

Los canales digitales se consolidan como forma mayoritaria de relación con los bancos, según un estudio presentado en el IEBF

- El Instituto Español de Banca y Finanzas ha celebrado una nueva sesión del 'Banking Lab' bajo el título "Pagos digitales y experiencia de usuario: innovación en el nuevo ecosistema financiero".
- Durante la sesión, se ha presentado la segunda edición del "Observatorio Banca y Sociedad", elaborado por Grupo Inmark, que constata el avance del canal online para realizar gestiones, utilizado ya por 3 de cada 4 usuarios.
- En la jornada han participado Ana Delia Revilla, Business Development Manager of Multi-Clients Studies en Grupo Inmark; Ángel Nigorra, director general de Bizum; y Santiago Carbó, catedrático de Economía de la Universitat de València y director de Papeles de Economía de Funcas.
- El vídeo está disponible en el siguiente [ENLACE](#).

Madrid, 3 de julio de 2025.- El Instituto Español de Banca y Finanzas (IEBF) ha celebrado hoy una nueva edición del 'Banking Lab' bajo el título "Pagos digitales y experiencia de usuario: innovación en el nuevo ecosistema financiero". La sesión, organizada en el Campus de CUNEF Universidad, ha contado con la participación de **Ana Delia Revilla**, Business Development Manager of Multi-Clients Studies en Grupo Inmark; **Ángel Nigorra**, director general de Bizum; y **Santiago Carbó**, catedrático de Economía de la Universitat de València y director de Papeles de Economía de Funcas; y ha sido moderada por **Manuel Balmaseda**, director del IEBF.

Durante el 'Banking Lab', se ha presentado la segunda edición del "Observatorio Banca y Sociedad". Según la investigación, elaborada por Grupo Inmark para AEB, CECA y UNACC, tres de cada cuatro personas utilizan ya el canal online para realizar gestiones bancarias. Por grupos etarios, destacan los jóvenes y universitarios de 18 a 34 años con una tasa de uso del 82,9%, seguidos por el grupo de 35 a 49 años, con un 84%.

El estudio revela también que el canal digital se consolida como forma mayoritaria de relación con los bancos, con un porcentaje de digitales financieros del 72,2%, sin dejar atrás la oficina y el cajero. El director general de Bizum, Ángel Nigorra, ha destacado que el ecosistema de pagos en España "está experimentando una transformación acelerada, gracias a la colaboración y el compromiso de las entidades bancarias con la **transformación digital**". Nigorra ha resaltado la creciente adopción de **tecnologías innovadoras** por parte de los usuarios, que "buscan en ellas comodidad, seguridad e inmediatez para sus pagos".

La adopción de la tecnología se refleja también en el grado de **satisfacción del cliente**, liderado por la banca móvil con un 89% de usuarios que declaran sentirse muy satisfechos o bastante satisfechos; seguida por la banca por Internet, con un 78,5%; el gestor personal, con el 76,9%; la oficina, con el 72,3%; el cajero automático, 70,1%; y el servicio de banca telefónica, 58%.

"La experiencia de uso lleva cada vez más a utilizar de manera habitual la **banca online**, frente a la presencial", ha afirmado Ana Delia Revilla. De hecho, según el "Observatorio

Banca y Sociedad", el 52,4% de las personas ha utilizado la banca móvil en las últimas 24 horas, frente al 5,8% en el caso del uso de la oficina y del 19,8% del cajero. Asimismo, la consideración de **poco esfuerzo** o sin esfuerzo en la relación de las personas con los bancos es mayoritaria, ocupando la tercera mejor valoración tras el comercio y los centros de enseñanza.

El Observatorio revela, además, que la seguridad es el factor más valorado para el 91,4% de los encuestados, seguido por la inclusión y accesibilidad de las personas a los servicios financieros, para el 86,4%; y por la digitalización, para el 79,3%. "Los medios de pago son uno de los principales mecanismos por los que las empresas participan y se integran en la vida económica; sin ellos, no sería posible realizar adecuadamente nuestras decisiones de consumo e inversión", ha señalado Santiago Carbó. "Son un eje fundamental para la **inclusión financiera**; por ello, es tan necesario y conveniente el buen funcionamiento de esos sistemas de pago, con eficiencia y buena experiencia de usuario", ha concluido el catedrático de Economía.

"La **inclusión** no es sólo tener acceso a internet o a una app, sino entender, usar y confiar en esos canales", ha remarcado Ana Delia Revilla. "Es importante diseñar la accesibilidad desde el inicio, ofrecer formación personalizada y mantener opciones presenciales, digitales o telefónicas." Según los datos del Observatorio Banca y Sociedad, sólo 3 de cada 10 personas declara haber recibido **formación financiera**, principalmente a través del sistema educativo y bancos.

Sobre la evolución de los bancos en la última década, Santiago Carbó ha destacado que "el sector bancario español ha innovado notablemente en medios de pago, lo que le permite mantener el liderazgo en los mismo, a pesar de la **fuerte competencia** de otros operadores como las BigTech y las Fintech."

"Uno de los grandes retos a los que nos enfrentamos es la creación de un **sistema de pagos europeo soberano**", ha señalado Ángel Nigorra. "En Bizum, pensamos que la mejor vía es la colaboración entre soluciones ya operativas en Europa, como Bizum, para ofrecer cobertura paneuropea a consumidores y comercios mediante su interconexión, aprovechando así su fuerte adopción por el mercado y las capacidades existentes en cada una".

Pie de foto

Fotografía 01, de izquierda a derecha: Santiago Carbó, catedrático de Economía de la Universitat de València y director de Papeles de Economía de Funcas; Ángel Nigorra, director general de Bizum; Ana Delia Revilla, Business Development Manager of Multi-Clients Studies en Grupo Inmark; y Manuel Balmaseda, director del Instituto Español de Banca y Finanzas.

Sobre el Instituto Español de Banca y Finanzas

El Instituto Español de Banca y Finanzas (IEBF) es una iniciativa de CUNEF Universidad y la Fundación AEB que pretende fomentar el intercambio de conocimientos e ideas sobre el presente y futuro del sector financiero. El IEBF es una alianza entre el mundo académico, los investigadores afiliados a instituciones financieras y profesionales que pretende contribuir a cerrar la brecha entre el pensamiento académico y las aplicaciones prácticas. Para ello, realiza análisis, actividades y estudios sobre el sector bancario que permiten el diseño de políticas económicas, así como seminarios, foros de debate, conferencias y notas de interés para los sectores bancario y financiero.

Contacto

CUNEF Universidad - Pablo Landaluce

Responsable de Comunicación Institucional

M 669 119 856

e-mail: comunicacion@cunef.edu

Fundación AEB - Departamento de Comunicación

T 91 789 13 11

e-mail: comunicacion@aeбанca.es