

## V Barómetro de Innovación Financiera

# Un 25% de los clientes bancarios afirma poder contratar más productos de forma digital que de forma presencial

- **La satisfacción de los usuarios con su entidad sube, con una nota media de 7,42 frente a 6,98 en el semestre anterior**

**Madrid, 28 de mayo de 2020.** Los clientes bancarios se muestran cada vez más confiados a la hora de utilizar canales digitales para contratar productos financieros. Según el [V Barómetro de Innovación Financiera](#) (BIF), elaborado por Funcas y Finnovating, así lo apuntan un 40% frente al 37% de la anterior edición. Los usuarios consideran, además, que pueden obtener más servicios por vías digitales. Un 25% afirma poder contratar más productos de forma digital que de forma presencial. Igualmente, consideran la atención remota de los bancos muy satisfactoria. Sólo un 1,7% suspende a su entidad en la calidad de la atención a distancia. En esta línea, aumenta en un punto la valoración del grado de innovación de las entidades financieras, situando la nota media en un 7,7.

Elaborado durante el pasado mes de marzo, el Barómetro incorpora los posibles efectos que el Covid-19 ha tenido en las opiniones de los clientes. En líneas generales, se ha producido un ascenso de la satisfacción de los usuarios con su entidad financiera al situarse la nota media en 7,42 frente a 6,98 en el semestre anterior. Además, menos de un 6% suspende a su entidad en grado de satisfacción, cuando en el semestre previo la proporción de suspensos sobrepasaba el 10%.

En caso de que tuvieran que elegir un nuevo proveedor financiero, el 42% elegiría como primera opción uno que no fuera una entidad tradicional, 13 puntos porcentuales más que en 2018 y cinco más que en el semestre anterior, siendo un nuevo banco digital el primero con un 39% del total.

Aunque la predisposición a abrir una cuenta corriente con una gran compañía tecnológica (BigTech) haya aumentado respecto al anterior semestre, menos de la mitad de los encuestados estaría dispuesto a abrir una cuenta con Google, Amazon, Apple, Facebook, Uber o Netflix. En lo relativo al uso de *wallets* o carteras digitales, o sistemas de pago de estas grandes compañías tecnológicas, Google Pay (14%) y Apple

GABINETE DE COMUNICACIÓN  
[comunicacion@funcas.es](mailto:comunicacion@funcas.es)

Patricia Carmona  
619 329 695

[www.funcas.es](http://www.funcas.es)  
@FUNCASES

NOTA DE PRENSA

Pay (11%) son las más utilizadas por los españoles. No obstante, tres de cada cuatro afirman no hacer uso de estos servicios.

Por su parte, las expectativas de los directivos de banca respecto a la evolución del sector financiero han empeorado. Un 64% considera que la situación del sector español dentro de 12 meses será peor que la actual y apuntan a la situación económica del país como el principal reto al que hacer frente. Así mismo, más de la mitad de los ejecutivos considera que ante el escenario de una crisis la partida dedicada a la innovación, en su mayoría destinada a mejorar la experiencia de los clientes, se verá reducida.

La falta de apoyo corporativo se convierte en el principal obstáculo para los directivos a la hora de innovar. La regulación, considerada como la principal barrera en el semestre anterior, cae a la tercera posición por detrás del desconocimiento.

En cuanto a la regulación, casi dos tercios de los directivos afirman que tanto las compañías FinTech como las BigTech tienen una posición de ventaja en temas regulatorios respecto a las entidades bancarias tradicionales. No obstante, contemplan posibles sinergias entre compañías FinTech y bancos. Para el 36% de los ejecutivos los principales competidores de los bancos tradicionales son las BigTech, seguidos de los neobancos y otras entidades tradicionales.

#### **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.

GABINETE DE COMUNICACIÓN  
[comunicacion@funcas.es](mailto:comunicacion@funcas.es)

Patricia Carmona  
619 329 695

[www.funcas.es](http://www.funcas.es)  
@FUNCASES