

## **El 74% de los españoles opina que las nuevas alternativas financieras digitales les harán la vida más fácil**

**El instituto de investigación MDK ha presentado hoy, 12 de junio, los resultados del estudio "Diseñando la banca del futuro: retos y desafíos en una sociedad digital". Un estudio que aborda un tema de máximo interés (Challenger Banks, neobancos, BaaS...) de una forma objetiva y en profundidad. Se trata de los resultados de la encuesta realizada a nivel nacional (con representación de las diferentes generaciones) durante los meses de abril y mayo de 2019**

La banca tradicional se queda obsoleta

El estudio de MDK revela que el 47,5% de los españoles creen que las nuevas empresas tecnológicas permitirán vivir en un futuro próximo sin las entidades bancarias tradicionales. Además, un 31,9% de los españoles aceptaría que su banco tradicional cerrara todas las oficinas y se convirtiera en un banco 100% digital.

Es más, 3 de cada 10 aceptaría que su banco tradicional cerrara todas las oficinas y se convirtiera en un banco 100% digital. Eso unido a que 4 de cada 10 españoles han tenido una experiencia negativa con su banco en el último año y que casi el 60% por ciento de estos pensaron en darse de baja después de la mala experiencia, necesariamente ha de poner en alerta a la industria bancaria nacional.

El futuro de las nuevas alternativas financieras digitales (Challenger Banks, neobancos, BaaS)

Está claro que el futuro de la banca es digital pero 9 de cada 10 españoles opinan que los nuevos players bancarios (challenger Banks, neobancos, BaaS, etc.) deben tener un sistema de seguridad jurídica regulado.

Eso sí, por el momento las nuevas alternativas financieras digitales que están surgiendo van a ser una segunda opción. 74,4% de los españoles opinan de la banca tradicional y las nuevas alternativas financieras digitales van a acabar coexistiendo. Un 11,2% opina que los nuevos players van a sustituir la banca tradicional porque está obsoleta.

Necesidad de formación financiera

Otro punto destacado en el estudio de MDK es que un 77,6% de los españoles cree que hay pocas iniciativas de las diferentes administraciones para fomentar la educación financiera entre la población. Asimismo, también se aborda en el estudio si el mercado actual está preparado y si dispone de las herramientas necesarias para hacer frente a los cambios que conllevará la tecnología al sector financiero.

Papel de los GAFAs en la conversión bancaria

Por último, otro aspecto que contempla "Diseñando la banca del futuro: retos y desafíos en una

sociedad digital" es que los denominados GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple) van a tener un papel importante en este nuevo escenario bancario, se considera que van a marcar el camino a seguir por el resto.

El estudio revela que la mitad de los españoles estarían dispuestos a utilizar servicios financieros GAFA. Creen que serán más competitivos en precio, ofrecerán servicios y productos innovadores y ofrecerán un buen servicio y atención al cliente

En resumen, de todos los datos recabados en el estudio se extraen las principales conclusiones:

De todos los datos recabados en el estudio se extraen las principales conclusiones:

Existe un claro problema de reputación e imagen en la banca tradicional  
Se reconoce que las entidades financieras tradicionales han hecho un esfuerzo ante la llegada de nuevos players digitales pero no ha sido suficiente.  
Los nuevos players (bancos 100% digitales, neobancos, fintechs) son aspiracionales y despiertan ilusión, la banca tradicional no.  
Es necesaria una regulación y seguridad jurídica ( en referencia a los nuevos players )

El informe está disponible para descarga en: <http://www.mdk.es/es/informe-banca-mdk>

#### Sobre MDK

Instituto de investigación de reconocido prestigio presente en España desde 1998. Expertos en estudios en el área de la Experiencia de Cliente (#CX) trabajando para las principales entidades del país (CaixaBank, Bankinter, Banca March, Abanca,etc.)

#### Sobre Sergio Romero Pérez, Socio Director de MDK

Economista de formación y con más de 20 años de experiencia en Market Research. Es además, experto en Customer Experience #CX y ha trabajado en proyectos relacionados con la experiencia de cliente para clientes como BBVA, BANKINTER, CaixaBank, Banc Sabadell, Banca March, etc. Actualmente Socio Director en MDK investigación de mercados ([www.mdk.es](http://www.mdk.es)). Conferenciante habitual y autor del blog sobre Customer Experience en [LaCamadelCliente.com](http://LaCamadelCliente.com).

#### **Datos de contacto:**

Sergio Romero  
93 272 17 18

Nota de prensa publicada en: [España](#)

Categorías: [Finanzas Marketing E-Commerce](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>