



**Prensa Capgemini**

Paqui López /Ángeles García Molero

Tel: +34 916577000

Sofía García/Ramón Corpas

Tel: + 34 915312388

**Efma Press Contact:**

Anna Quinn

Tel.: +33 1 47 42 6771

E-mail: [anna.quinn@efma.com](mailto:anna.quinn@efma.com)

**World Fintech Report 2020**

**La relevancia de la colaboración con las fintech no para de crecer para los bancos que quieren enfocarse al cliente**

***Los bancos que colaboran, adoptan el modelo Open X y se transforman en Inventive banks tienen más probabilidades de prosperar***

Madrid, 22 de abril de 2020 – [Capgemini](#) y [Efma](#) han publicado el [World Fintech Report 2020](#), informe que concluye que, pese al distanciamiento cada vez mayor entre bancos tradicionales, de un lado, y bigtech y nuevos jugadores del sector de servicios financieros, del otro, los bancos tradicionales tendrán la oportunidad de desarrollarse en el mercado actual si adoptan el modelo Open X<sup>1</sup> y se convierten en *Inventive banks*<sup>2</sup>.

La brecha entre lo que los clientes esperan y lo que los bancos tradicionales ofrecen es hoy mayor que nunca, pero los bancos todavía están a tiempo de ponerse al día en cada una de sus funciones para ofrecer la mejor experiencia al cliente. Las bigtech y los nuevos actores del mercado financiero han demostrado su capacidad para atraer a clientes con unos servicios basados en experiencias hiperpersonalizadas en tiempo real que obtienen gracias a los datos. Por el contrario, si bien los bancos tradicionales han llevado a cabo una fuerte inversión en infraestructura TI para mejorar la experiencia del cliente, los esfuerzos realizados no han alcanzado todavía el nivel que se está dando en otros sectores, especialmente entre los proveedores de tecnología. Para que los bancos sigan resultando atractivos y sean competitivos en este entorno en continua evolución, el informe señala que deben transformarse en *Inventive banks*, ágiles y centrados en el cliente mediante la adopción del modelo Open X, además de asumir una función especializada como proveedor o agregador dentro del nuevo ecosistema abierto.

**El camino a seguir: es fundamental llevar a cabo una colaboración estructurada efectiva para que tengan éxito las alianzas entre bancos y fintech**

---

<sup>1</sup> Open X es un paso de gigante más allá del enfoque basado en el cumplimiento de la banca abierta, hacia un modelo integrado de intercambio (*eXchange*) de datos y recursos potenciado por un ciclo rápido (*eXpedited*) de innovación de productos que mejora de forma continua la eXperiencia del cliente

<sup>2</sup> Los *Inventive banks* son los preparados para adoptar funciones especializadas en el nuevo ecosistema abierto, con el apoyo colaborativo de los socios fintech que reúnan las condiciones idóneas.

Tanto los bancos como las fintech están viendo con frustración los flacos resultados que a día de hoy están dando sus colaboraciones. El World Fintech Report 2020 ha puesto de relieve algunos puntos débiles:

- Solo el **21%** de los bancos afirma que sus sistemas son lo suficientemente ágiles para la colaboración.
- Solo el **6%** de los bancos ha conseguido rentabilizar la inversión en la colaboración.
- El **70%** de las fintech no comparte la misma visión, en cuanto a cultura o a organización, que el banco con el que colabora.
- Más del **70%** de las fintech declara que se siente frustrada por las barreras en los procesos de las entidades tradicionales.
- La **mitad** de los directivos de fintech afirma que no ha encontrado al colaborador adecuado.

*"El mundo ha cambiado de manera extraordinaria en los últimos meses. Las empresas evolucionarán y saldrán de la crisis de la COVID-19 de forma muy diferente. Para los bancos tradicionales, se traducirá en una necesidad aún mayor de experiencia digital a través de una colaboración más amplia con las fintech. Desde que comenzamos a publicar este informe hace tres años, las fintech han pasado de ser elementos disruptores a jugadores maduros, y es ya fundamental que los bancos tradicionales los consideren no solo unos competidores formidables, sino, también, colaboradores necesarios para hacer frente a los cambios en las expectativas de los clientes",* ha comentado Anirban Bose, CEO del área de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo. *"Una colaboración eficaz requiere madurez en las personas, los negocios y los procesos. Si bien para los bancos tradicionales el fracaso no es una opción, las fintech adoptan un enfoque de entrada rápida en los mercados y responder rápidamente a los fracasos. Los Inventive banks que tengan la disposición y capacidad de colaborar en todas las dimensiones de su negocio y para hacer buen uso de la innovación serán con toda probabilidad los que prosperen en el ecosistema común de Open X".*

### **Los bancos tradicionales deben invertir en las operaciones de sus funciones de soporte y control (*middle-end*) y de soporte post-contratación (*back-end*) para ofrecer una mejor experiencia del cliente**

Según el World Fintech Report 2020, para seguir siendo competitivos y atraer consumidores, los bancos deben priorizar la transformación de sus funciones de *middle-end* y *back-end* a través de colaboraciones con fintech basadas en datos y centradas en el cliente, lo cual, en última instancia, mejorará también el *front-end*. A pesar de que la inversión general en nuevos desarrollos de TI (frente a la de simple mantenimiento) se incrementó del 24% del total de la inversión en TI en 2016 al 33% en 2019, las operaciones de *middle-end* y *back-end* siguen basadas en procesos de negocio complejos y a menudo manuales que dan lugar a una experiencia de cliente fragmentada.

El informe destaca que la experiencia de última milla en servicio (por ejemplo, la manera en la que ofrecen un producto final) resulta insatisfactoria para el cliente, que piensa que no recibe una relación personalizada de su banco (50%) y no puede realizar pagos domiciliados en algunos portales web (60%). Mientras, el 48% de los clientes más jóvenes (aquellos con dominio de las nuevas tecnologías y la generación Y) se siente frustrado por la poca variedad de productos y servicios que ofrece su banco tradicional principal, lo que les animará a cambiar en el plazo de un año a los nuevos jugadores del mercado en busca de servicios que satisfagan sus preferencias y

estén integrados con otras plataformas o aplicaciones. Es esencial mejorar la cadena de valor completa, desde el *front-end* al *back-end*, para unirse a la ola del Open X y mejorar el crecimiento de los resultados, aumentar la productividad, mejorar la implicación con el cliente, reducir costes, incrementar la transparencia y mejorar la satisfacción del empleado.

## **Bancos y fintech que prioricen una colaboración eficaz prosperarán en la economía común Open X**

El índice "Open X Readiness Index" de Capgemini es una herramienta comparativa global que mide la capacidad de un banco a colaborar de manera efectiva con start-ups y que determina su grado de madurez según cuatro pilares básicos: trabajadores, enfoque de riesgo financiero, actividad empresarial y tecnología. Según esta herramienta, utilizada en el informe, los bancos que destacan en materia colaborativa son aquellos que disponen de un equipo especializado y autónomo para la alianza con start-ups y que demuestran un enfoque hacia la innovación que responde con rapidez a los fracasos con el fin de asignar un valor adecuado a las ideas y limitar las pérdidas lo antes posible. Aquellos bancos que invierten en nuevas tecnologías temprano también sobresalen en este índice, ya que tienen poca dependencia de sistemas tradicionales, lo que facilita la integración con la fintech.

*"Los bancos tradicionales se encuentran en una encrucijada crítica. Deben adoptar el modelo Open X si no quieren correr el riesgo de perder relevancia", explica John Berry, CEO de Efma. "Para seguir estando a la altura de las nuevas exigencias de los clientes en el mercado actual, los bancos tradicionales deben transformarse en Inventive banks con la ayuda colaborativa de los socios fintech que reúnan las condiciones idóneas".*

### **Metodología del informe**

El World Fintech Report 2020 se basa en la información recopilada en las 2020 Global Fintech Executive Interviews y los datos del Open X Readiness Index de Capgemini.

### **2020 global Fintech Executive Interviews**

La edición 2020 de este informe incluye los resultados de entrevistas realizadas con altos directivos de los principales bancos de diversas regiones.

### **Open X Readiness Index de Capgemini**

El índice Open X Readiness Index de Capgemini examina una serie de bancos utilizando 98 puntos para evaluar su grado de madurez en materia de colaboración en cuatro pilares básicos: empleados, enfoque de riesgo financiero, actividad empresarial y tecnología. A cada parámetro se le asignó la ponderación correspondiente y las puntuaciones finales se plasmaron en una gráfica de dispersión (recalculando sobre una base de 100). La opinión que tiene cada banco de su grado de madurez en materia de colaboración está representada en el eje X, mientras que en el eje Y se representa el éxito en el campo de la colaboración del banco.

### **Acerca de Capgemini**

Un líder global en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. Grupo Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de más de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Se trata de una compañía multicultural de 270.000 profesionales, presente en casi 50 países y, junto con Altran, en 2019, el grupo registró unos ingresos mundiales combinados de 17.000 millones de euros.

Más información en [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)



*People matter, results count*



**Acerca de Efma**

Efma es una organización sin ánimo de lucro fundada en 1971 por bancos y aseguradoras que facilita las relaciones entre los máximos responsables de las entidades. Provee información de calidad para ayudar a bancos y aseguradoras a tomar las decisiones adecuadas para impulsar su innovación y transformación. La organización está formada por más de 3.300 marcas de 130 países, tiene su sede en París y oficinas en Londres, Bruselas, Andorra, Estocolmo, Bratislava, Dubái, Milán, Montreal, Estambul, Pekín, Tokio y Singapur.

Para más información: [www.efma.com](http://www.efma.com)