

Sektor bankowości spółdzielczej w Niemczech

Jak poradzić sobie ze standaryzacją
w kontekście lokalizacji?

Jürgen Lademann





Tematy na dziś

01 Niemiecki sektor bankowości spółdzielczej

02 Aktualne wyzwania

03 Przyszłe możliwości

04 Wspólna dyskusja

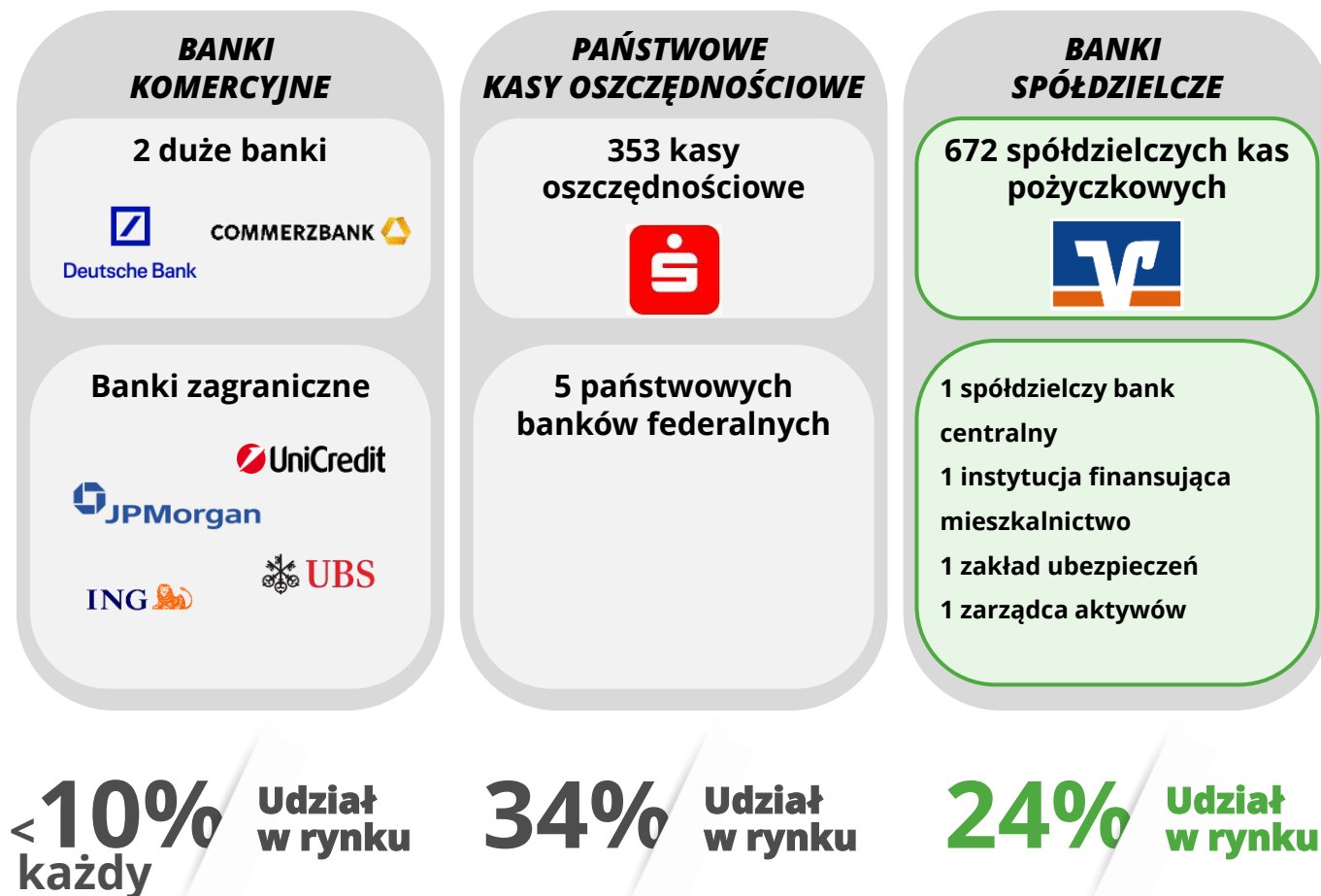
The background is a dark, cosmic scene. On the right, a large, translucent green globe with a grid pattern is partially visible, showing a map of Europe. Several concentric white orbits circle the globe. Small, reflective spheres (green and white) are positioned along these orbits. In the upper left, a complex, metallic molecular or atomic structure is depicted. The overall aesthetic is high-tech and futuristic.

01

***Niemiecki sektor
bankowości
spółdzielczej***

Sektor spółdzielczy jest niezmiernie ważny dla niemieckiego rynku.

Model trzech filarów



Niemiecki sektor bankowości spółdzielczej Kluczowe fakty



Aktywa razem

1 bln



Banki lokalne

672



Oddziały

+7.000



Pracownicy

136.900



Klienci

30 mln

Jeden bank jest właścicielem firmy (Atruvia) dostarczającej kompleksowych usług IT w całym sektorze

WSZECHESTRONNY PARTNER IT

Atruvia stała się **wszechstronnym partnerem świadczącym usługi IT bankom spółdzielczym**. Oferuje szeroki wachlarz rozwiązań - od podstawowych systemów bankowych poprzez płatności online i mobilne, usługi chmurowe, aż do analityki big data.

CENTRALNA PLATFORMA

Współczesna **infrastruktura IT jest bardziej scentralizowana** i zestandaryzowana. Atruvia obsługuje centralną platformę wykorzystywaną przez wszystkie banki spółdzielcze. To umożliwia wykorzystanie ekonomii skali i oszczędność kosztów.

INNOWATOR

Atruvia **inwestuje znaczące kwoty w nowe technologie** i jest motorem transformacji cyfrowej sektora spółdzielczego. Opracowuje innowacyjne rozwiązania wzmacniające konkurencyjność banków spółdzielczych i oferujące klientom nowe usługi cyfrowe.

CYBERBEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA DANYCH

W świetle rosnących cyberzagrożeń i zaostrzenia przepisów dotyczących ochrony danych Atruvia odgrywa ważną rolę **zapewniając bezpieczeństwo IT** i ochronę danych w spółdzielczej sieci finansowej.

Jeden wszechstronny partner IT
Najważniejsze statystyki



Konta

90 mln



Własność banków



Jeden dostawca

Od 2015



Pracownicy

>5.000

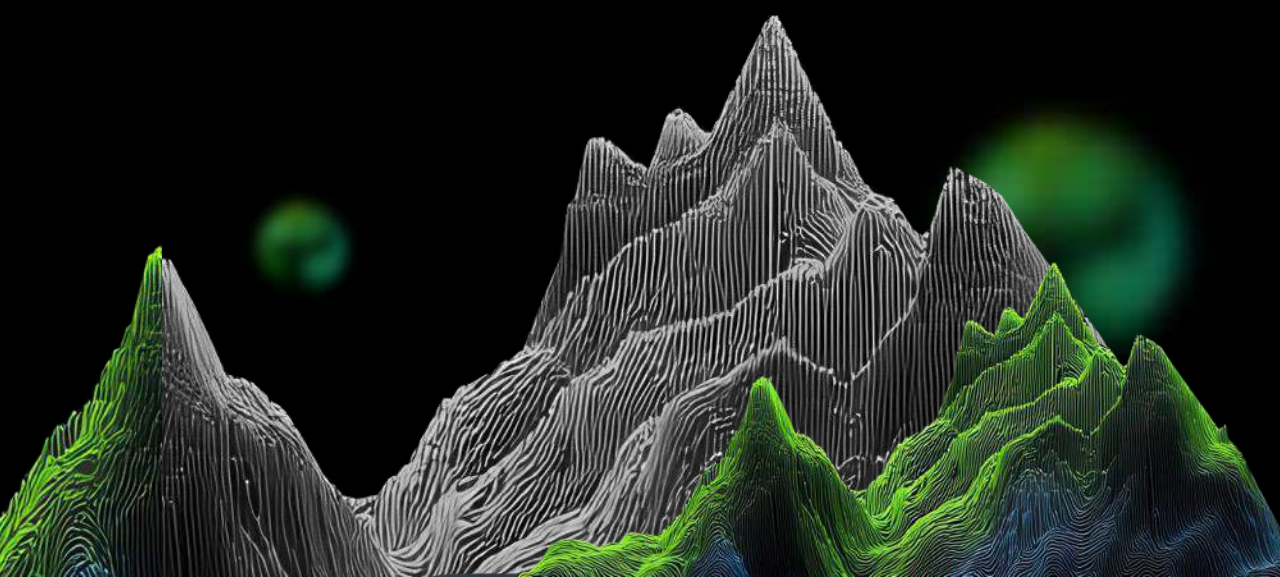


Księgowania /
Transakcje

9.7 mld

Spółdzielcza sieć finansowa Volksbanken Raiffeisenbanken jest stowarzyszeniem niezależnych spółek, które działają zgodnie z zasadą: **„Co nie uda się jednemu, można osiągnąć wspólnym wysiłkiem”**.

Ich siłę stanowi różnorodność doświadczeń partnerów, **działających we wszystkich obszarach sektora usług finansowych.**



14,4 mld EUR

Skonsolidowane zyski przed opodatkowaniem
/ 2023

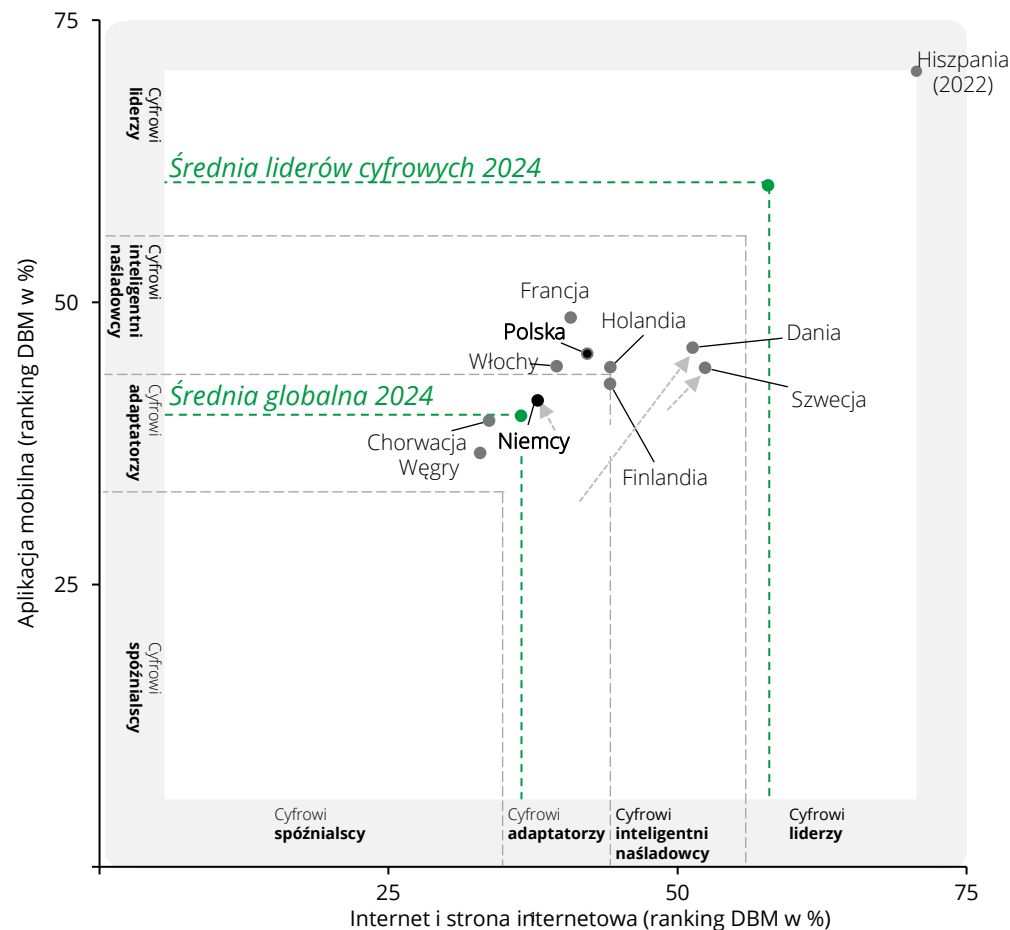


02

***Aktualne
wyzwania***

Średnia wartość inwestycji w rozwiązania cyfrowe w bankach niemieckich jest znów niższa niż w innych krajach europejskich.

Przegląd porównawczy krajów Europy



---► Szacunkowa zmiana w okresie 2022-2024

Źródło: Studium DBM Deloitte 2024

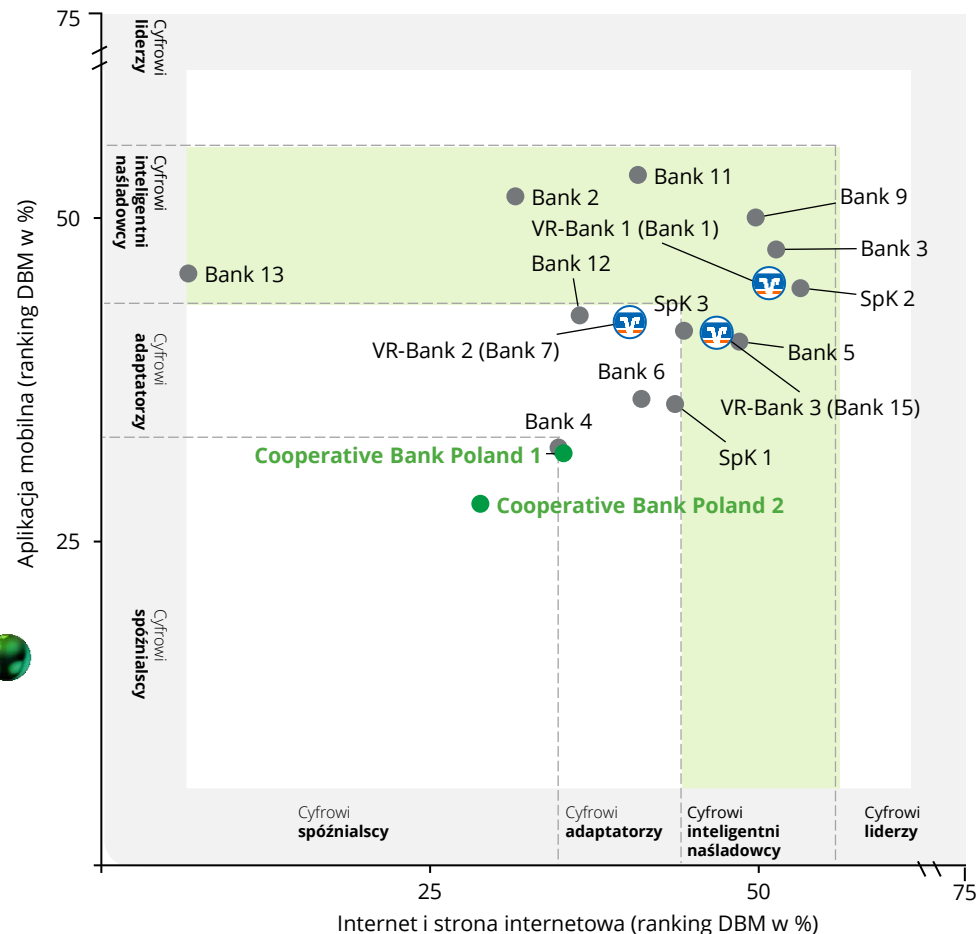
- **Czołowe kraje inwestują zarówno w kanał internetowy, jak i w mobilny.**
- Sąsiedzi Niemiec – **Francja, Dania i Holandia** – znajdują się w czołówce, są **liderami w UE i poszerzają zakres funkcjonalności cyfrowych.**
- **Ci najlepsi znajdują się właściwie poza zasięgiem konkurencji.** W roku 2022 w badaniu DBM² Hiszpania również była liderem.
- **Porównanie poszczególnych krajów** dowodzi jednoznacznie, że **banki niemieckie** na ogół pozostają w tyle, jeżeli chodzi o konkurencyjność cyfrową, co ułatwia bankom zagranicznym wchodzenie na niemiecki rynek.

1) Punktacja DBM odpowiada udziałowi cech istotnych z punktu widzenia rynku, osiągniętych w danym roku.

2) W Hiszpanii nie prowadzono rankingu DBM w roku 2024.

Lokalne banki spółdzielcze nadal dobrze sobie radzą, ale mają przed sobą wyzwania.

Porównanie banków niemieckich



Źródło: Studium DBM Deloitte 2024

Wyzwania

Kanały cyfrowe stanowią większość punktów kontaktu –
i jest to trend rosnący – ale **doświadczenie cyfrowe osiąga zaledwie średni poziom.**

Centralny dostawca technologii oferuje ekonomię skali, obecnie **kosztem relatywnego tempa zmian.**

Idea spółdzielczości oparta jest o koncepcję **wspólnoty i samopomocy**. Wydaje się jednak, że **to już za mało.**



03

***Przyszłe
możliwości***

Możliwości dla banków spółdzielczych:

Kanał cyfrowy można wykorzystać jako narzędzie zbliżające klientów - na poziomie lokalnym oraz osobistym.



BLISKOŚĆ SPRZYJA ZAUFANIU

Bankowość lokalna ma przewagę ze względu na zaufanie konsumentów.



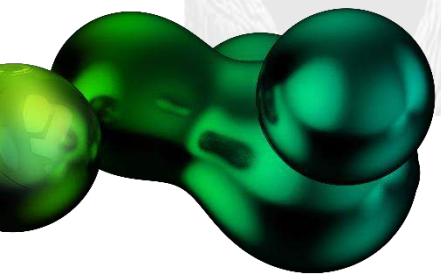
ZWIĘKSZENIE TEMPY ZMIAN

Nowe technologie i innowacje przyspieszają proces ewolucji i adaptacji branż.



PRZYSZŁOŚĆ WYRASTA Z HISTORII

Konsumenci zakładają, że banki z długą historią działalności są w stanie zdobyć niezbędne doświadczenie.



Aktualnie wykorzystywane możliwości

ZACHWYĆ MNIE!

- **Wykorzystanie wszystkich punktów kontaktu** jako doświadczenia definiującego markę w oczach klientów.
- **Partnerska współpraca** z nowymi uczestnikami rynku - tworzenie zróżnicowanego systemu obsługi.

ZDOBĄDŹ MOJE ZAUFANIE!

- **Zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych klientów** we wszystkich kanałach i na wszystkich urządzeniach.
- **Zapewnienie przejrzystości** dzięki obiektywizmowi informacji, bez ukrytych intencji czy opłat.

UŁATWIAJ MI ŻYCIE!

- **Opracowanie sprawnego procesu** dla wszystkich punktów kontaktu, urządzeń i kanałów.
- **Zapewnienie poczucia komfortu** dzięki przyjaznym interfejsom, zachętom i podpowiedziom.

POZNAJ MNIE!

- **Wbudowanie interakcji międzyludzkich** na poziomie zapewniającym odpowiednią jakość i szybkość reakcji.
- **Uwzględnienie różnorodnych potrzeb** i zachowań w licznych segmentach klienckich.





04

***Wspólna
dyskusja***

Digital Banking Maturity jest globalnym akceleratorem, pomagającym bankom reagować na zmiany.

Digital Banking Maturity to **największe globalne badanie** dotyczące bankowości cyfrowej. Zastosowana strategia „od zewnątrz do wewnątrz”, polegająca na użyciu narzędzia „tajemniczy klient” do oceny cyfrowych kanałów banków detalicznych, zapewnia kompleksowy przegląd dojrzałości i może ułatwić dyskusję na temat przyszłych rozwoju.

Ocena jest przeprowadzana przez **specjalistów Deloitte**, dostarczając unikalne, obiektywne spojrzenie na dojrzałość cyfrowych kanałów.

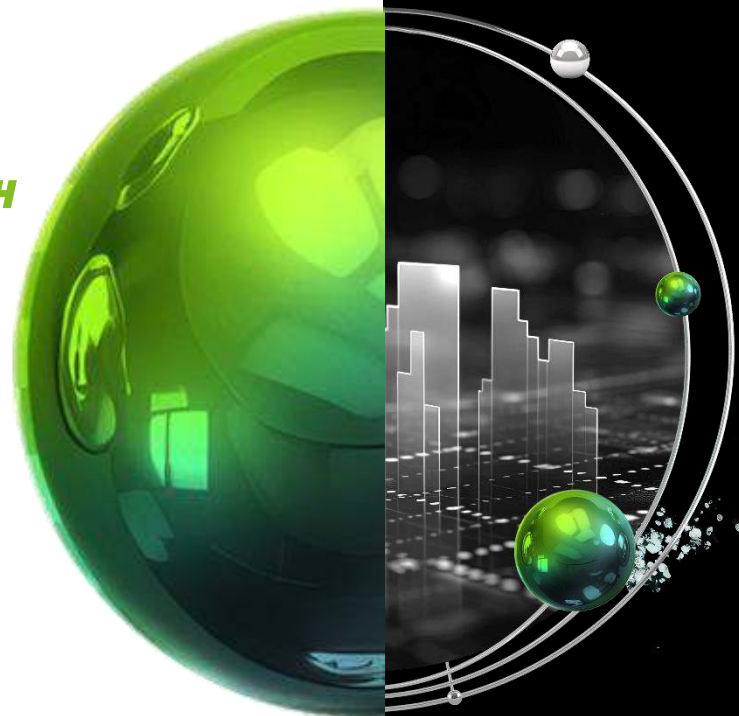
W 6. edycji badania Deloitte przygląda się bliżej bankom z **całego świata** w poszukiwaniu **wiodących globalnych trendów**, **najlepszych praktyk** oraz luk.

349

**OCENIONYCH
BANKÓW**

44

**OBJĘTE
RYNKI**



KANAŁY CYFROWE

(Strony internetowe,
bankowość internetowa,
aplikacje mobilne)

3



ŚCIEŻKI KLIENTA

- poszczególne
etapy

7



ŚCIEŻKI KLIENTA

- poszczególne
sekcje

19



**FUNKCYJALNOŚCI
i CECHY**

1k+



**AKIETOWANI
KLIENCI**

4.3k+



**LOKALNI BADACZE
RYNKOWI**

194

Kluczowe trendy cyfrowe i obszary wpływające na sektor bankowy



EWOLUCJA ZAMIAST REWOLUCJI

Możemy być świadkami pojawiającego się trendu, który prowadzi banki w kierunku **prostoty w projektowaniu usług, koncentrując się bardziej na jakości usług niż na ilości**. Klienci bardzo cenią sobie możliwość wyboru i dostęp do usług w preferowany sposób. W przebadczowanym świecie preferują jasność na żądanie.



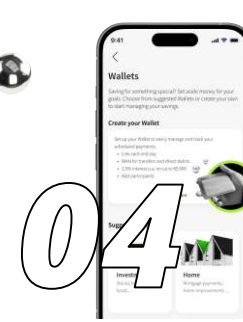
WYGODNA BANKOWOŚĆ

Dzisiejsi klienci są bardziej przyzwyczajeni do usług online oraz spersonalizowanych, **wygodnych rozwiązań**. Szukają całkowicie cyfrowego procesu otwierania konta, dostępności usług i wsparcia 24/7 z funkcjami zapewniającymi **bezproblemowe doświadczenie niezależnie od czasu i miejsca oraz płatności w czasie rzeczywistym, natychmiastowe**.



WSZYSTKO W JEDNYM – SUPER APPS

W dzisiejszych czasach aplikacje bankowe zawierają szereg funkcji, od usług mobilnych, opcji ubezpieczeniowych po narzędzia związane z nieruchomościami, **umożliwiając klientom zarządzanie różnymi aspektami ich życia za pomocą jednej platformy**. Dostarczając kompleksowe rozwiązanie, banki dążą do utrzymania zaangażowania użytkowników w aplikacji nie tylko dla zadań finansowych, zwiększając lojalność klientów i wygodę.



TRANSFORMACJA DORADZTWA KLIENTA

Banki aktywnie poszukują nowych metod zwiększenia zaangażowania klientów i zaspokojenia ich potrzeb. Coraz bardziej koncentrują się na **zwiększaniu wiedzy finansowej i świadomości** wśród użytkowników, tworząc rozwiązania, które nie tylko spełniają oczekiwania klientów, ale także **edukują** ich w zakresie **lepszonych praktyk finansowych**.



POSZUKIWANIE ZNAJOMYCH DOŚWIADCZEŃ

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

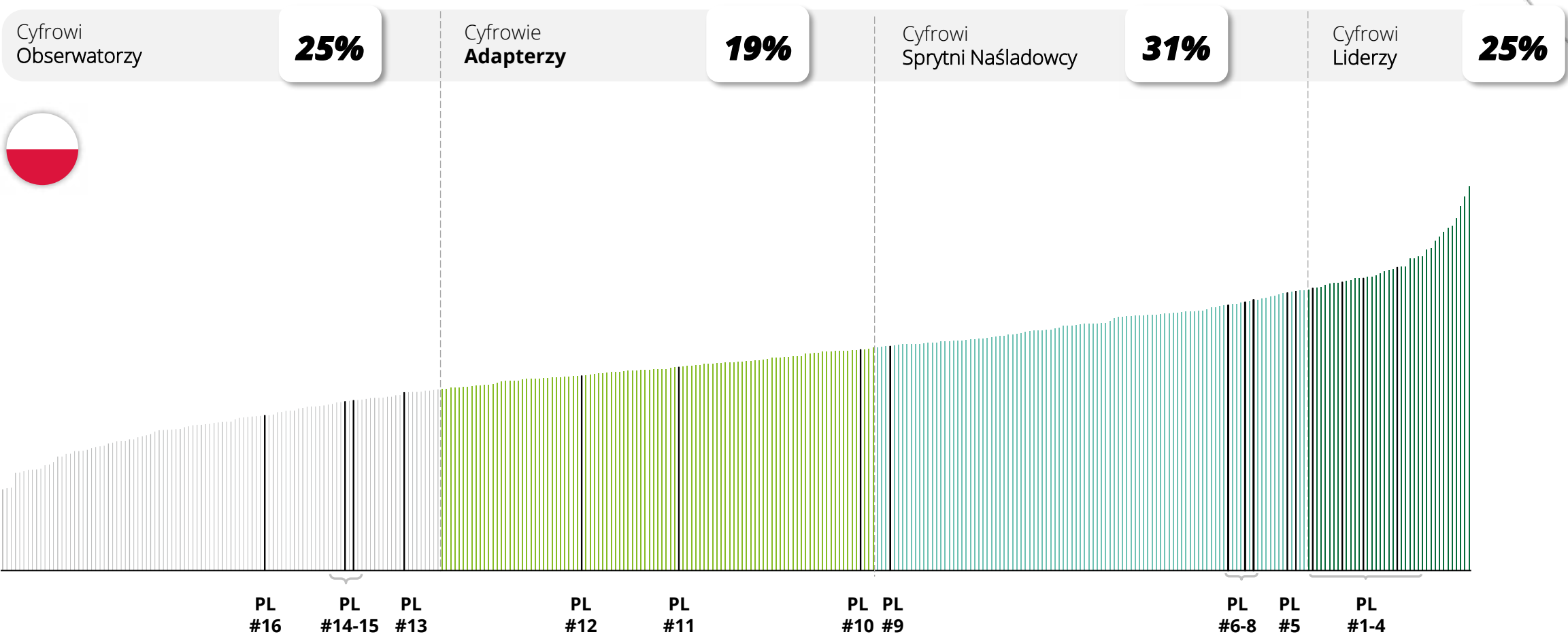


HIPERPERSONALIZACJA

Następuje zmiana w sposobie, w jaki banki komunikują swoje oferty do klientów, z rosnącym naciskiem na **spersonalizowane treści, umieszczanie bannerów i pop-upów w aplikacjach czy wskazówki**. Aplikacje bankowe zaczynają **przyjmować półformalne podejście, zwracając się do użytkowników po imieniu i wykorzystując metody komunikacji typowe dla platform e-commerce i mediów społecznościowych**.

4 polskie banki zostały zaklasyfikowane jako Cyfrowi liderzy w badaniu z edycji 2024

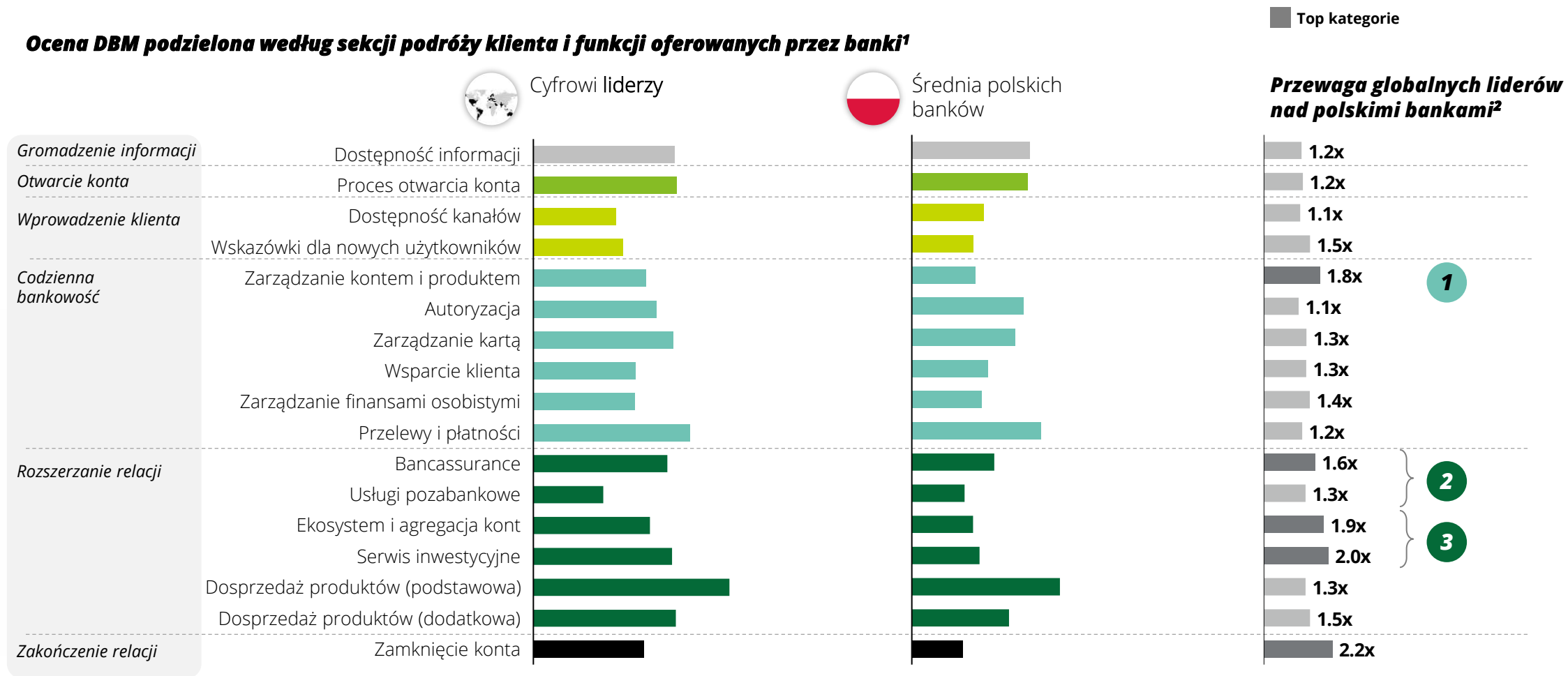
DBM index¹



Note 1. DBM index measures maturity for channels and products offered by a bank. Data for 349 banks which were covered in 2024 edition

Cyfrowi liderzy mają przewagę nad średnią polskich banków w zarządzaniu produktami oraz rozwijaniu funkcjonalności relacji z klientami

Ocena DBM podzielona według sekcji podróży klienta i funkcji oferowanych przez banki¹

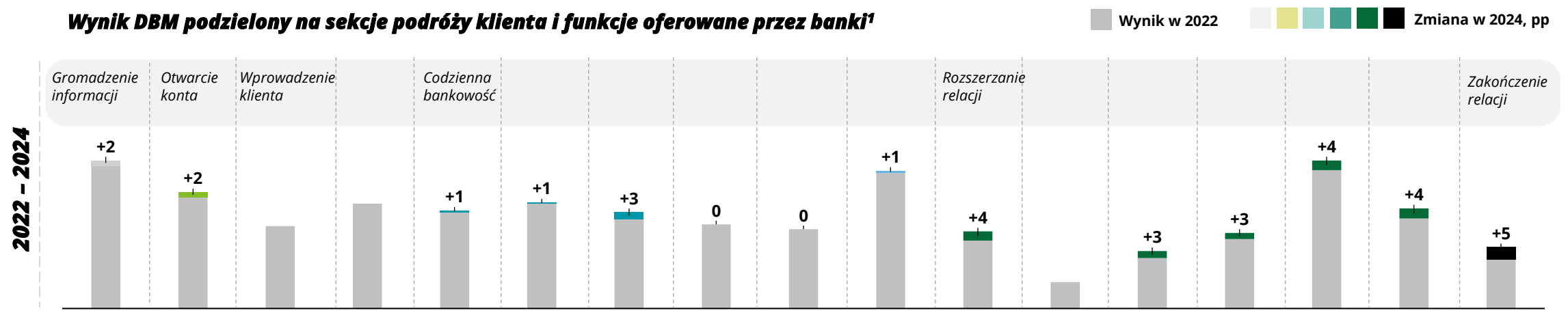


Note 1. Dane dla 349 banki, które zostały uwzględnione w edycji 2024

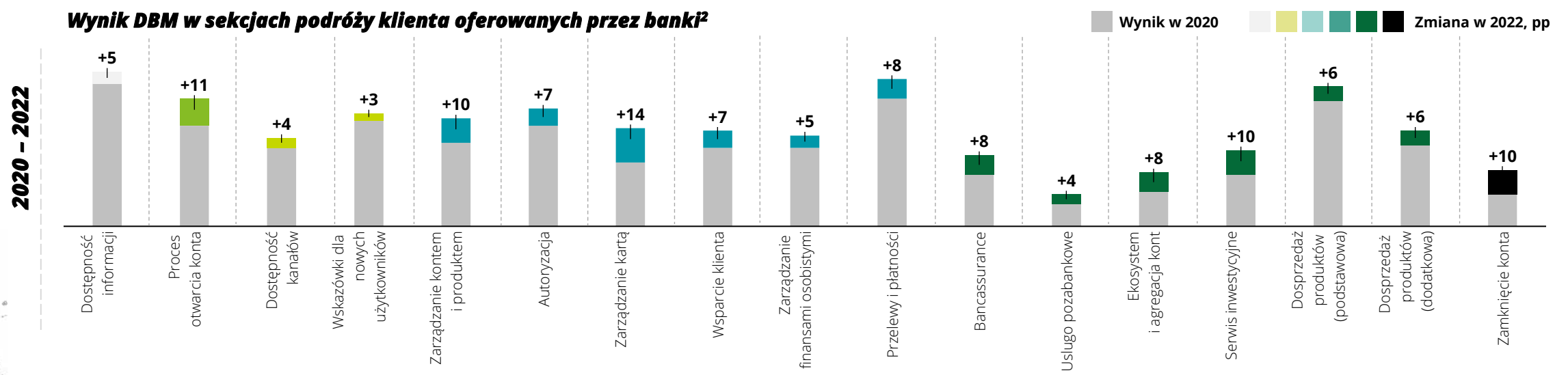
Note 2. Stosunek funkcji % pomiędzy cyfrowymi mistrzami a średnim wynikiem polskich banków

W porównaniu z badaniem z edycji 2022 banki są mniej skoncentrowane na szybkim rozwoju nowych funkcji

Wynik DBM podzielony na sekcje podróży klienta i funkcje oferowane przez banki¹



Wynik DBM w sekcjach podróży klienta oferowanych przez banki²



Note 1. Sample of 222 banks and 843 functionalities which were covered in 2022 and 2024 edition.
Note 2. Sample of 193 banks which were covered in 2020 and 2022 edition

18 | Copyright © 2024 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

Pytania i wspólna dyskusja



***Juergen
Lademann***

Partner