

## La banca online gana fuerza en el mundo: 1 de cada 4 personas es cliente de una entidad digital

- El número de clientes de bancos online en España aumentó un 44% entre 2018 y 2020, según el Índice Global de Banca Digital 2021 elaborado por el banco móvil N26

**Madrid, 2 de diciembre de 2021** - La banca digital avanza imparable. Cerca del 25% de los usuarios de banca a nivel mundial (unas 450 millones de personas) ya la usan y los datos indican que existe potencial para alcanzar el 70% en los próximos años (cerca de 1.500 millones de clientes), según se desprende de las conclusiones del [Índice Global de Banca Digital 2021](#), elaborado por el [banco móvil N26](#). Los resultados del informe sugieren que la banca digital se postula como la solución ante los problemas asociados a la operativa de las entidades tradicionales, tales como la complejidad o la falta de innovación.

El aumento en las cifras de clientes de los principales actores de la banca digital, entre los que se encuentra N26, se explica porque el sector ha sabido satisfacer las necesidades de los consumidores, cada vez más digitales y exigentes con las nuevas tecnologías. La confianza en la propuesta de valor de la banca digital se postula como uno de los factores clave para su adopción, así como la sencillez de la experiencia móvil tanto en las apps como en las webs, la comunicación clara y directa y el precio competitivo. Los usuarios que todavía se resisten a pasarse a la banca digital aseguran estar satisfechos con su proveedor actual o no tener suficiente conocimiento sobre la oferta de los bancos online.

*"La confianza es un factor determinante para el futuro de nuestra industria dado que no contamos con el legado centenario que tienen las entidades tradicionales. Sin embargo, la pandemia nos ha enseñado que debemos centrarnos en el futuro, no en el pasado. Es por eso que N26 está construyendo la banca para el siglo XXI y continúa ganándose la confianza de millones de clientes en todo el mundo",* asegura Alex Weber, Chief Growth Officer de N26.

Esta tendencia se ve reflejada en las cifras que muestran países como Arabia Saudí, donde el 54% de la población es usuaria de banca digital, o Emiratos Árabes Unidos, con un 51% de usuarios. También, destaca el avance en Suiza, Irlanda, Reino Unido y Francia, países que han duplicado su crecimiento en banca digital de 2018 a 2020. Pero si hay un país que destaca por encima de todos como un valor seguro para el desarrollo de la banca digital, ese es Brasil, que actualmente cuenta con el segundo mayor número total de clientes, solo por detrás de China, y que ha experimentado un crecimiento del 73% en la adopción de banca digital de 2018 a 2020.

Otra de las claves que identifica el informe para el crecimiento futuro del sector es la incorporación de las mujeres a la banca online. A nivel mundial son los hombres (59%) los que lideran la adopción, particularmente los jóvenes y amantes de la tecnología *mobile first*. Por ello, donde se detecta un mayor margen para el crecimiento es en la incorporación de usuarias. Esta tendencia ya se está viendo en Brasil, donde el 52% de los clientes son mujeres, y también en Europa, donde muchos países están cerca de alcanzar la paridad entre géneros (Italia, Dinamarca, Suecia, Irlanda y España). En cambio, Estados

# N26

Unidos todavía tiene mucho camino por recorrer en este ámbito, ya que solamente el 34% de los usuarios de banca digital son mujeres.

## **La clase media española, a la cabeza**

En el mercado español, el número de clientes de bancos online aumentó del 10% al 15% entre 2018 y 2020, lo que supone un crecimiento del 44%. Asimismo, el nivel de confianza de los españoles en los bancos digitales es uno de los más elevados en Europa (53%), un factor clave para la aceptación a gran escala de las entidades online. España también es el país europeo con el nivel de adopción de banca digital más alto entre su clase media, con un 55% de clientes de banca digital con un nivel de ingresos medio (en Estados Unidos esta cifra llega hasta el 62% de los usuarios). En cambio, en países vecinos como Italia y Francia, se observa un aumento de clientes con menores niveles de ingresos.

## **La banca digital en Europa también crece**

El informe también se centra en la situación de la banca digital en Europa. A pesar de que en el Viejo Continente la banca online todavía tiene un nivel de aceptación menor, los países de Europa Occidental se están poniendo al día rápidamente. Así, las tasas de crecimiento en adopción de banca digital entre 2018 y 2020 fueron del 35% en Alemania o del 30% en Bélgica. Además, el 65% de la población bancarizable europea se plantearía pasarse a un banco digital debido a su clara propuesta de valor, la experiencia de usuario, el diseño simple y la buena relación calidad/precio. En el otro lado de la balanza se encuentran países como Bélgica, Alemania y los Países Bajos, que están entre las naciones con la tasa de adopción más baja de banca digital. Los datos del mercado europeo también ponen en duda el estereotipo de que la banca online es un servicio únicamente para jóvenes. En países como Italia, casi uno de cada dos clientes de banca digital tiene más de 45 años.

## **Acerca de este informe**

Este informe elaborado por N26 se basa en una encuesta realizada por una consultora global a más de 47.000 consumidores en más de 28 mercados, incluyendo Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, China, Hong Kong, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Malasia, México, Países Bajos, Noruega, Rusia, Arabia Saudita, Arabia Saudita, Singapur, Sudáfrica, España, Suecia, Suiza, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos. En este informe, se considera que estos mercados representan el mercado global. Los encuestados eran consumidores de servicios bancarios y de seguros que tenían una cuenta bancaria y al menos una póliza de seguro. Incluían múltiples generaciones y niveles de ingresos. El trabajo de campo se realizó en julio y agosto de 2020.

## **Sobre N26**

N26 está construyendo el primer banco online del que todo el mundo se enamora. Valentin Stalf y Maximilian Tayenthal fundaron N26 en 2013 y lanzaron el producto inicial en 2015. Hoy, N26 tiene más de 7 millones de clientes en 25 mercados. La compañía tiene un equipo de 1.500 profesionales de 80 nacionalidades y oficinas en 10 ciudades: Ámsterdam, Berlín, Barcelona, Belgrado, Madrid, Milán, París, Viena, Nueva York y São Paulo. Con una licencia bancaria europea, tecnología de última generación y sin red de sucursales, N26 ha rediseñado la banca para el siglo XXI y está disponible para Android, iOS y desde la web. Con una valoración de más de 9.000 millones de dólares, N26 ha recaudado cerca de 1.800 millones de dólares de los inversores más reconocidos del mundo, entre los que se encuentran Third Point Ventures, Coatue Management LLC, Dragoneer Investment Group, Insight Venture Partners, GIC, Tencent, Allianz X, Valar Ventures (Peter Thiel), Horizons Ventures (Li Ka-Shing), Earlybird



Venture Capital, Greyhound Capital y Battery Ventures, además de miembros del consejo de administración de Zalando y Redalpine Ventures. N26 opera actualmente en Austria, Bélgica, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y EE.UU, donde opera a través de su subsidiaria en propiedad N26 Inc., con sede en Nueva York. Los servicios bancarios en EE.UU se ofrecen a través de N26 Inc.

Página web: [n26.com](https://n26.com) | Twitter: [@n26ES](https://twitter.com/n26ES) | Facebook: [facebook.com/n26es](https://facebook.com/n26es) | YouTube: [youtube.com/n26bank](https://youtube.com/n26bank)

Blog: <https://n26.com/es-es/blog>

#### **Contactos prensa**

N26 - Prensa e-mail: [prensa@n26.com](mailto:prensa@n26.com)

Pedro Rodríguez - PR & Comunicación N26 España: [pedro.rodriguez@n26.com](mailto:pedro.rodriguez@n26.com) | 629 01 73 04

MARCO [n26@marco.agency](mailto:n26@marco.agency) | Paloma Casillas | Celia Zamora - 683 35 87 04