



## ¿Cómo se digitalizan financieramente los españoles? (II): Variedad de usos

*En esta nota se realiza un segundo avance de los principales resultados de una investigación acometida en el Observatorio de Digitalización Financiera (ODF) en la que se analizan en detalle cómo toman los españoles sus decisiones de digitalización financiera (adopción, frecuencia, tipos de productos).*

*Si en la Nota ODF-Funcas 1 se mostraba que consultar saldos y movimientos parece la principal vía inicial por la que los clientes bancarios aumentan la frecuencia de uso de servicios financieros digitales, en esta nota se sugiere que la diversificación en el acceso a servicios financieros digitales responde a la consciencia de posibilidades de uso, a la utilización de medios digitales para recibir información financiera y a la percepción de la seguridad online.*

En la nota que abrió la serie ODF-FUNCAS, se hacía mención a la investigación desarrollada desde este observatorio sobre cómo las técnicas de análisis estadístico de *random forest* (bosque aleatorio) pueden ser útiles para realizar predicciones sobre clasificaciones o decisiones financieras digitales.

Recordemos que la principal ventaja de este tipo de análisis frente a las técnicas estándar de regresión es que se puede simplificar y extraer el conjunto de variables que son especialmente relevantes para una decisión y ordenarlas. En la primera nota se analizaron los factores que determinan la frecuencia de uso, destacando la importancia de la consulta de

saldos y movimientos como paso previo a la realización frecuente de otro tipo de transacciones financieras digitales. En esta nota se analiza qué factores determinan el grado de diversificación o sofisticación financiera digital. Haciendo uso de la encuesta desarrollada por IMOP para Funcas (véase nota-ODF 1), se clasifica a los usuarios según la variedad de usos. Para calcularla se analiza si se emplean medios digitales (Internet, móvil), si se usan esos medios para actividades financieras y, en este último caso, si se hace para consultar saldos, realizar pagos de facturas y compras, realizar transferencias o recibir comunicaciones. Con



estas variables, se distinguen cuatro tipos de usuarios:

- Los “no digitales” porque no usan Internet vía ordenador o Smartphone.
- Los “no usuarios de servicios financieros digitales” porque, a pesar de usar Internet y smartphones no lo hacen para usos bancarios o de pago.
- Los “usuarios iniciados y medios” que realizan, al menos una vez al mes, consultas de saldos y otro uso (comunicaciones con banco, pagos de facturas o transferencias).
- Los usuarios “diversificados” que acometen todos los usos contemplados al menos, una vez al mes.

El análisis *random forest* determina qué factores influyen más en la discriminación entre estos tipos de usuarios. El gráfico del anexo muestra las variables que reducen en mayor medida el error de estimación (*mean decrease accuracy*) y que permiten encontrar la mayor similitud entre los árboles de clasificación comparados (*mean decrease Gini*):

- El número de cuentas bancarias online es un factor especialmente discriminante.

- Sin embargo, aunque se disponga de un número elevado de cuentas, la consciencia sobre la opción de acceder online a esos servicios es también esencial para que la actividad financiera sea diversificada. Esta “consciencia” se aproxima mediante la ratio (número de cuentas que cree que tiene acceso/número de cuentas con acceso). Esta variable puede reflejar tanto ignorancia respecto a la posibilidad de acceso online como ausencia de inquietud por esa posibilidad.

- El tercer factor principalmente determinante de la variedad de uso es la percepción de seguridad en el servicio online. Los clientes no parecen dar el salto a una variedad amplia de servicios financieros digitales a menos que entiendan que proporcionan tanta seguridad como el contacto a través de oficinas o el pago con efectivo. En la encuesta de IMOP se mostraba que alrededor del 60% de los usuarios considera los medios financieros digitales como “seguros” o “muy seguros”, lo que parece un nivel medio-alto pero parece existir un cierto margen de mejora.



El análisis *random forest* también permite observar que -con menor poder discriminante pero aún significativo- variables como la percepción del smartphone como un dispositivo seguro o e acceso a pagos no bancarios (Amazon, Paypal) impulsa también una mayor disposición a diversificar los usos financieros digitales.

Finalmente, es importante señalar que las variables relacionadas con el coste de los servicios parecen tener una influencia de segundo orden.

**ANEXO: Resultados random forest (variables decisivas) de la diversificación de usos de servicios financieros online**

GradoDigitalizacion

