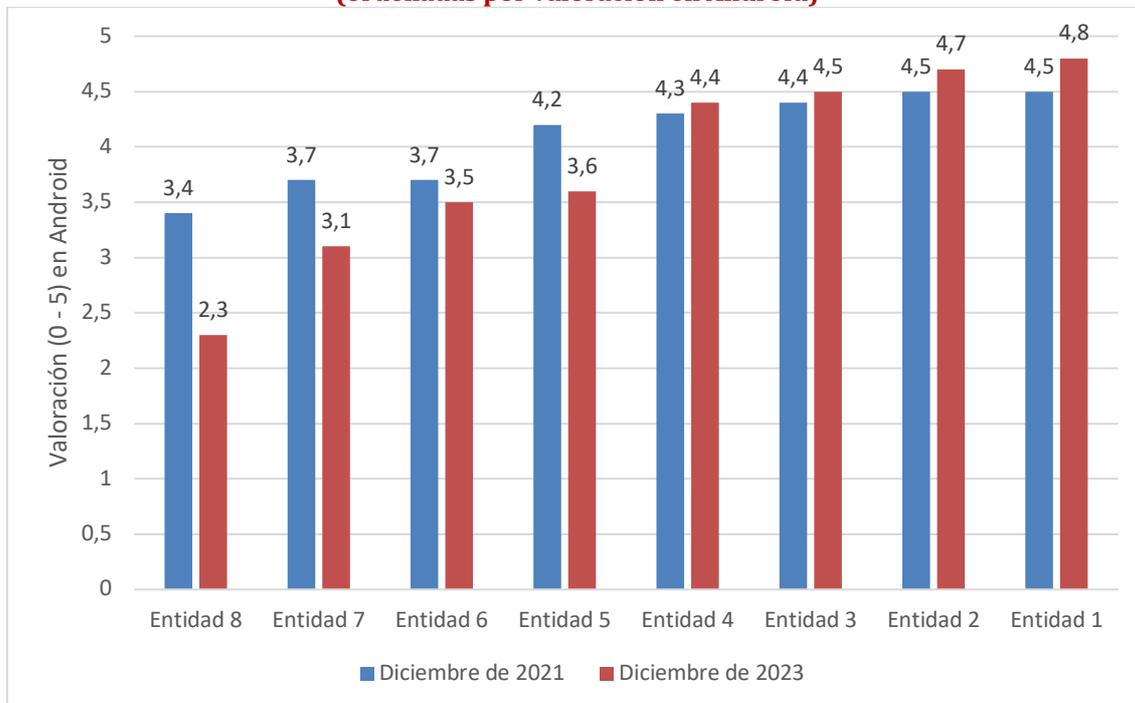


LA SATISFACCIÓN CON LAS APPS DE LOS BANCOS ESPAÑOLES

Valoración de las apps de los principales bancos españoles en Android (ordenadas por valoración en Android)



Fuente: Google Play Store y elaboración propia.

El uso de las aplicaciones bancarias empieza a generalizarse en muchos segmentos de la población española. Para que vaya en aumento es fundamental que los usuarios estén satisfechos con la experiencia digital que les ofrece la aplicación.

El gráfico superior muestra la valoración, sobre 5 puntos, de las aplicaciones móviles en Android de las ocho principales entidades bancarias españolas (anonimizadas). Según los datos más recientes (diciembre 2023), la satisfacción de los usuarios oscila entre 2,3 (suspense) y 4,8 (sobresaliente). Estos datos muestran la existencia de importantes diferencias en la satisfacción de los usuarios entre entidades financieras. La mitad tienen una valoración igual o

inferior a 3,6. El resto supera o iguala una valoración de 4,4, lo que indica un elevado grado de satisfacción.

Además, el gráfico superior muestra que los bancos que contaban con elevadas valoraciones en 2021 han sido aún capaces de incrementar su puntuación. La percepción de estos canales es fundamental tanto para atraer nuevos clientes como para mantener su fidelidad, sobre todo entre las generaciones más jóvenes.