

DGP | Dziennik
Gazeta Prawna

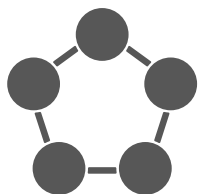
BCG BOSTON
CONSULTING
GROUP

Gwiazdy Bankowości 2025

Metodyka rankingu

BCG

11. edycja konkursu Gwiazdy Bankowości prowadzona przez Dziennik Gazeta Prawna i BCG



12 największych
polskich banków
uniwersalnych



Gwiazdy Bankowości
2025 w ramach 5
kategorii



BCG partnerem
merytorycznym
rankingu

Metodyka konkursu 2025

					
Gwiazda Bankowości	Gwiazda Finansów	Gwiazda Technologii i Innowacji	Gwiazda ESG	Gwiazda Relacji z klientem	Dodatkowa ocena kapitału
Średnia ważona wszystkich kategorii	Ocena w 3 kategoriach: Stabilność – struktura bilansu, niespłacone należności oraz wskaźniki kapitałowych Efektywność – rentowność kapitału, marża odsetkowa i prowizyjna, koszty ryzyka Wzrost – dynamika aktywów, przychodów, zysku netto oraz akwizycji klientów	Ocena projektów zgłoszonych przez bank jako najbardziej innowacyjne, zrealizowane w 2024 na podstawie innowacyjności i wpływu biznesowego	Ocena i pomiar efektów w 3 obszarach ESG: środowiskowy, społeczny i ład wewnętrzny	Badanie internetowe klientów banków w zakresie relacji z Bankiem, NPS, oraz zaufania, z wynikami prezentowanymi jako średnie ważne wybranych wskaźników	Indywidualny ranking banków za 2024 każdego z członków kapitału Indywidualna ocena banku przez każdego członka kapitału konkursu
x%				ZMIANA W OBECNEJ EDYCJI	
Źródła danych	Sprawozdania finansowe, ankieta	Ankieta	Ankieta	Badanie klientów	Niezależna ocena

Gwiazda Finansów jako potwierdzenie skuteczności i stabilności banku



Gwiazda Technologii i Innowacji jako barometr cyfrowej transformacji



Zgłoszenie projektów przez Banki

5 kluczowych innowacyjnych projektów, produktów lub modernizacji zrealizowanych w ostatnim roku zgłoszonych przez Banki



Ocena projektów przez Kapitułę (80% wagi)

Ocena projektów w zakresie:

- Poziomu innowacyjności
- Wykorzystania sztucznej inteligencji (AI)
- Efektów wdrożenia
- Wpływu na doświadczenie klienta
- Dojrzałości wdrożenia

10% oceny zależne od liczby zgłoszonych innowacji



Poziom cyfryzacji interakcji z klientami (20% wagi)

Punkty przyznawane w oparciu o ocenę rankingową dla:

- Dynamiki wielkości bazy użytkowników aplikacji mobilnych banków
- % klientów banku aktywnie wykorzystujących aplikację mobilną

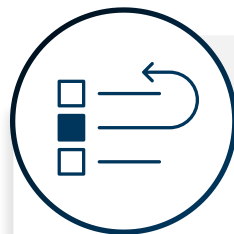
Gwiazda ESG to ocena oparta na ponad 40 wskaźnikach ilościowych i jakościowych z uwzględnieniem perspektywy wewnętrznej i zewnętrznej



41 pytań, 3 obszary

W ramach rankingu ESG banki oceniono na podstawie 41 pytań dotyczących trzech obszarów:

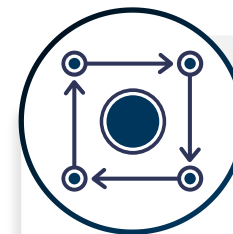
- E – środowiskowego
- S – społecznego
- G – ładu wewnętrznego



Ilościowe i jakościowe podejście

Uwzględniono dane liczbowe oraz kontekstowe informacje jakościowe np.:

- Cele klimatyczne, status *net zero*, udział energii z OZE
- Udział „zielonych kredytów” w portfelu
- Zaangażowanie społeczne i charytatywne
- Reprezentacja kobiet, luka płacowa
- Systemy kontroli ryzyka *greenwashingu* i transparentności raportowania



Ocena działań

Analiza opiera się na zasadzie podwójnej istotności, uwzględniając:

- wymiar wewnętrzny - działania prowadzone w ramach własnej organizacji
- wymiar zewnętrzny - inicjatywy skierowane do klientów, dostawców i społeczności

Gwiazda Relacji z klientem oddaje perspektywę klientów na jakość relacji z ich bankiem głównym

NPS (~50% wagi)

- „Na ile prawdopodobne jest, że poleci Pan(i) bank znajomym lub przyjaciółom?”



Doświadczenie klienta (~25% wagi)

- „Czuję się doceniony jako klient przez bank”
- „Bank naprawdę skupiony na kliencie – moje potrzeby i wymagania są na pierwszym miejscu”
- „Bank dostarcza mi porad i rekomendacji, które są do mnie dobrze dopasowane”
- „Bank załatwia moje sprawy szybko i skutecznie”
- „Od mojego banku dostaję wszystko, czego potrzebuję”
- „Bank ma usługi, które pomagają mi zarządzać moimi finansami”



Zaufanie (~25% wagi)

- „Bank, któremu ufam”
- „Bank, który dotrzymuje swoich obietnic”
- „Bank, który spełnia oczekiwania”
- „Bank, z którym czułbym się bezpiecznie”
- „Bank, do którego chętnie bym się przyznawał”
- „Bank bardziej przyjazny”



DGP | Dziennik
Gazeta Prawna

BCG BOSTON
CONSULTING
GROUP

gazetaprawna.pl
bcg.com