

## IV Barómetro de Innovación Financiera

# El 24% de los usuarios de banca valora productos de distintas entidades y crece la preferencia por los neobancos

- **El porcentaje de clientes que optaría por un neobanco en caso de cambiar de proveedor financiero sube del 25% al 33%**
- **Las variables más importantes para elegir son el precio (37%) y la seguridad (31%), seguidas por la sencillez (19%), la transparencia (8%) y la multicanalidad (5%)**

**Madrid, 13 de enero de 2020.** El 50% de los españoles trabaja con un único banco y de los que no, el 88% realiza todas sus operaciones con su entidad principal, cifra que se mantiene respecto a los dos semestres anteriores, según [el IV Barómetro de Innovación Financiera \(BIF\)](#) elaborado por Funcas y Finnovating. A la hora de elegirla, el precio es la variable más importante para el 37%, seguida por la seguridad (31%), frente a la sencillez (19%), la transparencia (8%) y la multicanalidad (5%).

Además, nueve de cada diez usuarios creen que su entidad bancaria cuenta con alternativas a los productos tradicionales, lo que supone un incremento de tres puntos porcentuales respecto al semestre anterior. Puntúan con un 6,7 a su entidad en términos de innovación. Aumenta hasta el 24% el número de usuarios que tienen previsto o estarían dispuestos a valorar alternativas de productos bancarios en otras entidades.

El Barómetro, elaborado por Funcas y Finnovating en el marco del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas), señala también que los usuarios son cada vez más propensos a escoger un nuevo proveedor financiero que no sea un banco tradicional, disminuyendo durante este periodo un 8% -hasta el 63%- los que se decantarían por uno tradicional respecto al semestre anterior. El número de clientes de banca tradicional que elegiría un neobanco en caso de cambiar de proveedor financiero aumenta hasta el 33%, frente al 25% del primer semestre de 2019.

Santiago Carbó, director ejecutivo de ODF-Funcas, destaca que “la clave competitiva en los próximos años va a ser cómo compartir la información. En los últimos años, el objetivo ha sido que las entidades financieras cedan datos de clientes (con su debido consentimiento). Lo que ahora se debate es cómo las grandes BigTech (Google, Amazon...) deben compartirlos con las entidades financieras”.

Rodrigo García de la Cruz, CEO de Finnovating, explica que “la tendencia es clara, el usuario es cada vez más exigente con su entidad bancaria, pero hasta que éstas no apuesten realmente por la innovación abierta y la colaboración con empresas FinTech en lugar de por lo que llamamos el ‘Teatro de la innovación’, no veremos grandes cambios y sus clientes seguirán buscando alternativas fuera del abanico tradicional”.

En este sentido, Google, Amazon y Apple, aunque bajan, se mantienen como las BigTech preferidas por los usuarios para contratar un producto financiero. El 36% de los clientes de banca en España, frente al 40% del semestre anterior, considerarían potencialmente abrir una cuenta con estas empresas, siendo Google la favorita (14%), seguida de Amazon (12%), Apple (10%), Netflix (5%) y Facebook (1%).

Por su parte, las expectativas de los directivos de banca han empeorado respecto a la situación a doce meses vista, en comparación con el anterior semestre. Baja del 28% al 19% los directivos que prevén una mejora de la situación. Ante la misma pregunta, pero a cinco años, el contexto esperado por los directivos de banca es similar al que se espera con vistas a un año: un 46% cree que la situación empeorará, mientras que un 29% tiene una visión optimista.

En cualquier caso, parece que el sector es consciente de su situación ya que un 30% de los gestores coincide en señalar que el principal reto es la transformación digital. Y un 54% considera la innovación abierta a través de la colaboración con FinTech y la digitalización como las dos principales palancas competitivas para hacer frente a estos desafíos.

#### **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.

#### **Para más información:**

Patricia Carmona  
[comunicacion@funcas.es](mailto:comunicacion@funcas.es)

Álvaro Troyano  
[comunicacion@finnovating.com](mailto:comunicacion@finnovating.com)