

## II Barómetro de Innovación Financiera

# 4 de cada 10 clientes de banca considerarían contratar servicios financieros en Google, Amazon o Apple

- La mayoría de usuarios prima el precio (49%) frente a la seguridad y la confianza (32%), la transparencia (8%) o la sencillez (7%) a la hora de valorar una entidad financiera
- Aumenta un 20% la preocupación de los directivos por el impacto de los competidores en los últimos seis meses

**Madrid, 13 de noviembre de 2018.**— Cada vez son más los usuarios de banca potencialmente dispuestos a considerar alternativas de productos en entidades no financieras. Así lo constata el [II Barómetro de Innovación Financiera](#) (BIF), presentado hoy por Funcas y Finnovating en el marco del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas). El BIF refleja que uno de cada cuatro clientes de banca tiene la intención de buscar productos en otras entidades, lo que supone un aumento del 70% respecto al I Barómetro de Innovación Financiera, publicado en febrero de 2018.

Más aún, a pesar de la preferencia de los clientes por los bancos tradicionales, del aumento del grado de vinculación con estos y de que la mayoría de los usuarios todavía se muestran cautos, el 47% de los encuestados estarían dispuestos a considerar abrir una cuenta en compañías tecnológicas de prestigio si éstas las ofrecieran. Google es la opción más repetida con un 15%, seguido de Amazon y Apple, con un 13% y un 11%, respectivamente (39% entre las tres). Con menos impacto aparecen Netflix, con 5 clientes de cada 100, Facebook con 2 y Uber con 1. En esta línea, aumenta casi un 20% respecto al anterior BIF la preocupación de los directivos del sector financiero por la entrada de nuevos competidores.

Santiago Carbó, director ejecutivo de ODF-Funcas, destaca que “los españoles seguimos siendo fieles en materia bancaria, ya que se sigue realizando la mayor parte la actividad bancaria con la misma entidad”. Sin embargo, “el bancario es un mercado cambiante con un ecosistema competitivo cada vez más amplio y eso se refleja en este BIF”.

También por el lado de la demanda, el BIF muestra que la mayoría de los clientes priman el precio como el factor más relevante a tener en cuenta a la hora de valorar una entidad financiera (49%), por delante de variables como la seguridad y la confianza

(32%). En menor medida valoran la transparencia, la sencillez y la multicanalidad, con un 8%, un 7% y un 4%, respectivamente.

Por el lado de la oferta, Rodrigo García de la Cruz, CEO de Finnovating, ha explicado que “encontramos grandes indicadores de que el sector financiero está cambiando y de que los directivos están siendo conscientes de que necesitan adaptar sus modelos de negocio a la nueva realidad y a las nuevas demandas de los clientes. Vemos cómo la llegada a España de los neobancos europeos, el mayor número de productos o servicios bancarios ofrecidos por compañías como Amazon o Google, y las casi 500 FinTech e InsurTech que operan ya en nuestro país, han afectado a la opinión de los directivos que han participado en el II BIF”.

#### **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 aportará 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)