Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas

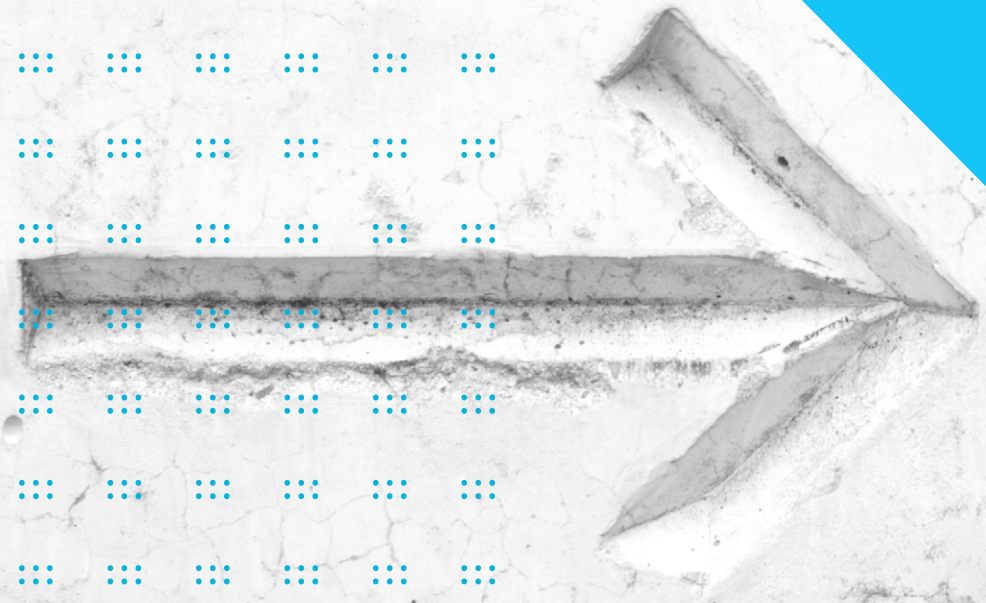
BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

BIF 2018.II

funcas

Finnovating

ÍNDICE



1_ Introducción

2_ Resumen Ejecutivo

3_ Metodología

4_ Barómetro de Innovación Financiera

- 4.1_ Demanda
- 4.2_ Oferta

5_ Conclusiones

6_ Contactos

ODF funcas Finnovating

1 INTRODUCCIÓN

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

BIF
2018.II

ODF funcas Finnovating

INTRODUCCIÓN

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

El **Barómetro de Innovación Financiera (BIF)** constituye un trabajo de divulgación, elaborado por el equipo del **Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas)** y **Finnovating**, que tiene el propósito de convertirse en la **referencia informativa sobre digitalización financiera en España**. Al tratar la digitalización financiera como un concepto en continua evolución, y que debe ser considerado atendiendo a un horizonte temporal, resalta la importancia de publicar periódicamente este barómetro.

Siguiendo la misma estructura de la primera edición del BIF, publicado en el primer semestre de 2018, se aborda la digitalización financiera desde una **perspectiva tanto de oferta** - el punto de vista de las propias entidades - **y como de demanda** - la visión de los clientes de los servicios financieros.

Ambas perspectivas se plasman en el barómetro en un total de 10 índices de referencia – 5 que afectan a la oferta y 5 a la demanda -, para medir el estado de la innovación financiera en España. El propósito de estos índices es reflejar el grado de digitalización financiera de los clientes, de las entidades y del mercado financiero en general, considerando diversos factores como retos regulatorios, entrada de nuevos competidores, o predisposición a utilizar nuevos productos, entre otros.

2_

RESUMEN EJECUTIVO

BIF

2018.II

ODF funcas Finnovating

RESUMEN EJECUTIVO

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

BIF 2018.II

Crece la vinculación de los clientes con su entidad financiera y mejora el grado de satisfacción.

::: Crece la vinculación de los clientes con su entidad financiera principal respecto al anterior semestre; los usuarios trabajan con un menor número de entidades y acuden más frecuentemente al mismo banco. Esta mejora de la vinculación está justificada por el incremento de la satisfacción de los clientes con su entidad.

La mayoría de los clientes priman el precio como el factor más relevante a la hora de valorar una entidad financiera.

::: El precio es la variable más destacada por los usuarios a la hora de optar por una entidad financiera, seguido de la confianza y la seguridad.

Los bancos tradicionales siguen siendo la primera opción para abrir una cuenta.

::: Los bancos tradicionales siguen siendo la primera opción para abrir una cuenta entre los españoles con un 71,5%, seguido

de los bancos digitales (23,7%). Las compañías tecnológicas y de telecomunicaciones, y las FinTech serían la primera opción para el 4,8% de los españoles.

4 de cada 10 clientes de banca en España concideraría potencialmente abrir una cuenta con Google, Amazon o Apple.

::: Un 46% estaría dispuesto a abrir una cuenta de tipo bancaria con Google, Amazon, Apple, Facebook o Netflix.

Desde el punto de vista de la oferta, destacan los siguientes titulares.

Crece la preocupación entre los directivos de banca respecto a la situación del sector en los próximos doce meses.

::: Un 24% más de los directivos de entidades bancarias ven el sector financiero peor a doce meses vista, en comparación a las expectativas recogidas a inicios de 2018. Un 39% de los directivos considera que la situación dentro de doce meses se mantendrá como hasta ahora. Un 31% opina que el panorama será peor.

El impacto de la amenaza de nuevos competidores es cada vez mayor para el sector financiero.

::: Los directivos encuestados consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es del 7,01 sobre 10, posicionándose como el segundo principal reto a tener en cuenta, solo por detrás de su propia transformación digital.

El grado de digitalización de las entidades financieras tradicionales cada vez es menor, según los propios directivos.

::: Los directivos consideran que el grado medio de digitalización en el que se encuentran sus entidades es del 5,46 sobre 10. El 70% de los directivos financieros españoles aprueban a su entidad en términos de digitalización, cuando hace tan solo seis meses lo hacía el 80%.

Las BigTech se posicionan como los principales competidores de los bancos tradicionales.

::: Para un 43,4% de los directivos de banca, las BigTech son sus principales competidores, por delante del resto de bancos tradicionales (31,3%).

Demanda

ÍNDICE I

88,68%
Vinculación bancaria

El **88,68%** de la actividad total de los clientes con entidades financieras la realiza con su entidad principal.

ÍNDICE II

86,2%
Percepción de la innovación bancaria

El **86,2%** de los clientes tiene la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales.

ÍNDICE III

7,40/10
Customer Happiness

7,40 es el grado medio de satisfacción general o ***Customer Happiness*** de los clientes con su entidad financiera principal.

ÍNDICE IV

28,50%
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

El **28,50%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad tradicional.

ÍNDICE V

41%
Uso de canales digitales

El **41%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.

Oferta

ÍNDICE VI

30%
Confianza en el sector financiero

El **30%** de los directivos de banca encuestados considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.

ÍNDICE VII

32%
Retos del sector financiero

La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero, para el **32%**.

ÍNDICE VIII

5,46/10
Grado de digitalización

Los directivos consideran que el grado medio de digitalización en el que se encuentran sus entidades es del **5,46** sobre 10.

ÍNDICE IX

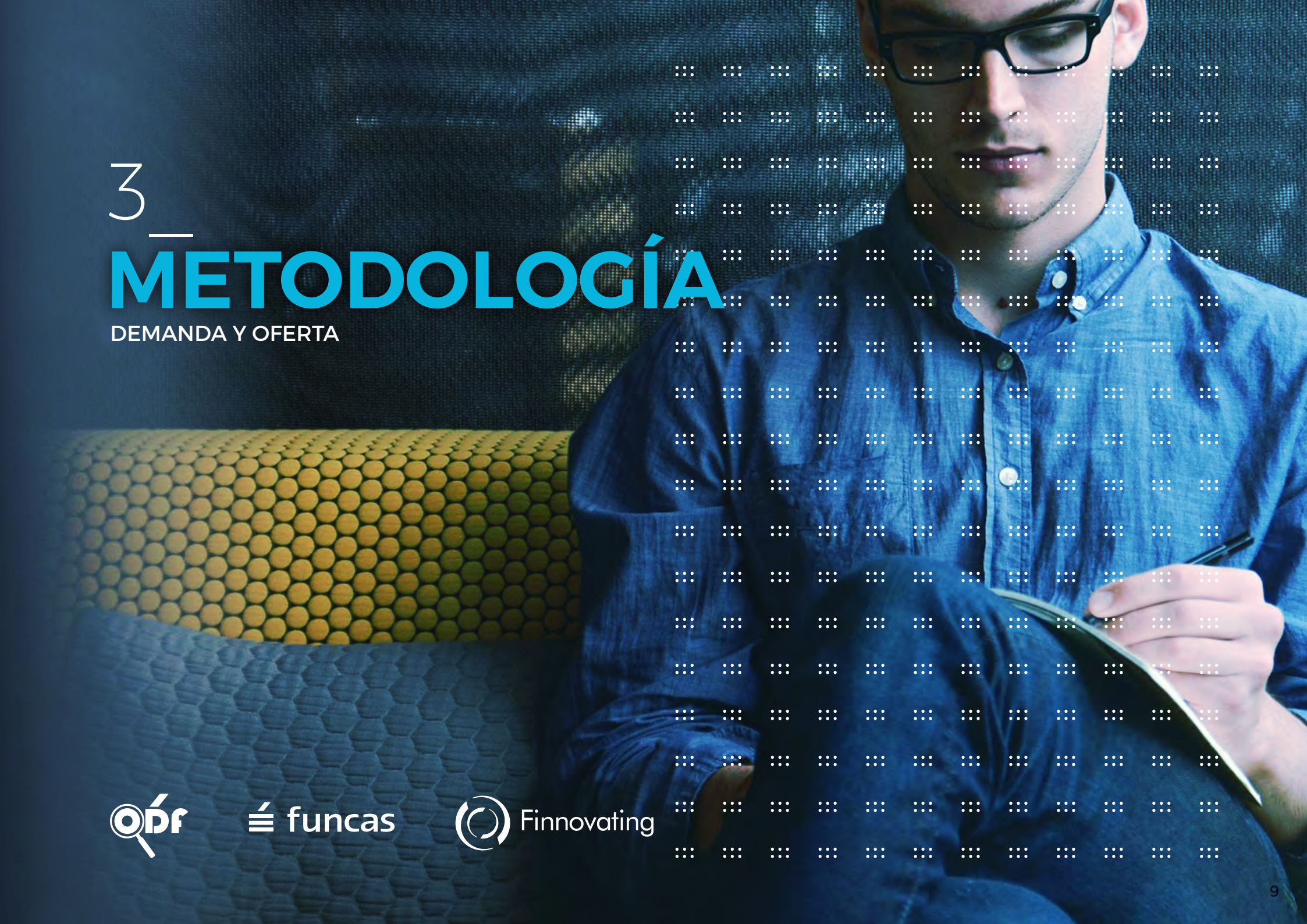
6,94/10
Impacto regulatorio

El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **6,94** en una escala de 10.

ÍNDICE X

7,01/10
Impacto nuevos competidores

Los directivos encuestados consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es del **7,01** sobre 10.



3_ METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA

METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA

Para la creación del Barómetro de Innovación Financiera se formulan dos encuestas, una de demanda y otra de oferta.

La distribución de las encuestas se ha llevado en paralelo a través de dos canales distintos: las redes sociales LinkedIn y Twitter. A través de estas redes se ha difundido un cuestionario online a los directivos de entidades financieras. Por otro lado, se ha realizado una encuesta a particulares dirigida por la empresa IMOP Insights.

Las encuestas se realizaron durante el mes de septiembre de 2018.

Demanda

Los resultados referidos a la digitalización de la demanda presentados en el informe se basan en datos recogidos de la encuesta formulada a: 2.200 entrevistados de 18 a 70 años, de los cuales 51% son mujeres y 49% varones.

Oferta

Para el estudio del bloque de la oferta, se ha realizado una encuesta a ejecutivos de entidades bancarias en el territorio nacional. La encuesta se ha distribuido a través de diversas vías digitales, siendo las redes sociales LinkedIn y Twitter los canales más activos.

Se han recopilado 200 respuestas de directivos, siendo el 73% directivos varones y el 27% mujeres.

Demanda & Oferta

LOS 10 ÍNDICES DEL BARÓMETRO

El BIF se compone de dos bloques de cinco índices cada uno: uno de demanda de servicios bancarios (clientes de entidades) y de oferta (entidades financieras que operan en el mercado español, representadas por sus directivos). A cada índice lo acompaña un gráfico que ilustra visualmente el comportamiento de la acción innovadora en los clientes y directivos de entidades financieras, prestando atención a distintos factores tales como regulación, competidores o productos y servicios, entre otros.

La relación de índices es la siguiente:

I. **Vinculación bancaria**
II. **Percepción de la innovación bancaria**
III. **Customer Happiness**
IV. **Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero**
V. **Uso de canales digitales**
VI. **Confianza en el sector financiero**
VII. **Retos del sector financiero**
VIII. **Digitalización del sector financiero**
IX. **Impacto regulatorio**
X. **Impacto nuevos competidores**

ÍNDICES

Índice I - Vinculación bancaria

El Índice "Vinculación bancaria" aproxima el grado de fidelidad que mantiene el cliente con su entidad principal, medido como el porcentaje de operaciones que realiza con la misma.

Índice II - Percepción de la innovación bancaria

Se mide como el porcentaje de clientes que consideran que su entidad ofrece alternativas a los productos tradicionales.

Índice III - *Customer Happiness*

El nivel o grado de satisfacción medio, en una escala del 1 a 10.

Índice IV - Propensión al cambio

Este índice refleja la aceptación de los nuevos proveedores financieros, tales como BigTech, FinTech o Neobanks, por parte de los clientes, y su disposición a la hora de sustituir a su proveedor financiero actual por alguno de ellos.

Índice V - Uso de canales digitales

Medido como el procentaje de clientes dispuesto a usar exclusivamente canales digitales.

A continuación, los 5 índices sobre la OFERTA.

Índice VI - Confianza en el sector financiero

Las expectativas y previsiones de los directivos de entidades bancarias sobre el estado del sector a doce meses vista, se representan en Índice "Confianza en el sector financiero".

Índice VII - Retos del sector financiero

El Índice VII "Retos del sector financiero", muestra los mayores desafíos a los que debe hacer frente el sector bancario según la opinión de los directivos de entidades bancarias.

Índice VIII - Digitalización del sector financiero

El índice VIII "Digitalización del sector financiero" mide el estado de la transformación y la evolución digital de las entidades financieras en España.

Índice IX - Impacto regulatorio

El penúltimo índice atañe la impresión de los directivos sobre el impacto.

Índice X - Entrada de los nuevos competidores

El Índice "Entrada de los nuevos competidores" expone la opinión de los directivos de entidades financieras sobre la amenaza de nuevos competidores en el sector.

BIF 2018

4_ BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

ODF funcas Finnovating

BIF 2018.II

4.1_ Encuesta de **Demanda**

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

Índice I
Vinculación bancaria

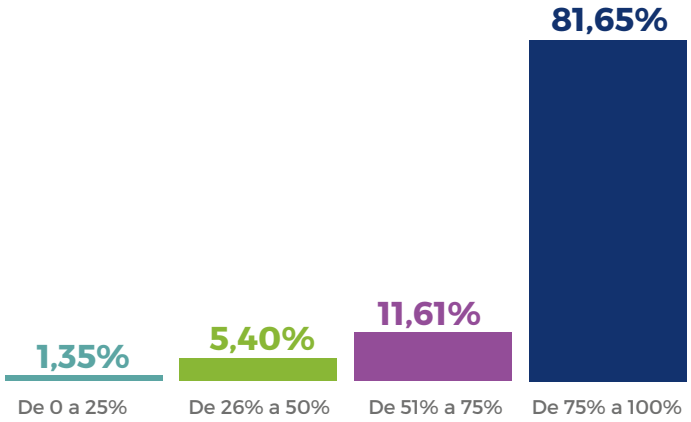
La mayoría de los clientes opta por trabajar con un único banco: Un 81,65% de los clientes de entidades bancarias en España trabajan más del 75% de las ocasiones con su entidad principal. Por el contrario, un 6,75% realizan menos de la mitad de sus operaciones bancarias con su banco principal.

En cuanto a la evolución de este índice, en comparación a los resultados obtenidos en el primer BIF publicado durante el primer semestre del 2018, se ha producido un incremento de casi 7 puntos respecto al uso intensivo de la primera entidad financiera de los usuarios. Estos resultados sugieren que aún existe una vinculación importante del cliente español con su banco principal.

ÍNDICE
I

88,68%
Vinculación bancaria

El **88,68%** de la actividad total de los clientes se realiza con la entidad principal.

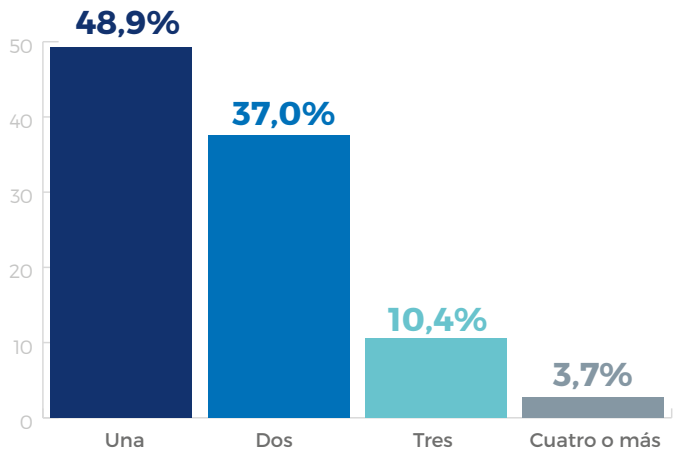


Media: 8,87

Apenas un 12,8% de los clientes declaran tener relación con tres o más entidades, siendo 1,8% el promedio.

Estos resultados están en concordancia con la evolución del índice I, al producirse una reducción del número de competidores.

Número de entidades con las que trabajan los españoles



Media: 1,76

El desglose de los resultados es el siguiente:

- **El 48,9% de los clientes trabaja con una única entidad bancaria.**
- **El 37,0% de los clientes trabaja con dos entidades.**
- El 10,4% de los clientes trabaja con tres entidades.
- El 2,4% de los clientes trabaja con cuatro o más entidades.

Índice II
Percepción de la innovación bancaria

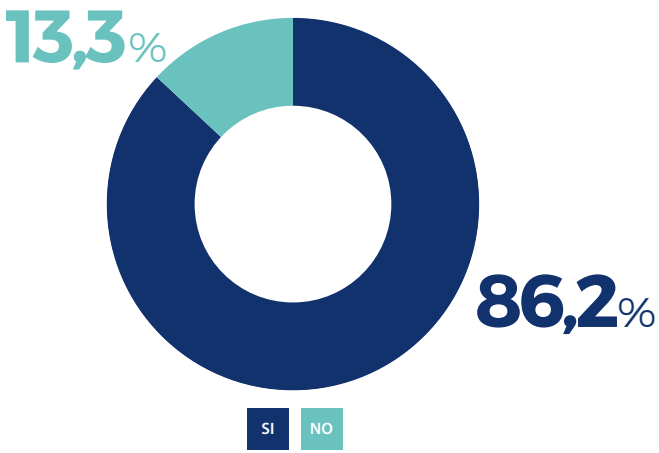
Un 86,2% de los encuestados perciben que las entidades con las que trabajan de forma más habitual disponen de productos y servicios financieros distintos a los tradicionales. No se observan cambios respecto al primer semestre de 2018.

Preguntados por las innovaciones incorporadas por las entidades financieras durante los últimos años que facilitan la vida del cliente (innovación al servicio del cliente), los encuestados señalan la Banca Online, las App móviles de los bancos y las alertas en el móvil sobre los gastos de la tarjeta, cómo las tres innovaciones más destacadas.

ÍNDICE
II

86,2%
Percepción de la innovación bancaria

El **86,2%** de los clientes tiene la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales.



TOP 5 INNOVACIONES BANCARIAS

1. BANCA ONLINE
2. APP DEL BANCO
3. ALERTAS EN EL MÓVIL SOBRE GASTOS
4. PAGOS CON EL MÓVIL EN COMERCIOS
5. HERRAMIENTAS DE AHORRO

Índice III
Customer Happiness

Más del 94% de los clientes aprueban a su entidad financiera en términos generales de satisfacción *("Customer Happiness")*

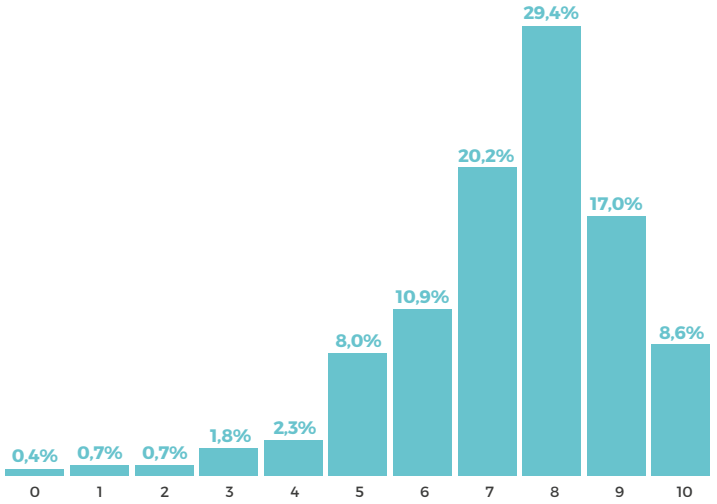
Más del 94% aprueban a su banco, siendo la valoración media de 7,40. A la hora de puntuar el trato del servicio bancario de su entidad, la valoración más repetida es 8, siendo superior a la nota media establecida seis meses antes (7,32).

Estos niveles de satisfacción en la relación cliente - banco reflejan cierta concordancia con los resultados obtenidos en los dos primeros índices ("Vinculación Bancaria" y "Percepción de la Innovación Bancaria").

ÍNDICE **III**

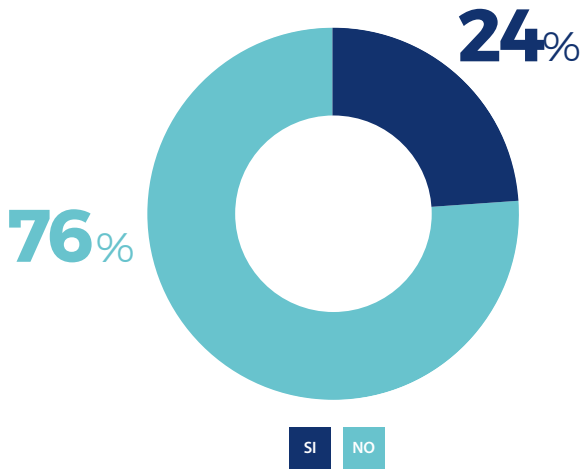
7,40/10
Customer Happiness

7,40 es el grado medio de satisfacción general o ***Customer Happiness*** de los clientes con su entidad financiera principal.

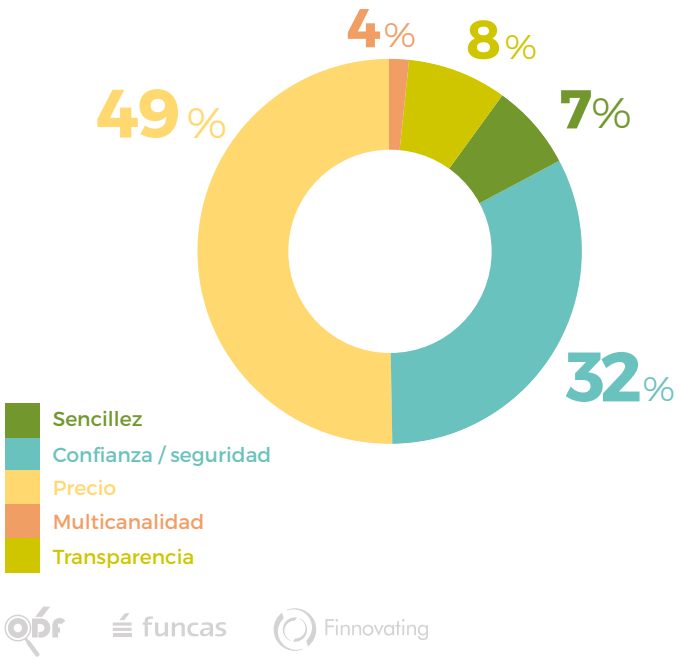


Media: 7,40

Intención de buscar nuevas alternativas de productos bancarios en otras entidades en los próximos 12 meses.



Cualidades más valoradas de una entidad financiera.



Crece en un 70% el número de clientes que está dispuesto a buscar alternativas de productos bancarios en entidades distintas a la habitual.

No obstante, en contraposición al aumento de los niveles de satisfacción de los clientes con su entidad principal, cada vez los usuarios están más dispuestos a buscar alternativas de productos bancarios en otras entidades. En base a las respuestas expresadas por los propios clientes, uno de cada cuatro clientes de banca tiene la intención de buscar alternativas de productos bancarios en otras entidades, suponiendo un incremento del 70% de esta predisposición en comparación al primer Barómetro de Innovación Financiera, publicado en el primer semestre de 2018, desde el 14% al 24%.

Uno de los puntos a tener en cuenta por las entidades a la hora de plantear un plan de acción para mejorar la satisfacción de sus clientes es conocer las preferencias de los usuarios. En base a las respuestas expresadas por los propios encuestados, la mayoría de los clientes priman el precio como el factor más relevante a la hora de valorar a una entidad financiera, por delante de otras variables como la seguridad y confianza. Además del precio (49%) y la confianza (32%), destacan con un porcentaje menor la trasparencia, sencillez y multicanalidad con un 8%, 7% y 4%, respectivamente.

Índice IV
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

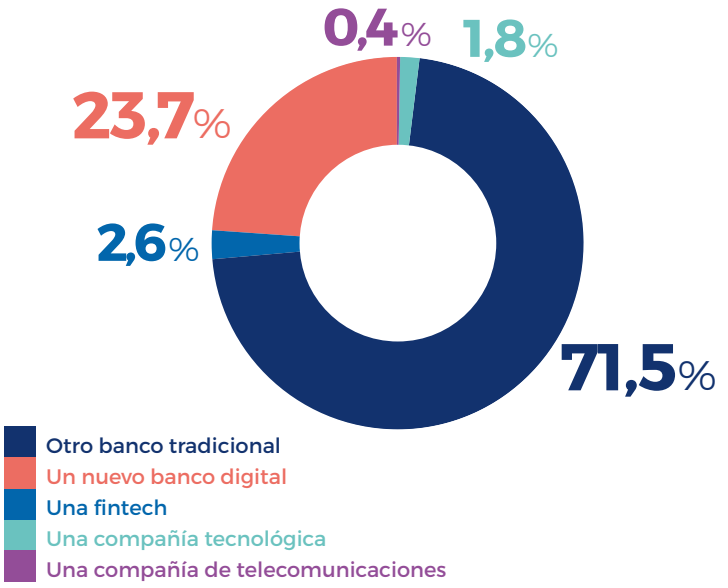
La mayoría de los consumidores son reticentes a considerar entre sus opciones un proveedor financiero distinto a un banco tradicional (71,50%) o, en menor medida, un nuevo banco digital (23,70%).

Desde el punto de vista de la demanda, se debe de tener en cuenta que la aparición de un mayor número de proveedores financieros, que aumenten la competencia en el mercado, redunda en pro del consumidor.

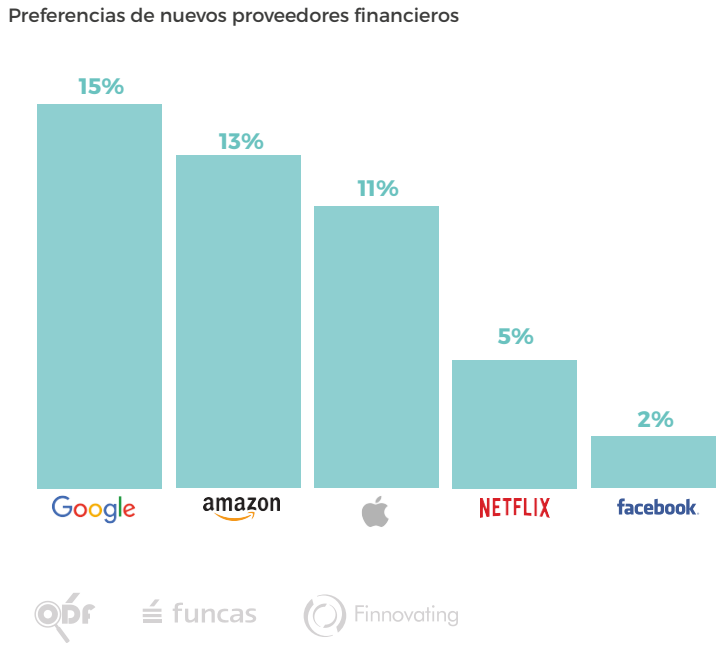
ÍNDICE IV

28,50%
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

El **28,50%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad tradicional.



4 de cada 10 clientes de banca en España concideraría potencialmente abrir una cuenta con Google, Amazon o Apple.



Resulta de interés conocer si los consumidores contratarían - en caso de ser posible - una cuenta bancaria con una gran compañía tecnológica – también denominadas “BigTech” –, como Amazon, Apple, Facebook, Google o Netflix.

Un 47% de los encuestados estarían dispuestos a abrir una cuenta con una de estas compañías, siendo Google la opción más repetida con un 15%, seguido de Amazon y Apple, con un 13% y 11% respectivamente.

Índice V
Uso de canales digitales

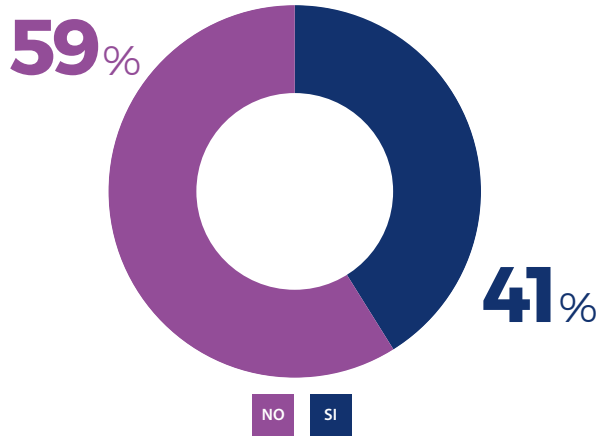
El 41% de los usuarios están dispuestos a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios tradicionales.

No se han producido modificaciones significativas respecto a la predisposición de los clientes a utilizar nuevos canales digitales en los últimos 6 meses. Al igual que en la anterior edición del BIF, un 59% de los encuestados no estarían dispuestos a buscar financiación, contratar productos financieros o comprar ciertos bienes por canales totalmente digitales.

ÍNDICE V

41%
Uso de canales digitales

El **41%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.



BIF 2018.II

4.1_ Encuesta de **Oferta**

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

ODF funcas Finnovating

Índice VI
Confianza en el sector financiero

Se incrementa en un 24% los directivos de banca que ven en un año peor la situación del sector financiero respecto a hoy.

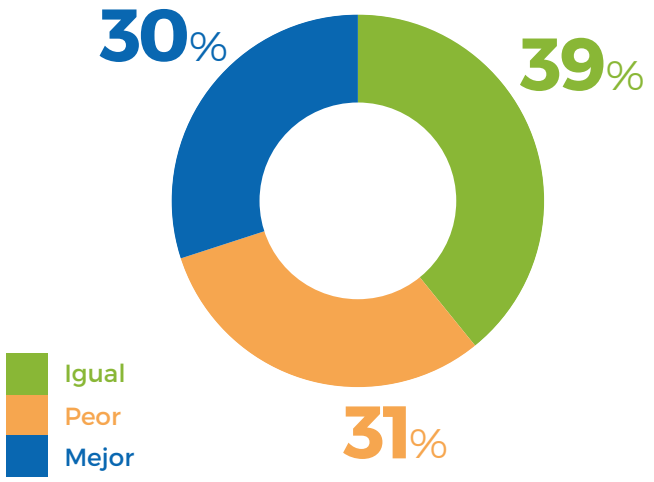
Siguiendo la estructura del Barómetro de Innovación Financiera, en este bloque de índices se recoge a la opinión de directivos de entidades financieras que operan en el territorio español.

La mayoría de los directivos consideran que las expectativas a 12 meses vista han empeorado en comparación a las previsiones concluidas a inicios de 2018. Tal como muestra el gráfico correspondiente al Índice VI, al compararlo con los resultados del barómetro previo, el porcentaje de directivos que tienen una visión optimista de la situación del sector se ha reducido en 22 puntos porcentuales. Un 24% más de los directivos de entidades bancarias ven el sector financiero peor a doce meses, en comparación a las expectativas recogidas a inicios de 2018.

ÍNDICE VI

30%
Confianza en el sector financiero

El **30%** de los directivos de banca encuestados considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.



Media: 8,87

Índice VII
Retos del sector financiero

La transformación digital y la entrada de los nuevos competidores se consolidan como los principales retos del sector financiero.

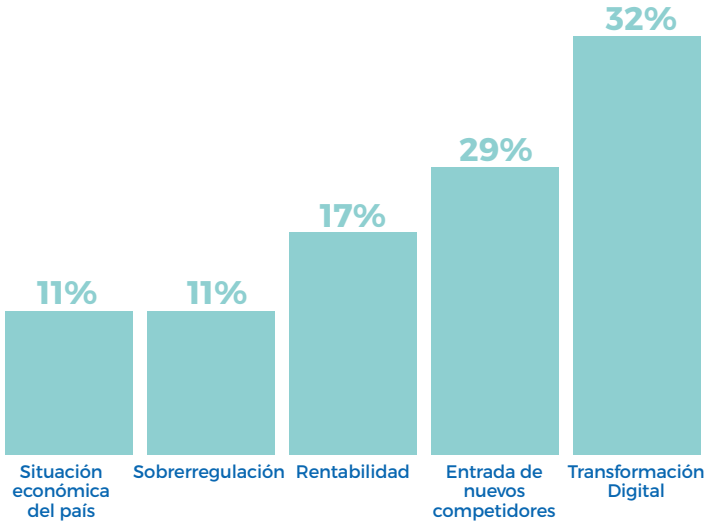
La transformación digital ha pasado de ser la primera preocupación del 38% de los directivos a serla para el 32% en este segundo barómetro. La amenaza de nuevos competidores - segundo mayor reto - ha ganado también presencia (del 22% al 29% de los directivos) con respecto a la anterior edición del BIF.

Respecto al resto de desafíos, la rentabilidad y la regulación han perdido cierto peso en comparación con el anterior semestre, al contrario que sucede con el reto referido a la situación económica del país, que se posiciona al mismo nivel que la regulación.

ÍNDICE VII

32%
Retos del sector financiero

La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el Sector Financiero, con el **32%** de los votos.

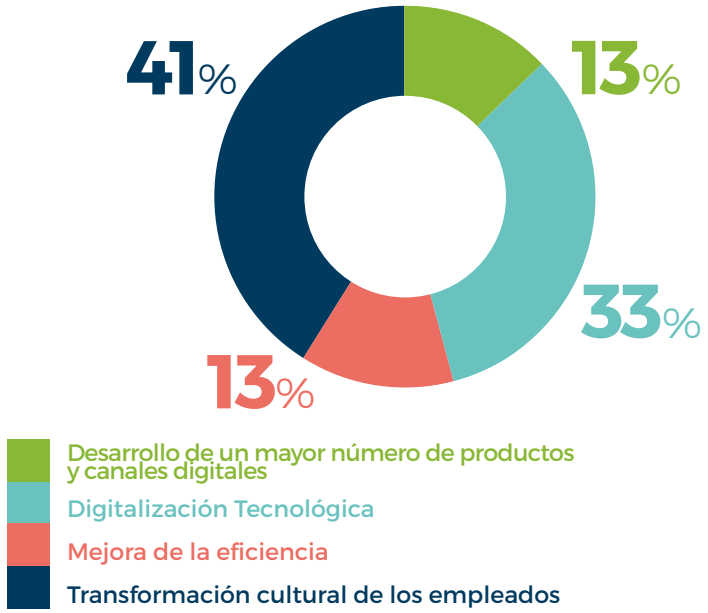


Demanda

Alineado con los retos a los que debe hacer frente el sector, se encuentran las denominadas “palancas competitivas” (aquellas herramientas o acciones que ayudan a la compañía a superar los retos y mejorar su competitividad).

Atendiendo a las palancas competitivas (aquellas herramientas o acciones que ayudan a la compañía a superar los retos y mejorar su competitividad), destacan la **transformación cultural de los empleados** y la **digitalización tecnológica**, seguido de la mejora de la eficiencia y del desarrollo de nuevos productos.

Principales palancas competitivas



Índice VIII
Digitalización del sector financiero

El grado medio de digitalización de las entidades financieras en España, según sus propios directivos, es de 5,46.

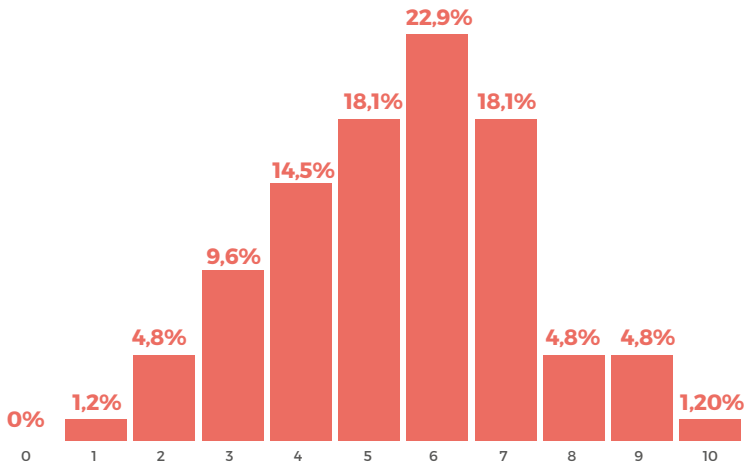
Los resultados exhibidos en el gráfico evidencian que aún existe un amplio margen de mejora en términos de digitalización de las entidades bancarias, pues de media, los directivos han valorado el nivel de digitalización de sus entidades en 5,46, siendo 6 la puntuación más repetida. Probablemente, lo más significativo de este índice sea la evolución respecto al anterior barómetro: en términos generales, los directivos perciben que el estado actual de la digitalización del sector financiero es peor que hace seis meses, cuando se puntuaba con un 6,03.

Asimismo, cabe destacar, que la visión de los ejecutivos de la digitalización de las entidades no está en total concordancia con la visión de la demanda (Índice II "Percepción de la Innovación Bancaria"), pues más del 85% de los clientes afirman que disponen de productos innovadores en su entidad habitual.

ÍNDICE VIII

5,46/10
Grado de digitalización

Los directivos consideran que el grado medio de digitalización en el que se encuentran sus entidades es del **5,46** sobre 10.



Media: 5,46

Índice IX
Impacto regulatorio

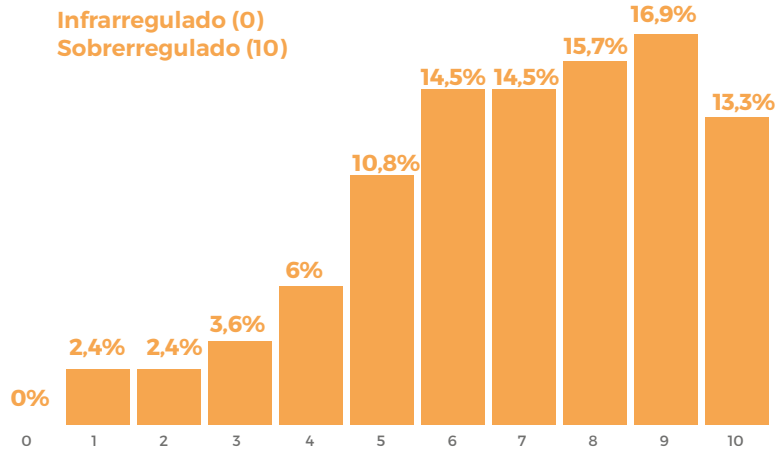
La mayoría de las entidades financieras coinciden en señalar que el sector financiero se encuentra sobrerregulado.

El Índice IX refleja una leve disminución de la percepción del impacto de la regulación en el sector bancario con respecto al anterior semestre. No obstante, según los propios directivos de las entidades, este impacto sigue siendo elevado; la valoración media es de 6,94 sobre 10. Asimismo, la puntuación más repetida es de 9 (16,9%).

ÍNDICE IX

6,94/10
Impacto regulatorio

El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **6,94** en una escala en la que 10 sería la máxima puntuación.



Media: 6,94

Índice X
Impacto nuevo competidores

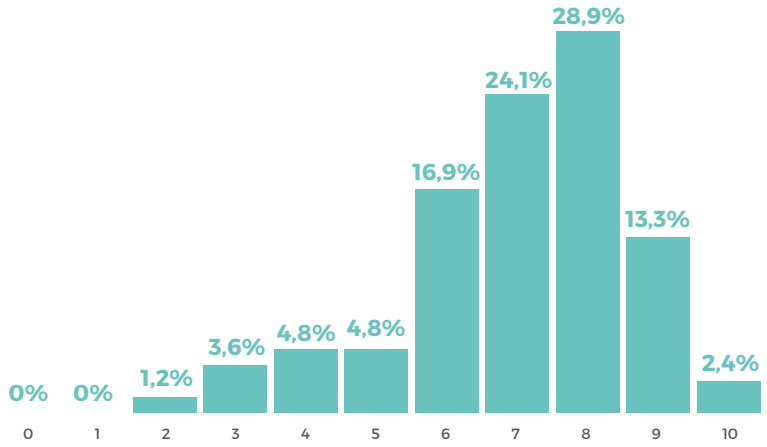
Las BigTech (Google, Facebook o Amazon) se sitúan como los principales competidores del sector financiero, por delante de las FinTech, Neobancos, o los propios bancos tradicionales.

En congruencia con el Índice XII "Retos del Sector Financiero", se observa una creciente preocupación por parte de los directivos sobre la entrada al mercado de nuevos competidores. La percepción del impacto medio de los competidores ha crecido en un 19% (de 5,89 a 7,01) en apenas seis meses.

ÍNDICE X

7,01/10
Impacto nuevos competidores

Los directivos encuestados consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es del **7,01** sobre 10.

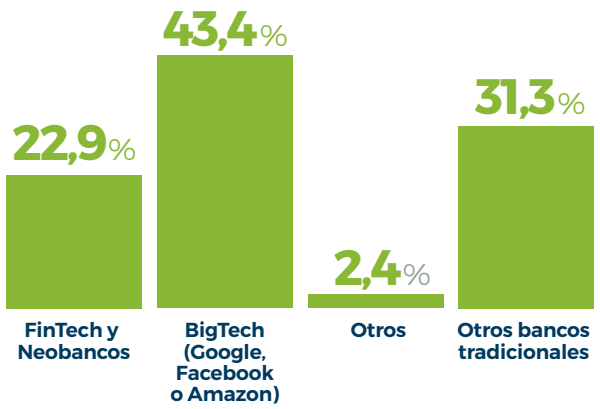


Media: 7,01

Demanda

Tal y como muestra el Índice X, el crecimiento de la amenaza de los nuevos competidores está impulsado principalmente por la mayor presencia de las BigTech (Google, Facebook o Amazon). Una vez más, estas grandes compañías de base tecnológica se sitúan como los principales competidores a los que hacer frente en el sector financiero, por delante de las FinTech y Neobancos, e incluso, por delante de los bancos tradicionales.

Principales competidores financieros



5 CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING

BIF 2018.II

CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING

Se observa que los clientes siguen extremadamente vinculados a su entidad principal, pues aproximadamente el 88% de la actividad financiera de los clientes se realiza con su banco habitual, habiéndose producido un aumento de 7 puntos en este índice respecto a la edición anterior. El número medio de entidades financieras con las que trabajan los clientes en España es 1,8. Además, la mayoría de los usuarios son conscientes del esfuerzo que están realizando los bancos para atender las necesidades de sus clientes en términos de productos y servicios financieros, incrementando de 7,34 a 7,40 (sobre 10) el grado de satisfacción o *"Customer Happiness"*.

En cuanto a la demanda, destaca el nivel de digitalización de los clientes: el 41% de los usuarios estarían dispuestos a contratar productos y servicios tradicionales por canales totalmente digitales, siendo los bancos tradicionales los proveedores preferidos para llevar a cabo estas operaciones.

Por otro lado, 4 de cada 10 clientes en España estaría dispuesto a abrir una cuenta con Google, Amazon o Apple, si se lo ofreciera.

Crece la preocupación entre los directivos de banca con respecto a la situación del sector en los próximos doce meses. En concreto, se incrementa en un 24% los directivos que ven peor en un año la situación del sector financiero.

Finalmente, se percibe que queda aún camino por recorrer en términos de transformación digital de las entidades financieras. Según sus directivos, el grado medio de digitalización de éstas es de 5,46 sobre 10, reduciéndose sensiblemente respecto a hace 6 meses cuando este indicador se encontraba en 7,01.

BIF 2018.II

6 CONTACTOS

Funcas

Santiago Carbó
scarbo@funcas.es

Francisco Rodríguez
franrod@funcas.es

Finnovating

Rodrigo García de la Cruz
rodrigo.garciadelacruz@finnovating.com

Jaime Fernández
jaime.fernandez@finnovating.com

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA