

**Capgemini Presse Kontakt:**

Barbara Schaffrath  
Tel.: +49 69 9515-1246  
E-Mail: [barbara.schaffrath@capgemini.com](mailto:barbara.schaffrath@capgemini.com)  
[www.twitter.com/CapgeminiDE](https://www.twitter.com/CapgeminiDE)

**Efma Presse Kontakt:**

Anna Quinn  
Tel.: +33 1 47 42 6771  
E-Mail: [anna.quinn@efma.com](mailto:anna.quinn@efma.com)

## **World Retail Banking Report 2020 - Kunden stellen höhere Anforderungen an digitale Angebote von Banken: 57 Prozent präferieren jetzt Internet Banking**

### ***Plattformbasierte Modelle können den Banken bei Innovation, Wachstum, Gewinn und betrieblicher Effizienz helfen***

**Berlin, 11. Juni 2020 – Neue Marktteilnehmer setzen im Bankenumfeld mit ihren kundenzentrierten Ansätzen die traditionellen Retail-Banken unter erheblichen Transformationsdruck. Dies zeigt erneut der [World Retail Banking Report 2020 \(WRBR\)](#) von [Capgemini](#) und [Efma](#). Da das Pandemie-Umfeld die Verbraucher dazu bewegt, verstärkt digital mit ihren Banken zu interagieren, bieten Plattformmodelle in unsicheren Zeiten Agilität und Skalierbarkeit. Dem Bericht zufolge ist es für Banken mit einer Plattformstrategie rund zweimal einfacher, den Betriebsgewinn zu steigern, neue Erlösquellen zu erschließen und die betriebliche Effizienz zu verbessern.**

Der globale Finanzsektor befindet sich mitten in einem historischen Wandel. Agile, digital geprägte, neue Akteure setzen voll auf ein optimiertes Kundenerlebnis und stellen seit langem geltende Prinzipien in Frage, um so am Markt deutlich an Zugkraft zu gewinnen. Mehr als die Hälfte (57%) der Verbraucher bevorzugen heute das Internet-Banking, gegenüber 49% vor COVID-19-Zeiten; und 55% bevorzugen mobile Banking-Apps, gegenüber 47% vor der Krise.

Dem Bericht zufolge müssen sich Banken zu plattformbasierten Anbietern entwickeln, um das Wachstum und die Innovation zu fördern, die für die Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit erforderlich sind. Ein Open-X<sup>1</sup>-Ansatz wird für den langfristigen Erfolg entscheidend sein. Während COVID-19 die Dringlichkeit der digitalen Transformation beschleunigt hat, müssen Banken angesichts dieser unsicheren Zeiten möglicherweise einen pragmatischeren Ansatz für die Transformation wählen, um ihren Weg zu Open X fortzusetzen.

*„Die Verbraucher erwarten von ihren Finanzdienstleistern ein nahtloses digitales Erlebnis, das sie aus anderen Bereichen ihres Lebens bereits gewohnt sind. Traditionelle Banken stehen vor der Herausforderung, diesen Erwartungen gerecht zu werden, da sich die neuen digitalen Wettbewerber vom ersten Tag an auf das Kundenerlebnis konzentrieren“,* so Klaus-Georg Meyer, Leiter Business and Technology Solutions für Financial Services bei Capgemini in Deutschland. *„Banken, die jetzt in die Modernisierung ihrer Technologie investieren und diese als Basis für ein plattformbasiertes Nutzererlebnis verwenden, können gleichzeitig ihre Kunden begeistern und profitabel wachsen.“*

---

<sup>1</sup> Open X — X steht für eXperience — ist ein Open-Plattform-Ansatz in dem die Teilnehmer unabhängig von Größe und Branche zusammenarbeiten. Im bevorstehenden Open-X-Zeitalter bestimmen die Banken ihre Rolle (Lieferant, Aggregator oder Orchestrator) anhand ihrer Stärken; und sie nutzen die Fähigkeiten von Drittanbietern für ein verbessertes Kundenerlebnis.



*„Mit den Herausforderungen durch COVID-19 ist das digitale Kundenerlebnis bei Banken noch stärker in den Mittelpunkt gerückt“, sagt John Berry, CEO von Efma. „Für Banken, die wachsen wollen, muss die Modernisierung der Altsysteme Vorrang haben, da die Kundenerwartungen immer höher werden. Diejenigen, die dieses vernachlässigen, riskieren ins Hintertreffen zu geraten.“*

### **Die Transformation der Altsysteme wird zum Knackpunkt**

Da die Banken kurzfristigen Gewinnen Vorrang vor Nachhaltigkeit eingeräumt haben, sitzen sie nun auf einem Berg an Altsystemen. In dieser Umgebung wird die Integration neuer Technologien zur Herausforderung, was sich wiederum auf die Kundenerfahrung und die operative Exzellenz auswirkt. Trotz der Probleme mit den Altsystemen und der Vorteile eines modernen Kernbankensystems zögern die Banken jedoch, transformative Maßnahmen zu ergreifen. Der Aufwand ist ihnen zu hoch und sie wollen die Risiken einer ineffizienten Implementierung nicht eingehen.

Die Hindernisse beim Übergang zu einem Plattform-Modell sind den Führungskräften der Banken bekannt: 80 Prozent (Europa 75%) der Bankmanager äußern Bedenken hinsichtlich Cybersecurity und des Datenschutzes, 68 Prozent (Europa 58%) fürchten ihr veraltetes Datenmanagement und 73 Prozent (Europa 69%) nennen die Identifizierung der richtigen Partner als Problem.

### **Partnerschaft und Open X sind Schlüsselfaktoren für den Wandel**

Die Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen wird als Beschleuniger für den Erfolg von Banken gesehen. Zwei Drittel (66%; Europa 63%) der Bankmanager geben an, dass die Innovation und Einführung eines neuen Konzepts ein bis zwei Jahre dauert, wenn sie allein arbeiten; 58 Prozent (Europa 47%) sagen, dass es weniger als ein Jahr dauert, ein Produkt in Zusammenarbeit mit einem FinTech- oder BigTech-Partner auf den Markt zu bringen. Schlechte IT-Kompatibilität (72%; Europa 84%) sowie regulatorische und Compliance-Probleme (72%; Europa 72%) werden dabei jedoch als Hindernisse für eine effektive Zusammenarbeit genannt. Das Open-X-Modell hilft den Banken, ihre Betriebskosten zu senken. Statt hoher Fixinvestition in die IT-Entwicklung gehen sie dann zu einem kostengünstigeren und flexibleren Kostenmodell über, das spezialisierte Akteure in das Ökosystem einbezieht.

### **Plattformmodelle erweitern die Einnahmequellen und schaffen ein neues digitales Ökosystem**

Banken, die sich für Plattformmodelle entscheiden, können ihre Marktreichweite vergrößern, die betriebliche Effizienz verbessern, die Rentabilität des Unternehmens steigern und differenziertere, personalisiertere Produkte wie auch Dienstleistungen als ihre traditionellen Konkurrenten anbieten. Durch die Umstellung auf ein plattformbasiertes Modell, können Banken neue Geschäftsmodelle entwickeln, um Monetarisierungsquellen aufzubauen. Dem Bericht zufolge stehen drei grundsätzliche Optionen für den Übergang zu einem plattformbasierten Modell zur Verfügung: Banken können entweder eine neue Plattform kaufen und integrieren, eine eigene Plattform aufbauen oder gebrauchsfertige Plattformen gemeinsam nutzen. Zu den Hindernissen, die einem plattformbasierten Modell entgegenstehen, gehören Sicherheit, veraltete Technologien, veraltete Datenverwaltung, eine inhärente risikoaverse Kultur, die Identifizierung der richtigen Partner und das Budget.

### **Methodik des Berichts**

Der World Retail Banking Report 2020 stützt sich auf Forschungsergebnisse aus dem Global Retail Banking Executive Survey 2020, Interviews mit Führungskräften und dem Capgemini Open X Readiness Index. Der Bericht enthält Erkenntnisse aus Fokusinterviews und Umfragen mit über 80 Führungskräften führender Banken aus verschiedenen Regionen. Der Bericht enthält außerdem Ergebnisse aus einer Umfrage unter 11.200 Verbrauchern in 11 Ländern - China, Frankreich, Deutschland, Indien, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Spanien, Schweden, Großbritannien und den USA - um die Auswirkungen der Pandemie auf den Finanzdienstleistungssektor zu erfassen.



Mehr Informationen unter [www.worldretailbankingreport.com](http://www.worldretailbankingreport.com).

### **Über Capgemini**

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Digitaler Transformation sowie Technologie- und Ingenieursdienstleistungen. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von mehr als 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie durch Menschen entsteht und agiert als ein multikulturelles Unternehmen mit 270.000 Mitarbeiterinnen sowie Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Einschließlich Altran beläuft sich der Umsatz für das Jahr 2019 auf 17 Milliarden Euro.

Mehr unter [www.capgemini.com/de](http://www.capgemini.com/de). *People matter, results count.*

### **Über Efma**

Als globale Non-Profit-Organisation, die 1971 von Banken und Versicherungen gegründet wurde, erleichtert Efma die Vernetzung von Entscheidungsträgern. Sie bietet qualitative hochwertige Einblicke, um Banken und Versicherungsgesellschaften dabei zu unterstützen, die richtigen Entscheidungen zu treffen, um Innovationen zu fördern und ihre Transformationen voranzutreiben. Über 3.300 Marken in 130 Ländern sind Efma-Mitglieder. Der Hauptsitz befindet sich in Paris. Weitere Büros befinden sich in London, Brüssel, Andorra, Stockholm, Bratislava, Dubai, Mailand, Montreal, Istanbul, Peking, Tokio und Singapur. Erfahren Sie mehr unter: [www.efma.com](http://www.efma.com)