

El 64% de los españoles se relaciona con su banco a través del smartphone

España se posiciona en el Top 3 de usuarios de banca móvil en Europa

Disponibilidad a cualquier hora y en cualquier lugar. Las ventajas que ofrece el móvil en términos de disponibilidad y accesibilidad han convencido a los usuarios. Así, el 64% de los españoles declara que se relaciona con su banco a través del Smartphone, según la última Encuesta Internacional de ING (1).

Estas cifras colocan a España en el top 3 de usuarios de banca móvil en Europa, situándose solo por detrás de Turquía (80%) y Polonia (65%). Una tendencia que parece seguirá al alza durante los próximos años. De esta manera, un 16% de los españoles que todavía no utiliza este canal dice que prevé utilizarlo a lo largo de 2017. Por tanto, se estima que el próximo año sea ya un 80% de los españoles el que maneje su economía personal a través del móvil.

Entre los trámites más comunes, la consulta de movimientos y las transferencias son las operaciones que más realizan los españoles. Además, el 40% afirma que utiliza la banca móvil para recibir alertas del banco, el 27% para localizar el cajero o la oficina más cercana y pagar facturas, el 24% para enviar dinero a sus amigos y por último, el 20% para pagar en comercios.

Consultar últimos movimientos	Transferencias	Recibir alertas del banco	Localizar el cajero o la oficina más cercana	Pagar facturas	Enviar dinero a mis amigos	Pagar en comercios
62%	44%	40%	27%	27%	24%	20%

Asimismo, la Encuesta Internacional de ING (1) también revela una cada vez mayor aceptación del asesoramiento digital. Así, un 49% de los encuestados está a favor de las ventajas que ofrecen los servicios digitales automatizados aunque siempre que se limita a una labor de asesoría y que permitan tomar la decisión final al usuario.

"Estas cifras reflejan la profunda transformación que se ha producido en el modelo de relación con el cliente. En el caso de ING, la apuesta por el móvil comenzó hace 5 años. Desde entonces, ha concentrado la mayor parte de nuestra inversión tecnológica lo que a día de hoy nos permite ser la única entidad en España que ya ofrece todos sus productos y servicios en el smartphone", ha declarado Javier Montes, Director General de Clientes y Canales de ING. "El móvil es, con mucha diferencia, el canal de acceso al banco más utilizado. Sus usuarios acceden con más frecuencia y están más satisfechos dado que pueden operar en cualquier sitio y a cualquier hora. En definitiva, nos permite estar mucho más cerca de nuestros clientes", ha concluido.

1) Encuesta encargada por ING a la compañía global de investigación de mercados Ipsos basado en una muestra total 14.692 personas en 15 países: Austria, Bélgica, República Checa, Francia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Holanda, Polonia, Rumanía, España, Turquía, Reino Unido, Australia y Estados Unidos.

Luis Guerricagoitia
916 349 200
luis.guerricagoitia@ing.com

Jose Antonio Ortega
917 458 600
jortega@webershandwick.com

[@ING_Actualidad](#)

Sobre ING

ING es una institución financiera global con fuerte presencia europea, que ofrece servicios bancarios a través de ING Bank. El propósito de ING Bank es capacitar a las personas a mantenerse un paso por delante en la vida y en los negocios. Los más de 52.000 empleados de ING Bank ofrecen servicios de banca retail y wholesale a clientes en más de 40 países.

Las acciones de ING Group cotizan (en forma de certificados de depósito) en las bolsas de Ámsterdam (INGA NA, ING.AS), Bruselas y Nueva York (ADRs: ING US, ING.N).

La Sostenibilidad es una parte integral de la estrategia corporativa de ING, prueba de ello es la inclusión de las acciones de ING Group en el índice FTSE4Good y Dow Jones Sustainability (europeo y mundial), donde la entidad se encuentra entre los líderes del sector bancario.