

Noticias > Educación financiera >

12 de agosto - Día Internacional de la Juventud

Cinco demandas de los jóvenes a su entidad financiera

Fecha: 12 Ago 2023 · 10:00

Compartir



Pixabay CC0 Public Domain

Autor: Fórmate a Fondo

- ▶ **La categorización y el enriquecimiento del dato transaccional bancario está revolucionando el sector financiero debido a que ofrece un mayor conocimiento del consumidor**
- ▶ **La GenZ y los Millennials buscan que sus entidades bancarias comprendan sus necesidades individuales y le ofrezcan soluciones a medida**
- ▶ **La tecnología blockchain resulta fundamental puesto que, no sólo mejora el rendimiento, sino que, además, permite mantener un estándar muy alto de seguridad, transparencia, privacidad e integración de la información**

Las personas que nacieron entre la última década del S.XX y la primera del XXI viven una gran parte de su día conectados a la red, tienen más capacitación digital que sus antecesores y son más exigentes a la hora de elegir un producto o servicio. Es un hecho que la digitalización del sector bancario ha pisado el acelerador y el eBanking es ya una realidad consolidada en España y Europa. En concreto, el uso de la banca online ha crecido de manera sostenida en nuestro país, alcanzando una penetración del 62%, según un estudio realizado por TBS Education en Barcelona, basado en los datos oficiales de Eurostat.

Por ello, cuando se habla de las expectativas de los jóvenes respecto a las entidades financieras y de seguros, es fundamental comprender el salto generacional, que en este grupo de población incluye una demanda de experiencia personalizada, eficiente y rápida. Para ellos, la experiencia de usuario debe ser excepcional, no es suficiente cumplir con los estándares; **la banca digital debe aportar un valor diferencial**. Saber qué relación tienen en la actualidad los jóvenes con los bancos o cómo puede el sector financiero e insurtech, dar respuesta a las expectativas digitales de un público nuevo como la Generación Z, son algunas de las cuestiones que desde **Coinscrap Finance** resuelven a través de cinco aspectos que los jóvenes valoran y demandan de su entidad financiera.

1. Contar con una tecnología innovadora

Las nuevas generaciones buscan entidades financieras que ofrezcan soluciones tecnológicas avanzadas. Bancos y aseguradoras deben comprender cuál es la situación y necesidades en cada etapa vital del cliente, para poder enfocar las pruebas de concepto y lanzar desarrollos exitosos. Aplicaciones móviles fáciles de usar, acceso en línea a sus cuentas o servicios de atención al cliente digital son algunos ejemplos. En este punto, la inteligencia artificial, el machine learning o el análisis de datos se están convirtiendo en soluciones clave para automatizar procesos y mejorar la UX (experiencia del usuario). En concreto, **la categorización y el enriquecimiento del dato transaccional bancario está revolucionando el sector financiero debido a que ofrece un mayor conocimiento del consumidor**.

Los jóvenes representan una base de clientes en crecimiento y es esencial que las entidades financieras comprendan y atiendan sus demandas.

2. Ofrecer una experiencia de cliente mejorada y personalizada

La **experiencia del cliente es un factor clave para GenZ y Millennials**. Esperan un servicio hiperpersonalizado y ágil, con tiempos de respuesta rápidos y asistencia las 24 horas del día. Una atención al cliente amigable y efectiva es crucial para construir una relación sólida y duradera con los clientes más jóvenes. Cuando se habla del ámbito financiero, este sector de la población, lo tiene claro. **Quieren que sus entidades bancarias comprendan sus necesidades individuales y le ofrezcan soluciones a medida**, como cuentas para estudiantes, planes de ahorro específicos y préstamos adaptados a sus metas personales.

Hablamos de un perfil completamente digital que ha definido en los últimos años parte de la estrategia del sector bancario. Algunas fórmulas incluyen opciones de ahorro con dinámicas adaptadas a su perfil, como la gamificación, que aumenta el tiempo de uso de las plataformas digitales, o las huchas inteligentes como las que ya tienen en marcha **Evo Banco** o **Banco Santander**, entre otros.

3. Trabajar siempre pensando en la transparencia y seguridad de los datos

La información financiera de libre circulación denominada open banking representa un salto cualitativo para el sector bancario. Justamente por ello, se considera que la integración de este tipo de sistemas con **la tecnología blockchain resulta fundamental**, especialmente en lo que a Smart contracts se refiere. En ese sentido, la implementación de este tipo de innovaciones resulta especialmente atractiva: **no sólo mejora el rendimiento, sino que, además, permite mantener un estándar muy alto de seguridad, transparencia, privacidad e integración de la información**.

Los jóvenes prefieren evitar sorpresas desagradables y valoran la accesibilidad de los datos y su claridad. Esto, llevado a la práctica, lo vemos en la agregación bancaria, un servicio que busca mejorar la administración y el acceso a la información financiera de los clientes en el sector bancario. Al permitir el acceso a terceros, se promueve la innovación y el desarrollo de nuevos servicios financieros. Además, este servicio cumple con los requisitos regulatorios establecidos por la normativa europea PSD2. En resumen, **la agregación bancaria permite que el cliente pueda consultar todas sus cuentas en una misma app**.

4. Pensar en la huella que dejamos: banca honesta y sostenible

La generación más joven muestra un fuerte interés en la sostenibilidad y la responsabilidad social. Además de preocuparse por elegir bancos y aseguradoras con políticas sostenibles, ellos mismos están **solicitando que se estime la huella que generan sus hábitos de consumo**. Los Gen Z eligen entidades que les ofrezcan productos capaces de compensar sus emisiones, como fondos de energía renovable, tarjetas de crédito que donen una cantidad a proyectos de sostenibilidad, etc. Un ejemplo, lo encontramos en la aplicación del Banco Santander, aunque no es la única, siendo una tendencia cada vez más solicitada por el usuario y, en consecuencia, más implantada por las entidades.

Los jóvenes piden, sobre todo, honestidad y tienen muy claro que las compañías deben reconocer **sus errores y ponerles solución lo antes posible**. La manera de conseguirlo es **ofrecer productos sostenibles, incorporar iniciativas ecológicas a su banca digital y acelerar la transición hacia la sostenibilidad**.

5. Facilitar e integrar el ecosistema Fintech

Los jóvenes suelen utilizar múltiples aplicaciones y servicios para administrar sus finanzas y buscar soluciones financieras que se ajusten a su estilo de vida y necesidades. Un hecho por el que **premian a aquellas entidades que integran e incluyen sinergias con el ecosistema Fintech e integran también aplicaciones de terceros**. Para la generación Z visualizar sus cuentas bancarias, realizar pagos, invertir y acceder a otros servicios financieros desde una aplicación centralizada, les ahorra tiempo y simplifica la gestión de sus finanzas.

Además, **la integración con Fintechs y aplicaciones de terceros no sólo beneficia a los jóvenes al proporcionarles una experiencia financiera más completa, ágil e hiperpersonalizada, sino que representa una oportunidad para las entidades de atraer a una nueva generación de clientes**. La colaboración entre las innovaciones financieras y las Fintechs es un enfoque que impulsa la innovación y mejora la oferta de servicios financieros para todos los involucrados.

Coinscrap Finance | jóvenes | sector bancario

LO MÁS ACTUAL

MERCADOS

Encuesta de gestores de Bank of America

El sentimiento de los inversores mejora en agosto: el 42% ve improbable la recesión

Tibuna de abrdn

La importancia de alimentar una buena discusión en materia ESG

Perspectivas de WisdomTree

Análisis de los factores de renta variable en el segundo trimestre de 2023

Planificador financiero en Bissan Wealth CODE Management

El secreto de la planificación financiera, con el nuevo libro de Peter Dougherty

REVISTA DIGITAL

No te pierdas nuestra revista

Edición Américas

REVISTA 35 AMERICAS, JUNIO 2023

Ver último número

OPINIÓN

Tibuna de abrdn

La importancia de alimentar una buena discusión en materia ESG

Rene Buehlemann

Perspectivas de WisdomTree

Análisis de los factores de renta variable en el segundo trimestre de 2023

Pierre Debru

La visión de la gestora Schroders

Un año después de la Ley de Reducción de la Inflación: ¿Quiénes son los perdedores y los ganadores?

Maurice Hewins

COLABORAD

SELINCA AV

SOBRE NOSOTROS

Socia ejecutiva y directora

Alicia Jiménez de la Riva

Redactor de contenidos para el negocio de US Offshore

Marcelo Soba

EVENTOS

Dirigido a inversores profesionales

28 Vuelve a Madrid el Investment Summit de Flossbach von

09