

# IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO

---

Adelanto - Barómetro de Innovación Financiera BIF 2020  
Abril 2020



funcas



# INTRODUCCIÓN

---



# INTRODUCCIÓN

El presente documento, elaborado por el **Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas)** y **Finnovating**, tiene como propósito analizar el impacto del Covid-19 en el sector financiero mediante los datos aportados tanto por directivos de la banca, como por los usuarios.

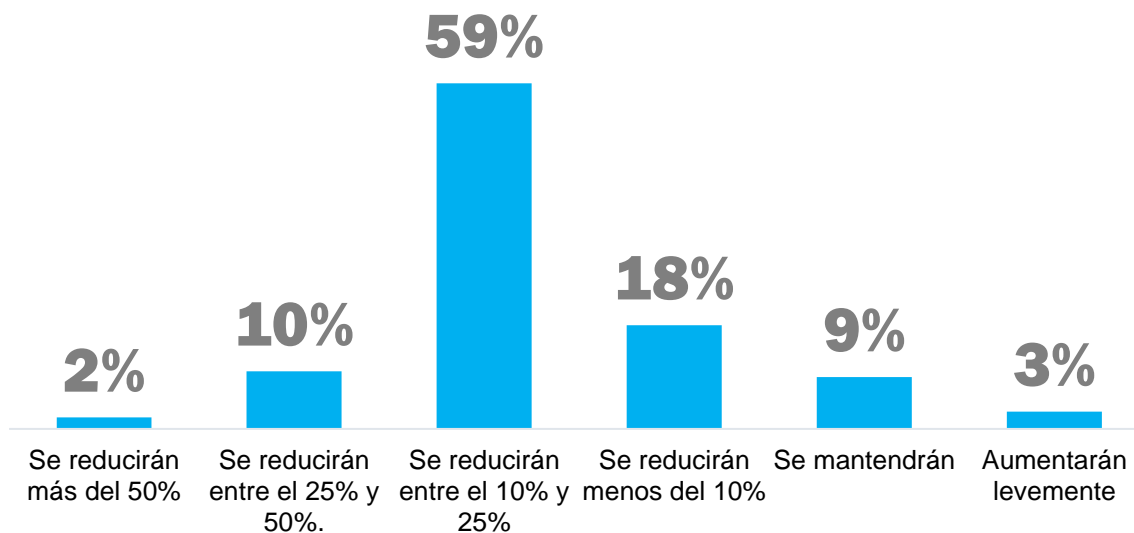
La información recabada ha sido obtenida mediante las encuestas formuladas para el BIF (Barómetro de Innovación Financiera) que será publicado en mayo.



Un 59% de los directivos de banca estiman que los ingresos se reducirán entre el 10% y 25% debido al impacto del Covid-19.

Aunque la crisis no tiene una raíz financiera, la caída de la actividad económica y la incertidumbre social motivan que la mayoría de los directivos es que los ingresos del sector se reducirán entre el 10% y el 25%, si bien es difícil establecer previsiones a medio plazo.

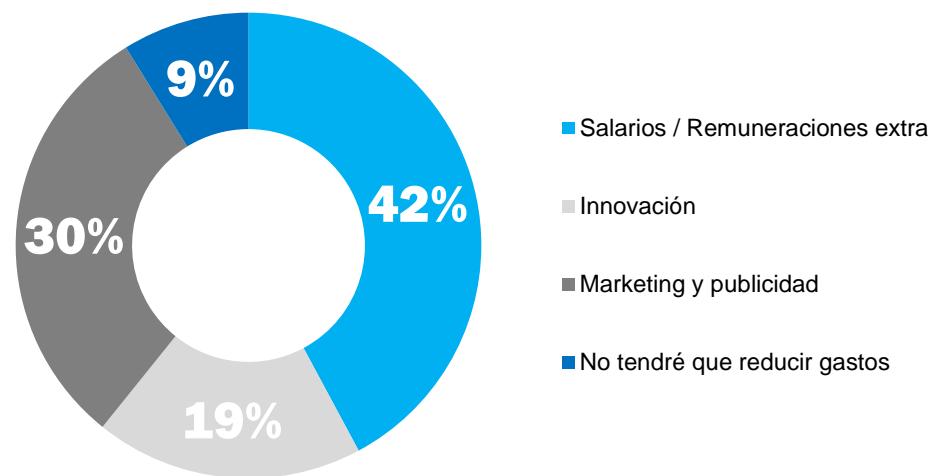
### Estimación de impacto del Covid-19 en los ingresos del sector financiero



# Oferta

## Incidencia en los gastos del sector financiero

### Reducción de gastos en el sector financiero por Covid-19



La reducción de gastos es una de las principales medidas tomadas tras el impacto económico que ha ocasionado la pandemia.

En primer lugar, para el 42% de los directivos, la principal partida de gasto a reducir será el salarial.

Para el 30% de los directivos el gasto en marketing y publicidad será el que más se verá afectado.

Únicamente el 19% estima que será la inversión en innovación la que se verá más resentida.

## Principales retos

La situación económica del país, la rentabilidad y transformación digital son los principales desafíos, según los directivos, en este primer semestre de 2020.

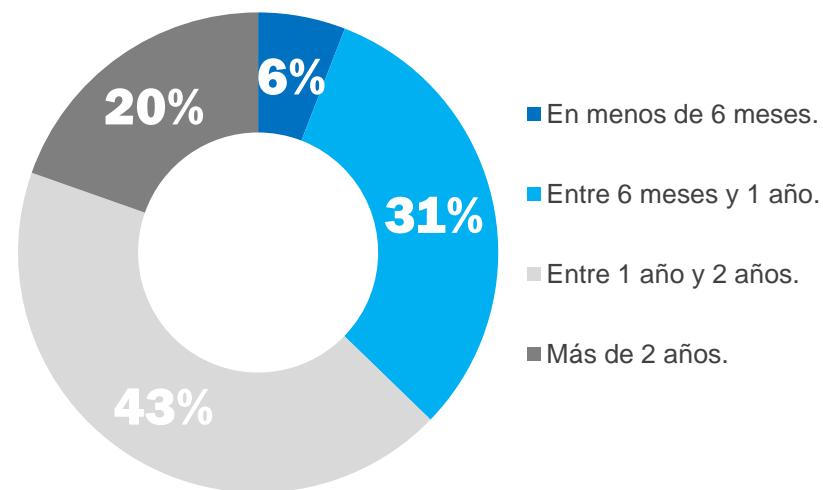
En comparación con el semestre pasado, se observa una creciente preocupación por la situación económica española, observándose un incremento de 15 puntos respecto al semestre anterior, debido a la incertidumbre por el impacto del Covid-19.

**El 43% de directivos de la banca estiman que la recuperación económica tardará en completarse entre 1 y 2 años.**

Respecto a la recuperación económica de España, el 80% de los directivos de entidades financieras estima que la recuperación de la crisis tras el Covid-19 precisará menos de 2 años.

El 43% de los directivos estiman que la recuperación tendrá lugar entre 1 y 2 años, mientras que el 31% valora que será entre 6 meses y un año.

### Recuperación del impacto del Covid-19

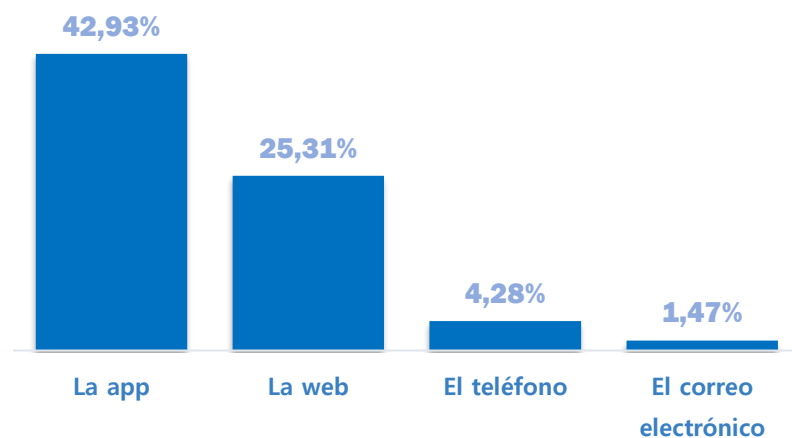


# Demanda

## Gestiones y calidad en remoto

Como consecuencia de la cuarentena sufrida por la gran mayoría de la población, muchas de las gestiones bancarias se realizan de forma digital. Cabe resaltar que un 43% de los usuarios españoles prefieren realizar gestiones a través de la app del banco,. Un 25% opta por la web de la entidad.

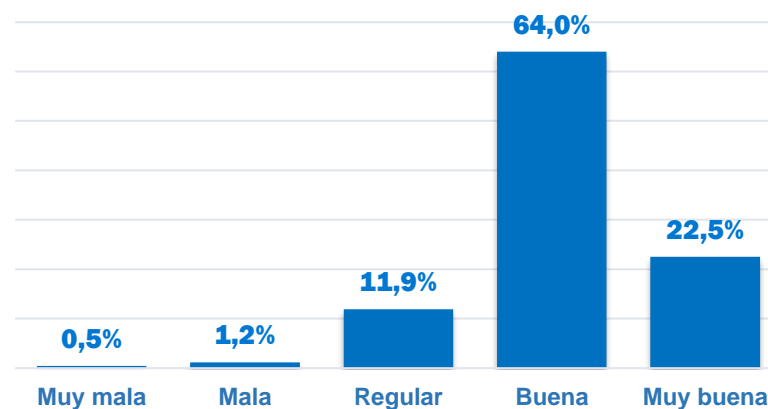
### Alternativa preferida para realizar gestiones con el banco



La realización de gestiones a través de teléfono y correo electrónico son las menos valoradas por los usuarios españoles.

Adicionalmente, el 86,5% de los usuarios la califica como buena o muy buena la calidad de atención remota de su entidad bancaria.

### Calidad de la atención remota de los bancos



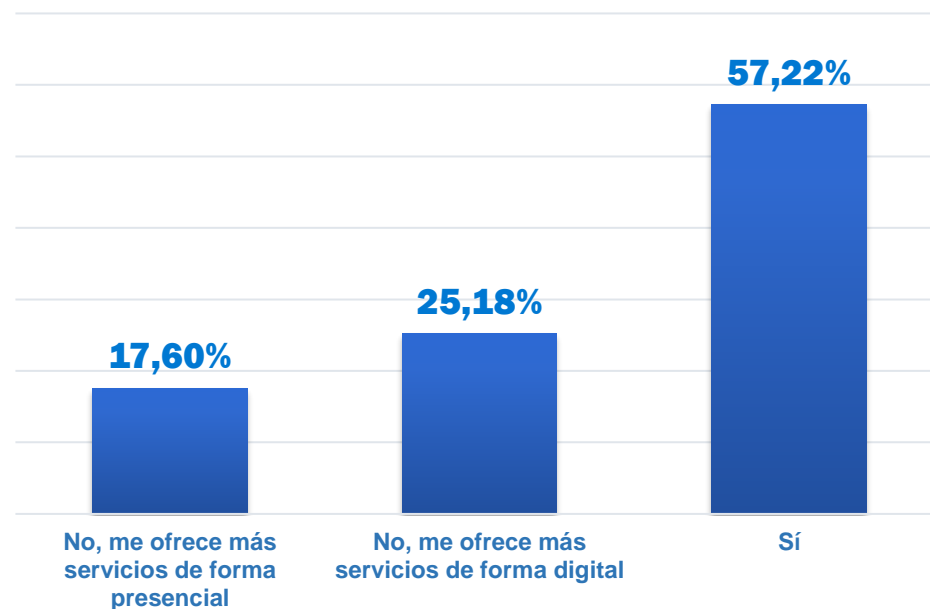
# Demanda

## Contratación digital de servicios

La posibilidad de poder contratar servicios y productos bancarios de forma digital es de crucial importancia en el contexto actual.

El 57% de los usuarios españoles consideran que pueden contratar los mismos servicios financieros de forma digital que presencial. El 25% afirma poder contratar más productos y servicios de forma digital que presencial.

### ¿Cree que tiene los mismos servicios en banca presencial y banca digital?





# CONTACTOS

---

## Funcas

Santiago Carbó  
scarbo@funcas.es

Francisco Rodríguez  
franrod@funcas.es

## Finnovating

Rodrigo García de la Cruz  
rodrigo.garciadelacruz@finnovating.com

Mónica Rodríguez  
Monica.rodriguez@finnovating.com



IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO

