

La mitad de los bancos españoles ya tiene el 60% de sus clientes digitalizados

- Durante la pandemia, el pago con tarjeta fue el protagonista, seguido de las transferencias
- Una encuesta de Funcas y KPMG tiene como objetivo valorar el impacto disruptivo que ha supuesto la COVID-19 en el sector financiero al acelerar y catalizar el proceso de digitalización

Madrid, 8 de abril de 2021–. El porcentaje de clientes digitales de las entidades financieras sobre su base total de clientes se ha disparado en el último año por el efecto catalizador de la pandemia. En enero de 2020, solo el 28% de las entidades contaba con más del 60% de su base de clientes digitalizada y, un año después, son ya la mitad de las entidades las que tienen más de 6 de cada 10 clientes digitalizados, según una encuesta realizada por el [Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas](#) junto a KPMG entre los principales actores del sector financiero español para analizar el impacto de la pandemia y obtener una visión de la nueva realidad en el sector.

La encuesta tiene como objetivo valorar el impacto disruptivo que ha supuesto la COVID-19 en el sector financiero acelerando y catalizando el proceso de la digitalización y también concluye que la contratación de productos y las transacciones digitales han aumentado en el último año, gracias al incremento de esta clientela.

La revolución de la COVID-19 ha provocado que muchos cambios en el sector, que inicialmente se habían considerado temporales, hayan evolucionado hacia un carácter estructural y permanente, como es el caso de los medios de pago. Ahora, los avances tecnológicos han impulsado soluciones más seguras y con una mejor experiencia de usuario.

Los encuestados indican que antes de la pandemia los medios de pago dominantes eran el efectivo, la tarjeta física y las transferencias. Durante la pandemia, el pago con tarjeta fue el protagonista, seguido de las transferencias y se espera que sigan siendo los más utilizados en el medio plazo, aunque cediendo terreno en favor de otros como las *wallets* (Google / Apple Pay) y Bizum, que seguirán aumentando su relevancia.

Santiago Carbó, director de Estudios Financieros de Funcas y director ejecutivo del Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas, explica que "la pandemia ha hecho



que el pago sin contacto avance en un año lo que lo hubiera hecho en cinco, asentando el cambio digital".

Francisco Uría, Banking & Capital Markets Global Head y Socio responsable del Sector Financiero en España, considera que "el fuerte incremento de clientes y operaciones digitales se debe principalmente a la penetración digital en el sector más senior de la población, segmento menos digitalizado hasta el momento".

En este contexto de disrupción tecnológica en el sector bancario y en el de medios de pago, la aparición de nuevos jugadores, como las fintechs y las bigtechs, está provocando un cambio en el *statu quo* de las entidades bancarias. Su carácter digital, accesibilidad y bajas comisiones son algunos de los elementos que están propiciando que estas empresas tecnológicas hayan alimentado el nivel de exigencia por parte del consumidor tradicional, que tiene más información y más capacidad de decisión sin necesidad de moverse de casa. Esto se traduce en que, ahora, las entidades bancarias apuesten de forma creciente por desarrollar sus propios servicios relacionados con la tecnología, aunque dejan la puerta abierta a posibles colaboraciones con fintechs y otras entidades financieras.

NOTA DE PRENSA

GABINETE DE COMUNICACIÓN
Patricia Carmona
comunicacion@funcas.es
619 329 695
www.funcas.es
@FUNCASES