

PROMEDIO DE ENTIDADES



Aumenta en el último año el promedio de bancos con el que operan los particulares entrevistados.







No se muestra la serie histórica ya que se han recalculado los datos de 2018 y 2019 bajo la hipótesis de que el promedio de entidades sería igual al observado en 2020. Por lo tanto, el promedio es el mismo en ambos casos.

SEGMENTACIÓN DIGITALIZACIÓN FINANCIERA



Se consolida la tendencia ascendente del porcentaje de clientes “digitales financieros”, normalizándose este tipo de relación con las entidades bancarias. Los clientes de ING y BBVA recogen los niveles de digitalización más altos.

		Digitales Financieros ₁	Digitales No Financieros ₂	No Digitales ₃	Bases:
ING 	2021	★ 98,2% ↑	1,8% ↓	0,0%	653
	2020	97,7%	2,3%	0,0%	673
	2019	92,5%	7,1%	0,4%	325
BBVA	2021	87,6% ↑	12,1% ↓	0,3% ↓	1.920
	2020	80,3%	13,3%	6,4%	2.141
	2019	65,5%	25,4%	9,1%	1.540
Mercado	2021	83,0% ↑	16,1%	0,9% ↓	12.088
	2020	77,1%	16,2%	6,7%	14.167
	2019	60,5%	26,9%	12,5%	11.014
 CaixaBank	2021	82,1% ↑	16,9% ↓	1,0% ↓	3.775
	2020	75,6%	17,4%	7,0%	4.929
	2019	59,4%	28,2%	12,4%	3.893
Sabadell	2021	82,1% ↑	17,3% ↑	0,6% ↓	667
	2020	79,7%	14,1%	6,2%	905
	2019	63,7%	20,3%	16,0%	681
 Santander	2021	81,1% ↑	18,1% ↑	0,8% ↓	1.601
	2020	75,2%	16,5%	8,3%	1.930
	2019	62,9%	25,8%	11,3%	1.561
iberCaja 	2021	76,8% ↑	22,3%	0,9% ↓	392
	2020	71,1%	22,6%	6,3%	374
	2019	47,1%	39,4%	13,5%	373
Cajas Rurales	2021	74,1% ↑	★ 24,5% ↑	★ 1,4% ↓	1.094
	2020	69,2%	22,7%	8,1%	1.098
	2019	49,4%	34,3%	16,4%	951

Digitales Financieros₁: entrevistados con acceso a internet y usuarios de banca por internet o banca móvil.

Digitales No Financieros₂: entrevistados con acceso a internet pero no usuarios de banca por internet ni banca móvil.

No Digitales₃: entrevistados sin acceso a internet.

FICHA TÉCNICA



UNIVERSO

Individuos de 18 o más años, bancarizados y residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes (Universo = 36.740.196. Fuente: Padrón Municipal, 1 de Enero 2020 facilitado por el INE).



MUESTRA

12.088 entrevistas



Andalucía	1.918	Castilla y León	503	Madrid	1.450
Aragón	406	Castilla La Mancha	404	Murcia	408
Asturias	411	Cataluña	1.664	Navarra	403
Baleares	405	Com. Valenciana	1.117	País Vasco	650
Canarias	509	Extremadura	380	La Rioja	398
Cantabria	401	Galicia	661		



DISEÑO MUESTRAL

Proporcional por las variables de hábitat y edad.



EQUILIBRAJE

Como finalmente no se consiguió cumplir con los criterios de proporcionalidad según comunidad autónoma y edad, ha sido necesario ponderar la muestra para devolverle su peso original.



ERROR DE LA MUESTRA

$E = \pm 0,91\%$ para un intervalo de confianza de 95,5% siendo $p=q= 50\%$.



RECOGIDA DE DATOS

Recogida de la información mediante metodología CATI aplicando un cuestionario estructurado y precodificado.



TRABAJO DE CAMPO

Abril - Julio 2021