



2019 . II

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas



Finnovating

ÍNDICE



2019 . II

- 1_ Introducción
- 2_ Resumen ejecutivo
- 3_ Metodología
- 4_ Barómetro de Innovación
Financiera
 - 4.1_ Demanda
 - 4.2_ Oferta
- 5_ Conclusiones
- 6_ Contactos

1_

INTRODUCCIÓN



2019 . II



INTRODUCCIÓN

El **Barómetro de Innovación Financiera (BIF)**, elaborado por el Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas) y Finnovating, tiene como propósito abordar el estado de la digitalización financiera en España de forma periódica. Con este objetivo, el BIF realiza un doble análisis de la demanda y la oferta de los productos y los servicios financieros.

Siguiendo la aproximación habitual del barómetro, ambas perspectivas se plasman en un total de 10 índices de referencia, cinco de oferta y cinco de demanda. Estos diez índices permitirán clarificar y aproximar el grado de digitalización financiera de los clientes, de las entidades y del mercado financiero en general, así como su evolución en el tiempo.

2_

RESUMEN EJECUTIVO



2019 . II



funcas



Finnovating

RESUMEN EJECUTIVO



Desde el punto de vista de los usuarios de servicios financieros, destacan los siguientes resultados:

::: La mayoría de los usuarios trabajan de forma asidua con una sola entidad.

Un 81% de los usuarios realizan más de las tres cuartas partes de sus operaciones financieras con la misma entidad. Aproximadamente, la mitad de los usuarios financieros trabajan exclusivamente con una única entidad.

::: Nueve de cada diez clientes tienen la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales.

Los clientes otorgan una nota media de 6,7 sobre 10 a su entidad en términos de grado de digitalización percibido. Adicionalmente, un 56% de los usuarios afirman poder contratar los mismos servicios financieros por medios digitales que de forma presencial.

::: Uno de cada cuatro clientes tiene la intención de buscar alternativas en otras entidades en los próximos doce meses.

A pesar de que solo uno de cada diez clientes muestra su descontento en la relación con su entidad, uno de cada cuatro clientes está dispuesto a buscar alternativas para uno o varios productos.



::: Los usuarios son cada vez más propensos a escoger a un nuevo proveedor financiero distinto a un banco tradicional.

Un tercio de los usuarios no elegirían como proveedor financiero a un banco tradicional, siendo los bancos digitales la principal alternativa. Un 36% de los clientes de banca en España consideraría potencialmente abrir una cuenta con empresas como Google, Amazon o Apple si estas acabaran ofreciendo estos servicios.

::: La mayoría de los usuarios se muestran contentos con la atención remota de su banco.

Apenas un 2,5% de los clientes suspende a su entidad en la calidad de la atención a distancia. Los canales digitales (app y web del banco) son los preferidos para un 67% de los usuarios para realizar operaciones financieras.

Atendiendo al bloque de la oferta, destacan los siguientes resultados:

::: Las expectativas de los directivos de banca respecto a la situación del sector a doce meses vista han empeorado.

Un 44% de los directivos de entidades financieras que operan en el territorio español tienen una opinión pesimista de la evolución del sector; un 28% más que en la anterior edición del BIF.

::: Un tercio de los directivos consideran que el principal reto del sector es la transformación digital.

En un plazo de tres años vista, la rentabilidad se posiciona como el principal reto. A la hora de innovar, la financiación no parece un obstáculo de gran relevancia para la mayoría de entidades financieras en comparación con la regulación.

::: Tres cuartos de los directivos aprueban a sus entidades financieras en materia de digitalización.

Más de la mitad de las entidades financieras reducirían su gasto en innovación en caso de producirse una crisis financiera, según sus propios directivos.

::: La mayoría de los directivos consideran que las FinTech tienen ventajas regulatorias en comparación con la banca tradicional.

9 de cada 10 directivos de banca consideran que el sector financiero está sobrerregulado.

::: El 90% de los directivos posicionan a las FinTech como potenciales colaboradores de la banca.

Las BigTech se posicionan como los principales competidores financieros de la banca, según un 37% de los directivos del sector.



Demanda

ÍNDICE
I

88,39%
Vinculación bancaria



El **88,39%** de las operaciones financieras que realizan los usuarios españoles se produce por medio de su entidad bancaria principal.

ÍNDICE
II

89%
Percepción de la innovación bancaria



El **89%** de los usuarios considera que su entidad financiera dispone de productos alternativos a los tradicionales.

ÍNDICE
III

6,98/10
Customer Happiness



6,98 es la nota media de satisfacción general o *Customer Happiness* de los clientes con su entidad financiera principal.

ÍNDICE
IV

37%
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero



El **37%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad bancaria tradicional.

ÍNDICE
V

37%
Uso de canales digitales



El **37%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.

Oferta

ÍNDICE
VI

19%
Confianza en el sector financiero



El **19%** de los directivos de banca considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.

ÍNDICE
VII

30%
Retos del sector financiero



La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero, según el **30%** de los directivos.

ÍNDICE
VIII

5,92/10
Grado de digitalización



Los directivos consideran que el grado medio de digitalización de las entidades financieras en España es del **5,92** sobre 10.

ÍNDICE
IX

7,35/10
Impacto regulatorio



El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **7,35** sobre 10.

ÍNDICE
X

6,33/10
Impacto nuevos competidores



Los directivos consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es de **6,33** sobre 10.

3_ METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA



2019 . II



funcas



METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA



2019 II

La distribución de las encuestas referidas al bloque de la demanda ha sido dirigida por la empresa IMOP Insights. Finnovating ha gestionado la encuesta a los distintos directivos de banca en España.

Las encuestas se desarrollaron durante el mes de septiembre de 2019.



funcas



Finnovating



METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA



Demanda

Los resultados del bloque de la demanda presentados en el informe se basan en datos recogidos de 2.061 entrevistados de residentes en el territorio nacional de entre 18 y 70 años. Un 51% son mujeres y un 49% varones.

Oferta

Para el bloque de la oferta, 336 directivos de banca presentes en España han sido encuestados, de los que son mujeres un 20% y varones un 80%.

Demanda & Oferta



2019 . II

LOS 10 ÍNDICES DEL BARÓMETRO

-  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

Aproxima el grado de fidelidad que mantienen los clientes con su entidad principal, medido como el porcentaje de operaciones financieras que realizan con la misma.

Índice II - Percepción de la innovación bancaria

Mide la valoración de los clientes sobre la oferta de los productos financieros alternativos a los tradicionales por parte de las entidades.

Índice III - *Customer Happiness*

Cuantifica el nivel de satisfacción general del bloque de la demanda en su relación con las entidades financieras.

Índice IV - Propensión al cambio

Hace referencia a la disposición de los usuarios por trabajar, de forma complementaria o sustitutiva, con nuevos proveedores financieros.

Índice V - Uso de canales digitales

Aproxima la disposición de los clientes por contratar productos y servicios financieros mediante canales exclusivamente digitales.



ÍNDICES



Índice VI - Confianza en el sector financiero

Refleja las expectativas del bloque de la oferta sobre la evolución del sector financiero en los próximos doce meses.

Índice VII - Retos del sector financiero

Identifica los principales desafíos a los que debe hacer frente el sector financiero en opinión de los propios directivos de entidades bancarias.

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

Expone la influencia de la regulación sobre las entidades del sector financiero.

Índice X - Impacto de los nuevos competidores

Sintetiza el impacto de la entrada de los nuevos competidores en el sector bancario (percibida por los directores de entidades financieras).

4_ BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



4.1_ Encuesta de Demanda



2019 II



funcas



Finnovating

Demanda

Índice I

Vinculación bancaria

Los clientes españoles mantienen una fuerte vinculación con su entidad bancaria principal.

Atendiendo a la vinculación de los clientes con su entidad financiera principal, un 81% de los usuarios realizan más de las tres cuartas partes de su actividad financiera con su entidad principal. Por el contrario, solo un 8% llevan a cabo menos de la mitad de sus gestiones financieras con su banco habitual.

De media, el 88% de las operaciones financieras que realizan los usuarios españoles se produce a través de su entidad bancaria principal. Dicho grado de vinculación medio no varía notablemente con respecto a los dos semestres anteriores.

ÍNDICE

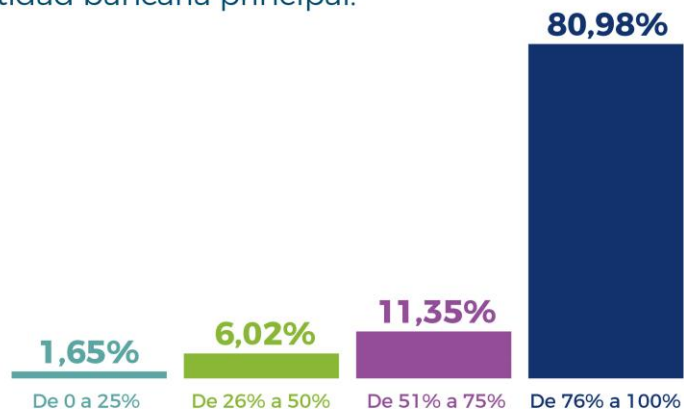
I

88,39%

Vinculación bancaria



El **88,39%** de las operaciones financieras que realizan los usuarios españoles se produce por medio de su entidad bancaria principal.



Media: 8,8



funcas



funcas



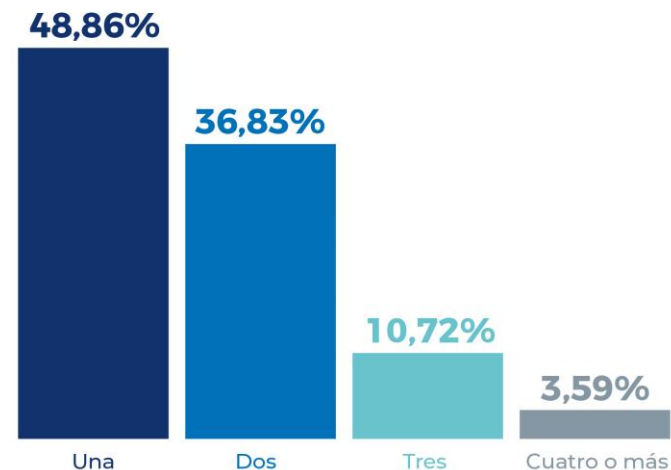
Demanda

En referencia al número de bancos con los que trabajan los españoles, no se manifiestan cambios relevantes respecto al anterior semestre. La media de entidades bancarias con las que los clientes operan en España es del 1,70 (1,69 en la primera mitad de 2019).

Aproximadamente, la mitad de los usuarios financieros trabajan exclusivamente con una entidad, mientras que solo un 14,3% operan con tres o más entidades.

Cuando se analiza con cuántas entidades mantienen los clientes una relación de manera frecuente (presencial o digitalmente), la media desciende hasta 1,4 entidades bancarias.

Número de entidades con las que trabajan los españoles



Media: 1,7



funcas



Finnovating



funcas



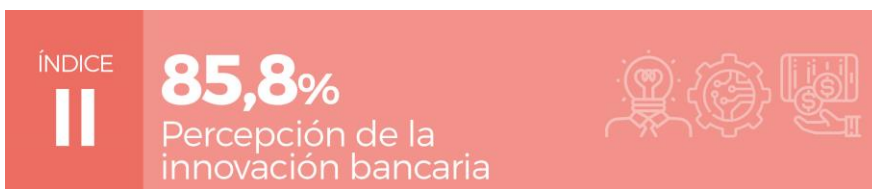
Finnovating

Demanda

Índice II

Percepción de la innovación bancaria

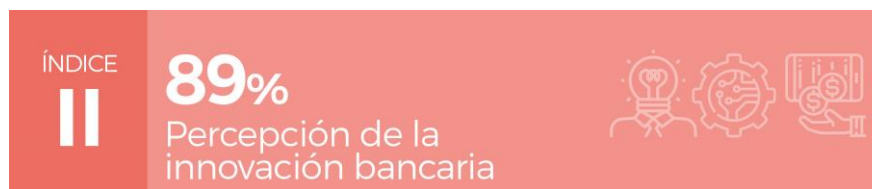
Datos obtenidos en BIF 2019.I



El **85,8%** de los clientes tiene la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales.



Datos obtenidos en BIF 2019.II



El **89%** de los usuarios considera que su entidad financiera dispone de productos alternativos a los tradicionales.



Demanda

Una minoría de los usuarios financieros en España suspenden a sus entidades en términos de innovación.

Nueve de cada diez clientes tienen la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales. Esto supone un incremento de tres puntos porcentuales en dicha valoración respecto al anterior semestre.

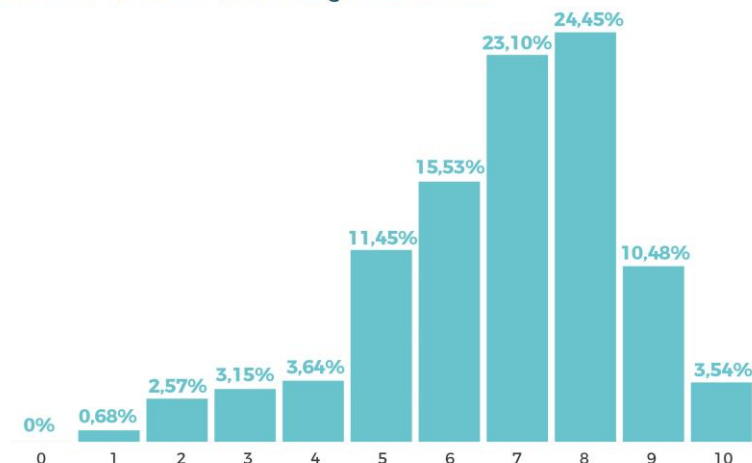
Además, el 80% de los usuarios de entidades españolas consideran que la atención de las necesidades financieras por parte de las entidades es adecuada en cuanto a los servicios que necesita.

Demanda

La nota media de las entidades financieras en términos de innovación, según sus clientes, es de 6,7 sobre 10.

En cuanto a la oferta y la contratación de los productos financieros por vías digitales, un 56% de los usuarios afirman poder contratar los mismos servicios financieros tanto de forma digital como presencialmente. Un 23% consideran que el catálogo de productos ofrecidos es mayor por canales digitales y un 21% opinan lo contrario.

Grado de innovación financiera según los clientes.



Media: 6,67



funcas



Finnovating



funcas



Demanda

Índice III

Customer Happiness

Nueve de cada diez clientes aprueban a su entidad financiera habitual en términos de satisfacción general (*Customer Happiness*).

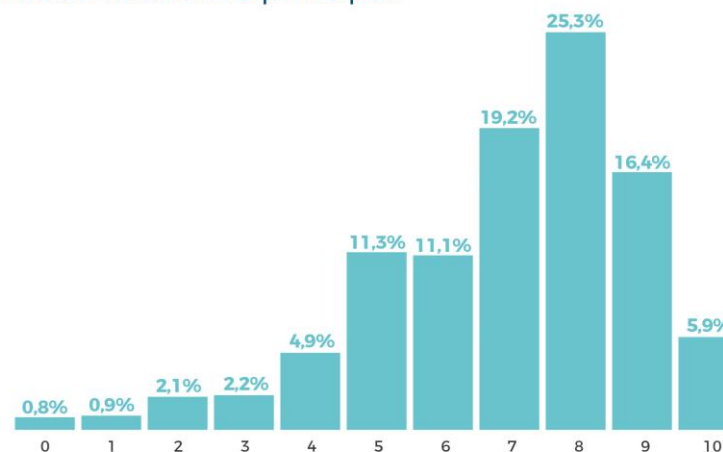
En lo que atañe al grado de satisfacción de los usuarios con la entidad con la que trabajan de manera asidua, la mayoría de los clientes aprueban el trato recibido. El valor más repetido en las puntuaciones es 8. Un 22% de los clientes valora la relación con un sobresaliente.

ÍNDICE
III

6,98/10
Customer Happiness



6,98 es la nota media de satisfacción general o *Customer Happiness* de los clientes con su entidad financiera principal.



Media: 6,98



funcas

Finnovating

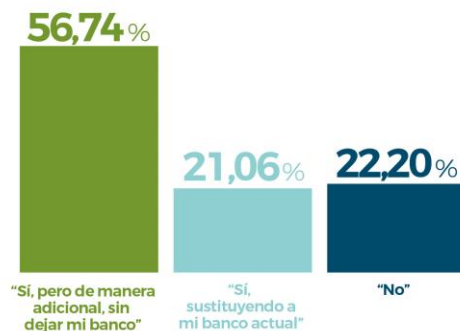


funcas

Finnovating

Demanda

Disposición de los clientes españoles por trabajar con otras entidades financieras.

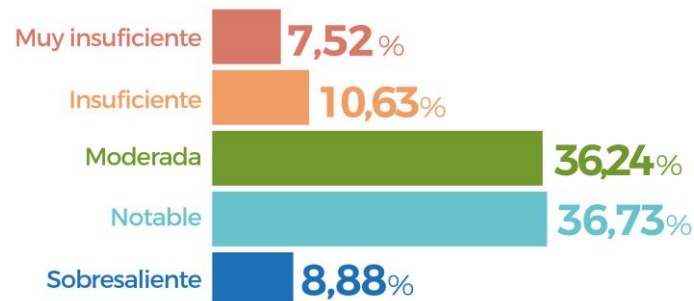


Media: 6,67

Se ha incrementado hasta el 24% el número de los usuarios que tienen previsto o estarían dispuestos a valorar alternativas de productos bancarios en otras entidades.

Respecto a la disposición de los usuarios a operar, de forma complementaria o sustitutiva, con otras entidades, un 56% lo haría de forma complementaria y un 21% de forma exclusiva.

Nivel de mejora en la oferta de productos de entidades bancarias.



Media: 6,67

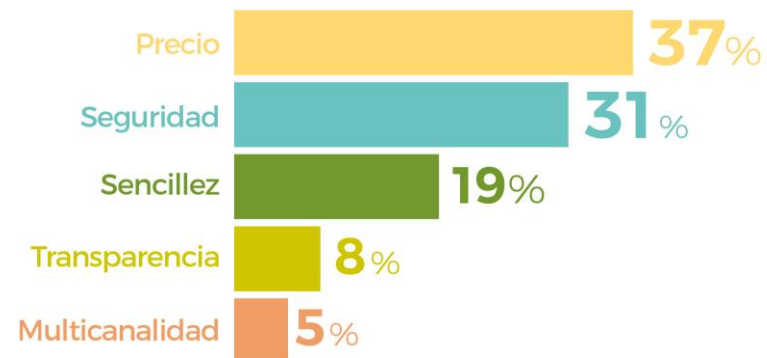
Demanda

En cuanto a la opinión de los usuarios en relación a los productos y servicios ofrecidos por sus entidades, un 18% considera que la mejora de su entidad durante los últimos cinco años ha sido insuficiente. Por el contrario, un 45,5% valoran con un notable o un sobresaliente dicha mejora de servicios.

El precio y la seguridad siguen siendo las variables más valoradas por los usuarios a la hora de decantarse por una u otra entidad financiera.

Adicionalmente, se les ha preguntado a los clientes por las variables más valoradas a la hora de trabajar con una entidad financiera. Los usuarios priman el precio y la seguridad como las cualidades más importantes a la hora de escoger una entidad financiera, por delante de la sencillez (19%), la transparencia (8%) o la multicanalidad (5%).

Cualidades más valoradas de una entidad financiera.



Demanda

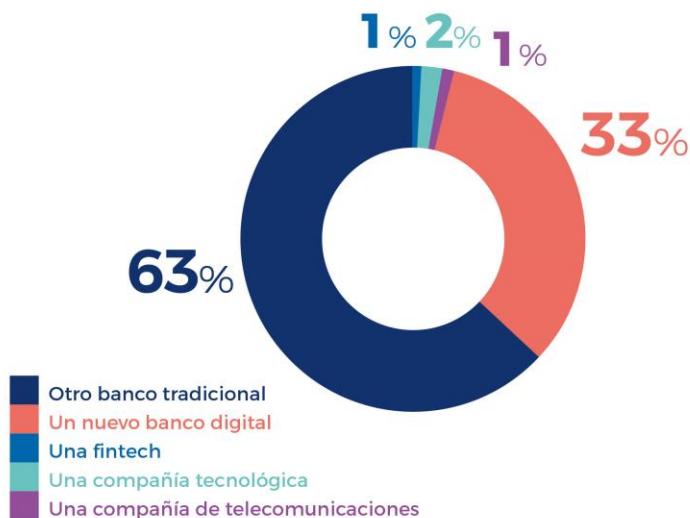
Índice IV

Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

Datos obtenidos en BIF 2019.II



El **37%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad bancaria tradicional.



Un tercio de los usuarios no elegirían como proveedor financiero a un banco tradicional.

A la hora de decantarse por un nuevo proveedor financiero, un 63% de los usuarios seguirían optando por un banco tradicional. Como principal alternativa ante los bancos tradicionales como proveedor financiero, se encuentran los bancos digitales (33%).

En comparación con los resultados concluidos en la anterior edición del barómetro, los usuarios son cada vez más propensos a escoger a un nuevo proveedor financiero que no sea un banco tradicional, disminuyendo durante este periodo un 8% los que se decantarían por un banco tradicional.

Demanda

El término FinTech es desconocido para 8 de cada 10 usuarios de servicios financieros.

Las compañías FinTech son uno de los posibles proveedores a los que pueden acudir los usuarios a contratar productos financieros. No obstante, a pesar de ser un término cada vez más extendido, ocho de cada diez españoles aún no saben lo que es una FinTech.

Adicionalmente, se les ha preguntado por el conocimiento de otros términos. Nueve de cada diez personas conocen el término “bitcoin”, mientras, solo dos de cada diez, conocen el término “Blockchain”.

Conocimiento del término FinTech



Demanda

Google, Amazon y Apple se posicionan como las BigTech preferidas por los clientes para contratar un producto financiero.

El gráfico ilustra la disposición de los usuarios a abrir una cuenta bancaria – en caso de ser posible – con una gran compañía tecnológica (o BigTech).

Tal y como ocurría en el BIF correspondiente al primer semestre de 2019, Google, Amazon y Apple siguen siendo las BigTech preferidas para abrir una cuenta corriente. Un 36% de los clientes de banca en España consideraría potencialmente abrir una cuenta con Google, Amazon o Apple.

Preferencias de nuevos proveedores financieros



Índice V

Uso de canales digitales

En lo relativo a la adopción de canales digitales, un 37% de los usuarios estaría dispuesto a contratar productos y servicios financieros tradicionales por vías totalmente digitales.

Sin embargo, cabe destacar la divergencia que existe entre unas operaciones y otras a la hora de ser realizadas de forma digital o presencial:

- Un 17% de los usuarios contrataría un fondo de inversión digitalmente.
- Un 37% de los clientes estaría dispuesto a solicitar cambio de divisa digitalmente.
- Un 70% cambiaría el límite de la tarjeta digitalmente.

ÍNDICE
V

37%

Uso de canales digitales



El **37%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.



funcas

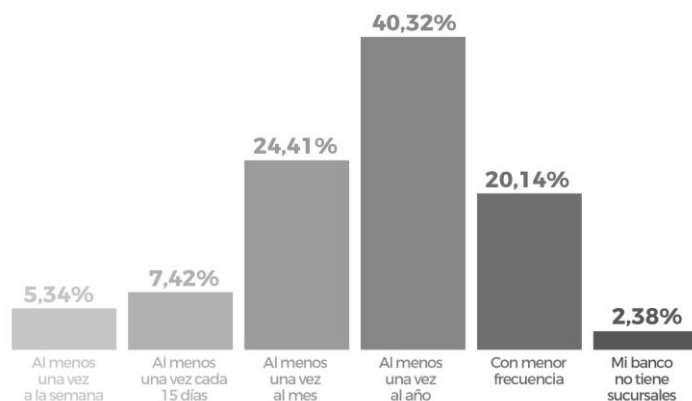


Finnovating

Demanda

Menos de la mitad de los clientes españoles de banca acuden mensualmente a su sucursal bancaria.

Frecuencia de usuarios en sucursales bancarias.



funcas



funcas



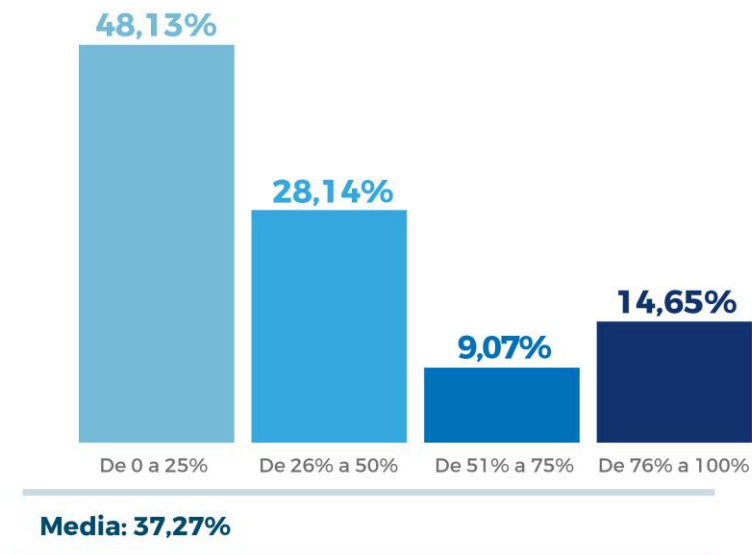
El 31% de los usuarios accede de forma diaria a la banca *online* de su banco y un 37% lo hace al menos una vez a la semana. No obstante, la mayoría de los usuarios consideran importante tener una sucursal de su banco cerca de su residencia o trabajo. Casi un 40% afirma que es muy relevante.

Por otro lado, la app del banco (vía móvil o tablet) es el medio de comunicación y gestión preferido para un 40% de los usuarios para realizar operaciones financieras, por delante de acudir presencialmente al banco (29%) o realizarlas mediante acceso a la web de la entidad (27%).

Demanda

De media, el 37% de las compras que realizan los usuarios es con dinero en efectivo. En cuanto a los nuevos medios de pago con móvil, las carteras digitales o *wallets*, menos de un tercio de los usuarios españoles han utilizado este servicio. Google Pay es el más utilizado entre usuarios en España (12,7%) seguido de Apple Pay (9%) y Samsung Pay (1,8%).

Frecuencia de pagos con dinero en efectivo.



4.2_ Encuesta de Oferta



2019 . II



funcas



Finnovating

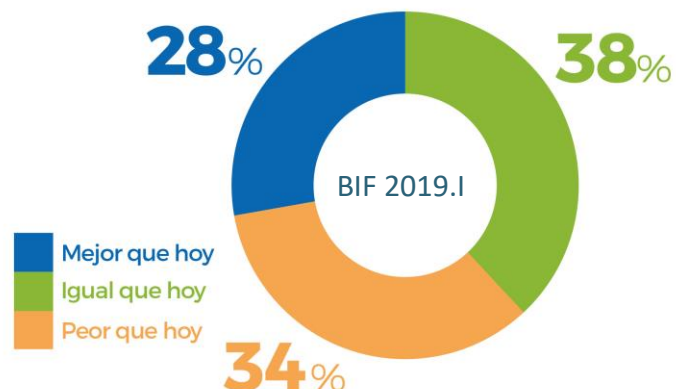
Índice VI

Confianza en el sector financiero

Datos obtenidos en BIF 2019.I



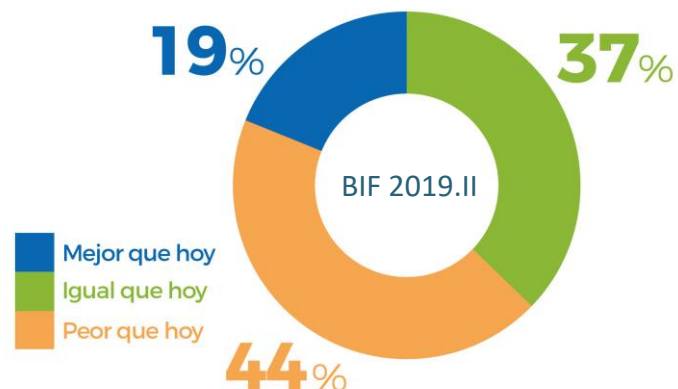
El **28%** de los directivos de banca considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.



Datos obtenidos en BIF 2019.II



El **19%** de los directivos de banca considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.



Un 44% de los directivos de banca coinciden en señalar que la situación del sector financiero será peor dentro de un año.

En comparación con el anterior semestre del año, las expectativas de los directivos de banca respecto a la situación a doce meses vista han empeorado. Un 44% de los mismos tienen una opinión pesimista de la evolución del sector, un 28% más que en la anterior edición del BIF.

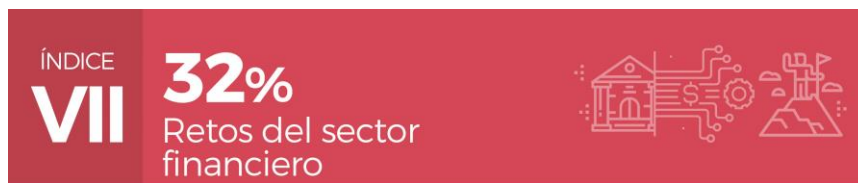
Por el contrario, un 19% de los directivos apuntan a una mejora de la situación. El 37% restante considera que no se percibirán cambios importantes.

Ante la misma pregunta pero en un horizonte temporal a cinco años, el contexto esperado por los directivos de banca es similar al que se espera con vistas a un año: un 46% de los directivos deducen que la situación empeorará, mientras que un 29% tienen una visión optimista.

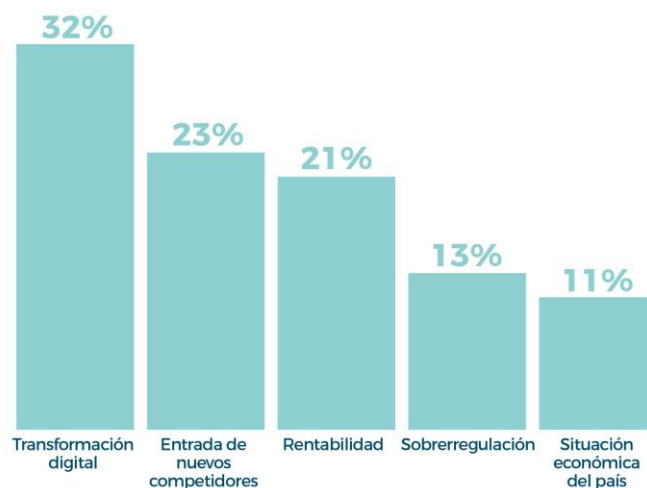
Índice VII

Retos del sector financiero

Datos obtenidos en BIF 2019.I



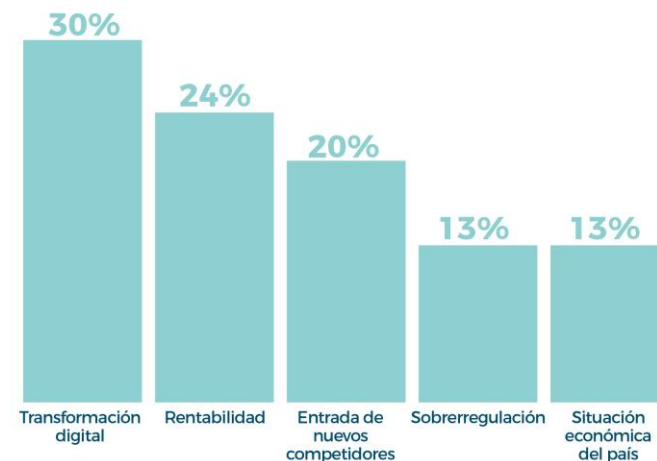
La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero, según el **32%** de los directivos.



Datos obtenidos en BIF 2019.II



La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero, según el **30%** de los directivos.



La transformación digital, la rentabilidad y la entrada de nuevos competidores son los tres principales retos del sector financiero, según sus propios directivos.

Ante la pregunta “¿Cuáles son los principales retos para el sector financiero?”, un 30% de los gestores coinciden en señalar que el principal reto es la transformación digital. La rentabilidad se posiciona como el segundo reto más importante para el 24%.

La preocupación de los directivos por la rentabilidad ha ganado peso respecto a las anteriores ediciones del BIF. Asimismo, la rentabilidad se posiciona como el principal desafío a tres años vista.

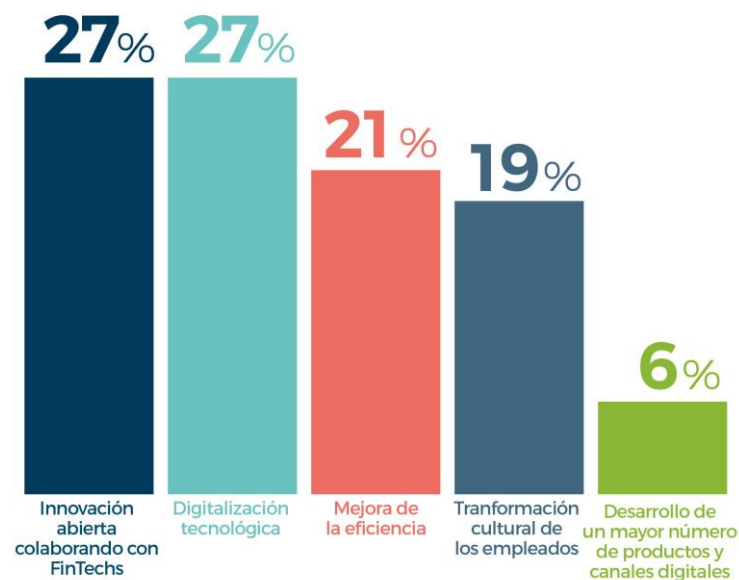
La mayoría de los directivos de entidades financieras en España, perciben la sobrerregulación y la situación económica del país como el cuarto y quinto desafío de la banca, tanto en el horizonte temporal de un año como en el de tres años.

Oferta

Como principales palancas competitivas para hacer frente a estos desafíos, los gestores señalan la “innovación abierta” y la “digitalización tecnológica” como las dos más destacadas.

Otras soluciones que pueden ayudar a las entidades financieras a ser más competitivas, de mayor a menor importancia, según los propios directivos son: la mejora de la eficiencia (21%), la transformación cultural de los empleados (19%), y el desarrollo de un mayor número de productos (6%).

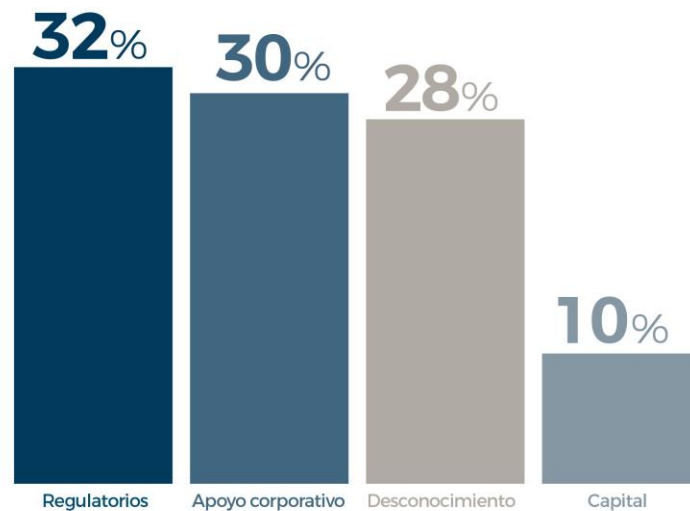
Principales palancas competitivas



Oferta

En lo concerniente a los desafíos internos de las entidades financieras a la hora de innovar, la financiación (capital) no se presenta como un obstáculo de gran relevancia en comparación con otras cuestiones tales como, regulación, apoyo corporativo o el desconocimiento de la tecnología.

Principales obstáculos a la hora de innovar en una entidad financiera



Índice VIII

Digitalización del sector financiero

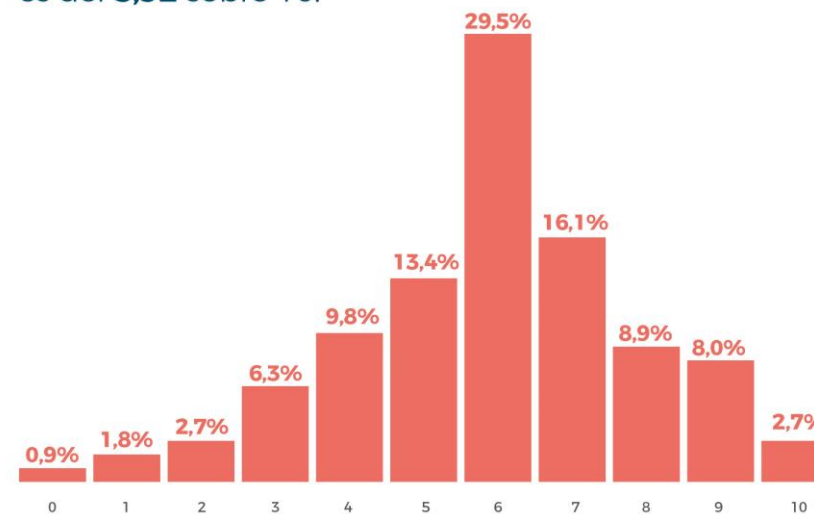
En términos generales, los directivos de banca denotan una leve mejora de la digitalización de su entidad en los últimos seis meses: el grado medio de digitalización es de aproximadamente cuatro puntos porcentuales superior al del anterior semestre.

En comparación con la opinión del bloque de la demanda sobre su percepción de la innovación bancaria (reflejada en el índice II), la valoración aportada por los clientes (6,7), en términos medios, es más favorable que la aportada por los propios directivos (5,9).

Cabe destacar que más de la mitad de los gestores de entidades financieras afirman que reducirían su gasto en innovación en caso de producirse una crisis financiera. Por el contrario, un 20% valorarían aumentar dicha inversión.



Los directivos consideran que el grado medio de digitalización de las entidades financieras en España es del **5,92** sobre 10.



Media: 5,92

Índice IX

Impacto regulatorio

Según los propios directivos, el impacto de la regulación en el sector financiero ha aumentado levemente en los últimos seis meses.

En comparación con la anterior edición del BIF, transcurridos seis meses, se aprecia que la influencia de la regulación en el sector financiero ha aumentado en tres puntos porcentuales.

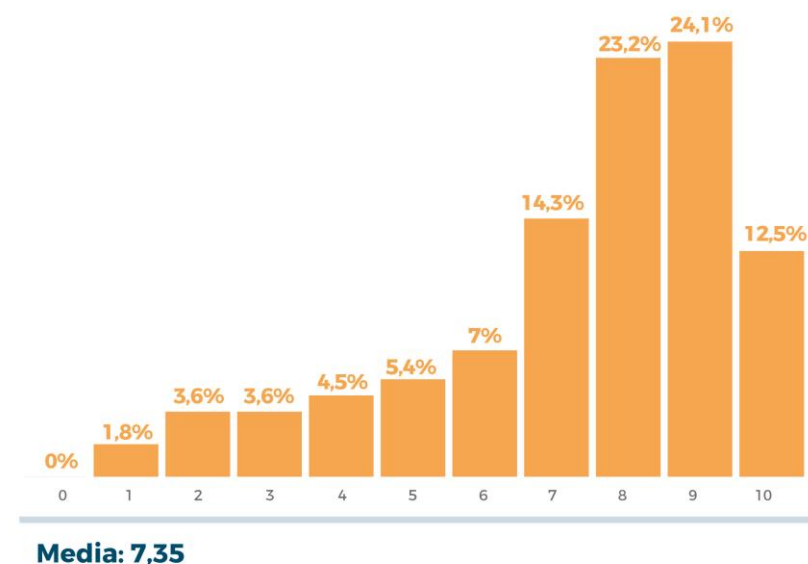
Las opiniones de los directivos de las entidades financieras confluyen a la hora de indicar que el impacto de la regulación en el sector es elevado: un tercio considera que es superior a 9 en una escala de 10.

ÍNDICE
IX

7,35/10
Impacto regulatorio



El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **7,35** sobre 10.



funcas



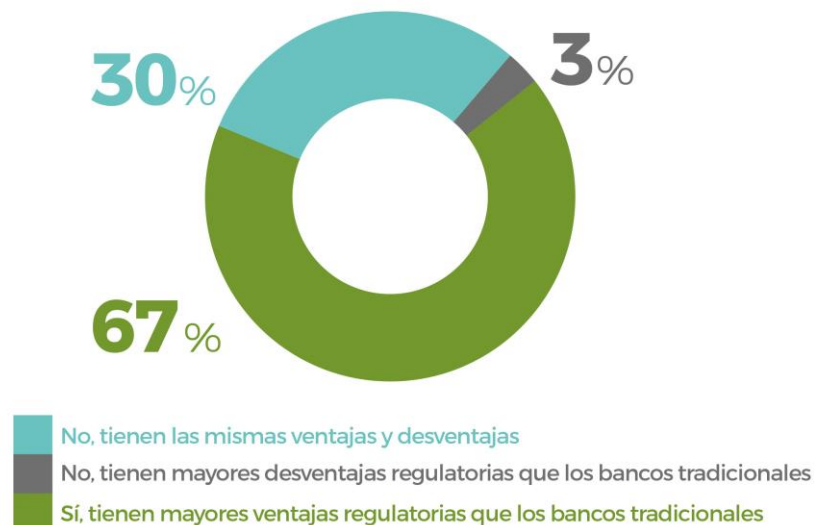
funcas



Dos tercios de los directivos de entidades financieras en España consideran que las FinTech afrontan mejores condiciones regulatorias que los bancos tradicionales.

Ante la pregunta “¿Crees que las FinTech poseen ventajas regulatorias frente a los bancos tradicionales?”, la mayoría de los directivos afirman que las entidades bancarias tradicionales están en una posición de desventaja. Solo un 3% cree que las FinTech tiene mayores desventajas que la banca tradicional.

Ventajas regulatorias de las FinTech frente a los bancos tradicionales.



Índice X

Impacto de los nuevos competidores

Las BigTech siguen posicionándose como la principal amenaza para los directivos de banca.

El impacto medio de la entrada de nuevos competidores en el sector financiero, según los propios directivos, es de 6,33 sobre 10.

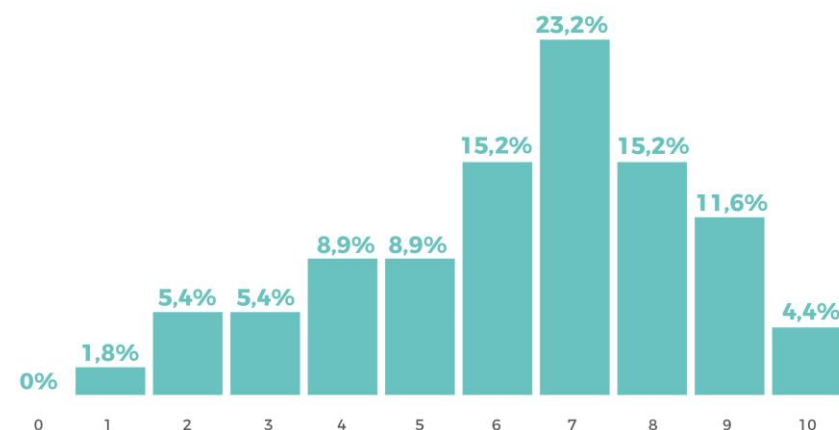
En congruencia con el Índice XII “Retos del Sector Financiero”, se observa una ligera reducción de la preocupación sobre la entrada al mercado de nuevos competidores. La percepción del impacto medio ha disminuido de 6,90 a 6,33 en apenas seis meses.

ÍNDICE
X

6,33/10
Impacto nuevos
competidores



Los directivos consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es de **6,33** sobre 10.



Media: 6,33



funcas



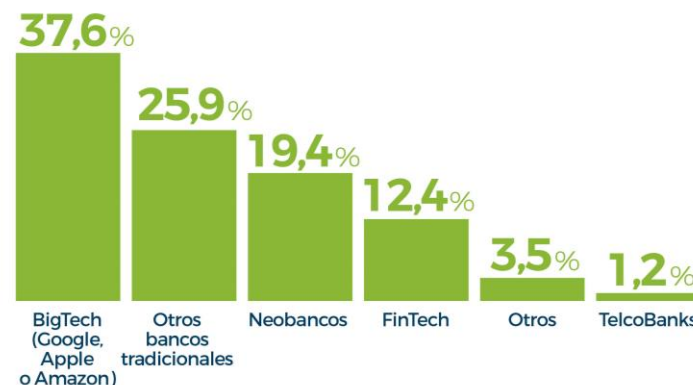
Oferta

Los directivos de entidades financieras sitúan a las BigTech (entre las que destacan compañías como Google, Apple o Amazon) como los principales competidores financieros, por delante de los neobancos, las compañías FinTech, o los propios bancos tradicionales.

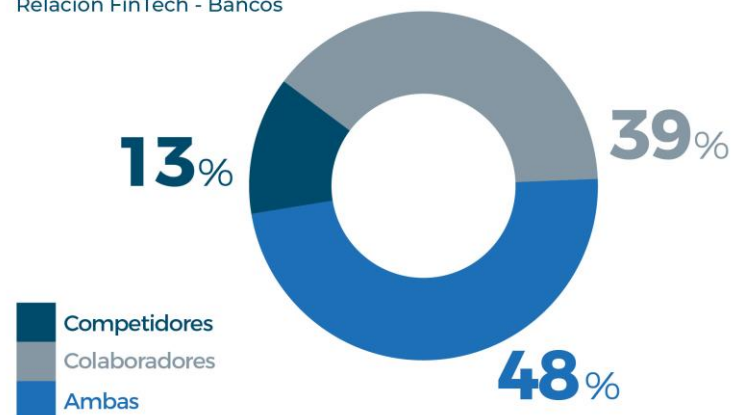
Un cuarto de los directivos identifica a los bancos tradicionales como sus principales competidores a un año vista, mientras que las BigTech lo son para más de un tercio.

En cuanto a la relación de la banca tradicional con las FinTech, casi un 90% de los directivos considera que existen posibles sinergias como potenciales colaboradores. Un 13% de los directivos ven a las FinTech únicamente como competidores.

Principales competidores financieros



Relación FinTech - Bancos



5_ CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING



2019 . II



CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING



A pesar de que se observa una clara vinculación del cliente con su entidad financiera habitual, en el segundo semestre de 2019 se ha incrementado el número de usuarios que están dispuestos a valorar alternativas de productos bancarios en otras entidades en los próximos doce meses, siendo el precio y la seguridad, las variables más valoradas entre los clientes respecto a la elección de una entidad u otra.

En lo que respecta a la percepción de innovación bancaria por parte de los usuarios, se observa que la mayoría reconoce que se está avanzando en ese camino, teniendo la posibilidad de contratar los mismos servicios financieros tanto de forma digital como presencialmente. Así mismo, los usuarios cada vez se muestran más propensos a contratar productos y gestionar sus finanzas de forma digital.

En cuanto a los directivos de entidades financieras, se observa que la transformación digital sigue siendo el principal reto al que se enfrenta el sector, aunque se observa una leve mejora en la valoración del grado de digitalización de las entidades en los últimos seis meses. Adicionalmente, cabe destacar el aumento de las expectativas pesimistas de los directivos respecto a la evolución del mercado financiero.

En cuanto a la regulación, la mayoría de los gestores considera que las entidades financieras están sobre reguladas y que las compañías FinTech gozan de menor presión en los temas regulatorios que las entidades bancarias tradicionales. No obstante, muchos directivos contemplan posibles sinergias entre compañías FinTech y bancos.

Por último, es importante mencionar que, respecto al nuevo contexto competitivo, las BigTech (Google, Apple o Amazon) siguen siendo los principales competidores financieros potenciales, según los directivos, seguidos de otros bancos tradicionales, los neobancos y las compañías Fintech.



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 Cerezo
jaime.fernandez@finnovating.com





BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA 2019 . II

