

**Contact Presse Capgemini :**

Florence Lièvre

Tél. : +33 (0)1 47 54 50 71

E-mail : florence.lievre@capgemini.com

Contact Presse Efma :

Anna Quinn

Tél. : +33 (0) 1 47 42 6771

E-mail : anna.quinn@efma.com

World FinTech Report 2020 : La collaboration avec les FinTechs plus que jamais essentielle à un moment où les banques doivent se recentrer sur les besoins de leurs clients

Les banques les plus aptes à prospérer sont celles qui optent pour la collaboration, adoptent l'Open X et se transforment en 'Banques Inventives'

Paris, le 21 avril 2020 – [Capgemini](#) et [l'Efma](#) publient ce jour le [World FinTech Report 2020](#), qui révèle qu'en dépit d'un fossé croissant entre les banques traditionnelles d'un côté, et les BigTechs et néobanques de l'autre, les premières ont une chance de prospérer en adoptant l'Open X¹ et en devenant des Banques Inventives².

L'écart entre ce que les clients attendent et ce que les banques traditionnelles proposent n'a jamais été si grand, mais l'heure est venue pour ces dernières de passer à une approche 'front to back-end' pour offrir la meilleure expérience client possible. En offrant à leurs clients des expériences nourries par leurs données, ultra-personnalisées et en temps réel, les BigTechs et les néobanques ont démontré leur capacité à conquérir la clientèle. En revanche, si les banques traditionnelles ont massivement investi dans l'infrastructure informatique 'front-end' pour améliorer l'expérience client, le résultat de ces efforts n'est pour l'instant pas à la hauteur de ce qui est désormais de rigueur dans d'autres secteurs, en particulier chez les fournisseurs de technologies. Le rapport souligne que pour conserver leur pouvoir d'attraction et leur compétitivité dans ce paysage en mutation, les banques doivent se transformer en Banques Inventives agiles et centrées-client en adoptant l'Open X, ainsi qu'en privilégiant les rôles spécialisés plutôt que généralistes, tel que fournisseur ou agrégateur au sein du nouvel écosystème ouvert.

Une collaboration efficace et structurée est essentielle au succès des partenariats entre banques et FinTechs

Banques comme FinTechs se sentent actuellement frustrées par les résultats médiocres de leurs collaborations. Le *World FinTech Report 2020* révèle plusieurs points noirs :

- Seulement **21%** des banques déclarent que leurs processus sont suffisamment agiles pour la collaboration
- Seulement **6%** ont obtenu le ROI attendu de leur collaboration
- **70%** des FinTechs ont des divergences d'ordre culturel ou organisationnel avec leur partenaire bancaire
- Plus de **70%** des FinTechs se disent frustrées par les obstacles liés aux processus des banques
- **La moitié** des dirigeants de FinTech déclarent ne pas avoir trouvé le bon partenaire pour collaborer

¹ L'Open X va au-delà de la simple mise en conformité recherchée par l'Open Banking, en s'appuyant sur un échange fluide des données et ressources, fondé sur un cycle d'innovation produit accéléré qui améliore continuellement l'expérience client.

² Les Banques Inventives se tiennent prêtes à endosser des rôles spécialisés au sein ce nouvel écosystème ouvert, avec un appui collaboratif de partenaires FinTech qualifiés.

« Au cours de ces derniers mois, le monde a connu des bouleversements radicaux. Les entreprises vont évoluer, et sortir de la crise du COVID-19 diversement et profondément marquées. Pour les banques traditionnelles, cela se traduira par un besoin encore accru en matière de développement d'expérience digitale à travers une collaboration renforcée avec les FinTechs. Depuis que nous avons lancé il y a trois ans ce rapport, les FinTechs ont évolué d'un statut de disrupteur vers celui d'acteur mature, et il est essentiel pour les banques traditionnelles de les considérer non pas comme de redoutables concurrents, mais comme des partenaires de choix indispensables pour mener la mutation attendue par leurs clients, » commente Anirban Bose, directeur général de la *Strategic Business Unit Services financiers* de Capgemini et membre du Comité de direction générale du Groupe. « Une collaboration efficace requiert la maturité des personnes, de l'approche commerciale et des processus. Alors que pour les banques traditionnelles, la défaillance n'est pas une option, les FinTechs sont faites pour des lancements rapides et préparées à la potentialité d'un échec. Les Banques Inventives ayant la volonté et la capacité de collaborer à grande échelle ainsi que d'industrialiser l'innovation possèdent les plus grandes chances de prospérer au sein de l'écosystème partagé de l'Open X. »

Les banques traditionnelles doivent investir dans les opérations de *middle-* et *back-end* afin de délivrer une meilleure expérience client

Selon le *World FinTech Report 2020*, afin de demeurer compétitives et attrayantes, les banques devraient prioriser la transformation du *middle-* et *back-end* à travers des partenariats avec les FinTechs orientés sur la donnée et centrés-client, qui à terme amélioreront également le *front-end*. Bien que l'investissement global dans le développement de nouveaux outils IT (vs maintenance) ait bondi de 24% en 2016 à 33% en 2019, les opérations de *middle-* et *back-end* continuent de reposer sur des processus métiers complexes, souvent manuels, qui induisent une expérience client fragmentée.

Le rapport constate que l'ultime expérience du *front-end* (la conception et la commercialisation des produits aux clients) n'est aujourd'hui pas à la hauteur, entraînant une insatisfaction des clients qui ont l'impression de ne pas bénéficier d'une relation personnalisée avec leur banque (50%) et ne peuvent pas faire de paiements en débit immédiat sur plusieurs sites marchands (60%). Dans le même temps, 48% des clients nouvelle génération (Génération Y et technophiles) sont déçus par la gamme restreinte de produits et services proposés par leur première banque traditionnelle, ce qui les incite à se tourner l'année suivante vers les nouveaux acteurs du secteur, car ils recherchent des services correspondant à leurs préférences et intégrés à leurs autres plateformes/applications. Une amélioration de la chaîne de valeur complète, du *front-* au *back-end*, est essentielle pour surfer sur la vague Open X et améliorer la croissance en termes de revenus et de bénéfices, augmenter la productivité, renforcer l'engagement des clients, réduire les coûts, gagner en transparence et accroître la satisfaction des employés.

Les banques et les FinTechs qui mettent l'accent sur une collaboration efficace tireront leur épingle du jeu dans l'économie du partage de l'Open X

L'indice de Capgemini « Open X Readiness Index » est un outil d'analyse comparative global qui mesure le degré de préparation des banques à une collaboration efficace à pleine échelle avec des startups en mesurant leur maturité sur les quatre grands piliers que sont les personnes, la finance, l'approche commerciale et la technologie. Présenté dans le *World FinTech Report 2020*, l'indice montre que les banques les plus aptes à la collaboration avec les FinTechs sont celles dotées d'une équipe dédiée aux partenariats avec les startups autonome et qui appliquent une approche



identifiant rapidement la potentialité d'échec des innovations (« fail-fast ») permettant de déterminer très vite la valeur ajoutée du projet et de limiter les pertes. En tête de peloton, l'on retrouve également les pionniers qui investissent dans les technologies émergentes et n'ont qu'une faible dépendance vis-à-vis des systèmes historiques, facilitant l'intégration des FinTechs.

« Les banques traditionnelles se trouvent à une croisée des chemins. Elles doivent s'engager dans l'Open X ou risquent de basculer vers l'obsolescence », déclare John Berry, secrétaire général de l'Efma. « Afin de rester en accord avec les attentes en perpétuelle évolution des clients sur le marché actuel, les banques doivent se muer en Banques Inventives avec un appui collaboratif de partenaires FinTech qualifiés. »

Méthodologie du rapport

Le *World FinTech Report 2020* s'appuie sur des informations tirées d'études, elles-mêmes fondées sur les entretiens menés avec les dirigeants des grandes Fintechs mondiales de 2020 (*2020 Global FinTech Executive Interviews*) et l'indice « Open X Readiness Index » de Capgemini.

'2020 Global FinTech Executive Interviews'

L'édition 2020 du rapport comprend des informations issues d'entretiens ciblés avec des dirigeants de banques de premier plan des différentes régions.

Indice « Open X Readiness Index » de Capgemini

L'indice « Open X Readiness Index » de Capgemini évalue les banques en s'appuyant sur 98 points de données afin d'estimer leur degré de préparation à la collaboration à travers quatre piliers : les personnes, la finance, le commerce et la technologie. Une pondération adéquate a été affectée à chaque paramètre, et les scores finaux ont été cartographiés sur un nuage de points (en convertissant le score sur 100). Le point de vue des banques sur le degré de préparation à la collaboration est représenté sur l'axe X, tandis que l'axe Y représente la réussite de la collaboration des banques.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte aujourd'hui 270 000 collaborateurs présents dans près de 50 pays. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

A propos de l'Efma

Fondée en 1971 par des sociétés d'assurance et des institutions bancaires, l'Efma est une organisation internationale à but non lucratif ayant pour mission de faciliter les échanges entre les décideurs. Elle fournit aux banques et aux compagnies d'assurance les informations de qualité dont elles ont besoin pour stimuler l'innovation et la transformation. L'Efma compte aujourd'hui plus de 3 300 marques membres réparties dans 130 pays. Son siège est situé à Paris. L'Efma dispose également de bureaux à Londres, Bruxelles, Andorre, Stockholm, Bratislava, Dubai, Milan, Montréal, Istanbul, Pékin, Tokyo et Singapour.

En savoir plus : www.efma.com