



Agnieszka Butor-Keler
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
Wydział Zarządzania

ZNACZENIE I PRZEMIANY RANKINGÓW BANKOWYCH

Dynamiczny rozwój rynku finansowego wpływa na rozszerzenie zakresu rankingów bankowych. Światowe trendy rankingów odzwierciedlają innowacje finansowe i rozwój FinTechów, a także nacisk na prowadzenie polityki społecznej odpowiedzialności biznesu i cyberbezpieczeństwo. Rankingi nastawiają się także na uwzględnienie głosu samego klienta i jego zaufania do instytucji bankowych. Same banki starają się nieustannie rozwijać swoją ofertę oraz rozwiązania.

Niniejsze opracowanie przybliży aktualne rodzaje rankingów bankowych w Polsce i na świecie oraz ich metodykę.

W Polsce występuje ponad dwadzieścia rankingów bankowych (dla potrzeb opracowania nie są brane pod uwagę rankingi internetowe, polegające na ocenie ofert bankowych). Spora część z nich ma długie tradycje i jest organizowana od kilkadziesiąt lat (np. ranking Miesięcznika Finansowego Bank). Wiele cenionych czasopism branżowych opracowuje swoje rankingi wraz z dużymi partnerami ze świata biznesu. W centrum badań jest satysfakcja klienta, zadowolenie z produktów bankowych, ceny produktów, bezpieczeństwo bankowe, innowacje w bankowości i najlepsze rozwiązania. Widać wyraźną tendencję do nagradzania banków w zakresie innowacji oraz cyberbezpieczeństwa. Docenia się również oferty przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami czy też najmłodszych klientów.

Renoma rankingów przekłada się również na prestiż towarzyszący nagrodzie dla najlepszego banku w danej kategorii. Jest to także powód do umieszczenia w reklamie lub danym oddziale informacji o wygranej. Banki na swoich stronach internetowych (np. PKO BP¹, Santander Bank², Bank

1 Informacja za stronę internetową: <https://www.pkobp.pl/grupa-pko-banku-polskiego/nagrody-i-wyroznienia/> [data dostępu 03.03.2019 r.]

2 Informacja za stronę internetową: <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/nagrody-i-wyroznienia/> [data dostępu 03.03.2019 r.]

Handlowy w Warszawie S.A.³, Alior Bank⁴) umieszczają też odrębne zakładki z listą nagród, pokazując jakie postępy poczyniły i jak ważne znaczenie ma dla nich np. innowacyjność i sam klient. Jednak nie tylko banki, ale i branżowa prasa (w tym internetowa⁵) zwraca uwagę na osiągnięcia polskich banków, zwłaszcza w rankingach międzynarodowych, czego przykładem może być zwrócenie uwagi na otrzymanie nagrody w rankingu EFMA-Accenture Distribution & Marketing Innovation Awards

2018, w kategorii „Offering Innovation” dla Alior Banku za Konto Jakże Osobiste^{6,7} oraz w kategorii Phygital dla Banku Pekao S.A. za aplikację PeoPay.

Niewątpliwie tego rodzaju wyróżnienia zwiększają zaufanie do instytucji lub też zachęcają do wyboru danego banku przez klienta.

Dla samej metodyki w polskich rankingach duże znaczenie ma bezstronność i wybór danego banku poprzez badania dokonywane przez wyspecjalizowane firmy badawcze, badania ankietowe skierowane do banków, ocenę zespołu ekspertów, jak również samych klientów, w tym internautów.

Przedstawiając kategorie w polskich rankingach można wskazać np.:

- **nagrody produktowe**, m.in. za: najlepsze konto dla osób fizycznych (w tym seniorów, młodzieży), rolników, małych i średnich przedsiębiorstw, najlepszą kartę kredytową, wyróżniający się kredyt hipoteczny, kredyt gotówkowy, produkty oszczędnościowe (np. lokata), ubezpieczeniowe;
- **najlepszy lub największy bank**, z uwzględnieniem m.in.: wskaźników dynamiki, struktury portfela i efektywności działania banku, wzrostu dochodów i utrzymania optymalnego poziomu na rezerwy kredytowe;
- **nagrody za aplikacje internetowe**, uwzględniające m.in.: dostęp do bankowości elektronicznej, łatwość pierwszego logowania, przyjazny interfejs, dostęp do aplikacji mobilnej, stopień skomplikowania i przejrzystości aplikacji, brak awaryjności, bezpieczeństwo;
- **nagrody za jakość obsługi**, obejmujące m.in.: zaangażowanie i kompetencje pracowników, umiejętność budowania i utrzymywania relacji z klientem, umiejętność dopasowania produktu do potrzeb, szybkość obsługi;

3 Informacja za stroną internetową: <http://www.citibank.pl/poland/homepage/polish/nagrody-i-wyroznienia.htm> [data dostępu 03.03.2019 r.]

4 Informacja za stroną internetową: <https://www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/o-banku/nagrody-i-wyroznienia.html> [data dostępu: 03.03.2019 r.]

5 Informacja za stroną internetową: <https://prnews.pl/aplikacja-peopay-laureatem-nagrody-efma-accenture-distribution-marketing-innovation-awards-2018-438116> [data dostępu: 03.03.2019 r.]

6 Informacje za stroną internetową: <https://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/arttykul/nagroda-dla-alior-banku-konto-jakze-osobiste,241,0,2418929.html> [data dostępu: 03.03.2019 r.]

7 Informacje za stroną internetową: <https://niezalezna.pl/241006-alior-bank-nagrodzony-za-innowacje> [data dostępu: 03.03.2019 r.]

- **kategoria społecznej odpowiedzialności biznesu**, uwzględniająca m.in.: dopasowanie produktów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych, eliminowanie barier architektonicznych, działania podejmowane przez banki przy obsłudze osób z niepełnosprawnościami;
- **cyberbezpieczeństwo**, obejmujące m.in.: zapobieganie oszustwom, zapewnienie bezpieczeństwa w sieci;
- **innowacyjne technologie**, m.in.: nowe bądź ulepszone rozwiązania w obszarze FinTech, blockchain, AI.

Prestiżowe, międzynarodowe rankingi bankowe (np. Biggest Banks In The World 2018, Global Finance⁸, Euromoney Awards for Excellence 2018⁹) są obiektem zainteresowań zarówno banków, ekspertów, inwestorów, jak i samych klientów. W ostatnim czasie wzrasta rola innowacji oraz FinTechów, które coraz częściej są nagradzane w odrębnych kategoriach.

Międzynarodowe rankingi biorą pod uwagę oceny zespołów badawczych, badania ankietowe dokonywane przez niezależne, wyspecjalizowane firmy, ankiety elektroniczne dedykowane społeczności, wywiady telefoniczne, algorytmy wskazujące na najlepszą ofertę bankową, zasięg globalny.

Wyróżnienie w rankingu wpływa na pozytywny odbiór banku przez klientów. Jest to także element rozwoju poszczególnych banków oraz bezpieczeństwa ich funkcjonowania, który zachęca inwestorów. Jest to także element budowania przewagi konkurencyjnej i strategii marketingowej, zwłaszcza że każde osiągnięcie jest przedstawiane na stronach internetowych banków.

Niektóre kategorie rankingów (np. w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu) zwracają uwagę na całokształt działalności banków, nie tylko w okresie badania, ale przez cały rok. Coraz większego znaczenia nabiera ocena polityki CSR poszczególnych banków, szczególnie zaś działań nietypowych, w szczególności ze względu na ich skalę.

Przedstawiając kategorie międzynarodowych rankingów można wskazać np.:

- **największe banki (w skali globalnej i regionalnej)**, z uwzględnieniem m.in: wzrostu aktywów, rentowności, strategicznych relacji, obsługi klienta, konkurencyjnych cen i innowacyjnych produktów;
- **najbezpieczniejsze banki (w skali globalnej jak i regionalnej)**, która to kategoria obejmuje m.in.: zabezpieczenia, cyberbezpieczeństwo, zabezpieczenie aplikacji bankowych;

8 Informacja za stroną internetową: <https://www.gfmag.com/magazine/november-2018/biggest-banks-world-2018> [data dostępu: 04.03.2019 r.]

9 Informacje za stroną internetową: <https://www.euromoney.com/research-and-awards/surveys-and-awards/awards-for-excellence> [data dostępu: 04.03.2019 r.]

- **jakość obsługi, produkty bankowe**, z uwzględnieniem aspektów takich jak m.in. koszty bankowe, zaufanie klientów do instytucji, kompetencja i wiedza pracowników;
- **innowacje**, w tym m.in.: oryginalność rozwiązań, ich uniwersalność – zdolność adaptacji do wykorzystania na innych rynkach i krajach, technologie blockchain, platformy komunikacji;
- **współpraca sektora bankowego**, obejmująca m.in. współpracę z firmami prowadząca do wdrożenia innowacji technologicznych;
- **opinia pracowników** - np. EFMA-Accenture Distribution & Marketing Innovation Awards 2018 postanowił docenić głos pracowników, nagradzając banki w kategorii Workforce Experience.

Można sądzić, iż polskie i międzynarodowe rankingi pozytywnie wpływają na działalność i rozwój banków. Rankingi pokazują, jak wiele działań realizowanych jest przez banki, jaka jest skala ich rozwoju oraz pozytywne znaczenie dla społeczeństwa. Z całą pewnością eksponowanie i nagradzanie pozytywnych przykładów stanowi dobry wzór dla całego sektora i pozwala budować zaufanie u klientów.

Należy podkreślić, że rankingi banków stale ewoluują, co jest widoczne szczególnie na przykładzie rankingów zagranicznych. W większym stopniu skupiają się na aspektach takich jak innowacyjność, otwartość oraz społeczna odpowiedzialność biznesu, co znajduje odzwierciedlenie w przyznawaniu nagród w tych obszarach, jak również nagradzaniu i promowaniu oryginalnych, wyróżniających się rozwiązań.

Katowice, marzec 2019 r.



ALTERUM Ośrodek Badań i Analiz Systemu Finansowego
 ul. Solec 38 lok. 104
 tel 22 182 31 70
 00-394 Warszawa
 biuro@alterum.pl