

Proyecciones de la digitalización financiera en España, 2017-2020

Santiago Carbó Valverde* y Francisco Rodríguez Fernández**

España aparece en el contexto europeo como un país en situación “intermedia” en cuanto a avance en la llamada agenda digital. Los indicadores europeos muestran que el progreso a lo largo de los años está siendo considerable y que esto afecta, necesariamente, a la dimensión financiera de la digitalización. El sistema europeo de indicadores de digitalización (DESI) sugiere que el porcentaje de usuarios de banca *online* en España es del 53% en 2017. Las proyecciones del Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF) de Funcas apuntan que en 2020 el 79% de los españoles realizará consultas o movimientos bancarios *online* en el ordenador, el 54% pagará facturas por esta vía y el 65% realizará transferencias bancarias. Por otro lado, los usuarios de servicios de pago no bancarios (Paypal, Amazon y similares) llegarán, según esas estimaciones, al 53% en 2020. El porcentaje de españoles que consultará sus cuentas o realizará transferencias *online* al menos una vez a la semana se estima que llegará al 59% en ese horizonte.

Los caminos de la digitalización financiera: la digitalización como proyecto europeo

Parece sencillo ilustrar los beneficios que la digitalización puede reportar a la sociedad: ahorro en costes, velocidad de comunicación, acceso universal a la información e intercambio de datos, posibilidades ampliadas de avance en investigación en numerosos ámbitos científicos... Sin embargo, entender cómo se digitaliza una sociedad no resulta tan obvio e impone, incluso, retos de

política económica, de estrategia empresarial y de planificación personal que suponen uno de los mayores desafíos sociales para los próximos años.

Los servicios financieros minoristas no son una excepción. Es más, son una parte esencial del cambio por, al menos, tres motivos. En primer lugar, las finanzas personales representan una de las principales dimensiones del día a día de los ciudadanos, de su planificación personal y familiar y de sus expectativas. En segundo lugar, las entidades financieras y los proveedores no ban-

* Bangor Business School, CUNEF y Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas.

** Universidad de Granada y Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas.

carios son conscientes de estos cambios y promueven estrategias para transformar sus canales de distribución y, de este modo, los hábitos de sus clientes. En tercer lugar, porque el propio uso de servicios financieros y medios de pago digitales retroalimenta el proceso de digitalización más general, que comprende cuestiones como el acceso e intensidad de uso de Internet, de los *smartphones* y del amplio abanico tecnológico asociado a usos digitales.

Lo que ocurre con la digitalización financiera es que pueden existir múltiples vías por las que los ciudadanos accedan a estos servicios, y la forma de tomar estas decisiones puede variar dependiendo de un amplio número de factores que comprenden los sociodemográficos (edad, carácter urbano o rural del medio, tamaño de población), los relacionados con el nivel de ingresos y la situación laboral, o las percepciones sobre las características de los servicios digitales en relación a los tradicionales (seguridad, eficiencia, coste...).

Desde el Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF) de Funcas se siguen con atención todos los aspectos relacionados con la digitalización financiera, con especial atención a España pero con la vista puesta también en las principales tendencias globales. Precisamente uno de los elementos esenciales del ODF es monitorizar el progreso de la digitalización financiera y evaluar cómo se está produciendo el cambio desde los servicios financieros tradicionales a los digitales. En esta línea de investigación, el ODF está desarrollando en la actualidad un estudio (de próxima aparición) sobre cómo deciden los españoles respecto a diferentes dimensiones de la digitalización financiera, incluyendo los tipos de uso de la misma (consultas, transferencias, medios de pago...) y el árbol de decisión para cada una de ellas. La presente nota, en cualquier caso, está más ligada con el objetivo de la monitorización y proyección de tendencias y muestra cómo se está progresando en la llamada "agenda digital" en España y cómo ello se refleja en la esfera de los servicios financieros minoristas.

La llamada *Agenda Digital para Europa* se creó en mayo de 2010 y, como indica la propia

Comisión Europea (2014), se hizo para "impulsar la economía europea aprovechando las ventajas económicas y sociales sostenibles del mercado único digital". En aquel entonces se señalaba que aunque 250 millones de europeos usan Internet a diario, había aún muchos millones que nunca lo han utilizado. El horizonte se ponía entonces en 2020, año para el que se espera que se hayan creado 16 millones de puestos de trabajo que requerirán competencias en tecnologías de la información y las comunicaciones. Se ofrecían, además, otros datos anecdóticos ilustrativos. Por ejemplo, que por cada dos puestos de trabajo perdidos "en el mundo real", la economía de Internet crearía cinco. O que la que la mitad del aumento de la productividad en la economía europea se debe a la inversión en tecnologías de la información y las comunicaciones.

En relación al objetivo de esta nota, hay elementos de la agenda digital y de sus indicadores que resultan esenciales para determinar el grado de avance de una de sus manifestaciones, la financiera. El 24 de febrero de 2015 la Comisión Europea publicó un nuevo indicador agregado para medir el avance las telecomunicaciones y el desarrollo de la sociedad de la información en los Estados miembros, el Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI, por sus siglas en inglés). El DESI es un indicador compuesto que evalúa cinco áreas o dimensiones: conectividad, capital humano, uso de Internet, integración de las tecnologías digitales, y servicios públicos digitales. A su vez, cada una de estas áreas dispone de varios subindicadores específicos. Es importante señalar que la mayor parte de estos indicadores son puntuaciones relativas para construir el indicador global, por lo que su principal utilidad es a efectos comparativos entre países y para medir el progreso a lo largo del tiempo. En este artículo se repasan cada una de estas cinco dimensiones de forma agregada, como elementos básicos de digitalización "general" que condicionan la financiera. Posteriormente, se analizan tres subindicadores: las compras en Internet, los usos de la digitalización en el mundo empresarial y el uso de banca *online*. Finalmente, se analizan algunas dimensiones de la digitalización financiera en España a partir de la

encuesta desarrollada por IMOP para Funcas (véase https://www.funcas.es/_obsdigi_/) entre 3.005 residentes y se reportan las estimaciones para los mismos en el horizonte 2017-2020.

Comparativa europea: el progreso de los últimos tres años

Los cinco ámbitos que cubre el indicador DESI general se definen del siguiente modo:

- Conectividad: banda ancha fija, banda ancha móvil, velocidades y precios de la banda ancha.
- Capital humano: uso de Internet, competencias digitales básicas y avanzadas.
- Uso de Internet: uso por parte de los ciudadanos de los contenidos, las comunicaciones y las transacciones en línea.
- Integración de la tecnología digital: digitalización de las empresas y comercio electrónico.
- Servicios públicos digitales: administración electrónica.

El resultado DESI global se obtiene como suma de las puntuaciones en cada uno de los cinco apartados. Según indica el DESI en su edición 2017 (véase Comisión Europea, 2017), España se sitúa en la decimocuarta posición entre los 28 Estados miembros con una puntuación global de 0,54. El análisis de DESI para nuestro país sugiere que, en su evolución temporal “España ha obtenido mejores resultados en todas las dimensiones medidas, excepto en lo relativo al capital humano, ámbito en el que obtuvo un resultado peor al registrado el año pasado a pesar de haber experimentado un crecimiento firme en el número de graduados en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (CTIM). Cabe destacar especialmente los resultados obtenidos por España en el ámbito de los servicios públicos digitales, si bien la dimensión en la que más ha progresado es la integración de la tecnología digital. A pesar de que, por lo general, los sectores público y privado de España están

progresando con rapidez hacia la integración de las tecnologías digitales, parece que algunos de los indicadores reflejan un bajo nivel de demanda por parte de los usuarios, con un menor nivel de crecimiento en las competencias digitales que obstaculiza el desarrollo en la dimensión correspondiente al capital humano”.

Tal y como sugiere la Comisión Europea (2017), “España pertenece al grupo de países de resultados intermedios”. La progresión entre 2014 y 2017 para los principales indicadores se muestra en el gráfico 1. En lo que se refiere a conectividad, aparece con una puntuación de 13,8 puntos en 2017, lo que supone un avance considerable desde los 11,1 puntos de 2014. Aun así, se sitúa por debajo del promedio de la UE-28 (15,7 puntos). La mayor puntuación se observa en Países Bajos con 20,4 puntos.

Con arreglo al Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI), España se sitúa en la decimocuarta posición entre los veintiocho Estados miembros de la Unión Europea, en el denominado “grupo de países de resultados intermedios”. La propia UE destaca los progresos alcanzados en el ámbito de los servicios públicos digitales, si bien la dimensión que más ha progresado es la integración de la tecnología digital.

En capital humano ligado a las tecnologías digitales, España se sitúa en 2017 en 14,7 puntos (desde los 10,5 puntos de 2014), por encima del 13,6 de la media de la UE. El mayor índice en este apartado corresponde a Suecia (19,1 puntos).

En uso de Internet, el progreso en España ha sido algo más modesto (6 puntos en 2017 frente a los 5,9 en 2014), por debajo de la media europea (7,1 puntos) y del mayor registro, que es el de Dinamarca (10,8 puntos).

En lo que se refiere a integración de tecnología digital (uso en empresas y comercio electrónico), la progresión ha sido notable (5,6 puntos en 2014

Gráfico 1

Principales dimensiones del indicador de digitalización europeo (DESI), 2014 y 2017

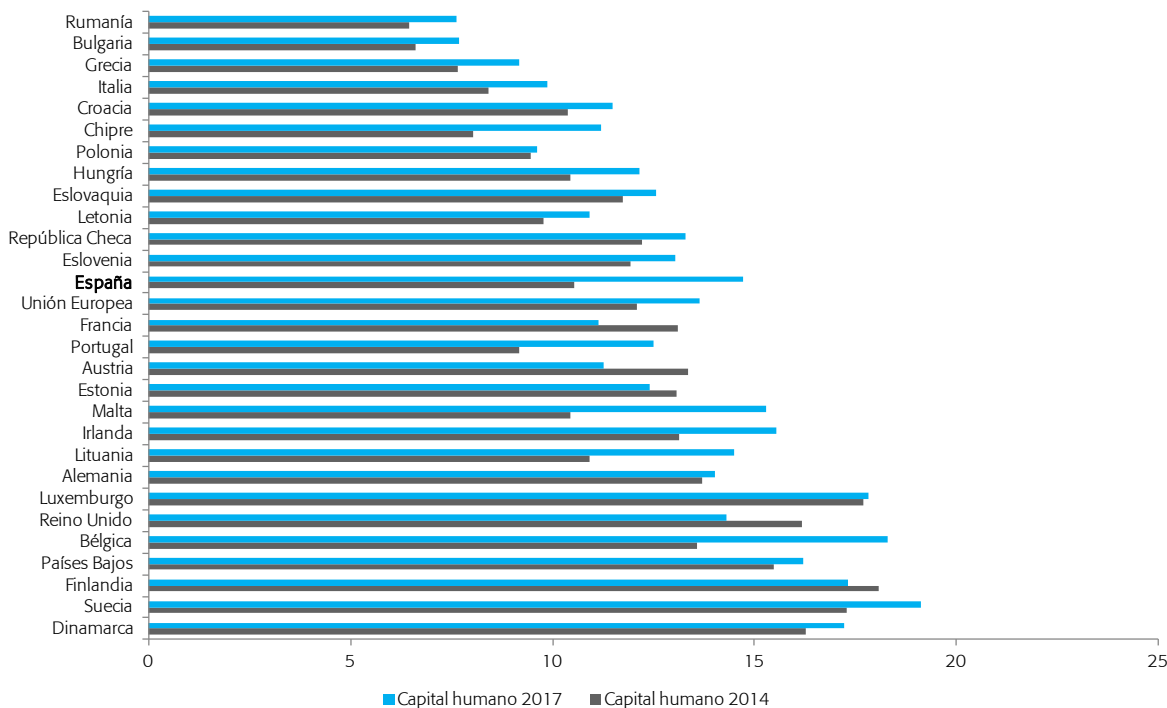
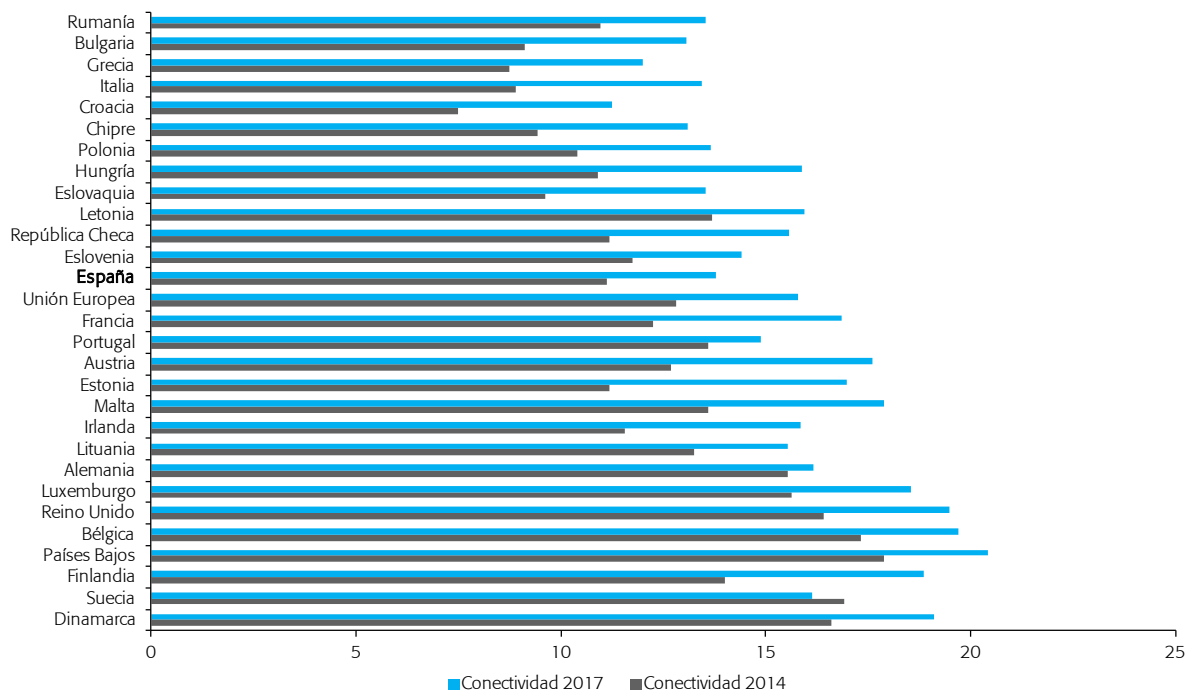


Gráfico 1 (continuación)

Principales dimensiones del indicador de digitalización europeo (DESI), 2014 y 2017

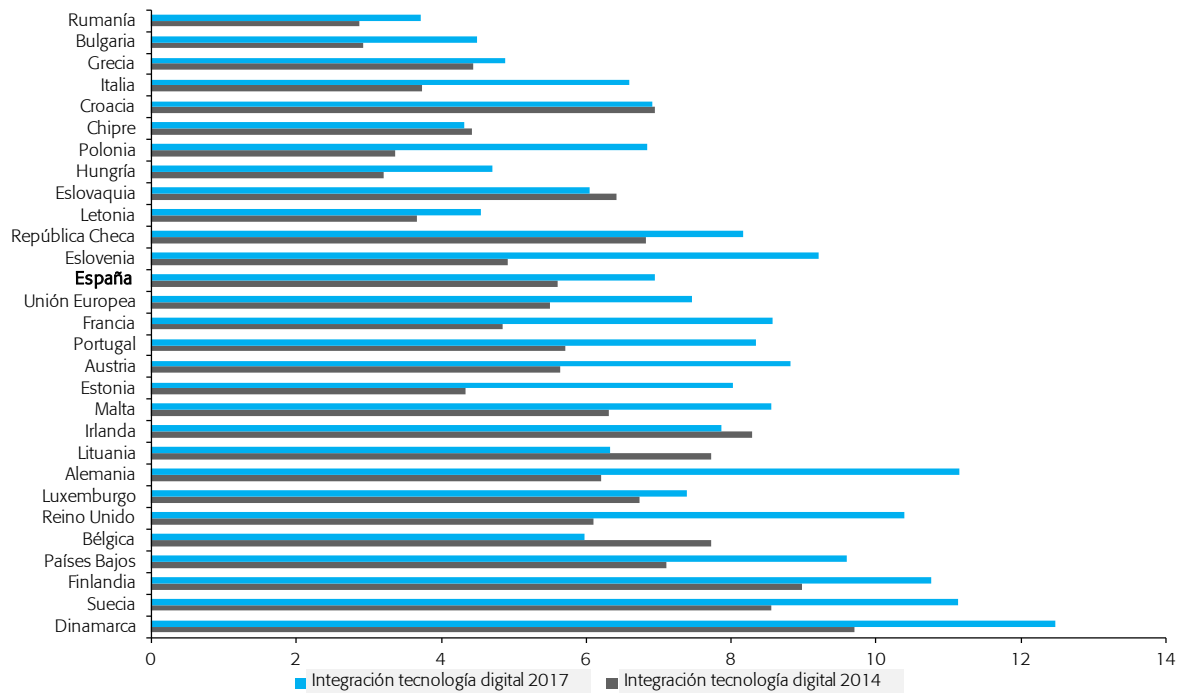
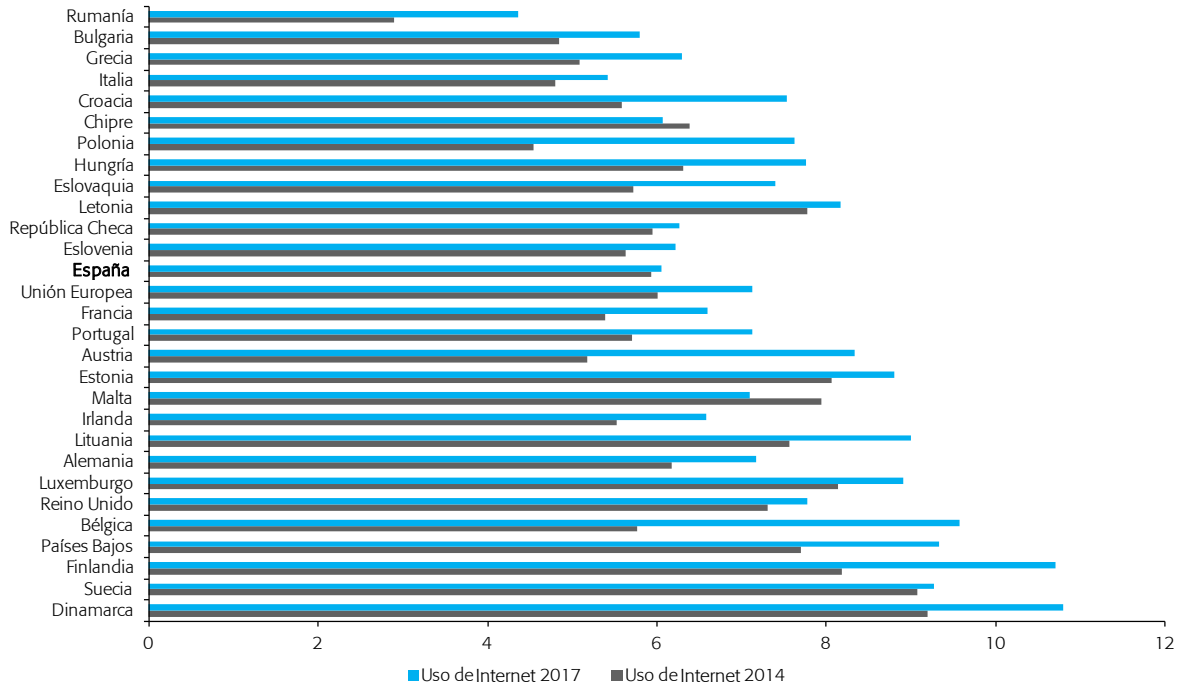
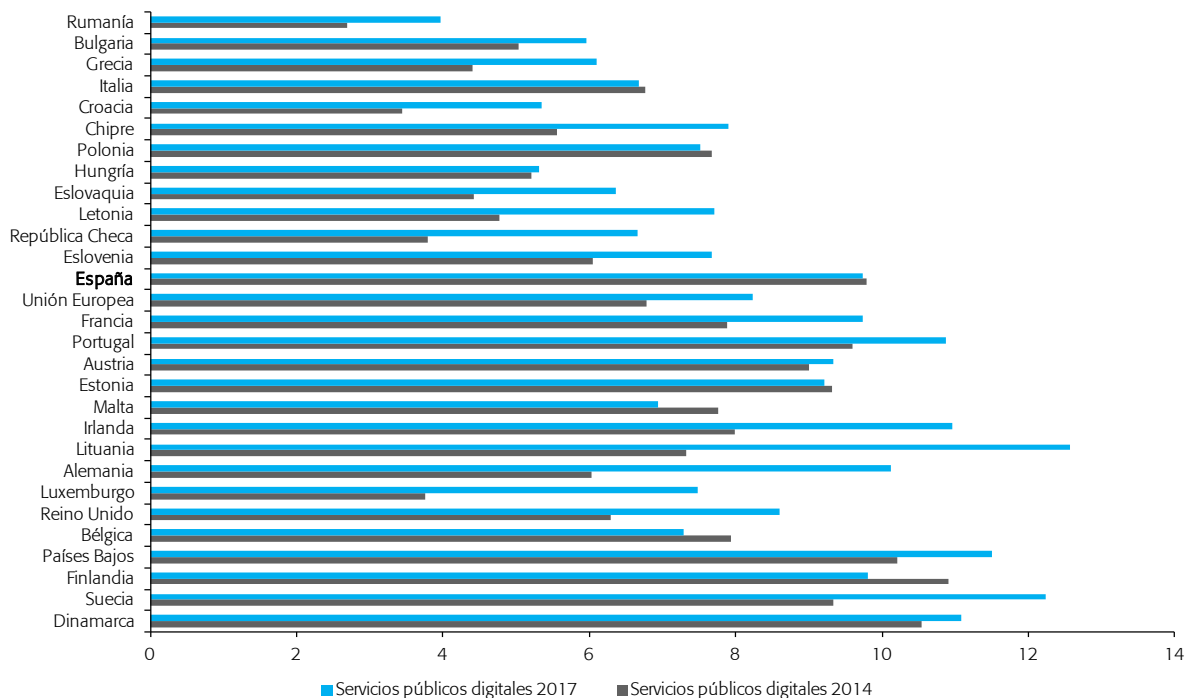


Gráfico 1 (continuación)

Principales dimensiones del indicador de digitalización europeo (DESI), 2014 y 2017



Fuente: Mercado Único Digital, Indicadores DESI (Comisión Europea).

a 6,9 puntos. en 2017) aunque España se mantiene aún por debajo de la media (7,4 puntos) y alejada de países como Dinamarca (12,5 puntos).

Finalmente, la administración electrónica en los servicios públicos marca un registro destacado de España (9,7 puntos) respecto al promedio de la UE (8,2 puntos), si bien prácticamente no ha habido avances desde 2014. Este apartado ha pasado a estar liderado por Lituania (12,6 puntos.). En general, resulta apreciable el progreso realizado por algunos países del este europeo en todos los apartados.

Entre los subíndices del DESI relacionados con la perspectiva financiera de la digitalización se encuentra el de uso de Internet para compras *online* (gráfico 2). Resulta significativo en la medida en que determina, fundamentalmente, medios de pago electrónicos y, por lo tanto, transferencias electrónicas digitales o, al menos, una iniciación de transacción digital (aunque luego el pago no sea electrónico en algún caso). Este

indicador se mide en porcentaje. Se ha avanzado desde el 41,5% de 2014 al 55% de 2017. En todo caso, aún se está por debajo de la media de la UE, situada en el 66%.

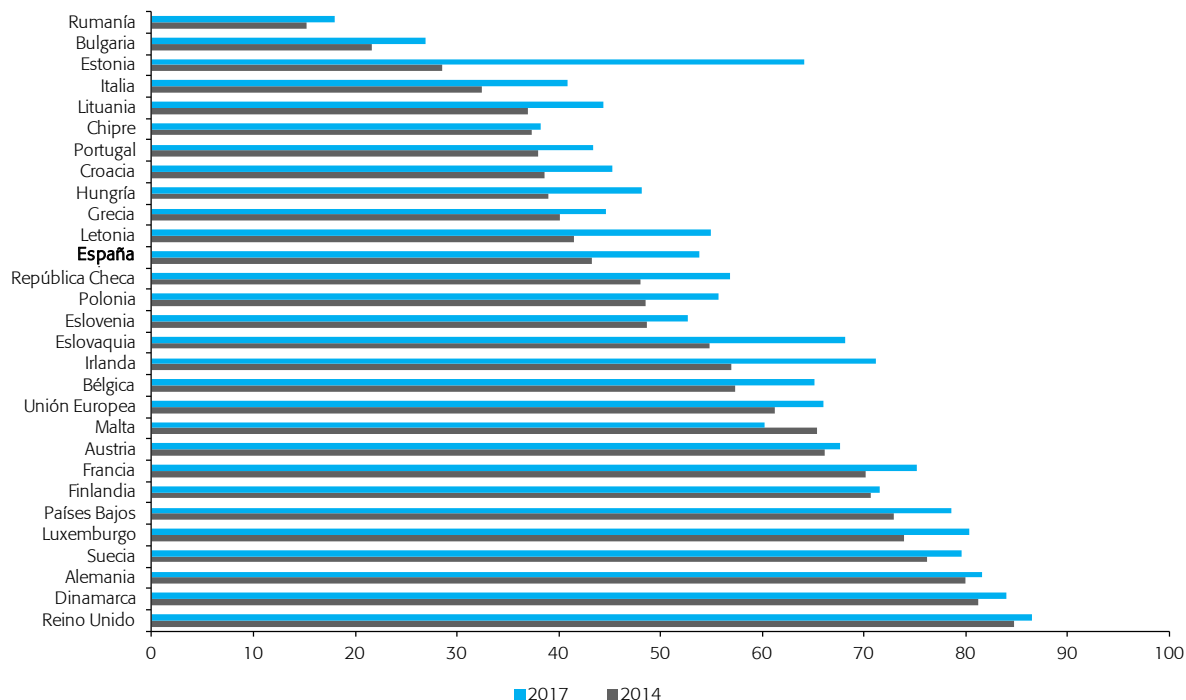
Un aspecto muy ilustrativo de los subíndices DESI para el ámbito económico y financiero se refiere al uso empresarial de servicios relacionados con la digitalización en cinco aspectos medidos por la puntuación relativa DESI que incorporan: compartir información electrónicamente, sistemas de identificación por radiofrecuencia (RDFI, tales como escáner de códigos QR, etc.), redes sociales, facturación electrónica y servicios en la nube (almacenamiento y seguridad remota). En el gráfico 3 se observa la posición relativa de España en estos aspectos en la UE-28.

En materia de información compartida por medios electrónicos, España puntúa con 11,7 puntos en 2017 desde los 10,4 de 2014, en el entorno del promedio europeo (11,9 puntos). En cuanto a los sistemas de identificación por radio-

Gráfico 2

Uso de Internet para compras, 2014 y 2017

(En porcentaje)



Fuente: Mercado Único Digital, Indicadores DESI (Comisión Europea).

frecuencia (RDFI) la posición española es de liderazgo, con 8,7 puntos en 2017 (5,7 en 2014), frente al 5,1 puntos de la UE. También destaca España en el uso de redes sociales por parte de las empresas, con 9,7 puntos (7,3 en 2014) frente a 8,1 puntos de la UE-28, un aspecto donde sobresale Reino Unido con 16 puntos. En facturación electrónica, España ha dado un salto cuantitativo llamativo, desde los 2,7 puntos de 2014 a los 10 de 2017, siendo la media de la UE 7,1 puntos. y el país más destacado en este aspecto Finlandia con 22,7 puntos. El último aspecto del uso empresarial de servicios digitales se refiere a la utilización de "la nube", donde España aparece algo rezagada (3,4 puntos en 2014 a 5,2 en 2017) siendo la media europea 5,4 puntos y el país más destacado Finlandia (16,1 puntos).

Como se señaló anteriormente, el DESI ofrece un subindicador especialmente relevante en mate-

ria de digitalización financiera y se refiere al porcentaje de población que usa servicios bancarios *online* (gráfico 4). En España ha pasado de 45,9% en 2014 a 53,6% en 2017. Aun así, el promedio

En materia de digitalización financiera, el porcentaje de población que usa servicios bancarios online en España es del 53% en 2017, algo por debajo del promedio europeo, que se sitúa en un 59%, y en el que destacan países como Finlandia, Estonia, Holanda y Dinamarca, todos con más del 90% de población usuaria de banca online.

europeo es algo más elevado (59,2%). En este aspecto destacan de forma muy marcada países como Finlandia, Estonia, Países Bajos y Dinamarca, todos ellos con más del 90% de población usuaria de banca *online*.

Gráfico 3

Uso empresarial de la digitalización (puntuación DESI)

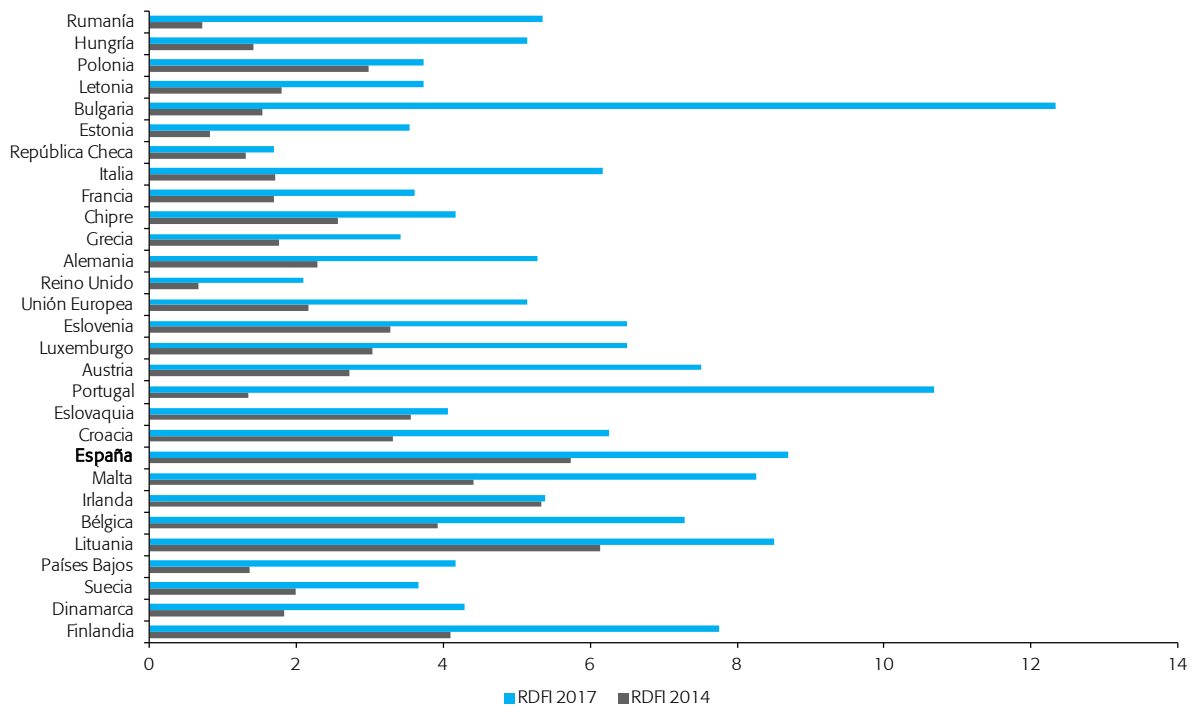
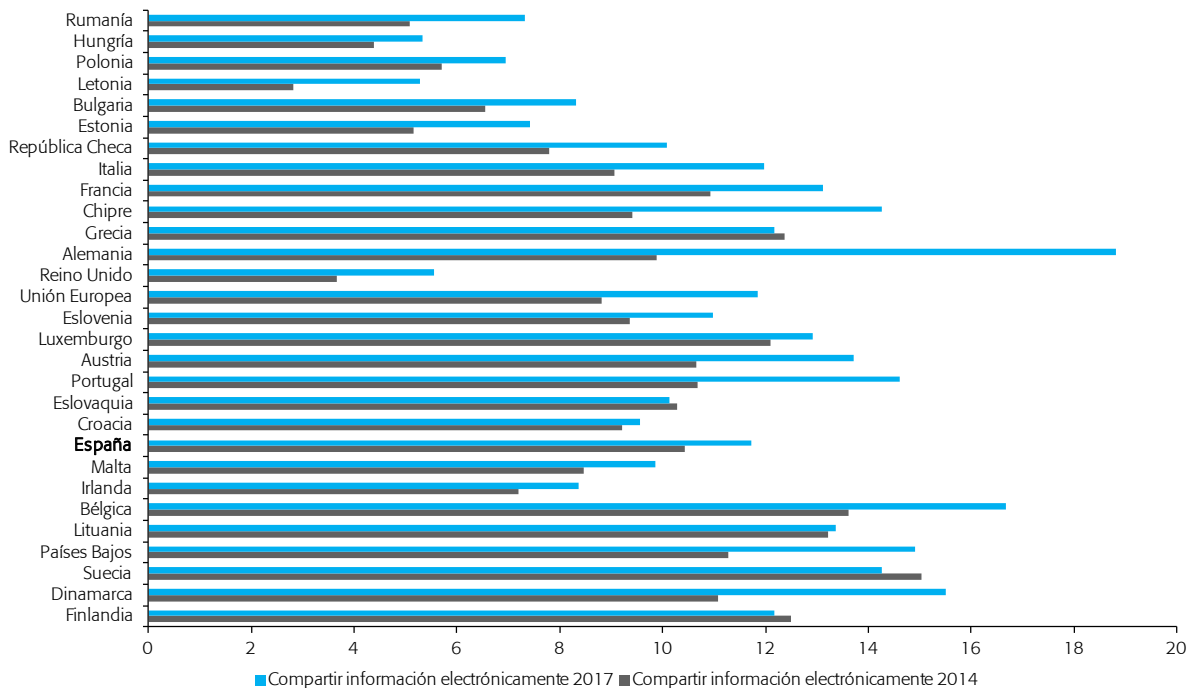


Gráfico 3 (continuación)

Uso empresarial de la digitalización (puntuación DESI)

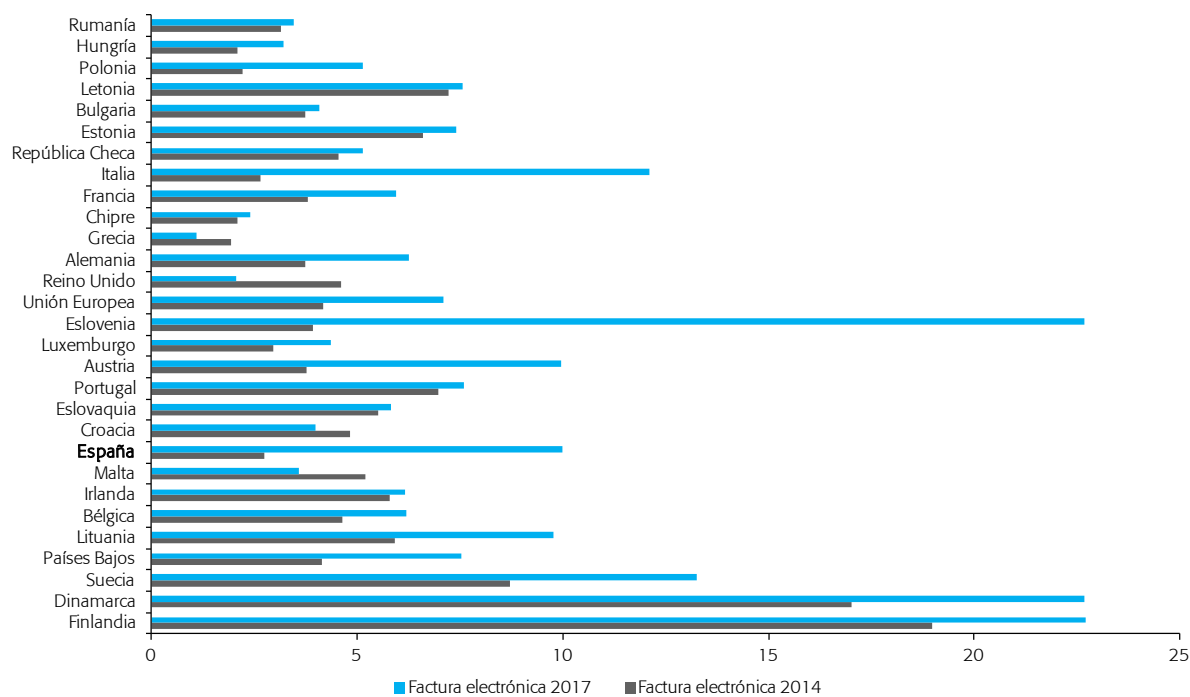
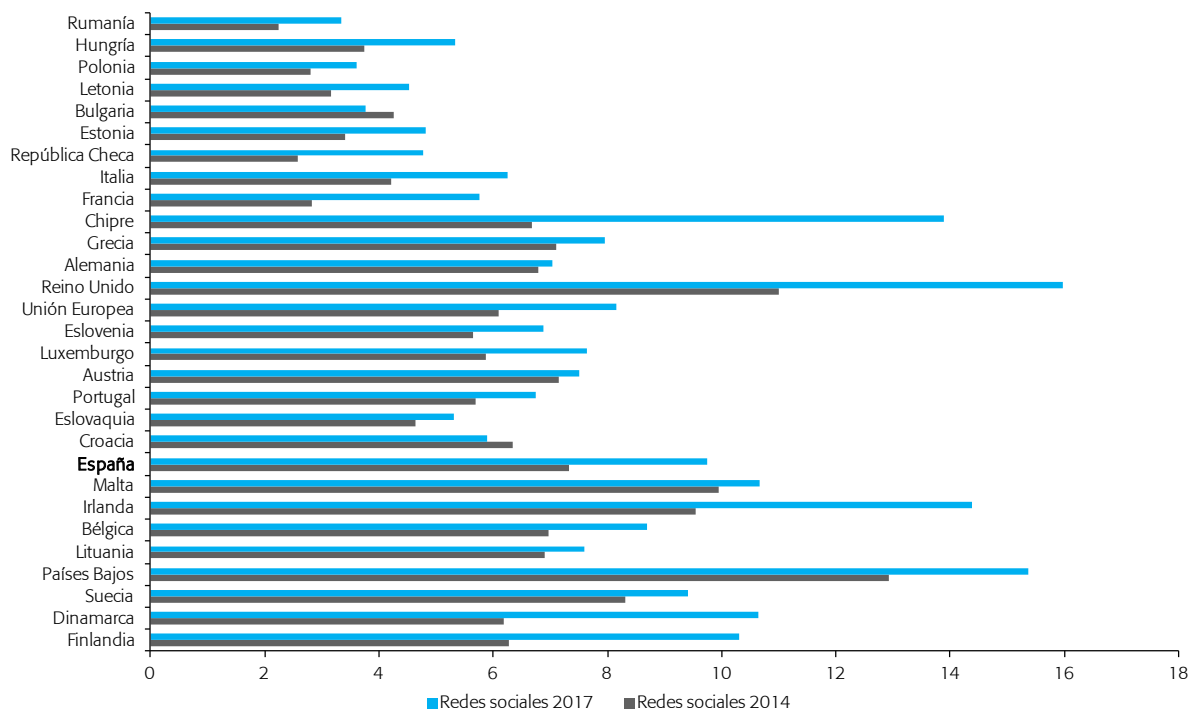
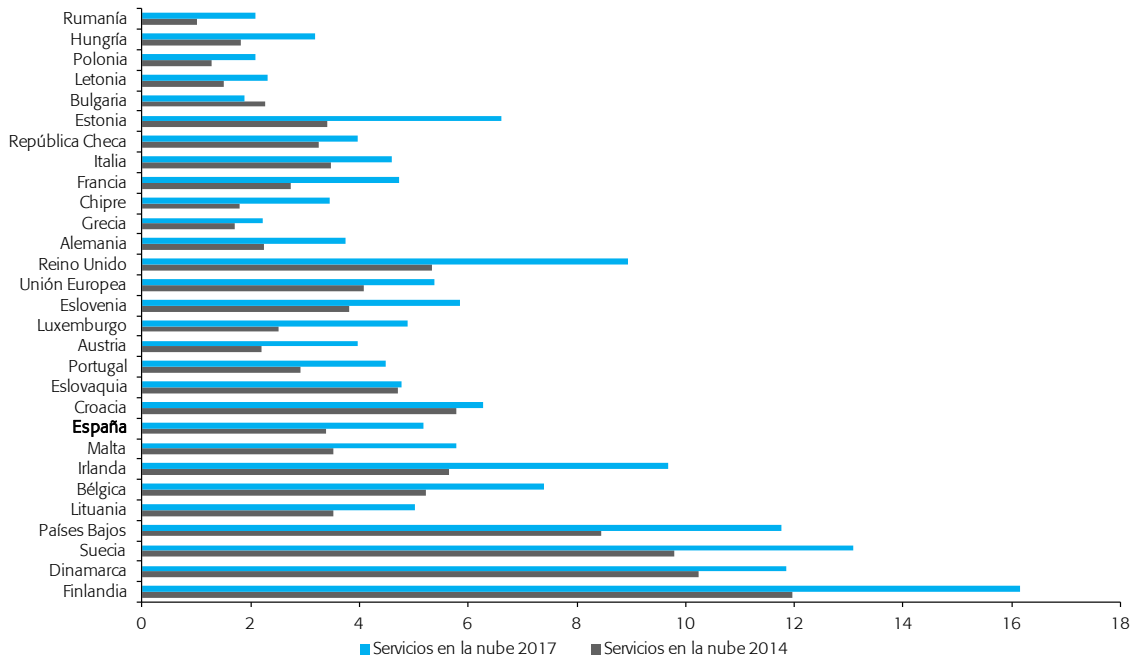


Gráfico 3 (continuación)

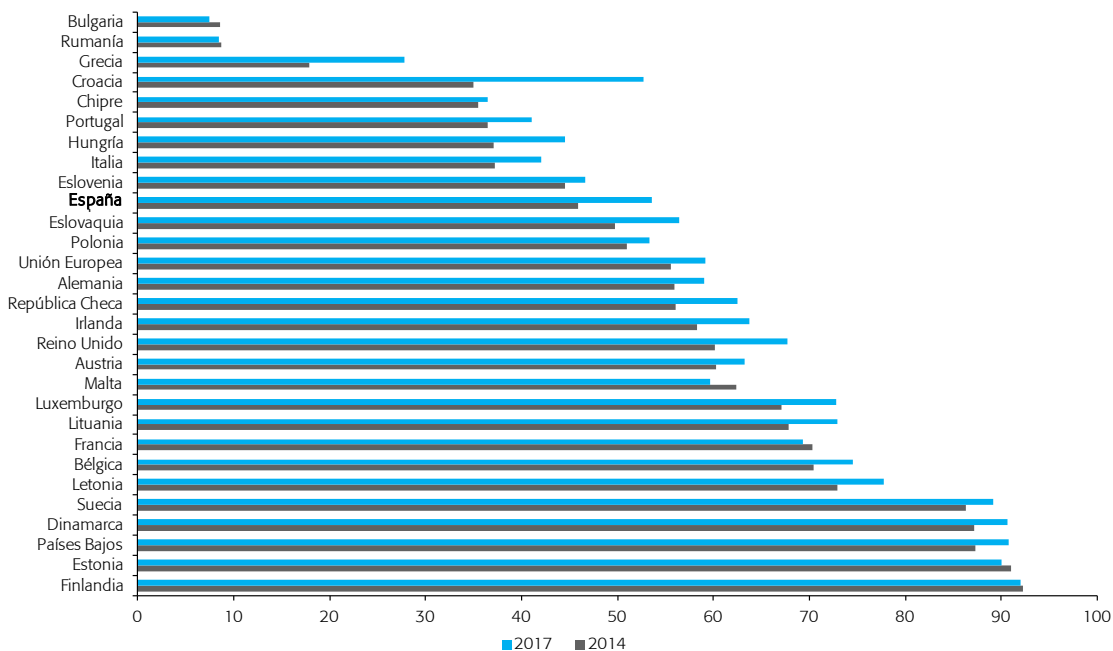
Uso empresarial de la digitalización (puntuación DESI)



Fuente: Mercado Único Digital, Indicadores DESI (Comisión Europea).

Gráfico 4

Porcentaje de población que usa servicios bancarios online, 2014 y 2017



Fuente: Mercado Único Digital, Indicadores DESI (Comisión Europea).

Proyecciones de la digitalización financiera en España, 2017-2020

En el apartado anterior se han puesto de manifiesto dos aspectos de la posición relativa de España en la UE-28 en materia de digitalización y, en particular, en su manifestación empresarial y financiera. Por un lado, España se sitúa en una posición intermedia en estos aspectos en Europa. Por otro, sin embargo, el avance es de los más señalados, lo que parece augurar que España pasará progresivamente a ocupar un lugar más destacado.

En este apartado se trata de proyectar en qué medida esa evolución puede manifestarse en lo que se refiere a digitalización financiera. Para ello, se parte de algunos indicadores de la encuesta de IMOP para Funcas a la que se ha hecho referencia anteriormente y que resultan especialmente relevantes para este propósito. A partir de estos indicadores, las proyecciones se construyen por relaciones identificadas entre los microdatos de la encuesta, la frecuencia de uso de Internet y algunas variables de corte sociodemográfico.

El punto de partida son los resultados para estos indicadores de 2016 obtenidos de la encuesta y que se muestran en el gráfico 5.

En lo que se refiere al uso del ordenador para banca *online*, destacan los porcentajes que se refieren a aspectos informativos (comunicación con la entidad bancaria con el 51,4% o consulta de saldos y movimientos con el 68,2%). El 50,9% declara realizar transferencias de una cuenta a otra y el 40,4% el pago de facturas. En banca móvil los porcentajes son significativamente menores para transferencias (27,6%) o pago de recibos y facturas (19,9%), siendo más elevado el uso a efectos de comunicación y consulta. Un 62% de la población no usa servicio de pago no bancario alguno, lo que deja a un 38% como usuarios de Paypal, Amazon, monederos electrónicos y otros servicios de pago *online* de este tipo. Es importante señalar que no solamente es relevante el uso sino su intensidad. El último indicador en el gráfico 5 trata de aproximarla midiendo el porcentaje de usu-

rios que realiza consultas o transferencias *online* semanalmente, mensualmente, anualmente o “nunca o casi nunca”. En este sentido un 44,2% de los usuarios realiza estas operaciones al menos una vez a la semana y un 20,3% mensualmente, lo que parece compatible con el 53,6% que la metodología DESI estima como usuarios de banca *online* en España.

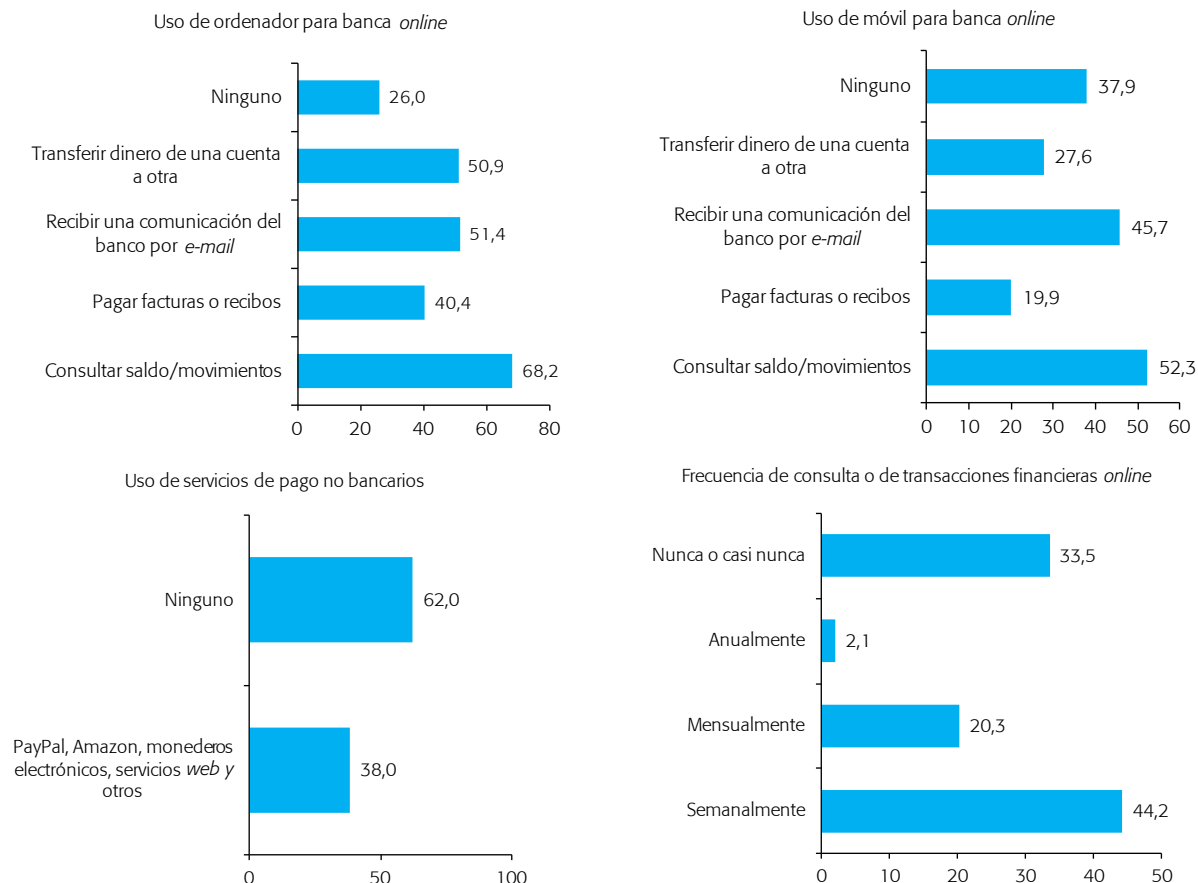
La metodología de estimación para las proyecciones cuenta con cuatro etapas:

- Primera etapa: el Instituto Nacional de Estadística (INE) ofrece un indicador sobre frecuencia de uso de Internet desde 2003 a 2016. Sus datos proceden de la *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Esta encuesta permite distinguir por tramos de edad. Para nuestros propósitos, en la primera fase, se ajusta una tendencia no lineal a la serie desde 2003 a 2016 para estimar su evolución de 2017 a 2020.
- Segunda etapa: utilizando los microdatos de la encuesta de Funcas, se analiza la relación entre el uso de Internet (frecuencia de uso) y tres variables socioeconómicas: edad, tamaño de población e ingresos mensuales en el hogar. Se estima mediante un modelo *logit*. Esto permite contar con ponderaciones para cada individuo sobre cómo su realidad socioeconómica afecta al uso de Internet. Estos pesos se aplican a la proyección de frecuencia de uso de Internet del INE de la primera etapa para obtener una proyección ponderada para cada individuo en la muestra sobre su uso de Internet entre 2017 y 2020.
- Tercera etapa: utilizando los microdatos de la encuesta se estima la relación entre los cuatro indicadores de digitalización financiera que se quieren proyectar (uso del ordenador para banca *online*, uso de móvil para banca *online*, uso de servicios de pago no bancarios y frecuencia o consulta de transacciones financieras *online*) y el uso de Internet (frecuencia de uso de cada individuo). Estas

Gráfico 5

Indicadores de digitalización financiera en España, 2016

(En porcentaje)



Nota: "Uso de ordenador para banca *online*" y "Uso de móvil para banca *online*" muestran el porcentaje de población que declara cada uso, pudiendo por lo tanto solaparse, por lo que el total no suma el 100%. "Uso de servicios de pago no bancarios" ofrece la distribución entre usuarios y no usuarios, sumando ambos el 100%. "Frecuencia de consulta o de transacciones *online*" muestra el porcentaje para cada frecuencia temporal, sumando, por lo tanto, todos los usos el 100%.

Fuente: Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF).

relaciones se estiman también mediante un modelo *logit*.

- Cuarta etapa: utilizando la estimación individual sobre uso de Internet de la etapa dos y las relaciones entre ese uso y las variables socioeconómicas de la etapa tres, se estima la evolución de los cuatro indicadores de digitalización financiera en el horizonte 2017-2020.

Las proyecciones se muestran en el cuadro 1.

Los resultados permiten obtener algunas conclusiones de interés:

En primer lugar, según nuestra estimaciones, en 2020 el 79,4% de los españoles realizará consultas o movimientos bancarios *online* en el ordenador, el 54% pagará facturas por esta vía y el 64,8% realizará transferencias bancarias. Esta estimación presenta, al menos, dos implicaciones de interés para la industria bancaria y para comprender cómo se está configurando la oferta de esta industria. Por un lado, parece que existe un

Cuadro 1

Proyecciones de indicadores de digitalización financiera en España, 2017-2020

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|
| Uso de ordenador para... | | | | |
| Consultar saldo/movimientos | 71,1 | 73,9 | 76,6 | 79,4 |
| Pagar facturas o recibos | 43,4 | 46,1 | 49,2 | 53,9 |
| Recibir una comunicación del banco por <i>e-mail</i> | 53,2 | 55,2 | 59,6 | 64,2 |
| Transferir dinero de una cuenta a otra | 54,4 | 58,4 | 62,6 | 64,8 |
| Ninguna | 24,0 | 22,0 | 18,0 | 15,0 |
| Uso de móvil para... | | | | |
| Consultar saldo/movimientos | 54,4 | 58,7 | 63,2 | 67,5 |
| Pagar facturas o recibos | 21,6 | 23,9 | 26,8 | 29,6 |
| Recibir una comunicación del banco por <i>e-mail</i> | 48,6 | 53,9 | 58,7 | 66,2 |
| Transferir dinero de una cuenta a otra | 28,8 | 30,3 | 35,9 | 39,7 |
| Ninguna | 35,0 | 32,0 | 28,0 | 24,0 |
| Uso de servicios de pago no bancarios (% de usuarios) | | | | |
| PayPal, Amazon, monederos electrónicos, servicios web y otros | 40,2 | 43,7 | 47,9 | 53,2 |
| Ninguno | 59,8 | 56,3 | 52,1 | 46,8 |
| Frecuencia de consulta o de transacciones financieras <i>online</i> (% del total en cada frecuencia) | | | | |
| Semanalmente | 47,2 | 52,6 | 55,3 | 59 |
| Mensualmente | 19,7 | 18,2 | 17,7 | 16,3 |
| Anualmente | 1,9 | 1,7 | 1,6 | 1,5 |
| Nunca o casi nunca | 31,2 | 27,5 | 25,4 | 23,2 |

Fuente: Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF).

cierto trasvase de inquietudes entre los usuarios de servicios financieros *online*. La motivación inicial fundamental parece ser la consulta de saldos, algo que concuerda con los estudios que tradicionalmente se han realizado desde Funcas sobre cómo pagan los españoles y que indican que el control del gasto (en este caso, de los saldos) es fundamental. El salto se produce cuando se pasa de usos informativos o de consulta a usos más operativos que impliquen pagos o transferencias *online*. En todos los casos, estamos hablando de un avance en cuatro años que incorpora un 10% adicional de población a estos usos. La otra implicación de estas estimaciones es el proceso de transformación de la oferta –más digital y con menos oficinas–, para encontrar cierto sentido como respuesta a los cambios en la demanda. En todo caso, esta conclusión debe matizarse en la medida en que nuestra encuesta no recoge cómo afecta la digitalización a transacciones más relacionales y complejas (y con un componente humano

y de negociación más marcado) como, por ejemplo, las de préstamo.

Según nuestras estimaciones, en 2020 el 79% de los españoles realizará consultas o movimientos bancarios online en el ordenador, el 54% pagará facturas por esta vía y el 65% realizará transferencias bancarias. La motivación inicial parece ser la consulta de saldos, que da lugar con posterioridad a usos más operativos que implican pagos o transferencias online.

En segundo lugar, las estimaciones apuntan a que se espera que el móvil supere al ordenador a efectos de consulta de saldos y otra información bancaria. De nuevo, este cambio sugiere que los bancos están orientando gran parte de su oferta hacia aplicaciones en *smartphones* porque esa es la principal vía por la que se comunica y se

informa gran parte de la población. En todo caso, parece que el ordenador se entiende aún como un medio más seguro que el móvil (y, seguramente, que permite una consulta más pausada) para operaciones que no son meramente informativas e incorporan algún tipo de transacción financiera. En particular, en términos de transferencias o pago de facturas (39,7% y 29,6%, respectivamente) el uso del móvil habrá mejorado, pero será aún reducido en comparación al del ordenador.

Se espera que el móvil supere al ordenador a efectos de consulta de saldos y otra información bancaria. Sin embargo, parece que el ordenador se entiende aún como un medio más seguro que el móvil para operaciones que no son meramente informativas e incorporan algún tipo de transacción financiera.

En tercer lugar, la irrupción de operadores no bancarios en el ámbito de los pagos minoristas es notable. Según nuestras previsiones, los usuarios de servicios de pago no bancarios (Paypal, Amazon y similares) llegarán al 53,2% en 2020. Esto implica un reto competitivo para los bancos aunque, en cierta medida, también supone una oportunidad cooperativa que, en definitiva, aumenta las transacciones tanto en el lado bancario como en el no bancario, con independencia de quien las canalice. El desarrollo de la Segunda Directiva de Pagos europea (PSD2) es, sin duda, una avenida para la proliferación del uso de cuentas bancarias por parte de terceros.

Los usuarios de servicios de pago no bancarios (Paypal, Amazon y similares) llegarán al 53% en 2020. Esto implica un reto competitivo para los bancos aunque, en cierta medida, también supone una oportunidad cooperativa de aumento de las transacciones con independencia de quien las canalice.

Finalmente, en lo que se refiere a la intensidad de uso, el porcentaje de españoles que consul-

tará sus cuentas o realizará transferencias *online* al menos una vez a la semana llegará, según nuestras previsiones, al 59% en 2020. Este indicador puede sugerir, en apariencia, que España seguiría estando por debajo del promedio europeo en uso de banca *online*, según los indicadores de la llamada "agenda digital". Sin embargo, esos indicadores europeos se refieren a uso, con independencia de su frecuencia, mientras que el indicador que proyectamos desde el Observatorio de la Digitalización Financiera se refiere a usuarios frecuentes, que hagan consultas u operaciones *online* al menos una vez a la semana.

Conclusiones e implicaciones

En esta nota se analizan los principales avances en materia de digitalización –y, en particular, su vertiente financiera– en España dentro del contexto europeo. Asimismo, se ofrecen proyecciones sobre el avance previsto de varios indicadores de digitalización financiera en España.

España aparece en el contexto europeo como un país en situación "intermedia" en cuanto a avance en la llamada agenda digital (no exclusivamente financiera), según la evaluación que realiza la propia Comisión Europea. No obstante, los indicadores europeos muestran que el progreso a lo largo de los últimos años está siendo considerable y que esto está afectando necesariamente a la creciente dimensión financiera de la digitalización. En particular, el sistema europeo de indicadores de digitalización (DESI) sugiere que el porcentaje de usuarios de banca *online* en España es del 53,6% en 2017.

Las proyecciones del Observatorio de la Digitalización Financiera que se ofrecen en esta nota sugieren que España seguirá avanzando en materia de digitalización financiera en los próximos años y que, como en otras ocasiones en el contexto histórico, el cambio irá impulsado no solo por la lógica transformación en la demanda que impone una sociedad y un ámbito laboral cada vez más digitales, sino por el esfuerzo de la oferta por transformar los servicios y productos a esas necesidades.

Tales previsiones parecen sugerir, al menos de manera tentativa, que una primera forma de adopción de usos financieros digitales se refiere a cuestiones informativas y/o de consulta; específicamente, a control de gasto y verificación de operaciones y saldos. Ese cambio va acompañado, con algo menos de incidencia pero también de forma creciente, por actividad *online* que implica un servicio transaccional, tal como el pago de facturas o la realización de transferencias. De forma ilustrativa, según las estimaciones del Observatorio, el 79,4% de los españoles realizará consultas *online* en el ordenador en 2020, mientras que el 54% pagará facturas por esta vía y el 64,8% realizará transferencias bancarias. Este aparente salto desde el uso *online* para consultas hacia la realización de las transacciones *online* de la suficiente magnitud como para que las entidades financieras estimulen aún más esa transición. Este cambio no se refiere únicamente a la reducción de oficinas, sino a un creciente protagonismo de los *smartphones* como dispositivos para usos financieros.

Las estimaciones parecen indicar, en todo caso, que existe una cierta percepción de mayor seguridad en el uso del ordenador frente al móvil para realizar transacciones, mientras que los *smartphones* van a ir reemplazando a los ordenadores como dispositivos para consulta de información financiera. Las previsiones del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas señalan que las transferencias o pago de facturas por móvil aumentarán hasta 39,7% y 29,6%, respectivamente, en 2020. Aunque esa progresión estimada es considerable (alrededor de 10 puntos porcentuales de avance en cuatro años), quedará aún un margen

de crecimiento importante para la penetración de los servicios financieros a través del móvil en España a partir de ese horizonte.

Cabe señalar también que la penetración de operadores no bancarios es notable y, según las estimaciones, llegará al 53,2% en 2020. En todo caso, ese uso se limita, de forma principal, al ámbito de los pagos. El margen de las entidades financieras para ofrecer servicios financieros más amplios más allá de los pagos (aun siendo estos de gran relevancia) es amplio. Así, se estima que el porcentaje de españoles que consultará sus cuentas o realizará transferencias *online* al menos una vez a la semana llegará al 59% en 2020. El análisis de esta nota parece sugerir que existe margen para acelerar las tasas de adopción de banca y, en general, de actividad financiera *online*, en la medida en que se pueda trasladar una percepción de reducido riesgo en los usos de la digitalización frente a las formas tradicionales de interacción (principalmente, oficinas) en servicios financieros minoristas.

Referencias

- COMISIÓN EUROPEA (2014), *Comprender las políticas de la Unión Europea: Agenda Digital para Europa*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- (2017), “Informe sobre el progreso digital en Europa (EDPR) 2017: Perfil de España”, *Digital Single Market*. Disponible en (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/scoreboard/spain>).