

Trendrapport

Digitale trends, uitdagingen en doelen voor financiële dienstverleners in 2021



Introductie

De financiële dienstverlening is in 2020, net als elke andere sector, geconfronteerd met bijzondere uitdagingen. De coronacrisis haalde het dagelijks leven en de wereldeconomie overhoop. Kredietverleners kregen te maken met een risico waar ze nooit eerder rekening mee hadden hoeven houden.

2020 heeft veel invloed gehad op het dagelijks leven. Zowel op persoonlijk als professioneel vlak. Terwijl corona de wereld overnam, werd duidelijk dat 'business as usual' voor niemand meer gold. De conferentie van de Verenigde Naties voor Handel en Ontwikkelingssamenwerking voorziet dat 2020 de boeken in gaat met een **daling van de wereldeconomie van 4,3 procent.**



De financiële sector wordt geconfronteerd met een **verstoring van de dienstverlening** terwijl ze ook manieren moeten vinden om veilig te blijven werken. Daar bovenop zijn alle voorspellingen en projecties die eerder zijn gemaakt nu niet meer van toepassing. Risico's en uitgaves van consumenten zijn veranderd, terwijl de cashflow aan banden is gelegd.

Op weg naar 2021 is het economisch herstel veelbelovend. Maar financiële dienstverleners moeten nog meerdere drempels over voordat ze weer verder kunnen.

Drie uitdagingen voor financiële dienstverleners in 2021

Voordat financiële dienstverleners kunnen uitkijken naar toenemende groei in 2021, is het goed om te kijken naar de uitdagingen. Dit zijn de drie grootste bedreigingen waarmee de sector in het, ook afwijkende jaar 2021, te maken gaat krijgen:

- 1 **Uitdagingen in de sector**
- 2 **Veranderingen in regelgeving**
- 3 **Toename van consumenten eisen**

1

Uitdagingen in de sector

De financiële sector is al jaren aan veel verandering onderhevig. Fintech bedrijven en niet traditionele banken dagen de gevestigde orde uit. Zo verdubbelde het aantal Fintechs volgens IDG Connect zelfs in 2019.

De pandemie verandert weinig aan de opkomst van deze uitdagers. Terwijl de wereldwijde financiering van Fintechs opdroogt, stappen consumenten uit zichzelf over op digitale diensten. Dit geeft Fintech net dat zetje waarmee ze traditionele financiële instellingen voorbijstreven. Sterker nog, deze 'stoorzenders' groeien tot 2025 waarschijnlijk met 20 procent per jaar. Daarmee is de Fintech markt wereldwijd tegen 2025 zo'n 305 biljoen dollar waard.

Voor traditionele organisaties wordt het steeds belangrijker om relevant te blijven en om te groeien in deze concurrentiestrijd. De juiste combinatie van product, beleid en technologie is de sleutel naar succes.



2

Veranderingen in regelgeving

Veranderende regels dwingen de financiële sector om technologie te omarmen waarmee ze snel en probleemloos kunnen voldoen aan controles en privacy eisen.

Financiële bedrijven moeten voldoen aan regels zoals Sarbanes-Oxley, Open Banking, GDPR, en de Brydon Review. De grote zorgvuldigheid van website monitoring, testen en risicoanalyse waarmee bedrijven te maken krijgen zorgt ervoor dat ze moeten kunnen vertrouwen op technologie zoals AI, data-analyse en natural language processing (NLP). Alleen hiermee kunnen ze potentiële problemen ontdekken en zaken opsporen die niet aan de regels voldoen.

Organisaties kunnen het zich niet langer veroorloven om maanden te doen over het voldoen aan een regel om vervolgens weer terug te gaan naar de waan van de dag. Verstoringe wetten zoals GDPR en de CCPA betekenen dat er altijd nieuwe regels zijn waar rekening mee moet worden gehouden. Hierbij hoort bijvoorbeeld het nieuwe financiële pakket van de EU. Financiële instellingen hebben daarom technologie nodig waarmee ze doorlopend kunnen voldoen aan nieuwe regels.

3

Toename van consumenten eisen

We leven in een wereld waarin consumenten hoge verwachtingen hebben van merken. Maar ze stellen nog hogere eisen aan organisaties aan wie ze hun financiën toevertrouwen. Shep Hyken schreef in Forbes:

“Jouw klanten vergelijken je niet meer alleen met je directe concurrenten. Je wordt ook vergeleken met de beste service die ze ooit ergens hebben ontvangen.”

Dit gaat vooral op voor de gevestigde orde van financiële dienstverleners. De service en ervaring die klanten bij deze organisaties ontvangen wordt vergeleken met de aanbiedingen van Fintechs en andere digitale dienstverleners zoals Amazon, Netflix, Twitter en YouTube.

Volgens een rapport van EY zijn midden- en kleinbedrijven (mkb'ers) gefrustreerd door banken:

“Ze moeten voldoen aan strenge verzekeringseisen, ontvangen slechte klantenservice en krijgen te maken met langzame processen en beslissingen. Mkb'ers stappen dus vaak over naar Fintechs, waar een groei van 25 procent aan de orde is.”

Daar bovenop komt **de 2019 Edelman Trust Barometer**, waaruit blijkt dat 73 procent van de mensen vindt dat financiële instellingen leidend moeten zijn in het maken en gebruikmaken van een technologie die ervoor zorgt je makkelijker zaken met ze kan doen.

Om met deze uitdagingen om te gaan hebben financiële dienstverleners nieuwe digitale kanalen toegevoegd aan hun producten, met wisselend succes.



73 procent van de mensen vindt dat financiële instellingen leidend moeten zijn in het maken en gebruikmaken van een technologie die ervoor zorgt je makkelijker zaken met ze kan doen

Zes voorspellingen en trends voor 2021

Terwijl 2020 een economisch uitdagend jaar was, zijn de vooruitzichten voor 2021 beter. Onderzoek van Goldman Sachs voorspelt een V-vormig herstel van wat het de 'coronavirus recessie' noemt. Met een vaccin in 2021, voorspellen ze een wereldwijde groei van het BBP van 6 procent. Bloomberg is wat terughoudender, zij voorspellen **een groei van 4,9 procent** en waarschuwen dat, als corona weer oplaait of als het vaccin vertraging oploopt, dat de groei in gevaar kan brengen.

Vanwege deze onzekerheid is het belangrijk dat de sector zo veel mogelijk positief verandert. Een conservatieve en geleidelijke aanpak is niet genoeg om de uitdagingen van 2021 aan te gaan. Om organisaties hiermee te helpen, hebben we zes voorspellingen en trends op een rijtje gezet die de financiële sector dit jaar kan verwachten.

1

Traditionele spelers gaan Fintechs nadoen

Fintechs, de niet-traditionele spelers in het financiële speelveld, zijn de afgelopen tijd de belangrijkste aanjagers geweest van innovatie. Het is dan ook zeer waarschijnlijk dat ze voorlopig nog wel even blijven hangen. EY laat weten dat in 2019 **64 procent van de consumenten wereldwijd** Fintech omarmde. Terwijl 93 procent van de mkb'ers de voorkeur geeft aan een technologische oplossing waarmee ze hun financiën kunnen managen. In 2021 moeten gevestigde bedrijven dus goed letten op de dingen die Fintechs zo aantrekkelijk maken voor consumenten en daar scherp op inspelen.

McKinsey **zet verschillende strategieën** voor traditionele bedrijven uiteen waarmee ze de groei van Fintechs kunnen bijbenen, waaronder:

- Koop een Fintech
- Haak een Fintech aan als partner
- Investeer in Fintech
- Verander jouw werkwijze richting die van een Fintech
- Bouw een interne Fintech voor belangrijke initiatieven en aanbiedingen

Het is bemoedigend om te zien dat een aantal traditionele financiële dienstverleners succesvol zijn overgestapt op de Fintech manier van werken. Zeker in 2020, toen corona digitale transformatie in een stroomversnelling gooide.

De CPO van Santander Bank zei zelfs:



Ik heb nog nooit zo veel, zo snel, zien veranderen als je het hebt over het omzeilen van processen om coronagerelateerde initiatieven te lanceren. Ik heb deze bank op Fintech snelheid zien bewegen."

2

Steeds meer digitale dienstverlening

In 2020 lukte het de financiële sector om haar klanten klantvriendelijke digitale diensten aan te bieden. Ze bereikten hiermee, op een veilige en makkelijke manier, meer klanten. Consumenten lieten ook zien dat ze openstaan voor technologie die hen tijd bespaart en hun ervaring beter maakt. Volgens een studie van Deloitte is 35 procent van de klanten meer online gaan bankieren tijdens de pandemie.

Aan de achterkant kunnen financiële dienstverleners ook veel voordelen halen uit het digitaliseren van hun operatie. Het speelt werknemers vrij. Deze mensen kunnen gaan focussen op belangrijke klanten en ze kunnen nieuwe producten en diensten ontwikkelen.

Het Forbes Finance Council noemt negen Fintech trends voor 2021 die de industrie het komende jaar vorm gaan geven. Voor Fintech startups en gevestigde financiële bedrijven geeft dit inzicht in de richting die de financiële wereld opgaat. Het gaat om:

1. **Vergroting van digitaal management**
2. **Geautomatiseerde processen (robots)**
3. **Groeiende mobiele betaalmogelijkheden**
4. **Partnerships met andere Fintechs of financiële instituten**
5. **Meer focus op kosten besparen**
6. **Opkomst van financiële diensten van niet-traditionele aanbieders (embedded finance)**
7. **Grotere focus op cybersecurity**
8. **Real-time data gebruiken om zaken te verzekeren**
9. **Vertrouwen op behavioral science-techniek**

Wat deze trends verbindt is dat ze allemaal zorgen voor snellere en efficiëntere service. Ze zijn net zo relevant voor gevestigde bedrijven als voor niet-traditionele spelers. Het idee om een partnership aan te gaan is, gezien de opkomst van Open Banking initiatieven en financiële ecosystemen, iets waar grote bedrijven voordeel uit kunnen halen. Of ze nu een partnership met een Fintech of met een traditionele speler aan gaan.



35 procent van de klanten is meer online gaan bankieren tijdens de pandemie

3

Dienstverlening speciaal voor klanten

Klanten hebben het zwaar gehad in 2020. Veel mensen verloren hun baan toen bedrijven manieren zochten om kosten te besparen. Maar nog meer mensen moesten het veld ruimen doordat hun werkgever failliet ging. Zelfs degenen wiens carrière nog staat, hebben hun financiële gedrag aangepast vanwege de grote onzekerheid van deze tijd.

Onder druk van de pandemie zijn enorm veel mensen overgestapt op digitale technologie en online bankieren. Data laat zien dat in de VS 14 procent van de volwassenen **voor het eerst online is gaan bankieren** door de coronacrisis. Als ze dit als prettig ervaren, dan blijven deze mensen ook online bankieren als de pandemie voorbij is.

Het fijne is dat klanten het gevoel hebben dat ze goed zijn behandeld tijdens de pandemie. Uit een enquête onder Amerikaanse consumenten door PwC, bleek dat **71 procent tevreden was** over de manier waarop hun bank omging met de pandemie en de manier waarop ze alles hebben geregeld voor hun klanten. Een vijfde van de respondenten liet zelfs weten dat hun vertrouwen in hun bank was toegenomen. Een vergelijkbare enquête onder klanten van Forrester liet zien dat 63 procent van de Chinese volwassenen en 55 procent van de Engelse volwassenen het gevoel hadden dat hun bank **echt in hun belang handelde**.

In de toekomst is het belangrijk dat financiële instellingen voortbouwen op deze goede wil, zelfs als ze goed werk blijven leveren op het gebied van financieel en risicomanagement.



14 procent van de volwassenen is voor het eerst gaan online bankieren door de coronacrisis



71 procent van de klanten was tevreden over de manier waarop hun bank omging met de pandemie

4

Digitale toegankelijkheid serieus nemen

Online bankieren en beheer van geld heeft de manier waarop klanten hun financiën regelen veranderd. Hierdoor wordt de vraag naar toegankelijke en inclusieve financiële diensten ook alleen maar groter in 2021. Het wordt belangrijk om je financiële dienstverlening en digitale self-service toegankelijk te maken voor alle klanten, ongeacht achtergrond, sociale klasse of locatie.

Toegankelijkheid

Klanten met een beperking mindere service bieden is niet alleen wettelijk risico, het betekent ook dat je mogelijke inkomsten misloopt. **Dit zijn inkomsten van een groeiende groep consumenten.** 80 procent van de mensen met een beperking is namelijk ergens anders zaken gaan doen door slechte toegankelijkheid, volgens The American Institutes for Research. Dat is een aanzienlijk verlies voor elk bedrijf. Zeker als je bedenkt dat het gezamenlijke inkomen van mensen met een beperking in de werkende leeftijd, in de VS alleen al, zo'n 490 biljoen dollar is.

Terwijl de **WCAG** de gouden standaard is voor bedrijven om digitale barrières weg te nemen voor mensen met een beperking, zijn er ook nog andere regels. Zoals de Americans with Disability Act (ADA) of de EU Web Accessibility Directive waar organisaties aan moeten voldoen.

Aan welke regels je ook moet voldoen, het is belangrijk dat je financiële dienstverlening en digitale self-service toegankelijk is voor alle klanten, wat voor beperkingen ze ook hebben.

5

Cybersecurity risico hoger dan ooit

Financiële dienstverleners voelen enorme druk van cybersecurity. PwC zegt het duidelijk:



Criminelen kiezen financiële bedrijven omdat daar het geld zit.”

Financiële diensten vechten tegen toenemende bedreigingen tijdens de coronacrisis. **Nieuw onderzoek** stelt dat cyberaanvallen tegen banken met 238% zijn toegenomen tijdens de pandemie. Maar de pandemie zorgde alleen maar voor een verdere piek in een al stijgende lijn van aanvallen. De **2020 X-Force Threat Intelligence Index** van IBM ontdekte dat financiële dienstverleners en verzekeraars de afgelopen vier jaar ook al het meest werden aangevallen.

Bovenop deze hoge staat van alertheid op aanvallen, moeten veel bedrijven ook omgaan met het verhoogde risico dat ontstaat doordat alle werknemers nu thuiswerken. De haast om thuis te werken betekende dat niet alle oplossingen goed getest en beveiligd zijn. Terwijl bedrijven probeerden het hoofd boven water te houden, zochten criminelen naar manieren om misbruik te maken van deze situatie. Uit een onderzoek blijkt dat menselijk falen een belangrijke oorzaak is voor cybersecurity risico's. Bij 80 procent van de bedrijven die reageerden op de enquête is dit probleem toegenomen.

Nu we weten dat thuiswerken de komende tijd de norm blijft voor veel werknemers, is het noodzaak om cybersecurity prioriteit te geven. Als thuiswerken het 'nieuwe normaal' is in 2021, dan moeten de thuiswerksystemen net zo veilig zijn als de systemen op de werkvloer.

6

Realtime inzicht helpt bij beslissingen

De financiële dienstverleners vertrouwen al lang op data. Van financiële forecasts tot kredietrapporten en statistieken; de sector leeft op data. Maar het meeste is historische data. Het is goed om te vertellen wat er gebeurd is, maar historische data is minder goed te voorspellen. Realtime inzicht over gebruikers gaat veranderen in 2021 en zal belangrijk zijn voor succes.

Digitaal contact zorgt ervoor dat de financiële sector klantenprofielen kan verfijnen op basis van de interacties die ze met de klanten heeft. Sommige bedrijven gebruiken data om **corona risicoprofielen** te maken waarmee ze leningen kunnen herzien in dit nieuwe economische landschap. Andere factoren, zoals de toename van schulden door werkloosheid kunnen meegenomen worden bij individuele kredietinschattingen. Op hetzelfde moment kunnen organisaties kijken naar nieuwe manieren om bedrijven en individuen te helpen omgaan met hun financiële problemen.

Klaar voor 2021?

De relatie van klanten met hun bank gaat dus veel verder dan alleen transacties. Nu meer financiële activiteiten digitaal worden, moeten financiële dienstverleners meer dan ooit een holistische strategie kiezen om hun klantenbestand uit te breiden.

Nu klanten ook steeds meer financiën online gaan regelen is de alles-in-één oplossing van Siteimprove ideaal om met de complexiteit om te gaan. Banken, kredietverstrekkers en andere financiële bedrijven kunnen zo een toegankelijke en geoptimaliseerde digitale ervaring bieden die aan alle regels voldoet.

Meer weten?

Achieve your **digital potential**

 **Siteimprove**

Siteimprove is een SaaS-oplossing die organisaties helpt hun digitale potentieel te ontdekken. We geven inzichten waarmee bedrijven aan de slag kunnen om hun websitebezoekers een vlekkeloze ervaring te geven, en laten zien hoe de website ingezet kan worden om groei te realiseren. Siteimprove heeft meer dan 550 werknemers, verdeeld over 13 kantoren, en helpt wereldwijd meer dan 7.200 klanten. We zijn aangesloten bij het World Wide Web Consortium (W3C), marktleider in het ontwikkelen van internationale internetstandaarden en een exclusieve Adobe Premier Partner. Leer meer hierover op [e **siteimprove.com**](https://www.siteimprove.com).