**Capgemini presskontakt: Efma Press Contact:**

*Gunilla Resare Anna Quinn*

*Tel.: + 47 450 02 542 Tel.: +33 1 47 42 6771*

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

**World Retail Banking Report 2020: Fortsatt tryck på bankerna att förbättra kundupplevelsen och uppdatera befintlig IT-infrastruktur med ny teknologi**

**Stockholm, 11 juni, 2020 – Bankerna upplever ett fortsatt stort tryck att förbättra sina tjänster då nya aktörer, som exempelvis FinTechs specialiserade på att leverera högklassiga kundupplevelser, fortsätter att ta marknadsandelar. Det visar** [**World Retail Banking Report**](http://www.worldretailbankingreport.com/) **2020 (WRBR) publicerad idag av** [**Capgemini**](http://www.capgemini.com) **och** [**Efma**](https://www.efma.com/)**. Rapporten visar även att banker som nyligen gjort investeringar i nya digitala plattformar anser att det skapar bättre förutsättningar att öka intäkter, skapa nya tjänster och förbättra effektiviteten.**

**Den globala rapporten visar följande:**

**Bankerna är fortsatt fast gamla IT-system med sedan länge passerat bäst före-datum** Situationen är densamma för många banker. De känner sig fast i gamla IT-system och ett spindelnät av kopplingar dem emellan vilket medför utmaningar att enkelt anamma ny teknologi. Det i sin tur skapar utmaningar med att utveckla den upplevelse som dagens kunder förväntar sig. Utöver detta finns det dessutom ofta en obenägenhet hos beslutsfattare att investera i ny teknologi på grund av höga investeringskostnader, samt även en osäkerhet om huruvida initiativen faktiskt kommer uppfylla det förväntade värdet.

**Partnerskap och Open Banking är viktiga komponenter för en lyckad transformation**

Rapporten visar på att bankerna kan övervinna en del av utmaningarna med gamla IT-system genom att skapa strategiska samarbeten med FinTechs som tillför nya innovativa tekniska lösningar. Mer än hälften av de beslutsfattare som intervjuats anser att en stegvis modernisering och utbyte av gammal teknologi med hjälp av noga utvalda samarbetspartners är vägen framåt för dem. Dessa partnerskap ses också som viktiga acceleratorer i moderniseringen av teknologi, då det ofta tar över två år om man gör det på egen hand medan samma förändring kan ta under ett år med hjälp av rätt partner.

**Plattformsmodeller skapar nya intäktskällor och skapar ett nytt helt nytt digitalt ekosystem inom finansmarknaden**

Banker som börjar använda sig av olika plattformsmodeller kan utöka sin räckvidd på marknaden, öka effektivitet och lönsamhet samt erbjuda differentierade, personliga tjänster jämfört med sina konkurrenter. Ett genomtänkt och stegvis skifte mot en plattformsbaserad modell gör att banker kan skapa nya affärsmodeller och intäktsströmmar.

*”Kunderna förväntar sig idag att få samma typ av kundupplevelse hos sina banker som de vant sig vid från teknikjättar och FinTechs. Bankerna vill men upplever samtidigt svårigheter med att uppfylla kundernas förväntningar då de gång på gång stöter på problem med gammal infrastruktur. Dessutom är dessa satsningar ofta kopplade till stora investeringar där man redan från början har en stor osäkerhet i om initiativet faktiskt kommer resultera i den förväntade nyttan av investeringen,* säger Klas Rutberg, ansvarig för Retail Banking-området på Capgemini Invent. *"Vi börjar se att fler banker som nu investerar i modernisering av sin gamla systempark gör det med samarbetspartners och att man i samband med det tar sikte mot nya intäktsströmmar och affärsmodeller."* avslutar Klas Rutberg

**Metod**Årets upplaga av World Retail Banking Report bygger på forskning och insikt från 2020 Global Retail Banking Executive Survey, intervjuer med ledare och Capgemini Open X Readiness Index. Rapporten inkluderar insikt från fördjupningsintervjuer med över 80 chefer i ledande banker från olika regioner.

För mer information om rapporten och metod, gå in på [www.worldretailbankingreport.com](http://www.worldretailbankingreport.com).

**Om Capgemini**

Som en global ledare inom konsult-,  teknik- och ingenjörstjänster samt digital transformation ligger Capgemini i innovationens framkant. Vi möter därmed våra kunders behov inom molntjänster, digitalisering och plattformar. Med mer än 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 270 000 anställda i nästan 50 länder. 2019 omsatte Capgemini tillsammans med förvärvet Altran 17 miljarder euro.

Besök oss på [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com/#_blank). *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