

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

ASUFIN | 15/12/2020

Proyecto: Servicios Financieros y Tecno Finanzas tras el COVID-19



«El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la asociación beneficiaria»



Índice

Introducción	3
Qué vas a descubrir	5
Planteamiento	7
Conclusiones	24



II Estudio sobre
Conocimiento, Hábitos y Uso
de Fintech en España
Introducción

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

Introducción

El fenómeno Fintech es una realidad empresarial en España y que además se encuentra en alza, empleado a cerca de 7.500 trabajadores, pues tal y como determina Abanca Innova en un reciente análisis, actualmente hay 403 compañías englobadas en este término, lo que supone un 3% más que el año pasado.

A pesar de un posible menor crecimiento de las empresas fintech en este año 2020 respecto a años anteriores, no puede dejar de destacarse que frente a ello, su uso se ha expandido considerablemente. La pandemia, el confinamiento y el cambio de hábitos conlleva una mayor utilización de la tecnología, con grandes ganadores como Google, Amazon, Facebook o Apple (GAFA), entre otros, aumentando su implicación en el sector financiero.

Con este II ESTUDIO SOBRE CONOCIMIENTO, HÁBITOS Y USO DE FINTECH EN ESPAÑA queremos entender el efecto de las Fintech en el consumidor y dar respuesta a ciertos puntos clave, como el nivel de conocimiento, su uso, los servicios más utilizados y la percepción sobre el uso de sus datos personales, sin dejar de lado cómo este mayor uso de la tecnología afecta en la toma de decisiones.

Con la ayuda de Antonio Luis Gallardo, entre el 17 de noviembre y el 3 de diciembre de 2020, se ha consultado a 1.610 personas mediante un cuestionario online y telefónico, realizado a mayores de 18 años residentes en todo el territorio español, ponderándose tanto las poblaciones de cada comunidad autónoma, como el grupo de edad, para conseguir resultados representativos en toda la muestra realizada.



II Estudio sobre
Conocimiento, Hábitos y
Uso de Fintech en España
¿Qué vas a descubrir?

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Qué vas a descubrir?

En este estudio descubrirás que

1. El uso de internet para operaciones bancarias se incrementa, especialmente en la contratación de operaciones de financiación (préstamos, tarjetas de crédito), que crece del 15,3% al 21%.
2. Frente a ello, siendo el sector de la financiación uno de los líderes en la etapa inicial de las Fintech, pasa a tener una importancia marginal, especialmente en el segmento de préstamos para consumidores, pues únicamente el 2% de la población lo utiliza.
3. Los jóvenes de 18 a 25 años son los que mayor uso dan a las Fintech, con un 38,5%. A partir de los 46, el descenso es gradual, y su incremento respecto al año pasado, menor, creciendo más si cabe las diferencias con las generaciones más jóvenes.
4. Los consumidores confían más en la gestión de datos personales y de información llevada a cabo por los tribunales europeos (55,1%) que en esa misma labor de los tribunales nacionales (39,2%).
5. Cada vez estamos más dispuestos a ceder nuestros datos personales a una Fintech, pasando del 15,3% en 2019, al 23,4% actualmente.



II Estudio sobre
Conocimiento, Hábitos y
Uso de Fintech en España
Planteamiento

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

Planteamiento

- ¿Para qué utilizamos internet?
- Pero, realmente ¿sabemos qué significa Fintech?
- ¿Quién usa Fintech?
- ¿Son los jóvenes los que más usan Fintech?
- ¿Qué servicios nos ofrecen las Fintech?
- Las Fintech usan una gran cantidad de datos e información, ¿confiamos en la gestión que de los mismos se hace?
- ¿Y cómo está nuestra confianza en otros actores del mercado?
- ¿Sabemos qué datos cedemos?
- ¿Cederíamos más?

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Para qué utilizamos internet?

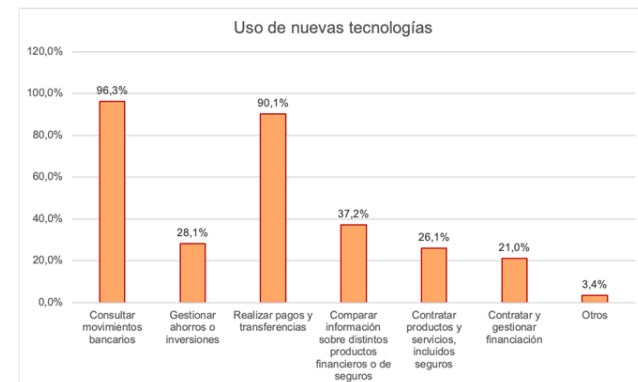
La tecnología se impone a la hora de gestionar los servicios financieros de los ciudadanos españoles, con una tasa algo superior a la del 2019, aunque de nuevo centrada en las tareas más sencillas. Así, el 96,3% (0,6% más que el año anterior) utilizan internet para consultar movimientos bancarios, y un 90,1% (1,6% más) para realizar pagos y transferencias.

Siguen estando muy por debajo de estos números el resto de funciones que se permiten realizar de forma remota, aunque todas de ellas suben:

- ✓ Un 37,2% de la población compara información sobre distintos productos financieros o de seguros (34% en 2019);
- ✓ Un 26,1% contrata de forma remota (frente a un 24,4% en 2019),

Las subidas más importantes las encontramos en las acciones de gestionar ahorro e inversiones (28,1% en 2020 frente a un 23% en 2019), y especialmente en la contratación y gestión de operaciones de financiación, con un 21% este año y un 15,3% en el año anterior.

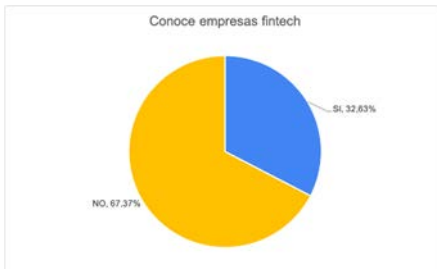
Queda demostrado que las circunstancias tan extraordinarias de este 2020 han impulsado el uso de internet para gestiones bancarias, si bien no tenemos todavía información suficiente para saber si esta subida se mantendrá cuando regresemos a las circunstancias previas a la crisis sanitaria.



II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

Pero, realmente ¿sabemos qué significa Fintech?

En un año en el que se han multiplicado los accesos a servicios financieros online, las Fintech deberían haberse beneficiado de un incremento considerable en el conocimiento y uso por parte de los consumidores, sin embargo los datos nos muestran que este incremento ha sido muy moderado. Así, si bien el conocimiento de las Fintech ha escalado posiciones, solo un 2,35% más de los encuestados conocen las Fintech con respecto al año anterior (32,63% en 2020 frente un 30,28% en 2019).



II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Y quién usa Fintech?

Como sucedió el año anterior, este conocimiento no significa su uso. De hecho, solo la mitad de los que conocen qué es una Fintech declara que las utiliza. Y en total, solo un 16,7% de los encuestados declara que usa Fintech habitualmente (1,5% más que en 2019).



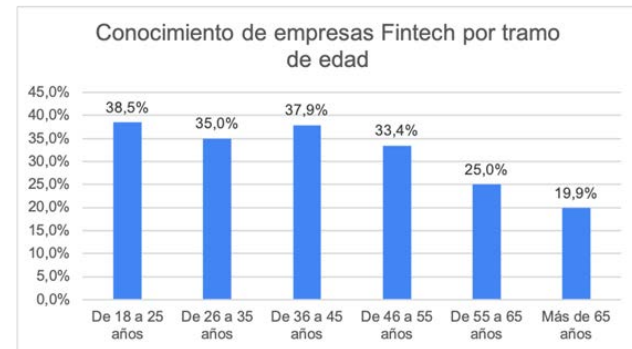
Este porcentaje es 3,4 puntos superior respecto a la población que declara usar empresas tecnológicas para otro tipo de servicios fuera de la operativa financiera clásica, tales como agregadores independientes de las entidades financieras, una de las tendencias que más subió en 2019 pero que se ha estancado en 2020, o criptomonedas.

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Sólo los jóvenes utilizan Fintech?

El aumento del grado de conocimiento y de uso se centra principalmente en los tramos de edad más jóvenes, que ya de partida eran los que más lo usaban en el año anterior, acrecentándose las diferencias y aumentando con ello la brecha digital, especialmente en uso, pero también en el conocimiento de estas alternativas.

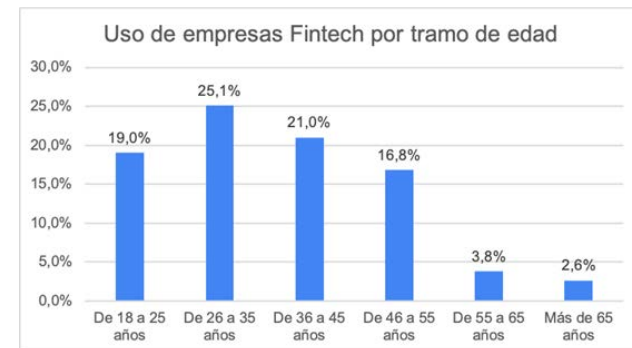
Así, son de nuevo los tramos de 18 a 26 años y de 36 a 45 años los más conocedores de la existencia de empresas Fintech, si bien el rango de los más jóvenes tiene un crecimiento mayor, pasando de un 36,1% a un 38,5%. Mientras tanto, el tramo de 36 a 45 años crece hasta el 37,9% (35,8% en 2019). A partir de los 46 años, los tímidos crecimientos en uso de Fintech respecto al 2019 aumenta más si cabe las diferencias con las generaciones más jóvenes.



Estas diferencias son mucho más evidentes en el uso de servicios Fintech. El tramo de edad que más lo utiliza es el del 26 a 35 años, con un 25,1% (23,6% en 2019), le sigue de 36 a 45 años, con un 21% (19,5% en 2019) y el tercero, y el que más sube, es el de 18 a 25 años con un 19,0% (16,6% en 2019).

Resulta relevante destacar que el tramo con más conocimientos sobre servicios Fintech, no sea también el que más use esta tecnología. La respuesta posiblemente esté en los problemas generales, independientemente del medio utilizado, de los más jóvenes para acceder a ciertos servicios financieros, como la financiación, productos de inversión o seguros.

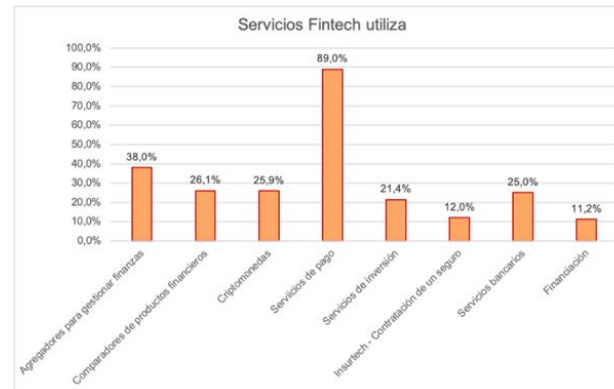
Los tramos de edad a partir de los 55 años siguen utilizando poco las Fintech, manteniéndose los resultados muy similares a los del año pasado, por tanto, sin incrementos destacables



II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Qué servicio nos ofrecen las Fintech?

Uno de los puntos más llamativos de este ESTUDIO es que, aunque el uso ha crecido en todas las categorías de servicios que ofrecen las Fintech, es especialmente destacable en dos categorías: criptomonedas y servicios de pago.



En servicios de pago, un 89% de los que utilizan servicios Fintech hacen uso de estos servicios, creciendo un 4% con respecto al año anterior (85%). Con respecto a Criptomonedas, aunque es la cuarta categoría más usada (25,9%), también aumenta un considerable 1,9% en el último año. El resto de las categorías crecen por debajo del 1%:

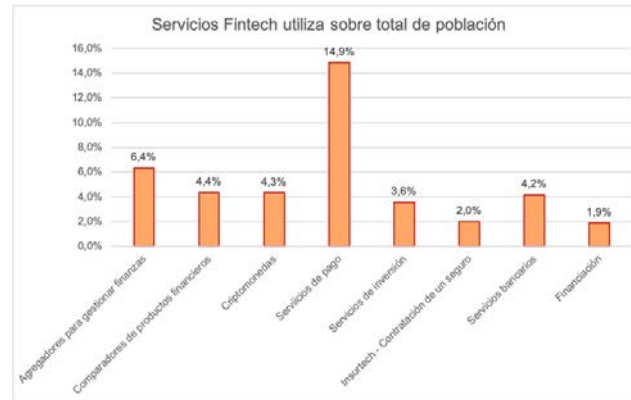
- ✓ El uso de agregadores se estanca, y lo utilizan un 38% de los usuarios fintech (37,8% en 2019);
- ✓ Le siguen los comparadores, que crecen un 0,5% hasta alcanzar el 26,1%;
- ✓ Los servicios bancarios (neobancos), suben un 0,6% hasta el 25%.

Los crecimientos son muy tímidos en servicios de inversión, Insurtech (contratación de un seguro), y en solicitudes de financiación.

Si trasladamos estos datos sobre el total de la población los datos son aún más evidentes.

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Qué servicio nos ofrecen las Fintech?



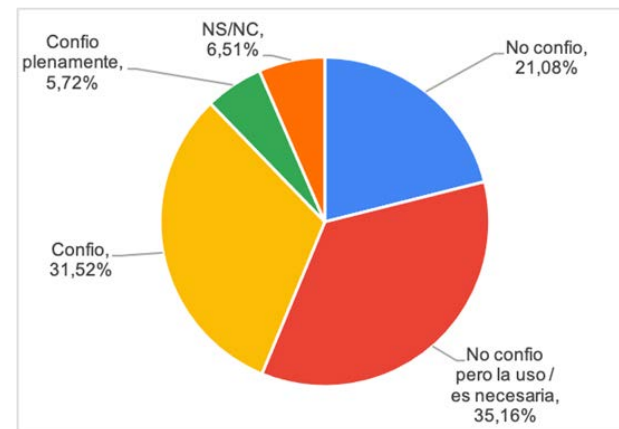
Podemos concluir que un 14,9% de los españoles usan servicios de pago proporcionados por Fintech (esencialmente PayPal, que sigue siendo el líder del sector), le sigue, a pesar de su estancamiento, los agregadores, con tan solo un 6,4%. En la cola de los productos más utilizados a través de la tecnología Fintech están los servicios Insurtech (contratación de seguros), con un 2% del total, y especialmente las solicitudes de financiación, que solo lo utilizan un 1,9%. Estos datos reafirman nuestras conclusiones en el anterior estudio sobre Fintech, siendo el sector de la financiación uno de los líderes en la etapa inicial de las Fintech, pasa a tener una importancia marginal, especialmente en el segmento de préstamos para consumidores.

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

Las Fintech usan una gran cantidad de datos e información, ¿confiamos en la gestión que de los mismos se hace?

Buena parte de los servicios Fintech se basan en la disponibilidad y uso de datos personales para poder ofrecer servicios más personalizados. Este uso será mayor cuando entren activamente en el mercado las grandes empresas tecnológicas (GAFA) como Google, Apple, Facebook y Amazon. En un año en el que se ha multiplicado su uso, tanto para las relaciones personales como para compras, se han producido cambios importantes y es que, en términos generales, la confianza de los consumidores en esta tecnología ha crecido, a la vez que la confianza en las administraciones públicas ha decrecido.

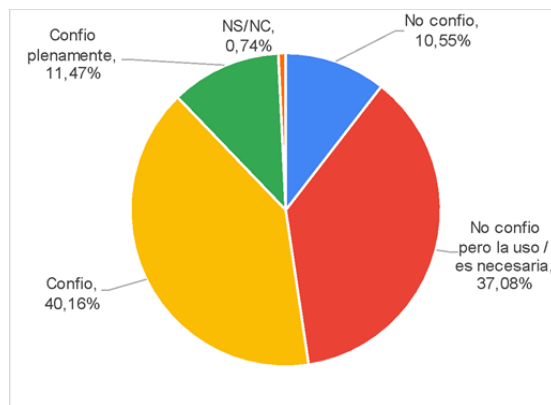
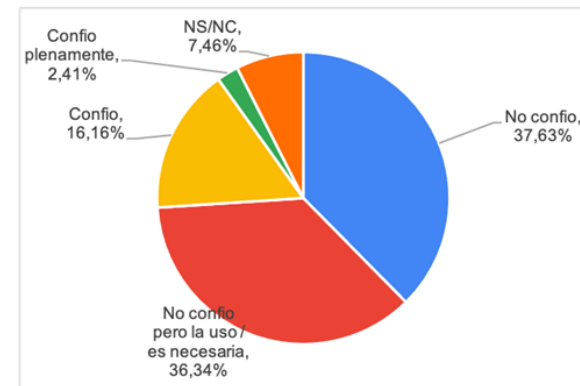
Así, aunque la mayoría de los encuestados siguen desconfiando del uso que se da a sus datos por parte de las empresas tecnológicas, cada vez son más los que sí confían, un 37,2%, 4,6% más que en 2019. En el lado opuesto, un 21,1% no confía (22,3% en 2019). Por su parte, cae con fuerza el segmento que no confía, pero consideran necesario el uso de datos personales, pasando al 35,1%, frente al 38,2% del 2019.



II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Y cómo está nuestra confianza en otros actores del mercado?

Este año cae la confianza en administraciones y entidades financieras respecto a la gestión de la información, muy marcada por la situación en la que vivimos este 2020. Así, por ejemplo, con respecto al Gobierno un 74% declara no confiar (37,6% no confía y 37,4% no confía, pero lo considera necesario), frente a tan solo un 18,6% que confía o confía plenamente. de los consumidores es esta tecnología ha crecido, a la vez que la confianza en las administraciones públicas ha decrecido.

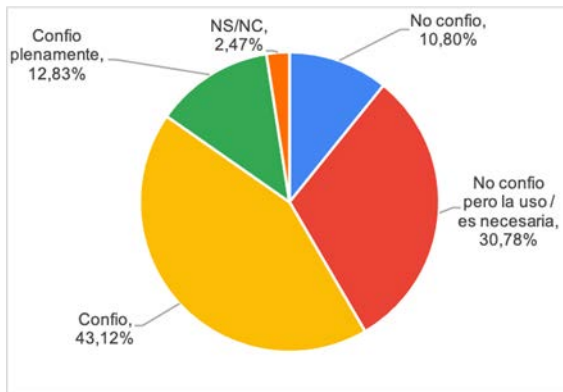


Esta tendencia de mayor “desconfianza” se traslada a los operadores clásicos (bancos y aseguradoras) pero con una menor incidencia. Así la desconfianza en los bancos crece de un 44% a un 47,5% (10,5% no confía y un 37,1% no confía, pero la usa o considera necesaria).

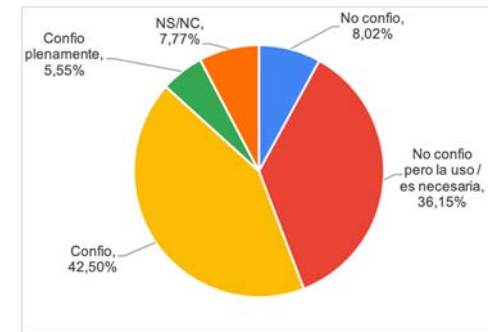
II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Y cómo está nuestra confianza en otros actores del mercado?

Con respecto a las aseguradoras, también crece la desconfianza, alcanzando un 44% del total (1,5% más que en el año anterior) y casi iguala al 48% que confían.

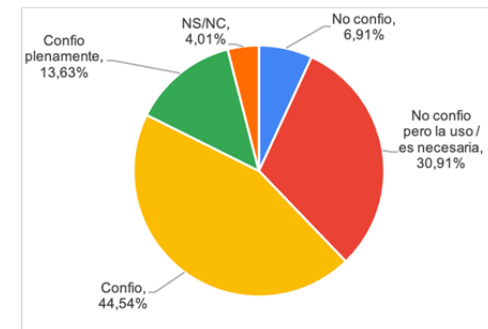


Pero más importante es la caída en la Seguridad Social, cuya confianza se desploma de un 66,1% en 2019 a un 58,1% en 2020, esto son 8 puntos menos.



En cuanto al grado de confianza en la Agencia Tributaria y la Seguridad Social, éste también ha caído de forma considerable.

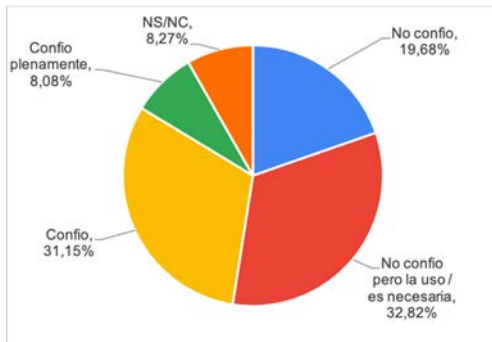
En el caso de la Agencia Tributaria la confianza cae del 56,7% en 2019 al 55,9% en 2020.



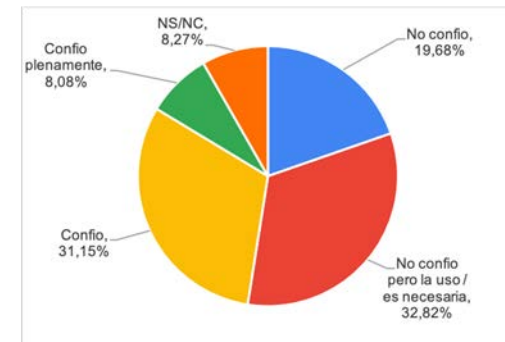
II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Y cómo está nuestra confianza en otros actores del mercado?

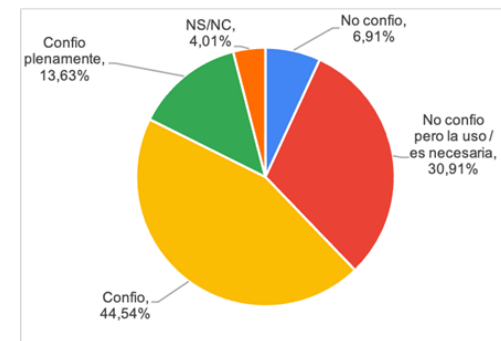
Con respecto a los Tribunales, un 51,5% declara no confiar en los Tribunales Españoles (19,7% no confía y 32,8% no confía, pero lo considera necesario), lo que supone una subida del 0,8% con respecto al año anterior y solo confían (confían o confían plenamente) un 39,2% (un 1% menos que en 2019).



Estos datos vuelven a contrastar con la confianza depositada por los consumidores en los Tribunales Europeos, mucho más elevada en términos generales y sin variaciones de año en año (55,1% en 2020, frente al 55,4% en el año 2019).



Estos datos vuelven a contrastar con la confianza depositada por los consumidores en los Tribunales Europeos, mucho más elevada en términos generales y sin variaciones de año en año (55,1% en 2020, frente al 55,4% en el año 2019).



II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Sabemos qué datos cedemos? ¿Cederíamos más?

La subida de la confianza en las grandes tecnológicas se produce a pesar de que somos incluso más conscientes de que estamos cediendo datos, muchos de ellos de índole personal.



Con respecto al conocimiento que tenemos sobre el uso y cesión de datos personales, un 67,5% afirma que las principales empresas tecnológicas (GAFA) conocen sus datos de uso y otros personales (62,9% en 2019) y otro 21,2% solo los datos de uso (15% en 2019). Frente a esto, solo un 3% afirma que desconoce el uso y no le preocupa y solo un 8,4% cree que no conoce datos.

En aseguradoras y bancos la tendencia es distinta entre ellos. En ambos los consumidores saben que emplean tanto sus datos de uso como otros personales, incluso en un grado superior a las empresas tecnológicas, la gran diferencia está en que se desconfía menos que en las grandes tecnológicas, aunque el margen se va estrechando.

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Sabemos qué datos cedemos? ¿Cederíamos más?



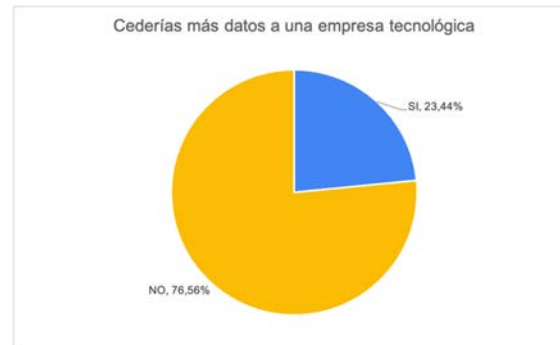
Así, solo un 8,1% de los encuestados afirma que no sabe lo que la aseguradora conoce de datos de uso o información personal y le preocupa (9,7% en 2019) y un 2,4% no lo sabe, pero no le preocupa (2,9% en 2019).

Mientras, en los bancos crece ligeramente la desconfianza. Un 2,2% no lo sabe, pero no le importa (1,3% en 2019) y un 9,2% afirma que no lo sabe y le preocupa (8,8% en 2019)

Los españoles siguen asumiendo mejor que los bancos, aseguradoras y principales organismos conozcan y usen sus datos, a que los hagan las empresas tecnológicas, pero son éstas las que ganan terreno más deprisa, especialmente por necesidad, asumiéndose que es una contrapartida a los servicios que prestan.

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Sabemos qué datos cedemos? ¿Cederíamos más?



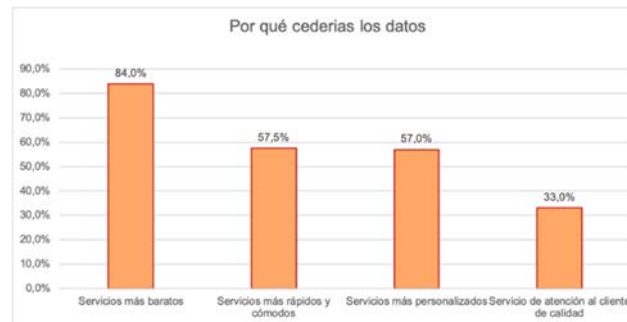
Este recelo ha caído de forma moderada en el 2020, pues solo un 15,3% respondía positivamente en 2019, mientras que esa cifra sube ahora hasta un 23,4%. Casi 1 de cada 4 encuestados estaría dispuesto a ceder sus datos.

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Por qué se cederían?

Entre las principales razones por las que un consumidor aceptaría ceder datos de su privacidad sigue destacando principalmente:

- ✓ conseguir servicios más baratos, que pasa de un 83,5% en 2019 a un 84% en 2020,
- ✓ conseguir servicios más rápidos y cómodos que sube del 52,4% al 57,5%;
- ✓ servicios personalizados, que por el contrario baja del 57,4% al 57%.
- ✓ conseguir un servicio de atención al cliente de calidad, opción que pasa del 35,3% de 2019, a un 33% en 2020



II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

¿Varía el uso de Fintech entre Comunidades Autónomas?

En términos generales la respuesta es no. Las diferencias son mínimas, podríamos decir que en País Vasco, Navarra, Andalucía y La Rioja se centran algo más en productos de inversión o novedosos, como los Neobancos.

	Agregadores para gestionar finanzas	Comparadores de productos financieros	Criptomonedas	Servicios de pago	Servicios de inversión	Insurtech - Contratación de un seguro	Servicios bancarios	Financiación
Andalucía	37%	25%	31%	86%	18%	13%	31%	9%
Aragón	38%	25%	24%	90%	21%	10%	23%	7%
Principado de Asturias	38%	27%	29%	90%	18%	8%	27%	8%
Illes Balears	36%	28%	27%	85%	17%	10%	28%	15%
Canarias	37%	28%	25%	88%	20%	8%	23%	13%
Cantabria	41%	28%	29%	91%	21%	8%	21%	11%
Castilla y León	36%	24%	31%	84%	19%	16%	23%	8%
Castilla-La Mancha	41%	28%	25%	83%	21%	8%	24%	15%
Cataluña	38%	25%	36%	84%	17%	12%	22%	14%
Comunitat Valenciana	39%	24%	31%	84%	19%	13%	28%	16%
Extremadura	39%	24%	24%	82%	17%	14%	22%	8%
Galicia	38%	27%	30%	88%	20%	12%	28%	14%
Comunidad de Madrid	36%	24%	25%	89%	19%	11%	20%	12%
Región de Murcia	40%	27%	34%	85%	18%	11%	21%	15%
Comunidad Foral de Navarra	39%	27%	26%	86%	17%	14%	32%	12%
País Vasco	39%	26%	30%	83%	25%	8%	29%	8%
La Rioja	35%	24%	23%	85%	24%	8%	28%	8%
Ciudad Autónoma de Ceuta	38%	24%	28%	92%	21%	14%	23%	8%
Ciudad Autónoma de Melilla	38%	23%	27%	85%	21%	11%	22%	11%



II Estudio sobre
Conocimiento, Hábitos y
Uso de Fintech en España
Conclusiones

II Estudio sobre Conocimiento, Hábitos y Uso de Fintech en España

Conclusiones

Las Fintech han llegado para quedarse. Pretenden hacernos la vida más fácil, evitando acudir personalmente a una sucursal bancaria o a una agencia de seguros, lo que es de gran valor, ya no solo en la vida moderna que vivimos, sino en las circunstancias concretas que estamos sufriendo, donde minimizar los contactos personales es cuestión de salud. Por ello no es de extrañar que una amplia mayoría de la población realice consultas de movimientos bancarios y realice pagos o transferencias a través de internet. Sin embargo, esta popularidad en el uso de internet contrasta con la percepción que tienen los ciudadanos de las Fintech, pues únicamente 1 de cada 3 conoce esta tecnología, y el porcentaje se reduce drásticamente si hablamos de uso, pues de ese 33% de la población que lo conoce, solo la mitad la utiliza.

¿Pero qué supone usar una Fintech? Ahorrar tiempo en desplazamientos y esperar, quizá precios más competitivos. Pero todo tiene su coste, y en este caso se traduce en la cesión de datos, tanto de uso como personales. Así, y si bien casi un 70% de la población es consciente del uso de datos que realizan las empresas tecnológicas, no podemos rebajar la protección que en este ámbito es necesaria, debiendo exigirse a las Fintech máxima transparencia y claridad en los servicios ofertados y en las consecuencias que tal uso puede tener en los consumidores.

¡GRACIAS!



www.tech.asufin.com

