



BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas



ÍNDICE



2020.I

1_ Introducción

2_ Resumen ejecutivo

3_ Metodología

4_ Barómetro de Innovación

Financiera

4.1_ Demanda

4.2_ Oferta

5_ Conclusiones

6_ Contactos

B I F 2020.I



1_ INTRODUCCIÓN



2020.I

BIF 2020.I



INTRODUCCIÓN

El **Barómetro de Innovación Financiera** (BIF), elaborado por el Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas) y Finnovating, constituye una referencia informativa sobre digitalización financiera en España.

Esta es la quinta edición del BIF, en la que vuelven a recogerse la opinión y perspectivas de los usuarios (demanda) y los oferentes de servicios financieros en un total de 10 índices de referencia. Las encuestas se

realizaron durante el mes de marzo y, por lo tanto, incorporan los posibles efectos que el Covid-19 ha tenido en las opiniones de clientes y gestores de servicios bancarios.

Estos índices permiten evaluar, periódicamente, el estado de la innovación financiera en España, así como importantes aspectos regulatorios, de mercado y competencia.



2_ RESUMEN EJECUTIVO



RESUMEN EJECUTIVO



En relación a la demanda, destacan los siguientes resultados:

::: Un mayor número de usuarios considera que pueden contratar más productos financieros de forma digital que presencial.

Un 25% de los clientes de entidades financieras afirman poder contratar más productos de forma digital que de forma presencial. Un 18% opinan lo contrario. El 57% restante considera que la oferta digital y presencial es la misma.

A la hora de decantarse por un nuevo proveedor financiero, un 58% de los clientes elegirían un banco tradicional como primera opción. En 2018, este proveedor era la primera alternativa para el 71% de los clientes.

::: Los términos FinTech y BigTech son desconocidos para la mayoría de usuarios de servicios financieros.

Menos del 15% de los usuarios conocen el término “FinTech” y, menos del 5%, el término “BigTech”.

Desde el punto de vista de la oferta, destacan los siguientes resultados:

::: Las previsiones de la evolución del sector financiero a 12 meses vista han empeorado notablemente.

Solo un 10% de los directivos valoran de forma optimista la evolución que tendrá el sector durante los próximos doce meses. En contraposición, un 64% consideran que la situación empeorará.

::: La situación económica del país es el principal reto para el sector financiero.

Para el 28% de los directivos, la situación económica del país es el primer desafío a tener en cuenta, seguido por la rentabilidad y la transformación digital.

::: El apoyo corporativo, principal obstáculo en las entidades financieras a la hora de innovar.

Un 35% de los gestores denotan que la falta de apoyo corporativo es el obstáculo más destacado a la hora de innovar, por delante del desconocimiento, cuestiones regulatorias o temas financieros.

::: Los bancos dirigen su estrategia de innovación a mejorar de la experiencia del cliente.

Según los directivos de las entidades financieras, más de la mitad de los recursos destinados a innovación por parte de las entidades financieras buscan mejorar la experiencia de sus clientes.

::: La mayoría de los directivos aprecian ventajas regulatorias para las FinTech y las BigTech en el sector financiero.

::: Casi dos tercios de los directivos consideran que tanto las FinTech como las BigTech tienen ventajas regulatorias.

Demanda

ÍNDICE
I

88,91%
Vinculación bancaria



El **88,91%** de las operaciones financieras que realizan los usuarios españoles se produce por medio de su entidad bancaria principal.

ÍNDICE
II

86%
Percepción de la innovación bancaria



El **86%** de los usuarios considera que su entidad financiera dispone de productos alternativos a los tradicionales.

ÍNDICE
III

7,42/10
Customer Happiness



7,42 es la nota media de satisfacción general o *Customer Happiness* de los clientes con su entidad financiera principal.

ÍNDICE
IV

42%
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero



El **42%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad bancaria tradicional.

ÍNDICE
V

40%
Uso de canales digitales



El **40%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.

Oferta

ÍNDICE
VI

10%
Confianza en el sector financiero



El **64%** de los directivos de entidades financieras considera que la situación del sector español dentro de doce meses será peor que la actual.

ÍNDICE
VII

28%
Retos del sector financiero a 3 años vista



La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero dentro de 3 años.

ÍNDICE
VIII

6,03/10
Grado de digitalización



Los directivos consideran que el grado medio de digitalización de las entidades financieras en España es del **6,03** sobre 10.

ÍNDICE
IX

7,46/10
Impacto regulatorio



El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **7,46** sobre 10.

ÍNDICE
X

6,51/10
Impacto nuevos competidores



Los directivos consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es de **6,51** sobre 10.

3_ METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA



2020.1

BIF 2020.1



METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA



2020.1

Para la elaboración del Barómetro de Innovación Financiera se han realizado encuestas tanto a la demanda – cliente – como a la oferta –directivos de entidades financieras.

La empresa IMOP Insights ha gestionado las encuestas a clientes y Finnovating las de los directivos.

Las encuestas se realizaron durante el mes de marzo de 2020.



METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA

Demanda

Para el estudio del bloque de la demanda se ha realizado una encuesta a 2.017 clientes de productos y servicios financieros entre 18 y 70 años, de los cuales un 47% son mujeres y un 53% varones.

Oferta

Para el estudio de la oferta se ha realizado una encuesta a 204 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.



Demanda & Oferta



2020. I

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 Demanda



Índice I - Vinculación bancaria

Mide el grado de fidelidad de los clientes con su banco principal, considerando el número de entidades con las que trabaja.

Índice II - Percepción de la innovación bancaria

Cuantifica el grado de innovación financiera de las entidades presentes en el territorio español desde el punto de vista de los usuarios.

Índice III - *Customer Happiness*

Refleja el nivel de satisfacción general de los clientes en la relación con su entidad financiera principal.

Índice IV - Propensión al cambio

Dimensiona el nivel de aceptación de los nuevos proveedores financieros por parte de los clientes, y su disposición por trabajar con alguno de ellos.

Índice V - Uso de canales digitales

Aproxima el grado de aceptación de la población española por utilizar canales exclusivamente digitales para contratar productos y servicios financieros.

ÍNDICES Oferta



Índice VI - Confianza en el sector financiero

Refleja las perspectivas de crecimiento del sector financiero desde el punto de vista de las propias entidades.

Índice VII - Retos del sector financiero

Muestra los principales desafíos a los que hacer frente por parte de las entidades financieras en los próximos doce meses.

Índice VIII - Digitalización del sector financiero

Mide el estado de transformación y evolución digital de las entidades financieras en España.

Índice IX - Impacto regulatorio

Proporciona una Interpretación de la influencia de la regulación en la actividad bancaria, según la percepción de los directivos.

Índice X - Impacto nuevos competidores

Expone la valoración de los gestores de entidades financieras sobre el nivel de amenaza de nuevos competidores.

4_ BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



4.1_ Encuesta de Demanda



2020.1



Demanda

Índice I

Vinculación bancaria

La mayoría de los clientes españoles prefiere trabajar con una única entidad financiera.

Atendiendo a la vinculación de los clientes con su entidad bancaria principal, no se han producido cambios relevantes durante los últimos cuatro semestres. De media, el 89% de las operaciones financieras que realizan los usuarios españoles se realiza con su entidad bancaria principal.

En referencia al número de bancos con los que trabajan los españoles, el promedio es 1,68. Más de la mitad de los encuestados, trabajan exclusivamente con una entidad financiera. Por el contrario, menos de un 15% trabajan con tres o más entidades.

ÍNDICE

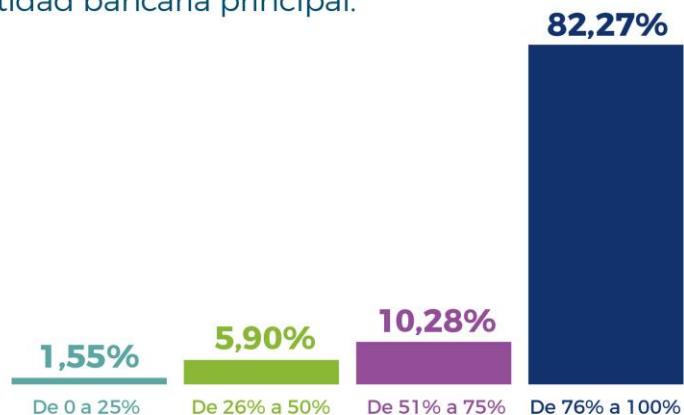
I

88,91%

Vinculación bancaria



El **88,91%** de las operaciones financieras que realizan los usuarios españoles se produce por medio de su entidad bancaria principal.



Media: 8,9



funcas



Finnovating



funcas



Demanda

Índice II

Percepción de la innovación bancaria

Según los usuarios la oferta de servicios financieros es mayor de forma digital que presencial.

Un 86% de los usuarios considera que su entidad financiera dispone de productos alternativos a los tradicionales, suponiendo una disminución de tres puntos porcentuales de esta valoración respecto al anterior semestre.

Adicionalmente, un cuarto de los usuarios afirma tener una mayor oferta de productos por medios digitales. Por el contrario, menos del 20% de los usuarios coincide en señalar que pueden contratar más servicios de forma presencial que a través de canales digitales.

Respecto a la atención remota, tan solo un 1,7% suspende a su entidad en la calidad de la atención a distancia de su entidad financiera. Un 22,50% se muestran muy satisfechos con dicho servicio.

ÍNDICE
II

86%

Percepción de la innovación bancaria



El **86%** de los usuarios considera que su entidad financiera dispone de productos alternativos a los tradicionales.



Demanda

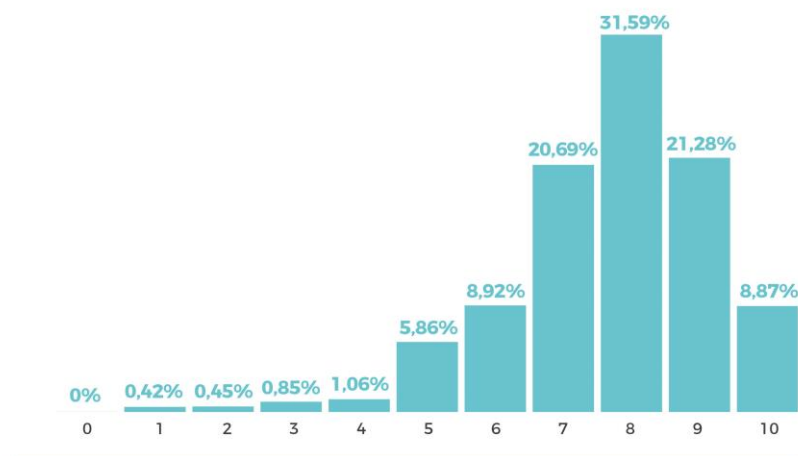
Índice II

Percepción de la innovación bancaria

Menos de un 5% de los usuarios suspende a su entidad financiera en términos de innovación.

Ante la valoración de los usuarios respecto al grado de innovación de sus entidades financieras, se ha producido un incremento destacado en comparación con el anterior semestre: la nota media del grado de innovación de las entidades en España, según sus propios clientes, es de 7,7, siendo un punto menor la nota media en la edición anterior del BIF.

Grado de innovación financiera según los clientes.



Media: 7,68



Demanda

Índice III

Customer Happiness

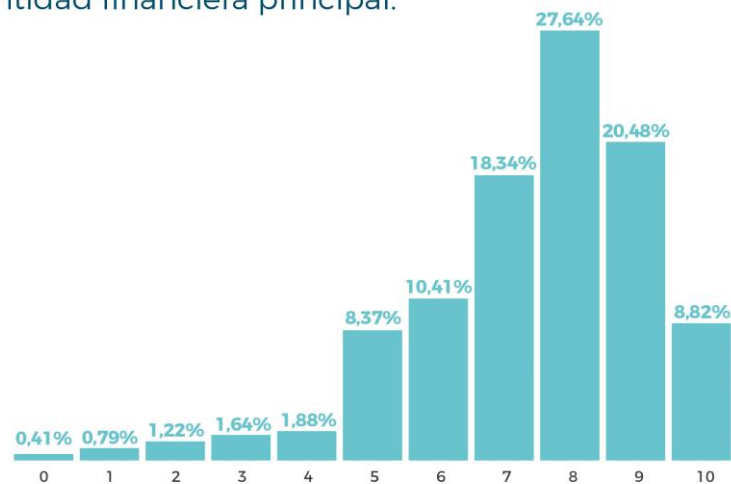
Los clientes españoles valoran con un notable la relación con su entidad financiera principal.

En cuanto a la satisfacción de los clientes con su entidad financiera, se ha producido un leve ascenso respecto al semestre anterior, calificando con un notable de media dicha relación – 7,42 en el primer semestre de 2020 y 6,98 en el segundo semestre de 2019 – y, siendo el 8 la nota más repetida entre los usuarios.

Adicionalmente, menos de un 6% de los usuarios suspende a su entidad en el grado de satisfacción, mientras que en el semestre previo la proporción de suspensos sobrepasaba el 10%.



7,42 es la nota media de satisfacción general o **Customer Happiness** de los clientes con su entidad financiera principal.



Media: 7,42



funcas



Finnovating



funcas



Finnovating



Demanda

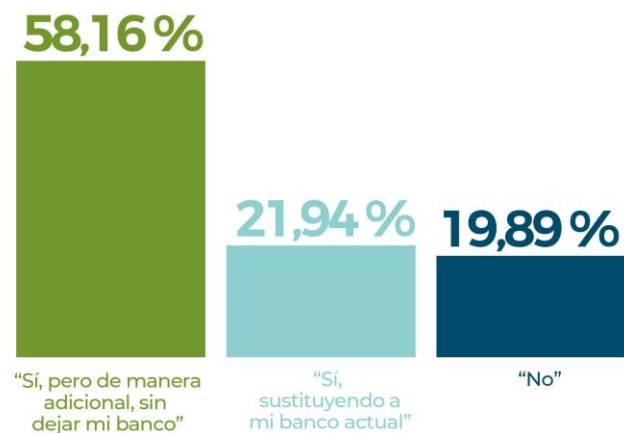
Índice III

Customer Happiness

En lo que atañe a la oferta de productos de las entidades financieras, aunque un 18% de los usuarios considera que la mejora de la oferta de su entidad durante los últimos cinco años no ha sido suficiente, menos del 15% afirma no disponer de todos los productos y servicios que necesitan a través de su entidad principal. Por el contrario, un 45% de los clientes valoran de manera notable o sobresaliente la oferta disponible.

Respecto a la disposición de los usuarios por trabajar con otras entidades alternativas a la actual, tres de cada cinco usuarios estarían dispuestos a trabajar de forma adicional con otra entidad y uno de cada cinco estaría dispuesto a sustituir a su banco actual por otro.

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



Demanda

Índice IV

Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

Disminuye el número de usuarios que elegiría un banco tradicional como proveedor financiero.

A la hora de decantarse por un nuevo proveedor financiero, el número de usuarios que optarían por un banco digital como principal opción ha incrementado de forma constante durante los últimos dos años, suponiendo actualmente casi un 40% del total. Mientras que en 2018 un banco tradicional era la primera opción para el 71% de los clientes de servicios financieros, en el primer semestre de 2020 lo es para menos del 60%.

Por el momento, los usuarios se muestran reticentes a considerar a una compañía FinTech, una tecnológica o una del sector de telecomunicaciones como un posible proveedor financiero.

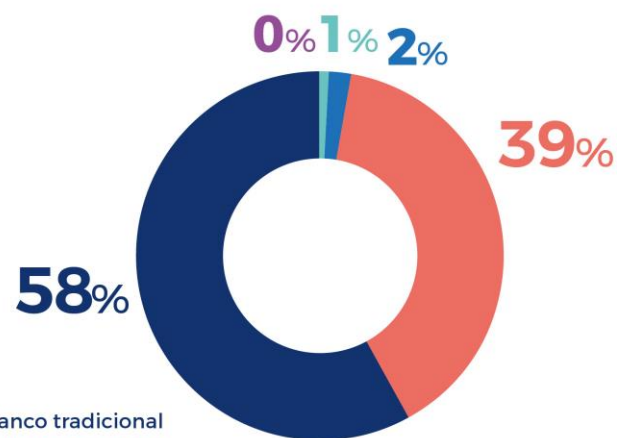
ÍNDICE
IV

42%

Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero



El **42%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad bancaria tradicional.



- Otro banco tradicional
- Un nuevo banco digital
- Una fintech
- Una compañía tecnológica
- Una compañía de telecomunicaciones



funcas

Finnovating



funcas

Finnovating



home



Demanda

Índice IV

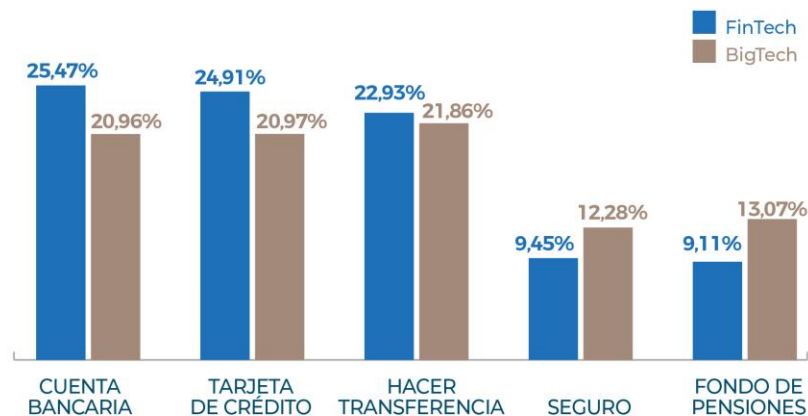
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

Los términos FinTech y BigTech son desconocidos para la mayoría de usuarios de servicios financieros.

Respecto al conocimiento de los nuevos proveedores financieros, menos del 15% de los usuarios conoce el término “FinTech” y, menos del 5%, “BigTech”.

A la hora de preguntarles a los usuarios que conocen estos términos qué tipo de productos financieros contratarían con estos posibles proveedores, existe una mayor predisposición por contratar servicios como tarjetas de crédito, transferencias o cuentas bancarias. No obstante, menos de un cuarto de usuarios contrataría estos productos o servicios con una FinTech o una BigTech.

Principales productos a contratar con una FinTech o una BigTech



Demanda

Índice IV

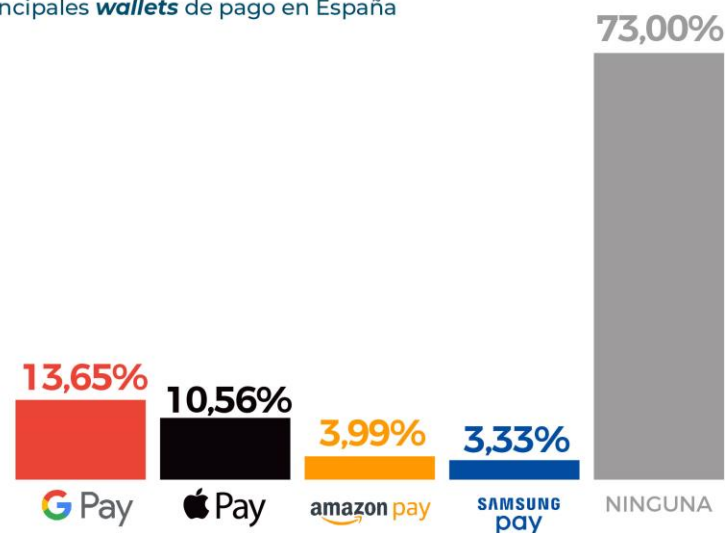
Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

Google, Amazon y Apple siguen siendo las BigTech preferidas para abrir potencialmente una cuenta corriente entre los usuarios españoles.

Aunque la predisposición a abrir una cuenta corriente con una gran compañía tecnológica –BigTech– haya aumentado respecto al anterior semestre, menos de la mitad de los encuestados estaría dispuestos a abrir una cuenta con Google, Amazon Apple, Facebook, Uber o Netflix.

En lo relativo al uso de *wallets* o carteras digitales, o sistemas de pago de estas grandes compañías tecnológicas, Google Pay (17%) y Apple Pay (11%) son las más utilizadas por los españoles. No obstante, tres de cada cuatro afirman no hacer uso de estos servicios.

Principales *wallets* de pago en España



Demanda

Índice V

Uso de canales digitales

Más de la mitad de los usuarios ha realizado pagos o transferencias mediante una app móvil.

La disposición de los usuarios a utilizar canales digitales para contratar productos financieros no ha sufrido grandes cambios respecto a ediciones previas del BIF. Dos de cada cinco usuarios estarían dispuestos a contratar productos financieros por canales totalmente digitales.

No obstante, existe una divergencia notable en las preferencias por operar por canales físicos o digitales dependiendo del producto o la operación. Mientras la mayoría de los usuarios prefiere abrir una cuenta, solicitar divisas internacionales, o invertir en un fondo de inversión acudiendo a la oficina bancaria, el 70% prefiere ampliar el límite de la tarjeta de forma digital.

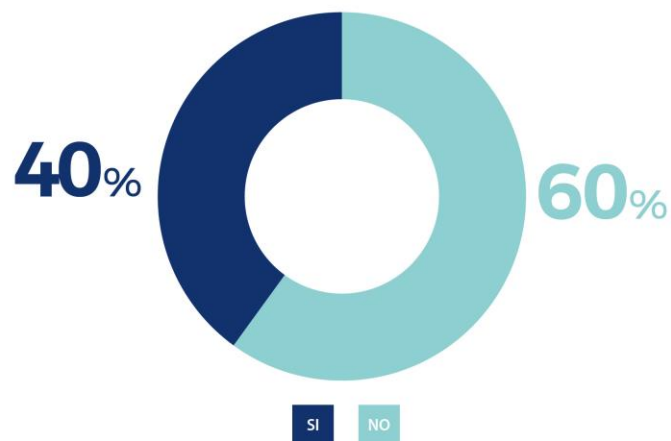
ÍNDICE
V

40%

Uso de canales digitales



El **40%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.



Demanda

Índice V

Uso de canales digitales

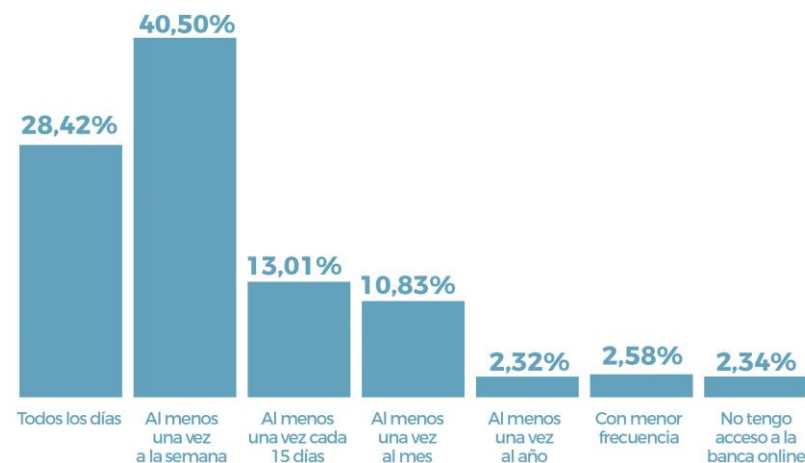
La app es el medio de comunicación y gestión preferido por los usuarios para realizar operaciones financieras.

Ante la pregunta sobre cuál es el medio preferido para realizar sus gestiones financieras, el 42% de los usuarios señalan la app móvil como primera opción. El teléfono y el correo electrónico constituyen la opción preferida para menos de un 5% de los clientes.

Cabe destacar que menos del 2,5% de los usuarios no tiene acceso a su banca *online*. Por el contrario, casi el 70% de los usuarios acceden semanalmente a la banca *online* de su banco.

Aludiendo a la frecuencia con la que acuden los usuarios a una sucursal bancaria, la mayoría de los clientes lo hace, al menos, una vez al mes y un 23% menos de una vez al año.

Frecuencia de acceso a la banca online



4.2_ Encuesta de Oferta



Oferta

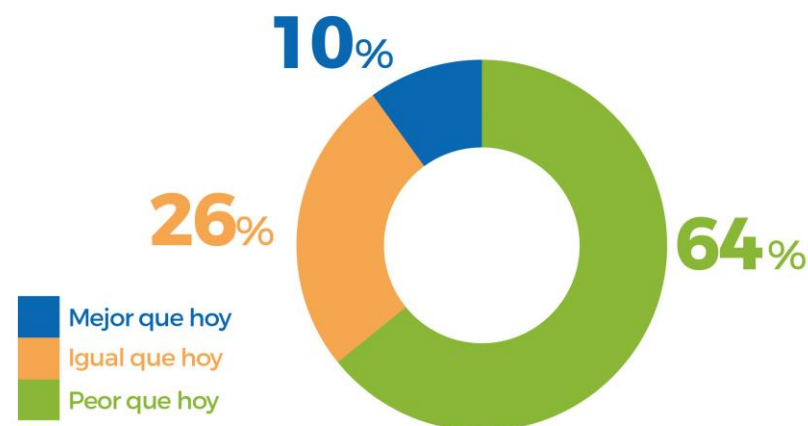
Índice VI

Confianza en el sector financiero

Las expectativas de los directivos del sector financiero respecto a la situación a 12 meses vista han empeorado notablemente.

La mayoría de los ejecutivos de las entidades financieras (64%) coincide en señalar que la situación del sector financiero dentro de un año será peor que la actual. Por el contrario, apenas un 10% apunta a una evolución favorable del sector. El 26% restante considera que no se percibirán cambios importantes.

Atendiendo a las previsiones del sector financiero a 5 años vista, las expectativas son optimistas. La mitad de los directivos considera que la situación mejorará, mientras que un 17% opina lo contrario.



Oferta

Índice VII

Retos del sector financiero

Los directivos de entidades financieras apuntan a la situación económica del país como el principal reto al que hacer frente.

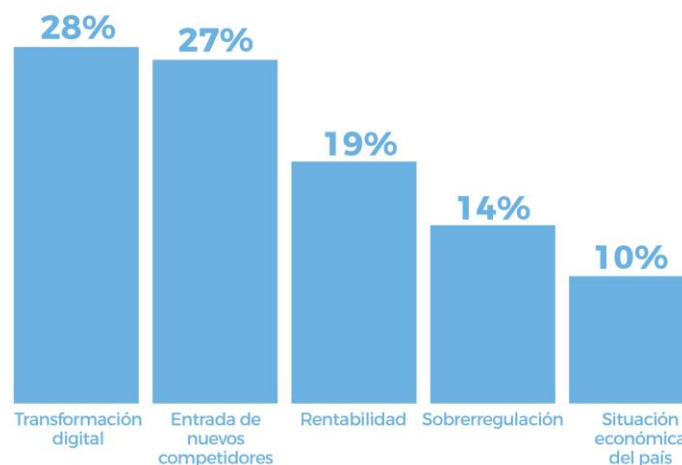
En comparación con el anterior semestre, el reto referente a la situación económica del país ha tomado una notable relevancia. Mientras que en la anterior edición del BIF menos de un 15% de directivos señalaba la macroeconomía como el principal reto, actualmente lo es para el 28%.

El resto de desafío –excepto el de rentabilidad– han perdido importancia en comparación con el segundo semestre de 2019.

Ante la misma pregunta, pero en un horizonte temporal a cinco años, los directivos consideran que la transformación digital y la entrada de nuevos competidores serán los principales desafíos, según el 30% y el 27% de los gestores, respectivamente.



La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero dentro de 3 años.



Oferta

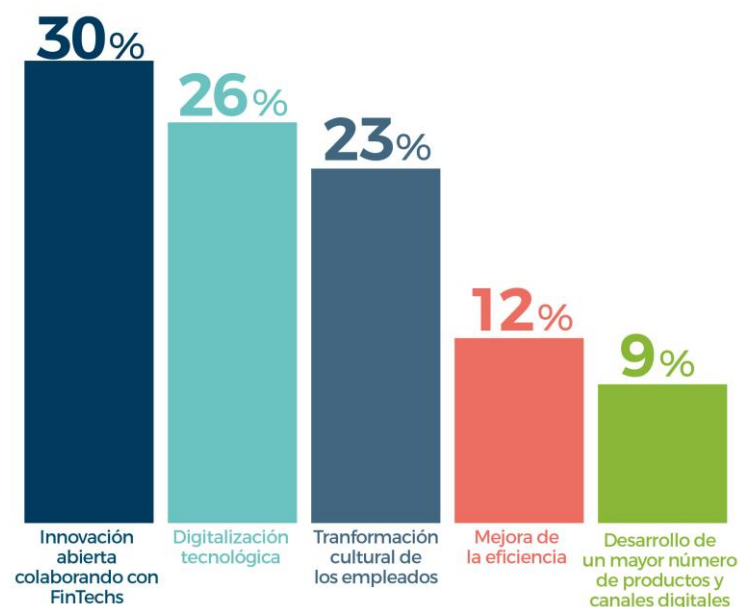
Índice VII

Retos del sector financiero

Con el propósito de hacer frente a los retos que se presentan para el sector financiero, la “colaboración con las FinTech” y la “digitalización tecnológica” son las estrategias consideradas por los gestores como preferentes.

La “transformación cultural de los empleados” se coloca como la tercera palanca competitiva, reemplazando en dicha posición a la “mejora de la eficiencia”.

Principales palancas competitivas



Oferta

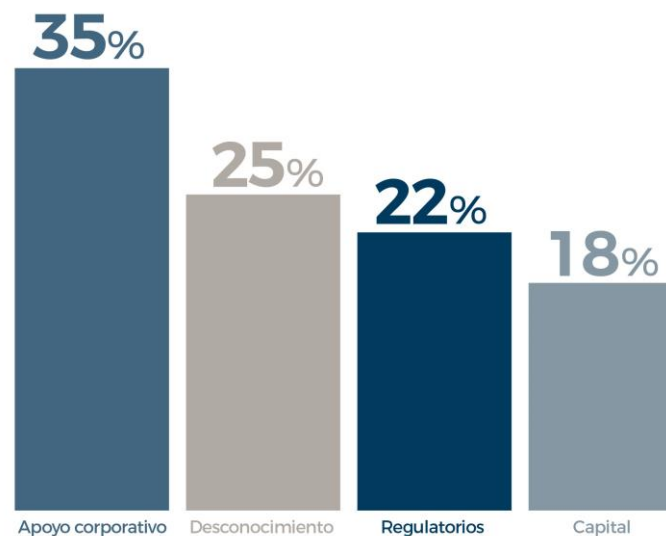
Índice VII

Retos del sector financiero

El apoyo de la organización es el primer reto a la hora de innovar para un tercio de los directivos.

Ante la pregunta “¿Cuáles son los principales obstáculos a la hora de innovar en su organización?”, un 35% de los gestores señalan que la falta de apoyo corporativo es el más destacado. La regulación, principal barrera en el semestre anterior, cae a la tercera posición en esta edición del BIF.

Principales obstáculos a la hora de innovar en una entidad financiera



Oferta

Índice VIII

Digitalización del sector financiero

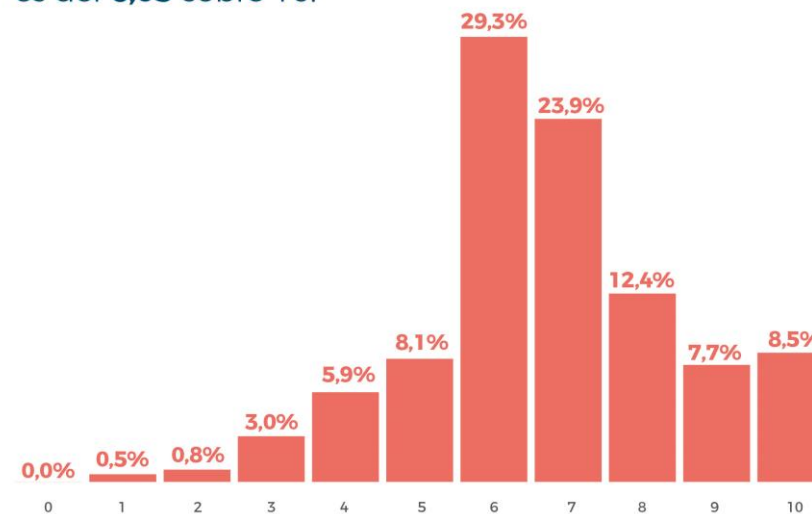
La mayoría de los directivos valora con un 6 el grado de digitalización de su entidad financiera.

Los directivos otorgan un 6 de media al grado de digitalización financiera de su entidad. Un 10,7% estiman que es sobresaliente.

Adicionalmente, con el foco en mejorar los niveles de digitalización del sector financiero español, 9 de cada 10 gestores estima que su entidad debe demandar más perfiles con conocimientos tecnológicos.



Los directivos consideran que el grado medio de digitalización de las entidades financieras en España es del **6,03** sobre 10.



Media: 6,03



Oferta

Índice VIII

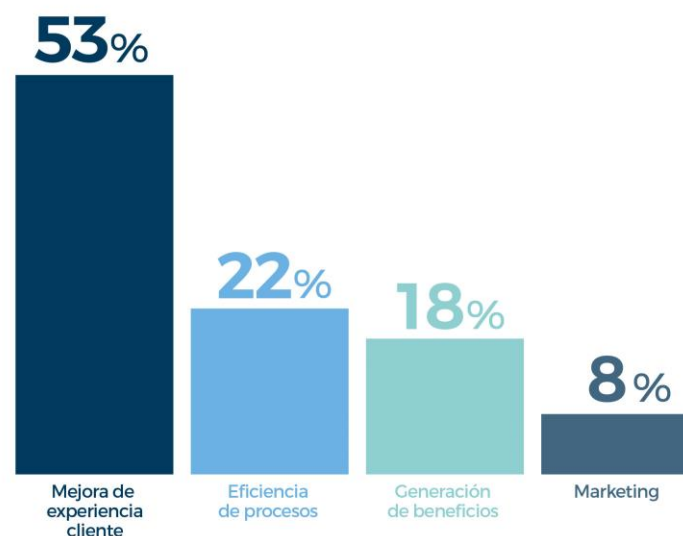
Digitalización del sector financiero

La estrategia de innovación de la mayoría de los bancos está enfocada a mejorar la experiencia de sus clientes.

Según los directivos encuestados, más del 50% de los recursos destinados a innovación por parte de las entidades financieras busca mejorar la experiencia de sus clientes. Por el contrario, una minoría afirma que la estrategia de su entidad está enfocada a mejoras de *marketing*.

Ante el escenario de una crisis, la partida dedicada a la innovación, según las valoraciones de más de la mitad de los directivos (53%), se verá reducida. Únicamente un 9% estima que el gasto de innovación podría aumentar en una recesión.

Estrategia de innovación de las entidades financieras



Oferta

Índice IX

Impacto regulatorio

Según los gestores del sector financiero, las compañías FinTech y BigTech tienen ventajas regulatorias frente a los bancos tradicionales.

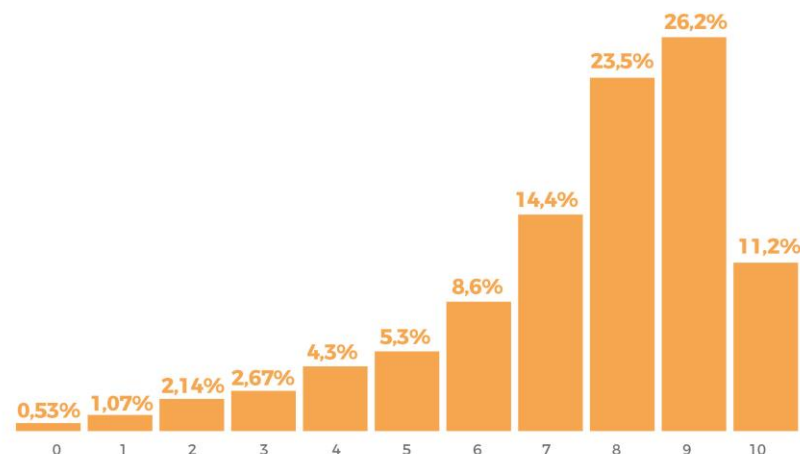
En relación al impacto de la regulación en el sector financiero, los directivos aprecian una influencia considerable de la regulación sobre las entidades. El 75% otorga un 8 o un 9 en una escala donde el diez corresponde al máximo grado de exigencia regulatoria.

ÍNDICE
IX

7,46/10
Impacto regulatorio



El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **7,46** sobre 10.



Media: 7,46

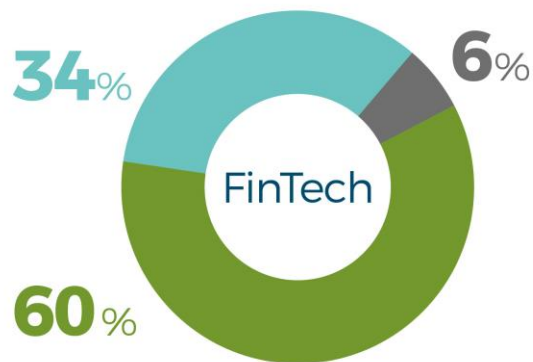


Oferta

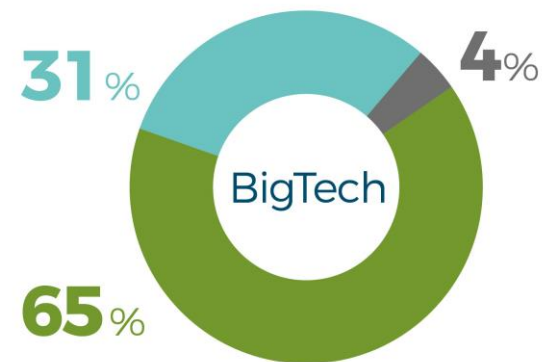
Índice IX Impacto regulatorio

Casi dos tercios de los directivos considera que tanto las FinTech como las BigTech tienen ventajas regulatorias y, uno de cada tres, que tienen las mismas condiciones.

Ventajas regulatorias de las FinTech frente a los bancos tradicionales.



Ventajas regulatorias de las BigTech frente a los bancos tradicionales.



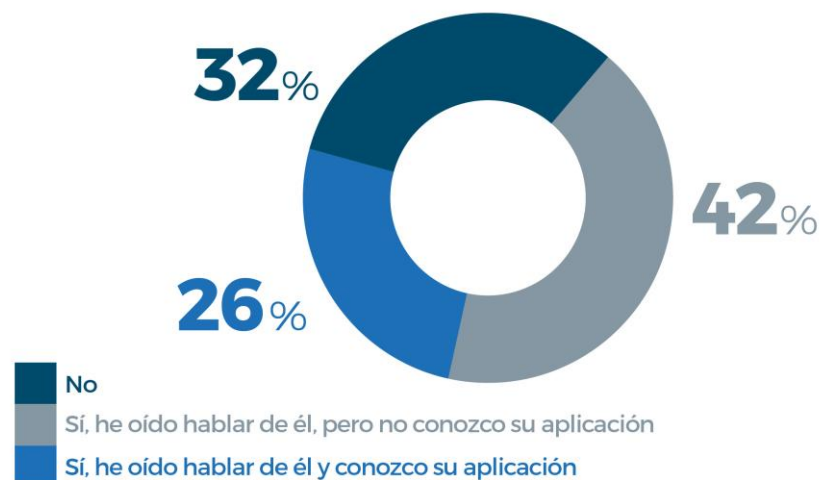
Índice IX

Impacto regulatorio

Dos de cada tres directivos financieros conoce la iniciativa del “Sandbox FinTech”.

Preguntados por el conocimiento de la iniciativa regulatoria “Sandbox FinTech”, diseñada para favorecer el desarrollo de soluciones innovadoras en el sector financiero, dos de cada tres directivos la conocen. De aquellos que han oído dicho término, más de la mitad no conoce su grado de aplicación.

Conocimiento del Sandbox FinTech.



funcas



Oferta

Índice X

Impacto nuevos competidores

La competencia de los neobancos es cada vez mayor.

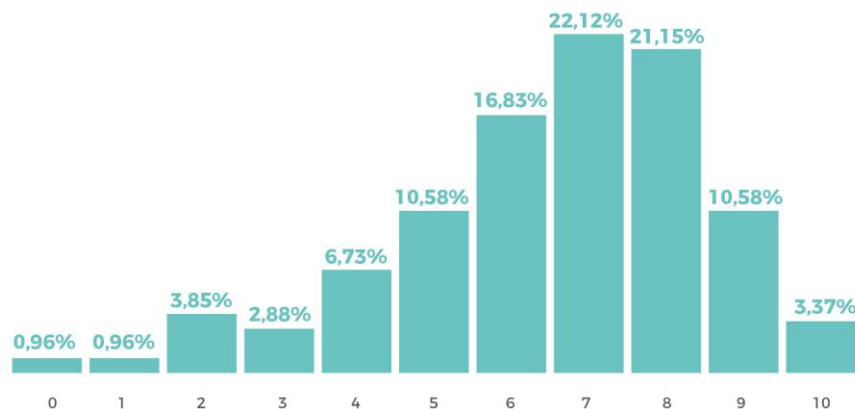
El impacto medio de la entrada de nuevos competidores en el sector financiero, según sus propios directivos es de 6,51 sobre 10.

ÍNDICE
X

6,51/10
Impacto nuevos
competidores



Los directivos consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es de **6,51** sobre 10.



Media: 6,51



funcas

Finnovating



funcas

Finnovating



home



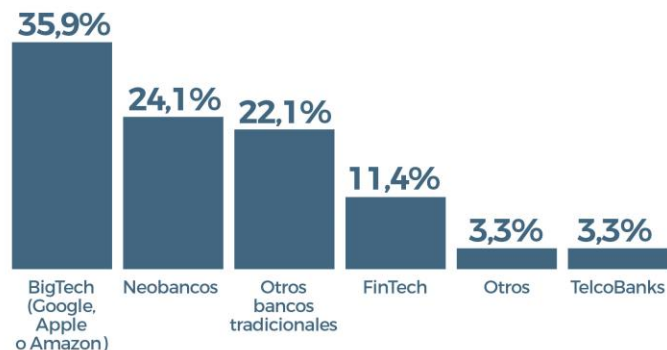
Oferta

Índice X

Impacto nuevos competidores

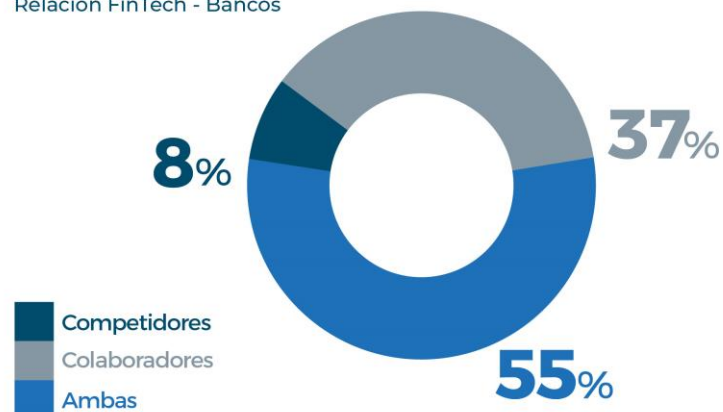
En referencia a los principales competidores de los bancos tradicionales, las BigTech ocupan el primer lugar para un tercio de los directivos. Los neobancos se sitúan en segunda posición, por delante incluso del resto de las entidades tradicionales (24% frente a un 22%).

Principales competidores financieros



En cuanto a la relación de la banca tradicional con las FinTech, más del 90% de los encuestados considera que existen sinergias como potenciales colaboradores. No obstante, un 55% estima que pueden ser tanto colaboradores como competidores.

Relación FinTech - Bancos



odr funcas Finnovating

5_ CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING



2020.1



CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING

Más de un 95% de los usuarios aprueba a su entidad financiera en términos de innovación.

A pesar de no observarse un aumento en la predisposición de los usuarios por trabajar con otros proveedores financieros, un 42% optaría como nuevo proveedor financiero por una entidad bancaria no tradicional, representando un aumento del 5% respecto al semestre anterior.

Los usuarios cada vez se muestran más confiados a utilizar servicios digitales para contratar productos financieros. Consideran, además, que pueden obtener más servicios por vías digitales y, que la atención remota de los bancos, es muy satisfactoria.

Desde el punto de vista de las entidades financieras, crece la preocupación de los directivos respecto a la evolución del sector en los próximos doce meses, siendo la situación económica del país el principal reto al que hacer frente.

En cuanto a la regulación, la mayoría de los directivos afirma que, tanto las compañías FinTech como las BigTech, tienen una posición de ventaja en temas regulatorios respecto a las entidades bancarias tradicionales. No obstante, contemplan posibles sinergias entre compañías FinTech y bancos.

En cuanto a la estrategia de los bancos respecto a la innovación, prima la mejora de la experiencia del cliente por delante de la eficiencia de procesos y generación de beneficio. No obstante, ante la crisis, más de la mitad afirma que se producirá una reducción en la inversión dedicada a la innovación.



6_ CONTACTOS



Funcas Finnovating

Santiago Carbó

scarbo@funcas.es

Rodrigo García de la Cruz

rodrigo.garciadelacruz@finnovating.com

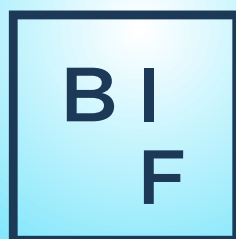
Francisco Rodríguez

franrod@funcas.es

Jaime Fernández Cerezo

jaime.fernandez@finnovating.com





2 0 2 0 . I

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA 2020. I

