

### III Barómetro de Innovación Financiera

## Solo dos de cada 10 clientes de banca buscan alternativas en otras entidades

- **Casi un cuarto de los usuarios optaría por un nuevo banco digital en caso de decidirse a cambiar de proveedor financiero**
- **El 83,4% de los clientes de entidades financieras realiza más de las tres cuartas partes de sus gestiones con su banco de cabecera**

**Madrid, 6 de junio de 2019.** La vinculación del cliente español con su banco principal se afianza. El 83,4% de los usuarios de entidades financieras en nuestro país realiza más de las tres cuartas partes de sus gestiones con su banco de cabecera, casi dos puntos más que en el segundo semestre de 2018. Además, la mayoría de clientes aprecian innovación en los productos ofrecidos por su entidad y solo dos de cada 10 (21%) tienen la intención de buscar alternativas de productos bancarios en otras entidades diferentes a la suya habitual.

Así lo recoge el [III Barómetro de Innovación Financiera](#) (BIF) elaborado por Funcas y Finnovating en el marco del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas). El informe señala que apenas un 13,6% de los encuestados declara tener relación con más de tres bancos, siendo aproximadamente dos el promedio de entidades con las que se trabaja. Por otra parte, el grado medio de satisfacción de los clientes con su banco principal aumenta de forma ligera situándose en 7,42 sobre 10.

Santiago Carbó, director ejecutivo de ODF-Funcas, destaca que “el informe revela dos tendencias compatibles en el sector bancario. Por un lado, los clientes aumentan la fidelidad hacia su entidad financiera porque encuentran en ella una respuesta amplia a sus necesidades y porque, además, éstas se cubren de forma creciente con canales digitales. Por otro lado, en caso de cambiar de entidad crece la preferencia por hacerlo por entidades nacidas como digitales nuevos, o promovidas como neobancos digitales afiliados a bancos tradicionales.”

A la hora de elegir una nueva entidad, la mayoría de los consumidores encuestados (71%) prefieren trabajar con un banco tradicional como su proveedor financiero. Por el contrario, casi un cuarto de los clientes optaría por elegir un nuevo banco digital como su primera opción en caso de decidirse a cambiar. Así, el 24% optaría por una entidad digital, un 3% por una FinTech y un 2% por una compañía tecnológica.

Google, Amazon y Apple se mantienen como las BigTech preferidas por los usuarios para contratar un producto financiero. Cuatro de cada 10 clientes de banca en España

considerarían potencialmente abrir una cuenta con estas empresas, siendo Google la favorita (15%), seguida de Amazon (12%), Apple (11%), Netflix (4%) y Facebook (3%).

Rodrigo García de la Cruz, CEO de Finnovating, explica que se verán “grandes ganadores y perdedores en el sector financiero durante los próximos años. Este informe nos muestra que la colaboración con empresas FinTech se posiciona como la principal palanca competitiva para hacer frente a los retos del sector”. García de la Cruz recalca que “aquellos que quieran liderar la banca del futuro deben aprender a conectar con los nuevos agentes, aprovechando las oportunidades de las nuevas legislaciones, los nuevos jugadores, en definitiva, de las nuevas reglas que trae la innovación”.

Por su parte, menos de un tercio de los directivos de banca en España ven a los bancos tradicionales como sus principales competidores a un año vista, posición en la que sitúan a las BigTech, por delante de FinTech y neobancos. De esta forma, cuatro de cada 10 directivos siguen señalando a empresas como Google, Facebook, Apple o Amazon como sus principales competidores a un año vista.

El Barómetro pone de relieve el margen de mejora en el uso de los canales digitales en nuestro país. Solo un 40% de los clientes estaría dispuesto a utilizarlos para contratar tanto servicios financieros como tradicionales. La actividad financiera que más se realiza de manera digital es la transferencia de dinero por móvil (57%), seguido del uso de apps de pagos en comercios (51,6%), la apertura de cuentas de forma remota (10,6%) y, por último, la contratación de préstamos por canales digitales (6,2%).

#### **Sobre el Barómetro de Innovación Financiera**

El Barómetro de Innovación Financiera (BIF) es una iniciativa de Funcas, en colaboración con Finnovating, que complementa el Observatorio de Digitalización Financiera (ODF) y aporta un seguimiento periódico del pulso innovador de la digitalización financiera en España, con especial atención a la innovación bancaria.

El barómetro consta de 10 índices que sirven como referencia para obtener conclusiones sobre la innovación financiera en España tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda: Vinculación bancaria, percepción de innovación, customer happiness, propensión al cambio, uso de canales digitales, confianza y retos, digitalización, y regulación y competidores.

#### **Para más información:**

Patricia Carmona  
[comunicacion@funcas.es](mailto:comunicacion@funcas.es)

Álvaro Troyano  
[comunicacion@finnovating.com](mailto:comunicacion@finnovating.com)