

Capgemini press contacts:**Michela Cotich**

Marketing & Communication

michela.cotich@capgemini.com

+39 347 3620244

Community Group:**Michele Bon**michele.bon@communitygroup.it

+39 338 6933868

Carlo Carbonicarlo.carboni@communitygroup.it

+39 348 9412226

World FinTech Report 2020: la collaborazione tra banche e FinTech diventa essenziale per garantire customer-centricity

Le banche che collaborano, abbracciano l'Open X e si trasformano in Inventive Bank hanno maggiori probabilità di crescere

Milano, 21 aprile 2020 – Il [World FinTech Report 2020](#), pubblicato oggi da [Capgemini](#) e [Efma](#), rileva che le banche tradizionali, nonostante l'incremento del divario con le BigTech e le challenger bank, hanno l'opportunità di crescere nell'attuale contesto di mercato abbracciando l'Open X¹ e diventando Inventive Bank².

Anche se il divario tra le aspettative dei clienti e l'attuale offerta degli istituti tradizionali non è mai stato così ampio, le banche devono cogliere questo momento per ridurre il divario *front to back-end* e offrire la migliore customer experience possibile. Grazie alle esperienze altamente personalizzate, in tempo reale e basate sui dati, le BigTech e le challenger bank hanno dimostrato la loro abilità nel saper conquistare i clienti. Al contrario, le banche tradizionali hanno investito molto nell'infrastruttura IT front-end per migliorare la customer experience ma, finora, gli sforzi fatti non si sono dimostrati sufficienti a raggiungere gli ormai consueti standard di altri settori, soprattutto per quanto riguarda i provider di tecnologia. Secondo il report, per essere interessanti e competitive in un contesto in continuo cambiamento, le banche devono trasformarsi in Inventive Bank agili e focalizzate sul cliente, abbracciando l'Open X e divenendo sempre più specializzate, piuttosto che avere competenze in più settori, convertendosi in fornitori o aggregatori all'interno del nuovo ecosistema aperto.

Per far sì che la partnership tra banche e FinTech abbia successo è necessaria un'efficace collaborazione strutturata

Sia le banche che le FinTech non sono soddisfatte dei risultati poco brillanti finora ottenuti dalle loro collaborazioni. Dal World FinTech Report 2020 sono emersi più punti critici:

- Solo il **21%** delle banche ritiene che i propri sistemi siano abbastanza agili per la collaborazione
- Solo il **6%** delle banche ha ottenuto il ROI desiderato dalla collaborazione
- Il **70%** delle FinTech non si trova d'accordo con il proprio partner bancario né a livello culturale né a livello organizzativo
- Oltre il **70%** delle FinTech afferma di essere insoddisfatto dalle barriere di processo dell'operatore tradizionale

¹ Open X è l'evoluzione dell'approccio basato sulla conformità dell'open banking, utilizzando un continuo eXchange di dati e risorse potenziato da un ciclo di innovazione di prodotto eXpedited che migliora continuamente la customer eXperience.

² Le Inventive Bank sono banche disposte ad adottare ruoli specializzati nel nuovo ecosistema aperto, attraverso la collaborazione con FinTech qualificate.

- La metà dei dirigenti del settore FinTech afferma di non aver trovato il giusto partner per la collaborazione

“Negli ultimi due mesi, il mondo è cambiato radicalmente. Le imprese si evolveranno e usciranno dalla crisi di COVID-19 in modi diversi e profondi. Le banche tradizionali avranno sempre più bisogno di maggiore esperienza in ambito digitale grazie all’incremento delle collaborazioni con le FinTech. In tre anni, da quando abbiamo avviato questo studio, le FinTech sono passate da player disruptive ad attori maturi, nel settore. Quindi ora è fondamentale che le banche tradizionali inizino a prendere in seria considerazione queste realtà, non solo come potenziali concorrenti, ma soprattutto come partner strategici con cui collaborare per riuscire a soddisfare in tempi rapidi le mutevoli aspettative dei consumatori”, ha affermato **Monia Ferrari, Financial Services Director di Capgemini Business Unit Italy**. *“Una collaborazione efficace richiede maturità, da parte delle persone, del business e anche nei processi. Se per le banche tradizionali il fallimento non è un’opzione, le FinTech sono rapide ad entrare sul mercato e accettano il rischio di poter fallire. Le Inventive Bank che mostrano volontà e capacità di collaborare su larga scala e di accelerare l’innovazione, hanno maggiori possibilità di giocare un ruolo centrale all’interno dell’ecosistema Open X condiviso”.*

Le banche tradizionali devono investire nel *middle-and-back-end* per offrire una migliore customer experience

Secondo il World FinTech Report 2020, per rimanere competitive e attirare i clienti, le banche dovrebbero dare priorità alla trasformazione del *middle-and-back-end* attraverso partnership con le FinTech orientate ai dati e incentrate sul cliente, che in ultima analisi miglioreranno anche il front-end. Sebbene gli investimenti complessivi nello sviluppo di nuove tecnologie informatiche (rispetto alla manutenzione) siano aumentati dal 24% nel 2016 al 33% nel 2019, le operazioni di *middle-and-back-end* continuano a basarsi su processi aziendali complessi, spesso manuali, che portano a una frammentazione della customer experience.

Il report ha evidenziato che l’esperienza di *front-end last mile* (ad esempio, il packaging e la consegna dei prodotti ai clienti) non è attualmente all’altezza, generando, di conseguenza, insoddisfazione nei clienti che ritengono di non avere un rapporto personalizzato con la propria banca (50%) e di non riuscire a effettuare pagamenti ad addebito diretto per gli acquisti online (60%). Al contempo, il 48% dei clienti più giovani (generazione Y ed esperti di tecnologia) non è soddisfatto della ristretta gamma di prodotti e servizi offerti dalla propria banca tradizionale, fattore che li spingerà – nel giro di un anno - a diventare clienti di player più all’avanguardia, spinti dalla ricerca di servizi in linea con le loro preferenze e in grado di integrarsi con altre piattaforme/app. Migliorare l’intera catena del valore, dal front al back-end, è essenziale per entrare a far parte dell’ondata Open X e migliorare la crescita top e bottom line, aumentare la produttività, incrementare il coinvolgimento dei clienti, ridurre i costi, diventare sempre più trasparenti e innalzare il grado di soddisfazione dei dipendenti.

Banche e FinTech che privilegiano la collaborazione avranno maggiori opportunità di crescita nella sharing economy dell’Open X

L’“Open X Readiness Index” di Capgemini è uno strumento di benchmarking globale che misura la disponibilità delle banche a collaborare efficacemente e su scala con le startup attraverso l’analisi di quattro dimensioni: people, finance, business e technology. Presentato nel World FinTech Report 2020, l’indice mostra che le banche più aperte alla collaborazione sono quelle che dispongono di



team dedicati e autonomi che lavorano con le startup e che dimostrano un approccio innovativo *fail-fast* per determinare il valore e ridurre rapidamente le perdite. I più preparati sono anche i primi a investire in tecnologie emergenti e ad essere meno dipendenti dai sistemi legacy, rendendo più facile l'integrazione con le FinTech.

"Le banche tradizionali si trovano ad attraversare un momento critico. Se non si aprono definitivamente all'Open X, rischiano di perdere totalmente competitività", ha dichiarato **John Berry, CEO di Efma**. *"Per stare al passo con le aspettative dei clienti in continua evoluzione nel mercato odierno, le banche tradizionali devono trasformarsi in Inventive Bank e collaborare con le FinTech più qualificate".*

Metodologia di ricerca

Il World FinTech Report 2020 si basa sui dati raccolti dal 2020 Global FinTech Executive Interviews e dal Capgemini Open X Readiness Index.

2020 Global FinTech Executive Interviews

L'edizione del 2020 del report include dati derivanti da interviste con dirigenti bancari senior di importanti banche di diversi paesi.

Open X Readiness Index di Capgemini

L'Open X Readiness Index di Capgemini valuta le banche in base ai 98 data point utilizzati per misurare la loro disponibilità alla collaborazione attraverso quattro pilastri - People, Finance, Business, Technology. A ogni parametro è stata assegnata una adeguata ponderazione e i punteggi finali sono stati mappati su un grafico di dispersione (ribassando il punteggio su 100). L'apertura delle banche tradizionali alla collaborazione è rappresentato sull'asse X, mentre l'asse Y indica il successo di tale partnership.

Capgemini

Leader mondiale nei servizi di consulenza e tecnologia e in ambito di digital transformation, Capgemini è all'avanguardia nell'innovazione per consentire ai suoi clienti di orientarsi al meglio in un mondo costantemente in evoluzione del cloud, del digitale e delle piattaforme. Forte di oltre 50 anni di esperienza e di una profonda conoscenza degli specifici settori di mercato, Capgemini sostiene le organizzazioni nel realizzare le proprie ambizioni di business, offrendo una gamma di servizi che vanno dalla strategia alle operations. Capgemini è mossa dalla convinzione che il valore di business della tecnologia sia creato dalle e attraverso le persone. Con un'organizzazione multiculturale di 270.000 dipendenti presenti in più di 50 paesi nel mondo. Con Altran, nel 2019 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 17 miliardi di euro.

Visita il nostro sito www.it.capgemini.com. *People matter, results count.*

Efma

Organizzazione globale senza fini di lucro fondata nel 1971 da banche e compagnie di assicurazioni, Efma facilita l'attività di networking tra i decisori. Fornisce analisi di qualità per aiutare le banche e le compagnie di assicurazione a prendere le decisioni giuste per promuovere l'innovazione e promuovere la loro trasformazione. Oltre 3.300 brand in 130 paesi sono membri di Efma. Sede centrale a Parigi. Uffici a Londra, Bruxelles, Andorra, Stoccolma, Bratislava, Dubai, Milano, Montreal, Istanbul, Pechino, Tokyo, e Singapore.

Per maggior informazioni visitare il sito www.efma.com