

Las aplicaciones móviles impulsan el crecimiento de los bancos según Smartme Analytics

Las Apps móviles ofrecen mejoras incrementales en la Banca y un retorno acelerado (ROI) según el estudio Banking Apps Contribution, elaborado por la consultora Smartme Analytics

Según las conclusiones extraídas del informe, las apps móviles del sector de la banca tienen un impacto positivo y directo en la mejor valoración de sus entidades. Para todas las entidades analizadas se ha cuantificado la contribución de las apps siendo, en todos los casos, un efecto positivo. El estudio demuestra la relación directa con la contratación de nuevos productos y servicios: más probable en los usuarios que más usan las apps de sus respectivos bancos. La experiencia digital personalizada que ofrecen las apps favorece en todos los casos analizados la contratación de nuevos productos y servicios y una mayor fidelización.

El estudio Banking Apps Contribution proporciona métricas del uso y el nivel de engagement con cada uno de los bancos: ¿Qué valoración recibe la entidad entre los usuarios de las apps? ¿Cuál es la probabilidad de contratación de nuevos productos o de cambiar de banco?

Según datos de Smartme Analytics el 59,5% de la población española con smartphone utilizó aplicaciones financieras en el primer semestre de 2019, lo que supone que gran parte de la población bancarizada está preparada para resolver sus necesidades financieras a través de su smartphone, con la personalización, la conveniencia y la ubicuidad que esto supone. Este dato coloca a Finanzas, como el cuarto sector más utilizado en el teléfono, detrás de Redes Sociales, Comunicación y Retail. Los grandes players de internet que dominan el canal de distribución móvil tienen en YouTube, Instagram, WhatsApp y Amazon sus soluciones de personalización en cualquier momento y en cualquier lugar para estos sectores. El estudio concluye también que el 51,2% de los usuarios móviles trabaja con más de un banco y tiene diferentes necesidades y exigencias para cada uno de ellos.

Respuestas

El objetivo del estudio Banking Apps Contribution pasa por cuantificar el efecto positivo de una buena app móvil en la valoración de cada entidad, en la contratación de nuevos productos y servicios y en la fidelización y permite conocer el potencial efecto negativo de una app poco competitiva, y saber cuáles son las necesidades más demandadas en este canal que consideran como el más personal. El primer banco es valorado un 9,9% más que el segundo y hasta un 19,6% más que el tercero. Esta valoración tiene un efecto positivo en la contratación de productos y servicios para todas las entidades analizadas.

Mejora de los KPIs

El uso de las apps móviles mejora claramente todos los KPIs de negocio según el estudio. Así, los españoles que usan la app de su banco, lo valoran un 7,5% más que aquellos que no la usan. Además, el informe también desvela y cuantifica esta misma diferencia entre los usuarios de la app móvil y los que no la usan para la probabilidad de cambiar a otro banco y la probabilidad de volver a

contratar otro producto en el mismo.

“Ser el banco más relevante en el canal móvil se traduce no sólo en mejores valoraciones por parte de los usuarios sino también en contar con una mayor consideración e intención de compra de nuevos productos y servicios financieros.” Además, Para Lola Chicón, CEO de Smartme Analytics, disponer de métricas 360º “ayuda, no sólo a identificar otras entidades financieras que están consiguiendo mayor engagement en ciertos grupos de clientes, en momentos específicos, o en determinadas geolocalizaciones, sino también a tener una visión más completa del ecosistema del cliente. En un entorno altamente competitivo resulta imprescindible entender el comportamiento de cada cliente y desarrollar esta ventaja a través de los datos porque permite desplegar ese conocimiento de manera práctica y aplicada” añade Lola Chicón.

Para obtener el informe completo y un zoom personalizado de alguna entidad financiera se puede solicitar en este enlace.

Datos de contacto:

Smartme Analytics
Smartme Analytics
633055698

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Finanzas](#) [Telecomunicaciones](#) [Dispositivos móviles](#) [Innovación Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>