



Contacto de prensa:

Jessica Martínez

Tel: +52 55 5980 3652

Jessica.Martinez@gciworldwide.com

World Retail Banking Report 2020: 57% de los consumidores prefieren banca por internet en la era Covid-19

La transformación progresiva del core bancario, habilitada por el cambio a modelos basados en plataformas, puede ayudar a los bancos a tomar medidas rápidas para mejorar la innovación, el crecimiento, las ganancias y la eficiencia operativa

París, a 11 de junio de 2020 – La banca minorista se enfrenta a la presión de transformarse a medida que los nuevos actores enfocados en la experiencia del cliente, ganan una participación significativa en el mercado, según el [World Retail Banking Report 2020 \(WRBR\)](#) publicado por [Capgemini](#) y [Efma](#). A medida que el entorno de la pandemia está llevando a los consumidores a interactuar más digitalmente con sus bancos, los modelos de plataformas ofrecen agilidad y escalabilidad en tiempos de incertidumbre. El reporte resalta que a los bancos basados en plataformas les resulta hasta dos veces más fácil aumentar las ganancias operativas, liberar nuevas fuentes de valor y mejorar la eficiencia operativa.

El reporte revela que el sector financiero global se encuentra en medio de una transformación histórica, ya que los actores no tradicionales, ágiles y digitalmente nativos, continúan abogando por la experiencia del cliente y redefiniendo principios arraigados para obtener mayor tracción en el mercado. Con más de la mitad de los consumidores (57%) que ahora prefieren la banca por internet, en comparación con el 49% anterior a COVID-19, y el 55% que prefieren las aplicaciones móviles bancarias, en comparación con el 47% anterior, las apuestas han aumentado aún más a medida que continúa el contexto COVID-19 para llevar a los consumidores hacia la banca digital.

El reporte sugiere que los bancos deben evolucionar hacia modelos basados en plataformas para impulsar el crecimiento y la innovación necesarios para mantenerse competitivos y que adoptar Open X¹ será fundamental para alcanzar el éxito a largo plazo. Si bien COVID-19 ha acelerado la urgencia de la transformación digital, los bancos podrían necesitar un enfoque más pragmático de la transformación para continuar su camino hacia Open X ante estos momentos de incertidumbre.

"Los consumidores esperan una experiencia digital perfecta de sus proveedores financieros, ya que se han acostumbrado a los BigTechs² en otros aspectos de su vida. Los bancos tradicionales se enfrentan al reto de cumplir con estas expectativas dado que los nuevos competidores, digitalmente nativos, se enfocan en la experiencia del cliente desde el primer día", explica Anirban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo.

¹ Open X - X de eXperiencia — es un enfoque de plataforma abierta en el que los participantes de todos los tamaños y de todas las industrias trabajan juntos. Durante la inminente era del Open X, los bancos determinan su rol (proveedor, agregador u orquestador) en función de sus fortalezas y aprovechan las capacidades de terceros para proporcionar un desplazamiento CX mejorado.

² BigTech son firmas grandes multinacionales como Google, Amazon, Facebook, Apple, Alibaba, etc.

"Los bancos que ahora inviertan en modernizar su tecnología core y la evolucionen hacia una experiencia basada en plataformas, seducirán a los clientes y crecerán de manera rentable".

"COVID-19 ha centrado la atención en la experiencia de la banca digital", señaló John Berry, CEO de Efma. "La modernización de los sistemas heredados debe ser priorizada por los bancos que buscan acelerar su crecimiento a medida que las expectativas de los clientes aumentan y aquellos que no presten atención queden con el riesgo de quedarse rezagados".

La evolución de los sistemas heredados transformará la esencia

Algunos bancos tienen una acumulación de sistemas heredados al haber priorizado las ganancias a corto plazo sobre la sostenibilidad a largo plazo. Esta situación hace que integrar tecnologías emergentes sea un reto, lo que está afectando la experiencia del cliente y la excelencia operativa. Sin embargo, a pesar de los desafíos que representa el sistema heredado y las ventajas de un core moderno, los bancos son reacios a tomar medidas transformadoras debido a los niveles de recursos necesarios y los riesgos asociados con una implementación ineficiente.

Los ejecutivos bancarios reconocen los obstáculos de migrar a un modelo de plataforma. El reporte encontró que 80% de los ejecutivos bancarios mencionaron preocupaciones de ciberseguridad y privacidad, gestión de datos obsoleta (68%) e identificación de los socios adecuados (73%) como las barreras principales para migrar a un sistema de plataforma.

Las alianzas y Open X son ingredientes clave para la transformación

El reporte de Capgemini describe cómo los bancos pueden superar sus desafíos y abordar la transformación de la banca central a través de una orquestación estratégica, integrada y colaborativa. La investigación³ muestra que la modernización progresiva es el método de evolución preferido (54%) entre los ejecutivos bancarios, lo que permite a los bancos actualizar las funciones más críticas y transformar gradualmente los sistemas heredados.

Las alianzas también son un claro acelerador del éxito de los bancos. Dos terceras partes (66%) de los ejecutivos bancarios dicen que tarda 1-2 años innovar y lanzar un nuevo concepto cuando se trabaja en solitario; 58% señaló que tomará menos de un año lanzar un producto en colaboración con socios de FinTechs/BigTech. Sin embargo, los asuntos regulatorios y de cumplimiento (72%) y la poca compatibilidad de TI (72%) se identifican como barreras para una colaboración efectiva. El modelo Open X actúa ayudando a los bancos a reducir los costos operativos y transitar de una inversión fija alta en desarrollo de TI a un modelo de costos más rentable y flexible que incorpore actores especializados en el ecosistema.

Los modelos de plataforma diversifican las fuentes de ingresos y crean un nuevo ecosistema digital

Los bancos que adoptan modelos de plataforma pueden ampliar su alcance en el mercado, mejorar la eficiencia operativa, aumentar la rentabilidad del negocio y ofrecer productos y servicios diferenciados y personalizados con respecto a sus competidores tradicionales. Al cambiar a un modelo basado en plataformas, los bancos que experimentaban un crecimiento incremental de clientes pueden crear nuevos modelos de negocio para monetizar algunas de sus fortalezas.

³ Datos del documento técnico de Capgemini desarrollado en colaboración con Everest Global: Modernización básica para construir experiencias bancarias futuras - Perspectivas para los bancos del mercado medio en América del Norte.



El reporte describe tres opciones principales para transformarse en un modelo basado en la plataforma: los bancos pueden comprar e integrar una nueva plataforma, construir la suya propia o compartir las que ya están listas para usarse. Las barreras para un modelo basado en plataformas incluyen seguridad, sistemas bancarios centrales heredados, gestión de datos obsoletos, cultura inherente de aversión al riesgo, identificación de los socios correctos y restricciones presupuestarias.

Metodología del reporte

El World Retail Banking Report 2020 se basa en los hallazgos de investigación del Global Retail Banking Executive Survey 2020, entrevistas ejecutivas y el Índice de Preparación Open X de Capgemini, e incluye perspectivas de entrevistas enfocadas y encuestas a más de 80 ejecutivos senior de bancos líderes en todas las regiones.

Para más información, favor visite www.worldretailbankingreport.com.

Acerca de Capgemini

Líder global en consultoría, transformación digital, tecnología y servicios de ingeniería. El Grupo está a la cabeza de la innovación para enfrentar las oportunidades de nuestros clientes en el cambiante mundo de la nube, digital y plataformas. Basándose en su sólida herencia de más de 50 años y profunda experiencia específica de las industrias, Capgemini habilita a las organizaciones a alcanzar sus ambiciones de negocio a través de un conjunto de servicios que van desde la estrategia hasta las operaciones. Capgemini se impulsa por la convicción de que el valor de negocio de la tecnología viene de y a través de las personas. En la actualidad es una compañía multicultural con casi 270,000 miembros del equipo en más de 50 países. Con Altran, el Grupo reportó ingresos combinados de 17 mil millones de euros en 2019.

Visítanos en www.capgemini.com/mx-es/. *People matter, results count.*

Acerca de Efma

Una organización mundial sin fines de lucro, establecida en 1971 por bancos y compañías de seguros, Efma facilita la creación de redes entre los responsables de la toma de decisiones. Proporciona conocimientos de calidad para ayudar a los bancos y las compañías de seguros a tomar las decisiones correctas para fomentar la innovación e impulsar su transformación. Más de 3.300 marcas en 130 países son miembros de Efma. Sede en París. Oficinas en Londres, Bruselas, Andorra, Estocolmo, Bratislava, Dubai, Milán, Montreal, Estambul, Beijing, Tokio y Singapur.

Visita www.efma.com