

1 de cada 4 clientes mayores de 35 años pagó con el móvil en tiendas físicas en 2017

# La generación X se sube al tren de las *fintech*

- Las elevadas comisiones, la complejidad de las operaciones y la crisis económica arrastran a la banca tradicional hacia la transformación digital.
- La falta de transparencia y el descontento social ha disparado el uso de los servicios digitales bancarios.

**Madrid, 27 de septiembre de 2018.** La banca digital no es sólo cosa de jóvenes. Los nuevos servicios *fintech* están revolucionando el sector bancario gracias a la tecnología. Esto ha provocado un cambio de hábitos por parte de los usuarios que no son nativos digitales. Por ejemplo, la **generación X**, pese a haber crecido antes del boom digital, cada vez prioriza más las operaciones financieras telemáticas frente a los procesos de la banca tradicional.

El año pasado, el 25% de los clientes con más de 35 años de todo el mundo pagó con el móvil para comprar en tiendas físicas, y esta tendencia no hace más que crecer alentada por el auge de las *fintech*. Más de 15.000 startups ofrecen ya estos servicios a nivel mundial, lo que genera una importante competencia frente a las entidades físicas.

Consultas de la cuenta bancaria vía móvil, pagos online, transferencias que se pueden hacer desde casa... La digitalización en el sector bancario es ya una realidad. En esta línea, **The Valley**, *hub* de conocimiento especializado en las nuevas tendencias digitales, subraya las causas principales de este trasvase de clientes desde la banca tradicional a los nuevos servicios digitales:

- **Menos gastos y comisiones en la banca digital**

Disponer de una cuenta bancaria sin gastos de apertura ni mantenimiento favorece la huida de muchos usuarios de la banca tradicional hacia las nuevas *fintech*. La **ausencia de espacios físicos** donde acudir a realizar las transacciones y la **menor presencia de personal en la compañía** favorecen el abaratamiento de costes para el cliente.

Además, algunas de estas nuevas compañías *fintech*, tienen acuerdos con entidades físicas que permiten que el usuario lleve a cabo operaciones sencillas, como obtener efectivo del cajero. Gracias a ellos, el cliente accede a un **modelo bancario mixto** por un precio más bajo, lo que favorece el efecto llamada que está cautivando a la generación X.

- **Falta de transparencia en la banca tradicional**

Los **perjuicios que han sufrido los usuarios de la banca tradicional** por la falta de transparencia de algunas entidades han afectado de forma negativa a la confianza de los clientes. Además, **el trato directo con los profesionales** que se produce en las sucursales físicas **ha dejado de ser garantía de fiabilidad**, según se extrae de un estudio realizado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- **Operaciones más sencillas vía online**

La **mayor comodidad** y la **rapidez** en las transacciones bancarias es otro de los valores añadidos de las nuevas *fintech* frente a la banca tradicional. El aquí y ahora en el procesamiento de las operaciones bancarias no sólo permite realizar las transacciones desde casa sin necesidad de esperar colas en una sucursal, sino que ha agilizado los trámites bancarios a través de servicios disponibles las 24 horas, 7 días a la semana y en cualquier parte del mundo. A pesar de las reticencias que pueden tener ciertos usuarios que no son nativos digitales, la **sencillez en las operaciones** y el cada vez **mayor acceso a dispositivos móviles** contribuye a que los clientes mayores de 35 años también se sumen a esta ola digital.

- **Descontento social producido por la crisis económica**

El papel desempeñado por la banca tradicional en la **crisis de 2008** y los **rescates** a los que se han sometido ciertas entidades también ha contribuido a dañar la imagen ante los clientes. La generación X ha vivido esta situación en pleno momento de acceder al mercado laboral, lo que ha acentuado las consecuencias de la crisis y en algunos casos ha dado lugar a prejuicios que los llevan a optar por **servicios digitales alternativos**.

### **El éxito de la transformación digital en el sector financiero, a debate en The Valley**

**The Valley** y **EFB Cecabank** ponen sobre la mesa el próximo **martes 2 de octubre desde las 09:30** las tendencias que están protagonizando la transformación del sector bancario y las claves que permiten conocer cómo será la banca de futuro. Ello, en una jornada donde se reflexionará sobre la digitalización y el papel de la formación en este proceso de transformación, se trazarán las actitudes de los millennials en el sector y se dibujarán los próximos pasos de las entidades bancarias.

Inscríbete aquí: <https://thevalley.es/evento/customer-centric-el-exito-de-la-transformacion-digital-en-el-sector-financiero/>

### **Acerca de The Valley**

THE VALLEY es un *hub* de conocimiento compuesto por la escuela de negocios The Valley Digital Business School; el headhunter especializado en perfiles digitales, The Valley Talent; un coworking para startups digitales; un espacio de innovación, The Place, y una consultoría para empresas y profesionales que quieran dar un nuevo rumbo a sus negocios en busca de la disrupción. Con sede en Madrid, Barcelona y las Islas Canarias, el objetivo es fomentar las sinergias y el networking entre profesores, alumnos y emprendedores con el fin de generar proyectos innovadores de éxito.  
[www.thevalley.es](http://www.thevalley.es)

### **Para más información:**

#### **Trescom Comunicación:**

Sara Gonzalo / Alba Tortosa / Juan Vidal 91 411 58 68 / 615 18 41 66

[sara.gonzalo@trescom.es](mailto:sara.gonzalo@trescom.es), [alba.tortosa@trescom.es](mailto:alba.tortosa@trescom.es), [juan.vidal@trescom.es](mailto:juan.vidal@trescom.es)