ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

I ESTUDIO SOBRE CONOCIMIENTO, HÁBITOS Y USO DE FINTECH EN ESPAÑA

El 15% de la población española usa las Fintech, con los servicios de pago online a la cabeza

- **El 4% declara haber comprado criptomonedas y usado servicios de los neobancos**

- **Los españoles confían más en la banca tradicional o la Agencia Tributaria que en las grandes tecnológicas**

- **El 83% está dispuesto a ceder sus datos a cambio de obtener un servicio más barato frente al 35% que lo haría para mejorar la calidad del servicio**

Jueves, 12 de diciembre de 2019. La realidad de las Fintech se va abriendo paso en la sociedad española: empresas tecnológicas que ofrecen productos y servicios financieros para operar cien por cien en el mundo online, y que según el *Primer Estudio sobre conocimiento, hábitos y uso* elaborado por ASUFIN, ya forman parte de la operativa financiera habitual del 15% de la población. El término acuñado para catalogar a estas empresas, unas 400 que ya operan en nuestro país con mayoría de startups, según las últimas estimaciones, lo conoce un 30% de la población. El estudio se ha presentado en el marco del Congreso *Fintech: oportunidades y retos para el consumidor y la promoción de la competencia*, organizado hoy en colaboración con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Radiografía del usuario de Fintech. Los españoles que operan de modo habitual con empresas Fintech lo hacen de forma mayoritaria, el 85%, para efectuar pagos; hasta el 38% emplea los agregadores que permiten gestionar mejor las finanzas (todos los bancos en una misma aplicación) y cerca de un 25% está familiarizado con comparadores, neobancos y compra de criptodivisa. A lo que siguen los servicios de inversión, contratación de seguros y financiación de proyectos.

El usuario de servicios y productos Fintech está situado mayoritariamente en la franja de edad de los 26 a los 35 años, así como en la de 36 a 45 años. Sin embargo, el grado de conocimiento de lo que ofrecen estas empresas es muy acusado en la franja de edad más joven, de 18 a 25 años.

El boom de las criptomonedas llega al 4%. Si se amplía el foco al total de la población española, hasta un 4% declara haber comprado criptomonedas o haber hecho uso de los servicios de un neobanco (entidades que operan exclusivamente a través de Internet). Sin embargo, son los servicios de pago y los que ofrecen los agregadores que

permiten gestionar las finanzas los de uso mayoritario por la población en general. Sólo un 2% de la población reconoce haber empleado un servicio de inversión por Internet.

¿Confiamos más en las grandes tecnológicas? A tenor de los datos extraídos, los españoles confían más en la banca y aseguradoras tradicionales, así como en organismos públicos como la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT), Seguridad Social y Tribunales españoles y europeos que en las grandes compañías tecnológicas conocidas como las GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple): un 60% aproximado frente a algo más de un 30%.

Con respecto al conocimiento que tenemos sobre el uso y cesión de los datos personales, un 78% declara que es consciente de que las GAFA conoce sus datos personales y el uso que hace de sus finanzas frente al 88% que afirma lo mismo de su banco, y el 83% en el caso de la AEAT.

Los españoles conocen y asumen mejor que bancos, aseguradoras y principales organismos conozcan y usen sus datos que las empresas tecnológicas.

Mejor precio, a cambio de cesión de datos. Este mayor recelo se aprecia claramente a la hora de preguntar si los españoles cederían más datos personales, de los actualmente cedidos, a las grandes compañías tecnológicas: sólo un 15% responde de forma afirmativa. Sólo si esto supusiera un ahorro económico en los servicios que recibe, hasta un 83% estaría dispuesto a hacerlo. Frente a esto, un 35% se muestra favorable a ceder más datos personales a cambio de una mejora en la calidad de atención del servicio.

Se estima que ya operan en nuestro país alrededor de 400 empresas Fintech, que según los últimos datos suponen un 16% más que el año pasado y emplean entre 5.000 y 7.500 trabajadores. Neobancos, neoaseguradoras (Insurtech), roboadvisors, agregadores para gestionar las finanzas, entre otras modalidades empresariales, son las que operan bajo esta denominación.

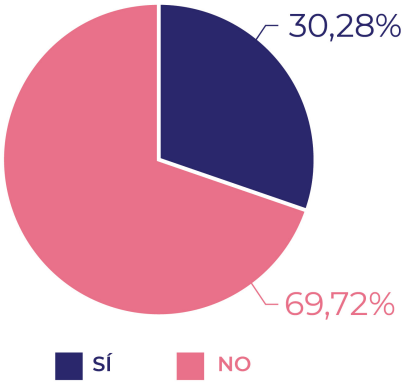
asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

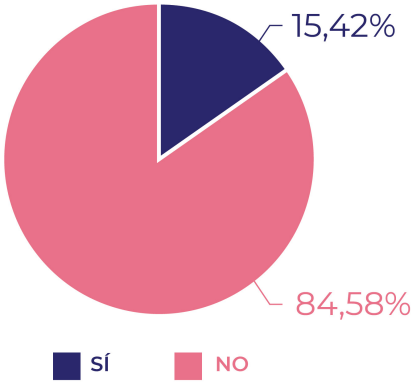
ENCUESTA ASUFINTECH

Conocimiento y Uso Fintech

Conoce empresas Fintech



Uso Fintech total de población

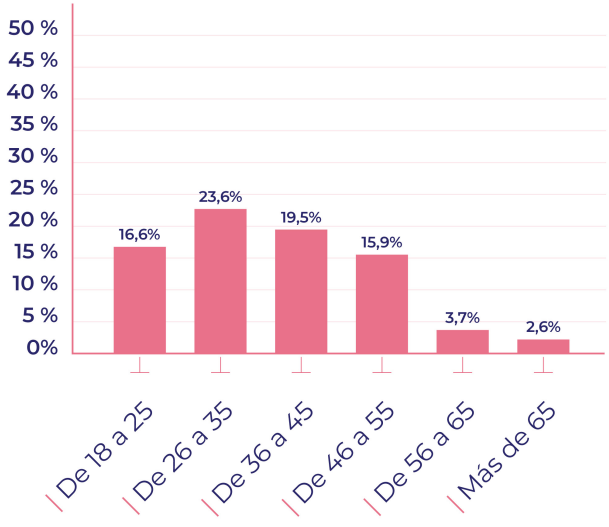


asufintech

ENCUESTA ASUFINTECH

Uso Fintech

• Por edad



asufintech

CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID

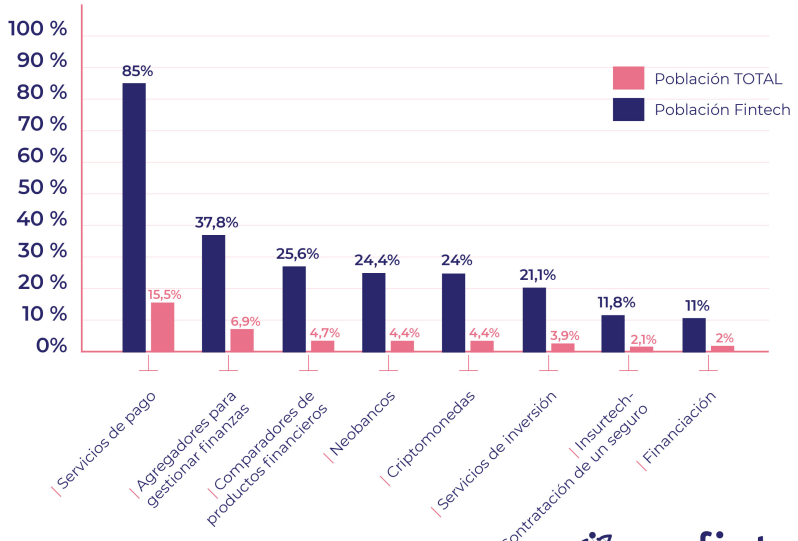
asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

ENCUESTA ASUFINTECH

Usuarios que usan Fintech

• Qué servicios utilizan

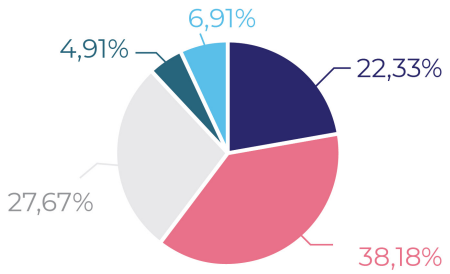


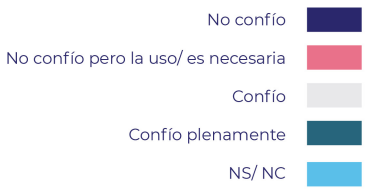
asufintech

ENCUESTA ASUFINTECH

Confianza

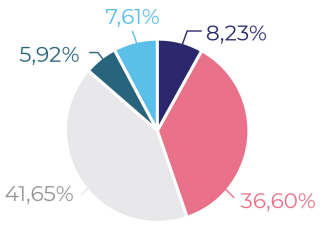
GAFA (GOOGLE, AMAZON, FACEBOOK, APPLE)



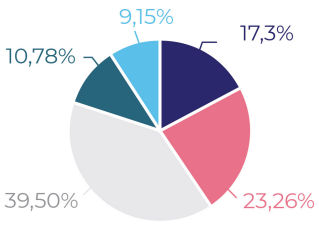


asufintech

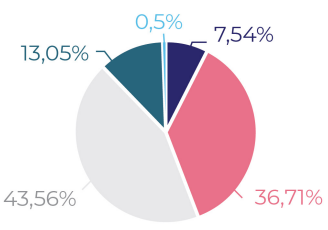
MI ASEGURADORA



PAYPAL



MI BANCO



CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID

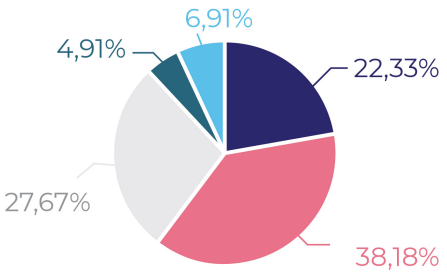
asufin

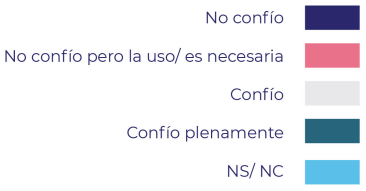
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

ENCUESTA ASUFINTECH

Confianza

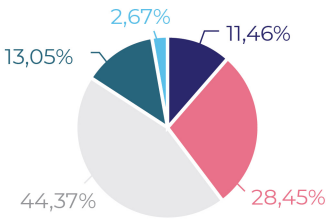
GAFA (GOOGLE, AMAZON, FACEBOOK, APPLE)



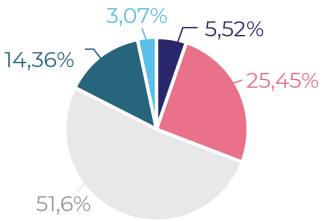


asufintech

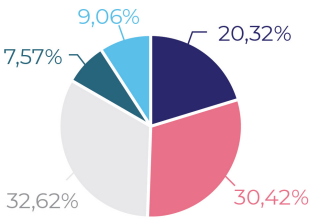
AGENCIA TRIBUTARIA



SEGURIDAD SOCIAL



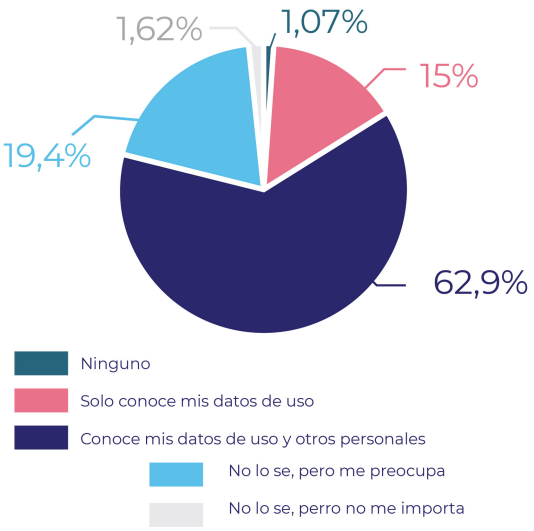
TRIBUNALES ESPAÑOLES



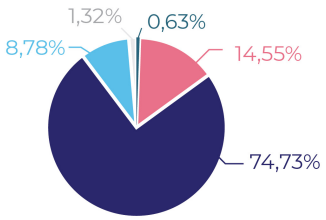
ENCUESTA ASUFINTECH

Conocimiento de datos

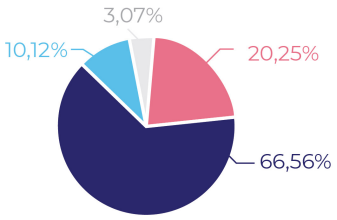
GAFA (GOOGLE, AMAZON, FACEBOOK, APPLE)



MI BANCO



MI ASEGURADORA



asufintech

CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID

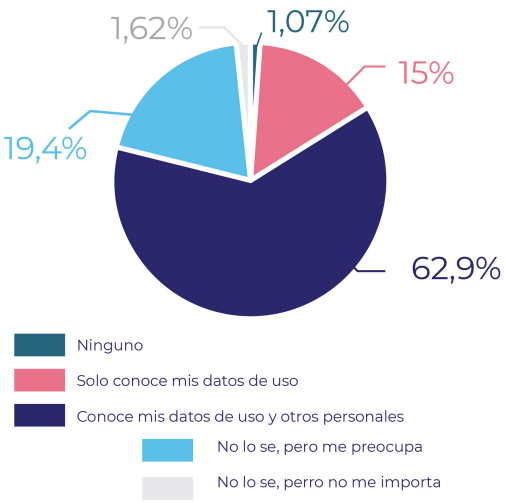
asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

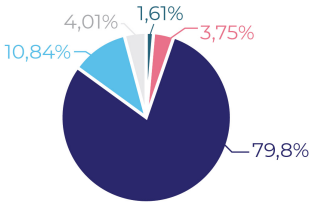
ENCUESTA ASUFINTECH

Conocimiento de datos

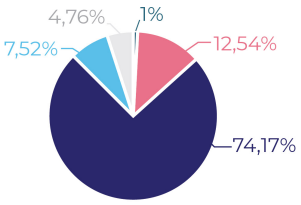
GAFA (GOOGLE, AMAZON, FACEBOOK, APPLE)



AGENCIA TRIBUTARIA



SEGURIDAD SOCIAL

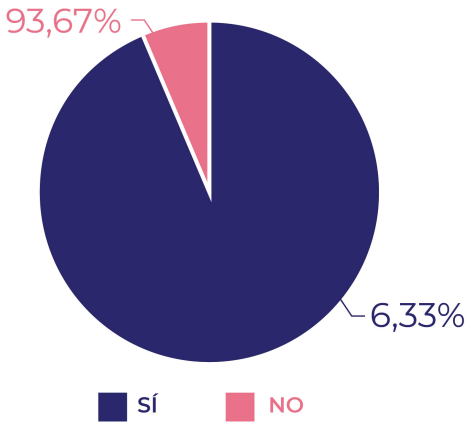


asufintech

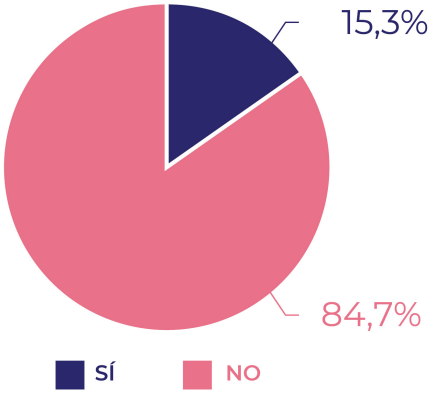
ENCUESTA ASUFINTECH

Conocimiento y cesión de datos

Conoces qué empresas GAFA usan tus datos



Cederías más datos personales a empresas GAFA



asufintech

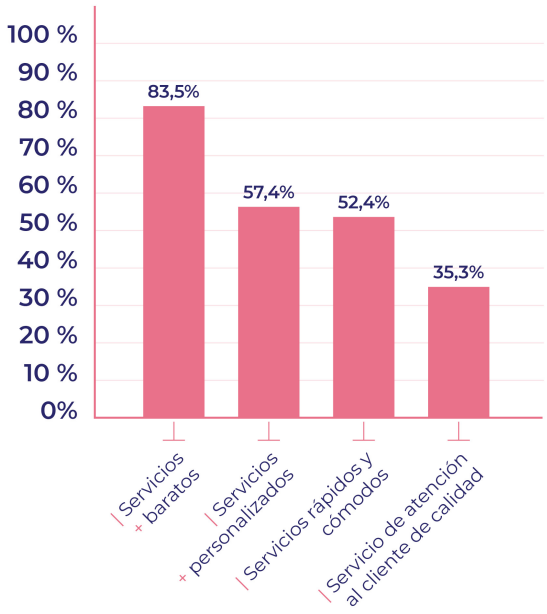
CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID

asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

ENCUESTA ASUFINTECH

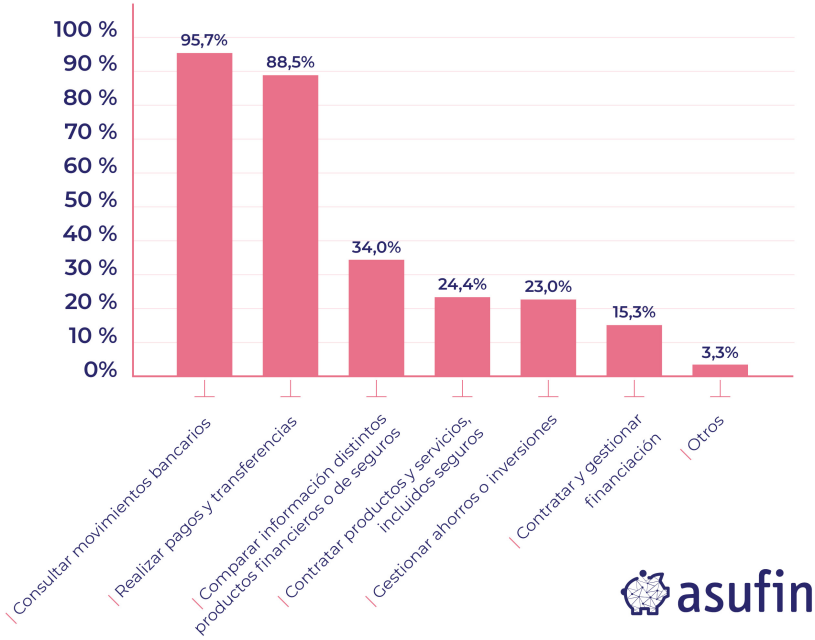
Por qué cederías tus datos



asufintech

ENCUESTA ASUFINTECH

Uso de las nuevas tecnologías



asufintech

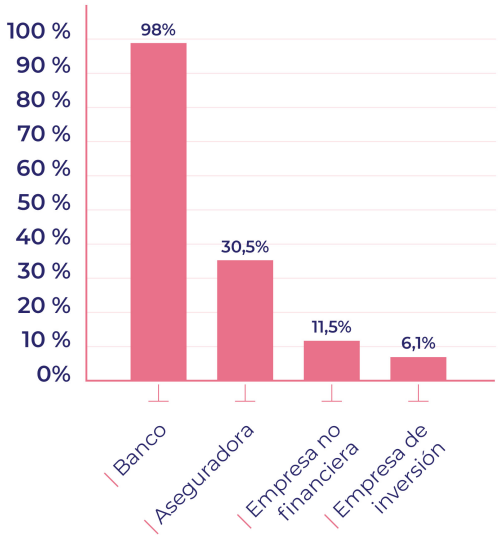
CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID

asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

ENCUESTA ASUFINTECH

A través de qué medio



asufintech

ENCUESTA ASUFINTECH

Usuarios que usan Fintech

• Qué servicios utilizan

	A	B	C	D	E	F	G	H
Andalucía	37%	25%	30%	85%	18%	13%	29%	9%
Aragón	39%	25%	24%	90%	21%	10%	23%	7%
Principado de Asturias	37%	27%	29%	90%	18%	8%	27%	8%
Illes Balears	35%	28%	27%	85%	17%	10%	28%	15%
Canarias	38%	28%	25%	88%	20%	8%	23%	13%
Cantabria	40%	28%	29%	90%	21%	8%	21%	11%
Castilla y León	35%	24%	31%	84%	19%	14%	22%	8%
Castilla-La Mancha	40%	28%	25%	83%	21%	8%	24%	15%
Cataluña	38%	25%	33%	82%	17%	12%	22%	14%
Comunitat Valenciana	36%	24%	31%	84%	19%	13%	28%	16%
Extremadura	39%	24%	24%	81%	17%	12%	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	39%	27%	32%	85%	18%	11%	21%	15%
Comunidad Foral de Navarra	38%	27%	26%	86%	17%	14%	29%	12%
País Vasco	37%	26%	30%	83%	23%	8%	29%	8%
La Rioja	35%	24%	23%	85%	24%	8%	28%	8%
Ciudad Autónoma de Ceuta	38%	24%	28%	90%	21%	14%	23%	8%
Ciudad Autónoma de Melilla	38%	23%	27%	85%	21%	11%	22%	11%

- **A** | Agregadores para gestionar finanzas
- **B** | Comparadores de productos financieros
- **C** | Criptomonedas
- **D** | Servicios de pago
- **E** | Servicios de inversión
- **F** | Insurtech - Contratación de un seguro
- **G** | Neobancos
- **H** | Financiación

asufintech

CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

Proyecto Asufintech. Se trata de un proyecto que la asociación de usuarios financieros, ASUFIN, decide poner en marcha, porque detecta que, cada vez con más intensidad, los consumidores realizan operaciones financieras a través de nuevas plataformas digitales. Tras diez años de lucha contra la mala praxis de las entidades financieras, defendiendo los derechos de los usuarios frente a cláusulas abusivas en hipotecas, productos de inversión, seguros, entre otros muchos, ASUFIN emprende este proyecto **para empoderar a los consumidores y darles voz en el mundo digital para evitar en la medida de lo posible que se repitan errores de pasado.** Ciudadanos, que formados en finanzas y nuevas tecnologías, puedan tomar el poder en sus decisiones de consumo más determinantes y trascendentales de presente y futuro, las que tienen que ver con la contratación de servicios bancarios, hipotecas, seguros, planes de pensiones, de ahorro-inversión..

En este proyecto se enmarca el primer Congreso AsufinTech, organizado en colaboración con la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia, que ha tenido lugar hoy jueves, 12 de diciembre, de manera simultánea en Madrid y Barcelona. Ha contado con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y al mismo han asistido representantes de las empresas Fintech (neobancos, aseguradoras, startups), de la banca tradicional, expertos y académicos y reguladores (CNMC, DGSFP, CNMV y Banco de España).

ASUFIN es una asociación sin ánimo de lucro fundada para la defensa del consumidor de productos financieros. Fundada en 2009, 10 años después, cuenta con más de 20.000 socios y la mayor base de datos especializada en productos financieros con más de 9.000 sentencias de acceso completamente libre. Está inscrita con el nr. 21 en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU).

CONTACTO:v.rodriguez@asufin.com
TEL: 629 35 58 92 / 915 327 583
www.asufin.com
PLAZA DE LAS CORTES 4º-4D
28014 MADRID