

# La contratación de productos financieros online 2012. Perspectiva del usuario.

Dirigido por:

**Dra. Cristina Tomàs Pérez**

Directora de Investigación de Online  
Business School

# Índice

<b>I. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>II. La banca electrónica en Europa</b>	<b>5</b>
<b>III. Perfil del usuario de la banca electrónica en España</b>	<b>9</b>
<b>VI. Uso de la banca electrónica por el usuario español</b>	<b>13</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>15</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>17</b>

---

## I. INTRODUCCIÓN

En tan sólo un año, desde que se publicó la primera investigación de OBS en relación a la contratación de los productos financieros online, la imagen del ahorrador con respecto a la banca, especialmente en España, ha cambiado mucho.

Por un lado, el ahorrador actual está muy preocupado por las noticias que continuamente se suceden relacionadas con el mundo financiero. Así, pequeños ahorradores y otros usuarios de la banca empiezan a buscar nuevas formas de tratar y gestionar sus ahorros, que quizás afecten a la banca electrónica al tratarse de algo menos tangible que la banca tradicional.

Por otro, es evidente que la mayor penetración de Internet en la vida de las personas hace que el uso de muchos servicios de compra, gestión y contratación suban, y entre ellos está por supuesto la banca financiera.

¿Qué corriente tiene más peso a la hora de analizar la evolución de la banca electrónica? En el presente informe desvelaremos estas claves a nivel europeo, español y autonómico.

---

## II. LA BANCA ELECTRÓNICA EN EUROPA

Durante los últimos diez años, nuestra percepción del mundo ha cambiado con Internet. Permanecemos conectados a la red desde diferentes dispositivos, el ordenador, el móvil y recientemente, la tableta. Las actividades más comunes están relacionadas con nuestro día a día, desde comunicarnos a través del chat, mostrar nuestras inquietudes en Facebook, consultar horarios, leer la prensa o, cada vez mucho más, comprar.

Las compras masivas a través de la red se iniciaron con la compra de billetes de avión y paquetes vacacionales, pero ahora se ha extendido a todos los ámbitos en mayor o menor medida. Entre estas compras se incluyen los productos financieros. Sin embargo, si bien el uso de Internet es cada vez más extenso, en el ámbito concreto de los productos financieros, su uso en el continente europeo es bastante desigual.

Analizando el uso que los ciudadanos europeos hacen de la banca electrónica (Tabla 1), observamos que en los últimos cinco años el crecimiento ha sido espectacular: un 48% para el conjunto de los 27 países que componen la Unión Europea, y de un 39,29% para los países de la Zona Euro.

**TABLA 1**

### ***Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica, promedio vio de Europa, 2007-2011***

---

	2007	2008	2009	2010	2011	Var. 10-11	Var. 07-11
EU-27	25	29	33	36	37	2,78%	48,00%
Zona-Euro	28	31	34	37	39	5,41%	39,29%

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de Eurostat

Si comparamos el crecimiento en el último año, el crecimiento más pronunciado se ha producido para los países de la Zona Euro, con un 5,41% con respecto al 2,78% del promedio de países de la Unión Europea.

**TABLA 2**
**Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica en Europa (por países), 2007 - 2011**

	2007	2008	2009	2010	2011	Var. 10-11	Var. 07-11
Alemania	35	38	41	43	45	4,65%	28,57%
Austria	30	34	35	38	44	15,79%	46,67%
Bélgica	35	39	46	51	54	5,88%	54,29%
Bulgaria	2	2	2	2	3	50,00%	50,00%
Chipre	12	11	15	17	20	17,65%	66,67%
Croacia	9	13	16	20	N.D.	N.D.	N.D.
Dinamarca	57	61	66	71	75	5,63%	31,58%
Eslovaquia	15	24	26	33	34	3,03%	126,67%
Eslovenia	19	21	24	29	31	6,90%	63,16%
<b>España</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>3,70%</b>	<b>75,00%</b>
Estonia	53	55	62	65	68	4,62%	28,30%
Finlandia	66	72	72	76	79	3,95%	19,70%
Francia	34	40	43	50	51	2,00%	50,00%
Grecia	4	5	5	6	9	50,00%	125,00%
Holanda	65	69	73	77	79	2,60%	21,54%
Hungría	12	13	16	19	21	10,53%	75,00%
Irlanda	25	28	30	34	33	-2,94%	32,00%
Islandia	72	68	72	77	80	3,90%	11,11%
Italia	12	13	16	18	20	11,11%	66,67%
Letonia	28	39	42	47	53	12,77%	89,29%
Lituania	21	27	32	37	41	10,81%	95,24%
Luxemburgo	46	48	54	56	59	5,36%	28,26%
Malta	22	25	32	38	42	10,53%	90,91%
Noruega	71	75	77	83	85	2,41%	19,72%
Polonia	13	17	21	25	27	8,00%	107,69%
Portugal	12	14	17	19	22	15,79%	83,33%
Reino unido	32	38	45	45	46	2,22%	43,75%
República checa	12	14	18	23	30	30,43%	150,00%
Rumanía	2	2	2	3	4	33,33%	100,00%
Suecia	57	65	71	75	78	4,00%	36,84%
Turquía	4	5	5	6	N.D.	N.D.	N.D.

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de Eurostat

Según se observa en la Tabla 2, los países cuyos ciudadanos han hecho un mayor uso de la banca electrónica, en 2011, son, por este orden, Noruega (85%), Islandia (80%) y Finlandia y Holanda, ambas con un 79%. Los europeos que menos uso hacen de la banca electrónica son los griegos (9%), rumanos (4%) y búlgaros (3%) en 2011.

En términos de crecimiento del último año, estos tres últimos países los que más han crecido: Grecia y Bulgaria, con un 50,00% más de usuarios, y Rumanía, con un 33,33%. El hecho de partir de valores iniciales tan bajos hace que los crecimientos porcentuales sean espectaculares.

Al otro lado de la tabla, los que menos han crecido en el número de usuarios que utiliza la banca electrónica en el último año son Noruega (2,41%), Reino Unido (2,22%) o Francia (2,00%). Es importante mencionar el caso de Irlanda, en que los clientes de la banca electrónica han disminuido en un 2,49%. Este dato puede estar relacionado con la credibilidad de los irlandeses en su sistema financiero después del rescate de sus entidades por parte de la Unión Europea.

En cifras acumuladas en los últimos cinco años, cinco son los países que, como mínimo, han más que doblado el uso de la banca electrónica. Así destacamos la República Checa, con un 150,00% entre 2006 y 2011, Eslovaquia (126,67%), Grecia (125,00%), Polonia (107,69%) y Rumanía (100%). Los países que han experimentado un crecimiento acumulado entre 2006 y 2011 de menos del 20% son Noruega (19,72%), Finlandia (19,70%) e Islandia (11,11%) condicionados por el elevado uso de la banca electrónica ya en 2006.

España está en el puesto 21, de los 29 posibles, con sólo un 28% de los usuarios con acceso a Internet que accedieron a la banca electrónica en 2011. En el último año, el aumento fue del 3,70%, y el crecimiento acumulado desde 2006, el 75,00%, situándose en el décimo país europeo con mayor crecimiento acumulado en los últimos cinco años.

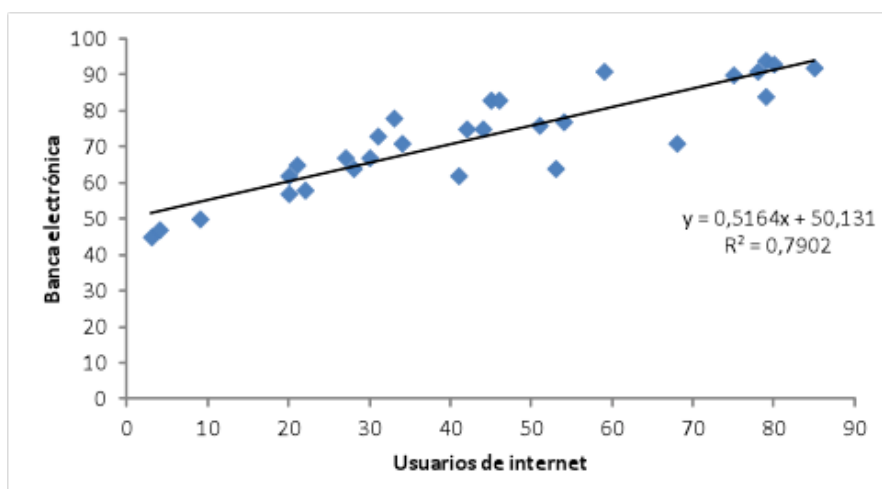
Dado que las diferencias entre los países, como se ha observado en los párrafos anteriores, son muy grandes, desde OBS hemos tratado de buscar una explicación, relacionándolo con alguna variable explicativa. En un primer lugar se pensó en el PIB per cápita, en el sentido de que un país más desarrollado, y con un PIB per cápita más alto, debería tener como consecuencia un mayor uso de la banca electrónica. Sin embargo, no se puede decir que haya relación alguna, pues el coeficiente de determinación es nulo ( $R^2 = 0,000205$ ).

Si hacemos el símil de que quienes compran habitualmente por Internet pueden, por iguales razones, "comprar" la información financiera, vemos que si bien la correlación es positiva, no podemos decir que el porcentaje de individuos de un país que compra por Internet nos pueda explicar el uso de la banca electrónica. El coeficiente de determinación es de 0,3825, lo que nos dice que sólo el 38,25% del porcentaje de uso de la banca electrónica se explica por el porcentaje de usuarios que compran por Internet en ese país.

Mayor éxito hemos tenido considerando el porcentaje de usuarios que utiliza regularmente Internet, con un coeficiente de determinación del 0,7902. Por tanto, en base a este resultado, se puede concluir que un 79,02% del uso de la banca electrónica por los ciudadanos de un país europeo se explica por el porcentaje de individuos que usa Internet con regularidad en ese mismo país.

**GRÁFICO 1**

**Relación entre el uso de la banca electrónica y el uso frecuente de Internet, Europa, 2011**



**III. PERFIL DEL USUARIO DE BANCA ELECTRÓNICA EN ESPAÑA**

Centrándonos en el caso español, y analizando crecimiento de los usuarios por sexos (Tabla 3), se observa que el sexo masculino utiliza más la banca electrónica que el femenino, para todos los años objetos de observación.

**TABLA 3**

**Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica, España, 2009-2011, distribución por sexos**

	2009	2010	2011	Var. 09-10	Var. 10-11
Hombre	43,1	44,4	48,6	3,02%	9,46%
Mujer	35,1	39,1	42	11,40%	7,42%

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INE

Sin embargo, en cuanto a crecimiento, no podemos concretar, pues si bien entre 2009 y 2010 el porcentaje de mujeres usuarias de la banca electrónica aumentó en un 11,40% frente al 3,02% de los varones, la tendencia se ha invertido para el período comprendido entre 2010 y 2011, donde el porcentaje de varones que usa la banca por Internet ha aumentado un 9,46% frente al 7,42% de las mujeres.

Lo que sí se puede poner de manifiesto es el aumento y la confianza del usuario español en la banca electrónica.

En cuanto a los tramos de edad (Tabla 4), se observa que los usuarios de edades comprendidas entre los 35 y los 44 años siguen siendo los que más utilizan la banca electrónica, con un 53,6% para el año 2011. Se puede decir que más del 45% de los individuos de edades comprendidas entre los 25 y los 64 años con clientes de la banca electrónica.

**TABLA 4**

***Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica, España, 2009-2011, distribución por tramos de edad***

	2009	2010	2011	Var. 09-10	Var. 10-11
De 16 a 24 años	22,6	22,6	24,9	0,00%	10,18%
De 25 a 34 años	45,1	47,0	50,1	4,21%	6,60%
De 35 a 44 años	46,1	50,0	53,6	8,46%	7,20%
De 45 a 54 años	39,7	43,3	46,1	9,07%	6,47%
De 55 a 64 años	39,1	42,5	46,9	8,70%	10,35%
De 65 a 74 años	37,1	32,5	39,3	-12,40%	20,92%

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INE

A más distancia le siguen los mayores de 65 años, con 39,3% de usuarios, y por último, los más jóvenes, y quizá por ello menos preocupados por su situación financiera, los menores de 25 años, con tan sólo un 24,9%.

En cuanto a la variación porcentual, el grupo que más ha crecido en este último año, han sido los mayores de 65 años, con un 20,92% (si bien el período anterior, 2009-2010, su uso había descendido entre un 12,40% de los usuarios), seguido por el grupo de edad comprendido entre los 55 y los 64 años, con un aumento porcentual del 10,35% y los más jóvenes, entre 16 y 24 años, con un 10,18%. El resto de grupos de edad presenta un crecimiento porcentual entre 2010 y 2011 de aproximadamente un 7% de promedio.

## Análisis por Comunidad Autónoma

Efectuando el análisis por comunidad autónoma en España (Tabla 5), se observa que todas las comunidades excepto Ceuta han experimentado un aumento del uso de la banca electrónica en el año 2011.

**TABLA 5**  
**Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica, España, 2009-2011, distribución por Comunidad Autónoma**

	2009	2010	2011	Var.09-10	Var.10-11
Andalucía	31,6	35,9	39,8	13,61%	10,86%
Aragón	36,0	35,3	42,8	-1,94%	21,25%
Asturias	37,4	41,4	53,1	10,70%	28,26%
Baleares	43,2	48,6	49,3	12,50%	1,44%
Canarias	42,0	45,2	49,4	7,62%	9,29%
Cantabria	43,3	37,0	41,8	-14,55%	12,97%
Castilla y León	34,9	32,5	39,5	-6,88%	21,54%
Castilla-La Mancha	28,8	27,5	37,1	-4,51%	34,91%
Cataluña	45,2	49,3	49,3	9,07%	0,00%
Ceuta	28,1	35,5	28,6	26,33%	-19,44%
Comunidad Valenciana	39,6	42,1	42,6	6,31%	1,19%
Extremadura	24,2	26,7	30,7	10,33%	14,98%
Galicia	33,4	38,4	43,9	14,97%	14,32%
Madrid	47,5	49,5	53,5	4,21%	8,08%
Melilla	16,9	19,3	21,7	14,20%	12,44%
Murcia	39,3	41,8	42,8	6,36%	2,39%
Navarra	40,1	42,4	43,9	5,74%	3,54%
País Vasco	41,1	43,6	51,4	6,08%	17,89%
Rioja	35,7	35,9	39,6	0,56%	10,31%

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INE

Las comunidades cuyos habitantes han hecho un mayor uso de esta herramienta en 2011, en concreto más de la mitad de su población, han sido Madrid, con un 53,5% de sus habitantes, Asturias, con un 53,1% y País Vasco, 51,4%.

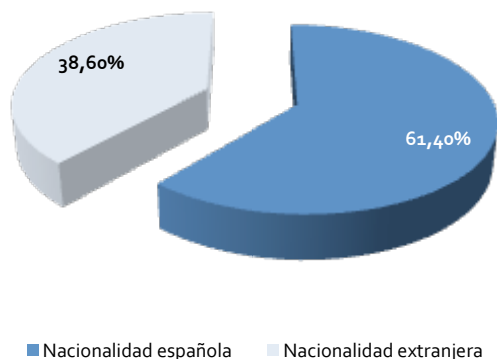
Las que menos, aparte de Ceuta y Melilla, con menos del 30%, se sitúa Extremadura (30,7%), Castilla-La Mancha (37,1%) y Castilla-León (39,5%).

En cuanto a la variación porcentual en el último año, las comunidades que más han crecido han sido Castilla-La Mancha (34,91% más de usuarios en el 2011), Asturias (28,26%) y Castilla-León (21,54%).

Las que han crecido menos en número de usuarios de la banca online en 2011, aparte de Ceuta, que ha descendido el número de usuarios en un 19,44% y de Cataluña, que no ha experimentado cambio alguno con respecto a 2010, podemos mencionar a la Comunidad Valenciana (1,19%), Baleares (1,44%) y Murcia (2,39%).

En cuanto al origen de los usuarios (Gráfico 2), el 61,40% de los usuarios de la banca electrónica en 2011 eran de origen español, mientras que sólo el 38,60% eran usuarios de origen extranjero.

**GRÁFICO 2**  
***Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica, España, 2009-2011, distribución por origen del usuario***



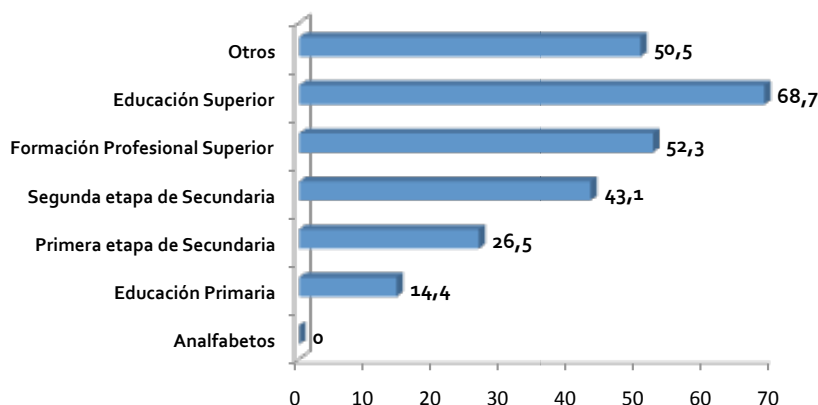
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INE

Analizando el perfil de los usuarios por nivel de estudios (Gráfico 3), el colectivo que más usa la banca electrónica aquél con Educación Superior (Licenciaturas o Diplomaturas), con un 68,7%, seguido por los usuarios con Formación Profesional (52,3%).

Los usuarios con estudios terminados a nivel de Primaria (14,4%) y de la primera etapa de la educación Secundaria (25,5%) son los que menos usan la comunicación por Internet con su entidad financiera.

**GRÁFICO 3**

**Porcentaje de individuos que utiliza la banca electrónica, España, 2009-2011, distribución por nivel de estudios terminados**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INE

#### IV. USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA POR PARTE DEL USUARIO ESPAÑOL

En cuanto al uso que le dan los usuarios a la banca electrónica (Tabla 6), midiendo la actividad en los últimos días hábiles al momento de la recolección de los datos, se observa que, para 2011 un 50,3% utiliza la banca online tanto para consultas como para transacciones, mientras que el 26,9% únicamente realiza consultas bancarias. Un 22,6% no utiliza la banca electrónica en absoluto, según se desprende de la información facilitada por la Asociación para la Investigación de los Medios de Comunicación (AIMC).

**TABLA 6**

**Uso de la banca electrónica por parte del usuario español, 2011**

Últimos 30 días, a través de internet	2011	Consulta o transacciones financieras	2011
Consulta	26,9	Ordenador de mesa o portátil	37,6
Consultas y transacciones	50,3	Teléfono móvil	30,8
No	22,6	Tableta	47,5
NS/NC	0,2		

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del AIMC

En cuanto a los usuarios que han efectuado tanto consultas como transacciones financieras en 2011 a través de la red, un 30,8% lo ha hecho con el teléfono móvil, un 37,6% ha utilizado el ordenador de mesa o portátil, y un 47,5% con la tableta.

En cuanto al número de consultas de una página web, la AIMC establece un ranking de las 100 páginas más consultadas. Para el año 2011, según se desprende de la Tabla 7, la página de una entidad financiera más visitada es la de La Caixa, que ocupa el número 20 del ranking, seguida por Ingdirect (puesto 40), BBVA (puesto 49), CajaMadrid/BANKIA (puesto 70) y Grupo Santander en última posición, en el puesto 81

**TABLA 7**

***Puesto que ocupan las páginas de las entidades financieras entre las 100 páginas más vistas por los usuarios de Internet, España, 2007-2011***

	2007	2008	2009	2010	2011
La Caixa	15	18	17	18	20
ING Direct	42	38	33	38	40
BBVA	43	48	43	58	49
Cajamadrid/BANKIA	47	42	47	62	70
Grupo Santander	79	87	92	83	81

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del AIMC

Analizando la evolución seguida por cada una de las páginas, se observa que, con excepción de Ingdirect, que ha escalado dos posiciones entre 2007 y 2011, pasando de la posición 42 a la 40, alcanzando su punto máximo en 2009 con el puesto 33 en el ranking, las demás han perdido visibilidad en el período considerado.

La Caixa ha pasado del puesto 15 en 2007 al 20 en 2011. BBVA ha pasado del 43 en 2007, a situarse en el puesto 58 en 2010 para remontar en 2011 y terminar en el puesto 49.

CajaMadrid/BANKIA inició en 2007 en el puesto 47, en el que se mantenía en 2009, para empezar a caer en picado hasta la posición 70 en 2011.

Distinta evolución ha seguido el Grupo Santander que si bien estaba en el puesto 79 del ranking en 2007, cayó hasta el puesto 92 en 2009 para remontar hasta el 81 en 2011.

## CONCLUSIONES

El sector bancario es uno de los sectores que mayores transformaciones ha experimentando como consecuencia de Internet, que ha tenido un impacto directo sobre dos aspectos relevantes del sector bancario.

En primer lugar, la relación entre entidades financieras y clientes se ha modificado por la rapidez de acceso a la información. Ello se ha traducido en una menor fidelidad del cliente ya que en cuestión de segundos puede tener a su alcance las ofertas de las entidades de la competencia.

En segundo lugar, la expansión de Internet en España ha posibilitado que aparezcan nuevas entidades financieras online (algunas de ellas con una sola oficina) que compiten directamente con las entidades financieras tradicionales.

Por último, la banca española ha incorporado con gran rapidez las innovaciones tecnológicas que le permiten ampliar su mercado y mejorar su productividad reduciendo los costes laborales y de mantenimiento de extensas redes de sucursales. Además, las nuevas tecnologías facilitan y simplifican las tareas de capturar, almacenar y procesar información, y modifican la forma de acceso de los clientes a los servicios y productos bancarios, revolucionando la relación entre el banco y el cliente.

Las principales conclusiones obtenidas en el presente informe se pueden resumir en:

- El uso de la banca electrónica por parte de los ciudadanos europeos ha aumentado en un 48% en los últimos cinco años, y un 39,29% para los de la zona euro.
- Analizando únicamente el año 2011, el crecimiento ha sido más elevado en la zona euro con un 5,41%.
- Los países del norte de Europa (Noruega, Islandia, Finlandia y Holanda) son los que muestran un mayor porcentaje de usuarios de la banca online.
- Por el contrario, los que menos utilizan Internet para comunicarse y trabajar con su banco son los griegos, búlgaros y rumanos.
- De los 29 países analizados, España ocupa el noveno puesto empezando por la cola (puesto 21), con un crecimiento acumulado en los últimos cinco años del 75%, y de tan solo un 3,70% en 2011.
- Aproximadamente, el 80% de la banca electrónica en Europa se explica por la frecuencia con la que los usuarios se conectan a Internet.

- En cuanto al perfil del usuario español, podemos señalar que los varones tienen una mayor predisposición a su uso.
- Por tramos de edad, los usuarios comprendidos entre 34 y 44 años son los que usan la banca electrónica más frecuentemente, aunque el mayor crecimiento porcentual en el último año se observa entre los mayores de 65 años.
- Por Comunidades Autónomas, más de la mitad de los madrileños, asturianos y vascos son clientes de la banca electrónica. Extremeños y castellanos, los que menos uso hacen de la banca online.
- En todas las Comunidades Autónomas se ha observado un crecimiento de usuarios, excepto en Ceuta, con un descenso del 19,44%, o en Cataluña, donde no se ha experimentado variación alguna.
- El 61,40% de los españoles son usuarios de la banca por Internet, frente al 38,60% de extranjeros.
- El perfil de los usuarios está positivamente correlacionado con el nivel de estudios: a mayor nivel, el porcentaje de uso es mayor.
- El usuario de la banca online utiliza este servicio tanto para efectuar consultas como transacciones. El porcentaje de usuarios que lo utiliza sólo para consultas es menor.
- Las consultas se realizan mayoritariamente en tabletas, por encima de móviles y ordenadores, ya sean de sobremesa o portátiles, lo que demuestra el impacto que tienen las nuevas tecnologías en el uso de Internet.
- La consulta de páginas de entidades financieras ha descendido en términos relativos con respecto al resto de páginas más buscadas. Esto es una muestra de la desconfianza del usuario con respecto a la situación actual de la banca española.

## BIBLIOGRAFÍA

AIMC (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación). Estudio "*Navegantes en la red*". 2007, 2008, 2009, 2010, 2011

Banco Mundial. International Finance Corporation. Estadísticas.

EuroStat. Statistical Office of the European Communities.

INE. Instituto Nacional de Estadística.