

¿Qué se dice de los Neobancos en Twitter?

INFORME DE RESULTADOS
Septiembre de 2020

ADVANCED
Research Consumer Sciences®

Una marca registrada de ADVANCED

CONOCER Y COMPRENDER LO QUE SE DICE SOBRE LOS NEOBANCOS



¿Qué se está
hablando de ellos?
Independientemente de
la comunicación de los
propios neobancos



¿Qué temas
estructuran las
conversaciones
sobre los neobancos?



¿Qué relevancia
tiene cada tema en
la conversación?

En conjunto los tres objetivos pretenden proporcionar
una visión clara y completa de los temas de conversación social que
importan a clientes y seguidores de los neobancos
y al mismo tiempo desvelan sus intereses y su percepción del servicio que reciben.

15.859

TWEETS



Publicados en territorio español y en lengua española, entre el 1 de Noviembre de 2019 y el 1 de Junio de 2020 que aludían al tema neobancos o a los siguientes neobancos:

<i>BNC10</i>	<i>Myinvest</i>
<i>BNeXT</i>	<i>N26</i>
<i>2gether</i>	<i>Revolut</i>
<i>Ferratum</i>	<i>Selfbank</i>
<i>Monese</i>	<i>Skrill</i>

UN ANÁLISIS EN DOS PASOS:

PRIMER PASO

Análisis de los **CONTENIDOS**

- Estudio de los textos de los Tweets mediante técnicas de procesamiento del lenguaje natural, NLP
- Características de la comunicación publicada
- Segmentación de los contenidos de los Tweets para identificar las diferentes conversaciones

SEGUNDO PASO

Análisis de las diferentes **CONVERSACIONES**

- Contenidos de cada conversación
- Neobancos asociados
- Tono emocional
- Sentiment

Se ha profundizado en el análisis, yendo más allá de la monitorización de la red social. Para ello **se han aplicado técnicas de IA y ML** para procesamiento de lenguaje natural y análisis de las conversaciones.

¿Son los neobancos una amenaza para los bancos tradicionales?

Esta es la gran pregunta que surgió con el propio nacimiento de los neobancos y que sigue totalmente en el aire, pendiente de contestar en estos momentos.

El razonamiento que tantas veces hemos oído, es que los neobancos vienen haciendo importantes inversiones para captar clientes y subsiste en el aire la duda de si serán capaces de responder a los enormes desafíos que pesan sobre ellos, consiguiendo el volumen suficiente de ingresos para rentabilizar dichas inversiones, sobre todo cuando su propuesta diferencial pasa, entre otras cosas, por la gratuidad y la transparencia del precio de sus productos y servicios.

La imagen más habitual que se asocia al neobanco es la de un servicio fácil, sencillo y gratuito, dirigido a las nuevas generaciones; con una oferta muy atractiva basada en ventajas y beneficios en torno al viaje. Desde esta visión, la amenaza del neobanco generalmente se minimiza, no se ve enemigo.

Pero, también hay una visión del neobanco como una Fintech, como un producto de la revolución digital, con potencial para ubicarse de forma rápida y competitiva en varios eslabones de la cadena de valor de la banca tradicional.

Lo que nos preguntamos aquí, cuando estudiamos los mensajes que se publican en la Red Social Twitter entre usuarios y seguidores de los neobancos, es qué visión apoya más el análisis de esas comunicaciones.

¿Qué tipo de amenaza sobre el banco tradicional proyecta lo que se dice en relación al neobanco?
¿Estamos más cerca de la hipótesis más tranquilizadora para la banca tradicional, o por el contrario hay indicios de acceso a su cadena de valor?

Breve aproximación a la comunicación sobre los neobancos en la red social

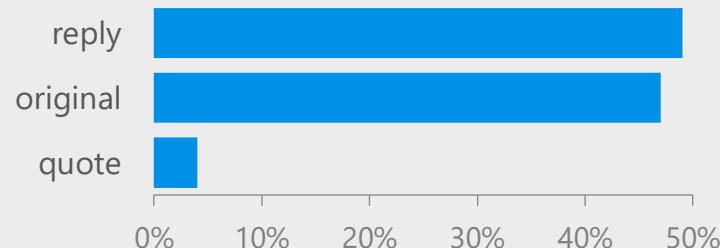
Los autores

Los 15.859 tweets han sido publicados por 6.214 autores, lo que indica que la cuestión de los neobancos es un tema bastante participativo y abierto.

El promedio de tweets por autor es de 2,6. No obstante, se detecta la presencia de algunas cuentas con una actividad más recurrente, entre las que destacan, *bbvedf* (177 Tweets), *Pako* (176) y *Manucre1* (121). (Como se ha señalado en la metodología, se ha seguido el criterio de excluir los Tweets publicados por los neobancos y realizar el análisis sólo con los que no proceden de las propias marcas de neobancos)

Tipos de Tweets

Aproximadamente la mitad de los tweets publicados son originales (47,9%) y la otra mitad son replies (49,2%), lo que es indicativo de la existencia de conversaciones: primero alguien habla y luego alguien le responde.



Los 8 autores más activos sobre el tema



Temas habituales
**BLOCKCHAINE Y
CRIPTOMONEDA**

Embajador de **2gether**



Temas habituales
**HACERSE CLIENTE DE
NEOBANCO**

Embajador de **2gether**



Temas habituales
CRIPTOMONEDAS

Embajador de **2gether**



Temas habituales
**Noticias de todo tipo
relacionadas con
neobancos**

Los 8 autores más activos sobre el tema



Temas habituales
**BLOCKCHAINED Y
CRIPTOMONEDAS**
Embajador de **2gether**



Temas habituales
**Un cliente de BNeXT
UNA RECLAMACIÓN DE
LARGA RESOLUCIÓN**



Temas habituales
INVERSIONES



Temas habituales
**DIFUSIÓN Y APOYO A
PROYECTOS INNOVADORES
FINTECH Y NEOBANCOS DE
ESPAÑA**

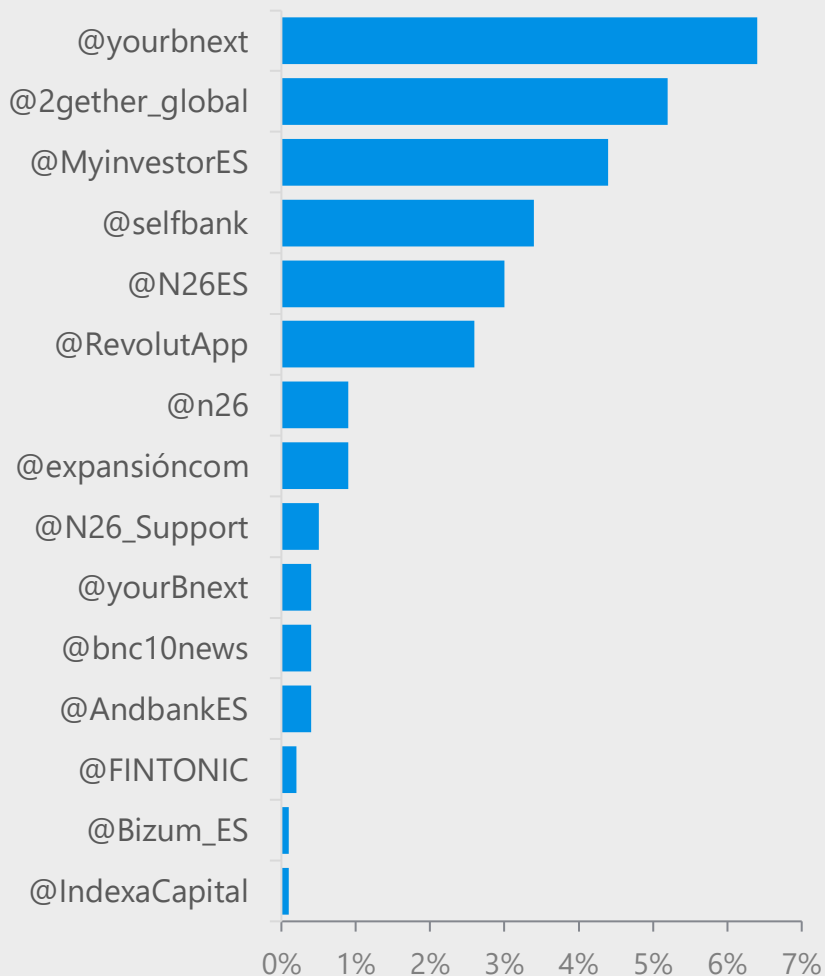
Las Menciones @

El análisis de los nombres mencionados (@Mentions) en los tweets, muestra la visibilidad de cada neobanco en el conjunto de las conversaciones de la red social. Las menciones a un mismo neobanco no son siempre literalmente exactas, como se puede ver en el caso de BNeXT y N26.

Los datos muestran una gran diferencia entre los distintos neobancos, siendo Bnext el más mencionado, seguido de 2gether, Myinvestor y Selfbank

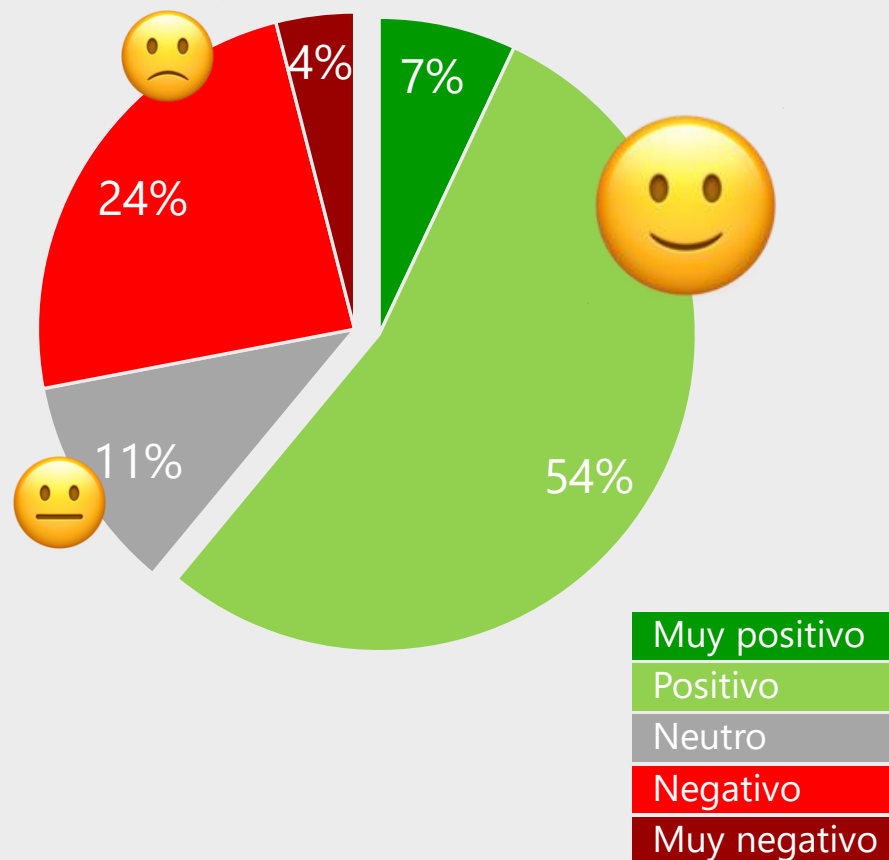
Cabe destacar la importante visibilidad en las conversaciones de la red sobre neobancos, de estos tres últimos, notablemente superior a su penetración en el mercado. Su elevada presencia en las conversaciones parece apoyarse en la actividad de sus embajadores en el caso de 2gether y en el interés que suscita el tema inversiones en relación con Myinvestor y Selfbank.

En el gráfico se han incluido también algunas Fintech que no operan como neobancos, pero que ofrecen servicios que se solapan con ellos y que han aparecido de forma natural en las conversaciones sobre los neobancos. Entre ellas cabe mencionar a Fintonic, Bizum e Indexa.



SENTIMENT

Polaridad emocional de los textos según su connotación negativa o positiva



Predomina el Sentiment positivo

Se cuenta hasta un 28% de Tweets con Sentiment negativo, lo que quiere decir que lo que se habla en relación con los neobancos contiene algunas cuestiones que reflejan cierta insatisfacción.

Sin embargo, en conjunto, la mayoría absoluta de los Tweets (61%) son positivos. Por cada Tweet negativo hay aproximadamente 2 Tweets positivos.

La proporción de mensajes neutros es muy pequeña (11%)

Por consiguiente, el peso emocional que dejan las conversaciones en relación con los neobancos es globalmente positivo.

¿De qué se habla en relación con los neobancos?

En las páginas siguientes te desvelamos cuáles son los contenidos de las conversaciones.

Con el fin de que puedas contrastar tus propias ideas y expectativas sobre el tema, te proponemos que pienses, por favor, en los cuatro o cinco temas en los que tú crees o esperas que se agrupen la mayor parte de los contenidos tratados en los Tweets sobre los neobancos.

Luego, sigue leyendo, por favor, y comprueba en qué medida estabas en lo cierto o aparecen cuestiones que te sorprenden porque no pensabas que serían objeto de esta comunicación.

2

¿Qué temas aparecen en la conversación sobre los neobancos?

Segmentación de los Tweets

Identificando las conversaciones sobre los neobancos

Imagen

Visualización de la nube de Tweets y segmentación según su contenido

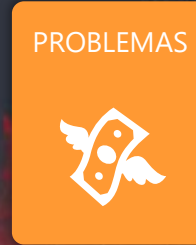
¿Cómo se han identificado los temas de conversación?

Por agrupación de los Tweets de contenido similar, siguiendo este proceso:

- Primero se ha llevado a cabo una reducción de contenidos de los tweets mediante el algoritmo UMAP
- Después, se ha realizado la segmentación mediante la técnica HDBSCAN

Segmentación de los Tweets

Los temas de conversación
vigentes sobre los neobancos

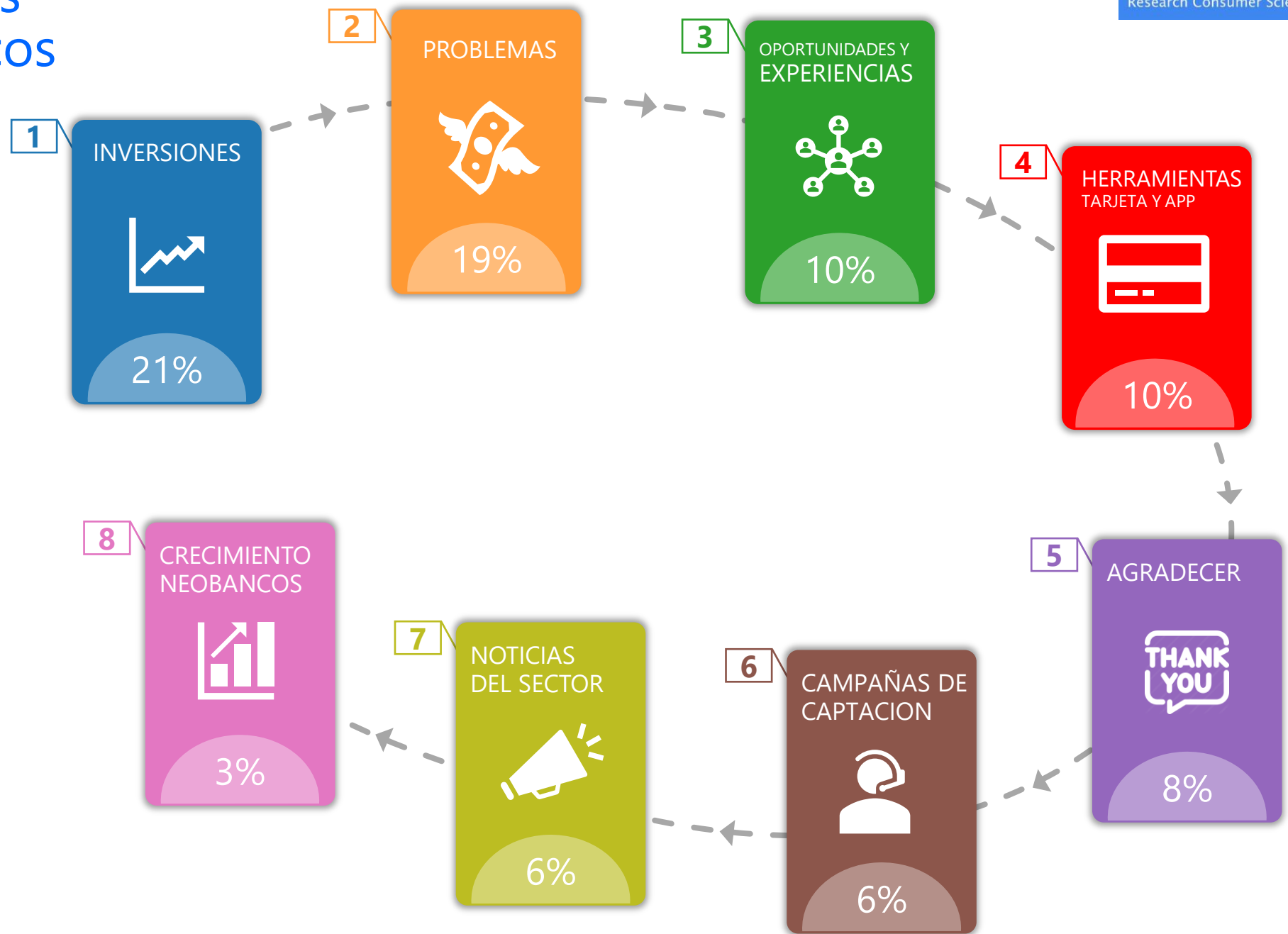


Las conversaciones sobre los neobancos

El análisis de los 15.859 Tweets publicados permite identificar:

8 Temas Principales de Conversación

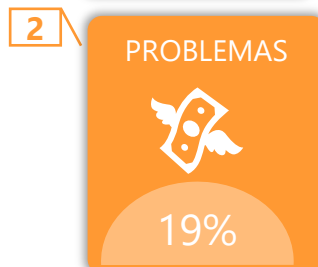
Estas conversaciones reúnen el 83% de los Tweets publicados



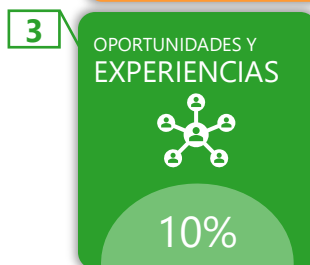
Las conversaciones dominantes sobre los neobancos



Un tema muy alejado del estereotipo más extendido del neobanco y de sus servicios. Las inversiones son el tema más frecuente relacionado con los neobancos en la red social.



Expectativas no cubiertas, limitaciones y deficiencias operativas de las que se quejan los usuarios, porque sienten un perjuicio económico. Se comprueba que no todo es perfecto, en los neobancos, aunque todo sea digital.



Se comparten experiencias, conocimientos y oportunidades de beneficio. Los usuarios se expresan de forma muy positiva, muy motivados y motivando. Mensajes muy prescriptores.



El fuerte del neobanco es su parte instrumental, gracias a las prestaciones y ventajas de sus dos dispositivos: la Tarjeta y la App.

TOTAL 60%

Tres de cada cinco Tweets tratan de estas 4 cuestiones siendo además las más específicas sobre neobancos

ADVANCED
Research Consumer Sciences®

INVERSIONES



- MyInvestor: *"El neobanco experto en inversión"*
- Selfbank: *"Expertos en inversión y ahorro"*

PALABRAS CLAVE DE LA CONVERSACIÓN



myinvestor
Invierto como soy



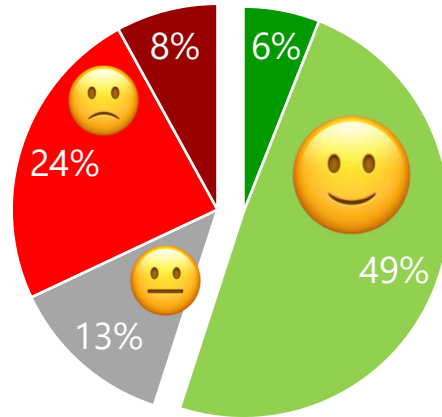
SelfBank
by Singular Bank



2gether



SENTIMENT GENERAL



	Muy positivo
	Positivo
	Neutro
	Negativo
	Muy negativo



(2)



3



4



5

1

INVERSIONES



21%



EJEMPLOS DE TWEETS

¿Es necesario cambiar a @MyInvestorES? ¿Ya no puedo hacer aportaciones a @EsferaInvest?

Hola, me registré en myinvestor el 2 de febrero, completé el alta el 22 de marzo y tengo la cuenta pendiente de activar. Tengo cuenta en Esfera Capital y ahora no puedo hacer aportaciones por lo que me interesa tener la cuenta ya activada. ¿Me podéis informar?

Creo que lo más inteligente esperar, si quieres hacer nuevas aportaciones las haces allí, si quieres reembolsar solicitas traspaso a otro fondo, la operativa de traspasos funciona con normalidad. Pedir el cambio de comercializador tiene riesgo mercado en el proceso.

Una noticia que va a revolucionar la distribución de fondos indexados en España gracias a @MyInvestorES

Yo estoy en la misma situación, espero trasladar mi cartera si es así, esperemos que mantengan la política de comisiones bajas y no sea sólo momentáneo. Es una gran oportunidad para MyInvestor de llevarse la cuota de mercado de los seguidores de Bogle!

Hoy hay un atasco como nunca en Ethereum, nunca se había visto, y eso como sabes esta fuera de nuestro control

2

19%

[illegible]

BNXT Similar al general
myinvestor Invierto como soy

N26

Response	Percentage
Yes, I am a good person	47%
No, I am not a good person	31%
I don't know	11%
Other	7%

Algo más negativo que el general



2

PROBLEMAS



19%



EJEMPLOS DE TWEETS

Mis quejas no son tanto por los plazos, sino por la falta de información. Ya os avisé anteriormente y pese a hablaros por privado no obtuve respuesta. A ver si esta es la buena.

Por ahora creo que no tenemos en Myinvestor los ladrillos que necesitamos para la cartera permanente. Pero parece que estarían abiertos a incluir más productos. Hay que estudiarlo bien y hablar con ellos. Ojalá tengamos suerte.

Qué pasa con los expatriados, nos transfieren sin más ? O tenemos q abrir la cuenta con todos los trámites? Saludo

@yourbnext no me importa recibir publicidad vuestra, pero también cuando haya problemas. 1 semana tirado sin poder sacar dinero. Así no. Cuando una solución?

Una m.... como una casa. Estaba bastante contenta hasta que en los últimos meses todo han sido problemas en el extranjero a la hora de hacer pagos y sacar dinero. Olvídate de Bnext. Hazte Revolut!

Desde hace ya unos 10 días tienen un problema con las retiradas y desde ayer emitieron un aviso que también habían problemas con pagos. En la aplicación tienes un aviso con toda la información. Ojalá lo arreglen pronto...

Conversación #3

3

OPORTUNIDADES Y EXPERIENCIAS



10%

Se comparten buenas experiencias, expectativas y oportunidades de ventajas de servicios o beneficios económicos.

Los tweets de este grupo son un ejercicio de participación positiva y satisfactoria en la red social, asociada a los neobancos.

El Sentiment es significativamente más positivo que el global.

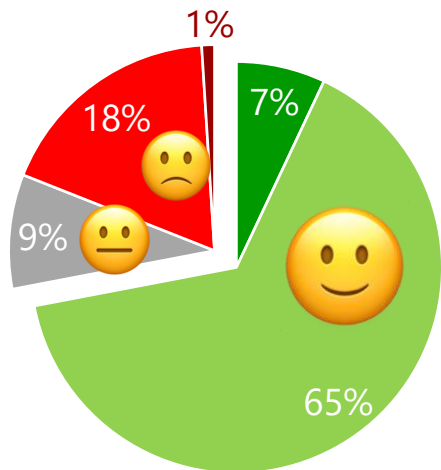
PALABRAS CLAVE DE LA CONVERSACIÓN



NEOBANCOS MAS ASOCIADOS A ESTA CONVERSACIÓN

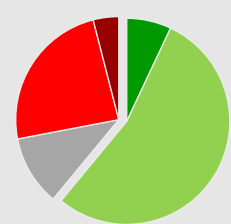


SENTIMENT



Mucho más positivo que el general

SENTIMENT GENERAL



TONO EMOCIONAL TOP 5 EMOJIS



3

OPORTUNIDADES Y
EXPERIENCIAS



10%



EJEMPLOS DE TWEETS

Si y la verdad es que me he llevado una sorpresa muy agradable con su app. Había leído malas opiniones, aunque supongo que serán de anteriores actualizaciones, ya que está me parece fácil e intuitiva para contratar fondos, ver tus posiciones, etc.

Ese es el bombazo @yourbnext 😊 lo que queremos ya #ApplePay ya utilizar la tarjeta 😊👍👍👍 #ApplePay ya 👍👍👍

Ojo que parece que las condiciones de @MyInvestorES para fondos Vanguard pueden ser muy buenas. Toca esperar 🙌

Bueno, tendrás el 1% de cashback cuando te hagas Founder Plus 😊

Por fin puedo realizar pagos tanto con mis euricos como con la cripto que me dé la gana. Hacen falta más proyectos que sirvan de puente entre la economía tradicional y la digital. Suerte @2gether_global con este proyecto. #BTC #XRP #ETH #2gether

En el S&P 500 y en el índice MSCI World tengo algunas inversiones y ahora estoy interesado en empezar alguna inversión en el campo de la ciberseguridad. Estos modernos 😊😊😊 un saludo y gracias

*Las mejores tarjetas para viajar sin comisiones, actualizado 2020 #fintech
@RevolutApp @N26ES @yourbnext @monese @bunq @bnc10news
@Ferratumbank_es 💰*

ADVANCED
Research Consumer Sciences®

HERRAMIENTAS TARJETA Y APP



10%

Alrededor de estos dos dispositivos aparecen los conceptos de gratuidad y de dinero, y les acompaña la idea de IBAN y de nacionalidad (española, alemana, británica)

La mayoría tienen un tono positivo, pero también los hay de queja.

[illegible]

BNXT	★★★★
<u>N</u> 26	★★★
2gether	★★★

A pie chart illustrating the distribution of responses for the statement "I am a good person". The chart is divided into four segments: a large green segment representing 50% of responses with a happy face emoji, a red segment representing 24% with a sad face emoji, a grey segment representing 15% with a neutral face emoji, and a small dark green segment representing 9% with no emoji. The percentages are displayed in white text on their respective segments.

Response Category	Percentage	Emoji
Good	50%	😊
Not good	24%	😞
Neutral	15%	😐
Other	9%	None

Similar al general

	Muy positivo
	Positivo
	Neutro
	Negativo
	Muy negativo

4

HERRAMIENTAS
TARJETA Y APP



10%



EJEMPLOS DE TWEETS

La interfaz de la App de N26 es buenísima

Yo tengo N26 y estoy encantado. Además con ellos tienes un descuento a través de booking

Oye, pues el invento este de N26 me está convenciendo cada vez un poquito más... lo veo mejor en general que el de Revolut (siendo consciente de que son cosas diferentes).

Flipando con lo chulo que es el packaging de la tarjeta de @RevolutApp. Así sí!

N26 vs Revolut: ¿Qué tarjeta es mejor? <https://ift.tt/2Uinfcl> vía @economiat

*Cómo comprar Ethereum con la tarjeta Revolut
<https://bitcoinfeed.news/es/criptoinforme/2019/11/29/como-comprar-ethereum-con-la-tarjeta-revolut/>*

Yo acabo de sacar cuentas de mi viajecito FR✈MX 😊 Por cierto, usé una tarjeta Revolut que no cobra comisiones p/pagos en el extranjero = ❤️❤️❤️ es la neta!!!

@RevolutApp Si no podemos llamar a un numero internacional y no nos funciona la app, por donde podemos contactar con vosotros?

Qué vergüenza @yourbnext ... La cara que se me ha quedado al ir a pagar y que no funcionara la tarjeta... Qué desilusión de fintech...

5

AGRADECER



8%

Se trata de mensajes de cierre de la interacción en los que los tuiteros dan las gracias a sus interlocutores por la info proporcionada o por las acciones realizadas o prometidas.

La dimensión de estos mensajes (8%), al lado de conversaciones como la de Inversiones o la de Oportunidades y Experiencias confirma el carácter colaborativo de las conversaciones sobre neobancos.

El tono afectivo general es positivo, muy por encima del conjunto.

PALABRAS CLAVE
DE LA CONVERSACIÓN

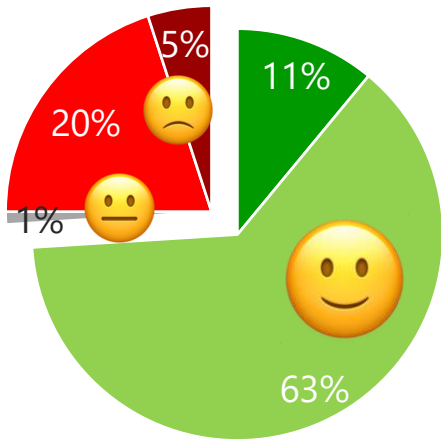


NEOBANCOS
MAS ASOCIADOS A ESTA CONVERSACIÓN

Todos en general
y ninguno en particular.

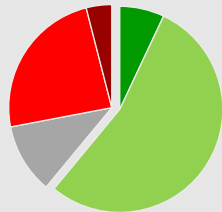
Se alude a todos los neobancos en la misma proporción que aparecen en el conjunto de todos los Tweets.

SENTIMENT

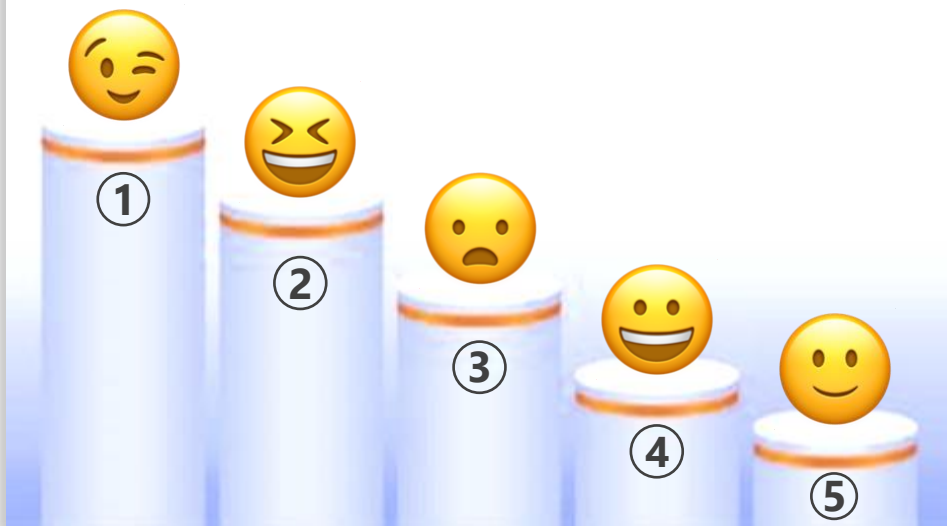


Mucho más positivo
que el general

SENTIMENT
GENERAL



TONO EMOCIONAL
TOP 5 EMOJIS



5

AGRADECER



8%



EJEMPLOS DE TWEETS

Gracias, funcionó

*Hola Marco. Puedes configurar tu tarjeta N26 en Apple Pay para realizar pagos con el móvil. Aquí te explicamos cómo hacerlo: <https://support.n26.com/es-es/mas-de-n26/apple-pay/como-functiona-apple-pay...> Un saludo.
Gracias, ¡¡son geniales!!*

¡Gracias por compartir!

Gracias. Espero ese MD privado

@yourbnext Tenéis invis de FC si me registro en Bnext o ya no os quedan? Gracias un saludo

Gracias por contestar

Gracias por ese magnífico, merecido y espontáneo comentario te amooo

Ohhhh! Cierto!! Me lo apunto para la próxima. Gracias por la ayuda!!

ADVANCED
Research Consumer Sciences®

CAMPAÑAS DE CAPTACION



6%

Se trata de campañas de captación de clientes articuladas a través de la figura del embajador de la marca, que hablan de las bondades de la tarjeta y que suelen ofrecer un incentivo económico (€) por darse el alta.

BNXT ★★

Response	Percentage
Yes, I am not easily influenced	64%
No, I am easily influenced	5%
Not sure	4%
Other	15%
Don't know	12%

Más positivo que el general



6

CAMPAÑAS DE
CAPTACION



6%



EJEMPLOS DE TWEETS

Descargaros la siguiente aplicación y recibiréis 5 Euros de regalo !

*Descarga Bnext desde este enlace y consigue 5€ de regalo al activar tu tarjeta:
<https://share.bnext.es/922952531>*

*Nos volvemos ricos los dos y compramos una casa para el perro
Descarga Bnext desde este enlace y consigue 10€ de regalo al activar tu tarjeta:
<https://share.bnext.es/821434247>*

Gran oportunidad para abrir una cuenta en N26 (banco alemán que permite hasta 5 retiradas al mes sin comisiones). 10€ de regalo cuando gastes 10€ (alta gratuita) Usa el código francisg9588.

Descarga Bnext desde este enlace y consigue 10€ de regalo al activar tu tarjeta. Además reunirás puntos que puedes canjear por cosas, saca dinero y te devuelven la comisión hasta 3 veces al mes y próximamente novedades : <https://share.bnext.es/508441090>

*Quedan 7 días para que termine la promo de BNC10. Ingresas 25€ y te dan 5€ de regalo. Además 5€ por cada amigo invitado (con un límite de 400€). Más info:
<https://tudinerito.com/blog/bnc10>*

Hola yo tengo 10€ con dos invitaciones me sirven para algo? O si pido la tarjeta y pago 10€ tendré 20€ en ella?

Conversación #7

7

NOTICIAS
DEL SECTOR



6%

Se trata de noticias concretas sobre el sector de los neobancos, tuiteadas por medios de comunicación e influencers, y en ocasiones retuiteados por los embajadores de las marcas.

La obtención de la licencia del Banco de España por parte de BNeXT ha sido una de las noticias más repetidas.

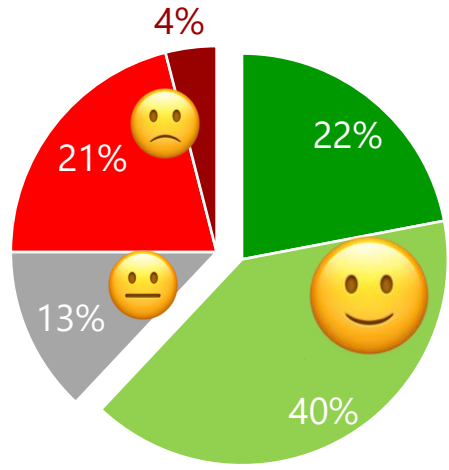
PALABRAS CLAVE DE LA CONVERSACIÓN



NEOBANCOS MAS ASOCIADOS A ESTA CONVERSACIÓN

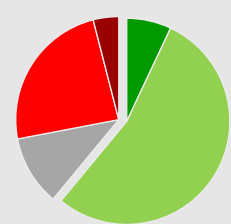


SENTIMENT



Similar al general

SENTIMENT GENERAL



TONO EMOCIONAL TOP 5 EMOJIS



7

NOTICIAS
DEL SECTOR



6%



EJEMPLOS DE TWEETS

Bnext obtiene licencia del Banco de España y ultima el lanzamiento de una cuenta corriente

Bnext obtiene autorización del Banco de España para operar como Entidad de Dinero Electrónico

AXA y El Corte Inglés Seguros entran en el capital de MyInvestor

Bnext lanza Bnext Premium: una nueva cuenta con más ventajas <http://bit.ly/2PM5vmJ>

*Entrevista con los fundadores de 2gether via @elreferente.es
<https://elreferente.es/tecnologicos/entrevista-con-los-fundadores-de-2gether-34856>
@2gether_global*

Arranca la 2ª mesa redonda #EnDirecto #EspecialPensiones desde el @GSGBusinessH

Turno para debatir sobre cómo el Blockchain está creando un nuevo paradigma financiero con Juan Alberto Sánchez de @IEB_Spain

*Criptomonedas para todos en Revolut ----->
<https://bitcoin.es/actualidad/cryptomonedas-para-todos-en-revolut/>*

CRECIMIENTO NEOBANCOS



3%

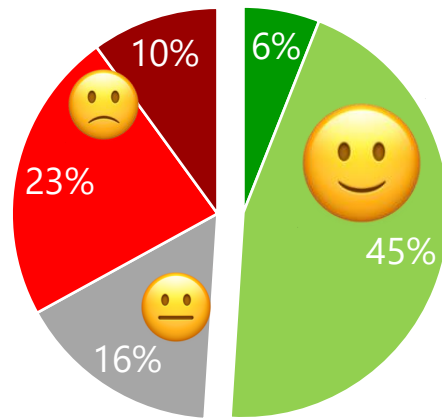
NEOBANCOS
MAS ASOCIADOS A ESTA CONVERSACIÓN



2gether  ★★☆☆

Revolut  ★★☆☆

SENTIMENT GENERAL



Algo menos positivo
que el general



TONO EMOCIONAL

TOP 5 EMOJIS



8

CRECIMIENTO
NEOBANCOS



3%



EJEMPLOS DE TWEETS

#BancaDigital #N26 duplica sus clientes hasta los cinco millones en 2019 y ya tiene 350.000 en España

#Empresas El banco digital N26 supera los 5 millones de clientes en su quinto aniversario <http://dlvr.it/RNbLtg>

N26 consigue cinco millones de clientes a nivel global y 350.000 en España

La startup Bnc10 supera los 25.000 clientes y 5 millones de transacciones <http://dlvr.it/RPtBQr>

Revolut lleva Bitcoin sin claves privadas a más de 10 millones de usuarios

La fintech de los 5.000 millones de euros: la nueva ronda de Revolut la convierte en una de las más valiosas del sector

Bnext cierra su equity crowdfunding de más de 3,3 millones de euros

Revolut ya vale más de 5.000 millones de dólares

Cómo está el tema europeo de los unicornios #fintech... - Revolut mete miedo a la banca: cierra una ronda de 460 millones y ya es la 'fintech' más valiosa de Europa

En realidad el problema de Bankia es el de toda la banca española, es un modelo muerto, como lo era un videoclub hace 10 años, un modelo donde yo nunca invertiría a largo plazo, solo para hacer intradía, pero a lp cada vez valdrán menos y menos.

3

Hallazgos y Conclusiones



Los usuarios de neobancos hablan mucho de Inversiones

Los mensajes más habituales en relación con los neobancos tienen que ver con la temática inversiones. Si la importancia de la conversación la evaluamos por el volumen de mensajes que genera, se concluye que, en Twitter, **la conversación más importante sobre los neobancos gira en torno a las inversiones.**

Este hallazgo rompe con la visión más simple del neobanco que lo asocia a Millennials que desean viajar al extranjero, y lo sitúa, en cambio, **en un punto muy avanzado de la cadena de valor** y, desde luego, en un terreno ciertamente sofisticado y seguramente inesperado por muchos.



La oferta de inversión de los neobancos es más competitiva

La presencia de una conversación tan robusta sobre inversiones en el ámbito de los neobancos, promueve alguna **reflexión en torno a la oferta de inversión de la banca tradicional**, concentrada fundamentalmente en fondos de inversión.

Muchos clientes de la banca tradicional que han invertido en fondos de inversión, asisten a un largo período de pérdidas, mientras pagan importantes comisiones. En muchos casos, esos fondos de inversión se han comercializado por venta cruzada, es decir, como “peaje” para acceder a un crédito hipotecario con mejores condiciones.

Pero, esta situación tiene una negativa valoración de la oferta de inversión, que sería **esencialmente floja y poco atractiva** para el consumidor, que sólo la aceptaría como imposición para obtener un mejor tipo de interés en su crédito.

Para el banco tradicional las comisiones de los fondos de inversión compensan la pérdida de ingresos por ofrecer el crédito más económico.

Pues bien, todo ello explica por sí solo por qué algunos clientes que pueden tomar decisiones de inversión libremente y que han entrado en contacto con neobancos, están empezando a escaparse de la oferta de inversión de la banca tradicional; por una cuestión tan sencilla como es el hecho de que **no perciben una oferta competitiva**.



Neobancos especializados, no generalistas

La destacada presencia del tema inversiones entre las conversaciones sobre los neobancos, trae de la mano otro importante hallazgo como es la existencia de **neobancos especializados** en la materia.

MyInvestor y Selfbank by Singular Bank, los neobancos especialmente asociados a esta conversación, se presentan en el mercado como *"El neobanco experto en inversión"* y *"Experto en inversión y ahorro"* respectivamente. A ellos se añade 2gether, con una propuesta aún más especializada, como es la inversión en criptomonedas.

Esta particularidad diferencia la oferta de servicios de los neobancos de la de los bancos tradicionales. Esta última es esencialmente generalista; la oferta de todos los bancos tradicionales tiene todo tipo de servicios y resulta esencialmente indiferenciada.

Sin embargo, la oferta que ponen en el mercado los diferentes neobancos presenta rasgos distintivos. **Cada neobanco parece especializarse en un determinado tipo de servicios y dirigirse a un nicho de mercado.**



Los neobancos, una banca todavía algo verde

La segunda conversación más frecuente en torno a los neobancos, que representa a una de cada cinco conversaciones en Twitter, tiene que ver con deficiencias y limitaciones en la prestación de servicio de los neobancos. Demasiados episodios relacionados con **fallos de funcionamiento**.

Los resultados sugieren que **la banca digital es aún inmadura**, le falta refinar su servicio para distanciarse definitivamente de la banca tradicional:

- La producción del servicio es más económica en la banca digital y eso es una ventaja
- Pero, el servicio defrauda en más ocasiones de las que se espera en un banco digital, que por tanto está incumpliendo su promesa. Todavía está algo verde y necesita mayor rodaje

Se concluye que, **en la práctica, la banca digital aún no es sinónimo de excelencia en el servicio** y se descubre, además, un importante punto débil del neobanco.



Buenas experiencias que impulsan la recomendación

Las características del soporte Red Social sobre la que estamos evaluando la comunicación, junto con el todavía carácter novedoso de este nuevo formato de banco, promueven una **faceta prescriptora de los neobancos basada en el interés de los usuarios por compartir buenas experiencias**, informaciones útiles que a todos les gusta recibir y oportunidades de beneficio económico.

Al igual que los problemas, las buenas experiencias también se comparten en Twitter. Uno de cada diez mensajes funciona como una recomendación de los usuarios de neobancos, generalmente sobre un producto concreto.



La Tarjeta y la App símbolos de la banca digital

Muchos bancos tradicionales han realizado un importante esfuerzo de desarrollo digital, aunque no faltan detractores que consideran que la digitalización ha consistido simplemente en “pintar” de tecnología ciertos servicios, ya que ello no se ha traducido en un servicio más económico y cómodo para el usuario, que es lo que cabe esperar de un servicio digital.

El carácter digital de los neobancos se pone de relieve a través de conversaciones sobre la App y la Tarjeta.

Ambas herramientas integran y resumen todos los componentes del concepto de servicio. De hecho, la idea de servicio **desaparece** de las conversaciones de los usuarios, puesto que va implícita en el concepto digital, al igual que ocurre con el factor precio.

Entre los usuarios de neobancos está interiorizado el hecho de que son digitales, por lo que, **tanto la cuestión del servicio como la económica desaparecen de las conversaciones**. Digital significa servicio cómodo y eficiente, y al mismo tiempo económico.

Este vacío da paso en las conversaciones a un mayor protagonismo de las de las herramientas con que cuenta el usuario para manejarse: la Tarjeta y la App.

App y Tarjeta de los neobancos significan buen servicio y bajo coste, la esencia digital.



Campañas activas de captación de clientes

Algunos neobancos poseen estrategias muy activas de captación de clientes basándose en programas de recompensa para “quien traiga un cliente”.

Abundan los usuarios que actúan como **embajadores de la marca** y que dedican una parte de su actividad a intentar convertir en clientes de determinados neobancos a los usuarios de la red, ofreciendo para ello incentivos concretos y argumentando que, al mismo tiempo, ellos también obtendrán su recompensa.

Por lo general, estos embajadores parecen tener un nivel de conocimiento financiero semiprofesional y tienen **un comportamiento muy activo, muy orientado a “tirar las redes” y a pescar nuevos clientes.**



Indicios de amenaza para la banca tradicional

En términos de volumen de inversión y de cuota de mercado, los neobancos aún están muy lejos de la banca tradicional.

Sin embargo, desde el punto de vista de análisis de la competencia y sobre todo para determinados tipos de productos y servicios, las propuestas de neobancos basadas en la facilidad para el usuario, la especialización, la digitalización completa de todos los servicios, la incorporación de la inteligencia artificial al servicio del cliente y los buenos precios, son **indicios de una amenaza cualitativamente muy seria para los bancos tradicionales**.

En conjunto, los resultados del análisis de las conversaciones de los usuarios de Twitter sobre los neobancos vienen a apoyar la tesis de que de seguir evolucionando las cosas tal como apuntan, los neobancos son una amenaza para la banca digital.

Sin embargo, como se ha visto, aunque su carácter digital les proporcione muchas ventajas, es **necesario optimizar su funcionamiento**, erradicando los fallos que ponen en cuestión su tan alabada eficiencia digital.

-  Ruptura del estereotipo de neobancos igual a servicios para jóvenes que viajan.
-  La oferta de inversión de algunos neobancos es más competitiva que la de los bancos tradicionales.
-  Aparece la figura de neobancos especialistas en determinados productos y servicios, frente a los bancos tradicionales, de carácter generalista.
-  El funcionamiento de los neobancos debe mejorar, es reflejo de una banca todavía algo inmadura.
-  Los neobancos disfrutan de una corriente de opinión prescriptora a través de todas las experiencias positivas que los usuarios comparten en Twitter.
-  La Tarjeta y la App sintetizan el carácter digital de los neobancos y desplazan el tradicional discurso sobre la calidad del servicio y las comisiones.
-  Los neobancos mantienen campañas activas de captación de clientes a través de embajadores.

El conjunto de todos los hallazgos aporta indicios sólidos de amenaza potencial sobre los bancos tradicionales, no tanto por su volumen como por apoyarse en formas de producción más eficientes y económicas.

Por otro lado, hay que apuntar que no todo lo que hacen los neobancos se sitúa en la excelencia, se percibe todavía un largo camino hacia la madurez de funcionamiento.

¿Quieres compartir con nosotros
tus opiniones sobre este Informe?

Envía un e-mail a:

miguel.lazaro@advanced-rsm.com

Muchas gracias

Esperamos que te haya resultado interesante

Estudio realizado por

ADVANCED

Avenida de América 35 | 28002 Madrid
www.advanced-rsm.com

Contacto: **Miguel Lázaró Pablo**
miguel.lazaro@advanced-rsm.com
+34 639 763 548

Contacto: **Pilar López Ranz**
pilar.lopez@advanced-rsm.com
+34 639 763 167

Si quieres saber más sobre este tema
contacta con nosotros

Tenemos más Informes que
pueden ser interesantes para ti

También puedes
visitar nuestro blog:
<https://www.advanced-rsm.com/blog/>