

Banky se zaměřují na UX a personalizaci služeb, ukazuje studie Digital Banking Maturity 2024

16.10.2024 - | Deloitte Advisory

Podle Deloitte dnes nejúspěšnější banky kladou důraz na zlepšení uživatelského zážitku, využívají umělou inteligenci i nové obchodní modely. Vyplynulo to z výsledků studie Digital Banking Maturity 2024 (DBM 2024), která odhaluje klíčové trendy v digitálním bankovníctví. Mezi zásadní trendy patří rozvoj online investičních produktů, digitalizace hypoték a efektivnější řízení IT provozu. České banky se v těchto oblastech aktivně angažují, přičemž jejich investice do inovací a technologií výrazně zrychlují digitální pokrok.

Individuální přístup i zlepšení uživatelské zkušenosti

Jako jeden z hlavních trendů Deloitte identifikuje posun priorit směrem ke zlepšení uživatelské zkušenosti (UX) a lepší personalizaci služeb. Pandemie COVID-19 urychlila digitalizaci bankovních služeb, a nyní se banky zaměřují na přizpůsobení svých služeb individuálním potřebám klientů.

„Zlepšení digitální zkušenosti je dnes pro banky klíčové. Vidíme, že banky v České republice i ve světě přecházejí od rozšiřování počtu funkcionalit k důrazu na intuitivní design a personalizaci digitálních kanálů. Jednoduchost používání bankovních systémů je to, co dnes uživatelé oceňují nejvíce,“ komentuje Kamil Olszynski, Partner zodpovědný v Deloitte za technologické poradenství pro finanční sektor.

Banky nyní začínají poskytovat stále více digitálních služeb spojených s hypotečními úvěry. Ty byly dříve opomíjeny kvůli své složitosti. Tím zjednodušují celý proces – od žádosti po správu úvěru. Vedle toho banky investují do nástrojů pro správu osobních financí (PFM) a automatizovaného investičního poradenství, které klientům pomáhá lépe řídit jejich finance.

„České banky se více zaměřují na personalizované poradenské služby, které umožňují klientům lépe spravovat své finance a přijímat informovaná rozhodnutí. Tento trend přispívá k posílení loajality klientů a zvyšování frekvence využívání digitálních kanálů,“ doplňuje Ivo Apetauer, Senior Manager, specializující se v Deloitte na digitalizaci finančního sektoru.

Vývoj a digitální transformace v bankovníctví

Studie odhalila, že nejpokročilejšími trhy v oblasti digitálního bankovníctví jsou v současné době Turecko a Indie, následované Jižní Amerikou a zeměmi severní Evropy. V regionu střední Evropy se jako lídr umístilo Polsko, které bylo těsně následováno Českou republikou a Slovenskem.

„V České republice vidíme významné investice do zefektivnění a konsolidace IT provozu. Tyto změny nemusí být pro bankovní klienty bezprostředně viditelné, jsou ale klíčovým předpokladem pro další úspěšný rozvoj digitálních bankovních služeb,“ uvádí Pavel Šiška, vedoucí partner Consultingu Deloitte a doplňuje: *„Banky se rovněž zaměřují na design nových obchodních modelů založených na členství či předplatném, což jim umožňuje vytvářet inovativní služby dostupné přes digitální kanály.“*

Individuální přístup i zlepšení uživatelské zkušenosti

Jedním z hlavních trendů, který DBM 2024 identifikovala, je posun od rozšiřování spektra digitalizovaných služeb směrem ke zlepšení uživatelské zkušenosti (UX) a lepší personalizaci služeb. Pandemie COVID-19 urychlila digitalizaci bankovních služeb, a nyní se banky zaměřují na přizpůsobení svých služeb individuálním potřebám klientů.

„Personalizace v bankovníctví přináší revoluci – banky nejenže poskytují personalizovaný obsah, ale také nabízejí klientům rady na míru, které jim pomáhají lépe spravovat své finance. Tato strategie zvyšuje zapojení a loajalitu klientů. Personalizované finanční poradenství je krokem vpřed k vytvoření hodnotnějšího vztahu mezi klientem a bankou,“ komentuje Ivo Apetauer.

Další zajímavý trend, který studie odhalila, je rozvoj digitálních hypoték, které byly dříve opomíjeny kvůli své složitosti. Banky nyní začínají poskytovat stále více digitálních služeb spojených s hypotečními úvěry, což zjednodušuje proces od žádosti po správu úvěru. Vedle toho banky investují do nástrojů pro správu osobních financí (PFM) a automatizovaného investičního poradenství, které klientům pomáhá lépe řídit jejich finance.

Umělá inteligence i v bankovníctví

Vedle zákaznického prožitku zůstává pro banky důležitá také optimalizace provozní efektivity. Studie ukazuje, že banky stále častěji hledají způsoby, jak snížit náklady a zvýšit efektivitu prostřednictvím nových technologií, včetně umělé inteligence a generativní AI. Tento trend umožňuje bankám lépe využívat stávající zdroje, a zároveň zajistit udržitelný růst a konkurenceschopnost na trhu.

„Zajímavé je pozorovat, jak se umělá inteligence stává klíčovým tématem v českých bankách. AI nyní nejen zlepšuje zákaznickou podporu, ale také umožňuje bankám lépe předvídat potřeby klientů a efektivněji chránit před podvody. Je jasné, že AI bude mít v nadcházejících letech obrovský vliv na to, jak banky fungují a co svým klientům mohou nabídnout,“ doplňuje Apetauer.

<https://www2.deloitte.com/cz/cs/pages/press/articles/banky-se-zameruji-na-ux-a-personalizaci-sluzeb-ukazuje-studie-digital-banking-maturity-2024.html>