



[www.ine.es](http://www.ine.es)

INEbase

Toda la información estadística

## Videos



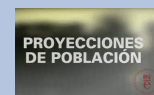
Un día en cifras



¿Quién más elabora estadísticas?



¿Quién estudia estos movimientos del mercado de trabajo?



PROYECCIONES DE POBLACION

## Banca electrónica y servicios financieros

Una comparativa dentro de España y la Unión Europea



### En este número...

Banca electrónica. Usuarios y crecimiento

Banca electrónica. Diferencias regionales y perfil del usuario

Banca electrónica. Los mayores y el problema de la confianza

Actividades financieras por Internet

Un 62% de la población de 16 a 74 años (35,2 millones) utilizó servicios de banca electrónica en los últimos 3 meses en 2020. Las actividades financieras por Internet, que incluyen la suscripción de pólizas de seguros, la formalización de préstamos o hipoteca y la compraventa de activos financieros, fueron utilizadas en los últimos 3 meses por un 10% de la población de ese grupo de edad, más de 3,5 millones de personas.

El uso de Internet para gestiones bancarias ha aumentado 35 puntos desde 2011 hasta situarse por encima de la media de la Unión Europea (UE) en el último año. Las actividades financieras, sin embargo, tienen una menor presencia: 10% en España frente a 12%

de media en la UE y 13% en la Eurozona. Dentro de estas cifras, generalmente bajas, la compra de pólizas de seguros aparece como la más extendida (7%) y la adquisición de activos financieros, la menos común (3%).

Un 22% de las personas que utilizaron Internet en el último año manifestó no realizar operaciones bancarias por esta vía por tener preocupaciones acerca de la seguridad.

**Fuentes:** INE (Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares), Eurostat

### Usuarios de banca electrónica en los últimos 3 meses. 2020

% personas de 16 a 74 años

<b>Unión Europea*</b>	<b>58</b>
<b>Eurozona*</b>	<b>61</b>
Dinamarca	94
Finlandia	92
Países Bajos	89
Suecia	85
Estonia	80
Letonia	76
Bélgica	75
Luxemburgo	71
Chequia	70
Irlanda	69
Lituania	68
Francia**	66
Austria	66
Alemania	65
<b>España</b>	<b>62</b>
Malta	60
Eslovaquia	58
Chipre	52
Eslovenia	52
Hungría	51
Croacia	50
Polonia	49
Portugal	47
Italia	39
Grecia	37
Bulgaria	13
Rumanía	12
Islandia	96
Noruega	94
Reino Unido**	80
Suiza**	73

\* Dato estimado.

\*\* Los datos son de 2019

Fuente: Eurostat

### Por encima de la UE y la Eurozona

Según datos de Eurostat, un 62% de las personas de 16 a 74 años realizaron algún tipo de gestión mediante banca electrónica en España en los últimos 3 meses, cifra cuatro puntos por encima de la media de la Unión Europea (58%) y un punto por encima de la media de la Eurozona (61%).

Dentro de la UE, Dinamarca (94%), Finlandia (92%) y Países Bajos (89%) tienen los porcentajes más altos, mientras que Bulgaria (13%) y Rumanía (12%) presentan las cifras más bajas.

Entre los Estados europeos no miembros destaca el valor también alto de Islandia y Noruega, 96% y 94%, respectivamente.

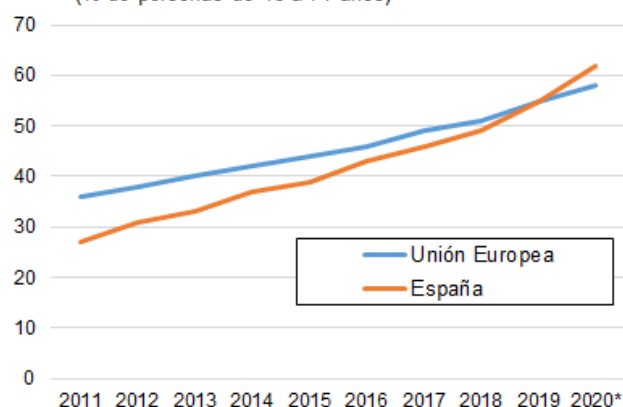
Por lo general, los países nórdicos y centro europeos tienen más usuarios de banca electrónica que los países mediterráneos y del Este continental.

### Creciendo a mayor ritmo

El porcentaje de usuarios ha crecido 35 puntos en España desde 2011 frente a 22 en la UE, hasta situarse por encima de la media de los Estados miembros, partiendo de una situación inicial más baja.

### Usaron banca electrónica en los últimos 3 meses

(% de personas de 16 a 74 años)



\* Dato UE estimado.

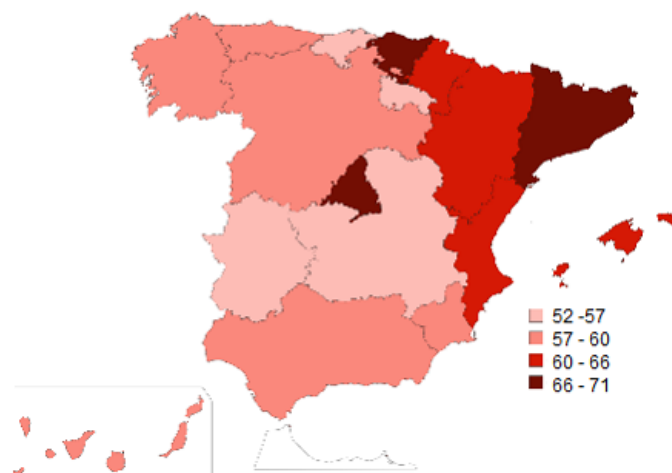
Fuente: Eurostat

### 66% o más de usuarios en tres comunidades autónomas

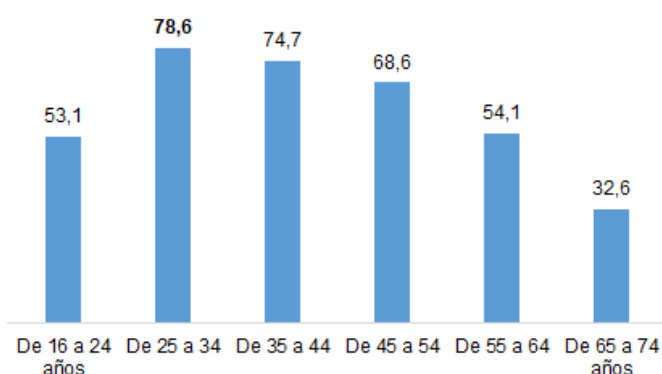
A nivel regional, la Ciudad Autónoma de Melilla (70,9%), Cataluña (70,3%), Comunidad de Madrid (66,5%) y País Vasco (65,9%) registran el mayor número de usuarios.

En el extremo opuesto, la Ciudad Autónoma de Ceuta (52,2%), Castilla-La Mancha (55,3%) y Extremadura (55,5%) tienen los menores porcentajes de usuarios de banca por Internet.

### Usuarios de banca electrónica en los últimos 3 meses. 2020 % personas de 16 a 74 años



### Usaron banca electrónica en los últimos 3 meses, según grupo de edad. 2020 (% personas de 16 a 74 años)

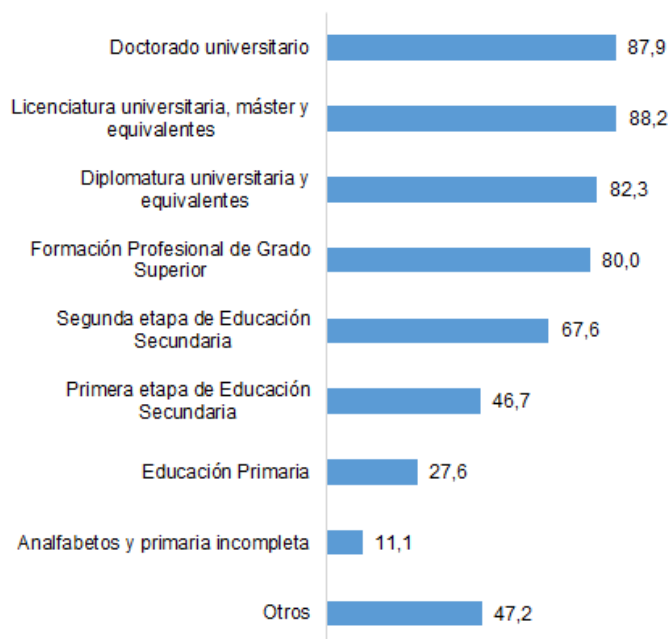


### Jóvenes y urbanitas, los más inclinados a usar estos servicios

El porcentaje de personas que utilizaron algún servicio de banca electrónica es mayor en hombres que en mujeres (64,1% frente a 60,1%), y mayor entre los 25 y 34 años (78,6%), porcentaje que disminuye conforme aumenta el grupo de edad. Entre los extranjeros la cifra es siete puntos más baja que entre los españoles (56% frente a 63%).

El tamaño del municipio afecta positivamente al número de usuarios, con mayor cifra en capitales de provincia y municipios de más de 100.000 habitantes.

### Usaron banca electrónica en los últimos 3 meses, según estudios terminados. 2020 (% personas de 16 a 74 años)

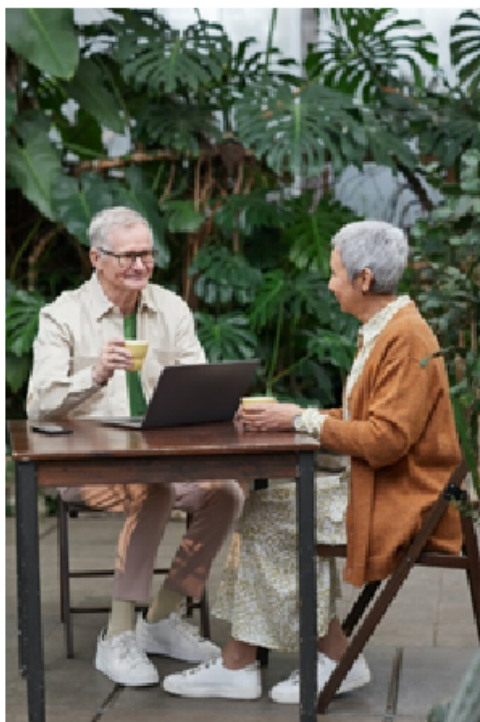


### Un 95% de usuarios entre trabajadores de las TIC

En general, a mayor nivel de estudios terminados, más alto es el porcentaje de usuarios, con más del 88% entre licenciados y doctores. La cifra también crece con los ingresos mensuales netos del hogar.

Atendiendo a la situación laboral, hay más usuarios de banca electrónica entre los ocupados y menos entre los inactivos dedicados a labores del hogar (76,6% frente a 31,3%), destacando entre todos los ocupados, los del sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), donde la cifra alcanza el 94,6%.





### Preocupados por la seguridad de los servicios

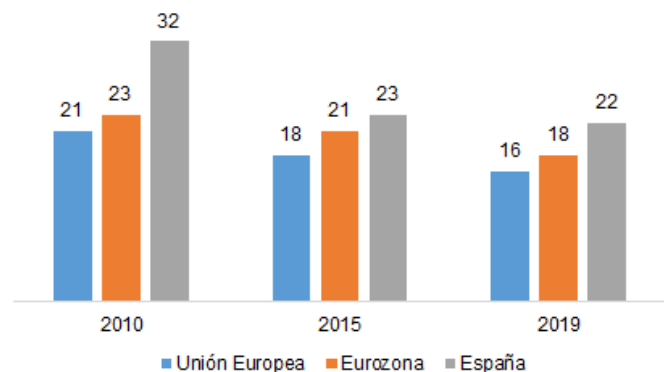
La banca electrónica se encuentra entre las actividades no realizadas por los usuarios debido a preocupaciones que tienen que ver con la seguridad.

En 2019, un 22% de las personas de 16 a 74 años que utilizaron Internet en los últimos 12 meses manifestaron no llevar a cabo estas actividades por limitaciones de este tipo. La cifra es seis puntos más alta que la media de la Unión Europea. Sin embargo, desde 2010 la desconfianza se ha reducido 10 puntos en España frente a solo cinco en el conjunto de la UE.

Además, un 3% experimentó un uso fraudulento de sus tarjetas de débito o crédito y un 1% sufrió alguna pérdida económica como resultado de actividades fraudulentas *online*.

### No usaron banca electrónica por preocupaciones con la seguridad

(% personas que utilizaron Internet en el último año)



Fuente: Eurostat

### Entre los mayores de 75 años, los extranjeros la usan más

Entre los mayores de 75 años, un 9,1% utilizaron servicios de banca electrónica en los últimos 3 meses. Como en el resto de la población, el porcentaje de usuarios aumenta con el nivel de estudios (excepto doctores) y los ingresos mensuales netos del hogar pero, a diferencia de lo que ocurre entre los de 16 a 74 años, en este caso hay más usuarios entre los extranjeros que entre los españoles (30,0% frente a 8,5%).

Atendiendo al tipo de hogar, los formados por parejas con hijos que conviven con ellos registran la cifra más alta (13,5%).

#### Actividades no realizadas por preocupaciones con la seguridad. 2019

Actividad	% personas que usaron Internet en los últimos 12 meses
Proporcionar información personal en redes sociales o profesionales	37
Usar Internet en wifi públicas	32
Descargar software, apps o ficheros	31
Comprar bienes y servicios	26
Llevar a cabo actividades de banca electrónica	22

#### Problemas de seguridad experimentados al usar Internet. 2019

Problema	% personas que usaron Internet en los últimos 12 meses
Recibir mensajes fraudulentos (phishing)	21
Ser redirigido a páginas web falsas que solicitan información personal (pharming)	19
Uso fraudulento de sus tarjetas de crédito o débito	3
Acceso de los niños a páginas web inapropiadas	3
Pérdida de documentos, fotos u otros datos debido a un virus u otra infección informática	3
Su red social o cuenta de correo electrónico ha sido pirateada	2
Robo de identidad <i>online</i>	1
Pérdidas económicas ocasionadas por: Robo de identidad online, recibir mensajes fraudulentos o ser redirigido a páginas web falsas	1
Mal uso de su información personal disponible en Internet con consecuencias (p. ej. de discriminación, acoso o intimidación)	1



### Usuarios de servicios financieros por Internet en los últimos 3 meses. 2020

% personas de 16 a 74 años

	España	Unión Europea*	Eurozona*
Suscribir pólizas de seguros <sup>1</sup>	7	7	8
Formalizar un préstamo o hipoteca <sup>2</sup>	2	2	2
Comprar o vender acciones <sup>3</sup>	3	4	5
<b>Al menos uno de los anteriores</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

\* Datos estimados.

1. O renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto con otro servicio.
2. O disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros.
3. Incluye: bonos, fondos u otros productos de inversión financiera.

Fuente: Eurostat

### Pocos usuarios y de edad mediana

La actividad financiera más frecuente es la suscripción de pólizas de seguros (7,4% de las personas de 16 a 74 años) y la menos, la formalización de préstamos o hipoteca (2,1%).

En promedio, los porcentajes son más altos en hombres que en mujeres para todas estas actividades. El uso es algo mayor entre los extranjeros para la suscripción de pólizas de seguros (8,8% frente a 7,2%) y la formalización de préstamos o hipoteca (3,7% frente a 1,9%), pero similar en lo que se refiere a compraventa de activos financieros (2,7% y 2,6%). En este último ámbito, el porcentaje más alto se sitúa entre los 35 y 54 años (3,2%).

Con el nivel de ingresos del hogar aumentan los usuarios de estos servicios, salvo en lo que se refiere a la formalización de préstamos o hipoteca, donde el porcentaje más alto se encuentra en el tramo de ingresos medio bajo (2,6%).

Los ocupados y con nivel de estudios alto presentan cifras en general más altas. Destacan los trabajadores del sector TIC, donde un 17,0% suscriben pólizas de seguros, un 7,1% realizan compraventa de activos y un 3,3% formalizan algún préstamo o hipoteca.

### Menos usuarios que la media de la Eurozona

El uso de Internet para actividades financieras en los últimos 3 meses en España se sitúa en conjunto en un 10%, cifra dos puntos inferior a la media de los Estados miembros (12%) y tres menos que la media de la Eurozona (13%), según datos de Eurostat.



### Usuarios de servicios financieros por Internet según tramo de ingresos mensuales netos del hogar. 2020

% personas de 16 a 74 años

	Suscribir pólizas de seguros <sup>1</sup>	Formalizar un préstamo o hipoteca <sup>2</sup>	Comprar o vender acciones <sup>3</sup>
<b>Total</b>	<b>7,4</b>	<b>2,1</b>	<b>2,7</b>
Menos de 900 euros	4,5	1,9	0,9
De 900 a menos de 1.600	7,1	2,6	1,4
De 1.600 a menos de 2.500	8,3	2,2	2,9
2.500 o más euros	12,0	2,4	6,7

1. O renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto con otro servicio.
2. O disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros.
3. Incluye: bonos, fondos u otros productos de inversión financiera.