

## La digitalización de los clientes bancarios tras la pandemia

A medida que los momentos más duros de la pandemia parecen quedar atrás, se observa como la aceleración en el proceso de digitalización de los clientes bancarios se ha afianzado. Las cifras más recientes publicadas por el INE<sup>1</sup> muestran una consolidación de este proceso de digitalización bancaria de los españoles justo cuando se acaban de cumplir dos años de la irrupción del virus.



La digitalización ha continuado acelerándose una vez se han retirado gran parte de las restricciones sociales impuestas por la pandemia. Entre finales de

2020 y finales de 2021, el porcentaje de usuarios frecuentes de la banca electrónica se incrementó un 4,2%, pasando del 66,6% al 69,4%. Esto significa que, actualmente, 7 cada 10 españoles usuarios de internet acceden frecuentemente a servicios bancarios a través del canal *online*. Esta cifra es un 14,7% superior al dato registrado antes de la pandemia. De hecho, en los dos años de la pandemia se ha avanzado tanto como en los cuatro años anteriores.



Esta consolidación en el uso de la banca digital, una vez superada la fase más dura de la pandemia, también se observa en casi todos los

---

<sup>1</sup>INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Resultados 2021. [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=resultados&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=resultados&idp=1254735976608)

grupos de edad y por distintas características socioeconómicas. Por primera vez, en todos los grupos de edad el uso de la banca electrónica supera el 50%. En 2021, el uso de la banca *online* ha crecido un 11,3% en usuarios de entre 65 y 74 años. El 52,2% de los usuarios de internet en esta franja de edad acceden regularmente a la banca electrónica. Entre los pensionistas esta cifra llega al 56,9%.

que refleja la encuesta más reciente del INE en relación con la de 2020 se observa en los jóvenes de entre 16 y 24 años (-1,31%) y en los estudiantes (-3,18%). En ambos casos, se trata de segmentos ampliamente digitalizados. La caída de la demanda y de la actividad social de los jóvenes y estudiantes durante la pandemia ha podido explicar esta caída.



El aumento en el uso de la banca digital también se observa en aquellos segmentos de población que antes de la pandemia presentaban un menor grado de digitalización. Así, en 2021, el grado de uso de la banca electrónica se ha elevado en las poblaciones rurales de menos de 10.000 habitantes (+4,29%), entre la población con rentas inferiores a los 900 euros mensuales (+1,95%) y entre la población desempleada (+1,65%).

El único descenso reseñable