

## **El cliente bancario y la disposición a compartir datos**

Con los cambios que impone la digitalización, los clientes comienzan a ser conscientes de que sus datos tienen un valor considerable de carácter transversal en el negocio financiero.



Mientras que hace unos años los clientes no percibían que toda su información se estaba sistematizando en conjuntos de datos bien definidos en distintos campos (buscadores de internet, entre otros) que estaban generando valor, ahora han ganado conciencia sobre la importancia de la propiedad de los datos. En relación a su actividad bancaria, saben que sus entidades financieras pueden ver dónde realizan sus compras, cuáles son sus fuentes de ingresos o cuáles son sus gastos mensuales.

A tenor de los estudios más recientes<sup>1</sup> los clientes de los servicios financieros están más dispuestos que nunca a compartir datos, pero siempre que el intercambio tenga en cuenta propuestas y ofertas integradas en contrapartida que se ajusten a sus necesidades.



En un estudio entre 47.000 consumidores de servicios financieros de 25 países, más del 75% afirmó estar dispuesto a compartir la información requerida para acceder a beneficios tales como ofertas personalizadas, servicios más eficientes e intuitivos y precios más competitivos. Por ejemplo, el 81% de ellos aseguró estar dispuesto a compartir más datos con los bancos para obtener aprobaciones de préstamos más

---

<sup>1</sup> 2019 Accenture Global Financial Services Consumer Study. Marzo 2019.

rápidas. Además, frente a los robos de datos que han sufrido algunas de las grandes tecnológicas, la buena gestión en la protección de los datos de sus clientes -y el cumplimiento estricto de la regulación en dicha materia- han hecho que la confianza en la gestión de los datos del sector bancario haya crecido.



Aproximadamente la mitad de los consumidores espera que los proveedores financieros ofrezcan propuestas que aborden servicios financieros más allá de los tradicionales. Por ejemplo, herramientas para tasar online la vivienda que van a hipotecar, una cobertura de seguro de hogar o un préstamo adicional para la compra de mobiliario.

En cualquier caso, los estudios muestran que los que más dispuestos están a compartir sus datos son los jóvenes. El 80% de estos ven que compartir sus datos es una oportunidad para tener mejores ventajas en sus servicios financieros.