

Apps bancarias en España ¿qué les parecen a los clientes?

La pandemia ha popularizado el uso de las apps bancarias entre españoles. Muchos usuarios están ya acostumbrados a gestionar buena parte de sus finanzas desde su teléfono móvil con la aplicación de su banco. Las cifras relativas al volumen de descargas y la satisfacción de los clientes con las mismas parecen indicar que, por el momento, las apps bancarias están cumpliendo con las expectativas.



Según las cifras del INE¹, el 66,6% de los usuarios de internet hacen un acceso frecuente de la banca electrónica, lo que supone que cerca de 22 millones de españoles son clientes

bancarios digitales. La mayor parte de estos clientes acceden a la banca digital a través de sus smartphones. En la actualidad, según los datos proporcionados por Google Play² para dispositivos Android, el total de descargas de todas las apps de bancos españoles superan los 35,4 millones. Esto supone casi una (0,92) descarga por adulto en España. Hasta 18 entidades superan el medio de millón de descargas, de las cuáles nueve superan el millón.



La mayor parte de los usuarios de las apps bancarias se concentran en las principales entidades.

¹ Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. INE.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

² Google Play Store.

<https://play.google.com/store/apps/category/FINANCE?gl=ES>

Las descargas de los diez principales bancos por volumen de activos suponen cerca del 80% del total.

También se observa un elevado grado de satisfacción por parte de los usuarios. Atendiendo a las calificaciones que otorgan voluntariamente, la media está en 3,81 sobre 5 puntos. Hasta 15 de estas aplicaciones reciben una calificación por encima de 4. En este sentido, el creciente esfuerzo de las entidades bancarias por invertir en mejorar sus aplicaciones bancarias para hacerlas más accesibles y cómodas de usar parece estar dando sus frutos.



Entre las aplicaciones de los diez principales bancos del país, la calificación media asciende al 4,1 sobre 5. Se observa que el grado de satisfacción de los clientes es mayor para aquellas entidades que cuentan con un mayor volumen de descargas. Esto sugiere que puede haber economías de red y de aprendizaje (ej.

usuarios que comparten experiencias, posibilidad de mejorar las apps a partir de comentarios de clientes,...).

Estas cifras de descargas y de satisfacción parecen refrendar el esfuerzo de digitalización que el sector está llevando a cabo. En cualquier caso, persiste el reto de seguir innovando en el diseño de éstas, para que su contenido cumpla con las necesidades cambiantes de sus usuarios, acostumbrados a servicios cada vez más amplios de otras plataformas no bancarias de las grandes empresas tecnológicas.