

BARÓMETRO ESPECIAL ODF:

EFECTOS DE LA COVID-19 EN LA DIGITALIZACIÓN FINANCIERA



Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas





ÍNDICE



BARÓMETRO ESPECIAL ODF:

EFECTOS DE LA COVID-19 EN LA DIGITALIZACIÓN FINANCIE

- 1_ Introducción
- 2_ Metodología
- 3_ Barómetro de Innovación Financiera
 - 3.1_ Demanda
 - 3.2_ Oferta
- 4_ Conclusiones
- 5_ Contactos







INTRODUCCIÓN







INTRODUCCIÓN

El Barómetro de Innovación Financiera (BIF), elaborado por el Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas) y Finnovating, constituye una referencia informativa sobre digitalización financiera en España.

El contenido de este informe, presentado bianualmente, permite evaluar el estado de la innovación financiera en España, así como importantes aspectos regulatorios, de mercado y competencia.

En esta sexta edición del BIF, se ha adaptado su contenido a la excepcional situación derivada de los efectos de la COVID-19. Del mismo modo que en las ediciones anteriores, este análisis se ha realizado recogiendo la opinión y perspectivas de los usuarios (demanda) y los ofertantes de servicios financieros (oferta), en tres momentos distintos: "Pre- COVID", "Incidencia inicial y primer confinamiento" y, por último, "Rebrotes de otoño 2020".









METODOLOGÍA

Para la elaboración del "Barómetro especial ODF" se han formulado una serie de encuestas enfocadas a conocer la opinión de los clientes –bloque de la demanda– y directivos de empresas de servicios financieros –bloque de la oferta.

La empresa IMOP Insights ha gestionado las encuestas a los clientes y Finnovating las de los directivos

DEMANDA

Para el estudio del bloque de la demanda se ha realizado una encuesta a 2.001 clientes de productos y servicios financieros entre 18 y 70 años, de los cuales un 48,5% son mujeres y un 51.5% varones.

OFERTA

Para el estudio de la oferta se ha realizado una encuesta a 152 ejecutivos de entidades bancarias en el territorio nacional. La encuesta se ha distribuido a través de diversas vías digitales, siendo las redes sociales LinkedIn y Twitter los canales utilizados.

















A1. TENDENCIAS ASENTADAS EN DIGITALIZACIÓN FINANCIERA







Las entidades financieras han mejorado en términos de innovación según la percepción de los usuarios durante la COVID-19.

La valoración de los usuarios respecto al grado de innovación de sus entidades financieras se ha incrementado a lo largo del período considerado hasta situarse en una nota media de 7,7 sobre 10. Desde la etapa pre-COVID se observa un incremento de un punto en esta valoración.

Esta mejora parece estar ligada al esfuerzo de diversificación de la oferta digital y del acesso en las entidades financieras. Según los datos más recientes, un 96% de los usuarios afirman que su entidad financiera dispone de productos alternativos a los tradicionales, experimentado un crecimiento positivo respecto a momentos previos a la pandemia, cuando esta cifra era del 89%.







FIDELIDAD CLIENTES Y VALORACIÓN DE SERVICIOS

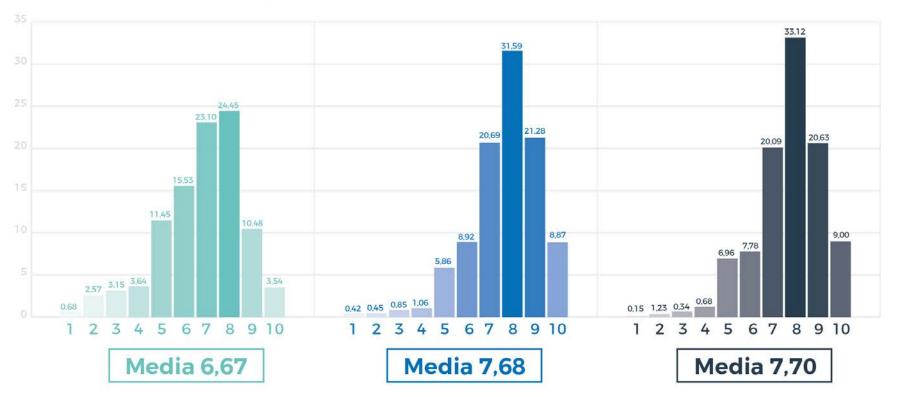
Grado de innovación financiera según los clientes de las entidades bancarias

Pre-COVID

Los valores del gráfico equivalen a porcentajes.

Incidencia inicial y primer confinamiento

Rebrotes otoño 2020











Aumenta la disposición de los usuarios por trabajar con bancos digitales como su proveedor financiero principal.

Ante la pregunta, "¿Si cambiase de proveedor financiero quién preferiría?", según los resultados obtenidos, la popularidad de los bancos digitales ha aumentado. Aun cuando existe una elevada fidelidad por la entidad financiera de cada cliente, si se quisiese cambiar de entidad, la preferencia por un banco digital ha aumentado 10 puntos porcentuales desde momentos previos a la COVID-19, situándose actualmente en un 43%.







Satisfacción general de los clientes con su entidad financiera principal Customer Happiness

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020

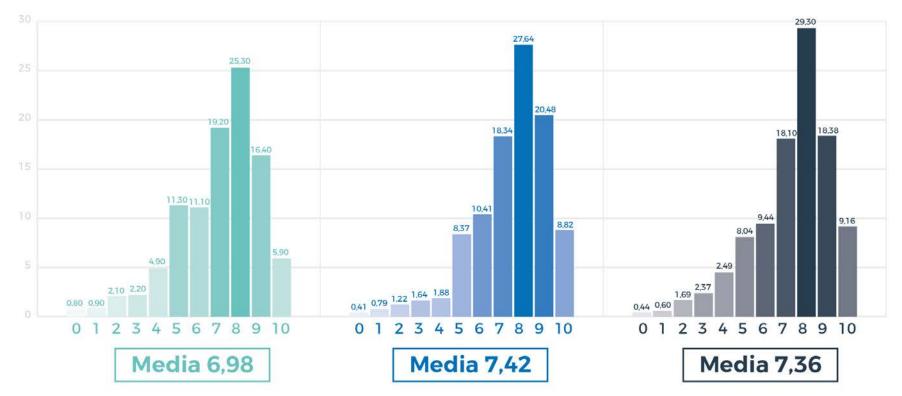








Gráfico 2. Satisfacción general de los clientes.

Los valores del gráfico equivalen a porcentajes.

Google, Apple y Amazon, las BigTech preferidas por los usuarios en caso de tener que contratar productos financieros.

Google, Amazon y Apple siguen siendo las BigTech preferidas por parte de los usuarios como opción para abrir una cuenta corriente, a pesar de que menos del 50% estarían dispuestos a trabajar con alguna de estas grandes empresas tecnológicas. En el transcurso de la pandemia no se aprecian cambios significativos.







Preferencia de nuevos proveedores financieros en caso de tener que cambiar de entidad

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020

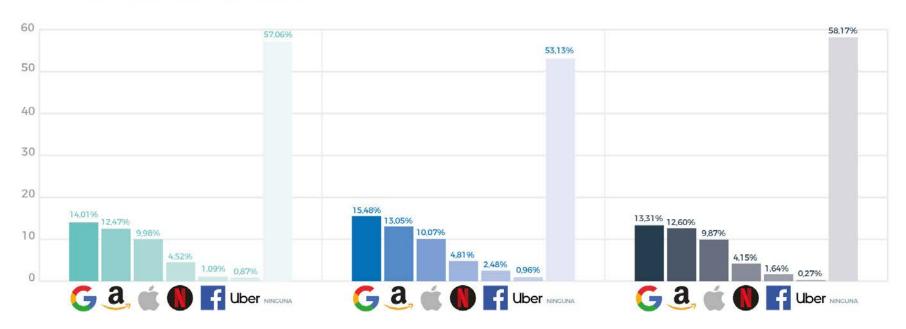


Gráfico 3. Preferencia de nuevos proveedores financieros.







CULTURA FINANCIERA DIGITAL

En cuanto al conocimiento de los términos FinTech y BigTech, a día de hoy, siguen siendo desconocidos para la mayoría de la población española. No obstante, el 60% de los encuestados que afirman conocer lo que es una FinTech y una BigTech conocen las diferencias entre ambas. Respecto a la primera fase de la pandemia, esta cifra ha aumentado en 14 puntos porcentuales.







Conocimiento de términos ligados a la innovación financiera

Rebrotes otoño 2020

	SÍ	NO
BITCOIN	94,23%	5,77%
CRIPTOMONEDAS	83,04%	16,97%
BLOCKCHAIN	23,80%	76,20%
ETHEREUM	14,69%	85,31%
SANDBOX FINANCIERO	3,91%	96,09%

Gráfico 4. Conocimiento de términos ligados a la innovación financiera.





Los términos bitcóin y criptomonedas son conocidos para la mayoría de los españoles.

En cuanto al conocimiento de otros términos ligados a la innovación en el sector financiero se han producido leves variaciones durante el último periodo (rebrotes otoño). Los términos bitcóin y criptomonedas siguen siendo los más conocidos (más del 80% de los usuarios han oído hablar sobre ellos), mientras que Blockchain, Ethereum y Sandbox Financiero son todavía desconocidos por gran parte de la población encuestada.







A2. IMPACTO DE LA COVID-19







El uso del móvil como medio para pagar en comercios o transferir dinero se ha popularizado durante la pandemia.

Mientras que la cantidad de usuarios que han contratado un préstamo o abierto una cuenta en el banco de manera 100% digital es similar a la de fases anteriores, con el transcurso de la pandemia se aprecia un claro incremento en el uso de las aplicaciones móvil para pagar en comercios o transferir dinero, llegando al 63% y 75% de los encuestados, respectivamente.

En relación con la preferencia de los usuarios por realizar diversas operaciones financieras de forma digital o presencial, existe una mayor predisposición hacia la operativa presencial. Mientras que los clientes prefieren acudir a la sucursal para abrir una cuenta, solicitar divisas o contratar fondos de inversión, la única tarea en la que predomina la opción digital es la de la ampliación del límite de la tarjeta.







USO DE CANALES DIGITALES ANTE LA PANDEMIA

Preferencia de operaciones financieras por canales digitales

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020

	Pre-COVID	Inci. Inicial	Rebrotes
Utilizar una app móvil para pagos en comercios	55,66%	58,22%	63,22%
Transferir dinero a otra persona desde el móvil	62,79%	65,93%	75,26%
Contratar un préstamo de manera 100% digital	7,18%	6,94%	7,00%
Abrir una cuenta de banco de manera 100% digital	9,95%	11,13%	11,15%

Gráfico 5. Preferencia de operaciones financieras por canales digitales.





Actualmente, solo un 3,37% de los encuestados acuden de manera semanal a la sucursal de su banco. En cambio, casi tres cuartos de ellos acuden entre una y menos de una vez al año. En lo que concierne a la comparación respecto a los momentos previos a la pandemia, se ha producido un leve descenso en cuanto a la frecuencia de visitas presenciales.

Paralelamente, durante el último periodo se ha producido un leve incremento respecto al uso de la banca *online* en comparación con los datos pre-COVID y del primer confinamiento. El 73% de los usuarios acceden semanalmente a la banca *online* de su banco, mientras que en las fases anteriores era el 68%.

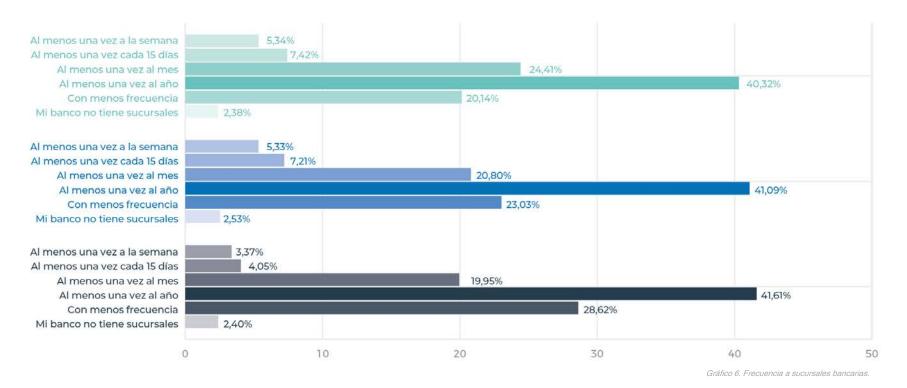






Frecuencia a sucursales bancarias

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020









Durante la pandemia se ha afianzado el uso de tarjetas y otros medios electrónicos como medio de pago.

En cuanto a la preferencia por la forma de pago en los comercios, el uso de tarjetas y otros medios electrónicos llegó a avanzar hasta 20 puntos porcentuales en el primer confinamiento respecto a la situación pre-COVID. En el otoño con los rebrotes, el aumento ha sido de 15 puntos porcentuales respecto a esa situación pre-COVID.







COMPRAS, GESTIONES Y PAGOS ANTE LA PANDEMIA

Preferencia por medios de pago

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020

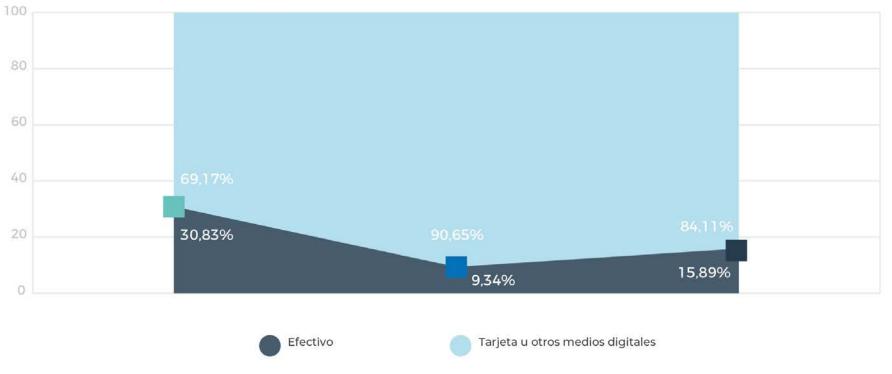


Gráfico 7. Preferencia por medios de pago.







Las apps bancarias se consolidan como el canal preferido por los usuarios para realizar gestiones financieras.

En lo relativo al efecto de la pandemia en los canales para realizar gestiones bancarias, el cambio más notorio es el incremento de popularidad de las *apps* bancarias. Los últimos resultados revelan que la mitad de los usuarios las consideran como su medio de comunicación y de gestión preferida para efectuar operaciones financieras.

La preferencia por las aplicaciones bancarias para realizar gestiones financieras ha aumentado en 10 puntos porcentuales durante el último año, en contraposición con las operaciones presenciales, que se han reducido en 7 puntos.

No obstante, cabe destacar que, actualmente, un 69% de los usuarios españoles siguen sin utilizar una *wallet* de pago. De aquellos que sí lo hacen, Google Pay y Apple Pay son las más empleadas.



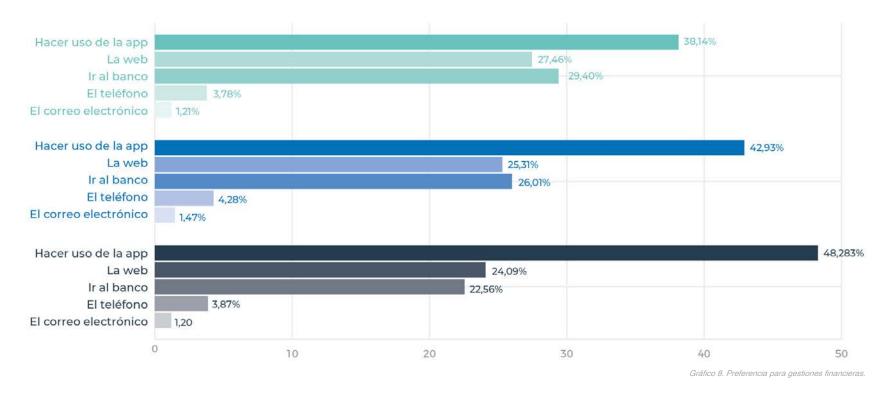




COMPRAS, GESTIONES Y PAGOS ANTE LA PANDEMIA

Preferencia para gestiones financieras

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020









3.2_ Oferta

LA OFERTA DE SERVICIOS
FINANCIEROS DIGITALES
ANTE LA COVID-19







B1. PREVISIONES DE LOS DIRECTIVOS SOBRE DIGITALIZACIÓN FINANCIERA TRAS LA PANDEMIA







Ante la pregunta "¿Cómo ves la situación del sector financiero dentro de un año?", solamente un 16% de los directivos de banca son optimistas. Con los resultados expuestos, se aprecia el efecto de la pandemia en las expectativas de los gestores financieros que no perciben una reducción significativa de la incertidumbre en los próximos meses. En contraposición, en un horizonte temporal a 5 años vista, las expectativas son positivas. Casi dos tercios de los encuestados consideran que la situación mejorará.







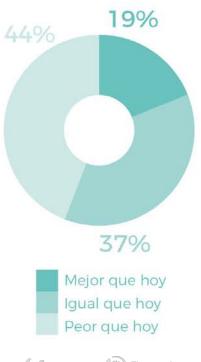
PREVISIONES SOBRE ENTORNO FINANCIERO

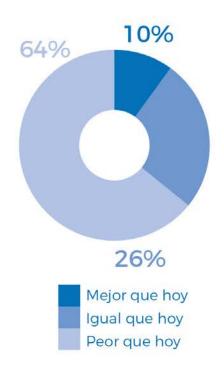
Confianza en el sector financiero

Pre-COVID

Incidencia inicial y primer confinamiento

Rebrotes otoño 2020





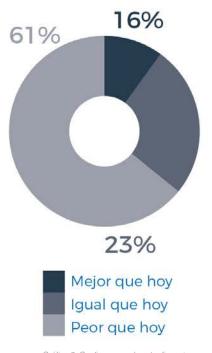


Gráfico 9. Confianza en el sector financiero.





Incremento notable durante el último año sobre la preocupación de la situación económica del país.

Con el transcurso de la pandemia, la situación económica del país ha ido ganando relevancia en cuanto a las principales preocupaciones del sector financiero se refiere. En los rebrotes de otoño, un 31% de los directivos financieros lo identifican como el mayor reto, mientras que solo el 13% lo elegían como principal reto en los momentos previos a la COVID-19. Les sigue la transformación digital y la baja rentabilidad.

En un plazo a 3 años vista, la transformación digital y la entrada de nuevos competidores se consideran los principales desafíos, según el 51% de los directivos encuestados.







Retos del sector financiero

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020

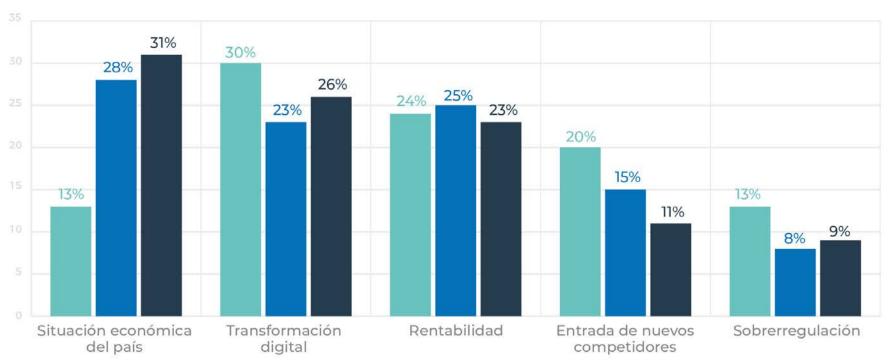


Gráfico 10. Retos del sector financiero.







Según los directivos del sector financiero en España, la digitalización en sus entidades ha aumentado. Valoran con un 6,6 de media el grado de digitalización de sus compañías, mientras que en el período pre-COVID era un 5,9.

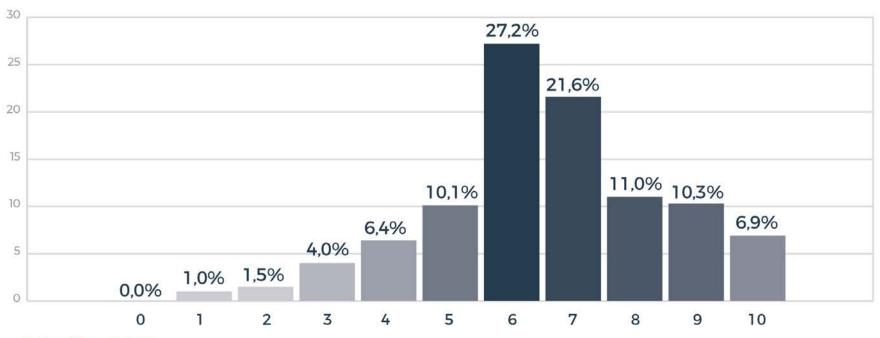






Grado de digitalización del sector financiero

Rebrotes otoño 2020



Media: 6,56

Gráfico 11. Grado de digitalización del sector financiero.







No se aprecian grandes cambios en cuanto a la dirección de las estrategias de innovación de los bancos. La mejora de la experiencia del cliente sigue ostentando el primer puesto con un 44%, a pesar de haber caído en nueve puntos respecto al período pre-COVID.







PREVISIONES SOBRE PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Estrategia de innovación de las entidades financieras

Rebrotes otoño 2020

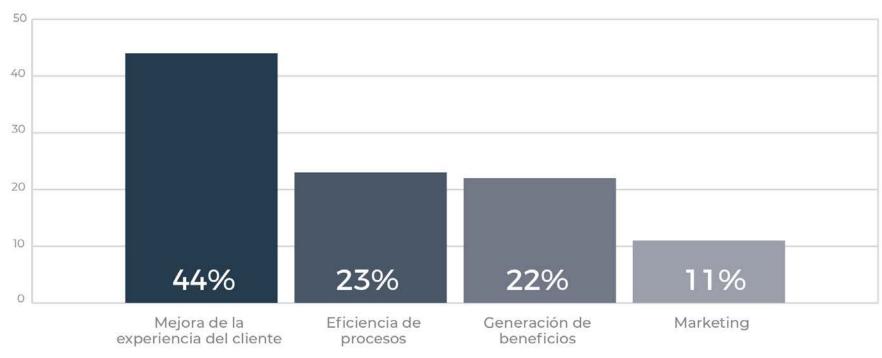


Gráfico 12. Estrategia de innovación de las entidades financieras.







B2. VISIONES SOBRE REGULACIÓN Y COMPETENCIA







La mayoría de los directivos consideran que la regulación financiera es más favorable para las compañías BigTech y las FinTech.

Ante la pregunta "¿Crees que las FinTech poseen ventajas regulatorias frente a los bancos tradicionales?", según los últimos resultados –repunte de infecciones de otoño– el 58% de los directivos consideran que esas ventajas son significativas.







Ventajas regulatorias de las FinTech frente a los bancos tradicionales

Rebrotes otoño 2020

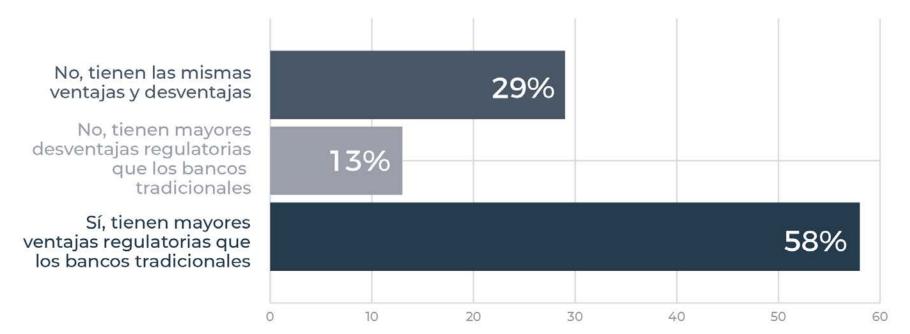


Gráfico 13. Ventajas regulatorias de las FinTech frente a los bancos tradicionales.







Preguntados por el conocimiento del "Sandbox FinTech" –iniciativa regulatoria aprobada recientemente como "banco de pruebas" para lanzar innovaciones FinTech y estimar las garantías y exigencias regulatorias asociadas a las mismas–, un 84% de los directivos de banca han oído hablar de él. No obstante, más de la mitad no conoce en qué consiste su aplicación.

En lo que concierne al impacto de los nuevos competidores, durante los tres periodos de referencia, se ha producido un incremento constante en la importancia concedida a los nuevos *players* no financieros.







Conocimiento del "Sandbox FinTech"

Rebrotes otoño 2020

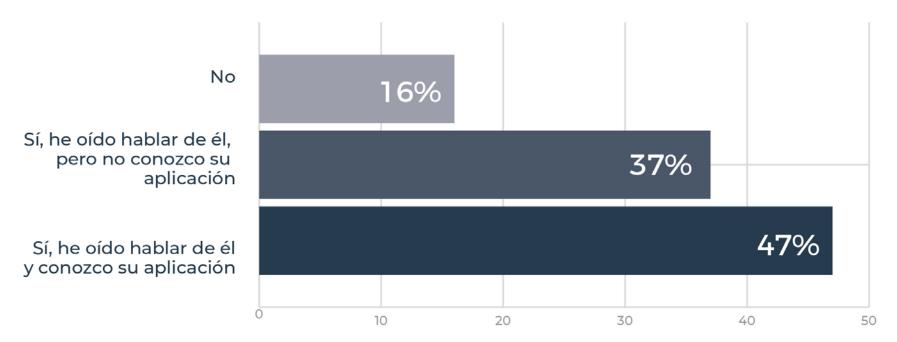


Gráfico 14. Conocimiento del "Sandbox FinTech",







ENTORNO COMPETITIVO FINTECH / BIGTECH

Impacto de los nuevos competidores

- Pre-COVID
- Incidencia inicial y primer confinamiento
- Rebrotes otoño 2020

Los valores del gráfico equivalen a porcentajes.









Aumenta la preocupación de las entidades financieras ante la amenaza de los neobancos.

Las BigTech siguen posicionándose como los principales competidores para los bancos tradicionales según un tercio de los directivos de las entidades financieras en España. En segunda posición, se encuentran, para un cuarto de los directivos, los neobancos. Esto últimos han crecido en relevancia como competidores en 5 puntos básicos desde el periodo pre-COVID.

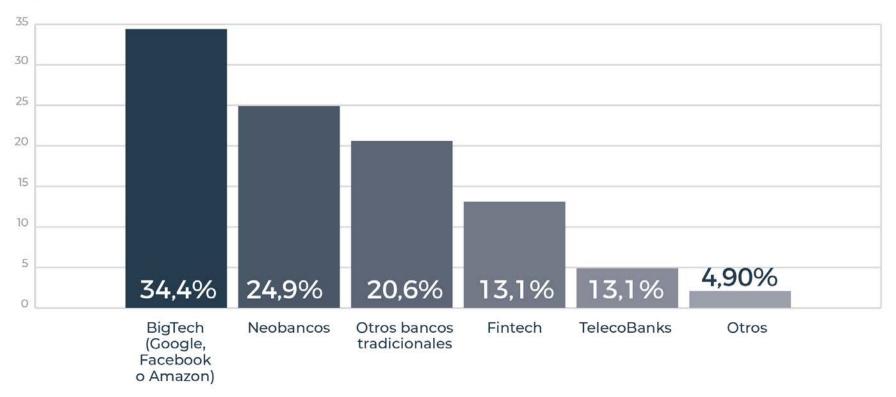






Principales competidores financieros

Rebrotes otoño 2020











Entre las compañías tecnológicas, BigTech, Amazon y Google son las que suponen una mayor amenaza para el sector, según los gerentes de las entidades financieras en España, por delante de Apple y Facebook.







Principales competidores BigTech

Rebrotes otoño 2020

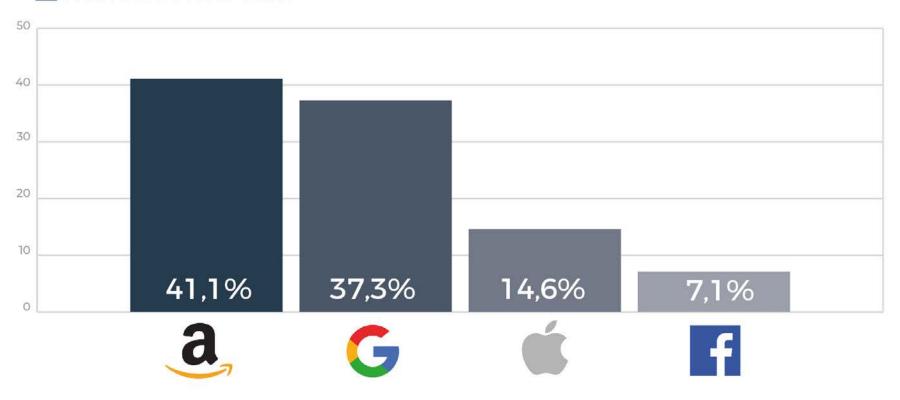


Gráfico 17. Principales competidores BigTech.







Respecto a la opinión sobre otros proveedores financieros emergentes, como las FinTech, casi dos tercios de los dirigentes de las entidades financieras ven a estas compañías como posibles competidores y colaboradores. Alrededor de un 30% perciben que la estrategia frente a las FinTech es de colaboración y un 60% cree que existe un enfoque mixto de competencia y colaboración.







Relación FinTech - Bancos

Rebrotes otoño 2020

Competidores

Colaboradores

Ambas

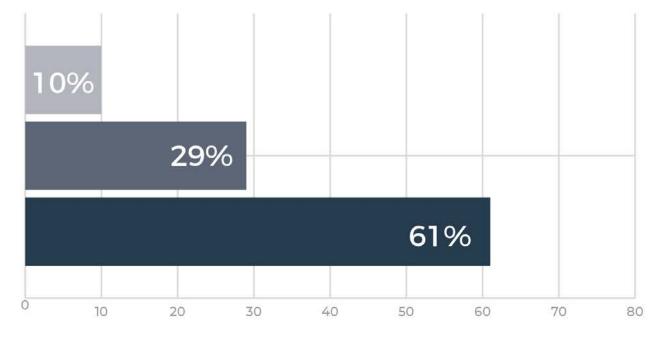


Gráfico 18. Relación FinTech - Bancos.







B3. IMPACTO DE LA PANDEMIA EN EFICIENCIA E INNOVACIÓN







La mayoría de los directivos de las entidades financieras estiman una reducción de los ingresos superior al 10% debido a la COVID.

La mayoría de los directivos de la banca siguen creyendo que los ingresos de las entidades del sector se reducirán entre un 10% y un 25% por el impacto de la Covid-19.

Como posibles alternativas que pueden suponer una ventaja competitiva para hacer frente a los retos del sector, la colaboración con compañías FinTech y la digitalización tecnológica son, para la mayoría, las principales opciones que pueden generar un mayor retorno. La transformación cultural de los empleados ocupa el tercer puesto.

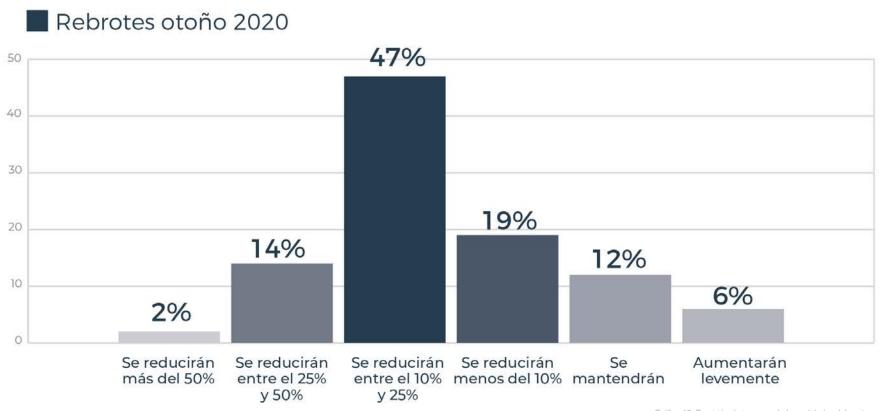






IMPACTO DE LA PANDEMIA EN EFICIENCIA E INNOVACIÓN

Previsión de ingresos de las entidades del sector











En cuanto a las medidas tomadas para reducir gastos debido a la COVID-19 en la banca española, los dirigentes encuestados consideran que las partidas que mayor recorte sufrirán son la plantilla (43%), seguida del marketing y la publicidad (37%). La innovación supondría el 12% de los recortes.







Reducción de gastos en el sector financiero por COVID-19

Rebrotes otoño 2020

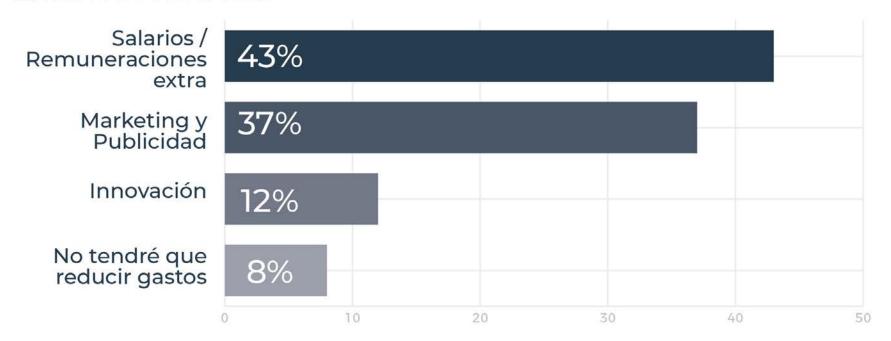


Gráfico 20. Reducción de gastos en el sector financiero por Covid-19.







Dos tercios de los directivos de bancos consideran que la recuperación de la crisis de la COVID-19 será de dos años.

En lo referente al efecto de la crisis generada por la COVID-19, la mayor parte de los directivos (67%) estima que la recuperación tardará en hacerse patente más de 2 años. En este sentido, destaca el notable cambio de opinión respecto a la primera fase de la pandemia, donde el tiempo estimado para la recuperación era, para el 80% de los directivos, inferior a los dos años.







Recuperación del impacto de la COVID-19

Rebrotes otoño 2020

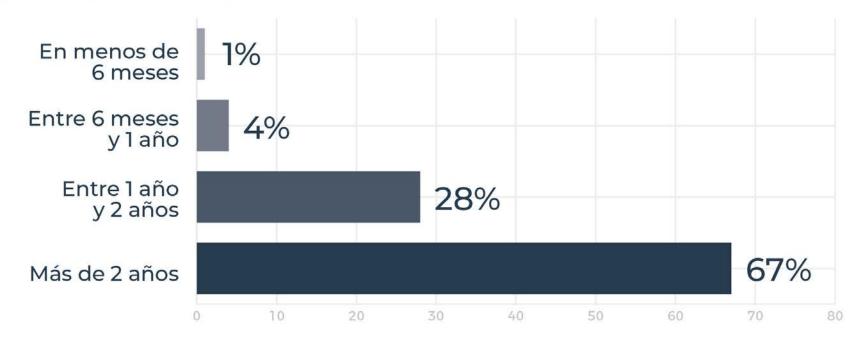


Gráfico 21. Recuperación del impacto de la Covid-19.









CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING

El significativo avance en las entidades financieras en términos de innovación parece haberse acelerado durante la pandemia, según la opinión de sus propios clientes que, a su vez, han aumentado su preferencia por las opciones digitales frente a las de presencia física.

Un destacable cambio provocado por la pandemia es la reducción de la preferencia por el uso de efectivo para pagos en el comercio, aunque aún no puede precisarse qué parte de ese cambio es coyuntural y asociado a las exigencias de distancia social y qué parte será cambio permanente. El empleo del móvil, de tarjetas u otros medios de pago alternativos ha crecido notablemente durante el último año.

Adicionalmente, la pandemia también parece haber cambiado los canales para realizar gestiones financieras. Las apps bancarias han aumentado de forma muy significativa respecto a las visitas a la sucursal.

Por el lado de la oferta, las previsiones de los directivos del sector bancario respecto al entorno financiero siguen siendo negativas a corto plazo. Existe una gran preocupación respecto a la situación económica del país, que se convierte en la principal preocupación para ellos, por encima de la transformación digital y del reto de aumentar la rentabilidad.

En materia de regulación y de alternativas a la banca tradicional, los directivos consideran que, tanto las FinTech como las BigTech, gozan de una regulación más favorable. El reconocimiento del 'sandbox' regulatorio ha crecido en popularidad tras su aprobación en España.







5_ CONTACTOS

Funcas Finnovating

Santiago Carbó Rodrigo García de la Cruz

scarbo@funcas.es rodrigo.garciadelacruz@finnovating.com

Francisco Rodríguez Jaime Fernández Cerezo

franrod@funcas.es jaime.fernandez@finnovating.com

Juan Treviño

juan.treviño@finnovating.com







