

**DGP** | Dziennik  
Gazeta Prawna

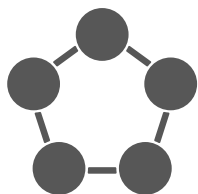
**BCG** BOSTON  
CONSULTING  
GROUP

# Gwiazdy Bankowości 2026

Metodyka rankingu

**BCG**

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



12 największych  
polskich banków  
uniwersalnych



Gwiazdy Bankowości  
2026 w ramach 5  
kategorii



BCG partnerem  
merytorycznym  
rankingu

# Metodyka konkursu 2026

 <b>Gwiazda Bankowości</b>	 30% <b>Gwiazda Finansów</b>	 20% <b>Gwiazda Technologii i Innowacji</b>	 20% <b>Gwiazda ESG</b>	 20% <b>Gwiazda Relacji z klientem</b>	 10% <b>Dodatkowa ocena kapituły</b>
<p><b>Średnia ważona wszystkich kategorii</b></p> <p>x% Waga kategorii w nagrodzie głównej</p>	<p><b>Ocena w 3 kategoriach:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stabilność</b> – struktura bilansu, niespłacone należności oraz wskaźniki kapitałowych</li> <li>• <b>Efektywność</b> – rentowność kapitału, marża odsetkowa i prowizyjna, koszty ryzyka</li> <li>• <b>Wzrost</b> – dynamika aktywów, przychodów, zysku netto oraz akwizycji klientów</li> </ul>	<p>Ocena projektów zgłoszonych przez bank jako najbardziej innowacyjne, zrealizowane w 2024 na podstawie innowacyjności i wpływu biznesowego</p> <p><i>ZMIANA SPOSOBU ZGŁOSZEŃ W OBECNEJ EDYCJI</i></p>	<p>Ocena i pomiar efektów w 3 obszarach ESG: środowiskowy, społeczny i ład wewnętrzny</p>	<p>Badanie internetowe klientów banków w zakresie relacji z Bankiem, NPS, oraz zaufania, z wynikami prezentowanymi jako średnie ważone wybranych wskaźników</p>	<p>Indywidualny ranking banków za 2024 każdego z członków kapituły Indywidualna ocena banku przez każdego członka kapituły konkursu</p>
<p><b>Źródła danych</b></p>	<p>Sprawozdania finansowe, ankieta</p>	<p>Prezentacje i nagrania</p>	<p>Ankieta</p>	<p>Badanie klientów</p>	<p>Niezależna ocena</p>

# Gwiazda Finansów jako potwierdzenie skuteczności i stabilności banku

## Gwiazda finansów

### WZROST

*Komponent wskazuje na dynamikę rozwoju biznesowego oraz skali działania banku, analizując m.in.:*

- roczną dynamikę należności od gospodarstw domowych
- roczną dynamikę zobowiązań wobec przedsiębiorstw
- przyrost liczby klientów indywidualnych

## Gwiazda finansów

### STABILNOŚĆ

*Komponent odzwierciedla siłę kapitałową oraz stabilność finansową banku, biorąc pod uwagę m.in.:*

- wskaźnik kredyty / depozyty
- współczynnik kapitału Tier I
- udział kredytów zagrożonych w portfelu kredytów

## Gwiazda finansów

### EFEKTYWNOŚĆ

*Komponent określa rentowność, efektywność kosztową i dochodową banku, uwzględniając:*

- zwrot na kapitale własnym - ROE
- poziom marży odsetkowej
- wskaźnik koszty / dochody

## GWIAZDA FINANSÓW

# 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

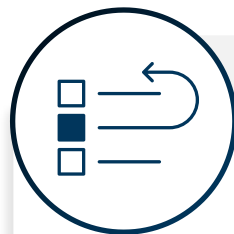
# Gwiazda ESG to ocena oparta na ponad 40 wskaźnikach ilościowych i jakościowych z uwzględnieniem perspektywy wewnętrznej i zewnętrznej



## 41 pytań, 3 obszary

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

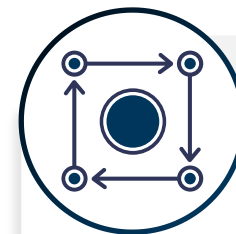
- E – środowiskowego
- S – społecznego
- G – ładu wewnętrznego



## 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 przyjaciołom?”



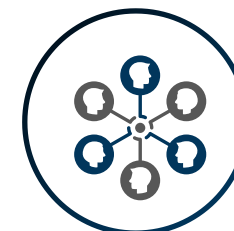
## Doświadczenie klienta (~25% wagi)

- „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](http://gazetaprawna.pl)

[bcg.com](http://bcg.com)