

Uso e imagen de la financiación en los servicios y consumo

Resumen ejecutivo

2018

ASNEF (*Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Créditos*), cada dos años realiza con Kantar Millward Brown un estudio orientado a:

Conocer y monitorizar la evolución de la opinión pública sobre la Financiación de bienes y servicios de consumo

- En el estudio anterior llevado a cabo a finales de 2015, se observaba un aumento en el número de productos y servicios financiados respecto a años anteriores. Del mismo modo, el crédito tradicional incrementaba, alcanzando niveles no vistos desde antes de la crisis, debido al “desapalancamiento” bancario y la orientación de éste hacia el consumo
- En la nueva ola del estudio realizada en Febrero se percibe:

1. Estabilidad en las percepciones, actitudes y hábitos de financiación:

La financiación a través de internet sigue en tendencia de crecimiento (el ordenador continúa siendo el principal dispositivo para contratarla). El proceso de contratación electrónico – *firma electrónica* - tiene una evolución positiva – *en uso y satisfacción* -

2. Las entidades reguladas dan mas confianza al consumidor



Características técnicas del estudio



Universo

Individuos de 25 a 65 años, que en **el último año** hayan realizado la compra de un producto o servicio (exceptuando viviendas) a través de alguno de los siguientes instrumentos de financiación:

- Financiación punto de venta
- Crédito personal
- Crédito rápido



Ámbito Nacional



Técnica

Entrevista online (**CAWI**) dirigida a panelistas.

El trabajo de campo se ha realizado entre el 8 y el 18 de Febrero.

El cuestionario, de duración media 25', diseñado ad-hoc para la investigación por KMB, manteniendo las preguntas que permiten monitorizar la evolución



Tamaño y distribución muestral

Se han realizado **801** entrevistas:

El error muestral que para datos globales es de $\pm 3.5\%$, en las condiciones más desfavorables de muestreo, con un nivel de confianza de 95.5%

Las variables de distribución han sido:

Sexo:

Hombre: 50% de las entrevistas

Mujer: 50% de las entrevistas

Edad:

25 -34 años: 25% de las entrevistas

35 -44 años: 26% de las entrevistas

45 -54 años: 27% de las entrevistas

55 -64 años: 23% de las entrevistas

Región Nielsen:

Representativo según población



El abanico de productos y servicios

financiados sigue siendo amplio. En 2018 se aprecia un aumento en la financiación de coches/motos y viajes



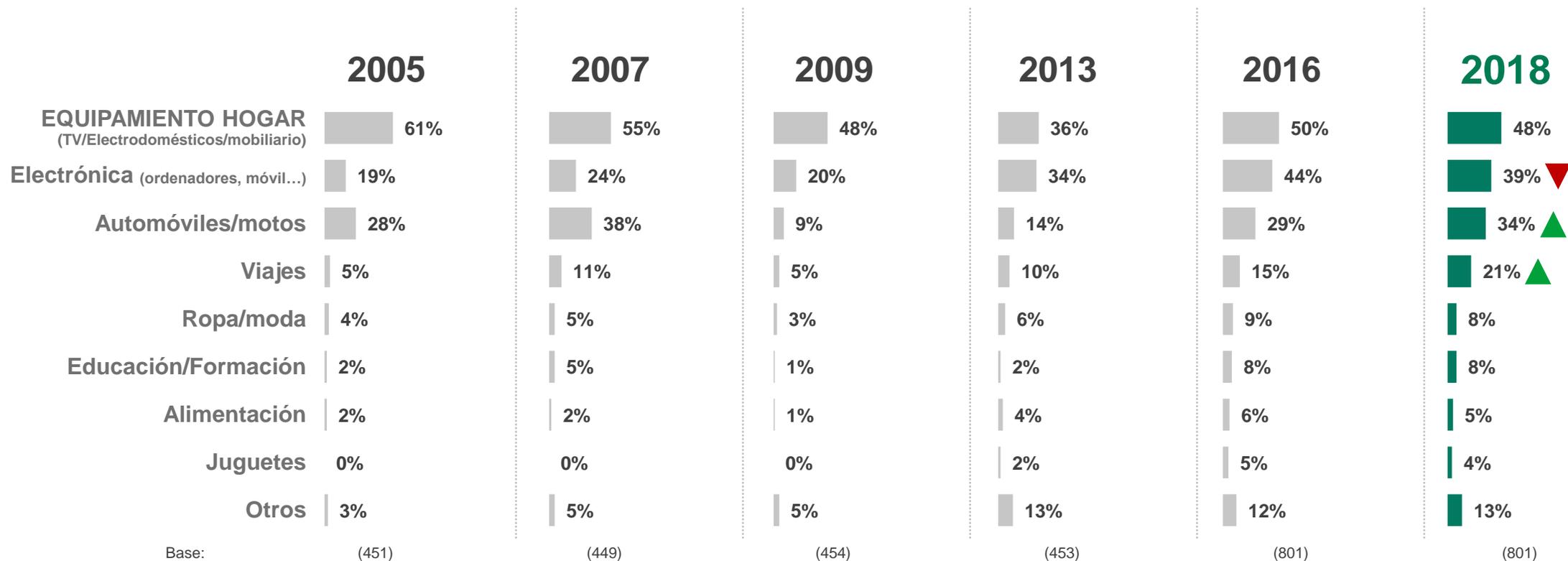
Los establecimientos siguen concentrando la mayor

parte de esta demanda, pero se observa que la orientación de las entidades bancarias hacia el consumo repercute en una **tendencia positiva para crédito personal**

El equipamiento del hogar, la electrónica y los automóviles/motos continúan siendo los principales productos financiados en el último año.

En 2018 se aprecia un aumento en la financiación de coches/motos y los viajes.

Servicios y productos financiados en el último año



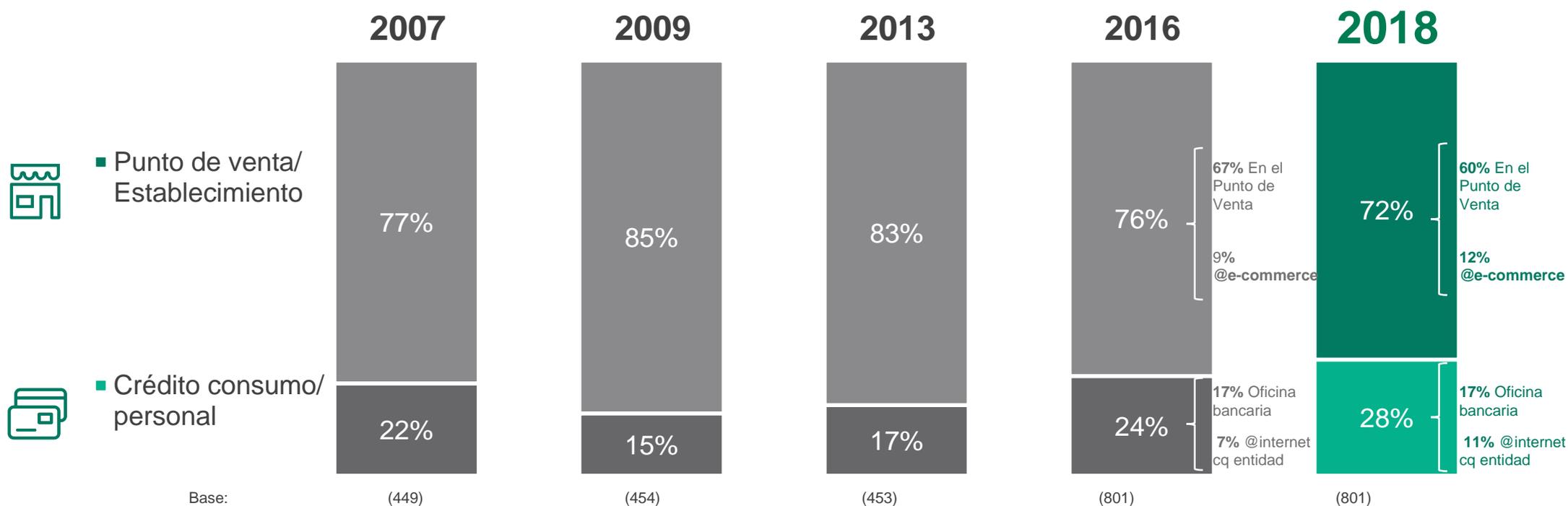
F9. De los siguientes productos/servicios que aparecen a continuación, selecciona aquellos que hayas financiado en el último año a través de ...

▲ ▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

Los establecimientos siguen concentrando la mayor parte de esta demanda, pero se observa que la orientación de las entidades bancarias hacia el consumo repercute en una tendencia positiva para crédito personal.

La financiación a través de internet sigue incrementando su penetración.

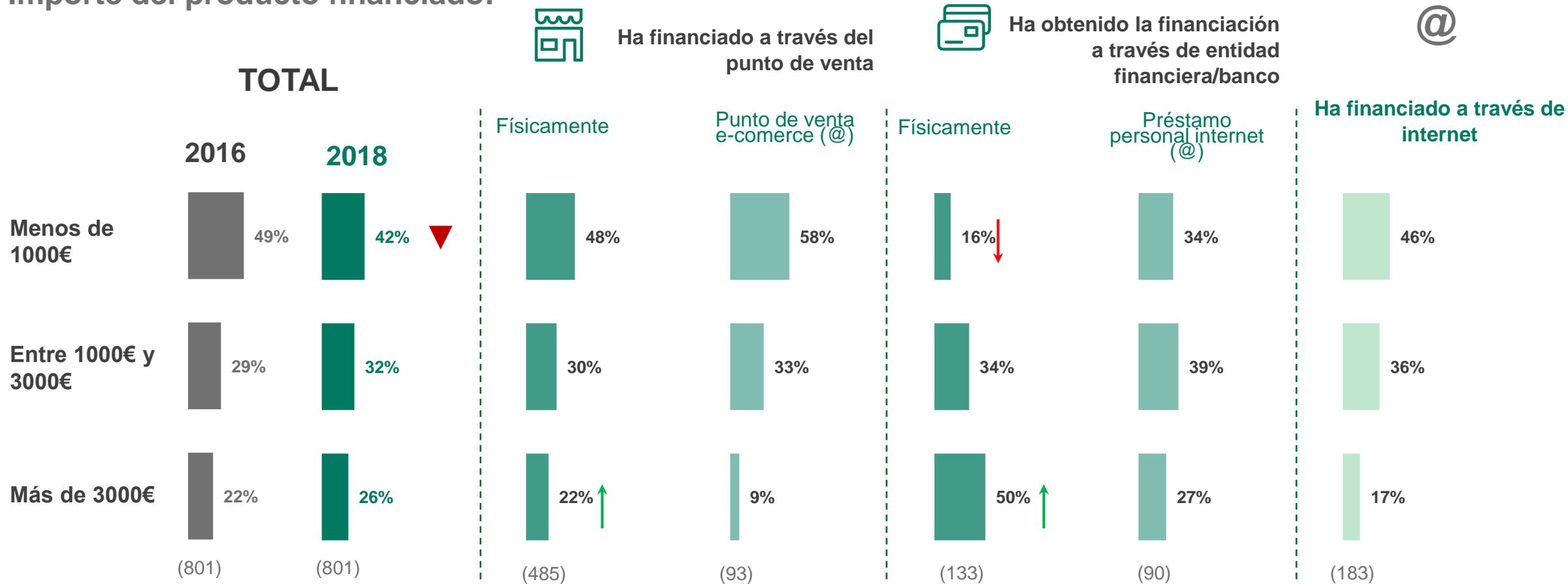
Tipo de financiación contratada



P8. Finalmente, ¿mediante qué tipo de financiación realizaste la adquisición de

La financiación online se concentra en importes menores de 1.000€. Los importes más elevados se solicitan a través del crédito personal cuando se tramita físicamente.

Importe del producto financiado:



P3 ¿Cuál era el importe del producto/servicio que financiaste?

▲▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

↓↑ Diferencia significativa al 95% de confianza entre targets

Los principales drivers para elegir el establecimiento siguen situándose en la comodidad y la ausencia de intereses. En el crédito personal hay mayor dispersión de palancas de elección, destacando los aspectos que tienen que ver con la falta de liquidez.

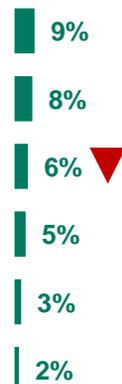
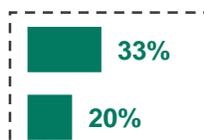
Motivos de la elección del tipo de financiación:



Ha financiado a través del punto de venta

2016

2018



Base: Financiación utilizada

(609)

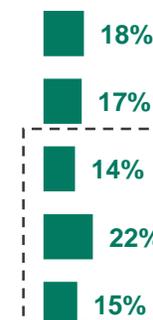
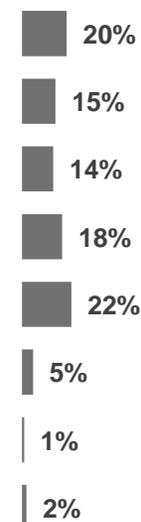
(577)



Ha obtenido la financiación a través de entidad financiera/banco

2016

2018



(192)

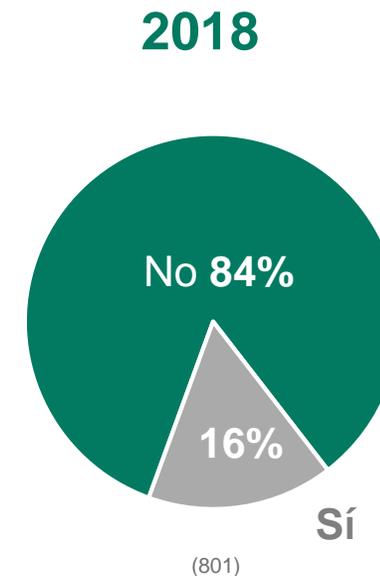
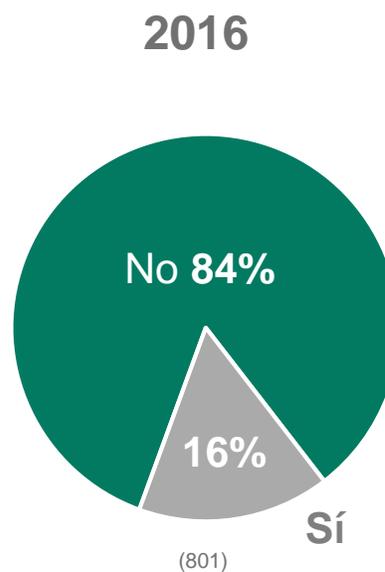
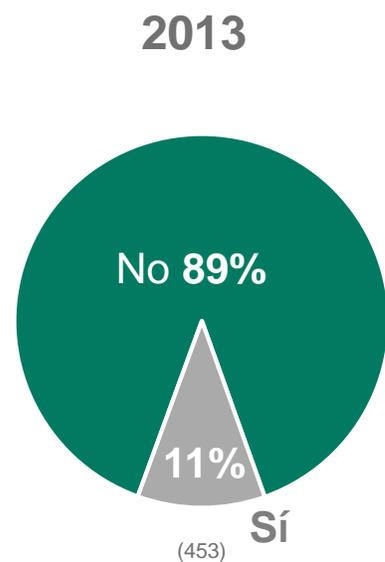
(223)

P11. ¿Por qué motivos elegiste financiar a través de (instrumento de financiación utilizado de P8) para la adquisición de _____

▲▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

La proporción de financiaciones denegadas en 2018 permanece estable respecto a 2016. Sin embargo, esta proporción entre las financiaciones online se reduce tendencialmente.

¿Le han denegado la financiación alguna vez?



@ Denegaciones entre aquellos que han financiado a través de internet

28%

(127)

19%

(183)

F11. Y ¿te han denegado alguna vez la financiación de algún producto o servicio cuando estabas dispuesto a adquirirlo?

La satisfacción se mantiene en niveles muy altos.

El cliente continúa teniendo una satisfacción elevada con el servicio de financiación y con las explicaciones e información recibida en el proceso de contratación.

La predisposición a volver a financiar en un futuro es total.



Satisfacción con las explicaciones e información recibidas: Prácticamente todo el mundo recibe información sencilla y fácil de entender sobre las condiciones de financiación

Información sobre condiciones y facilidad de obtención:



Recibió información sobre las condiciones de financiación

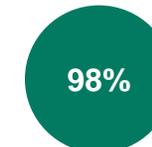
2013



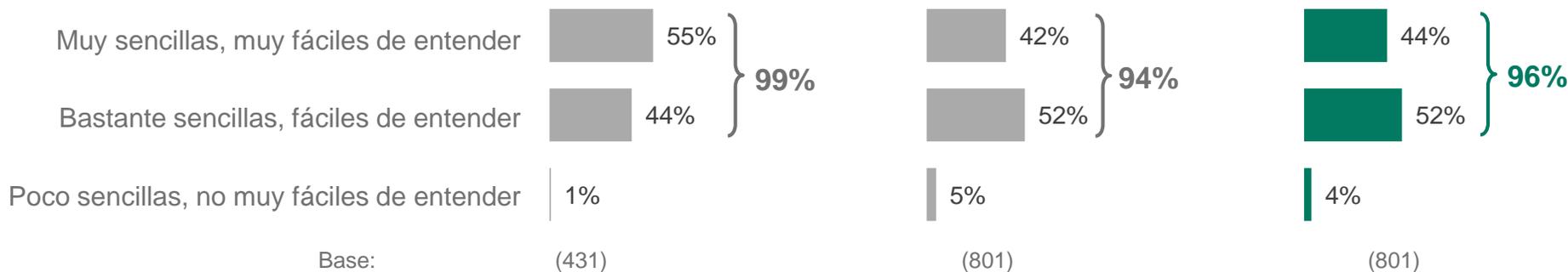
2016



2018



¿Le resultó fácil entender las condiciones de la financiación del producto?



F1. ¿Recibiste explicaciones sobre las condiciones de la financiación?/F3. En general dirías que las condiciones de la financiación fueron..

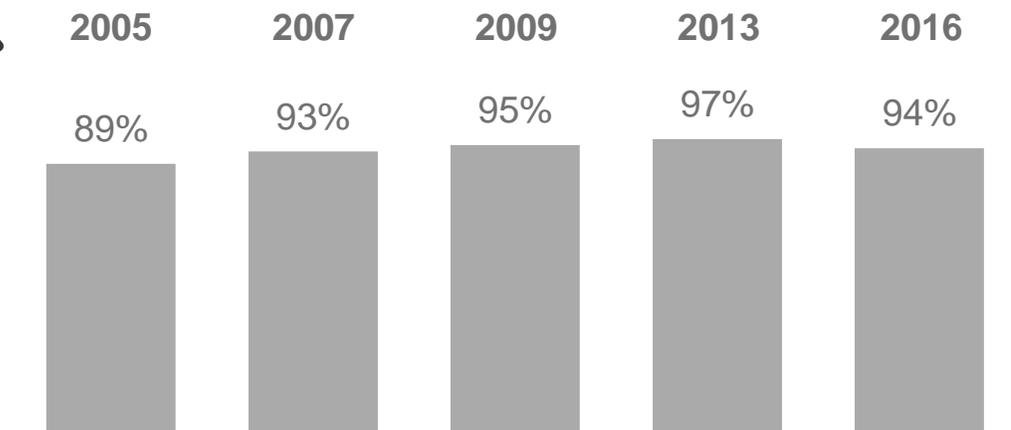
La satisfacción con la financiación en general continua siendo muy elevada. Todos los aspectos se valoran positivamente (*atención, rapidez, transparencia, condiciones de pago y facilidad de proceso*)

Satisfacción:



General

(Muy o bastante satisfecho)



Por canal:



Crédito personal



Punto de venta



Base: (451) (449) (454) (453) (801)

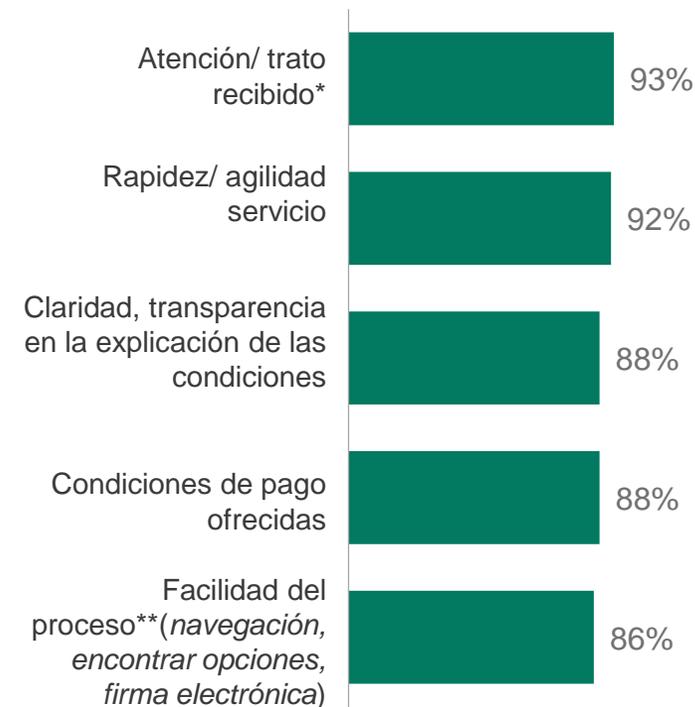
2018



(801)

Satisfacción con...

(Muy o bastante satisfecho)

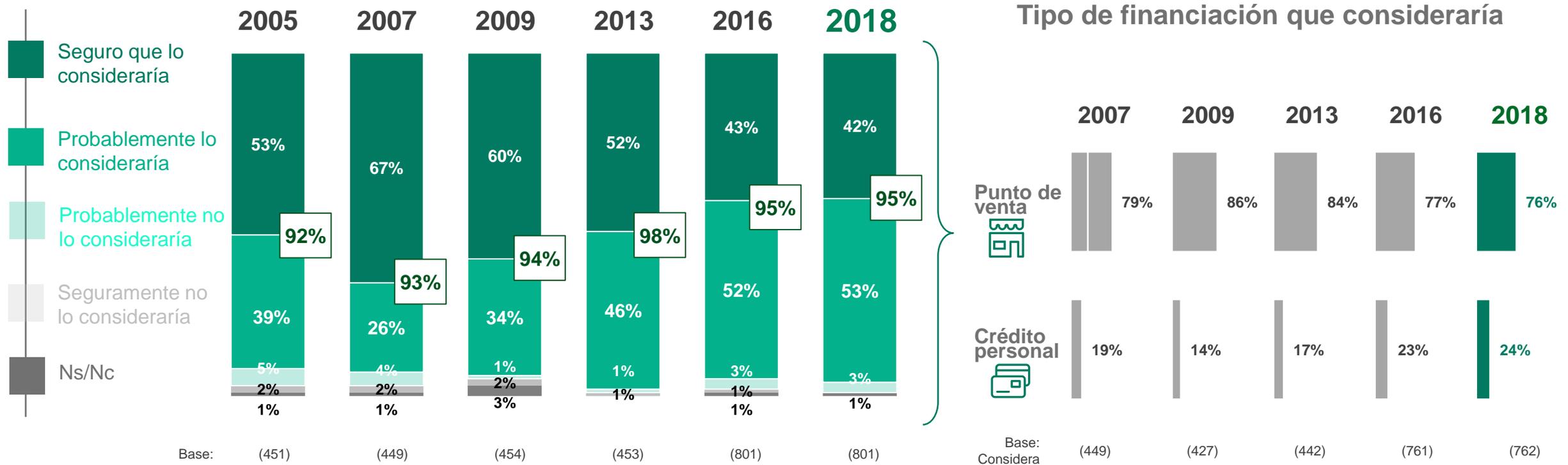


P18 En general, ¿hasta qué punto te encuentras satisfecho con el servicio de financiación que recibiste? P16. Y concretamente con los siguientes aspectos quedaste...

Si lo ha realizado *Físicamente/**A través de internet

Se mantiene la elevada predisposición a volver a financiar en un futuro y el tipo de financiación que consideraría (predominando el punto de venta, replicando el patrón actual).

¿Volvería a considerar financiar en el futuro?



P21. En un futuro piensas comprar un producto/servicio, ¿hasta qué punto volverías a considerar financiarlo? P22. ¿Qué tipo de financiación considerarías con más probabilidad?

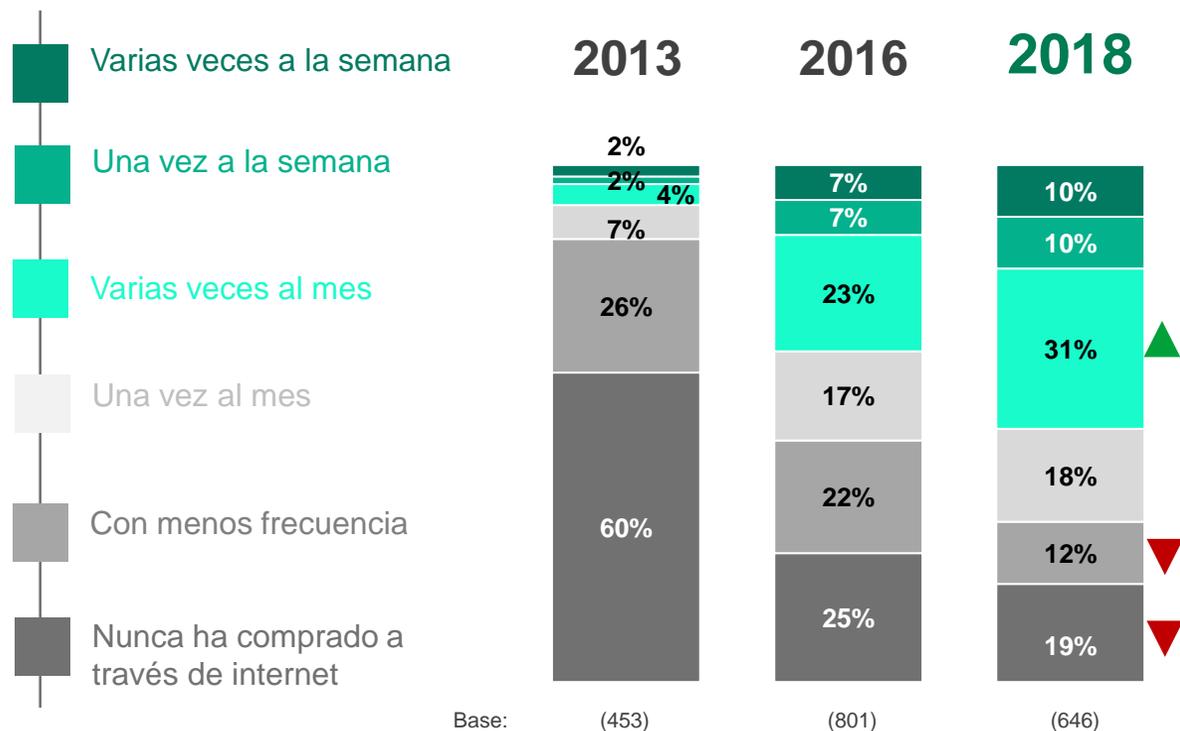
Las nuevas tecnologías impulsan la tendencia imparable al uso del canal digital

- La **financiación** a través de **internet** sigue **incrementando** su penetración.
- El **ordenador** continúa siendo el **dispositivo** utilizado en **casi todas** las **financiaciones** online, pero el **móvil** cada vez tiene **más protagonismo** en alguna fase del proceso de contratación.
- La percepción de que **a través de internet** dispones de toda la **información** que **necesitas** va incrementando. La **satisfacción** con la **financiación online** es **muy elevada** (*similar a la tradicional*) y mejora tendencialmente en todos los aspectos
- La **intención de uso futuro continúa creciendo**, especialmente entre los que ya han financiado por este canal
- **Tendencia favorable hacia el proceso electrónico de contratación.** La firma electrónica evoluciona positivamente, vs 2016: se ofrece en más establecimientos, incrementa su penetración de uso y mejora la opinión en todas las dimensiones (incluso en las que está más penalizado - sensación de “total seguridad” y “la calidad de la información”-)

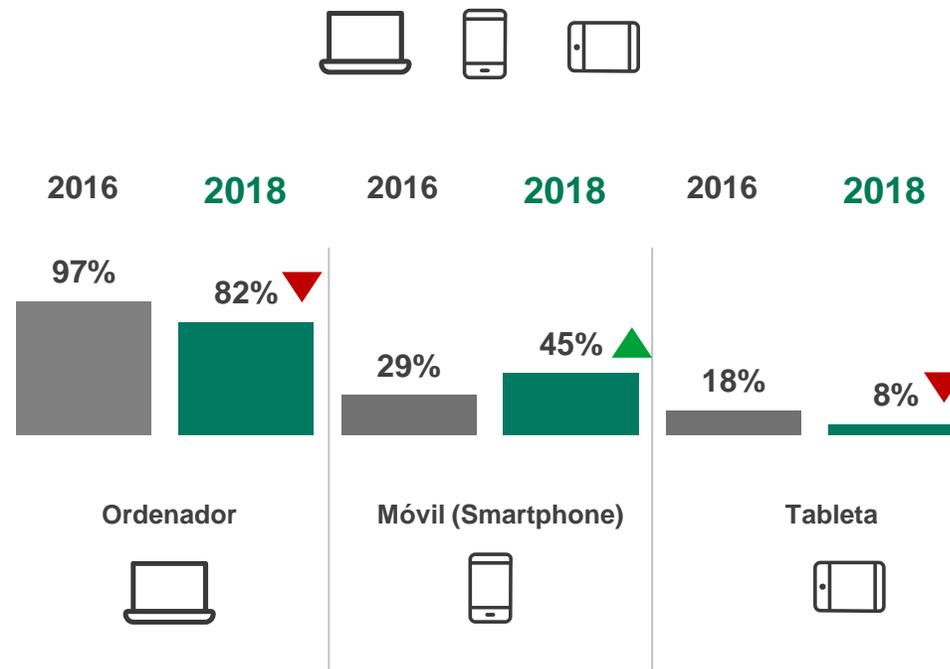


La compra online va creciendo progresivamente en la sociedad y cada vez más interviene el Smartphone en el proceso

Frecuencia compra online



Dispositivo compra online

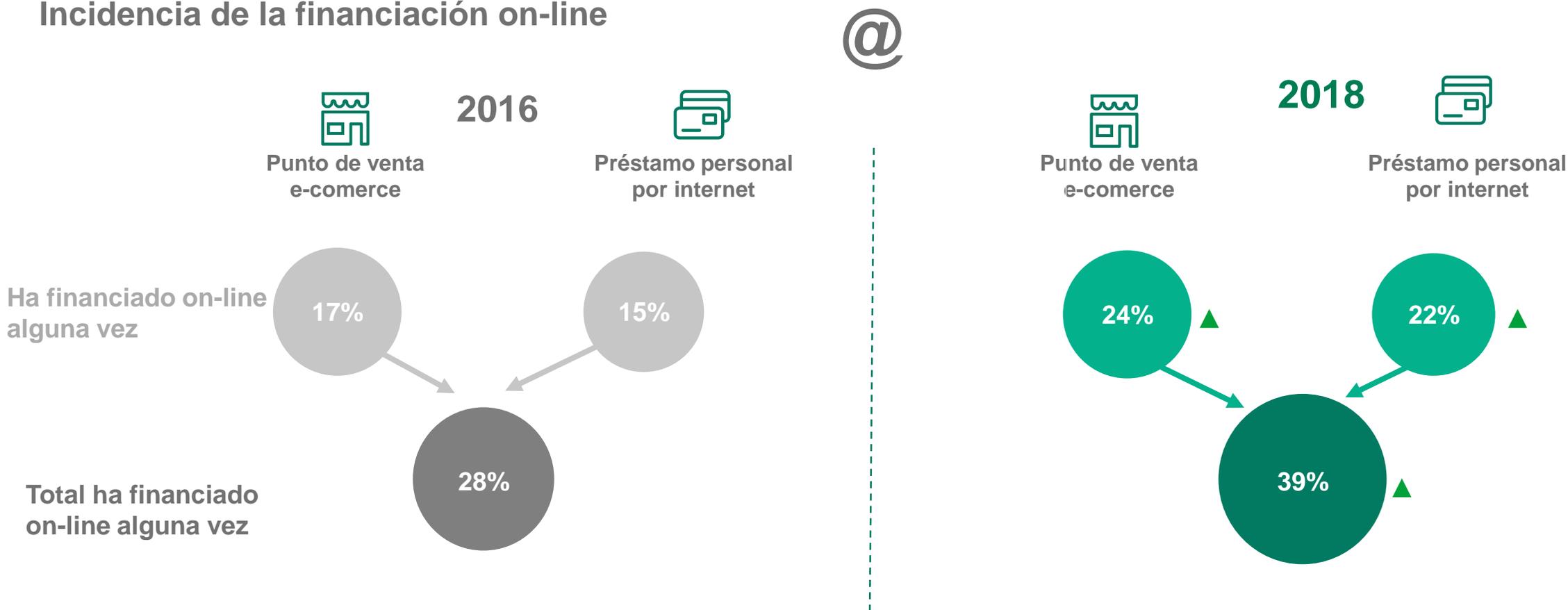


D4. ¿Con que frecuencia sueles realizar compras online/ a través de internet?/D5. Normalmente, ¿desde qué dispositivo sueles comprar por de internet?

▲ ▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

El papel de la financiación online va creciendo, ya más de un tercio de los internautas han usado este canal en alguna ocasión para financiar.

Incidencia de la financiación on-line

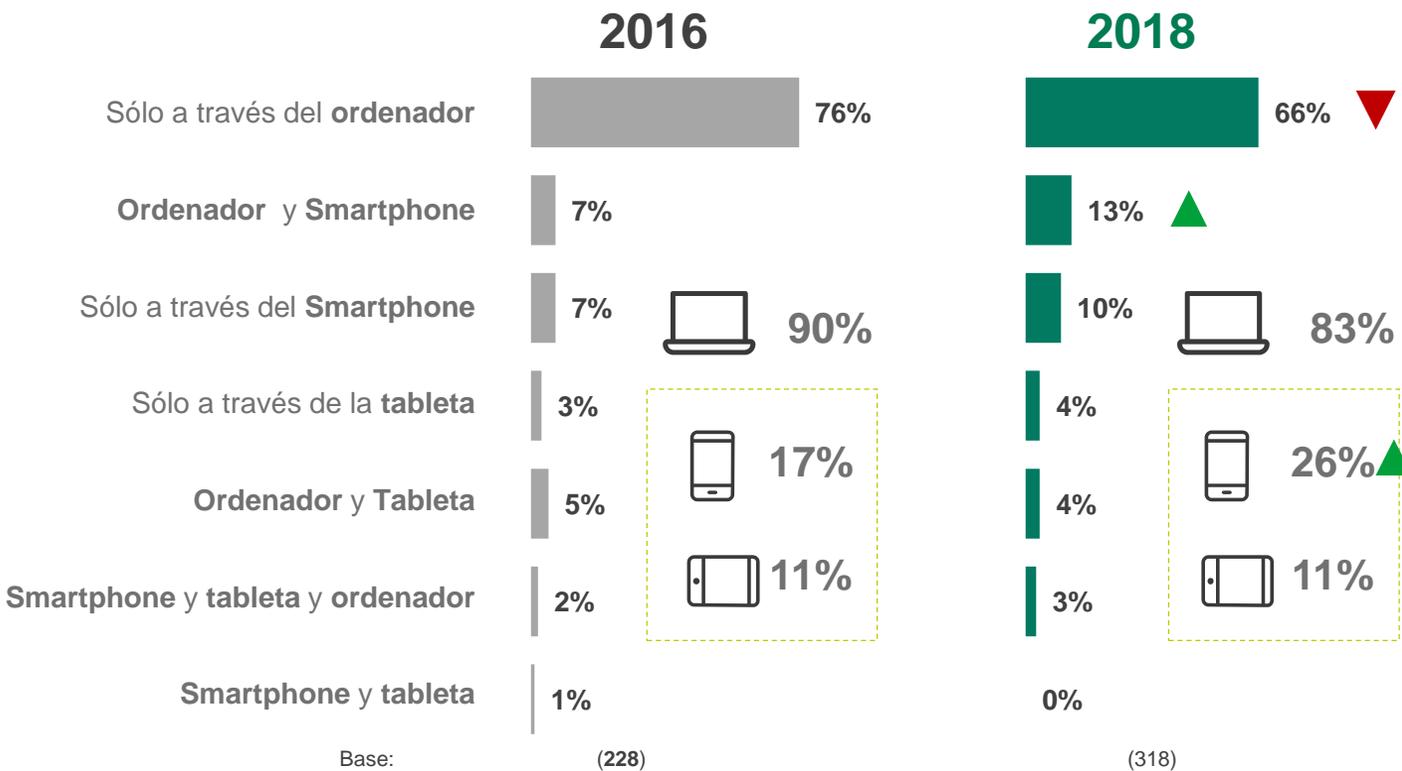


I1. ¿Alguna vez has solicitado una financiación en la tienda Online (página web de un establecimiento)? / I2. ¿Alguna vez has financiado en la tienda Online (página web de un establecimiento)? / I3. ¿Alguna vez has solicitado algún préstamo personal a través de internet? / I4. ¿Alguna vez has financiado a través de algún préstamo personal por internet?

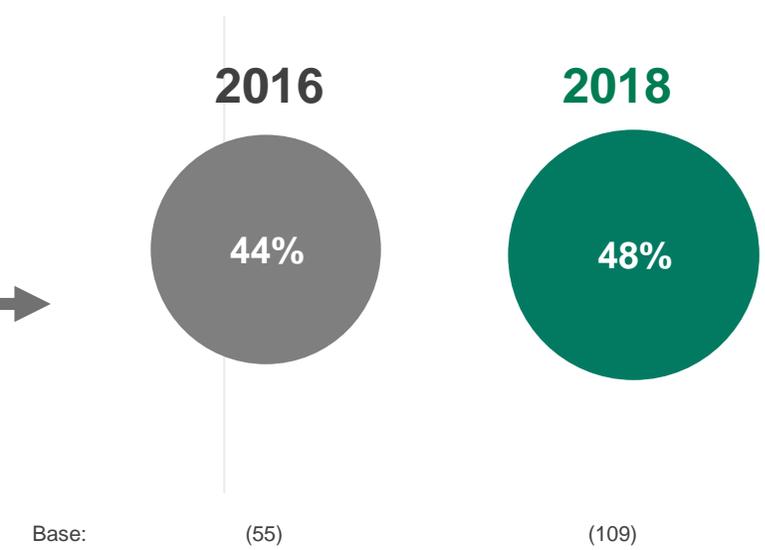
▲Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

El móvil incrementa su protagonismo en la financiación, aunque el ordenador se usa en casi en todas las financiaciones online. (vs las compras, el smarthone todavía se utiliza menos).

¿Desde qué dispositivo realizaste la financiación?



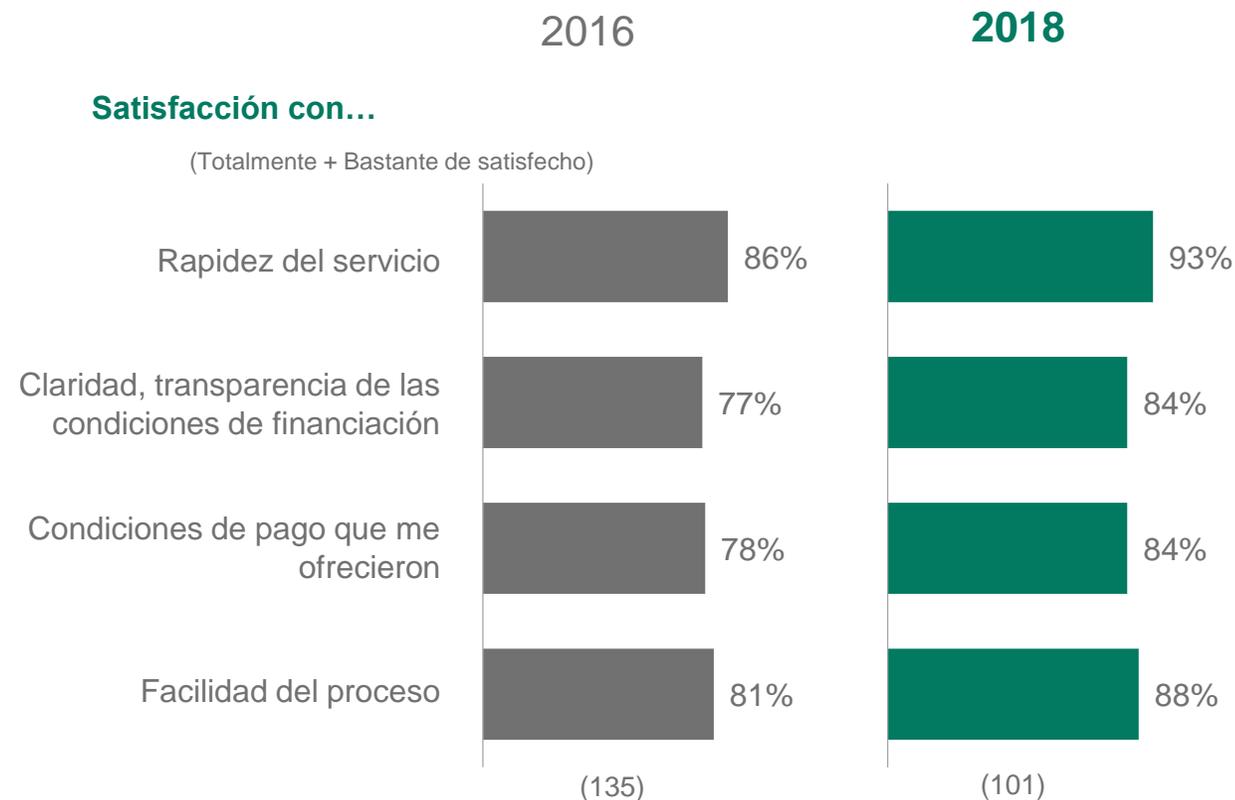
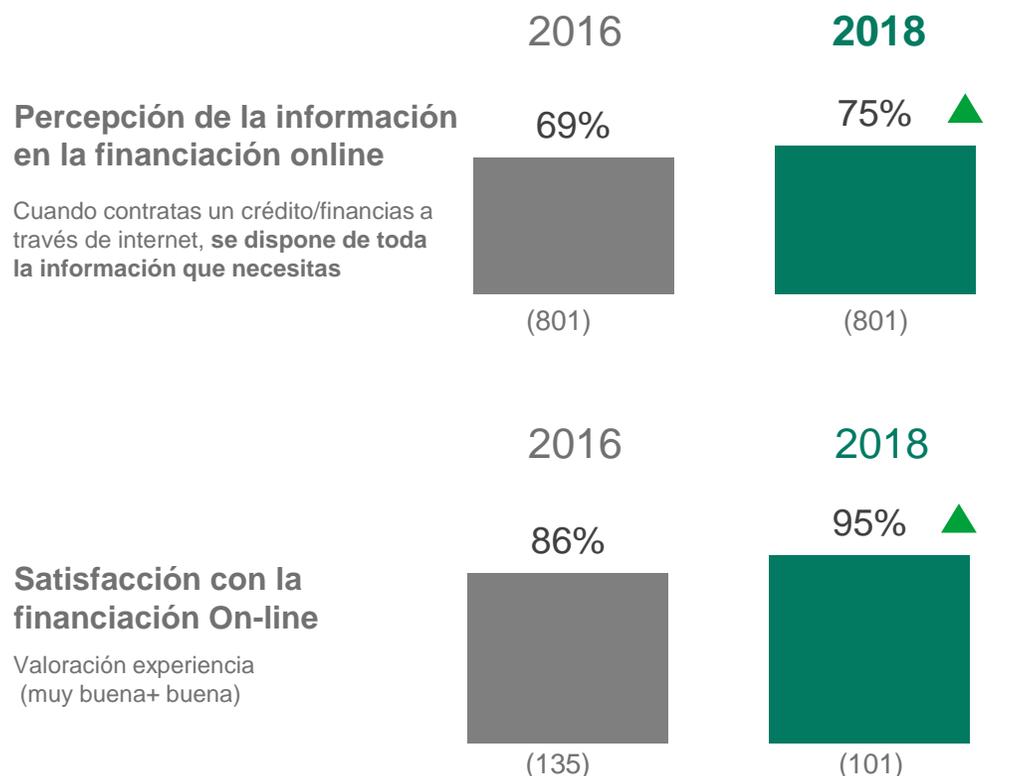
Las APP's de la entidad financiera/ establecimiento son utilizadas por la mitad de los que realizan la financiación a través de un Smartphone o tablet



I13. ¿Desde qué dispositivo realizaste la financiación? I14. ¿Y utilizaste una aplicación (app) en tu móvil/tableta de la entidad financiera/establecimiento?

▲ ▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

Cada vez hay mayor percepción de disponer de toda la información que necesitas para financiar en internet. La satisfacción con la financiación online es muy elevada, alcanzado similares niveles que la financiación tradicional, y mejora tendencialmente en todos los aspectos.



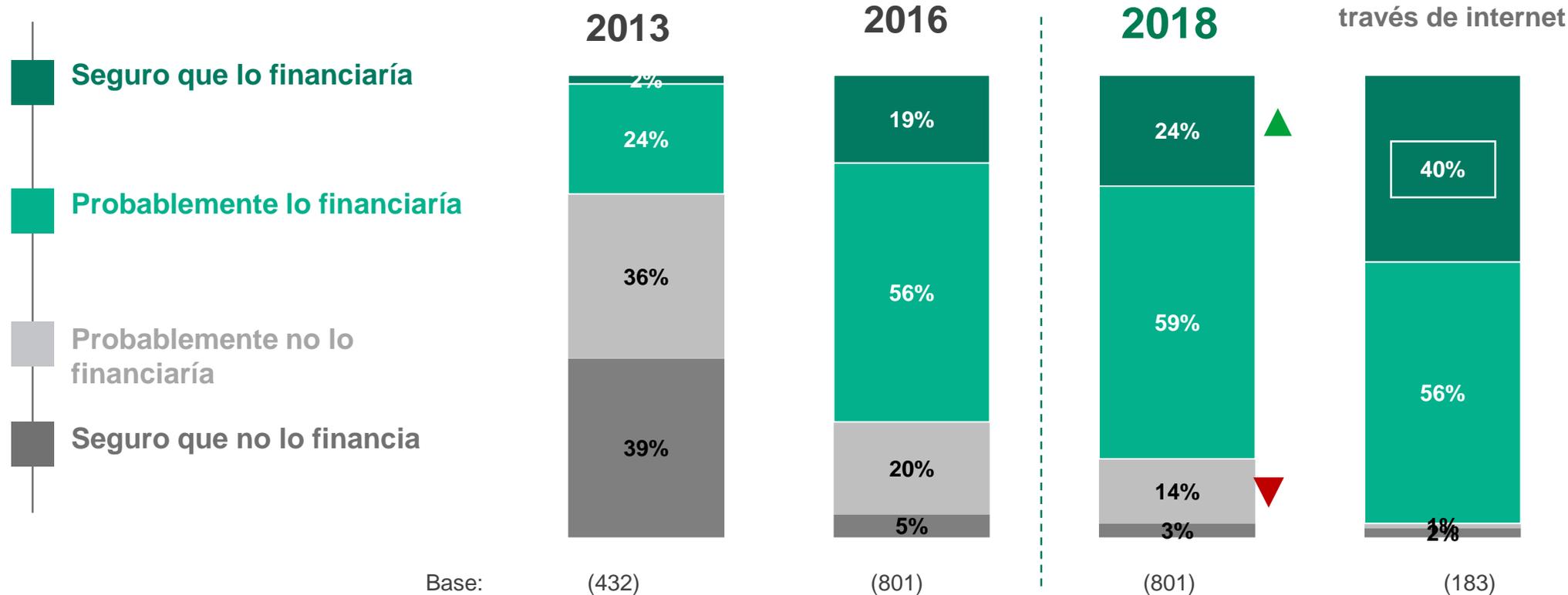
I22 ¿Con cuál de estas afirmaciones está de acuerdo?

11. En general, ¿cómo valoraría su experiencia en la utilización de online para financiar? / I10. Y concretamente con los siguientes aspectos quedaste....

▲ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

La intención de uso futuro incrementa significativamente especialmente entre los que ya han utilizado este canal

¿Estarías dispuesto a financiar la compra de un producto/servicio a través de internet?



I5: ¿En un futuro estarías dispuesto a financiar la compra de un producto/servicio a través de internet a través de ____?

▲ ▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

La firma electrónica evoluciona positivamente: Se ofrece en más establecimientos e incrementa su uso. Los que ya lo han utilizado están satisfechos.

En el establecimiento le han ofrecido la posibilidad de firmar la financiación en papel o electrónicamente



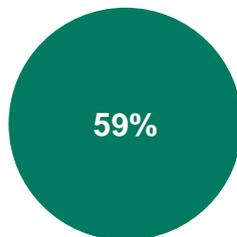
2016
(540)



Firmó electrónicamente la última financiación



2018
(485)



Valora la experiencia
"Muy buena o Buena"



Base: (55)*

Base: ha financiado físicamente en el punto de venta

P15. ¿Te ofrecieron en el propio establecimiento la posibilidad de firmar la financiación en papel o electrónicamente (tablet, sms etc..)? P10. ¿Y cómo firmaste el contrato? P20. ¿Cómo valorarías tu experiencia con la financiación que firmaste a través de la firma electrónica?

Base: ha financiado físicamente en el punto de venta y firmado electrónicamente la financiación

▲ ▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

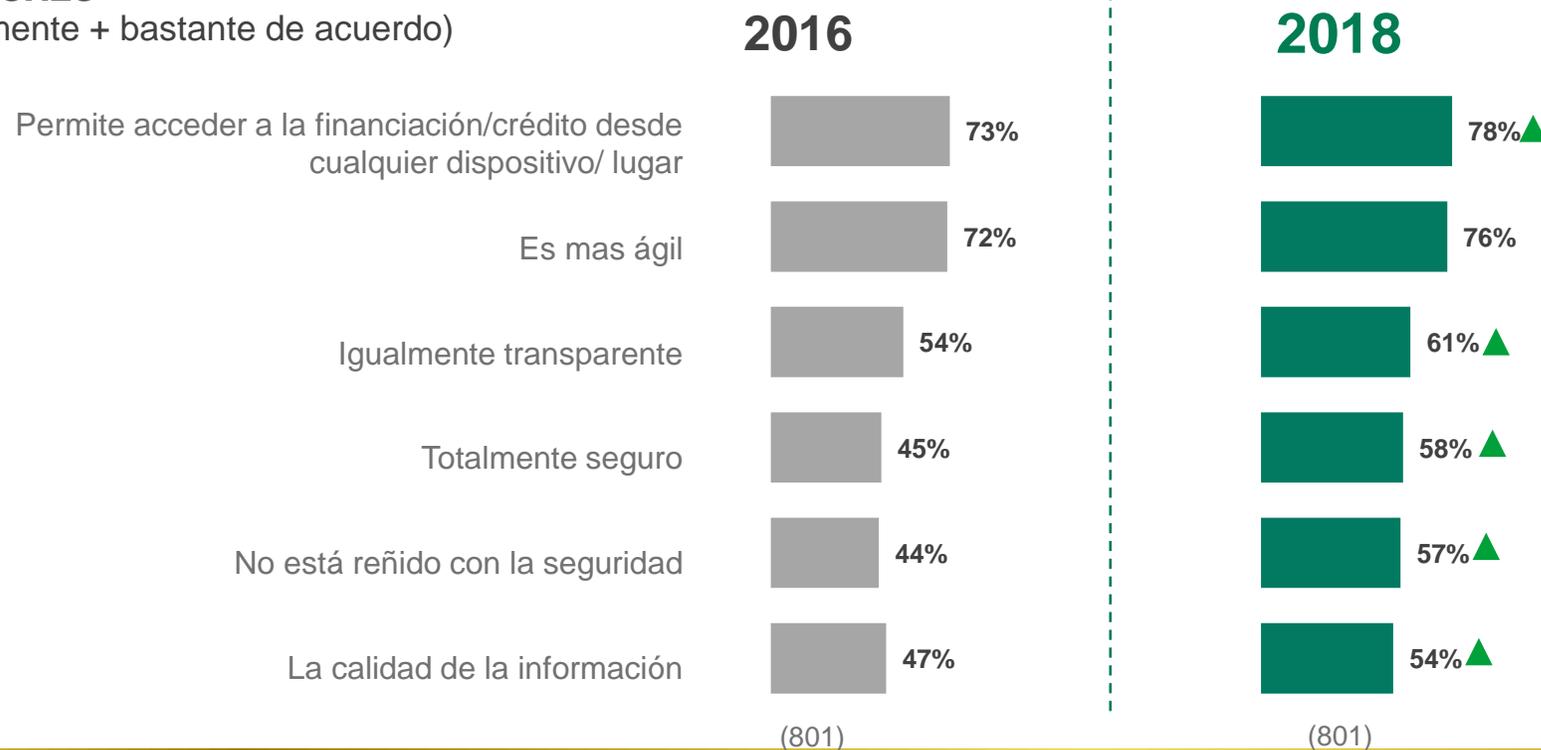
En 2018 mejora la opinión la firma electrónica en todas las dimensiones, incluso en las que está más penalizado (sensación de “total seguridad” y “la calidad de la información”).

Beneficios del proceso electrónico vs el tradicional en la financiación



TOP 2 BOXES

(% totalmente + bastante de acuerdo)



I29. ¿Hasta qué punto estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?
Un proceso electrónico de financiación **Beneficia al cliente porque...**

▲▼ Diferencia significativa al 95% de confianza 2018 vs 2016

A group of four people (three women and one man) are sitting around a wooden table in a modern office setting, engaged in a meeting. They are looking at documents and talking. The background shows a blurred office environment with a staircase and large windows.

La confianza es superior cuando se financia por una entidad regulada

Notoriedad e importancia de la regulación del Banco de España



La mitad de la población desconoce que existen entidades que financian que **NO** están reguladas y supervisadas



El **84%** de la población prefiere contratar servicios de financiación a través de una entidad regulada



R2. Existen entidades de financiación no reguladas por el Banco de España. Antes de esta entrevista, ¿sabías de la existencia de este tipo de entidades que prestan dinero o pensabas que todas están reguladas y supervisadas?/R3. ¿preferirías contratar servicios de financiación a través de una entidad regulada y sometida a una supervisión por parte del banco de España?

Gracias