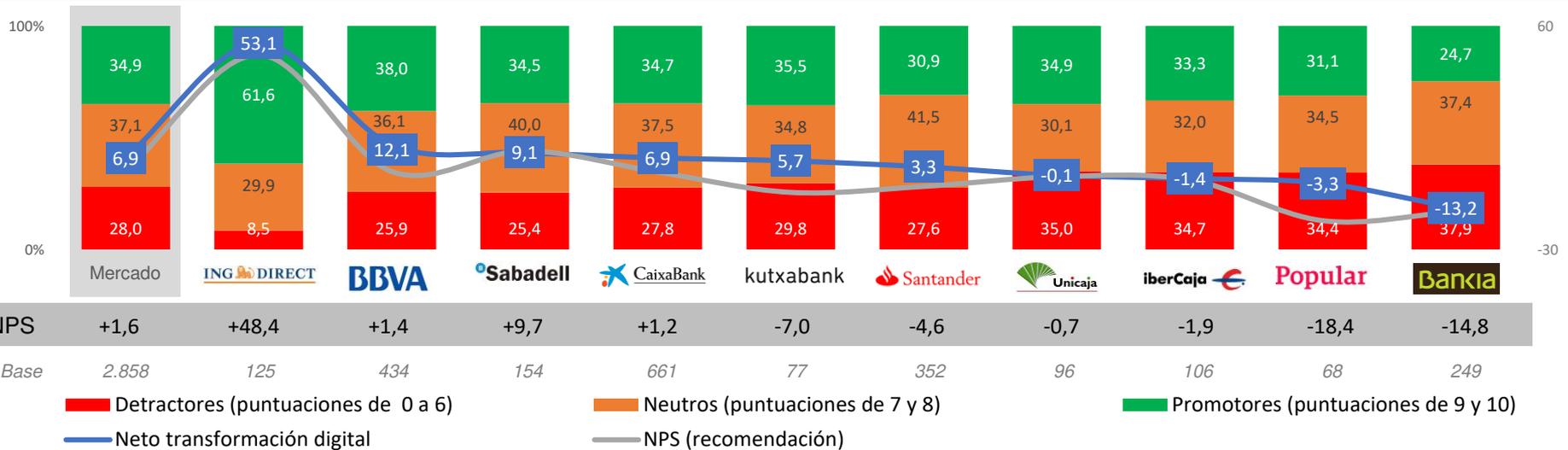


transformación digital de los bancos en España



Inmark inició en abril 2016 un tracking mensual que mide la dinamicidad de la banca y las aseguradoras en comercializar su oferta de productos. Se realizan 1.600 entrevistas telefónicas mensuales a personas bancarizadas, que tienen 18 años o más y residen en hábitat de más de 2.000 habitantes. Dicha muestra es representativa de la población analizada por sexo y edad, y está estratificada por la variable geográfica.

En los meses de febrero y marzo 2017, por petición de los usuarios de esta investigación, se incluyó una pregunta que trataba de identificar *en qué medida el servicio de banca digital que le ofrecía su banco principal le hacía la vida más fácil*. La muestra agregada pone de manifiesto varias cosas:

- En primer lugar que un tercio de los entrevistados (el 34,9%) entiende que efectivamente *el desarrollo de un servicio de banca digital por parte de su banco principal les está haciendo la vida más fácil*. Por el contrario el 28,0% entiende que no le está beneficiando el desarrollo de la banca digital y un 37,1% mantiene una posición indiferente.
- En segundo lugar que los clientes de ING, los más acostumbrados a un servicio de banca digital, son los que más entienden que efectivamente dicho servicio les está haciendo la vida más fácil. En un nivel parecido al mercado, en cuanto al hecho analizado, se encuentra prácticamente la totalidad de los principales bancos del sistema excepto el caso de Bankia donde los clientes que correlacionan banca digital con hacer la vida más fácil se reduce al 24,7%.
- En tercer lugar que hay una alta correlación entre el NPS de estas entidades analizadas y el valor que surge al aplicar el mismo modelo de cálculo a la pregunta formulada de *banca digital y vida más fácil*.

En consecuencia, y pendientes de profundizar en la segmentación de este análisis por distintos demográficos, se observa que sólo una parte de la población percibe los beneficios del desarrollo de la banca digital. Además, la alta correlación de este indicador con el NPS pone de manifiesto que en la medida que los usuarios financieros usen en mayor medida la banca digital y sean conscientes de sus beneficios, mejor será el indicador de valoración de la recomendación (NPS).