

La mitad de los españoles ya utiliza la banca móvil



La mitad de los españoles ya utiliza la banca móvil

Expansión. - Esperar cola ante una ventanilla en la oficina bancaria es una opción que cada vez evita un mayor número de usuarios. El número de adeptos a la banca móvil ha crecido de forma exponencial en los últimos años en España, donde el 48% de los clientes de entidades ya utiliza aplicaciones de este servicio, lo que sitúa nuestro país como el cuarto país europeo con mayor penetración de esta herramienta.

Los datos reflejados en el estudio Financial Empowerment in Digital Age 2014, elaborado por el Grupo ING con respuestas de 12.000 europeos, reflejan el crecimiento del uso de las aplicaciones de banca móvil en España en los últimos años (un 4% con respecto a 2013 y un 35% desde 2012). El aumento de la penetración de Internet y el uso de tabletas y smartphones ha posibilitado el despegue de este tipo de herramientas, sobre todo en las operaciones más rutinarias. Turquía y Holanda lideran la clasificación europea de los países con mayor número de usuarios.

El 84% de los españoles encuestados asegura que la banca móvil les ha ayudado en la gestión de sus finanzas personales. Además, somos el país europeo donde los usuarios muestran mayor interés por el control de sus gastos, ya que un 55% de los participantes en la muestra asegura que elabora un presupuesto detallado para mejorar sus decisiones financieras.

Al cliente español no le importa recibir alertas de su entidad sobre aspectos relacionados con su economía diaria e incluso lo valora. Un 65% está a favor de ser avisado cuando su saldo se encuentre por debajo de un límite prefijado, un 61% accedería a que su banco le avisara si está gastando en exceso y un 46% querría que sus gastos se agrupasen por categorías.

Presencia en redes sociales

Las redes sociales son un elemento importante para este tipo de clientes, que las utiliza para tomar decisiones y recabar consejos acerca de cuestiones financieras. De este modo, el 67% de los españoles quiere interactuar con las entidades y que éstas respondan a sus comentarios. Además, un 70% espera que los bancos les proporcionen a través de esta vía consejos y trucos para mejorar su economía.

Estas nuevas plataformas de comunicación también son un arma para mostrar el descontento del consumidor. Un 42% utilizaría Twitter, Facebook, Youtube o los foros financieros para redactar una queja sobre un banco y un 21% para decidir si cambia las condiciones de productos hipotecarios.



© CCOO SERVICIOS 2017

Logos y marcas propiedad de sus respectivos autores

Se permite la reproducción total o parcial de todos los contenidos siempre que se cite la fuente y se enlace con el original