NOTAS OBSERVATORIO DE LA DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

27 de Septiembre de 2018 **ODF - Funcas 60 / 2018**

Cambio generacional y futuro de la digitalización financiera

La digitalización está originando cambios en los patrones de comportamiento social y económico. Cada vez se realizan más actividades financieras online, los consumidores pagan sus compras con el móvil y muchos confían sus inversiones a un robo-advisor. Estos cambios dependen en gran medida de factores subjetivos, lo que hace que no todos se sumen al mismo ritmo a esta transformación. En este sentido, todos los estudios muestran un patrón común: los más jóvenes lideran el salto a lo digital.

La mayoría de los nacidos en las décadas de 1980 y 1990 prefieren lo virtual a lo físico cuando se trata de administrar sus finanzas. Un 27% de los jóvenes afirman no haber ido a una sucursal bancaria y solo el 14% dice que prefiere realizar su actividad bancaria en persona[1].

En España, el estudio *"El cliente de la banca digital en España"* de ODF-Funcas reveló que el 88% de los españoles encuestados de entre 25 y 34 años acceden a la banca online, siendo además el segmento de población con un mayor porcentaje de usuarios exclusivamente online (un 21%). Este salto a lo digital es mayor aún en los nacidos entre 1990 y los albores del nuevo milenio y que representan el 25,9% de la población mundial. Se trata del segmento de población que más realiza pagos digitales mediante móvil. El 69% de ellos usan sus aplicaciones de banca móvil diariamente o semanalmente[2].

Estos jóvenes también son los que más han adoptado algunas de las *fintech apps* más populares. Por

[1] The millenials mind. Digital Banking Report 2016.
[2] Driving the future of payments. Accenture 2017

ejemplo, Venmo, la app para pagos que permite realizar transacciones entre los contactos. Se estima que un 66% de sus usuarios son menores de 35 años. Otro ejemplo es RobinHood, la aplicación que permite realizar inversiones en el mercado de valores sin pagar comisiones, donde la edad media de sus usuarios se sitúa en los 28 años (un 78% de los usuarios son menores de 35 años)[3]. Además el crecimiento de neobancos como el alemán N26 o el británico Revolut se asienta, en parte, en el predicamento que tiene entre los más jóvenes.

Esta amplia digitalización de este segmento de población los ha convertido en un "target" para las grandes tecnológicas. El 73% de los millennials estadounidenses[4] se mostrarían favorables a operar con ellas si una de estas empresas -Apple, Google, Amazon o Paypal - les hiciera una oferta para convertirse en su proveedor de servicios financieros.

Estos tramos de población representan el futuro de la demanda de los servicios financieros. Por eso la industria bancaria sabe que su futuro pasa por ofrecer unos servicios que se adapten la forma de comportamiento de estos jóvenes.

[3] How Brokerage App Robinhood Got Millennials To Love The Market. Fast Company Agosto 2018.
[4] McKinsey 2017 Global Banking Review (Octubre 2017)