

Prensa Capgemini

Paqui López/Ángeles García Molero

Tel: +34 916577000

Sofía García/Ramón Corpas

Tel: + 34 915312388



@Capgemini_ES



Facebook.com/CapgeminiSpain

Según el Informe Anual sobre Banca Minorista de Capgemini y EFMA

La «banca abierta» generará nuevas fuentes de ingresos para la banca tradicional

Los bancos deben abrirse y liderar la evolución al negocio de banca abierta o perderán su papel de intermediarios

Madrid, 21 de junio de 2017 – El modelo de negocio de «banca abierta»¹ evoluciona con determinación y vislumbra nuevas fuentes de ingresos para la banca tradicional. Además, los bancos se enfrentan al riesgo de la desintermediación² si, por un lado, no eligen con acierto su modelo de interacción con el cliente y, por otro, no incorporan a ese modelo el uso de interfaces de programación de aplicaciones (API)³. Estas son las principales conclusiones del Informe Anual sobre Banca Minorista —World Retail Banking Report 2017 (WRBR 2017)— de Capgemini y Efma. También señala que la banca tradicional, en colaboración con las fintech, tiene la oportunidad de liderar el desarrollo de la banca abierta (conocido también como «open banking») para configurar servicios innovadores y más personalizados que aporten más valor a los clientes y que generen nuevas fuentes de ingresos para la entidad.

“Actualmente, las fintech están recibiendo mejores calificaciones en cuanto a experiencia positiva del cliente que los bancos tradicionales; a la vez que los bancos están buscando abiertamente la colaboración con las fintech. El modelo de banca abierta ofrece a las entidades financieras la oportunidad de mantener e incrementar su base de clientes mediante la incorporación de diversidad de servicios de terceros con los que personalizar y hacer única su propuesta de valor. Los bancos que no

¹ El modelo de «banca abierta» u «open banking» consiste en que los bancos activan un ecosistema tecnológico mediante API³ abiertas para que terceras empresas puedan usar sus conjuntos de datos y su propia plataforma para construir sus negocios. Con ello, los bancos podrán alojar un marketplace de aplicaciones propias o externas con el objetivo de expandir el abanico de servicios al cliente y desarrollar nuevos modelos de negocio.

² El concepto de desintermediación en este contexto se refiere a la desaparición del intermediario financiero tradicional (como un banco, un bróker u otra entidad financiera) tal como lo conocemos, que opera entre los agentes excedentarios (ahorradores e inversores) y agentes demandantes de capital (como empresas y particulares prestatarios).

³ Las interfaces de programación de aplicaciones (API) abiertas son los «enlaces» tecnológicos que facilitan el flujo de información y la colaboración entre los diferentes actores de un ecosistema.

aborden la tendencia open banking de manera estratégica y no se posicionen corren el peligro de perder su papel de intermediarios con el cliente”, explica Anirban Bose, responsable a nivel mundial de Banca y Mercados de Capital de Capgemini. “Es imperativo que la banca tradicional apueste por nuevos modelos que impulsen la transformación de su negocio y que establezcan y consoliden una estrategia de plataforma abierta de servicios.”

Las APIs como instrumento de transformación hacia la banca abierta

El informe WRBR 2017 señala que las API tendrán un papel prominente como vehículo para la transformación hacia el modelo de banca abierta, en el que *fintech* y entidades financieras colaborarán más que competirán para crear mayor variedad de productos y servicios al cliente. A pesar de que las API despiertan alguna inquietud en materia de seguridad y protección de datos, se las considera fundamentales para que los bancos puedan aprovechar las ventajas de la innovación que traen las *fintech* sin tener que acometer cambios significativos en sus actuales infraestructuras.

“Los bancos con más éxito serán los que utilicen API abiertas para conocer mejor a sus clientes y generar nuevas fuentes de ingresos, mejorando al mismo tiempo la experiencia del cliente”, comenta Vincent Bastid, secretario general de Efma. “Actualmente, muchos bancos utilizan API a nivel interno para mejorar el flujo de información entre sus sistemas tradicionales, pero ya estamos viendo que algunos bancos han tomado la delantera y ya han adoptado el modelo de banca abierta, poniendo sus sistemas y datos a disposición de terceros y creando nuevas vías de generación de ingresos.”

La colaboración, clave para el futuro de la banca abierta

Resulta difícil saber con exactitud de antemano cómo evolucionará la banca abierta y qué roles jugará en el futuro. La mayoría de las FinTech encuestadas (53,8%) y de los bancos (43,5%) se imaginan un futuro en el que bancos y empresas de tecnología financiera trabajan unidas en la construcción de plataformas intersectoriales con una oferta integral de servicios complementarios diseñados en beneficio de los clientes. Un resultado menos probable, pero también posible, es que los bancos sigan ofreciendo productos y servicios, pero dejen la distribución a cargo de terceros, como podrían ser las *fintech*, las BigTech u otras plataformas abiertas.

Cerca de la mitad (47,8%) de los bancos contempla este escenario frente a solo el 28,8% de las *fintech*. Este modelo tendría el potencial de reducir los costes de captación de clientes, pero incrementa el riesgo de desintermediación y dificulta la gestión de la marca y la fidelidad del cliente.

El estudio también corrobora el creciente interés por el establecimiento de alianzas más estrechas entre *fintech* y bancos. La mayoría de los bancos (91,3%) y gran parte de las *fintech* (75,3%) afirman que esperan colaborar en el futuro, de manera que los bancos contribuyan dando acceso a sus recursos,

experiencia y conocimientos y las *fintech* aportado agilidad, velocidad de respuesta y una visión innovadora sobre el cliente. Trabajando juntos y aprovechando las ventajas de las API, banca tradicional y *fintech* pueden beneficiarse de sus fortalezas complementarias y mejorar así la experiencia del cliente en mucha mayor medida que si trabajan individualmente.

En este sentido, Anirban Bose explica: *“Nuestros clientes nos trasladan su interés en comprender mejor el papel que deberían desempeñar en estos modelos de negocio emergentes, desde la inversión necesaria a cómo interactuar con los nuevos jugadores. Muchos entienden que la banca abierta representa la nueva normalidad, pero siguen sin ver con claridad cómo llegar hasta ella. Estamos ayudando a nuestros clientes a conocer de primera mano cómo las oportunidades de la banca abierta están mejorando su cartera de productos y sus canales de distribución, además de crear nuevas fuentes de ingreso y reducir el riesgo de la desintermediación.”*

Las *fintech* obtienen mejor calificación en experiencia del cliente

El informe pone de manifiesto que las *fintech* han hecho un buen trabajo respecto a la expectativa del cliente, lo que se traduce en una amenaza para la relación tradicional entre banca y cliente. También las grandes empresas tecnológicas como Amazon, Apple y Facebook suscitan que los clientes esperen más de sus bancos y de la experiencia que ofrecen. Así, el consumidor percibe de forma cada vez más favorable a las *fintech*: el 40,3% afirma que están satisfechos con la experiencia que ofrecen, frente al 37,1% que piensa eso de los bancos. Las *fintech* disfrutan de mayor popularidad en Norteamérica, donde el 57,8% de los clientes asegura que ofrecen una experiencia positiva, frente al 49,5% que cita a los bancos. A nivel mundial, los clientes más jóvenes y con mayor destreza tecnológica son los más partidarios de recurrir a las *fintech*.

Las APIs facilitan la creación de experiencias innovadoras y de valor para los clientes gracias a la conjunción del conocimiento acumulado de bancos y *fintech*. Entre los retos de la banca abierta está la necesidad de una regulación adecuada y de estándares tecnológicos. Además, los bancos deben determinar el papel que quieren desempeñar en este nuevo modelo, la forma de personalizar los datos del cliente de manera eficaz y cómo aprovechar las nuevas oportunidades de ingresos.

La metodología del informe World Retail Banking Report 2017

La edición 2017 del World Retail Banking Report analiza cómo las API pueden contribuir al logro de objetivos de negocio y tecnológicos mediante la colaboración productiva entre los diversos participantes del mercado. Utiliza datos de una encuesta a nivel mundial y entrevistas a altos directivos de 126 bancos y *fintech*.

Para más información, www.worldretailbankingreport.com y www.efma.com/WRBR2017

Acerca de Capgemini

Con más de 190.000 empleados presentes en más de 40 países, Capgemini es un líder mundial en consultoría, tecnología y outsourcing, que este año 2017 celebra su 50^º aniversario. En 2016, Capgemini alcanzó unos ingresos de 12.500 millones de euros a nivel mundial. En colaboración con sus clientes, Capgemini crea y proporciona las soluciones tecnológicas, digitales y de negocio que mejor responden a sus necesidades y que les permiten ser innovadores y competitivos. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la [Collaborative Business Experience™](#), basada en su modelo de producción [Rightshore®](#).

Más información en www.es.capgemini.com.

Rightshore® es una marca registrada perteneciente a Capgemini.

La unidad de **Servicios Financieros de Capgemini** ayuda a los bancos, firmas del mercado de capitales y aseguradoras a hacer frente a las disrupciones del sector con negocios innovadores y soluciones que crean valor tangible. El equipo de 55.000 profesionales de esta unidad de servicios financieros trabaja en diferentes países, dominios y tecnologías, desde la infraestructura hasta las aplicaciones para ofrecer las mejores soluciones a la medida de sus más de 1.000 clientes, que representan dos tercios de las mayores instituciones financieras del mundo. El compromiso de los clientes se basa en el reconocido conocimiento de Capgemini Financial Services sobre el sector financiero, liderando el análisis del mercado y en su más de un cuarto de siglo de excelencia en el servicio a sus clientes.

Para más información www.es.capgemini.com/servicios-financieros

Acerca de Efma

Organización global sin ánimo de lucro fundada en 1971 por bancos y aseguradoras que facilita la relación entre los tomadores de decisiones. Proporciona conocimientos de calidad para ayudar a los bancos y a las compañías de seguros a tomar decisiones correctas para impulsar la innovación y la transformación. Más de 3.300 compañías 130 países son miembros de Efma. Con sede en París, Efma cuenta con oficinas en Londres, Bruselas, Barcelona, Estocolmo, Bratislava, Dubái, Bombay y Singapur.

Para más información: www.efma.com