

# La contratación de productos financieros online

Dirigido por:

**Dra. Cristina Tomàs Pérez**

Directora de Investigación de Online  
Business School



# La aplicación de nuevas tecnologías en la empresa

<b>I. El uso de la banca electrónica en europa</b>	5
<b>II. Tipología del usuario español de banca electronica</b>	11
<b>III. Uso de la banca electrónica por parte del usuario español</b>	14
<b>VI. Conclusiones</b>	20
<b>VII. Bibliografía</b>	23



---

## I. EL USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN EUROPA

Internet ha pasado de ser un fenómeno a una realidad que forma parte de la vida diaria de cada uno de nosotros. Ya no recordamos nuestra vida sin él. Y si esta situación se produce en nuestras vidas personales, es fácil extrapolarlo a la vida empresarial.

Internet se ha convertido en un facilitador que permite obtener cualquier información que pueda ser de utilidad para las empresas, desde lo que ofrecen los competidores, hasta las necesidades de los clientes. La accesibilidad a bases de datos potencia algunos departamentos de la empresa, como el de marketing, o facilita la supervivencia y el día a día de otros, tales como el de recursos humanos.

Por otra parte, ha revolucionado la capacidad de las organizaciones de comunicarse. El número de llamadas telefónicas y reuniones ha sido sustituido por el correo electrónico, la valija empresarial y las fotocopias, por los documentos adjuntos a los e-mails, los viajes de negocios, por las videoconferencias, y también, el trabajo presencial por el teletrabajo.

Por último, la utilización de internet para la comunicación con clientes o proveedores, la posibilidad del comercio electrónico, entre empresas (B2B) y la venta al cliente (B2C), con la creación y desarrollo de bases de datos de clientes potenciales, simplemente con la introducción de los datos personales o de la empresa en un formulario destinado a captar la información relevante para el marketing, así como para fidelizar al cliente.

En este sentido, Internet ha facilitado la gestión en relación al uso de los servicios bancarios y financieros. Mediante las aplicaciones que la banca ha desarrollado a través de la red, las pequeñas y medianas empresas han mejorado su eficacia al disponer de información inmediata con la facilidad de poder gestionar el día a día de sus operaciones bancarias sin salir de la oficina, tales como la gestión de cobros, nóminas, transacciones internacionales, recobros de impagados, tesorería, etc. Y normalmente acompañado por una reducción de los costes financieros comparados con los canales tradicionales.

El porcentaje de empresas que utilizan internet para servicios bancarios y financieros varía en cada país. Para **el año 2010, en la Unión Europea, el 82% de las empresas lo utilizan**. Este porcentaje aumenta al 84% si nos basamos en los países que componen la Zona Euro. Los países que más utilizan internet para las gestiones de servicios bancarios y financieros son Islandia (96%), seguida de Estonia (94%) y Eslovenia y Lituania, ambas con el 93%.

Los países que menos utilizan Internet para este tipo de gestiones son Bulgaria y Rumanía, con un 58% de de las empresas del cada uno de los países, Macedonia con el 62% y Chipre, con el 63%.

**España ocupa el octavo puesto en, con un 87% de la empresas que utilizan Internet para gestionar servicios bancarios y financieros,** por encima de la media europea.

En cuanto al Producto Interior Bruto (PIB) per cápita, medido en dólares para el año 2010, el promedio de la Unión Europea se sitúa en 32.365,52, mientras que el promedio de los países de la Zona Euro se sitúa en 36.706,13 dólares.

Los países de la Unión Europea con un PIB per cápita más alto son Holanda (46.501,63), Austria (45.776,96) e Irlanda (43.650,87). Aquellos con un PIB per cápita menor son Macedonia (4.425,13), Rumanía (6.489,72) y Bulgaria (6.726,38).

España vuelve a ocupar la octava posición, con 30.101,85 dólares per cápita.

**TABLA 1**

***Porcentaje de empresas que utilizan Internet para fines bancarios y financieros, y PIB per cápita, Europa, 2010***

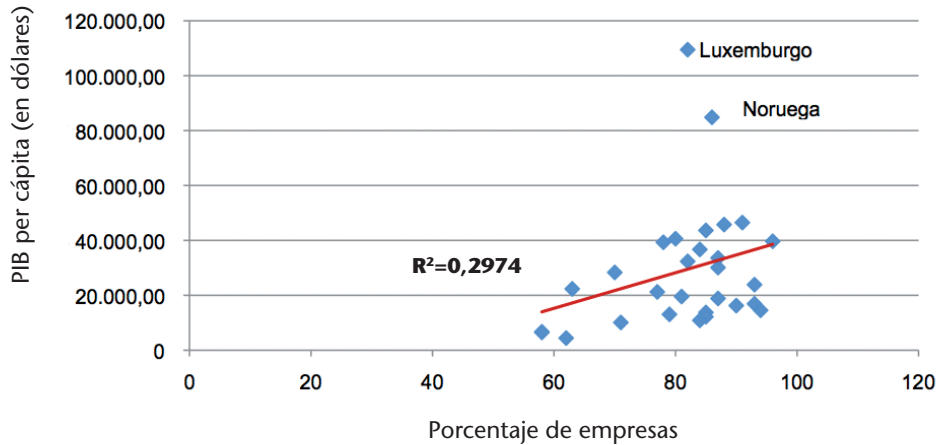
	Porcentaje	PIB 2010 (USD)		Porcentaje	PIB 2010 (USD)
Unión Europea (27)	82	32.365,52	Irlanda	85	43.650,87
Zona Euro	84	36.706,13	Islandia	96	39.678,84
Alemania (*)	80	40.623,47	Italia	87	33.620,45
Austria	88	45.776,96	Letonia (*)	84	10.890,19
Bulgaria	58	6.726,38	Lituania	93	16.921,00
Chipre	63	22.346,58	Luxemburgo (**)	82	109.468,33
Croacia	85	13.754,44	Macedonia	62	4.425,13
Eslovaquia	90	16.255,96	Malta	81	19.561,07
Eslovenia	93	23.880,38	Noruega	86	84.839,59
España	87	30.101,85	Polonia	85	12.189,54
Estonia	94	14.555,30	Portugal	77	21.239,00
Francia	78	39.322,51	Rep. Checa	87	18.856,45
Grecia	70	28.332,83	Rumanía	58	6.489,72
Holanda	91	46.501,63	Turquía	71	10.106,39
Hungría	79	13.073,18			

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por EuroStat y el Banco Mundial.

Calculando el grado de correlación entre las dos magnitudes, se puede determinar si el porcentaje de empresas que utilizan Internet para servicios bancarios y financieros depende del PIB per cápita.

**GRÁFICO 1**

**Correlación entre el porcentaje de empresas que utilizan Internet para fines bancarios y financieros, y PIB per cápita, Europa, 2010**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por EuroStat y el Banco Mundial.

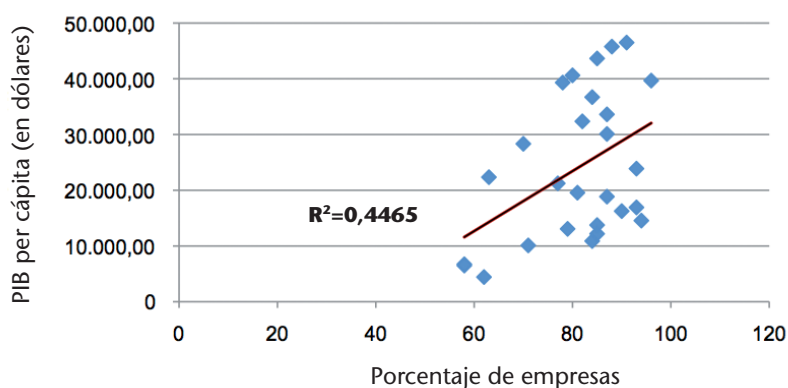
En el Gráfico 1 se representan los pares de valores por país (porcentaje de empresas que utilizan Internet para servicios bancarios y financieros; PIB per cápita) referenciado a 2010.

La correlación entre las dos series de datos es baja, con sólo un 0,2974. Esto significa que el hecho de tener un elevado nivel de PIB sea un indicativo de un alto uso de los servicios financieros y bancarios a través de la web por parte de las empresas. Sin embargo, hay dos valores que atípicos en esta distribución, correspondientes a **Luxemburgo y Noruega**.

Si se eliminan los valores atípicos de la distribución, se observa que la correlación es mucho más fuerte, 0,4465, y se puede concluir que existe una relación positiva entre el porcentaje de empresas que utilizan Internet con fines bancarios y financieros y el PIB per cápita de cada país.

## GRÁFICO 2

### **Correlación entre el porcentaje de empresas que utilizan Internet para fines bancarios y financieros, y PIB per cápita, Europa, 2010, menos Luxemburgo y Noruega**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por EuroStat y el Banco Mundial.

En relación a los individuos, analizando el crecimiento en el uso de la banca electrónica a nivel europeo, **en 2010, los países cuyos ciudadanos utilizan más internet para gestionar sus cuentas bancarias son Noruega, con un 83%, seguido por Islandia y Holanda, ambas con un 77%, Finlandia, con un 76% y Suecia, 75%**. Los países en que menos se utiliza la red para contactar con su banco son Bulgaria (2%), Rumanía (3%); Macedonia (4%) o Grecia y Turquía, con un 6% en ambos casos.

Sorprende enormemente la gran amplitud del rango (81%) entre el uso de la banca electrónica de un ciudadano noruego y un búlgaro, lo cual refleja una gran disparidad entre las pautas de comportamiento de los ciudadanos europeos en este aspecto.

**El promedio de la Unión Europea se sitúa en un 36% y los países de la Zona Euro, en un 38%.**

España se sitúa por debajo de la media europea, sólo un 27% de los españoles utilizan la banca electrónica.

**TABLA 2**
**Porcentaje de individuos usuarios de la banca electrónica, Europa, 2006-2010**

	2006	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2006-2010
Alemania	32	35	38	41	43	34,4%
Austria	27	30	34	35	38	40,7%
Bélgica	28	35	39	46	51	82,1%
Bulgaria	1	2	2	2	2	100,0%
Chipre	6	12	11	15	17	183,3%
Croacia (*)	-	9	13	16	20	122,2%
Dinamarca	57	57	61	66	71	24,6%
Eslovaquia	13	15	24	26	33	153,8%
Eslovenia	16	19	21	24	29	81,3%
<b>España</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>80,0%</b>
Estonia	48	53	55	62	65	35,4%
Finlandia	63	66	72	72	76	20,6%
Francia	18	32	40	42	53	194,4%
Grecia	2	4	5	5	6	200,0%
Holanda	59	65	69	73	77	30,5%
Hungría	8	12	13	16	19	137,5%
Irlanda	21	25	28	30	34	61,9%
Islandia	67	72	68	72	77	14,9%
Italia	9	12	13	16	18	100,0%
Letonia	22	28	39	42	47	113,6%
Lituania	15	21	27	32	37	146,7%
Luxemburgo	41	46	48	54	56	36,6%
Macedonia (**)	-	-	3	4	4	33,3%
Malta	16	22	25	32	38	137,5%
Noruega	67	71	75	77	83	23,9%
Polonia	9	13	17	21	25	177,8%
Portugal	10	12	14	17	19	90,0%
Reino Unido	28	32	38	45	45	60,7%
Rep. Checa (*)	-	12	14	18	23	91,7%
Rumanía	1	2	2	2	3	200,0%
Suecia	57	57	65	71	75	31,6%
Turquía (*)		4	5	5	6	50,0%
Unión Europea (27)	21	25	29	32	36	71,4%
Zona Euro	22	27	31	34	38	72,7%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por EuroStat.

(\*) Variación de 2007 a 2010

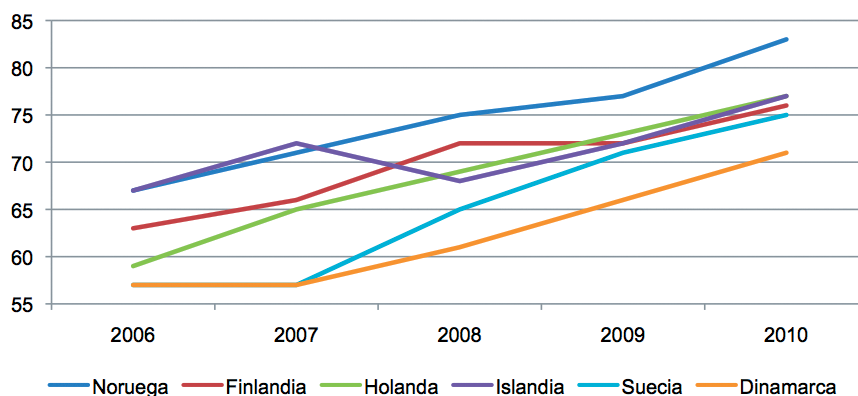
(\*\*) Variación de 2008 a 2010

Por lo que respecta al crecimiento experimentado en los últimos cinco años, los países que presentan un crecimiento mayor en el período 2006 y 2010 han sido Chipre (183,3%), Francia (194,4%) y Grecia y Rumanía, con un 200% ambos países. Los que menos han crecido son Islandia (14,9%), Finlandia (20,6%) y Noruega (23,9%) para el mismo período.

**El promedio de crecimiento de los 27 países de la Unión Europea entre los años 2006 y 2010 ha sido 71,4%**, y para la Zona Euro, un dato ligeramente superior, el 72,7%. Por su parte, España se sitúa ligeramente por encima de la media de la Zona Euro, con un **80% de crecimiento de usuarios de banca electrónica en el mismo período.**

Centrándonos en los seis países europeos cuyos ciudadanos, en 2010, más usaban internet, Noruega, Finlandia, Holanda, Islandia, Suecia y Dinamarca, se puede observar (Gráfico 3) que el crecimiento experimentado en los últimos cinco años ha sido sostenido, situándose entre un 15% y un 30%, siendo países que ya partían en 2006 con un alto uso de este medio.

**GRÁFICO 3**  
**Correlación entre el porcentaje de empresas que utilizan Internet para fines bancarios y financieros, y PIB per cápita, Europa, 2010, menos Luxemburgo y Noruega**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por EuroStat.

**Sólo Islandia presenta un retroceso entre 2007 y 2008 acaso relacionado a la incipiente crisis financiera mundial,** cuyas consecuencias seguimos padeciendo, y que atacó con especial virulencia el citado país.

## II. TIPOLOGÍA DEL USUARIO ESPAÑOL DE BANCA ELECTRÓNICA

Siguiendo con el caso español, analizando el uso de la banca electrónica entre 2009 y 2010, se observa un desigual crecimiento según el sexo del usuario, un 3,02% en caso de los varones pero un 11,40% de mujeres se ha incorporado al uso de esta tecnología.

**TABLA 3**

### ***Porcentaje de individuos usuarios de la banca electrónica, España, 2009-2010, por sexos***

	2009	2010	VARIACIÓN
Hombre	43,1	44,4	3,02%
Mujer	35,1	39,1	11,40%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística.

En cuanto a la distribución por edad, a 2010, **las personas de 35 a 44 años son las que más utilizan la banca electrónica**, seguida del grupo de edades comprendido entre los 25 y los 34 años. La menor utilización de la banca electrónica está entre los más jóvenes, con edades entre los 16 y los 24 años.

En términos de variación porcentual, el grupo de edad que más ha crecido en el uso de la banca electrónica entre **2009 y 2010 es el de personas entre los 45 y los 54 años, con un 9,07%**, seguido de los de edades comprendidas entre los 35 y los 44, con un 8,46%. En sentido contrario, los mayores de 65 años han experimentado un retroceso del 12,4% en el uso de la banca electrónica en el período.

**TABLA 4**

### ***Porcentaje de individuos usuarios de la banca electrónica, España, 2009-2010, por tramos de edad***

	2009	2010	VARIACIÓN
De 16 a 24 años	22,6	22,6	0,00%
De 25 a 34 años	45,1	47,0	4,21%
De 35 a 44 años	46,1	50,0	8,46%
De 45 a 54 años	39,7	43,3	9,07%
De 55 a 64 años	39,1	42,5	8,70%
De 65 a 74 años	37,1	32,5	-12,40%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística.

**Las comunidades autónomas que más usan la banca electrónica son Madrid (49,5%), Catalunya (49,3%) y Baleares (48,6%).** Entre las que menos, los habitantes de Melilla (19,3%), Extremadura (26,7%) y Castilla-La Mancha (27,5%).

**TABLA 5**

**Porcentaje de individuos usuarios de la banca electrónica, España, 2009-2010, por comunidad autónoma**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variación</b>
Andalucía	31,6	35,9	13,61%
Aragón	36,0	35,3	-1,94%
Asturias	37,4	41,4	10,70%
Baleares	43,2	48,6	12,50%
Canarias	42,0	45,2	7,62%
Cantabria	43,3	37,0	-14,55%
Castilla y León	34,9	32,5	-6,88%
Castilla-La Mancha	28,8	27,5	-4,51%
Cataluña	45,2	49,3	9,07%
Ceuta	28,1	35,5	26,33%

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variación</b>
C. Valenciana	39,6	42,1	6,31%
Extremadura	24,2	26,7	10,33%
Galicia	33,4	38,4	14,97%
Madrid	47,5	49,5	4,21%
Melilla	16,9	19,3	14,20%
Murcia	39,3	41,8	6,36%
Navarra	40,1	42,4	5,74%
País Vasco	41,1	43,6	6,08%
Rioja	35,7	35,9	0,56%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística.

Las comunidades que más han crecido en el uso de la banca electrónica, exceptuando Ceuta (26,33%) y Melilla (14,20%), que parten de niveles muy bajos, en el período comprendido entre **2009 y 2010, han sido Galicia (14,97%), Andalucía (13,61%) y Baleares (12,50%)**. Algunas de las comunidades han experimentado un descenso en el uso de la banca electrónica, como **Cantabria, con un descenso muy significativo, del 14,55%, Castilla y León, con una disminución del 6,88%, y Castilla-La Mancha, con un 4,51%**.

**TABLA 6**
***Usuarios de la banca electrónica, España, 2010, por comunidad autónoma, en valor absoluto y porcentual***

	Usuarios	Porcentaje	Porc. Acum		Usuarios	Porcentaje	Porc. Acum
Cataluña	3.703.604	19,03%	19,03%	Baleares	537.540	2,76%	90,40%
Madrid	3.197.049	16,42%	35,45%	Aragón	475.525	2,44%	92,84%
Andalucía	3.005.180	15,44%	50,89%	Asturias	448.917	2,31%	95,15%
C. Valenciana	2.152.028	11,06%	61,95%	Extremadura	295.628	1,52%	96,67%
Galicia	1.074.299	5,52%	67,46%	Navarra	270.056	1,39%	98,06%
Canarias	957.571	4,92%	72,38%	Cantabria	219.133	1,13%	99,18%
País Vasco	949.756	4,88%	77,26%	Rioja	115.747	0,59%	99,78%
Castilla y León	831.842	4,27%	81,54%	Ceuta	28.606	0,15%	99,92%
Murcia	611.107	3,14%	84,68%	Melilla	14.675	0,08%	100,00%
Castilla-La Mancha	577.053	2,96%	87,64%	TOTAL	19.465.316	87,64%	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y AIMC.

**Más de la mitad de los usuarios españoles de banca electrónica en 2010 se concentra en Cataluña, Madrid y Andalucía.** Este porcentaje aumenta al 62% si incluimos la Comunidad Valenciana.

### III. USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA POR PARTE DEL USUARIO ESPAÑOL

De entre las **cien páginas web más visitadas por los usuarios españoles, se encuentran los dominios de cinco entidades financieras**. Analizando la frecuencia de visitas en el período comprendido en los últimos cinco años, entre 2006 y 2010, esta frecuencia ha ido variando a en el transcurso de los años.

**TABLA 7**

***Puesto que ocupan las páginas de entidades financieras entre las 100 páginas más visitadas por los usuarios de internet, España, 2006-2010, y variación porcentual en el período***

	2006	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2006-2010
La Caixa	14	15	18	17	18	28,57%
Indirect	54	42	38	33	38	-29,63%
BBVA	36	43	48	43	58	61,11%
Cajamadrid	45	47	42	47	62	37,78%
Grupo Santander	74	79	87	92	83	12,16%
Bankinter	96			95		
Banesto				97		

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la AIMC.

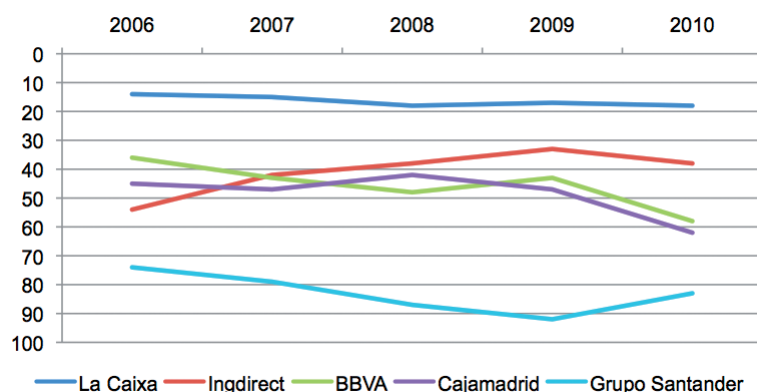
De la Tabla 7 se desprende que, a excepción de Indirect, que ha escalado posiciones, del puesto 54 al 39 en estos cinco años, las webs de las demás entidades financieras han perdido peso con respecto a otros sitios web.

Las entidades financieras con presencia constante en la lista de los cien sitios más visitados entre 2006 y 2010 han sido únicamente cinco, con apariciones ocasionales para Bankinter y Banesto.

La tendencia de evolución anual queda reflejada en el Gráfico 4. La Caixa es la única entidad que se ha mantenido estable, y en los puestos de cabeza, en el período observado, aunque con una ligera tendencia a la baja. En la parte inferior, el Grupo Santander ha experimentado un descenso de visitantes entre 2006 y 2009, remontando en 2010.

Esta tendencia ha sido justamente la contraria a la de las otras tres entidades financieras con permanencia entre las cien más visitadas, para las que estas visitas han caído en el período comprendido entre 2009 y 2010 (Ingdirect, BBVA y Cajamadrid). Estas tres entidades financieras modifican su preferencia según el año de observación, pero se mantienen estables en los puestos centrales de la tabla, exceptuando la caída observada para 2010.

**GRÁFICO 4**  
***Evolución de los puestos que ocupan las páginas de entidades financieras entre las 100 páginas más visitadas por los usuarios de internet, España, 2006-2010***



**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la AIMC.

En relación con el uso de internet por los usuarios españoles, en 2010, un **40,2% de los internautas consultaron información financiera en la red**. En el período comprendido entre 2006 y 2010, el número de personas que consultan información financiera ha aumentado en un 6,07%, aunque en el último año este porcentaje ha descendido en un 5,85%.

**TABLA 8**

**Porcentaje de uso de internet con fines de consulta y contratación de productos y servicios financieros, España, 2006-2010, y variación porcentual en el período y en el último año**

	2006	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2009-2010	VARIACIÓN 2006-2010
<b>Últimos 30 días</b>							
Consulta de información financiera	37,9	39,4	44,1	42,7	40,2	-5,85%	6,07%
<b>En el último año</b>							
Productos y servicios financieros/ seguros motivados por contenidos de la web	2,7	2,9	2,8	3	2,3	-23,33%	-14,81%
Productos y servicios financieros/ seguros comprados a través de internet	2,5	2,5	2,4	2,6	2	-23,08%	-20,00%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la AIMC.

Las usuarios de internet que en 2010 han declarado que en el último año han procedido a la contratación de productos y servicios financieros y de seguros motivados por la información aparecida en la **página web ha sido de un 2,3%, y un 2% ha efectuado la contratación directamente a través del sitio web.**

**TABLA 9**
**Porcentaje de clientes online de las principales entidades financieras y volumen de depósitos, en millones de euros, España, 2010**

	2010	VARIACIÓN 2006-2010
Bancaja	3,9	10,00 €
Banco Pastor	1,2	28,78 €
Banco Popular	2,5	120,86 €
Banco Santander	7,2	289,41 €
Banesto	4,2	96,32 €
Bankinter	2,8	53,24 €
Barclays	1,7	30,58 €
BBK Bilbo Bizkaia	1,2	25,47 €
BBVA	7,8	334,14 €
Caja Madrid	6,3	267,32 €
CAM	2,3	1,00 €
Catalunya Caixa	3,6	70,97 €
Deutsche Bank	1	15,35 €
Ibercaja	2	30,09 €
ING Direct	12,4	ND
La Caixa	14,2	8.746,00 €
Novacaixagalicia	2,7	68,88 €
Open Bank	2,5	3,71 €
Sabadell-Atlántico	2,1	81,21 €
Unicaja	1,3	32,95 €
UNO-E	1,7	1,23 €
Otros	15,6	

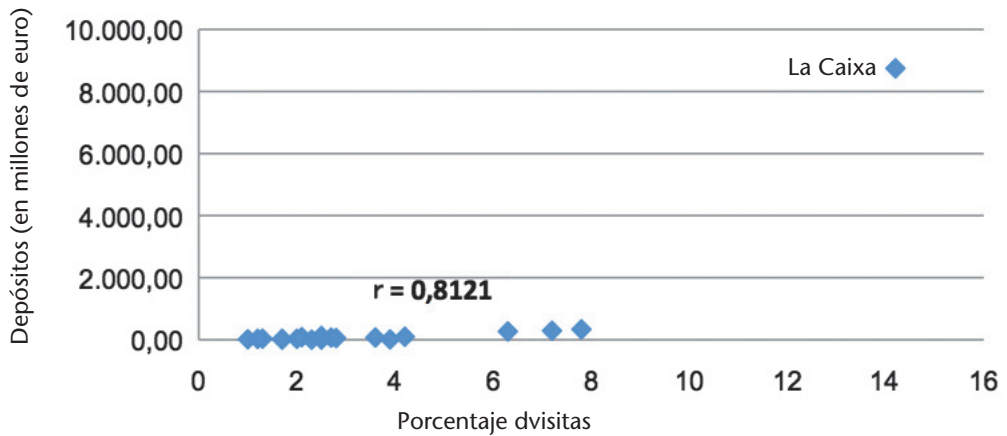
**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la AIMC y [www.germes.com](http://www.germes.com).

En el período comprendido entre 2006 y 2010, **ha habido un descenso de la influencia de las páginas web en las decisiones de compra de los productos financieros, de un 14,81%**, mientras que ha descendido en 20% la contratación de los mismos. Estos porcentajes son más extremos en el último año, con un descenso del 23,33% y del 23,08% respectivamente. Este descenso puede se debe al uso del teléfono móvil para efectuar este tipo de gestiones.

De la información recogida, en el Gráfico 5 se observa una alta correlación entre el número de clientes online y el volumen de depósitos de la entidad. Así, para 2010, la correlación observada es del 0,8121.

**GRÁFICO 5**

***Correlación entre el porcentaje de clientes online de las entidades financieras y el volumen de depósitos (en millones de euro), España, 2010***



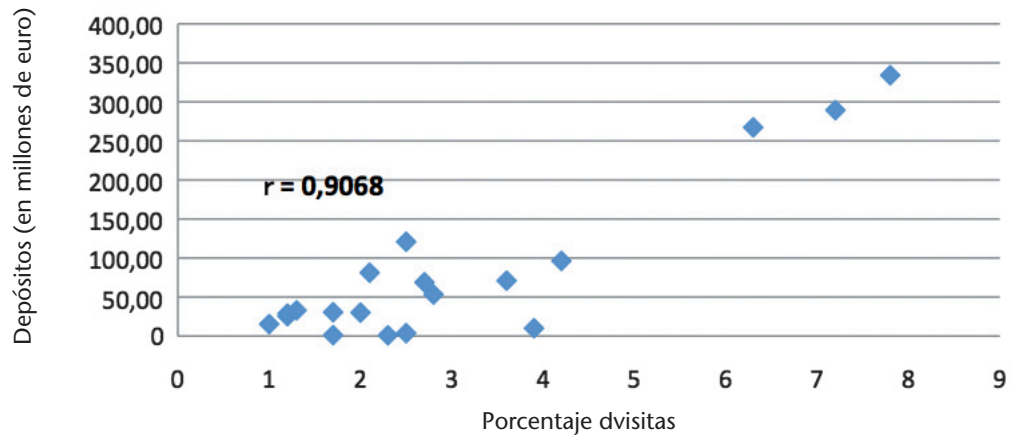
**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la AIMC y [www.germes.com](http://www.germes.com).

Sin embargo, los datos presentan un valor atípico, representado por La Caixa. Esta entidad tiene un 14,2% de clientes online, seguida de cerca por ING Direct, con un 12,4%. Puesto que no se dispone del volumen de depósitos de esta entidad, no se puede incluir en el estudio de la correlación. Por debajo se encuentra BBVA, con un 7,8% de clientes online, casi la mitad de La Caixa. En relación al número de depósitos, La Caixa tiene un volumen muy superior al segundo en el ranking, BBVA, con 8.746 millones de euros y 334,14 millones, respectivamente.

Por ese motivo, la entidad financiera La Caixa se muestra como un valor atípico, debido a un desempeño de esta entidad en temas de banca online, muy superior a la media del sector, adelantándose al resto de entidades en posibilidades de consulta y tramitación tanto en cajeros automáticos como en la página web. Si lo eliminamos de la muestra observada (ver Gráfico 6), mejora el grado de correlación a un 0,9068.

**GRÁFICO 6**

***Correlación entre el porcentaje de clientes online de las entidades financieras y el volumen de depósitos (en millones de euro) exceptuando La Caixa, España, 2010***



**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la AIMC y [www.germes.com](http://www.germes.com).

## CONCLUSIONES

Internet se ha convertido en una poderosa herramienta que ha agilizado la vida de sus usuarios, facilitando trámites y simplificando gestiones.

Los servicios financieros y bancarios no han sido una excepción. Las entidades financieras han introducido la banca electrónica como uno más de los servicios que ofrecen al cliente y permite la conexión del cliente con el banco no sólo para consultar saldos, sino también para efectuar pagos, transferencias, inversiones, contratación de productos y servicios, etc.

La banca electrónica es un hecho global, de hecho, existen entidades financieras que únicamente operan por Internet, sin necesidad de invertir en oficinas y personal que esté de cara al público. Lo único que se precisa es un potente interfaz y una página agradable, amigable y eficiente, que incluya todas las posibilidades que el cliente requiere en su gestión financiera y bancaria, teniendo como resultado un considerable ahorro por parte de estas entidades.

Las principales conclusiones que se desprenden del presente informe, son las siguientes:

**A nivel empresarial, un 82% de las empresas europeas utilizaron Internet para fines bancarios y financieros en 2010.**

Los países cuyas empresas usaron más Internet para consultas bancarias y contratación de productos financieros en 2010, pertenecen al norte de Europa (Islandia, Estonia y Lituania) y Eslovenia.

El menor uso empresarial de los servicios bancarios y financieros se localiza en los países del sureste de Europa (Bulgaria, Rumanía, Macedonia y Chipre) para el mismo período.

**Luxemburgo y Noruega se distancian mucho del comportamiento del resto de los países europeos, acaso por el alto nivel de su Producto Interior Bruto. Excluyendo estos dos países, el análisis de correlación, se sitúa en un significativo indicador del 0,4465.**

En relación a los ciudadanos europeos, los países del norte de Europa siguen presentando un mayor número de usuarios que utilizan Internet con fines bancarios y financieros, con un promedio del 75%.

Los países del sureste de Europa muestran un escaso uso, con menos de un 6%, si bien el promedio de utilización en el conjunto de la Unión Europea se cifra en un 36%.

**En España, sólo un 27% de los ciudadanos declara hacer uso de la banca electrónica.**

Los países que presentan un mayor crecimiento acumulado en el período comprendido entre 2006 y 2010, son los que parten de valores iniciales más pequeños, cifrándose alrededor del 200%, y localizándose en el sureste de Europa. Como excepción geográfica cabe mencionar a Francia, con un crecimiento acumulado de casi un 195% en estos cinco años.

**En España, los varones utilizan más Internet que las mujeres para efectuar gestiones bancarias, aunque las mujeres experimentaron un mayor crecimiento porcentual entre 2009 y 2010.**

Por franjas de edad, el tramo en que más se utilizó la banca electrónica en 2010 es el de las personas comprendidas entre 35 y 44 años, si bien el estrato que más ha crecido en el último año, entre 2009 y 2010, se detecta en los usuarios situados entre los 45 y 54 años.

**Por Comunidades Autónomas, Madrid, Cataluña y Baleares son las autonomías con un mayor uso de los servicios financieros y bancarios online en 2010, con un promedio de uso del 45%. En el lado opuesto figuran Melilla, Extremadura y Castilla-La Mancha, que presentan una disminución porcentual de su uso en el período comprendido entre 2009 y 2010.**

La página web de cinco entidades financieras se encuentra entre las cien páginas más vistas en cada uno de los años incluidos en el período 2006-2010, aunque su posición en el ranking ha disminuido para todas ellas (La Caixa, BBVA, Cajamadrid y Grupo Santander) excepto ING Direct.

**El uso de Internet como herramienta de consulta financiera ha aumentado en los últimos cinco años, si bien ha descendido entre 2009 y 2010.**

Se produce un descenso de entre el 15% y el 23% de la influencia de la información contenida en la red en la contratación de productos financieros y de seguros en el período comprendido entre 2006 y 2010.

En cuanto a la contratación de este tipo de productos directamente a través de la página web, el descenso acumulado en este mismo período se cifra entre el 20% y el 23%.

**Se observa una fuerte correlación entre el número de clientes de la banca electrónica de las principales entidades financieras españolas con el volumen de depósitos de las mismas, con datos de 2010.**

Es importante tener en cuenta que el período observado se ha visto afectado por una crisis, que si bien en la actualidad se ha convertido en una crisis económica global, se inició por las prácticas de algunas entidades financieras estadounidenses y que, en España, se centró en la explosión de la burbuja inmobiliaria, que conllevó al aumento de la morosidad por impago de las hipotecas, a la disminución del crédito y al descredito de este tipo de entidades a los ojos del gran público.

Es lógico pues, que en época de crisis, disminuya el consumo, y los productos financieros no son una excepción.

## BIBLIOGRAFÍA

AIMC (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación).  
Estudio "Navegantes en la Red", 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010

Banco Mundial. International Finance Corporation. Estadísticas

EuroStat. Statistical Office of the European Communities

Germes.com. Bolsa, Banca, Rankings e Indicadores de Empresas

INE. Instituto Nacional de Estadística

