**Capgemini Presskontakt: Efma Presskonakt:**

*Gunilla Resare Anna Quinn*

*Tel.: +47 45 00 25 42 Tel.: +33 1 47 42 6771*

*E-mail:* [*gunilla.resare@capgemini.com*](mailto:gunilla.resare@capgemini.com) *E-mail: anna.quinn@efma.com*

**Samarbete i det finansiella ekosystemet en förutsättning för bankernas utveckling**

**Stockholm, den 29 oktober 2019. - I takt med att med kraven höjs kring personifiering, ökad användarvänlighet och snabbare service har banker svårt att hänga med på en marknad med nya aktörer. Banker måste i högre grad leverera en helhetsupplevelse som svarar till kundernas förväntningar. Detta enligt** [**World Retail Banking Report**](https://worldretailbankingreport.com/) **från** [**Capgemini**](https://www.capgemini.com/) **som presenteras idag. Ett sätt för banker att följa med digitala transformationen är att öka samarbetet med BigTech**[[1]](#footnote-2)**- och Fintech-företag för att möta kunders efterfrågan.**

*– Vi lever i en tid där kundernas förväntningar utmanar banker att förbättra sitt erbjudande och erbjuda en och samma upplevelse över flera kanaler. Det innebär att bankerna behöver utvecklas från Open Banking[[2]](#footnote-3) till Open-X[[3]](#footnote-4), där banker och nya aktörer samarbetar för att leverera en digital upplevelse,* säger Johan Bergström, ansvarig för finanssektorn på Capgemini Invent*. Banker som lyckas identifiera sina starkaste sidor, samtidigt som de samarbetar med Fintech-bolag för att stärka resterande affärsområden kommer vara bäst rustade för framtiden.*

World Retail Banking Report 2019 ger en sammanfattning av var dagens banker befinner sig i förhållande till kunders förväntningar, samt hur de behöver utvecklas.

**Rapportens huvudinsikter är:**

* 75 procent av kunder med övergripande teknikkunskaper använder minst en finansiell produkt från BigTech.
* Kostnader (70 procent), användarvänlighet (68 procent) och snabbare service (54 procent) är de främsta anledningarna till varför kunder väljer finansiella produkter från andra aktörer än banker.
* Fler än 80 procent av de kunder som eventuellt kommer byta bank det närmaste året använder i dag betalningar, kort och produkter kopplade till bankkonto från BigTechs och andra bankutmanare.
* Anpassningen till Open Banking har hittills gått trögt och endast 33 procent av bankcheferna uppger att implementeringen varit effektiv.
* Open Banking håller på att utvecklas till Open X, där banker och nya aktörer samverkar för att erbjuda banktjänster som integrerar med digitala upplevelser i andra delar av kundens vardag.

Årets rapport visar också att banker som vill utvecklas och bli en mer effektiv och upplevelsefokuserad tjänsteleverantör inom Open X, bör bli mer innovativa och utöka samarbetet med Fintech-bolag. För att bli konkurrenskraftiga inom Open X behöver banker också strategiskt välja partners som kompletterar deras befintliga produkter samtidigt som de maximerar sitt traditionella erbjudande. Det kommer att leda till en konkurrenskraftig fördel inom Open X.

*– Även om anpassningen till Open Banking gått långsamt så är det en bra start för utvecklingen av Open X, som är det bästa alternativet för att vara konkurrenskraftig i det nya finansiella landskapet,* säger Johan Bergström. *Open X kommer vara en bidragande faktor till förbättrad kundupplevelse i framtiden. Att inte påbörja sin resa i dag kan komma att resultera i mindre lönsamhet*.

**Bristande kundupplevelse kan leda till förlorade intäkter**

Rapporten visar även att många kunder inte är nöjda med sina bankärenden, där låneansökningar (69 procent) och kundhantering vid problem och frågor (40 procent) är det som skapar mest missnöjdhet. Siffror visar också att kunder upplever lägre motstånd från bankens sida, men överlag också en minskad positiv upplevelse i den första kontakten med banken vid exempelvis skapande av nytt bankkonto eller informationssökning**,** vilket kan bero på bankernas oförmåga att kommunicera i flera kanaler. Exempelvis anser hela 72 procent av kunderna i generation Y att mobil-appar är viktiga för kundupplevelsen, men endast 33 procent av dem säger sig ha positiva erfarenheter av det.

**Starka samarbeten – nyckeln till Open X**

Att ta steget in i Open X innebär att banker måste se över sitt grunderbjuande i sin verksamhet. World Retail Banking Report förespråkar att banker bör sikta på att leverera en bättre helhetsupplevelse till sina kunder. Banker bör närma sig den moderna marknaden och söka efter samarbetslösningar snarare än att fokusera på sin egen dolda innovation. Rapportens resultat visar att metoden Open X Readiness Index är ett sätt att mäta bankens status för att samarbeta över de fyra pelarna som består av; människor, finans, företag och teknik.

**Metod**Årets upplaga av World Retail Banking Report kartlägger nuvarande perspektiv och potentiell utveckling för bankers räkning i framväxten av BigTech-aktörer och andra utmanande banktjänster. Rapporten visar data från en global undersökning med 7900 svarande kunder från detaljhandelsbanker i 20 länder och samt en undersökning med 50 ledande bankchefer från 30 marknader.

**Om Capgemini**

Som en global ledare inom konsult- och tekniktjänster samt digital transformation ligger Capgemini i innovationens framkant. Vi möter därmed våra kunders behov inom molntjänster, digitalisering och plattformar. Med 50 års erfarenhet och en gedigen branschspecifik kompetens

gör vi det möjligt för organisationer att förverkliga sina affärsmål genom ett brett spann av tjänster, från strategiarbete till drift- och förvaltningsuppdrag. Vi sätter människorna i fokus och drivs framåt av övertygelsen att med teknik realiserad affärsnytta åstadkoms av människor. Capgemini är multikulturellt med över 200 000 anställda i mer än 40 länder. 2018 omsatte Capgemini 13,2 miljarder euro.

Besök oss på www.capgemini.com. *People matter, results count.*

**Om Efma**

Efma är en global ideell organisation som grundades 1971 av banker och försäkringsbolag.

Det ger goda insikter för att hjälpa banker och försäkringsbolag att fatta rätt beslut inom innovation och driva digital transformation. Mer än 3300 varumärken fördelat på 130 länder är medlemmar i Efma. Huvudkontor i Paris och övriga kontor i London, Bryssel, Andorra, Stockholm, Bratislava, Dubai, Milano, Montreal, Istanbul, Peking och Singapore. För mer information www.efma.com

1. BigTech-företag är stora tech-bolag så som Apple, Google, Amazon och Facebook. [↑](#footnote-ref-2)
2. Open Banking ger tillgång till säker tredjepartsåtkomst till finansiell information genom användning av API:er. [↑](#footnote-ref-3)
3. Open X är en möjlighet för banker att mer effektivt och öppet samarbeta med tredjepart. [↑](#footnote-ref-4)