



¿Cómo se relacionan las pymes españolas con sus bancos?

Estudio de los usos bancarios y del grado de adopción de los neobancos por parte de las pymes españolas

2021

Introducción

El de los servicios bancarios ha sido un sector tan esencial para la actividad empresarial y para la gestión financiera doméstica durante tanto tiempo que las entidades tradicionales han tenido una posición hegemónica por espacio de siglos.

Ese liderazgo tan longevo y poco competido ha alentado dos cosas: que, en el imaginario colectivo, todos asociemos los servicios bancarios a una oferta que no se ajusta en realidad a las demandas de los clientes, sino a la conveniencia de los bancos; y que estos últimos hayan tenido pocos estímulos para ser innovadores porque contaban en última instancia con un negocio cautivo.

Como en otros sectores, la irrupción de Internet, y, con carácter más reciente, la eclosión de la denominada tecnología financiera han movido el tablero, y hoy la banca tradicional mantiene unas cuotas de mercado dominantes pero ve cómo compañías de base tecnológica empiezan a seducir a cada vez más clientes porque tienen un incentivo para brindarles nuevos servicios y la agilidad y determinación de innovar continuamente.

Desde Qonto, el primer neobanco dirigido exclusivamente a empresas y autónomos en España, tenemos claro ese cambio fundamental en la oferta bancaria porque lo representamos: nuestra entidad no quiere basar su expansión en abrir más oficinas físicas que los demás o en hacer la mayor inversión publicitaria, sino en entender qué han reclamado sin éxito durante años las empresas y los trabajadores por cuenta propia a los bancos y poner la tecnología al servicio de volver realidad por fin esas demandas. Y hacerlo además con un modelo 100% digital que nos evite tener que repercutir a nuestros clientes el coste de redes de sucursales o estructuras de personal que carecen de sentido en el siglo XXI.

Pero, para comprobar si, del lado de la demanda, nuestras pequeñas y medianas empresas también están reclamando un cambio en la forma de relacionarse con sus bancos, hemos querido realizar este estudio de la mano de un socio demoscópico de la solvencia de GAD3.

Del mismo emanan muchas conclusiones interesantes recogidas en las siguientes páginas, pero creo que hay tres especialmente valiosas.

La primera es que las redes de oficinas ya no son una ventaja competitiva de la banca tradicional, porque 5 de cada 10 pymes españolas afirma no visitar su sucursal ni diaria, ni semanal, ni mensualmente —es decir, que con suerte la pisan una vez al trimestre... o al año.

La segunda es que el sistema de comisiones de la banca tradicional resulta inescrutable para muchas empresas, con 6 de cada 10 admitiendo que no saben cuánto pagan, y que eso ampara unos costes bancarios desvinculados del servicio real que brindan las entidades.

Y la tercera es que, por suerte, las pymes no enfrentan esta realidad con resignación, como acredita que el 44% esté planteándose cambiar de banco o que casi un 32% trabaje ya con algún neobanco.

Estas y otras conclusiones del presente estudio validan en definitiva la tesis que queríamos demostrar: que la forma en que las pequeñas y medianas empresas españolas se relacionan con sus bancos está cambiado, que están surgiendo también nuevas demandas tras décadas sin osar pedir a sus entidades más de lo que estas les ofrecían, y que en ese contexto de cambio de usos y de nuevas exigencias cada vez más pymes ven en los neobancos una alternativa sólida y solvente a la banca tradicional.

Carles Marcos
Country Manager de Qonto en España

Metodología

Universo

Directivos, CEOs y mandos intermedios de pymes de hasta 250 trabajadores

Ámbito

Nacional

Tamaño de la muestra

261 empresas

Fechas del trabajo de campo

Del 25 al 28 de Mayo de 2021

Error muestral

$\pm 6,2\%$ (N=261); para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de P=Q=0,5 en el supuesto de muestreo aleatorio simple

Duración de la entrevista

3-4 minutos aproximadamente y 20 preguntas

Procedimiento de recogida de la información

Entrevista online asistida por ordenador (CAWI)

Estudio elaborado por



Resumen ejecutivo

El informe '¿Cómo se relacionan las pymes españolas con sus bancos?', elaborado por Qonto en colaboración con GAD3 mediante encuestas telefónicas a 261 pequeñas y medianas empresas españolas, de hasta 250 trabajadores y repartidas por todo el territorio nacional, brinda una buena foto fija de los usos bancarios y del grado de adopción de los neobancos por parte de un colectivo que representa más del 90% de nuestro tejido empresarial.

En primer lugar, brinda un valioso retrato robot de cómo se relaciona con su banco la pyme media española. Esta cuenta con dos cuentas corrientes a las que solo tienen acceso dos personas de la organización, visita su oficina bancaria menos de una vez al mes, paga entre 50 y 500 euros al año en concepto de comisiones, y considera que un buen servicio bancario es muy importante para su éxito.

Nos encontramos por lo tanto ante un servicio percibido como esencial, objetivamente caro, en que la sucursal física ya apenas se visita y al que acceden muy pocos integrantes de la empresa.

De modo que no cuesta deducir que las pymes españolas no van a dejar de utilizar a los bancos pese a los cantos de sirena de quienes creen que acabaremos confiándole nuestros ahorros a Google o a Amazon, pero que quieren relacionarse con ellos de forma digital y con una estructura de costes más económica y que les brinde mayor certidumbre que la de las comisiones.

Y que, contra lo que han pretendido las entidades tradicionales durante décadas ofreciendo los mismos servicios año tras año, hay un enorme espacio para la innovación en producto: por ejemplo, que en una organización pueda acceder a la banca online alguien más que el director financiero y el primer ejecutivo, o que, del mismo modo en que todos gestionamos nuestros archivos digitales en carpetas, nuestro saldo pueda repartirse en subcuentas correspondientes a proyectos, departamentos o filiales.

Por lo que respecta al grado de implantación de los neobancos entre las pymes españolas, el presente estudio revela que casi un 32% ya afirma trabajar por lo menos con una entidad de este tipo, y que 1 de cada 4 lleva además más de seis meses haciéndolo. Entre las empresas que no han probado todavía un neobanco para comparar sus servicios con los de un banco tradicional, a un 53% le gustaría hacerlo: un dato que demuestra, una vez más, el carácter emprendedor y la inclinación natural a la innovación de nuestro tejido de pequeñas y medianas empresas.

En este alentador contexto, el porcentaje de pymes españolas que están planteándose cambiar de banco es de aproximadamente un 44%. De ese porcentaje, aproximadamente la mitad se lo plantea para buscar una entidad que pueda ofrecerle un servicio más ajustado a sus necesidades, y un 34%, directamente, afirma estar descontento con su banco actual. Cabe destacar además que un 14% de esas pymes está barajando la posibilidad de cambiar de banco a la vista de los despidos y ajustes masivos de su entidad de confianza.

1. Número de cuentas bancarias

Interpeladas sobre con cuántas cuentas corrientes cuentan sus organizaciones, casi 4 de cada 10 pymes españolas afirma tener dos –la opción mayoritaria. A escasa distancia, un 35,1% tiene una única cuenta, y el porcentaje minoritario es el de las empresas que tienen tres o más: aproximadamente 1 de cada 4.

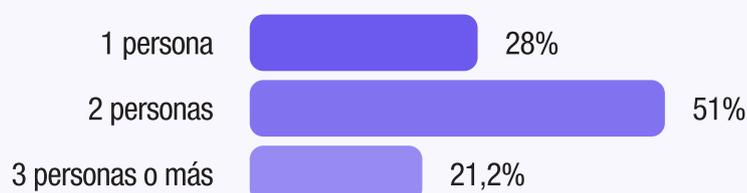
¿Cuántas cuentas bancarias tiene tu empresa?



2. Número de personas que acceden a la cuenta

Las pymes españolas presentan una gestión muy centralizada de su operativa bancaria corriente. La mitad admite que solo dos personas de toda la organización acceden a las cuentas –típicamente, el director financiero y el primer ejecutivo–, y en segundo lugar se sitúan aquellas en que, directamente, solo un empleado realiza gestiones en la sucursal física u opera con la banca online. De las empresas restantes, solo en 2 de cada 10 tienen acceso a las cuentas tres personas o más.

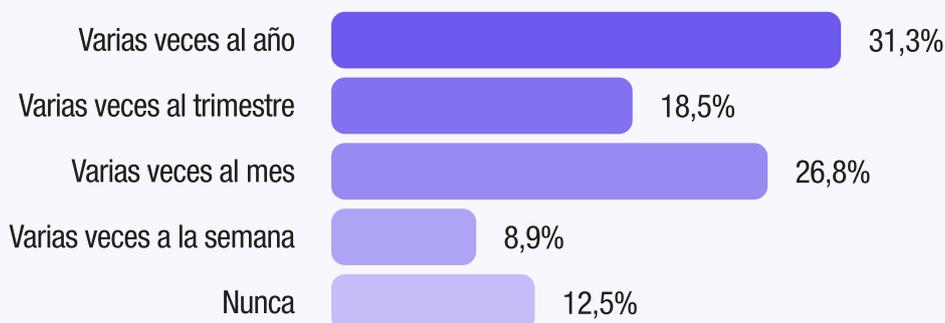
¿Cuántas personas de tu empresa acceden a sus cuentas bancarias?



3. Visitas a las oficinas físicas

No cabe duda de que, en plena era digital, la utilidad y frecuencia de las visitas a las oficinas físicas de los bancos va claramente a la baja. Aunque todavía 3 de cada 10 pymes españolas admiten visitar su sucursal bien semanal o mensualmente, el mismo porcentaje pone un pie en la misma con carácter anual, y, 2 de cada 10, cada trimestre. El 12,5% restante, nada desdeñable, indica directamente que ya no visita nunca su sucursal.

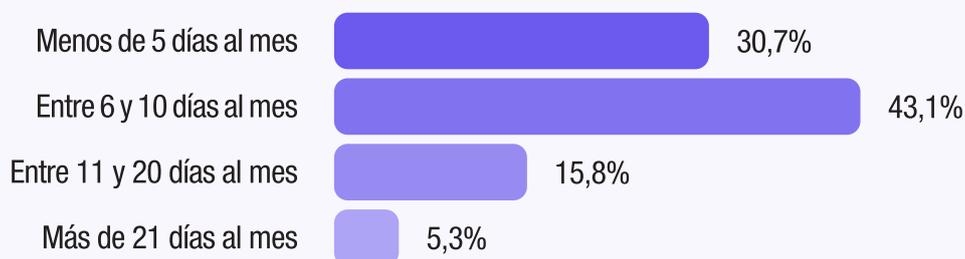
¿Cuántas veces visitas las oficinas físicas de tu banco?



4. Tiempo dedicado a la gestión bancaria

La gestión bancaria corriente sigue siendo para muchas pymes españolas una actividad muy intensiva en tiempo. 4 de cada 10 afirma que invierte en la misma entre 6 y 10 días al mes —es decir, alrededor de un tercio de su tiempo—, y 2 de cada 10 dedica incluso más tiempo. El 31% restantes, por suerte, invierte menos de 5 días al mes en la que, en esencia, debería ser una función administrativa de soporte que no les distrajera de sus negocios.

¿Cuánto tiempo dedicas a las gestiones bancarias de tu empresa?



5. Grado de conocimiento de las comisiones

De entre los hallazgos más sorprendentes del estudio, nada menos que un 54,5% de las pymes españolas afirman que, o bien no saben con exactitud cuánto están gastándose en comisiones bancarias, o, directamente, desconocen el dato por completo. Eso implica que hay más pymes que no saben cuánto están cobrándoles sus bancos que empresas que podrían cifrar esos costes con exactitud –sin duda, un buen indicativo de que los sistemas de comisiones de la banca tradicional siguen resultando inescrutables.

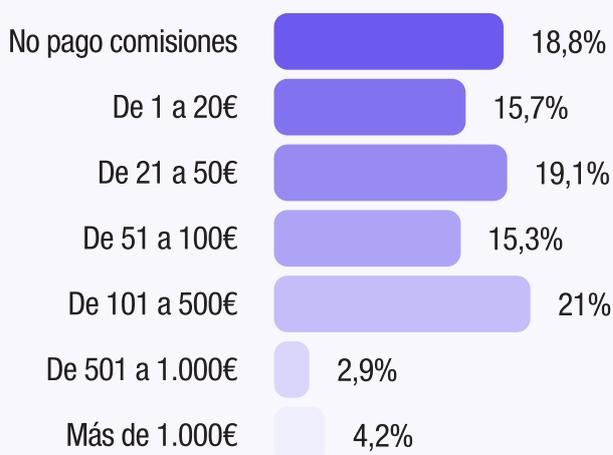
¿Sabes cuánto paga tu empresa en comisiones bancarias?



6. Importe anual en comisiones

De entre las pymes que sí conocen con exactitud cuánto gastan al año en comisiones bancarias, 2 de cada 10 están destinando a ese concepto entre 100 y 500 euros al año —la horquilla que concentra a un mayor número de pequeñas y medianas empresas españolas. Le sigue el intervalo de 21 a 50 euros (19,1%), y, en tercer lugar, el grupo de empresas que no pagan comisiones: un notable 18,8% que pone de relieve cómo cada vez más organizaciones buscan entidades que les brinden certidumbre sobre cuánto va a costarles su servicio al cabo del año.

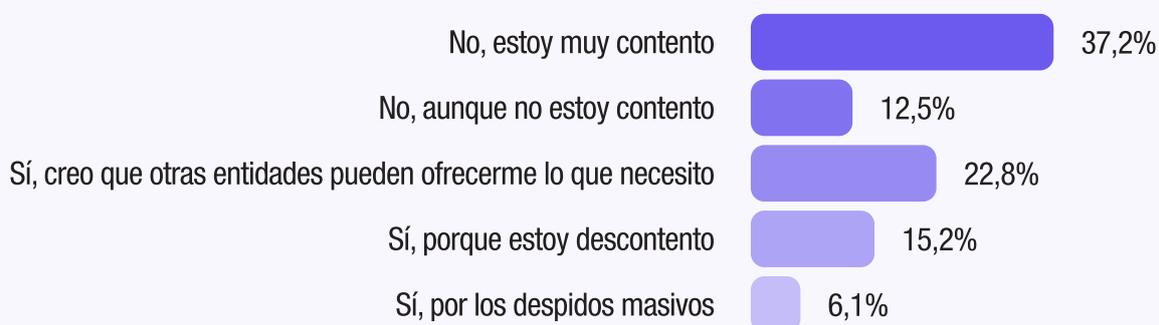
¿Cuánto paga tu empresa en comisiones bancarias al año?



7. Disposición a cambiar de banco

Aunque entre las pymes españolas el grupo predominante –casi 4 de cada 10– es el de las que se muestran satisfechas con su banco, el colectivo que se plantea cambiar sigue una tendencia claramente ascendente. En concreto, un 44,1% baraja abandonar una o varias de sus actuales entidades, y lo hace además por distintos motivos: un 52% cree que un nuevo banco puede brindarles un mejor servicio, un 34% está directamente descontento y un 14% se plantea el cambio por los despidos masivos de su banco de confianza.

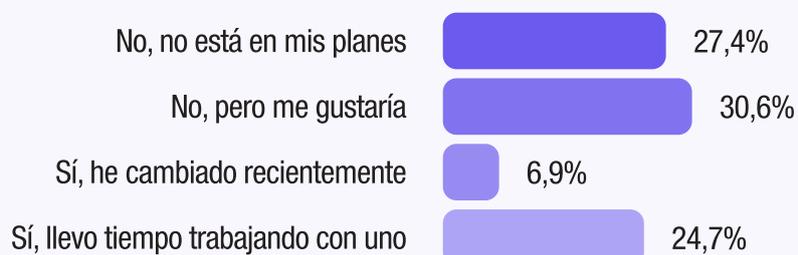
¿Te has planteado cambiar de banco en los últimos 6 meses?



8. Adopción de los neobancos

En el contexto que plantea la anterior pregunta de inclinación de cada vez más pymes a cambiar de banco y de descontento general hacia sus entidades bien por el servicio que ofrecen o por los despidos que están llevando a cabo, los neobancos están erigiéndose en una alternativa para un número cada vez mayor de empresas. Solo 3 de cada 10 pymes españolas no se plantean trabajar con una entidad de este tipo, y, de las restantes, un 31,6% ya ha dado el paso.

¿Utiliza tu empresa algún neobanco?



9. Importancia de un buen servicio bancario

Si bien el resto de preguntas del estudio acreditan el alto nivel de exigencia, y, en general, un cierto descontento hacia el servicio que reciben de sus actuales entidades las pymes españolas, estas se muestra rotundas al ser preguntadas sobre si un buen servicio bancario es importante para su éxito: 5 de cada 10 lo consideran muy importante, y, de las restantes, 3 de cada 10 lo valoran como importante a secas.

En general, ¿qué importancia tiene un buen servicio bancario para tu empresa?



10. Aspectos más relevantes para elegir un banco

Preguntadas sobre qué aspectos son más importantes a la hora de elegir un banco, las pequeñas y medianas empresas españolas sitúan en primer lugar la seguridad de la operación –un buen indicador del temor creciente, por ejemplo, al cibercrimen. Por detrás, la sencillez en el manejo (59%) y la ausencia de comisiones (52%) completan un podio seguido de cerca por la transparencia (49,3%) o la innovación en los productos y servicios (30,3%).

De los siguientes elementos, ¿cuáles son más relevantes a la hora de elegir un banco?



Principales conclusiones

- 8 de cada 10 pymes españolas consideran importante o muy importante contar con un buen servicio bancario para el éxito de sus organizaciones.
- Solo 1 de cada 4 pymes tiene 3 cuentas bancarias o más: la opción predominante es contar con 2 cuentas corrientes (39,6%).
- Alrededor de la mitad admiten que, en su organización, solo tienen acceso a sus cuentas bancarias dos personas de la organización, y solo en 2 de cada 10 acceden a las mismas 3 o más personas.
- Solo un 8,9% admite visitar su oficina bancaria varias veces por semana, y existe un mayor porcentaje de pymes que lo hace con carácter anual (31,3%) en vez de mensual (26,8%) o trimestralmente (18,5%).
- Un 12,5% de los encuestados, directamente, no visita su oficina bancaria en todo el año.
- 2 de cada 10 pymes admiten desconocer cuánto pagan en comisiones, y de las restantes un 43% no podría cifrarlas con exactitud.
- De entre las que sí conocen sus gastos bancarios, un 36,3% paga entre 50 y 500 euros al año en comisiones.
- El porcentaje de pymes que no se plantean cambiar de banco (49,7%) supera en menos de 6 puntos al de las que sí están valorándolo: un considerable 44,1%.
- Preguntados por los motivos por los que cambiarían de banco, un 52% lo haría a la búsqueda de nuevos servicios, un 34% afirma estar descontento con su actual entidad y un 14% está planteándose el cambio tras ver cómo su entidad ha acometido importantes recortes de personal.
- En ese contexto, los neobancos cada vez están más presentes en el mix bancario de las pymes españolas: casi un 32% ya trabaja por lo menos con una de estas entidades.
- Preguntadas sobre qué prestaciones son más importantes a la hora de elegir un banco, las pymes españolas colocan en primer lugar la seguridad (63,8%), seguida de la sencillez para realizar gestiones (59%) y de la estructura de comisiones (52%). En cambio, resulta poco relevante que ese banco les de acceso a nuevas líneas de crédito (29,1%).

