



Contacto con medios:

Jessica Martínez

Tel: +52 55 5980 3652

jessica.martinez@gciworldwide.com

World FinTech Report 2020: la colaboración con FinTechs ahora es aún más importante para que la banca logre centrarse en el cliente

Los bancos que colaboran, adoptan Open X y se transforman en Inventive Banks tienen mayores posibilidades de prosperar

París, a 21 de abril de 2020 – [Capgemini](#) y [Efma](#) publicaron el [World FinTech Report 2020](#), el cual revela que a pesar de la creciente brecha entre los bancos tradicionales por un lado y las BigTechs y los bancos digitales, por el otro, los bancos tradicionales tienen la oportunidad de prosperar en el mercado actual al adoptar *Open X*¹ y convertirse en *Inventive Banks*².

Nunca había sido tan amplia la brecha entre las expectativas de los clientes y lo que los bancos tradicionales ofrecen actualmente, pero ahora es el momento adecuado para que los bancos actualicen sus sistemas (back-end) para ofrecer la mejor experiencia al cliente. Con experiencias hiperpersonalizadas alimentadas por datos en tiempo real, las BigTechs y los bancos digitales han demostrado su capacidad para ganar clientes. En contraste, mientras que los bancos tradicionales han invertido mucho en infraestructura de TI en sus sistemas para mejorar la experiencia del cliente, hasta ahora los esfuerzos no han estado a la altura de lo que se ha hecho en otros sectores, especialmente con los proveedores de tecnología. Para que los bancos sigan siendo atractivos y competitivos en este panorama cambiante, el reporte destaca que deben transformarse en bancos innovadores (Inventive Banks) ágiles y centrados en el cliente al adoptar Open X y asumir un papel especializado, en lugar de uno universal, como proveedor o agregador dentro del nuevo ecosistema abierto.

El camino a seguir: una colaboración estructurada efectiva es fundamental para que las alianzas entre la banca y FinTechs tengan éxito

Actualmente, tanto los Bancos como las FinTechs están desalentados por los resultados mediocres de sus colaboraciones hasta la fecha. El World FinTech Report 2020 reveló varios puntos débiles:

- Sólo **21%** de los bancos dice que sus sistemas son lo suficientemente ágiles para colaboraciones
- Sólo **6%** de los bancos han logrado el ROI deseado de la colaboración
- **70%** de las FinTechs no coinciden cultural u organizacionalmente con su socio bancario
- Más del **70%** de FinTechs dicen estar frustrados con las barreras de proceso del operador tradicional

¹Open X supera el enfoque de la banca abierta basado en el cumplimiento y evoluciona a un intercambio fluido de datos y recursos potenciado por un ciclo de innovación de productos acelerado que mejora continuamente la experiencia del cliente.

²Los bancos innovadores están listos para adoptar roles especializados en el nuevo ecosistema abierto, con el apoyo colaborativo de socios calificados de FinTech.

- La **mitad** de los ejecutivos de FinTech dicen que no han encontrado al socio colaborativo adecuado

"El mundo ha cambiado dramáticamente en los últimos meses. Las empresas evolucionarán y surgirán de la crisis del COVID-19 de maneras diferentes y profundas. Para los bancos tradicionales, esto se traducirá en una mayor necesidad de experiencias digitales a través de una mayor colaboración con FinTechs. Desde que iniciamos este reporte hace tres años, las FinTechs han evolucionado de ser disruptivas a ser actores maduros, y ahora es fundamental que los bancos establecidos las consideren no solo como competidores formidables, sino como socios necesarios para cumplir con las expectativas cambiantes de los consumidores", señaló Anirban Bose, CEO de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo. *"La colaboración efectiva requiere personas, negocios y madurez de procesos. Si bien el fracaso no es una opción para los bancos tradicionales, las FinTechs evolucionan rápidamente en el mercado, sin embargo, también están listas para fallar. Los Inventive Banks que tienen voluntad y capacidades para colaborar a escala e industrializar la innovación, tienen más probabilidades de prosperar dentro del ecosistema Open X compartido".*

Los bancos tradicionales deben invertir en operaciones intermedias y de sistemas para ofrecer una mejor experiencia al cliente

De acuerdo con el World FinTech Report 2020, para continuar siendo competitivos y atractivos para los consumidores, los bancos deben priorizar la transformación intermedia y de back-end a través de asociaciones con FinTechs basadas en datos y centradas en el cliente, que en última instancia también mejorará el front-end. Aunque la inversión general en el nuevo desarrollo de TI (vs el mantenimiento) aumentó del 24% en 2016 al 33% en 2019, las operaciones intermedias y de back-end continúan basándose en procesos comerciales complejos, a menudo manuales, que conducen a una experiencia fragmentada del cliente.

El reporte destacó que la experiencia inicial de última milla (por ejemplo, empaquetar y entregar productos a los clientes) actualmente no tiene el rumbo adecuado, lo que resulta en la insatisfacción de los clientes ya que sienten que no reciben una relación personalizada de su banco (50%) y no puede realizar pagos con domiciliación bancaria en varios sitios comerciales (60%). Mientras tanto, 48% de los clientes de la nueva generación (Generación Y, expertos en tecnología) se sienten frustrados con la limitada gama de productos y servicios ofrecidos por su banco tradicional primario, lo que los impulsará a cambiar el próximo año a ser actores de la nueva era a medida que buscan servicios que coinciden con sus preferencias y se integran con sus otras plataformas/aplicaciones. Mejorar la cadena completa de valor, de principio a fin, es esencial para unirse a la ola Open X y mejorar el crecimiento de ingresos y utilidades, aumentar la productividad, mejorar la participación del cliente, reducir costos, aumentar la transparencia y elevar la satisfacción de los empleados.

Los bancos y FinTechs que priorizan la colaboración efectiva prosperarán en la economía colaborativa de Open X

El "Open X Readiness Index" de Capgemini es una herramienta global de evaluación comparativa que mide la preparación que tiene los bancos para colaborar eficazmente a escala con Startups midiendo su madurez entre los pilares de personas, finanzas, negocios y tecnología. Presentado en el World FinTech Report 2020, el índice muestra que los bancos colaborativos líderes son aquellos con un equipo dedicado y autónomo de asociación de inicio y que demuestran un enfoque de



innovación a prueba de errores para determinar el valor y reducir las pérdidas rápidamente. Los pioneros que toman la delantera son los primeros en actuar e invierten en tecnologías emergentes y tienen poca dependencia de los sistemas heredados, lo que facilita la integración de FinTechs.

"Los bancos tradicionales se encuentran en una coyuntura crítica. Deben adoptar Open X o arriesgarse a ser irrelevantes", indicó John Berry, CEO de Efma. *"Para mantenerse al día con las expectativas en constante evolución de los clientes en el mercado actual, los bancos tradicionales deben transformarse en Inventive Banks con el apoyo colaborativo de socios FinTech calificados".*

Metodología del reporte

El World FinTech Report 2020 se basa en las perspectivas de investigación de las Entrevistas Ejecutivas Globales de FinTech 2020 y el Índice Open X Readiness de Capgemini.

Entrevistas ejecutivas globales de FinTech 2020

La edición 2020 del informe incluye las perspectivas obtenidas a través de entrevistas con altos ejecutivos de bancos líderes en todas las regiones.

Open X Readiness Index de Capgemini

El Índice Open X Readiness de Capgemini evalúa a los bancos con base en 98 puntos de datos para medir su preparación para colaborar a través de cuatro pilares: personas, finanzas, negocios y tecnología. A cada parámetro se le asignó el peso apropiado, y los puntajes finales se mapearon en un diagrama de dispersión (mediante un rebase del puntaje en 100). La visión de los bancos sobre la preparación para la colaboración está representada en el eje X, mientras que el eje Y representa el éxito de la colaboración bancaria.

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.*

Sobre 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 tomadores de decisiones. Proporciona información de calidad para ayudar a los bancos y compañías de seguros a tomar las decisiones correctas para fomentar la innovación y conducir su transformación. Más de 3,300 marcas en 130 países son miembros de Efma. Sede en París. Oficinas en Londres, Bruselas, Barcelona, Estocolmo, Bratislava, Dubai, Mumbai y Singapur.

Obtenga más información en www.efma.com.