

## Más de la mitad de los españoles utiliza dispositivos móviles para relacionarse con su banco

- España se posiciona en el Top 5 en número de usuarios de Banca Móvil en Europa
- Más del 20% afirma que en el futuro nunca acudirá a una oficina bancaria

Los españoles prefieren utilizar sus smartphones o tablets para relacionarse con su banco. Esto se desprende de la última Encuesta Internacional de ING sobre Banca Móvil<sup>1</sup>, según la cual en España el 51% de la población ya usa este tipo de servicios. Estos datos están cuatro puntos por encima de la media y posicionan España en el Top 5 de los países europeos.

Los beneficios de este uso cada vez más intensivo de los servicios de Banca Móvil son percibidos de forma muy positiva. Así, el 68% opina que gracias a este canal gestiona mejor sus finanzas. De hecho, los encuestados españoles afirman que desde que usan la Banca Móvil tienen un mayor control de su dinero, no incumplen ningún pago e, incluso, ahorran más.

En esta línea, otra de las conclusiones de la Encuesta apunta a que cuanto más tiempo se lleva manejando Banca Móvil, mayor es la satisfacción que produce. Así, 8 de cada 10 españoles que comenzaron a utilizar este servicio hace ya dos años reconocen los beneficios de optar por este canal.

### La visita a la oficina bancaria solo en caso de dudas

Respecto al futuro de las oficinas, la tendencia apunta a una progresiva disminución de la visita a la sucursal. En este sentido, un 22,6% de los españoles ya piensa que en el futuro nunca acudirá a una oficina bancaria. Mientras tanto, un 13,3% solo se relacionará con su banco a través del móvil y un 9,3% por móvil y canal telefónico. Otro 41% afirma que acudirá a la oficina solamente en el caso de que tenga dudas.

### Aplicaciones de pago móvil como la alternativa al efectivo

Las conclusiones de la Encuesta también confirman que el uso de medios electrónicos es cada vez más frecuente a la hora de realizar pagos. De hecho en España, el 59% de la población ya admite que ha reducido el uso de efectivo durante el último año. Además, el 60% prevé que realizará cada vez más pagos con su smartphone en el futuro.

Respecto a los sistemas de pago, las aplicaciones móviles se posicionan en España progresivamente como la alternativa al dinero en efectivo, incluso a las tarjetas de crédito. El 39% de los españoles aseguran haber utilizado una aplicación móvil para abonar sus compras o para realizar pagos entre personas. Entre las principales ventajas que encuentran en su uso están la rapidez, la sencillez o la posibilidad de utilizarlas desde cualquier ubicación.

---

<sup>1</sup> Encuesta encargada por ING a la compañía global de investigación de mercados Ipsos basado en una muestra total 14.579 personas en 15 países: España, Francia, Bélgica, Holanda, Reino Unido, Alemania, Luxemburgo, República Checa, Austria, Italia, Polonia, Rumania, Turquía, Australia y Estados Unidos.



### Contacto de prensa

Nacho Rodríguez

916 349 200

[Nacho.Rodriguez.Velasco@ing.com](mailto:Nacho.Rodriguez.Velasco@ing.com)

José Antonio Ortega

917 458 638

[Jortega@webershandwick.com](mailto:Jortega@webershandwick.com)

### Sobre ING

ING es una institución financiera global con fuerte presencia europea, que ofrece servicios bancarios a través de ING Bank y que mantiene una participación significativa en la aseguradora NN Group NV.

ING Bank tiene como principal objetivo ayudar a las personas a tomar sus propias decisiones para progresar cada día. Sus más de 52.000 empleados ofrecen servicios de banca minorista y comercial a clientes en más de 40 países.

Las acciones de ING Group cotizan (en forma de certificados de depósito) en las bolsas de Ámsterdam (INGA NA, ING.AS), Bruselas y Nueva York (ADRs: ING US, ING.N).

La Sostenibilidad es una parte integral de la estrategia corporativa de ING, prueba de ello es la inclusión de las acciones de ING Group en el índice FTSE4Good y Dow Jones Sustainability (europeo y mundial), donde la entidad se encuentra entre los líderes del sector bancario.