

II Encuentro del Observatorio de la Digitalización Financiera

¿Cómo toman los españoles sus decisiones financieras digitales?

- Antes de realizar operaciones como transferencias online, los españoles necesitan familiarizarse con lo digital con operaciones como consultas de saldos
- Factores como el coste o la facilidad de uso son menos importantes que la percepción de seguridad para digitalizar financieramente
- En 2020, el 54% de los españoles pagará sus facturas online en el ordenador y el 64,8% realizará transferencias bancarias
- La colaboración entre Fintech y banca tradicional es la mejor vía para generar beneficios para ambas partes y el consumidor final
- Un 42% de las Fintech considera necesaria una mayor regulación pero que se adecúe al mercado y se corresponda con los avances tecnológicos

Madrid, 29 de noviembre de 2017–. La digitalización –especialmente sobre el móvil-, el desarrollo de las Fintech y la aparición de proveedores de servicios no bancarios marcarán la evolución de la demanda de servicios financieros en los próximos años. Así se desprende de la investigación *¿Cómo toman sus decisiones de digitalización financiera los españoles?* y del informe *Fintech, innovación al servicio del cliente*, que se han presentado hoy en el II Encuentro del Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF). El ODF es una iniciativa de **Funcas** y **KPMG** que pretende generar, acumular y difundir información sobre el avance de la transformación digital en el sistema financiero español.

Según el informe *¿Cómo toman sus decisiones de digitalización financiera los españoles?*, que estudia las pautas de consumo de servicios financieros digitales, los españoles se inician en la digitalización financiera a partir de la necesidad de consultar saldos online. Es entonces cuando contemplan acceder a otras

posibilidades que ofrecen los servicios digitales. La percepción acerca del coste del servicio y de su practicidad son factores de segundo orden en las decisiones de digitalización. Iniciados en su uso, es la percepción de seguridad la que propicia que pasen a realizar operaciones más allá de la consulta de saldos o de la comunicación con su banco.

“Las estimaciones parecen indicar un salto en las actividades financieras online. De un uso orientado a cuestiones informativas y de consulta se dará un salto al pago de facturas y realización de transacciones. Así en 2020, el 54% de los españoles pagará sus facturas online en el ordenador y el 64,8% realizará transferencias bancarias”, ha apuntado Santiago Carbó, director ejecutivo del Observatorio. En su opinión, “la digitalización financiera es un proceso de amplio recorrido temporal que continuará provocando cambios en la demanda de servicios financieros”.

El móvil superará al ordenador como medio para realizar consultas. En lo que respecta a la realización de transferencias o pago de facturas el uso del móvil también mejora pero aún será reducido en relación al del ordenador (64,8% y 53,9% para el ordenador respecto a un 39,7% y 29,9% para el móvil, respectivamente).

En 2020 se estima que el 53,2% de los españoles será usuario de medios de pago no bancarios (Paypal, Amazon y similares). “Este cambio que supone el desembarco de proveedores no bancarios en el sector debe entenderse como un reto competitivo para la industria bancaria a la vez que una oportunidad”, señala Carbó.

Otro reto al que se enfrenta la industria financiera es el desarrollo del ecosistema Fintech que, en España, suma 300 empresas que emplean a más de 3.500 profesionales y ocupa la quinta posición mundial en cuanto al uso de sus productos y servicios. El informe *Fintech, innovación al servicio del cliente*, analiza el mercado Fintech español y la influencia de estas startups como aceleradoras de la transformación digital de las entidades financieras tradicionales y su capacidad de impacto sobre bancos y consumidores.

El informe destaca también su papel en el fomento de la inclusión financiera, es decir, en el derecho de un usuario al acceso a los servicios del sistema financiero formal. Para favorecerla, el 88% de las Fintech españolas considera primordial desarrollar una experiencia de cliente atractiva y significativa; el 67% realizar

cambios que mejoren los productos y servicios, y que faciliten y agilicen sus procesos, a través de la innovación tecnológica; y el 54% facilitar el acceso a formación, y a productos y servicios financieros a las comunidades más vulnerables, a través de las nuevas tecnologías.

En la actualidad tanto las Fintech como los bancos tradicionales consideran que su colaboración es la mejor vía para generar beneficios para ambas partes y para el consumidor final. Tal y como expone Francisco Uría, socio responsable de Sector Financiero de KPMG en España, “las Fintech han ido matizando su vocación de competir con la banca tradicional hacia la búsqueda de alianzas con los bancos, ya que estos cuentan con la confianza, los recursos, la capacidad de inversión y la base de clientes necesarias para prosperar”.

El gran reto es el de la regulación. Al respecto, un 42% de las Fintech considera que es necesaria una mayor regulación pero una que se adecúe al mercado y que se corresponda con los avances tecnológicos, porque si se regula imitando ciertos patrones del mundo no digital, no beneficiaría a ningún grupo. Por otro lado, un 38% de las empresas piensa que se debe fijar una regulación que logre un entorno jurídico común que fije las reglas del juego para todos y que permita operar en igualdad de condiciones a todas las empresas. Según explica Ramón Cañete, socio responsable de Transformación de KPMG en España, “el objetivo del regulador debe ser mantener el equilibrio y la neutralidad entre las entidades financieras tradicionales y las nuevas startups para promover la innovación, mantener la estabilidad financiera y proteger al cliente en un momento de gran disrupción”.