

# Taroltak az európai bankok tavaly

Öt lakossági bank közül négynek sikerült a magasabb jövedelmezőség és a versenyképesebb pozicionálás felé elmozdulnia, mutat rá [a PwC elemzése](#). A kiszabott díjak és jutalékok, valamint a kamatemelések lendítették előre bevételeiket és láthatóvá váltak a költségátalakítási és digitalizációs programok eredményei is. A lakossági bankok nagyobb része már elkezdte átalakítani az üzleti és működési modelljük kulcsfontosságú elemeit. Erre szükség is van az átalakuló ügyféligenyek közepette: alapvető elvárás a felületek egyszerűsége, kényelmes használata, illetve ezek zökkenőmentes működése.

## 2022 eredményes év volt az európai bankoknak

Az európai lakossági bankokat több mint egy évtizednyi kihívásokkal teli, alacsony kamatozású környezet után három tényező támogatja: a kamatemelések (és a marzsok növekedése), a költségátalakítási programok eredményei és a digitális szolgáltatási modellek fejlődése. 2022 összességében jó év volt az európai lakossági bankok számára: a bevételek 8%-kal emelkedtek, míg a költségek csak kismértékben, 2%-kal nőttek. A fiókhálózatok átalakítása is felgyorsult, Európában az elmúlt két évben átlagosan 15%-os hálózatsökkentés jellemző, bár az egyes országok között jelentős különbségek tapasztalhatók.

„A pozitív trend a magyar piac esetében is megfigyelhető, az országban működő bankok közül többen is rekordszintű nyereséget értek el, ami nagymértékben köszönhető a megugró kamatbevételeknek. A háború, az energiaválság és a magas infláció ellenére sem növekedett számottevően a nemteljesítő hitelek és követelések aránya. A speciális kormányzati intézkedések okoztak eltéréseket, az extraprofitadó és kamatstop több szereplő nyereségét tompította” – vázolja a magyarországi helyzetet Nagy Ádám Gusztáv, a PwC Magyarország Technológiai tanácsadási üzletágának igazgatója.

„A fiókhálózatok méretét tekintve szintén megfigyelhető az európai trend, az elmúlt évtizedben nagyjából felére csökkent a magyarországi bankfiókok száma. Nem utolsósorban pedig a technológiai fejlesztések és digitalizációs törekvések is megsokszorozódtak, a következő időszakban kulcskérdés lesz, hogyan tudják a bankok ezt a lendületet továbbvinni és a stratégiai prioritások középpontjába helyezni.” – tette hozzá a szakember.

A kiszabott díjak és jutalékok, valamint a kamatemelések lendítették előre a bevételeket. Mélyebben elemezve a vizsgált lakossági bankok által az elmúlt években bejárt utat, két irány rajzolódott ki a tanulmány során. A mintánkban szereplő lakossági bankok közül körülbelül ötből négynek sikerült – különböző mértékben – elmozdulni a magasabb jövedelmezőség és a versenyképesebb pozíció felé. A kiszabott díjak és jutalékok, valamint a kamatemelések lendítették előre bevételeiket és láthatóvá váltak a költségátalakítási és digitalizációs programok kezdeti sikerei is. Ezzel szemben a bankok kisebb része – a mintánkban szereplő lakossági bankok közül nagyjából minden ötödik – rosszabb helyzetbe került, mint hat évvel ezelőtt volt. Voltak, akik nem tudták megfékezni a költségnövekedést, és voltak, akiknek az elmúlt években gyengült a versenyképességük, elvesztették versenyelőnyüket piacaikon.

A PwC szakértői szerint azoknak, akik a múltban bátrak voltak, a jövőben is ambiciózusnak kell

maradniuk ahhoz, hogy a megerősödött big tech és fintech szereplők növekvő versenye közepette megőrizzék és megerősítsék pozíciójukat. Ehhez pedig tisztában kell lenniük stratégiai prioritásaikkal.

## **Stratégiai prioritás a megújulás - az értékesítésben és a termékek terén egyaránt**

A lakossági bankok nagyobb része már elkezdte átalakítani az üzleti és működési modelljük kulcsfontosságú elemeit. A további transzformációs és digitalizációs projektekre irányuló folyamatos erőfeszítéseken túl a lakossági bankoknak két azonnali stratégiai prioritásra kell összpontosítaniuk: az értékesítésben, illetve a termékekben való megújulásra.

### **Új értékesítési modell van kialakulóban**

Az ügyfelek viselkedése az elmúlt években jelentős változásokon ment keresztül, amit a világvárvány felerősített. A mobile-first ügyfelek számának jelentős növekedését tapasztaljuk a készpénz-, illetve fiókalapú használathoz képest. A bankok eddig nem tudtak könnyen reagálni erre, leginkább a hagyományos fióki csatornák köré épített többcsatornás silók voltak a jellemzőek. Egy új modell van kialakulóban: a fiókközpontú, többcsatornás modellről a digitális értékesítési, omnichannel modellre térnek át a lakossági bankok, amelynek fő építőkövei: az ügyfélélmény; a csatorna megközelítés és integráció; a szervezeti struktúra és folyamattervezés; az adatelemzés és technológiai infrastruktúra, valamint az irányítási rendszerek és a compliance.

### **Az ügyfélfelületeknek egyszerűnek, az ezeket támogató háttérrendszereknek pedig extra stabilnak kell lenniük**

A technológiai és fintech-szektor innovációi radikális átalakulást eredményeznek a kulcsfontosságú banki termékekben. Míg az olyan termékek alapvető funkciói, mint a folyószámlák, betétek, megtakarítások, befektetések és hitelek többé-kevésbé változatlanok maradtak, egyre jobb, egyszerűbb, gyorsabb és elérhetőbb termékek felé haladnak. Ennek részeként az ügyfélviselkedés és -elvárások szintén átalakulnak. A termékekben való megújulás a lakossági bankok számára kettős: egyrészt az ügyfélfelületeknek egyszerűnek és kényelmesnek kell lenniük, másrészt a háttérrendszereknek képesnek kell lenniük támogatni az emeltebb szintű termékélményt.

Ennek érdekében a lakossági bankoknak a következő területekre kell összpontosítaniuk figyelmüket: felhasználói élmény javítása; azonnali döntések és jóváhagyások biztosítása, megfelelő kockázatkezelés mellett; alacsonyabb belépési korlátok biztosítása az ügyfelek számára; a megfelelő támogató folyamatok kialakítása, valamint partnerségek megfontolása hiányos kompetenciák kezelésére.

### **Az elmúlt időszak hátszeléből építkezhetnek a lakossági bankok**

Nagy Ádám Gusztáv szerint a lakossági bankoknak rövid távon fel kell használniuk az elmúlt időszak hátszelét, hogy megújítsák értékesítési modelljüket és termékeiket, valamint gördülékennyé tegyék értékesítési folyamataikat. Mindemellett fontos figyelemmel kísérni a big tech és fintech játékosok stratégiai lépéseit; a fintech startupok nyomott értékelései miatt egyben vonzó M&A lehetőségeket is jelenthetnek.

„A platform stratégiák és jövőálló képességek kiépítése kulcsfontosságú az értékesítés és a termékekben való megújulás szempontjából, mert hosszú távon ezek biztosítják a kiéleződő verseny és a változó ügyfélviselkedés közepette a sikeres működést. Nem szabad a megújulástól tartani, inkább stratégiai prioritássá kell tenni” – összegezte az elemzés üzenetét a PwC szakértője.

**Módszertan:** Az átfogó elemzés európai, valamint észak-amerikai és ausztrál lakossági bankok kulcs teljesítmény dimenziói mentén, pénzügyi kimutatások elemzésével történt. A minta kiterjedt: 15 országban ~50 lakossági bankra/bankcsoportra; országonkénti 50-90%-os piaci részesedésre; ~720 millió ügyfélre és több, mint 21 milliárd euró üzleti volumenre; mind hagyományos, fiókhálózattal rendelkező bankokra, mind pedig releváns méretű direkt bankokra.

Sajtókapcsolat:

- Simon Katalin, PR Vezető Menedzser
- +36 1 461 9100

Eredeti tartalom: PwC Magyarország

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/4779/taroltak-az-europai-bankok-tavaly/>