

**Capgemini Pressekontakt:**

Barbara Schaffrath

Tel.: +49 69 9515 1246

E-Mail: barbara.schaffrath@capgemini.com

www.twitter.com/CapgeminiDE

Efma Pressekontakt:

Anna Quinn

Tel.: +33 1 47 42 6771

E-Mail: anna.quinn@efma.com

World FinTech Report 2020: Für Banken ist die Zusammenarbeit mit FinTechs jetzt noch wichtiger zur Optimierung der Kundenorientierung

Banken, die mit FinTechs zusammenarbeiten, sich Open X zu eigen machen und sich zu Inventive Banks wandeln, haben größere Chancen auf Erfolg

Berlin, 21. April 2020 - Der [World FinTech Report 2020](#) von Capgemini und Efma zeigt, dass traditionelle Banken Wachstumschancen auf dem heutigen Markt haben, indem sie einen erweiterten Open Banking Ansatz - Open X¹ genannt - angehen und gemeinsam mit FinTech-Partnern spezielle Rollen in einem offenen Finanzdienstleistungsökosystem übernehmen.

Laut den Studienautoren sei jetzt der richtige Zeitpunkt für Banken, vom Front- bis zum Backend aufzuholen, um das bestmögliche Kundenerlebnis anzubieten. Die bisherigen Bemühungen konnten bisher nicht an das heranreichen, was in anderen Branchen, insbesondere bei Technologieanbietern, üblich geworden ist. Damit Banken in diesem sich wandelnden Umfeld attraktiv und wettbewerbsfähig bleiben, müssen sie sich der Studie zufolge in agile und kundenorientierte Inventive Banks² verwandeln. Dazu sollten sie sich Open X zu eigen machen und eine spezialisierte, statt eine universelle Rolle, als Anbieter oder Aggregator innerhalb des neuen, offenen Ökosystems übernehmen.

Effektive strukturierte Zusammenarbeit für den Erfolg von Bank- und Fintech-Partnerschaften unerlässlich

Sowohl Banken als auch FinTechs sind derzeit frustriert über die dürftigen Ergebnisse ihrer bisherigen Zusammenarbeit. Der World FinTech Report 2020 offenbarte mehrere Schwachpunkte:

- Nur **21 Prozent** der Banken sagen, ihre Systeme seien agil genug für eine Kollaboration.
- Nur **6 Prozent** der Banken haben die erwünschte Rendite durch Zusammenarbeit erreicht.
- **70 Prozent** der FinTechs sind kulturell oder organisatorisch nicht kompatibel mit ihren Bank-Partnern.
- Mehr als **70 Prozent** der FinTechs sagen, sie seien frustriert über die Prozesse der etablierten Banken.
- **Die Hälfte** der FinTech-Führungskräfte sagen, sie hätten nicht den richtigen Kollaborationspartner gefunden.

„Die Welt hat sich in den letzten Monaten insbesondere durch die Covid-19 Pandemie dramatisch verändert. Für traditionelle Banken wird dies in einem noch größeren Bedarf an digitalen

¹ Open X überspringt den Compliance-basierten Ansatz des Open Banking und geht über zu einem nahtlosen Austausch (eXchange) von Daten und Ressourcen, der durch einen beschleunigten (eXpedited) Produktinnovationszyklus ermöglicht wird, der wiederum die Erfahrung (eXperience) der Kunden verbessert.

²Inventive Banks sind darauf vorbereitet, spezialisierte Rollen in dem neuen, offenen Ökosystem zu übernehmen – mit kollaborativer Unterstützung durch qualifizierte FinTech-Partner.

Leistungsangeboten durch die verstärkte Zusammenarbeit mit FinTechs resultieren. In den vergangenen Jahren haben sich FinTechs von ‚Störern‘ zu reifen Akteuren entwickelt. Jetzt ist es für die etablierten Banken von Bedeutung, sie nicht nur als Konkurrenten, sondern als notwendige Partner zu betrachten, um den steigenden Erwartungen der Kunden gerecht werden zu können“, kommentiert Klaus-Georg Meyer, Leiter Business & Technology Consulting Financial Services bei Capgemini in Deutschland. „Eine effektive Zusammenarbeit erfordert ein Mindestmaß an Reifegrad in Bezug auf Prozesse, Unternehmen und Menschen. Während für traditionelle Banken ein Scheitern keine Option ist, sind FinTechs schneller mit Produkten auf dem Markt und auch bereit, dabei mal einen Fehler zu machen. Inventive Banks, mit der Bereitschaft und Fähigkeit in großem Maßstab zusammenzuarbeiten sowie Innovationen zu industrialisieren, werden am ehesten innerhalb des gemeinsamen Open X-Ökosystems gedeihen.“

Investitionen in Middle- und Backend-Bereiche für besseres Kundenerlebnis notwendig

Laut dem World FinTech Report 2020 sollten Banken vor allem ihre Middle- und Backend-Transformation durch datengesteuerte und kundenorientierte Partnerschaften mit FinTechs vorantreiben. Sie verbesserten damit das Frontend und würden wettbewerbsfähig sowie für den Verbraucher attraktiv bleiben. Obwohl die Gesamtinvestitionen in neue IT-Entwicklungen (verglichen mit Wartungen) von 24 Prozent im Jahr 2016 auf 33 Prozent im Jahr 2019 gestiegen sind, basieren die Middle- und Backend-Abläufe nach wie vor auf komplexen, oft manuellen Geschäftsprozessen, was zu einer unübersichtlichen Kundenerfahrung führt.

Aus der Studie geht hervor, dass das Frontend-Erlebnis auf der Zielgeraden (z.B. Verpackung und Lieferung von Produkten an die Kunden) derzeit zu kurz kommt, was zu Unzufriedenheit führt. Kunden haben häufig das Gefühl, von ihrer Bank keine personalisierten Angebote zu erhalten (50 Prozent) oder auf verschiedenen Händler-Websites keine Lastschrift-Zahlungen vornehmen zu können (60 Prozent). 48 Prozent der New-Age-Kunden (Generation Y und technisch versierte Personen) sind frustriert über die kleine Produktpalette und Dienstleistungen, die von ihrer traditionellen Hausbank angeboten werden, was sie dazu veranlasst, innerhalb des nächsten Jahres zu New-Age-Anbietern zu wechseln. Sie suchen Dienstleistungen, die ihren Präferenzen entsprechen und sich in ihre anderen Plattformen/Anwendungen integrieren lassen. Es ist unerlässlich, die Wertschöpfungskette vom Front- bis zum Backend zu verbessern. Dadurch können die Banken an der Open-X-Bewegung teilnehmen und das Umsatz- und Gewinnwachstum verbessern, die Produktivität steigern, das Kundenengagement erhöhen, die Kosten senken, die Transparenz erhöhen und schließlich die Mitarbeiterzufriedenheit steigern.

Banken und FinTechs, die einer effektiven Zusammenarbeit Vorrang einräumen, werden in der Open X Sharing Economy erfolgreich sein

Der „Open X Readiness Index“ von Capgemini ist ein globales Benchmarking-Instrument, das die Bereitschaft von Banken zur effektiven Zusammenarbeit mit Start-ups in großem Maßstab misst, indem es deren Reifegrad über die vier Säulen Menschen, Finanzen, Wirtschaft und Technologie bewertet. Der im World Fintech Report 2020 vorgestellte Index zeigt, dass die Banken mit einem kollaborativen-Ansatz erfolgreich sind, die über ein engagiertes und autonomes Start-up-Partnerschaftsteam verfügen und einen ausfallsicheren Innovationsansatz zur schnellen Wertbestimmung und zur Verlustreduzierung aufweisen. Gut vorbereitet sind auch diejenigen, die frühzeitig in neue Technologien investieren und wenig von Altsystemen abhängig sind, was die FinTech-Integration erleichtert.



„Traditionelle Banken befinden sich an einem kritischen Punkt. Sie müssen Open X annehmen oder riskieren, irrelevant zu werden“, sagte John Berry, CEO von Efma. „Um mit den sich ständig ändernden Kundenerwartungen auf dem heutigen Markt Schritt halten zu können, müssen sich die etablierten Banken in Inventive Banks mit kollaborativer Unterstützung durch qualifizierte Fintech-Partner verwandeln.“

Methodik des Berichts

Der World FinTech Report 2020 stützt sich auf Forschungserkenntnisse aus den Interviews der 2020 Global FinTech Führungskräfte und dem Capgemini Open X Readiness Index.

Interviews der 2020 Global FinTech Führungskräfte

Die Ausgabe 2020 des Berichts enthält Erkenntnisse aus gezielten Interviews mit leitenden Angestellten führender Banken aus verschiedenen Regionen.

Capgeminis Open X Readiness Index

Capgeminis Open X Readiness Index bewertet auf der Grundlage von 98 Datenpunkten die Bereitschaft zur Kollaboration in den vier Säulen Menschen, Finanzen, Wirtschaft und Technologie. Jedem Parameter wurde eine angemessene Gewichtung zugewiesen und die Endergebnisse auf einem Streudiagramm (durch Anpassung der Werte auf 100) abgebildet. Die Ansicht der Banken zur Kollaborationsbereitschaft wird auf der X-Achse dargestellt, während die Y-Achse den Erfolg der Kollaboration der Banken darstellt.

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 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. *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