

La nueva demanda digital de servicios financieros

A medida que avanza el proceso de digitalización financiera en nuestro país, se observa que surge una nueva demanda digital de productos financieros. Desde la pandemia se observa un creciente interés por contratar a través del canal digital productos y servicios financieros que tradicionalmente han sido comercializados en las oficinas bancarias.



Para examinar el grado de avance en la digitalización financiera de los españoles y la evolución futura de la demanda es importante examinar el interés que despiertan algunos conceptos. Como apunta la economía del comportamiento, un creciente interés informativo sobre cuestiones relativas a innovaciones tecnológicas y digitales suele predecir,

en la mayoría de los casos, una tendencia de transformación digital. Así, el interés del consumidor por las finanzas digitales es utilizado como indicador adelantado de la demanda digital.



Usando el índice Google Trends, basado en las búsquedas de los usuarios de Google en España, se observa un creciente interés por cuestiones relacionadas con la digitalización financiera. Desde la pandemia, el volumen de búsquedas en Google, en productos financieros como "hipotecas online" ha crecido un 27,4%. Este crecimiento ha sido incluso mayor, llegando al 40% de incremento, al analizar términos como "créditos

online”.¹ La evolución de estos indicadores adelantados de demanda parece anticipar un incremento futuro en la contratación de estos productos financieros digitales. Además, este creciente interés también alcanza a la forma de acceder a estos servicios. Las búsquedas asociadas a “apps bancarias” han aumentado un 42,2% en relación a las cifras anteriores a la pandemia. Cada vez más población es consciente de que un gran parte de sus actividades financieras - pagos, consultas de saldos, contratación de productos financieros- pueden llevarse a cabo mediante un teléfono con conexión a internet.



En cualquier caso, esta creciente demanda digital no puede ocultar las dificultades de algunos segmentos de población para abordar una transición rápida hacia lo digital. Es el caso de los más mayores. En este sentido, las entidades financieras ya se han comprometido a ampliar horarios y dar servicios especializados personales a las personas de mayor edad².

¹Google Trends.
<https://trends.google.com/trends/>

² Estas son las 10 medidas aprobadas por la banca para mejorar la atención de los mayores. El Economista. 21 febrero 2022.
<https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/11628551/02/22/Estas-son-las-10-medidas-aprobadas-por-la-banca-para-mejorar-la-atencion-de-los-mayores.html>