

Foto de Ryoji Iwata en Unsplash



inmark
experiencia e innovación

AEB Asociación
Española
de Banca

INFORME

OBSERVATORIO BANCA Y SOCIEDAD - 2º Semestre 2024

ceca **unacc**

JULIO 2025

Contenidos

- Introducción y Metodología 3
- Resumen y Conclusiones 9
- Comparación con otros proveedores de servicios 17
- Relación y valoración del sector 45
- Percepción de las medidas adoptadas y posibles mejoras 71

0

Introducción y
metodología

inmarkin
arkinmar
inmarkin
arkinmar
inmarkin
arkinmar
inmarkin
arkinmar
inmarkin

Introducción

- En abril del presente 2024 se presentaron los resultados de la primera edición del **Observatorio Banca y Sociedad** correspondientes al primer semestre del año. El **Observatorio** nace por el deseo de **AEB, CECA y Unacc** de conocer mejor los principales temas de interés de la población española y conocer su visión sobre el papel que la banca puede jugar en ellos.
- A continuación, se presentan los resultados de la segunda edición de este **Observatorio**, cuya continuidad permite obtener información mediante la que contrastar los hallazgos de la primera edición, así como hacer **seguimiento de la evolución de una serie de indicadores relativos a la actividad e imagen de las entidades a las que representan las instituciones citadas**.
- Como en la anterior ocasión, la investigación se ha realizado mediante una **encuesta telefónica a una muestra formada por 1.000 personas**, representativa de la población española de 18 y más años, que son responsables o partícipes de las gestiones del hogar y la relación con sus proveedores de productos y servicios, bancos incluidos.
- En las páginas siguientes se expone el detalle de la metodología aplicada en el trabajo y de algunas de las principales características de la muestra obtenida. Las variables fijadas como cuotas se han ponderado para devolver la proporcionalidad con respecto al universo; por eso se aprecian algunas pequeñas variaciones en esas variables con respecto a la edición anterior.

Ficha técnica



UNIVERSO

Población de 18 y más años que realizan por sí mismas o participan en las gestiones con sus bancos y otros proveedores de servicios al hogar.



MUESTRA y DISTRIBUCIÓN

1.000 entrevistas, en total.

Se ha ponderado como sigue, para devolver la proporcionalidad:

	Género		
	Total	Hombres	Mujeres
Total	100,0%	49,0%	51,0%
De 18 a 29 años	15,2%	7,8%	7,4%
De 30 a 39 años	15,1%	7,6%	7,5%
De 40 a 49 años	20,2%	10,2%	10,0%
De 50 a 59 años	18,6%	9,2%	9,4%
De 60 a 69 años	14,5%	7,1%	7,4%
De 70 a 79 años	10,4%	4,8%	5,6%
De 80 y más años	6,0%	2,3%	3,7%

	Hábitat			
	Total	Rural/ Intermedio	Urbano/ Medio	Resto Urbano
Total	100,0%	20,0%	38,0%	42,0%
Norte-Noroeste	15,8%	4,2%	5,9%	5,7%
Noreste-Levante	35,3%	6,0%	15,3%	14,0%
Centro	25,6%	6,0%	6,2%	13,4%
Sur	23,3%	3,8%	10,6%	8,9%

- Sur (Andalucía, Canarias, Ceuta y Melilla)
- Noreste-Levante (Aragón, Cataluña, C. Valenciana, Murcia y Baleares)
- Noroeste (Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, La Rioja y Navarra)
- Centro: Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura y Madrid)
- Rural/ Intermedio: hasta 10.000 hab.
- Urbano/ Medio: de 10.001 a 100.001 hab.
- Resto Urbano: más de 100.000 hab.
- En el caso de "Resto Urbano" se han incluido como una categoría especial los 10 municipios con mayor tamaño de población de España (350.000 o más habitantes): Sevilla, Málaga y Las Palmas de Gran Canaria en la zona Sur; Zaragoza, Barcelona, Valencia, Alicante, Murcia y Palma de Mallorca en la zona Noreste-Levante; y Madrid en la zona Centro. En Norte-Noroeste no hay ningún municipio de ese tamaño (Bilbao ha sido superada por Alicante como décima ciudad española más poblada, según datos INE).



ERROR MUESTRAL

$E = \pm 3,1\%$ para un intervalo de confianza del 95,5% y siendo $p=q= 50\%$.



CONTENIDOS DEL CUESTIONARIO

Se parte de los mismos contenidos de base contemplados en el primer semestre, revisados y actualizados en algunos casos. Tiempo medio de aplicación, en torno a 14 minutos.



RECOGIDA DE DATOS

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



CAMPO

Del 16 de septiembre al 4 de octubre.



TRATAMIENTO Y ANÁLISIS

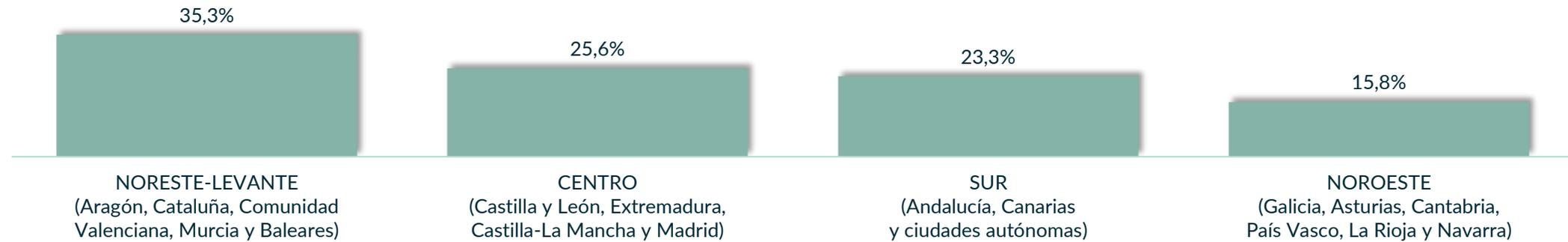
Se ha ponderado según tablas adjuntas.

En el análisis que se expone a continuación, los resultados están siempre ponderados, mientras que la base muestral que se indica en cada caso está siempre sin ponderar (para poder saber en todo momento cuántos casos soportan cada resultado).

Características de la muestra (1/3)



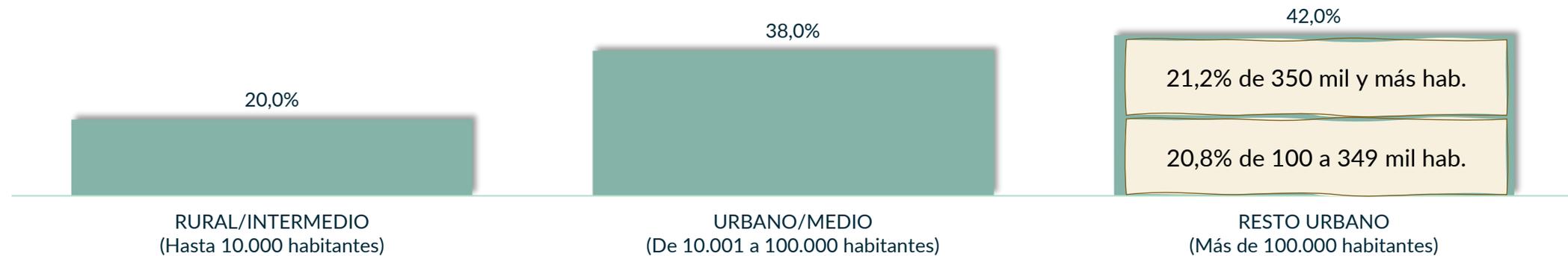
Zona geográfica (*)



Base: 1.000



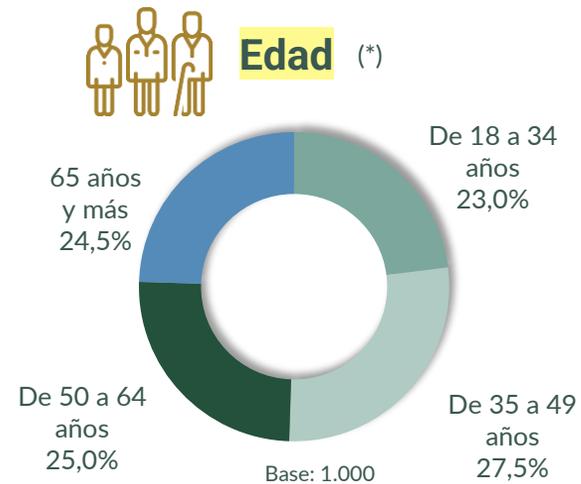
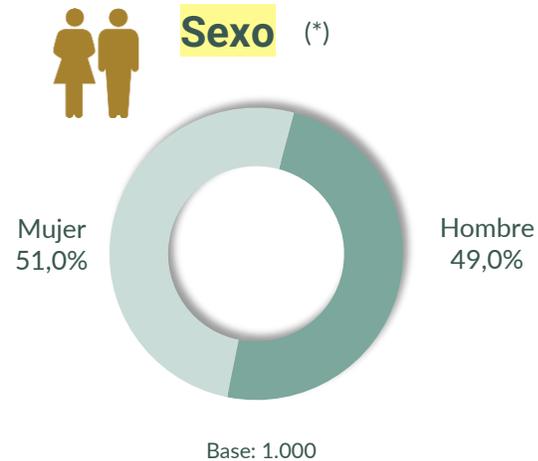
Hábitat (*)



Base: 1.000

*Esto indica que la variable expuesta ha sido utilizada como cuota en el diseño de la muestra teórica del estudio.

Características de la muestra (2/3)



*Promedio de edad calculado con la marca de clase de cada intervalo.

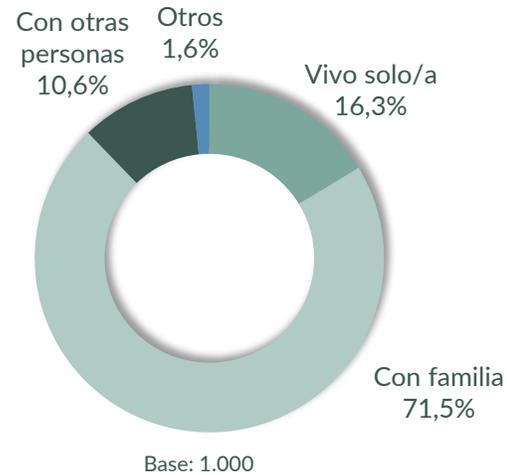


*Esto indica que la variable expuesta ha sido utilizada como cuota en el diseño de la muestra teórica del estudio.

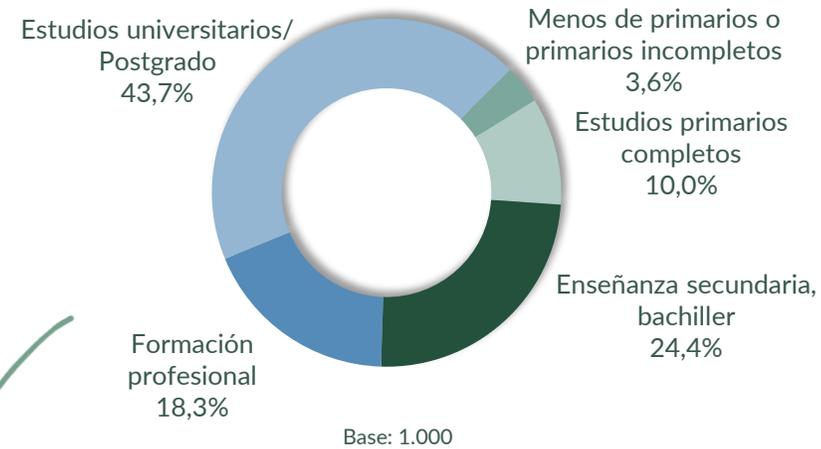
Características de la muestra (3/3)



Vive usted...



Nivel de estudios



	Rural/ Intermedio	Urbano/ Medio	Resto Urbano
Primarios o inferior	18,6%	14,1%	10,6%
Secundarios / FP	45,1%	45,2%	39,4%
Universitarios / Post	36,2%	40,7%	50,0%
Base:	219	334	447

En +350 mil hab.:
52,0%

*Se resalta con este color cuando se detecta mayor correlación entre las variables implicadas.



1

Resumen y Conclusiones



Foto de Ranurte / Unsplash

Resumen y Conclusiones (1/7)

Formas de gestionar la relación con los proveedores.

Gestión con proveedores de servicios y suministros

- **Online o a distancia**
 - **Población que realiza gestiones online: 75,4%** (anteriormente 73,1%)
 - **Gestiones realizadas en usuarios digitales financieros:**
 - Banca móvil (app): 90,9% de los que gestionan online
 - **En toda la población: 72,2% usa banca móvil o banca online**
- **No online**
 - **Medios alternativos:**
 - Visita personal: 49,4% de los que no gestionan online
 - Solo el 12,2 % de la población se inclina exclusivamente por la gestión presencial

Preferencias de canal de gestión:

- Visita personal: 36,2%
- Canales online: 25,0%
- Teléfono: 16,5%
- A mayor preferencia por la visita personal → mayor rechazo al canal online, y viceversa.

Importancia de la distancia en la elección del canal

- **Proporción general que considera importante la distancia:**
 - Mucha o bastante importancia: 40%
 - Les da igual o tiene poca importancia un 62,8 %
- **Diferencias según tipo de servicio:**
 - Similar entre servicios privados y públicos, pero mayor importancia para servicios públicos.

Resumen y Conclusiones (2/7)

Focos de interés / preocupación de la sociedad.

Evaluación de la preocupación sobre temas específicos

- **Número de temas evaluados:** 13
- **Selección de temas:** basada en estudios sociológicos y resultados de la ola anterior
- **Gradación de importancia:** similar a la ola anterior
- **Temas que generan mayor preocupación**
- **Principales temas de preocupación (90%-92% asignan 9 o 10 puntos):**
 1. Valores cívicos
 2. Cuidados a personas mayores y dependientes (anteriormente no diferenciados de niños/jóvenes)
 3. Dinero (ingresos/precios)
 4. Situación económica general
- **Temas de menor preocupación**
- **Últimos en la lista:**
 - Tecnología/transformación digital: 59,2% asignan 9 o 10 puntos
 - Situación política en España: 71,6%
 - Vivienda: 76,4%
- **Pregunta abierta sobre otros asuntos de preocupación**
- **Temas adicionales mencionados con frecuencia:**
 - Sanidad
 - Emigración (posiblemente influida por cobertura mediática)
 - Educación

Resumen y Conclusiones (3/7)

Atención y trato por parte de empresas y administraciones públicas.

- **Percepción sobre la atención a necesidades de la población**
 - **Percepción negativa:**
 - Empresas privadas: 40,5% considera que no tienen en cuenta sus necesidades
 - Administraciones públicas: 51,7% (diferencia de +10 puntos respecto a empresas privadas)
 - **Nivel de esfuerzo en la relación con proveedores**
 - **Proveedores con los que se requiere un menor nivel de esfuerzo al relacionarse con ellos:**
 - Comercios: 57,9% no reporta esfuerzo o bajo
 - Centros de enseñanza: 44,7%
 - Entidades financieras: 40,2%
 - Seguros: 39,0%
 - **Proveedores con los que se requiere un mayor nivel de esfuerzo al relacionarse con ellos:**
 - Administración central y autonómica y sanidad: $\pm 35\%$ reporta esfuerzo alto
 - Empresas de suministro de energía: 27%
 - **Nota:** Sanidad es el único servicio que empeora respecto al semestre anterior.
- **Percepción de mejora en el servicio recibido**
 - **Escasa o leve mejora** en el servicio en el último año.
 - **Servicios con mayor percepción de mejora:**
 - Centros de enseñanza
 - Comercios
 - Bancos
 - **Servicios con menor percepción de mejora:**
 - Administraciones públicas
 - Suministradoras de energía
 - **Comparativa:** la proporción de mejoras percibidas es algo inferior a la del semestre anterior.

Resumen y Conclusiones (4/7)

Relación y valoración del sector financiero.

- 1. Canales de entidades financieras más utilizados en el último año**
 - Cajeros: 88,0%
 - Oficinas: 72,3%
 - Banca móvil: 70,0%
- 2. Frecuencia de uso de canales (estimada en usos al mes)**
 - Banca online: 7-10 veces al mes
 - Cajeros: 3 veces al mes
 - Banca telefónica: 2,6 veces al mes
 - Gestor personal: 1 vez al mes
 - Oficina: 1 vez al mes
- 3. Último uso de cada canal (con respecto al momento de la encuesta)**
 - **Banca móvil:**
 - 74,9% indica que lo usó “ayer”
 - **Banca online:**
 - 51,5% indica que lo usó “ayer”
 - **Oficina:**
 - 8,0% indica que la usó “ayer”

Resumen y Conclusiones (5/7)

Relación y valoración del sector financiero.

1. Satisfacción con canales bancarios

- **Porcentaje de satisfacción (bastante o muy satisfechos):**
 - Banca móvil: 89,1% (incremento de 10 puntos desde marzo)
 - Banca online: 78,5%
 - Gestor personal: 76,9%
 - Oficina: 72,3%
 - Cajero: 70,1%
 - Banca telefónica: 58,0%

2. Satisfacción con productos y servicios financieros

- **Alto nivel de satisfacción (80% o más satisfechos):**
 - Pagos inmediatos (Bizum y similares): 90,8%
 - Pagos con tarjeta física: 87,6%
 - Domiciliación de pagos y recibos: 86,8%
- **Niveles de satisfacción inferiores:**
 - Financiación: 49,8%
 - Agregadores de cuentas y aplicaciones de gestión de gastos: 63,4%

Resumen y Conclusiones (6/7)

Indicadores de Idoneidad.

- **Indicadores de Idoneidad: evaluación del grado de ajuste entre la importancia y la satisfacción concedida a 5 factores clave.**
 - Factores evaluados: Competencia, Seguridad, Digitalización, Inclusión, y Sostenibilidad.
- **Matriz de Idoneidad:**
 - Seguridad: Mayor importancia y satisfacción relativa
 - Inclusión: Mayor déficit (alta importancia, baja satisfacción) pero mejora con respecto a la anterior encuesta
- **Grado de Adecuación (integración de importancia y satisfacción)**
- **Resultados:**
 - Importancia: 79,0%
 - Satisfacción: 68,5% (mejoran respecto al semestre anterior)
 - GAP: -10,5 puntos (antes -15,3 puntos)
 - **Causa de la mejora:** aumento de la satisfacción en todas las dimensiones

Resumen y Conclusiones (7/7)

Percepción sobre medidas de mejora desarrolladas por el sector financiero.

- **Recuerdo de las medidas (últimos 2 años):**
 - 51,1% recuerda las medidas (en marzo, 54,3%).
 - 13,2% dice que le suena, pero no está seguro (en marzo, 18,1%).
- **Importancia de las medidas:**
 - 93,3% considera que son bastante o muy importantes (90,2% en la medición anterior).

Formación financiera

- 31.4 % de las personas ha recibido formación específica.
- El 22.9% de quienes han recibido formación financiera la han recibido por parte de alguna entidad financiera, sólo por detrás de la recibida como parte de la formación académica (instituciones educativas).

11

CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



2

Comparación con otros
proveedores de
servicios



Foto de Ricardo Gómez Angel / Unsplash

Participación en las decisiones del hogar



Implicación en la gestión y/o toma de decisiones del hogar

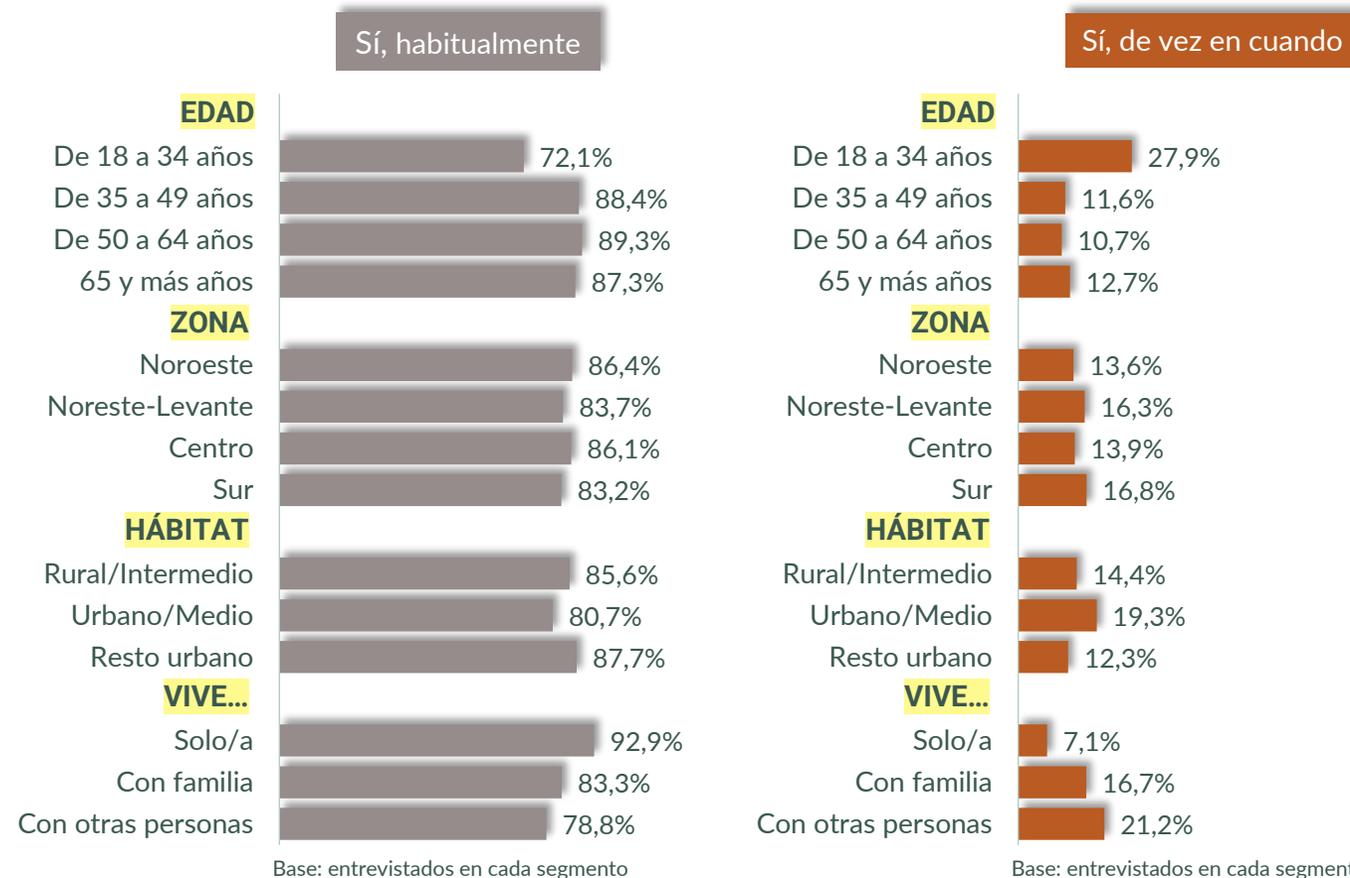


Base: 1.000



En la medición anterior esta pregunta se realizó a los entrevistados mayores de 35 años:

	Mar 24	Oct 24
Sí, habitualmente	85,1%	88,3%
Sí, de vez en cuando	14,9%	11,7%



Base: entrevistados en cada segmento

Base: entrevistados en cada segmento

Canal de realización de gestiones



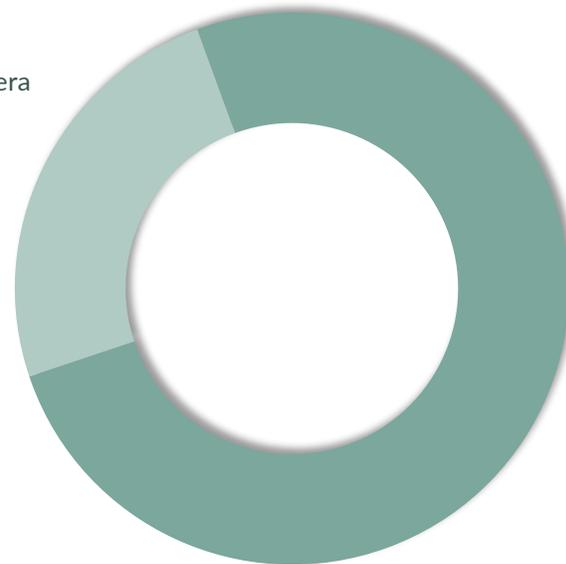
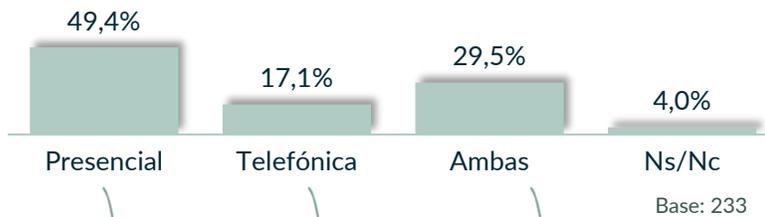
Utiliza el canal online para realizar gestiones

Otros canales*

*Esta pregunta no se realizó en la medición anterior.

De otra manera
24,6%

Marzo
24:
26,9%



Sí, online
75,4%

Marzo
24:
73,1%

- ✓ De 18 a 34 años (82,9%) y De 35 a 49 años (84,0%)
- ✓ Noreste - Levante (80,3%)
- ✓ Resto urbano (79,1%; **82,5% en +350 mil hab.**)
- ✓ Estudios universitarios (87,4%)

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ 65 y más años (53,3%) ✓ Centro (53,3%) ✓ Rural/intermedio (55,6%) ✓ Estudios secundarios o FP (54,9%) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ De 18 a 34 años (32,9%) ✓ Sur (20,1%) ✓ Rural/intermedio (24,0%) ✓ Estudios universitarios (20,2%) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ De 50 a 64 años (32,3%) ✓ Centro (32,8%) y Noreste-Levante (32,2%) ✓ Resto urbano (33,6%; 36,8% en +350 mil hab.) ✓ Estudios universitarios (34,6%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

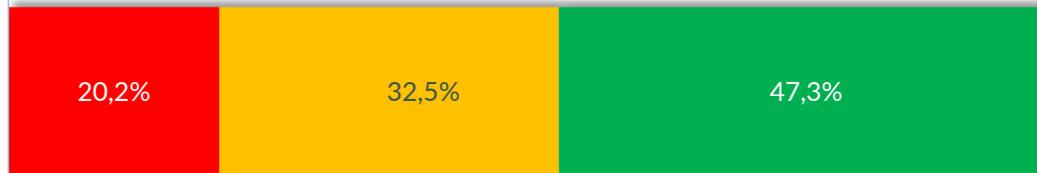
Canal de realización de gestiones



Le gustaría utilizar...*

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "en ningún caso" y 10 "siempre que pueda"

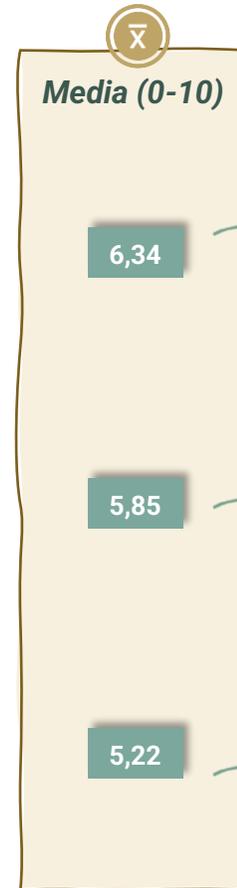
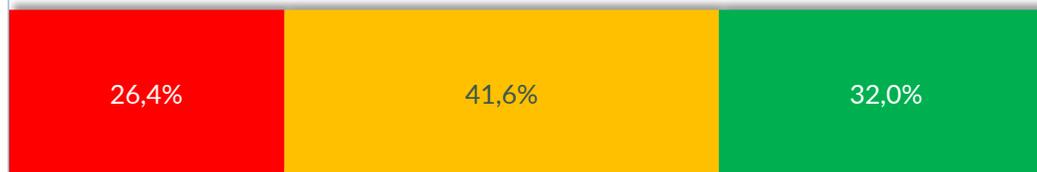
En persona (oficinas, dependencias)



Por medios digitales, online, por internet



Por teléfono



Top three box (47,3%)

- ✓ De 50 a 64 años (57,7%)
- ✓ Noroeste (51,1%)
- ✓ Rural/intermedio (56,5%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (66,2%)
- ✓ No Digitales (67,2%)

Top three box (43,4%)

- ✓ De 18 a 34 años (62,3%)
- ✓ Centro (46,8%)
- ✓ Resto urbano (46,2%; **49,0% en +350 mil hab.**)
- ✓ Estudios universitarios (52,9%)
- ✓ Digitales (53,2%)

Top three box (32,0%)

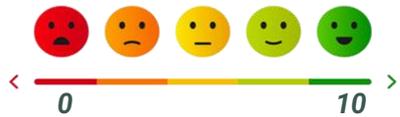
- ✓ De 35 a 49 años (34,8%) y De 18 a 34 años (34,4%)
- ✓ Noreste-Levante (34,3%)
- ✓ Resto urbano (32,5%)
- ✓ Estudios universitarios (36,0%)
- ✓ Digitales (32,6%)

■ Bottom Three Box **Preferencia muy baja** ■ Neutros ■ Top Three Box **Preferencia muy alta**

Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
 Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
 Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

*Esta pregunta no se realizó en la medición anterior.

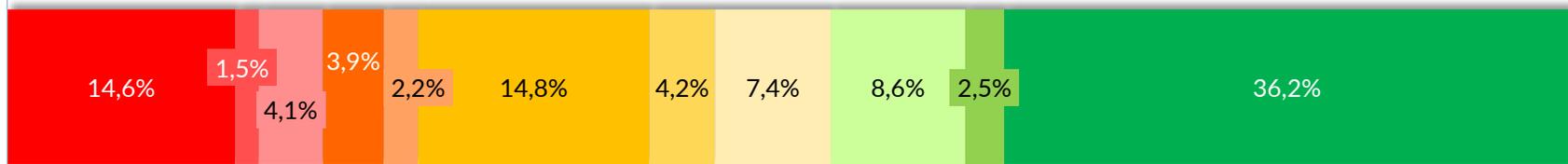
Canal de realización de gestiones



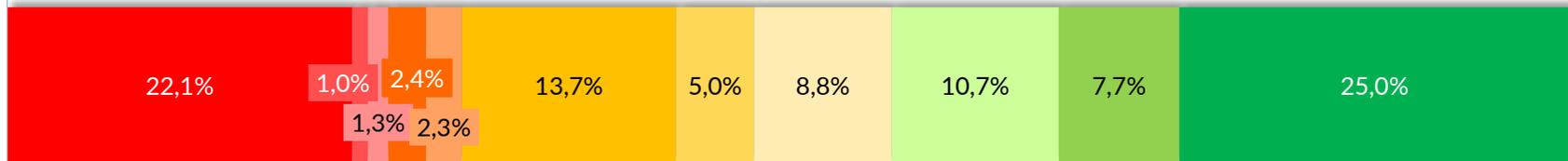
Le gustaría utilizar...*

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "en ningún caso" y 10 "siempre que pueda"

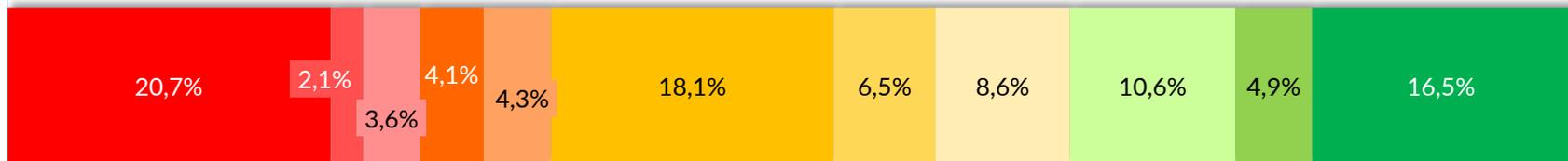
En persona (oficinas, dependencias)



Por medios digitales, online, por internet



Por teléfono



Base: 1.000

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

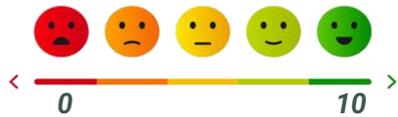
En ningún caso

Siempre que pueda

Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

*Esta pregunta no se realizó en la medición anterior.

Medida en que le influye la distancia a la relación con sus proveedores

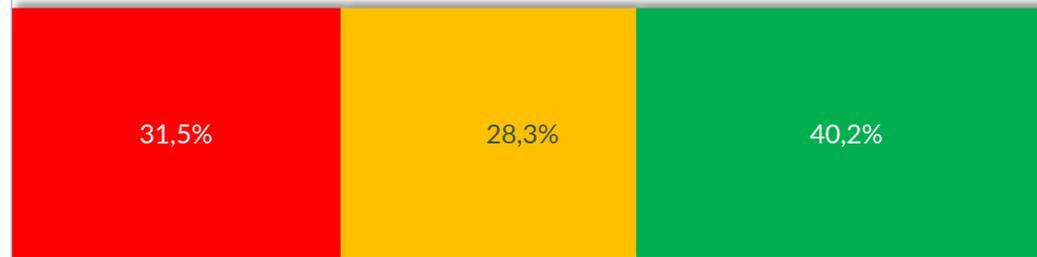


Influye la distancia a sus proveedores de...*

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "la distancia no influye nada" y 10 "influye totalmente"



Servicios públicos



Servicios privados



Media (0-10)

5,33

Top three box (40,2%)

- ✓ De 35 a 49 años (46,7%)
- ✓ Centro (42,0%)
- ✓ Rural/intermedio (44,3%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (41,2%) y secundarios o FP (41,0%)

Top three box (37,2%)

- ✓ De 50 a 64 años (41,7%)
- ✓ Centro (38,6%)
- ✓ Rural/intermedio (41,1%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (38,0%) y universitarios (37,9%)

Base: 1.000

■ Bottom Three Box **Poca influencia** ■ Neutros ■ Top Three Box **Mucha influencia**

Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
 Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
 Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

*Esta pregunta no se realizó en la medición anterior.

Preocupación por diferentes aspectos



Preocupación por aspectos como...

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada" y 5 "mucho"



Base: 1.000

■ Bottom Two Box
Nada

■ Neutros

■ Top Two Box
Mucho

Media (1-5)

4,67

4,57

4,54

4,55

4,40

4,31

4,30

4,29

4,29

4,18

4,16

4,03

3,66

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Neutros: puntuación 3.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Preocupación por diferentes aspectos



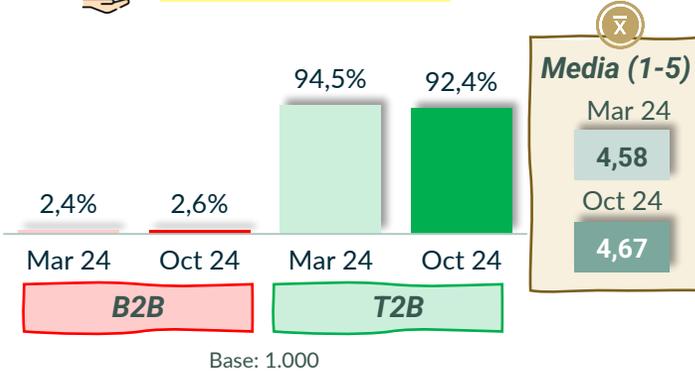
Preocupación por aspectos como...

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada" y 5 "mucho"

En la medición anterior estos aspectos se analizaron en un solo ítem "La familia, conciliación, cuidados (hijos, dependencia)":

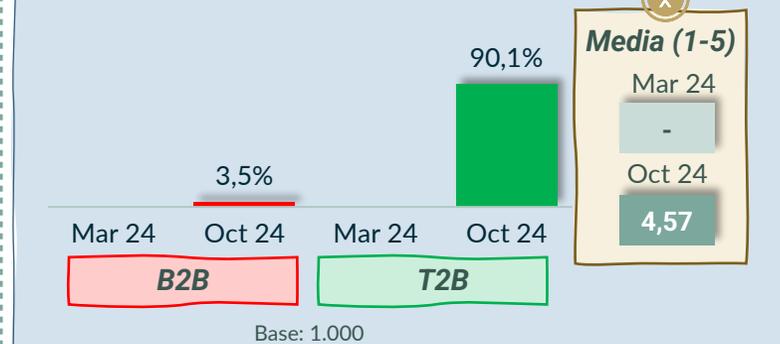
	Mar 24	Oct 24
Bottom two box	5,1%	4,6%
Top two box	87,8%	87,4%
Media (1-5)	4,43	4,48

Los valores cívicos

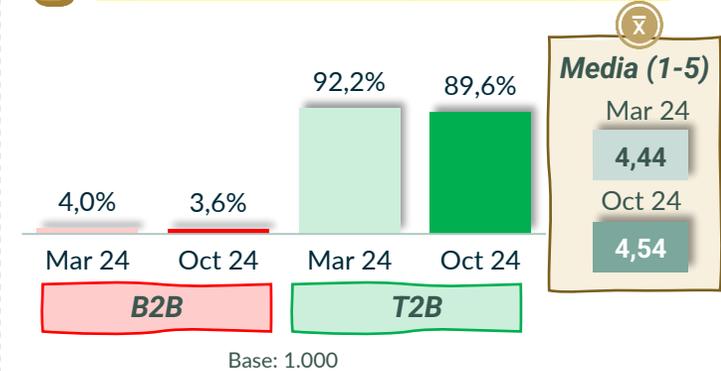


Cuidados a personas adultas dependientes*

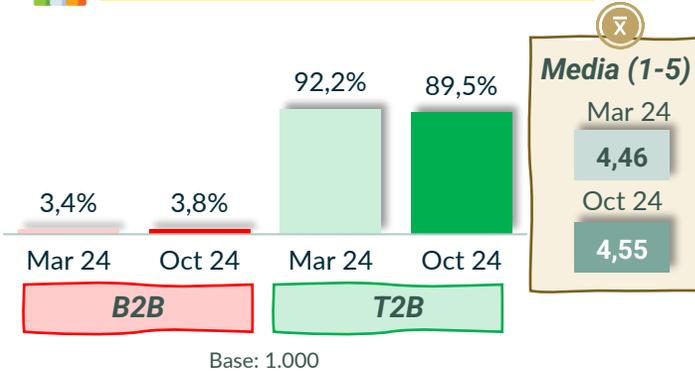
*Este aspecto no se analizó en la ola anterior.



Ingresos, sueldos, pensiones/precios

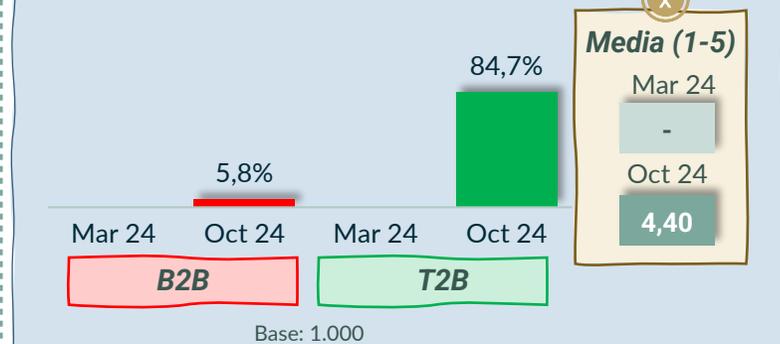


La situación económica general

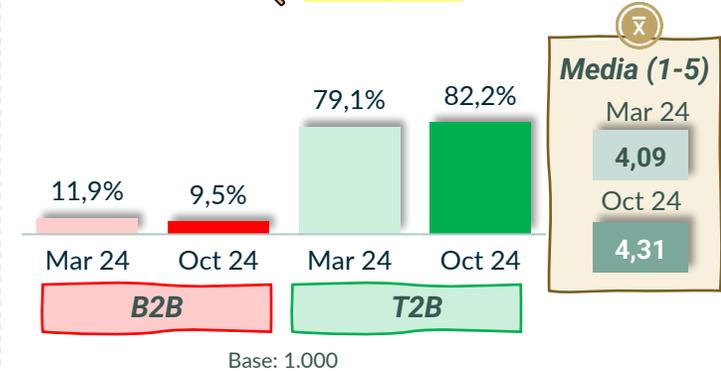


La atención a los menores y la conciliación*

*Este aspecto no se analizó en la ola anterior.



El empleo



Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

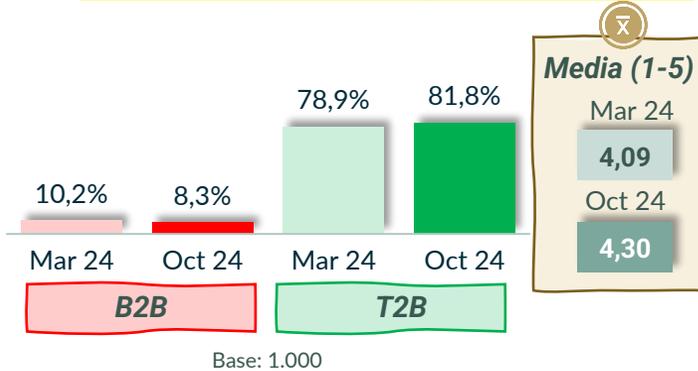
Preocupación por diferentes aspectos



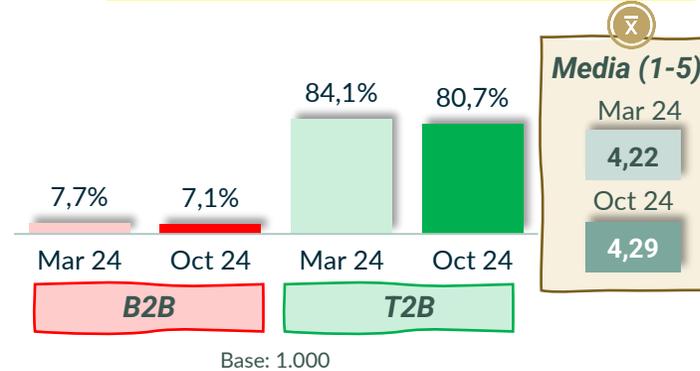
Preocupación por aspectos como...

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada" y 5 "mucho"

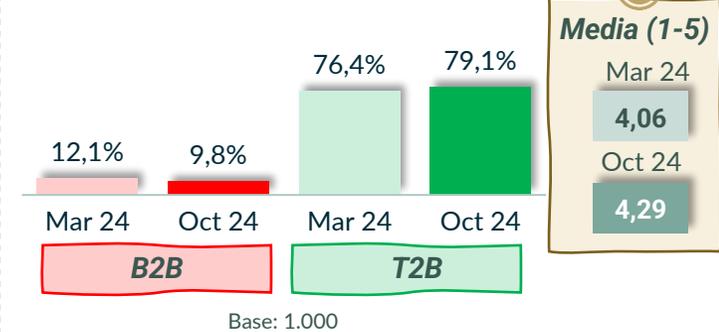
La ciberseguridad, seguridad en internet



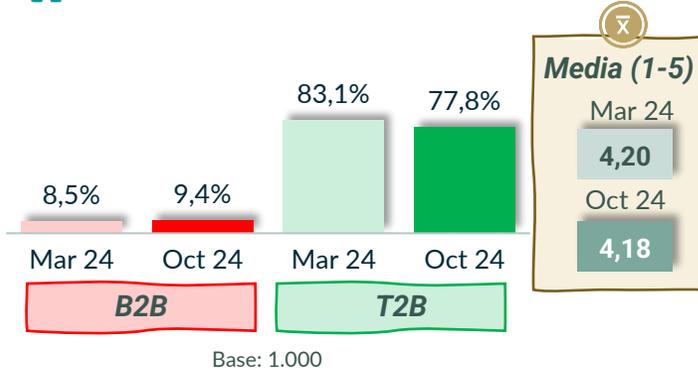
La guerra, los conflictos internacionales



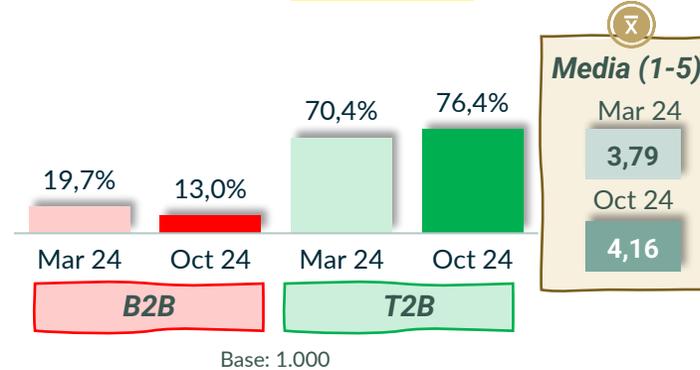
La seguridad ciudadana en ciudades y pueblos



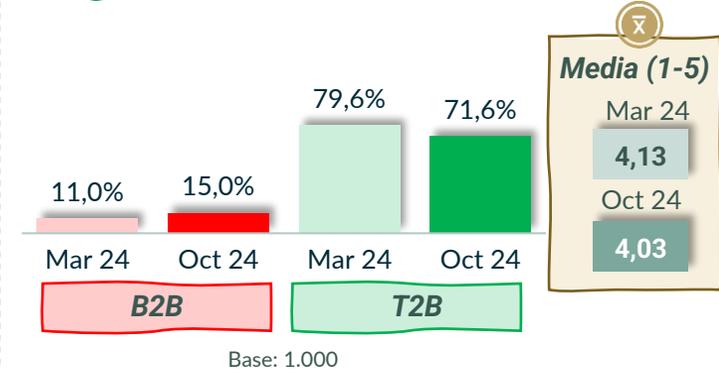
La sostenibilidad/el medio ambiente



La vivienda



La situación política en España



Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
 Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Preocupación por diferentes aspectos



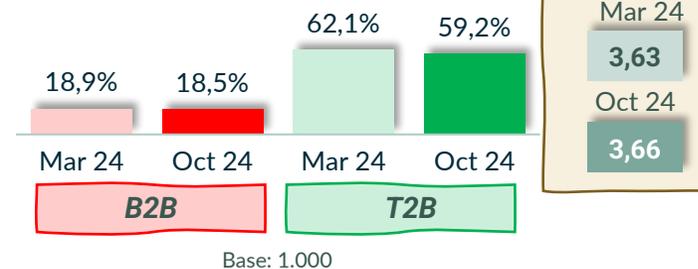
Preocupación por aspectos como...

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada" y 5 "mucho"



La tecnología, la transformación digital

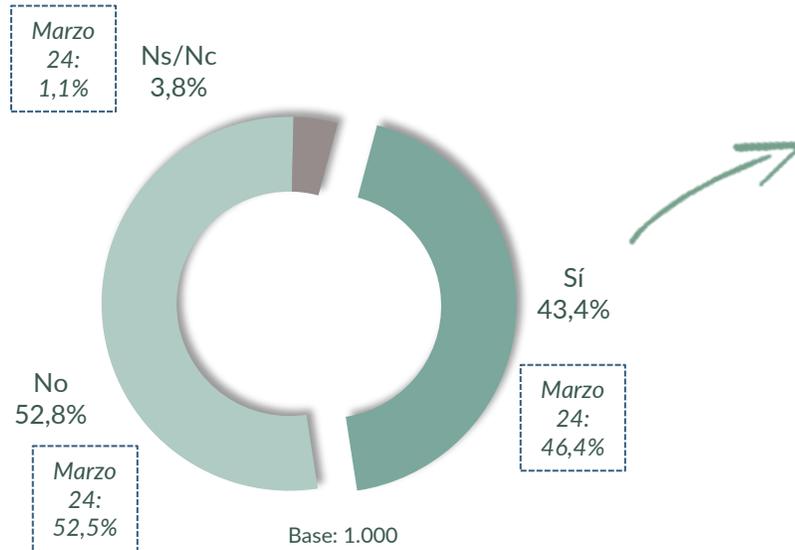
Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.



Otros aspectos de preocupación

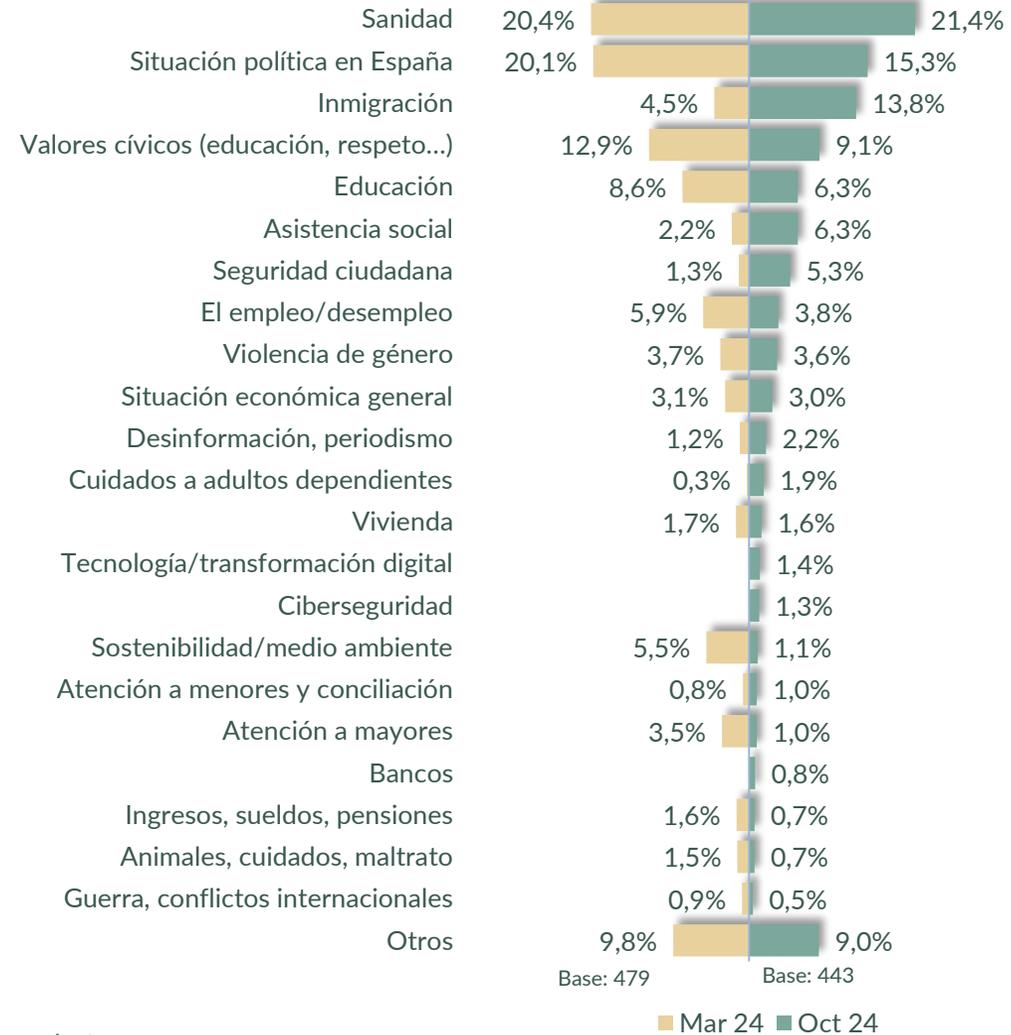


Hay algún otro asunto que le preocupe*



*Se recogen todas las temáticas aportadas, aunque repitan algunas de las planteadas en la pregunta anterior.

Temáticas citadas espontáneamente

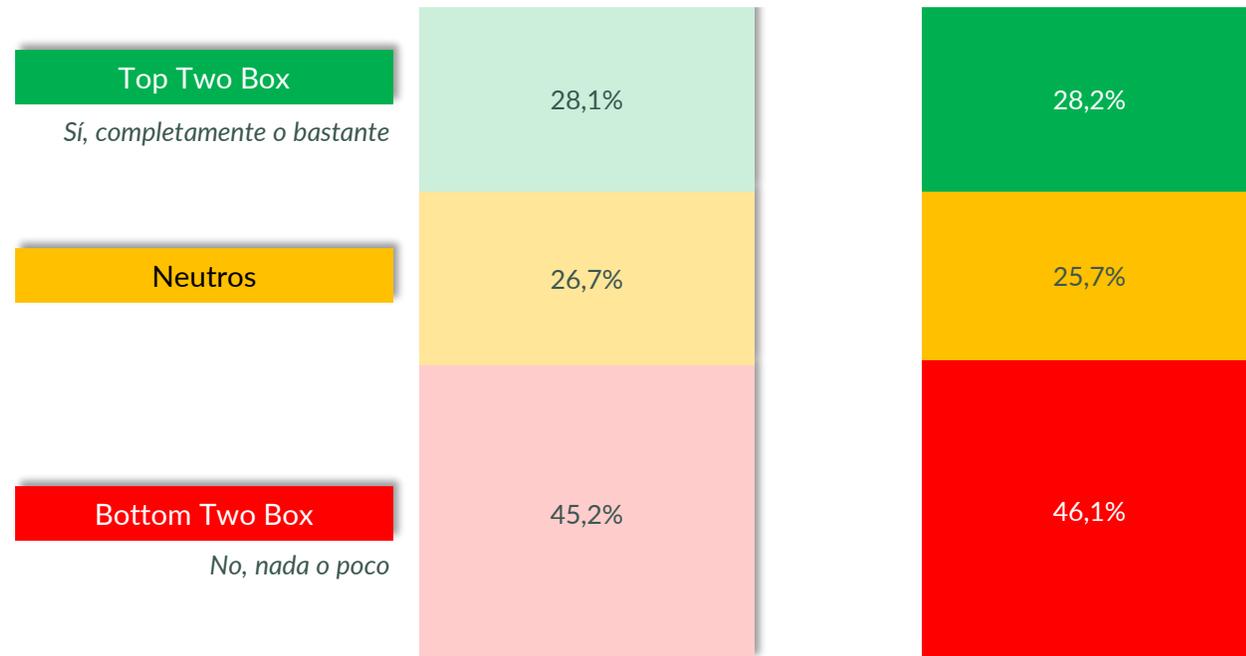


Empresas y administración pública



Las empresas y administraciones públicas tienen en cuenta sus necesidades

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "no, nada en absoluto" y 5 "sí, completamente"



- ✓ 65 y más años (33,8%)
- ✓ Noroeste (33,6%)
- ✓ Rural/intermedio (28,9%) y Urbano/medio (28,7%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (36,2%)
- ✓ No Digitales (32,4%)

- ✓ De 18 a 34 años (31,2%)
- ✓ Sur (27,9%)
- ✓ Resto urbano (27,6%; **31,6% en +350 mil hab.**)
- ✓ Estudios universitarios (28,0%)
- ✓ Digitales (27,0%)

- ✓ De 35 a 49 años y De 50 a 64 años (ambos 48,9%)
- ✓ Centro y Sur (ambos 48,9%)
- ✓ Rural/intermedio (47,8%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (47,1%)

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
 Neutros: puntuación 3.
 Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Mar 24
 Base: 1.000

Oct 24
 Base: 1.000

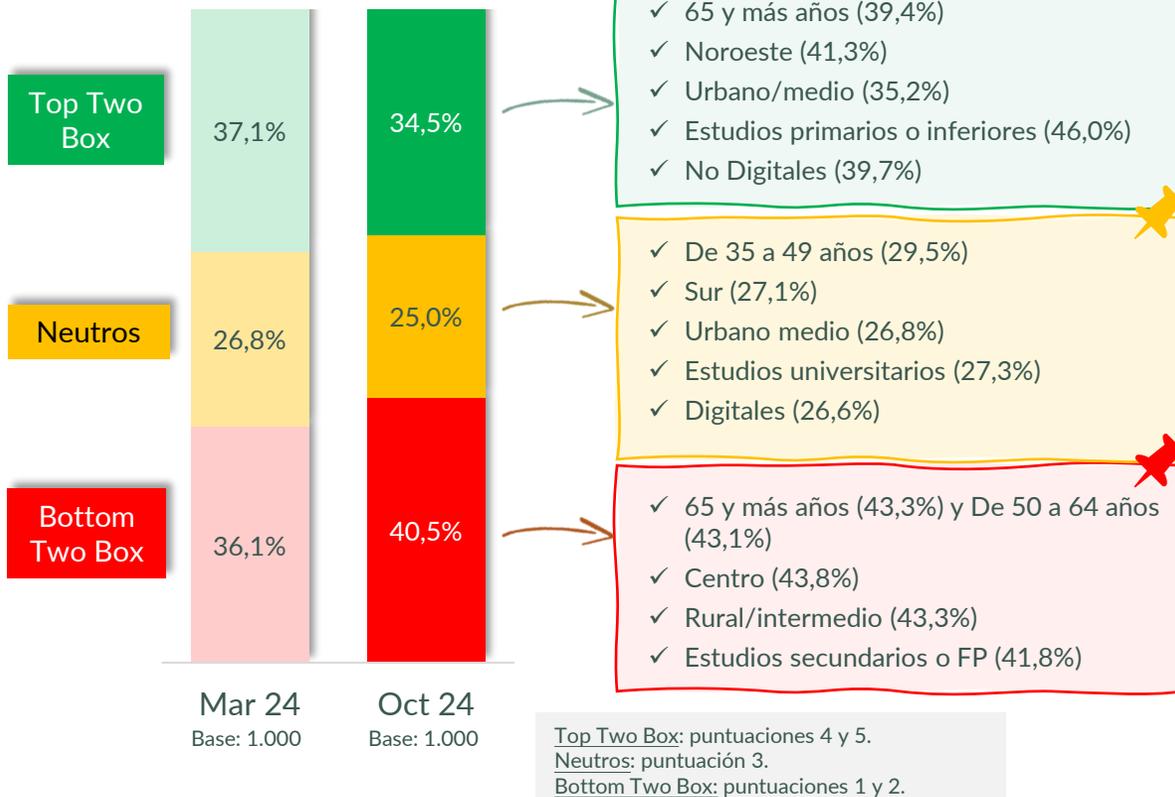
Empresas y administración pública



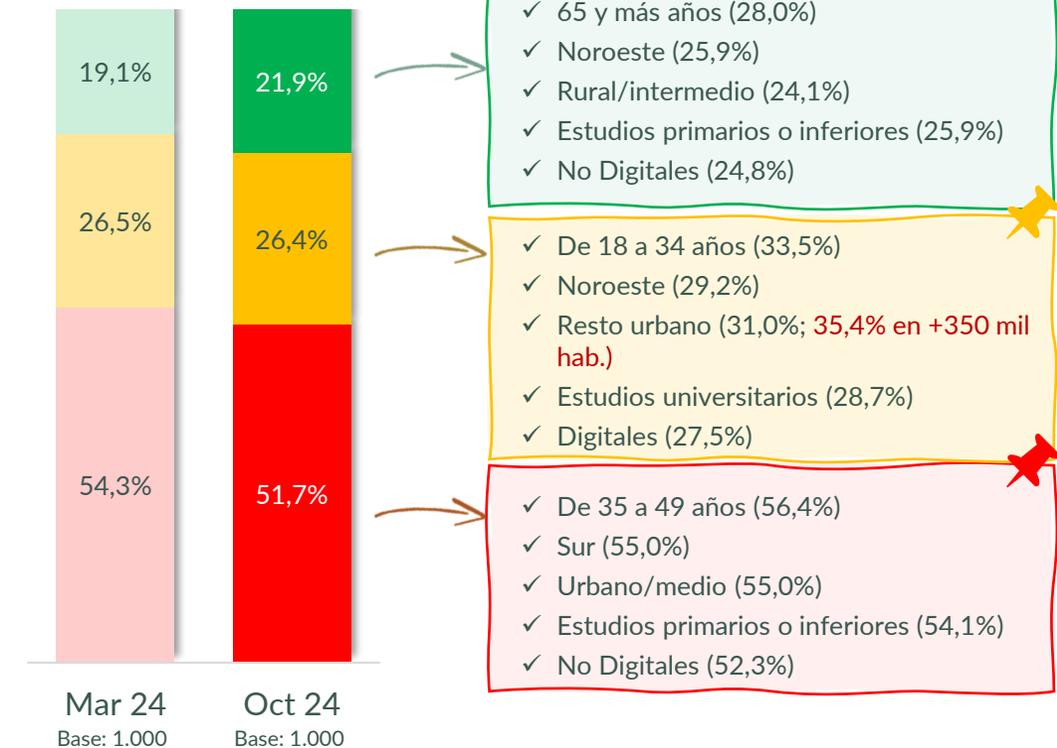
Las empresas y administraciones públicas tienen en cuenta sus necesidades

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "no, nada en absoluto" y 5 "sí, completamente"

Empresas



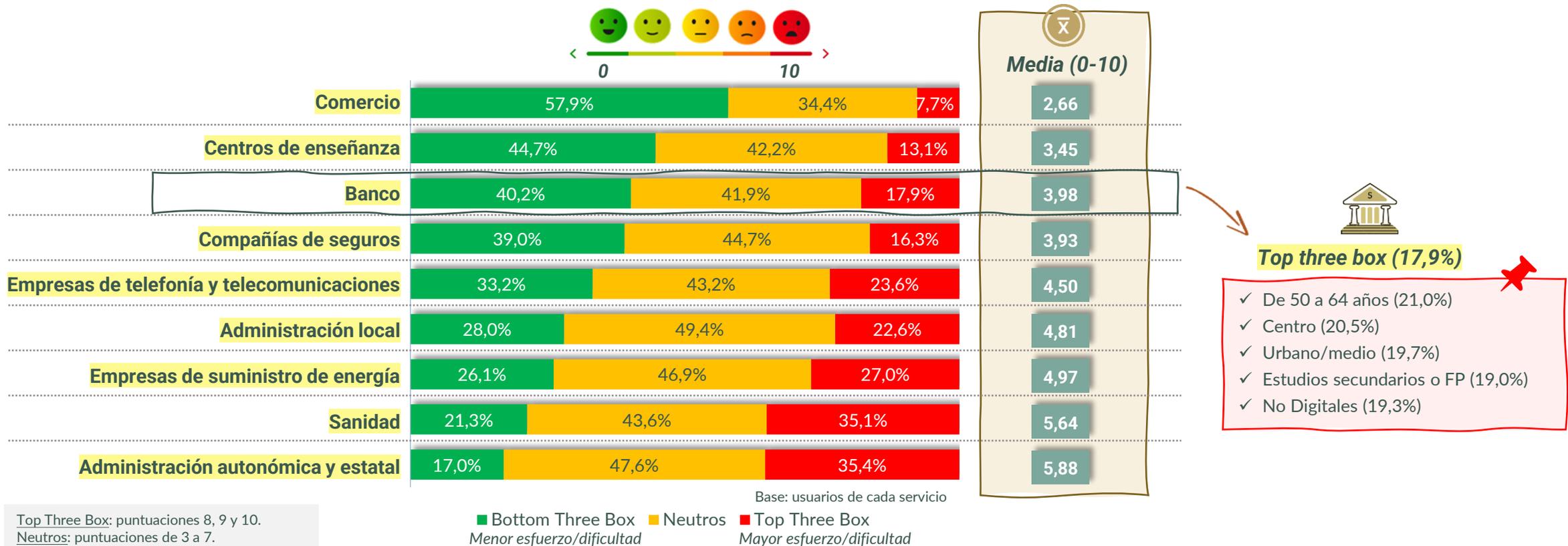
Administraciones públicas



Esfuerzo a la hora de relacionarse con proveedores de servicios

Esfuerzo a la hora de relacionarse con proveedores de servicios

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "el menor esfuerzo/dificultad" y 10 "el mayor esfuerzo/dificultad"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
 Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
 Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

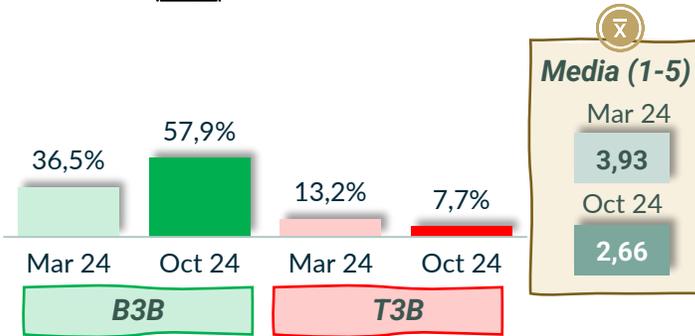
Esfuerzo a la hora de relacionarse con proveedores de servicios



Esfuerzo a la hora de relacionarse con proveedores de servicios

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "el menor esfuerzo/dificultad" y 10 "el mayor esfuerzo/dificultad"

Comercio



Base: usuarios de cada servicio en cada ola

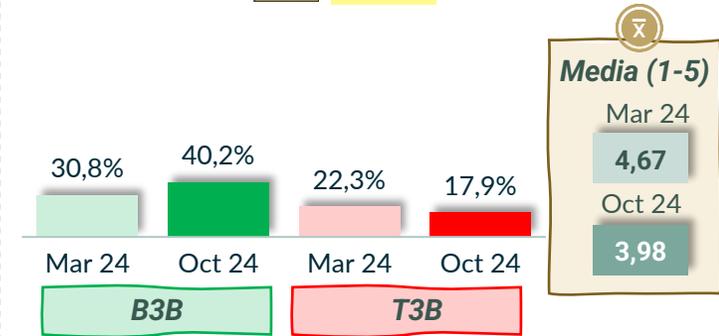
Centros de enseñanza

*Este aspecto no se analizó en la ola anterior.



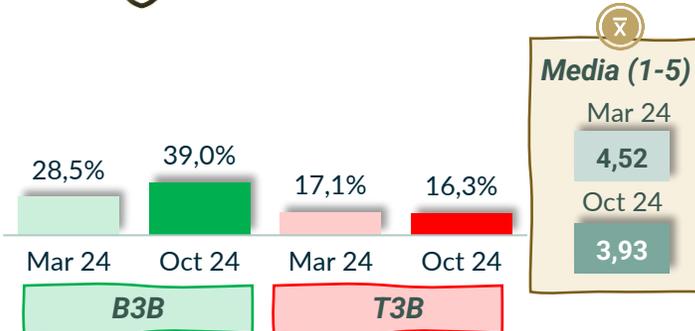
Base: usuarios de cada servicio en cada ola

Banco



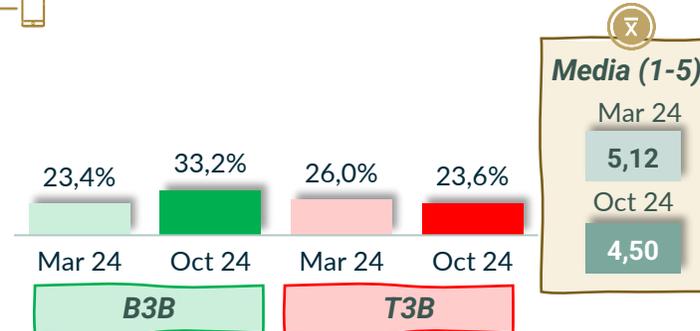
Base: usuarios de cada servicio en cada ola

Compañías de seguros



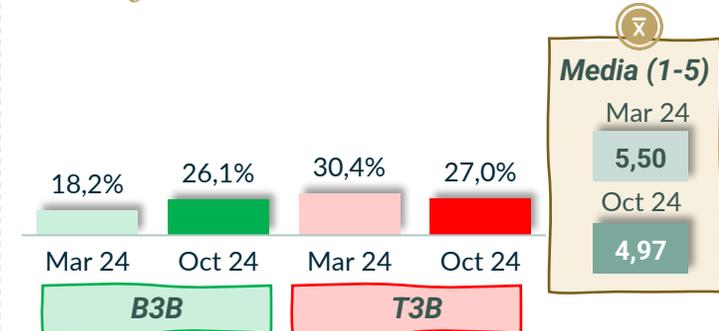
Base: usuarios de cada servicio en cada ola

Empresas de telefonía y telecomunicaciones



Base: usuarios de cada servicio en cada ola

Empresas de suministro de energía



Base: usuarios de cada servicio en cada ola

Esfuerzo a la hora de relacionarse con proveedores de servicios



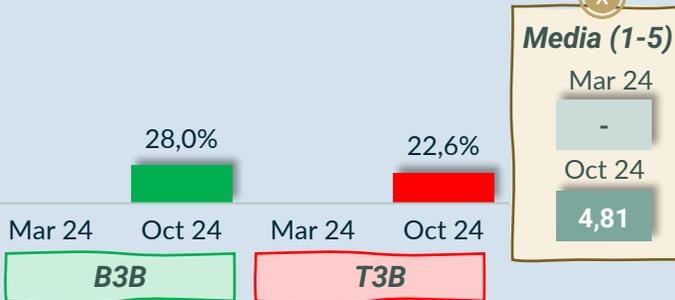
Esfuerzo a la hora de relacionarse con proveedores de servicios

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "el menor esfuerzo/dificultad" y 10 "el mayor esfuerzo/dificultad"



Administración local*

*Esta institución no se preguntaba en la medición anterior.

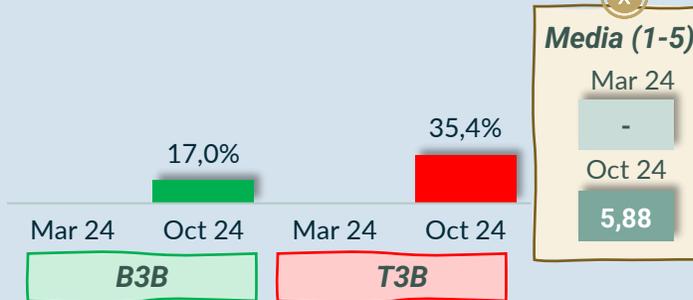


Base: usuarios de cada servicio en cada ola



Administración autonómica y estatal*

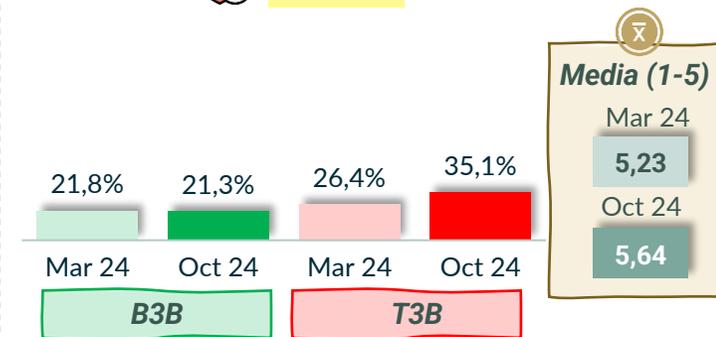
*Esta institución no se preguntaba en la medición anterior.



Base: usuarios de cada servicio en cada ola



Sanidad



Base: usuarios de cada servicio en cada ola



En la medición anterior estas instituciones se analizaron en un solo ítem "Las administraciones públicas (ayuntamientos, comunidad, etc.)":

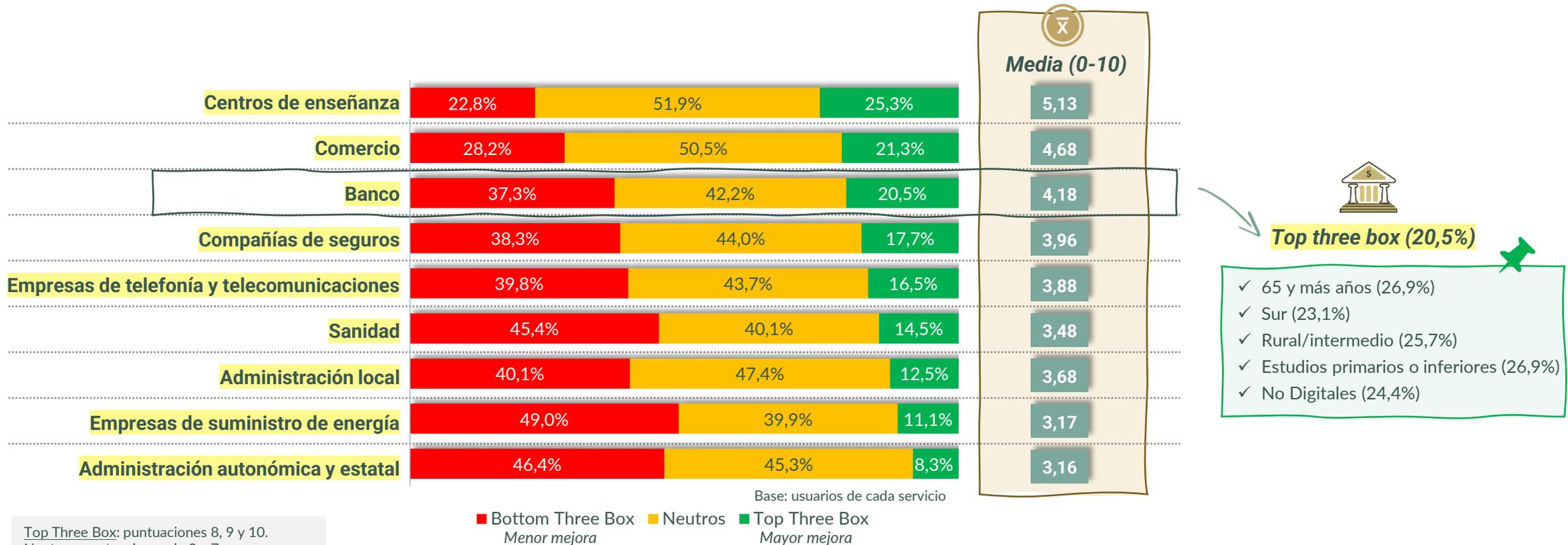
	Mar 24	Oct 24
Bottom two box	16,0%	22,5%
Top two box	30,9%	29,0%
Media (1-5)	5,72	5,34

La prestación del servicio en el último año



Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"

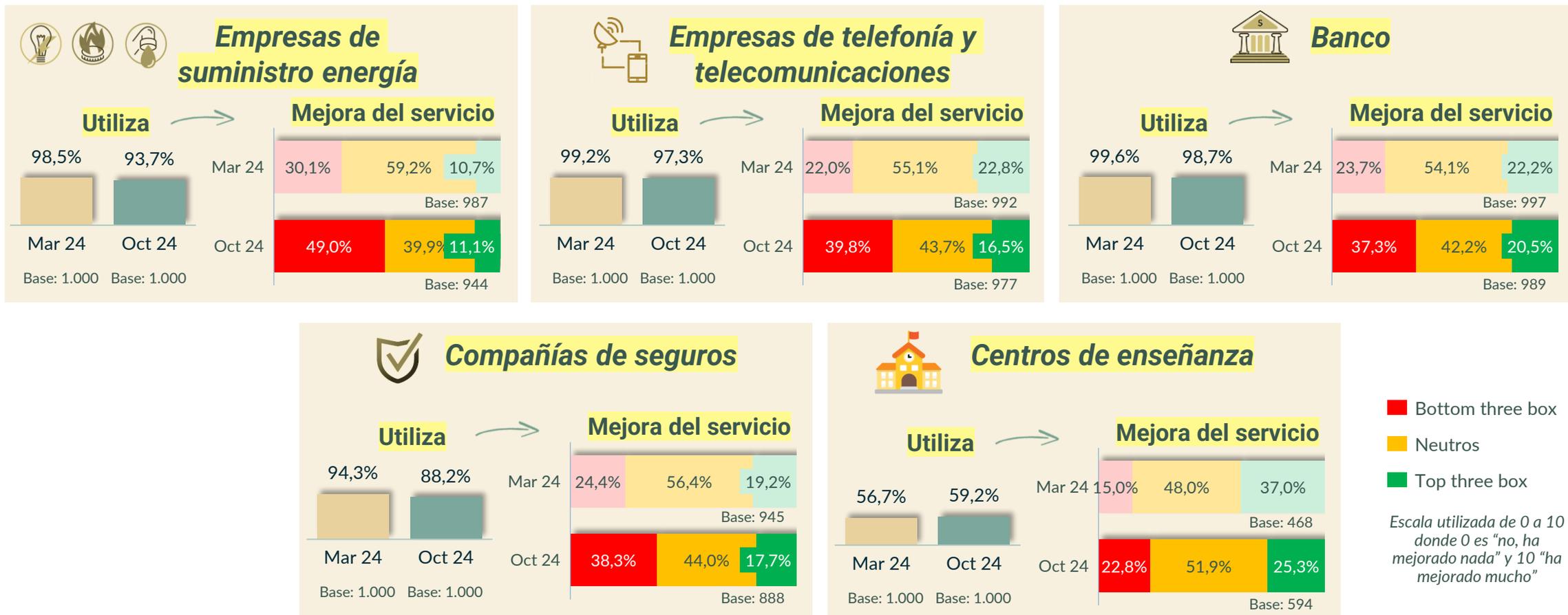


Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
 Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
 Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

La prestación del servicio en el último año

Uso y Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio

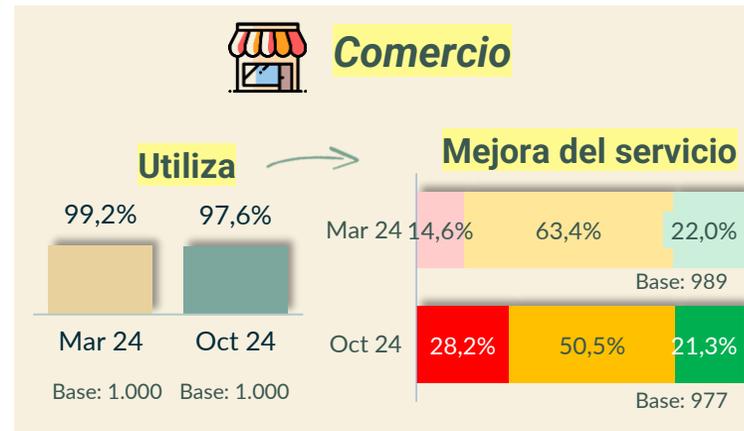
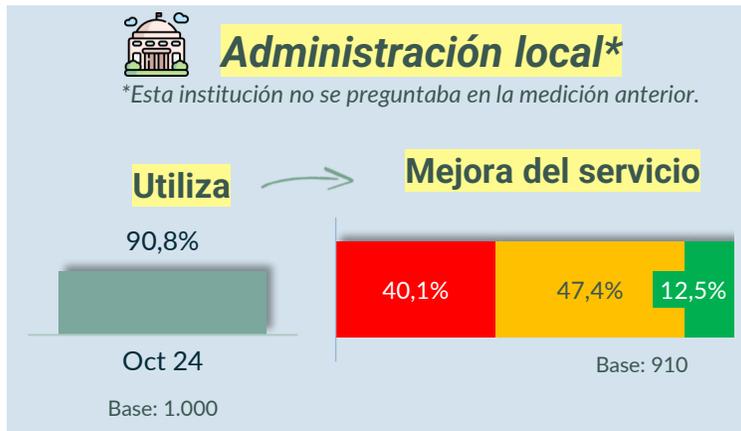
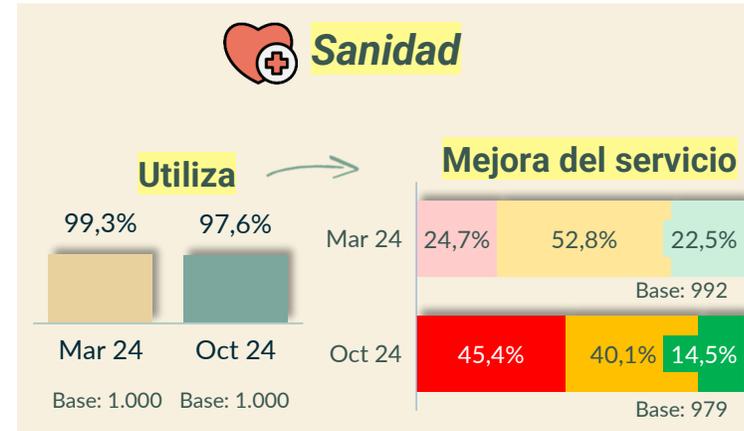
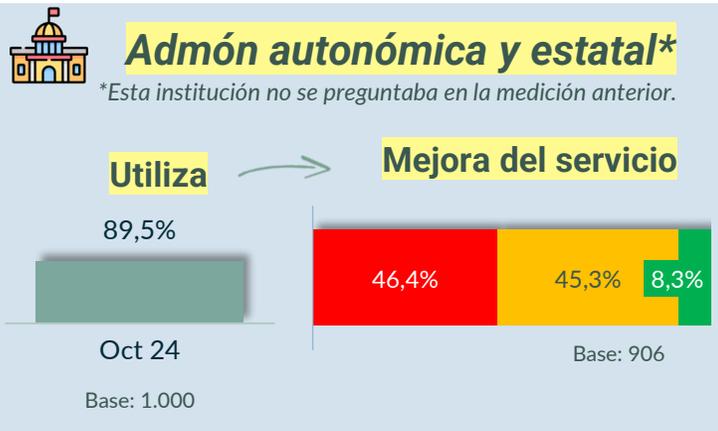
Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



La prestación del servicio en el último año

Uso y Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



- Bottom three box
- Neutros
- Top three box

Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"

En la medición anterior estas instituciones se analizaron en un solo ítem "Las administraciones públicas (ayuntamientos, comunidad, etc.)":

	Mar 24	Oct 24
Utiliza	96,2%	94,9%
Bottom two box	30,4%	43,2%
Top two box	9,7%	10,4%

Relación entre percepción de mejora en (su) centro de enseñanza y esfuerzo a la hora de relacionarse con ellos



Centros de enseñanza

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"

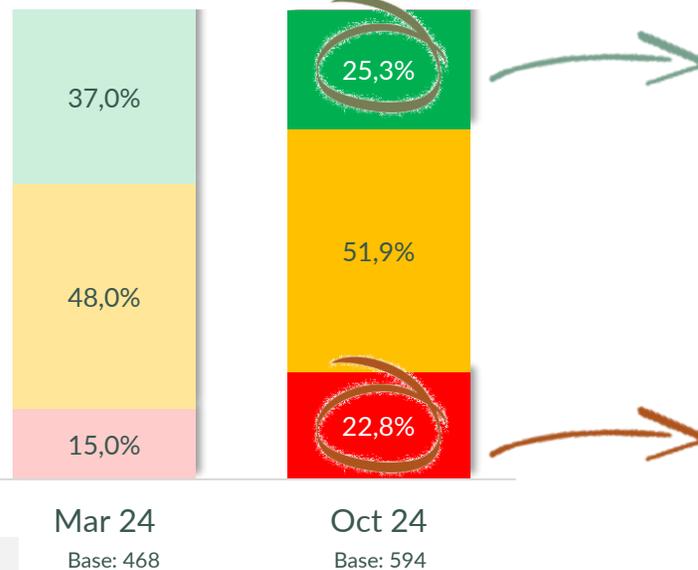
Top Three Box

Ha mejorado mucho o bastante

Neutros

Bottom Three Box

No ha mejorado nada o poco



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.

Neutros: puntuaciones de 3 a 7.

Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



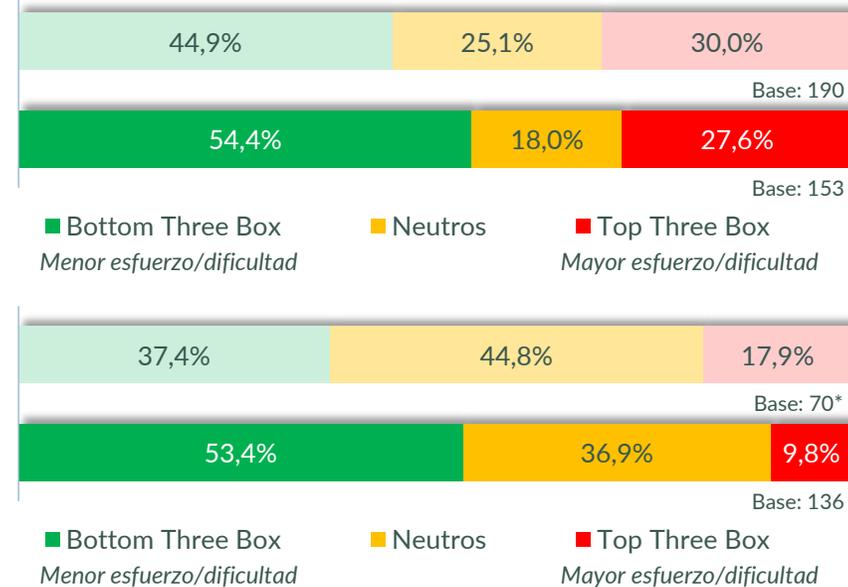
Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"

Mar 24

Oct 24

Mar 24

Oct 24



*Los datos deben tomarse como mera referencia debido a su reducida base muestral.

P.14. ¿Cuánto cree que ha cambiado el tipo de trato y servicio que le prestan las empresas e instituciones en el último año o año y medio? Utilice una escala de 0 a 10 puntos donde 0 es "no ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho".

P.13. Utilice una escala de 0 a 10 puntos donde 0 representa "el menor esfuerzo/dificultad" y 10 "el mayor esfuerzo/dificultad". ¿Cuánto esfuerzo le supone relacionarse con estos tipos de proveedores de servicios, es decir, hacer uso de ellos, realizar gestiones y resolver incidencias?

Relación entre percepción de mejora en los comercios y esfuerzo a la hora de relacionarse con ellos

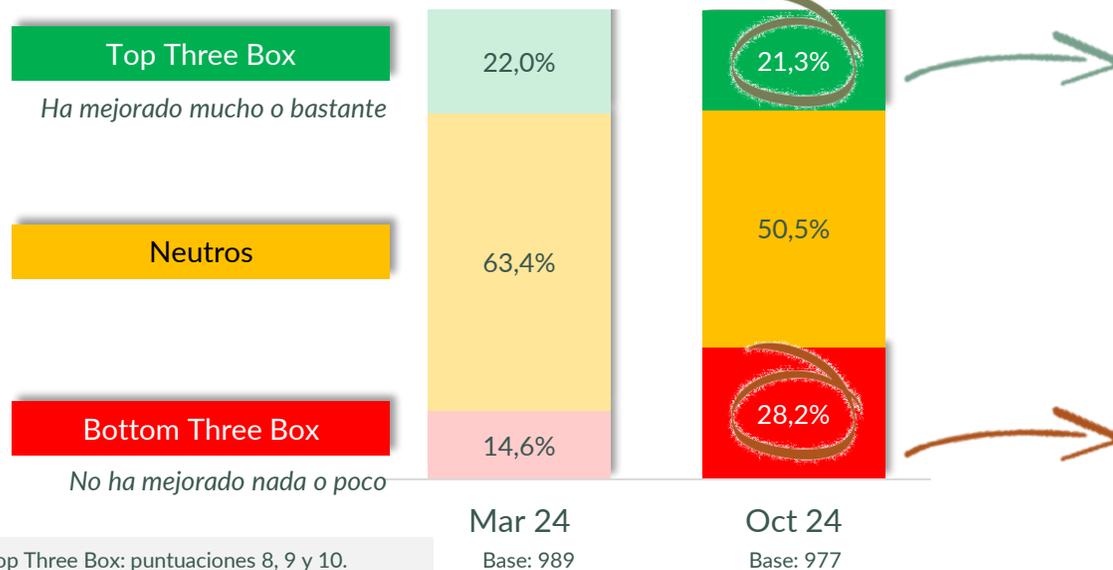


Comercio

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.

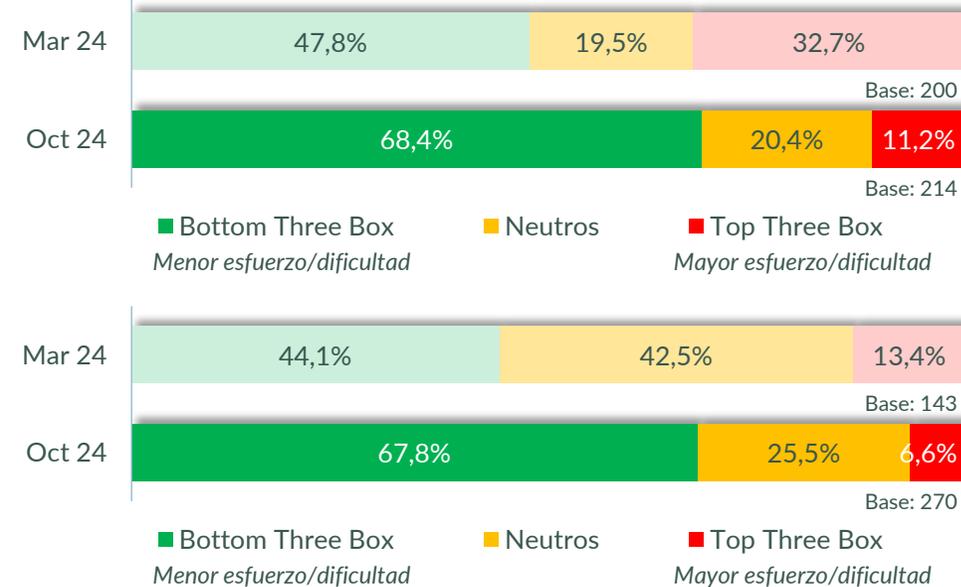
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.

Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



Bottom Three Box

Neutros

Top Three Box

Menor esfuerzo/dificultad

Mayor esfuerzo/dificultad

Mar 24

Oct 24

Bottom Three Box

Neutros

Top Three Box

Menor esfuerzo/dificultad

Mayor esfuerzo/dificultad

Relación entre percepción de mejora en su banco principal y el esfuerzo a la hora de relacionarse con el mismo

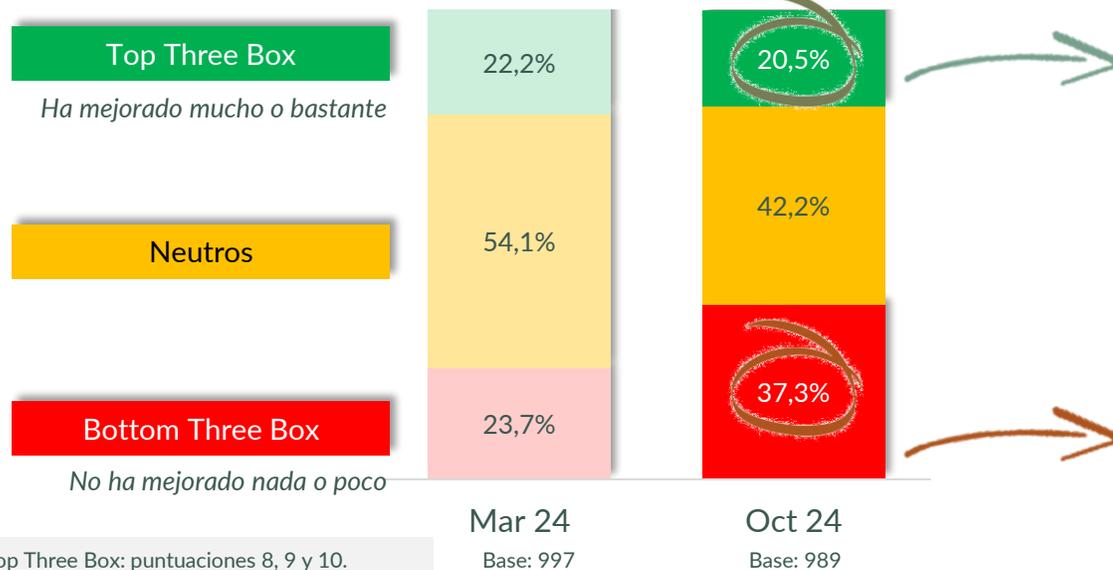


Banco

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.

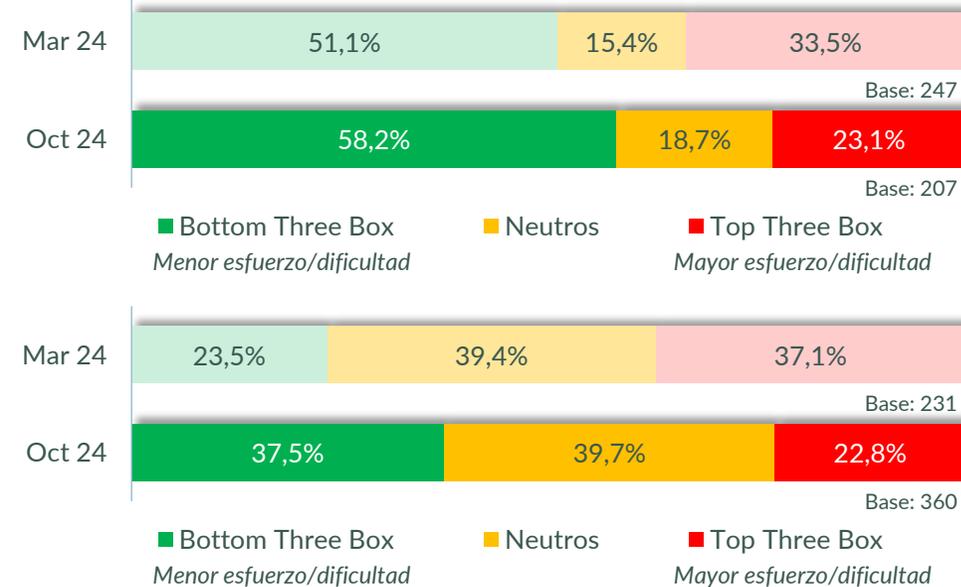
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.

Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



Relación entre percepción de mejora en su compañía de seguros y el esfuerzo a la hora de relacionarse con ella

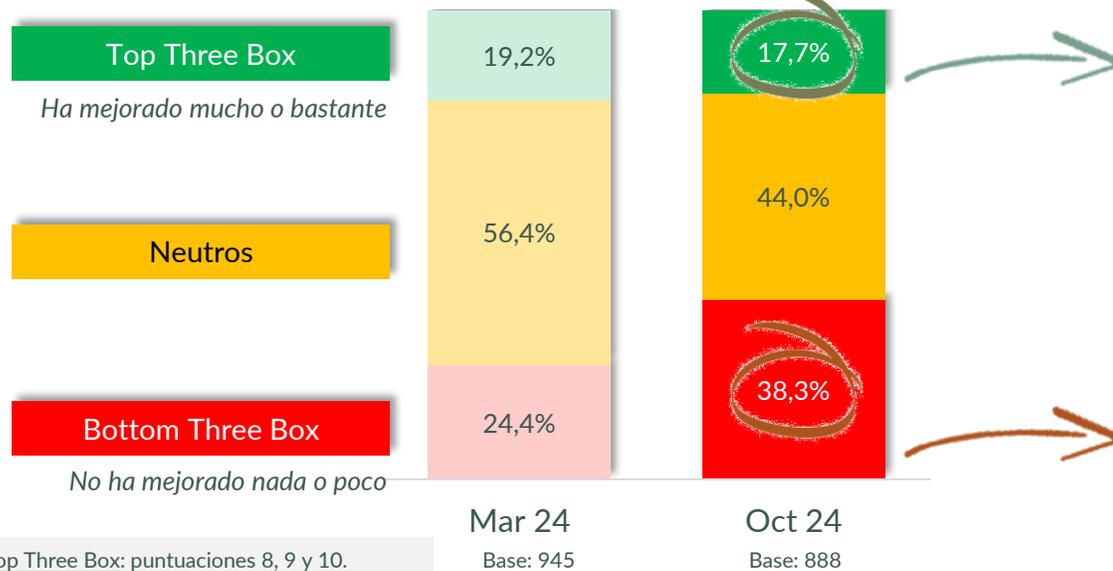


Compañías de seguros

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.

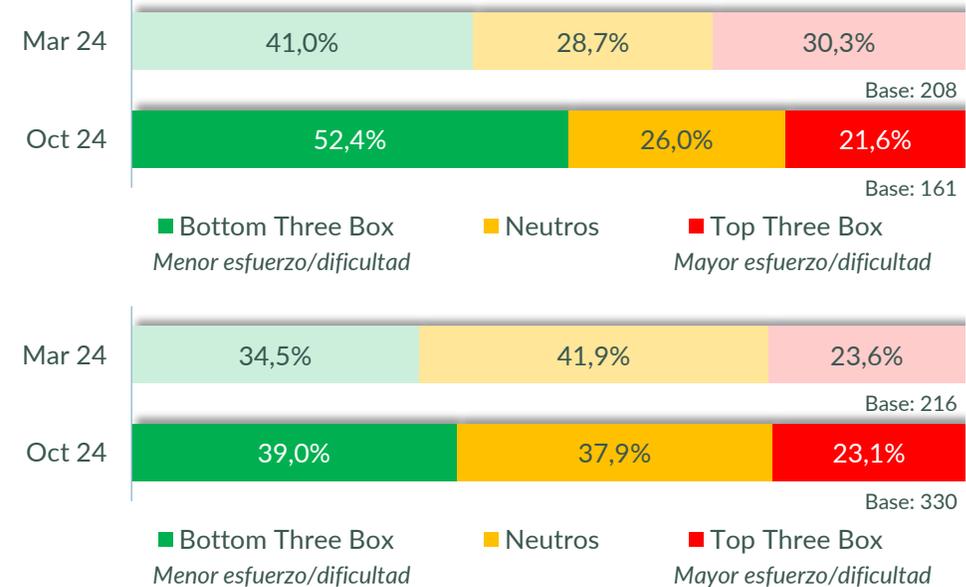
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.

Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



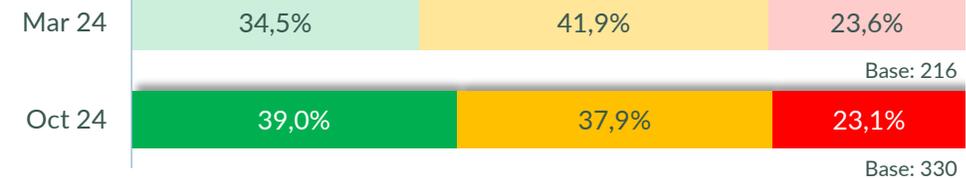
Bottom Three Box

Neutros

Top Three Box

Menor esfuerzo/dificultad

Mayor esfuerzo/dificultad



Bottom Three Box

Neutros

Top Three Box

Menor esfuerzo/dificultad

Mayor esfuerzo/dificultad

Relación entre percepción de mejora en su empresa de telefonía y telecomunicaciones y el esfuerzo a la hora de relacionarse con ella

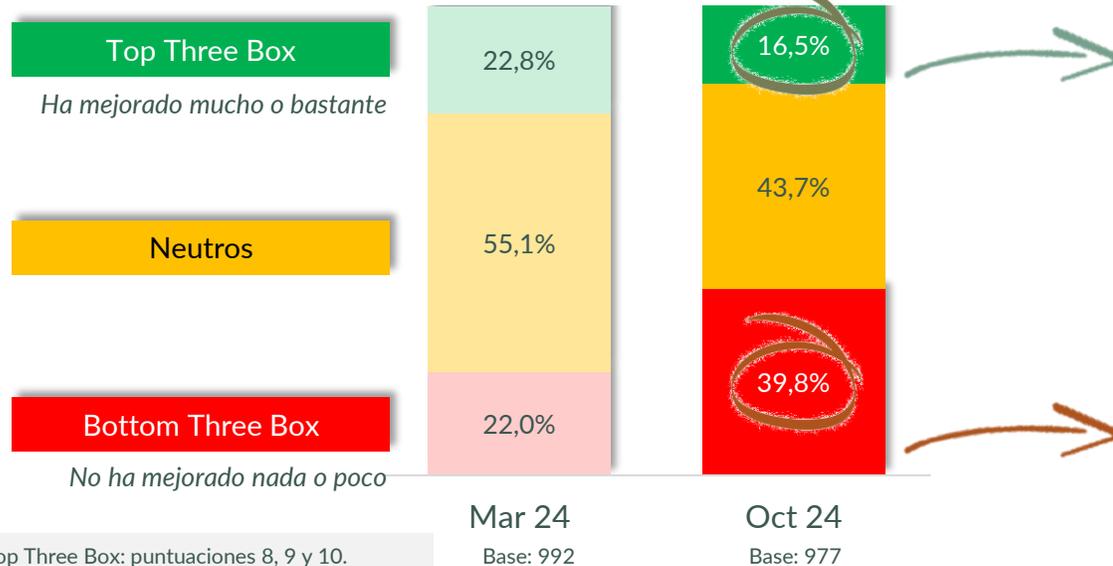


Empresas de telefonía y telecomunicaciones

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.

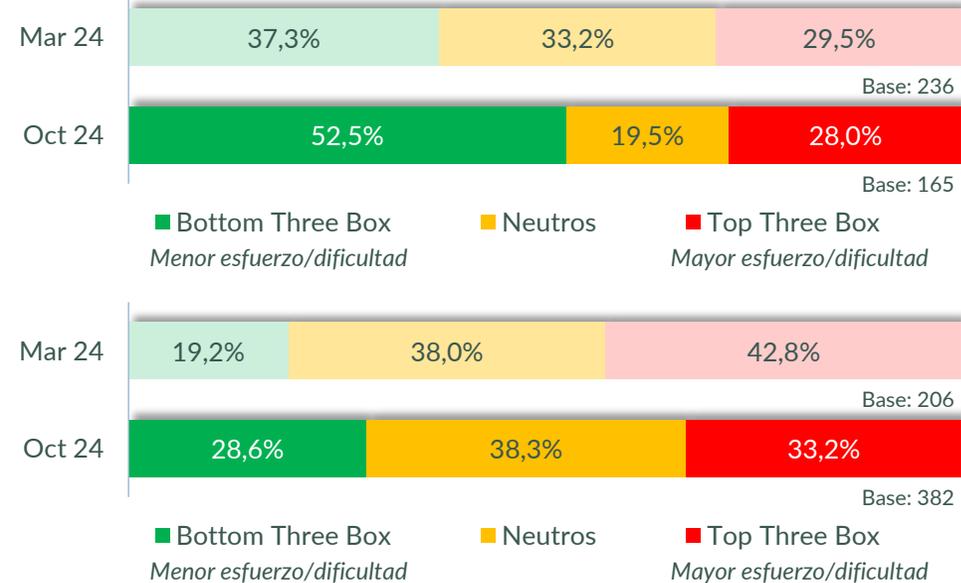
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.

Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



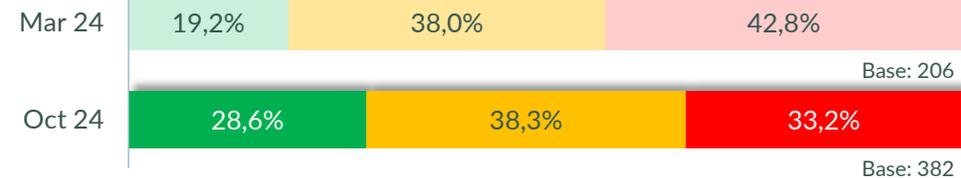
Bottom Three Box

Neutros

Top Three Box

Menor esfuerzo/dificultad

Mayor esfuerzo/dificultad



Bottom Three Box

Neutros

Top Three Box

Menor esfuerzo/dificultad

Mayor esfuerzo/dificultad

Relación entre percepción de mejora en la sanidad y el esfuerzo a la hora de relacionarse con ella

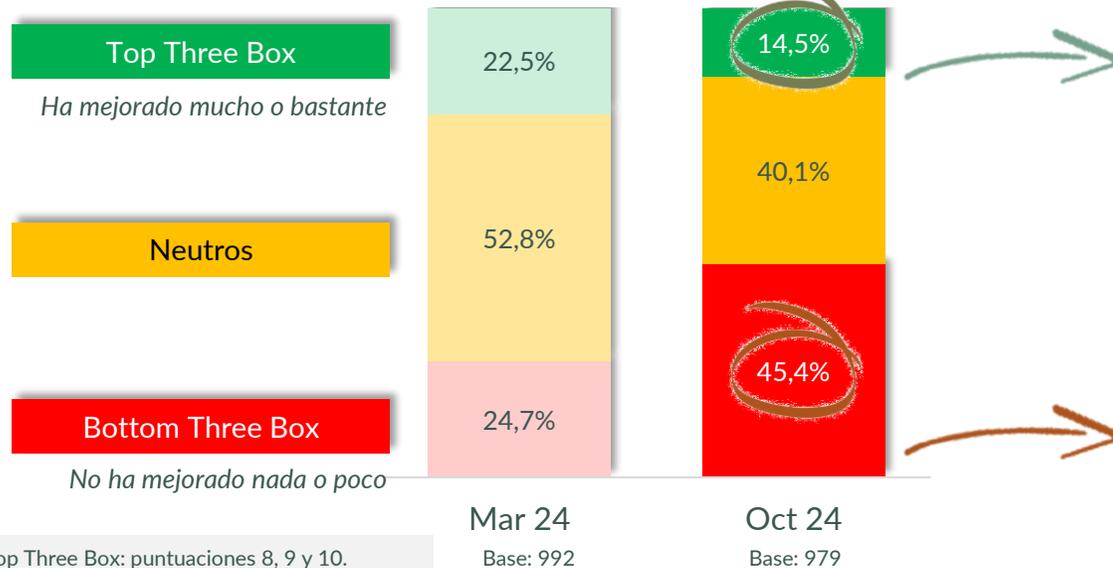


Sanidad

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

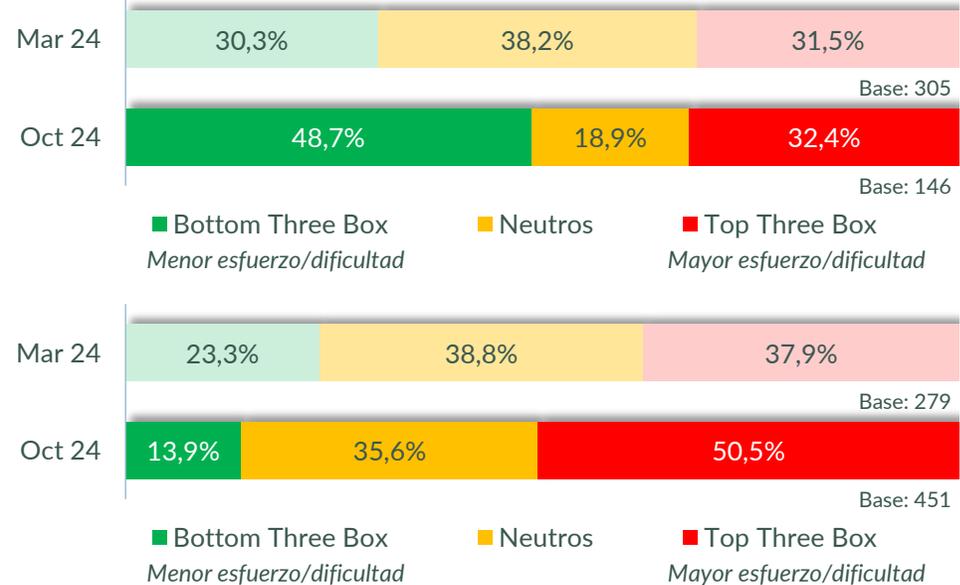
Mar 24
Base: 992

Oct 24
Base: 979

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



Bottom Three Box: Menor esfuerzo/dificultad
Neutros
Top Three Box: Mayor esfuerzo/dificultad

Mar 24
Base: 279

Oct 24
Base: 451

Bottom Three Box: Menor esfuerzo/dificultad
Neutros
Top Three Box: Mayor esfuerzo/dificultad

P.14. ¿Cuánto cree que ha cambiado el tipo de trato y servicio que le prestan las empresas e instituciones en el último año o año y medio? Utilice una escala de 0 a 10 puntos donde 0 es "no ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho".

P.13. Utilice una escala de 0 a 10 puntos donde 0 representa "el menor esfuerzo/dificultad" y 10 "el mayor esfuerzo/dificultad". ¿Cuánto esfuerzo le supone relacionarse con estos tipos de proveedores de servicios, es decir, hacer uso de ellos, realizar gestiones y resolver incidencias?

Relación entre percepción de mejora en la Administración local y el esfuerzo a la hora de relacionarse con ella



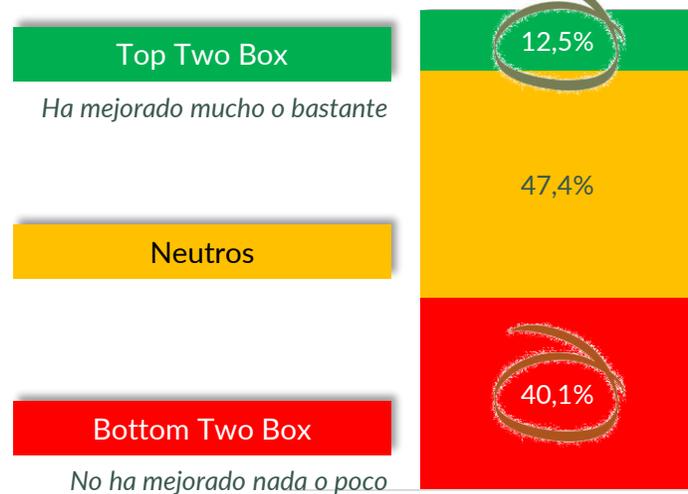
Administración local*

*Esta institución no se preguntaba en la medición anterior.

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



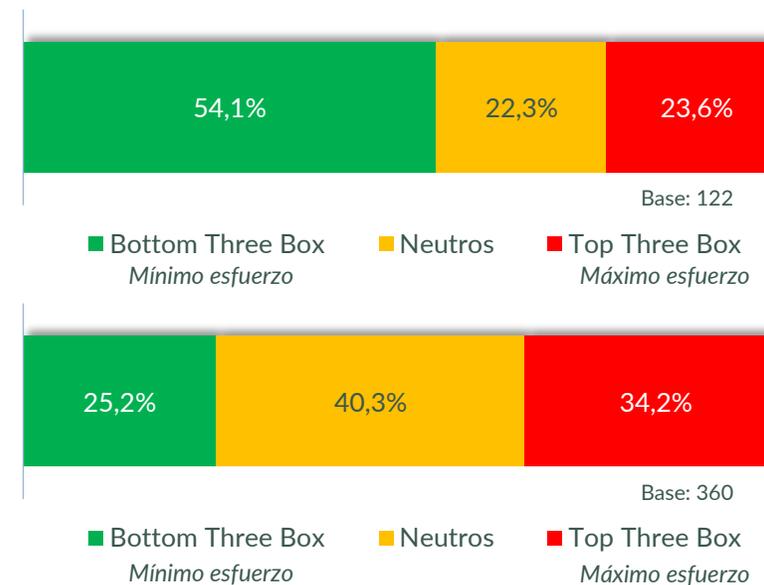
Base: 910

Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
 Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
 Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



Relación entre percepción de mejora en su empresa de suministro de energía y el esfuerzo a la hora de relacionarse con ella

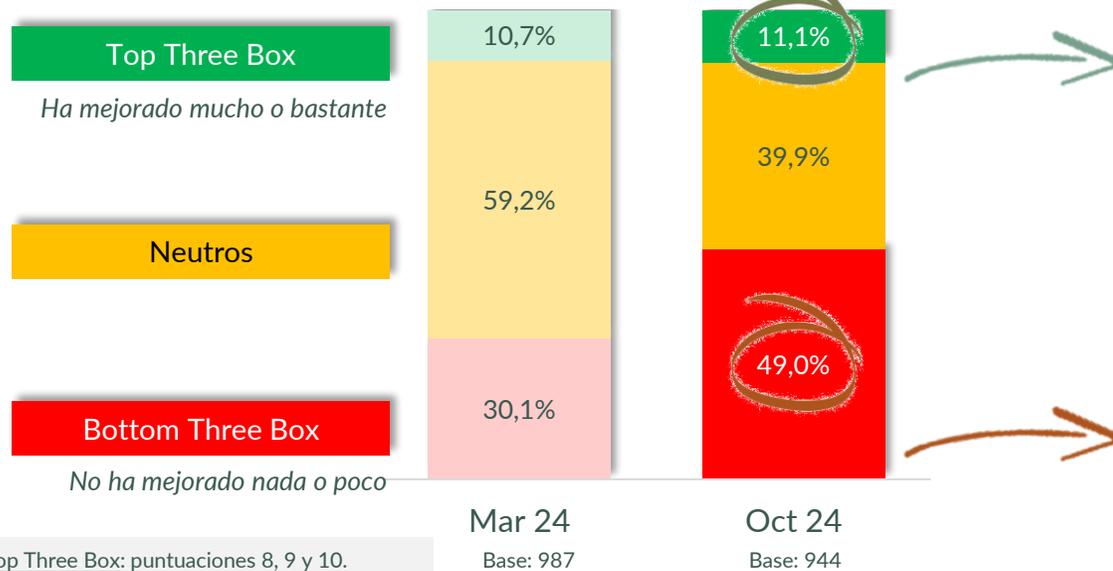


Empresas de suministro de energía

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no, ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"



Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.

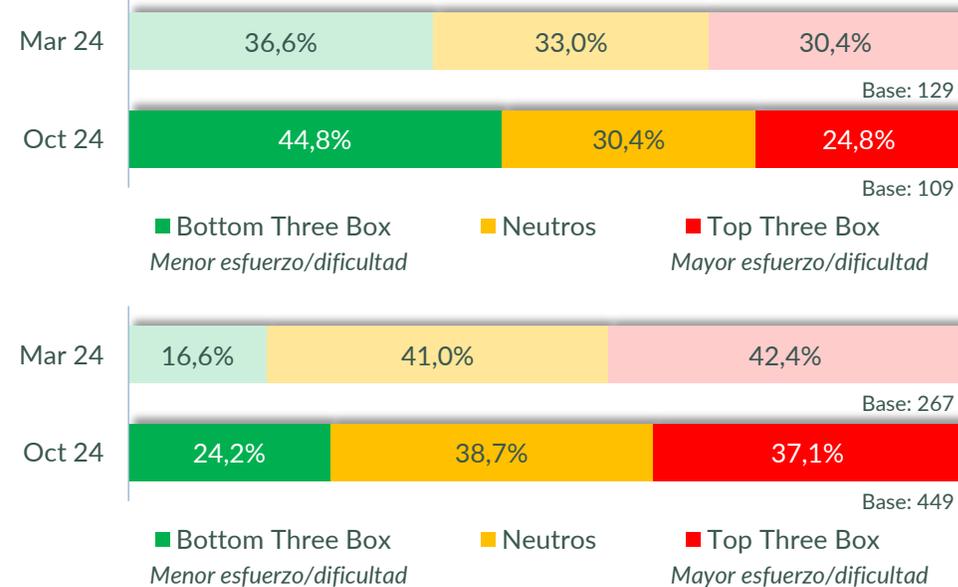
Neutros: puntuaciones de 3 a 7.

Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



Esfuerzo a la hora de relacionarse con Administración autonómica y estatal



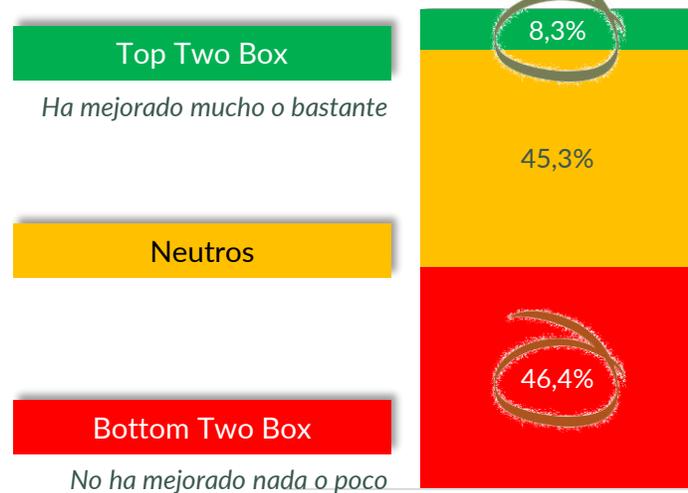
Administración autonómica y estatal*

*Esta institución no se preguntaba en la medición anterior.

Mejora del servicio prestado en el último año/año y medio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "no ha mejorado nada" y 10 "ha mejorado mucho"

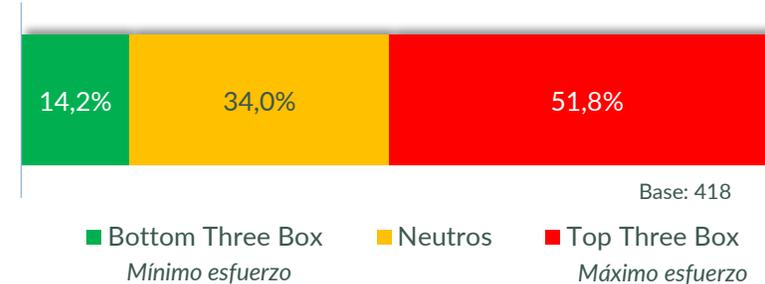
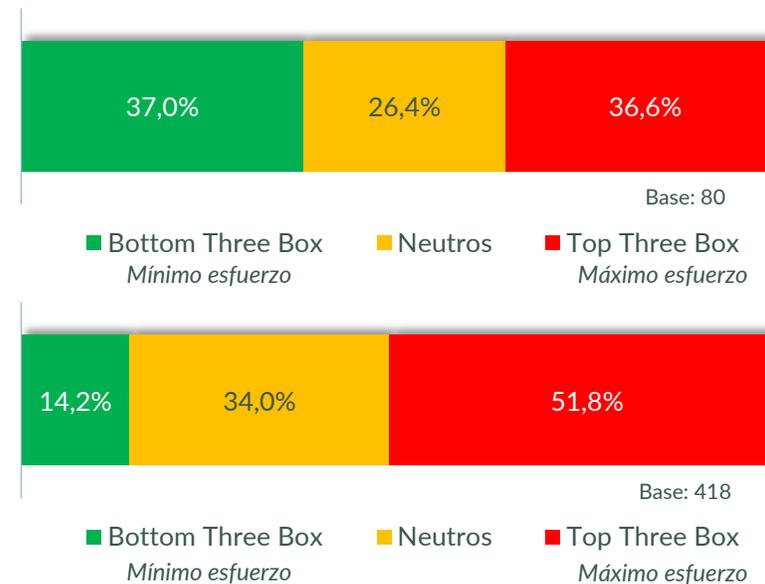


Top Three Box: puntuaciones 8, 9 y 10.
 Neutros: puntuaciones de 3 a 7.
 Bottom Three Box: puntuaciones 0, 1 y 2.

Esfuerzo a la hora de relacionarse con el servicio



Escala utilizada de 0 a 10 donde 0 es "mínimo esfuerzo" y 10 "máximo esfuerzo"



3 SALUD
Y BIENESTAR



3

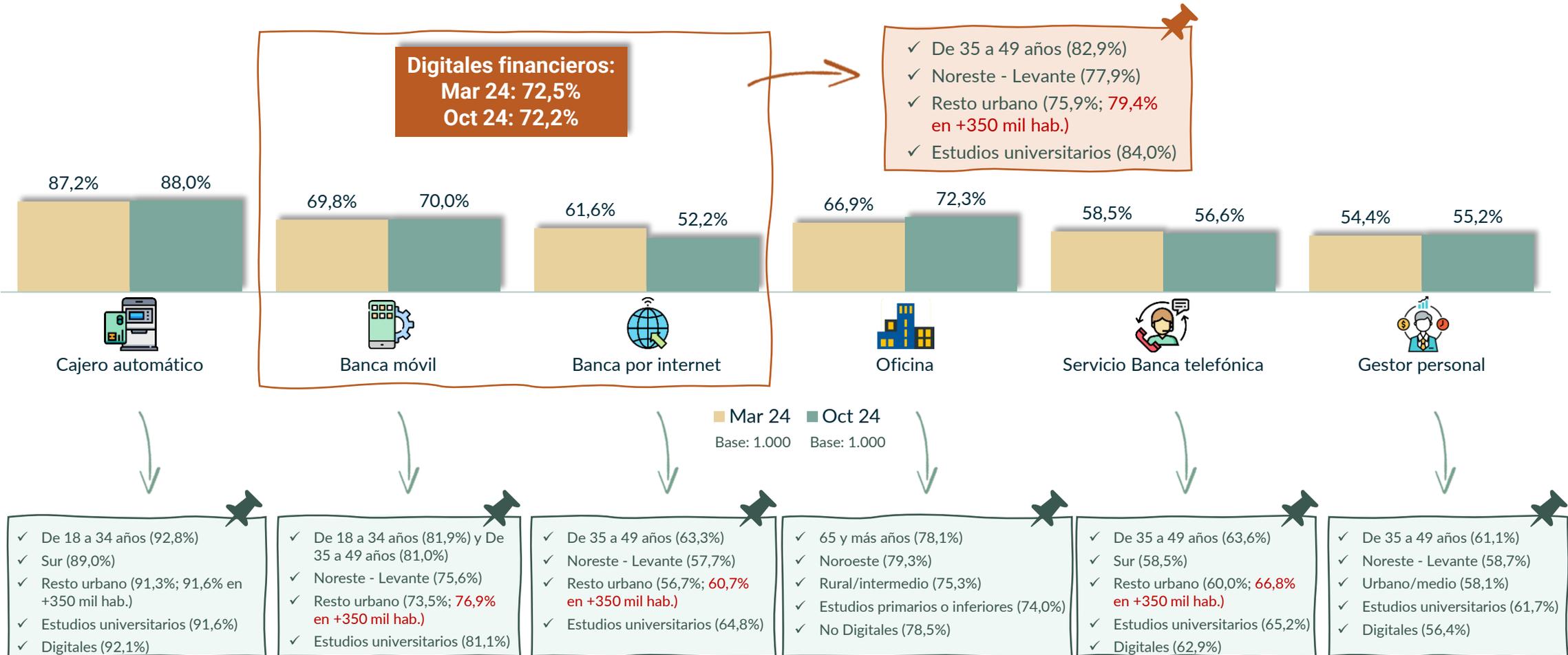
Relación y valoración del sector



Foto de [Jared Rice](#) / [Unsplash](#)

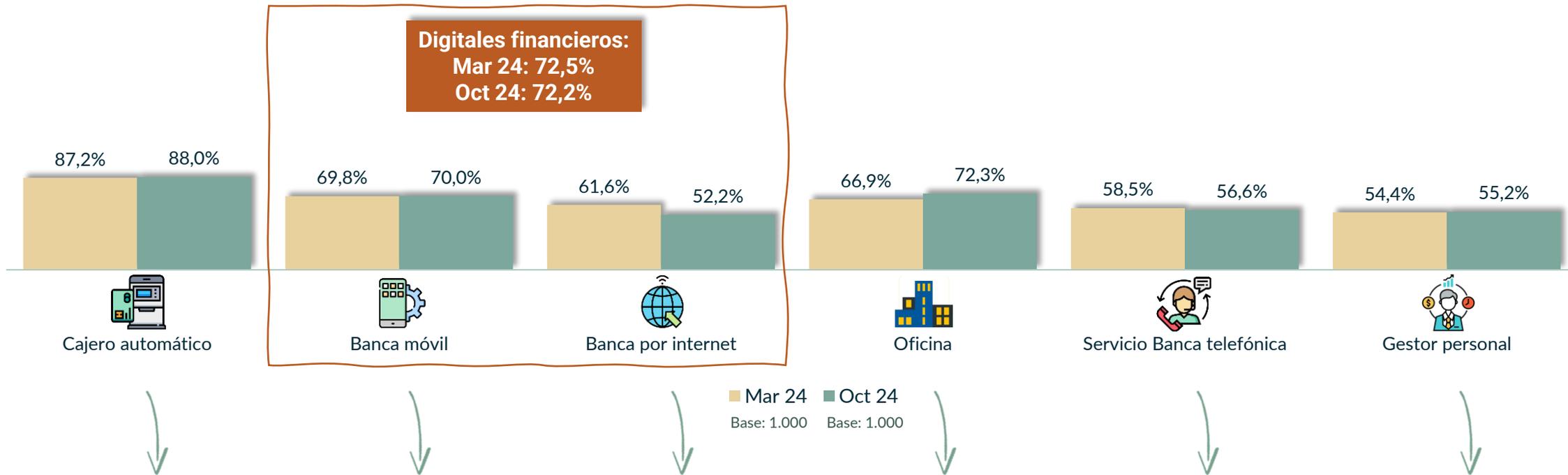
Canales de relación con las entidades: utilización

Uso de canales de relación con los bancos durante el último año



Canales de relación con las entidades: frecuencia de uso (último año)

Uso de canales de relación con los bancos durante el último año



Frecuencia media de uso (veces al mes)*

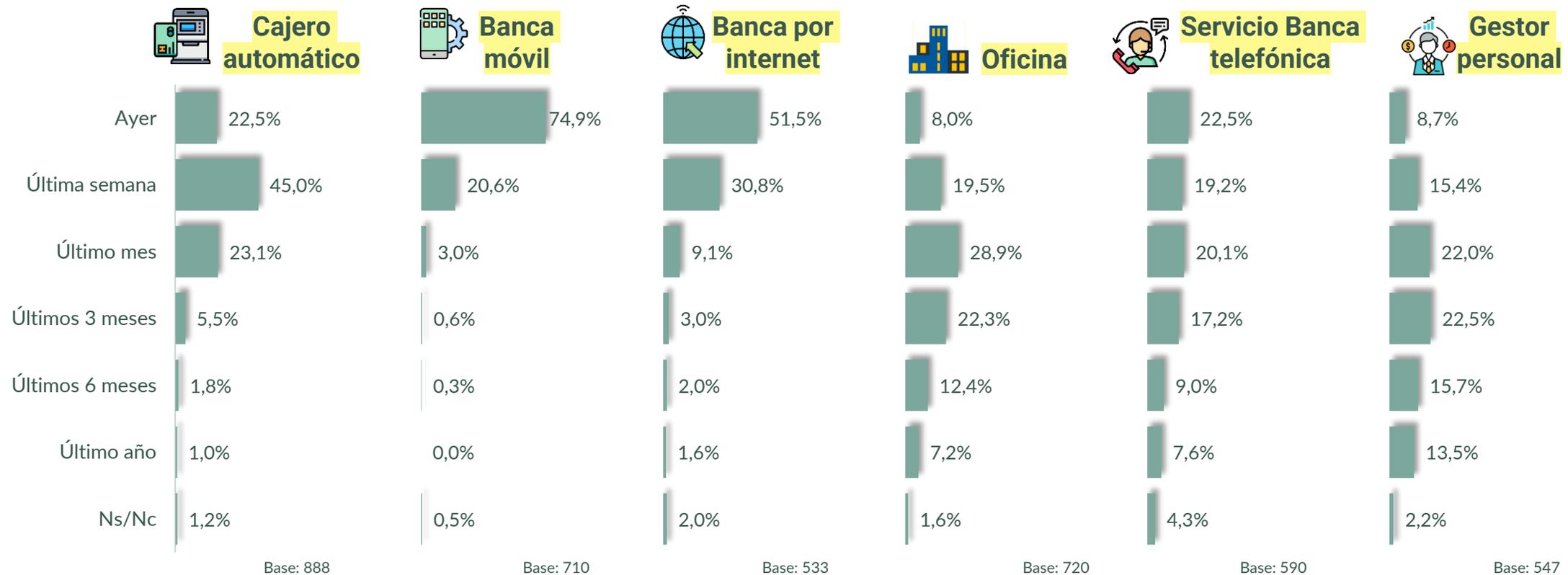


*Frecuencia media calculada utilizando 15 para "todos o casi todos los días", 3 para "cada semana o cada 2 semanas", 1 para "1 vez al mes", 0,33 para "1 vez al trimestre", 0,17 para "1 vez al semestre" y 0,09 para "1 vez al año".

Canales de relación con las entidades: frecuencia de uso (último uso en cada canal)



Última vez que las personas que han utilizado cada canal durante el último año, han realizado una operación o consulta (% personas)*



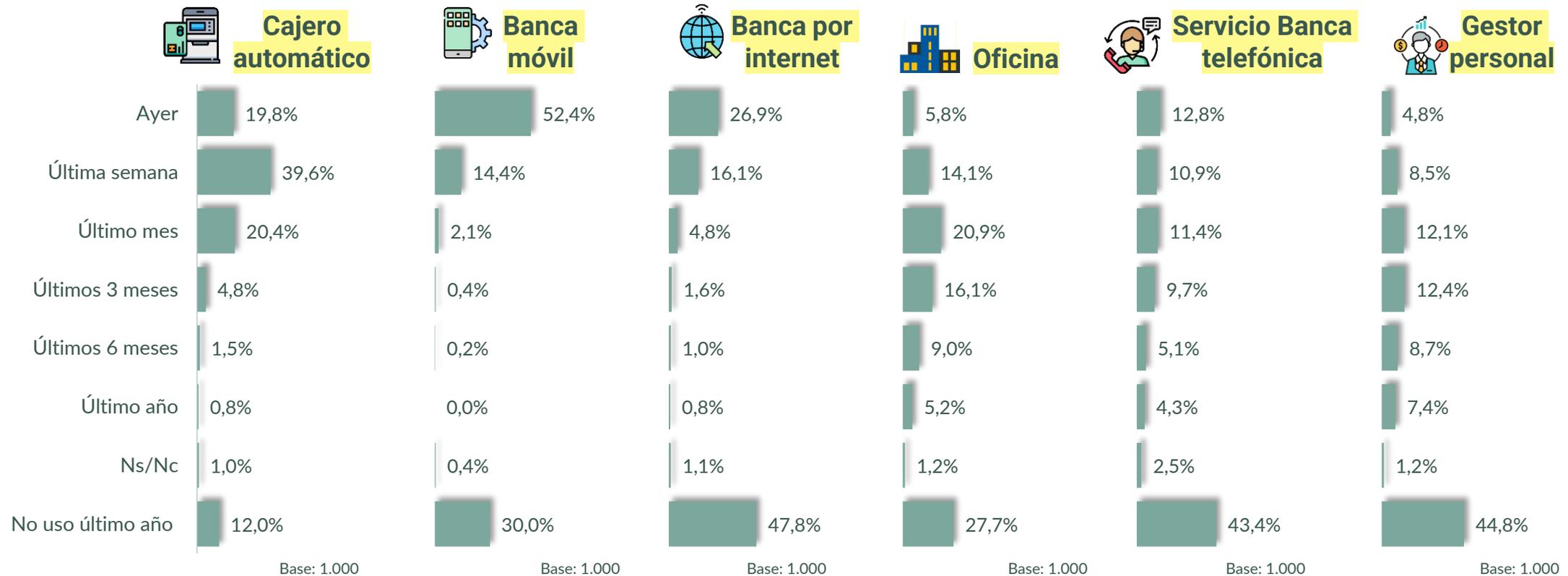
*Esta pregunta no se realizó en la ola anterior.

P.17. ¿Cuándo ha sido la última vez que ha realizado alguna operación o consulta con su banco?

Canales de relación con las entidades: frecuencia de uso (último uso en cada canal)



Última vez que se ha realizado una operación o consulta en cada canal, durante el último año, sobre total población (% personas)*



*Esta pregunta no se realizó en la ola anterior.

Canales de relación con las entidades: frecuencia de uso (último uso en cada canal)

Uso de canales de relación con los bancos durante el último año

P.16. Durante el último año, ¿se ha relacionado con su banco a través de...?

	Total	Hasta 10.000 hab.	De 10.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 350.000 hab.	Más de 350.000 hab.
Oficina bancaria, al menos 1 vez al año	72,3%	75,3%	74,3%	67,4%	70,7%
Banca móvil, al menos 1 vez al año	70,0%	66,6%	67,8%	70,0%	76,9%



Última vez que se ha realizado una operación o consulta en cada canal, durante el último año, sobre total población (% personas)*

Oficina

P.17. ¿Cuándo ha sido la última vez que ha realizado alguna operación o consulta con su banco?

Banca móvil

		Hasta 10.000 hab.	De 10.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 350.000 hab.	Más de 350.000 hab.			Hasta 10.000 hab.	De 10.001 a 100.000 hab.	De 100.001 a 350.000 hab.	Más de 350.000 hab.
Ayer	5,8%	6,1%	6,7%	4,6%	5,1%	Ayer	52,4%	52,8%	50,9%	52,2%	55,0%
En la última semana	14,1%	21,6%	13,7%	11,3%	10,7%	En la última semana	14,4%	11,2%	13,5%	14,4%	19,3%
En el último mes	20,9%	23,5%	24,2%	16,8%	16,7%	En el último mes	2,1%	1,9%	2,8%	1,3%	1,9%
En los últimos 3 meses	16,1%	13,2%	14,0%	17,5%	21,2%	En los últimos 3 meses	0,4%	0,4%	0,4%	1,1%	0,0%
En los último 6 meses	9,0%	8,6%	9,6%	7,4%	9,9%	En los último 6 meses	0,2%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%
El último año	5,2%	1,6%	6,1%	7,8%	4,5%	El último año	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ns/Nc	1,2%	0,6%	0,1%	1,9%	2,8%	Ns/Nc	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,7%
No uso último año	27,7%	24,7%	25,7%	32,6%	29,3%	No uso último año	30,0%	33,4%	32,2%	29,9%	23,1%

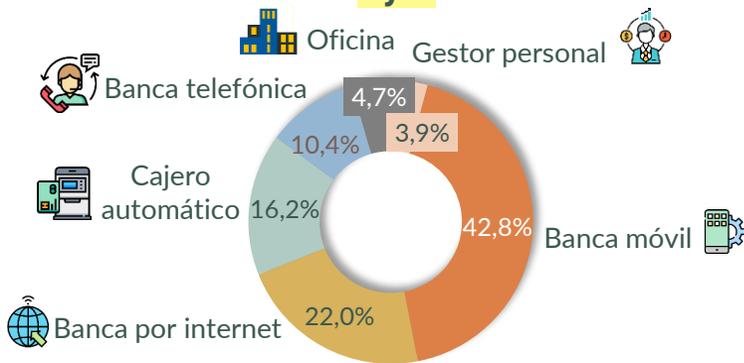
*Se resalta con este color cuando se detecta mayor correlación entre las variables implicadas.

Canales de relación con las entidades: frecuencia de uso (canal utilizado en cada tramo último uso considerado)

Canal utilizado en la última interacción o gestión*



Ayer



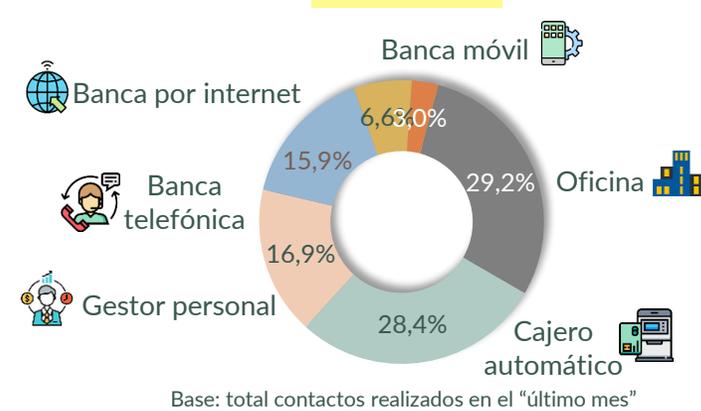
Base: total contactos realizados "ayer"

Última semana



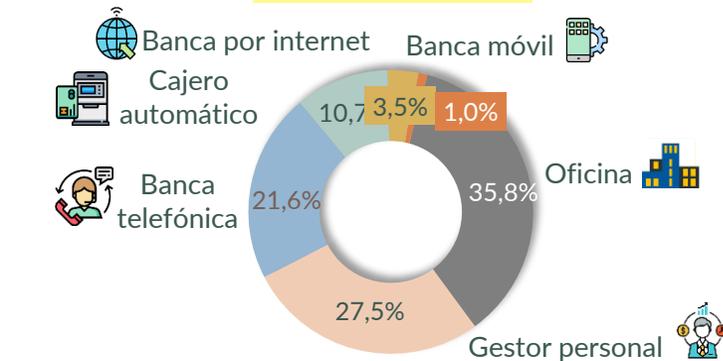
Base: total contactos realizados en la "última semana"

Último mes



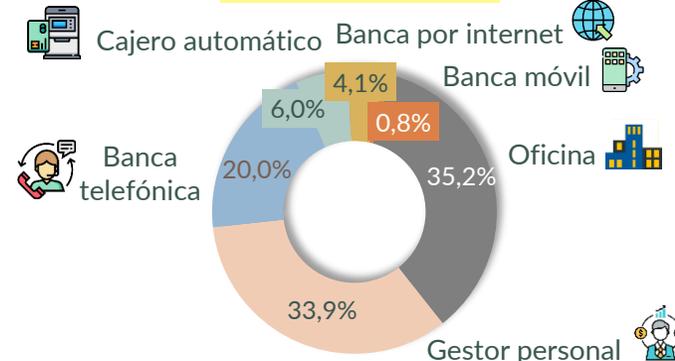
Base: total contactos realizados en el "último mes"

Últimos 3 meses



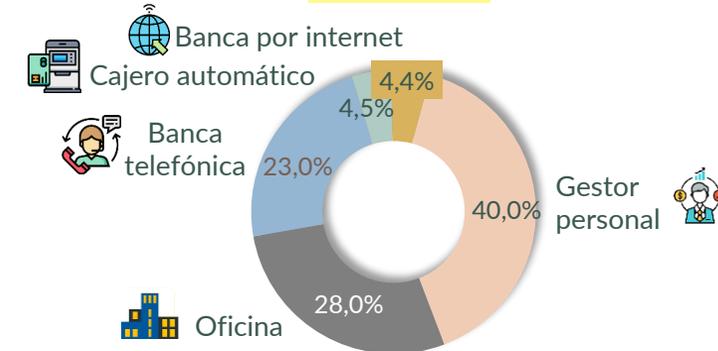
Base: total contactos realizados en los "últimos 3 meses"

Últimos 6 meses



Base: total contactos realizados en los "últimos 6 meses"

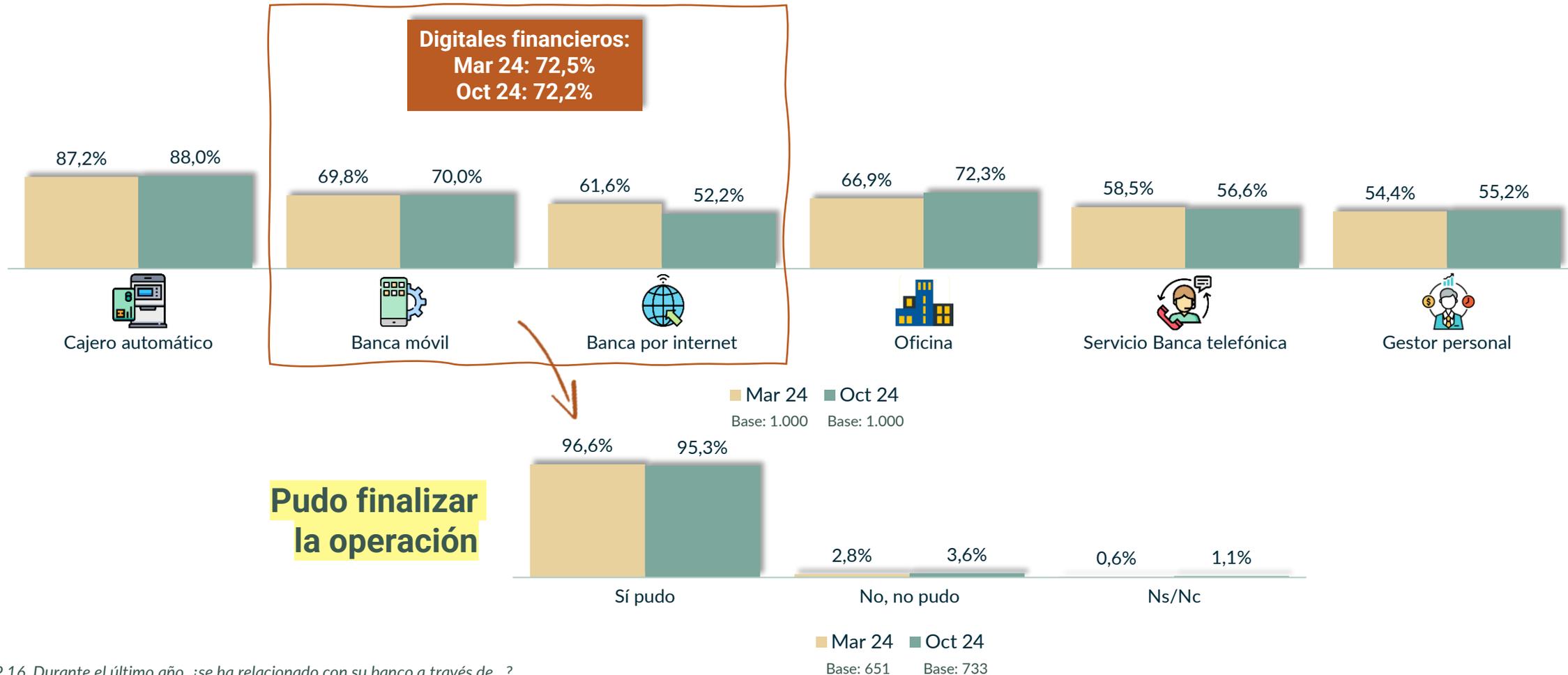
Último año



Base: total contactos realizados en el "último año"

Canales de relación con las entidades: experiencia con la banca online

Uso de canales de relación con los bancos durante el último año

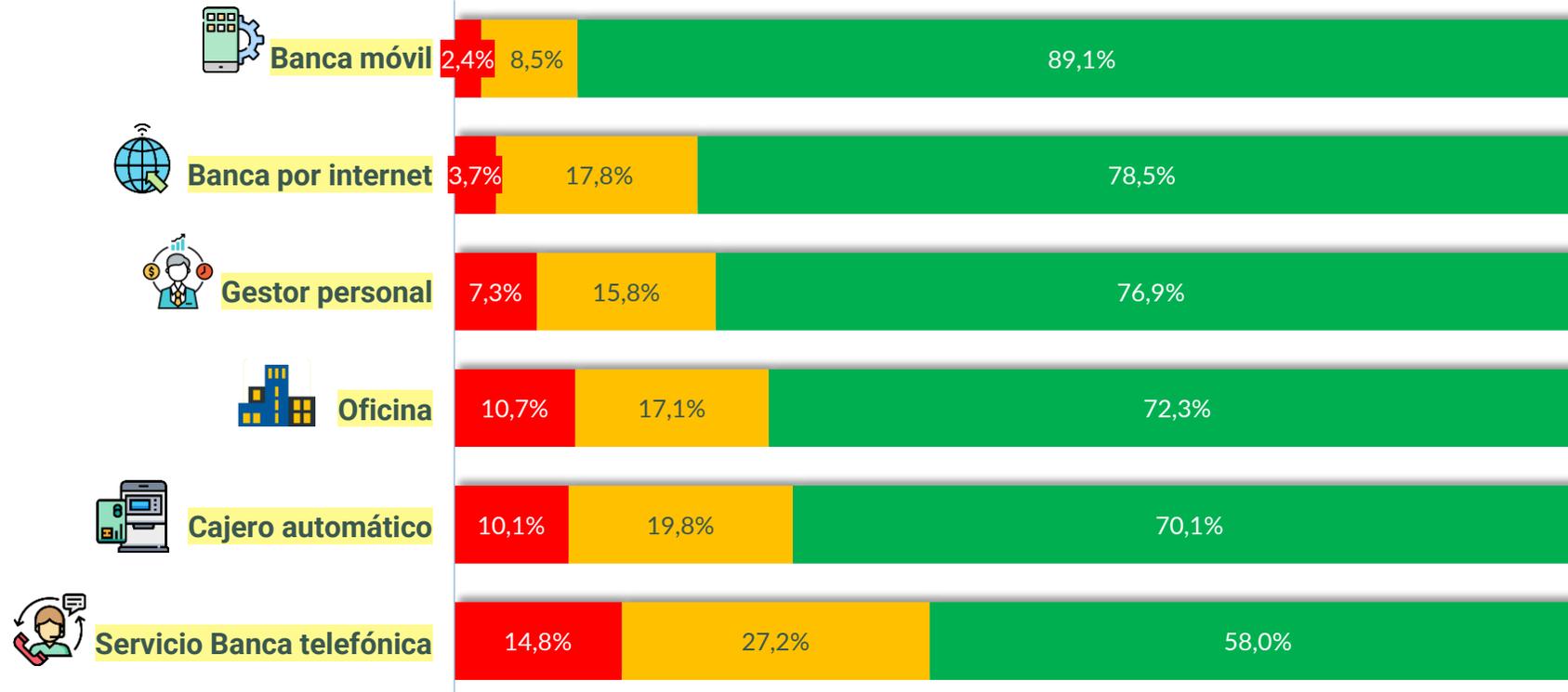


Canales de relación con las entidades: satisfacción



Nivel de satisfacción con los canales bancarios

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"



Base: usuarios de cada canal

\bar{x}
Media (1-5)

4,30

4,07

4,06

3,93

3,86

3,60

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Neutros: puntuación 3.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

■ Bottom Two Box
Nada o poco
satisfecho

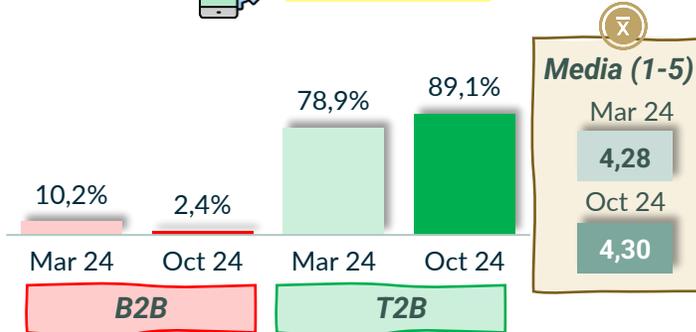
■ Neutros

■ Top Two Box
Muy o bastante
satisfecho

Canales de relación con las entidades: satisfacción



Banca móvil

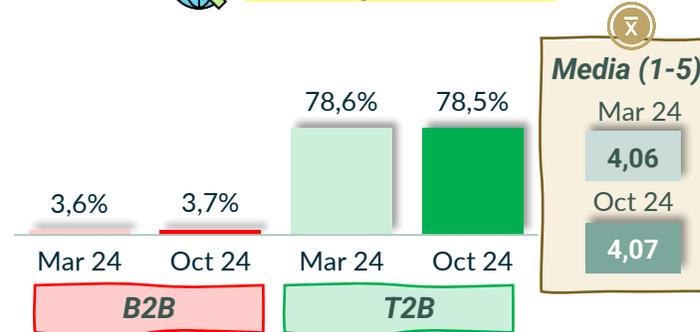


Base: usuarios de cada canal en cada ola

Nivel de satisfacción con los canales bancarios

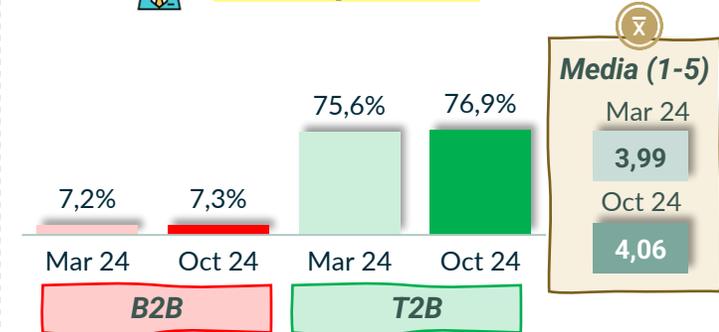
Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"

Banca por internet



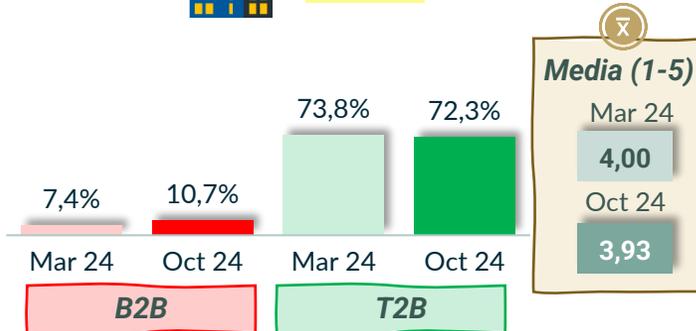
Base: usuarios de cada canal en cada ola

Gestor personal



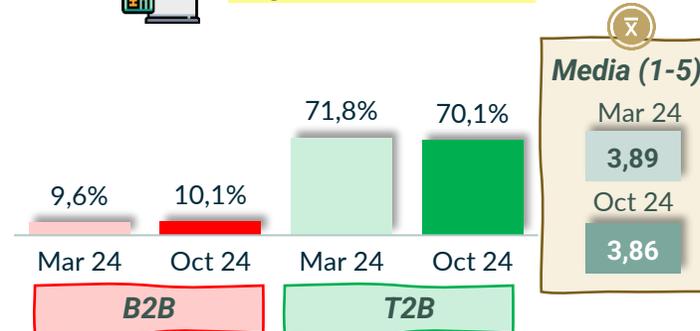
Base: usuarios de cada canal en cada ola

Oficina



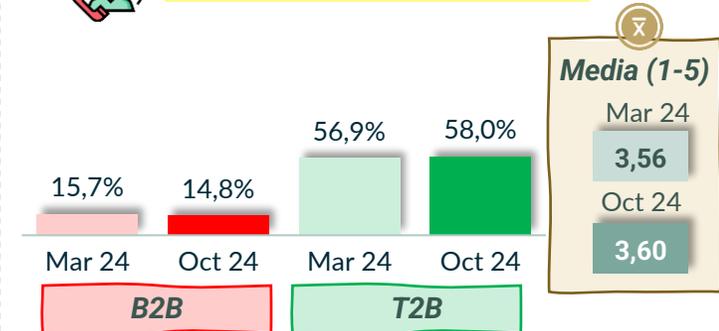
Base: usuarios de cada canal en cada ola

Cajero automático



Base: usuarios de cada canal en cada ola

Servicio Banca telefónica



Base: usuarios de cada canal en cada ola

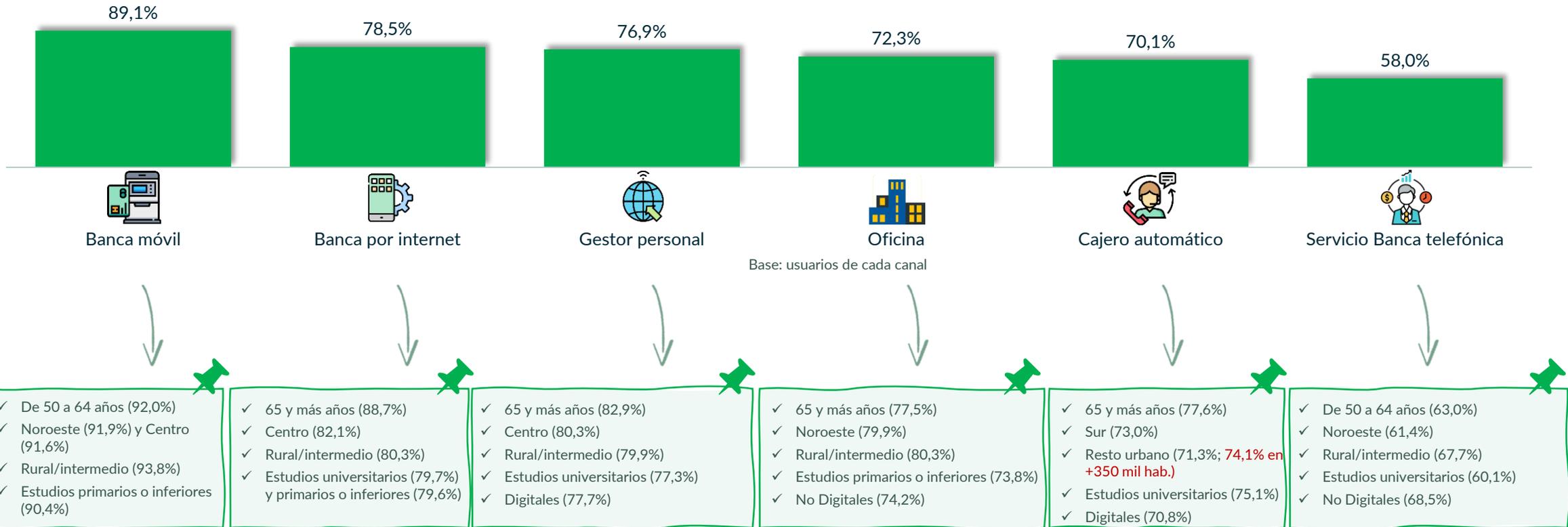
Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Canales de relación con las entidades: satisfacción



Nivel de satisfacción con los canales bancarios – Top Two Box (puntuaciones 4 y 5)

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es “nada satisfecho” y 5 “muy satisfecho”



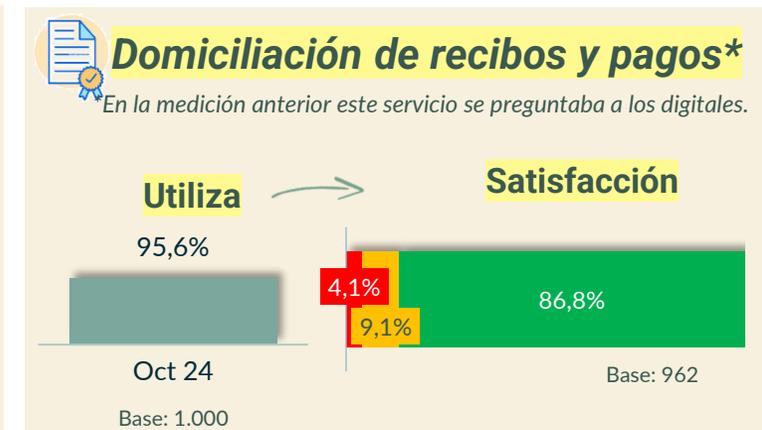
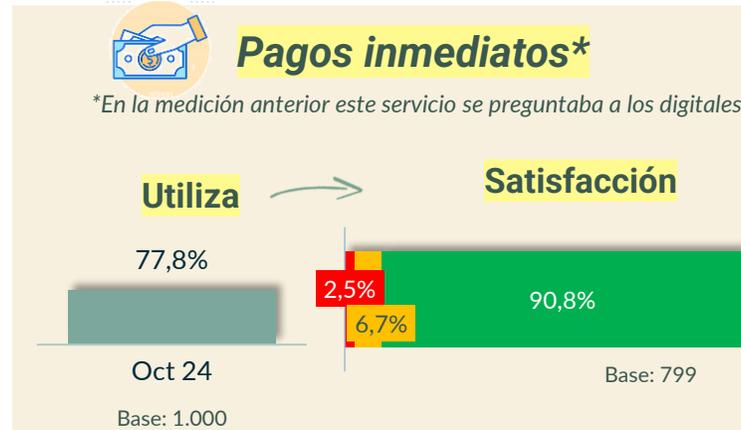
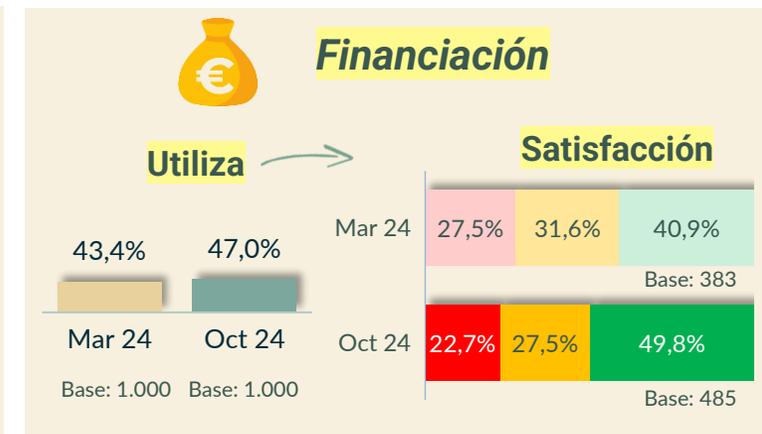
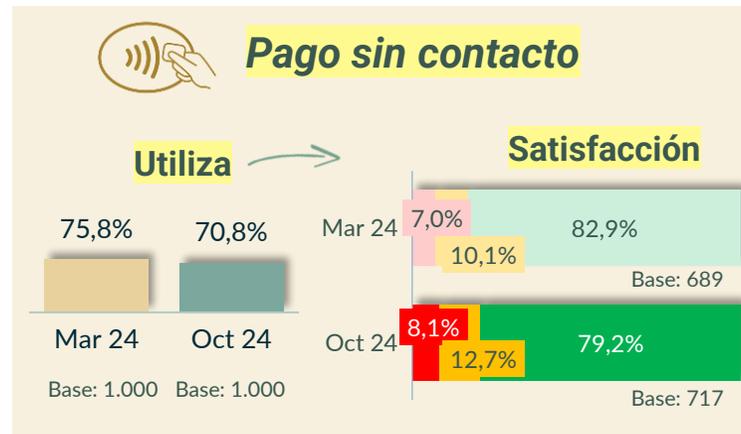
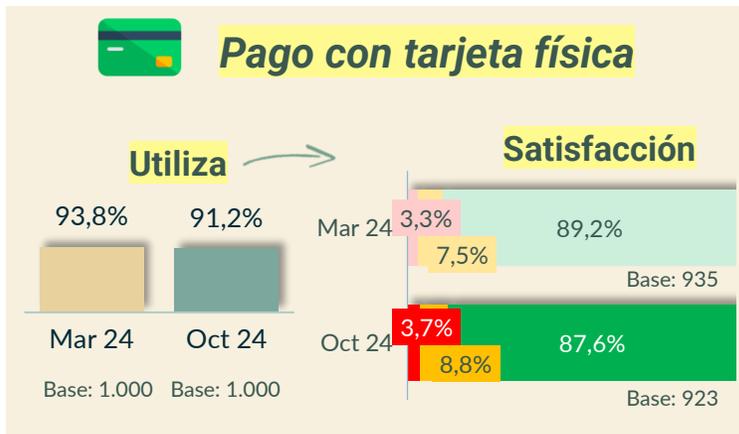
Experiencia con determinados servicios bancarios: uso y satisfacción

Toda la muestra

Uso y Satisfacción con los servicios

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"

 Bottom Two box
 Neutros
 Top Two box

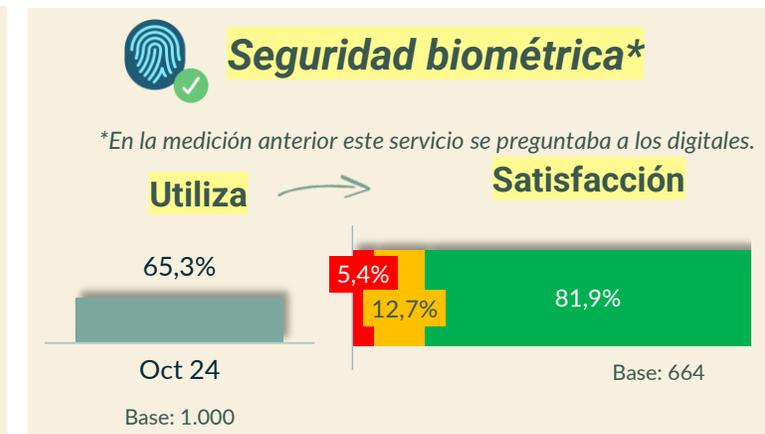
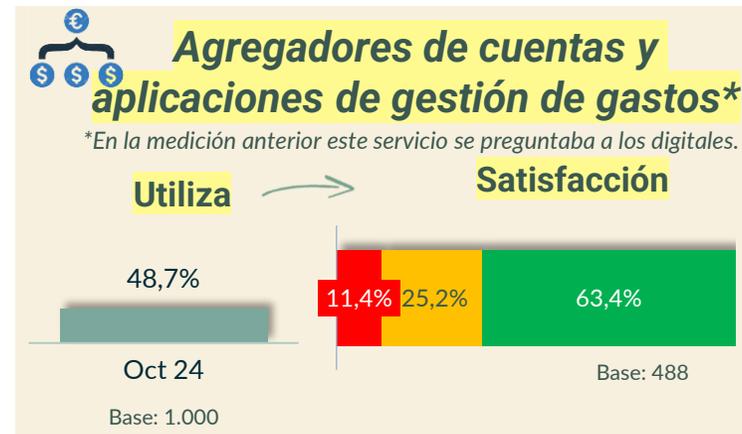


Experiencia con determinados servicios bancarios: uso y satisfacción

Toda la muestra

Uso y Satisfacción con los servicios

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"



- Bottom Two box
- Neutros
- Top Two box

Experiencia con determinados servicios bancarios: uso y satisfacción

Sólo para Digitales

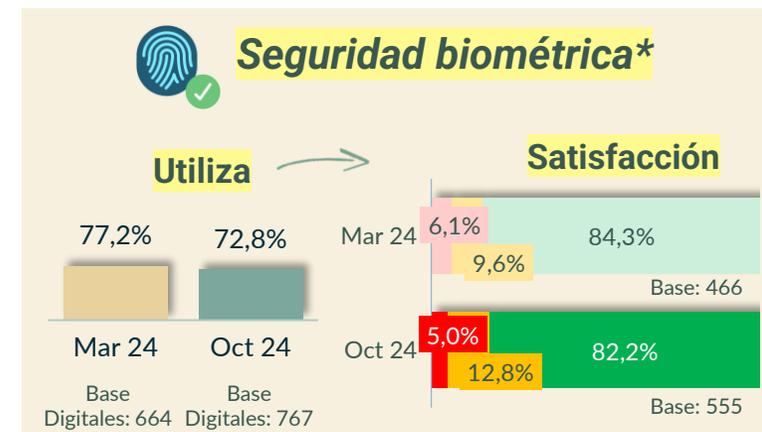
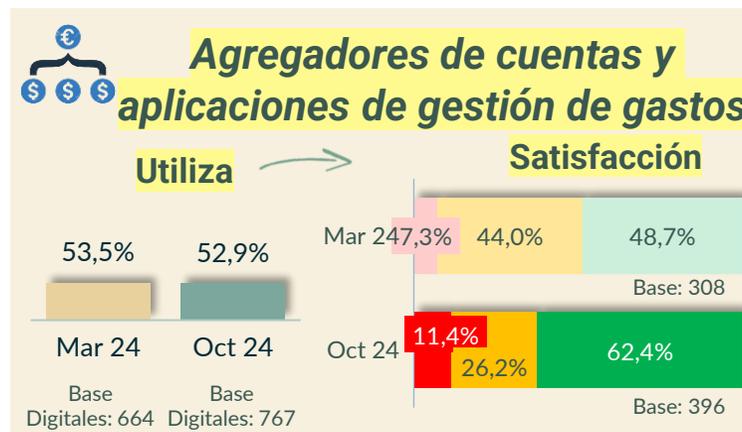
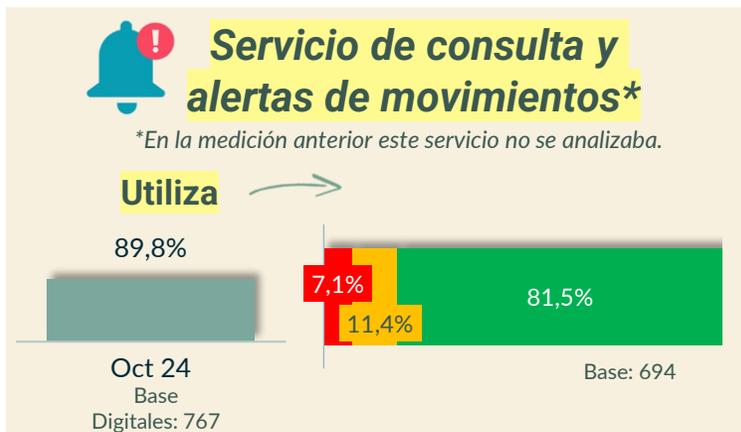
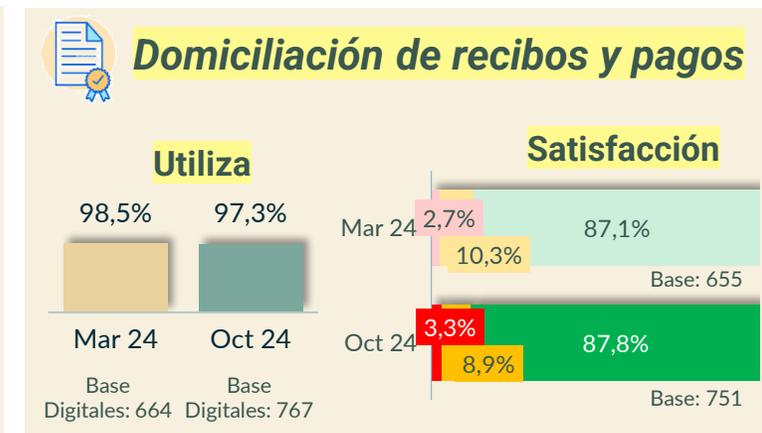
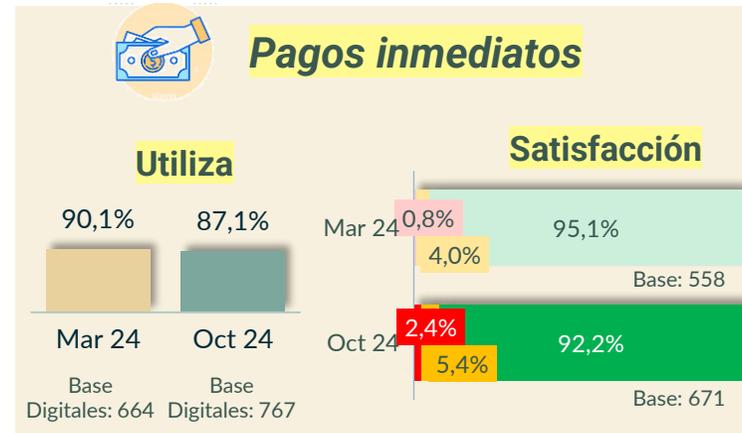
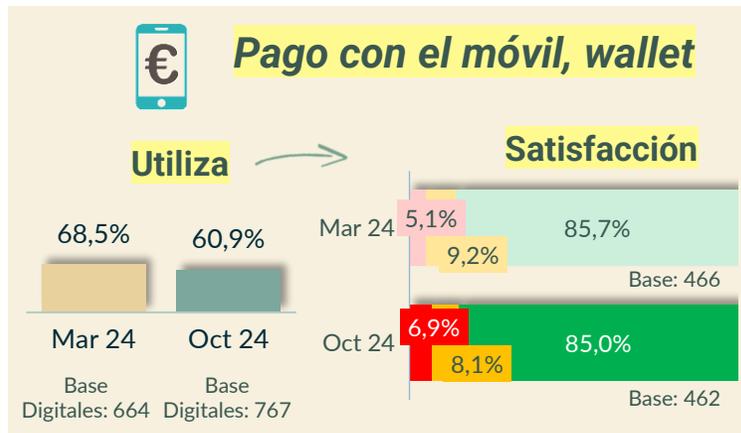
Uso y Satisfacción con los servicios

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"

Bottom Two box

Neutros

Top Two box

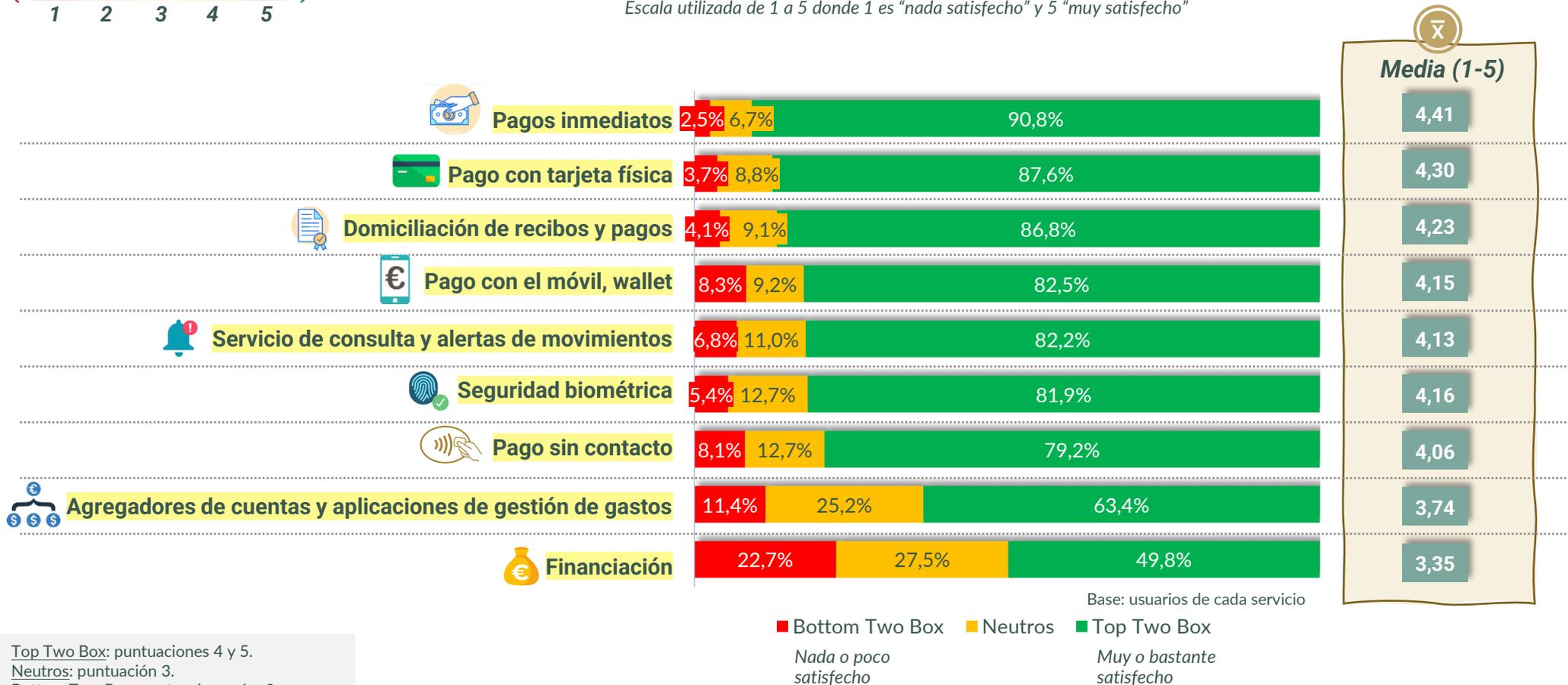


Experiencia con determinados servicios bancarios: resumen de la satisfacción



Resumen - Satisfacción con los servicios utilizados

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"



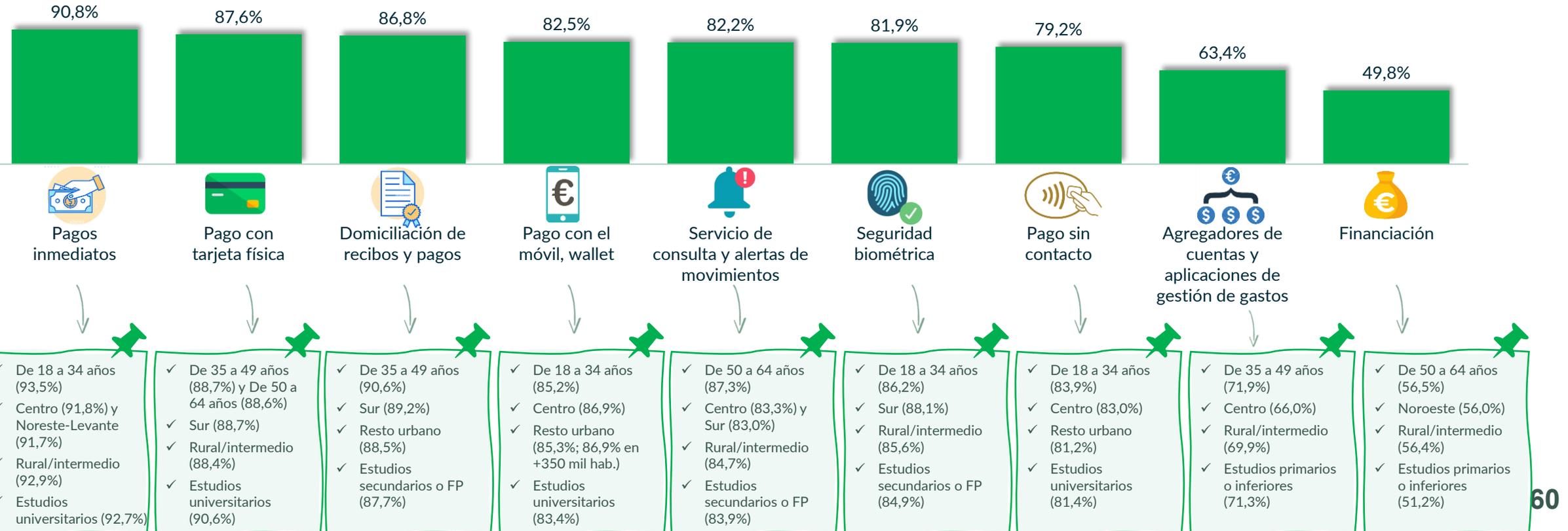
Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
 Neutros: puntuación 3.
 Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Experiencia con determinados servicios bancarios: resumen de la satisfacción



Resumen - Satisfacción con los servicios utilizados – Top Two Box (puntuaciones 4 y 5)

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es “nada satisfecho” y 5 “muy satisfecho”

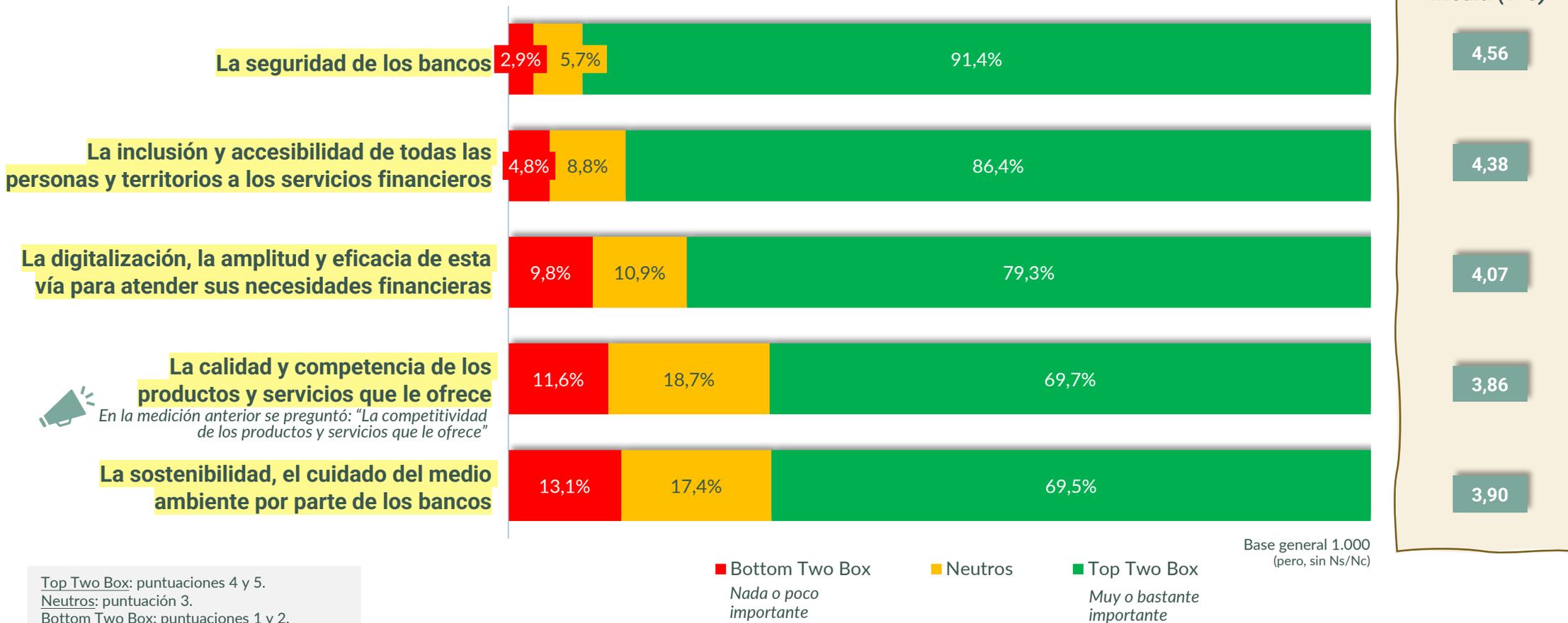


Factores de idoneidad: importancia atribuida



Importancia otorgada a los siguientes factores

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada importante" y 5 "muy importante"



En la medición anterior se preguntó: "La competitividad de los productos y servicios que le ofrece"

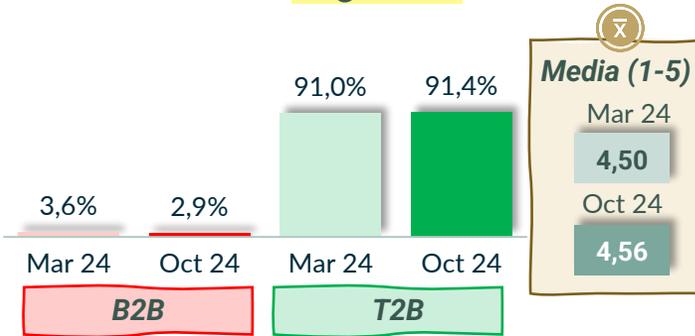
Factores de idoneidad: importancia atribuida



Importancia otorgada a los siguientes factores

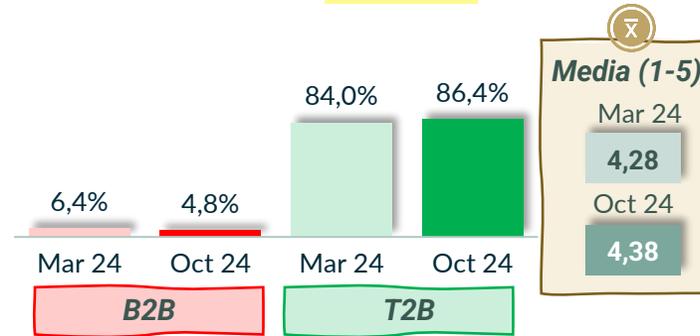
Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada importante" y 5 "muy importante"

Seguridad



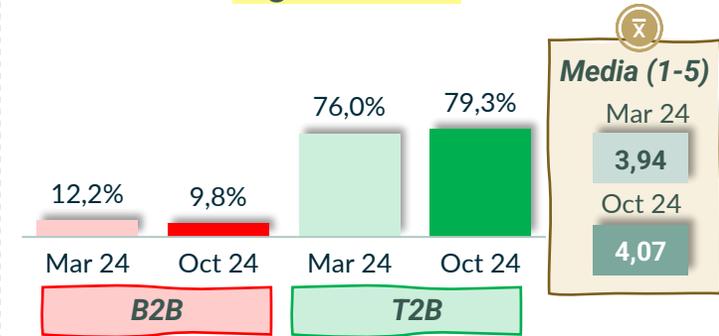
Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

Inclusión



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

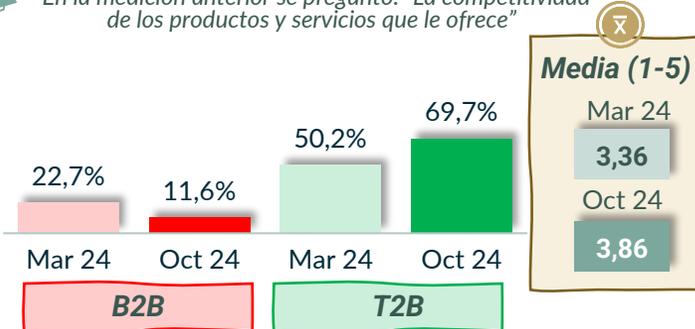
Digitalización



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

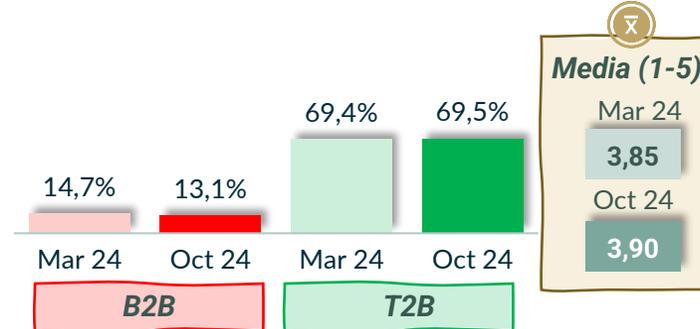
Competencia*

*En la medición anterior se preguntó: "La competitividad de los productos y servicios que le ofrece"



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

Sostenibilidad



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

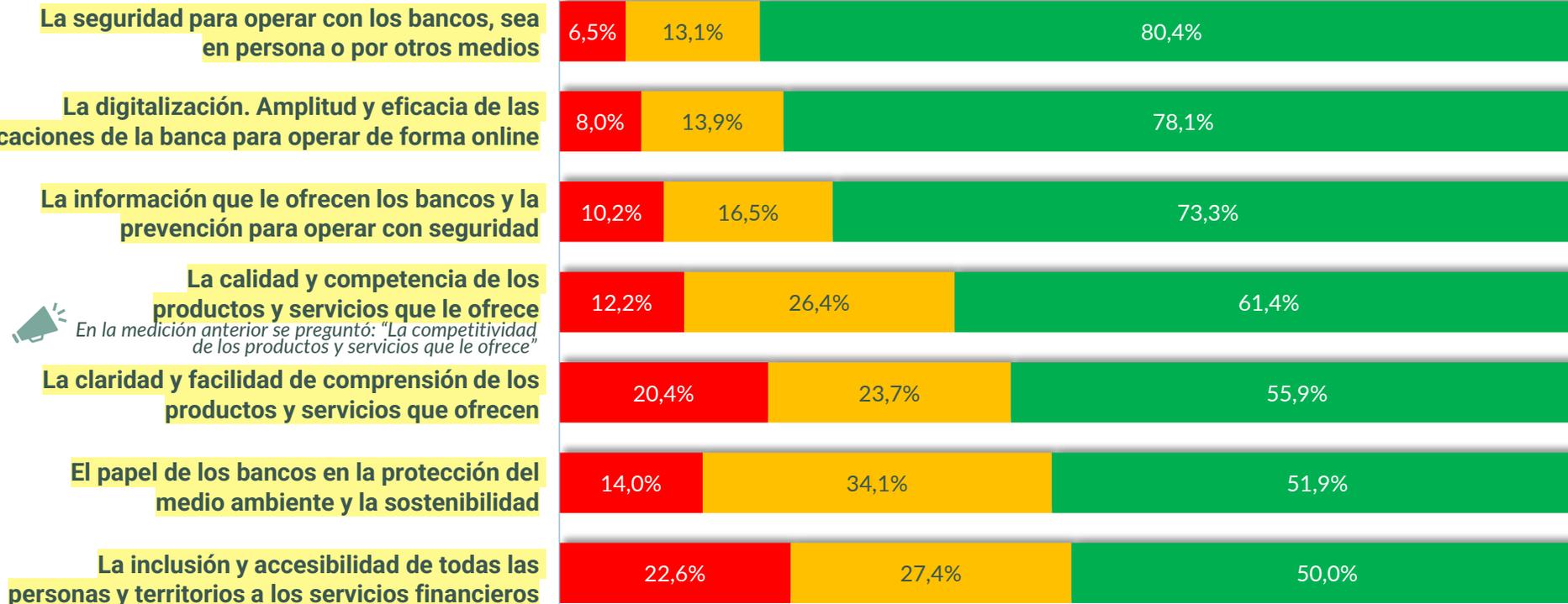
Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Factores de idoneidad: satisfacción



Satisfacción con los siguientes factores

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"



Base general 1.000
(pero, sin Ns/Nc)

Media (1-5)

4,08

3,96

3,87

3,68

3,49

3,52

3,38

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Neutros: puntuación 3.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

■ Bottom Two Box
Nada o poco
satisfecho

■ Neutros

■ Top Two Box
Muy o bastante
satisfecho

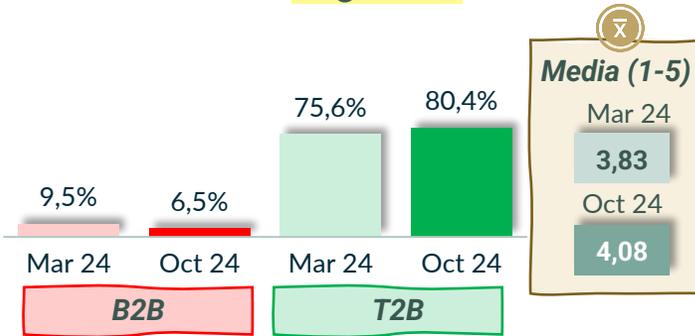
Factores de idoneidad: satisfacción



Satisfacción con los siguientes factores

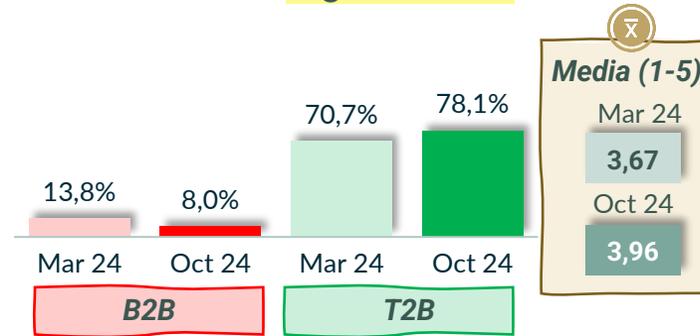
Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"

Seguridad



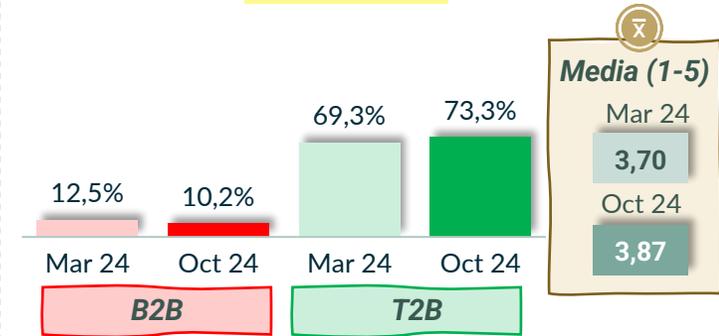
Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

Digitalización



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

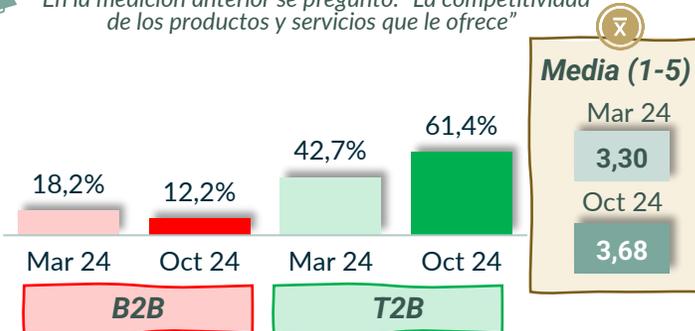
Información



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

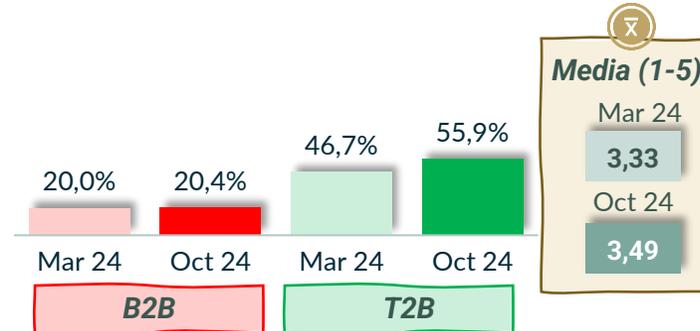
Competencia*

*En la medición anterior se preguntó: "La competitividad de los productos y servicios que le ofrece"



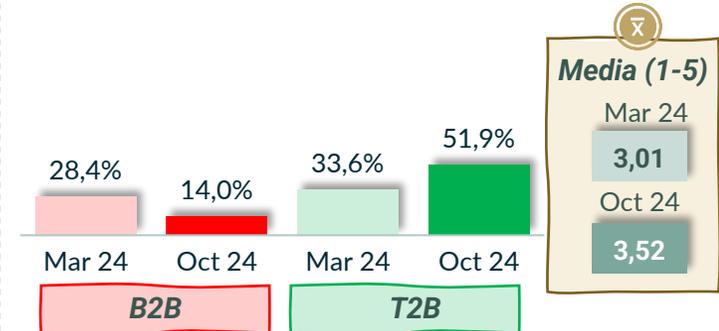
Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

Claridad



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

Sostenibilidad



Base general 1.000 (pero, sin Ns/Nc)

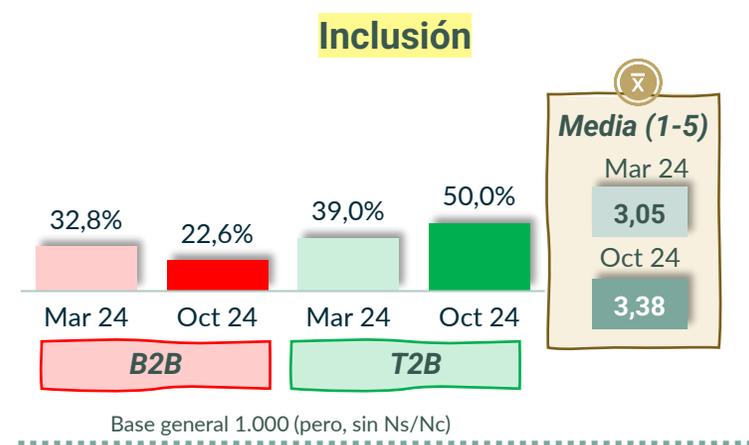
Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Factores de idoneidad: satisfacción

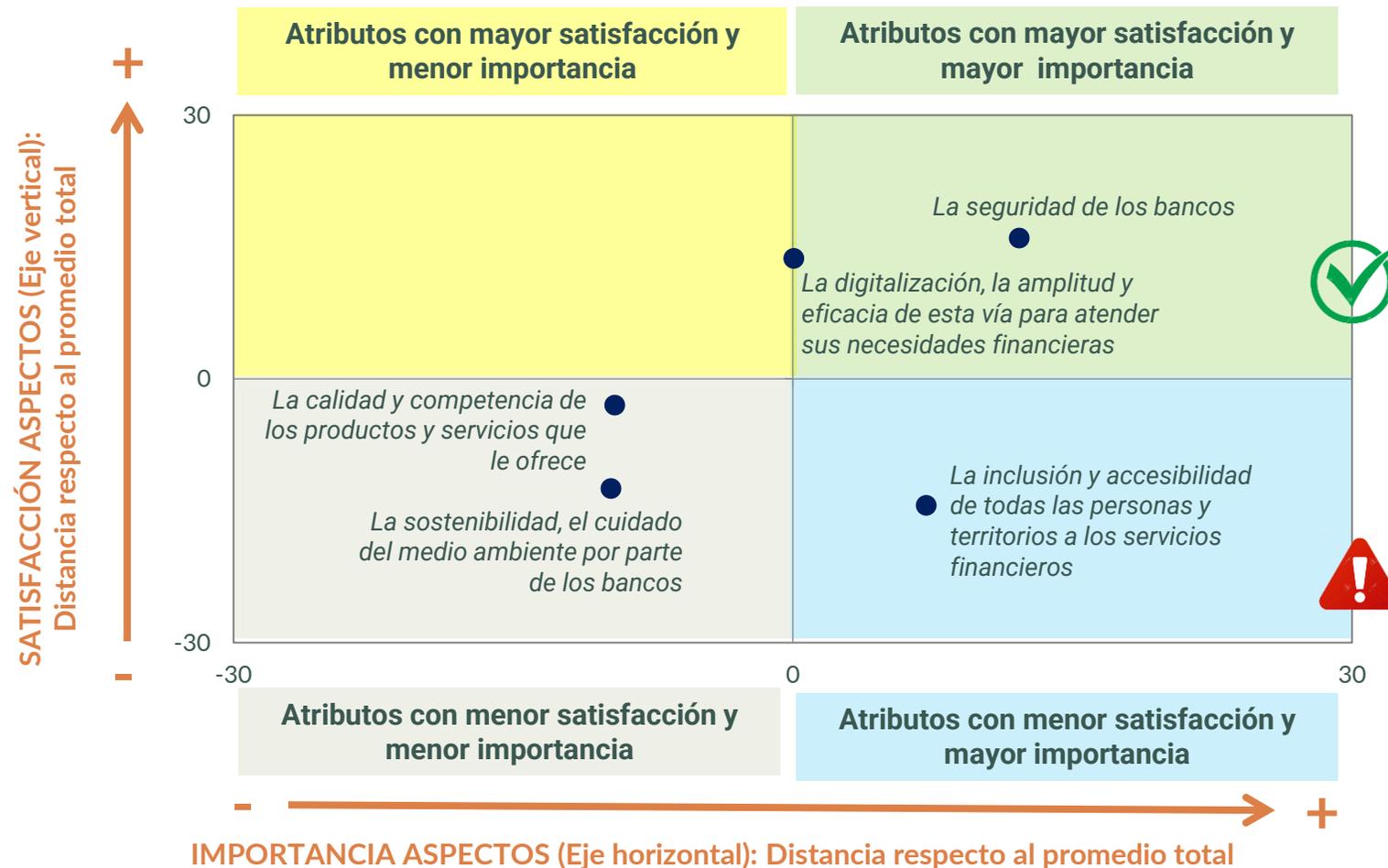


Satisfacción con los siguientes factores

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"

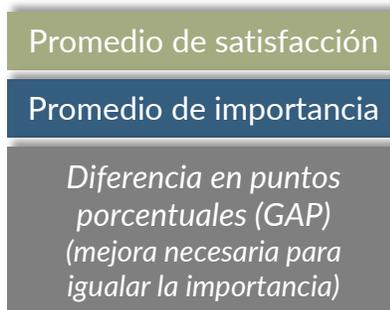


Factores de idoneidad: matriz satisfacción - importancia



Indicador Sintético: Grado de Adecuación entre importancia y satisfacción de los factores de idoneidad (1/4)

Grado de adecuación global (todos los factores; escala transformada a 100%)



Ordenado de mayor a menor GAP (escala transformada a 100%)



Indicador Sintético: Grado de Adecuación entre importancia y satisfacción de los factores de idoneidad (2/4)

Grado de adecuación global (todos los factores; escala transformada a 100%)

Promedio de satisfacción

Promedio de importancia

Diferencia en puntos porcentuales (GAP)
(mejora necesario para igualar la importancia)



	Imp.	Sat.	GAP/% mejora	Dif. Pp/Dif. %
EDAD				
De 18 a 34 años	78,9%	67,9%	-10,9	16,1%
De 35 a 49 años	80,1%	69,8%	-10,3	14,7%
De 50 a 64 años	80,3%	69,1%	-11,2	16,2%
65 y más años	76,3%	66,7%	-9,6	14,4%
ZONA				
Noroeste	79,8%	68,7%	-11,1	16,2%
Noreste-Levante	79,2%	68,2%	-11,0	16,1%
Centro	78,8%	69,0%	-9,8	14,2%
Sur	78,4%	68,4%	-10,0	14,6%
HÁBITAT				
Rural/Intermedio	79,1%	68,7%	-10,4	15,1%
Urbano/Medio	79,6%	68,3%	-11,3	16,5%
Resto urbano	78,4%	68,6%	-9,8	14,3%
ESTUDIOS				
Primarios o inferior	76,8%	66,3%	-10,5	15,8%
Secundaria / FP	78,7%	68,6%	-10,1	14,6%
Universitarios / Post	79,9%	69,0%	-10,9	15,8%
DIGITALIZACIÓN				
Digitales	80,2%	69,0%	-11,2	16,2%
No digitales	75,0%	66,9%	-8,1	12,1%

Base: entrevistados en cada segmento

Indicador Sintético: Grado de Adecuación entre importancia y satisfacción de los factores de idoneidad (3/4)

Imp.

Sat.

Grado de adecuación global (todos los factores; escala transformada a 100%)

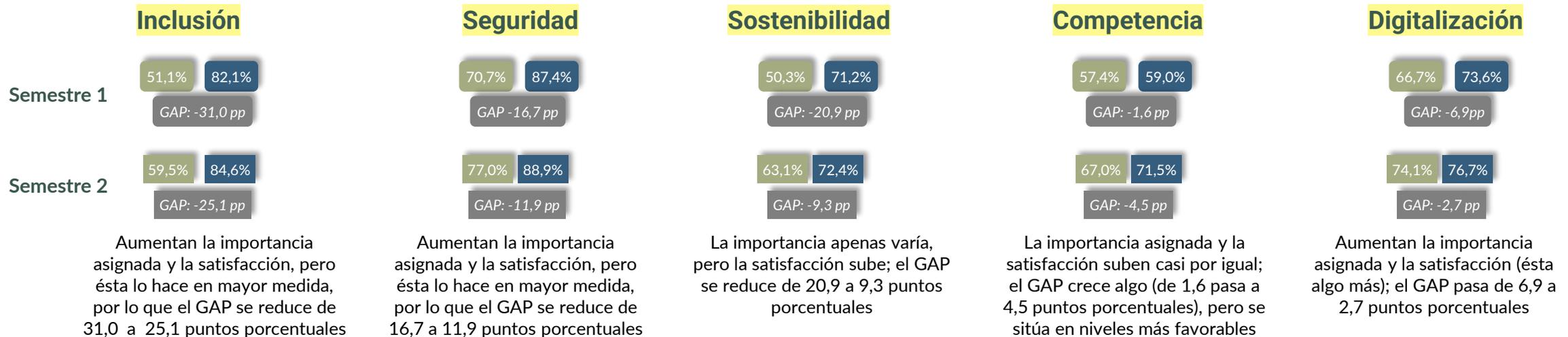
GAP Dif. Pp/% mejora Dif. %

EDAD (años)	Inclusión	Seguridad	Sostenibilidad	Competencia	Digitalización					
18-34	82,0% 59,9%	-22,2 37,0%	90,0% 75,9%	-14,1 18,6%	69,2% 57,1%	-12,1 21,1%	73,9% 69,0%	-4,9 7,1%	78,8% 75,4%	-3,5 4,6%
De 35 a 49	86,2% 59,9%	-26,3 43,9%	90,0% 79,4%	-10,5 13,3%	73,7% 66,7%	-7,0 10,5%	71,1% 66,0%	-5,1 7,8%	78,8% 75,3%	-3,5 4,7%
De 50 a 64	87,4% 59,5%	-28,0 47,0%	88,7% 77,1%	-11,6 15,0%	75,4% 66,4%	-9,0 13,5%	73,1% 67,1%	-6,0 9,0%	75,9% 74,2%	-1,7 2,3%
65 y más	82,2% 58,4%	-23,7 40,6%	86,8% 75,0%	-11,9 15,9%	71,1% 61,5%	-9,6 15,6%	67,8% 66,2%	-1,5 2,3%	72,6% 70,3%	-2,3 3,3%
ZONA										
Noroeste	85,3% 61,7%	-23,6 38,3%	89,9% 75,5%	-14,4 19,1%	72,7% 64,0%	-8,7 13,5%	73,0% 68,9%	-4,1 5,9%	77,2% 71,9%	-5,3 7,4%
NE-Levante	84,2% 59,5%	-24,7 41,6%	89,0% 76,2%	-12,9 16,9%	73,1% 62,0%	-11,1 17,9%	72,2% 67,1%	-5,1 7,6%	76,8% 74,1%	-2,7 3,6%
Centro	85,1% 58,2%	-26,8 46,1%	88,6% 77,8%	-10,8 13,8%	72,7% 65,1%	-7,6 11,6%	70,8% 66,5%	-4,3 6,4%	75,7% 75,0%	-0,7 1,0%
Sur	84,3% 59,2%	-25,1 42,4%	88,4% 78,3%	-10,0 12,8%	71,1% 62,1%	-9,0 14,5%	70,0% 66,2%	-3,9 5,8%	77,5% 74,6%	-2,9 3,9%
HÁBITAT										
Rural/Intern.	85,3% 59,1%	-26,2 44,3%	88,1% 77,4%	-10,7 13,8%	77,0% 63,7%	-13,3 20,9%	70,6% 68,3%	-2,3 3,4%	73,7% 73,3%	-0,4 0,6%
Urbano/Medio	84,8% 59,9%	-24,9 41,6%	89,3% 76,1%	-13,2 17,3%	74,2% 63,7%	-10,5 16,5%	71,4% 67,0%	-4,4 6,5%	77,5% 73,4%	-4,1 5,6%
Resto urbano	84,1% 59,2%	-24,9 42,0%	88,9% 77,5%	-11,4 14,7%	68,8% 62,3%	-6,5 10,5%	72,0% 66,5%	-5,5 8,3%	77,5% 75,0%	-2,4 3,2%
ESTUDIOS										
Hasta primarios	84,0% 60,7%	-23,3 38,4%	87,2% 72,9%	-14,3 19,5%	76,6% 66,7%	-9,9 14,9%	65,8% 62,6%	-3,1 5,0%	68,7% 68,2%	-0,5 0,7%
Secundaria/FP	84,1% 61,2%	-22,9 37,3%	89,1% 76,7%	-12,4 16,1%	74,1% 64,0%	-10,2 15,9%	69,5% 66,2%	-3,3 5,0%	75,9% 73,6%	-2,3 3,1%
Universidad/Post	85,2% 57,4%	-27,9 48,6%	89,2% 78,4%	-10,9 13,9%	69,7% 61,2%	-8,5 13,9%	75,1% 69,0%	-6,1 8,8%	79,4% 75,7%	-3,7 4,8%
DIGITALIZACIÓN										
Digitales	85,3% 58,8%	-26,5 45,0%	89,6% 77,9%	-11,7 15,0%	72,1% 62,5%	-9,6 15,4%	73,3% 67,9%	-5,5 8,0%	79,9% 75,4%	-4,5 6,0%
No Digitales	82,3% 61,7%	-20,7 33,5%	86,8% 74,0%	-12,8 17,3%	73,8% 65,6%	-8,3 12,6%	65,2% 64,2%	-1,1 1,7%	64,2% 68,3%	+4,1 -6,0%

Indicador Sintético: Grado de Adecuación entre importancia y satisfacción de los factores de idoneidad (4/4)

Evolución del grado de adecuación global

	2024 - Semestre 1	2024 - Semestre 2	Evolución	Conclusión
Promedio de importancia	74,7%	79,0%	Mejora algo la importancia general atribuida a los factores de adecuación	<p>La evolución señalada en esos indicadores se traduce en un mayor ajuste o adecuación entre satisfacción y la importancia con respecto a los factores considerados.</p> <p>Se alcanzan así unos niveles de ajuste muy positivos, cuyo mantenimiento supone un reto importante</p>
Promedio de satisfacción	59,4%	68,5%	Mejora relevante de la satisfacción media atribuida con los factores de adecuación	
GAP (pp): diferencia en puntos porcentuales	GAP: -15,3 pp	GAP: -10,5 pp	El GAP entre la importancia y la satisfacción reduce en casi 5 puntos porcentuales	



14

VIDA
SUBMARINA



4

Percepción de las
medidas adoptadas y
posibles mejoras

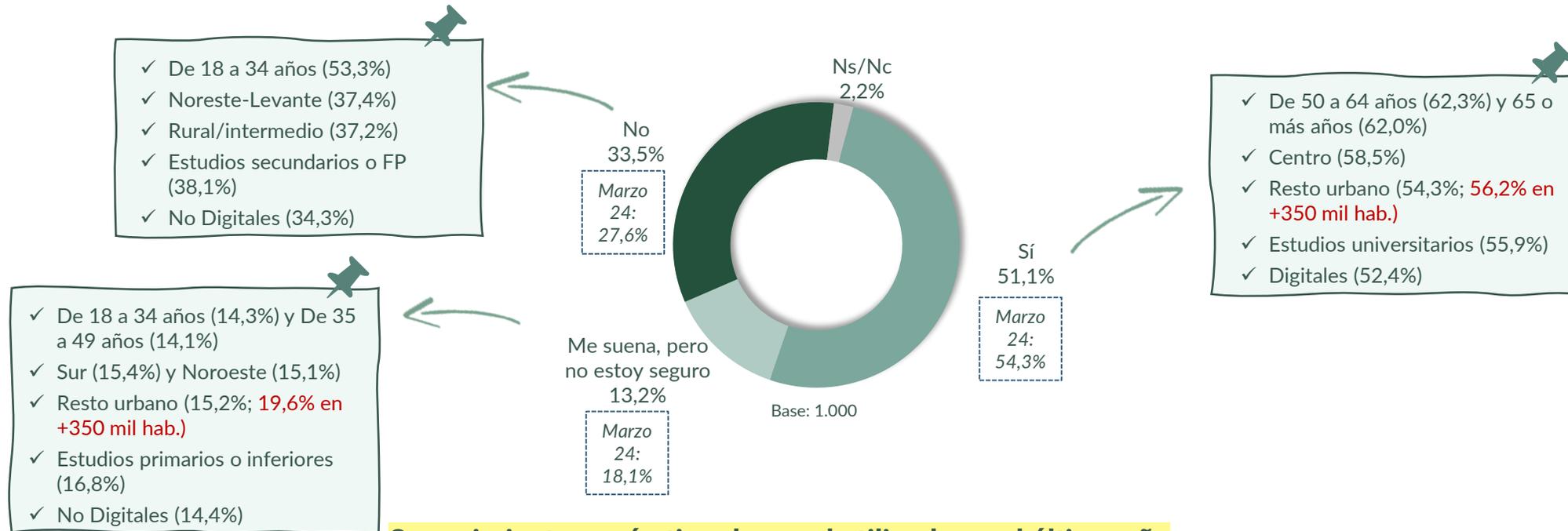


Foto de Shifaz Abdul Hakkim / Unsplash

Medidas impulsadas por la banca



Conocimiento de las medidas impulsadas por las administraciones públicas y la banca



Conocimiento según tipo de canal utilizado en el último año

	Gestor personal	Banca por internet	Cajero	Oficina	Banca móvil	Banca por teléfono
Sí, las conoce	54,1%	52,9%	51,6%	51,3%	51,0%	48,1%
Base	547	627	888	720	855	590

Importancia de las medidas impulsadas por la banca



Grado de importancia/necesidad de las medidas

Escala utilizada de 1 a 5 donde 1 es "nada interesante y necesaria" y 5 "muy interesante y necesaria"



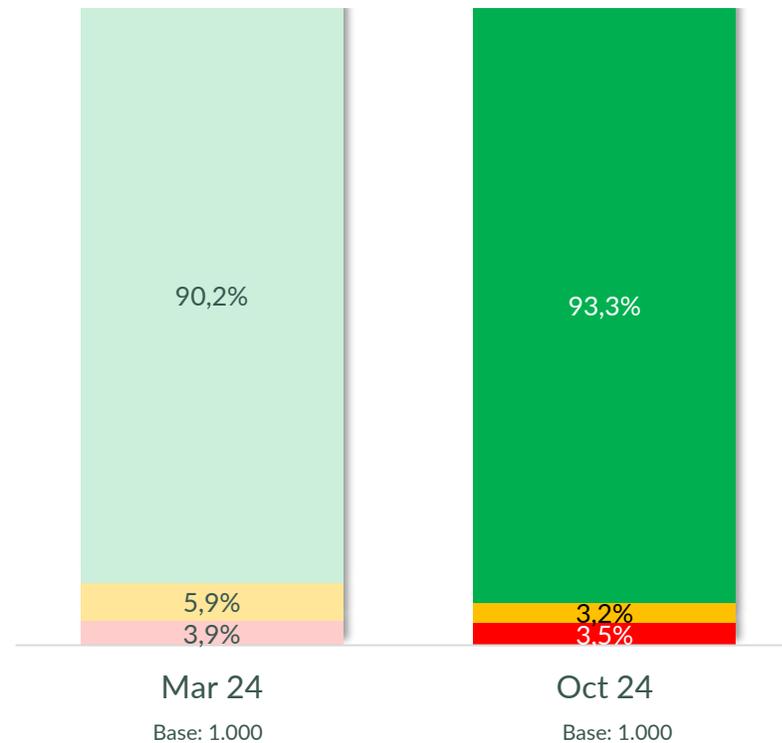
Top Two Box

Muy o bastante importante y necesaria

Neutros

Bottom Two Box

Nada interesante y necesaria



- ✓ De 50 a 64 años (96,9%)
- ✓ Noroeste (94,3%) y Noreste-Levante (94,0%)
- ✓ Urbano/medio (94,5%)
- ✓ Estudios primarios o inferiores (95,2%)
- ✓ Digitales (94,5%)

- ✓ De 18 a 34 años (5,9%)
- ✓ Sur (4,2%)
- ✓ Rural/intermedio (4,0%)
- ✓ No Digitales (5,4%)

- ✓ De 18 a 34 años (4,7%)
- ✓ Sur (4,5%)
- ✓ Rural/intermedio y Resto urbano (4,0%)
- ✓ Estudios secundarios o FP (4,5%)
- ✓ No Digitales (4,9%)

Top Two Box: puntuaciones 4 y 5.
 Neutros: puntuación 3.
 Bottom Two Box: puntuaciones 1 y 2.

Formación financiera



Ha recibido formación financiera*

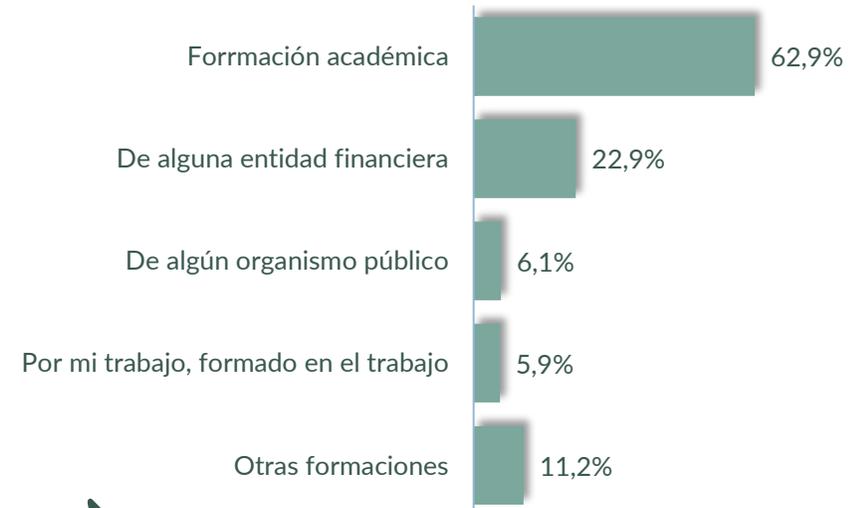


Base: 1.000

Sí
31,4%

- ✓ De 18 a 34 años (35,8%)
- ✓ Noreste - Levante (34,1%)
- ✓ Resto urbano (37,4%; **40,4% en +350 mil hab.**)
- ✓ Estudios universitarios (46,8%)
- ✓ Digitales (35,4%)

Tipo de formación*



Base: 313

*Esta pregunta no se realizó en la medición anterior.



Avda. del Llano Castellano, 13 Planta 2

28034 Madrid

 +34 91 448 02 03

www.grupoinmark.com

ana.revilla@grupoinmark.com

Madrid – Barcelona – Sevilla - Ourense

Portugal – Colombia

México – Perú – Puerto Rico