



# PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y PENETRACIÓN DE LOS NEOBANCOS, LOS BANCOS FINTECH

EVOLUCIÓN 2019-2021

# ADVANCED

Madrid | Londres | Lisboa | Nueva York | San Francisco | México DF

¿Son los neobancos un motivo por el que deben preocuparse los bancos tradicionales?  
¿Sí? ¿No? ¿O... sólo en parte?

¿Pueden los neobancos superar una posición marginal en el sector y llegar a hacer sombra a los bancos tradicionales?

¿Resistirán el esfuerzo económico necesario para mantener su desarrollo hasta alcanzar su rentabilidad?

Estas son las cuestiones que han inspirado el planteamiento de este Estudio, orientado a comprender **cómo perciben y valoran los neobancos y los bancos tradicionales, sus clientes y potenciales clientes y qué tipo de expectativas despiertan.**

A lo largo de **118 páginas** se presenta un **pormenorizado análisis de la visión cliente** a través de sus percepciones, actitudes, deseos y preocupaciones en relación con el neobanco y la banca tradicional.

El Informe concluye con un **análisis DAFO de neobancos y bancos tradicionales** y con unas **Conclusiones Estratégicas**, en las que se intenta contestar a la gran cuestión de si los neobancos constituyen una amenaza para la banca tradicional.

# INDICE DE CONTENIDOS DEL INFORME

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y PENETRACIÓN  
DE LOS NEOBANCOS, LOS BANCOS FINTECH | 2019-2021

Te presentamos el índice del Estudio para que puedas hacerte una idea completa de los contenidos.

## 8 capítulos

componen este Informe que hace un recorrido por la percepción y expectativas de clientes y potenciales, como puedes ver a continuación.

### CAPÍTULO 1

#### El fenómeno de los neobancos y el Estudio realizado

- Nuevos actores en escena: los neobancos
- Los neobancos generan dudas sobre ellos mismos y sobre los bancos tradicionales
- La realidad del fenómeno de los neobancos
- La gran cuestión
- Principales neobancos que operan en el mercado español: productos y servicios que ofrecen
- Una nueva banca, esencialmente diferente
- Ficha técnica del Estudio

### CAPÍTULO 2

#### Impacto de los neobancos en el mercado bancario

- Perfil sociodemográfico del cliente de neobanco
- Productos bancarios contratados por clientes y no clientes de neobanco. Comparación.
- Tipo de Entidad bancaria, banca tradicional o neobanco, donde se han contratado los productos.
- Diferencias en los perfiles en los productos contratados en cada tipo de entidad.
- Notoriedad de los neobancos
- Penetración de los neobancos en el mercado
- Relación entre notoriedad y penetración
- Penetración según perfil sociodemográfico del cliente
- Comparación de la penetración 2019-2021
- Notoriedad de las marcas de neobancos
- Penetración de las marcas de neobancos
- Síntesis de los principales hallazgos del capítulo

## CAPÍTULO 3

### Percepción del sector bancario: imagen de la banca tradicional versus de los neobancos

- Nuevos criterios de valoración de los bancos
- Aspectos que menos importan de un banco al cliente
- Imagen del banco tradicional versus del neobanco
- Medida en la que se asocian determinados rasgos al banco tradicional y al neobanco
- Percepción de lo que viene a resolver el neobanco
- Percepción de lo que resuelve el banco tradicional que no puede resolver el neobanco
- Grado de satisfacción con el banco tradicional y con el neobanco
- Síntesis de los principales hallazgos del capítulo

## CAPÍTULO 4

### Medios de pago: hábitos de uso y tendencias

- Número y tipo de tarjetas del cliente del neobanco y del banco tradicional
- Peso de cada medio de pago en tiendas presenciales para el cliente del neobanco y del banco tradicional
- Tendencias en el uso de cada medio de pago en tiendas presenciales, para el cliente del neobanco y del banco tradicional
- Peso de cada medio de pago en Internet para el cliente del neobanco y del banco tradicional
- Tendencias en el uso de cada medio de pago en Internet para el cliente del neobanco y del banco tradicional
- Grado de uso de la tarjeta de neobanco y tendencia
- Situaciones de uso de la tarjeta del neobanco
- Evolución del pago con la tarjeta del neobanco
- Aplazamiento con la tarjeta de crédito. Uso de la tarjeta de neobanco
- Preferencia de tarjeta para aplazar: banco tradicional versus neobanco
- Síntesis de los principales hallazgos del capítulo

## CAPÍTULO 5

### La experiencia como cliente de neobanco

- ¿Cómo se dan a conocer los neobancos?
- Motivos por los que se hizo cliente de un neobanco
- Foco en lo mejor del neobanco desde la experiencia de usuario
- Foco en lo menos bueno del neobanco desde la experiencia de usuario
- Banco principal del cliente de neobanco
- El neobanco o como banco principal
- Tipo de cuenta en el neobanco ¿De pago?
- Síntesis de los principales hallazgos del capítulo

## CAPÍTULO 6

### Actitudes y expectativas a futuro hacia la banca tradicional y los neobancos

- La necesidad de oficinas físicas
- Contacto con el personal del banco
- Las ventajas del neobanco y su atractivo entre los no clientes del neobanco
- Interés por los atributos del neobanco entre los no clientes
- ¿Cómo suena el storytelling del neobanco?
- Percepción del concepto de neobanco entre los no clientes
- Actitudes hacia la banca tradicional y el neobanco en clientes y no clientes de neobanco
- Grado de interés por el neobanco como banco principal
- Percepción del neobanco a futuro
- ¿Hacia dónde apuntan las cosas?
- Síntesis de los principales hallazgos del capítulo

## CAPÍTULO 7

### Segmentación de los clientes de neobanco

- ¿Son iguales todos los clientes de neobancos?
- ¿Qué segmentos se identifican?
- Número de segmentos y tamaño
- Características de los segmentos uno a uno
- Persona que refleja cada segmento
- Síntesis de los principales hallazgos del capítulo

## CAPÍTULO 8

### ¿Son los neobancos una amenaza para la banca tradicional?

- Análisis DAFO del banco tradicional
- Estrategia del banco tradicional
- Análisis DAFO del neobanco
- Estrategia del neobanco
- Las cinco grandes conclusiones

# FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y PENETRACIÓN  
DE LOS NEOBANCOS, LOS BANCOS FINTECH | 2019-2021

Encuesta a población bancarizada  
de 25 a 45 años que posee ingresos propios.

Ámbito nacional España.

Muestra general de 1.600 casos (error teórico de  
muestreo  $\pm 2,45\%$ , al N.C. del 95,5%, con  $p=q=0,5$ ) con  
focalización en Submuestra de 518 casos de Clientes  
y No Clientes de Neobancos (error de muestreo  $\pm 4,3\%$ ).

Distribuciones muestrales proporcionales a las de la  
población por sexo, edad y región geográfica.

Trabajo de campo realizado en Enero de 2021.

Oleada previa para comparación de similares  
características con fecha de campo Julio 2019.

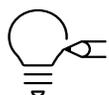
1.600  
ENCUESTAS

COMPARACIÓN  
2019-2021

POBLACIÓN  
BANCARIZADA  
25-45  
AÑOS

# ¿POR QUÉ TE INTERESA TENER ESTE INFORME?

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y PENETRACIÓN  
DE LOS NEOBANCOS, LOS BANCOS FINTECH | 2019-2021



## Llena un vacío en el conocimiento del tema

Aporta información en un territorio en el que tenemos muchos **indicios e informaciones sueltas**, pero del que **aún hay poco conocimiento**.



## Compara la banca FINTECH con la banca tradicional

**Una comparación** de ambas bancas tal como son percibidas por los clientes **en el actual contexto competitivo**.



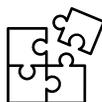
## Adopta un enfoque útil y pragmático

Los datos son analizados desde la óptica del cliente y sus implicaciones para los players, lo que **permite extraer claves estratégicas y da soporte a la toma de decisiones**.



## Proporciona la visión cliente

Ofrece un conocimiento exhaustivo acerca de las **expectativas, motivaciones y frenos hacia el nuevo modelo de banca** tal como el cliente y el potencial cliente lo llevan en la cabeza.



## Cobertura de temas

Se incluyen la **totalidad de temas que hay que tener en cuenta** desde una perspectiva de marketing.



## Una reflexión sobre el futuro del sector

El Estudio realiza un análisis sobre la medida en que **los neobancos pueden suponer un riesgo real** para el negocio de la banca tradicional.

# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN, VALORACIÓN Y PENETRACIÓN DE LOS NEOBANCOS, LOS BANCOS FINTECH | 2019-2021

**PRECIO**  
**1.200€**

IVA NO INCLUIDO

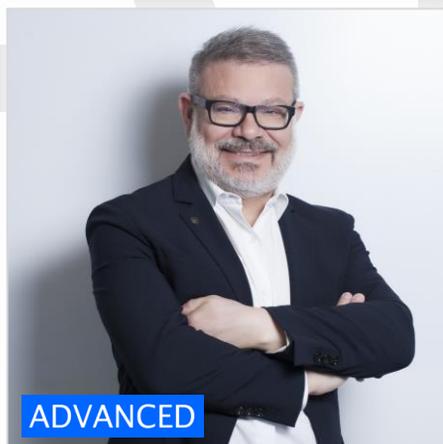
¿Te interesa este Estudio?

**Cómpralo en**

<https://www.advanced-rsm.com/estudio-neobancos-fintech/>

O si lo prefieres llámanos o envíanos un email a cualquiera de los dos. Estaremos encantados de hablar contigo.

Muchas gracias por tu atención  
Te esperamos ;)



**Miguel Lázaro Pablo**

+34 639 763 548

[miguel.lazaro@advanced-rsm.com](mailto:miguel.lazaro@advanced-rsm.com)



**Pilar López Ranz**

+34 639 763 167

[pilar.lopez@advanced-rsm.com](mailto:pilar.lopez@advanced-rsm.com)

