on the right track, but there is clearly room for improvement," explained Pascal Martino, Partner, Banking Leader & Deloitte Digital Leader in Luxembourg.

In Deloitte's study, digital champions are the banks that provide a broad variety of digital functionalities to their customers, meet or exceed customer preferences in their market, and deliver a modern and intuitive mobile user experience. Out of the 38 countries, the study found digital champions in Poland, Russia, Spain, Switzerland, and Turkey. The majority of EMEA's banks were classified as digital adopters.

VERSION FRANCAISE

Pleins feux sur la banque numérique lors de l'ICT Spring 2018

Lors de l'édition 2018 de l'ICT Spring Summit, Deloitte Digital a présidé la séance dédiée aux FinTech qui s'est tenue dans l'après-midi du 15 mai. Le développement numérique des banques était à l'ordre du jour.

Luxembourg, le 23 mai 2018 : Deloitte Digital était un Platinum Sponsor lors de l'édition 2018 de l'ICT Spring, conférence dédiée à la technologie mondiale. Cet événement annuel, qui se déroule sur deux jours, était une occasion unique pour les participants d'approfondir leurs connaissances numériques, de prendre conscience de la valeur de l'industrie des FinTech en plein essor et de constater l'impact des technologies spatiales sur les activités terrestres.

Au-delà du domaine bancaire

Lors de la séance consacrée aux FinTech et présidée par Deloitte Digital, Xavier Turquin, Ideator chez Deloitte Digital Luxembourg a parcouru sa présentation *5 Things Every Luxembourg Banking Executive Should Know About Digital (5 choses que tout responsable exécutif au Luxembourg se doit de savoir sur le numérique)*. Son discours, principalement axé sur les banques numériques au Luxembourg, prenait appui sur les conclusions de l'étude EMEA Digital Banking Maturity 2018. Xavier Turquin a interpellé les professionnels du secteur bancaire qui se trouvaient dans l'assemblée et les a exhortés à tirer parti des opportunités offertes par les FinTech : *« pour se faire une place dans le monde du numérique, il faut être plus réceptif et aller au-delà du simple aspect bancaire, il faut nouer*

des partenariats avec les FinTech afin de créer un lien entre les clients des banques et la technologie et l'expérience qu'offrent les FinTech pour les utilisateurs. »

Des filiales de Deloitte implantées dans l'ensemble de la région EMOA ont conjugué leurs efforts pour mener l'étude EMEA Digital Banking Maturity 2018, l'enquête sur le développement numérique la plus complète et la plus objective à ce jour. Les équipes de Deloitte ont passé au crible 238 banques et 10 FinTech dans 38 pays, les comparant au niveau de 826 fonctionnalités. Elles ont cartographié leur performance par rapport aux préférences des clients, ces dernières étant tirées de plus de 8000 entretiens.

En route vers le digital

A l'occasion de l'ICT Spring, une poignée d'experts triés sur le volet sont venus partager leurs opinions et expériences sur les FinTech, en se concentrant sur la relation complexe mais cruciale entre les banques traditionnelles et les start-ups férues de technologie. Hans van Grieken, Technology Research & Insights Leader EMOA pour Deloitte, a déchiffré le contexte des services financiers en constante évolution et a démontré comment les technologies et la numérisation constituent un véritable élément perturbateur dans tous les domaines, des modèles d'exploitation aux attentes clients.

« Bien des banquiers estiment qu'ils sont à la pointe du numérique, mais, en réalité, les banques luxembourgeoises ne répondent pas encore pleinement aux attentes des clients en termes de services numériques. Nous sommes sur la bonne voie, mais il y a encore une nette marge d'amélioration », a expliqué Pascal Martino, Partner, Banking Leader & Deloitte Digital Leader au Luxembourg.

Dans l'étude menée par Deloitte, les championnes du numérique sont les banques qui offrent un large éventail de fonctionnalités numériques à leurs clients, qui respectent voire surpassent leurs préférences sur leur marché, et qui leur proposent une expérience mobile moderne et intuitive. Sur les 38 pays considérés, ce sont la Pologne, la Russie, l'Espagne, la Suisse et la Turquie qui remportent la palme numérique. La majorité des banques de la région EMOA ont été catégorisées en tant qu'adoptants du numérique.