

27.02.2018 – 10:01 Uhr

World Fintech Report 2018: Partnerschaft ist das neue Paradigma der Branche

Zürich (ots) -

Kunden verlangen nach immer mehr Komfort und Personalisierung von Finanzdienstleistungen; Fintechs und Finanzinstitute müssen kooperieren, um erfolgreich zu sein und Gegengewicht für möglichen Markteintritt der BigTechs zu bilden

Verbraucher sind die grossen Profiteure des starken Fintech*-Wachstums im Finanzdienstleistungsbereich. Sie geniessen breitere Angebote, neue Technologien und ein besseres Kundenerlebnis. Doch trotz der guten Service-Leistung müssen Fintechs auf Kooperationskurs mit den traditionellen Finanzinstituten gehen, um selber erfolgreich zu sein. Zu diesem Ergebnis kommt der neue World Fintech Report 2018, der heute von Capgemini und LinkedIn in Zusammenarbeit mit der Efma veröffentlicht wurde. Während beide Seiten zunächst konkurrierten, lautet das Paradigma der Branche heute Partnerschaft. Die symbiotische Zusammenarbeit von Fintechs und Finanzinstituten betont die komplementären Stärken beider Seiten und hilft, ein Gegengewicht für den möglichen Markteintritt der sogenannten BigTechs** im Finanzdienstleistungssektor zu bilden.

Fintechs revitalisieren die Kundenerfahrung bei Finanzprodukten

Fintechs sind mit neuen Technologien innovativ und stellen das Kundenerlebnis bei Finanzdienstleistungen in den Mittelpunkt. Mit immer höheren Erwartungen auf Kundenseite und wachsendem Konkurrenzdruck steigt auch der Anspruch an Komfort und Individualisierungsmöglichkeiten. Hierzu entwickeln Fintech-Unternehmen personalisierte Angebote auf Basis von Kundendaten und offerieren schnelle, rund um die Uhr verfügbare Online-Dienste, auf die Kunden von jedem Gerät aus zugreifen können.

Laut dem World Fintech Report 2018 geniessen die traditionellen Finanzdienstleister jedoch ein grösseres Vertrauen bei Kunden als die neueren Start-ups. Für den Erfolg in der Zukunft müssen Finanzdienstleister also darauf achten, sich weiterhin stark nach den Wünschen ihrer Kunden zu richten, Vertrauen zu bewahren und digitale, agile und effiziente Prozesse bereitzustellen.

"Fintech-Firmen sind stark kundenorientiert und schliessen damit die Lücke, die traditionelle Firmen hinterlassen haben. Für Fintechs öffnet sich dadurch eine Tür, das Vertrauen in traditionelle Firmen bleibt für die Kunden aber weiterhin wichtig", sagt Penry Price, Vice President, Global Marketing Solutions, LinkedIn.

Die Gelegenheit zum Win-Win

Fintechs sind unbelastet von alten Legacy-Systemen und den Unternehmenskulturen vergangener Tage. Sie können neue Technologien direkt zum Wohl und Wunsch ihrer Kunden einsetzen. Laut World Fintech Report betrachten über 90 Prozent der Fintechs Agilität und ein neues Kundenerlebnis als Schlüsselfaktoren für eine bessere Wettbewerbsposition. Darüber hinaus sehen mehr als 76 Prozent die Fähigkeit, Neues zu entwickeln und Bestehendes zu verbessern, als erfolgsentscheidend an. Die grosse Herausforderung ist, höhere Skalierbarkeit sowie finanziell tragfähige Geschäftsmodelle zu schaffen. Hier kommen die traditionellen Finanzdienstleister ins Spiel. Obwohl Fintechs seit 2009 mit 110 Milliarden US-Dollar finanziert wurden, sieht der Bericht die meisten von ihnen scheitern, weil sie kein effektives Partner-Ökosystem aufgebaut haben.

Gleichzeitig adaptieren traditionelle Finanzinstitute viele Weiterentwicklungen des Kundenservice aus dem Fintech-Bereich und behalten dabei ihre Stärken wie Risikomanagement, Infrastruktur, regulatorische Expertise, Kundenvertrauen, Zugang zu Kapital und vieles mehr bei. Von einer symbiotischen, kooperativen Partnerschaft können letztlich also beide Seiten profitieren.

"Drei Viertel der Fintechs sehen ihr primäres Geschäftsziel in der Zusammenarbeit mit traditionellen Finanzfirmen. Daher ist es unerlässlich, dass beide ihre Geschäftsmodelle für die Kooperation miteinander öffnen, um gemeinsame Innovationen voranzutreiben und dabei das Vertrauen der Kunden weiterhin zu erhalten", so Tobias Wolf Leiter Banking bei Capgemini Consulting in der Schweiz. "Fehlt es an einem agilen und engagierten Kooperationspartner - egal von welcher Seite - könnte der Erfolg auf der Strecke bleiben."

Die Suche nach dem richtigen Partner ist erfolgskritisch

Laut dem World Fintech Report 2018 gaben mehr als 70 Prozent der Fintech-Führungskräfte an, dass ihre grösste Herausforderung bei der Zusammenarbeit mit traditionellen Finanzunternehmen deren mangelnde Agilität sei. Gleichzeitig nahmen traditionelle Unternehmen negative Auswirkungen auf das Kundenvertrauen, die Marke und die Veränderung der internen Kultur als ihre grösste Herausforderung wahr.

"Für eine erfolgreiche Partnerschaft müssen beide Seiten aufgeschlossen bleiben und sich auf die Zusammenarbeit konzentrieren. Die Finanzinstitute müssen die Kultur der Fintechs respektieren, damit diese ihre Agilität nicht verlieren - ihre wichtigste Mitgift für gemeinsame Projekte. Eine grosse Herausforderung ist auch die Auswahl des Fintechs, mit dem man am besten zusammenarbeiten kann", sagte Vincent Bastid, Generalsekretär bei Efma.

BigTechs am Horizont geben Anlass zum schnellen Handeln

Die Zukunft der Finanzdienstleistungen liegt sowohl in den Händen der Fintechs als auch in denen traditioneller Unternehmen, da sich ihre Stärken gegenseitig ergänzen und sie den Kundenbedürfnissen gemeinsam besser gerecht werden können. Schon jetzt

zeichnet sich ein Umbruch der Branche durch BigTechs - den grossen, multinationalen Technologieunternehmen mit einem riesigen Kundenstamm im Einzelhandel - am Horizont ab. Höchste Zeit also für Fintechs und traditionelle Unternehmen, den richtigen Kooperationspartner zu finden und den Weg zum Erfolg neu zu definieren. Als Hilfestellung für die Branche und um deren Bestrebungen nach Zusammenarbeit und symbiotische Beziehungen zu fördern, hat Capgemini das sogenannte ScaleUp-Zertifizierungs-Werkzeug entwickelt. Dieses Instrument schafft ein Modell für Kooperation und gegenseitige Verifikation, das die Partnerschaft zwischen traditionellen Firmen und Fintechs fördert.

Über den World Fintech Report 2018

Capgemini und LinkedIn haben in Zusammenarbeit mit Efma den World Fintech Report 2018 entwickelt. Er basiert auf den Ergebnissen einer globalen Umfrage, die Antworten von traditionellen Finanzdienstleistungsunternehmen und Fintech-Firmen aus dem Umfeld von Banken und Kreditgewerbe, Zahlungsverkehr und Transfers, Investmentmanagement und Versicherungen umfasst. Durch die Fragestellungen sollte sowohl die Perspektive der Fintechs als auch die der traditionellen Finanzdienstleistungsunternehmen erfasst werden. Dabei wurde vor allem auf unterschiedliche Aspekte der Kundenerfahrung als auch wichtige Erfolgsfaktoren für ein besseres Kundenerlebnis eingegangen. Die Studie beleuchtet die sich entwickelnde Beziehung zwischen etablierten Betreibern und New Age Playern mit Fokus auf die Sichtweisen der Fintechs. Weiterhin wurde analysiert, wie beiden Seiten zum Geschäftserfolg verholfen werden kann.

Weitere Informationen finden Sie auf der Website des Berichts unter www.fintechworldreport.com.

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services und Digitaler Transformation. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie von und durch Menschen entsteht. Die Gruppe ist ein multikulturelles Unternehmen mit 200.000 Mitarbeitenden in über 40 Ländern, das 2017 einen Umsatz von 12,8 Milliarden Euro erwirtschaftet hat.

Mehr unter www.capgemini.com/ch-de. People matter, results count.

Über Efma

Als globale Non-Profit-Organisation, die 1971 von Banken und Versicherungen gegründet wurde, ermöglicht Efma die Vernetzung von Entscheidungsträgern. Sie liefert qualitativ hochwertige Erkenntnisse, die Banken und Versicherungen bei ihrer Entscheidungsfindung im Bereich Innovationsförderung unterstützen, um den Wandel voranzutreiben. Über 3.300 Marken in 130 Ländern sind Efma-Mitglieder. Hauptsitz in Paris. Büros in London, Brüssel, Barcelona, Stockholm, Bratislava, Dubai, Mumbai und Singapur. Besuchen Sie www.efma.com.

* Fintechs bezieht sich auf technologiebasierte Finanzdienstleister, die relativ neu und/oder klein sind und einen wachsenden Kundenstamm haben.

** BigTech ist ein allgemeiner Begriff für datengetriebene Technologieunternehmen, wie Google, Amazon, Alibaba, Apple und Facebook, die nicht traditionell in Finanzdienstleistungen vertreten sind.

Kontakt:

Barbara Schaffrath
Tel.: +49 69 9515-1246
E-Mail: barbara.schaffrath@capgemini.com
www.twitter.com/CapgeminiDE

LinkedIn Pressekontakt:

Fred Han
Tel.: +1 415 713 1562
E-Mail: ghan@linkedin.com

Efma Pressekontakt:

Tel: +33 147 42 6770
E-Mail: hannah@efma.com