

## Generación Z: el reto de las entidades financieras

02:02 | 13/05/2016

**Incluye:** [EFPA ESPAÑA](#) [DIGITALIZACIÓN](#) [FINTECH](#) [ROBO-ADVISORS](#)


Foto: RonKikuchi, Flickr, Creative Commons

Sobre "Ángel Faustino "



Ampliar

Ángel Faustino es desde junio de 2012 asociado de EFPA España. Cuenta con dilatada experiencia en el sector financiero. Trabaja en el área de Restructuring y Corporate Banking de Novo Banco desde el año 2013. Previamente fue durante más de 11 años director de la oficina principal de Banco Espírito Santo en Barcelona. Es autor de libros como "Todo lo que tu banco debería contarte antes de invertir" (2012) e "Invertir tus ahorros y multiplicar tu dinero para Dummies" (2015).

Por **Ángel Faustino**

*El tsunami tecnológico está mucho más cerca de lo que pensamos. Las entidades financieras que quieran sobrevivir en los próximos años deben estar pensando ya en cómo captar clientes de la Generación Z, es decir, de los nacidos entre la década de los 90 y los primeros años del 2000 y que siguen la línea de sucesión de la generación Y o millenials -nacidos entre los 80 y principios de los 90-.*

Ese es su reto: captarlos y, más difícil aún: fidelizarlos. Los Z no han tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías como lo han hecho los Y: han nacido con ellas. Desde la cuna han jugado con smartphones y tablets y por eso también se les conoce como "nativos digitales". Su mundo es virtual. Son criaturas online. Leen poco papel,

LO MÁS VISTO

[Día](#)[Semana](#)[Mes](#)[Noticias](#) | [Mercados](#)

Las razones de Bill Gross para instaurar una renta básica universal

[Noticias](#) | [Private Banking](#)

El futuro de las máquinas: ¿son compatibles el asesoramiento personal con los robo advisors y gestores automatizados?

[Opinión](#)

El smartphone ya es clave para las FinTech y la gestión patrimonial

[Noticias](#) | [Mercados](#)

Pioneer Investments: "China es ahora mismo uno de nuestros países favoritos en el universo de los mercados emergentes"

Me gusta 783[Follow](#)Seguir a @FundsSociety 2.542 seguidores**NEWSLETTER**

Todas las noticias en su e-mail.

Introduzca su email...

[Go](#)

AHORA EN PORTADA

[ver todos](#)[Opinión](#)[La columna de Henderson](#)

¿Merece la pena asumir el riesgo propio de los dividendos de mercados emergentes?

Los roboadvisors también son humanos: fallos en los algoritmos automatizados, venta abusiva y problemas en la protección de datos son sus puntos débiles

Los roboadvisors tendrán que crecer un 60% anual en los próximos seis años para subsistir

El futuro de las máquinas: ¿son compatibles el asesoramiento personal con los robo advisors y gestores automatizados?

El smartphone ya es clave para las FinTech y la gestión patrimonial

### Compartir

Twitter

Me gusta 0

Share 0

ven poca televisión y utilizan poco el correo electrónico: prefieren consumir contenidos de Internet, poder elegir cuándo y cómo ven los programas y comunicarse por mensajería instantánea o redes sociales.

Estos hábitos suponen un reto para las entidades financieras porque la diferencia evolutiva que existe entre las prestaciones digitales que ofrecen y las exigencias de los nativos digitales es total. El banco que piense que la digitalización es el futuro ya va tarde. La era digital es hoy y una de las consecuencias de la digitalización es que la competencia en la **prestación de servicios bancarios** ya no se circunscribe únicamente a bancos. Empresas líderes como Apple, Facebook y Amazon tienen equipos de consultores diseñando los paquetes financieros con los que van a irrumpir en el mercado. Apple ya empezó la carrera lanzando una tarjeta de crédito propia de la que colocó más de un millón en apenas 72 horas y Orange –operadora de telefonía- ya ha anunciado que lanzará su banco virtual en Francia en 2017 y en España en 2018.

En el último año han eclosionado las dos grandes tendencias que están transformando al sector financiero. Por un lado, el **auge de los robo-advisors** (servicios online de gestión financiera) y, por otro, la **optimización de recursos** para adaptarse al nuevo entorno digital.

Los primeros, los robo-advisors ya han dejado de ser un vocablo extraño de “algo que vendrá”. Ya no vendrán, ya están aquí. Betterment, por ejemplo, es un robo-advisor creado en 2010 en Estados Unidos. Hoy ya tiene 150.000 clientes y más de 4.000 millones de dólares de activos bajo gestión. Otro ejemplo es una gran casa de inversión como Invesco –de negocio tradicional/offline-, que ha comprado un robo-advisor este año. En España, una EAFI como **Feelcapital ya está asesorando de forma exclusivamente online** a sus clientes de forma personalizada, por un coste de 150 euros anuales.

Podemos cuestionarnos que una pequeña EAFI o el avance de algunas iniciativas fintech lanzadas en Estados Unidos influyan en la forma en que se ofrece el asesoramiento financiero en España; pero es menos cuestionable cuando entra en juego un player como La Caixa, quien a través de Imaginbank ha creado un banco que opera de forma exclusiva a través del smartphone. O cuando se trata de ING, que ofrece su propio asesor online a través de “My Money Coach”.

Según los pronósticos de la consultora A.T. Kearney, el **sector de los robo-advisor crecerá un 68% anual hasta el año 2020** con 2,2 billones de dólares de activos bajo gestión. No hay hoy otra tendencia en el sector financiero con mayor proyección de crecimiento que los robo-advisor.

El otro aspecto que comentaba, la optimización de recursos y la transformación de la red de oficinas, está evolucionando a velocidad de vértigo y de forma inexorable. Los dos grandes ya han anunciado cambios: Santander va a cerrar más de 400 oficinas y a



[Opinión](#)  
[Análisis de futuro](#)

Generación Z: el reto de las entidades financieras

### EVENTOS

[ver todos](#)



"Surfing USA"  
05/19/2016

Madrid

Andrew Acheson, gestor de renta variable de EE.UU. de Pioneer, estará en Madrid en mayo



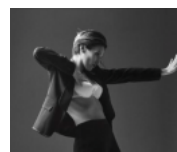
Desayuno exclusivo  
05/16/2016

México

Daniel Morris de BNP hablará sobre los temas globales de inversión en México

### ESTILO

[ver todos](#)



15:41 | 10/05/2016

Centro Cultural Español

Miami se mueve al son del FlamenGo



09:41 | 10/05/2016

S&P Index Carbon Emitter

Las inversiones en el mercado latinoamericano tienen un impacto ambiental material mayor

reestructurar su plantilla y, por otro lado, el consejero delegado de BBVA ya ha mencionado la posibilidad de cerrar hasta el 75% de su red en los próximos años.

En definitiva y como dije hace un tiempo, la banca será digital...o no será.

*Columna de Ángel Faustino García, asociado de EFPA España.*

## PORTADAS:

[España](#)

[LatAm](#)

[US Offshore](#)

---

[o Comentarios](#)

---

### AÑADIR NUEVO COMENTARIO

**Su nombre \***

**Correo electrónico \***

El contenido de este campo se mantiene privado y no se mostrará públicamente.

**[Página principal](#)**

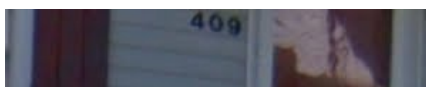
**Comment \***

---

**He leído y acepto los [Términos de uso](#) \***

### CAPTCHA

Esta pregunta es para determinar si eres un visitante humano y prevenir el envío de spam.



Introduzca el texto



[Guardar](#) [Vista previa](#)

#### NOTICIAS

[Alternativos](#)

[ETF](#)

[Mercados](#)

[Negocio](#)

[Nombramientos](#)

[Normativa](#)

[Pensiones](#)

[Private Banking](#)

#### OPINIÓN

[EVENTOS](#)

[ESTILO](#)

[¿QUIÉN ES QUIÉN?](#)

#### CONTACTO Y AYUDA

[Formulario](#)

[Suscríbete a la Newsletter](#)

[¿Quiénes Somos?](#)

[Publicidad](#)

#### SOCIAL

[RSS](#)

[FACEBOOK](#)

[TWITTER](#)

[LINKEDIN](#)

#### LEGAL

[Términos y Condiciones](#)

[Cookies](#)

[Política de Privacidad](#)

[Mapa Web](#)