

# II ESTUDIO SOBRE CONOCIMIENTO, HÁBITOS Y USO DE FINTECH EN ESPAÑA

ASUFINTECH | DICIEMBRE 2020

Proyecto Servicios Financieros y Tecnofinanzas tras el COVID-19



[www.tech.asufin.com](http://www.tech.asufin.com)



No responsable



 asufintech

# Introducción

El fenómeno **Fintech** es una realidad empresarial al alza en España que emplea a cerca de 7.500 trabajadores. 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 los datos que arroja el sector, es una evidencia que su uso se ha expandido considerablemente a lo largo de 2020. La pandemia, el confinamiento y la transformación de hábitos a los que hemos asistido, conllevan una mayor utilización de la tecnología y el despegue de muchas empresas y proyectos alineados con esta tendencia.

Con este II Estudio sobre conocimiento hábitos y uso de Fintech España ([ver edición anterior](#)) 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 empleo de los datos personales, sin dejar de lado cómo afecta el uso de la tecnología a la toma de decisiones financieras.

Para la elaboración del presente estudio, realizado en colaboración con 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, todos ellos mayores de 18 años y residentes en todo el territorio español. Además, se ha tratado de ponderar tanto las poblaciones de cada comunidad autónoma, como los grupos de edad, para conseguir resultados representativos en toda la muestra analizada.



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

# Principales conclusiones

En este estudio descubrirás que:

- 1.** La gestión *online* de las finanzas sigue concentrándose en las tareas más sencillas: más del 90% de la población está familiarizada con la **consulta de movimientos o la realización de pagos**. Este porcentaje desciende si consideramos la gestión del ahorro, que es llevada a cabo de manera *online* por el 28% o la contratación de servicios de forma remota, que sólo lo hace el 26%.
- 2.** En el año marcado por la pandemia y en el que se ha intensificado el uso de la tecnología para trabajar y comprar en remoto, las empresas ubicadas en el sector de las Fintech deberían haberse beneficiado de un **incremento en la notoriedad** por parte de los consumidores, sin embargo, éste ha sido muy discreto: de apenas dos puntos porcentuales (32,6% frente a 30,2%) de 2019 a 2020.
- 3.** Si nos atenemos a los **servicios que específicamente ofrecen las Fintech**, los que facilitan pagos y transferencias, como los que ofrecen firmas como PayPal o Transferwise (con mult divisas) son los más usados mayoritariamente, en un porcentaje que escala al 89%. A bastante distancia queda el resto, como los agregadores, que permiten gestionar productos financieros diversos con una única herramienta, o los comparadores financieros.
- 4.** Un año más, seguimos **confiando más en los bancos convencionales que en las GAFAs** (las grandes tecnológicas Google, Apple, Facebook y Amazon) a la hora de gestionar los datos personales que cedemos: algo más de la mitad de la población (51,6%) expresa su confianza en los primeros frente al 37,2% de los segundos. Más llamativo aún: manifestamos mayor confianza en organismos gubernamentales, como la Agencia Tributaria o la Seguridad Social, en un 55,9% y un 58,1%, respectivamente, que en las grandes tecnológicas.
- 5.** **Nos preocupa la cantidad de información de nosotros** que ya atesoran las GAFAs, hasta el punto de que el 76,5% no cedería más datos. Sin embargo, sí estaríamos dispuestos a hacerlo si obtuviéramos servicios a mejor precio.

# Índice

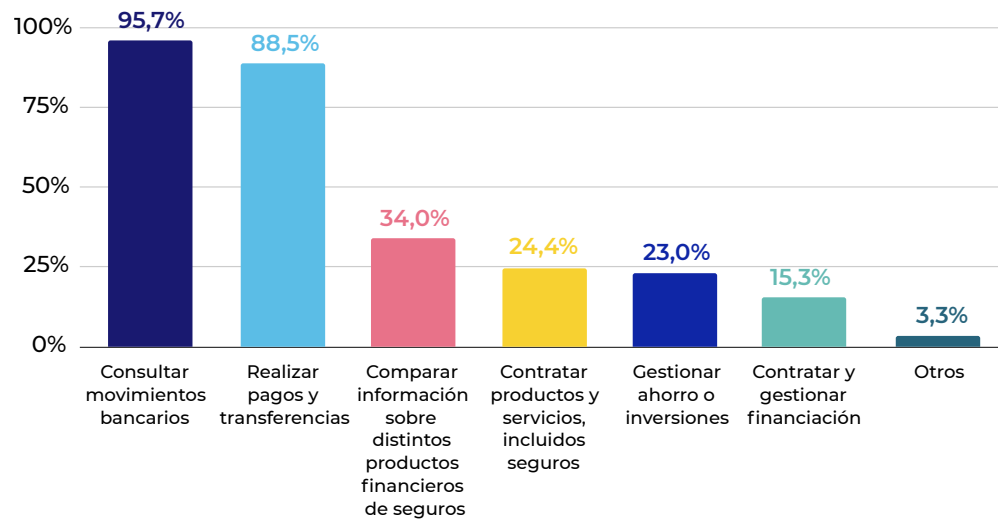
1.	Gestión <i>online</i> de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech	05
2.	Uso de los servicios del entorno Fintech	11
3.	Conocimiento de la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. banca convencional	13
4.	Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones	15
5.	Razones de una mayor cesión de datos a las GAFA	23
6.	Conclusión	25

# 1. Gestión *online* de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech

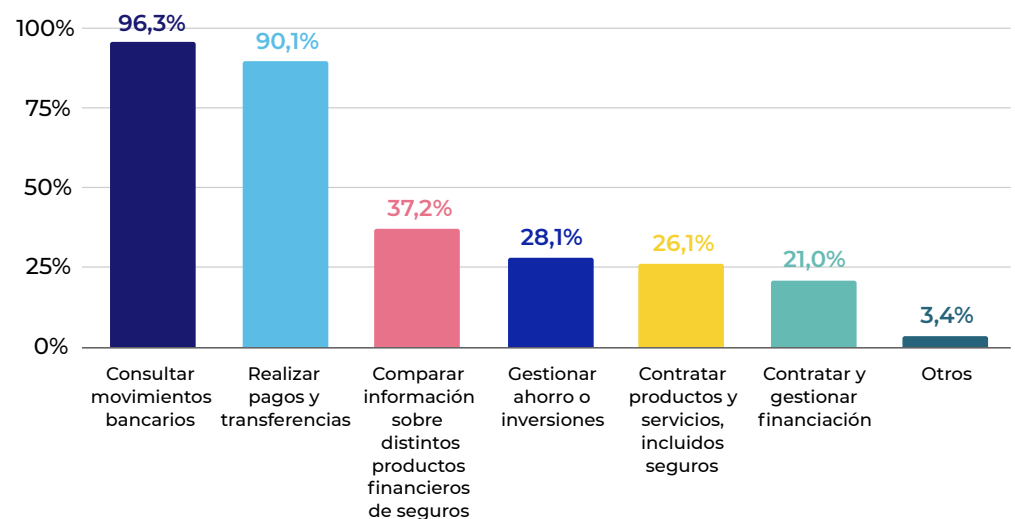
La gestión *online* de los servicios financieros es algo que **promueven cada vez con mayor intensidad las propias entidades**, bancos y demás operadores convencionales del mercado, que suman fuerzas con la actividad propia de las firmas nacidas en el entorno digital, lo que conocemos como Fintech.

## USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Uso de nuevas tecnologías año 2019



Uso de nuevas tecnologías 2020



# 1. Gestión *online* de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech

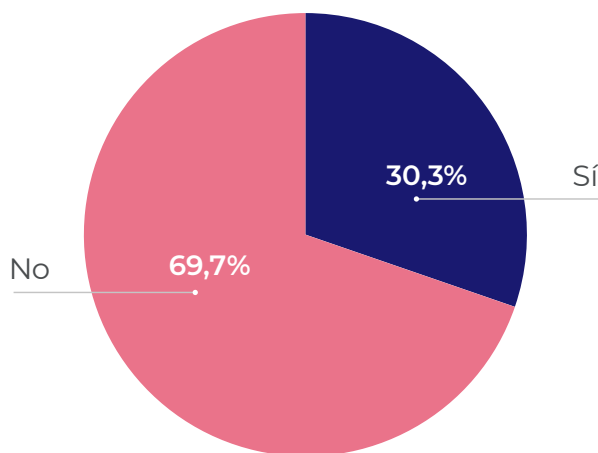
Como resultado, tenemos que, cerca de la totalidad de los encuestados, tanto para esta edición de 2020 como para la anterior oleada, de 2019, están familiarizados con las **tareas más sencillas de gestión financiera *online***: consultar movimientos (el **96,3%**, apenas un 0,6% más que en 2019) y la realización de pagos y transferencias (el **90,1%**, sólo un 1,6% más que en 2019).

Con todo, y a pesar del cambio de hábitos operado por la pandemia, **aún se registran porcentajes discretos a la hora de realizar gestiones *online* más sofisticadas**: un **37,2%** de la población compara información sobre distintos productos financieros o de seguros, porcentaje casi idéntico al **34%** de 2019; un **26,1%** contrata de forma remota, frente al **24,4%** de 2019, y un **28,1%** gestiona su ahorro e inversiones exclusivamente en remoto, frente al **23%**, en 2019. Sólo experimenta una subida ligeramente reseñable la gestión de operaciones de financiación, que pasa de un **15,3%** en 2019 a un **21%**, en 2020.

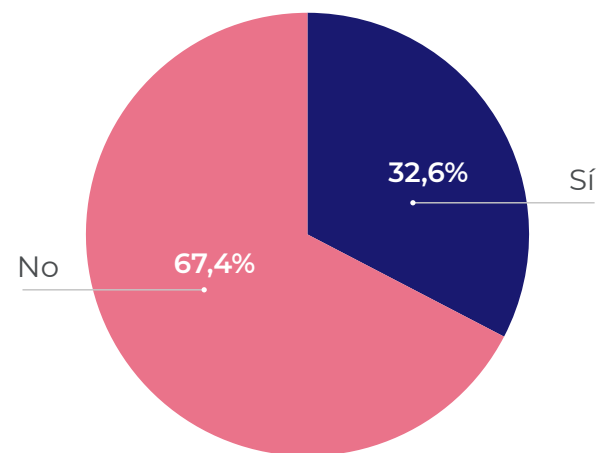
# 1. Gestión *online* de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech

En un año en el que se han multiplicado los accesos a servicios financieros *online*, las empresas ubicadas en el sector de 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 el mismo ha sido muy moderado.

Conoce empresas fintech 2019



Conoce empresas fintech 2020

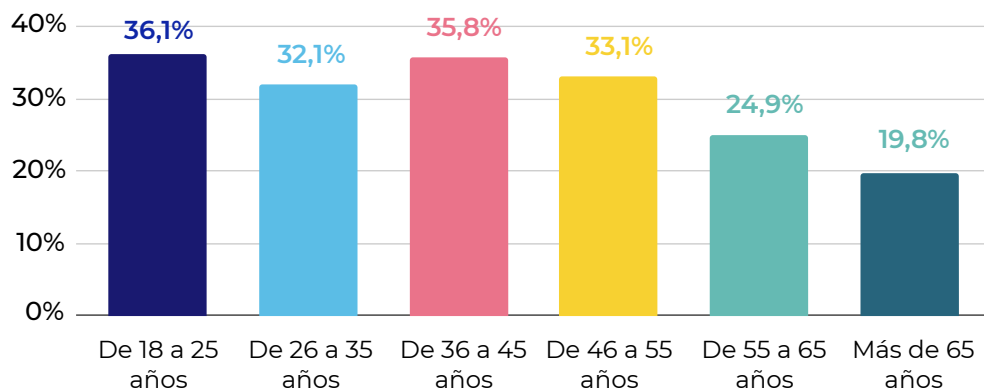


Así, si bien el conocimiento de las empresas de tecnofinanzas ha escalado algunas posiciones, solo un **2,3%** más de los encuestados con respecto al año anterior (**32,6%** en 2020, frente un **30,2%** en 2019) las reconocen de manera inequívoca.

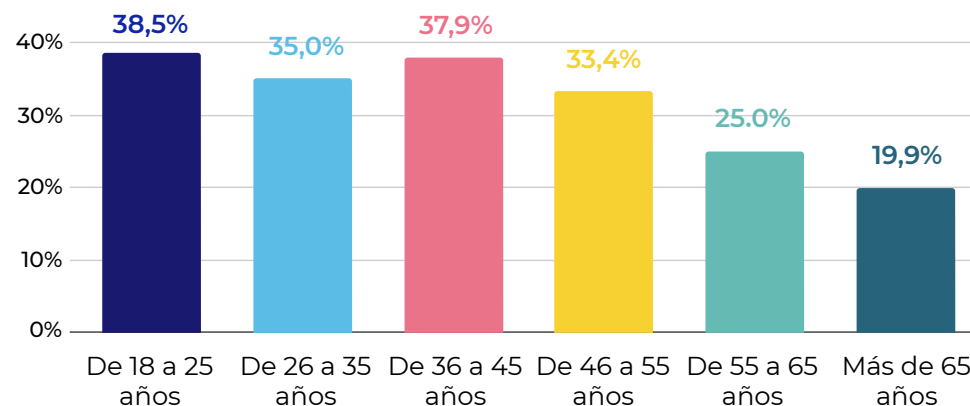
# 1. Gestión *online* de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech

Como ya puso de manifiesto el estudio realizado en 2019, el grado de conocimiento y uso de las herramientas que proporcionan las Fintech **se concentra principalmente en los tramos de edad más jóvenes**, acrecentándose las diferencias y aumentando con ello la brecha digital.

Conocimiento de empresas Fintech por tramo de edad 2019



Conocimiento de empresas Fintech por tramo de edad 2020



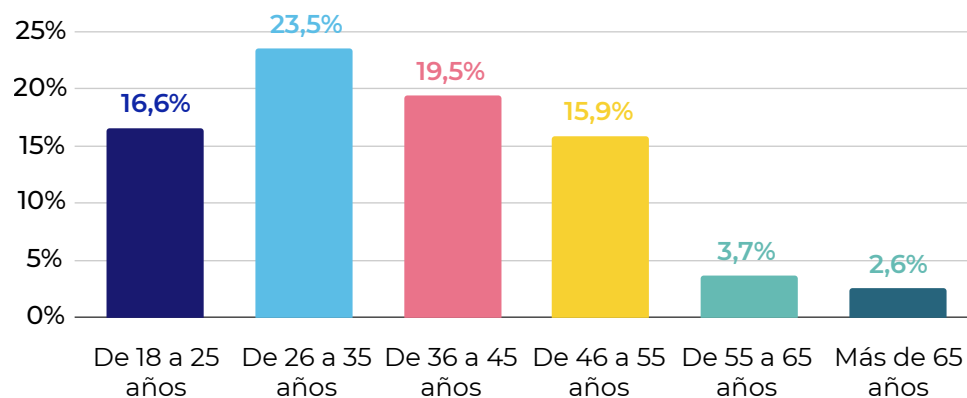
Así, de nuevo son los tramos de 18 a 25 años y de 36 a 45 años los más conocedores de la existencia de las empresas Fintech y los servicios que prestan. El rango de los más jóvenes (de 18 a 25 años) experimenta un crecimiento con respecto a 2019 del **36,1%** a un **38,5%** y el de 36 a 45 años crece hasta el **37,9%** (**35,8%** en 2019). A partir de los 46 años, los porcentajes de población conocedora de las empresas Fintech van descendiendo progresivamente con cambios con respecto a 2019 testimoniales.



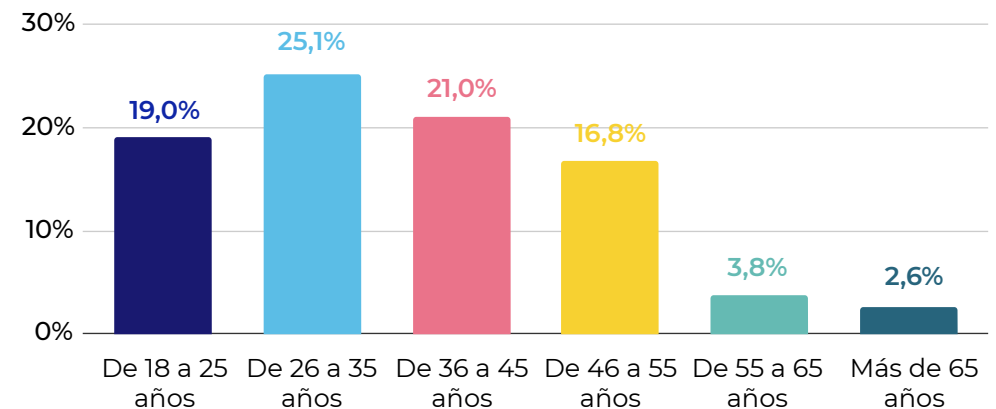
# 1. Gestión *online* de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech

## USO DE EMPRESAS FINTECH POR TRAMO DE EDAD

Uso de empresas Fintech por tramo de edad 2019



Uso de empresas Fintech por tramo de edad 2020



Estas diferencias son mucho más evidentes ante el uso de servicios Fintech. **El tramo de edad que más utiliza los servicios de las Fintech 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).

# 1. Gestión *online* de las finanzas y conocimiento de las empresas Fintech

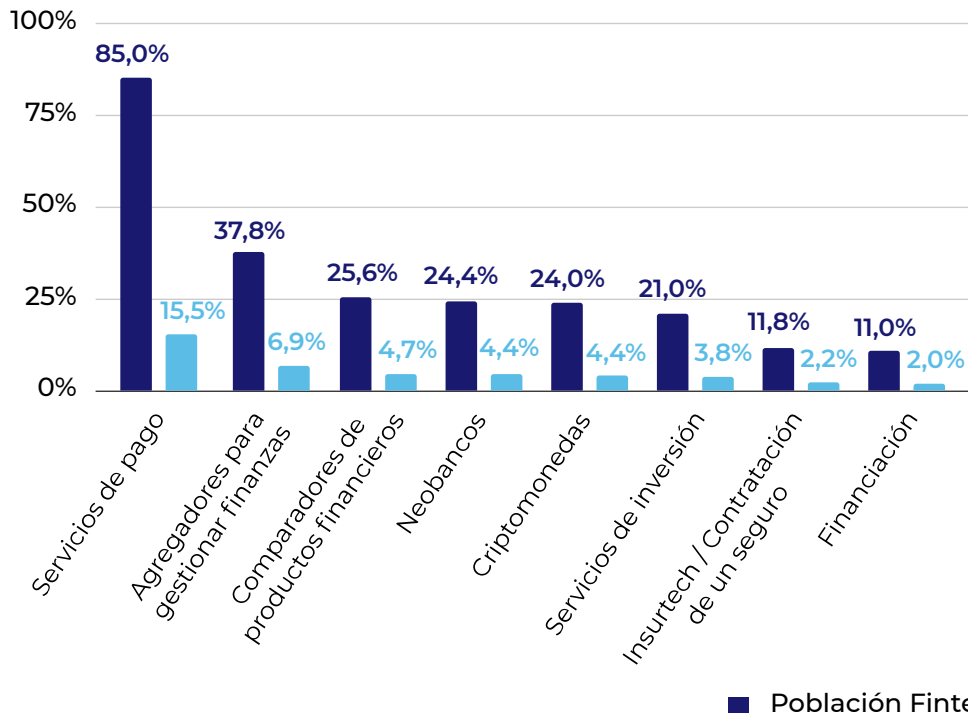
En este punto, resulta llamativo destacar que no es el tramo de los más jóvenes, de 18 a 25 años, el que más empleo hace de los servicios que ofrecen las Fintech, pese a liderar los resultados por conocimiento, sino el que sigue a continuación, el de 26 a 35 años. Es evidente que el control de la tecnología, y por tanto conocimiento, por parte de los más jóvenes **precede a la necesidad de uso de determinados servicios**, como financiación o inversión.

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. **La brecha digital**, en ese punto, se evidencia sobremanera: no llega al **3%** el conjunto de la población mayor de 65% que usa los servicios que prestan las empresas **Fintech**.

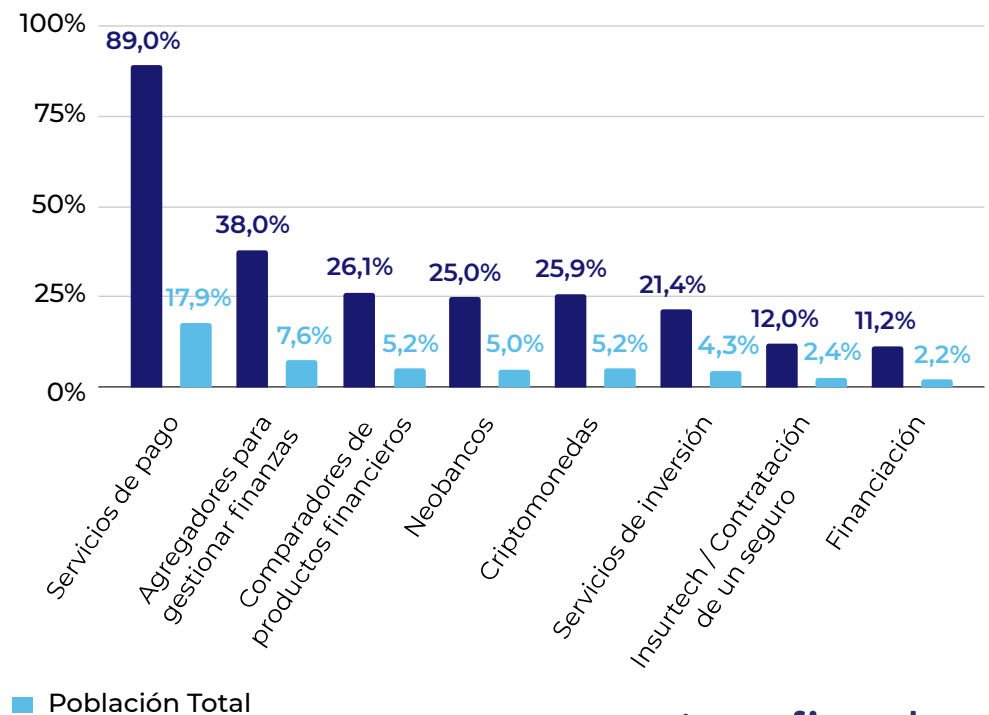
# 2. Uso de los servicios del entorno Fintech

Ciñéndonos exclusivamente a los servicios que ofrecen las operadoras Fintech, el más extendido vuelve a ser una vez más el de **los servicios de pago, tipo PayPal o Transferwise**, que usa de forma mayoritaria la población familiarizada con el manejo de las **Fintech**, en un **89%** de los casos, y que ocupa la primera posición con respecto al conjunto de servicios, en el caso del resto de la población, con un **17,9%**.

Servicios Fintech que utiliza 2019



Servicios Fintech que utiliza 2020



## 2. Uso de los servicios del entorno Fintech

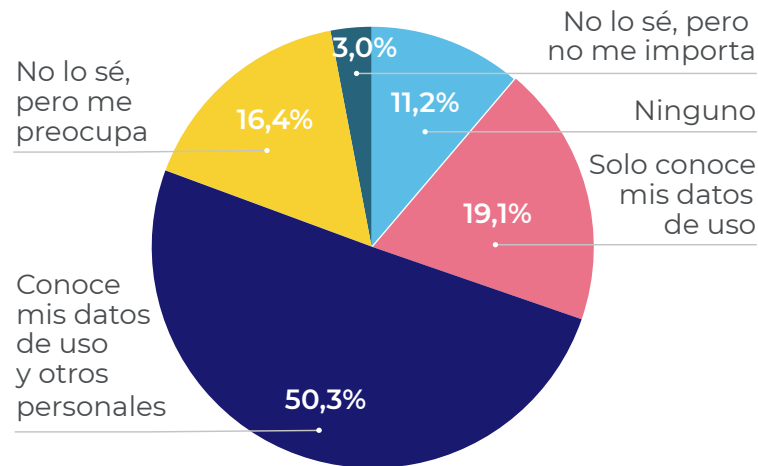
Los otros servicios considerados en la encuesta se sitúan a mayor distancia. Por ejemplo, los agregadores de producto financiero, que permiten operar a través de una única herramienta las finanzas gestionadas desde entidades y operadores diferentes, son usados de forma corriente por el **38%** de la población habituada al entorno Fintech, y sólo por el **7,6%** del resto de población. Si comparamos con los datos de 2019, vemos que los resultados resultan bastante análogos y de nuevo revelan **lo escasamente implantados que están determinados servicios Fintech como los del sector asegurador**, que rondan el **11%**.



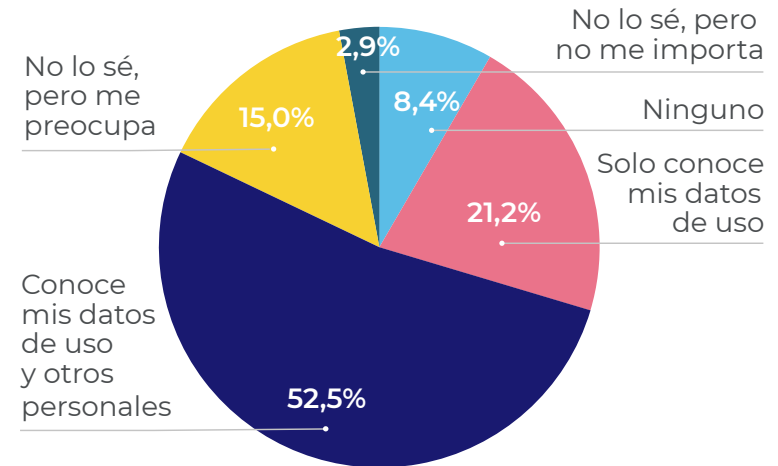
### 3. Conocimiento de la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. Banca convencional

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 financiero las grandes empresas tecnológicas como Google, Apple, Facebook y Amazon (conocidas con el acrónimo GAFA).

Conocimiento de datos GAFA 2019



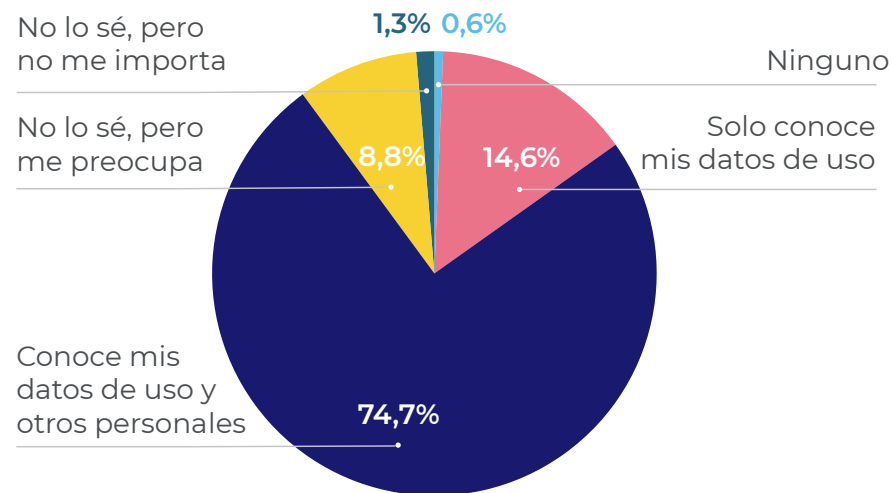
Conocimiento de datos GAFA 2020



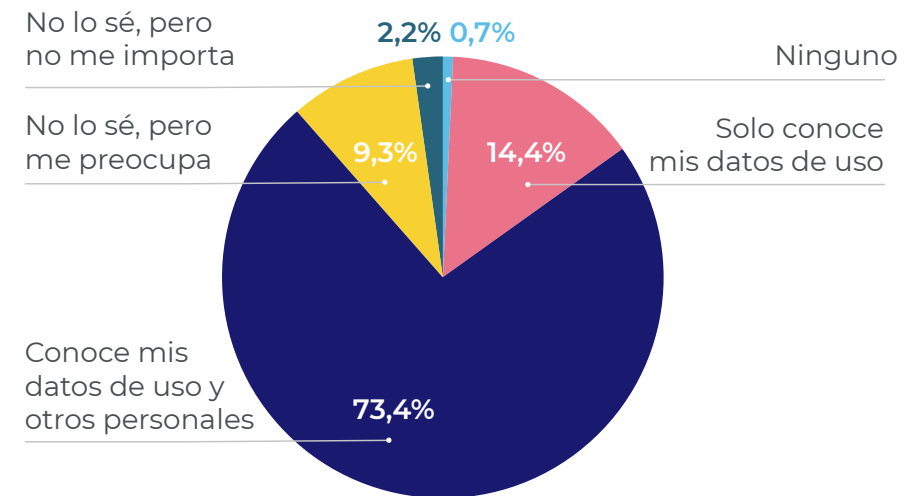
De esta realidad es consciente la gran mayoría de la población: algo más de la mitad (el **52,4%**) sabe que usando la tecnología de estas BigTech está proporcionando datos de uso y personales y el **21,2%** piensa que sólo cede datos de uso. Con unos resultados bastante similares a los registrados en 2019, tenemos que una parte significativa de la población desconoce esta realidad.

### 3. Conocimiento de la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. Banca convencional

Conoce la cesión de datos a los bancos 2019



Conoce la cesión de datos a los bancos 2020



Si el dato anterior, referido a las GAFA, lo contrastamos con el de la banca convencional, **resulta muy llamativo constatar** que el **73,4%** de la población declara conocer que su entidad maneja datos personales y de uso de las herramientas online que ponen a su disposición, frente a un **52,5%** en el caso de las grandes corporaciones tecnológicas. Se trata de una diferencia de hasta 20 puntos porcentuales de población que piensa que los bancos manejan mayor número de datos, incluso de tipo personal, que las GAFA.

## 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

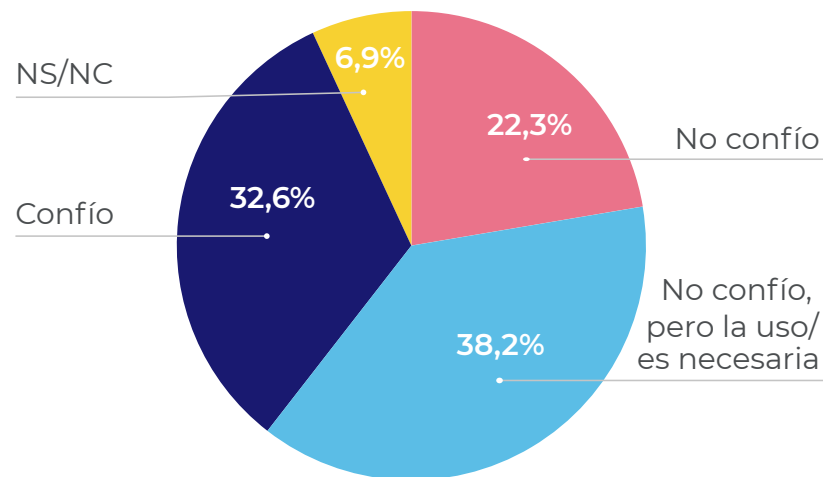
Un año más, asistimos a una realidad marcada por **la mayor confianza en la gestión de nuestros datos que llevan a cabo operadores del mercado convencionales**, como los bancos o las aseguradoras, que las grandes tecnológicas. El porcentaje de los que confían en un tratamiento adecuado de la información que cedemos a las GAFA es del **37,2%** y sube al **51,6%**, en el caso de la banca convencional y al **48,0%**, en el caso de las aseguradoras.

Es más, **la confianza que depositamos en organismos gubernamentales como la Agencia Tributaria o la Seguridad Social** es mayor a la que merecen las GAFA: también en estas primeras el porcentaje se eleva al **55,9%** y al **58,1%**. Resulta paradójico, no obstante, que **la tradicional desconfianza que se tiene de la labor gubernamental, en términos generales**, se manifieste también a la hora de considerar el tratamiento de los datos personales: sólo un **18,5%** confía en el Gobierno, un dato sensiblemente inferior, esta vez sí, al conseguido por las grandes tecnológicas.

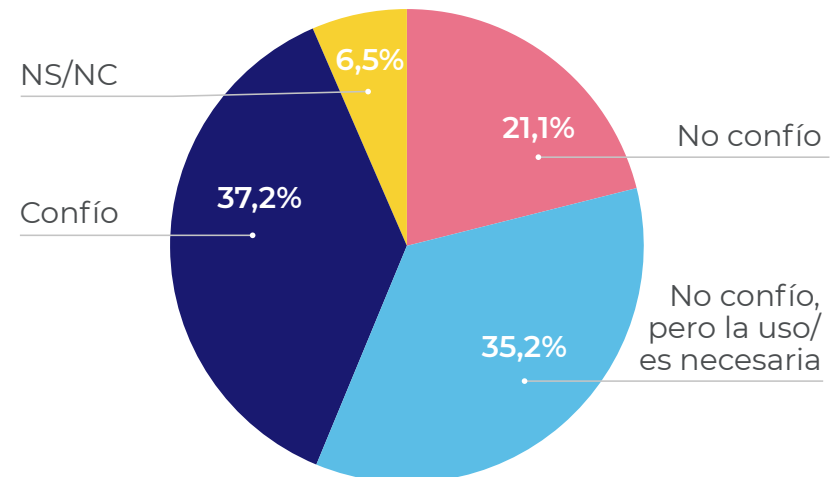
## 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

### CONFIANZA EN LAS GAFA

Confianza en las GAFA 2019



Confianza en las GAFA 2020

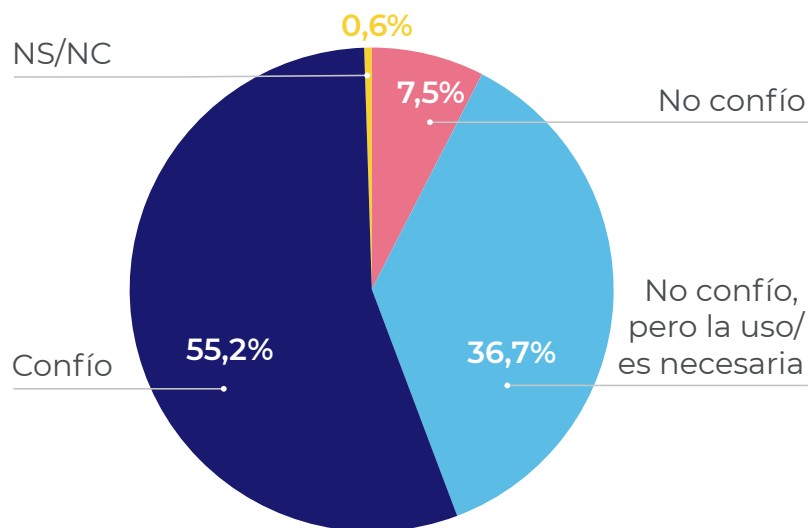




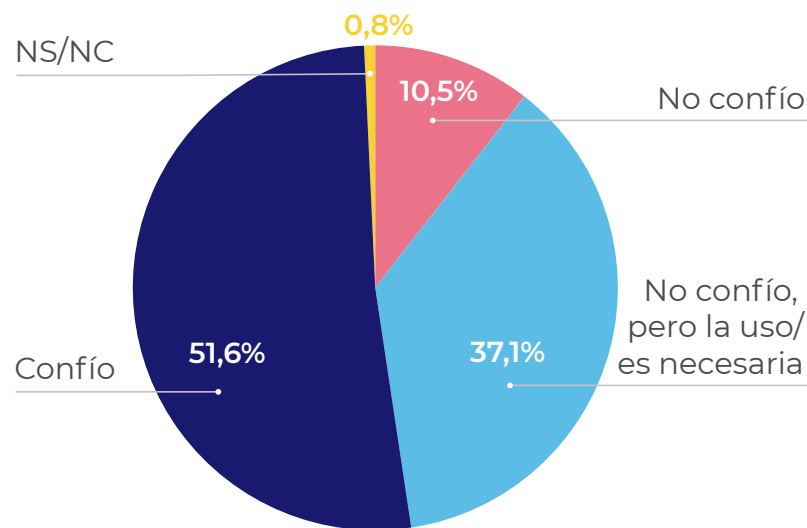
# 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

## CONFIANZA EN LA BANCA CONVENCIONAL

Confianza en la banca convencional 2019



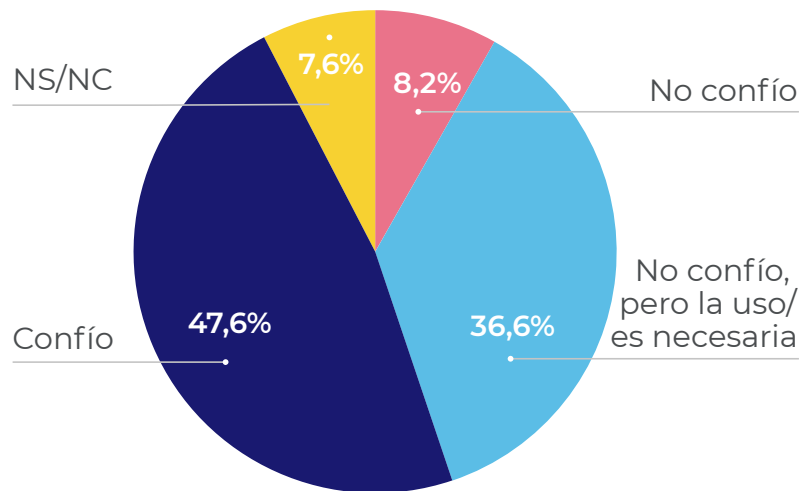
Confianza en la banca convencional 2020



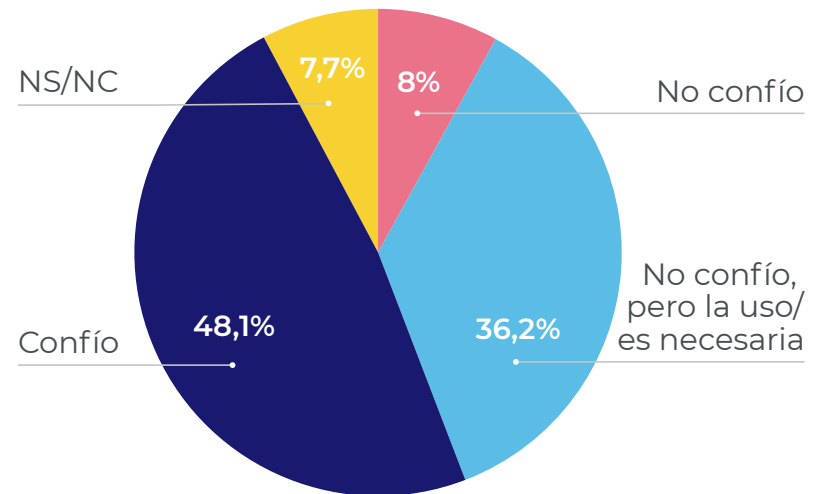
# 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

## CONFIANZA EN LAS ASEGURADORAS

Confianza en las aseguradoras 2019



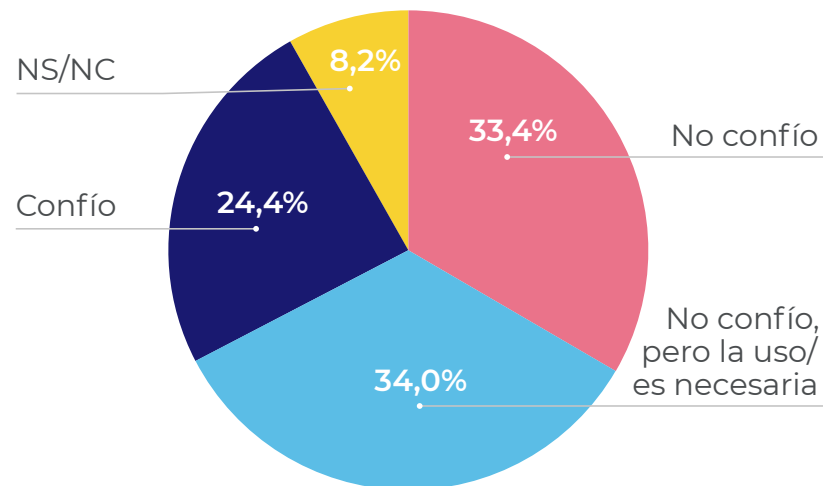
Confianza en las aseguradoras 2020



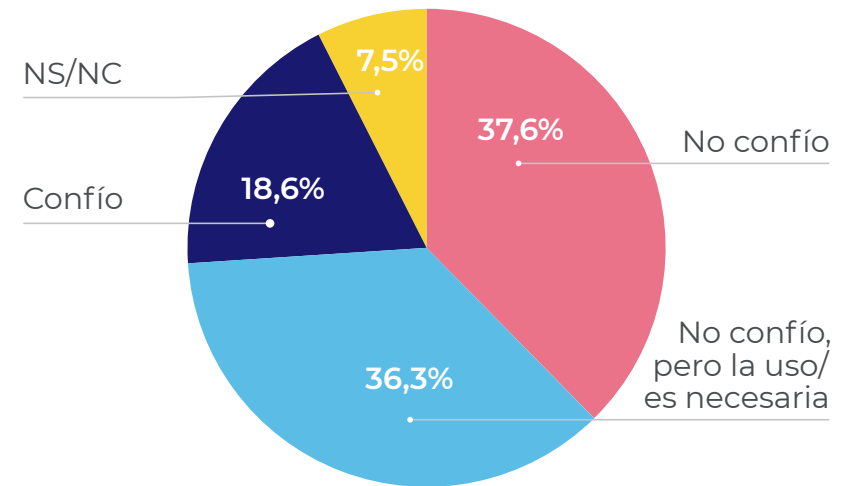
## 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

### CONFIANZA EN LA GESTIÓN DE DATOS DEL GOBIERNO

Confianza en la gestión de datos del gobierno 2019



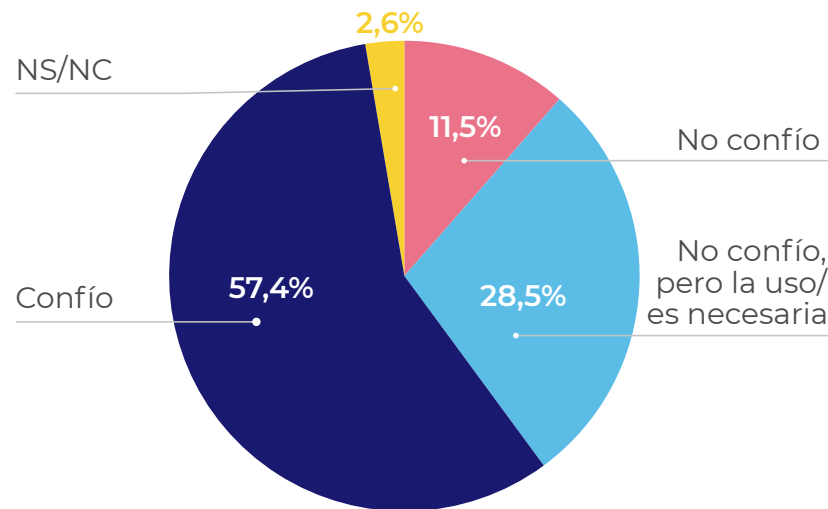
Confianza en la gestión de datos del gobierno 2020



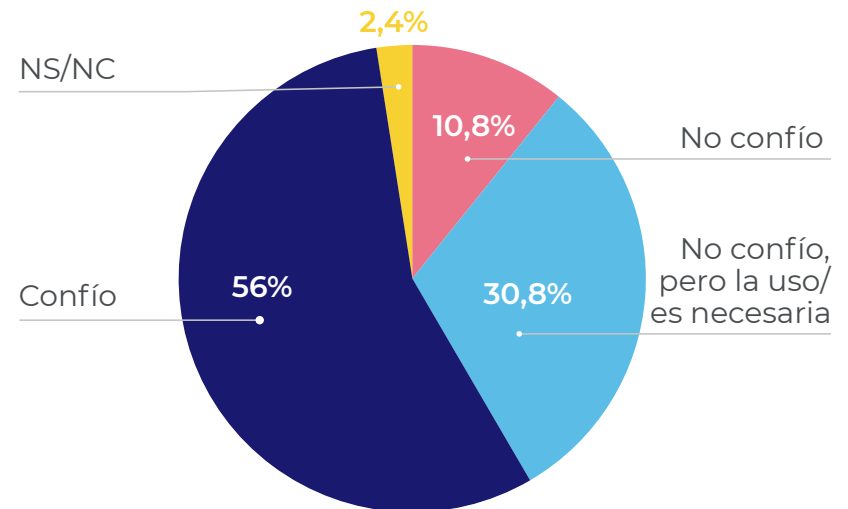
# 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

## CONFIANZA EN LA AGENCIA TRIBUTARIA

Confianza en agencia tributaria 2019



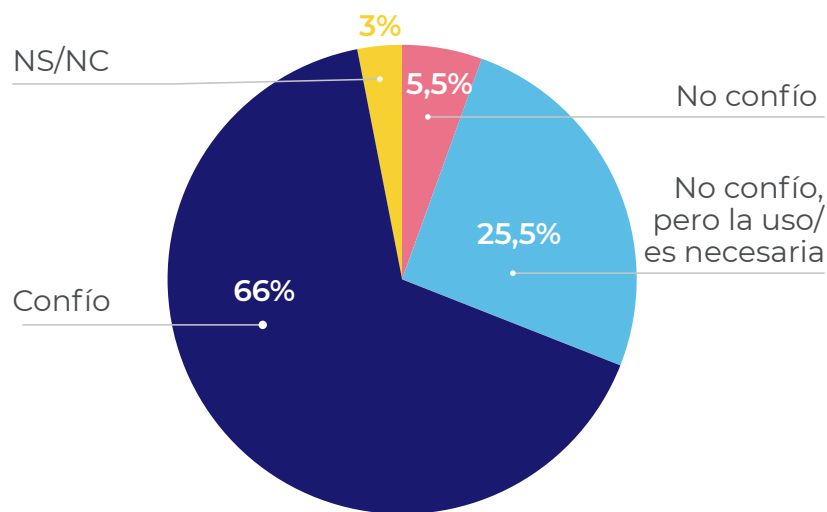
Confianza en agencia tributaria 2020



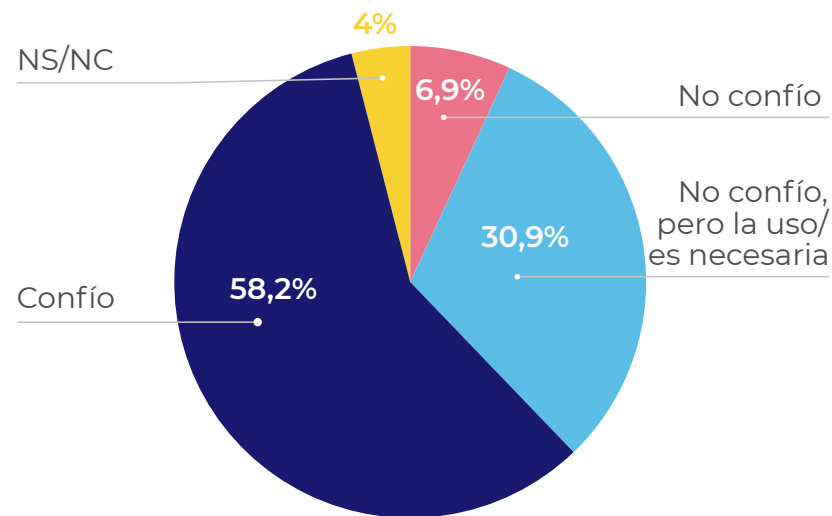
# 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

## CONFIANZA EN LA SEGURIDAD SOCIAL

Confianza en la seguridad social 2019



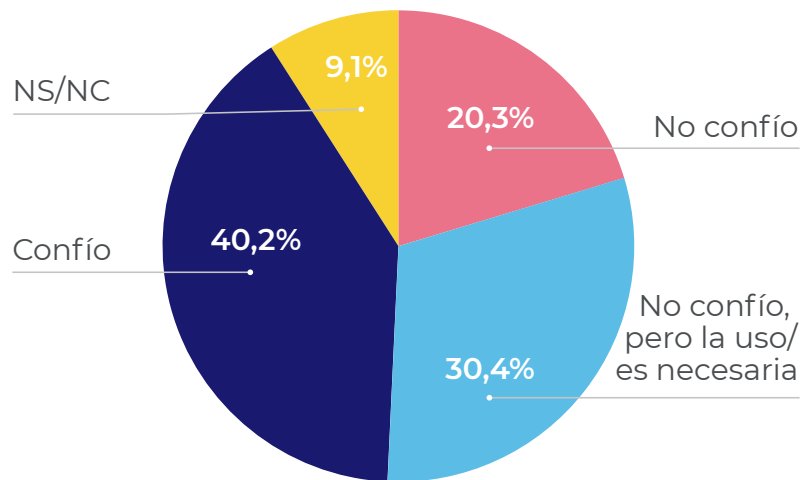
Confianza en la seguridad social 2020



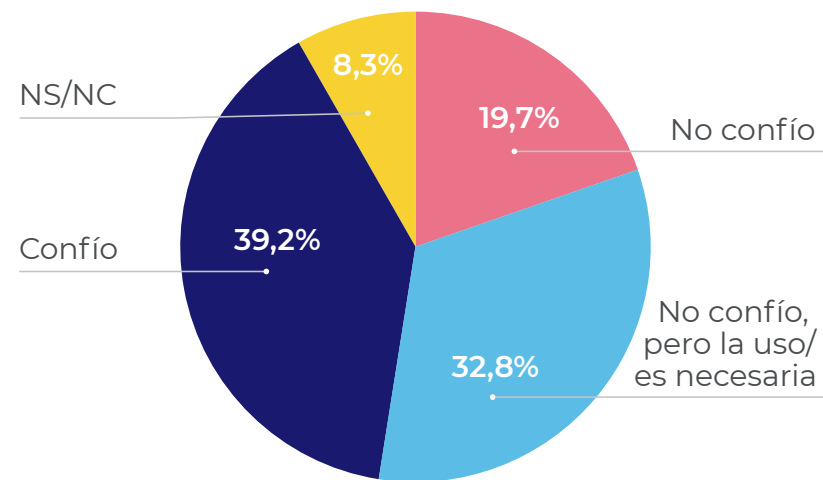
# 4. Confianza en la cesión y tratamiento de datos: GAFA vs. operadores convencionales e instituciones

## CONFIANZA EN TRIBUNALES

Confianza en los tribunales 2019



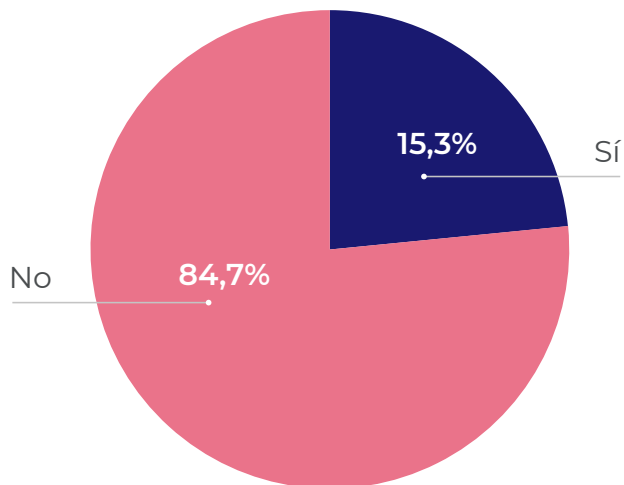
Confianza en los tribunales 2020



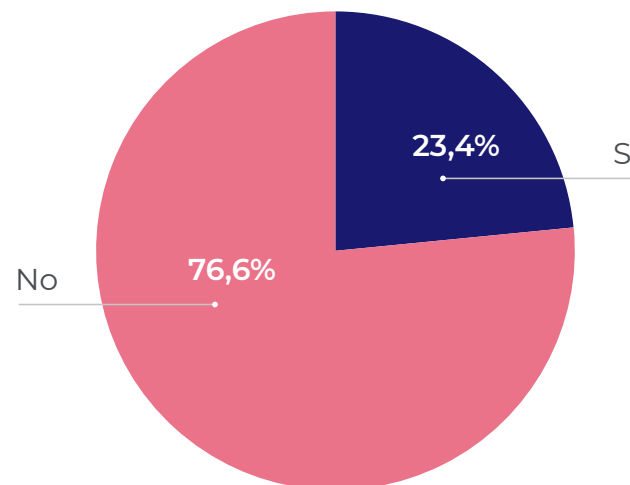
# 5. Razones de una mayor cesión de datos a las GAFA

La cesión de datos que hacemos a las grandes tecnológicas **no es bien vista por la población**, en términos generales: hasta el **76,5%** preferiría no seguir haciéndolo. Un porcentaje, sin embargo, que ha descendido con respecto a la edición pasada, de 2019, que llegaba al **84,7%**.

Cederías más datos a una empresa tecnológica 2019



Cederías más datos a una empresa tecnológica 2020

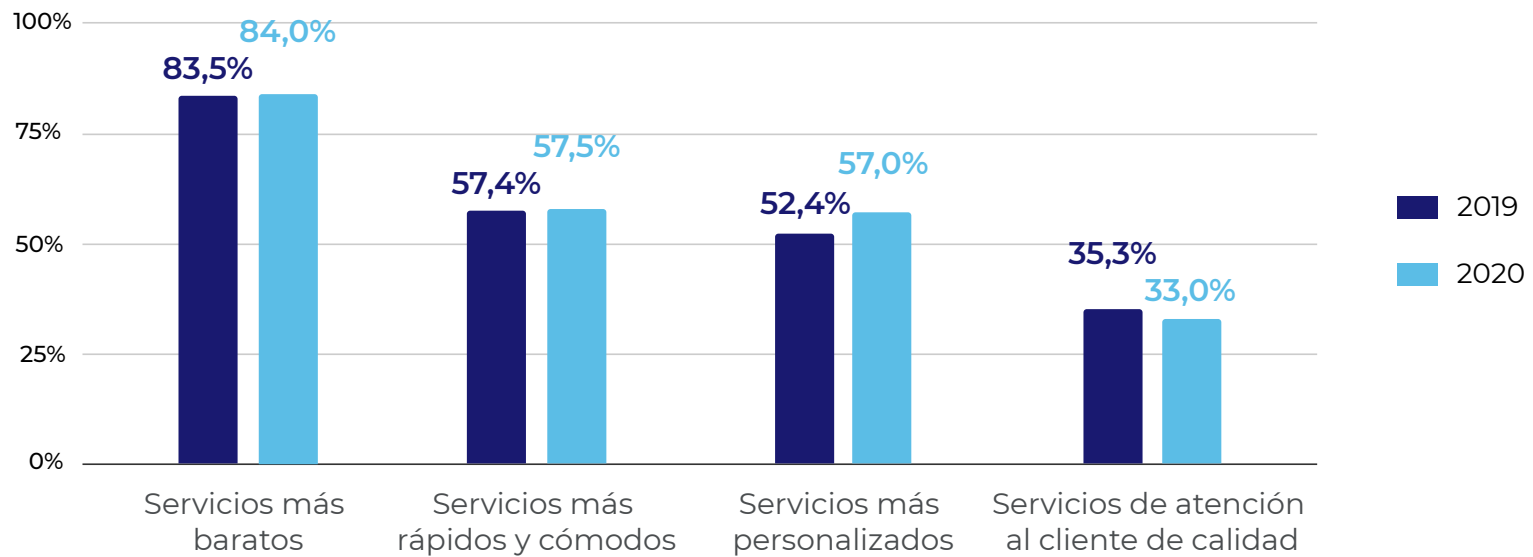


Con todo, a la hora de considerar las razones por las que cederíamos más datos personales, el principal vuelve a ser, una vez más, la obtención de servicios a mejor precio: el 84% así lo manifiesta.

# 5. Razones de una mayor cesión de datos a las GAFA

## POR QUÉ CEDERÍAS LOS DATOS

Por qué cederías los datos (2019 vs 2020)





## 6. Conclusión: cesión de los datos, el precio que pagamos

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 esperas, 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.

# II ESTUDIO SOBRE CONOCIMIENTO, HÁBITOS Y USO DE FINTECH EN ESPAÑA

ASUFINTECH | DICIEMBRE 2020



[www.tech.asufin.com](http://www.tech.asufin.com)



 asufintech