

VI Barómetro de Innovación Financiera:  
Efectos de la Covid-19 en la digitalización financiera

## La pandemia acelera el avance de las entidades financieras en digitalización

- La valoración de los usuarios sobre el grado de innovación de su entidad sube un punto desde el inicio de la Covid-19, hasta 7,7 sobre 10, mientras la de los directivos pasa del 5,9 al 6,6
- Un 96% de los clientes afirma que su banco dispone de productos alternativos a los tradicionales frente al 89% de antes de la crisis sanitaria
- El móvil se populariza como medio de pago y las *apps* bancarias se consolidan como el canal preferido para realizar gestiones financieras
- El uso de la tarjeta llegó a aumentar hasta 20 puntos porcentuales durante el confinamiento

**Madrid, 4 de febrero de 2021.** La pandemia ha acelerado el avance de las entidades financieras en digitalización. Según el [VI Barómetro de Innovación Financiera](#), que ha adaptado su contenido a la situación derivada de los efectos de la Covid-19, la valoración de los usuarios del grado de innovación de las entidades ha aumentado desde el inicio de la crisis sanitaria en un punto, hasta situarse en una nota media de 7,7 sobre 10. Por su parte, los directivos 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.

Una mejora ligada al esfuerzo de diversificación de la oferta digital y del acceso a las entidades. Un 96% de los usuarios afirma que su banco dispone de productos alternativos a los tradicionales frente al 89% que lo señalaba al inicio de la pandemia. En la actualidad, el 73% de los encuestados dice acceder semanalmente a la banca online de su entidad cuando en fases anteriores era el 68%. Además, la disposición a trabajar con los bancos digitales como proveedor financiero principal aumenta 10 puntos porcentuales desde momentos previos a la Covid-19, situándose en un 43%. Google, Amazon y Apple se mantienen como las BigTech preferidas para abrir una cuenta corriente si esto fuera posible, si bien menos del 50% estarían dispuestos a trabajar con ellos.

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

Patricia Carmona  
619 329 695

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

@FUNCASES

El Barómetro, elaborado por Funcas y Finnovating en el marco del Observatorio de Digitalización Financiera (ODF), revela que el uso del móvil como medio para pagar en comercios o transferir dinero se ha popularizado durante la pandemia. Mientras que el número de usuarios que han contratado un préstamo o abierto una cuenta en el banco de manera totalmente digital es similar al de fases anteriores, se aprecia un claro aumento en el uso de las aplicaciones móviles para pagar en el comercio o transferir dinero, llegando, respectivamente, al 63% y 75% de los encuestados frente al 55% y 62% anterior.

Asimismo, durante la pandemia se ha afianzado el uso de tarjetas y otros medios electrónicos como medio de pago. Su utilización llegó a avanzar hasta 20 puntos en el primer confinamiento respecto a la situación pre-covid. En el otoño, con los rebrotes, el aumento ha sido de 15 puntos respecto a la situación anterior a la pandemia.

Las aplicaciones bancarias se consolidan como el canal preferido por los usuarios para realizar gestiones financieras. La mitad de los usuarios las consideran como su medio de comunicación y de gestión preferido para efectuar operaciones. La preferencia por estas *apps* ha aumentado en 10 puntos durante el último año, en contraposición con las operaciones presenciales, que se han reducido en 7 puntos. No obstante, un 69% de los usuarios españoles siguen sin utilizar una *wallet* de pago. Entre quienes sí lo hacen, Google Pay y Apple Pay son las más empleadas.

### **La pandemia empeora las expectativas de los gestores**

La situación económica del país se ha convertido en la principal preocupación para los gestores por encima de la transformación digital y del reto de aumentar la rentabilidad. En los rebrotes de otoño, un 31% de los directivos financieros lo identificaba como el mayor reto, mientras que solo un 13% lo elegía como desafío principal antes de la Covid-19. La mayor parte de los directivos (67%) estima que la recuperación tardará en hacerse patente más de dos años. Un cambio de opinión notable 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.

### **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